

Balr in de fout met retourbeleid

18-06-2018 15:20



De Autoriteit Consument & Markt (ACM) heeft kledingmerk Balr op de vingers getikt. Het label had een deel van zijn klanten gemeld dat zij hun online bestelling niet konden terugsturen, omdat zij gebruik hadden gemaakt van een eenmalige kortingscode.

Balr had een kortingscode gedeeld onder medewerkers en hun vrienden, waarmee zij zestig procent korting kregen op hun online aankopen. Omdat de code op een openbare website terechtkwam, kon iedereen die gebruiken. Consumenten die iets met deze code hadden besteld en wilden retourneren, kregen te horen dat dit niet kon. Het ging volgens Balr om een eenmalige actie waarvoor het retourrecht niet gold. Dit mag niet, omdat klanten bij internetaankopen altijd een bedenktijd van veertien dagen hebben.

De ACM zegt in korte tijd veel klachten te hebben ontvangen. Na gesprekken met de toezichthouder heeft Balr zijn klanten laten weten dat zij hun aankopen alsnog mogen terugsturen