Webwinkels in actie tegen misbruik retouren

28-03-2022 08:56



Verschillende webshops starten komende maand met een proef om misbruik van het retourrecht tegen te gaan. Het bevestigen van een retourvignet moet voorkomen dat gebruikte producten worden teruggestuurd.

Online retailers zien volgens brancheorganisatie Thuiswinkel.org regelmatig dat consumenten iets voor eenmalig gebruik kopen en vervolgens weer terugsturen. Met name bij luxere artikelen komt dat voor. De stickers moeten dat tegengaan: als de sticker of het label verwijderd is, leidt dit direct tot een waardevermindering. “Het is namelijk niet nodig voor het passen of beoordelen om de sticker of het label te verwijderen”, aldus directeur Marlene ten Ham van Thuiswinkel.org.

Consumenten kunnen een product waar ze de retoursticker van af halen nog steeds terugsturen binnen de retourtermijn, maar krijgen dan niet het volledige aankoopbedrag terug. Het doel van de pilot is dat consumenten bewuster omgaan met hun online aankopen, misbruik van het herroepingsrecht tegen wordt gegaan en dat het aantal retouren wordt teruggedrongen.

Retouren zijn een grote bron van zorg voor webwinkels. Door de hoge logistieke kosten drukken ze zwaar op de winstgevendheid. Bovendien zijn veel teruggestuurde artikelen onverkoopbaar.

(Reacties zijn uiteraard welkom, maar uw reactie dient wel over het onderwerp uit het artikel te gaan: een proef om misbruik van het retourrecht tegen te gaan. Reacties die niets of weinig met het onderwerp te maken hebben,

worden verwijderd.)