**Consumer affairs**

**Als je klachten genegeerd worden door een bedrijf, dan kun je online klagen om het bedrijf aan te sporen tot handelen. Negatieve online publiciteit ligt gevoelig! Dat gaan we hier oefenen.**

**A.** Schrijf een klacht over een MacBook Pro. Vermeld:

1. Je hebt vorig jaar een nieuwe MacBook Pro gekocht.
2. Tijdens de afgelopen 11 maanden is de computer al vier keer kapot gegaan.
3. Je hebt telkens je MacBook Pro naar de *Apple Authorized Repair Facility* gestuurd, reparatie duurde iedere keer drie weken.
4. Je bent tijdens de afgelopen 11 maanden je MacBook Pro drie maanden kwijt geweest voor reparatie.
5. Je hebt met acht verschillende mensen van Apple moeten bellen om naar een oplossing te zoeken.
6. Je hebt lang aan de telefoon moeten wachten, verkeerd doorverbonden en mocht niet met een manager praten.
7. Je hebt om een nieuwe MacBook Pro gevraagd; deze aanvraag is geweigerd, maar in de garantie staat dat je recht hebt op een nieuw apparaat als die van jou kapot gaat.
8. Je voelt je opgelicht door Apple.

**B.** Schrijf een klacht over een MacBook Pro. Vermeld:

1. Je hebt afgelopen maand bij IKEA spullen gekocht ter waarde van meer dan €2500.
2. Je spullen zijn bezorgd behalve drie stoelen.
3. IKEA heeft niets van zich laten horen.
4. Je hebt al drie keer gebeld en IKEA heeft al drie keer beloofd dat ze de stoelen gaan bezorgen. Er is niets bezorgd.
5. Vorige week heb je een mail gekregen waarin stond dat de stoelen gisteren bezorgd zouden worden. Er is niets bezorgd.
6. Je bent ervan overtuigd dat IKEA wil dat je zelf je stoelen komt ophalen. Dit ga je niet doen! Je hebt betaald voor de bezorging en IKEA moet daarom jouw spullen bezorgen!
7. Je vindt dat IKEA *Customer Service* niet te vertrouwen is!