



## Consument kiest voor VHG-hovenier

# Garantiefonds geeft zekerheid

Bindend advies, zo heet een uitspraak van de Geschillen Commissie Groen. Beide partijen dienen zich dus aan de uitspraak te houden. Voor VHG-leden is de uitspraak bindend, omdat dit verplicht is gesteld aan het VHG-lidmaatschap.

Door Johan van Wijck

Vanaf 1 januari 2009 zijn alle leden van VHG verplicht om de Algemene Consumentenvoorwaarden van VHG te hanteren als een offerte wordt uitgebracht aan een consument. De nakominggarantie, verzorgd door Stichting Garantiefonds Groen, is uitsluitend van kracht op grond van deze Algemene Consumentenvoorwaarden.

In strijd tegen beunhazerij hebben VHG-leden hiermee een sterk argument

in handen waarom een consument de opdracht beter aan een VHG-bedrijf kan geven. Deze werken immers met de voorwaarden van VHG waarin onder artikel 19 precies staat vermeld hoe de consument een klacht kan indienen bij Geschillen Commissie Groen (SGC). Deze commissie is in het leven geroepen door het Ministerie van Economische Zaken om de consument meer vertrouwen te geven in het bedrijfsleven.

In de praktijk blijkt dat consumenten mede kiezen voor bedrijven aangesloten bij VHG op basis van de nakomingsgarantie.

### Een praktijkvoorbeeld:

“Ik dacht meteen aan het garantiefonds vanuit de reiswereld toen ik de voorwaarden zag en ging met alle vertrouwen in zee met een VHG-hovenier”, vertelt Henk Vrolijk. “Ik kon alleen in het begin

## Cijfers op een rijtje

Bij de VHG-helptdesk zijn vorig jaar 120 vragen binnengekomen van leden met de vraag hoe ze een geschil met een consument moeten oplossen. Hetzelfde aantal (dus ook 120) consumenten heeft gebeld met een klacht over een hovenier. Naar aanleiding van deze 120 vragen zijn 44 klachten ingediend waarover de Geschillencommissie 32 keer een uitspraak heeft gedaan. Van deze 44 zaken werd 47% gegrond, 18% ten dele gegrond en 31% ongegrond verklaard. In 6% is er door de betrokken partijen tijdens of net voor de zitting onderling geschikt.

## Tips

- VHG beveelt aan zelf aanwezig te zijn als de deskundige naar het project komt. U ontvangt daar ook altijd een uitnodiging voor.
- Discussieer alleen in bijzijn van de consument met de deskundige. Loop niet even mee naar de auto om daar met de deskundige te praten buiten gehoorafstand van de consument; dit kan namelijk tegen u gebruikt worden.
- Zoek geen contact met de deskundige. Als u het ergens niet mee eens bent, meld dit in uw verweer of meld het tijdens de zitting.
- VHG adviseert ook om naar de zitting te gaan, zodat u daar nog het een en ander kan toelichten en de commissie u eventueel vragen kan stellen.
- VHG biedt ondersteuning aan bij het doornemen van het dossier, indien nodig ter plaatse.
- VHG kan ook helpen bij het schrijven van een verweerschrift. Bij zeer ingewikkelde zaken kan de VHG tegen betaling een gespecialiseerde jurist inschakelen.
- De hovenier die een rechtsbijstandsverzekering heeft, schakelt deze vaak in bij geschillen.

niet vermoeden dat ik zelf ook echt een beroep op de nakomingsgarantie zou gaan doen.”

### Overleg

Hovenier de Jong ging bij Vrolijk aan de slag in de voor- en achtertuin voor het afgesproken bedrag van € 11.000,-. Vrolijk is echter niet tevreden over het werk van de hovenier: “Afspraken waren niet nagekomen, het werk was niet of slecht uitgevoerd.” Ondanks verschillende pogingen komt het niet tot een goed overleg met de hovenier. “Op een gegeven moment gaf de hovenier via de mail aan dat hij niet meer zou komen. “We waren een jaar verder en ik wist even niet hoe nu verder. Gelukkig had ik inmiddels contact gezocht met VHG en kreeg daar meer informatie over de Geschillen Commissie Groen,” aldus Vrolijk.

### Contact

VHG biedt ondersteuning in dergelijke situaties met onafhankelijk advies en probeert ook te bemiddelen. Ook in dit geval zocht VHG contact met de hovenier om de klacht te melden en eventueel ondersteuning te bieden. Maar door allerlei omstandigheden reageert de

hovenier niet en Vrolijk dient de klacht bij de Geschillencommissie in. De door de commissie ingeschakelde expert constateert dat de tuin nooit definitief is opgeleverd en slecht uitgevoerd werk kent. Ook tijdens de zitting is de hovenier niet aanwezig om zijn kant van het verhaal te doen. De commissie oordeelt dat de hovenier toerekenbaar tekort is geschoten en veroordeelt hem tot terugbetaling van ruim € 8.000,-, circa € 50,- klachten-geld en € 230,- behandelkosten.

Uiteindelijk gaat de hovenier failliet en doet de consument een beroep op het garantiefonds. Deze gaat over tot betaling en legt de vordering neer bij de curator. “Het is een situatie waar niemand beter van is geworden, maar ik was heel blij met de uiteindelijke afloop. De betrokkenheid vanuit VHG heb ik als prettig ervaren en ik was ook tevreden geweest als we vanuit daar met de betrokken hovenier tot een goed einde waren gekomen. Toen bleek dat dat niet mogelijk was, gaf het traject naar de Commissie en garantiefonds een heldere uitslag”, blikt Vrolijk terug. “Ik heb toch nog extra kosten moeten maken om de eerste werkzaamheden weer goed te krijgen, dus beter ben ik er niet van geworden.

Maar de gang van zaken en de uitkomst van de Geschillencommissie hebben mij van één ding overtuigd: ik doe alleen nog zaken met een VHG-hovenier, omdat ik dan terug kan vallen op de voorwaarden met alle rechten van dien.” Inmiddels kan Henk Vrolijk weer genieten van een prachtige voor- en achtertuin, aangelegd door... een hoveniersbedrijf aangesloten bij VHG. ■

Namen zijn gefingeerd in verband met privacy.

## Hoe verkrijg ik de Algemene Voorwaarden van de VHG?

U kunt zowel de Algemene Consumentenvoorwaarden als de Algemene Business-to-Business Voorwaarden bestellen via [www.vhg.org](http://www.vhg.org) of neem met vragen contact op met de helptdesk van de VHG via telefoon 030-659 55 50.