

Mediastatement inzake IT incident

Datum 12.10.2026
Subjekt Albert Heijn B.V.
Region Netherlands
Kategorie Companies, Retail, IT

Albert Heijn, Etos en Gall & Gall hebben sinds zondagmiddag te maken met een IT-incident. We hebben direct maatregelen genomen om onze IT-omgeving te beschermen. Onderdeel daarvan is het preventief tijdelijk uitschakelen van een aantal systemen.

Hierdoor zijn onze websites, apps en klantenservice tijdelijk niet beschikbaar. Ook onze logistieke systemen zijn tijdelijk uitgeschakeld, waardoor we tot nader bericht geen online bestelde boodschappen kunnen bezorgen.

Onze winkels blijven open. De kassasystemen en landelijke Bonusaanbiedingen uit de folder van deze week werken. Echter zijn de actieprijzen van afgelopen week nog zichtbaar op de elektronische schapkaartjes. Voor de acties van vorige week is dus mogelijk een lagere prijs zichtbaar op de schapkaartjes dan de kassaprijs.

Vanwege het incident werken de spaarsystemen die gekoppeld zijn aan de Mijn AH App en de persoonlijke Bonuskaart momenteel niet. Dit geldt onder meer voor de Mijn Bonus Box, het sparen en verzilveren van Koopzegels en Air Miles en overige spaaracties. Klanten die hierdoor persoonlijke kortingen missen, worden gecompenseerd zodra mogelijk. We vragen klanten hiervoor hun kassabon goed te bewaren.

We onderzoeken het incident en werken aan het herstellen van onze diensten. De bescherming van de gegevens van onze klanten, medewerkers en partners staat daarbij voorop. We kunnen nog niet aangeven wanneer onze diensten weer beschikbaar zijn. Zodra er meer duidelijkheid is, delen we een update.

We begrijpen dat dit ongemak en vragen oproept. Zodra onze klantenservice weer bereikbaar is, helpen onze collega's klanten met hun vragen. Wij willen onze welgemeende excuses aanbieden voor deze situatie.

Laatste update: 12 oktober 2026, 07.00 uur.

<https://nieuws.ah.nl/mediastatement-inzake-it-incident>