

REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE

Begripsomschrijving

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Vereniging: Federatie Veilig Nederland
- b. Commissie: de Geschillencommissie, ingesteld en in stand gehouden door de vereniging;
- c. Lidbedrijf: het lid van Federatie Veilig Nederland;
- d. Klager: de persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf dan wel de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die zich bij de vereniging voor de behandeling van klachten heeft laten registreren;
- e. Klacht: een uiting van onvrede over een handelen of nalaten van het lidbedrijf of van een voor deze werkzame persoon of over de organisatie. Het kan hierbij onder meer gaan om organisatorische en/of financiële kwesties.
- f. Voorwaarden: de voorwaarden, zoals deze gelden in de relatie tussen het lidbedrijf en de klager.

Doel en reikwijdte

Artikel 2

Het onderhavige reglement voorziet in een procedure voor de behandeling van klachten betreffende gedragingen tussen klager en lidbedrijf, voor zover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten gesloten op of na 1 juli 2013 met betrekking tot door het lidbedrijf te leveren of geleverde diensten en/of zaken.

Samenstelling en taak Commissie

Artikel 3

1. De commissie bestaat uit een door de vereniging te bepalen aantal onafhankelijke leden: één of meer door de vereniging aangezochte voorzitters en één of meer door Federatie Veilig Nederland voorgedragen leden. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de vereniging. De voorzitter(s) dient(nen) de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de vereniging.
2. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen minimaal deel: een voorzitter en een door de vereniging voorgedragen lid.
3. De commissie heeft tot taak geschillen tussen het lidbedrijf en klager te beslechten, voor zover deze betrekking hebben op en vallen binnen hetgeen is bepaald in artikel 2 van deze regeling. Zij doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

Bevoegdheid

Artikel 4

De commissie is bevoegd een geschil te behandelen, indien en voor zover partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.

Ontvankelijkheid

Artikel 5

De commissie verklaart klager in zijn klacht ambtshalve niet-ontvankelijk:

- a. Indien en voor zover het geschil betrekking heeft op dood, lichamelijk letsel of ziekte;
- b. Indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
- c. Indien het een geschil betreft waarover klager of met inachtneming van artikel 6 lid 1 onder b het bedrijf reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.
- d. Indien het financiële belang van het geschil hoger is dan € 50.000,-.

Artikel 6

1. De commissie verklaart op verzoek van het lidbedrijf, gedaan bij eerste gelegenheid, de klager in zijn klacht niet ontvankelijk:
 - a. Indien hij zijn klacht niet eerst overeenkomstig de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden bij het bedrijf heeft ingediend en dan pas bij de commissie aanhangig maakt;
 - b. Indien het lidbedrijf aan de klager een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de klager van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. Het lidbedrijf dient daarbij aan te kondigen dat hij na het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de klager ter zake van de niet naleving van de voorwaarden naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.

De behandeling van geschillen

Artikel 7

1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
2. Het geschil dient aan de commissie te worden voorgelegd door middel van een door de commissie te verstrekken en door klager in te vullen vragenformulier.

Procedurekosten

Artikel 8.

1. Degene die een geschil aan de commissie voorlegt, is een vastgesteld bedrag van klachtengeld, t.w. € 500,- verschuldigd.
2. De in het ongelijk gestelde partij kan worden veroordeeld om aan de wederpartij te voldoen het in lid 2 bedoelde klachtengeld.
3. Indien klager de kosten niet tijdig heeft voldaan, zal zijn klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

Artikel 9

Indien klager niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikel 7 lid 2 en artikel 8, wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.

Artikel 10

1. De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat de zaak waarop het geschil betrekking heeft aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen en deze zaak zich niet in Nederland bevindt of de klager die de zaak onder zich heeft het onderzoek weigert of anderszins onderzoek naar de zaak naar het oordeel van de commissie niet mogelijk is.
2. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan het lidbedrijf surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat het geschil ter zitting door de commissie is behandeld en een eindbeslissing is geweest.

Artikel 11

Wordt het geschil door het lidbedrijf aan de commissie voorgelegd, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien klager daarmee instemt en voldoet aan het bepaalde in de artikel 7 lid 2, waarna het geschil verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure.

Artikel 12

1. De commissie stelt het lidbedrijf schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil en stelt hem gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
2. Het in het eerste lid bedoelde standpunt wordt door de commissie in afschrift aan de klager toegezonden.

Artikel 13

1. Indien de commissie dit nodig acht of indien één partij of beide partijen hiertoe de wens te kennen geeft of geven, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.
2. De commissie kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en door haar te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één week voor de zitting van de commissie aan haar te zijn opgegeven.

Artikel 14

1. De commissie kan indien zij dat noodzakelijk acht zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundige(n).
2. De commissie geeft daarvan kennis aan partijen. Partijen kunnen bij het horen van getuigen of deskundigen desgewenst aanwezig zijn.
3. De commissie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

Uitspraak

Artikel 15

1. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden. De commissie beslist met meerderheid van stemmen.
2. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan partijen meegedeeld.
3. Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:
 - a. de namen van de leden van de commissie;
 - b. de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
 - c. de dagtekening van het bindend advies;
 - d. de motivering van de gegeven beslissing.

Artikel 16

1. De commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en of het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
2. De commissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:
 - een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen;
 - een betalingsverplichting vaststellen;
 - aan het lidbedrijf en/of aan de klager nakoming opleggen van de overeenkomst;
 - de overeenkomst ontbinden of de partij-ontbinding bevestigen;
 - het lidbedrijf opdragen de geleverde zaak te vervangen door een soortgelijke zaak en/of dienst;
 - aan het lidbedrijf herstelwerkzaamheden opdragen;
 - de klager de bevoegdheid geven voor rekening van het lidbedrijf herstelwerkzaamheden door een derde te laten uitvoeren; alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.

Artikel 17

Indien tijdens de behandeling van een geschil blijkt dat het geschil niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de commissie de klacht ongegrond en wordt tevens een termijn bepaald, waarbinnen het geschil door de betrokkene opnieuw aanhangig kan worden gemaakt, zonder dat deze opnieuw klachtengeld verschuldigd is.

Artikel 18

Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen.

Artikel 19

1. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door klager en de klacht wordt door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat het lidbedrijf aan klager het door deze ingevolge artikel 8 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
2. In afwijking van het bepaalde onder lid 1 wordt het klachtengeld door het lidbedrijf niet vergoed en is deze geen behandelingskosten verschuldigd indien de commissie de klacht van de klager gegrond acht en haar beslissing overeenstemt met de oplossing die door lidbedrijf aan klager werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door klager niet werd geaccepteerd.

3. Het bepaalde in het eerste lid, eerste zin, is eveneens van toepassing, indien het geschil aanhangig is gemaakt door klager en de klacht door de commissie weliswaar ongegrond wordt bevonden, maar de commissie van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aan haar is voorgelegd.
4. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door het lidbedrijf en de klacht van de klager door de commissie ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de klager aan het lidbedrijf het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
5. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een lidbedrijf en de commissie de klacht van klager geheel of gedeeltelijk gegrond heeft bevonden, is het lidbedrijf aan de commissie behandelingskosten verschuldigd, tenzij de beslissing in het bindend advies overeenstemt met de oplossing die door het bedrijf aan klager werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door klager niet werd geaccepteerd. In het laatste geval wordt in het bindend advies bepaald dat klager aan het lidbedrijf het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
6. Bij een tussen partijen getroffen schikking na verzending van de oproep om mondeling te worden gehoord, is het lidbedrijf aan de commissie behandelingskosten verschuldigd. Het door de ene partij betaalde klachtengeld behoeft door de andere partij aan deze niet te worden vergoed.

Artikel 20

Behoudens het bepaalde in artikel 19 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij in redelijkheid gemaakte kosten en wel tot een maximum van vijfmaal het bedrag dat ingevolge artikel 8, aan de commissie verschuldigd is.

Geheimhouding, wraking en verschoning

Artikel 21

De leden van de commissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 22

1. Een lid van de commissie kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil zouden kunnen bemoeilijken. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het geschil is behandeld. De overige leden van de commissie beslissen of de wraking terecht is gedaan. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn.
2. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de commissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de commissie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
3. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de commissie.
4. De beslissing als bedoeld in het tweede lid wordt aan partijen medegedeeld.

Slotbepalingen

Artikel 23

Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien de uitspraak in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Door niet binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de gewone rechter te toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.

Artikel 24

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

Aldus vastgesteld in juni 2013 en herzien in juli 2015.