

'Beschadigde levering is van invloed op het vertrouwen van de consument'

05-09-2019 14:00



Een derde van de Nederlandse consumenten stapt na een slechte bezorgervaring over na een andere webwinkel. Zo blijkt uit onderzoek van Kieskeurig.nl onder 12.500 respondenten.

Vijftien procent van de ondervraagden zegt wel eens een negatieve bezorgervaring te hebben gehad. In twee derde van de gevallen was het product beschadigd of werkte het niet. In 21 procent van de gevallen was de verpakking al geopend.

Uit het onderzoek blijkt dat de Nederlandse consument assertief is als het gaat om het komen tot een oplossing. Vier van de vijf ondervraagden gaf aan contact op te nemen met de leverancier bij een beschadigde levering. Twaalf procent geeft aan hier geen rekest op te krijgen, omdat vaak geen duidelijkheid kan worden verschaft over waar de bestelling beschadigd is geraakt.

Het onderzoek stelt verder dat klanten na zo'n negatieve bezorgervaring de klantenservice van de webwinkel als 'slecht' beoordelen. Dit percentage is in een jaar tijd met vijf procentpunten gestegen: van 38 naar 43 procent.