

REGISTRATIEVERKLARING

Tussen de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (hierna te noemen Stichting) en de ondernemer is het volgende overeengekomen en akkoord bevonden via digitale autorisatie.

1. Dat de Geschillencommissie voor Consumentenzaken (hierna te noemen de Commissie) overeenkomstig het voor haar geschreven reglement alle door consumenten aan haar voorgelegde geschillen behandelt over de totstandkoming en/of de uitvoering van overeenkomsten met de ondernemer, tenzij de Commissie zich daartoe niet bevoegd acht.

Toelichting ad 1:

De (proces)regels die de Commissie bij de geschillenbehandeling hanteert, zijn vastgelegd in een reglement. In dit reglement is vastgelegd hoe de behandeling van het geschil bij de Commissie in zijn werk gaat, hoe de Commissie is samengesteld, welke termijnen in acht genomen moeten worden, etc. Een exemplaar van het reglement wordt u op verzoek toegezonden. U kunt de tekst ook inzien op de site van De Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

2. Dat de ondernemer jegens de consument, die een geschil bij de Commissie aanhangig maakt, gebonden is om mee te werken aan de behandeling van het geschil door de Commissie overeenkomstig het voor haar geschreven reglement en onder de voorwaarden zoals vastgesteld in deze registratieovereenkomst. De Stichting kan het in artikel 1 bedoelde reglement wijzigen. Het gewijzigde reglement wordt op de website van de Stichting gepubliceerd (www.degeschillencommissie.nl).
3. Dat de ondernemer de consument informeert dat hij voor geschilbeslechting is aangesloten bij de Commissie. Deze informatie dient op duidelijke, begrijpelijke en een eenvoudige wijze toegankelijk te zijn op de website (NB: u kunt daarvoor tevens een doorlink opnemen naar de website van de Stichting) en in de algemene voorwaarden, indien en voor zover de ondernemer daarover beschikt respectievelijk deze hanteert. Daarbij wordt ter informatie van de consument ook de website van de Commissie vermeld (www.degeschillencommissie.nl).
4. Dat de ondernemer zich committeert aan het volgende geschillenartikel:
 1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie voor Consumentenzaken, www.degeschillencommissie.nl (Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag).
 2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
 3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
 4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de consument schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
 5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
 6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

5. Dat de ondernemer de uitspraken van de Commissie als bindend zal aanvaarden en de uitspraak conform de beslissing van de Commissie zal uitvoeren.
6. Dat de ondernemer op eerste verzoek het jaarlijkse bedrag voor registratie bij de Stichting zal voldoen. Dit bedrag wordt door de Stichting per kalenderjaar vastgesteld. Voor het eerste jaar van aansluiting bij de Commissie geldt een gereduceerd tarief.
7. Dat de ondernemer zich verplicht de kosten van de door de Commissie behandelde geschillen voor zijn rekening te nemen. Deze kosten dienen op eerste verzoek van de Stichting of de Commissie al dan niet bij bevoorschotting, naar keuze van de Stichting, door de ondernemer te worden voldaan.
De behandeling van het geschil zal geen verdere voortgang vinden, dan nadat de ondernemer de verschuldigde kosten heeft voldaan. In de behandelingskosten zijn niet begrepen de kosten voor een eventueel noodzakelijk deskundigenonderzoek. Deze kosten dienen eveneens op eerste verzoek van de Stichting al dan niet bij bevoorschotting, naar keuze van de Stichting, door de ondernemer te worden voldaan. Het onderzoek vangt niet eerder aan, dan nadat de ondernemer de kosten voor het deskundigenonderzoek heeft voldaan.
8. Dat de ondernemer de (buiten)gerechtelijke kosten, met uitsluiting van de wettelijke regels betreffende proceskosten, verbonden aan de handhaving van de uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichtingen verschuldigd zal zijn, na daartoe door of namens de Stichting uitdrukkelijk te zijn aangemaand.

Toelichting ad 8:

Mocht u zich niet aan de uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichtingen houden of u anderszins niet aan de "spelregels" houden, dan komen de daarmee voor ons gepaard gaande kosten – van bijvoorbeeld inschakeling van een advocaat of het voeren van een gerechtelijke procedure - om de daaruit voortvloeiende problemen op te lossen voor uw rekening. Overigens zullen wij u eerst een waarschuwing c.q. aanmaning sturen alvorens ons hierop te beroepen.

9. De ondernemer dient op eerste verzoek tot genoegen van de Stichting per te behandelen geschil een garantie te verstrekken hetzij door het verstrekken van een bankgarantie volgens het model van de Stichting hetzij een zodanig bedrag aan de Stichting te betalen dat tot genoegen van de Stichting kan dienen als zekerheid voor de nakoming van de uitspra(a)k(en) van de Commissie.
10. De contactgegevens van de ondernemer worden opgenomen in het administratieve systeem van de Stichting. Deze gegevens kunnen gepubliceerd worden op de website van de Stichting (www.degeschillencommissie.nl).

Toelichting ad 10:

Wanneer uw contactgegevens worden gepubliceerd op de website van de Stichting dan wordt alleen zichtbaar gemaakt dat uw bedrijf is aangesloten bij de Commissie. Daarbij wordt het publiek bekende post- en bezoekadres van uw bedrijf vermeld. Andere contactgegevens zijn op de publieke website niet zichtbaar en dienen alleen voor intern gebruik van de Stichting. Wijziging van aan ons opgegeven contact gegevens dient u aan ons kenbaar te maken om te waarborgen dat deze actueel zijn.

11. Dat zowel de ondernemer als de Stichting deze registratieovereenkomst kan beëindigen met ingang van ieder kalenderjaar. Opzegging van de registratieovereenkomst dient te geschieden ten minste drie maanden voor het einde van het kalenderjaar (dus uiterlijk per 1 oktober) per brief met bericht van ontvangst.

Toelichting ad 11:

De verplichting om geschillen door de Commissie te laten behandelen, gaat u aan voor de duur van het lopende kalenderjaar (dus eindigend op 31 december). De verplichting wordt automatisch verlengd met de duur van een kalenderjaar (1 januari t/m 31 december), tenzij u de registratie bij de Stichting tijdig opzegt vóór 1 oktober.

Na beëindiging van uw registratieovereenkomst zullen geen nieuwe geschillen meer in behandeling worden genomen. De voor beëindiging van de registratieovereenkomst ingediende geschillen worden op de gebruikelijke wijze afgewikkeld. Na beëindiging van de

registratieovereenkomst mag u op geen enkele wijze meer naar de Commissie verwijzen, niet in uw voorwaarden, niet op uw website en ook niet anderszins.

12. Dat in afwijking van het voorgaande de Stichting gerechtigd is om met onmiddellijke ingang per brief met bericht van ontvangst deze registratieovereenkomst op te zeggen, indien de ondernemer in gebreke blijft om tijdig en/of naar behoren de verplichtingen die voortvloeien uit deze registratieovereenkomst na te komen.
Na deze opzegging door de Stichting zullen geen nieuwe geschillen meer in behandeling worden genomen. De Stichting behoudt echter het recht om voortgang te geven aan de behandeling van reeds aanhangig gemaakte geschillen.
13. Dat de aansluiting bij de Geschillencommissie voor Consumentenzaken door de Stichting kan worden beëindigd indien er een sectorale geschillencommissie wordt ingesteld voor de sector van het bedrijfsleven waarvan de ondernemer deel uitmaakt.

Toelichting ad 13

Het is namelijk gebruikelijk dat met een brancheorganisatie in een bepaalde sector van het bedrijfsleven een op maat ingerichte geschillencommissie wordt ingesteld.

Onderstaande is alleen van toepassing indien u tijdens het registratieproces heeft aangegeven dat u zich aan wilt sluiten bij het Klachtenloket voor Consumentenzaken.

REGISTRATIEVERKLARING KLACHTENLOKET VOOR CONSUMENTENZAKEN

De Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (hierna te noemen Stichting) en de ondernemer zijn het volgende overeengekomen. De ondernemer is hiermee akkoord gegaan door middel van digitale autorisatie.

- 1) De ondernemer sluit zich voor de behandeling van klachten van consumenten aan bij het Klachtenloket voor Consumentenzaken.
- 2) Het Klachtenloket voor Consumentenzaken is een onafhankelijke en onpartijdige klachteninstantie voor de behandeling van klachten van consumenten, die klant zijn van de aangesloten ondernemer. Het Klachtenloket voor Consumentenzaken kan:
 - vragen beantwoorden en advies of informatie geven;
 - onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om tot een oplossing van de klacht te komen (via een eenvoudige bemiddeling door het klachtenloket of een mediation door een derde).
- 3) Het verdient aanbeveling dat de ondernemer de particuliere klant (consument) op een duidelijke, begrijpelijke en eenvoudige manier informeert dat hij voor de klachtafhandeling is aangesloten bij het Klachtenloket voor Consumentenzaken en dat de consument daarvan gratis gebruik kan maken. De consument kan daarbij gewezen worden op de website van het Klachtenloket voor Consumentenzaken als mogelijkheid om de klacht op te lossen (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/geschillencommissie-voor-consumentenzaken/klachtenloket-voor-consumentenzaken/). Kan er geen oplossing worden bereikt, dan kan de ondernemer de consument op de mogelijkheid wijzen het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie voor Consumentenzaken, waarbij de ondernemer is aangesloten.

- 4) De contactgegevens van de ondernemer worden opgenomen in het administratieve systeem van de Stichting. Deze gegevens kunnen gepubliceerd worden op de website van de Stichting (www.degeschillencommissie.nl).

Toelichting 4:

Wanneer uw contactgegevens op de publieke website van de Stichting worden opgenomen, is alleen te zien dat u bent aangesloten bij het Klachtenloket voor Consumentenzaken. Daarbij wordt eventueel het publiek bekende post- en bezoekadres van uw bedrijf vermeld. Andere contactgegevens zijn op de publieke website niet te zien en zijn alleen voor intern gebruik van de Stichting. Wijziging van aan ons opgegeven contactgegevens moet u aan ons doorgeven, zodat we zeker weten dat deze actueel zijn.

- 5) De ondernemer betaalt op eerste verzoek het jaarlijkse bedrag voor registratie bij het Klachtenloket voor Consumentenzaken. Dit bedrag wordt door de Stichting per kalenderjaar vastgesteld.
- 6) Voor de behandeling van de klacht in de vorm van bemiddeling door het Klachtenloket voor Consumentenzaken of mediation door een derde is de ondernemer kosten verschuldigd. Deze bedragen worden door de Stichting per kalenderjaar vastgesteld. Deze kosten dienen op eerste verzoek van de Stichting door de ondernemer te worden voldaan.
- 7) Zowel de ondernemer als de Stichting kan deze registratieovereenkomst met ingang van ieder kalenderjaar beëindigen. Het opzeggen van de registratieovereenkomst moet minimaal drie maanden voor het begin van het nieuwe kalenderjaar (dus uiterlijk per 1 oktober) gedaan zijn. Dit moet per aangetekende brief.

Toelichting ad 7

De verplichting om klachten door het Klachtenloket voor Consumentenzaken te laten behandelen, gaat u aan voor de duur van het lopende kalenderjaar (dus eindigend op 31 december). De verplichting wordt automatisch verlengd met de duur van een kalenderjaar (1 januari t/m 31 december), tenzij u de registratie bij het Klachtenloket voor Consumentenzaken op tijd opzegt.

Na het beëindigen van uw aansluiting bij het Klachtenloket voor Consumentenzaken nemen wij geen nieuwe klachten meer in behandeling. Klachten die voor het beëindigen van de aansluiting bij het Klachtenloket voor Consumentenzaken zijn ingediend behandelen we op de gebruikelijke manier. Na het beëindigen van de aansluiting mag u op geen enkele manier meer naar het Klachtenloket voor Consumentenzaken verwijzen.

- 8) Aansluiting bij het Klachtenloket voor Consumentenzaken kan alleen als u ook aangesloten bent bij de Geschillencommissie voor Consumentenzaken. De aansluiting bij het Klachtenloket voor Consumentenzaken eindigt wanneer de ondernemer niet meer aangesloten is bij de Geschillencommissie voor Consumentenzaken.
- 9) Als de ondernemer in gebreke blijft om tijdig en/of naar behoren de verplichtingen uit deze registratieverklaring na te komen dan heeft de Stichting het recht om de aansluiting bij het Klachtenloket voor Consumentenzaken met onmiddellijke ingang per aangetekende brief op te zeggen. Na opzegging door de Stichting neemt het Klachtenloket voor Consumentenzaken geen nieuwe klachten meer in behandeling. De Stichting behoudt echter het recht om voortgang te geven aan de behandeling van al ingediende klachten.

16-10-2019