

Esprit werkt met retourquotum

04-05-2016 14:22



Esprit weigert klanten die meer dan negentig procent van de artikelwaarde retourneren. Dat gebeurt uit financieel oogpunt, zo laat de modeketen optekenen in de Consumentengids.

Esprit berekent het retourpercentage over de laatste zestien bestellingen uit de afgelopen twee jaar. Klanten die het kritieke retourpercentage van negentig procent benaderen, worden per mail gewaarschuwd. Dat komt volgens de retailer echter amper voor.

In het bericht aan zijn klanten roept Esprit hen op het retourpercentage zo laag mogelijk te houden, door gebruik te maken van de matentabel en klantenbeoordelingen. Bovendien kunnen ze zich voor vervolgaankopen baseren op de maat van kleding die ze al van Esprit hebben.

Esprit rekent momenteel 0,95 euro voor de verzendkosten en laat klanten bestellingen gratis retourneren.

H&M en Zalando laten tegenover de Consumentenbond weten geen gebruik te maken van een dergelijk retourquotum. Donna Darthuizen liet als toenmalig country cluster head Benelux van Zalando vorig jaar in EtailTrends al weten dat er geen sprake was van een zwarte lijst. De ruime retourregeling is al vanaf het begin een prominent onderdeel van de strategie van de Duitse etailer. Wel wordt er bij retouren die beschadigd of anderszins niet meer bruikbaar terugkomen gekeken naar het track record van klanten, waarna er bij enkele malen herhaling contact opgenomen kan worden.