

Zalando: 'Retourpercentage interesseert ons niet'

17-04-2015 14:00

Zalando concludeert uit eigen onderzoek dat klanten die veel terugsturen uiteindelijk meer geld opleveren. "Wie veel retourneert is loyaler en koopt opnieuw", zegt oprichter Robert Gentz in gesprek met Der Tagesspiegel.

Van alle landen ligt het retourpercentage in Duitsland het hoogst. Daar zijn klanten vanwege de postorderbedrijven uit de jaren tachtig en negentig volgens Gentz namelijk gewend om dingen terug te sturen. "Echt waar, het retourpercentage maakt ons niet uit."

Gentz wijst erop dat ook winkels in de binnenstad kosten maken als kleding in het pashokje gepast wordt. Zo komt er personeel aan te pas om de kleding weer op te vouwen en terug te leggen. De kans dat iemand die een blazer wil precies de juiste maat bestelt, is volgens de oprichter klein. "Maar wij hebben liever dat iemand een gedeelte terugstuurt wanneer hij niet tevreden is, dan dat hij de volgende keer naar de winkel gaat."

Zalando blokkeert volgens Gentz geen consumenten die extreem veel producten terugsturen. Deze 'uitzonderlijke gevallen' kregen in Duitsland het retourformulier niet langer meegestuurd, maar moesten die zelf afdrukken. Daardoor liepen de retouren terug, maar het aantal bestellingen ook. "Zo hebben we ontdekt dat deze methode niet werkt", aldus de oprichter. In plaats daarvan worden nu ook de pakketten in andere landen van een retourformulier voorzien.