

'Retourkosten zorgen voor minder bestellingen'

24-02-2022 08:00



Meer dan de helft van de consumenten is zorgvuldiger in het bestellen van producten wanneer de webshop retourkosten rekent. Dat blijkt uit onderzoek van Motivaction onder 3100 Nederlandse consumenten.

Volgens het onderzoek blijkt dat het rekenen van retourkosten invloed heeft op het bestelgedrag. 61 procent zegt minder snel te veel producten te bestellen wanneer er sprake is van retourkosten. Het aantal retouren zou volgens het onderzoeksbureau ook dalen wanneer er kosten in rekening worden gebracht: 62 procent zegt een product alleen te retourneren wanneer het absoluut niet aan de verwachtingen voldoet. Een deel van de Nederlanders (11 procent) zegt zelfs de producten te houden, ook al zijn artikelen totaal niet naar wens.

Motivaction spreekt tevens over een generatieverschil: 50-plussers (66 procent) kijken minder vaak naar de retouromogelijkheden van een webshop, dan 35 tot 49-jarigen (74 procent) en 18 tot 34-jarigen (75 procent).