

Wehkamp voert op korte termijn retourkosten in

20-02-2023 09:02



Wehkamp laat klanten binnenkort retourkosten betalen. Ceo Graham Harris van de webwinkel kondigt dat aan [in het Algemeen Dagblad](#). Hij noemt het aantal teruggestuurde items 'shocking'.

In eerste instantie gaat het om 50 cent per geretourneerd artikel. Het bedrag kan nog omhoog als de maatregel te weinig effect oplevert. Overigens dekt het de kosten van het retourneren ook niet: voor Wehkamp kost verwerking van elk retour-artikel 2 euro.

Harris: "We hebben alles gedaan, geprobeerd het gedrag te veranderen met betere foto's, hulp bij 'de goede maat' kiezen, onze IT-mensen hebben alles uit de kast gehaald en dat hielp allemaal maar een heel klein beetje. Dan kun je niet anders."

Harris illustreert de omvang: "Op de afdeling retouren van Wehkamp komen elke dag 50.000 items retour. Er werken 150 mensen om dat dag in dag uit te kunnen verwerken. Ter vergelijking: om per jaar 11 miljoen pakketjes te versturen hebben we 28 mensen nodig."

Een kleine twee jaar geleden zag Harris nog niets in retourkosten, zei hij [in een interview met RetailTrends](#). Hij was bang om 'weggeconcurrerd' te worden op het gebied van service. "Als Zalando en Amazon hun beleid op dit vlak wijzigen, zullen we daar goed naar kijken en mogelijk volgen. We zullen daar niet het voortouw in nemen. Het is te riskant om uit de band te springen", zei hij toen.