

Feestdagen zorgen voor retourenpiek: 'Takeback Thursday'

03-01-2020 09:25



Online bestelde kerstcadeaus zorgen deze week voor een piek in retourzendingen, meldt [Drapers](#). Donderdag 2 januari werd in Groot-Britannië uitgeroepen tot 'Takeback Thursday', met zo'n 72 procent meer retourzendingen dan gemiddeld.

Volgens onderzoek van postbedrijf Royal Mail stuurt de gemiddelde Britse shopper elke maand een pakketje terug. 'Niet passende' of tegenvallende kerstcadeaus veroorzaken deze week, met name op 2 januari, een piek. "Met de feestmaand achter de rug is januari de drukste maand wat betreft retourneringen", aldus een woordvoerder van het postbedrijf tegen Drapers.

Royal Mail benadrukt het belang van een goed retoursysteem voor webshops. Zo zou volgens de studie drie op de vijf online shoppers niet terugkeren bij een webwinkel als het retourproces een 'lastige ervaring' is. 76 procent hecht daarbij vooral waarde aan een snelle terugbetaling en 73 procent vindt duidelijke informatie over retourneren op de website het belangrijkste.