

'Grote producten komen vaak beschadigd aan'

28-08-2018 09:20



De retailsector kampt nog met uitdagingen bij het bezorgen van grote producten als banken, matrassen en loopbanden. Dat blijkt uit een Amerikaans onderzoek van uShip onder ruim duizend consumenten.

21 procent van de mensen die zo'n groot artikel heeft besteld, kreeg die met een beschadiging thuisbezorgd. Vijftien procent geeft aan dat de bestelling nooit is geleverd. Hetzelfde percentage mensen heeft een hele werkdag over moeten slaan om thuis te zijn voor de bezorging en elf procent zegt erover 'gevochten' te hebben met de klantenservice.

Op marktplaatsen als eBay komen nog meer problemen aan de orde. Zo zegt zestien procent dat ze na hun aankoop zelf een oplossing voor het transport moesten zoeken.

28 procent van de ondervraagden aarzelt om grote producten online te bestellen vanwege zorgen over de levering. De online meubel- en woninginrichtingsmarkt is één van de snelst groeiende segmenten in de Verenigde Staten. De verwachting van eMarketer is dat de omzet volgend jaar oploopt naar 42 miljard dollar.