

Terugname oud klein elektro door koerier blijft probleem

22/06/2017 Philippe Van Dooren

Webwinkels staan niet te popelen om kapotte of oude elektrische apparaten terug te nemen, hoewel dat een Europees consumentenrecht is. Bij de levering van een bestelling hebben de klanten het recht om hun oud toestel aan de koerier mee te geven. Dat plaatst hem voor grote logistieke problemen en dus kosten. Het VIL heeft met het IKEO-project geprobeerd om een oplossing te vinden. Zijn conclusie is dat vooral meer overleg tussen de sector en de overheid soelaas kan bieden.



Voor het project IKEO (Inzameling Klein Elektro Online) heeft het VIL de kosten van het meenemen van de afgedankte toestellen in kaart gebracht. Die zijn volgens projectleider Peter Lagey niet zo groot, maar ze vreten wel aan de marges van de webwinkels. Veel van hen verzwijgen dan ook dat de klant het recht heeft om zijn oude apparaten mee te geven aan de koerier.

Ook voor de logistieke dienstverleners is dat een probleem. Hun activiteit wordt extra complex omdat ze geconfronteerd worden met onaangekondigde retours. Daarom werd binnen het IKEO-project een oplossing met gestandaardiseerde zakken of bakken getest. Hieruit bleek onder andere dat de aanwezigheid van een bak in de bestelwagen het afleveren van pakketten hindert. Die neemt ook extra plaats in beslag in de laadruimte. En de kost blijft relatief hoog.

De aanbeveling van het VIL is om een overleg tussen de sector en de bevoegde instanties zoals OVAM te organiseren, om samen pragmatische oplossingen te vinden. Hierbij zou men inspiratie kunnen zoeken in Nederland, waar de aanvaardingsplicht soepeler wordt toegepast. Daar heeft men twee alternatieven uitgewerkt. Een eerste is dat sommige webshops naast de onmiddellijke inruiling ook de mogelijkheid bieden om het pakje binnen de twee weken op te halen. Een tweede is een prepaid retour aanbieden. In dat geval doet de consument zelf de 'first mile' naar het postpunt.

Maar ook in die twee gevallen moet de webshop voor alle kosten opdraaien. "De logistieke uitdaging is ietwat minder groot, maar niet alle webwinkels zijn gelukkig met deze oplossingen", erkent Lagey.

De deelnemers aan het project waren Bebat, bpost, BringMe, Bubble Post, BW Imsir, Coolblue, Coolrec en ODTH. (Foto Recupel)