

Webshops bezorgd om conversiegraad

“Een tweede grote zorg is de conversiegraad, de verhouding tussen het aantal klanten dat de webshop bezoekt en het aantal dat effectief een bestelling plaatst. Consumenten haken af naarmate het aantal muisklikken toeneemt. Webshops wensen daarom geen extra stap toe te voegen waarin de klant kan aangeven of hij een afgedankt toestel wenst in te leveren”, zegt Lagey. “Dit maakt het voor de logistieke dienstverleners extra complex omdat ze geconfronteerd worden met onaangekondigde retours”.

Koeriers niet blij

Ook de koeriers zitten dus verveeld met het probleem. Het VIL werkte een logistiek concept uit dat de inzameling van klein elektro op een zo efficiënt en gestandaardiseerd mogelijke manier laat verlopen. *“Uit de testen kwamen heel wat praktische bedenkingen naar boven. Zo bemoeilijkt de aanwezigheid van een bak voor de oude toestellen in de bestelwagen het afleveren van pakketten en neemt extra plaats in beslag in de laadruimte”,* zegt Lagey. *“Bovendien zijn er bijkomende vertragingsfactoren: de klant die een praatje begint met de bezorger of een discussie die ontstaat over het aangeboden toestel”,* stelt hij vast.

Nederland staat verder

Ook in Nederland kent men het probleem. De terugnameplicht is immers Europees geregeld. Daar heeft overleg tussen sectororganisaties en de overheid geleid tot een soepelere vertaling van de aanvaardingsplicht. Men heeft er 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.

Lagey geeft toe dat ook in die twee gevallen de webshop opdraait voor alle kosten. De logistieke uitdaging is ietwat minder groot, maar niet alle webwinkels zijn gelukkig met deze oplossingen.

Toch geeft hij de aanbeveling om ook in Vlaanderen een overleg tussen de sector en de bevoegde instanties zoals OVAM te organiseren. *“Alleen zo zal men ook bij ons pragmatische oplossingen vinden,”* klinkt het tot slot.

() Volgens artikel 3.4.4.8 van VLAREMA (Vlaams Reglement betreffende het duurzaam beheer van materiaalcringlopen en afvalstoffen) zijn de eindverkopers van elektr(on)ische apparaten die zo'n toestel bij de consument aan huis afleveren, verplicht – indien de consument dat wenst - om bij levering een afgedankte apparaat gratis in ontvangst te nemen.*

Auteur: philippe.vandooren

dinsdag, 20 juni, 2017 - 14:55