

‘Slechte service thuiswinkeliers’

06-09-2007 00:00

Thuiswinkelbedrijven bieden slechte klantenservice en een belabberde bezorging. Dat blijkt uit onderzoek van het Britse Fizzback. Het onderzoek is gehouden onder 500 Britse consumenten. In de catalogus- en thuiswinkelsector had 53 procent van de klachten geen betrekking op het product, maar op de onbetrouwbaarheid van de dienstverlening.

Het meest werd geklaagd over de bezorging. Die zou vaak niet op tijd zijn, in veel gevallen niet eens op de dag die afgesproken is. Vervolgens werd het meest geklaagd (36 procent van alle ontvangen klachten) over de slechte klantenservice. Consumenten ergeren zich vooral aan het niet aan de lijn krijgen van een medewerker.