

Mislukte afleverpogingen van pakketten kost miljoenen

23-07-2019 13:10



Pakketten die bij een eerste poging niet succesvol worden afgeleverd, zorgen jaarlijks voor een kostenpost van zo'n 749 miljoen euro. Dat stellen bedrijfseconoom Walther Ploos en Mypo, leverancier van slimme pakketbrievenbussen, na een inventarisatie.

Vorig jaar werden er in Nederland zo'n 242 miljoen online aankopen gedaan. Acht tot tien procent hiervan werd niet succesvol afgeleverd bij de eerste poging. Eenzelfde percentage dient te worden opgehaald op een afhaalpunt. Webshops lijden met een bedrag van 548,5 miljoen euro per jaar de meeste schade. De kosten voor consumenten lopen jaarlijks op naar zo'n 134,3 miljoen euro per jaar, gevolgd door 67,1 miljoen euro voor bezorgdiensten. Een mislukte bezorgpoging kan soms ook worden toegerekend aan zoekgeraakte of beschadigde artikelen.

Naast de economische schade spreekt Arjan Griffioen, oprichter van Mypo, over milieuschade, door de onnodige CO2-uitstoot, en reputatieschade die de niet afgeleverde pakketten opleveren. "Je hoeft maar de naam van een grote bezorgdienst of webshop te googelen om te zien dat het via de sociale media klachten regent", stelt hij. "De irritatie zit ook dichterbij huis: consumenten krijgen steeds vaker te maken met een buurman of -vrouw die het zat is om als veredeld distributiecentrum dienst te doen."