

IKEA Duitsland komt terug op levenslang retourneren

17-10-2014 12:49

Klanten van IKEA Duitsland kunnen hun gebruikte meubels toch niet voor een onbepaalde termijn terugbrengen. Dat heeft topman Peter Betzel besloten, meldt Handelsblatt. "Dat verdienmodel houdt ook IKEA niet vol."

Het Zweedse woonwarenhuis kondigde het retourbeleid in zijn nieuwste catalogus aan. Klanten die de kassabon nog hebben, krijgen het aankoopbedrag terug. Alleen planten, op maat geleverde producten en afgeprijsde artikelen komen niet voor het oneindige retourbeleid in aanmerking. Het aanbod is echter ook niet van toepassing op oude, versleten meubels, zegt Betzel nu.

Klanten van IKEA reageren via social media verbolgen over de stap van de winkelketen en voelen zich voorgelogen, meldt het Duitse vakblad.

In Denemarken en Noorwegen is de regeling drie jaar geleden al ingevoerd. IKEA Nederland hanteert voor klanten die lid zijn van IKEA Family eveneens een onbepaald retourbeleid. Producten moeten dan echter onbeschadigd zijn, terwijl ook de originele verpakking erbij moet worden geleverd. Voor niet-leden geldt een retourtermijn van negentig dagen.