



## KLACHTEN- FORMULIER VOOR DE CONSUMENT

1

Eventueel het logo van de organisatie die de consumenten het gebruik van het formulier voorstelt

Dit formulier is door de diensten van de Europese Commissie opgesteld en mag door de gebruikers ervan niet gewijzigd worden. Het gebruik van het formulier heeft tot doel, de communicatie tussen de consumenten en het bedrijfsleven te verbeteren om, voor zover dat mogelijk is, een minnelijke oplossing te vinden voor de moeilijkheden die de consumenten bij verschillende transacties kunnen ondervinden. Het formulier is beschikbaar in alle talen van de Europese Unie (<http://europa.eu.int/comm/dg24>). ! Dit formulier mag in geen geval naar de Commissie worden opgestuurd. Zij heeft geen bevoegdheid om in dit soort geschillen tussenbeide te komen.

### GEGEVENS VAN DE PARTIJEN

#### Klacht ingediend door:

Naam:

Adres, straat, nr:

Plaats, postcode:

Land:

Telefoonnummer:

Faxnummer:

E-mailadres:

Uit naam van\*:

\* Uitsluitend in te vullen wanneer de klacht van de gebruiker door een derde en niet door hemzelf wordt ingediend. In dat geval is het gewenst dat de consument onder zijn naam zijn handtekening plaatst.

#### Ten aanzien van:

Naam:

Adres, straat, nr:

Plaats, postcode:

Land:

Telefoonnummer:

Faxnummer:

E-mailadres:

Overige gegevens:

### NADERE AANWIJZINGEN

- Teneinde het probleem en de eis duidelijk af te bakenen, wordt in dit formulier op elke vraag een aantal antwoorden gegeven waaruit men een keuze kan maken. Men dient de antwoorden (**één of meer**) te kiezen die het meest in aanmerking komen en deze informatie eventueel aan te vullen in de ruimte die voor dit doel is opengelaten.
- Het verdient aanbeveling bij dit formulier **een kopie te voegen van de relevante bewijsstukken** en deze stukken, met achterhouding van een kopie, in te **zenden per aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging of elke andere wijze waarmee kan worden vastgesteld dat zij verzonden en ontvangen zijn**.
- Klager dient verweerder voor zijn antwoord een passende tijd (minstens 14 dagen) te laten. Verweerder dient klager te antwoorden door hem het gehele formulier te retourneren. Vervolgens moet klager hem de antwoordcoupon (op blz. 4) terugzenden.

**WAARSCHUWING:** In de meeste lidstaten is bij wet een termijn vastgesteld, na afloop waarvan men geen rechten meer kan doen gelden via een gerechtelijke procedure. **Bedoelde termijn is soms betrekkelijk kort, met name wanneer het om de aankoop van goederen gaat. De wetgeving die op het geschil van toepassing is, bepaalt of het gebruik van dit formulier deze termijn onderbreekt of niet.**

## I. ONDERVONDEN MOEILIKHEDEN

Datum waarop u het probleem/de problemen hebt ondervonden (dag/maand/jaar):  /  /

Geef aan of het probleem zich al dan niet voor de eerste keer heeft voorgedaan:

Omschrijving van het probleem:

- |   |  |
|---|--|
| <p>1 <input type="checkbox"/> Het product is niet geleverd</p> <p>2 <input type="checkbox"/> De dienst is niet/slechts gedeeltelijk verleend</p> <p>3 <input type="checkbox"/> Vertraging bij de levering van het product</p> <p>4 <input type="checkbox"/> Vertraging bij het verlenen van de dienst<br/>Duur van de vertraging: <input style="width: 150px; height: 15px;" type="text"/></p> <p>5 <input type="checkbox"/> Gebrek aan het product</p> <p>6 <input type="checkbox"/> Gebrek aan het verlenen van de dienst<br/>Beschrijf het gebrek: <input style="width: 150px; height: 15px;" type="text"/><br/><input style="width: 150px; height: 15px;" type="text"/></p> <p>7 <input type="checkbox"/> Product niet overeenkomstig de bestelling</p> <p>8 <input type="checkbox"/> Producten/diensten niet besteld</p> <p>9 <input type="checkbox"/> Beschadigingen</p> <p>10 <input type="checkbox"/> Weigering de garantie toe te passen</p> <p>11 <input type="checkbox"/> Weigering tot verkoop</p> <p>12 <input type="checkbox"/> Weigering een dienst te verlenen</p> <p>13 <input type="checkbox"/> Commerciële praktijken/verkoopmethoden</p> <p>14 <input type="checkbox"/> Verkeerde informatie</p> <p>33 <input type="checkbox"/> Aanvullende mededelingen:</p> | <p>15 <input type="checkbox"/> Onvoldoende informatie</p> <p>16 <input type="checkbox"/> Betalingsvoorwaarden</p> <p>17 <input type="checkbox"/> Prijs</p> <p>18 <input type="checkbox"/> Verhoging van de prijs</p> <p>19 <input type="checkbox"/> Extra kosten</p> <p>20 <input type="checkbox"/> Kosten/rekening niet gemotiveerd</p> <p>21 <input type="checkbox"/> Voorwaarden van de overeenkomst</p> <p>22 <input type="checkbox"/> Omvang van de overeenkomst</p> <p>23 <input type="checkbox"/> Raming van de schade</p> <p>24 <input type="checkbox"/> Weigering schadevergoeding te betalen</p> <p>25 <input type="checkbox"/> Onvoldoende schadevergoeding</p> <p>26 <input type="checkbox"/> Wijziging van de overeenkomst</p> <p>27 <input type="checkbox"/> Slechte uitvoering van de overeenkomst</p> <p>28 <input type="checkbox"/> Annulering/opzegging van de overeenkomst</p> <p>29 <input type="checkbox"/> Annulering van een prestatie</p> <p>30 <input type="checkbox"/> Terugbetaling van een lening</p> <p>31 <input type="checkbox"/> Gevraagde rente</p> <p>32 <input type="checkbox"/> Niet-nakoming van een afspraak</p> |
|---|--|

34  Ander soort probleem:

## II. OMSTANDIGHEDEN VAN DE FEITEN

Vermeld de datum en plaats van de aankoop of van de ondertekening van de overeenkomst, beschrijf het product of de dienst in kwestie, alsmede de prijs, de betalingsvoorwaarden of elk ander element dat voor de beoordeling van de klacht dienstig kan zijn

## III. EIS VAN DE CONSUMENT

Komen tot:

- |   |   |
|---|---|
| <p>35 <input type="checkbox"/> Levering van het product of verlenen van de dienst</p> <p>36 <input type="checkbox"/> Herstel van het product of de dienst</p> <p>37 <input type="checkbox"/> Ruiling van het product</p> <p>38 <input type="checkbox"/> Annulering van de verkoop</p> <p>39 <input type="checkbox"/> Uitvoering van de garantie</p> <p>40 <input type="checkbox"/> Nakoming van de afspraken</p> <p>41 <input type="checkbox"/> Afsluiting van een overeenkomst</p> <p>42 <input type="checkbox"/> Annulering/opzegging van de overeenkomst</p> <p>43 <input type="checkbox"/> Annulering van een faktuur</p> <p>44 <input type="checkbox"/> Verstrekking van informatie</p> <p>51 <input type="checkbox"/> Aanvullende mededelingen:</p> | <p>45 <input type="checkbox"/> Correctie van de raming van de schade</p> <p>46 <input type="checkbox"/> Overmaking van de schadevergoeding ten bedrage van: <input style="width: 150px; height: 15px;" type="text"/></p> <p>47 <input type="checkbox"/> Terugbetaling van de aanbetaling ten bedrage van: <input style="width: 150px; height: 15px;" type="text"/></p> <p>48 <input type="checkbox"/> Terugbetaling van andere verrichte betalingen ten bedrage van: <input style="width: 150px; height: 15px;" type="text"/></p> <p>49 <input type="checkbox"/> Verlaging van de prijs met een bedrag van: <input style="width: 150px; height: 15px;" type="text"/></p> <p>50 <input type="checkbox"/> Betalingsfaciliteiten</p> |
|---|---|

52  Ander soort eis:



## ANTWOORD VAN VERWEERDER

4

Referentie (in te vullen door verweerder):

53  Ik aanvaard uw klacht in zijn geheel en verbind mij:

54  Ik aanvaard uw klacht voor een deel en stel u voor:

  
  

binnen een termijn van

55  Ik erken niet dat uw klacht gegrond is, maar ik wil mijn goede wil tonen en verplicht mij:

  
  

binnen een termijn van

56  Ik aanvaard uw klacht niet. Reden:

  
  

57  Ik stel u voor, het geschil voor te leggen aan een hieronder te noemen orgaan, dat bevoegd is voor de buitengerechtelijke beslechting van dit soort consumentengeschillen:

  
  

Gedaan te

, op

HANDTEKENING:



## DOOR DE CONSUMENT AAN VERWEERDER TERUG TE ZENDEN

Referentie (in te vullen door verweerder):

Klacht ingediend door:

betreffende:

Namens:

58  Ik ben tevreden en aanvaard uw voorstel voor het beslechten van het geschil.

59  Ik aanvaard uw voorstel niet, want:

  
  

60  Naar aanleiding van uw voorstel deel ik u mede, dat ik het geschil zal voorleggen aan het door u voorgestelde orgaan.

Gedaan te

, op

HANDTEKENING: