K4 Retourneren[[1]](#footnote-1)

Wat zijn retourgoederen

Zijn de goederen niet zoals afgesproken, dan kunnen ze naar de leverancier worden teruggestuurd. De artikelen moeten dan verzendklaar worden gemaakt. Ze moeten in de juiste omverpakking worden ingepakt en er moet een vrachtbrief worden opgemaakt. Omdat het om het terugzenden van goederen gaat, wordt er ook een retourbon gemaakt.

Wat staat erop een retourbon

Dit is een bon waarop staat:

• de geadresseerde

• de afzender

• het transportbedrijf

• een goederenomschrijving

• de artikelnummers

• het aantal

• de geconstateerde gebreken

• de datum van aflevering

• de datum van terugzending

• de totaalprijs

• de naam van degene aan wie je de afwijking hebt gemeld.

Afb 4. Een voorbeeld van een retourbon (document)

Redenen om goederen retour te sturen

• ze zijn verkeerd geleverd

• ze zijn beschadigd, verkleurd of bedorven

• ze zijn incompleet, of functioneren niet goed

• ze zijn te laat geleverd

• het zijn artikelen met recht op retour

• het zijn artikelen ter reparatie

• het gaat om emballage.

Recht van retour

Sommige artikelen hebben recht op retour, bijvoorbeeld seizoensartikelen of displays die kant en klaar worden aangeleverd. De artikelen die je aan het einde van het seizoen hebt overhouden, kun je dan naar de leverancier terugsturen. Ook artikelen die in consignatie zijn geleverd, geven, als ze niet verkocht zijn, recht op retour. De hoogte van de creditnota is dan vooraf vastgesteld.

Afb 5. Een afbeelding van een display

Terugroep actie (recall)

Ook gebeurt het wel dat goederen op verzoek van de leverancier teruggezonden worden. Ook bijvoorbeeld blikgroente waarin per ongeluk glas terecht is gekomen of onveilige apparaten zijn voor de leverancier reden om artikelen terug te halen.

Retourvoorwaarden en retourtermijn

De leverancier stelt altijd retourvoorwaarden op waaronder je artikelen retour kunt en mag zenden. Deze voorwaarden gaan over:

• de reden van het retour zenden

• binnen welke termijn de artikelen retour kunnen worden gezonden

• de wijze van verzending

• met welke documenten je de artikelen retour zendt.

De termijn waarbinnen je artikelen naar de leverancier kunt retourneren, is van verschillende factoren afhankelijk. Op de eerste plaats heeft de omzetduur hiermee te maken. Bij slowsellers zal de retourtermijn langer zijn dan bij fastsellers. De uiterste termijn van seizoensartikelen is het moment waarop het seizoen eindigt. Voor artikelen in consignatie zijn vooraf afspraken gemaakt over de periode dat je de artikelen verkoopt. Een krant is een dag en een maandblad een maand in de verkoop.

De leverancier stelt eisen over de verpakking en het transport van de artikelen die je terugstuurt. Artikelen moeten in dezelfde verpakking worden teruggestuurd als waarin je ze ontvangen hebt. Is de originele verpakking niet meer te gebruiken, dan moet je de artikelen zo verpakken dat de kans op beschadiging, ook al gaat het om beschadigde producten, het kleinst is.

Ook voor artikelen die je voor reparatie terugstuurt, gelden meestal voorschriften van de leverancier. Inkomende goederen die bij de controle aan de hand van de vrachtbrief afwijken van de bestelling, kun je met hetzelfde transport retour zenden. Afwijkende artikelen die je ontdekt nadat de vrachtwagen vertrokken is, kun je meestal

bij de volgende levering terugzenden. Voor het retourneren maak je gebruik van hetzelfde transport als waarmee

de leverancier de artikelen heeft geleverd. Is dat niet mogelijk, dan geeft de leverancier meestal op van welk transport je gebruik mag maken. Bijvoorbeeld pakketdienst, een bepaalde koeriersdienst of expeditiebedrijf.

Stappenplan retourzendingen

Het retour zenden van goederen bestaat uit de stappen:

1 mondeling reclameren

2 schriftelijk reclameren

3 retourgoederen verzendklaar maken

4 retourdocumenten invullen

5 transport regelen

6 controle creditnota

7 controle nieuwe levering

8 evaluatie leveringsbetrouwbaarheid.

1. De administratieve controle van de inkomende goederenstroom; De registratie van inkomende goederen OC-28044p2-1 [↑](#footnote-ref-1)