

'Gratis verzending is niet vol te houden'

30-11-2015 08:25

Het logistiek apparaat begint zo langzamerhand tegen zijn eigen grenzen aan te lopen. Dat zegt Nando van Essen, logistiek consultant gespecialiseerd in e-commerce, in de Volkskrant.

Van Essen wijst als voorbeeld naar Groot-Brittannië, wat volgens hem het gidsland op het gebied van online shoppen is. "Ook daar staat de pakketdistributiemarkt al een tijdlang op springen." Zo werken veel grote Britse webshops volgens hem met een 'Last order date before Christmas', omdat ze de grote stroom pakketten na die datum niet zouden aan kunnen.

In hetzelfde land is gratis verzending volgens Van Essen alweer op zijn retour. "Het is qua prijs gewoon niet vol te houden met deze hoeveelheden pakjes." Hij ziet daarom een trend waarbij klanten meer keuze krijgen en alleen bestellingen met een langere levertijd of hoge bestelwaarde gratis bezorgd worden.

Zalando blijft echter heilig overtuigd van gratis bezorgen, zegt Donna Darthuisen, country cluster head Benelux. "Je hoeft in de winkelstraat toch ook geen geld te betalen om Zara binnen te lopen? Of geld te betalen zodra je een jurkje terug hangt na het passen."

Die opvatting levert de nodige scheve gezichten op, beaamt Darthuisen. De Duitse etailer krijgt het verwijt de markt te hebben verstoord en oneerlijk te zijn. Daarbij wordt volgens haar vergeten dat de markt waarop ze opereren uit zichzelf continu in beweging is. "Je moet een onderscheid maken tussen de spelers en het veld waarop we spelen."