

# CoolCat en Suitsupply kunnen leven met retourpercentages

26-01-2018 15:10



CoolCat krijgt veel minder retourzendingen van zijn webshopklanten in het buitenland. Ook in Nederland heeft de modeketen een lager retourpercentage dan gemiddeld, vertelde e-commerce manager Mirela Belkoski tijdens de Webwinkel Vakdagen.

CoolCat krijgt twintig tot dertig procent van de onlinebestellingen in ons land teruggestuurd, terwijl het landelijk gemiddelde volgens Belkoski rond de veertig ligt. Franse consumenten sturen echter de helft minder retour. "En Duitsland zit ertussenin." CoolCat opende vorig jaar zowel een webwinkel in Duitsland als in Frankrijk.

Suitsupply merkt juist dat meer dan de helft van zijn online bestellingen in Duitsland weer terug wordt gestuurd. Daarbij gaat het volgens logistics specialist Floris Cozijnsen om zoveel orders, dat het onder de streep wel aantrekkelijk blijft voor de pakkenverkoper. Het retourpercentage in Frankrijk ligt bij Suitsupply boven de dertig procent, ongeveer evenveel als in andere landen.

Suitsupply ziet het verbeteren van de *transit time* als een grotere uitdaging, omdat die het aantal orders sterk beïnvloedt. Zo heeft de Nederlandse retailer een magazijn in New Jersey, aan de oostkust van de Verenigde Staten. Bestellingen naar Californië zijn daardoor relatief lang onderweg. "Californië telt twee keer zoveel inwoners, maar is goed voor minder orders. We zijn nu aan het kijken voor een oplossing."

CoolCat liep op zijn beurt tegen verschillende 'blunders' aan tijdens zijn eerste samenwerking met het platform

La Redoute, dat vergelijkbaar is met Wehkamp. De modeketen had volgens Belkoski onvoldoende onderzoek gedaan naar onder meer het adressysteem in Frankrijk, waardoor pakjes niet aankwamen. Inmiddels loopt de samenwerking met La Redoute naar tevredenheid.