

"Retouren e-commerce zullen komende jaren blijven stijgen"

29-03-2024 15:37



Het recente rapport van het Britse Whistl onthult dat het aantal artikelen dat wordt geretourneerd ook in 2024 nog blijft stijgen. Volgens het rapport zal de wereldwijde markt voor retourlogistiek de komende vijf jaar naar verwachting met €226 miljard groeien tot een indrukwekkende €865 miljard.

De gewoonte van 'kopen, proberen, retourneren' is steeds gebruikelijker geworden. Jongere shoppers voelden zich al comfortabel bij dit gedrag, maar sinds de pandemie is dit ook aangeleerd gedrag voor oudere consumenten geworden: 38% van alle Britse online shoppers zegt zich comfortabeler te voelen bij het retourneren van online aankopen. In het afgelopen jaar heeft 49% van de Britse online shoppers artikelen teruggestuurd, wat oploopt tot 60% onder 16- tot 34-jarigen.

Melanie Darvall, directeur marketing en communicatie bij Whistl, zegt: "Als online retailers hun retouren niet effectief beheren, zal dit een aanzienlijke impact hebben op hun verkoop en winstgevendheid. Ze lopen ook het risico het concurrentievoordeel te verliezen ten opzichte van retailers die een eenvoudiger, sneller en efficiënter retourproces bieden. Door nieuwe systemen en werkwijzen te adopteren, is het mogelijk om het aantal retouren te verminderen en tegelijkertijd de omzet en klanttevredenheid te verhogen."