

# Verzendkosten grootste ergernis webshopper

24-08-2006 00:00

Zes op de tien webshoppers noemt hoge verzendkosten als belangrijkste ergernis bij het digitaal winkelen. In sommige gevallen lopen deze kosten op tot zo'n twintig euro. Dat blijkt uit gegevens van Ernst & Young.

Ook vorig jaar bleek uit gegevens van Ernst & Young dat verzendkosten voor de meeste ergernis zorgen bij webshoppers. Directeur Jacob Verschuur van Ernst & Young ICT Leadership is verbaast dat bedrijven het afgelopen jaar weinig met die wetenschap hebben gedaan.

"Klanten geven een duidelijk signaal af, maar hier wordt blijkbaar geen gehoor aan gegeven. Waarom bezorgt men niet alleen 's avonds, zodat tweede en derde afleverpogingen voorkomen kunnen worden? Bovendien kan een bestelling vaak best een dag wachten, waardoor de kosten binnen de perken blijven?"