

Asos wil 'serieretourneerders' opsporen via social media

07-02-2019 09:52



Asos heeft aangekondigd klanten die misbruik maken van de retourservice van de webshop op te sporen. De webwinkel wil hiervoor de social media van de misbruikers gebruiken.

Klanten die voortdurend bestelde kleding retour sturen, vormen een probleem voor moderetailers. In sommige gevallen wordt de kleding gedragen en daarna teruggestuurd of beweert de klant dat hij het verstuurd pakket nooit heeft ontvangen, terwijl dit wel het geval is.

Webwinkel Asos wil hier korte metten mee maken. Wanneer er een verdacht patroon in het retourgedrag van een klant wordt ontdekt, spoort een speciaal team van Asos deze persoon op via Instagram of Facebook. Mocht de klant via de social media-pagina betrappt worden met de 'kwijtgeraakte' of geretourde kleding aan, dan wordt hij op de zwarte lijst geplaatst.

Het Britse warenhuis Harrods is volgens [The Independent](#) van plan met een soortgelijke aanpak te komen.