

[uw naam]

[adres]

[postcode en woonplaats]

[telefoon]

[e-mail]

[naam ondernemer of bedrijf]

[adres]

[postcode en plaats]

[plaats, datum]

Onderwerp: afwijzen tegoedbon

Geachte heer of mevrouw,

Op [datum aankoop] kocht ik bij u een [product]. Het gaat om een [merknaam en type]. Helaas werkt [het product] niet zoals ik mag verwachten. Op [datum] vroeg ik u om [het product] te repareren of vervangen.

Wat is het probleem?

Helaas blijkt reparatie of vervanging niet mogelijk en u bood mij een tegoedbon aan. Hier ben ik het niet mee eens. Met deze brief laat ik u weten dat ik de tegoedbon afwijs en de koopovereenkomst ontbind. Ik eis dan ook het aankoopbedrag van u terug.

Hoe is dit wettelijk geregeld?

Als kosteloze reparatie of vervanging van een ondeugdelijk product niet mogelijk is binnen een redelijke termijn, of als de verkoper hier niet aan meewerkt, dan heeft de consument het recht om de overeenkomst te ontbinden. De consument heeft dan recht op teruggave van het aankoopbedrag. En de verkoper heeft recht op teruggave van het product. De Autoriteit Consument & Markt (ACM) houdt toezicht op deze regels. U kunt de regels nalezen op www.acm.nl/garantie.

Wat verwacht ik van u?

Ik vraag u om terugbetaling van het aankoopbedrag van [bedrag] euro binnen [noem een redelijke termijn]. U kunt dit overmaken op mijn rekeningnummer [uw rekeningnummer] ten name van [uw naam]. Laat u mij weten hoe u het product retour wilt?

[deze alinea kunt u naar keuze toevoegen:]

Biedt u geen oplossing?

Als u het aankoopbedrag niet wilt terugbetalen, dan meld ik dit bij ConsuWijzer, het consumentenloket van de ACM. [Kunt u naar De Geschillencommissie of rechter? Dan kunt u deze zinnen toevoegen:] En mogelijk leg ik mijn klacht voor aan [maak een keuze: De Geschillencommissie / rechter]. Ik vertrouw erop dat het niet zo ver hoeft te komen.

Ik ontvang graag binnen twee weken uw reactie per [e-mail / brief].

Met vriendelijke groet,

[uw naam en handtekening]