

Eindejaarsdrukte zorgt voor flinke toename kwijtgeraakte pakketten

18-10-2023 21:52



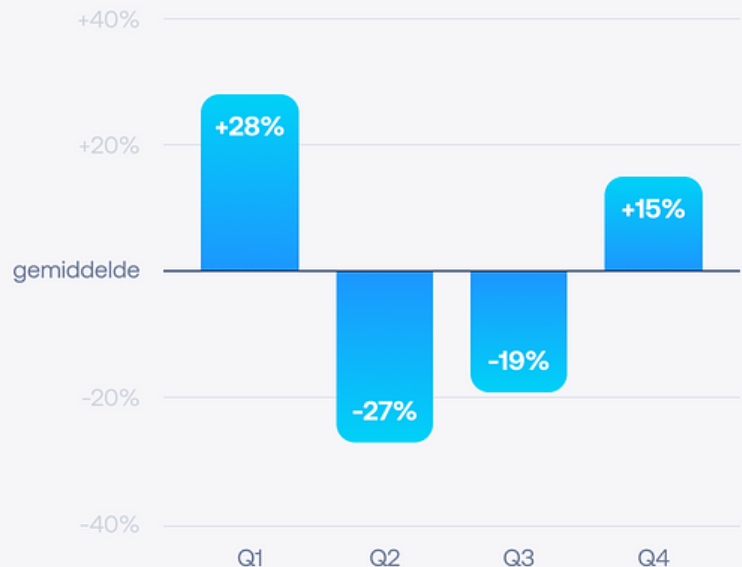
Het vierde kwartaal is traditioneel het hoogseizoen voor e-commerce. Verzendplatform Sendcloud ziet jaarlijks een toenemend risico op verloren, beschadigde of gestolen pakketten in het vierde kwartaal en stelt dat het risico op een verloren pakket 42% groter is dan in het voorgaande kwartaal.

Los van de kosten legt dit een enorme extra druk op de klantenservice. Het grootste risico is echter mogelijke reputatieschade en het kwijtraken van klanten. Die zijn kritisch: 65% keert niet meer terug bij een webwinkel wanneer een pakket kwijt raakt.

Jaarlijks worden er in Nederland ruim 611 miljoen pakketten bezorgd. In Q4 van 2022 raakten er 15% meer pakketten kwijt dan in een gemiddeld kwartaal. Totaal betekende dat een stijging van ruim 42% ten opzichte van het kwartaal ervoor. De piek lag in december, toen het risico op een verloren pakket maar liefst 35% hoger was. Bovendien zet deze trend door in het nieuwe jaar, doordat bedrijven tijd nodig hebben om te herstellen van de pakket chaos.

Index Pakketverlies

Relatief aantal verloren pakketten
per kwartaal vergeleken met het
jaarlijkse gemiddelde



Verzekerde pakketten, verzekerde gemoedsrust

Dat verloren pakketten mogelijk een desastreuze impact hebben op de reputatie van retailers, blijkt uit onderzoek van Sendcloud onder meer dan 1000 consumenten. Maar liefst twee derde (65%) van de Nederlanders bestelt niet opnieuw wanneer hun bestelling kwijtraakt, terwijl 49% hetzelfde doet als een pakket beschadigd aankomt. Een derde (36%) staakt initieel al de bestelling wanneer er zorgen zijn over de leveringsbelofte,, waarbij 18% aangeeft dit te doen vanwege eerdere slechte ervaringen met de aangeboden bezorgdienst. Gaat het in de praktijk ook echt mis, dan eist zeker de helft (51%) van de consumenten hun geld terug bij een verloren of beschadigde zending.

"Terwijl bezorgdiensten tijdens de eindejaarsdrukte moeite hebben met de stijgende pakketvolumes, ervaren retailers een gebrek aan controle over hun leveringsbelofte. De kans op een verloren, beschadigd of gestolen pakket neemt tijdens piekperiodes namelijk dramatisch toe. E-commerce ondernemers worden niet alleen geconfronteerd met hogere kosten en een grotere druk op de klantenservice, maar ook met potentiële reputatieschade. Als een pakketje niet goed aankomt, kloppen consumenten immers bij hen aan," aldus Rob van den Heuvel, CEO en Co-founder van Sendcloud. "Hoewel automatisering potentiële fouten beperkt, kan het lonen om waardevolle spullen, zoals elektronica en sieraden, extra te beschermen. Waar retailers normaal gesproken het grootste deel van de kosten van een verloren zending zelf dragen, helpt een verzekering eventuele vervangingskosten te dekken. Door claims snel af te handelen, beschermen verkopers hun reputatie en voorkomen ze dat een verloren pakket zich vertaalt in een verloren klant."

Redactie