

Gedaan met gratis leveren: steeds meer webshops rekenen verzendingskosten aan



Gazet van Antwerpen* - 14 Jan. 2021

Pagina 30

* Gazet van Antwerpen/Kempen, Gazet van Antwerpen/Mechelen - Waas, Gazet van Antwerpen/Stad en Rand

Bestel je online bij Zalando bepaalde telefoonhoesjes, handschoenen of boxershorts, dan betaal je tegenwoordig 3,90 euro extra voor langeafstandslevering. "Omdat sommige producten van verder moeten komen", zegt Zalando. En ook andere webshops rekenen steeds vaker leveringskosten aan. Voor experts is het duidelijk: het gratis-tijdperk is voorbij.

Online kopen was al populair, maar sinds de coronacrisis is het niet meer uit ons leven weg te denken. Bovendien kopen we ook al lang niet meer alleen een broek of een paar schoenen online. Werknemers van de 8.416 koerierdiensten die ons land vorig jaar telde, heffen zich een breuk aan gasverwarmers, tuinmeubels en grote potten verf. Meestal gratis aan huis geleverd.

En dat wordt hoe langer hoe minder houdbaar. Dus zoeken de onlineshops naar (voorzichtige) manieren om de klant toch te laten bijleggen. Zalando bijvoorbeeld rekent in ons land tegenwoordig 3,90 euro verzendingskosten, maar niet voor alle producten. "We hebben ons assortiment uitgebreid en dat extra aanbod wordt opgeslagen in logistieke centra die verder gelegen zijn. Voor die artikelen rekenen we dus 3,90 euro aan. Ze zijn op de webshop gemarkeerd met een pictogram, zodat niemand voor verrassingen komt te staan", zegt Sarah Thomas van Zalando.

Altijd duurder

En ze zijn lang niet de enige die manieren zoeken om komaf te maken met gratis bestellingen. Bij Bol.com kosten pakketjes onder de 20 euro al een tijdje 2,99 euro extra voor thuislevering, tenzij je een 'abonnement' neemt voor 9,99 euro per jaar. Ook Amazon heeft zo'n abonnementssysteem. "Slim gezien, zo binden ze klanten aan zich. Want die redeneren: we zullen daar maar bestellen, we hebben nu toch al ons abonnement betaald", zegt Jorg Snoeck van RetailDetail. Volgens hem is dit het einde van het gratis-tijdperk. "Eerst hebben ze jarenlang klanten naar hun webshops gelokt, en nu wordt gekeken hoe ze ons kunnen laten betalen voor wat lang gratis is geweest."

Volgens transporteconoom Roel Gevaers (UA) wil Zalando vooral testen hoe klanten erop reageren, om zo stapje voor stapje verder te gaan. "Zeker nu we ook grotere en zwaardere dingen bestellen. Want de tijd dat we alleen kleine artikelen bestelden, is sinds de coronacrisis voorbij."

Volgens Gevaers is er nog een bijkomende reden waarom bedrijven naar manieren zoeken om thuislevering betalend te maken. "Veel koeriers rijden op dit moment met oude bestelwagens. Zij moeten stilaan investeren in elektrische bestelwagens als ze de steden nog in willen. Dus zullen ze meer moeten krijgen per afgeleverd pakje. Je kan er gif op innemen dat de klant daar mee voor zal opdraaien en dat je in de toekomst zult moeten betalen voor leveringen aan huis."

Thierry Goeman

Copyright © 2021 Mediahuis. Alle rechten voorbehouden