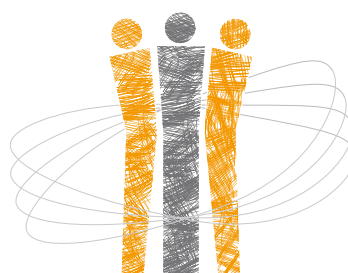


ANKO-lid en aangesloten bij De Geschillencommissie.

Wat betekent dit voor u?



de geschillencommissie

Klachten?

Die hoeft u niet alleen op te lossen!

DE GESCHILLENCOMMISSIE ALS VANGNET IN UW KLACHTENREGELING

Iedere ondernemer heeft wel eens te maken met een klant die klaagt. Over een behandeling of over de manier waarop hij geholpen is. Als ondernemer neemt u een dergelijke klacht serieus en probeert het op te lossen. Dat is vaak gemakkelijker gezegd dan gedaan.

De consument van tegenwoordig wil steeds vaker wél zijn gelijk halen en doet dat ook regelmatig met alle emoties die daarbij horen. Dan is het goed om te weten dat u via de ANKO bent aangesloten bij De Geschillencommissie. Hiermee biedt u uw klant een eerlijke en eenvoudige procedure, met een uitkomst die bindend is voor beide partijen. Die procedure is er voor het geval u er samen met de klant niet uit komt. Dat is voor u én voor uw klant goed om te weten!

ONAFHANKELIJK, ONPARTIJDIG EN DESKUNDIG

Een onpartijdige afhandeling van geschillen is gewaarborgd. Omdat er specifieke kennis nodig is voor een goede beoordeling heeft de kappersbranche een eigen geschillencommissie. Deze geschillencommissie bestaat uit drie leden: een door De Geschillencommissie aangezochte voorzitter (een jurist die ervaring heeft met rechtspraak). Daarnaast is een lid voorgedragen door uw brancheorganisatie ANKO en één door een consumentenorganisatie. Alle leden worden door het bestuur van De Geschillencommissie benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig.

“Het logo van De Geschillencommissie staat op de sticker op mijn voordeur, is opgenomen in diverse uitingen in mijn salon en gebruik ik in advertenties. Hierdoor weten de klanten dat wij staan voor kwaliteit! En ik sta nooit meer met mijn mond vol tanden. Als we er samen niet uitkomen, verwijs ik klanten naar De Geschillencommissie en geef ik ze de folder mee”.

Een ondernemer

“Een geschillencommissie wordt zeer zorgvuldig samengesteld. De leden van de commissie zijn volkomen onafhankelijk en onpartijdig. En als het nodig is, wordt er een deskundigenrapport opgesteld door een onafhankelijke kapper zodat ik ook zeker weet dat het vakkundig beoordeeld wordt.”

Een ondernemer

KORTE DOORLOOPTIJD DUS LAGE KOSTEN

De procedure bij De Geschillencommissie is eenvoudig en snel. Dit betekent dat u geen advocaat nodig heeft en dat u weinig tijd kwijt bent. De indiener van een klacht, meestal de klant, betaalt een financiële bijdrage van €52,50 voor de behandeling van de klacht en stort indien van toepassing het verschuldigde bedrag voor de uitgevoerde behandeling of het verkochte product in depot bij De Geschillencommissie. Dit geldt alleen als de behandeling of het product dus nog betaald diende te worden bij indienen van de klacht. Als ondernemer betaalt u, indien u geheel of gedeeltelijk in het ongelijk wordt gesteld, een bijdrage in de kosten van de behandeling van het geschil. Deze kosten zijn vastgesteld op € 100,-.

NOG MAKKELIJKER: DIGITAAL

De Geschillencommissie biedt haar diensten ook digitaal aan. Via een beveiligd webportaal kan een geschil op de website worden ingediend en afgehandeld tot een bindende uitspraak. De digitale procedure is laagdrempelig, er zijn geen beperkingen door afstand en tijd. Ook worden zo de administratieve lasten van u en de klant verlicht. De medewerkers van De Geschillencommissie beheren alle berichten, documenten en acties. Zo kunt u op elk gewenst moment zien in welk stadium de klacht zich bevindt.

UW KWALITEIT ZICHTBAAR GEMAAKT

Alle aangesloten bedrijven en instellingen staan in het openbare bedrijvenregister van De Geschillencommissie. Dit register is vrij toegankelijk ook voor consumenten. De ANKO levert daarvoor de gegevens aan. Het is dus belangrijk dat de brancheorganisatie over uw correcte gegevens beschikt. Uw aansluiting bij De Geschillencommissie laat zien dat u staat voor de kwaliteit van uw diensten.

Naar een goede oplossing... ...in 7 stappen.

“Wij adviseren u om altijd aanwezig te zijn bij de zitting. Dit kan namelijk van invloed zijn op de bindende uitspraak. Vaak brengt de klant tijdens de zitting nog extra argumenten in die door afwezigheid van de ondernemer niet worden weersproken. De kans om in het ongelijk gesteld te worden is dan groter.”

*Peter Moerkens,
Directeur van De Geschillencommissie*

STAP 1

U LAAT ZIEN DAT U KLACHTEN SERIEUS NEEMT

Allereerst moet de klant het gevoel hebben dat hij met een klacht bij u terecht kan. Het is daarom belangrijk om te laten zien dat u een klachtenregeling hebt. Dit kunt u op meerdere manieren zichtbaar maken voor uw klant. Hiervoor heeft de ANKO een aantal middelen ontwikkeld, een raamsticker, een spiegelsticker, een consumentenfolder en een stukje tekst dat u bijvoorbeeld op uw website kunt plaatsen. Voor meer informatie kijk op www.anko.nl/geschillenregeling.

STAP 2

UW EERSTE REACTIE

U heeft een boze klant aan de telefoon of in de salon. Ga eerst met de klant in gesprek en luister naar de argumenten. De klant moet de gelegenheid krijgen om zijn of haar klacht kenbaar te maken. U moet de kans krijgen om het probleem samen op te lossen. Indien nodig kunt u voor advies en steun ook bellen met de ANKO (035 5259500).

Extra tips

U heeft een boze klant die zijn klacht bij u deponeert. U krijgt er geen woord tussen. U wilt helpen, maar uw klant is kwaad. Welke strategie moet u kiezen? Wat kunt u doen om een geschil te voorkomen? En wat kunt u doen om een klacht om te buigen naar een kans...?

Wat nu?

- Rustig blijven.
- Laat de klant zijn gevoelens uiten. Door het structureren van gedachten en emoties, haalt u de angel uit de klacht.
- Luisteren: zowel aan de telefoon, in persoon of in een brief.
- Taxeren: wat is de klacht precies en is de klacht terecht? Wat zijn de mogelijke gevolgen voor mij en mijn onderneming?
- Communiceren: bepaal welke benadering het meest effectief is. Persoonlijk of formeel? En welk medium moet ik hiervoor gebruiken? Een gesprek onder vier ogen of telefonisch, een e-mail of een brief?
- Oplossen: geef prioriteit aan de klachtenafhandeling en zoek snel een passende oplossing. Ook als die onterecht is.
- Follow-up: doe wat beloofd is en vraag of de klant ook tevreden is. Wees ervan overtuigd dat mond-tot-mond reclame een groot effect heeft.

Het is ook altijd mogelijk om voor overleg en advies aan te kloppen bij de ANKO (035 5259500).

STAP 3

NIET MONDELING? DAN SCHRIFTELIJK

Als u er mondeling niet uit komt, kunt u de klant uitnodigen zijn klacht schriftelijk bij u in te dienen. U reageert hier dan ook schriftelijk op en stelt in uw brief een termijn vast om tot een oplossing te komen. Bewaar alle relevante correspondentie.

STAP 4

KANS INSCHATTEN MET HET UITSPRAKEN-REGISTER

Overweegt u het geschil in te dienen? Dan is het zinvol om in het uitsprakenregister te kijken tot welke uitspraak een geschil als het uwe in het verleden heeft geleid (via www.degeschillencommissie.nl). Zo kunt u (en de klant) inschatten of het zin heeft om een geschillenprocedure te starten.

STAP 5

INDIENEN VAN UW GESCHIL

Het indienen van een geschil kan heel eenvoudig via de website www.degeschillencommissie.nl. Wordt voldaan aan alle voorwaarden, dan wordt de klacht in behandeling genomen. Een van de voorwaarden is dat de consument het eventueel openstaande bedrag van de behandeling of het product in het depot stort. Daarnaast dient de consument in te stemmen met de behandeling van het geschil door De Geschillencommissie.

STAP 6

BEHANDELING EN BINDEnde UITSPRAAK

De Geschillencommissie verzamelt uw standpunten en die van uw klant. Beide partijen krijgen de gelegenheid om te reageren op elkaars standpunten. Zorg dat uw stukken aan alle voorwaarden voldoen en tijdig zijn verstuurd. Als het nodig is, stelt een deskundige een rapport op. Vervolgens wordt het geschil door de commissie behandeld tijdens een zitting. Tijdens deze zitting kunnen u en uw klant het geschil mondeling toelichten. Zorg dat u aanwezig bent op de zitting. Ongeveer één maand na de zitting wordt de uitspraak aan u en uw klant schriftelijk meegedeeld. Deze uitspraak is voor allebei bindend.

STAP 7

DIRECTE FINANCIËLE AFHANDELING

Door de depotstorting (dit is het bedrag dat de klant u eventueel nog schuldig was voor een behandeling of product) van de klant (een van de voorwaarden voor behandeling) kan direct na de uitspraak de financiële afhandeling plaatsvinden.



Algemene Voorwaarden

Door uw ANKO-lidmaatschap staat u garant voor een professionele werkwijze. Deze werkwijze houdt rekening met de Algemene Leveringsvoorwaarden. Als lid van de ANKO bent u akkoord gegaan met deze voorwaarden, het is dus van belang dat u hiertoe al tijdens de rekening mee houdt in uw bedrijfsvoering. De algemene leveringsvoorwaarden zijn hierna vermeld, maar zijn ook te vinden in de Geschillencommissie consumenten folder of te downloaden via www.anko.nl/voorwaarden.

Algemene Voorwaarden Uiterlijke Verzorgingsbranche
(AV/CZ/90 december 2009) Deze Algemene Voorwaarden van ANBOS, ANKO en ProVoet zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per januari 2010.

Definities
In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:
Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die geregistreerd is bij zowel het HBA als bij de Stichting Geschillencommissie Consumenten zaken, zich al dan niet georganiseerd heeft via een van de brancheorganisaties ANBOS, ANKO of ProVoet, en actief is in de uiterlijke verzorgingsbranche;
HBA: Hoofdbedrijfschap Ambachten te Zoetermeer
ANBOS: Algemene Nederlandse Brancheorganisatie Schoonheidsverzorging Utrecht;
ANKO: Koninklijke Algemene Nederlandse Kappersorganisatie te Huizen;
ProVoet: Landelijke Organisatie voor de Voetverzorging/Pedicure ProVoet te Veenendaal;
Consument: de natuurlijke persoon die, anders dan in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf, gebruik maakt van diensten van een aangesloten ondernemer in de uiterlijke verzorgingsbranche;
Overeenkomst: de overeenkomst voor een behandeling, en/of levering van producten, op het gebied van de uiterlijke verzorging;
Uiterlijke verzorgingsbranche: het kappersbedrijf, schoonheidsverzorgingsbedrijf of voetverzorgingsbedrijf;
Kappersbedrijf: het bedrijf van het knippen of anderszins behandelen van het hoofdhaar;
Schoonheidsverzorgingsbedrijf: het bedrijf dat behandelingen verricht die gericht zijn op de verzorging van de huid en het uiterlijk van mensen uitsluitend schoonheidszorgpunt;
Voetverzorgingsbedrijf: het bedrijf dat behandelingen verricht die gericht zijn op de verzorging van de voet, voethuid en nagels, mede uit oogpunt van voorkoming van voetklachten;
Geschillencommissie: De Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag;
Branchecodes: De codes van het schoonheidsverzorgingsbedrijf, kappersbedrijf of voetverzorgingsbedrijf, respectievelijk de 'Code van de schoonheidspecialist', 'Code van de kapper' en 'Code van het voetverzorgingsbedrijf'.

ARTIKEL 1 - Toepasselijkheid
Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tot stand koming en uitvoering van alle overeenkomsten in de uiterlijke verzorgingsbranche tussen de ondernemer en de consument.

ARTIKEL 2 - Tot stand koming van de overeenkomst
1. De overeenkomst tot stand nadat de consument gevraagd heeft om een behandeling en de ondernemer daarop heeft ingestemd. De behandeling kan worden uitgevoerd op een andere locatie dan de locatie van de ondernemer.
2. Voorafgaand aan of bij de aanvang van elke behandeling of reeks behandelingen

dient de ondernemer de consument te informeren over de tarief en de prijs. Bij een reeks behandelingen zal de afgesproken prijs niet tussentijds worden verhoogd.
3. De annuleringsvoorwaarden, voorzover van toepassing, worden kenbaar gemaakt aan de klant voordat de overeenkomst tot stand komt.
4. In geval de consument wegens overmacht verhindert is de gemaakt afspraak na te komen, kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.

ARTIKEL 3 - Verplichtingen van de ondernemer
1. De ondernemer staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de overeenkomsten worden uitgevoerd met goed en zorgvuldig vakmanschap met gebruikmaking van de gebruikelijke materialen en middelen.
2. De ondernemer licht de consument in over de aard, omvang van de behandeling, de redelijkheid te verwachten resultaten en de mogelijke risico's verbonden aan de behandeling.
3. De ondernemer wordt geacht te werken volgens de geldende wet- en regelgeving en stand der techniek, zoals deze onder andere zijn neerslag vindt in de tariefzake geldende branchecodes uitgegeven door het HBA.
4. De ondernemer zal geen handeling verrichten die buiten zijn beroepscompetenties valt.

ARTIKEL 4 - Verplichtingen van de consument
1. De consument dient de ondernemer voor de teangaande overeenkomst op de hoogte te stellen van eventuele specifieke wensen.
2. De consument heeft de plicht alledoor de ondernemer gevraagd een noodzakelijke informatie te verstrekken die deze voor een goede uitvoering van de overeenkomst nodig heeft.

ARTIKEL 5 - Betaling
1. Betaling en andere ondernemer diensten contant met een in Nederland algemeen geaccepteerd betaalmiddel te geschieden. Contante betaling omvat ook bij schrijving van het verschuldigde bedrag op de rekening van de ondernemer of bank- of girorekening op het tijdstip van de koop of levering of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
2. Bij een reeks behandelingen kan de ondernemer de consument verplicht tot een vooruitbetaling van maximaal vijf procent van de totaalprijs. Het resterende deel van de totaalprijs zal navolging van de reeks behandelingen in rekening worden gebracht.

ARTIKEL 6 - Aansprakelijkheid
1. De ondernemer is tegenover de consument aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan de ondernemer of een persoon in zijn dienst dan wel stagiaire is toe te rekenen.
2. De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor de schade van de ondernemer geleden schade die voortvloeit uit de tekortkoming van de ondernemer is veroorzaakt.

ARTIKEL 7 - Klachten
1. Het verdient sterke aanbeveling tekortkomingen per ommekeer te melden en het ontbreken of kunnen ontbreken daarvan schriftelijk dan wel elektronisch bij de ondernemer in te dienen. Telang wachten met klagen kan nadelige gevolgen hebben voor de bewijspositie van de consument.
2. De ondernemer dient klachten af te doen en te onderzoeken. De ondernemer zal eventuele tekortkomingen zo mogelijk herstellen binnen een redelijke termijn, tenzij zulks in verband met de omstandigheden in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd.
3. Als de klacht niet in onderling overleg naar tevredenheid kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

ARTIKEL 8 - Geschillenregeling
1. Geschil tussen consumenten en ondernemer voortvloeit uit de tot stand koming of uitvoering van de overeenkomsten, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aangehangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aangehangig worden gemaakt.
4. Wanneer de consument een geschil aangehangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aangehangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aantekendend dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aangehangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie worden krachtens dat reglement of bijgevoegde bindend advies. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hofvervoerder genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

ARTIKEL 9 - Nakomingsgarantie
1. ANBOS, ANKO en ProVoet staan garant voor de nakoming van de bindende adviezen door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan, te toetsen aan de rechter te voert leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven het vonnis waaruit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.
2. Tot maximaal een bedrag van €7.500 per bindend advies, wordt dit bedrag door ANBOS, ANKO of ProVoet aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €7.500 per bindend advies, wordt de consument dit bedrag uitgekeerd voor het meerdere wordt de consument aangeboden zijn vordering aan ANBOS, ANKO of ProVoet over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam de betaling daarvan in recht zal vragen ter voldoening aan de consument.
3. ANBOS, ANKO of ProVoet verschaffen geen nakomingsgarantie indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de consument is voldaan aan de daartoe bepaalde voorwaarden en vereisten (betaling klachtengeld, retourmerginge vulden ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting), van één van de volgende situaties sprake is:
- aan het lid is sprake van betaling verleend.
- het lid is failliet verklaard.
- de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd. Bepalend voor deze situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is gescreven of een eerder datum, waarvan ANBOS, ANKO of ProVoet aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk beëindigd zijn.

ARTIKEL 10 - Wijzigingen
ANBOS, ANKO en ProVoet zullen de algemene voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.

ARTIKEL 11 - Afwijkingen
Individuele afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden, met inbegrip van individuele aanvullingen, moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de ondernemer en consument worden vastgelegd. Afwijkingen zijn alleen mogelijk indien deze in het voordeel van de consument zijn.

WILT U MEER WETEN?

Wanneer één van uw klanten bij u komt met een klacht kunt u het best zelf proberen tot een oplossing te komen. Soms blijkt dit echter niet mogelijk en komt u er in onderling overleg niet uit. U als ondernemer bent gebaat bij een professionele en prettige afhandeling van een klacht. De Geschillencommissie kan u helpen een klacht van een klant op een eenvoudige, snelle en laagdrempelige manier op te lossen.



de geschillencommissie

De Geschillencommissie

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
T 070 310 53 10
F 070 365 88 14
www.degeschillencommissie.nl

Koninklijke Algemene Nederlandse Kappersorganisatie



Gooierserf 400
1276 KT HUIZEN
T 035 525 95 00
F 035 526 37 86
www.anko.nl