

SIMTREC BV Management voor Logistiek en Transport

Van: Thuiswinkel.org [info@thuiswinkel.org]

Verzonden: woensdag 20 januari 2010 9:44

Aan: Thuiswinkel.org

Onderwerp: PERSBERICHT: 36% online kopers bestelt meer via internet als afleverservice verbetert



Ede, 20 januari 2010

36% online kopers bestelt meer via internet als afleverservice verbetert

Afleverwensen van online kopers in beeld gebracht in logistiek onderzoek

36% van de online kopers gaat meer bestellen via internet als de afleverservice verbetert. Online kopers gaan vooral meer bestellen als ze meer zekerheid krijgen over het tijdstip van levering. Ook gaan zij gemakkelijker bestellen als de bezorging beter aansluit op hun wensen. Dat blijkt uit een onderzoek dat belangenorganisatie Thuiswinkel.org in samenwerking met de logistieke adviesbureaus Simtrec BV en E-sharp heeft laten uitvoeren door marktonderzoekbureau Ruigrok | NetPanel.

Het onderzoek, getiteld 'E-commerce & logistiek, Consumenten over het bezorgen van online bestelde producten' werd in december 2009 uitgevoerd onder ruim 1.200 respondenten. Het onderzoek naar de bestel- en afleverwensen van online kopers richtte zich met name op het bestellen en afleveren van producten, die te groot zijn om door de brievenbus te kunnen.

De belangrijkste onderzoeksresultaten:

- 36% Van de online kopers gaat meer online kopen als de afleverservice verbetert.
- Een derde van de online kopers is regelmatig ontevreden over wanneer en hoe de gekochte producten worden afgeleverd.
- Actuele voorraad informatie tijdens het bestelproces op de website van webshops vindt de online koper een absolute must.
- De overgrote meerderheid van de online kopers (ca. 75%) wenst aflevering van de gekochte producten op het thuisadres. Ca. 12% geeft de voorkeur aan aflevering op een afhaalpunt.
- De online koper is vaak niet thuis als een pakket wordt aangeboden. Ca. 65% geeft aan geen probleem te hebben met aflevering bij de bureaus. Ca. 20% heeft daar wel (veel) problemen mee.
- De online koper wil tijdens het bestelproces de gewenste afleverdag en het gewenste aflever-tijdvak aan kunnen geven.
- Actuele voorraad informatie, aflevering op het thuisadres en het kunnen aangeven van een afleverdag en aflevertijdvak vindt de online koper belangrijker dan aflevering binnen 24 uur.
- Afleveren binnen 24 uur vindt de online koper belangrijker voor witgoed en huishoudelijke apparaten dan voor producten op het gebied van persoonlijke verzorging, kleding en schoenen.
- 73% van de ondervraagden geeft aan niet direct meer te willen betalen voor een betere afleverservice. 17% geeft aan daar wel meer geld voor over te hebben. Eén op de tien ondervraagden twijfelt daar nog over.

“De resultaten van het marktonderzoek zijn voor Thuiswinkel.org en de betrokken logistieke adviesbureaus aanleiding te pleiten voor een duidelijke verbetering in de afleverservice”, aldus Wijnand Jongen, directeur van Thuiswinkel.org. “De markt is toe aan nieuwe innovaties op het gebied van distributie van pakketjes, waarbij het voor de hand ligt dat marktpartijen gaan samenwerken om te komen tot effectieve én vooral ook efficiënte nieuwe distributiemethoden.”

EINDE PERSBERICHT

Thuiswinkel.org

De Nederlandse Thuiswinkel Organisatie, kortweg Thuiswinkel.org, is als belangenorganisatie de primaire belangenbehartiger van ruim 1.000 bedrijven die producten en/of diensten op afstand (internet, catalogus, post, etc.) verkopen aan consumenten.

Alle leden van Thuiswinkel.org onderschrijven de Gedragsregels Thuiswinkel Waarborg. Onderdeel van deze gedragsregels zijn de relevante Europese richtlijnen, Nederlandse wet- en regelgeving, de gedragsregels die het gevolg zijn van door Thuiswinkel.org gemaakte afspraken met derden, bindende algemene voorwaarden en adequate geschillenbeslechting.

Keurmerk Thuiswinkel Waarborg

De gedragsregels zijn direct gekoppeld aan het Thuiswinkel Waarborg, hét consumentenkeurmerk voor veilig en betrouwbaar winkelen via internet, catalogus, post, en andere verkoopkanalen op afstand. Voor consumenten betekent dit dat alle aangesloten leden zich houden aan regels rond informatieplicht, privacy, herroepingrecht, terugbetaling en geschillenbeslechting.

Noot voor de pers:

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

E-sharp: Nando van Essen Mobiel: 06 5112 9703 www.e-sharp.nl

Simtrec BV: Roland Slegers Mobiel: 06 2261 3613 www.simtrec.nl

Thuiswinkel.org: Wijnand Jongen Mobiel: 06 5587 6968 www.thuiswinkel.org

Leden van de pers kunnen het volledige onderzoek (in pdf-formaat) ontvangen door een e-mail te versturen naar info@thuiswinkel.org.