

Meer pakjes te laat bezorgd in december

18-01-2018 09:24



Webwinkels hebben in december zo'n 447 duizend pakketjes te laat bezorgd. Dat zijn er 57 duizend meer dan een jaar eerder, blijkt volgens de [NOS](#) uit onderzoek van Q&A onder 5200 consumenten.

Rond Sinterklaas werd bijna vijf procent van het totaal aantal bestellingen te laat bezorgd, met Kerstmis zo'n zes procent. De onlineverkopen blijven groeien, terwijl consumenten ook steeds veeleisender worden, verklaart managing director Frank Quix van Q&A. "Dat maakt de uitdaging des te groter om in de decembermaand alles op tijd bij de klant te krijgen." Ook vielen de feestdagen volgens hem ongelukkig. Aangezien Kerstavond op zondag viel, waren consumenten die op zaterdag bestelden afhankelijk van webwinkels en bezorgers die op zondag leveren.

Het aantal te laat bezorgde pakketten ligt al een aantal jaar rond hetzelfde percentage. Webshops moeten volgens Quix eerlijker communiceren over producten die niet meer op voorraad zijn. Ook moeten ze volgens hem mensen ertoe bewegen eerder te bestellen. Nu werken ze juist in de hand dat klanten dat steeds later doen, stelt Quix. "Door bijvoorbeeld te zeggen: 'Voor middernacht besteld, morgen in huis'. Doordat het volume vooral in december zo gigantisch is geworden, kan het systeem dat gewoon niet meer aan."