

Emma belooft beterschap na klachten

13-02-2024 15:20



Matrassenmerk Emma past zijn beleid aan na meer dan 250 klachten bij de Consumentenbond. Het merk wil zijn klantenservice verbeteren door meer personeel en een chatbot in te zetten.

Consumenten klaagden onder andere over lange levertijden, lange wachttijden bij het ophalen van retouren en slechte bereikbaarheid van de klantenservice. Sommige klanten moesten meer dan een half jaar wachten tot ze hun complete bestelling hadden ontvangen. Anderen wachtten meer dan 3 maanden tot een product dat ze wilden retourneren werd opgehaald.

Klanten die vertragingen van meer dan een week ondervinden worden gecompenseerd, zo laat het merk weten. Daarnaast zegt Emma processen te automatiseren om retouren sneller te kunnen verwerken. Verder belooft het bedrijf realistische levertijden te vermelden en haalt het producten (tijdelijk) uit de verkoop als er onduidelijkheid is over de voorraad.

Emma wijt de problemen aan 'de snelle groei in de afgelopen jaren'. Die leidt tot druk op de bevoorradingsketen. Het matrassenmerk opende zijn eerste winkel een jaar geleden in Westfield Mall of the Netherlands. Daarna volgde een vestiging in Eindhoven. Later dit jaar moeten de deuren openen in [Rotterdam](#) en [Amsterdam](#).