

Levenslang retourneren IKEA slaat amper aan

19-08-2015 12:53

Klanten hebben in een jaar tijd weinig gebruikgemaakt van IKEA's levenslange retourneerbeleid. De keten heeft zijn retourpercentage voor meubels met tien procent zien stijgen, zegt een woordvoerder tegen de Duitse krant Frankfurter Allgemeine.

Als klanten hun aankoop terugbrengen doen ze dat volgens IKEA meestal al binnen vier werken. Het gaat in de meeste gevallen om kleine producten met een gemiddelde waarde van circa zeven euro, aldus de woordvoerder. "Daar zijn we tevreden over."

De helft van de ingeleverde producten gaat opnieuw de winkels in. Een artikel waarbij de originele verpakking beschadigd is belandt in de koopjeshoek, waar klanten het item met korting kunnen aanschaffen.

IKEA Duitsland biedt klanten sinds vorig jaar de mogelijkheid hun meubels voor een onbepaalde termijn terug te brengen. In eerste instantie zouden alle meubels worden ingenomen, maar countrymanager Peter Betzel draaide dat al snel terug. Oud en versleten meubilair werd van de regeling uitgesloten. "Dat verdienmodel houdt ook IKEA niet vol", aldus Betzel.