

## Document Case 5 Koffiekopjes

### Jury:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Klant:

Beste mensen van plokker.nl,  
 Wat was ik blij met die leuke aanbieding van de set kopjes. Zes retro kopjes in turkoois die precies passen onder mijn koffiezetapparaat. De kleur is prachtig. De vormgeving gracieus. En precies zes stuks voor mijn vriendinnenclub. Geweldig 😊.  
 Maar helaas bleek er één oortje van het kopje af te zijn gevallen. Het oortje was er duidelijk al afgebroken tijdens het transport, getuige de schilfers verspreid door de hele doos.  
 Plokker.nl was zeer bereid om mee te werken. Ik mocht het kapotte kopje terugsturen en kreeg er een heel kopje voor terug.  
 Tijdens het volgende koffiekransje toonde ik verheugd de nieuwe kopjes. Ik was heel trots. Tot een van mijn vriendinnen zei: mijn kopje is veel lichter van kleur dan jullie kopjes. Er viel direct doodse stilte. Het overkomt ook altijd haar dat ze iets krijgt dat afwijkt van de andere vijf. Ik heb moeten praten als Brugman om het met haar goed te maken.  
 Nu wil ik dus graag zes kopjes in precies dezelfde kleur. Het gaat immers om een set. En de klantenservice van Plokker zegt tegen mij: maar mevrouw, u heeft echt zes precies dezelfde kopjes. Wat nu?

### Bedrijf:

Wij zijn mevrouw van dienst geweest en hebben het kapotte kopje omgeruild. Hiermee hebben wij een deugdelijk product geleverd. Wij hebben voldaan aan onze wettelijke garantie.