

Webwinkel rekent te hoge verzendkosten

21-08-2006 00:00

Zes op de tien klanten van online winkels ergert zich aan te hoge verzendkosten. Die lopen soms op tot twintig euro. Dat blijkt uit de ICT Barometer van Ernst & Young. Vorig jaar klaagden online klanten al over de verzendkosten. Volgens Jacob Verschuur, directeur ernst & Young ICT Leadership “geven klanten een duidelijk signaal, waar de sector blind voor blijft.”

“Door alleen 's avonds te leveren en zo een tweede en derde poging om te bestellen uit te sparen, is het probleem al grotendeels opgelost”, vindt Verschuur. Andere frequente problemen van e-commerce zijn onvoldoende veiligheid en de mangelende coördinatie van interne bedrijfsprocessen.