

Klachten over vertragingen en service Refurbished.nl houden aan

15-12-2023 08:48



Refurbished.nl

Reviews 3,017 • Bad



1.5 ⓘ

✓ VERIFIED COMPANY

De Consumentenbond meldt een toename in het aantal klachten over Refurbished.nl, een webwinkel dat opgeknapte telefoons en laptops verkoopt. Meer dan 100 consumenten hebben geklaagd over late of niet-geleverde bestellingen en problemen met terugbetalingen bij annuleringen. Ook is er veel kritiek op de slechte bereikbaarheid van de klantenservice.

Gerard Spierenburg, woordvoerder van de Consumentenbond, laat weten dat de Consumentenbond Refurbished.nl heeft aangesproken op deze kwesties. De webwinkel, die belooft binnen één dag te leveren, voldoet volgens klachten zelden aan deze belofte. Ook heeft de Consumentenbond verzocht de levertijden op de website aan te passen en zich te houden aan de wettelijke termijn van 14 dagen voor het verwerken van retourbetalingen. Refurbished.nl heeft niet gereageerd op het aanbod van de Consumentenbond om in contact te komen met klagers.

Op Trustpilot laten klantbeoordelingen een vergelijkbaar beeld zien, met een overweldigend aantal negatieve recensies. Van de 545 beoordelingen gaven 523 klanten 1 of 2 sterren. Ook bij het consumentenprogramma Radar zijn meerdere klachten over Refurbished.nl gemeld.

In een reactie laat Refurbished.nl weten te werken aan de achterstallige retourbetalingen en hun leveranciers te hebben aangesproken. Ze claimen dat problemen met de bereikbaarheid zijn opgelost door het inschakelen van een externe klantenservice.

De Consumentenbond raadt aan consumenten voorzichtig te zijn bij het bestellen bij Refurbished.nl, vooral als snelle levering een vereiste is. Om problemen met terugbetalingen te voorkomen, wordt aangeraden om te kiezen voor achteraf betalen.

Redactie