

# Klachtenregen over klantenservice Gamma en Karwei

21-01-2020 09:15



Bij het consumentenprogramma Radar van AVROTROS zijn tientallen klachten binnengekomen over de telefonische klantenservice van Gamma en Karwei. Klanten staan ellenlang in de wacht en als ze dan iemand aan de lijn krijgen, worden ze naar eigen zeggen niet goed geholpen. Via social media worden klachten wel snel opgelost.

[In de tv-uitzending](#) komt een vrouw aan het woord die klachten had over een bank die ze bij Karwei had gekocht. De bank bleek beschadigd te zijn. Het duurde twintig minuten voordat ze iemand te spreken kreeg. Haar werd gevraagd foto's van de bank op te sturen, waarna ze zou worden teruggebeld. Dat gebeurde niet en vervolgens kwam de klantenservice talloze keren beloften niet na.

Pascalie Lourens, hoofd klantenservice bij Intergamma, zei dat in dit geval 'fout op fout' is gestapeld. Ze had er geen verklaring voor wat hier is misgegaan. Ze voegde eraan toe dat er op jaarbasis ruim vijfhonderdduizend klantcontacten zijn en dat het bijna altijd goed gaat, 'maar soms niet'. De gemiddelde wachttijd is volgens haar drie minuten, maar kan op piekmomenten flink oplopen. Er zijn inmiddels extra medewerkers aangetrokken en klanten kunnen sinds kort ook met medewerkers chatten. Lourens ontkent dat het bedrijf meer energie steekt in het afhandelen van klachten die op internet worden geplaatst en dus voor iedereen te zien zijn. "Wij nemen elke klacht serieus, ongeacht het kanaal."