

Document Case 4 Spijkerbroek

Jury:

Klant:

Beste mensen van www.mijnnieuwespijkerbroek.nl,

Wat een ellende. Op 24 december heb ik bij jullie een nieuwe spijkerbroek besteld. Die werd geleverd op 28 december. Ik heb hem gepast, maar hij paste niet. Totale mismatch, die spijkerbroek en ik. Dus heb ik de spijkerbroek direct weer ingepakt, een retourformulier ingevuld, adresetiket erop geplakt en in de gang neergelegd voor retourneren. Kent u de rijen bij PostNL zo in de drukke decembertijd? Ik ook. Ik besloot niet achteraan te gaan staan en in januari terug te komen. Dus op mijn eerste werkdag heb ik het pakketje weer meegenomen en afgegeven bij PostNL. Het was inmiddels 8 januari. Mooi dacht ik nog, 12 dagen na afleveren, dat is precies op tijd. Maar nu accepteert u mijn pakketje niet meer.

Bedrijf:

Het pakketje is bij ons op 24 december verstuurd. Wij kregen het terug op 10 januari. Dat is in totaal 16 dagen. Ons systeem maakt automatisch een brief aan, dat het pakket de zichttermijn van 14 dagen heeft overschreden.

