

De voordelen van het lidmaatschap

Geschillencommissie Sieraden en Uurwerken

Als lid van de Federatie Goud en Zilver profiteert u van diverse voordelen. In iedere editie van Edelmetaal Magazine belichten we een van die voordelen.

Even goede vrienden



DOOR: JOKE SANTS

Wat te doen als een klant een klacht heeft en de meningen hierover uiteenlopen? Een eerste optie is het geschil voorleggen aan het Bemiddelingsbureau van de FGZ. Is bemiddelen niet mogelijk? Dan kan de klacht ingediend worden bij de Geschillencommissie Sieraden en Uurwerken. Het onafhankelijke oordeel van deze commissie zorgt er voor dat ondernemer en klant elkaar de hand kunnen schudden.

Een klant met een klacht, het kan gebeuren. Komt u er met de klant niet uit, stel dan voor het geschil aan de Geschillencommissie Sieraden en Uurwerken voor te leggen. De commissie kijkt naar het probleem en er volgt een onafhankelijke uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden.

Imagoschade

Behandeling van klachten door de Geschillencommissie wekt vertrouwen; het is voor de klant duidelijk dat u de kwestie buiten uzelf legt. U geeft hiermee aan dat u graag wilt dat het probleem wordt opgelost op een manier waar iedereen mee kan leven. En daarmee voorkomt u mogelijke imagoschade. Want vergeet niet: de basis van uw goede naam is het vertrouwen dat de klant in u heeft. Wees hier zuinig op. Vertrouwen komt te voet en gaat te paard!

Gelijk

De Geschillencommissie kan de klant of u gelijk geven. Het kan ook zijn dat beiden moeten bijdragen aan de oplossing. Hoe dan ook, de uitspraak is bindend. Krijgt uw klant gelijk? Leg u daar dan bij neer, even goede vrienden! Overigens is gelijk hebben niet altijd aantoonbaar. Zorg er dus altijd voor dat u belangrijke zaken en afspraken met de klant zo veel mogelijk op papier heeft staan.

“ Om uw goede naam te behouden is het belangrijk een klacht correct af te handelen. Vertrouwen komt te voet en gaat te paard! ”

Registreren

De Geschillencommissie behandelt alleen geschillen tussen consumenten en ondernemers die bij de commissie zijn aangesloten en de Algemene voorwaarden van de branche hanteren. Leden van de FGZ kunnen zich kosteloos registreren (niet-leden betalen een jaarlijkse bijdrage van ca. € 400). Het registratieformulier is te downloaden via www.fgz.nl. Op de website staat ook meer informatie over het hanteren van Algemene leveringsvoorwaarden.

WWW.SGC.NL

Voorbeelden

Twee voorbeelden van zaken die in de afgelopen tijd door de Geschillencommissie zijn behandeld.

Ringen met schade

Een klant koopt twee ringen bij een juwelier die kleiner gemaakt moeten worden. Na enige tijd komt de klant terug omdat de ringen beschadigd zijn en enkele diamanten missen. De juwelier geeft aan dat het probleem niet onder de garantie valt omdat de ringen zijns inziens bij normaal gebruik niet zo beschadigd hadden kunnen raken. Hij biedt aan om twee nieuwe ringen te leveren maar wel tegen bijbetaling van € 300 per ring (de helft van de oorspronkelijke prijs). De klant vindt dat niet redelijk. Ze heeft de ringen samen met een derde ring als set gekocht. Ze draagt de twee ringen aan weerszijden van de derde, dus misschien is de schade ontstaan door wrijving? Of wellicht is er spanning op komen te staan door het kleiner maken? De klant wendt zich tot de Geschillencommissie en verlangt ontbinding van de overeenkomst of een set nieuwe ringen zonder kosten. De Geschillencommissie onderzoekt de ringen en ziet dat de diamanten geplatst zijn in een railzetting die bij normaal gebruik niet te ontwrichten valt. De schade aan de ringen kan dan ook niet door normaal gebruik ontstaan zijn. Het lijkt er ook niet op dat het kleiner maken het probleem heeft veroorzaakt, want dan zou het probleem al eerder tot uiting zijn gekomen. En ook het samendragen met de derde ring lijkt niet de oorzaak; dan zou deze ook beschadigd moeten zijn, wat niet het geval is. De omvang van de beschadigingen doet vermoeden dat de schadeveroorzakende handeling herhaaldelijk is verricht. De commissie is van mening dat de schade niet het gevolg is van een gebrek aan het product en oordeelt dat de klacht ongegrond is. Het door de consument verlangde wordt afgewezen.

Tip

Op www.consuwijzer.nl kunnen consumenten algemene informatie vinden over het consumentenrecht. Deze informatie is ook interessant voor ondernemers.

Horloge staat steeds stil

Een klant koopt een horloge bij een juwelier en merkt binnen een drietal maanden dat het horloge steeds blijft stilstaan. Het horloge wordt verschillende malen ter reparatie aangeboden en voorzien van een nieuw uurwerk, helaas zonder afdoende resultaat. De klant geeft aan dat hij het horloge naar behoren behandelt en draagt. Hij laat het de juwelier telkens zien als het stilstaat. Voor de juwelier is het niet duidelijk wat de reden daarvan kan zijn. Hij denkt dat de problemen veroorzaakt worden doordat de klant af en toe in een elektromagnetisch veld komt, waardoor het horloge blokkeert. Hij vindt dat hij daarvoor niet verantwoordelijk is. De klant gaat naar de Geschillencommissie en verlangt een ander horloge of ontbinding van de overeenkomst. De Geschillencommissie schakelt een deskundige in die het horloge uitgebreid test en onderzoekt. Er worden geen gebreken geconstateerd. Ondanks dat staat het horloge wel steeds stil. Ook de juwelier erkent dit, hij heeft het zelf geconstateerd. Hij vermoedt een oorzaak van buitenaf die in de risicosfeer van de klant ligt maar hij heeft dit voor de commissie niet aannemelijk gemaakt (als er gedurende de eerste zes maanden na een consumentenkoop een gebrek zichtbaar wordt moet de verkoper aantonen dat dit pas na de levering ontstaan is, dit nog los van een eventuele (fabrieks)garantietermijn). De commissie is van mening dat het horloge niet voldoet aan wat de klant ervan mag verwachten en oordeelt dat de klacht gegrond is en dat de overeenkomst ontbonden moet worden. De juwelier neemt het horloge retour en betaalt de klant het geld terug.



de geschillencommissie