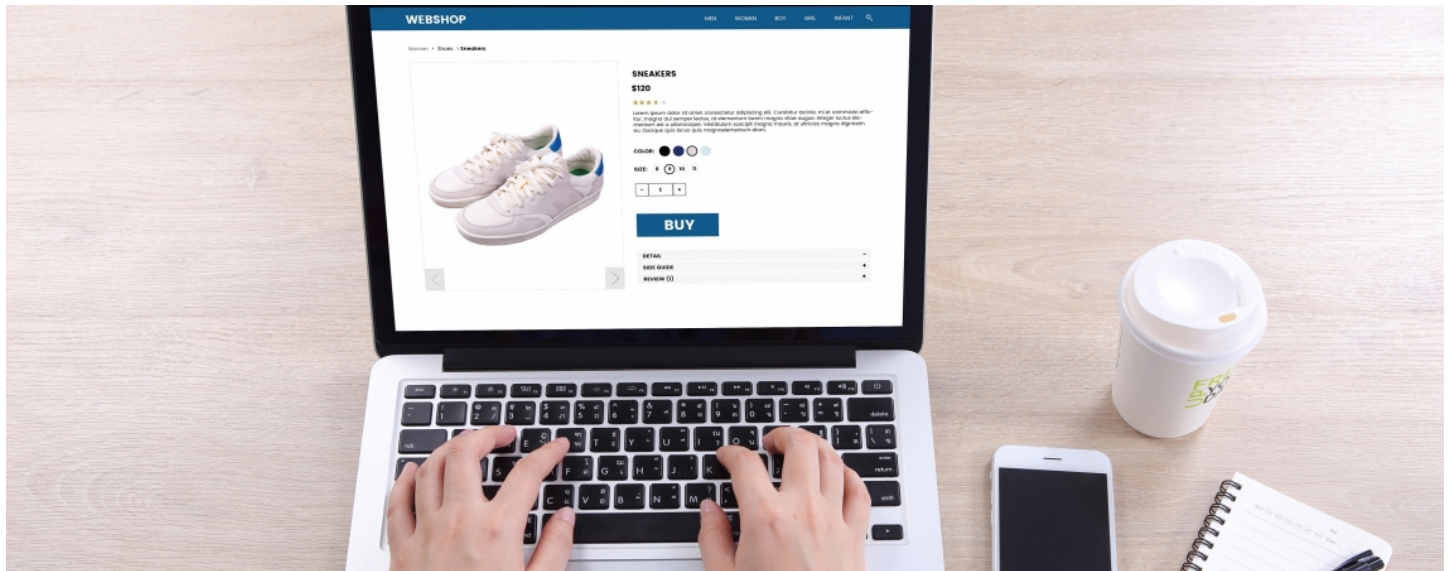


Ik zou eigenlijk nooit meer online schoenen kopen

01-09-2017 11:00



Door Jasper van Kuijk (spreker op [Retail & Brands Festival](#))

Bron: RetailTrends 7/8

Ze passen te vaak net niet en terugsturen is gedoe. Tot ik een advertentie zag van Quick. Ik heb altijd al een zwak gehad voor dit in 2002 opnieuw tot leven gewekte merk en nu kwamen ze ook nog eens met twee echt leuke modellen. Goed, ik die toch maar allebei besteld en voor de zekerheid van elk model twee maten, 42 en 43. Ze kwamen. 43 zat als gegoten, ik wilde de 42's terugsturen en bleek tot mijn stomme verbazing retourkosten te moeten betalen. Wow. Op de site stond dan wel trots 'since 1905', maar dit was wel heel ouderwets.

Dus na het versturen toch even via Twitter laten weten dat ik wat verrast was. Om een week later – een wéék, op Twitter – antwoord te krijgen: vanaf nu kon je bij Quick gratis retourneren. Wat fijn, voor de volgende klant. Ondertussen was ik gelukkig wél heel blij met mijn nieuwe schoenen.

Zoals wel vaker bij webshoppen bleef ik na aankoop alsnog online-advertenties voorgeschoteld krijgen van precies datgene wat ik net had gekocht. Quick had door mijn clicks gezien dat ik belangstelling had voor hun schoenen, maar kennelijk konden ze niet zien of ik het betreffende product misschien ook al had aangeschaft. Irritant, maar ergens vond ik het nog wel grappig dat ze zelf voor deze domheid moesten betalen.

Tot de prijs van een van de modellen die ik had gekocht ging dalen. Eerst met twintig euro. Daarna met veertig. Toen vond ik het eigenlijk niet zo grappig meer. Dit gebeurt natuurlijk ook in fysieke winkels wel, dat iets nét nadat je het hebt gekocht goedkoper wordt. Alleen komt de verkoper dan niet elke keer als hij langs je huis loopt door de brievenbus schreeuwen: 'Hé meneer, die schoenen die u bij ons heeft gekocht, die zijn nu bijna twee keer zo goedkoop!'

Ik probeerde de advertenties daarom maar zo goed en zo kwaad als het kon te negeren. Om vervolgens een e-mail te krijgen, dat ik nu dertig procent korting kon krijgen op het andere paar dat ik al had gekocht. En na een masochistische klik naar de site las ik: gratis retourneren.

Had ik al gezegd dat ik eigenlijk nooit meer online schoenen zou kopen?

Retail & Brands Festival 2017

Donderdag 7 september is het zover: dan vindt het tweede Retail & Brands Festival plaats. Luister naar inspirerende talks, doe mee met hands-on workshops of ga lekker relaxen op de dagcamping. Wij garanderen een fantastische line-up van denkers, doeners, visionairs, strategen, creatieven en innovators. [Klik hier voor meer informatie en aanmelden.](#)

Jasper van Kuijk