

Kapot product: voorbeeldbrief voor reparatie of vervanging

Voor je de brief verstuurt: vervang elke placeholder tussen dubbele accolades door je eigen gegevens en lees de volledige brief na. Laat een optioneel veld alleen leeg als het niet van toepassing is.

In te vullen velden

Je naam en achternaam (Verplicht)

{{naam_afzender}}

Voorbeeld: Ruben Jansen Toelichting: Gebruik de naam die op de factuur of bestelling staat.

Je straat en huisnummer (Verplicht)

{{adres_afzender}}

Voorbeeld: Beukenstraat 7 Toelichting: Vul het adres in waarop de verkoper je kan bereiken.

Je postcode en woonplaats (Verplicht)

{{postcode_plaats_afzender}}

Voorbeeld: 5611 AC Eindhoven Toelichting: Noteer de postcode en plaats volledig.

Je e-mailadres (Verplicht)

{{e_mail_afzender}}

Voorbeeld: ruben.jansen@example.nl Toelichting: Gebruik een adres waarop je de reactie kunt bewaren.

Je telefoonnummer, als je dat wilt vermelden (Optioneel)

{{telefoon_afzender}}

Voorbeeld: 06 87654321 Toelichting: Laat dit veld leeg als de verkoper je niet hoeft te bellen.

Datum waarop je de klacht verstuurt (Verplicht)

{{datum_verzending}}

Voorbeeld: 27 augustus 2026 Toelichting: Bewaar de brief met het verzendbewijs.

Naam van de verkoper (Verplicht)

{{naam_verkoper}}

Voorbeeld: Winkel Voorbeeld B.V. Toelichting: Gebruik de bedrijfsnaam op de factuur of orderbevestiging.

Straat en huisnummer van de verkoper (Verplicht)

{{adres_verkoper}}

Voorbeeld: Marktstraat 25 Toelichting: Controleer waar de verkoper klachten ontvangt.

Postcode en plaats van de verkoper (Verplicht)

{{postcode_plaats_verkoper}}

Voorbeeld: 3011 AA Rotterdam Toelichting: Neem het officiële adres over uit de factuur of contactpagina.

Datum van aankoop (Verplicht)

{{datum_aankoop}}

Voorbeeld: 14 mei 2026 Toelichting: Zoek de datum op de factuur, orderbevestiging of kassabon.

Product dat kapot is of niet goed werkt (Verplicht)

{{product}}

Voorbeeld: stofzuiger VX-400 Toelichting: Noem het product zoals het op je order of factuur staat.

Aankoopprijs (Verplicht)

{{aankoopprijs}}

Voorbeeld: € 249,00 Toelichting: Neem het bedrag en de valuta over van je factuur.

Merk en type (Verplicht)

{{merk_type}}

Voorbeeld: Voorbeeld VX-400, zwart Toelichting: Kijk op het product, de verpakking of de factuur. Schrijf onbekend als je het niet kunt achterhalen.

Order- of factuurnummer (Verplicht)

{{order_factuurnummer}}

Voorbeeld: ORD-NL-458217 Toelichting: Gebruik één referentie waarmee de verkoper je aankoop kan vinden. Schrijf Geen nummer beschikbaar als je die niet hebt.

Datum waarop je het probleem ontdekte (Verplicht)

{{datum_ontdekking}}

Voorbeeld: 19 augustus 2026 Toelichting: Een exacte datum helpt bij het vastleggen van je melding.

Heldere omschrijving van het probleem (Verplicht)

{{omschrijving_probleem}}

Voorbeeld: de motor valt na enkele minuten uit en start daarna niet meer Toelichting: Beschrijf wat er gebeurt, wanneer het gebeurt en hoe vaak het voorkomt.

Hoe je het product hebt gebruikt en onderhouden (Verplicht)

{{gebruik_product}}

Voorbeeld: volgens de handleiding gebruikt en volgens de voorschriften onderhouden
Toelichting: Beschrijf dit feitelijk. Schrijf alleen dat je het product normaal hebt gebruikt als dat klopt.

Oplossing die je vraagt (Verplicht)

{{gewenste_oplossing}}

Voorbeeld: reparatie of, als reparatie niet mogelijk is, vervanging
Toelichting: Kies eerst reparatie of vervanging. Vraag een prijsvermindering of ontbinding alleen als de voorwaarden daarvoor zijn vervuld.

Kanaal voor de reactie (Verplicht)

{{antwoordkanaal}}

Voorbeeld: e-mail
Toelichting: Kies bijvoorbeeld e-mail of brief.

Onderwerp

Verzoek om reparatie of vervanging van {{product}}

Brieftekst

{{naam_afzender}}

{{adres_afzender}}

{{postcode_plaats_afzender}}

{{e_mail_afzender}}

{{telefoon_afzender}}

{{datum_verzending}}

{{naam_verkoper}}

{{adres_verkoper}}

{{postcode_plaats_verkoper}}

Onderwerp: Verzoek om reparatie of vervanging van {{product}}

Geachte heer of mevrouw,

Op {{datum_aankoop}} kocht ik bij u {{product}} voor {{aankoopprijs}}. Het merk en type zijn {{merk_type}}. Mijn order- of factuurnummer is {{order_factuurnummer}}.

Sinds {{datum_ontdekking}} heeft het product het volgende probleem: {{omschrijving_probleem}}.

Ik heb het product als volgt gebruikt en onderhouden: {{gebruik_product}}.

Omdat dit product niet biedt wat ik ervan mocht verwachten, beroep ik mij op mijn wettelijke garantie. Ik verzoek u daarom om het product zonder kosten te repareren of te vervangen. Mijn voorkeur gaat uit naar {{gewenste_oplossing}}. Geef ook aan hoe en wanneer ik het product kosteloos kan terugsturen of laten ophalen.

Als u het product door de fabrikant wilt laten onderzoeken, blijft u mijn aanspreekpunt en verantwoordelijk voor de afhandeling van deze klacht.

Als reparatie of vervanging onmogelijk is, niet lukt of niet binnen een redelijke termijn zonder ernstige overlast kan worden uitgevoerd, ontvang ik graag uw schriftelijke uitleg en uw voorstel voor een passende vervolgstap.

Wilt u binnen twee weken reageren via {{antwoordkanaal}}? Als u vindt dat het probleem door mijn gebruik is ontstaan, ontvang ik graag uw onderbouwing en de reden waarom u geen oplossing aanbiedt.

Als u bewijs van mijn aankoop of van het probleem nodig heeft, laat mij weten via welk kanaal en op welke manier ik dit veilig kan aanleveren.

Met vriendelijke groet,

{{naam_afzender}}