

'Verzendkosten reden voor consument om af te zien van online bestelling'

09-07-2019 09:00



Bijna driekwart van de Nederlandse consumenten zegt wel eens van een online aankoop af te hebben gezien toen er verzendkosten in beeld kwamen. Dat stelt het onderzoek van Trusted Shops dat is uitgevoerd onder ruim duizend consumenten. Slechts 13,1 procent van de ondervraagden zegt daarentegen het nooit erg te vinden om verzendkosten te betalen.

Verder stelt het onderzoek dat 62,7 procent in de toekomst vaker van een onlinebestelling af te zien als er verzendkosten worden gerekend, tegenover 10,2 procent die van plan is dit niet meer te doen. Daarnaast gaf 23,7 procent van de ondervraagden aan nog nooit van een online aankoop te hebben afgezien door het rekenen van verzendkosten.

De belangrijkste reden voor consumenten om met verzendkosten in te stemmen lijkt met 34,5 procent het heel graag willen hebben van een product. Daarnaast vinden consumenten voor een bestelling onder de 25 euro (34,1 procent) het minder een probleem verzendkosten te betalen, net zoals een verzendbedrag van minder dan 5 euro (34,2 procent).

Een ander resultaat uit het onderzoek is dat slechts negen procent van de Nederlanders zegt nooit te zullen bestellen bij een webshop die verzendkosten hanteert. "Gratis verzending is een luxe geworden voor

consumenten waar ze aan gewend zijn geraakt", stelt Tim Heinen, country manager Benelux bij Trusted Shops. "Doordat webgiganten nu de eerste stap hebben gezet en klanten laten betalen voor de verzending van een onlinebestelling, vindt er een trendbreuk plaats." Heinen verwacht dat consumenten het werk, en de kosten die webshopeigenaren investeren in het verzenden van producten, steeds meer op prijs zullen stellen.