

IKEA draait oneindig retourbeleid terug

18-08-2016 06:30



IKEA-klanten in Duitsland krijgen vanaf september een jaar de tijd om hun aankopen terug te sturen. Klanten maken volgens de retailer namelijk nauwelijks gebruik van de mogelijkheid om producten onbeperkt terug te sturen. Alleen het retourpercentage van meubels is met tien procent gestegen.

Klanten van fysieke vestigingen konden hun aankopen ongelimiteerd retourneren. Producten die online waren gekocht, moesten wel binnen een bepaalde tijd teruggestuurd worden.

IKEA Duitsland stelde het onbeperkte retourbeleid in augustus 2014 in. Eerder scherpste de retailer de regels al aan, waardoor klanten hun gebruikte meubels niet meer voor een onbepaalde termijn konden retourneren. “Dat verdienmodel houdt ook IKEA niet vol”, zei topman Peter Betzel destijds.