

Het belang van een VHG-hovenier



Gaat u in zee met een VHG-hovenier, dan kunt u rekenen op:

- vakkundige aanleg of renovatie van uw tuin
- deskundig advies
- planmatig onderhoud

Dit wordt allemaal vastgelegd in een heldere, gedetailleerde offerte. U ontvangt deze samen met een exemplaar van de Algemene Consumentenvoorwaarden van Branchevereniging VHG. En als er dan toch iets misgaat? Omdat u zaken doet met een VHG-hovenier, heeft u – wanneer uw klacht terecht is – op basis van deze voorwaarden de garantie dat fouten en schade worden hersteld.

Algemene Consumentenvoorwaarden

Uw VHG-hovenier overhandigt u bij de offerte altijd een exemplaar van de **Algemene Consumentenvoorwaarden** die hij hanteert. Deze zijn goedgekeurd door de Consumentenbond en gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel. In de voorwaarden staat wat u van de hovenier kunt verwachten, maar ook waar u zelf op moet letten.

Heeft u vragen over de Algemene Consumentenvoorwaarden? Neem dan contact op met uw hovenier. U kunt ook de VHG Ondernemershelpdesk bellen op telefoonnummer 030 - 659 56 50.

Garantiecertificaat

De VHG-hovenier is een professionele ondernemer in het groen. Hij staat volledig achter zijn geleverde goederen en diensten. Als bewijs daarvan ontvangt u een **Garantiecertificaat**.

Professionaliteit gegarandeerd

De lidmaatschapsvoorwaarden garanderen de **Professionaliteit** van de hovenier. U kunt er bijvoorbeeld zeker van zijn dat het bedrijf:

- goed verzekerd is tegen bedrijfsaansprakelijkheid
- is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel
- de Cao voor het Hoveniersbedrijf in Nederland correct toepast
- de Algemene Consumentenvoorwaarden van VHG toepast

U heeft een klacht

Als u – om wat voor reden dan ook – niet tevreden bent over de producten of diensten van de VHG-hovenier, volgt u dan deze procedure:

1. Meld uw klacht schriftelijk bij de hovenier. Doe dit zo snel mogelijk nadat u deze heeft geconstateerd. Omschrijf uw klacht zo helder en volledig mogelijk.
2. De hovenier heeft 4 weken de tijd om te reageren. Zo nodig laat hij een onafhankelijke derde de zaak onderzoeken.
3. Is uw klacht niet in onderling overleg op te lossen, dan kunt u de zaak voorleggen aan de **Geschillencommissie Groen**. U moet dit doen binnen 3 maanden nadat u uw klacht bij de hovenier heeft ingediend.
4. De Geschillencommissie Groen is onafhankelijk en onpartijdig. Deze commissie

ontvangt graag alle informatie van u. Ook van de hovenier wordt informatie gevraagd. Zo nodig schakelt De Geschillencommissie een deskundige in.

5. Als De Geschillencommissie over alle benodigde informatie beschikt, houdt zij een zitting. Daarna doet de commissie uitspraak.
6. De uitspraak van De Geschillencommissie kan inhouden dat de hovenier herstelwerkzaamheden moet uitvoeren. Of dat u een schadevergoeding krijgt toegekend.
7. De uitspraak van De Geschillencommissie is voor beide partijen bindend.
8. Als de hovenier het niet eens is met de uitspraak, kan hij de zaak binnen 2 maanden na de beslissing van De Geschillencommissie voorleggen aan de rechter ter toetsing.
9. Laat de hovenier de zaak niet door de rechter toetsen, of stelt de rechter hem niet in het gelijk, dan moet de VHG-hovenier de uitspraak nakomen. Stichting Garantiefonds Groen staat hiervoor borg. Dit heet ook wel de 'nakomingsgarantie'.

Nakomingsgarantie

VHG-leden zijn aangesloten bij Stichting Garantiefonds Groen. Dit fonds staat tot € 10.000,-- borg voor de nakoming van de uitspraken van de Geschillencommissie Groen door leden van Branchevereniging VHG.

Er zijn bepaalde situaties waarin de Stichting Garantiefonds Groen geen nakomingsgarantie verschaft. Bijvoorbeeld wanneer het VHG-lid failliet is verklaard voordat de Geschillencommissie Groen het geschil in behandeling heeft genomen. U leest hier meer over in de Algemene Consumentenvoorwaarden (artikel 20.2).