

Consumer research 2022

# Een frisse blik op online retail

---

De nieuwste consumenteninzichten en hun impact op de e-commerce in de Nederlandse mode-industrie.

 sendcloud



## Introductie

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

### De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retouren de pret niet bederven

### De toekomst van e-commerce in de mode-industrie

Gen Z geeft de modetoeekomst vorm

Milieubewustzijn neemt toe

Een betere wereld begint bij jezelf

Interessante feiten over duurzaamheid in mode

### Conclusie

2022 is erop of eronder voor fashion retailers

Over Sendcloud & Nielsen

## Introductie

We gaan het niet ontkennen: Fashion is de allergrootste en meest dynamische branche binnen de e-commerce. In dit opwindende nieuwe jaar lijkt het erop dat het zijn positie zal behouden en in 2022 zal blijven groeien.

Het is een continue veranderende en vernieuwende sector, met dagelijks nieuwe trends. Het blijven volgen van deze trends blijft een uitdaging.

Maar maak je geen zorgen - als je een online fashion retailer bent die nieuwsgierig is naar de dynamiek van de markt, dan sta je op het punt om aan een interessante reis te beginnen!

Ons rapport is gebaseerd op ons e-Commerce Delivery Compass 2021-2022. Voor dit onderzoek hebben we 8000 online shoppers in Nederland en de rest van Europa ondervraagd. Maar liefst 30% deed hun aankopen in de mode-sector.

Alle deze shoppers hebben in de 3 maanden voorafgaand aan het onderzoek minimaal één product uit de categorie mode gekocht.

Klaar om je onder te dompelen in het gedrag van online shoppers en de nieuwste trends die de e-commerce mode-industrie vormgeven? Ontdek hoe je in 2022 en daarna de harten en geesten van de modieuze shoppers kunt winnen.

## Veel plezier!





### Introductie

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

### De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retouren de pret niet bederven

### De toekomst van e-commerce in de mode-industrie

Gen Z geeft de modetoeekomst vorm

Milieubewustzijn neemt toe

Een betere wereld begint bij jezelf

Interessante feiten over duurzaamheid in mode

### Conclusie

2022 is erop of eronder voor fashion retailers

Over Sendcloud & Nielsen

## Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

De afgelopen 1,5 jaar zijn miljoenen shoppers de e-commerce gaan omarmen, wat leidde tot een enorme boost in de online verkopen.

Tegenwoordig heeft mode – dankzij een exponentiële groei – het grootste marktaandeel. En het lijkt erop dat online verkopen daar een groot deel van blijft uitmaken.

Nieuwe groothandels en grote retailers gebruiken de e-commerce als een nieuw verkoopkanaal, wat zorgt voor meer concurrentie.

### En verder?



Er wordt voorspeld dat de totale mode-industrie eind 2025 goed is voor 1164,7 miljard dollar. (bron: Statista)



China is de grootste online modemarkt en het volume wordt naar verwachting twee keer zo groot als die van de Verenigde Staten. Als het gaat om grensoverschrijdend winkelen, kopen Europese online consumenten voornamelijk in China.



Europa wordt de op twee na grootste modemarktplaats met een klantenbestand dat verschuift van offline naar online aankopen. Zalando, Vente Privee, ASOS, de Otto Group en H&M zijn mooie voorbeelden van de Europese leiders.



### Introductie

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

#### Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

#### De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retouren de pret niet bederven

#### De toekomst van e-commerce in de mode-industrie

Gen Z geeft de modetoeekomst vorm

Milieubewustzijn neemt toe

Een betere wereld begint bij jezelf

Interessante feiten over duurzaamheid in mode

#### Conclusie

2022 is erop of eronder voor fashion retailers

Over Sendcloud & Nielsen

## Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

Inzicht in het gedrag van je consument is dé manier om je bedrijf naar een hoger niveau te tillen in 2022.

Laten wij je daar nu net mee kunnen helpen!



Gen Z & Millennials bestellen online meer mode dan andere leeftijdsgroepen.



Vrouwen (70%) neigen vaker hun fashion aankopen online te doen dan mannen (30%).



87% van de fashion shoppers koopt rechtstreeks bij online retailers.



Modeshoppers doen gemiddeld bijna twee keer per maand een bestelling.



Shoppers besteden gemiddeld € 82 per product.



Na consumenten die dierenbenodigdheden kopen, zijn modeconsumenten de grootste fans van internationale winkels.



Shoppers winkelen liever op marktplaatsen zoals Bol.com, Amazon en eBay, dan op social media.



### Introductie

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

### De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retouren de pret niet bederven

### De toekomst van e-commerce in de mode-industrie

Gen Z geeft de modetoeekomst vorm

Milieubewustzijn neemt toe

Een betere wereld begint bij jezelf

Interessante feiten over duurzaamheid in mode

### Conclusie

2022 is erop of eronder voor fashion retailers

Over Sendcloud & Nielsen

Inspiratie:

### Hoe Amazon ook in mode wint!

Als je aan mode denkt, denk je waarschijnlijk niet meteen aan Amazon.

Maar als leider op het gebied van e-commerce, zijn hun laatste ontwikkelingen echter interessant om te volgen. Dit is wat Amazon doet om zowel de consumenten als de modemerken tevreden te houden:

- ✓ Samenwerken met Vogue om kleine en middelgrote onafhankelijke ontwerpers te ondersteunen.
- ✓ Luxe shops lanceren om consumenten exclusieve artikelen te laten bestellen met snelle, gratis bezorging.
- ✓ Lancering van Prime Wardrobe om shoppers items te laten proberen voordat ze ze daadwerkelijk kopen.
- ✓ Lancering van The Drop voor influencers om de focus te leggen op trending releases.
- ✓ Toegang geven aan modeproducten die niet in fysieke winkels te vinden zijn. Bij The Drop bijvoorbeeld, is elke collectie maximaal 30 uur te koop, omdat de stoffen beperkt zijn en elk kledingstuk alleen op bestelling wordt gemaakt.

Amazon's belangrijkste strategie is aanpassing: ze passen de manier waarop ze zakendoen aan op basis van de verwachtingen van hun shopper.





De benodigde inzichten  
**voor een conversieboost  
van jouw online store**



**Introductie**

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

**De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store**

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retouren de pret niet bederven

**De toekomst van e-commerce in de mode-industrie**

Gen Z geeft de modetoeekomst vorm  
Milieubewustzijn neemt toe

Een betere wereld begint bij jezelf

Interessante feiten over duurzaamheid in mode

**Conclusie**

2022 is erop of eronder voor fashion retailers

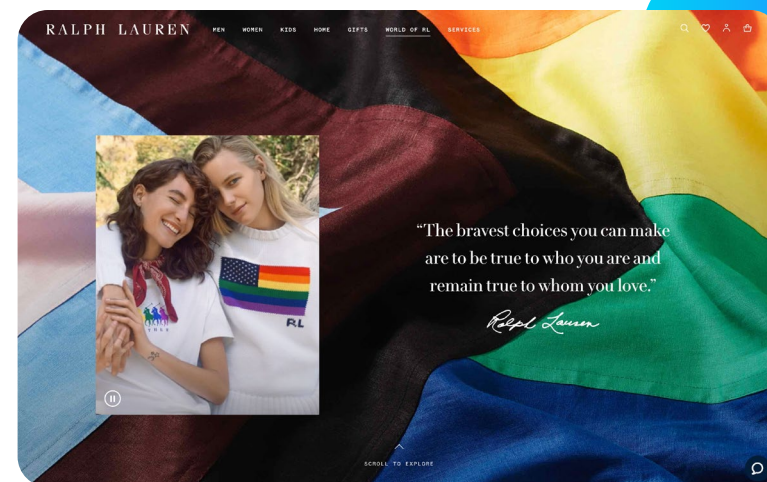
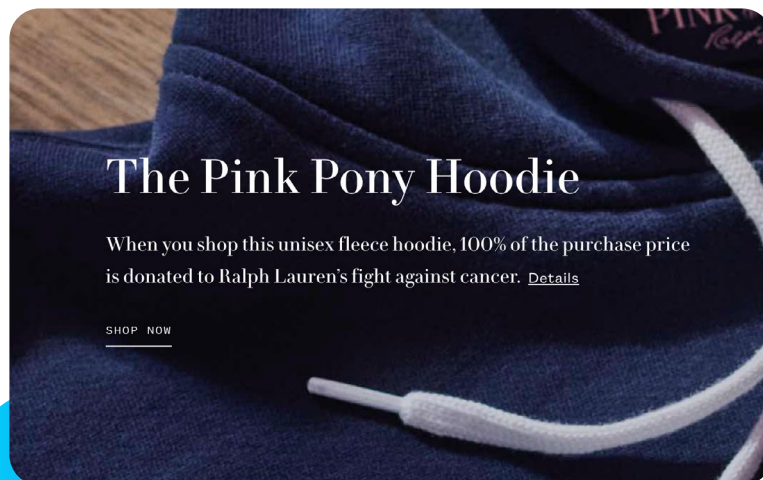
Over Sendcloud & Nielsen

**1 Bouw je merk, merk, merk!**

Als inspirerend merk positioneert Ralph Lauren zich als de vernieuwer van de ambitieuze lifestyle branding.

Na verloop van tijd hebben ze hun merkwwaarden opnieuw bekeken en zijn ze hun portfolio uit gaan breiden. Nu bieden ze verschillende collecties die overeenkomen met de verwachtingen van hun klanten. Tegenwoordig zijn hun sublabels toegankelijker en staan ze voor verschillende kwaliteits-, prijs- en doelmarkten.

Als het gaat om de boodschap van hun merk, richt Ralph Lauren zich op diversiteit en andere belangrijke onderwerpen zoals mensenrechten tot kankeronderzoek. Ze hebben zelfs speciale collecties en campagnes om dit te ondersteunen.



**3 dingen die Ralph Lauren heel goed doet:**

- ✓ Het creëren van een eigen verhaal.
- ✓ Het laten zien van merkwwaarden.
- ✓ Het hebben van een website en social-mediakanalen, die het hele merk weerspiegelen.

En last but not least: Ze informeren hun bezoekers meteen over de drempelwaarde voor gratis verzending en de beschikbare bezorgopties.



**Introductie**

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

**De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store**

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retouren de pret niet bederven

**De toekomst van e-commerce in de mode-industrie**

Gen Z geeft de modetoeekomst vorm  
Milieubewustzijn neemt toe

Een betere wereld begint bij jezelf

Interessante feiten over duurzaamheid in mode

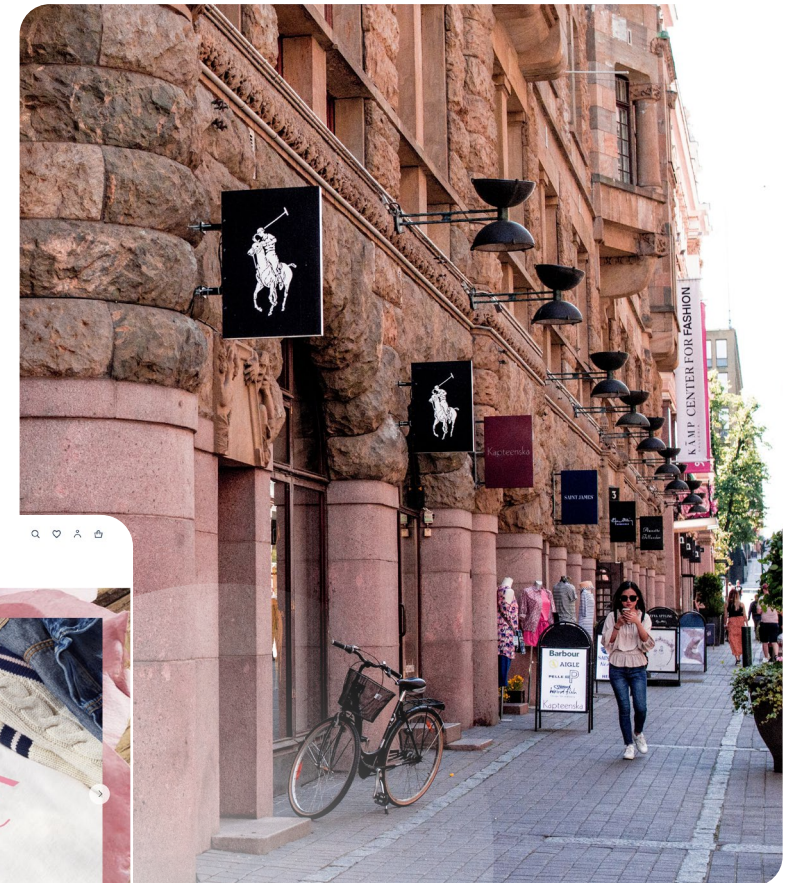
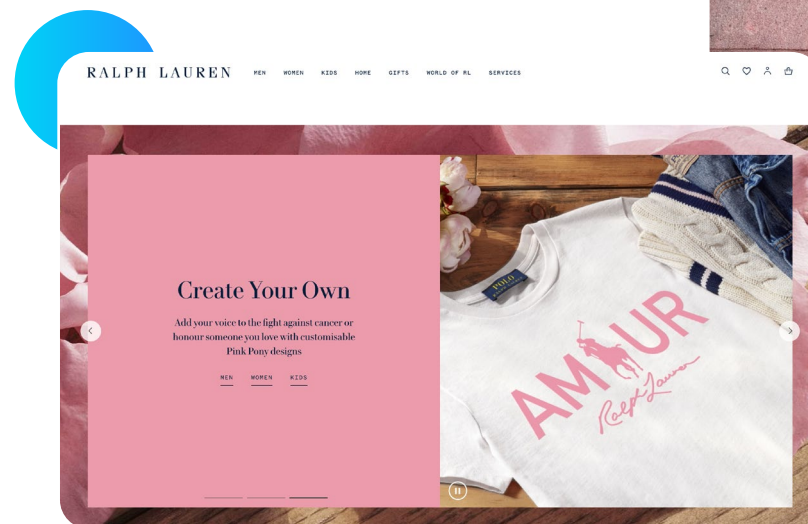
**Conclusie**

2022 is erop of eronder voor fashion retailers

Over Sendcloud & Nielsen

**Wat kun jij hier als online retailer van leren?**

- ✓ Word een place-to-go voor je shoppers.
- ✓ Laat je waarden zien en bouw een community.
- ✓ Zet je productpagina's in de spotlight.
- ✓ Bouw via verschillende kanalen een band op met je publiek.
- ✓ Bied gepersonaliseerde ervaringen.





**Introductie**

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

**De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store**

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retouren de pret niet bederven

**De toekomst van e-commerce in de mode-industrie**

Gen Z geeft de modetoeekomst vorm

Milieubewustzijn neemt toe

Een betere wereld begint bij jezelf

Interessante feiten over duurzaamheid in mode

**Conclusie**

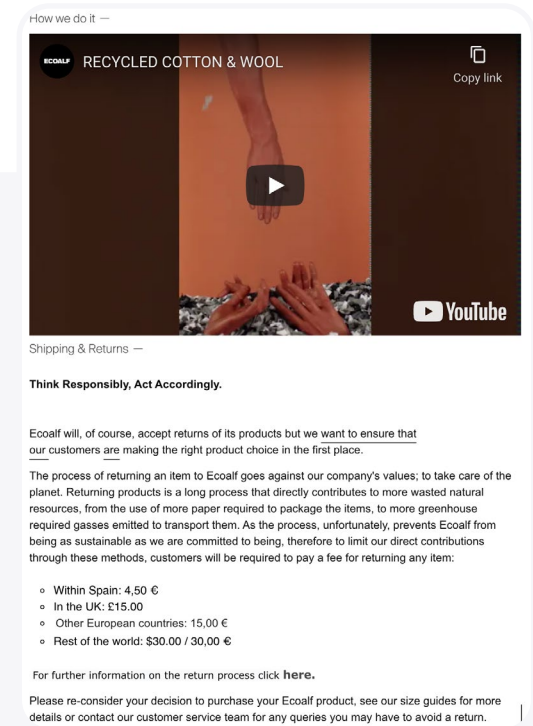
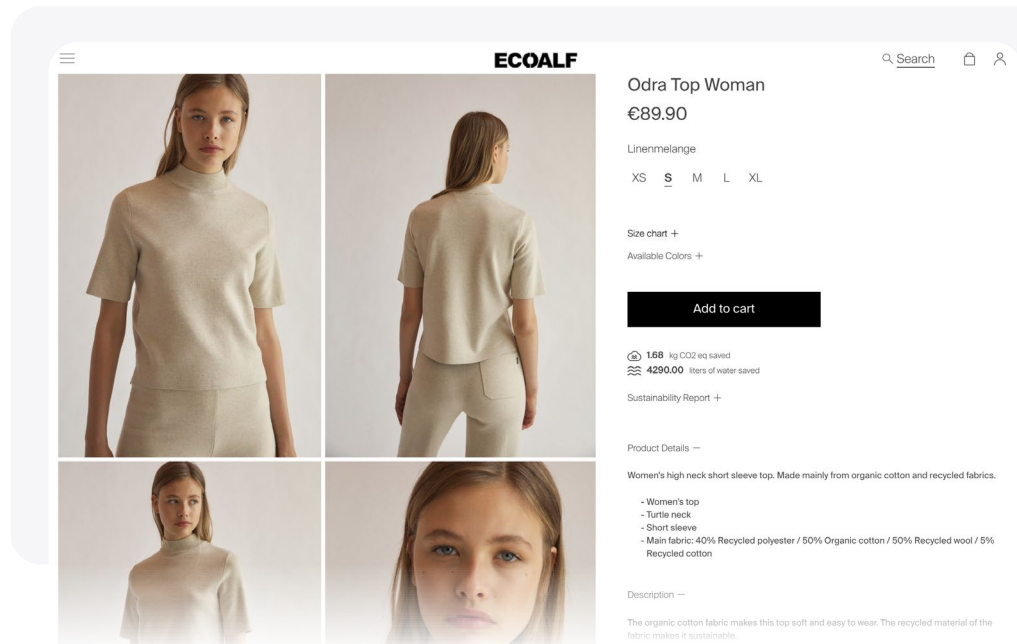
2022 is erop of eronder voor fashion retailers

Over Sendcloud & Nielsen

## 2 Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant

- ✓ Gebruik product- en klantgegevens om je UX te verbeteren.
- ✓ Gebruik productcategorieën en zorg voor duidelijke beschrijvingen.
- ✓ Maak navigeren makkelijk en zorg voor een strakke checkout zonder afleiding.
- ✓ Houd je klant betrokken bij je creatieve copy.
- ✓ Informeer je klant over je bezorgopties en retourbeleid.

Een goed voorbeeld is het Spaanse modemerkt Ecoalf. Dit merk produceert duurzame kleding van vegan materialen. Ze gebruiken een reactief webdesign, bieden interessante content en hebben uitgebreide productbeschrijvingen. De checkout is minimalistisch en zorgt ervoor dat klanten hun aankoop probleemloos afronden.



**Introductie**

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

**De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store**

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retouren de pret niet bederven

**De toekomst van e-commerce in de mode-industrie**

Gen Z geeft de modetoeekomst vorm  
Milieubewustzijn neemt toe  
Een betere wereld begint bij jezelf  
Interessante feiten over duurzaamheid in mode

**Conclusie**

2022 is erop of eronder voor fashion retailers  
Over Sendcloud & Nielsen

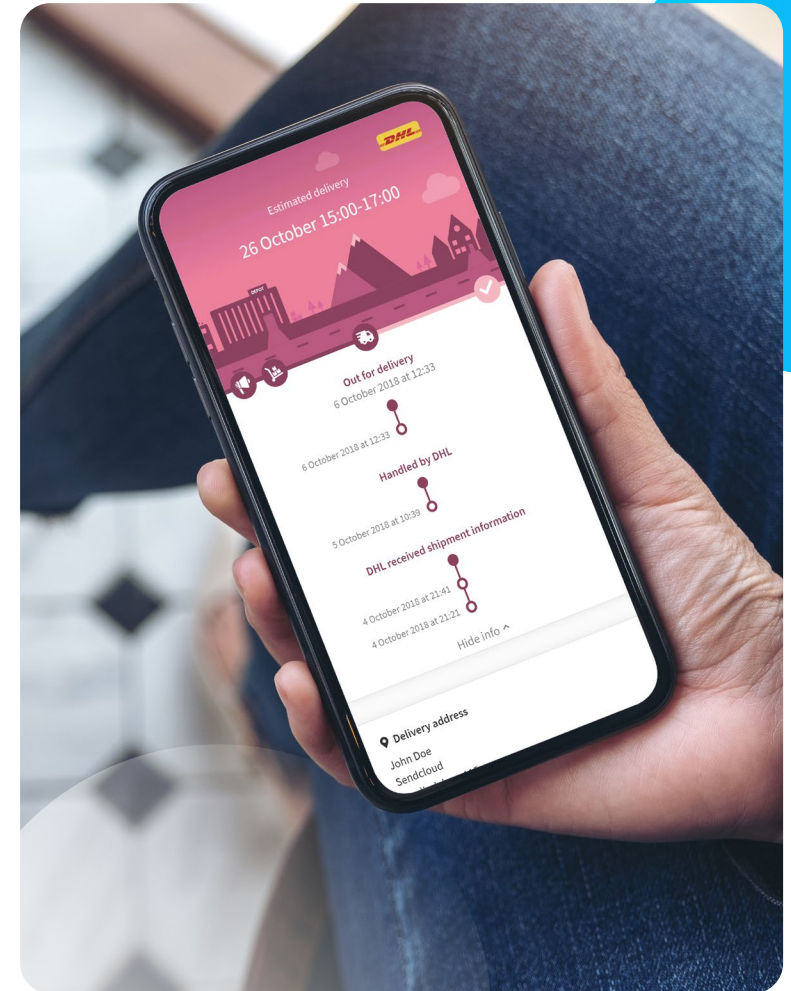
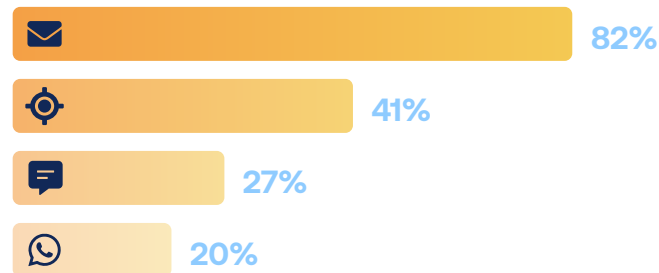
**3 Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen**

Stel je voor dat je net een nieuwe outfit hebt besteld voor de bruiloft van je zus, maar je hebt nog geen idee waar de bestelling is...

Dat wil je je klant natuurlijk niet aandoen. Om je klanttevredenheid en herhaalaankopen te verhogen, bied je tracking aan. En als je je merkloyaliteit wilt verhogen, zijn de gepersonaliseerde track en trace-meldingen van Sendcloud een goede optie.

En als je toch bezig bent. Waarom stuur je je klanten geen updates via verschillende kanalen – helemaal op basis van hun eigen voorkeuren?

**Voorkeur voor tracking updates via e-mail, tracking apps van de vervoerder, SMS of WhatsApp**





### Introductie

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

### De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retouren de pret niet bederven

### De toekomst van e-commerce in de mode-industrie

Gen Z geeft de modetoeekomst vorm

Milieubewustzijn neemt toe

Een betere wereld begint bij jezelf

Interessante feiten over duurzaamheid in mode

### Conclusie

2022 is erop of eronder voor fashion retailers

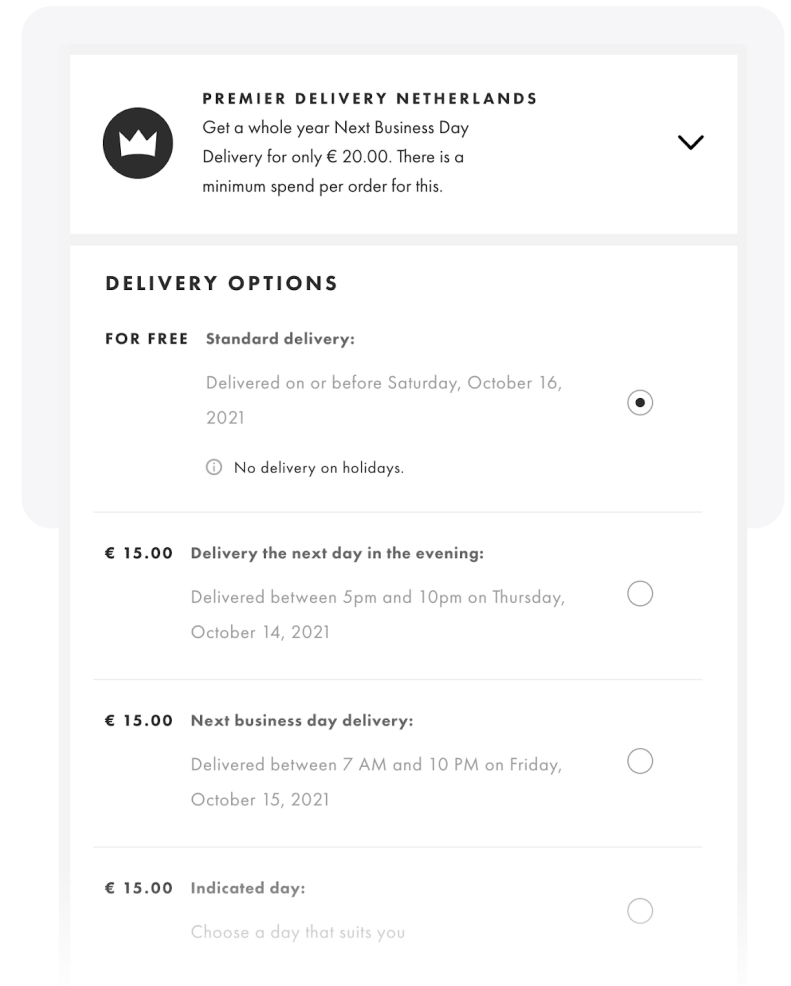
Over Sendcloud & Nielsen

## 4 Bied flexibele bezorging

Voor 66% van de shoppers is flexibele bezorging belangrijk. Ze willen zelf kunnen beslissen hoe ze hun bestelling ontvangen. Bied daarom flexibele bezorgopties aan.

Een andere trend voor 2022 is je klant laten kiezen uit meerdere vervoerders. Bij Zalando kun je bijvoorbeeld kiezen voor een zending met PostNL, DHL, DPD, Budbee of Homerr.

Het belangrijkste hier is het aanbieden van verschillende verzendopties – avondlevering, servicepunt, etc. – en deze te combineren met verschillende vervoerders. Zo bespaart je klant kosten, en geef jij je conversies een boost.



### Introductie

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

### De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retouren de pret niet bederven

### De toekomst van e-commerce in de mode-industrie

Gen Z geeft de modetoeekomst vorm

Milieubewustzijn neemt toe

Een betere wereld begint bij jezelf

Interessante feiten over duurzaamheid in mode

### Conclusie

2022 is erop of eronder voor fashion retailers

Over Sendcloud & Nielsen

## 5 Verbeter je checkout-ervaring

De grootste frustratie van elke online retailer? Winkelwagenverlaters. Te hoge verzendkosten zijn nog altijd de reden voor consumenten om hun winkelwageltje te verlaten. Een ramp voor je checkout!

Het goede nieuws is dat 68% van de fashionshoppers nog een product aan hun winkelwagentje toe zou voegen om aan gratis verzending te komen. Je kunt hier dus je voordeel mee doen.

Verwijder daarnaast alle afleiding bij je checkout, en geef je shoppers een snelle manier om te shoppen. Je ziet het vanzelf terug in de conversieratio!



LIMITED TIME

Free shipping

**EU orders** over 100 € with code: **FREESHIPPINGEU**

**Worldwide orders** over 200 € with code: **FREESHIPPINGWORLD**

SHOP



**Introductie**

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

**De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store**

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retouren de pret niet bederven

**De toekomst van e-commerce in de mode-industrie**

Gen Z geeft de modetoeekomst vorm

Milieubewustzijn neemt toe

Een betere wereld begint bij jezelf

Interessante feiten over duurzaamheid in mode

**Conclusie**

2022 is erop of eronder voor fashion retailers

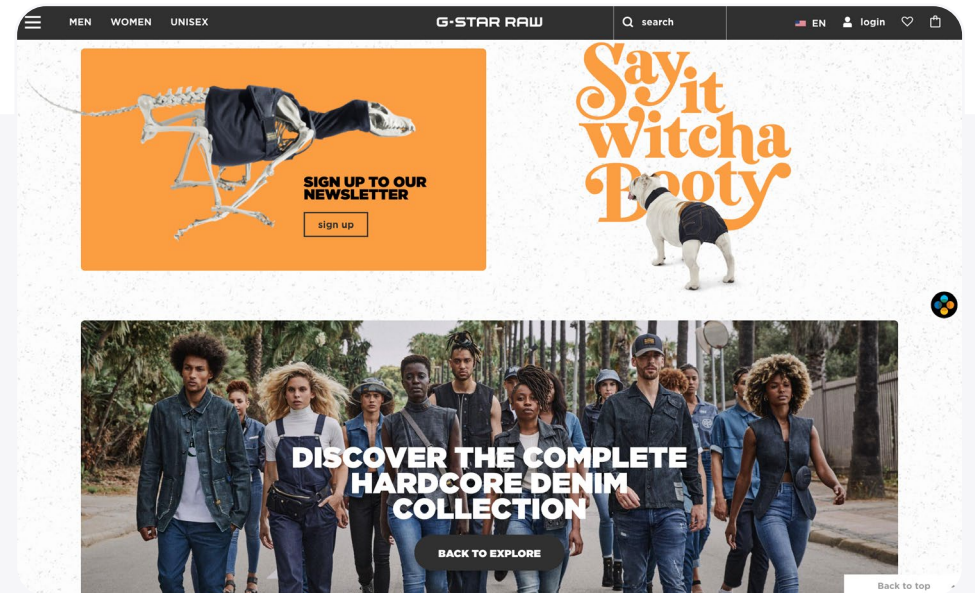
Over Sendcloud & Nielsen

**6 Focus op het behouden van je klanten**

- ✓ Focus op het opbouwen van een loyaal klantenbestand.
- ✓ Beloon trouwe klanten.
- ✓ Begrijp de drijfveer van je klant.
- ✓ Wees creatief met je marketingcampagnes.



Creative (video) marketing campagne van G-Star RAW



**Introductie**

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

**De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store**

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retouren de pret niet bederven

**De toekomst van e-commerce in de mode-industrie**

Gen Z geeft de modetoeekomst vorm

Milieubewustzijn neemt toe

Een betere wereld begint bij jezelf

Interessante feiten over duurzaamheid in mode

**Conclusie**

2022 is erop of eronder voor fashion retailers

Over Sendcloud & Nielsen

## 7 Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!

Laten we eerlijk zijn. Je kunt de tofste items verkopen, als je verzendstrategie flopt, kopen je klanten niets. Wil je van je consumenten trouwe fans maken, zorg er dan voor dat je een vlekkeloze verzendervaring biedt.

**Een aantal interessante inzichten**

**64%** van de modeconsumenten vindt hoge verzendkosten een dealbreaker

Ze zijn bereid maximaal € 3,80 verzendkosten te betalen als ze al € 150 in je shop uitgeven.

**66%** van de shoppers vindt flexibele bezorging belangrijk

Dit percentage is hoger dan bij andere productcategorieën zoals gezondheid, elektronica en tuinieren.

**3%** verwacht dat hun bestelling binnen één dag geleverd wordt

De grote meerderheid verwacht echter dat hun pakket binnen 2 tot 5 dagen of zelfs langer worden bezorgd.

Een verklaring is dat MKB-moderetailers niet over de middelen beschikken om supersnelle levering aan te bieden, en bijna een kwart van de shoppers bereid is te wachten op hun bestelling.

**Modeconsumenten volgen hun zending vaker via hun telefoon dan consumenten uit andere sectoren**

Een mogelijke reden hiervoor, is dat grote spelers in deze markt nieuwe technologieën omarmen en het de nieuwe standaard is geworden voor consumenten om updates via hun smartphone te ontvangen.

**Fashions shoppers willen hetzelfde product opnieuw ontvangen als het pakket beschadigd is of kwijtraakt.**

Zo hebben ze de voorkeur om:





**Introductie**

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

**De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store**

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retouren de pret niet bederven

**De toekomst van e-commerce in de mode-industrie**

Gen Z geeft de modetoeekomst vorm

Milieubewustzijn neemt toe

Een betere wereld begint bij jezelf

Interessante feiten over duurzaamheid in mode

**Conclusie**

2022 is erop of eronder voor fashion retailers

Over Sendcloud & Nielsen

**Better safe than sorry**

Hoge verzendkosten en trage levertijden zijn de struikelblokken van conversies.

Shoppers vergelijken steeds vaker verschillende webshops om de beste deal te vinden.

Onthoud de volgende punten om ervoor te zorgen dat je de boot niet mist.



**Wanneer zou je niet kopen bij een webshop?**

Als de verzendkosten te hoog zijn



Als het verzenden langer duurt dan verwacht



Als ik een slechte ervaring heb gehad



**Wat is de belangrijkste reden waarom je niet nog een keer bij een webshop zou bestellen?**

Als ik de bestelling helemaal niet heb ontvangen



Als ik een beschadigd pakket heb ontvangen



Als ik niet werd geholpen met een vraag over de verzending



Als ik het pakket later heb ontvangen dan verwacht



**Introductie**

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

**De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store**

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retouren de pret niet bederven

**De toekomst van e-commerce in de mode-industrie**

Gen Z geeft de modetoeekomst vorm

Milieubewustzijn neemt toe

Een betere wereld begint bij jezelf

Interessante feiten over duurzaamheid in mode

**Conclusie**

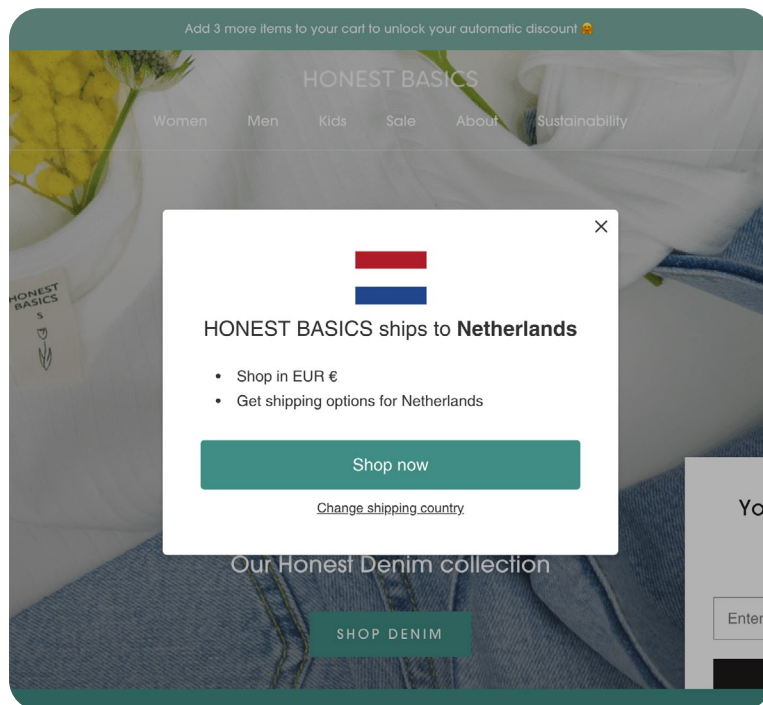
2022 is erop of eronder voor fashion retailers

Over Sendcloud & Nielsen

## 8 Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen

Webshops die informatie over de bezorgopties geven, zijn degene die als winnaar uit de bus komen.

Zorg ervoor dat je vóór het afrekenen alle **logistieke selling points** van verzending geeft: zet ze bijvoorbeeld op je homepage en categoriepagina's.



**Wacht, wat voor logistieke selling points?**

- ✓ Prijzen voor verschillende verzendtopies.
- ✓ Een strak retourbeleid.
- ✓ Cut-off-tijd, zoals “bestel vóór 23 uur, morgen in huis”.
- ✓ Speciale bezorgopties zoals Click & Collect, duurzaam bezorgen, servicepunten, en meer.

**Goed om te onthouden**

Modeconsumenten kiezen vaker voor weekend- en avondbezorging dan consumenten van andere productcategorieën, zoals dierbenodigdheden of elektronica.



**Next-day**  
cut-off time



**Same-day**  
cut-off time

Shoppers beschouwen 19.00 uur als uiterlijk tijdstip voor next day delivery en 14.20 voor same day delivery.



### Introductie

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

### De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retouren de pret niet bederven

### De toekomst van e-commerce in de mode-industrie

Gen Z geeft de modetoeekomst vorm

Milieubewustzijn neemt toe

Een betere wereld begint bij jezelf

Interessante feiten over duurzaamheid in mode

### Conclusie

2022 is erop of eronder voor fashion retailers

Over Sendcloud & Nielsen

## 9 Laat retouren de pret niet bederven

Retouren zijn vervelend, maar je kunt ze in je voordeel gebruiken.

Laten we eens kijken naar de belangrijkste redenen waarom mensen retouren en wat je eraan kunt doen.

De belangrijkste redenen waarom fashionshoppers hun aankopen terugsturen:	Hoe je het aantal retouren van jouw online fashion shop vermindert:
Ze hebben het verkeerde product of de verkeerde maat ontvangen.	Voeg klantbeoordelingen, duidelijke productfoto's, beschrijvingen en maattabellen toe.
Ze zijn teleurgesteld omdat het product niet overeenkwam met de productbeschrijving.	Laat klanten elk detail van de producten zien (wat het is, hoe het voelt, hoe het valt).
Ze hebben beschadigde producten of producten met een fout ontvangen.	Kijk de producten na en verpak ze goed in dozen van het juiste formaat.
Er waren vertragingen of problemen met de verzending.	Verbeter het verzendproces met de juiste vervoerders om een tijdige levering te garanderen.

### Introductie

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

### De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retouren de pret niet bederven

### De toekomst van e-commerce in de mode-industrie

Gen Z geeft de modetoeekomst vorm

Milieubewustzijn neemt toe

Een betere wereld begint bij jezelf

Interessante feiten over duurzaamheid in mode

### Conclusie

2022 is erop of eronder voor fashion retailers

Over Sendcloud & Nielsen

### Interessante feiten over retouren

**90%** van de online shoppers retourneert wel eens hun modeartikelen

Dit percentage is een stuk hoger dan andere productcategorieën zoals eten, drinken en sport.

**64%** van de fashion shoppers verwacht dat ze gratis kunnen retourneren

Ze vinden dat webwinkeliers de retourzending moeten regelen en betalen.

**74%** van de online shoppers bestelt vaker als de winkel gratis retourneren aanbiedt

**44%** bestelt niet opnieuw als ze de retourzending zelf moeten regelen

Fashion shoppers hebben de voorkeur voor een langere retourtermijn.

**12%** geeft aan niet te bestellen als de retourtermijn korter is dan 60 dagen

Zalando is een goede inspiratiebron als het gaat om de retourperiode. Shoppers hebben 100 dagen om hun producten te retourneren.

**Fashionshoppers brengen hun pakketje het liefst naar een servicepoint.**

Een reden kan zijn dat modeartikelen eenvoudig naar een servicepoint kunnen worden gebracht.



## Introductie

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

### De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retourneren de pret niet bederven

### De toekomst van e-commerce in de mode-industrie

Gen Z geeft de modetoeekomst vorm

Milieubewustzijn neemt toe

Een betere wereld begint bij jezelf

Interessante feiten over duurzaamheid in mode

### Conclusie

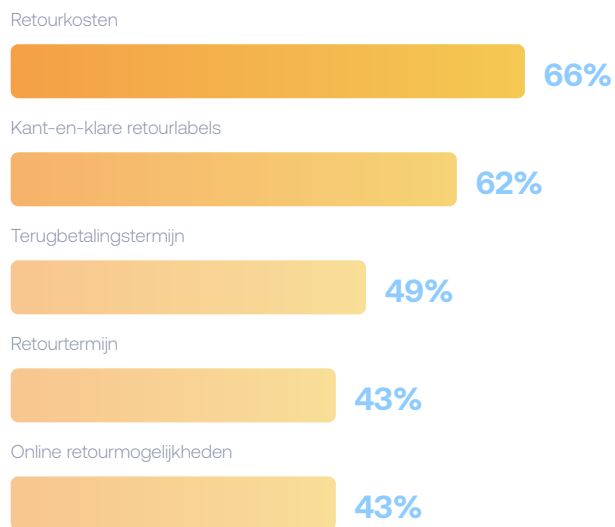
2022 is erop of eronder voor fashion retailers

Over Sendcloud & Nielsen

## Je retourbeleid kan het verschil maken

Wist je dat 88% van de online shoppers het retourbeleid van een modewinkel bekijkt voordat ze een aankoop doen?

### Belangrijkste onderdelen van een retourbeleid voor fashionshoppers



## Let's be real!

Het recht op retour is verplicht binnen Europa. En vanwege al het gedoe met retourneren, zijn Europese consumenten niet de grootste fans van internationale winkels.

Toch is China nog steeds de grootste internationale e-commercemarkt en modeshoppers bestellen het vaakst in China. Dit is interessant, gezien de vaak hoge verzendkosten en het ontbreken van een goed retourbeleid.

Als internationale retailer concurreer je door een strak retourbeleid te bieden om zo je conversies te stimuleren!



## Introductie

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

## De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retouren de pret niet bederven

## De toekomst van e-commerce in de mode-industrie

Gen Z geeft de modetoeekomst vorm

Milieubewustzijn neemt toe

Een betere wereld begint bij jezelf

Interessante feiten over duurzaamheid in mode

## Conclusie

2022 is erop of eronder voor fashion retailers

Over Sendcloud & Nielsen

Pak je retourzendingen aan met het eenvoudige en toegankelijke retourportaal van Sendcloud:



Bouw je eigen retourportaal zodat je klanten hun retouren digitaal kunnen aanmelden.



Laat je klanten beslissen hoe ze hun producten terugsturen. Ze kunnen retourneren bij een servicepunt, in de winkel, of hun retouren thuis laten ophalen.



Bied een tegoedbon aan als alternatief en houd je klanten tevreden. Ze kunnen hun retouren altijd ruilen en blijven zo terugkomen.



Gebruik analysedashboards en krijg inzicht in wat mensen retourneren.



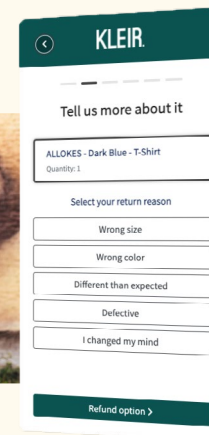
Verminder klantenservicevragen en verzend en ontvang automatisch retourstatusupdates.

## Laat je inspireren door KLEIR

Het Belgische modemerkt KLEIR maakte het retourproces makkelijk en verminderde hiermee de tijd die werd besteed aan het afhandelen van retouren.

**“Om het retourproces te versnellen, hebben we met behulp van de API een applicatie gemaakt die een label aanmaakt en automatisch downloadt in Sendcloud”**

Nick Daelemans



[Bekijk hier](#) hoe KLEIR efficiënt verzendt met Sendcloud. Benieuwd hoe ze hun retouren afhandelen? [Kijk hier](#).

De toekomst van  
**e-commerce in de  
mode-industrie**





### Introductie

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

### De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retouren de pret niet bederven

### De toekomst van e-commerce in de mode-industrie

Gen Z geeft de modetoeekomst vorm

Milieubewustzijn neemt toe

Een betere wereld begint bij jezelf

Interessante feiten over duurzaamheid in mode

### Conclusie

2022 is erop of eronder voor fashion retailers

Over Sendcloud & Nielsen

## Generatie Z geeft de modetoeekomst vorm

Gen Z definieert mode als een trend die komt en gaat. Als online fashion retailer vraag je je misschien af hoe je deze generatie in hemelsnaam gaat bereiken en modemissers voorkomt.

Tja, het is een hele klus... De wereld van Generatie Z staat nooit stil. Wil je hun aandacht lang genoeg vasthouden om interesse te wekken? Dan moet je snel zijn.

### Belangrijk is dat je weet wie ze zijn en wat ze belangrijk vinden. Een paar kenmerken van deze jonge shoppers:

- ✓ Ze zijn geïnteresseerd in jouw merkdoel, omdat er veel alternatieven zijn.
- ✓ Ethische en duurzame mode is belangrijk voor ze.
- ✓ In tegenstelling tot Millennials geven ze niet om luxemerken.
- ✓ Uniek zijn zit in hun DNA.
- ✓ Ze overtreden genderregels met streetstyle en oversized kleding.
- ✓ Ze houden van athleisure-kleding (stijlvol, natuurlijk).
- ✓ Ze geven de voorkeur aan budgetvriendelijke merken.
- ✓ Ze winkelen via verschillende kanalen en laten zich inspireren door hun sociale feeds.



### Een goede raad

Wees niet een van de duizenden retailers die mode verkoopt. Zorg dat je meer bent dan dat! Bouw aan je eigen merk, creëer jouw verhaal en verbind er persoonlijkheden aan. Zo vergroot je je fanbase.

Houd rekening met je impact op het milieu en bouw je merkwaarden eromheen. Bied groene bezorgmethodes aan en denk na over je verpakkingen.

Zoek continu naar nieuwe manieren om je klanten te verrassen. Wees aanwezig op de kanalen waar ze de meeste tijd aan besteden, bied extra trackingmogelijkheden en wees creatief met je campagnes.

**Introductie**

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

**De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store**

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retouren de pret niet bederven

**De toekomst van e-commerce in de mode-industrie**

Gen Z geeft de modetoeekomst vorm

Milieubewustzijn neemt toe

Een betere wereld begint bij jezelf

Interessante feiten over duurzaamheid in mode

**Conclusie**

2022 is erop of eronder voor fashion retailers

Over Sendcloud & Nielsen

## Milieubewustzijn neemt toe

De wereldwijde pandemie maakte het duidelijk dat de e-commerce veel CO2-uitstoot veroorzaakt.

*Daarom is de belangrijkste onderscheidende factor in 2022 de milieu-impact van de bezorging.*

Als je wilt dat consumenten bij jou shoppen, is het tijd om duurzamere diensten aan te bieden.



© Marco Okhuizen

### Inspiratie in groene levering

Als innovatief logistiek bedrijf biedt Budbee last-mile bezorgdiensten voor het vervoeren van pakketten.

Ze bieden een 100% fossielvrije bezorgservice en bezorgen de pakketten op een milieuvriendelijke manier. Het lijkt erop dat ze coole dingen blijven doen voor een betere planeet.

Wil je direct met deze vervoerder samenwerken? Als je Budbee wilt aanbieden, profiteer dan van de voordelige Budbeetarieven via Sendcloud.



### Introductie

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

### De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retouren de pret niet bederven

### De toekomst van e-commerce in de mode-industrie

Gen Z geeft de modetoeekomst vorm  
Milieubewustzijn neemt toe

Een betere wereld begint bij jezelf

Interessante feiten over duurzaamheid in mode

### Conclusie

2022 is erop of eronder voor fashion retailers

Over Sendcloud & Nielsen

## Een betere wereld begint bij jezelf

### Eco-vriendelijk verpakkingsmateriaal

- ✓ Is gemaakt van herbruikbare of biologisch afbreekbare materialen
- ✓ Genereert minder afval
- ✓ Vermindert de CO2-uitstoot

### Duurzame bezorgopties

- ✓ Dragen bij aan het verminderen van de CO2-uitstoot
- ✓ Kosten minder door minder verpakkingsmateriaal
- ✓ Verhogen de klantloyaliteit





### Introductie

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

#### De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retouren de pret niet bederven

#### De toekomst van e-commerce in de mode-industrie

Gen Z geeft de modetoekomst vorm

Milieubewustzijn neemt toe

Een betere wereld begint bij jezelf

Interessante feiten over duurzaamheid in mode

### Conclusie

2022 is erop of eronder voor fashion retailers

Over Sendcloud & Nielsen

## Interessante feiten over duurzaamheid in de mode

**38%** vindt de opkomst van online winkelen (inclusief verzending en retour) een milieuprobleem

**62%** vindt dat online modewinkels vaak te veel verpakkingsmateriaal gebruiken om hun bestellingen te verzenden

**68%** vindt dat het verpakkingsmateriaal volledig recyclebaar moet zijn

**47%** verwacht dat online modewinkels groene (CO2-neutrale) bezorgmethoden aanbieden

**46%** is bereid om langer op een bestelling te wachten als dit duurzamer is en je hiermee minder CO2 uitstoot

### Laat je inspireren door Zalando

Het toonaangevende Europese modeplatform Zalando wil haar operationele CO2-uitstoot tegen 2025 met 80% verminderen!

- ✓ Met hun fulfilmentoplossingen zijn ze van A tot Z verantwoordelijk voor hun gehele verzendproces.
- ✓ Door hun milieuvriendelijke last-mile levering verkleinen ze de ecologische voetafdruk van hun transport.
- ✓ In al haar markten verbetert Zalando haar eerste bezorgpogingen door initiatieven zoals PUDO's (pick-up, drop-off points).
- ✓ Tussen 17.00 en 22.00 uur bezorgen ze pakketten met bezorgfietsen.
- ✓ Het verpakkingsmateriaal is 100% gerecycled.
- ✓ Bij de checkout geven ze consumenten de mogelijkheid om te betalen voor het verminderen van de CO2-uitstoot:

Subtotaal € 112,95

Verzending € 0,00

Je bespaart € 3,95 met **PLUS**

CO2-compensatie € 0,25

**TOTAALPRIJS** € 113,20  
(inclusief btw)

**BESTELLEN EN BETALEN**

## Introductie

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

## De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retouren de pret niet bederven

## De toekomst van e-commerce in de mode-industrie

Gen Z geeft de modetoeekomst vorm

Milieubewustzijn neemt toe

Een betere wereld begint bij jezelf

Interessante feiten over duurzaamheid in mode

## Conclusie

2022 is erop of eronder voor fashion retailers

Over Sendcloud & Nielsen

## Vervoerders zetten kracht achter groen bezorgen

Hoe gaaf is het dat bezorgbedrijven innovatieve oplossingen ontwikkelen om de CO2-uitstoot wereldwijd te verminderen?

Hier zijn paar inspirerende voorbeelden:

- ✓ Ze bouwen slimme tools om hun uitstoot te meten en te verminderen.
- ✓ Ze gebruiken verpakkingen van het juiste formaat.
- ✓ Ze werken met voertuigen die worden aangedreven door vloeibaar aardgas.
- ✓ Ze ontwikkelen slimme routeplanning om overbodige kilometers te verminderen.
- ✓ Ze optimaliseren de supply chain voor het ophalen en leveren van pakketten.
- ✓ Ze testen voertuigen met alternatieve brandstof en geavanceerde technologie.

Het is het vermelden waard dat veel bezorgbedrijven hun milieu-impact aanpakken en indrukwekkende doelstellingen en programma's lanceren voor groene bezorging.



### Meer over de groene initiatieven van vervoerders

Om de groene logistieke initiatieven van vervoerders beter te begrijpen, is het slim om ze in detail te bekijken.

Lees **hier** meer over de duurzame partners waar Sendcloud mee samenwerkt.



Conclusie  
en afsluitende tips voor  
fashion retailers





### Introductie

Interessante feiten over de e-commerce fashionmarkt

Nederlandse shoppers en hun koopgedrag

### De benodigde inzichten voor een conversieboost van jouw online store

1. Bouw je merk, merk, merk!
2. Maak de winkelervaring makkelijker voor je klant
3. Zorg dat je klanten hun bestelling kunnen volgen
4. Bied flexibele bezorging
5. Verbeter je checkout-ervaring
6. Focus op het behouden van je klanten
7. Let op voor de heilige graal van e-commerce: verzending!
8. Geef informatie over je bezorgopties tijdens het shoppen
9. Laat retouren de pret niet bederven

### De toekomst van e-commerce in de mode-industrie

Gen Z geeft de modetoeekomst vorm

Milieubewustzijn neemt toe

Een betere wereld begint bij jezelf

Interessante feiten over duurzaamheid in mode

### Conclusie

2022 is erop of eronder voor fashion retailers

Over Sendcloud & Nielsen

## 2022 is erop of eronder voor fashion retailers

De pandemie heeft de manier waarop mensen hun modeartikelen kopen veranderd, en de kans is groot dat consumenten deze manier van winkelen blijven omarmen.

Om te overleven in deze competitieve online wereld, moet je je strategie rond duurzaamheid uitwerken – dit is bepalend voor de toekomst van modemerken.

Daarnaast is het uitbreiden van je klantenbestand de belangrijkste drijfveer voor stabiele groei in 2022. Dat is een hele klus!

Houd er rekening mee dat grote spelers hard werken op voorop te blijven. Dit leidt tot meer concurrentie voor zowel fysieke als online winkels.

Kijk kritisch naar je merkwaarden – waar kun je ze verbeteren? Bouw aan je online aanwezigheid en kies voor groen, om aan de verwachtingen van je klant te voldoen.

Volg tot slot de laatste consumententrends op de voet en claim je plek in de mode-wereld.

Vergeet niet om jezelf een klopje op je schouder te geven – je hebt de pandemie doorstaan en bent al ver gekomen!

### Must-read

Verkoop je ook buiten de landsgrenzen? Bekijk het nieuwste **E-commerce Delivery Compass**. Het geeft je inzichten in de e-commerce-logistiek, internationale verzending en de opkomende trends binnen verschillende industrieën – zo kun je je conversies nog verder verhogen.



[Download het onderzoeksrapport](#)

## Over Sendcloud & Nielsen



### Ship Smarter, Ship Faster, Ship Sendcloud

In 2011 kwamen drie Nederlandse oprichters van een webwinkel erachter dat verzending niet alleen duur en tijdrovend is, maar ook groei in de weg staat. Ze zochten wekenlang naar een rendabele oplossing, maar vonden niets. In plaats van de situatie te accepteren, besloten ze om hun eigen oplossing te bouwen. En zo werd Sendcloud opgericht.

Sendcloud koppelt meer dan 85 e-commerceplatformen en vervoerders. Als een van de snelst groeiende techbedrijven in Europa ziet de scale-up het als missie om het verzendproces voor ieder bedrijf schaalbaar te maken.

Het platform biedt een geoptimaliseerde checkout met flexibele bezorgopties, een volledig automatisch pick-, packen printproces, branded track & trace notificaties en een retouroplossing. Met meer dan 23.000 klanten, integraties met meer dan 50 e-commercesystemen en meer dan 80 internationale vervoerders is Sendcloud de toonaangevende verzendoplossing in Europa en binnenkort ook daarbuiten.

**Voor meer informatie, bezoek [www.sendcloud.nl](http://www.sendcloud.nl)**

### Nielsen: Audience is Everything™

Nielsen Holdings plc (NYSE: NLSN) is een wereldwijd meet- en data-analysebedrijf dat wereldwijd het meest complete en vertrouwde inzicht biedt van consumenten en markten. De aanpak van Nielsen combineert eigen Nielsen-gegevens met andere gegevensbronnen om klanten over de hele wereld te helpen begrijpen “what’s happening now, what’s happening next,” en hoe ze het beste op basis van deze kennis kunnen handelen. Nielsen, een S&P 500-bedrijf, is actief in meer dan 100 landen en dekt meer dan 90% van de wereldbevolking.

**Voor meer informatie, bezoek [www.nielsen.com](http://www.nielsen.com)**

## Maak gebruik van de belangrijkste bevindingen van dit rapport

Wil je aan de top staan in de wereld van verzenden en de beste verzendervaring bieden aan je klanten? Begin gratis met Sendcloud en ontdek hoe je tijd en kosten kunt besparen op je logistieke proces terwijl je jouw klanten de beste verzend- en retouroplossingen biedt.

[Maak nu een gratis account aan](#) 

### Vragen?

Neem voor meer informatie over deze studie, contact op met [marketing@sendcloud.com](mailto:marketing@sendcloud.com)

 sendcloud

