

Aldi in de fout met garantiebeleid

22-10-2014 14:35

Aldi mag klanten niet verplichten voor de afhandeling van de garantie contact op te nemen met de fabrikant. De Duitse supermarktketen is namelijk verantwoordelijk voor de afhandeling van de garantie, zegt een woordvoerder van de Consumentenbond in het televisieprogramma Radar.

Uit verschillende klachten en mails van klanten blijkt volgens het TROS-programma dat Aldi zich niet aan de regels houdt. De supermarktketen handelt alleen de garantie af van producten tot een maand oud, melden werknemers van meerdere filialen. Wanneer een product ouder is, wordt de klant doorverwezen naar de fabrikant of servicemonteur.

Verwijzen naar een andere partij voor de afhandeling van de garantie is niet verboden, maar mag alleen wanneer de klant daarmee akkoord gaat. Doordat Aldi klanten consequent verplicht om de garantie via derde partijen te regelen, gaat de supermarktketen volgens Radar in de fout. Het TROS-programma raadt klanten die niet geholpen worden een klacht in te dienen bij ConsuWijzer van de Autoriteit Consument & Markt.