

# Klantenservice van Scapino en andere winkelketens overbelast

24-02-2021 09:03



Door de toename van onlinebestellingen is de klantenservice van veel winkelketens overbelast. Onder meer Scapino heeft grote moeite om de vele klanten via de webshop te bedienen, schrijft het [AD](#).

Bestellingen worden soms pas na tien dagen of langer bezorgd en ook het verwerken van retourneringen duurt een stuk langer dan normaal – tot wel drie weken, geeft Scapino toe. Volgens de schoenenketen hebben de vertragingen nog te maken met de 'extreme weersomstandigheden' van eerder deze maand.

Ook IKEA werd onlangs overspoeld met klachten. De retailer zou producten niet leveren, klanten werden niet terugbetaald en de klantenservice was slecht bereikbaar. De meubelreus besloot daarom tijdelijk minder onlinebestellingen aan te nemen.

Volgens het [FD](#) klagen consumenten online ook over de klantenservice van onder meer Hunkemöller, Leen Bakker en Praxis. De retailers zeggen wel op alle vragen te reageren, maar met vertraging. Een woordvoerder van Praxis laat weten dat de bezetting op de klantenservice al is verdriedubbeld. "Mede met personeel uit de winkels."

Volgens hoogleraar marketing Kitty Koelemeijer hebben de problemen met de klantenservice niet alleen te maken met de toename van het aantal bestellingen, maar ontstaan deze ook doordat mensen met minder ervaring nu aan het onlineshopperen slaan. "Zij hebben meer ondersteuning nodig," aldus Koelemeijer tegen de

krant. Veel winkels lukt het nauwelijks om de toegenomen vraag bij te benen. "Een klantenservice is niet zo een-twee-drie op te schalen."