

Nederlander ziet gratis retourneren als de standaard

07-09-2016 17:43



Bijna zeventig procent van de Nederlandse consumenten beschouwt het gratis kunnen terugsturen van online gekochte producten als een standaardservice. Daarmee scoort Nederland boven het Europees gemiddelde, blijkt uit onderzoek van B2C Europe.

Alleen Duitse consumenten zien gratis retourneren nog vaker als de standaard, met 74 procent. In Italië, Frankrijk en Spanje lijkt dit met percentages rond de vijftig procent nog wat minder gemeengoed. Aan duidelijke informatie over retourvoorwaarden blijken Nederlandse consumenten veel minder waarde te hechten. Slechts twintig procent ziet dat als een belangrijk aspect bij het kiezen van een webwinkel, het laagste percentage onder de onderzochte landen.

54 procent van de Europese consumenten denkt na over de mogelijkheid van het terugsturen voordat hij een product heeft gekocht, blijkt verder uit het onderzoek. Tien procent zegt zelfs regelmatig producten te kopen met de intentie om ze te zien en eventueel te passen. Veertien procent zegt zelden te overwegen een online gekocht product terug te sturen.

Het onderzoek is gedaan onder 2442 consumenten in acht Europese landen. De fashionbranche is koploper in het aantal retouren. Veertig procent van de online bestelde modeartikelen wordt teruggestuurd.