Wehkamp gaat retourkosten rekenen, begint met € 0,50 per item

14-04-2023 10:00



Wehkamp, het Nederlandse online warenhuis, gaat vanaf 24 april klanten 50 eurocent in rekening brengen voor elk artikel dat klanten retour sturen.

CEO Graham Harris en marketingdirecteur Heleen Janssen lieten tegenover het AD weten dat andere bedrijven overwegen een soortgelijk beleid in te voeren.

Hoewel het bedrijf stelt positieve feedback van klanten te hebben ontvangen, is het toch een gewaagde zet. De kosten van het verwerken van retourzendingen nemen toe en Wehkamp's retourafdeling verwerkt momenteel 50.000 artikelen per dag. Het bedrijf heeft echter geprobeerd het aantal retourzendingen te verminderen door betere foto's en maatadvies aan te bieden, maar dat heeft weinig geholpen.

Volgens Harris is het nieuwe beleid, ook al zal het niet alle kosten dekken, noodzakelijk. Het bedrijf zal het effect van het beleid volgen en sluit niet uit de heffing te verhogen als het aantal retouren niet afneemt.

Redactie