



HOE KUNT U ZICH WAPENEN TEGEN TAFEL- SCHUIMERS?



HORECA VLAANDEREN VZW
ANSPACHLAAN 111/4
1000 BRUSSEL

T. 02/213.40.10
F. 02/ 213.40.11

E. info@horeca.be

www.horecavlaanderen.be
www.horeca-academie.be



TAFELSCHUIMERS = FLESSERTREKKERS

Tafelschuimers zijn mensen die in uw zaak komen tafelen en vertrekken zonder de rekening te betalen. Hetzelfde fenomeen doet zich ook voor in drankgelegenheden, waar het gaat om klanten die een of meerdere dranken nuttigen, evenzeer zonder de rekening te betalen, en die flessentrekkers worden genoemd.

Maar, what's in a name? Het probleem blijft hetzelfde. Het kost u geld en bezorgt u een hoop frustratie.

HOE KUNT U DIT VERMIJDEN?

Het is niet gemakkelijk om in te schatten of iemand slechte bedoelingen heeft. Ook drukte kan ervoor zorgen dat u of uw personeel niet altijd iedereen in de gaten kunnen houden. De enige manier om tafelschuimerij te vermijden is door direct af te rekenen na de bestelling, ongeacht of het om een kleine of een grote bestelling (incl. maaltijd) gaat. U kan ook het nummer van de kredietkaart van de klant vragen, al was was het maar als psychologisch afschrikmiddel. Allemaal alles behalve klantvriendelijk natuurlijk. Hoewel, als u vaak met niet-betalers te maken heeft en de klant de reden uitlegt er wel meestal op begrip kan gerekend worden.

Toch zijn er nog een heel aantal andere tips & tricks die u kan toepassen om zwarteters of –drinkers te vermijden:

- Als het praktisch mogelijk is, voorzie/gebruik slechts één in- en uitgang voor uw zaak. Dit maakt het moeilijker voor klanten om ongezien –en zonder te betalen- uw zaak te verlaten.
- Zorg er ook voor dat u en/of uw personeel altijd deze in- en uitgang in het oog kunnen houden.
- Als u een terras aan uw zaak heeft, probeer ook hier te werken met slechts één in- en uitgang, indien enigszins mogelijk.
- Brief uw personeel goed om, zeker bij twijfel, de tafels zo goed mogelijk in de gaten te houden.
- Installeer een camera. Zo kan u de politie de beelden tonen en kunnen zij –hopelijk- de tafelschuimer opsporen. Bovendien, als een tafelschuimer ziet dat er bij camerabewaking is, zal hij normaal gezien wel twee keer nadenken vooraleer hij bij u toeslaat. Uw camera kan dus ook een afschrikkende effect hebben. Houd wel rekening met de verplichtingen die de camerawet u oplegt als u een camera wil installeren! Zo moet u o.m. aangifte doen bij de Privacycommissie en via een pictogram aan uw klanten kenbaar maken dat zij gefilmd worden. Voor meer informatie, surf naar <http://www.privacycommission.be/nl/bewakingscameras> of contacteer de juridische dienst van Horeca Vlaanderen (j.dienst@horeca.be).
- Voorzie uw medewerkers van een oortje. Zo staan al uw medewerkers in verbinding met elkaar en kunnen zij elke verdachte beweging meteen doorgeven aan elkaar en tijdig ingrijpen.
- Doe navraag bij uw makelaar of verzekeraar in welke mate u zich hiertegen zou kunnen laten verzekeren (dit zal evenwel vaak niet mogelijk zijn, omdat het doorgaans zeer moeilijk zal zijn om het feit van tafelschuimen te bewijzen, tenzij bij betrapting op heterdaad).
- Als u of uw personeel een vermoeden heeft dat u mogelijk met tafelschuimers of flessentrekkers te maken heeft, benader hen dan met de vraag om onmiddellijk bij de bestelling te mogen afrekenen en geef als reden dat u wisselt van shift en de kassa bijgevolg moet afgesloten worden –en uiteraard moet kloppen- voor de volgende shift.
- Als een klant vraagt of er een korting kan gegeven worden, kan u en/of uw personeel uiteraard altijd antwoorden dat de zaakvoerder niet aanwezig is om hierover te beslissen. Ook kan u de klant de vraag stellen hoeveel korting hij/zij doorgaans krijgt bij de bakker, bij de beenhouwer, bij de supermarkt, enz.
- Probeer steeds slechts 1, max. 2, obers te voorzien per tafel. Dit zorgt voor persoonlijk contact met de klant en vermindert het risico op niet-betalen.
- Geef bijzondere aandacht wanneer een nieuwe ober bij u begint. Het komt immers vaak voor dat hij/zij niet altijd gezien heeft dat klanten zijn/haar aandacht proberen te trekken om de rekening te kunnen vragen. Deze klanten kunnen na verloop van tijd hun geduld verliezen en beslissen om te vertrekken zonder te betalen.

- Wees voorzichtig met personen die melden gratis bij u te komen eten omdat ze (culinair) journalist, blogger, etc. zijn. Weet dat u geenszins verplicht bent om hen gratis te laten consumeren.
- Hang een bord op in uw zaak en/of vermeld op uw menukaart dat u steeds de politie zal bellen ingeval een klant de zaak probeert te verlaten of verlaat zonder te betalen.
- Last but not least: laat u niet doen! Het is niet omdat de klant zegt dat hij/zij niet kan betalen, dat dit ook daadwerkelijk zo is. Vaak blijkt dat hij/zij toch meer dan voldoende geld op zak heeft om te betalen. Uiteraard mag u de klant niet fouilleren of afdreigen maar vaak volstaat het om vriendelijk aan te dringen en hem/haar er op te wijzen dat de politie zal gebeld worden.

ALS HET KWAAD GESCHIED IS,...

DOE ALTIJD AANGIFTE EN DIEN ALTIJD KLACHT IN TEGEN DE TAFELSCHUIMER BIJ DE POLITIE!

Dit is niet alleen van belang om eventueel toch aangifte te kunnen doen bij uw verzekering, maar ook om de tafelschuimer in kwestie een halt te kunnen toeroepen. Tafelschuimers zijn meestal recidivisten, zij slaan dus meermaals toe. Hoe vaker er een aangifte van en/of een klacht tegen een bepaalde tafelschuimer wordt gedaan, hoe groter de kans dat het parket die tafelschuimer voor de rechtbank zal vervolgen. Zoals dit in het verleden al meermaals is gebeurd, met veroordelingen tot gevolg.

WAT ZIJN DE MEEST GEBRUIKTE TRUCS VAN TAFELSCHUIMERS?

- De klant bestelt na de maaltijd nog een koffietje of iets anders en wanneer de ober de bestelling gaat halen, stapt de klant zonder te betalen op.
- De klant gaat tijdens de maaltijd regelmatig een sigaret roken buiten, doet dit nogmaals na de maaltijd en laat een portefeuille (leeg) en gsm (nep) liggen, maar keert niet meer terug.
- De klant veinst onwel te worden na de maaltijd en vraagt om een dokter of ambulance te bellen. De dokter of ambulance nemen de klant mee voor verder onderzoek en u ziet de klant nooit meer terug.
- De klant beweert, weliswaar op het einde van de maaltijd en na deze nagenoeg volledig verorberd te hebben, dat het niet lekker was of dat er iets mis mee was (vb. gebrekkige voedselveiligheid) en weigert om deze reden om te betalen.
- De klant betaalt contant de eerste keer of de eerste keren dat hij bij u over de vloer komt, bij een volgend bezoek beweert hij vervolgens geen contant geld bij te hebben en vraagt u om een factuur op te maken. U 'vertrouwt' de klant, maakt een factuur op, maar ziet uw geld in sommige gevallen nooit.

Disclaimer: Horeca Vlaanderen streeft er steeds naar zorgvuldige en correcte informatie te verschaffen. Gelet op deze inspanningsverbintenissen, wijzen we elke aansprakelijkheid af voor fouten of onnauwkeurigheden in de inhoud van deze checklist en voor schade van welke vorm dan ook die voortvloeit uit het gebruik van de aangeboden informatie. Voor een volledig en steeds up to date overzicht van de wetgeving verwijzen wij u naar de website van de FOD Justitie www.just.fgov.be. Niets uit deze checklist mag in enige vorm of op enige wijze worden overgenomen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Horeca Vlaanderen.