Naam

Adres

Postcode

Groningen, 1 december 2015

Noordhoff uitgevers

Postbus 58

9700 MB Groningen

Betreft: klacht over bestelling (ordernummer B459927645)

Geachte heer, mevrouw,

Twee weken geleden heb ik vijf lijsterboeken besteld waarvoor ik meteen heb betaald. Ik heb nog steeds geen boeken ontvangen. Ik vind het zeer teleurstellend dat ik zo lang op mijn bestelling moet wachten en ik wil graag meer duidelijkheid hierover.

Vanmorgen heb ik de helpdesk gebeld met de vraag wanneer ik de boeken kan verwachten. Een medewerker vertelde me dat mijn bestelling nog in behandeling is omdat één van de boeken op dit moment niet op voorraad is. Hij kon me niet vertellen wanneer het betreffende boek weer voorradig is. Hiermee blijft het dus onduidelijk wanneer ik mijn boeken zal ontvangen

Op uw site staat dat producten binnen drie werkdagen geleverd worden. Dit maakt u niet waar. Ik heb de boeken snel nodig voor school. Als ik geweten had dat het zolang duurde, had ik voor een andere winkel gekozen. Is het niet mogelijk om de vier boeken die wel voorradig zijn op te sturen? Ik heb tenslotte vijf boeken besteld, dus ik vind het jammer dat ze dan allemaal niet verzonden kunnen worden. Bovendien vind ik het slecht dat wanneer ik de helpdesk bel, ik niet geholpen wordt. Ik verwacht op zijn minst dat een medewerker mij duidelijkheid kan geven over mijn bestelling

Als reactie op mijn brief verwacht ik alsnog mijn vier boeken binnen drie werkdagen te ontvangen. Ook zou ik graag horen wanneer het vijfde boek weer op voorraad is. Als dit niet mogelijk is wil ik graag mijn geld terug zodat ik de boeken ergens anders kan kopen. Daarnaast zou ik u de suggestie willen geven om duidelijk op uw site te vermelden dat bestellingen niet geleverd kunnen worden wanneer één of meerdere producten niet op voorraad zijn. Ik wacht graag uw reactie af.

Met vriendelijke groet,

Marin achternaam