

# Fietsenwinkel.nl heeft last van 'groeipijn'

18-09-2018 09:28



Fietsenwinkel.nl heeft te weinig capaciteit om zijn groei bij te houden. Dat zegt Joris van Doorn, directielid van moederconcern International Bike Group in een reactie op het televisieprogramma [Radar](#).

De fietsenwinkel kan gemaakte beloftes niet nakomen. Klanten wachten langer dan de beloofde veertien dagen op hun fietsreparatie. De achterstallige reparaties zijn vooral in de periode van juni tot augustus hard opgelopen. Het tekort aan interne capaciteit op de afdeling garantie- reparatieonderdelen zou hieraan ten grondslag hebben. Vanaf half augustus heeft Fietsenwinkel.nl deze capaciteit uitgebreid. Het zal echter nog enkele weken in beslag nemen om de achterstanden weg te werken.

Het is niet de eerste keer dat de fietsenwinkel in opspraak komt. Eerder ontdekte Radar al dat buitenlandse testen van e-bikes werden hergebruikt in Nederland. De uitkomsten bleken gemanipuleerd zodat de fiets van het moederbedrijf bovenaan kwam in de test. Ook werden negatieve reviews gefilterd van de website.

Fietsenwinkel.nl heeft de laatste jaren een flinke groei doorgemaakt. De van oorsprong online retailer heeft inmiddels 31 winkels in Nederland en nog eens driehonderd servicepunten. De snelle groei lijkt ten koste te zijn gegaan van de service. "Maar als je de beste fietsenwinkel van Nederland wilt zijn, moet je je klanten serieus nemen en problemen oplossen", aldus van Doorn. Fietsenwinkel.nl heeft daarom een speciale servicelijn geopend om ontevreden klanten te woord te staan.