

Voorbeeldbrief ECC: ingebrekestelling <herstel/vervanging> ondeugdelijk product

Dit is een voorbeeldbrief van het Europees Consumenten Centrum. Deze brief dient als leidraad en kunt u aanpassen naar uw persoonlijke situatie. Uzelf bent hier verantwoordelijk voor.

Verstuur deze brief zowel per normale post als aangetekende post. Bewaar een kopie voor uzelf.

<uw naam>
<adres>
<postcode en woonplaats>
<e-mail>

Aan

<naam>
<adres>
<postcode en plaats>

< woonplaats, datum >

Kenmerk: < [bestelnummer](#) >

Onderwerp: ingebrekestelling <herstel/vervanging> ondeugdelijk product

Geachte heer, mevrouw,

Op <datum aankoop> kocht ik <online> bij uw bedrijf '<naam onderneming>' een <naam product> voor het aankoopbedrag van € <vul hier het totaalbedrag in>. Het product voldoet niet aan alle eigenschappen om het normaal te kunnen gebruiken.

Laatste mogelijkheid voor reparatie of vervanging

In mijn <brief/e-mail> van < datum > heb ik u gevraagd om een oplossing te bieden voor dit probleem. Tot op heden <is dat niet gebeurd/heb ik nog geen reactie van u mogen ontvangen>. Middels deze <brief/e-mail> stel ik u voor de laatste keer in de gelegenheid om aan uw verplichtingen, voortkomend uit de koopovereenkomst, te voldoen.

Ik verzoek u om binnen 14 dagen na dagtekening van deze <brief/e-mail> een gepaste oplossing te bieden. Dit kan door middel van reparatie of vervanging van <naam product>.

Juridische vervolgstappen

Wanneer ik binnen de gestelde termijn van 14 dagen geen reactie van u ontvang, dien ik een klacht in bij het Europees Consumenten Centrum. Ook zal ik de klacht kenbaar maken bij de toezichthouder; Autoriteit Consument en Markt (ACM). Mocht dit niet tot een oplossing leiden, zal ik de zaak voorleggen aan de geschillencommissie of aan de rechter. De kosten hiervan komen dan voor uw rekening. Ik hoop dat het niet zo ver hoeft te komen.

In afwachting van uw reactie.

Met vriendelijke groet,

<Uw naam en handtekening>

Bijlage(n)

- Kopie: aankoopbewijs
- Eventueel kopie van eerdere correspondentie
- Eventueel kopie van algemene voorwaarden
- Foto's van defect product (indien van toepassing)