

REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE ICTWAARBORG

per 1 januari 2010

Begripsomschrijving

- Artikel 1. In dit reglement wordt verstaan onder:
- commissie* : de Geschillencommissie ICTWaarborg;
 - ICTWaarborg* : de brancheorganisatie ICTWaarborg;
 - ondernemer* : de deelnemer van ICTWaarborg;
 - consument* : de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
 - vakgroep* : brancheonderdeel van ICTWaarborg waartoe de ondernemer behoort;
 - voorwaarden* : de algemene voorwaarden van ICTWaarborg of door ICTWaarborg geaccepteerde algemene voorwaarden;
 - privacygeshil* : het geschil dat betrekking heeft op de uitvoering van de privacyregels van ICTWaarborg.

Samenstelling en taak

- Artikel 2.
1. De commissie bestaat uit drie leden: één of meer door ICTWaarborg aangezochte voorzitters en door HCC en door ICTWaarborg voorgedragen leden. De voorzitter dient de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben.
Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de ICTWaarborg.
 2. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen deel: een voorzitter, een lid voorgedragen door HCC en een lid voorgedragen door ICTWaarborg. Aan de zittingen neemt ook de secretaris deel, die de verslagen verzorgt. De secretaris heeft geen stemrecht.

- Artikel 3.
- De commissie heeft tot taak geschillen tussen consument en ondernemer te beslechten, voorzover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van gesloten overeenkomsten aangaande door de ondernemer te leveren of geleverde diensten en/of zaken die behoren tot de kernactiviteit van een van de vakgroepen van ICTWaarborg, alsmede privacygeschillen tijdens de periode dat de ondernemer deelnemer was van ICTWaarborg.
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 voorzover partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.

Ontvankelijkheid

- Artikel 5. De commissie verklaart de consument in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk:
- a. indien en voorzover 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 met betrekking tot een verzekeringsovereenkomst;
 - d. indien het een geschil betreft waarover de consument of met inachtneming van artikel 6 lid 1 onder b de ondernemer reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan;
 - d. indien het een geschil niet is voorgelegd binnen 3 maanden nadat de consument hierover contact heeft opgenomen met de ondernemer.
- Artikel 6.
1. De commissie verklaart op verzoek van de ondernemer - gedaan bij eerste gelegenheid - de consument in zijn klacht niet ontvankelijk:
 - a. indien hij zijn klacht niet eerst bij de ondernemer heeft ingediend en vervolgens bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
 - b. indien de ondernemer aan de consument een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de consument van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. De ondernemer 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 consument terzake 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 de consument in te vullen vragenformulier.
 3. De commissie kan verlangen dat de zaak waarover het geschil gaat, gefrankeerd aan haar wordt toegezonden. Na behandeling van het geschil wordt de zaak door de commissie ongefrankeerd geretourneerd aan degene die de zaak heeft toegezonden, tenzij deze te kennen heeft gegeven op retourzending geen prijs te stellen of de commissie anderszins beslist.
- Artikel 8.
1. Degene die een geschil voorlegt, is een bedrag aan klachtengeld verschuldigd.
 2. Het in lid 1 bedoelde bedrag wordt door de commissie niet terugbetaald.
- Artikel 9.
1. Indien de consument de betaling van de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, dient de consument het nog

openstaande factuurbedrag bij de commissie te deponeren, tenzij partijen anderszins overeenkomen. Over dit bedrag wordt geen rente vergoed. Partijen kunnen in overleg van deze depotstorting afzien.

2. Is de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat, niet geleverd, dan kan de consument in afwijking van het eerste lid volstaan met deponering van een bedrag overeenkomend met het bepaalde in de voorwaarden inzake annuleringskosten, onder verrekening van een eventuele aanbetaling.

Artikel 10. Indien de consument niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2, 8 en 9, wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.

- Artikel 11.
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 consument 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 de ondernemer surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat de consument heeft voldaan aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2, 8 en 9.

Artikel 12. Wordt het geschil door de ondernemer aan de commissie voorgelegd, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien de consument daarmee instemt en voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2 en 9, waarna het geschil verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure.

- Artikel 13.
1. De commissie stelt de ondernemer 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 consument toegezonden.

- Artikel 14.
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 15. 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).

De commissie geeft daarvan kennis aan partijen. Partijen kunnen bij het horen van getuigen of deskundigen desgewenst aanwezig zijn.

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 16.
1. De commissie beslist met inachtneming van Nederlands recht en 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. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld.
 2. 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 17.
1. De commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en 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 de ondernemer en/of aan de consument nakoming opleggen van de overeenkomst;
 - ◆ de overeenkomst ontbinden of de partij-ontbinding bevestigen;
 - ◆ de ondernemer opdragen de geleverde zaak te vervangen door een soortgelijke zaak;
 - ◆ aan de ondernemer herstelwerkzaamheden opdragen;
 - ◆ de consument de bevoegdheid geven voor rekening van de ondernemer herstelwerkzaamheden door een derde te laten uitvoeren;alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
- Artikel 18.
- 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 19.
- 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. Het bepaalde in artikel 21 is in dat geval niet van toepassing.
- Artikel 20.
1. In het bindend advies bepaalt de commissie mede de bestemming van een ingevolge artikel 9 bij haar in depot gestort bedrag.

2. Bij geschillen over verrekening van het depotbedrag overeenkomstig het bindend advies, beslist de commissie op verzoek van de meest gereede partij.
3. Indien de commissie zich niet bevoegd verklaart of degene die het geschil aanhangig maakt niet ontvankelijk verklaart, wordt het in depot gestorte bedrag aan de consument terugbetaald.

- Artikel 21.
1. a. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een consument en de klacht van de consument door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de ondernemer aan de consument het door deze ingevolge artikel 8 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
b. In afwijking van het bepaalde onder a wordt het klachtengeld door de ondernemer niet vergoed, indien de commissie de klacht van de consument gegrond acht en haar beslissing overeenstemt met de oplossing die door de ondernemer aan de consument werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de consument niet werd geaccepteerd.
 2. Het bepaalde in het eerste lid onder a, is eveneens van toepassing, indien het geschil aanhangig is gemaakt door een consument en de klacht van de consument door de commissie weliswaar ongegrond wordt bevonden, maar de commissie van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aan haar is voorgelegd.
 3. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door de ondernemer en de klacht van de consument door de commissie ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de consument aan de ondernemer het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.

- Artikel 22.
- Behoudens het bepaalde in artikel 21 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de commissie 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.

- Artikel 23.
1. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van het bindend advies door een partij schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke reken- of schrijffout in het bindend advies herstellen, dan wel - indien de gegevens genoemd in artikel 16 lid 2 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld - tot verbetering van die gegevens overgaan.
 2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.
 3. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid te reageren.
 4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.

Geheimhouding, wraking en verschoning

- Artikel 24. 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 25.
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.
 2. De overige leden van de commissie beslissen of de wraking terecht is gedaan. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn.
 3. 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.
 4. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de commissie.
 5. De beslissing als bedoeld in het tweede lid wordt aan partijen medegedeeld.

Slotbepalingen

- Artikel 26.
1. 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 ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.
 2. Indien het bindend advies van de commissie niet binnen twee maanden na verzending ervan door de ondernemer is nagekomen en niet ter toetsing aan de gewone rechter is voorgelegd, treedt op verzoek van de consument de nakomingsgarantieregeling in werking van ICTWaarborg, indien de ondernemer daaraan deelnemer is of was ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst waaruit het geschil, waarop het bindend advies betrekking heeft, voortvloeide.
- Artikel 27. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.