

'Neckermann.com kampt met leverings- en bereikbaarheidsproblemen'

12-06-2017 09:34



Webwinkel Neckermann.com levert bestellingen na betaling niet en reageert niet op contactverzoeken. Dat blijkt uit klachten van klanten op de website van [Radar](#).

Verschillende klanten melden bestellingen niet binnen de beloofde levertijd te ontvangen. Bij pogingen om de klantenservice te bereiken, wordt vervolgens niet opgenomen. Ook op e-mails wordt niet gereageerd en geld van bestelde artikelen die niet leverbaar bleken wordt niet terugbetaald.

Directeur Ronald Steenbergen laat aan Radar weten dat de telefonische bereikbaarheid tussen 29 mei en 8 juni slecht is geweest. Daarbuiten zijn er volgens hem geen problemen met de bereikbaarheid van Neckermann.com. Op de klachten reageert hij dat de webwinkel 'een actieplan heeft opgesteld om de ons bekende consumenten tevreden te stellen.' "Wij herkennen ons niet in de suggestie dat Neckermann structureel geld in ontvangst neemt en vervolgens niet levert."

De fysieke winkels van Neckermann.com werden eind vorig jaar failliet verklaard en gesloten. Daarop liet het

bedrijf weten zich te focussen op de webwinkel.

Radar ging op bezoek bij het magazijn van Neckermann.com voor een confrontatie met directeur Joop Steenbergen. Bekijk de video op [RetailTrends](#).