

## ***Retour zenden is niet gratis: De verborgen kosten van online shoppen***

Ik maak er geen geheim van dat ik het liefst offline shop, zowel voor mijzelf als voor mijn klanten. Om te beginnen houd ik van ondernemers en steun ik zo winkeleigenaren. Maar ik wil een kledingstuk ook aanraken, zien en voelen, om te weten of het echt mijn ding is (of die van mijn cliënt!). Natuurlijk is online bestellen echt wel superhandig. Misschien heb je geen tijd om de stad in te gaan, zoek je een lastige maat, of is dat ene geweldige merk in jouw regio gewoon niet te krijgen. En het schijnt dat er mensen zijn die gewoon niet van winkelen houden...

Online shoppen is duidelijk niet te stoppen. Branchevereniging Thuiswinkel.org laat weten dat de Nederlandse consument in 2019 online € 25,8 miljard euro heeft uitgegeven, een groei van 4% ten opzichte van 2018. Dit jaar zal die groei alleen maar toenemen, aangezien we maandenlang ons huis niet echt uit konden, er winkels gesloten waren en allemaal aan het bestellen zijn geslagen. Het wil ons alleen niet echt lukken om online in één keer te slagen. Dat merk jij waarschijnlijk ook wel. Bij kleding en schoenen ligt het retourpercentage zelfs rond de 40 tot 50%!

Aangezien retour zenden voor ons vaak gratis is, lijkt er niks aan de hand. Er zitten echter een hoop verborgen kosten achter dat gemak en het is helemaal niet duurzaam! Ik zou er een hele serie blogs over kunnen schrijven, maar ik houd het bij een paar punten die jou hopelijk aan het denken zetten:

### **De kosten waar jij misschien niet aan gedacht hebt**

Een retour gestuurd kledingstuk kost de webshop al gauw tussen de 10 en 15 euro verzendkosten. Op een bloesje van 20 euro zit dan dus nauwelijks meer winst. Daarom worden verzendkosten gewoon doorberekend in de verkoopprijs. Webshops weten dat we liever meer betalen voor een item, dan dat we verzendkosten betalen.

Door *fast fashion* kan een kledingstuk tegenwoordig maar drie maanden voor de volle prijs verkocht worden. Daarna komt de nieuwe collectie alweer. Hoe langer en vaker een item uit de roulatie is, hoe kleiner de kans dat deze nog voor de volle prijs verkocht kan worden.

Zodra er een vlek op de zool van een schoen zit of jij dat leuke bloesje net na het verversen van je parfum aangepast hebt, worden die items rigoureuus als onverkoopbaar afgeschreven. Die kledingstukken worden vernietigd of gaan naar opkopers. Harde cijfers zijn er niet, maar in 2018 sprak iedereen schande over de Duitse tak van Amazon. Een klokkenluider zei toen dat Amazon *dagelijks* voor tienduizenden euro's aan retouren weggooid! Het lijkt mij onwaarschijnlijk dat dat bij Nederlandse webshops compleet anders is. Wat een verspilling!

De verpakkingsdichtheid is de hoeveelheid lucht die er in een pakketje zit. Dat heb je vast ook al eens gemerkt. Een pakketje wat gewoon door de brievenbus had gekund, als hij maar efficiënt was ingepakt! Twee T-shirts in een schoendoos, zoiets. Door alle extra ruimte die zulke pakjes innemen, zitten de vrachtwagens en busjes van bezorgers natuurlijk veel sneller vol, en dus moeten ze vaker rijden. Kost ook nog eens meer verpakkingmateriaal.

- 4 pakjes per maand kost gemiddeld 1672 gram CO<sub>2</sub>. Dat staat gelijk aan 8 kilometer autorijden, en dan zijn ze nog niet retour gestuurd.
- Tegenwoordig kan je soms een product nog dezelfde dag laten bezorgen. Maar heb je er al eens aan gedacht dat de bezorger dan speciaal voor jou moet rijden?

### **Slimme oplossingen**

In Nederland kijken vervoerders naar het gewicht van een pakje. In Amerika doen ze dat anders. Daar berekenen ze de verzendkosten aan de hand van het volume van het pakket en dus worden pakketjes zo klein mogelijk gemaakt.

Webshops beginnen steeds slimmer gebruik te maken van de gegevens die ze hebben. Het kan zijn dat je binnenkort gevraagd wordt naar je lengte, leeftijd, tailleomvang, bh-maat, heupomvang en meer. Door die gegevens te combineren met de informatie die bij de kleding staat, en jouw bestelgeschiedenis kunnen de webshops betere aanbevelingen doen. (Een van de vele redenen dat je kledingstukken die het *nét* niet zijn beter kunt terugsturen!)

Je hebt vast al gemerkt dat de ene maat 40 de andere niet is. Nee, je bent niet ineens 10 kilo aangekomen! Er zijn programma's in ontwikkeling die de maatvoering van verschillende merken met elkaar vergelijken. Als je zeker weet dat maat 40 van merk A jou goed past, kan dit programma je de juiste maat voor merk B aanraden. Superhandig!

Er zijn al apps waarmee je door middel van foto's maken en de sensoren van je telefoon een soort van scan van je lichaam kunt maken, zodat de webshops beter jouw maat kunnen bepalen. Dit is nog wel erg in ontwikkeling.

Er zijn mensen die voorspellen dat we over een jaar of tien allemaal een digitale 3D-scan van ons lichaam hebben, die je naar bedrijven kunt sturen. Zo weet je bijna zeker dat een bepaald kledingstuk je gaat passen.

### **Wat jij nu kan doen voor minder miskopen**

Behalve dat het ongezond is voor de aarde, is het voor jou ook heel irritant als 50% van je aankopen weer terug gestuurd moeten worden. Soms twijfel je en blijft het item in je kast liggen, maar neem van mij aan dat zo'n net-niet-item jou nooit écht blij gaat maken. En je garderobe moet je juist een goed gevoel geven! Dat soort net-niet-items stapelen zich op en jij krijgt steeds meer keuzestress, want het lijkt alsof je heel veel kleding hebt dus waarom weet je dan nooit wat je aan moet!?

Zonde van je geld ook. Tel de kosten van die teleurstellende kledingstukken maar eens op. Daarbij komen nog de pakketjes die je niet kosteloos retour kon sturen én de tijd die je aan het online zoeken en tripjes naar het PostNL-punt besteed. Het is dus in alle opzichten een goed idee om dat retourpercentage omlaag te krijgen.

Kan jij daar wel wat hulp bij gebruiken? Dan heb ik goed nieuws! Ik heb een online cursus opgezet waarin jij leert om sneller en efficiënter online te shoppen. Minder miskopen = minder geldverspilling. De prijs van de cursus heb je er dus zo weer uit. Wil jij meer weten over deze online cursus? Klik dan op deze link en word een **Online Shop Expert**.

Wil je nou helemaal niet online shoppen, of over je kledingkast, stijl of shoppen nadenken? Neem dan eens contact met mij op. Ik kan je vast helpen.

*Een deel van de info in deze blog komt uit rapportages van de NOS, waarvoor dank 😊.*