



vhg magazine

voor ondernemers in het groen

Jaargang 15 • Nummer 1 • Maart 2021

- Wat gaan we doen in 2021?
- VHG koerst mee met De Groene Koers
- Food Forum: levend gebouw op Floriade Expo 2022

Case Geschillencommissie Groen: de hovenier, de klant en de mieren

De Geschillencommissie Groen buigt zich over geschillen tussen consument en hovenier. De uitspraken zijn ook interessant voor andere hoveniers die de kwaliteit van hun werk willen verbeteren. Deze keer aandacht voor de case: de hovenier, de klant en de mieren.

TEKST: PETRA VAN HEIJNINGEN

Wat kun je als hovenier van deze case leren?

Richard Maaskant van VHG Ondernemershelpdesk: "Maak heldere afspraken en leg ze vast. Zorg voor goede communicatie met de klant: voor, tijdens en na de opdracht. Raadpleeg de VHG Ondernemershelpdesk als u twijfels hebt over uw verantwoordelijkheid bij een klacht. Dan kijken we hoe u het beste kunt handelen en de relatie met de klant goed kunt houden."

SCHADEVERGOEDING

De commissie gaat mee in de bevindingen van de deskundige, wat betekent dat de ondernemer alleen op die onderdelen tekort is geschoten. De overeenkomst tussen de partijen wordt gedeeltelijk ontbonden. Daarnaast wordt de ondernemer verplicht om de consument een schadevergoeding te betalen. Daarmee kan deze een derde partij inschakelen die de gebreken kan herstellen. Herstel door de ondernemer is geen optie, omdat de verhoudingen verhard zijn.

Meer informatie: www.degeschillencommissie.nl, zoek op referentie: 11290/21805.

Wat is er aan de hand? De hovenier/ondernemer heeft zich verplicht tot het leggen van een terras en het herbestraten van de oprit. De consument klaagt over beschadigde tegels, onjuist voegwerk, verzakking en spoorvorming in de oprit. De Geschillencommissie Groen neemt deze klacht in behandeling en vraagt de ondernemer om een reactie. Hij geeft onder andere aan dat de verzakking bij de terras-tegels is ontstaan door mieren.

ONDERZOEK TER PLAATSE

Op verzoek van de Geschillencommissie doet een deskundige ter plekke onderzoek. Hij treft daar inderdaad scheve en verzakte tegels aan en constateert dat de ondernemer wat betreft het voegwerk en de verzakkingen anders had kunnen handelen. Herstel is mogelijk (zandbed opnieuw egaliseren, tegels terugleggen en invoegen). Als het voegmiddel goed wordt toegepast, voorkomt het schade door mieren.

Garantie VHG Hovenier

VHG-leden kunnen de garantie bieden dat klachten worden opgelost doordat VHG is aangesloten bij De Geschillencommissie.

Kijk voor meer informatie op de VHG-website (www.vhg.org > VHG leden > Garantie VHG Hovenier).

