

## **Voorbeeldbrief te gebruiken bij problemen met een internetprovider**

Opgesteld door mr Els Doornhein, De Vos & Partners Advocaten N.V. ([www.devos.nl](http://www.devos.nl))

### Opmerkingen en waarschuwingen vooraf:

De inhoud van deze brief kan worden gebruikt wanneer bij de afname van een pakket/internet ernstige vertraging in de levering ontstaat (en u als consument, (aantoonbaar) andere informatie over de levertijd had gekregen).

Deze voorbeeldbrief houdt geen juridisch advies in maar is een algemene opzet voor de in die situaties geldende (wettelijke) bepalingen. Uiteraard dient elke kwestie op haar eigen merites te worden beoordeeld en dient u zelf advies in te winnen over uw specifieke situatie. Iedere provider hanteert bovendien eigen algemene voorwaarden.

### Werkwijze:

Het uitgangspunt van deze brief is dat de termijn van 14 dagen, het zogenaamde herroepingsrecht, al is verstreken. Mocht dat niet zo zijn, dient u hiervan gebruik te maken. Dit is namelijk als consument de meest eenvoudige route.

Wanneer die termijn voorbij is, kunt u voor deze brief kiezen.

De brief bevat een algemeen deel en twee voorbeelden waaruit u kunt kiezen. Een waarbij u nogmaals verzoekt om juiste nakoming. Het tweede voorbeeld kan worden gebruikt wanneer u helemaal van de overeenkomst af wilt en dit, gelet op uw situatie, ook haalbaar is.

In beide situaties is van groot belang dat uw situatie/ positie voldoende bekend is bij de provider. En, dat deze de tijd heeft gehad tot een oplossing te komen. U doet er goed aan bij contacten met een klantenservice erop aan te dringen uw verzoeken in het dossier vast te leggen. En, om belangrijke afspraken, zelf, naar de provider toe, schriftelijk vast te leggen. Bijvoorbeeld door een email te sturen en die te bewaren. Dit heet "dossieropbouw".

Niet iedere overeenkomst komt voor beëindiging in aanmerking. Om een overeenkomst te kunnen ontbinden dient de tekortkoming voldoende ernstig te zijn. Krijgt u bijvoorbeeld wel internet maar geen televisie geleverd, kan de overeenkomst gedeeltelijk worden ontbonden, namelijk voor het niet nagekomen deel. Uiteraard dient u zich te realiseren dat het einde van de overeenkomst ook betekent dat u op zoek dient te gaan naar een nieuwe provider.

Wanneer u voor vernietiging kiest (het tweede voorbeeld) is het van cruciaal belang dat voldoende vastligt dat u mocht uitgaan van een levering binnen een bepaalde termijn, en deze informatie afkomstig is van de provider. Wanneer u daarover twijfelt kunt u beter eerst nog een termijn stellen om na te komen (zoals is opgenomen in voorbeeld 2).

Realiseert u zich verder dat het zo kan zijn dat een provider uw ontbinding/ vernietiging niet accepteert. Of deze standhoudt, hangt in dat geval af van uw specifieke casus en situatie.

**De tekst van de voorbeeldbrief:**

"Geachte mevrouw, heer,

Op (datum) heb ik bij u een (product/dienst) besteld (omschrijven + klantgegevens).

Ik heb vernomen (van wie/hoe) dat ik binnen (levertijd) alles zou hebben om hiervan gebruik te maken.

De afgelopen periode heb ik (omschrijven gesprekken met klantenservice (wanneer/ met wie) en gedane toezeggingen/ toevoegen eventuele schriftelijke berichten). Helaas wacht ik nog steeds (omschrijven wat dit betekent bijvoorbeeld dat u helemaal geen internet/televisie heeft).

**Keuze 1: Aanmanen provider om alsnog goed na te komen**

Zoals uit artikel 6:265 BW, maart ook uit uw algemene voorwaarden blijkt, kan ik de overeenkomst ontbinden wanner u een of meer verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt. Ik dien u dan eerst nog een schriftelijke aanmaning te sturen om alsnog na te komen.

Ik heb u al verschillende keren gevraagd mij tijdig te leveren maar dat is niet gebeurd. Hierbij stel ik u formeel in gebreke en verzoek u alsnog al het nodige te doen zodat ik gebruik kan gaan maken van hetgeen ik heb besteld. Ik geef u hiervoor een termijn van 5 werkdagen.

Mocht u binnen de gestelde termijn opnieuw niet zijn nagekomen, of een oplossing kunnen bieden voor het bovenstaande, behoud ik mij het recht voor de overeenkomst te ontbinden vanwege de niet nakoming daarvan.

In dat geval behoud ik mij ook het recht voor om bij de Geschillencommissie een klacht in te dienen. Ik hoop uiteraard dat dit niet nodig zal zijn. Hetgeen ik namelijk zou willen, is gebruik maken van uw diensten zoals afgesproken.

Met vriendelijke groet,

(naam/ adres/ telefoonnummer /email adres)

**Keuze 2: Overeenkomst vernietigen wegens niet nagekomen belofte**

"Uit de informatie die ik heb verkregen mocht ik verwachten dat ik uiterlijk op (datum) gebruik zou kunnen maken van uw product/dienst.

(omschrijf de informatie die u heeft gekregen/ van wie /wanneer)

Die informatie bleek helaas niet juist. Wanneer ik van tevoren de juiste informatie zou hebben gekregen, dan was ik deze overeenkomst niet aangegaan. Het verstrekken van onjuiste informatie aan mij, als consument, is een oneerlijke handelspraktijk zoals bedoeld in artikel de artikel 193b BW en ook onrechtmatig.

Artikel 193j BW biedt mij, als consument, de mogelijkheid de overeenkomst met u te vernietigen.

Hierbij vernietig ik de overeenkomst op grond van het bovenstaande. Dat betekent dat ik mij niet meer aan de overeenkomst gebonden acht.

Graag hoor ik van u hoe ik tot terugzending kan overgaan. Verder verzoek ik u om de door mij gedane betalingen terug te betalen op mijn bankrekening met de volgende gegevens (*invullen*). Graag verneem ik binnen 5 werkdagen van u.

Met vriendelijke groet,

(naam/ adres/ telefoonnummer /email adres)

**Vervolgens:**

**Indien de provider bij keuze optie 1 haar verplichtingen niet binnen de termijn nakomt, of geen passende oplossing biedt, kunt u de overeenkomst ontbinden door het sturen van een brief met de navolgende inhoud:**

“Onder verwijzing naar mijn sommatie van (datum) bent u helaas uw verplichtingen niet nagekomen. U verkeert derhalve in verzuim. Ik heb een kopie van mijn ingebrekestelling toegevoegd. Dat betekent dat ik hierbij de overeenkomst tussen ons ontbind wegens uw tekortkoming.

Graag hoor ik van u hoe ik tot terugzending kan overgaan. Verder verzoek ik u om de door mij gedane betalingen terug te betalen op mijn bankrekening met de volgende gegevens (invullen). Graag verneem ik binnen 5 werkdagen van u.

Met vriendelijke groet,

(naam/ adres/ telefoonnummer /email adres)”.