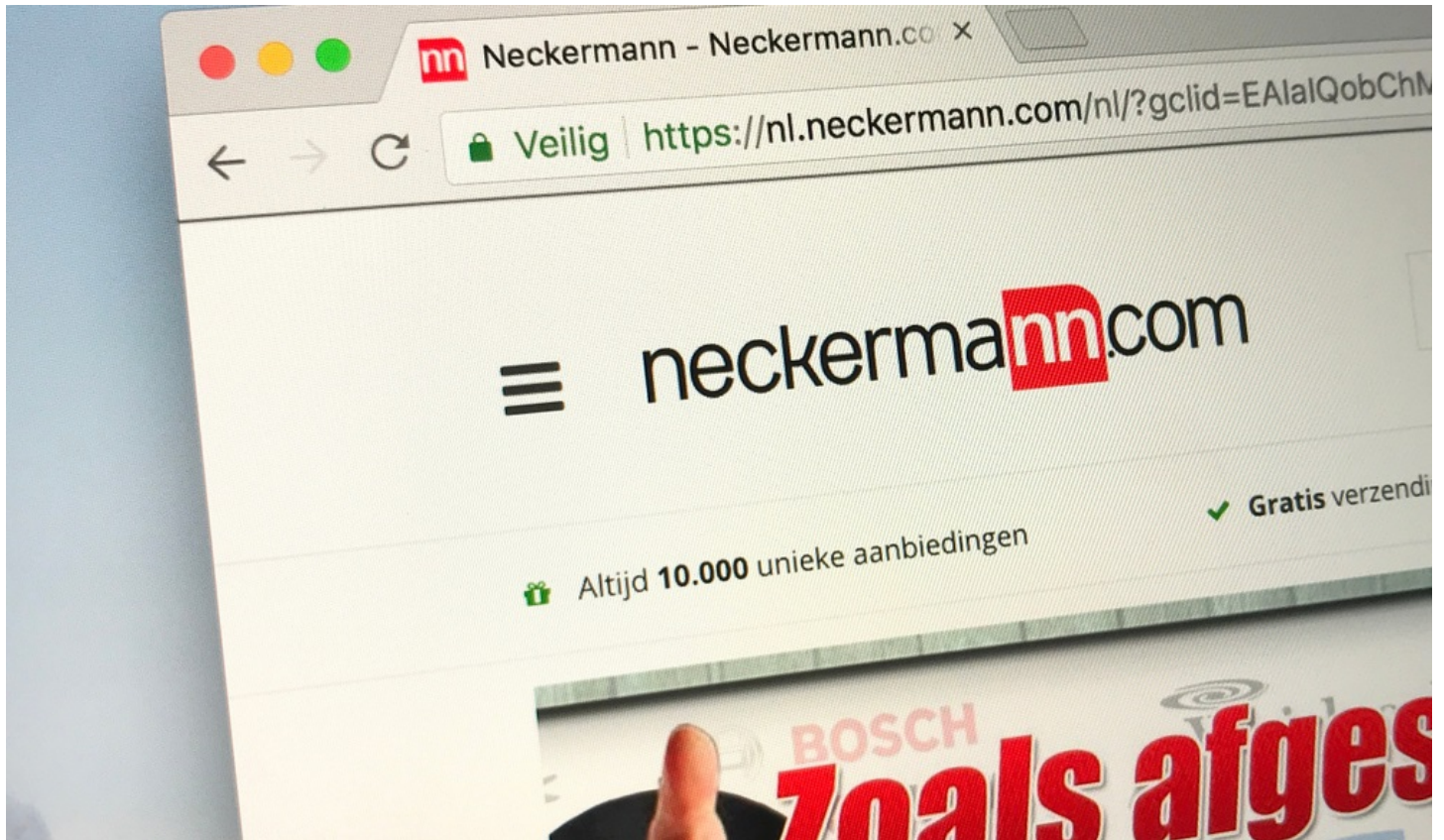


# Blijvende klachtenregen bij Neckermann.com

23-08-2019 08:50



Neckermann.com blijft problemen houden met het leveren van bestellingen. Het afgelopen jaar zijn er op het digitale klachtenkompas van de Consumentenbond bijna vijfhonderd klachten ingediend over de webwinkel, meldt het [AD](#).

De meest gehoorde klacht is het niet of deels leveren van betaalde producten. Daarnaast klagen klanten over het achterblijven van terugbetalingen en over een klantenservice die telefonisch onbereikbaar is. 'Er wordt alleen via de mail gecommuniceerd, heel frustrerend', meldt een van de gedupeerden.

Begin dit jaar raakte Neckermann.com ook al in opspraak door soortgelijke problemen. De directie beloofde toen beterschap, maar dat lijkt tot op heden niet gelukt. Een woordvoester van de Consumentenbond raadt gedupeerde klanten aan een klacht in te dienen op het klachtenkompas van de bond. "We zien dat Neckermann daar wel redelijk vlot op reageert en de terugbetaling regelt."

Neckermann.com geeft toe dat veel bestellingen niet of te laat zijn geleverd. Enorme drukte en tijdelijke onderbezetting door vakanties en ziekte zijn naar eigen zeggen de reden hiervan. Daarnaast zegt de webwinkel dat bewust is gekozen voor afhandeling via de mail, omdat dit sneller en efficiënter zou zijn. Neckermann.com verwacht dat de grootste problemen binnen een paar weken zijn opgelost.