Zalando bestrijdt retouren met megalabel op kleding

18-01-2019 15:28



Zalando voorziet een gedeelte van zijn kleding van grote labels met de tekst ‘do not remove this tag’. De Duitse modeverkoper hoopt zo het aantal gedragen kledingstukken dat wordt geretourneerd terug te dringen.

Het etiket van tien bij vijftien centimeter is aan de buitenkant vastgemaakt van met name gelegenheidskleding, zoals cocktail-, avond- en galajurken. Als het label wordt verwijderd, mag het artikel niet meer worden teruggestuurd. Het is nog niet duidelijk of later alle kleding wordt voorzien van zo'n anti-retourlabel. “We zitten middenin de testfase, dus we kunnen nog niet zeggen wat de impact is op het aantal teruggestuurde bestellingen”, zegt een woordvoerder van Zalando tegen het AD.

De stap is opvallend, omdat Zalando zijn retourbeleid ook als onderscheidend element inzet. Zo wordt al vanaf de start gratis retourneren en honderd dagen retourrecht aangeboden. “Tegelijkertijd proberen we het aantal kledingstukken dat terug wordt gestuurd, en waarvan de retournering had kunnen worden voorkomen, te verminderen, bijvoorbeeld door betere productomschrijvingen of presentatie”, aldus de woordvoerder. Het retourpercentage ligt volgens Zalando op zo’n vijftig procent.

Zalando maakte onlangs al bekend verzendkosten te gaan rekenen in Italië, volgens retailexpert Gino Van Ossel om te testen of de winst daardoor stijgt. Het verlies van Zalando liep in het derde kwartaal van het afgelopen boekjaar op van 11,1 naar 41,7 miljoen euro.