

Tekst 8

16 D

17 **maximumscore 1**

een antwoord met de volgende strekking:

- De schoenen gingen kapot/vielen uit elkaar.
- De klacht werd traag afgehandeld. / Er is onvrede over de manier waarop de klacht is afgehandeld.
- (Hij/de klant/Jesper moest) zelf de (verzend)kosten betalen

Opmerking

Wanneer een of twee van de drie elementen ontbreken, geen scorepunt toekennen.

18 **maximumscore 1**

(alinea) 6

19 B

20 C

21 C

22 B

23 A