

Klanten ontevreden over compensatieregeling Neckermann

20-10-2014 07:30

De tegemoetkoming van het in juni doorgestarte Neckermann.com stelt niet alle gedupeerde klanten tevreden. Consumentenprogramma Kassa heeft meerdere klachten binnengekregen van ontevreden klanten.

Neckermann werd enkele maanden terug failliet verklaard, waarna het binnen enkele uren afgeslankt een doorstart maakte. Klanten die een bestelling bij de etailer hadden uitstaan hadden daardoor geen recht op geld terug. Desondanks liet directeur Andreas Ezinga vorige maand weten met een oplossing te komen.

Neckermann.com compenseert deze klanten met waardebonnen, die alleen inwisselbaar zijn in de categorie mode, wonen en slapen. In die categorieën zijn producten echter vaak niet voorradig, melden klanten aan Kassa. Daarnaast lopen ze veelvuldig tegen technische storingen aan.

De etailer laat weten te betreuren dat ze niet alle klanten tevreden kunnen stellen. Het afwikkelen van klachten kost echter veel tijd en geld, die Neckermann.com zich 'als recent doorgestarte organisatie maar beperkt kan permitteren', laat het concern weten. "Daarom stellen we voorwaarden aan de compensatieregeling." De technische storingen doet de etailer af als incidenten.