Review door [Henk Blezer](https://tweakers.net/gallery/630484/), [dinsdag 28 oktober 2014 18:29](https://tweakers.net/shopreview/permalink/127986/)

**Algemeen**

Al jaren heb ik bij deze webwinkel verschillende bestellingen geplaatst en ik was altijd erg tevreden over de vlotte levering en nette prijzen. Bij m'n laatste bestelling kreeg ik voor het eerst te maken met de klantenservice, omdat er een artikel verkeerd geleverd was. Toen ging het helaas mis.  
  
Ik had een DVI-D adapter besteld, maar kreeg een DVI-I adapter die niet in mijn beeldscherm pastte. Het bleek dat de productomschrijving niet klopte. Via de mail heb ik contact opgenomen (ze zijn niet telefonisch bereikbaar). In eerste instantie gingen ze akkoord en kon ik het artikel terugsturen. Ze zouden de verzendkosten vergoeden en ik zou het juiste artikel alsnog ontvangen.  
  
Zo gezegd zo gedaan, althans van mijn kant. Nadat ze het artikel retour hadden ontvangen, beweerden ze ineens dat ze wel het juiste artikel hadden toegestuurd. Het artikelnummer kwam immers overeen. Ik heb tot 4 keer toe uitgelegd dat het niet klopte, maar ze bleven volhouden dat ze het juiste artikel hadden geleverd en op de laatste mail werd niet eens meer gereageerd.  
  
Ze hebben nu enkel het bedrag van het artikel teruggestort. Ik heb dus geen adapter, maar ik mag wel voor 2x verzendkosten opdraaien. Het is meer een principekwestie, want het gaat gelukkig niet om veel geld. Wel is het gewoon ontzettend frustrerend hoe je wordt behandeld. Dit is de laatste keer geweest dat ik hier iets bestel.

**Verzending**

Over het algemeen worden de producten vlot verzonden (evt. ook per envelop). Maar daar heb je niet zoveel aan als ze weigeren het juiste product te leveren.

**Klantenservice**

Deze winkel houdt zich alleen bezig met de verkoop. Klantenservice kennen ze niet. Houd daar rekening mee als je hier toch iets wilt bestellen.

|  |
| --- |
|  |

**Algemeen**

Al met al, geen betrouwbaar online koopadres; misschien voor kleine en relatief goedkope onderdelen, maar voor kostbaardere zaken lijkt dit adres mij een risico. Als het er op aan komt, en het om grotere bedragen of aantallen gaat, is er een kans dat het je veel tijd gaat kosten om te reclameren, Elektronica Online toch niet thuis geeft, en je op de koop toe nog verdachtmakingen en beledigingen naar je hoofd krijgt ook. De moeite om de klacht goed te documenteren (en dat kan met foto’s en al erbij al gauw een paar uurtjes kosten) kunnen klanten zich dan gevoeglijk besparen. De verzending is slecht geregeld (via de inmiddels infame DPD prijsvechters).  
  
\*Gedetailleerde uitleg\*  
In het verleden heb ik heel wat kleine bestellingen geplaatst bij Elektronica Online; vooral losse onderdelen. Soms, vrij zelden, zaten er slechte spullen tussen of was er sprake van een bestelfout. Dat is altijd goed opgelost.  
  
Bij de laatste bestelling (jubileumactie) zaten echter kostbaardere items en helaas veel defecte goederen (pointer die het niet doet) of zaken die niet goed of misleidend waren beschreven (‘set’ van twaalf vergrootglazen die geen ‘set’ zijn maar twaalf maal precies dezelfde vergroting (5x), in drie glasmaten). Er waren deze keer ook erg veel problemen met uitleveren (ze werken met DPD, inmiddels berucht); het heeft al met al weken geduurd en veel telefoontjes gekost.  
  
Eén doos van de drie uit de laatste bestelling is door DPD verlaat geleverd. Daarin zaten de vier laatste mooie gepolijste houten kistjes uit een bestelling van tien (eerder al 10 besteld in twee aparte bestellingen). Niet minder dan drie daarvan hadden zichtbare stoot- of valschade. Ik heb gereclameerd op de dag van verlate ontvangst zelf, met foto’s erbij en nauwkeurige omschrijving van de klacht. Ik heb in korte tijd in totaal 20 kistjes besteld, waarvan 10 in de laatste bestelling. Ik heb de andere ook meteen gecheckt (op twee na ongeopend). Met in totaal 5 licht tot ernstig beschadigde kistjes, waarvan drie in de laatste verlate bezorging.  
  
Blijkbaar is er een grens aan wat je bij hen aan defecte artikelen mag melden. Want zie de reactie. Als er naar smaak van de klantenservice te veel klachten zijn over hun producten, dan wordt er vrolijk gesuggereerd dat je een bedrieger bent of iemand die gewoon nergens tevreden over is. In mooi Nederlands heet dat adding insult to injury.  
  
Ik laat de reactie van hun medewerker hieronder voor zichzelf spreken, dan kunt u zelf beslissen of u hier zin in heeft. Ik heb mijn antwoord boven aangehecht laten zitten. (Ik heb geen zin om verdachtmakingen met verdachtmakingen te beantwoorden en heb het daarom formeel correct gehouden.)  
  
Gelukkig is Elektronica Online mijn enige echt slechte online koopervaring tot nu toe: meestal ontvang ik goede spullen of goede service (misschien gewoon geboft). Elektronica Online mijden, is mijn advies: soms slechte waar en onbetrouwbare klantenservice.   
  
  
.oOo.  
  
From: \*\*\*\*   
Sent: 28 October 2014 13:35  
To: 'Elektronica Online'  
Subject: RE: klacht over de kistjes  
  
Beste \*\*\*\*,  
  
Ik kan mij niet in uw oordeel vinden en neem aanstoot aan de implicaties van wat u zegt.  
  
Als u de bestelgeschiedenis overziet, zult u zien dat alle kistjes recent besteld zijn. Zij zaten echter op twee na allemaal nog in hun doosjes, onuitgepakt (uit de allereerste zending had ik er twee uitgepakt, en die waren goed).  
  
De drie kistjes waarover ik het eerst gerapporteerd heb, zaten alle drie in de laatste zending, in de doos die bij DPD vertraagd is, en zijn op de dag van levering, dus zeker binnen 24 uur, gemeld. De twee nagestuurde foto’s kwamen uit eerdere zendingen en die waren nog niet uitgepakt, om de reden die ik aangegeven heb.  
  
Alle klachten die ik bij u neergelegd heb zijn onderbouwd, nauwkeurig omschreven en de eerdere door u ook terecht bevonden. Vandaag stond ik weer in een volle collegezaal met een König pointer die niet werkt. De vergrootglazen bestaan daadwerkelijk uit 4 identieke setjes met dezelfde vergroting. Daar is geen speld tussen te krijgen. De kistjes komen nieuw uit hun dozen en de schade heb ik met foto’s aan u getoond. Er is geen enkel punt aan te wijzen waar ik u verkeerde informatie gegeven heb. De rest is negatieve ad hominem speculatie en daar moet ik aanstoot aan nemen.  
  
Indien u mijn eerlijkheid in twijfel trekt, is geen enkel gesprek mogelijk. Ik zie niet in waarom het nodig is, als u aantoonbaar gebrekkig materiaal geleverd heeft, om uw klanten vervolgens van leugenachtigheid te beschuldigen.  
  
Het feit dat ik van uw aanbiedingen gebruik maak, betekent niet dat ik een andere behandeling verdien of dat de producten niet deugdelijk zouden mogen zijn. Het feit dat ik de beschadigde kistjes met foto’s aantoon en niet over de 15 andere klaag, geeft aan dat ik niet overal over ontevreden ben [latere toevoeging: hij heeft overigens heel wat bestellingen over het hoofd gezien, waaronder een flinke partij omvormers]. Uw argumentatie is puur ad hominem, beledigend en houdt geen steek.  
  
M.v.g., \*\*\*\*  
  
.oOo.  
  
From: Elektronica Online [mailto:erik@elektronica-online.nl]   
Sent: dinsdag 28 oktober 2014 10:52  
To: \*\*\*\*  
Subject: klacht over de kistjes  
  
  
Goedemorgen  
  
  
Betreffende uw klacht over de kistjes.  
  
Ik heb de klacht, en uw eerdere klachten met mijn collega besproken en ik heb uw bestel verleden bekeken.   
Het blijkt dat u in het verleden alleen artikelen heeft besteld die 50% waren afgeprijsd, en dat u uitgezonderd de spuitbussen over ALLE artikelen klachten had.  
Van al deze artikelen hebben wij er al heel veel verkocht aan andere klanten en niemand anders had klachten over deze artikelen. Bij uw vorige klachten zijn wij coulant geweest maar daar heb ik nu geen zin meer in.  
  
Het is onmogelijk dat de beschadigde kistjes waarover u klaagt allemaal in de laatste zending zaten. Het is dus zeer waarschijnlijk dat u nu over kistjes klaagt die u al langer in uw bezit had en die misschien zelfs door eigen toedoen zijn beschadigd. In onze voorwaarden, cq faqs staat dat beschadigingen direct (binnen 24u) na ontvangst moeten worden gemeld. Dit is ook gebruikelijk bij andere webshops om te voorkomen dat iemand na een week iets laat vallen en dan transportschade gaat claimen. Wij zullen deze klacht dan ook niet in behandeling nemen.  
  
Ook denk ik dat gezien het feit dat u toch nergens tevreden over bent u waarschijnlijk beter een andere leverancier voor uw producten kunt zoeken.  
  
  
Met Vriendelijke Groet  
\*\*\*\*, Elektronica Online  
  
[www.elektronica-online.nl](http://www.elektronica-online.nl/)  
\*\*\*\*@elektronica-online.nl

**Verzending**

Zie boven: Er waren deze keer ook erg veel problemen met uitleveren (ze werken met DPD, inmiddels berucht); het heeft al met al weken geduurd en veel telefoontjes gekost.

**Klantenservice**

Zie boven: Blijkbaar is er een grens aan wat je bij hen aan defecte artikelen mag melden. Want zie de reactie. Als er naar smaak van de klantenservice te veel klachten zijn over hun producten, dan wordt er vrolijk gesuggereerd dat je een bedrieger bent of iemand die gewoon nergens tevreden over is. In mooi Nederlands heet dat adding insult to injury.