

'Klantenservice webshops vaak overbelast'

19-03-2020 16:50



Webwinkels kunnen de huidige drukte op de klantenservice moeilijk aan. Dat signaleert brancheorganisatie Thuiswinkel.org onder zijn leden. Consumenten stellen sinds de coronacrisis meer vragen dan normaal en nemen sneller contact op.

Thuiswinkel.org riep consumenten eerder op om geduldig te blijven als een pakketje later binnenkomt dan verwacht. Maar klanten 'blijken er toch moeite mee te hebben', aldus de organisatie. "Het is voor webshops, vervoerders en leveranciers onmogelijk om (bepaalde) producten eerder bij klanten te krijgen", aldus Thuiswinkel.org. Door alle wereldwijde corona-maatregelen is er simpelweg geen capaciteit of de voorraad is op, stelt de vereniging. "Ook levertijden kunnen enige vertraging oplopen als gevolg van extreme drukte."

Sommige leden van Thuiswinkel.org schakelen zelfs tijdelijk hun klantenservice uit omdat ze de hoeveelheid telefoontjes niet meer aankunnen. "En anderen krijgen vijf keer zoveel mail als normaal." De brancheorganisatie raadt webwinkeliers onder meer aan duidelijk op hun homepage en contactpagina te vermelden dat het erg druk is en dat een reactie langer op zich laat wachten dan normaal.