

'Hoge verzendkosten dealbreaker voor de meeste consumenten'

08-09-2020 09:31



Ruim de helft (58 procent) van de Nederlandse consumenten staakt zijn bestelling wanneer hij of zij de verzendkosten voor standaard levering te hoog vindt. Dat blijkt uit onderzoek van Sendcloud.

Het onderzoek werd uitgevoerd door Nielsen onder ruim 8500 consumenten, waaronder 1005 Nederlanders. Daaruit blijkt onder meer dat verzendkosten met 81 procent het belangrijkste element van bezorging zijn. Nederlanders zijn bereid maximaal 5,90 euro uit te geven aan de verzending van een bestelling van 15 euro. Daarmee zijn ze het minst gierig van alle Europeanen, die gemiddeld 4,20 euro voor de verzending willen betalen. Met maximaal 3,40 euro zijn Duitsers het meest gierig. Voor een order van 150 euro is de Nederlandse consument bereid 6,90 euro aan verzendkosten neer te leggen.

Ruim twee derde van de Nederlanders is bereid extra te betalen voor premium bezorgopties, zoals sameday-delivery. Naast de verzendkosten wegen ook de levertijd (66 procent) en de flexibiliteit in levering (63 procent) zwaar mee in hun oordeel over een webshop.