

Persbericht

Onveilige webwinkels herkennen is lastig voor veel senioren

Ouderen voorzichtig bij het doen van online aankopen

Utrecht, 3 december 2018 – Ruim veertig procent van de senioren die online winkelen vindt het lastig om te herkennen of een webwinkel wel veilig is, zo blijkt uit onderzoek van SeniorWeb onder bijna duizend senioren. Ouderen zijn dan ook vrij voorzichtig. Ze letten op meerdere zaken om te bepalen of een webwinkel wel betrouwbaar of veilig is, waarbij vooral wordt gekeken naar de bekendheid van de winkel of het merk (65%).

Waar let men op?

Voor het onderscheiden van veilige webwinkels van onveilige webwinkels wordt verder gekeken naar: een groen slotje in de browser (57%), https in de URL (54%), een waarborg of keurmerk (46%) en de betaalmethode (39%). Voor ruim een derde van de senioren zijn online recensies van anderen tevens een handig hulpmiddel. Maar op bijvoorbeeld het gehanteerde retourbeleid (23%) of hoe lang een webwinkel al bestaat (17%) wordt veel minder gelet. Als een website er onbetrouwbaar of onveilig uitziet doet de helft van de senioren geen aankoop bij de betreffende webwinkel.

Eenvoudig is essentieel

Andere redenen waarom veel senioren niet bij een bepaalde webwinkel een aankoop doen zijn: een onduidelijke website, te veel persoonsgegevens moeten invullen en verplicht een account moeten aanmaken. Ongeveer de helft van de ouderen laat webwinkels om deze redenen links liggen. Ook (hoge) verzendkosten zijn vaak een reden om niet tot een aankoop over te gaan (44%). Terwijl het (te) lang moeten wachten op een artikel maar voor 19% een argument is om niet te bestellen. Ondanks dat ouderen vrij voorzichtig zijn geven vier op de tien toe (waarschijnlijk) weleens een aankoop te hebben gedaan bij een voor hen onbekende webwinkel, waarvan ze vooraf niet hadden gecheckt of deze wel veilig was.

Gevaar van nepwebwinkels

Mensen zijn eerder geneigd om bij een bekende webwinkel te kopen, dan bij een onbekende webwinkel. Ook veel senioren blijken voor veilig online shoppen vooral af te gaan op de bekendheid van webwinkels en merken. Criminelen weten dit en maken hiervan misbruik. Ze kopiëren bekende webwinkels en proberen mensen, vooral via e-mail en sociale media, naar deze nepwebwinkels te lokken. Van alle ondervraagden geeft één procent aan weleens op deze manier te zijn opgelicht. Met de feestdagen - en dus ook veel online aankopen - voor de boeg, ligt dit gevaar dus ook op de loer.

Tips voor veilig winkelen

Meer dan de helft van de senioren is van plan Sinterklaas- en/of Kerstcadeautjes voor familie en vrienden te kopen. Hiervan verwacht bijna veertig procent dit deels of voornamelijk online te doen. Men vindt online winkelen vooral handig vanwege de bezorging aan huis (48%), dus geen gesjouw met zware artikelen, en om artikelen te kunnen kopen die niet in de buurt verkrijgbaar zijn (43%). Om mensen te helpen veilig(er) online te winkelen zijn op Seniorweb.nl veel handige tips te vinden over bijvoorbeeld het herkennen van onveilige webwinkels.

Noot voor de redactie (niet voor publicatie)

Meer informatie

Voor meer informatie over dit persbericht, het complete onderzoek of extra achtergrondinformatie kunt u contact opnemen met Jolanda van As, marktonderzoeker SeniorWeb, via: jvanas@seniorweb.nl of 030-2769945.

Over het onderzoek

De genoemde cijfers zijn gebaseerd op een kwantitatief online onderzoek, gehouden onder leden van SeniorWeb in november 2018. In totaal hebben 960 personen van 50 jaar en ouder de vragenlijst ingevuld. Niet alle vijftigplussers in Nederland worden gerepresenteerd in dit onderzoek, maar de resultaten geven een goede weergave van de huidige trends.

Over SeniorWeb

SeniorWeb is een landelijke vereniging zonder winstoogmerk die al sinds 1996 actief is. Wij vinden de digitale samenleving een onmisbaar onderdeel van het leven van senioren. Het is onze missie senioren het gemak en plezier van de digitale wereld te laten ontdekken. De combinatie van informatie, educatie en hulp maakt SeniorWeb uniek. Met 150.000 leden, 2.900 vrijwilligers, een drukbezochte website (bijna 12 miljoen bezoeken per jaar), het populaire tijdschrift Enter, computerhulp (via internet, telefonisch en aan huis) en 415 leercentra in het hele land brengt SeniorWeb de digitale wereld en senioren dichter bij elkaar. Zie ook de [SeniorWeb infographic](#)