

Amazon blokkeert klanten die veel retourneren

25-05-2018 09:53



Amazon heeft meerdere accounts van klanten geblokkeerd die te veel producten hebben teruggestuurd. De e-commerceus maakt daarvoor gebruik van een algoritme, dat 'problematische' retourneerders eruit pikt.

Het gaat volgens Amazon om 'zeldzame gevallen' waarbij gebruikers 'voor langere tijd misbruik maken van onze diensten'. "We nemen deze beslissingen nooit lichtzinnig, maar met meer dan driehonderd miljoen klanten wereldwijd grijpen we in als dat passend is om de ervaring van al onze klanten te beschermen", aldus een woordvoerder tegenover [Wall Street Journal](#).

Naast een te hoog aantal retouren, zouden ook onder meer het teruggesturen van verkeerde producten en het zich laten betalen voor reviews tot een blokkade kunnen leiden. Ook zouden gebruikers die vreemde redenen voor een retour opgeven als verdacht worden aangemerkt. Het blokkeren van accounts zou zonder voorafgaande waarschuwing gebeuren. Amazon laat niet weten hoeveel gebruikers al geweerd zijn.

Ook winkelketens als Best Buy, Home Depot en Victoria's Secret treden op tegen 'misbruik' van het retourbeleid. In Nederland liet Esprit twee jaar terug weten te werken met een retourquotum, waarbij klanten die over een langere periode meer dan negentig procent van de artikelwaarde teruggesturen worden geweigerd.