

Webwinkels hoeven retouren soms niet terug

20-02-2020 09:23



Klanten van webwinkels mogen spulletjes die ze willen terugsturen geregeld houden. Het verwerken van retourzendingen zou te veel geld kosten. [Dat meldt het FD](#) op basis van ervaringen van tientallen consumenten.

Ook retouren die onbeschadigd zijn, en die door webwinkels opnieuw zouden kunnen worden verkocht, blijven soms bij klanten achter. Hoe vaak webshops hiervoor kiezen, willen ze niet zeggen. Bol.com wil alleen kwijt 'dat het beleid erop gericht is alle retouren terug te nemen en te verwerken'. Coolblue zegt 'heel soms' retouren bij klanten te laten, maar volgens de krant zeggen klanten dat ze het geregeld meemaken.

Retail econoom Henk Hofstede van ABN Amro is er niet over te spreken. "Het is ongezond en het verpest de markt. Misschien dat de grootste webwinkels dit kunnen volhouden om klanten te trekken en marktaandeel te winnen. Maar alle spelers die daar achteraan komen, en gewoon rendement moeten halen, kunnen dit niet."

Amazon, dat dit jaar een volwaardige webwinkel in Nederland opent, doet het al langer. Sinds 2017 kunnen externe verkopers aangeven dat ontevreden klanten automatisch hun geld terugkrijgen zonder dat ze spullen hoeven terug te sturen.