

'Gratis retourneren wordt steeds meer gemeengoed'

21-10-2015 22:00

Online retailers worstelen al met dunne marges en voegen daar steeds meer fulfilmentkosten aan toe. 49 procent van de Amerikaanse retailers biedt klanten inmiddels de mogelijkheid gratis te retourneren. Dat blijkt uit onderzoek van brancheorganisatie NRF, waar [The Wall Street Journal](#) over bericht.

Gratis retourneren wordt onder druk van consumenten steeds meer gemeengoed. 'Om concurrerend te blijven verwachten we dat dit het komend jaar verder gaat toenemen, al moeten retailers duidelijk het kostenaspect gaan beheren', klinkt het in het rapport dat in samenwerking met adviesbureau FitForCommerce is opgesteld.

Uit eerdere onderzoeken blijkt dat consumenten online retailers afrekenen op hun retourbeleid. De verzendkosten zijn echter hoog, zien de analisten. Bovendien vragen ze om snelheid en gemak, zonder dat ze daar extra voor willen betalen.

Daar bovenop komt dat grote logistieke dienstverleners als United Parcel Service en FedEx een nieuw prijsbeleid hanteren, gebaseerd op de omvang van het pakketje. Dat resulteert volgens adviesbureau Shipware dit jaar in stijgende verzendkosten. "Helaas is dat prijs van zaken doen in de e-commercewereld", stelt consultant Gordon Glazer.

Sommige retailers werken inmiddels samen met andere partijen, zoals Newgistics, voor de afhandeling van retouren. Toch zullen de kosten verder gaan stijgen, denkt Satish Jindel van logistiek softwarebedrijf ShipMatrix. "Je zal het aantal retouren steeds verder zien toenemen zolang consumenten er niet voor hoeven te betalen."