

John Lewis gaat geld vragen voor click & collect

03-07-2015 07:04

Klanten van John Lewis die hun online bestelling in de winkel willen afhalen moeten daar vanaf eind juli een vergoeding voor betalen. De Britse warenhuisketen gaat twee pond (2,82 euro) rekenen voor bestellingen onder de dertig pond.

John Lewis was in 2008 één van de eerste grote retailers die click & collect introduceerde. De 350 duizend orders die in dat jaar werden ontvangen groeide in zeven jaar uit tot zes miljoen. Inmiddels wordt ruim de helft van de online bestellingen in een warenhuis opgehaald.

De logistieke kosten voor het verzamelen van kleine orders, zoals een lipstock of loombandjes, rijzen echter de pan uit. Die situatie is onhoudbaar, zegt managing director Andy Street. "We beschouwen onszelf als leiders en we willen ook hierin de leiding nemen."

Hoewel Street er vanuit gaat dat consumenten de beslissing begrijpen, leidde het op social media tot de nodige verontwaardiging. Driekwart van de Britse consumenten haalde vorig jaar dan ook wel eens een online bestelling af in de winkel. Consultancybureau OC&C voorspelt dat het aantal Britse [click & collect-zendingen](#) dit jaar met 53 miljoen zal toenemen, versus een stijging van 38 miljoen in thuisbezorgde pakketten.