

Zalando laat ook Plus-leden betalen voor ophalen retourzendingen

07-11-2019 09:27



Zalando stopt met het gratis thuis ophalen van retouren bij Duitse Plus-leden. Vanaf 8 november moeten ook klanten van de premiumservice voor deze dienst betalen, zo meldt [Business Insider](#).

Het Plus-lidmaatschap werd twee jaar geleden in Zalando's thuisland gelanceerd en kost vijftien euro per jaar. Leden kunnen onder meer gebruikmaken van een snelle levering en van het gratis thuis ophalen van retourzendingen. Zalando staakt die laatste service omdat 'het ophalen van retourzendingen niet aan de kwaliteitseisen van het premium-abonnement voldoet'. Zo blijken er veel problemen te zijn met het ophalen van de pakketjes op de gewenste datum.

Om de Plus-klanten te compenseren voor de wegvallende service, krijgen zij een kortingscoupon van twintig procent. In Nederland kunnen klanten gebruikmaken van 'Zalando haalt op', waarbij PostNL de retourzendingen thuis afhaalt. De dienst is nu nog gratis, maar gaat uiteindelijk 4,95 per pakketje kosten.

Zalando zoekt al langer naar manieren om het hoge aantal retouren te reduceren. Zo gebruikt de webshop kunstmatige intelligentie om het aantal maatgerelateerde miskopen, dat een derde van de retourzendingen beslaat, terug te dringen. Meer weten over hoe Zalando technologie inzet om het retourprobleem aan te pakken? Lees [hier](#) het interview met data scientist Humberto Corona.