

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

Inleiding

Wat te doen als u een klant aan de telefoon krijgt die een klacht heeft over een stomerij?

In de praktijk blijkt slechts 20% van de klagers tevreden over de afhandeling van zijn klacht. Organisaties hebben daar vaak een te positief beeld van, met als gevolg een ontevreden klant die zich niet serieus genomen voelt en overstapt naar een collega of, erger nog, de stomerij helemaal niet meer bezoekt. Wanneer de klant zich serieus genomen voelt en merkt dat er actief aan een oplossing wordt gewerkt, heeft u voor een belangrijk deel de schade van een klacht geminimaliseerd en bespaart u uw organisatie veel geld. Goed klachtenmanagement is echter meer dan een vriendelijke stem aan de telefoon: het vraagt om kennis van de klant, klachtenbeleid, feilloze systemen en processen, goede communicatie, klantgerichte medewerkers, duidelijke verantwoordelijkheden etcetera.

Het doel van deze handleiding is u nader te informeren over klachtenmanagement. De wijze waarop een organisatie met zijn klachten omgaat, bepaalt immers voor het grootste gedeelte hoe tevreden en trouw de klanten zijn. Organisaties die klachten serieus nemen, werken niet alleen aan behoud van hun reputatie en omzet. Zij ontvangen ook een schat aan waardevolle informatie, waarmee ze hun positie in de markt kunnen verbeteren. Daarnaast bevat deze handleiding uitgebreide informatie over zaken die bij het beoordelen en behandelen van klachten aan de orde komen.

Eén van de belangrijkste tips die wij u met deze handleiding willen meegeven, betreft het negatieve imago van klachten. Klachten van klanten moeten gezien worden als een uitgelezen kans om klanten te behouden en verder aan de organisatie te binden. Klanten dienen eigenlijk te worden aangemoedigd om te klagen. Maar liefst 80% van alle ontevreden klanten klaagt niet: omdat ze geen aandacht verwachten, ze klagen zonde vinden van hun tijd, niet weten hoe ze klachten kenbaar kunnen maken of omdat ze bang zijn voor vijandig tegengedrag. 'Niet klagen, maar bij de concurrent slagen', is dan ook in de meeste gevallen de eenvoudige weg die ontevreden klanten kiezen. Door klagen makkelijk te maken en aan te sporen, zullen meer klanten hun problemen met u delen, waardoor u meer kansen heeft om uw klanten te behouden en uw service en dienstverlening te verbeteren.

Voorkomen is beter dan genezen; één klacht is vaak goed voor zo'n honderd negatieve uitingen. Een tevreden klant is daarentegen vaak goed voor de uiterst krachtige mond-tot-mond-reclame!

Veel succes!

NETEX commissie PR/MEEZ

Ophemert, september 2015

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

H1: Voorkomen van klachten

1.1. Inleiding

Organisaties worden door hun klanten steeds vaker afgerekend op service. Klanten worden mondiger en hun verwachtingen zijn hoger. Bovendien wordt de drempel om naar een concurrent over te stappen voor klanten steeds lager. Organisaties zien dat deze ontwikkeling gaande is en begrijpen in groeiende mate dat klachten serieus moeten worden genomen. Klanten vasthouden is immers omzet vasthouden. Bovendien betekent het goed oplossen van klachten in veel gevallen vergroting van omzet. Maar hoe doe je dat? Hoe zet je een klacht om in een kans om je omzet te vergroten en uiteindelijk klachten te voorkomen?

Ook klantentrouw is van belang om klachten te voorkomen. Een klant die 'slechts' tevreden is, krijgt precies de dienstverlening of het product wat hij verwacht. Niet meer, maar ook niet minder. Maar juist dat beetje extra kan van een klant een trouwe klant maken.

Dat het vele malen goedkoper is om bestaande klanten te houden dan om nieuwe te werven, zal voor u niet nieuw zijn. Maar wat niet iedereen weet, is dat een ontevreden klant niet zo snel zal klagen. Afnemers van diensten zijn, in vergelijking met kopers van producten, nog minder geneigd iets te zeggen als ze een klacht hebben. In plaats daarvan gaan ze naar de concurrent en maken ze anderen deelgenoot van hun ontevredenheid. Klanten die de moeite nemen om te klagen bieden dus een kans om de klantrelatie te verstevigen en zodoende omzet te behouden of zelfs uiteindelijk te vergroten.

1.2. Tevreden klanten

De ultieme wens van iedere organisatie is om tevreden klanten te hebben en winst te genereren. Deze wens kunt u pas vervullen, wanneer u zich openstelt voor alle ervaringen van een ontevreden klant, zorgvuldig alle feiten van een klacht registreert, de oorzaken van de klacht analyseert, verbeterpunten aan het licht brengt en oplossingen aandraagt. Een klantvriendelijke en servicegerichte organisatie moet antwoord kunnen geven op de volgende drie vragen:

1. Waarom klagen klanten?
2. Hoe maakt u van een ontevreden klant een tevreden klant?
3. Wat moet er binnen de organisatie veranderen om dit te verwezenlijken?

Waarom klagen klanten?

Een succesvol klantenbeleid begint met de hand in eigen boezem te steken. Wanneer klanten weglopen zijn niet zij ontrouw, maar bent u als ondernemer eigenlijk in gebreke gebleven! U heeft niet voldaan aan de verwachting van de klant, laat staan dat u daar een schepje bovenop heeft gedaan. De tweede stap is het achterhalen waarom klanten weglopen. De meeste klanten zeggen vriendelijk 'tot ziens', schudden u allerhartelijkst de hand en u ziet ze nooit meer. De beste manier om systematisch te werken aan klachtenmanagement begint met het stellen van de vraag: waarom zijn mijn klanten (on)tevreden? Door een klanttevredenheidsonderzoek te houden kunt u een antwoord op deze vraag krijgen.

Redenen waarom klanten niet terug komen kunnen zijn:

- De klant is verhuisd;
- De klant is overgestapt naar de concurrent;
- De klant is ontevreden over het product of de dienst;
- De klant ervaart een gebrek aan aandacht
- De klant heeft andere vrienden.

Veel ondernemers denken dat het de concurrent is die klanten bij ze wegkaapt. Meestal is de oorzaak echter 'gebrek aan aandacht'. De vuistregel is dat een organisatie gemiddeld 6 tot 8 contactmomenten per jaar met haar klant zou moeten hebben om een goede klantrelatie te behouden.

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

Een gebrek aan aandacht heeft nog een ander nadeel. Wanneer de klant namelijk niet helemaal tevreden is over een product of dienst en een klacht uit naar de organisatie, vertaalt gebrek aan aandacht zich bijna automatisch in extra ergernis.

- Tegenwoordig is goede service belangrijker voor klanten dan de kwaliteit en de hoogte van de prijs van het product. Als klanten tevreden zijn over de service, zijn zij bereid terug te komen. Zelfs als ze elders goedkoper uit zouden zijn.
- Stel ook vragen aan uw nieuwe klanten. Vraag hen hoe ze aan uw naam zijn gekomen. Op deze manier leert u welke reclame-uitingen succesvol zijn en welke niet. Maar u hoort het ook direct als een nieuwe klant uw zaak bezoekt op aanbeveling van één van uw eigen relaties. Op deze manier komt u er dus achter wie uw trouwe klanten zijn. Vraag deze klanten wat ze van uw zaak vinden. Zo leert u wat er in de ogen van uw klant uw 'unique selling points' zijn. Profileer uw bedrijf vervolgens op deze punten.

Het doel van een klanttevredenheidsonderzoek is antwoord te krijgen op de volgende vragen:

1. Onderscheidt u zichzelf met uw dienstverlening?
Ga na wat de toegevoegde waarde is.
2. Worden alle contacten met klanten goed afgehandeld en benut voor extra omzet?
Ga dus na hoe het met de kwaliteit van uw dienstverlening is gesteld:
 - De doorlooptijd (hoe lang moet een klant wachten op haar stoomgoed?);
 - De fouten die tijdens het reinigingsproces gemaakt worden;
 - Het verloop van de schadeafhandeling.
3. Heeft u een goed systeem voor de klachtenafhandeling?
Zie de klacht als leermoment om uw organisatie te verbeteren.
4. Is uw kantoor vooruitstrevend?
Speel tijdig in op de wensen en behoeften van klanten en breng ze op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen.
5. Bent u pro-actief?
Neem zelf initiatief. Bent u degene die een klant met een klacht terugbelt of moet de klant zelf terugbellen voor een antwoord?

Hoe maakt u van een ontevreden klant een tevreden klant?

Voordat u de klacht gaat oplossen, is het van belang om aan de klant duidelijk te maken dat u blij bent met zijn of haar klacht. Hiermee laat u zien, dat u de klant serieus neemt en ook daadwerkelijk naar een oplossing gaat zoeken.

Om tot een oplossing te komen, waarmee beide partijen kunnen leven is het van belang om goed naar de klant te luisteren. Laat de klant volledig uitpraten en herwin daarna het vertrouwen door samen tot een goede oplossing te komen.

Sommige mensen zullen zeggen dat het riskant is om de klant om een oplossing te vragen. In de praktijk valt dat reuze mee! Vaak vragen de klagers minder dan u verwacht in zo'n situatie. Een ander voordeel van de klant zelf de oplossing laten aandragen, is dat u zeker weet wat hij of zij wil bereiken met zijn of haar klacht. Geen sterker idee dan een eigen idee!

Soms wil de klant alleen maar zijn kwaadheid tonen en is een welgemeend excuus voldoende. Als u zelf met de oplossing komt, loopt u het risico dat u veel verder gaat dan de klant oorspronkelijk voor ogen had of dat de oplossing niet overeenkomt met de wens van de klant.

Een tevreden klant is echter nog geen trouwe klant. Volgens veel ondernemers is klantentrouw echter een illusie. "De trouw van mijn klanten is recht evenredig aan de lage prijzen van mijn concurrenten" luidt de veel gehoorde verzuchting. Toch is de prijs veel minder belangrijk dan vaak wordt gedacht. Wie op prijs concurreert, ziet zijn klanten vaak sneller vertrekken dan ze zijn gekomen.

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

Bovendien is het verwerven van nieuwe klanten gemiddeld vijf maal duurder dan verkopen aan bestaande afnemers. Prijs in de zin van 'value for money' is daarentegen wel een belangrijke klantenbindende factor, ofwel: meer bieden dan een klant verwacht. De goedkoopste en meest succesvolle marketingstrategie is meer verkopen aan bestaande klanten: 20% van de klanten moet voor 80% van de omzet zorgen. Trouwe klanten accepteren ook makkelijker prijsverhogingen of productveranderingen.

Dat u met een goede service en goede producten vanzelf trouwe klanten creëert is een misverstand. Daar is meer voor nodig. Ondernemingen die willen blijven concurreren moeten, zoals de Amerikanen zeggen, 'customer-driven' zijn. Dat wil zeggen de klant in alles centraal stellen en hem of haar meer geven dan beloofd was. Met een loyaliteitsprogramma geeft een bedrijf haar bestaande klanten iets extra in de vorm van extra service, een extra beloning zonder dat een tegenprestatie wordt verlangd of een voorkeursbehandelingen. Voorbeelden zijn:

- Klantenkaarten;
- Organisatie van evenementen;
- Spaarprogramma's.

Het doel van dergelijke programma's is de band met goede klanten te verbeteren en bestaande klanten om te zetten in betere relaties, waardoor de duur van de relatie met een klant wordt verlengd en de winstgevendheid wordt vergroot.

Wat moet er binnen de organisatie veranderen?

Tenslotte zult u via uw interne en externe communicatiekanalen uw klachtvriendelijke cultuur moeten uitdragen. Vooral de structuur van de interne organisatie is een voorwaarde voor een klantvriendelijke cultuur: een cultuur met tevreden klanten en weinig tot geen klachten.

De eerste aandacht dient dan ook te gaan naar uw werknemers of collega's; zij moeten leren klachten op een effectieve manier te behandelen. Kijkt u eens naar de theorie over verkooptechnieken (zie volgende paragraaf), die handige tips bevat voor uw medewerkers. Wij raden u verder aan uw medewerkers naar een cursus te sturen, aangezien daar wordt geoefend met praktijkvoorbeelden en u zeker weet dat zij de theorie ook in de praktijk leren. Door uw medewerkers te erkennen, promoten en belonen, stimuleert u hen om de klanten vriendelijk te behandelen en tevreden te stellen.

Nadat u uw interne communicatie heeft verbeterd, is het tijd om de externe communicatie aan te passen. Herinnert u zich uw bezoekjes aan de slager toen u nog klein was? De slager gaf u altijd een stukje worst. Veel slaggers doen het nog steeds. Vergelijk ook de wuppie-actie bij de supermarkt. Net als kinderen, zijn ook volwassenen er dol op om iets te krijgen. Het hoeft helemaal niet duur te zijn om het beoogde effect te bereiken. Pennen zijn afgezaagd, maar iedereen wil ze hebben. Kortom, geef wat weg. Zet bijvoorbeeld een grote pot met snoep op de toonbank en bied iedereen aan om er iets uit te pakken. Zorg hierbij wel voor voldoende variatie. Er zijn in Nederland tal van gespecialiseerde bedrijven waarbij u terecht kunt voor dergelijke attenties. Vraag een catalogus aan en zoek naar leuke kleine hebbedingetjes, die u als promotiemateriaal kunt gebruiken. Het aanpassen van de externe communicatie zorgt niet alleen voor een tevreden klant, maar ook voor klantenbinding.

1.3 Verkooptechnieken

In ieder verkoopgesprek staan de wensen en behoeften van de klant centraal. De klant is immers koning. De kracht van de verkoper is te weten wat de verwachting is van de klant. Immers, door aan te sluiten bij deze verwachting, wensen en behoeften, kunnen we verkopen. En wellicht nog belangrijker, door aan te sluiten bij de klanten kunnen we ook bouwen aan een lange termijn relatie met deze klant. Eenmalig verkopen is geen kunst; op de lange termijn verkopen: dat is een KUNDE.

Om deze wensen en behoeften van de klant te achterhalen zijn vraagtechnieken essentieel. Ook om de oorzaken van bijvoorbeeld vlekken te achterhalen, zullen we de *juiste* vragen moeten stellen:

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

Open vragen:	Vragen die beginnen met een vragend voornaamwoord maken het mogelijk om veel informatie te verwerken. Hoe zijn deze vlekken ontstaan? Op welke manier heeft u geprobeerd deze vlekken te verwijderen?
Gesloten vragen:	Vragen die beginnen met een werkwoord maken sturen van het gesprek mogelijk Zijn het vetvlekken? Heeft u geprobeerd de vlek te verwijderen?
Suggestieve vragen:	Vragen die in een ingebouwd ja-antwoord hebben U wilt natuurlijk dat deze vlekken er ook uitgaan....
Controle vragen	Vragen die controleren of de klant juist begrepen is; vragen die controleren of een bezwaar weggenomen is. Heb ik goed begrepen dat deze vlekken door smeer veroorzaakt zijn? Is dit een antwoord op uw vraag?
Alternatieve vragen	Vragen die het gesprek afsluiten door de klant te laten kiezen uit twee mogelijkheden Wilt u dat ik de pantalon voor u inpak of neemt u hem liever zo mee?

Onderstaande vragen zullen te allen tijde *moeten worden vermeden*:

Stapelvragen	Meerdere vragen achter elkaar stellen, zonder op antwoord te wachten Wat voor vlek is het? Wat heeft u er aan gedaan en wanneer is het gebeurd? Het resultaat zal immers zijn dat de klant alleen op de laatste vraag antwoord geeft (deze herinnert hij zich nog) of de vraag beantwoord die voor het gemakkelijkste is.
Negatieve vragen	U heeft er toch niet zelf met allerlei middeltjes aan gezeten? Wanneer de verkoper het zelf al niet meer gelooft, hoe moet hij dan ooit de klant overtuigen? Naar alle waarschijnlijkheid zal de klant een negatieve vraag met “nee” beantwoorden.

1.4 Conclusie

Kortom, er zijn 10 manieren om uw klant tevreden te houden:

1. Zeg wat u gaat doen en doe net iets meer
2. Persoonlijke follow-up
3. Onderzoek de behoeften van uw klant
4. Geef uw medewerkers voldoende bevoegdheden

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

5. Benut alle mogelijkheden voor extra verkopen
6. Beloon uw trouwe klanten:
Veel organisaties steken veel energie en geld in het aantrekken van nieuwe klanten en vergeten daarbij hun bestaande trouwe klanten. Bied uw klanten als eerste een voordeel. Of geef gewoon iets weg.
7. Reageer snel op klachten:
Maak een klachtenlogboek en meet de responstijd op klachten. Zorg voor een snelle en vakkundige afhandeling van klachten.
8. Mysteryshopping:
Laat een bekende van u iets stomen in uw stomerij en laat hem of haar daarna haar ervaringen opschrijven.
9. Observeer uw personeel en train ze indien nodig in klantvriendelijkheid.
10. Laat een klant met een klacht merken dat u blij bent met een klacht en dat u de klant serieus neemt.

Waarom moet de klant uw vriend zijn?

De redenering: voorkom ontevredenheid en leegloop van het klantenbestand. Als het u lukt een deel van de ontevreden klanten te behouden is dat een dubbele winst. Een tot tevredenheid opgeloste klacht levert vaak extra trouw op en u hoeft minder snel op zoek naar nieuwe klanten.

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

H2: Hoe werkt de NETEXCARE Geschillenregeling?

2.1. Inleiding

U heeft geprobeerd het geschil met uw klant samen op te lossen, maar dat is niet gelukt. U kunt dan de hulp inroepen van NETEXCARE. NETEXCARE beoordeelt op een deskundige en onpartijdige manier het geschil tussen u en uw klant.

De werking van de NETEXCARE Geschillenregeling wordt in dit hoofdstuk uitgelegd. Alle regels staan tevens in het reglement van de NETEXCARE Geschillenregeling, welke u op aanvraag wordt toegestuurd en welke u kunt vinden via de website www.netex.nl.

2.2. Een snelle en goedkope procedure

De NETEXCARE Geschillenregeling is zo opgesteld dat uw klanten binnen twee weken nadat schriftelijk de klacht is ingediend bij NETEXCARE een eerste onpartijdig oordeel krijgen. Dit rapport wordt naar u toegestuurd zodat u de bevindingen en uiteindelijke oplossing met uw klant kunt bespreken.

Het verkrijgen van een eerste deskundig oordeel is geheel kosteloos. Aan de textielreiniger worden in beginsel slechts de kosten voor de retourzending van het artikel in rekening gebracht. Bij veelvuldig melden kunnen aan u behandelingskosten in rekening worden gebracht. Er zijn staffels opgesteld waarin het aantal kosteloos te melden klachten op basis van omzet is vermeld. Ieder lid mag op basis van deze staffel, dus haar omzet, een aantal klachten zonder behandelingskosten laten behandelen in de informatieve beoordeling. Wordt dit aantal overschreden, dan worden er kosten in rekening gebracht voor de behandeling.

Voor een indirect niet-aangesloten lid is voor de informatieve beoordeling een door NETEXCARE vastgesteld bedrag aan behandelingskosten verschuldigd.

Blijkt dat de klacht ook op basis van het eerste rapport niet opgelost kan worden, dan kan de vervolgfase van de NETEXCARE Geschillenregeling starten. Het voorleggen van de klacht aan NETEXCARE in deze vervolgfase kost € 22,50 (indien het aankoopbedrag van het artikel waarover wordt geklaagd minder dan € 100,- was) of € 40,- (indien het aankoopbedrag van het artikel meer dan € 100,- was).

De aanvrager van de procedure betaalt deze kosten. Wordt uw klant in het gelijk gesteld, dan dient u de kosten van de procedure aan hem te vergoeden.

Klachten bij NETEXCARE kunnen op een laagdrempelige, eenvoudige en goedkope manier beoordeeld worden.

2.3. Eerst zelf proberen - klacht indienen binnen drie weken

De NETEXCARE Geschillenregeling is opgesteld om geschillen tussen consument en textielreiniger te beslechten, indien partijen onderling niet tot een oplossing hebben kunnen komen.

De beoordeling door NETEXCARE zal dan ook niet van start kunnen gaan voordat u hebt getracht samen met uw klant een oplossing te bereiken.

Indien de klant niet tevreden is over het gereinigde artikel, dient deze dit zo snel mogelijk aan u kenbaar te maken. Als u hierop niet reageert, dan kan de klant **binnen drie weken** nadat deze het artikel retour heeft ontvangen, schriftelijk een klacht indienen bij u.

Lukt het niet om samen een oplossing te vinden, dan heeft de klant de mogelijkheid de klacht aan NETEXCARE voor te leggen.

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

Naar aanleiding hiervan dient u een formulier in te vullen en dit samen met het gereinigde artikel naar NETEXCARE opsturen. De informatieve beoordeling van de NETEXCARE Geschillenregeling gaat dan van start.

2.4. Welke geschillen kunnen aan NETEXCARE worden voorgelegd?

NETEXCARE behandelt in beginsel alle geschillen over de reiniging van een artikel die zijn ontstaan tussen een consument en een textielreiniger die is aangesloten bij brancheorganisatie NETEX.

2.5. Hoe werkt de NETEXCARE Geschillenregeling?

Informatieve beoordeling: beoordeling van de klacht door een technisch deskundige

Hoe moet het geschil worden ingediend?

Indien u en uw klant samen niet tot een oplossing kunnen komen, kan de klant aangeven dat deze het geschil wil voorleggen aan NETEXCARE. U bent, als lid van NETEX, gehouden om een geschil dat niet onderling opgelost kan worden aan NETEXCARE voor te leggen. Weigert u het geschil aan NETEXCARE voor te leggen, dan kan uw klant via de website van NETEXCARE (www.netex.nl/consumenteninformatie/netexcare) zelf een aanmeldformulier invullen en naar NETEXCARE opsturen. Deze klacht wordt dan door NETEXCARE in behandeling genomen.

Het vragen van een informatieve beoordeling van NETEXCARE is kosteloos.

Met een aanvraag start de eerste fase van de NETEXCARE Geschillenregeling. Het artikel waarover wordt geklaagd dient samen met de juiste aankoopbon waarop het aanschafbedrag staat vermeld van het artikel waarover de klacht gaat en de bon van de reiniging opgestuurd te worden.

Wat gebeurt er bij de informatieve beoordeling?

Een technische en onafhankelijke deskundige buigt zich in deze eerste fase van de NETEXCARE Geschillenregeling over de klacht en het artikel waarover wordt geklaagd. Deze deskundige heeft ruime ervaring in de textielreinigingsbranche en daarmee kennis van zaken. Hij geeft alleen een oordeel wanneer hij van mening is dat een eenduidig antwoord gegeven kan worden op de vraag of wie in zijn recht staat. De deskundige zal, indien mogelijk, in zijn rapport aangeven welke partij het gelijk aan haar zijde heeft.

Het rapport met daarin het oordeel van de technisch deskundige van NETEXCARE en het artikel zullen binnen twee weken aan u opgestuurd worden. U neemt hierover contact op met de klant. Met behulp van dit rapport kunt u nogmaals proberen samen met uw klant tot een oplossing te komen.

Formele beoordeling: beoordeling van de klacht door een juridisch deskundige en/of een technisch lab

Hoe treedt deze vervolgfase in werking?

Indien de technische en onafhankelijke deskundige van de informatieve beoordeling geen eenduidig oordeel kan geven, of indien u en/of uw klant het niet eens kunnen worden over de uitvoering van het oordeel van de technisch deskundige, dan kan de vervolgfase van de NETEXCARE Geschillenregeling worden gestart. In deze fase krijgen partijen de kans binnen drie weken hun standpunten betreffende het geschil puntsgewijs naar voren te brengen middels het aanvraagformulier. Ook u vult een formulier in. Deze formulieren vormen de basis voor de formele beoordeling van NETEXCARE. Het artikel, de aankoopbon en de afgiftebon zijn in de regel reeds sinds de informatieve beoordeling in bezit van NETEXCARE. Is dit nog niet het geval, dan dient u deze stukken op te sturen naar NETEXCARE.

De partij die de formele beoordeling aanvraagt, betaalt € 22,50 aan behandelingskosten wanneer de aanschafwaarde van het betreffende artikel minder dan € 100,- was.

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

Was de aanschafwaarde van het artikel meer dan € 100,- dan zijn de behandelingskosten € 40,-. De factuur die u ontvangt na het invullen van het formulier dient u zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 7 dagen en voordat het rapport wordt opgestuurd, te betalen.¹ Als de klant betaald heeft en deze in het gelijk wordt gesteld, dient u de kosten te vergoeden. Doet u dat niet, dan voorziet NETEXCARE via een nakomingsgarantie hierin. Echter, NETEXCARE zal deze kosten op u verhalen.

Wat gebeurt er bij de formele beoordeling?

Wanneer partijen het niet eens worden in de eerste fase, dan wordt de klacht voorgelegd aan:

- a. In ieder geval een juridisch deskundige. Deze onafhankelijke en onpartijdige jurist zal een juridisch oordeel geven over het geschil. Deze jurist wordt gevraagd een deskundige, onafhankelijke toetsing te doen binnen de NETEXCARE Geschillenregeling om te oordelen over de juridische aspecten van het geschil. De jurist zal alle relevante (wettelijke) normen hierbij betrekken, alsmede de uitspraken van de Geschillencommissie Textielreiniging tot en met 2012.
- b. Mocht de technisch deskundige van de informatieve beoordeling van mening zijn dat hij niet eenduidig over de klacht kan oordelen omdat hier meer expertise voor nodig is of een uitgebreider onderzoek, dan zal een gecertificeerd technisch lab geraadpleegd worden.

Het opstellen van het rapport door NETEXCARE zal, na het ontvangen van de ingevulde formulieren, in beginsel in deze vervolgfase niet langer dan twee tot drie weken op zich laten wachten, zodat partijen snel weten waar zij aan toe zijn. Het rapport dat de deskundigen opstellen wordt aan zowel u als uw klant opgestuurd. Het artikel zal na de formele beoordeling aan de klant worden terug gestuurd.

In beide fasen kan NETEXCARE vragen om aanvullende informatie en/of toelichting door één der partijen. Indien hierom wordt gevraagd en de desbetreffende partij niet binnen de gestelde termijn reageert, kan het dossier gesloten worden en de andere partij in het gelijk gesteld worden. Heropening van het dossier is in beginsel niet mogelijk.

2.6. Is NETEXCARE onafhankelijk en onpartijdig?

Ook voor NETEXCARE en NETEX is het van groot belang dat de NETEXCARE deskundigen op een zo objectief en onpartijdig mogelijke wijze uitspraak doen, met een goed afgewogen, feitelijk oordeel. Het doel is immers om met de NETEXCARE Geschillenregeling een service te bieden aan de consument. De deskundigen van de NETEXCARE Geschillenregeling doen op objectieve wijze hun uitspraken. Zij kunnen iedere uitspraak doen die zij redelijk vinden ter oplossing van het geschil en zij worden in hun beslissingen niet beïnvloed door (het bestuur van) NETEX.

2.7. Alsnog onderling oplossen?

Ook in een lopende klachtenprocedure kunnen partijen proberen de klacht onderling op te lossen. Lukt dat, dan stopt NETEXCARE de behandeling van de klacht. Reeds betaalde behandelingskosten worden niet terugbetaald, deze kosten moeten dus wellicht in de oplossing meegenomen worden.

NETEXCARE adviseert partijen niet over de voorgestelde oplossing.

2.8. De uitspraak

Uitspraak door de technisch deskundige in de informatieve beoordeling wordt gedaan binnen twee weken nadat de formulieren zijn ingeleverd. Bij de formele beoordeling wordt de uitspraak in beginsel

¹ Op www.netex.nl vindt u de betalingsinformatie.

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

binnen twee tot drie weken gedaan, nadat beide partijen hun standpunten naar voren hebben gebracht middels het invullen van de formulieren en het toezenden van de stukken.

De uitspraak door NETEXCARE wordt gedaan op basis van het opgestuurde artikel, de door partijen ingevulde formulieren en de ervaring en kennis die de deskundigen op het gebied van textielreiniging en/of wet- en regelgeving hebben. Ook vormt de jurisprudentie van de Geschillencommissie Textielreiniging, welke tot 1 januari 2013 actief was, een basis voor het oordeel van de deskundigen.

2.9. Nakoming van de uitspraak

U bent verplicht wegens uw lidmaatschap van NETEX de uitspraak van NETEXCARE na te komen; u hebt niet de mogelijkheid het geschil alsnog voor te leggen aan een rechter. Komt u ondanks deze verplichting de uitspraak niet na, dan zal brancheorganisatie NETEX dit in uw plaats doen, met een maximum van € 1000,- per geval. Dit wordt de NETEXCARE Nakomingsgarantie genoemd. Met deze garantie blijft uw klant niet met lege handen staan indien u niet bereid zou zijn de uitspraak van NETEXCARE op te volgen.

De kosten die NETEXCARE maakt zullen door NETEXCARE op u worden verhaald.

2.10. Hoger beroep?

De formele beoordeling van NETEXCARE kan gezien worden als een mogelijkheid tot hoger beroep binnen de NETEXCARE Geschillenregeling. Wanneer NETEXCARE in deze fase uitspraak doet over het geschil, is sprake van een bindend advies. Partijen verklaren, middels het invullen van het aanvraagformulier, dat de uitspraak van NETEXCARE als bindend aanvaard wordt.

Mocht uw klant het niet eens zijn met dit bindend advies, dan bestaat voor hem de mogelijkheid om binnen twee maanden alsnog een gerechtelijke procedure aan te spannen. Het rapport van de deskundigen kan hierbij als bewijsmateriaal gebruikt worden. Partijen kunnen (voor eigen kosten) de deskundigen van de NETEXCARE Geschillenregeling als getuigen oproepen. NETEXCARE kan u en/of uw klant desgevraagd adressen voor kosteloze of goedkope rechtshulp aanbieden.

Kort samengevat

Alles op een rijtje: Wat te doen bij een klacht?

1. Probeer altijd eerst zelf met uw klant tot een oplossing van het geschil te komen. Lukt dit niet, vraag dan uw klant om binnen 3 weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk de klacht bij u in te dienen.
2. Volgt hieruit geen oplossing? Dan legt u de klacht voor aan NETEXCARE. Een eerste technische beoordeling volgt → Informatieve beoordeling van NETEXCARE start.
3. Komt u aan de hand van de informatieve beoordeling niet met uw klant tot een oplossing? Dan kan de fase van de formele beoordeling gestart worden door het invullen van het aanmeldformulier en het overmaken van de behandelingskosten.
4. De klacht wordt juridisch beoordeeld en, indien nodig, onderzocht door een gecertificeerd technisch laboratorium.
5. NETEXCARE doet uitspraak: een bindend advies.

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

H3: Voorbeelden van uitspraken

Op de website van NETEX kunt op de pagina van de NETEXCARE Geschillenregeling een uitgebreide verzameling van uitspraken vinden die gedaan zijn naar aanleiding van klachtenprocedures. Wij merken op dat deze uitspraken regelmatig aangevuld worden. Onderstaand treft u een actueel overzicht aan van de categorieën en de daarbinnen gedane uitspraken.

Aanbod

- | | |
|------------------------------------|--|
| Aanbod voor aanhangig maken klacht | <ul style="list-style-type: none">• Aanbod ondernemer ontoereikend.pdf• Ontoereikend aanbod.pdf• Vermissing onderdeel van geheel.pdf• Vordering onredelijk hoog.pdf |
| Aanvaarding aanbod | <ul style="list-style-type: none">• Aanvaarding aanbod tot natwasbehandeling.pdf |

Bevoegdheid

- | | |
|-------------|---|
| Bevoegdheid | <ul style="list-style-type: none">• Beschadiging al voor afgifte artikel aanwezig.pdf• Klacht aanhangig tegen onjuiste wederpartij.pdf• Ondernemer heeft reiniging uitbesteed aan derde.pdf |
|-------------|---|

Bewijs

- | | |
|--------|---|
| Bewijs | <ul style="list-style-type: none">• Bewijs van aankoopprijs voor hoogte vergoeding.pdf• Bewijsopdracht voor beide partijen in tussenadvies.pdf• De consument had geen opdracht tot reiniging gegeven.pdf• De consument legt geen reinigingsbon over.pdf• De consument levert bewijs kort voordeel.pdf• Geen bewijs van een overeenkomst.pdf• Geen schriftelijk bewijs uitdrukkelijke opdracht van consument.pdf• Oorzaak niet duidelijk, nogmaals gereinigd.pdf• Vlekvorming door inkt ontstaan tijdens reiniging.pdf |
|--------|---|

Etikettering

- | | |
|--------------------|---|
| Behandelingsetiket | <ul style="list-style-type: none">• Applicatieparels voldoende zorg ondernemer.pdf• Artikel duidt niet op voorgeschreven behandeling.pdf |
|--------------------|---|

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

- Artikel heeft foute behandeling ondergaan.pdf
- Behandelingsetiket geldt ook voor accessoires.pdf
- Behandelingsetiket voor gehele artikel geldig.pdf
- Bij gebrek aan etiket, meest gebruikelijke behandeling.pdf
- De ondernemer heeft de rok in per gereinigd ipv in fluor.pdf
- Decoratie bruidsjurk risico consument.pdf
- Een behandelingsetiket is bepalend voor reiniging.pdf
- Een onooglijke en dunner geworden spreid.pdf
- Etiket ontbreekt, afwijking van gebruikelijk behandeling.pdf
- Etiketten onderling strijdig.pdf
- Foutief behandelingsetiket.pdf
- Herbehandeling pantalon toegepast zonder overleg.pdf
- Het behandelingsetiket is innerlijk tegenstrijdig.pdf
- Kraaltjes bruidsjurk niet bestand tegen per.pdf
- Krimp niet gevolg reiniging.pdf
- Krimp van katoen linnen overgordijnen.pdf
- Met te veel mechanische beweging gereinigd.pdf
- Niet bestand tegen reiniging als omschreven op etiket.pdf
- Ondernemer beter van herbehandeling af kunnen zien.pdf
- Ondernemer negeert aanwijzing behandelingsetiket.pdf
- Ondernemer onvoldoende attent op het etiket.pdf
- Onjuiste behandelingsetiket moeten onderkennen.pdf
- Onjuiste etikettering vakmanschap.pdf
- Onjuiste etikettering.pdf
- Onjuiste reinigingsbehandeling door ondernemer.pdf
- Ontbreken etiket gebruikelijk behandeling.pdf
- Pareltjes bruidsjurk zijn niet reinigingsbestendig.pdf
- Reinigen in afwijking behandelingsetiket.pdf

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

- Reiniging in afwijking behandelingsetiket met Per.pdf
 - Reiniging in afwijking behandelingsetiket Per.pdf
 - Relaxatiekrimp van gordijnen.pdf
 - Twee behandelingsetiketten.pdf
 - Waarschuwingsplicht bij ontbreken etiket.pdf
- Diversen
- Etiket is deels opgesteld in de Engelse taal.pdf
 - Geen etiket deskundigheid ondernemer.pdf
 - Geen etiket in de twee karpetten.pdf
 - In vreemde taal opgesteld behandelingsetiket.pdf
 - Na chemische reiniging vlameffect en streepjes.pdf
 - Na herbehandeling kreukels en vervormingen.pdf
 - Ondernemer heeft niet de aan te bevelen behandeling toegepast.pdf
 - Ondernemer wijkt af van behandelingsetiket.pdf
 - Waarschuwing van fabrikant op apart etiket voor kleurafloop.pdf
- Samenstellingsetiket
- Geen vermelding fabrikant op samenstellingsetiket.pdf
 - Samenstelling stof laat perbehandeling niet toe.pdf
- Externe oorzaak**
- Caramelliseren
- Vlekken op de mouwen van het jasje.pdf
- Diversen
- Artikel verbleekt.pdf
 - Door consument bewerkte vlek.pdf
 - Lichtbeschadiging.pdf
 - Schade door behandeling consument.pdf
 - Schadeveroorzakende feit aanwezig voor reiniging.pdf
 - Splitleer is een huidlaag met een open vezelstructuur.pdf
 - Varkenshuiden hebben een open vezelstructuur.pdf
 - Verwijderen van accessoires.pdf
- Gebruiksinvloeden
- Bruin gestreepte vlekken in de pantalon.pdf

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

- Coating zal mechanische beweging niet kunnen doorstaan.pdf
 - De gordijnen hebben een gele waas.pdf
 - Gaatjes door wrijving.pdf
 - Gebruiksinvloeden zichtbaar na reiniging.pdf
 - Glans niet door textielolie veroorzaakt.pdf
 - Kapotte mouwranden door wrijving.pdf
 - Onvoldoende milde behandeling toegepast.pdf
 - Oorzaak gaatjes gebruiksomstandigheden.pdf
 - Relaxatiekrimp kan niet worden voorzien.pdf
 - Rode wijnvlek wit uitgebeten geworden.pdf
 - Schade ontstaan als gevolg van gebruik.pdf
 - Schade ontstaan door gebruik.pdf
 - Uitgebeten vlekken na reiniging.pdf
 - Vlekken gordijnen zichtbaar na reiniging.pdf
 - Vlekken na reiniging.pdf
 - Witte vlekken door chloor.pdf
 - Zijde heeft matige nat en kleurechtheid.pdf
- Mottenvraat
- Colbert door beetplekken aangetast.pdf
 - De jas bevat kale plekken en de zoom is er uit.pdf
 - Gaatjes in het herenkostuum.pdf
- Schimmel
- Reiniging schimmel aangetast weefsel.pdf
 - Vlekken in het tapijt door waterschade ondernemer.pdf
- Transpiratie
- Roodbruine vlekken in een gebroken witte blouse.pdf
- Zuurresten
- Gat door zuurresten in het colbert.pdf
 - Het beige colbert heeft gebleekte vlekken.pdf
 - Schadevorm wijst op aanraking zuur.pdf
 - Voor behandeling in aanraking met zuur.pdf

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

Kleurverlies

- | | |
|----------------------------------|--|
| Aanverving / kleuraanverving | <ul style="list-style-type: none">• Blauwe vlekken op linkermouw colbert.pdf• De blouse is dof en verkleurd door onvoldoende kleurfixatie.pdf• Rose gloed door een vervuild reinigingsbad.pdf• Schade gevolg van aanverving door niet kleurbestendig artikel.pdf• Vlekken op de gordijnen.pdf |
| Adsorptie | <ul style="list-style-type: none">• De bruidsjacon is verkleurd.pdf• Matrashoes is gekrompen en vergrauwd.pdf |
| Apprêt | <ul style="list-style-type: none">• Enig kleurverschil door apprêt verlies.pdf |
| Decatiseren | <ul style="list-style-type: none">• Van een trouwjacon is o.a. de structuur veranderd.pdf |
| Diversen | <ul style="list-style-type: none">• Aantal reinigingsbeurt heeft levensduur ingekort.pdf• Achtergebleven wasmiddel heeft gereageerd op reiniging.pdf• Het ski jack vertoont zwarte puntjes.pdf• Kleurverschil omdat onderdelen verschillend verfbad.pdf• Na reiniging zandgewassen effect verdwenen.pdf• Oplossen optisch wit.pdf• Viscosevezels slijten eerder dan polyesthervezels.pdf• Zonder toestemming consument natreiniging.pdf |
| Kleurafloop (gebrekkige fixatie) | <ul style="list-style-type: none">• De jas is vaal geworden.pdf• De kleur verdwenen en vlekkelig.pdf• De pullover bevat bleekvlekken.pdf• Jas is niet verkeerd gereinigd.pdf• Kleurafloop na meerdere behandelingen openbaren.pdf• Kleuromslag van beige naar blauw.pdf• Lichter worden van kleur in plooien.pdf• Nogmaals reinigen om kleurverschil op te heffen.pdf• Onweersproken verklaard geen natwas.pdf |

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

- Velours niet geschikt voor opdruk.pdf
- Lichtinvloeden (fototropie)
 - Aantasting kleurstoffen.pdf
 - De pantalon glimt bevat vlekken en verkleurd.pdf
 - Een verbleekte nylon herenjas.pdf
 - Het windjack is valer geworden.pdf
- Vergeling
 - Gele vlekken zijden blouse.pdf
 - Na chemische reiniging is jasje schapenwol vergeeld.pdf
- Vergrauwing
 - Bruidshandschoenen vertonen vergrauwing.pdf
 - Een vaalgrijze mantel.pdf
 - In strijd met het behandelingsetiket natgewassen.pdf
 - Ondernemer past verkeerde reinigingsmethode toe.pdf
 - Tapijt vertoont plukken en is grijs geworden.pdf
 - Vergrauwing gordijnen.pdf
- Witslijt
 - Apprêts tijdens chemische reiniging.pdf
 - Donkerblauwe japon is vaal en vlekkerig geworden.pdf
 - Kleurechtheid is afhankelijk van de wijze van verven.pdf

Kosten

- Klachtengeld
 - De ondernemer herstelt de kapotte rits na klacht.pdf
- Reinigingskosten
 - De ondernemer is niet aansprakelijk voor de schade.pdf

Leer & suède

- (Relaxatie)krimp
 - Optreden van relaxatiekrimp voor risico consument.pdf
- Apprêt
 - De lammy coat is gescheurd.pdf
 - Het suède colbert is verkleurd stug en deels hard.pdf
- Diversen
 - Beschadiging van een suède jack.pdf
 - Na reiniging van leren pantalon vertoont deze vlekken.pdf
 - Suède jack verkleuring en gaatjes.pdf

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

- Suède jas kleurafloop, zwakke plekken, trekkende naden.pdf
- Suède jas krassen, stug kleurveranderingen, scheur.pdf
- Kleurafloop (gebrekkige fixatie)
 - De zwarte suède mouwen van de jas zijn doorgelopen en vaal.pdf
 - Een leren jas is na reiniging stug geworden.pdf
- Oxidatie
 - Anti-oxydanten door gebruiksinvloeden en veroudering aangetast.pdf
- Ribbies (huidplooien)
 - Het zichtbaar worden van ribbies na chemische reiniging.pdf
- Splitleer
 - Sneetjes en gaatjes in het leer.pdf

Materiaalschade en aspectverlies

- (Relaxatie)krimp
 - 40 cm korter door krimp.pdf
 - Aanwezigheid van polyproppeen.pdf
 - Gordijnen 5 tot 10 cm gekrompen.pdf
 - Gordijnen 17-24 cm gekrompen.pdf
 - Hoes van waterbed is gekrompen.pdf
 - Krimp door synthetische vezels.pdf
 - Krimp gordijnen te hete droging.pdf
 - Krimp ligt niet binnen norm.pdf
 - Krimp of vermissing.pdf
 - Krimp van viscose gordijnen.pdf
 - Krinkeleffect.pdf
 - Materialen niet goed afgestemd.pdf
 - Matrashoes is gekrompen.pdf
 - Nieuwe voering aangebracht.pdf
 - Ondernemer reinigt exemplaar proef.pdf
 - Relaxatiekrimp binnen norm.pdf
 - Relaxatiekrimp in mantelpak.pdf
 - Relaxatiekrimp niet ernstig.pdf

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

- Relaxatiekrimp niet te voorzien.pdf
 - Relaxatiekrimp van gordijnen in per.pdf
 - Stomen staat voor reinigen algemeen.pdf
 - Van 14 hoezen 2 gekrompen.pdf
- Apprêt
- Angora, vorm verloren.pdf
 - Apprêts tijdens chemische reiniging.pdf
 - Parka-jas verkreukeld.pdf
 - Pluisjes van meedraaiend artikel.pdf
 - Structuurverandering van linnen weefsel.pdf
 - Trouwjurk glans, structuur verloren.pdf
- Blaas-/golfvorming
- Blaasvorming door oplossen binnenwerk.pdf
 - Een beschadigd colbert.pdf
 - Voorkant van colbert is gerimpeld.pdf
- Diversen
- Acrylvezels meubelbekleding.pdf
 - Afgerukte knoop.pdf
 - Behandelingsetiket wax-coat.pdf
 - Bruidsjurk gekreukt gekrompen.pdf
 - Cocktailjurk met vernielde applicatie.pdf
 - De jas heeft na reiniging kapotte biezen.pdf
 - De winterjas is gescheurd.pdf
 - Finish is opgelost door gebruik en reiniging.pdf
 - Geen eigen risico ivm reinigingsfout.pdf
 - Geen voor reiniging ongunstige eigenschappen.pdf
 - Krimpverschillen bovenstof binnenstof.pdf
 - Lederimitatie kan niet chemisch gereinigd.pdf
 - Na chemische reiniging witte lijmlaag.pdf
 - Na reiniging is reliëfpatroon vervlakt.pdf
 - Optisch wit vertoont ongelijkmatig beeld.pdf

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

- Pluisjes door aankleving in reinigingsbad.pdf
 - PVC verdraagt geen chemisch reiniging.pdf
 - Valse persnaad in feestjapon.pdf
 - Voering jas is na verfbehandeling aangetast.pdf
 - Vulmateriaal gaan proppen.pdf
 - Weefselverschuingen intensieve behandeling.pdf
- Lengtevouwen (crease memory)
- De jas vertoont onder andere kreukels.pdf
 - Gaten ontstaan na tweede reiniging.pdf
- Lusvorming (onttwijning)
- Franjerand tafelkleed losgegaan.pdf
 - Handgeknoopt Oosters tapijt.pdf
 - Lichte plekken in het karpet.pdf
- Pilling
- Na reiniging versleten indruk.pdf
 - Pluisjes op de trui.pdf
- Stiksel
- Consument klaagt over gesmolten lovertjes.pdf
 - De pantalon is bij de broekzak beschadigd.pdf
 - Het stiksel van de trouwjurk is stuk.pdf
 - Proppen van de vulling.pdf
 - Rafelen stof.pdf
- Vervilting
- De jurk is vervilt.pdf
 - Een vervilte wollen deken.pdf
 - Plek water geknoeid is ruw hard.pdf
 - Vervilting jumper door mechanische beweging.pdf
 - Vervilting na natwasbehandeling.pdf
- Vezelvlok
- De cocktailjurk bevat slijtplekken.pdf
 - De fluwelen opdruk verdwenen.pdf
- Natwas**
- Diversen
- Dwarse plooijs in lengte gestreken.pdf

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

- Grote witte vlekken.pdf
 - Hoedje na reiniging ingezakt.pdf
 - Risico natwasbehandeling voor ondernemer.pdf
 - Skijack tijdens behandeling aangeverfd.pdf
 - Ten onrechte geen natwasbehandeling.pdf
 - Zijde verdraagt geen natwasbehandeling.pdf
- Natwas of chemisch reinigen
- Behandelings etiket ontbreekt.pdf
 - Consument laat ondernemer de vrije keuze.pdf
 - De print van de jas is verdwenen.pdf
 - De regenjas is gekrompen en verkleurd.pdf
 - Door leverancier natwas geadviseerd.pdf
 - Een onooglijke en dunner geworden spreid.pdf
 - Krimp van katoen linnen gordijnen.pdf
 - Onjuiste etikettering onderkend moeten worden.pdf
 - Opdracht tot stomen ruim uitleggen.pdf
 - Reinigingsfout ondernemer.pdf
 - Vakman behoort te weten zijde geen natwas.pdf
 - Verschillende behandeling van zes bankhoezen.pdf
 - Zijden blouse bevat onverwijderbare kreukel.pdf

Onderzoeks- en informatieplicht consument

- Diversen
- Onderzoeksplicht consument.pdf
- Onderzoeksplicht consument
- Geen controle consument.pdf

Onderzoeks- en informatieplicht ondernemer

- Controle bij aanneming
- Artikel niet gecontroleerd.pdf
 - Beschadigde trouwjapon.pdf
 - Blauwe vlekken.pdf

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

- Colbert bevat 2 vlekken.pdf
- Controle voor reiniging.pdf
- Dekbed gekrompen en vervilt.pdf
- Overgordijnen van acryl.pdf
- Reiniger controleert zakken.pdf
- Risicosfeer ondernemer.pdf
- Schade aan colberts door pen.pdf
- Schade vooraf constateren.pdf
- Stift meegereinigd, schade.pdf
- Suède jas is verkleurd.pdf

- Diversen
 - Tekortschieten informatieplicht textielreiniger
 - Meldingsplicht ondernemer.pdf
 - Reiniger moest proef doen.pdf
 - Toezegging ondernemer.pdf
 - Waarschuwingsplicht ondernemer.pdf
 - Zijden broek, reinigingsbestendig.pdf

- Eigen risico
 - Bankhoezen zijn gekrompen.pdf
 - Bruidsjurk gekreukt en gekrompen.pdf
 - Bruine vlekken na reiniging.pdf
 - Dubbel reinigingsetiket.pdf
 - Eigen risico verklaring.pdf
 - Gordijnen wit en gekrompen.pdf
 - Gordijnen zijn gekrompen.pdf
 - Gordijnen zijn gekrompen II.pdf
 - Halen in japon.pdf
 - Hergebruik trouwjurk.pdf
 - Informatieplicht ondernemer.pdf

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

- Ingeval van tegenstrijdigheid .pdf
 - Risico natwas ondernemer.pdf
 - Strijd met behandelingsvoorschrift.pdf
 - Voorbehoud gaat niet op.pdf
- Zoomproef
- Blazer verlangd zoomproef.pdf
 - Een lichte plek na verwijdering vlek.pdf
 - Gekleurd katoen vereist zoomproef.pdf
 - Kleuren van tapijt zijn doorgelopen.pdf
 - Rok lichter dan jasje.pdf
 - Schade tengevolge van zoomproef.pdf
 - Witte bloemmotief vergrauwd.pdf
 - Zoomproef voor behandeling.pdf
 - Zorgvuldigheid verlangd zoomproef.pdf
- ### Ontvankelijkheid
- Diversen
- Artikel niet afgeven voor onderzoek, niet-ontvankelijk.pdf
 - Consument is ontvankelijk vanwege aanwezigheid artikel .pdf
 - De consument kan klacht voorleggen over handelwijze ondernemer.pdf
 - Geen bewijs dat artikel is gereinigd .pdf
 - Niet willen afgeven artikel.pdf
 - Ondernemer stelt artikel niet te hebben gereinigd.pdf
 - Vernielde kleding met groot vuil mee.pdf
 - Volgens consument is artikel bij ondernemer zoekgeraakt .pdf
- Termijnoverschrijding
- Consument bergt tapijten na reiniging een jaar .pdf
 - Consument ontvankelijk .pdf
 - Niet ontvankelijk wegens termijnoverschrijding.pdf
 - Niet verwijtbare termijnoverschrijding.pdf
 - Niet verwijtbare termijnoverschrijding II.pdf

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

- Ondernemer kan geen gegevens verschaffen.pdf
- Verwijtbare termijnoverschrijding.pdf

Overige schade

(Voor)detacheren

- Gebleekte plekken na reiniging.pdf
- Te intensieve, onvakkundige vlekkenbehandeling .pdf
- Verkleuring en vlekvorming .pdf

Diversen

- Afwerking geoorloofd, volgens etiket .pdf
- Akkoord consument nodig voor (risico)behandeling.pdf
- Beschadiging had geconstateerd moeten worden.pdf
- Brandgat.pdf
- Gaatjes na reiniging, mottenvraat.pdf
- Grote bruine vlek.pdf
- Niet ter hand stellen Bewerkingsvoorwaarden.pdf
- Ondernemer aansprakelijk voor verwisseling artikelen.pdf
- Ondernemer weigert reiniging.pdf
- Ongebruikelijke codering .pdf
- Schade aan accessoires.pdf
- Weefselverhindering.pdf

Herstel

- Bruidsjacon heeft scheur na reiniging.pdf
- Consument legt artikel niet aan Commissie over.pdf
- Garnering gekrompen en kapot gegaan.pdf
- Herstel van een gat in het jasje.pdf
- Jack na reiniging gevlekt.pdf
- Resultaat in verhouding met betaalde prijs.pdf
- Sneetjes in leren jas na aanbrengen ritssluiting.pdf
- Stilzwijgende instemming van consument met stoppage .pdf
- Verandering op verzoek consument en op aanvaardbare wijze.pdf

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

- Zoom zonder toestemming uitgelegd.pdf
- Opmaak
- Coating op kraag japon is volledig verdwenen.pdf
 - De broek is te lang en uit model.pdf
 - Een zijden pakje is hobbelig geworden.pdf
 - Geplette banen en witte strepen op kunststof mantel.pdf
 - Kostuum vertoont ophalingen en een valse plooi.pdf
 - Krimprimpels op de pijpen.pdf
 - Onzorgvuldige opmaak van de trouwjurk.pdf
 - Pletplekken op gordijnen voor rekening ondernemer.pdf
 - Te heet opgemaakt.pdf
- Persen
- Beleg en naden kostuum zijn doorgeperst .pdf
 - Ondernemer had als vakman attent moeten zijn op.pdf
 - Relaxatiekrimp, te intensief geperste pantalon.pdf
- Strijken
- Bruine vlekken op revers van zijden colbert.pdf
 - Colbert reeds voor reiniging onbruikbaar geworden.pdf
 - Glans op het kostuum na reiniging.pdf
 - Glansplekken op naden door te heet strijken en persen.pdf
 - Kleurveranderingen gevolg handelen consument.pdf
 - Plekken in de pantalon zijn geen schroeivlekken.pdf
- Transport en opslag
- Gemanifesteerde vlekken zijn geen gebruiksvlekken.pdf
 - Kleden onvoldoende gedroogd voor inpakken.pdf
 - Na chemische reiniging vertoont japon beschadiging.pdf
 - Schade niet reeds bij aanname aanwezig.pdf
 - Vlekvorming en rafeling.pdf
- Vermissing
- Consument niet schriftelijk aangemaand tot ophalen artikel .pdf
 - Gilet van driedelig kostuum zoekgeraakt .pdf
 - Het gereinigde vloerkleed wordt vermist.pdf
 - Krimp of vermissing -hetzelfde tapijt.pdf

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

- Niet afwentelen hulppersonen .pdf
 - Ondernemer aansprakelijk voor schade door deponhouder.pdf
 - Perzisch tapijt bij reiniger zoek geraakt.pdf
 - Rok van bruidsensemble vermist.pdf
 - Schadevergoeding bij vermissing van onderdeel geheel.pdf
 - Twee identieke hoedlakens gezamenlijk ter reiniging aangeboden.pdf
 - Verfbehandeling van colbert, geen natwasbehandeling toegestaan.pdf
 - Vermissing niet toerekenbaar, artikel niet opgehaald.pdf
 - Vermiste ceintuur.pdf
- Verven
- Ondernemer verft gordijnen lichtgeel ipv wit .pdf
 - Verven van een leren broek .pdf
- Waterschade
- Vlekken in karpert door waterschade in pand ondernemer.pdf

Schadevergoeding

- Afschrijving en uitsluiting
- Aan het suède jack ontbreken knopen.pdf
 - Afschrijving volgens NETEX normen.pdf
 - De bruidsjurk vertoont gaatjes na reiniging.pdf
 - Delen losgelaten.pdf
 - Gesmolten knopen aan de regenjas.pdf
 - Pantalon door ondernemer zoekgeraakt.pdf
 - Restwaarde.pdf
 - Schade door reinigingsmachine.pdf
 - Vermissing van een broek.pdf
- Diversen
- Aangeboden vergoeding afdoende .pdf
 - Gebrek was reeds aanwezig.pdf
 - Herstel ipv vergoeding in geld.pdf
 - Inspanningsverplichting stomerij.pdf
 - Ondernemer stuurt artikel niet toe.pdf

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

- Schade niet door onjuiste behandeling.pdf
 - Voor vergoeding artikel in eigendom.pdf
- Immateriële schade
- Bejegening door ondernemer.pdf
 - Schadevergoeding voor trouwjurk.pdf

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

H4: Schadevergoeding

In dit hoofdstuk staat het onderwerp schadevergoeding centraal. Schadevergoeding komt aan de orde indien sprake is van wanprestatie. Er is sprake van wanprestatie indien een partij tekortschiet in het naleven van verplichtingen voortvloeiende uit een overeenkomst. Daarnaast dient ingevolge artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek sprake te zijn van een toerekenbare tekortkoming. Voorts dient sprake te zijn van schade die het gevolg is van de toerekenbare tekortkoming. In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de schadevergoeding dient te worden bepaald. Vervolgens wordt in paragraaf 4.2 beschreven hoe de schadevergoeding berekend wordt indien het artikel vermist is. Paragraaf 4.3 beschrijft voorts de berekening van de schade toegebracht door vreemde voorwerpen en andere mee gereinigde artikelen. Tenslotte worden in paragraaf 4.4 enkele tips gegeven om aansprakelijkheid te voorkomen.

4.1 Schadevergoeding en vaststelling van de dagwaarde

In artikel 6 lid 3 van de Algemene Leveringsvoorwaarden consumenten 2014 van NETEX wordt vermeld dat, indien de textielreiniger aansprakelijk is voor een door haar uitgevoerde behandeling, de aankoopwaarde als uitgangspunt wordt genomen bij het bepalen van de schadevergoeding. Het gaat dus niet om de vervangingswaarde. Daarnaast zijn de maximaal te verwachten gebruiksduur van het artikel, ouderdom en het uiterlijk relevant voor het bepalen van de schadevergoeding. De volgende tabel, ontleend aan The Drycleaning and Laundry Institute (voorheen het International Fabricare Institute USA), geeft aan hoe groot de vergoeding kan zijn. Dit zijn aanbevelingen voor een redelijke afhandeling.

Uitgangspunten bij het hanteren van de tabel zijn:

1. De te verwachten gebruiksduur van het kledingstuk.

Deze is in de tabel opgenomen in de kolommen A t/m F.

2. De werkelijke ouderdom van het artikel.

In de tabel zijn 6 perioden aangegeven.

3. Het uiterlijk van het kledingstuk

Er zijn drie normen, te weten: zeer goed, vrij goed en slecht uiterlijk.

Meestal wordt de kolom met “vrij goed uiterlijk” gehanteerd. De overige indicaties betreffen uitzonderlijke gevallen.

Voorbeeld 1

De schadevergoeding voor een 8 maanden oude japon met een te verwachten gebruiksduur van 2 jaar en een doorsnee uiterlijk bedraagt 60% van de aankoopprijs.

Voorbeeld 2

De schadevergoeding voor een sterk aan mode onderhevige japon van 1 jaar oud met een doorsnee uiterlijk bedraagt 20% van de aankoopprijs, aangezien dergelijke kledingstukken slechts een te verwachten gebruiksduur van 1 jaar hebben.

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

Voorbeeld van de berekening van een schadevergoeding

Zoals hierboven vermeld, wordt de schadevergoeding vastgesteld op basis van de volgende gegevens:

1. Maximaal te verwachten gebruiksduur
2. Ouderdom van het beschadigde artikel
3. Gebruikstoestand van het artikel voor de beschadiging
4. Aanschafwaarde

Een mantel van imitatiebont is onherstelbaar beschadigd.

Maximale gebruiksduur van de mantel	4 jaar
Ouderdom van de mantel	24 maanden
Gebruikstoestand bij aannname	Doorsnee
Aanschafwaarde	€ 100,-

In de tabel voor de vaststelling van de schadevergoeding volgt u kolom D (verwachte gebruiksduur van 4 jaar) naar beneden totdat u terechtkomt bij het getal 13-25 maanden (ouderdom artikel is 24 maanden). U volgt nu de kolom vanaf dit vakje horizontaal naar rechts, totdat u onder de kolom “doorsnee” terecht komt. Daar vindt u het getal 60%. De dagwaarde van de mantel is 60% van de aanschafprijs, ofwel 60% van € 100,- is € 60,-. Het uit te keren bedrag aan schadevergoeding bedraagt dan € 60,- plus de eventueel betaalde reinigingskosten en/of de behandelingsprijs van de geschillenregeling.

Wanneer beschadiging plaats heeft in één deel van een twee- of driedelig bij elkaar passend kostuum, worden de volgende percentages aangehouden.

Pantalons – rokjes

100% van de berekende dagwaarde van het gehele kostuum indien dit **in zijn geheel** ter reiniging is aangeboden.

50% van die dagwaarde wanneer de pantalon alleen ter reiniging is aangeboden of wanneer de pantalon deel uitmaakt van een kostuum met twee pantalons.

Jas – Mantel – Jasje – Colbert

75% van de berekende dagwaarde van het gehele ensemble of 50% van die dagwaarde indien de mantel, het jasje of colbert alleen ter reiniging is aangeboden.

Vest

20% van de berekende dagwaarde van het gehele kostuum.

Complet

60% van de berekende dagwaarde van het gehele complet voor de mantel: 40% van de dagwaarde voor de japon.

Artikelen, verkocht of gedragen als zogenoemde combinaties, zoals rokjes, blouse-jumper ensembles, of blazer en pantalon en dergelijke worden behandeld als individuele artikelen, daar zij afzonderlijk, alleen of in verschillende combinaties van elkaar gedragen kunnen worden.

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

Het volgende overzicht is bedoeld als leidraad voor de te verwachten gebruiksduur.

Jassen, mantels en jacks		
	Bovenstof van wol en mengsels met wol, gekleed of sportief	4 jaar
	Bovenstof van katoen of synthetisch of mengsels hiervan	3 jaar
	Hoofdbestanddeel bont	10 jaar
	Hoogwaardig imitatiebont, suède of leer	4 jaar
	Laagwaardig imitatiebont, suède of leer	3 jaar
	Hoogwaardig imitatieleer of imitatiesuède	3 jaar
	Laagwaardig imitatieleer of imitatiesuède	2 jaar
Regenjassen, -mantels en -jacks		
	Weefsels met of zonder rubberlaag	3 jaar
	Weefsels met kunststoffilm	2 jaar
Kostuum, pantalon en colbert		
	Van wol of mengsels met wol	3 jaar
	Zomerkleding	3 jaar
	Vrijetijdskleding, rayon en mengsels met rayon	2 jaar
	Voor officiële gelegenheden	5 jaar
	Werkuniform	1 jaar
Toga		
	Van zijde of wol	5 jaar
	Van andere stof	3 jaar
Stropdassen		1 jaar
Japonnen		
	Casual japonnen	1 jaar
	Avondjapon of imitatiesuède	3 jaar
	Modieuze japonnen	2 jaar
	Overige japonnen	3 jaar
Rokken		
	Katoenen rokken	2 jaar
	Geweven of gebreide rokken van wol of acryl	4 jaar
	Overige rokken van acetaat, rayon, bonded jersy etcetera	2 jaar
	Uitgaans- en gelegheidsrokken	3 jaar
Mantelpakjes, deux pieces, broekpakken		3 jaar
Truien en vesten		
	Lichtgewicht truien (modieus)	3 jaar
	Wol	4 jaar
	Wolmix	3 jaar
	Synthetisch	1 jaar
Sjaal		
	Weefsel of breisel	2 jaar
	Bont (stola)	3 jaar
Skipakken		
	Stof	3 jaar
	Gewatteerd	2 jaar

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

Kinderkleding		
	Jasjes, broekjes, jurkjes, pakjes	2 jaar
	Speelkleding	1 jaar
	Sneeuwkleiding	2 jaar
Dekens		
	Zware wollen of synthetische	10 jaar
	Lichtgewicht of elektrische	5 jaar
	Synthetisch	5 jaar
	Katoen	3 jaar
Gordijnen		
	Gevoerd	4 jaar
	Velours	7 jaar
	Doorschijnend of niet-gevoerd	3 jaar
	Glasvezel	4 jaar
Diversen		
	Handschoenen, weefsel of breisel	1 jaar
	Handschoenen, leer en suède	2 jaar
	Hoeden, mutsen e.d. van bont	5 jaar
	Hoeden van vilt en stro	2 jaar
	Hoeden van vilt, modieus	1 jaar

NB: kleding die sterk aan mode onderhevig is, heeft een verwachte gebruiksduur van één jaar.

NB2: kleding die gemaakt of gekocht is voor een enkele speciale gelegenheid en daar dus sterk aan gebonden is, zoals een trouwjapon, verliest na die gelegenheid het grootste deel van zijn waarde. Een schadevergoeding hiervoor dient dan ook niet op dit overzicht te worden gebaseerd.

Onderstaande tabel geeft aan hoe hoog de vergoeding kan zijn.

Verwachte gebruiksduur (jaren)						Vergoeding in % van aankoopprijs		
A	B	C	D	E	F	Goed uiterlijk	Doorsnee uiterlijk	Slecht uiterlijk
1 jaar	2 jaar	3 jaar	4 jaar	5 jaar	10 jaar			
Werkelijke ouderdom (maanden)								
1. 0 – 4 mnd	1. 0 – 4 mnd	1. 0 – 4 mnd	1. 0 – 4 mnd	1. 0 – 4 mnd	1. 0 – 1 jaar	100%	100%	100%
2. 4 – 7 mnd	2. 4 – 7 mnd	2. 4 – 10 mnd	2. 4 – 13 mnd	2 – 4 – 16 mnd	2. 1 – 4 jaar	75%	75%	60%
3. 7 – 9 mnd	3. 7 – 13 mnd	3. 10 – 19 mnd	3. 13 – 25 mnd	3. 16 – 31 mnd	3. 4 – 6 jaar	70%	60%	45%
4. 9 – 11 mnd	4. 13 – 19 mnd	4. 19 – 28 mnd	4. 25 – 37 mnd	4. 31 – 46 mnd	4. 6 – 8 jaar	50%	40%	30%
5. 11 – 13 mnd	5. 19 – 25 mnd	5. 28 – 37 mnd	5. 37 – 49 mnd	5. 46 – 61 mnd	5. 8 – 11 jaar	30%	20%	15%
6. ouder	6. ouder	6. ouder	6. ouder	6. ouder	6. ouder	20%	15%	10%

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

4.2 Vermissingen

Het kan voorkomen dat een kledingstuk of ander artikel dat ter reiniging werd afgegeven, is zoekgeraakt. Zo kan bijvoorbeeld een artikel verkeerd afgeleverd zijn, bij de afgifte verwisseld, of op andere wijze verdwenen zijn.

Een zaak wordt geacht te zijn vermist, indien de textielverzorger de consument ervan op de hoogte heeft gebracht de vermissing te erkennen, of indien een termijn van één week is verstreken nadat de zaak door de consument als vermist is opgegeven, zonder dat de zaak aan de consument is teruggegeven (zie artikel 8 lid 2 van de Algemene Leveringsvoorwaarden consumenten 2014). Voor het zoekraken van het artikel is het reinigingsbedrijf in beginsel aansprakelijk (zie artikel 4 en 6 van de Algemene Leveringsvoorwaarden consumenten 2014).

In elk bedrijf kan het voorkomen dat artikelen verwisseld worden en het artikel op het ogenblik dat de klant dit wil afhalen, dit niet meer te vinden is. Het bedrijf moet dat de gelegenheid worden geboden om naspeuring te verrichten. Echter, deze naspeuringen dienen binnen een aanvaardbare termijn te geschieden. Volgens de leveringstermijnen in de NETEX leveringsvoorwaarden een wachttijd van drie weken. Wanneer nadien niet kan worden aangegeven waar het artikel gebleven is, kan de klant hiervoor schadevergoeding eisen.

Het bepalen van de hoogte van de schadevergoeding is in geval van vermissing buitengewoon moeilijk. De benadeelde klant moet het bewijs leveren welke waarde het verloren gegane artikel had. Daarbij speelt zowel de aanschaffingsprijs als de ouderdom van het artikel een rol, want ook in het geval van vermissing is de dagwaarde de basis voor het berekenen van de schadevergoeding.

Op een beperking van de aansprakelijkheid kan het reinigingsbedrijf zich beroepen, daar waar beperkingen in de NETEX leveringsvoorwaarden zijn opgenomen.

Uiteraard blijft bij brand en inbraak in het reinigingsbedrijf de chemisch reiniger aansprakelijk voor de geleden schade aan de door hem in behandeling genomen artikelen. De chemisch reiniger kan deze aanspraak op schadevergoeding op zijn beurt bij zijn eigen verzekeringsmaatschappij indienen.

4.3 Beschadiging door vreemde voorwerpen en andere mee gereinigde artikelen

Vreemde voorwerpen, inhoud van zakken

Volgens de bewerkings- en leveringsvoorwaarden is een chemische wasserij niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van de aanwezigheid van voorwerpen in of aan zaken. Weliswaar is het aan te bevelen bij het sorteren van voor de reinigingsbehandeling de zakken en voeringen te controleren. Een in de zak achtergebleven balpen of lippenstift kan bij het reinigingsproces namelijk tot vlekken, verkleuringen en beschadiging van de gehele lading leiden. Wanneer het voorwerp bij het sorteren niet werd opgemerkt, is de chemische wasserij aansprakelijk voor de ontstane schade. Dit geldt ook voor beschadigingen die veroorzaakt werden door haken met scherpe kanten, sierstukken, spelden, gespen en dergelijke. Men moet beseffen dat dergelijke voorwerpen niet alleen het artikel zelf waaraan zij zich bevinden kunnen beschadigen, maar ook aan andere artikelen schade kunnen veroorzaken.

Het is echter ook mogelijk dat vreemde voorwerpen die de beschadiging aan andere delen veroorzaakten, zich in een kledingstuk op een verborgen plaats bevonden en ondanks een zorgvuldige controle niet te vinden waren. Zo kan bijvoorbeeld een balpen, een balpenvulling of een lippenstift door een klein gat tussen de voering geraakt zijn. Wanneer zo'n voorwerp zich dan tussen voering en bovenstof bevindt, kan het bij het sorteren over het algemeen niet opgemerkt worden. In

Handboek Klachtenpreventie en – behandeling

dat geval is de chemisch reiniger niet aansprakelijk voor schade aan het betreffende artikel, maar wel voor de schade aan de andere artikelen.

Belegsels, knopen, parels niet bestand tegen reinigen

De onvoldoende reinigingsechtheid van knopen, parels en belegsels is zeer dikwijls bij het sorteren niet te herkennen. Dit geldt vooral wanneer het betreffende artikel als te reinigen geëtiketteerd is. Door bepaalde onechte kleurstoffen en/of door in oplosmiddel oplosbare of zwelbare kunststoffen kunnen niet meer te herstellen beschadigingen ontstaan. Ook hier is volgens de NETEX leveringsvoorwaarden de chemische wasserij niet aansprakelijk voor de schade aan het betreffende artikel, maar wel voor de schade aan ander mee gereinigd textiel.

4.4 Voorkomen van aansprakelijkheid

De textielreiniger dient vanuit zijn professionaliteit te beoordelen wat de risico's zijn, maar daarbij tevens in acht genomen de ouderdom van het artikel. De kans om als textielreiniger aangesproken te worden op het betalen van schadevergoeding aan de consument wordt aanzienlijk kleiner indien de textielreiniger de consument voor de behandeling voorlicht, hem op eventuele risico's wijst en/of een voorbehoud maakt. Dit is met name van belang bij moeilijk te reinigen artikelen zoals leer en suède, gordijnen en bruidskleding. Leer en suède zijn nagenoeg niet kleurecht te verven, waardoor vrijwel altijd sprake zal zijn van verkleuring. Ook komt het vaak voor dat het leer slap wordt. Daarnaast kunnen na de reiniging reeds bestaande beschadigingen in het leer zichtbaar worden. Voor elastisch leer, dat zeer dun gesneden is en verlijmd met tricot, geldt dat bij het reinigen de kans zeer groot is dat de lijmlaag geheel of gedeeltelijk loslaat, waardoor het artikel onbruikbaar wordt. Ten aanzien van gordijnen is de belangrijkste klacht 'krimp'. Het is van belang dat op het etiket is aangegeven wat de verwachte krimp is en dat de textielreiniger de consument hierover voor de reiniging informeert.

De laatste bijzondere categorie is bruidskleding. Bruidskleding wordt gemaakt voor eenmalig gebruik. Bij de fabricage wordt ervoor gekozen om het artikel er mooi uit te laten zien. Kleurechtheid, slijtvastheid, reinigbaarheid en dergelijke zijn daaraan ondergeschikt. Het is aan de textielreiniger om bij de reiniging van bruidskleding de consument voor te lichten en risico's uit te sluiten.