



Geslaagd voorwaardenoverleg: betekenis en gevolgen voor ondernemers

Thom van Mierlo

Secretaris voorwaardenoverleg
bij de SER

Voordeel 1 voor de ondernemer: Tweezijdige algemene voorwaarden

- U weet dat u voldoet aan wettelijke contractuele eisen ...
- ... en maakt *vage* wettelijke normen concreet (bijv. conformiteit van een product, redelijk vakbekwaam zijn).
- Consumentenbond kan beding niet meer voor rechter betwisten.

Voordeel 1 voor de ondernemer: Tweezijdige algemene voorwaarden

- U biedt de klant méér rechten dan de wet voorschrijft ...
- ... maar ook niet meer dan redelijk is.
- U biedt de klant bovendien heldere informatie ...
- voor en na de koop.

Voordeel 1 voor de ondernemer: Tweezijdige algemene voorwaarden

- U afficheert uw algemene voorwaarden met de SER standaardclausule
- De Consumentenbond zal u in publicaties aanbevelen
- De overheid gaat u in het zonnetje zetten

Daar komt nog bij:

- De door u zelf opgestelde regels sluiten aan bij de wensen uit de praktijk ...
- ... u als branche handhaaft ze zelf ...
- ... en evalueert ze periodiek.
- De regels kunnen desgewenst vrij snel worden gewijzigd.
- Dit alles verlaagt uw transactiekosten.
- Kassa.

Voordeel 2 voor de ondernemer: Goede klachtenbehandeling

- U laat zien klachten serieus te nemen en ze samen met de consument te willen oplossen
- Dit voorkomt dat een klacht tot geschil kan escaleren
- U houdt zo tevreden klanten en doet aan klantenbinding
- Klachten: gratis 'advies' om uw product of dienst te verbeteren
- Grotere betrokkenheid van uw medewerkers
- Klachtenartikel in de algemene voorwaarden

De zeven stappen uit de SER klachtenbrochure



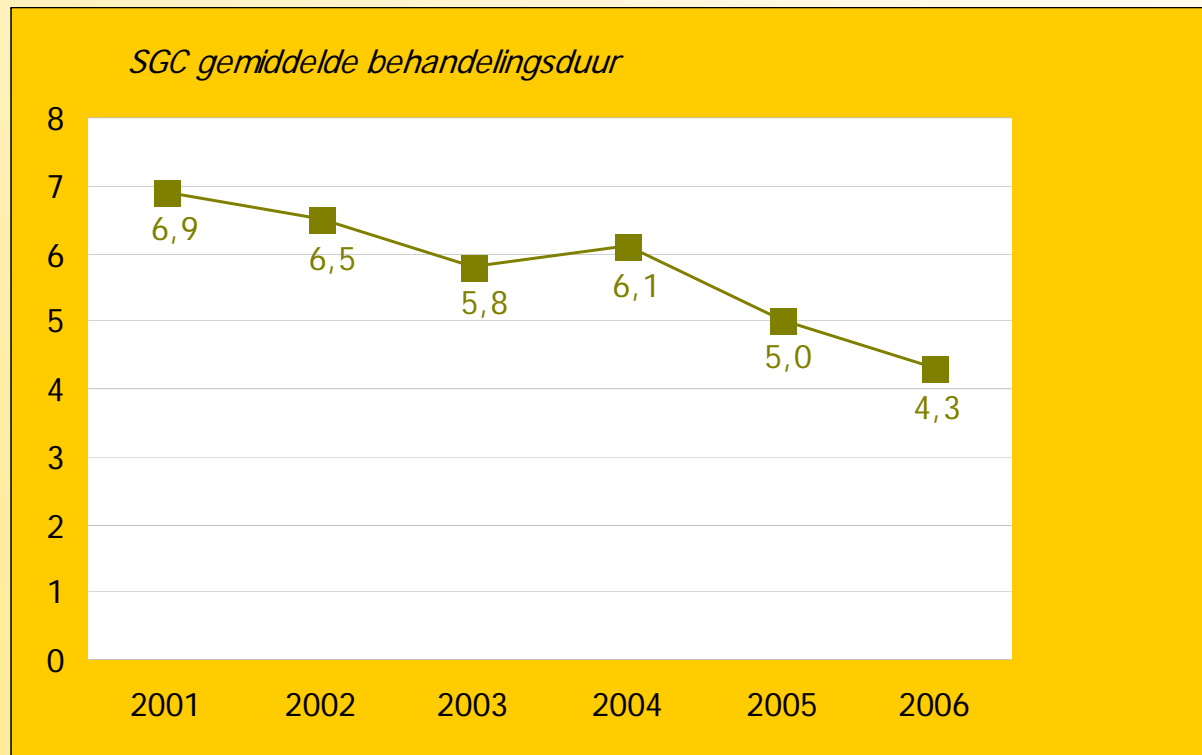
De zeven stappen van de klachtbehandeling

1. Een klacht herkennen
2. Uw eigen 'Ombudsman'
3. Laat van u horen
4. Wie schrijft, die blijft
5. Scheid feiten en fictie
6. Naar een oplossing
7. De evaluatie

Voordeel 3 voor de ondernemer: Laagdrempelige geschilbeslechting

- Als u er om goede redenen met consument niet uitkomt:
- Geschillencommissie: goed alternatief voor de rechter:
- Onafhankelijke positie en onpartijdige uitspraken
- Erkend door Justitie en voldoet aan Europese beginselen
- snel, relatief goedkoop en informeel
- U heeft geen advocaat nodig

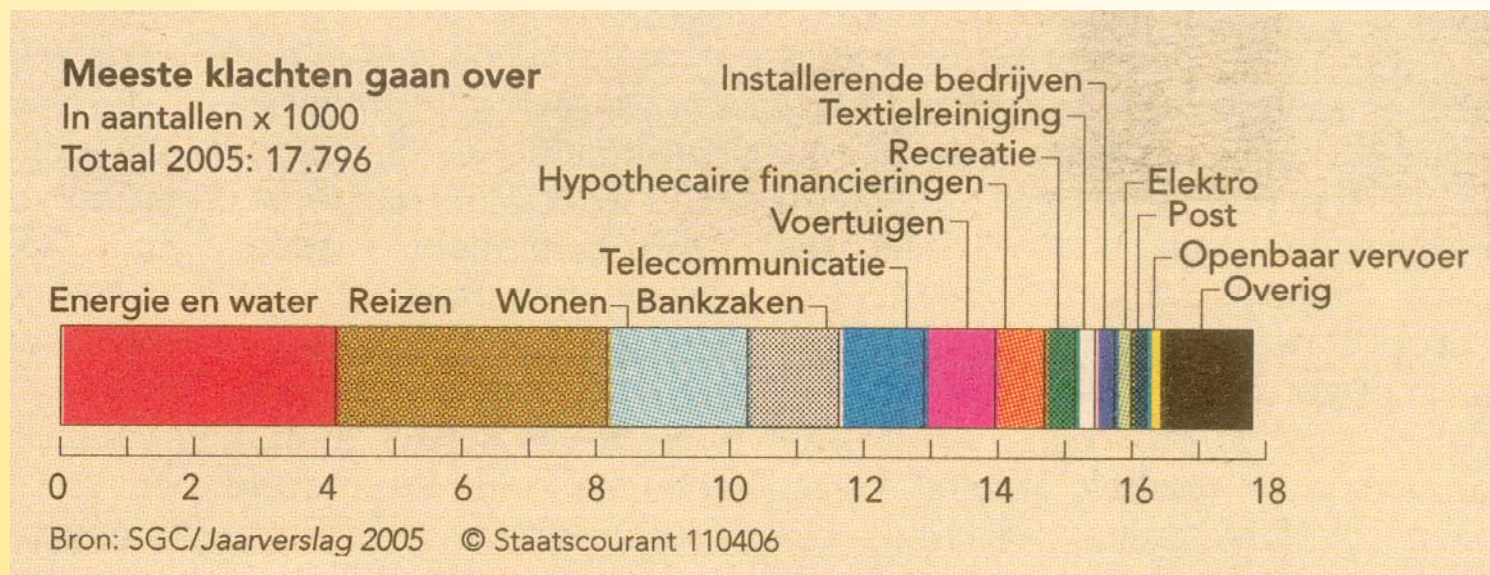
Doel: binnen 100 dagen uitspraak



De kosten van het geschil

- Jaarlijkse vaste bijdrage - afhankelijk van aantal klachten en uitspraken (loopt via brancheorganisatie)
- Per geschil aparte behandelingskosten voor individuele ondernemer

- ... Meeste klachten gaan over ...

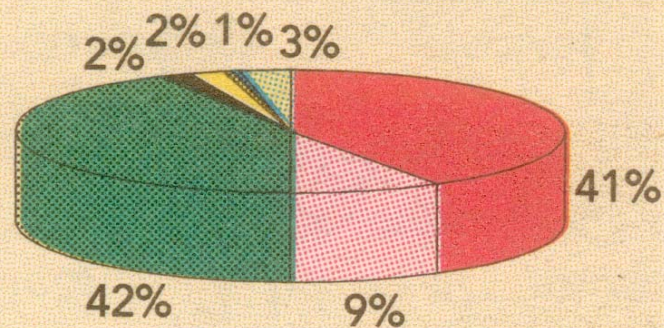
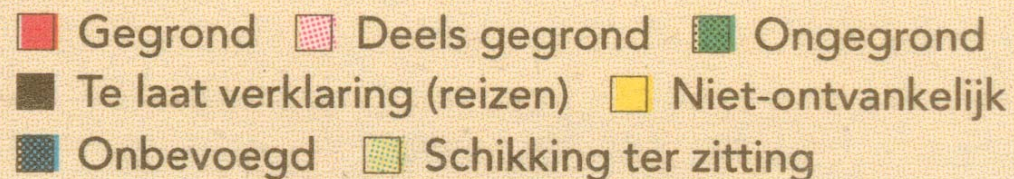


Binding aan ... en bindende uitspraak van Geschillencommissie

- Binding aan geschilbeslechting: ondernemer versus consument
- Uitspraak Geschillencommissie bindt partijen
- Klacht consument terecht?: brancheorganisatie garandeert nakomen uitspraak
- Klacht consument onterecht?: ondernemer krijgt onbetaalde factuur dan zeker betaald
- Uitspraak alleen 'marginale' toets rechter

Klachten even vaak gegrond als ongegrond

Uitspraken 2005 totaal 4606



Logo van Geschillencommissie: vrij te gebruiken



- U kunt u daarmee onderscheiden: draagt bij aan een positief imago
- U laat zien dat u een serieus bedrijf bent
- U heeft een geschillencommissie met breed maatschappelijk draagvlak

Logo van Geschillencommissie: vrij te gebruiken



- U kunt beter weerwerk bieden aan toegenomen mondigheid
- U voorkomt melding van klachten aan klaagsites en consumentenprogramma's
- U laat de Consumentenautoriteit zien dat u de rechten van de consument serieus neemt

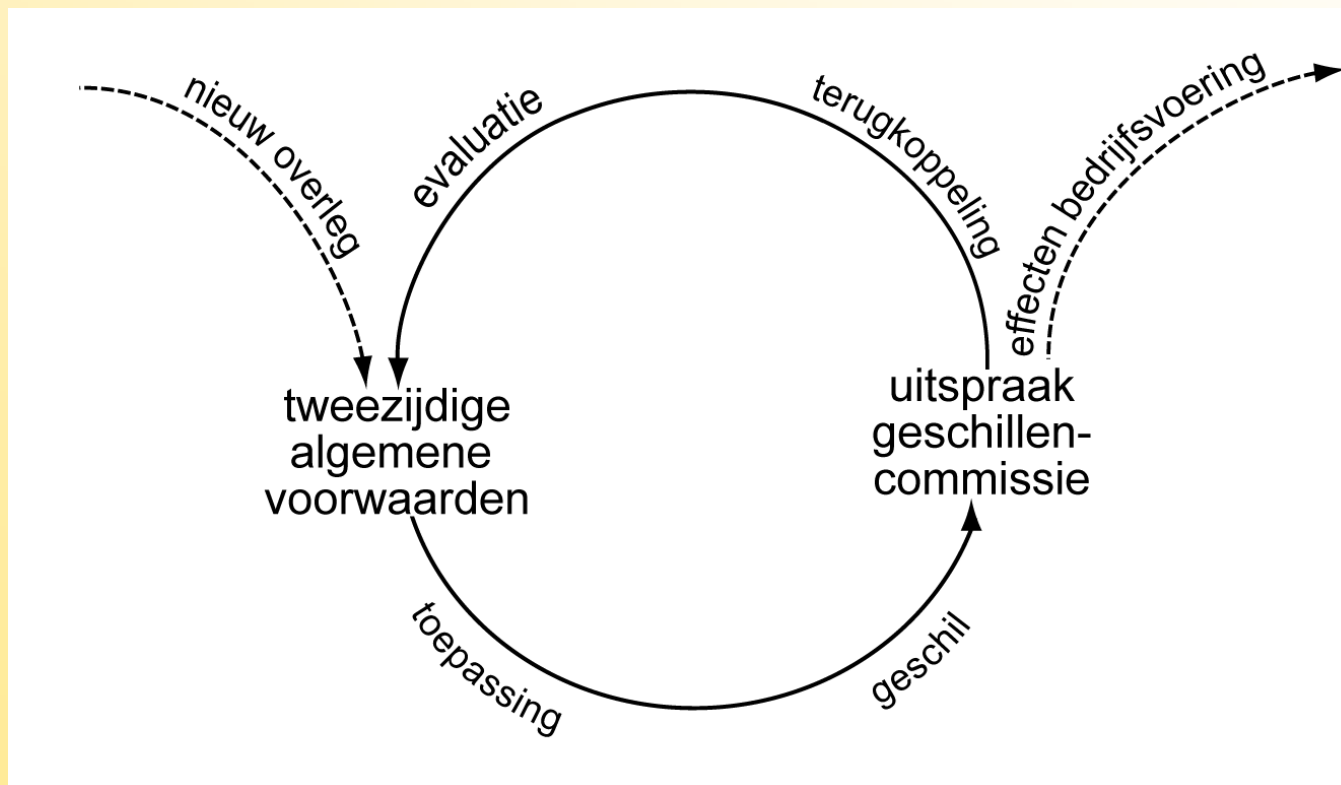
Vertrouwen: daar gaat het eigenlijk om

- U biedt een glanzend drieluik:
 - * Tweezijdige algemene voorwaarden
 - * Goede klachtenbehandeling
 - * Laagdrempelige geschiloplossing
 -
- Samen één geïntegreerd kwaliteitssysteem. Dit draagt bij aan het verder vergroten van het vertrouwen ... bij uw klanten ... én bij de overheid ... in u als ondernemer ... én als lid van Dibevo. U realiseert een win-win situatie.

”Een glanzend drieluik”



Geschillencommissie koppelt terug naar voorwaardenoverleg



De kracht van Internet

- Alle tweezijdige Algemene Voorwaarden op www.ser.nl
- Klacht digitaal aanmelden op www.degeschillencommissie.nl
- De lijn van de uitspraken komt op die site (geanonimiseerd)

De procedure

- consument (of ondernemer) meldt geschil (via vragenformulier); betaalt klachtengeld; depotstorting
- wederpartij kan schriftelijk verweer voeren: binnen 2 weken; schikken kan dan altijd nog
- geschillencommissie kan tot 'deskundigenonderzoek' besluiten
- mondelinge behandeling op zitting (Den Haag, Utrecht)
- uitspraak binnen vier of zes weken na zitting (per post)
- nazorg (o.a. nakomingsgarantie)

Grensoverschrijdend

- Geschillencommissie ook bevoegd voor grensoverschrijdende geschillen
- Europese Consumenten Centra verwijzen en begeleiden buitenlandse consumenten in geschil met Nederlandse ondernemers
- ... en Nederlandse consumenten in geschil met buitenlandse ondernemers