Gebruik deze brief als jouw product een gebrek heeft. Een product moet in elk geval de eigenschappen hebben die nodig zijn voor normaal gebruik. Als dat niet het geval is, kan er sprake zijn van non-conformiteit.

## Belangrijk om te weten

* Meld het defect zo snel mogelijk bij de verkoper, maar uiterlijk binnen twee maanden nadat je het gebrek hebt ontdekt.
* Als het product binnen 12 maanden na levering een gebrek vertoont, mag je ervan uitgaan dat het gebrek al vanaf het begin aanwezig was. Je hoeft dan niet te bewijzen dat het gebrek er bij levering al was.
* Soms geeft een verkoper of producent extra garantie. Voor deze extra garantie gelden vanaf 27 april 2022 nieuwe regels. Zo moet de garantie schriftelijk of op een duurzame gegevensdrager, zoals een USB-stick of per e-mail, zijn vastgelegd.
* Is er sprake van non-conformiteit, dan moet de verkoper het product zonder kosten herstellen of vervangen.
* Stel een redelijke hersteltermijn: let bijvoorbeeld op de duur van de herstelwerkzaamheden.

**Algemene informatie**

* Dit is een voorbeeldbrief van ARAG. Je kunt de brief aanpassen aan jouw situatie.
* Je bent zelf verantwoordelijk voor de inhoud van je brief.
* Verstuur je brief aangetekend. Bewaar het verzendbewijs en een kopie van de verzonden brief.
* Heb je juridische hulp nodig? Neem dan contact met ons op via [www.arag.nl](http://www.arag.nl)

Wij streven ernaar dit voorbeelddocument regelmatig te controleren op inhoud en actualiteit. ARAG kan niet aansprakelijk worden gesteld voor onjuistheden in het document of problemen die voortkomen uit het (onjuist) gebruik hiervan.

**Aan**

[Naam bedrijf]  
[Adres]  
[Postcode en plaats]  
[E-mail]

[Woonplaats, datum]

**Betreft: ingebrekestelling wegens gebrekkig product**

Geachte heer/mevrouw,

Op [datum] heb ik bij u het volgende product gekocht: [omschrijving product]. Helaas voldoet het door u geleverde product niet aan de eisen die daaraan in redelijkheid zijn te stellen. De volgende gebreken heb ik geconstateerd: [gebreken die het product vertoont].

Ik stel u hierbij in gebreke wegens de tekortkoming[en]. Ik verzoek u binnen een termijn van [hersteltermijn afhankelijk van het soort gebrek maar doorgaans twee weken] vanaf heden, bovengenoemde gebreken te herstellen, dan wel binnen de genoemde termijn een vervangend product te leveren.

*Kiezen uit volgende alinea’s:   
OPTIE 1; voor als zich tijdens de garantie gebreken voordoen.   
OPTIE 2; voor als er geen garantie op het product zit maar de gebreken zijn ontstaan binnen 12 maanden na aankoop.   
OPTIE 3; voor als er na 12 maanden na aankoop gebreken ontstaan.*

**[OPTIE 1]**  
[Aangezien de gebreken zich nog tijdens de garantieperiode openbaarden, doe ik een beroep op de door u verstrekte garantie. Ik wil u er overigens op wijzen dat ik het product normaal en volgens de gebruiksaanwijzing heb gebruikt.]

**[OPTIE 2]**  
[Aangezien de gebreken zich openbaarden binnen twaalf maanden na aankoop, gaat de wet er vanuit dat het product al bij aflevering niet aan de overeenkomst heeft voldaan.]

**[OPTIE 3]**   
[Ik ben van mening dat deze problemen niet mochten ontstaan, gelet op de leeftijd en de aanschafprijs. Ik heb het product normaal gebruikt. Gezien de verwachte levensduur van dit specifieke product had dit nog niet kapot mogen gaan bij normaal gebruik volgens de gebruiksaanwijzing.]

Wanneer u niet binnen de gestelde termijn aan dit verzoek voldoet, dan raakt u in verzuim. Ik behoud mij het recht voor de overeenkomst te ontbinden en andere juridische stappen te nemen.

Met vriendelijke groet,

[Uw naam en handtekening]  
[Adres]  
[E-mail]