VHG adviseert hoveniers bij geschillencommissie

In Nederland leveren ruim 5000 bedrijven hoveniersdiensten aan consumenten. Helaas gaat bij de levering hiervan soms wel eens iets mis. De consument heeft in dit geval twee mogelijkheden om zijn recht te halen. Hij kan kiezen voor een gang naar de rechter of een gang naar de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken (SCG). De regioconsulenten van de VHG adviseren en begeleiden dit traject.



De VHG heeft sinds 1998 een overeenkomst met de SGC. Hierin is overeengekomen dat de SGC geschillen op het gebied van kwaliteit tussen hovenier en consument kan beslechten. Voor consumenten heeft de gang naar de Geschillencommissie een groot voordeel. Zij hebben namelijk de garantie dat de uitspraak van de commissie wordt nagekomen. Wanneer een hovenier 'financieel onvermogend' is om de uitspraak na te komen, wordt dit namelijk door de VHG overgenomen. Zij keert dan de waarde van uitspraak uit aan de consument. Stel dat herstel € 2.500,- zou kosten, dan betaalt de VHG in zo'n geval de € 2.500,- aan de consument. Deze garantie geeft alle VHG-leden weer de mogelijkheid zich te profileren ten opzichte van niet VHG-leden. Deze nakominggarantie wordt namelijk alleen verstrekt aan VHG leden.

Cijfers op een rijtje

Bij de VHG-helpdesk 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 hebben gebeld met een klacht over een hovenier. Van deze 120 vragen werden 44 klachten ingediend waarover de Geschillencommissie 32 keer een uitspraak deed. Van deze 44 zaken werd 47% gegrond,18% ten dele gegrond en 31% ongegrond verklaard. In 6% werd er door de betrokken partijen onderling geschikt.

Consument

De consument krijgt meestal het advies: zet uw klacht op papier en meldt dit bij de hovenier. De VHG wijst de consument ook op de mogelijkheid een externe deskundige naar het project te laten kijken. Hier zijn wel kosten aan verbonden voor de consument. Soms worden deze kosten gedeeld met de hovenier. Verder licht de VHG aan de consument toe dat de mogelijkheid om de klacht bij de SGC in te dienen alleen geldt voor werk dat geleverd is door een VHG-hovenier.

Hovenier

Voor de hovenier rekent de VHG uit wat een gang naar de SGC kan kosten. Dit betreft € 55,00 klachtengeld en € 255,00 behandelkosten plus (als de hovenier in het ongelijk wordt gesteld) de herstelkosten. Ook kijkt de VHG naar de overige kosten zoals het twee uur durend bezoek van deskundigen ter plaatse, de uren voor het schrijven van verweerschrift en de uren voor het bijwonen van de zitting. Mocht de consument in het ongelijk wordt gesteld, zijn de behandelkosten en het klachtengeld voor rekening van de hovenier. Ook wijst de VHG op de tijdsduur van het hele traject dat al snel een half jaar tot een jaar in beslag kan nemen.

Procedure

De Geschillencommissie controleert op het landelijk bureau of de hovenier VHG-lid is/was en of het werk onder de algemene voorwaarden valt. Alleen een verwijzing door de hovenier naar de voorwaarden is onvoldoende. De consument moet voor akkoord tekenen dat hij de algemene voorwaarden begrepen heeft. Op het landelijk bureau is Johan van Wijck als regioconsulent aangewezen als vast contactpersoon voor de SGC-zaken. Deze maakt een dossier aan, waarin alles wordt opgeslagen. Hierdoor bestaat er een helder overzicht over de procedure. Indien gewenst legt Van Wijck de procedure uit en geeft hij hele praktische tips, zoals:

- Aanbevolen wordt zelf aanwezig te zijn als de deskundige naar het project komt, u moet daar ook altijd een uitnodiging voor ontvangen.
- Discuseer 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, meldt dit in uw verweer of meldt het tijdens de zitting.
- Het advies is ook om naar de zitting te gaan, zodat u daar nog het een en ander kan toelichten en dat de commissie u eventueel vragen kan stellen.
- VHG biedt ondersteuning aan bij het doornemen van het dossier, indien nodig ter plaatse.
- De VHG kan ook helpen bij het schrijven van een verweerschrift, bij zeer ingewikkelde zaken kan de VHG tegen betaling een gespecialiseerde jurist inschakelen.
- Tegen betaling is het tevens mogelijk dat de VHG meegaat naar de zitting.
- De hovenier die een rechtsbijstandsverzekering heeft, schakelt deze vaak in. ■

Johan van Wijck is bereikbaar via ledencontact@vhg.org of 030 659 56 50.

Johan van Wijck aan het woord:



"Gelukkig blijft de gang van SCG een uitzondering. Negen van de tien keer gaat het goed, maar voor een aantal projecten is het prettig dat de commissie bestaat. Een klacht is ook een kans. Door de klacht goed af te handelen, aandacht te geven en alert te reageren, kunt u ook een goede relatie opbouwen. Het kost u anders alleen maar verkeerde energie die u wellicht veel beter in andere dingen kunt steken. Wel wil ik erop wijzen dat het niet meesturen van de algemene leveringsvoorwaarden, geen getekende meer-/-minder werkbonnen en geen verslag van oplevering de zaak voor een hovenier zeer moeilijk maakt. Mijn advies is dan ook: ga eens praten en probeer er samen uit te komen. Onder het mom: 'Gooi niet voor een paar honderd euro uw bedrijfsnaam te grabbel.' Mijn ervaring is dat de meeste hoveniers het zelf willen én kunnen oplossen. Alleen als beide of een van de partijen zeer onredelijk is, biedt de geschillencommissie uitkomst."