

Storing bezorgservice Albert Heijn zorgt voor klachtenstroom

28-10-2019 09:06



Albert Heijn kampte afgelopen weekend met een grote storing rondom zijn bezorgservice, waardoor bestellingen op zaterdag niet geleverd konden worden. Op Twitter regende het klachten van consumenten.

Klanten klaagden onder meer over het feit dat de wachttijd steeds een halfuur verschoof en aan het eind van de avond vervolgens helemaal verviel, meldt [NOS](#). Omdat de meeste supermarkten toen al gesloten waren, was het lastig een alternatief te regelen. Ook zijn er klachten over de communicatie van de supermarktketen. De klantenservice zou niet bereikbaar zijn geweest, op de website van Albert Heijn werd niets over de storing gemeld en op social media-berichten werd niet gereageerd. 'Juist als het een keer misgaat - wat kan gebeuren - hoor je als organisatie hier zorgvuldig, netjes mee om te gaan', zo klonk het.



Quick Response

@MisterQR



@albertheijn , tot 00:00 gewacht, geen boodschappen ontvangen, geen bericht ontvangen, klantenservice ontbereikbaar. Hopelijk overleefd baby het zonder babyvoeding morgen #ah #help #schandalig

Albert Heijn laat weten dat de storing inmiddels is verholpen en zijn bezorgservice vandaag gewoon weer beschikbaar is. Hoeveel mensen last hebben gehad van de storing kan de supermarktketen niet zeggen. "We vinden het heel vervelend", laat een woordvoerder van Albert Heijn weten. "Alle klanten worden geïnformeerd met een mail waarin we zoveel mogelijk informatie en excuses aanbieden."