

Webwinkel Sans rekent noodgedwongen retourkosten

01-03-2019 16:43



De Twentse webwinkel Sans vraagt sinds deze maand 2,95 euro retourkosten als klanten iets terugsturen. Daarmee breekt de online kledingwinkel met de landelijk trend van gratis retouren, schrijft [Tubantia](#).

In de wet staat dat de retourkosten voor de koper zijn, maar webshops bieden dit vaak gratis aan om consumenten over de streep te trekken. Daardoor bestellen klanten makkelijker, maar sturen ze het ook sneller terug. Vorig jaar kwam ongeveer de helft van de 150 duizend pakketten van Sans terug. “Een paar jaar geleden was dat nog dertig procent. Het wordt echt een heel groot probleem, voor de hele industrie”, aldus eigenaar Tom Sans.

De retourkosten moeten ervoor zorgen dat er bewuster bestellingen worden geplaatst. “Zo kan het gewoon niet langer”, zegt Sans. “Want het doel van winkeltje spelen is wel dat je wat winst maakt, toch?”

Sans boekte afgelopen jaar een verlies van tweehonderdduizend euro op haar online activiteiten. De webwinkel vormt daarmee geen uitzondering. Veel andere onlinespelers schrijven mede door de hoge retourkosten rode cijfers.