PostNL haalt Zalando-retouren thuis op

17-03-2016 10:20

Zalando test momenteel in Amsterdam de Retour on Demand-dienst van PostNL. Daardoor kunnen zijn klanten pakketjes die ze willen terugsturen thuis laten ophalen. Dat laat de logistiek dienstverlener donderdag weten.

De nieuwe dienst van bedrijfsonderdeel Local Express wordt sinds eind vorig jaar getest. De proefperiode is vanwege enthousiaste eerste reacties inmiddels is verlengd. Tijdens de pilot is de afhaaldienst gratis beschikbaar, waar normaal 4,95 euro wordt gevraagd.

Klanten uit Amsterdam die iets terug willen sturen worden doorverwezen naar de pagina van Local Express. Daar kunnen ze kiezen uit een tijdvak van maximaal een uur, ergens tussen acht uur ’s ochtends en negen uur ’s avonds.

Local Express haalt het pakketje nog dezelfde dag op en verzorgt het gehele retourproces. Voor Zalando is het de eerste stap in het vereenvoudigen van de winkelervaring, zegt country cluster head Benelux Donna Darthuizen. “En het helpt ons bij het testen van innovaties waarmee we het serviceniveau voor onze Nederlandse klanten verbeteren.”

Local Express is door PostNL opgericht om in te spelen op de behoefte van consumenten om bestellingen dezelfde dag te ontvangen. Inmiddels hebben meer dan tweehonderd winkels in Amsterdam en Rotterdam zich ingeschreven voor de dienstverlening van dit bedrijfsonderdeel.