ANBOS-lid en aangesloten bij De Geschillencommissie

wat betekent dit voor u?



ANBOS

de geschillencommissie

Klachten?
Die hoeft u niet alleen op te lossen!

DE GESCHILLENCOMMISSIE ALS VANGNET IN UW KLACHTENREGELING

Iedere ondernemer heeft wel eens te maken met een klant die klaagt. Over een behandeling of over de manier waarop hij geholpen is. Als ondernemer neemt u een dergelijke klacht serieus en probeert u het op te lossen. Dat is vaak gemakkelijker gezegd dan gedaan.

De consument van tegenwoordig wil steeds vaker zijn gelijk halen en doet dat ook regelmatig met alle emoties die daarbij horen. Dan is het goed om te weten dat u via uw brancheorganisatie ANBOS bent aangesloten bij De Geschillencommissie. Hiermee biedt u uw klant een eerlijke en eenvoudige procedure, met een uitkomst die bindend is voor beide partijen. Die procedure is er voor het geval u er samen met de klant niet uit komt. Dat is voor u én voor uw klant goed om te weten!

ONAFHANKELIJK, ONPARTIJDIG EN DESKUNDIG

Een onpartijdige afdoening van de geschillen is gewaarborgd. De Geschillencommissie voldoet aan de gestelde nationale en internationale standaarden. De Uiterlijke Verzorgingssector heeft een eigen geschillencommissie, omdat er specifieke kennis nodig is voor een goede beoordeling. Deze geschillencommissie bestaat uit drie leden: een door De Geschillencommissie aangezochte voorzitter (een jurist die ervaring heeft met rechtspraak). Daarnaast wordt een lid voorgedragen door uw brancheorganisatie en een door een consumentenorganisatie. Alle leden worden door het bestuur van De Geschillencommissie benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig.

"Het logo van De Geschillencommissie heb ik op alle facturen laten drukken. Hiermee weten de klanten dat ik sta voor kwaliteit! En ik sta nooit meer met mijn mond vol tanden. Als we er samen niet uitkomen, verwijs ik klanten naar De Geschillencommissie en geef ik ze de folder mee".

Een ondernemer

"Een geschillencommissie wordt zeer zorgvuldig samengesteld. De leden van de commissie zijn volkomen onafhankelijk en onpartijdig. En als het nodig is, wordt er een deskundigenrapport opgesteld zodat ik ook zeker weet dat het vakkundig beoordeeld wordt."

Een ondernemer

KORTE DOORLOOPTIJD DUS LAGE KOSTEN

De procedure bij De Geschillencommissie is eenvoudig en snel. Dit betekent dat u geen advocaat nodig heeft en dat u weinig tijd kwijt bent. De indiener, meestal de klant, betaalt een bescheiden financiële bijdrage voor de behandeling van de klacht en stort, indien van toepassing, het verschuldigde bedrag voor de verleende dienst in depot bij De Geschillencommissie. Als ondernemer betaalt ook u een bescheiden bijdrage in de kosten van de behandeling van het geschil.

NOG MAKKELIJKER: DIGITAAL

De Geschillencommissie biedt haar diensten ook digitaal aan. Via een beveiligd webportaal kan een geschil op de website worden ingediend en afgehandeld tot een bindende uitspraak. De digitale procedure is laagdrempelig, er zijn geen beperkingen door afstand en tijd. Ook verminderen we zo de administratieve last van u en de klant. De medewerkers van De Geschillencommissie beheren alle berichten, documenten en acties. Zo kunt u op elk gewenst moment zien in welk stadium de klacht zich bevindt.

UW KWALITEIT ZICHTBAAR GEMAAKT

Alle aangesloten bedrijven en instellingen staan in het openbare bedrijvenregister van De Geschillencommissie. Dit is vrij toegankelijk ook voor consumenten. Uw brancheorganisatie levert daarvoor de gegevens aan. Het is dus belangrijk dat ANBOS over uw goede gegevens beschikt. Uw aansluiting bij De Geschillencommissie laat zien dat u staat voor de kwaliteit van uw diensten.

Naar een goede oplossing…
…in 7 stappen.

"Wij adviseren u om altijd aanwezig te zijn bij de zitting. Dit kan namelijk van invloed zijn op de bindende uitspraak. Vaak brengt de klant tijdens de zitting nog extra argumenten in die door afwezigheid van de ondernemer niet worden weersproken. De kans om in het ongelijk gesteld te worden is dan groter."

Peter Moerkens,
Directeur van De Geschillencommissie

STAP 1
U LAAT ZIEN DAT U KLACHTEN SERIEUS NEEMT

Allereerst moet de klant het gevoel hebben dat hij met een klacht bij u terecht kan. Dat hij gehoord wordt. Het is daarom belangrijk om te laten zien dat u een klachtenregeling hebt. Dit kunt u op meerdere manieren zichtbaar maken voor uw klant. Hiervoor heeft uw brancheorganisatie een aantal middelen ontwikkeld: een raamsticker, een folder voor op de toonbank of een stukje tekst dat u in uw website of factuur op kunt nemen. Voor meer informatie kijk op www.anbos.nl.

STAP 2
UW EERSTE REACTIE

U hebt een boze klant aan de telefoon, of aan de balie. Ga eerst met de klant in gesprek en luister naar de argumenten. De klant moet de gelegenheid krijgen om zijn klacht kenbaar te maken. U moet de kans krijgen om het probleem samen op te lossen.

Extra tips

U hebt een boze klant die zijn klacht bij u deponeert. U krijgt er geen woord tussen. U wilt helpen, maar uw klant is kwaad. Welke strategie moet u kiezen? Wat kunt u doen om een geschil te voorkomen? En wat kunt u doen om een klacht om te buigen naar een kans…?

Wat nu?

- Rustig blijven.
- Laat de klant zijn gevoelens uiten. Door het structureren van gedachten en emoties, haalt u de angel uit de klacht.
- Luisteren: zowel aan de telefoon, in persoon of in een brief.
- Taxeren: wat is de klacht precies en is de klacht terecht? Wat zijn de mogelijke gevolgen voor mij en mijn onderneming?
- Communiceren: bepaal welke benadering het meest effectief is. Persoonlijk of formeel? En welk medium moet ik hiervoor gebruiken? Een gesprek onder vier ogen of telefonisch, een e-mail of een brief?
- Oplossen: geef prioriteit aan de klachtenafhandelingen zoek snel een passende oplossing. Ook als die onterecht is.
- Follow-up: doe wat beloofd is en vraag of de klant ook tevreden is. Wees ervan overtuigd dat mond-tot-mond reclame een groot effect heeft.

STAP 3
NIET MONDELING? DAN SCHRIFTELIJK

Als uer mondeling niet uitkomt, kunt u de klant uitnodigen zijn klacht schriftelijk bij u in te dienen. U reageert hier dan ook schriftelijk op en stelt in uw brief een termijn vast om tot een oplossing te komen. Bewaar alle correspondentie en rekeningen.

STAP 4
KANS INSCHATTEN MET HET UITSPRAKEN-REGISTER

Overweegt u het geschil in te dienen? Dan is het zinvol om in ons uitsprakenregister te kijken tot welke uitspraak een geschil als het uwe in het verleden heeft geleid (via www.degeschillencommissie.nl). Zo kunt u (en de klant) inschatten of het zin heeft om een geschillenprocedure te starten.

STAP 5
INDIENEN VAN UW GESCHIL

Het indienen van een geschil kan heel eenvoudig via de website www.degeschillencommissie.nl. Wordt voldaan aan alle voorwaarden, dan wordt de klacht in behandeling genomen. Een van de voorwaarden is dat de consument zijn/haar bijdrage in het depot stort.

STAP 6
BEHANDELING EN BINDENDE UITSPRAAK

De Geschillencommissie verzamelt uw standpunten en die van uw klant. Beide partijen krijgen de gelegenheid om te reageren op elkaars standpunt. Zorg dat uw stukken aan alle voorwaarden voldoen en tijdig zijn verstuurd. Als het nodig is, stelt een deskundige een rapport op. Vervolgens wordt het geschil door de commissie behandeld tijdens een zitting. Tijdens deze zitting kunnen u en de klant het geschil mondeling toelichten. Zorg dat u aanwezig bent op de zitting. Ongeveer één maand na de zitting wordt de uitspraak aan u en de klant schriftelijk meegedeeld. Deze uitspraak is voor allebei bindend.

STAP 7
DIRECTE FINANCIËLE AFHANDELING

Door de depotstorting van de klant (een van de voorwaarden voor behandeling) kan direct na de uitspraak de financiële afhandeling plaatsvinden. Wordt u in het gelijk gesteld? Dan ontvangt u direct na de uitspraak het bedrag waar u recht op heeft.

Algemene Voorwaarden

Wijradenuaanomuwaansluitingbij DeGeschillencommissiekenbaartemaken. Deklantisimmersgegarandeerdvaneengoedebehandelingeneenbetrouwbare klachtenafhandeling. DooruwANBOS-lidmaatschapstaatugarantvooreenprofessionelewerkwijze. DezewerkwijzehoudtrekeningmetdeAlgemeneLeveringsvoorwaardenwelkezijngedeponeerdbijdeSociaal-EconomischeRaad(SER). Alsliddvanbrancheorganisatie ANBOS bentuakkoordgegaanmetdezevoorwaarden, het isdusvanbelangdatuhierteallentijderekeningmeehoudtinuwbedrijfsvoering. Dealgemeneleveringsvoorwaardenzijnbijgaandvermeld, maarooktevindenin de GeschillencommissieconsumentenfolderoftedownloadenviadeANBOSwebsite www.anbos.nl. Voor de volledigheid treft u ze bijgaand aan:

Algemene Voorwaarden Uiterlijke Verzorgingsbranche (AVCZ/90december2009) DezeAlgemeneVoorwaardenvanANBOS, ANKOen ProVoetzijntotstandgekomeninoverlegmetdeConsumentenbondinhetkader vandeCoördinatiegroepZelfreguleringsoverleg(CZ)vandeSociaal-Economische Raadentredeninwerkingperjanuari2010. DeCZstelthetopprijsindienzulksbij een citaat uit deze Algemene Voorwaarden vermeld wordt.

Definities
In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:
Ondernemer: denatuurlijkeofrechtspersoondiegeregistreerdisbijzowelhetHBA alsbijdeStichtingGeschillencommissieConsumentenzaken, zichaldannietgeorganiseerdheeftviaeenvandebrancheorganisaties ANBOS, ANKOofProVoet, en actief is in de uiterlijke verzorgingsbranche;
HBA: Hoofdbedrijfschap Ambachten te Zoetermeer
ANBOS: AlgemeneNederlandseBrancheorganisatieSchoonheidsverzorgingte Utrecht;
ANKO: Koninklijke Algemene Nederlandse Kappersorganisatie te Huizen;
ProVoet: LandelijkeOrganisatievoordeVoetverzorger/Pedicure'ProVoet'teVeenendaal;
Consument: denatuurlijkepersoondie, andersdaninde uitoefeningvanzijnberoepofbedrijf, gebruikmaaktvandediensten vaneenaangeslotenondernemerin de uiterlijke verzorgingsbranche;
Overeenkomst: deovereenkomstvooreenbehandeling, en/ofleveringvanproducten, op het gebied van de uiterlijke verzorging;
Uiterlijkeverzorgingsbranche: hetkappersbedrijf, schoonheidsverzorgingsbedrijfof voetverzorgingsbedrijf;
Kappersbedrijf: hetbedrijfvanhetknippenofanderszinsbehandelenvanhet hoofdhaar;
Schoonheidsverzorgingsbedrijf: hetbedrijfdatbehandelingenverrichtdiegerichtzijn opdeverzorgingvandehuidenhetuiterlijkvanmensenuitschoonheidsoogpunt;
Voetverzorgingsbedrijf: hetbedrijfdatbehandelingenverrichtdiegerichtzijnop deverzorgingvandevoet, voethuidennagels, medeuitoogpuntvanvoorkoming van voetklachten;
Geschillencommissie: DeGeschillencommissieUiterlijkeVerzorging, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag;
Branchecodes: Decodesvanhetschoonheidsverzorgingbedrijf, kappersbedrijfof voetverzorgingsbedrijf, respectievelijkde'Codevandeschoonheidsspecialist', 'Code van de kapper' en 'Code van het voetverzorgingsbedrijf'.

ARTIKEL 1 - Toepasselijkheid
DezeAlgemeneVoorwaardenzijnvantoepassingopdetotstandkomingenuitvoeringvanalleovereenkomstenindeuiterlijkeverzorgingsbranchetussendeondernemer en de consument.

ARTIKEL 2 - Totstandkoming van de overeenkomst
1.Deovereenkomstkomttotstandnadatdeconsumentgevraagdheeftomeenbehandelingendeondernemeraangegevenheeftdiebehandelinguittezullenvoeren.
2.Voorafgaandaanofbijdeaanvangvanelkebehandelingofreeksbehandelingen dientdeondernemerdeconsumentteinformerenoverdeterzakegeldendeprijs. Bij eenreeksbehandelingenzaldeafgesprokenprijsniettussentijdswordenverhoogd.
3.Deannuleringsvoorwaarden, voorzovervantoepassing, wordenkenbaargemaakt aan de klant voordat de overeenkomst tot stand komt.
4.Ingevaldeconsumentwegensovermachtverhinderdisdegemaakteafspraaknа te komen, kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.

ARTIKEL 3 - Verplichtingen van de ondernemer
1.Deondernemerstaatervoorindatdedoorhemverrichtewerkzaamhedenbeantwoordenaandeovereenkomstenwordenuitgevoerdmetgoedenzorgvuldig vakmanschapenmetgebruikmakingvandeugdelijkematerialenenmiddelen.
2.Deondernemerlichtdeconsumentinoverdeaardenomvangvandebehandeling, deinredelijkheidteverwachtenresultatenendemogelijkerisico's verbonden aandebehandeling. Deondernemervraagtdeconsumentnaarinformatiedierelevant is om de behandeling goed uit te kunnen voeren.
3.Deondernemerwordtgeachttewerkenvolgensdegeldendewet-enregelgevingenstanddertechniek, zoalsdezeonderanderezijnneerslagvindtindeter zake geldende branchecodes uitgegeven door het HBA.
4.Deondernemerzalgeenhandelingverrichtendiebuitenzijnberoepscompetenties valt.

ARTIKEL 4 - Verplichtingen van de consument
1.Deconsumentdientdeondernemervoorhetaangaanvandeovereenkomstop de hoogte te stellen van eventuele specifieke wensen.
2.Deconsumentheeftdeplichtalledoordeondernemergevraagdeennoodzakelijkeinformatieteverstrekkendiedezevooreengoedeuitvoeringvandeovereenkomst nodig heeft.

ARTIKEL 5 - Betaling
1.BetalingenaandeondernemerdienencontantmeteeninNederlandalgemeen geaccepteerdbetaalmiddeltegeschieden. Contantebetalingomvatookbijschrijvingvanhetverschuldigdebedragopeendoordeondernemeraangegevenbank-of girorekeningophettijdstipvandekoopofleveringofbetalingdoormiddelvandoor banken erkende vormen van elektronisch betalen.
2.Bijeenreeksbehandelingenkandeondernemerdeconsumentverplichtentot eenvooruitbetalingvanmaximaalvijftigprocentvandetotaalprijs. Hetresterende deelvantotaalprijszalnavoltooiingvandereeksbehandelingeninrekeningworden gebracht.

ARTIKEL 6 - Aansprakelijkheid
1.Deondernemeristegenoverdeconsumentaansprakelijkvoorschadediehet gevolgisvaneentekortkomingdieaandeondernemerofeenpersooninzijndienst dan wel stagiaire is toe te rekenen.
2.Deconsumentistegenoverdeondernemeraansprakelijkvoordoordeondernemergeledenschadediedooreenaandeconsumenttoerekenbaretekortkoming is veroorzaakt.

ARTIKEL 7 - Klachten
1.Hetverdientsterkeaanbevelingtekortkomingenperommegaandenahetontdekkenofkunnenontdekkendaarvanschriftelijkdanwelelektronischbijdeondernemerintedienen. Telangwachtenmetklagenkannadeligegevolgenhebbenvoor de bewijspositie van de consument.
2.Deondernemerdientklachtenafdoendeteonderzoeken. Deondernemerzal eventueletekortkomingenzomogelijkherstellenbinneneenredelijketermijn, tenzijzulksinverbandmetdeomstandighedeninredelijkheidnietvanhemkan worden gevergd.
3.Alsdeklachtnietinonderlingoverlegnaartevredenheidkanwordenopgelost, ontstaateengeschildatkanwordenvoorgelegdaanDeGeschillencommissie.

ARTIKEL 8 - Geschillenregeling
1.Geschillentussenconsumentenondernemerovertotstandkomingofdeuitvoeringvandeovereenkomsten, kunnenzoweldoordeconsumentalsdoordeondernemeraanhangigwordengemaaktbijDeGeschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).
2.EengeschilwordtdoorDeGeschillencommissieslechtsinbehandelinggenomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
3.Nadatdeklachtbijdeondernemerisingediend, moethetgeschiluiterlijkdrie maandennahetontstaandaarvanbijDeGeschillencommissieaanhangigworden gemaakt.
4.Wanneerdeconsumenteengeschilaanhangigmaaktbij DeGeschillencommissie, isdeondernemeraandezekeuzegebonden. Indiendeondernemereengeschil aanhangigwilmakenbijDeGeschillencommissie, moethijdeconsumentvragen zichbinnenvijfwekenuittesprekenofhijdaarmeeakkoordgaat. Deondernemer dientdaarbijaantekondigendathijzichnahetverstrijkenvandevoornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5.DeGeschillencommissiedoetuitspraakmetinachtnemingvandebepalingenvan hetvoorhaargeldendereglement. Debeslissingenvan DeGeschillencommissie geschiedenkrachtensdatreglementbijwegevanbindendadvies. Hetreglement wordtdesgevraagdtoegezonden. Voordebehandelingvaneengeschiliseenvergoeding verschuldigd.
6.Uitsluitendderechterdanweldehierbovengenoemde Geschillencommissieis bevoegd van geschillen kennis te nemen.

ARTIKEL 9 - Nakomingsgarantie
1.ANBOS, ANKOenProVoetstaangarantvoordenakomingvandebindende adviezendoorhaarleden, tenzijhetlidbesluithetbindendadviesbinnentwee maandennadeverzendingervan, tertoetsingaanderechtvoorteleggen. Deze garantstellingherleeft, indienhetbindendadviesnatoetsingdoorderechterin standisgeblevenenhetvonniswaaruitditblijkt, inkrachtvangewijsdeisgegaan.
2.Totmaximaaleenbedragvan€7.500perbindendadvies, wordtditbedragdoor ANBOS, ANKOofProVoetaandeconsumentuitgekeerd. Bijbedragengroterdan €7.500perbindendadvies, wordtdeconsumentditbedraguitgekeerdenvoor hetmeerderewordtdeconsumentaangebodenzijnvorderingaanANBOS, ANKO ofProVoetovertedragen, waarnadezeorganisatieopeigennaamdebetaling daarvan in recht zal vragen ter voldoening aan de consument.
3.ANBOS, ANKOofProVoetverschaffengeennakomingsgarantieindien, voordat tenbehoevevanhetinbehandelingnemenvanhetgeschildoordeconsument isvoldaanaandedaartoebepaaldeformeleinnamenvereisten (betalingklachtengeld, retourneringingevuldenondertekendvragenformuliereneventuelede-potstorting), van één van de volgende situaties sprake is:
- aan het lid is surséance van betaling verleend.
- het lid is failliet verklaard.
- debedrijfsactiviteitenzijnfeitelijkbeëindigd. Bepalendvoordezesituatieisde datumwaaropdebedrijfsbeëindigingin het Handelsregisterisingeschrevenofeen eerderedatum, waarvanANBOS, ANKOofProVoetaannemelijkkanmakendatde bedrijfsactiviteiten feitelijk beëindigd zijn.

ARTIKEL 10 - Wijzigingen
ANBOS, ANKOenProVoetzullendezealgemenevoorwaardenslechtswijzigeninoverleg met de Consumentenbond.

ARTIKEL 11 - Afwijkingen
Individueleafwijkingenvandeze AlgemeneVoorwaarden, metinbegripvanindividueleaanvullingen, moetenschriftelijkdanwelelektronischtussendeondernemer enconsumentwordenvastgelegd. Afwijkingenzijnalleenmogelijkindiendezein het voordeel van de consument zijn.

ONDERSTEUNING VANUIT UW BRANCHEORGANISATIE

Om uw klachtenregeling bij uw klanten onder de aandacht te brengen, hebben wij voor u een aantal middelen ontwikkeld. Bijvoorbeeld een praktische folder voor uw klanten, waaruit blijkt dat u serieus omgaat met klachten. Dit kunt u bijvoorbeeld ook laten zien met de raamsticker. Het logo van De Geschillencommissie en een informatieve tekst voor uw website zijn eenvoudig te downloaden via de ANBOS website, www.anbos.nl. Zo kunt u op uw eigen manier laten zien dat u uw klant zo goed mogelijk van dienst wilt zijn. Ook als u het op een bepaald moment niet eens kunt worden.

WILT U MEER WETEN?

Wanneer u een geschil heeft met een van uw klanten, kunt u het beste zelf proberen tot een oplossing te komen. Soms blijkt dit echter niet mogelijk en komt u er in onderling overleg niet uit. U als ondernemer bent gebaat bij een professionele en prettige afhandeling van een klacht. De Geschillencommissie kan u hierbij helpen een klacht van een klant op een eenvoudige, snelle en laagdrempelige manier op te lossen.

ANBOS
Postbus 2099
3440 DB Woerden
T: 0348 748 200
I: www.anbos.nl

de geschillencommissie
De Geschillencommissie
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
T: 070 310 53 10
F: 070 365 88 14
I: www.degeschillencommissie.nl