

# Voorbeeldantwoord

Dit antwoord haalt de volledige score. Gebruik het als richtsnoer en niet als enige juiste formulering.

Van: klantendienst@studiobinnenhuis.be  
Aan: Karin Deprez <karin.deprez@mailvoorbeeld.be>  
Onderwerp: RE: Dringend, klacht bestelling #SB2026-3164

Beste mevrouw Deprez,

Hartelijk dank voor uw bericht. Ik bied u eerst mijn oprechte excuses aan voor de gang van zaken rond uw bestelling. U had verlof genomen om uw eetkamer in orde te brengen en die dag is verloren gegaan door onze te late levering. Dat is vervelend en ik begrijp uw ontgoocheling.

Ik heb uw dossier volledig nagekeken. Dit is wat er is misgelopen:

1. Uw bestelling stond gepland voor donderdag 9 juli en is pas op woensdag 15 juli geleverd, zes dagen later dan afgesproken.
2. De hanglamp Vega was op het moment van verzending niet op voorraad. Wij hebben u daarover willen contacteren, maar hebben u toen niet kunnen bereiken. Wij hadden u in dat geval een e-mail moeten sturen.
3. Er zijn per vergissing twee sierkussens Lino meegeleverd die niet in uw bestelling stonden.
4. De eettafel Oslo is bij u geleverd met een oppervlakkige kras op het blad.
5. Uw telefonische oproepen zijn onbeantwoord gebleven. Ook daarvoor mijn excuses.

Eén punt wil ik graag verduidelijken. In uw bestelling staan vier eetkamerstoelen Nora genoteerd en die vier zijn ook geleverd. Wenst u alsnog twee extra stoelen, dan zorg ik daar graag voor. Laat u mij weten of ik die voor u mag bijbestellen?

Dit stel ik voor om alles recht te zetten:

- **Hanglamp Vega:** deze is opnieuw beschikbaar. Ik laat hem met voorrang binnen drie werkdagen leveren, uiteraard zonder extra kosten, op een moment dat u schikt. Levering op zaterdag is mogelijk, zodat u er geen verlof meer voor hoeft te nemen. Wenst u liever een alternatief model, dan bekijk ik dat graag met u. Verkiest u de lamp te annuleren, dan betaal ik u de 189 euro terug.
- **Sierkussens Lino:** u kiest zelf. U mag ze kosteloos houden, of wij halen ze gratis bij u op. In beide gevallen worden ze niet aangerekend.
- **Eettafel Oslo:** ook hier kiest u. Onze chauffeur noteerde een oppervlakkige kras zonder impact op het gebruik. Wij vervangen de tafel door een nieuwe zonder schade, of wij betalen u 20 procent van de aankoop prijs terug, wat neerkomt op 179,80 euro, wanneer u de tafel wenst te houden.
- **Compensatie:** voor een vertraging van meer dan vijf dagen voorzien onze richtlijnen 15 procent korting op uw volgende bestelling. Omdat u een vaste klant bent, breng ik dat op 20 procent.

Op twee punten kan ik helaas niet ingaan. U vraagt de terugbetaling van de volledige bestelling van 2.013 euro. Drie van de vier artikelen zijn correct geleverd en bruikbaar, en daarvoor is een volledige terugbetaling niet aan de orde. U vraagt daarnaast een jaar gratis levering op al uw bestellingen. Die vorm van compensatie kan ik niet toekennen. Wat ik u wel aanbied, is een oplossing per artikel plus de hoogste korting die ik voor uw dossier kan toekennen. Bent u niet tevreden over de eettafel na levering van een nieuw exemplaar, dan mag u die uiteraard binnen veertien dagen terugsturen.

Zou u mij willen laten weten welke oplossing voor de tafel uw voorkeur heeft, wat u met de kussens wenst te doen, en welke dag u best past voor de levering van de hanglamp? Dan zet ik alles meteen in gang. Ik volg uw dossier

persoonlijk op tot alles in orde is.

Wij nemen uw opmerkingen ernstig. Wij passen onze werkwijze aan zodat klanten bij een voorraadprobleem voortaan altijd bericht krijgen, ook wanneer wij hen telefonisch niet bereiken, en wij versterken onze bezetting op de klantendienst.

Nogmaals mijn excuses voor het ongemak. Hebt u nog vragen, dan bereikt u mij rechtstreeks op 015 12 34 56.

Met vriendelijke groeten,

[Naam medewerker]

Klantendienst

Studio Binnenhuis

## Waarom dit antwoord voldoet

| ELEMENT                    | VERANTWOORDING                                                                                                                                                                  |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Zes dagen te laat</b>   | valt in de categorie meer dan vijf dagen, goed voor 15 procent korting                                                                                                          |
| <b>Loyale klant</b>        | zeven bestellingen in twaalf maanden volgens het klantprofiel, goed voor 5 procent extra, samen 20 procent                                                                      |
| <b>Binnen bevoegdheid</b>  | 20 procent is precies de grens van een medewerker klantendienst, dus toegestaan zonder overleg                                                                                  |
| <b>Plafond</b>             | 20 procent blijft onder het maximum van 25 procent bij meerdere problemen                                                                                                       |
| <b>Beschadigde tafel</b>   | lichte schade en bruikbaar product, dus vervanging of 20 procent van 899 euro, zijnde 179,80 euro                                                                               |
| <b>Ontbrekend artikel</b>  | prioritaire nalevering binnen drie werkdagen of een alternatief voorstel                                                                                                        |
| <b>Fout geleverd</b>       | de klant kiest tussen kosteloos houden of gratis ophaling                                                                                                                       |
| <b>De stoelen</b>          | de claim klopt niet met bestelling en leveringsbon, feitelijk gecorrigeerd en toch oplossingsgericht                                                                            |
| <b>De onredelijke eis</b>  | beide onderdelen geweigerd, de volledige terugbetaling en het jaar gratis levering, telkens met argument en met een concreet alternatief                                        |
| <b>Nalevering</b>          | de hanglamp wordt kosteloos nageleverd, want dat is uitvoering van de bestelling en geen compensatie. De keuze om te annuleren met terugbetaling van 189 euro wordt aangeboden. |
| <b>Ernst van de schade</b> | de leveringsbon vermeldt een oppervlakkige kras zonder functionele impact, dus lichte schade en geen volledige terugbetaling van de tafel                                       |
| <b>Creativiteit</b>        | zaterdaglevering, persoonlijke opvolging en een rechtstreeks nummer, alle drie binnen de richtlijnen                                                                            |
| <b>Interne notities</b>    | de oorzaak wordt erkend zonder collega's of afdelingen aan te wijzen                                                                                                            |