

IKEA overspoeld met klachten over slechte service

28-01-2021 13:14



Het regent klachten bij IKEA. De retailer zou producten niet leveren, klanten worden niet terugbetaald en de klantenservice is slecht bereikbaar. "Dat het niet mogelijk is alle klanten de service te bieden die ze van ons gewend zijn, frustreert en spijt ons", aldus een woordvoerder van de woonwinkel tegen het [AD](#).

Op Trustpilot - een platform voor consumentenrecensies - scoort IKEA een 1,6 op een schaal van vijf op basis van tienduizend reviews. Ook de Consumentenbond kreeg zo'n 250 klachten ingediend tegen de Zweedse meubelgigant. Met name het niet leveren van bestelde producten zorgt voor irritaties.

Het bedrijf erkent de problemen en schrijft deze toe aan de enorme vraag naar IKEA-producten. "We realiseren ons dat de service niet bij alle klanten naar tevredenheid verloopt", zegt de woordvoerder. Waar mogelijk zet de retailer winkelpersoneel in bij de klantenservice en om bestellingen te bezorgen. "Het maximaal opschalen is door de huidige hoge vraag nog niet genoeg om alle klanten optimaal te bedienen."

Volgens de Consumentenbond zou IKEA er goed aan doen de klanten vooraf te waarschuwen dat de service minder soepel verloopt dan normaal. Dan kan de consument besluiten even niet bij de retailer te bestellen of weten ze dat het bestelproces hobbelig kan zijn.

Personeelskosten omlaag

Uit een interne memo bleek eerder dat IKEA de personeelskosten probeert te reduceren. De omzet van het

bedrijf zou teruglopen en om dat te compenseren zouden onder meer de flexuren worden afgebouwd en roosters zijn aangepast.