

Tips voor het voorkomen en afhandelen van geschillen

Iedere ondernemer heeft wel eens te maken met ontevreden klanten. Meestal zijn de klachten in onderling overleg op te lossen. Soms lukt dit echter niet, en wordt de Geschillencommissie Optiek ingeschakeld door de klant.

Veel geschillen kunnen echter worden voorkomen. In overleg met een aantal deskundigen en commissieleden van de Geschillencommissie Optiek, heeft de NUVO daarom een aantal tips verzameld om geschillen te voorkomen. Tevens treft u hieronder enkele tips aan m.b.t wat te doen als het toch tot een zaak bij de Geschillencommissie komt.

Tips om geschillen te voorkomen

Schriftelijk

Veel geschillen gaan over de afspraken die bij aankoop van de bril of contactlenzen zouden zijn gemaakt. Om onduidelijkheid hierover te voorkomen, is het verstandig om alle afspraken schriftelijk vast te leggen, bijvoorbeeld in een orderbevestiging. Dit biedt niet alleen zekerheid voor u, maar ook voor uw klanten. Op de NUVO-website vindt u een voorbeeldorderbevestiging.

Goede communicatie

Geschillen ontstaan vaak omdat er in de communicatie iets misgaat. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat de klacht van de klant niet goed overkomt, en hij te snel naar huis wordt gestuurd met een onjuist advies. Vaak gebeurt dit door drukte in de winkel.

Het is dus belangrijk om goed naar de klant te luisteren. Dat kan al veel irritaties wegnemen. Is het druk in de winkel, dan is het wellicht verstandig om een afspraak te maken voor een rustiger moment, zodat de klant de gelegenheid heeft om zijn verhaal te doen en u er op een adequate wijze op kunt reageren.

Principekwestie

Wanneer een ondernemer al veel voor een klant heeft gedaan en een kwestie al langer voortsleept, bestaat het gevaar dat het een principekwestie wordt. Met alle tijd, moeite en kosten die de ondernemer geïnvesteerd heeft in de klant, wil hij per se zijn gelijk halen. Andersom gebeurt het uiteraard ook dat de klant principieel zijn gelijk wil halen.

Het is echter de vraag of de kosten, de tijd en moeite en de ergernis die een geschillenprocedure met zich meebrengt, opwegen tegen het ontbinden van de overeenkomst met de klant. Een ontbinding is niet per definitie een bekentenis van gemaakte fouten.

En als er in het traject met de klant iets mis is gegaan, loont het vaak beter om dit toe te geven, dan dit te ontkennen.

Tips voor de procedure bij de Geschillencommissie

Verweer

Wanneer door een van uw klanten een geschil bij de Geschillencommissie tegen u aanhangig is gemaakt, ontvangt u van de Geschillencommissie de klacht van de klant. U heeft dan een maand de tijd om een verweer op de klacht te geven.

Het is verstandig om in uw verweer op alle punten van de klacht van de klant in te gaan. Stuur ook altijd een kopie van alle schriftelijke stukken uit uw dossier mee. Wanneer u uw standpunt kunt onderbouwen met verklaringen van derden, bijvoorbeeld een glasleverancier of een oogarts, raden wij aan om dit altijd bij te voegen.

De ledenservice van de NUVO kan u uiteraard ondersteunen bij het opstellen van het verweer.

Termijnen

Consumenten zijn gebonden aan termijnen om een klacht in te kunnen dienen. Wachten zij te lang, dan kunt u de Geschillencommissie verzoeken de klant niet-ontvankelijk te verklaren. De ledenservice van de NUVO kan u nader adviseren en informeren over deze termijnen.

Aanwezigheid op zitting

Op de zitting van de Geschillencommissie, krijgt zowel u als de consument de kans om mondeling het standpunt toe te lichten en vragen die de commissie nog heeft over de kwestie te beantwoorden. Consumenten maken in de meeste gevallen gebruik van deze mogelijkheid. Ondernemers zijn echter meestal afwezig op de zitting.

Wanneer u aanwezig bent op de zitting, kunt u onjuistheden die de consument ter plekke vertelt nog tegenspreken. Bent u niet aanwezig, dan kan de commissie bij de overwegingen voor de uitspraak weinig anders doen dan afgaan op de punten die de consument heeft aangedragen.

Tegen een uitspraak van de Geschillencommissie staat slechts in zeer bijzondere gevallen beroep open bij de rechter. U heeft dus één kans om uw verhaal te doen bij de commissie. Mocht u een oproep krijgen voor een zitting van de Geschillencommissie, adviseren wij dan ook nadrukkelijk om bij de zitting aanwezig te zijn.