Geachte heer/mevrouw, Rolde,3 juli 2019

Omdat ik een meningsverschil heb met de leverancier de Firma Zijlstra in Groningen over de garantie van mijn naaimachine wil ik graag uw hulp.

Op 11 december 2018 heb ik bij de firma Zijlstra in Groningen een nieuwe naaimachine de Bernina 475QE gekocht. Vanaf het begin heb ik problemen met de machine. De steken zijn onregelmatig, de draad breekt steeds na ongeveer 15cm met grote lussen aan de achterkant van de stof, het geluid van de machine klinkt metalig. En de naald breekt regelmatig en draad loopt vast in de spoelhuls. Ik ben 2x keer terug geweest met de machine en heb de klacht uitgelegd en ik heb instructie gehad. Dit om aan te leren hoe ik met de machine moest omgaan. Na de zoveelste draadbreuk en naaldbreuk thuis, heb ik weer contact gezocht met de firma Zijlstra. Er kwam een reparateur aan huis. Goede service! Volgens de reparateur was er echter technisch niets onregelmatigs te vinden. Het proeflapje was hij maakte ongeveer 8 cm groot dus de reparateur heeft niet verder dan 8 cm genaaid. De reparateur adviseerde om al mijn naaigaren te vervangen door Guterman naaizijde. Dat heb ik gedaan. Alle naaizijde vervangen. Maar helaas ook dat bood geen soelaas. De naald en de draad brak, de naaimachine liep vast na ongeveer 15 cm. En het geluid klonk nog steeds metalig. Ik heb toen weer contact gezocht met de leverancier en ben met mijn machine weer naar de naaimachine winkel gegaan. Het was inmiddels al mei 2019. In de winkel heeft een medewerker met mijn naaimachine genaaid en tot 2x toe ervaarde zij dezelfde klachten en constateerde dat de naaimachine ook een naar geluid heeft. En de machine zat muurvast.

Ik heb in de winkel op de demo-naaimachine geoefend en dat ging vlekkeloos. Geen problemen. Het ligt dus niet aan gebruiker zoals bij een eerder bezoek aan de winkel gesuggereerd werd.

Ik kreeg de Bernina 475QE demo-naaimachine mee naar huis om te proberen en te oefenen.

Geen problemen thuis met deze demo-machine. Niet met naaien, niet met appliceren, niet met knoopsgaten naaien en een fijn regelmatig naaimachine geluid. Kortom een fijne Bernina naaimachine.

Ik heb 2 weken geleden een mail gestuurd naar de Firma Zijlstra met het bericht dat het echt aan de in december 2018 aangekochte naaimachine lag en niet aan mij.

Daarop kreeg ik het bericht dat ik de demo-naaimachine mocht houden.

Ik had verwacht dat ik een nieuwe naaimachine zou krijgen in verband met 2 jaar garantie of in ieder geval een flinke korting omdat ik nu een demo-naaimachine in mijn bezit heb. Dat was niet aan de orde. Het argument van de firma Zijlstra is dat ik nu een veel jongere naaimachine in mijn bezit heb dan de machine die ik in december 2018 gekocht heb. De firma Zijlstra zegt dat de demo-naaimachine nog maar net in de winkel stond. Dat kan ik moeilijk geloven. Mijn nieuwe naaimachine zat destijds in een nog niet geopende doos. Als iemand een nieuwe Bernina 475 QE koopt krijgt de klant dus een nieuwe machine in een niet geopende doos mee. En als er een klant is die de demo-machine wil kopen krijgt hij/zij toch ook korting. Dat is heel gebruikelijk.

Ik ben erg teleurgesteld. Nog nooit heb ik zo iets duurs gekocht voor mijn hobby en ik heb al ruim 5 maanden een geknakt zelfvertrouwen. En ik heb mijn hobby niet kunnen beoefenen met mijn nieuw aangeschafte naaimachine. Ik ben zelfs nog niet toegekomen het uitproberen van mijn tegelijkertijd aangeschafte BSR-voet. Het is al met al een teleurstellende aanschaf geweest en het vertrouwen in de firma Zijlstra is niet groot meer.

Kunt u mij helpen of advies geven wat nu te doen.

Met vriendelijke groet,

Rendel Koning