

## Schoenen Torfs: bricks and expensive clicks

Date : 30 augustus 2019



De keten schoenwinkels van de [familie Torfs](#) slaagde er in zijn omzet vorig jaar met 2 % op te trekken tot 146 miljoen euro. Toch halveerde de winst tot 2,3 miljoen euro. De oorzaak? De succesvolle maar te dure internet webwinkel van de groep. Die webwinkel groeide vorig jaar met 20 %. Maar 27 % van de opgestuurde schoenen worden door klanten teruggestuurd. Dat is een dure zaak. De [verzendkosten](#) aanrekenen, kan Torfs niet doen. Dan lopen de klanten naar de concurrentie zoals Zalando. Maar ook die kijkt of het de verzending kan aanrekenen aan de klant. Het lijkt er op alsof de internetverkoop tegen zijn limieten aan loopt.

Torfs verkoopt nu 17 procent van zijn schoenen via zijn webwinkel. Die groei is goed maar komt de winstgevendheid niet ten goede. In tegendeel. De cash generatie van de winkelketen daalde voorbij vijf jaar van 15 naar 8 % van de omzet. Die winst daalt eenvoudig weg omdat het voor Torfs duurder is een paar schoenen online te verkopen dan in een winkel. Hoe meer Torfs online verkoopt,

hoe meer de kosten stijgen.

Het internet verdienmodel lijkt zijn limiet te hebben bereikt. Ook Zalando bestudeert nu of het de kosten van verzendingen naar de consument kan verschuiven. In Spanje, Italië, het Verenigd Koninkrijk, Ierland en de vier Scandinavische landen moet die consument al verzendkosten betalen wanneer hij voor minder dan 25 euro aankoopt. In België is het nog niet zo ver.

Naast de “clicks” blijft Torfs ook investeren in de “bricks”, de stenen winkels. In Vlaanderen komen er nog enkele verkooppunten bij en binnenkort opent een derde winkel in Wallonië. 80 winkels van de groep worden opgefrist. 22 winkels zijn al afgewerkt. In de komende twee tot drie jaar volgt de rest. Een winkel van 1.000 vierkante meter renoveren kost Torfs 600.000 tot 650.000 euro.