

'Nederlandse e-commerce heeft hoogste retourpercentage'

24-07-2018 08:39



Negen procent van alle door Nederlandse consumenten bestelde pakketjes wordt teruggestuurd. Daarmee heeft ons land het hoogste retourpercentage van Europa, schrijft [RTLZ](#) op basis van onderzoek van DPD.

In de helft van alle teruggestuurde pakketjes gaat het om kleding. Na Nederland heeft Groot-Brittannië met acht procent het hoogste retourpercentage. Het vele terugsturen komt volgens onderzoeker Alec Minnema doordat online bestelde kleding vaak niet aan de verwachting voldoet en doordat Nederlandse consumenten gewend zijn aan het gemak. "Nederlanders bestellen vaak verschillende maten en kleuren, je houdt er al rekening mee dat je sowieso een deel terugstuurt."

Retailers zouden hun kijk op retouren moeten veranderen van een kostenpost in een verkoopmiddel, bepleitte Wenda Linthorst van onderzoeksbureau Cosumatics eind vorig jaar in RetailTrends. Een bijna eindeloze retourtermijn zou daarbij kunnen helpen. "Hoe langer je iets ziet, hoe meer pijn het doet er afstand van te nemen", aldus Linthorst.

Onlangs werd duidelijk dat Amazon verschillende accounts geblokkeerd heeft van klanten die te veel terugsturen. 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.