

Gesprek Davey Tang 11-11-2019

Het tweede deel van deze les hebben wij een gesprek gehad met onze expert, Davey Tang. Wij hebben het gehad over ons klachten onderzoek. In dit onderzoek hebben wij gekeken hoe valide ons klachten onderzoek is. Het verzamelen en het opschrijven van het onderzoek dat wij hebben is goed. Het enige wat wij nog moesten doen is verschillende gegevens opvragen zodat wij de uitkomsten die wij hebben verzameld kunnen relativeren. Zo hebben wij gekeken naar het aantal klachten over retour. Dit waren er redelijk wat. Alleen kun je daarmee nog niet concluderen dat bij retour alles fout gaat. Als er bijvoorbeeld ontzettend veel meer retourverzendingen hebben plaats gevonden waarvan een klein deel uiteindelijk maar een klacht oplevert kun je uiteindelijk concluderen dat retour dus niet een groot probleem is.

Gesprek Ton van Noort 14-1-2020

Wij zijn naar Ton van Noort geweest om te praten over retour zendingen en incasso problemen. Wij hebben het onder andere gehad over hoe incasso precies in elkaar steekt en waar het fout kan gaan en over retour en waar de precies allemaal fout kan gaan. Er vielen hier ons een aantal dingen op. Door de avg wet mogen telefoongesprekken maar 30 dagen bewaard worden. Het probleem hiervan is dat wanneer iemand niet betaald je geen bewijsmateriaal meer hebt tegen de tijd dat je de rechtelijke fase in gaat. Wat opviel over de kosten van een product is dat de marketing kosten erg duur zijn. Wel 10 tot 12 keer de kosten van het product. Daarnaast doen verdeelcentra heel erg traag over het verdelen van pakketjes.