

## Van het kastje naar de muur gestuurd met je probleem? Dit kun je doen!

**Veel consumenten zullen het herkennen. Je zit met een dringende vraag voor een bedrijf of instantie, maar niemand kan of wil 'm beantwoorden. Bellen, mailen, chatten met de chatbot... Je komt geen steek verder. Wat moet je doen als je van het kastje naar de muur wordt gestuurd? Zijn er tips om dit leed te voorkomen of te verzachten? We leggen het voor aan**



### **Joyce Donat van de Consumentenbond.**

Als woordvoerder van de Consumentenbond kent Joyce Donat talloze voorbeelden van kastje naar de muur-verhalen. Klantenservices zijn er om de klant te helpen, maar slagen daar vaak slecht in. [Deelnemers aan een Kassa-enquête gaven de klantenservice in ons land onlangs een magere 5.1 als rapportcijfer](#). Makkelijk is het dus vaak niet, als je als consument met een probleem zit. Wat is dan de beste aanpak als je een vraag hebt voor bijvoorbeeld je provider of verzekeringsmaatschappij?

#### **Tip 1: Bereid je voor en weet waar je recht op hebt**

Volgens Joyce Donat helpt het sowieso om je voor te bereiden als je op zoek gaat naar hulp. Dat is meteen ook haar eerste tip: "Je moet altijd goed voorwerk doen om te kijken bij wie je moet zijn met je probleem. Het belangrijkste is dat je zelf weet waar je recht op hebt. Kijk naar wat de wet voorschrijft en informeer waar nodig. Als je dat doet, sta je sterker."

#### **Tip 2: Contacteer de organisatie schriftelijk**

"Het is handig om schriftelijk te werk te gaan", raadt Donat aan. Een uitspraak staat dan zwart op wit en je kan er later naar verwijzen, als dat nodig mocht zijn, aldus de woordvoerder van de Consumentenbond. "Dit is makkelijker dan het probleem per telefoon te bespreken. Vaak weet je na een telefoongesprek niet meer precies wie je hebt gesproken en wat er is gezegd. Mocht je toch liever het probleem telefonisch bespreken, zorg er dan voor dat de inhoud van het gesprek wordt vastgelegd via de mail. In dat geval kan je de uitspraak nog altijd aanhalen."

Om de inhoud vast te leggen via de mail, moet je niet vergeten tijdens het telefoongesprek te vragen naar het e-mailadres van de persoon die je spreekt. Benoem tijdens het gesprek ook dat je graag per mail wilt vastleggen wat er is besproken. Schrijf direct de belangrijke punten op, desnoods in

steekwoorden. Zo kun je direct na het ophangen – of tijdens het gesprek – een mail sturen. Vraag daarbij om een bevestiging terug.

### **Tip 3: Maak gebruik van de ‘cc’ bij een mail**

Kom je in een situatie waarbij persoon X je doorverwijst naar persoon Y? Zet dan in de cc van de mail naar persoon Y het e-mailadres van persoon X, adviseert Donat. Door gebruik te maken van de cc bij het verzenden, laat je aan beide partijen zien dat je wordt doorverwezen. “De medewerkers voelen zich dan niet enkel sneller verantwoordelijk richting de consument, maar ook richting de collega. Dat helpt.”

### **Tip 4: Blijf beleefd**

Soms word je tot het uiterste getergd en dreigt emotie de overhand te krijgen. Wil je in zo’n situatie iets gedaan krijgen? Probeer dan toch het hoofd koel te houden, raadt Donat aan. “Hou het netjes en beleefd. Ga niet schelden.”

### **Tip 5: Loop je vast bij de klantenservice, dien dan een klacht in**

Als je via de website van een organisatie de klantenservice wilt benaderen, komt er tegenwoordig al snel een chatfunctie tevoorschijn. Vaak loop je in de chat eerder een chatbot dan een daadwerkelijke medewerker tegen het virtuele lijf. “Een chatbot kan handig zijn voor de eerste klantenvragen. Maar wordt de vraag complex, dan spreek je liever een medewerker van de klantenservice.”

“Het is wettelijk verplicht om een telefoonnummer en e-mailadres te hebben voor contact. Dus een chatbot mag, maar er moet altijd contact mogelijk zijn met een ‘echte’ medewerker”, weet de woordvoerder van de Consumentenbond. “Er kan namelijk altijd iets zijn wat een chatbot niet kan oplossen.”

Donat ziet dat mensen vaak niet veel wijzer worden bij de klantenservice. “Die weet vaak ook maar tot op zekere hoogte dingen. Als je echt vastloopt, kan je een klacht indienen, want dan ga je de klachtenprocedure in. De afdeling die de klachten behandelt, is vaak een ander loket dan de klantenservice. De mensen die daar zitten, zien aan de klacht dat het niet goed gaat bij de klantenservice. Zij pakken het probleem dan op.”

Direct een klacht indienen gaat echter volgens de woordvoerder van de Consumentenbond niet helpen. “Benader eerst de klantenservice. Doe je dat niet? Dan verwijst de afdeling die de klachten behandelt je waarschijnlijk naar de klantenservice om eerst via daar het probleem op te lossen...”

### **Tip 6: Benader het bedrijf zichtbaar voor anderen**

Wat volgens Donat ook helpt, is om voor iedereen zichtbaar online je ervaring met het bedrijf te delen. Dan ziet niet enkel het bedrijf de klacht, maar ook andere consumenten. Denk aan bijvoorbeeld een website als [Klachtenkompas](#), of Google reviews. Een openbare klacht kan voor het bedrijf een aanleiding zijn om sneller te reageren. Volgens de woordvoerder zijn bedrijven namelijk gevoelig voor het behouden van de goede naam.

### **Tip 7: Maak een melding bij ACM ConsuWijzer**

Tot slot kun je wanneer een bedrijf zich niet aan de regels houdt, [een melding maken bij de ConsuWijzer](#); onderdeel van toezichthouder Autoriteit, Consument & Markt (ACM). Echter, zo benadrukt Donat, de ACM zal niet achter elk individueel probleem aangaan.

Komen er veel meldingen binnen over een bepaald bedrijf dat zich niet aan de regels houdt of is de melding heel ernstig, dan komt de ACM ConsuWijzer in actie. Het desbetreffende bedrijf wordt benaderd en krijgt in eerste instantie een kans om het probleem zelf op te lossen; doet het dat niet, dan kan de ACM ConsuWijzer consumenten waarschuwen, het bedrijf dwingen om ergens mee te stoppen of een boete opleggen.

Hoe maak ik een melding bij de ACM ConsuWijzer?

Zie [hier](#) hoe je een melding maakt bij de ACM ConsuWijzer. Over het algemeen wordt een melding via een vraagformulier gedaan. Op werkdagen tussen 13:30 en 16:00 uur kunnen tips en meldingen ook telefonisch worden doorgegeven op 070 – 72 22 000.

En wil je weten wat je rechten en opties zijn bij een conflict met een bedrijf, provider of instantie? [ConsuWijzer](#) biedt volop informatie, inclusief eventuele voorbeeldbrieven die je kunt versturen. Je kunt voor (gratis) juridisch advies ook contact zoeken met [het Juridisch Loket](#).

## **Uitslag enquête Kassa:**

Klantenservice in Nederland onder de maat - Kassa - BNNVARA

*Bron: ACM ConsuWijzer*