

"Retourzendingen in januari flink toegenomen"

06-02-2023 16:00



ZigZag Global, een leverancier van software voor retourenbeheer dat wereldwijd actief is, heeft geconstateerd dat meer dan 1 op de 5 aankopen die in januari werden gedaan, werd geretourneerd (22%).

Uit de gegevens van ZigZag blijkt dat het volume van geretourneerde goederen in januari 2023 aanzienlijk hoger was dan vorig jaar - een stijging van 14% - ondanks een daling van de totale verkoop met 3%. De sterke stijging als gevolg van de uitverkoop vóór Kerstmis en de sterk afgeprijsde aanbiedingen veroorzaakten in januari een golf van retourzendingen, met meer dan 1 retourzending per seconde op dinsdag 3 januari.

De waarde van geretourneerde goederen was dit jaar een stuk hoger dan vorig jaar. Een stijging van 33% en de totale waarde van de retourzendingen bedroeg meer dan 100 miljoen pond - een weerspiegeling van de stijging van de consumentenprijsindex met 10% in het afgelopen jaar.

Interessant is dat de keuze van veel detailhandelaren om geld te vragen voor retourzendingen geen invloed heeft gehad op het gedrag van de consument, want het aantal betaalde retourzendingen steeg met 122%, ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. In januari waren betaalde retourzendingen goed voor meer dan een derde (35%) van alle retourzendingen.

Consumenten omarmen dit jaar ook andere retourmethoden: het aantal retourzendingen via kluisjes is meer dan verdubbeld (113%) en het thuis afhalen is met 29% toegenomen. Dit weerspiegelt de veranderingen in levensstijl als gevolg van de pandemie, waarbij meer mensen nog thuis werken en op zoek zijn naar flexibelere retourmogelijkheden. Er was ook een lichte daling van het aantal retourzendingen via het postkantoor (1%), die wellicht werd beïnvloed door de aanhoudende stakingen.

De toenemende populariteit van het gebruik van kluisjes is ook een goed teken voor de duurzaamheid, omdat retourzendingen via kluisjes de uitstoot van gemiste leveringen elimineren en koeriersritten efficiënter maken door naar één locatie te reizen. Het weerspiegelt de groei van de duurzame shopper en de inspanningen van detailhandelaren om gemakkelijk toegang te bieden tot een groot aantal afgiftepunten, vooral in dichtbevolkte steden.

Al Gerrie, CEO van ZigZag, zegt over de bevindingen: "Ik verwacht dat de detailhandel in 2023 een aantal interessante veranderingen zal doormaken. Mensen geven nog steeds uit tijdens de promotiepiek die de januari-uitverkoop biedt, wat bemoedigend is voor detailhandelaren."

"Verder is het ook een positief teken om te zien dat betaalde retourzendingen de verkoop in de detailhandel niet hebben belemmerd en ik verwacht dat meer detailhandelaren op zoek gaan naar de introductie van betaalde retourzendingen en gratis retourzendingen die kunnen worden gebruikt als stimulans of loyaliteitsaanbod."

"Het veranderende gedrag van consumenten bij het retourneren toont aan dat winkeliers flexibiliteit en keuze moeten bieden. Vooral lockers zijn een goede keuze, omdat ze handig zijn voor het winkelend publiek, maar ook de impact van retourzendingen op het milieu verminderen - een groenere optie. Iets waar we in de detailhandel en logistiek altijd naar op zoek zijn, omdat duurzaamheid steeds belangrijker wordt".