

Data moet het aantal retouren bij Zalando reduceren

03-05-2019 09:35



Zalando wil zijn retouren beperken door meer gebruik te gaan maken van data. De data moet ervoor zorgen dat de etailer beter kan voorspellen welke kleding bij de klant past. Het verkopen van kleding van partners maakt het aanbod van Zalando bovendien completer en beter, wat de retouren moet beperken, dat meldt het [FD](#).

De retouren staan, net als de gratis verzendkosten, al langere tijd ter discussie bij het Duitse bedrijf. In april kondigde het bedrijf aan in diverse landen verzendkosten te gaan rekenen als de orderwaarde onder de 24,90 euro ligt. Of diezelfde regels ook voor Nederland gaan gelden is vooralsnog niet bekend.

Wel laat Zalando weten dat die 24,90 euro niet verhoogd zal worden. “Met een minimumbestelbedrag willen we voorkomen dat mensen alleen voor een paar sokken een pakketje laten bezorgen. Dat is gelukt, en we merken dat onze klanten nog steeds net zo tevreden over ons zijn. Een hoger minimaal bestelbedrag vinden we niet nodig”, vertelt Kenneth Melchior, directeur Noord-Europa.