

## **Veelgestelde Vragen en Antwoorden voor klanten van Carpetright**

*Laatst bijgewerkt op: 10 maart 2026*

### **Belangrijke informatie over Carpetright**

De afgelopen periode hebben de curatoren gesprekken gevoerd met verschillende partijen over een mogelijke doorstart of overname van Carpetright. Helaas is afgelopen vrijdag bevestigd dat dit niet haalbaar is. Wij raden u aan om onderstaande Q&A zorgvuldig door te lezen.

### **Contact met Carpetright**

#### **Blijven filialen van Carpetright geopend?**

Nee, sinds 18 september 2025 zijn alle Carpetright-filialen gesloten.

#### **Is de webshop van Carpetright nog open?**

Sinds 18 september 2025 is het niet meer mogelijk om bestellingen te plaatsen via de webshop.

#### **Met wie kan ik contact opnemen voor vragen over het kopen van producten?**

Wij raden u aan om eerst het Veelgestelde Vragen en Antwoorden-document aandachtig door te lezen. Vanwege het faillissement van Carpetright is de klantenservice inmiddels gesloten en kunnen daaraan geen vragen meer worden gesteld. De afwikkeling van het faillissement en de lopende zaken verloopt via curatoren. Als uw vraag niet wordt beantwoord in dit Veelgestelde Vragen en Antwoorden-document, raden wij u aan een e-mail te sturen naar [carpetland@holla.nl](mailto:carpetland@holla.nl). Houd er alstublieft rekening mee dat een antwoord langer op zich kan laten wachten. Wij ontvangen namelijk een grote hoeveelheid aan e-mails per dag die niet altijd direct beantwoord kunnen worden. Er wordt hard gewerkt aan de afwikkeling van de e-mails.

### **Koop en levering van producten**

#### **Ik wil een product kopen, maar het is niet meer voorradig. Wanneer is het product weer leverbaar?**

Omdat de Carpetright-webshop en Carpetright-filialen sinds 18 september 2025 zijn gesloten, kunt u helaas geen aankopen meer doen bij Carpetright.

Als u al heeft betaald voor een product maar het nog niet heeft ontvangen, verwijzen wij u naar de informatie onder het kopje "Ik ben een schuldeiser van Carpetright".

**Mijn bestelde en betaalde producten liggen klaar in een Carpetright-filiaal. Kan ik een afspraak maken om deze op te halen?**

Omdat de Carpetright-filiaalen sinds 18 september 2025 zijn gesloten, kunt u uw producten helaas niet meer komen ophalen.

Als u al heeft betaald voor een product maar het nog niet heeft kunnen ophalen, verwijzen wij u naar de informatie onder het kopje "Ik ben een schuldeiser van Carpetright".

**Ik heb mijn producten wel van Carpetright geleverd gekregen, maar mijn ingeplande afspraak voor het leggen van een vloer of het plaatsen van trapbekleding/raamdecoratie gaat niet meer door. Wat moet ik doen?**

Omdat de Carpetright-webshop en Carpetright-filiaalen sinds 18 september 2025 zijn gesloten, worden deze services niet meer uitgevoerd. Carpetright zal de met u gesloten overeenkomst(en) niet meer nakomen.

Als u al heeft betaald voor een service en de afspraak gaat niet door, verwijzen wij u naar de informatie onder het kopje "Ik ben een schuldeiser van Carpetright".

**Ik wil mijn product(en) retourneren. Is dit mogelijk?**

Nee, het is helaas niet meer mogelijk om op dit moment een product te retourneren. Vanwege het faillissement van Carpetright kan het aankoopbedrag namelijk niet meer aan u worden terugbetaald. Wij raden u aan het product te houden.

**Ik heb online een product gekocht maar ik wil de koop herroepen. Kan dat?**

Het is niet verstandig om een koop te herroepen. Vanwege het faillissement van Carpetright kan het aankoopbedrag namelijk niet meer aan u worden terugbetaald.

Wanneer u vóór 19 september 2025 een beroep op het herroepingsrecht heeft gedaan, maar het aan u toekomende bedrag nog niet heeft ontvangen, vragen wij u om uw vordering als schuldeiser van Carpetright in het faillissement in te dienen. Zie hiervoor de informatie onder het kopje "Ik ben een schuldeiser van Carpetright".

**[Ik ben een schuldeiser van Carpetright](#)**

**Bij wie moet ik mij melden als ik nog geld van Carpetright tegoed heb?**

Als u schuldeiser van Carpetright bent, kunt u uw vordering op Carpetright bij de curatoren indienen via [deze zelfhelplink](#). U kunt door op deze link te klikken gemakkelijk een vordering indienen voor uzelf, namens een bedrijf of organisatie.

Houd bij het indienen van uw vordering alstublieft een kopie van factuur en/of een betaalbewijs van het product bij de hand.

### **Kan ik een vraag of klacht over een Carpetright-aankoop indienen via de zelfhelplink?**

Nee, u kunt een vraag of klacht over alle facetten van een Carpetright-aankoop (denk aan: retourneren, reparatie, niet-levering) **niet** indienen via [de zelfhelplink](#).

Als uw vraag niet wordt beantwoord in dit Veelgestelde Vragen en Antwoorden-document, raden wij u aan een e-mail te sturen naar [carpetland@holla.nl](mailto:carpetland@holla.nl). De zelfhelplink is namelijk alleen bedoeld voor het indienen van vorderingen als u nog geld van Carpetright tegoed heeft. Om die reden kunnen vragen of klachten die worden ingezonden via de zelfhelplink niet in behandeling genomen worden. We hopen en rekenen op uw begrip en medewerking.

### **Cadeaubonnen en kortingen**

#### **Ik heb een cadeaubon en/of voucher van Carpetright. Is deze nog geldig?**

Cadeaubonnen en/of vouchers zijn in verband met het faillissement van Carpetright helaas niet meer geldig en worden niet geaccepteerd. U kunt deze niet meer verzilveren.

U kunt een vordering indienen in het faillissement ten hoogte van de waarde van uw cadeaubon en/of voucher. Daarvoor verwijzen wij u naar het kopje: "ik ben schuldeiser van Carpetright".

#### **Kortingscode**

Kortingscodes zijn in verband met het faillissement helaas niet meer geldig en worden niet geaccepteerd. U kunt deze niet meer gebruiken.

### **Aanbetalingen en annuleren (ontbinden)**

#### **Ik heb een product gekocht en daarvoor een aanbetaling gedaan bij Carpetright. Ik wil graag mijn geld terug en geen vervangende overeenkomst sluiten met een andere partij. Is dit mogelijk?**

U krijgt geen geld terug. U kunt uw vordering indienen in het faillissement. Daarvoor verwijzen wij u naar het kopje: "ik ben schuldeiser van Carpetright".

#### **Ik heb een product gekocht en daarvoor een aanbetaling gedaan bij Carpetright. Ik wil graag een andere CBW-erkende woonwinkel inschakelen. Is dit mogelijk?**

Carpetright is een CBW-erkende woonwinkel. Dat betekent dat CBW-erkend mogelijk een deel van uw aanbetaling dekt. Een aanbetaling van 15% of 25% op het totaalbedrag van de order kan in aanmerking komen voor de aanbetalingsregeling. Een andere partij die ook CBW-erkend is kan het dan van Carpetright overnemen.

U kon gebruikmaken van de aanbetalingsregeling van CBW-erkend tot drie maanden nadat officieel bekend werd dat er geen doorstart meer zou komen.

De curatoren hebben op 17 oktober 2025 besloten dat er geen doorstart meer komt. Vanaf die datum ging de termijn van drie maanden in. Hierdoor was 17 januari 2026 de laatste dag waarop een verzoek voor de aanbetalingsregeling kon worden ingediend. Na 17 januari 2026 neemt CBW-erkend geen nieuwe verzoeken meer in behandeling.

Voor meer informatie over de aanbetalingsregeling en de voorwaarden, kunt u terecht op de [website](#) van CBW-erkend.

**Ik heb een product gekocht en daarvoor een aanbetaling gedaan bij Carpetright. Ik wil graag een andere partij inschakelen, maar geen partij die ook CBW-erkend is. Is dit mogelijk?**

U krijgt geen geld terug. U kunt uw vordering indienen in het faillissement. Daarvoor verwijzen wij u naar het kopje: "ik ben schuldeiser van Carpetright".

Vervolgens kunt u uw overeenkomst met Carpetright annuleren/ontbinden door een e-mail te sturen naar [carpetland@holla.nl](mailto:carpetland@holla.nl). Vermeld in uw e-mail alstublieft duidelijk dat het gaat om de ontbinding van de overeenkomst met Carpetright, met een korte toelichting van uw situatie.

### [Aanmaningen en betalingsherinneringen](#)

**Ik heb van Carpetright een aanmaning/betalingsherinnering ontvangen, terwijl nog niet alle producten en/of diensten zijn geleverd. Wat moet ik doen?**

Als u een betalingsherinnering of een aanmaning heeft ontvangen voor producten of diensten die u nog niet heeft ontvangen, stuur dan de betreffende e-mail door naar [carpetland@holla.nl](mailto:carpetland@holla.nl). Voeg daarbij een korte toelichting waarin u uitlegt waarom u vindt dat de aanmaning onterecht is. Wij nemen uw bericht dan in behandeling.

Houd er alstublieft rekening mee dat de curatoren een groot aantal e-mails ontvangen en het wat langer kan duren voordat uw vraag beantwoord is. Wij danken u vriendelijk voor uw begrip.

### [Overige vragen](#)

Is uw vraag na het lezen van dit Veelgestelde Vragen en Antwoorden-document nog niet beantwoord, dan kunt u contact opnemen door een e-mail te sturen naar [carpetland@holla.nl](mailto:carpetland@holla.nl). Houd er alstublieft rekening mee dat de curatoren een groot aantal e-mails ontvangen en het wat langer kan duren voordat uw vraag beantwoord is. Wij danken u vriendelijk voor uw begrip.