

Klagen bij de betere bouwmarkt

21-02-2003 01:00

Een klacht is een kans, luidt het gezegde. Maar het komt ook voor dat je als winkelier lelijk in de knel komt. Aan de ene kant staat een consument, die met allerlei wetgeving achter zich, zijn verhaal komt halen. En aan de andere kant je toeleverancier die zich zo heeft ingedekt dat je de schade niet op hem kunt verhalen. Maar wat is die schade nu precies? En hoe gegrond is de klacht nu eigenlijk? Om deze belangrijke vragen volgens uniforme richtlijnen te beantwoorden, werkt de VWDHZ aan een onafhankelijke geschillencommissie zoals ze die in aanpalende branches ook al hebben. En zo wordt de branche weer een stapje professioneler.

Marc Nelissen