

# Abuizen, Correcties en Overveilen

## Hoe werkt het?

### Wat is een abuis?

Soms maakt een klant of veilmeeester tijdens het veilproces een vergissing. Bijvoorbeeld in het type product, de prijs, de hoeveelheid of iets anders. Hierdoor is een '**ongewenste koop**' ontstaan. Dit noemen we een **abuis**.

### Wat gebeurt er bij een ongewenste koop?

Is er sprake van een ongewenste koop, dan kunnen we de partij opnieuw veilen.

### Wat te doen in het geval van een abuis:

Als er sprake is van een abuis op de exportlocaties (Aalsmeer, Naaldwijk en Rijnsburg), maak hier dan direct (in ieder geval tijdens het veilproces) melding van bij de veilingmeester. De veilingmeester beoordeelt uw melding. Vervolgens neemt de veilingmeester of proces operator contact op met de aanvoerder. Vervolgens wordt de partij in de overveilgroep geplaatst en overgeveild.

Het overveilen van abuizen handelen we zoveel mogelijk op dezelfde veildag af. Zo blijft de schade voor klant en aanvoerder beperkt.

### Wat zijn de kosten voor overveilen

De kosten voor overveilen zijn € 35,- per abuis.

- Als de klant een fout heeft gemaakt, draagt de klant alle kosten.
  - € 35,- per abuis.
  - Het verschil tussen de originele veilprijs en de prijs die de partij opbrengt tijdens het overveilen. In de regel is de opbrengst bij het overveilen lager.
- Als een veilingmeester een fout maakt, veilen we de partij over op naam en kosten van Royal FloraHolland. In de regel is de opbrengst bij het overveilen lager.

### Is overveilen nadelig voor de aanvoerder?

Nee. De aanvoerder ontvangt de opbrengst van de originele veiling. Ook als de prijs bij het overveilen lager is.

De aanvoerder krijgt een automatisch gegenereerde constatering (terugkoppeling uit het Aanbod Informatie Systeem). Hieraan zijn ook automatische heffingen gekoppeld zoals EAB heffing, stapelwageneffing en partijheffing. Royal FloraHolland verrekenet deze heffingen echter direct. De aanvoerder heeft dus nooit onterechte kosten voor het overveilen in geval van een abuis.

### Meer informatie

Heeft u nog vragen? Stel ze gerust aan uw veilingmeester.

- Of bekijk het [Veilingreglement](#)

Onder voorbehoud van typfouten (royalfloraholland.com)

# Correcties en overveilen

## Hoe werkt het?

### Wat is een correctie?

Bij een correctie is er geen sprake van een fout van een koper of veilingmeester maar van de aanvoerder. Bijvoorbeeld omdat het product niet overeenkomt met de omschrijving op de EAB of de foto en de klant hier melding van maakt.

### Wat is nu de procedure?

Als de klant een klacht heeft over een aangekochte partij, dient de klant zo spoedig mogelijk een klacht in bij het team Kwaliteit en Correctie van Royal FloraHolland. Dit team beoordeelt de klacht van de klant. Als de klant gelijk krijgt, neemt het team contact op met de aanvoerder. Als de aanvoerder dit wil, wordt de partij in de overveilgroep geplaatst en overgeveild. Omdat de klacht pas nadat de veiling is afgelopen binnen kan komen, wordt de partij de eerst volgende veildag geveild.

### Wat zijn de kosten voor het overveilen?

€ 35,- per correctie.

### Is overveilen nadelig voor de aanvoerder?

Ja. De aanvoerder moet namelijk alle kosten dragen:

- De originele veilkosten
- € 35,- per correctie
- In geval van overveilen een lager opbrengst
- Als de aanvoerder niet kiest voor overveilen wordt de partij doorgedraaid en ontvangt hij niets.

### Meer informatie

Heeft u nog vragen? Stel ze gerust aan uw veilingmeester.

- Of bekijk het [Veilingreglement](#)

Onder voorbehoud van typfouten (royalfloraholland.com)