

NL webshops informeren internationaal gezien slecht over retouren;

Simtrec onderzocht de logistiek van 550 webwinkels in Nederland, België, Duitsland, Frankrijk en Groot-Brittannië. Daarnaast werd ruim duizend Nederlandse webshoppers naar hun mening gevraagd over de logistiek die webshops bieden.

Namens Simtrec schrijft Roland Slegers voor Twinkle een reeks artikelen over de onderzoeksbevindingen.

Wat in het algemeen opvalt, is dat de Nederlandse webshops op enkele vlakken voorop lopen in vergelijking met andere landen en daarmee in de logistieke Champions League verkeren. Op andere vlakken binnen de logistiek loopt men internationaal gezien juist ver achter en bivakkeert men in de achterhoede van de amateurklasse. Hierin zitten voor de webshops grote risico's; met de internationalisering van online retail dreigen ze de boot te missen.

In dit artikel gaan we dieper in op de uitkomsten van het onderzoek met betrekking op het retour zenden van online aangekochte producten.

Bij het online kopen hoort ook de mogelijkheid om te ruilen of terug te brengen. Daarvoor moet door webshops weer een heel ander logistiek proces opgezet worden om zo de retourzendingen efficiënt en effectief te kunnen laten verlopen. In hoeverre bieden webshops retourservice? En hoe tevreden is de online consument over het algemeen met de mogelijkheden tot retourneren?

Bedenktermijn

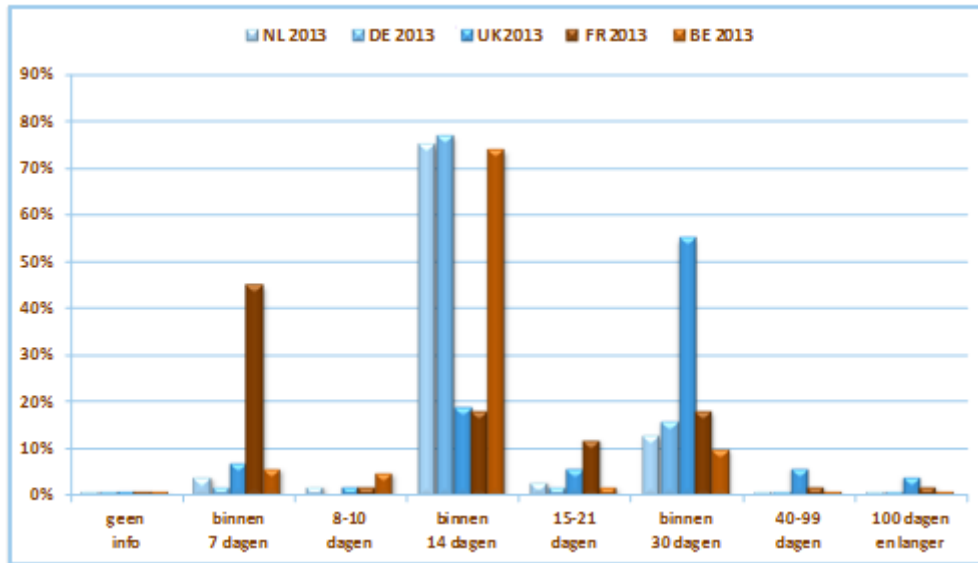
Hoewel in de EU pas eind 2013 de bedenktijd van 7 werkdagen naar 14 kalenderdagen is verlengd hanteren de meeste webshops deze langere termijn al. Een aantal (13%) Nederlandse webshops heeft deze bedenktijd zelfs verder omhoog gebracht naar 30 dagen bedenktijd. Dit percentage is nu nog klein, maar wel fors toegenomen ten opzichte van 2012 (6%). Consumenten raken steeds meer gewend aan langere bedenktijden.

De grote offline winkelketens bieden deze service al jaren. Het haalt voor de consument de druk eraf om direct te bepalen of het gekochte ook het juiste is en geeft hen daarmee een gevoel van tijd, ruimte en ontspanning waardoor ze mogelijk eerder tot koop overgaan. Voor online kopen geldt hetzelfde. Een toename van bedenktijden zou dan ook weleens een trend kunnen worden.

Met name Britse webshops hanteren een ruime bedenktijd van 30 dagen. 55% van hen biedt dat aan, tegenover tussen de 10% en 18% van de webshops uit andere landen. Ook zijn er Britse webshops die zelfs nog langere bedenktijden hanteren, tot 100 dagen en langer.

Vergeleken met de webshops uit andere landen bieden met name Franse webshops een zeer korte bedenktijd van slechts 7 dagen. Duitse, Belgische en Nederlandse webshops zitten rond het gemiddelde van 14 dagen bedenktijd.

Bedenktermijn Internationaal

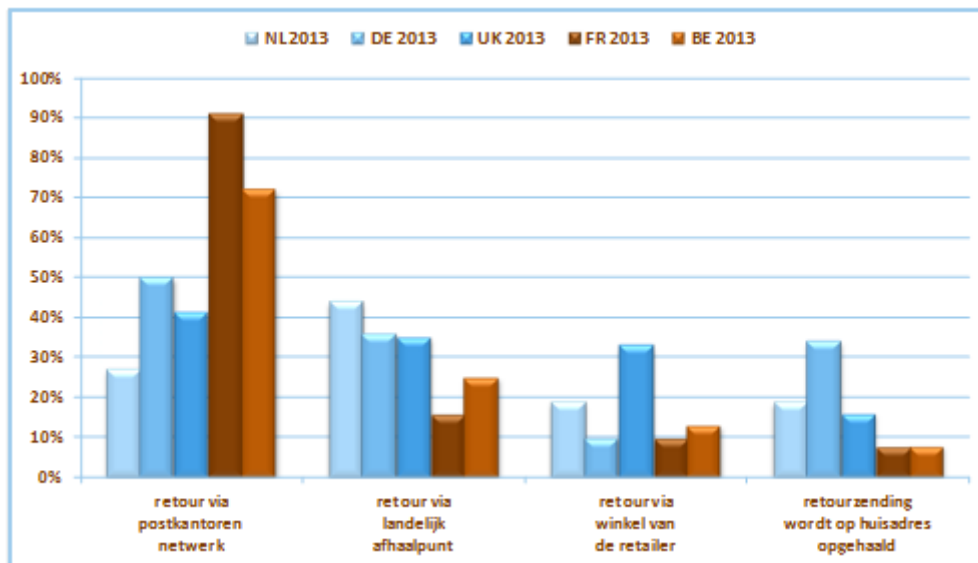


Op welke wijze kun je retour zenden?

Alle webshops hebben één of meerdere retourmethodes. De ontwikkelingen qua retourneren zijn in Nederland het afgelopen jaar verschoven van postkantoren naar landelijke afhaalpunten en (in mindere mate) de winkel van de retailer.

In Frankrijk en in België is nog altijd een sterk postkantoren netwerk. Logisch dat de meeste retourzendingen dan ook via dit kanaal gaan en veel minder -zoals in de andere landen- via andere mogelijkheden. Nederlandse webshops maken het meest gebruik van landelijke afhaalpunten. De Britse webshops zijn koploper als het gaat om het gebruiken van de filialen van de (r)etailer voor het retourneren van aankopen en de Duitse webshops lopen voorop in het afhalen van retouren.

Op welke wijze kun je retour zenden? Nederland en Internationaal

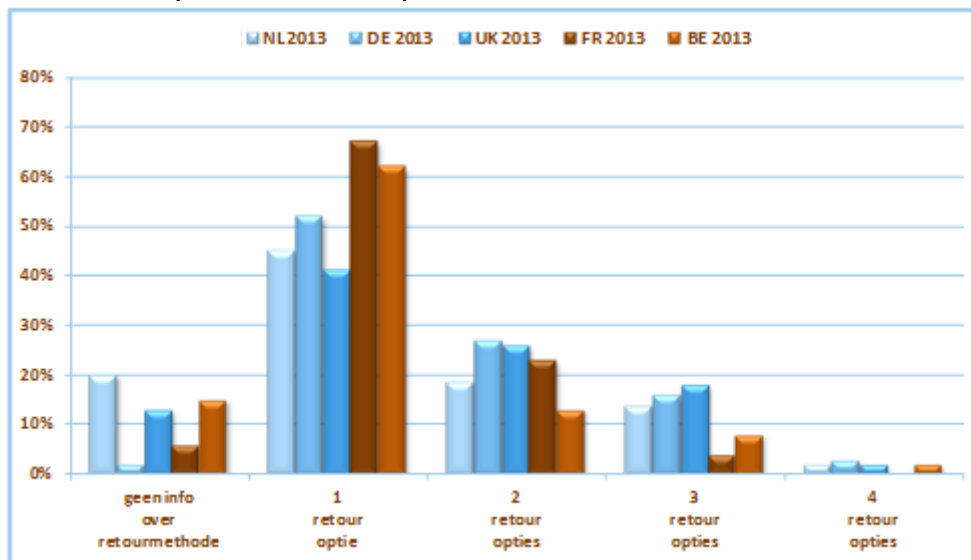


Hoe- en hoeveel retouropties bieden webshops aan?

Ondanks de trend van meer en duidelijker communiceren over het logistieke proces constateren we in 2013 maar een zeer beperkte afname van het aantal webshops dat geen informatie verstrekt over de retourmethode. We zien wel een verschuiving van het aanbieden van 1 of 2 opties naar 3 of 4 opties, dat is een positieve ontwikkeling.

In het internationale Umfeld springen de Nederlandse webshops er niet in positieve zin uit wat betreft het informeren over retouren. Zij hebben de twijfelachtige eer om hierin met 20% duidelijk 'koploper' te zijn. De Nederlandse webshops komen wel goed mee met de internationale beweging naar meerdere retour opties. De Britse webshops zijn koploper als het gaat om het bieden van meerdere retouropties, op de voet gevolgd door de Duitse webshops aan, variërend van 1 tot 4 mogelijkheden. Franse en Belgische webshops concentreren zich op één retouroptie, de ontwikkeling blijft hier duidelijk achter.

Hoeveel retouropties bieden webshops aan? Nederland Internationaal



Best Practice

Een goed voorbeeld van het bieden van duidelijke retourinformatie EN opties om retour te kunnen zenden is te vinden bij Hunkemöller. Nadat de consument een duidelijk overzicht van de spelregels voor het retour zenden heeft gezien zijn er diverse opties om producten retour te zenden;

- Terugbrengen filiaal
- Thuis afhalen
- Afgeven bij Kiala
- Afgeven bij DHL Service Point



Retourneren & Ruilen

- ▼ Kan ik artikelen retourneren in de winkel?
Ja, het is mogelijk om artikelen retourneren in de winkel. Zorg ervoor dat

1. je de factuur meeneemt
2. items niet gedragen zijn en in originele staat zijn
Let op: *Je krijgt je geld terugbetaald op je rekening.*

- ▶ Hoe kan ik een item terugsturen bij Hunkemoller.nl?
- ▶ Zitten er voorwaarden aan het terugsturen van artikelen?
- ▶ Kan ik artikelen ruilen in de winkel?
- ▶ Wanneer krijg ik mijn geld terug?
- ▶ Zijn er artikelen die ik niet kan terugsturen?
- ▶ Hoe kan ik artikelen ruilen?
- ▶ Krijg ik automatisch een ander artikel als ik mijn artikel terugstuur?
- ▶ Hoe lang duurt het voordat het terugsturen van een artikel is verwerkt?

Terug
naar
Veelgestelde
vragen

▼ Hoe kan ik een item terugsturen bij Hunkemoller.nl?

Je kunt je bestelling binnen 14 dagen gratis naar ons terugsturen! Het werkt zo:

Indien pakket thuisbezorgd

Retour via ophaalservice bij je thuis

1. neem contact op met onze [klanten service](#) en geef aan op welke dag je het pakket wilt retourneren.
2. onze bezorger van Selektvracht komt het pakketje thuis bij je ophalen.
3. als wij het pakketje binnen hebben, krijgt u een bevestiging via de mail. Dit kan 10 dagen duren. Als u de email hebt ontvangen, krijgt u binnen 2 dagen u geld teruggestort.

Retour via een DHL servicepunt

1. stop de items samen met de retourbon in een pakketje, het kan in de originele verpakking
2. plak de retoursticker over de originele sticker op het pakketje
3. breng het pakketje naar een [DHL servicepunt](#)
4. als wij het pakketje binnen hebben, krijgt u een bevestiging via de mail. Dit kan 10 dagen duren. Als u de email hebt ontvangen, krijgt u binnen 2 dagen u geld teruggestort.

Indien pakket via Kiala besteld

Retour via een Kiala afhaalpunt

1. stop de items samen met de retourbon in een pakketje, het kan in de originele verpakking
2. plak de retoursticker over de originele sticker op het pakketje
3. breng het pakketje naar [Kiala afhaalpunt](#)
4. als wij het pakketje binnen hebben, krijgt u een bevestiging via de mail. Dit kan 10 dagen duren. Als u de email hebt ontvangen, krijgt u binnen 2 dagen u geld teruggestort.

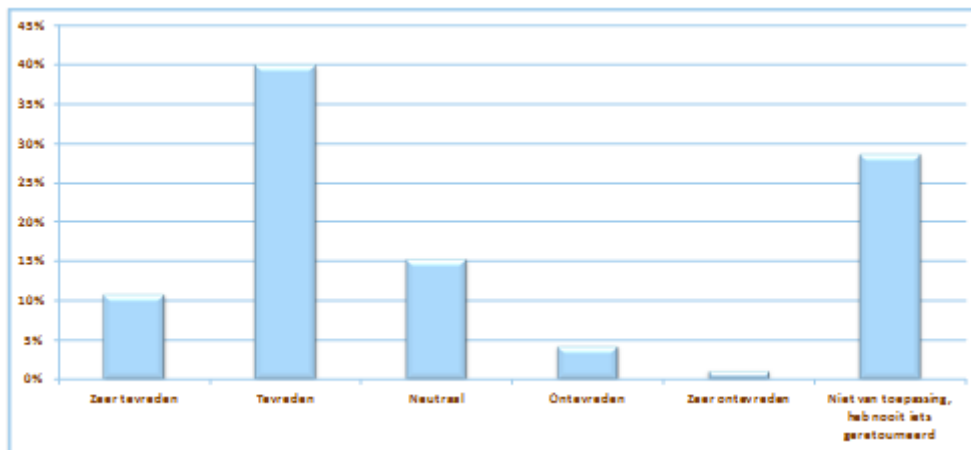
Tevredenheid consument over retourneren

Drie op de tien online consumenten heeft nog nooit iets geretourneerd.
Slechts 6% van de online kopers is ontevreden over:

- Kosten voor het retourneren
- Ook verzendkosten vragen wanneer leverancier een verkeerd of kapot artikel leveren
- Het duurt lang voordat je geld of een ander artikel terugkrijgt
- Men krijgt een tegoedbon in plaats van geld
- Het wordt niet opgehaald

- Onhandig en tijdrovend om weer naar het afhaalpunt te moeten
- Lange procedure, trage klantenservice
- Papieren rompslomp
- Producten die wel geretourneerd zijn maar niet zijn aangekomen bij de leverancier
- Geen bericht dat het geretourneerde artikel goed is aangekomen
- Webshops doen erg moeilijk
- Men ervaart het als 'gedoe en frustrerend'

Hoe tevreden is de consument over de afhandeling van retour gezonden artikelen, die via een webshop zijn aangeschaft?



Conclusie

Alhoewel de Nederlandse consument over het algemeen tevreden (51%) is over het retourneren van online aangekochte producten ligt er een grote uitdaging voor webshops.

Het blijkt namelijk dat zij internationaal gezien het slechtst communiceren over retour zenden. Dit betekent een groot risico bij het meer Crossborder gaan verzenden. In een eerder artikel van deze reeks bleek al dat Crossborder verzenden een must is om te kunnen blijven groeien en dat Nederlandse webshops daarin nog veel te doen hebben. Buitenlandse consumenten zijn dus wel een hogere standaard gewend als het gaat om de duidelijke communicatie over retour zenden. Daarbij komt dat we ook met betrekking van de bedenktijd zeker niet voorop lopen, evenals bij het aantal retouropties dat Nederlandse webshops bieden.

Werk aan de webwinkel dus!