

## Uniforme Europese regels op komst



Het Europees Parlement stemt volgende maand over de Richtlijn Consumentenrechten, die onder meer regels voor verkoop op afstand harmoniseert. De zichttermijn ofwel afkoe- lingsperiode is in de richtlijn vastgesteld op veertien kalen- derdagen voor alle webwinkels in de Europese Unie.

Op dit moment gelden in de lidstaten nog verschillende zichttermijnen. In ons land is bijvoorbeeld wettelijk vastgesteld op zeven werkdagen. Leden van Thuiswinkel.org naderen zich al aan een termijn van veertien kalenderdagen. De branchevereniging is zich overigens gekeerd tegen de terugzendtermijn in de Europese richtlijn, die veertien kalenderdagen bedraagt. Webshoppers kunnen na de bedenktijd van twee weken het product dus nog twee weken onder zich houden voor ze het retour sturen. Niet alle lidstaten van de EU zijn al akkoord gegaan met de nieuwe richtlijn, die gaat op de informatieplichten van verkopers op afstand en op verantwoordelijkheid- trent retouren.

## Groeigeld en mobiele app voor Fashiolista.com

Anders Zennström, één van de oprichters van Skype en Kazaa, heeft samen met de Nederlandse ondernemers Marc Schröder en Michiel Muller vierhonderdduizend investeringsgeld gestoken in Fashiolista.com. De Nederlandse shopping community lanceerde onlangs een iPhone-applicatie.



Fashiolista.com is sinds de lancering van eind april 2010 sterk gegroeid. Inmiddels delen fashionista's wereldwijd iedere maand al meer dan een miljoen 'loves' via het Fashiolista-icoon in hun toolbar, waarmee ze

elk dingstuk uit een webwinkel aan hun profiel kunnen toevoegen. De Nederlandse app, die mede is opgezet door YouTellMe-oprichter Joost Nauta, wil geld verdienen via affiliatevergoedingen van online-modeverkopers.

[www.TrendySpeelgoed.nl](http://www.TrendySpeelgoed.nl)

## Het opmerkelijke assortiment van Trendy Speelgoed

**Steeds meer ouders kopen liever duurzaam of vernieuwend speelgoed dan de massaproducten van de grote ketens. Laat dat nu nèt de niche zijn van Trendy Speelgoed, dat met zijn assortiment vooral wil bijdragen aan de positieve ontwikkeling van kinderen.**

Voor het marketingbureau van Debbie Spelt veranderde zeven jaar geleden alles, toen een klant haar vroeg een webwinkel te bouwen. Nieuwsgierig naar de marketingkansen van zo'n site besloot ze namelijk zelf ook een webwinkel te starten. Als testcase, om met de opgedane ervaring haar klanten beter te adviseren, zo dacht ze. "Ik importeerde uniek speelgoed dat in Nederland niet verkrijgbaar was, verkocht het online en liet het bezorgen via TNT Post Pakketservice. Dat het zo'n succes zou worden, had ik niet gedacht."

Trendyspeelgoed.nl begon met een garage vol geïmporteerd speelgoed. Nu beslaat de voorraad al twee bedrijfshallen. Het assortiment omvat ruim 450 unieke, creatieve, educatieve en sportieve producten. Dat grote aanbod én de klantenservice zorgen ervoor dat Trendy Speelgoed de concurrentie voorblijft. Veel websitebezoekers zijn zelfs al jaren klant, onder hen opvallend veel opa's en oma's. "Voor sommigen was het de eerste internetaankoop in hun leven", lacht Debbie. "Ik heb hen destijds per telefoon geholpen de bestelling te doen. Nu willen ze niet anders meer."

De website maakt klantenbeoordelingen direct zichtbaar via een Kiyoh-venstertje. Het gemiddelde cijfer lag tijdens het interview op 8,6. "Ik let sterk op de mening van klanten", stelt Debbie. "Klanten geven veel leuke reacties en tips. Daarnaast houd ik een sneak preview-groep aan van 100 vrijwilligers die nieuw speelgoed beoordelen. Ook dat kweekt veel tevredenheid."

Op verzoek van klanten streeft Trendy Speelgoed bovendien naar de snelst mogelijke levering. Debbie: "We werken al sinds het begin samen met TNT Post Pakketservice. Aanvankelijk plakten we zelf pakketzegels, maar de stroom bestellingen werd snel groter, en de accountmanager bood me daarom een contract aan. Ik hield altijd goede ervaringen, dus bleef ik. Geen andere partij geeft me dezelfde service en hetzelfde prettige contact. Bovendien zit het Business Point van TNT Post hier om de hoek. Handig!"

Lees meer cases op [www.tntpostpakketservice.nl/case](http://www.tntpostpakketservice.nl/case)

 post Pakketservice