

Miljoenenverlies bij webwinkels door massaal retourneren van producten

Brussel, 19 januari 2016

Online winkelen blijft in populariteit toenemen. Na de feestdagen zijn echter veel mensen niet helemaal tevreden met hun cadeau, waardoor internetshoppers steeds vaker hun aankopen terugsturen. Uit een enquête van Flipit.com blijkt dat het aantal retourzendingen in stijgende lijn zit, en dat ze webwinkels handen vol geld kosten.

Uit een [onderzoek](http://www.flipit.com/be) van Flipit (<http://www.flipit.com/be>) onder 1.000 Belgische online shoppers (600 Vlaamse en 400 Waalse) blijkt dat steeds meer internetshoppers hun aankopen terugsturen. Na de recordverkoop in de kerstperiode worden er nu massaal producten teruggezonden. Vooral kleding en schoenen worden geretourneerd, wat leidt tot een miljoenenverlies voor de webwinkels.

Logistieke nachtmerrie

"Het terugsturen van pakketjes is voor de klant vaak gratis, de kosten zijn voor de webwinkel. Administratiekosten voor het verwerken van de orders of de retours mogen niet doorgerekend worden aan de klant. Elk pakketje dat terugkomt moet individueel worden bekeken en er moet gecontroleerd worden of het product nog in goede staat is. Dit is voor veel webwinkels een te zware kost, die de marges zwaar onder druk zet," aldus Bram Vermeulen van flipit.com.

"Op uitzondering van de gepersonaliseerde producten heeft de klant zeven dagen bedenktijd na ontvangst van de bestelling. Voor de webwinkels is het enorm belangrijk dat de retourzending goed en snel werkt omdat klanten dat zeer belangrijk vinden," vervolgt Vermeulen. "De wetgeving omtrent het retourneren zegt dat een kledingstuk alleen mag worden geretourneerd in een staat waarin de ondernemer het product kan doorverkopen aan een ander. Consumenten houden zich daar niet altijd aan en dragen een kledingstuk bijvoorbeeld naar een feest met het kaartje er nog aan. Wens je iets te ruilen dan moet het product zich nog wel in de originele verpakking bevinden en uiteraard onbeschadigd en ongebruikt zijn."

Vooraf probleem bij buitenlandse aankopen

Uit het onderzoek blijkt dat 70% van de Vlamingen en 45,3% van de Walen tijdens de voorbije Kerstperiode hun aankopen deden bij een buitenlandse webwinkel. Verder blijkt dat vooral Vlaamse vrouwen het lastig hebben met de douane (24,6%) om spullen geleverd te krijgen, tegenover slechts 16,9% bij de Waalse vrouwen. 37,7 % van de respondenten duiden op lastige retourprocedures als het grootste struikelblok voor een aankoop bij buitenlandse webwinkels.

Einde

Over Flipit.com

Op Flipit vindt u het grootste aanbod van kortingscodes en promoties voor België. Flipit voegt elke dag de beste kortingscodes en promoties toe om de consument te helpen met besparen tijdens online winkelen. Dagelijks maken duizenden bezoekers gebruik van Flipit.com.

Noot voor de redactie, niet voor publicatie

Voor meer informatie, neem contact op met Gunther De Backer, gunther@bemore.be of via 0475903909.