

Asos deactiveert accounts van 'serieretourneerders'

08-04-2019 09:10



Het Britse Asos wil accounts van retourneerders deactiveren als deze te veel en te vaak (gedragen) kleding terugsturen. Dat meldt BBC News. Daarnaast heeft Asos ook zijn retourtermijn verlengd van 28 naar 45 dagen.

Eerder liet de online retailer al weten 'serieretourneerders' op te sporen via social media. Vaak bestellen klanten meerdere maten omdat er verschil zit in pasvorm tussen diverse merken. De kleding die retour wordt gestuurd heeft soms ook gebruikerssporen. Asos laat zijn klanten per mail weten dat buitensporige retourneerders worden opgespoord en geblokkeerd. "Als je veel meer bestelt dan zelfs onze trouwste klant, of we hebben het vermoeden dat je de kleding draagt, dan zullen we je account deactiveren."

Het bedrijf liet eind vorig jaar weten dat de retouren een grote invloed hadden op de omzet en winst van het bedrijf. Het nieuwe retourbeleid moet hier verandering in gaan brengen.