

Wehkamp voert retourkosten in vanaf eind april

14-04-2023 09:10



Wehkamp laat klanten vanaf 24 april betalen voor retourkosten. Ook voor Kleertjes.com worden op den duur retourkosten in rekening gebracht, meldt het e-commercebedrijf aan het [AD](#).

De komende periode neemt Wehkamp de tijd om de effecten van de retourkosten op het klantgedrag in kaart te brengen. “Daar nemen we minstens een paar maanden de tijd voor”, zegt ceo Graham Harris. Zo kan het bedrag van 50 cent per teruggestuurd item worden opgeschroefd wanneer blijkt dat het aantal retourpakketten niet daalt.

Marketingdirecteur Heleen Janssen, vergelijkend: “Je zag dat klanten al snel betalen voor plastic tasjes in de supermarkt accepteerden. Je vraagt een klein beetje en toch zie je dat mensen nu veel vaker zelf een tasje meenemen. Daar hopen wij nu ook op.”

Wehkamp rekent voor ieder product dat als retour wordt aangemeld 50 cent aan bijkomende kosten. Dit bedrag is voor iedere productcategorie gelijk, behalve voor grote meubelstukken. Naast dat het heffen van 50 cent op deze producten geen effect heeft, worden deze items volgens Janssen nauwelijks retour gestuurd.