

Geschillencommissie Groen is er voor u

Een geschil met een klant, en dan?

Niets is plezieriger dan tevreden klanten. Maar hoe goed u ook werkt, een geschil is niet altijd te vermijden. Vooraf alle afspraken goed vastleggen en goed communiceren, kan vaak een conflict voorkomen. En gaat er toch iets mis, probeer er dan eerst samen met uw klant uit te komen. Lukt dat niet, dan is er de Geschillencommissie Groen.

Tekst: Ed Zeelt

Deze commissie maakt deel uit van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC). VHG neemt deel aan de Geschillencommissie Groen. Deze bestaat uit drie leden: een voorzitter namens de SGC, een lid namens de Consumentenbond en een lid voorgedragen door de Stichting Groenkeur, VHG of de Tuinbranche Nederland. Alle leden zijn onafhankelijk en onpartijdig. Wie namens VHG in de commissie zit, legt dus geen verantwoording af aan de vereniging. De Geschillencommissie Groen behandelt klachten over de aanleg en het onderhoud van tuinen, geleverde adviezen en uitvoering van werkzaamheden. Soms gaat het ook om gekochte producten zoals planten, schuttingen en vijvers. De meeste klachten komen van consumenten. Maar als ondernemer kunt u ook een klacht indienen. In dit verhaal gaan we uit van een klacht van een klant.

Een klacht indienen

Een klacht indienen is vrij eenvoudig. De klacht wordt ingevuld op een vragenformulier. De klager moet ook een voorstel doen hoe het geschil kan worden opgelost. De kosten bedragen € 52,50. Vragenformulier en alle van belang zijnde stukken gaan naar de Geschillencommissie. Die beslist of een klacht in behandeling wordt genomen. Zo ja, dan moet de klager het bedrag dat u nog niet heeft ontvangen, overmaken aan de

Commissie. Het bedrag gaat 'in bewaring'. Bij de uitspraak wordt bepaald aan wie dit geld toekomt. Uiteraard geldt dit alleen voor het geldbedrag dat betrekking heeft op het geschil. De rest moet wel worden betaald. Als dit allemaal is gebeurd, ontvangt u als ondernemer afschriften van het vragenformulier en de andere stukken. U heeft dan een maand om schriftelijk te reageren. Uw reactie gaat ook weer naar de klager. Als u niet reageert – wat onverstandig is – gaat de zitting toch door.

Een externe deskundige kijkt mee
Na het raadplegen van alle stukken kan de Geschillencommissie besluiten om via VHG een externe deskundige naar de klacht te laten kijken. Daar kunt u bij aanwezig zijn. De deskundige beoordeelt de klacht en brengt rapport uit aan de Geschillencommissie. U en de klager ontvangen een kopie van het rapport en kunnen daarop reageren. Dan wordt het tijd voor de zitting van de Geschillencommissie. Maar voor die tijd kunt u alsnog met de klager tot een akkoord komen. De zitting gaat dan niet door.

Ga naar de zitting

U en de klager krijgen bericht wanneer de zitting van de Geschillencommissie wordt gehouden. U beiden kunt daarbij aanwezig zijn. Het blijkt dat veel ondernemers niet gaan. Het is verstandig om dat wél te doen. Het kost u weliswaar

tijd en geld, maar u kunt er een mondelinge toelichting geven en de Commissie kan vragen stellen. Uw commentaar maakt de zaak voor de Commissie duidelijker en kan bijdragen tot een voor u positieve uitslag.

De uitspraak

De Geschillencommissie kan verschillende besluiten nemen om het geschil te beëindigen. Denk aan:

- een schadevergoeding voor de klager;
- u of de klager wordt verplicht de overeenkomst na te komen;
- de overeenkomst wordt ongedaan gemaakt;
- er wordt een betalingsverplichting vastgesteld;
- u krijgt de opdracht om herstelwerkzaamheden uit te voeren.

Ook kan de Geschillencommissie besluiten om alsnog tot een schikking te komen. Dat kan natuurlijk alleen als beide partijen daarmee instemmen. Wellicht heeft u eerder de klager een aanbod gedaan om de zaak op te lossen en is dat aanbod toen niet geaccepteerd. De Geschillencommissie kan dan alsnog bepalen dat het een redelijk aanbod was. U moet het werk dan volgens dit aanbod uitvoeren. Binnen een maand na de zitting wordt de uitspraak schriftelijk aan partijen meegedeeld. Die uitspraak is bindend. De Stichting Garantiefonds Groen staat garant voor de nakoming

Twee uitspraken van de Geschillencommissie

Geschil 1: Krom vlonderterras

Een hovenier maakt een vlonderterras van 16 mm planken. Te dun en met een te grote afstand tussen de liggers en dat geeft problemen, meent de klant. De hovenier zegt dat de klant de planken heeft goedgekeurd en de vlonder er strak en netjes in lag.

Uitspraak: om het doorbuigen en boltrekken te voorkomen moeten er planken van minimaal 21 mm dik worden gebruikt en mogen de liggers maximaal 50 cm uit elkaar liggen. De hovenier draagt de herstelkosten.

Geschil 2: Verzakt tuinhuisje

Een tuinhuisje dat is geplaatst is verzakt, scheluw geworden en de schuifdeur sluit niet meer. De klant eist dat het tuinhuisje op kosten van de hovenier wordt gefundeerd. Die zegt er alles aan te hebben gedaan om het tuinhuisje goed te funderen. Plaatsen op een gefundeerd zandbed met grote tegels en op een dorpel om rotting tegen te gaan is een gebruikelijke methode. Onderheien zou een veel te dure optie zijn geweest.

Uitspraak: de ondernemer heeft het tuinhuis deugdelijk gefundeerd. Dat de tuin en daarmee ook het tuinhuis in de jaren na de aanleg op bepaalde punten is gaan verzakken, kan de ondernemer niet worden verweten.



van de adviezen door leden van Branchevereniging VHG. Bij elkaar neemt zo'n procedure enkele maanden in beslag. Het kost tijd, geld

en ergernis waar u niet op zit te wachten. Laat het dus samen met uw klant niet zo ver komen. ■

Meer informatie

www.degeschillencommissie.nl
www.vhg.org/vhg-leden/garantie-vhg-hovenier-consumenteninfo