

Aanhoudende klachten bij IKEA door bestelwoede

08-03-2021 08:57



De klachtenregen bij IKEA over vertraagde of niet-geleverde bestellingen houdt aan. De Zweedse woongigant kan de vele bestellingen niet aan, maar belooft beterschap. Dat schrijft [RTL Nieuws](#).

Eind januari liet de retailer al weten minder onlinebestellingen aan te nemen, omdat het bedrijf de druk niet aan kan. Een woordvoester van IKEA laat weten dat dit nog steeds het geval is. Sinds de lockdown kan IKEA zijn klanten alleen nog maar online bedienen, 'en dat vraagt ongekend veel van de operatie', stelt de woordvoester.

"We realiseren ons dat online aankopen en de bijbehorende service daardoor bij een gedeelte van onze klanten niet naar tevredenheid verloopt", zegt de woordvoester. Ze wil niet zeggen hoeveel vertraagde bestellingen het betreft.

Intussen zijn er extra medewerkers aan het werk gezet op de klantenservice en de bezorgcapaciteit is verdubbeld, waardoor volgens IKEA de situatie al wel verbeterd. Nog steeds zijn er echter klanten die wachten op hun bestelling of een reactie op hun klacht. "Dat spijt ons. We vragen die klanten geduld te hebben en waarderen hun vertrouwen."