

FuturumShop geeft klant een jaar bedenktijd

11-11-2016 09:25



Klanten van FuturumShop hebben een jaar de tijd om hun bestelling te retourneren. Voorheen gold een retourtermijn van maximaal dertig dagen, die volgens de online fietswinkel gebruikelijk is bij andere grote webshops.

FuturumShop zegt een trend te zetten door de retourtermijn te verlengen naar 365 dagen. Als aanleiding wijst de retailer naar een wetenschappelijk onderzoek van UT Dallas, waaruit blijkt dat het verlengen van het retourrecht zowel uit service- als commercieel oogpunt interessant is. "Hoe langer de consument beschikt over een product, hoe meer die eraan verbonden raakt en hoe lager de kans wordt dat het product retour wordt gestuurd", aldus ceo Harmen van der Meulen. "Het aantal retourzendingen gaan wij nu ook extra monitoren om te bepalen of dit in de Nederlandse markt ook van toepassing is."

FuturumShop heeft volgens ceo Harmen van der Meulen de ambitie om de meest servicegerichte webshop van de Benelux te worden. Sinds de oprichting hanteert het bedrijf al geen verzendkosten op bestellingen en retourzendingen.

FuturumShop sloeg onlangs al de handen ineen met Fietskoeriers.nl, waardoor klanten hun bestelling nog dezelfde avond thuis kunnen laten bezorgen. De fietsenwebwinkel boekte in het eerste halfjaar een omzet van vijftien miljoen euro. In 2018 moet de grens van vijftig miljoen euro doorbroken worden.