

H&M kampt met IT-problemen in Nederland

01-05-2017 07:56



Honderden klanten hebben de afgelopen periode problemen ondervonden bij hun bestelling bij H&M. De Zweedse modeketen kampt naar eigen zeggen met IT-problemen, waardoor de systemen niet goed werken.

Consumenten klagen volgens tv-programma Kassa onder meer over het niet kunnen inloggen, bestellingen die niet worden geleverd of zomaar worden geannuleerd. Ook worden retouren niet goed verwerkt, waardoor er onterecht aanmaningen worden verstuurd. H&M spreekt zelf van ‘verschillende issues bij bestellingen en bezorgingen’.

Als gevolg van de problemen is de wachttijd bij de klantenservice flink opgelopen. Per telefoon zouden klanten meer dan dertig minuten in de wacht staan, terwijl op e-mails niet of laat wordt gereageerd.

H&M zegt alle problemen inmiddels te hebben geïdentificeerd en hard te werken om alles op te lossen. ‘We doen regelmatige updates die stap voor stap de kwesties oplossen’, aldus de modeketen.