

Wij zijn een zeer serieus en onafhankelijk keurmerk dat vanaf de start in 2001 het belang van de Consumenten voorop stelt. Dat leidt regelmatig tot heftige discussie met de webwinkels maar ook al gaat het om 5 euro, als de webwinkel zich niet aan de regelgeving houdt of de klacht niet op een nette wijze oplost, kan de winkel het recht worden ontzegd ons logo te gebruiken.

Wij hebben een zeer streng toelatingsbeleid en zijn na veel overleg met de Consumentenbond en de Stichting Geschillen Commissie een jaar geleden begonnen met het zeer intensief controleren van alle reeds aangesloten webwinkels. De strenge eisen hanteren wij al heel lang en ook de eisen over de beveiliging stelden wij al voordat Thuiswinkel Organisatie slecht in het nieuws kwam. Wij zijn echter met nu bijna 3000 aangesloten winkels ook inmiddels het keurmerk met de meeste aangesloten winkels. Bij de miljoenen transacties van deze winkels gaat er uiteraard wel eens wat mis en als dat tot klachten leidt trachten wij deze zo goed mogelijk op te lossen. De meeste klachten worden vrijwel direct opgelost nadat de winkel is aangesproken of wanneer direct duidelijk is dat de Consument het niet bij het rechte eind heeft en wij uitleggen waarom.

Hoewel wij zeer streng zijn, strikt handhaven en de Consument willen beschermen, kan niemand voorkomen dat webwinkels af en toe failliet gaan en daarom niet kunnen nakomen. De signalen trachten wij zo snel mogelijk op te pikken zodat een webwinkel van onze site kan worden verwijderd en een waarschuwing op de site wordt geplaatst, maar geheel voorkomen kunnen wij een faillissement natuurlijk niet.

Wanneer een webwinkel na verwijdering het logo nog niet verwijdert kunnen wij een dwangsom opleggen en waarschuwen wij op de site. Als het logo dan nog niet verwijderd wordt nemen wij gerechtelijke stappen. In tegenstelling tot andere keurmerken hebben wij geen directe band met enige webwinkel en hoeven wij geen ledenvergadering te beleggen om een webwinkel op te zeggen. Als voorbeeld kan ik noemen www.extremediscout.nl die door ons in juni 2009 na klachten is geroyeerd, terwijl Thuiswinkel Organisatie dit pas deed in december 2010 vlak voor het faillissement. De klachten die wij in juni 2009 over deze winkel hadden zijn toen nog opgelost.

Over een paar maanden krijgen wij aansluiting bij de Stichting Geschillen Commissie met een Geschillencommissie Webshop Keurmerk. Vanaf dat moment staat de Stichting Webshop Keurmerk garant voor uitspraken van de Geschillencommissie. Indien de Consument in het gelijk wordt gesteld en de webwinkel komt niet na, dan zal de Stichting Webshop Keurmerk de uitspraak van de Geschillencommissie richting de Consument nakomen.

Ons doel is dat Consumenten daadwerkelijk beschermd worden tegen ondeugdelijke webshops en thuiswinkels. Wanneer Consumenten niet goed worden geholpen zullen wij altijd trachten de klacht op te lossen, ook nadat een webwinkel door ons is verwijderd.