

## 22 Klachtenbrief

Als iets niet verloopt zoals het afgesproken was, als je je benadeeld voelt of als je ergens ontevreden over bent, kun je een klachtenbrief schrijven.

### HOE BOUW JE JE KLACHTENBRIEF OP?

#### Inleiding

Zeg waarom je je brief schrijft: je hebt een klacht over een bepaald product of over een bepaalde dienst.

- ▶ Over ... ben ik absoluut niet tevreden.
- ▶ Ik ben zeer teleurgesteld over ...
- ▶ ... is niet volgens afspraak gebeurd.
- ▶ Ik ben het absoluut niet eens met ...
- ▶ Ik heb ernstige bezwaren tegen ...
- ▶ Ik vind het ongehoord dat ...
- ▶ Hierbij wil ik uw aandacht vragen voor een aanslepend probleem.
- ▶ Ik ben zeer ontevreden over ...

#### Kern

Geef een precieze omschrijving van de klacht.

- Omschrijf de (waarschijnlijke) oorzaak van de klacht.
- Vermeld eventueel ook wat er tot op vandaag aan het probleem gedaan werd.

#### Slot

Vraag vriendelijk of dwingend om de fout te herstellen.

- ▶ Ik verzoek u vriendelijk ...
- ▶ Ik stel u voor ...
- ▶ Ik eis ...
- ▶ Ik verzoek u met sterke aandrang ...
- ▶ Mag ik u vriendelijk, maar beslist, vragen om ...
- ▶ Zorgt u er alstublieft zo snel mogelijk voor dat dit in orde komt?

Vraag om een snelle reactie op jouw voorstel.

- ▶ Bij voorbaat dank voor uw snelle reactie.
- ▶ Ik reken op uw bereidwillige en vlotte medewerking.
- ▶ Ik vertrouw erop dat u zo snel mogelijk de nodige stappen zet om de klacht te verhelpen.
- ▶ Ik hoop dat u snel een oplossing vindt voor dit ongemak!
- ▶ Ik ben als goede klant altijd tevreden geweest over uw diensten en hoop dan ook dat u snel gevolg geeft aan deze brief.

## TIPS

- Geef zo veel mogelijk relevante informatie: productnummers, data, kassabons, tijdstippen of andere gegevens. Zo kan de klacht sneller opgespoord worden.
- Vraag duidelijk om een snelle en accurate oplossing.
- Het is meestal handig dat je je brief aangetekend verstuurt. Zo heb je meteen een krachtig bewijs en kan men niet ontkennen dat je hem verstuurd hebt.
- Blijf zakelijk, beleefd en baseer je op feiten.

## Voorbeeld

Marina Larius  
Geitenstraat 45  
2500 Lier

Lier, 15 februari 20..

Zanussi - klantendienst  
Mevrouw Cornelia De Bock  
Travakkerstraat 49  
3000 Leuven

### **Zanussi microgolfoven (ref. 1125-Ig-236)**

Geachte mevrouw De Bock

Vorige week kocht ik via het internet een Zanussi microgolfoven. Op uw website vermeldt u dat de microgolfoven gebruiksklaar wordt aangeleverd, maar toen ik de verpakking opendeed, bleek de oven volledig gedemonteerd te zijn. Ik belde hierover afgelopen woensdag met een zekere Veerle van de klantendienst. Ze bood mij haar verontschuldigen aan, maar ze zei me dat dit zeer zelden voorkomt en dat ik beter even een mailtje stuurde.

Graag kreeg ik van u inlichtingen over de manier waarop ik dit volledig onbruikbare apparaat kan inwisselen voor een apparaat dat wel gebruiksklaar is.

Met hoogachting

*Marina Larius*

Marina Larius

## OEFENINGEN

- 1 Bij zijn laatste werkreis naar Portugal is de koffer van mijnheer Van Zwalm, Groendreef 98, 1840 Deernem, zoekgeraakt. Toen hij in Lissabon uitstapte, bevond zijn koffer zich niet tussen de andere koffers. Na een lange zoektocht bleek dat niemand wist waar hij was en dat mijnheer Van Zwalm zijn bagage ook niet meer terug zou krijgen. Hij vindt dit een vervelende situatie en besluit een klachtenbrief te schrijven naar de luchtvaartmaatschappij - Vliegopdroom, Leliestraat 3, 1560 Kommeren - waar hij zijn reis boekte. Vergeet in zijn brief niet de reisgegevens (datum: 20 mei 20.., reisnummer X50-298) en een gedetailleerde beschrijving te vermelden van de koffer, zowel wat het uiterlijk als wat de inhoud betreft.
- 2 Rosa Roelants, Olifantenbaan 3, 2904 Grijsze, is een alleenwonende weduwe. Met haar magere weduwepensioentje heeft ze het al niet te breed en door haar laatste telefoonrekening is ze helemaal van slag. Die rekening is immers buitensporig hoog, wat niet realistisch is voor het telefoonverkeer van mevrouw Roelants. Als ze haar rekening aan haar jonge buurvrouw toont, is die ervan overtuigd dat er een foutieve berekening gebeurd is. Ze wil mevrouw Roelants helpen en besluit een klacht te formuleren aan de telefoonleverancier Teletel, Twijfelstraat 26, 2904 Grijsze. Vermeld in deze brief onder meer de datum van de telefoonrekening met het rekeningnummer, de aangerekende kosten, de periode ...
- 3 Tim Bolsters huurt al jaren een appartement van de heer Van Achteren, Lindedreef 28, 3000 Leuven. Het appartement bevindt zich in de Lange Schapenstraat 15 in 3000 Leuven. Sinds enkele weken sluit het venster aan de voorzijde van zijn appartement niet goed meer. Hij heeft al tweemaal een brief geschreven naar de heer Van Achteren om dit euvel te melden, maar krijgt helaas geen gehoor. Hij besluit nu een aangetekend schrijven te richten aan zijn huisbaas waarin hij zijn ongenoegen ventileert over diens stilzwijgen en het defect een zoveelste maal meldt. Schrijf deze brief.