

## 'Ace & Tate liep miljoenen mis door storing'

08-10-2018 16:33



Ace & Tate had onlangs te kampen met een ingrijpende fout in het centrale planningssysteem. Inmiddels zijn 'de grootste gaten gedicht', zegt oprichter Mark de Lange in een interview met [FD Persoonlijk](#).

Het systeem gaf verkeerde informatie over welke producten waar lagen. Sommige klanten ontvingen daardoor een verkeerde bril, terwijl anderen hun bestelling te laat kregen. De fout heeft Ace & Tate een paar miljoen euro omzet gekost. De reactie van de aandeelhouders viel mee, omdat zij inzien dat 'groei nooit pijnloos gaat', zegt De Lange. "Dit jaar verkopen we ruim driehonderdduizend brillen, een verdubbeling van het aantal dat we verleden jaar haalden."

Gedupeerde klanten kregen een handgeschreven kaartje en mochten gratis een nieuwe bril uitzoeken. Ook ontvangen zij een brillenkoker waarin hun naam is gegraveerd. Deze hersteloperatie kost de brillenverkoper nog eens een paar ton.

De Lange zegt al langere tijd zijn twijfels te hebben gehad over het planningssysteem, maar van ingrijpen kwam het niet omdat hij te druk bezig was met de groei. "Ik had eerder op de rem moeten trappen en meer

aandacht moeten besteden aan het fundament.”

Ace & Tate opent binnenkort in Breda en Groningen de tiende en elfde winkel in Nederland. In totaal beschikt de retailer over ruim dertig winkels in Europa.