

Coolblue op de vingers getikt om geclaimde levertijd

15-02-2018 15:50



Coolblue is het afgelopen jaar drie keer aangesproken door de Reclame Code Commissie op de bewering 'voor 23.59 besteld, morgen gratis bezorgd'. Klanten klaagden dat ze hun producten – een televisie, harde schijf en droger – niet de volgende dag bezorgd kregen.

De eerste twee klagers kregen hun televisie en harde schijf pas na een week binnen. Coolblue wees daarbij op de grote drukte rond Hemelvaart en Pinksteren bij partners Dynalogic en PostNL, die daardoor niet op tijd konden bezorgen. De commissie stelt echter dat er bij de geclaimde levertijd geen beroep kan worden gedaan op 'overmacht'.

Voor witgoedbestellingen maakt Coolblue gebruik van een eigen bezorgdienst. Dat het bij een klant die een droger bestelde toch fout ging, komt volgens de retailer omdat de betaling pas na middernacht was afgerond. Door een bug zou de klant na afronding van de betaling om 23.41 uur niet zijn doorgeleid naar de omgeving van Coolblue, omdat hij de webpagina van de bank had weggeklikt. Coolblue kon daardoor pas om 1.04 uur vaststellen dat de betaling was afgerond. Het bedrijf vindt daarnaast dat er pas een overeenkomst is als de klant een orderbevestiging krijgt. Die kreeg hij pas om 0.20 uur.

De commissie wijst er in zijn uitspraken op dat de gemiddelde consument verwacht dat hij het product de volgende dag in huis heeft, als hij voor middernacht een bestelling plaatst. De geclaimde levertijd zou 'misleidend en oneerlijk' zijn, omdat die van doorslaggevend belang kan zijn voor klanten om een product bij Coolblue te bestellen.

Coolblue is tot drie keer toe bevolen niet meer op dergelijke wijze reclame te maken. In hoeverre daar gehoor aan is gegeven, is niet duidelijk. De retailer reageert niet op vragen over deze kwestie. Wel blijkt uit de laatste

uitspraak dat aan de achterkant is gewerkt om de bug bij het afrekenen op te lossen.