Geachte heer/mevrouw, beste Michel

Ik zou deze brief graag aan jullie vervoersbedrijf willen richten, en niet aan jullie. Zij werken echter namens jullie, dus vandaar is de brief toch aan jullie gericht.

**De geschiedenis**

De service die het vervoersbedrijf levert, staat in schril contrast met die van SASAstore.  Zoals jullie weten heb ik  6 september bij jullie een verzoek ingediend om de bank te retourneren. Dit is dezelfde dag gehonoreerd. Vervolgens heb ik drie weken lang meerdere malen gebeld, met de vraag wanneer de bank opgehaald zou worden. Ik hoor niks meer.

24 september krijg ik ’s avonds een bericht dat de bank de dag erop opgehaald zal worden.

Vanwege persoonlijke omstandigheden ben ik namelijk op onregelmatige momenten thuis. Wanneer vooraf weet wanneer de bank wordt opgehaald, houd ik daar rekening mee. Maar zo kort van te voren kan ik daar geen rekening mee houden. Ik kan 25 september niet en bel de afspraak af.

Ik krijg wel het overeengekomen bedrag terug, maar de bank staat er nog!

Ik hoor wederom meerdere weken niks meer. De bank blijkt in het systeem retour gemeld te zijn en dus wordt er geen actie ondernomen.

13 oktober bel ik nogmaals met het verzoek om afspraak te maken wanneer de bank wordt opgehaald. Michel (medewerker van SASAstore) beloofd dat de bank op zaterdag 17 oktober zal worden opgehaald óf dat hij belt als dit niet zo is. Die zaterdag  blijf ik thuis, terwijl ik andere dingen had willen doen. De bank wordt die zaterdag niet opgehaald. Ik krijg  zaterdagavond wel een bericht dat de bank zondag wordt opgehaald.

Zondagochtend 18 oktober komt een busje van SASAstore waar de bank niet in blijkt te passen. De chauffeur kan de bank niet meenemen. De chauffeur vertelt dat er ’s middags misschien een ander busje komt, waar de bank wel in past. Ik hoor wederom niks meer en het busje komt niet.

Maandagochtend 19 oktober bel ik Michel met de mededeling dat de bank er nog staat. Michel is verbaasd omdat in het systeem staat dat de bank is opgehaald.

Michel beloofd dat de bank deze week echt wordt opgehaald en dat ik ruim vooraf een bericht krijg wanneer. Op dit moment (21 oktober, 14:00) heb ik nog geen bericht ontvangen.

**Mijn verwachting**

Ik zou graag willen dat jullie vóór 23 oktober bellen of mailen om een afspraak te maken over wanneer de bank wordt opgehaald. De bank kan worden opgehaald op 22, 23, 24, 25, 26, 27 en 29 oktober of 9 t/m 13 november. 30 oktober t/m 8 november ben ik niet aanwezig.

Als het niet lukt om vóór 23 oktober een afspraak te maken, of het niet lukt om op één van de voorgestelde data de bank op te  halen, dan voel ik mij genoodzaakt om een eigen vervoersbedrijf in te schakelen en de kosten hiervan op jullie te verhalen.

Met vriendelijke groet,

Wouter