HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE VOOR ONDERNEMERSZAKEN?

1. Inleiding

U heeft een geschil met een bedrijf, dat is aangesloten bij de Geschillencommissie voor Ondernemerszaken. Samen komt u er niet uit. U kunt dan de hulp inroepen van de Geschillencommissie voor Ondernemerszaken.

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de Geschillencommissie werkt. Alle regels staan in een reglement, dat u op aanvraag gratis wordt toegestuurd.

2. Een eenvoudige en goedkope procedure

De procedure bij de Geschillencommissie kent een aantal voordelen:

Eenvoudig:

U ontvangt een vragenformulier om uw klachten kenbaar te maken. Het bedrijf maakt naar aanleiding van dat vragenformulier vervolgens zijn standpunt kenbaar. Tenzij de Commissie daarna een mondelinge toelichting op een zitting nodig vindt, zal zij daarna op basis van de stukken van partijen een uitspraak doen. Een advocaat of andere vorm van rechtshulp is dus niet nodig.

Goedkoop:

Het klachtengeld bedraagt € 225,- (exclusief BTW). Voor dit bedrag wordt zo nodig ook een deskundigenrapport opgemaakt. Is er geen deskundigenonderzoek nodig, dan zal aan het eind van de procedure een bedrag van € 75,-- (exclusief BTW) aan u worden terugbetaald.

Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portikosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. Het bedrijf moet u het klachtengeld (deels) vergoeden indien u (deels) in het gelijk wordt gesteld.

Schakelt u rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

Gegarandeerde nakoming van de uitspraak:

Zie punt 11 van deze brochure.

3. Wie zitten er in de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting De Geschillencommissie, een lid dat geacht kan worden het perspectief van ondernemers (als de uwe) te representeren en een lid dat geacht kan worden het perspectief van bedrijven (als die van uw wederpartij) te representeren. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig.

In de meeste gevallen zal de commissie beslissen in een samenstelling van drie leden. In bepaalde gevallen kan de beslissing ook door de voorzitter alleen worden genomen. Dat kan als de klacht kennelijk ongegrond is of niet duidelijk is of de commissie een klacht wel kan behandelen.

4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

De Commissie kan in beginsel alle geschillen behandelen die ontstaan uit klachten van ondernemers. Het bedrijf moet zijn aangesloten bij de Geschillencommissie voor Ondernemerszaken.

De Commissie kan geen geschillen behandelen over goederen of diensten die gekocht of geleverd zijn aan een consument (particulier). Ook als er sprake is van een ongeluk of ziekte kan de Commissie (dat onderdeel van) het geschil niet behandelen.

Evenmin kan de Commissie een geschil behandelen, indien aan het bedrijf surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn

bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat u aan de formele vereisten voor het aanhangig maken van het geschil heeft voldaan (zie punt 6). Blijkt dit pas na het aanhangig maken, dan wordt de behandeling alsnog gestopt.

5. Altijd eerst zelf proberen, let daarbij op de termijnen.

Als u het geschil aan de Commissie wilt voorleggen, moet u altijd - zo snel mogelijk - eerst zelf proberen met het bedrijf tot een oplossing te komen. In de (leverings-) voorwaarden van het bedrijf staan als regel termijnen genoemd waarbinnen u de klacht moet melden. Helpt een eerste telefoontje niet, stuur hem dan een brief met uw klacht.
Wordt de klacht niet opgelost, dan moet u het geschil vervolgens tijdig bij de commissie indienen. In de regel staat die termijn in de algemene (leverings-)voorwaarden van het bedrijf.

Als u de klachttermijn(en) heeft overschreden, kan de Commissie - wanneer het bedrijf daarom verzoekt - besluiten geen inhoudelijke uitspraak over uw klacht te doen. De Commissie zal op dat verzoek niet ingaan, als zij van mening is dat het niet naleven van de termijn(en) u niet te verwijten is. In de gevallen dat de Commissie geen inhoudelijke uitspraak kan doen, ontvangt u het klachtengeld niet terug. U kunt het geschil dan nog wel aan de gewone rechter voorleggen.

6. Hoe moet een geschil worden ingediend?

Als u een geschil aan De Geschillencommissie wilt voorleggen, dient u altijd eerst het vragenformulier in te vullen. Op het vragenformulier geeft u niet alleen aan wat uw klachten zijn, maar ook wat uw voorstel is ter oplossing van het geschil.
Met uw (digitale) handtekening onder het ingevulde vragenformulier geeft u aan dat u wilt dat de Commissie uw zaak behandelt en dat u zich aan de uitspraak van de Commissie zult houden. Tegelijk met het vragenformulier moet u ook de kopieën van de daarin gevraagde stukken toesturen. Andere stukken die u relevant acht voor de beoordeling van het geschil dient u ook mee te sturen.

Nadat u het vragenformulier definitief heeft ingediend, wordt u gevraagd het klachtengeld te betalen. Na ontvangst van het klachtengeld zal op het secretariaat van De Geschillencommissie gecontroleerd worden of de Commissie uw klacht kan behandelen.
Alvorens uitsluitsel wordt gegeven of het aanhangig gemaakte geschil door de Commissie kan worden behandeld, kan de Commissie ter completering van het dossier aanvullende stukken opvragen. Indien binnen de door de Commissie gestelde termijn de gevraagde gegevens niet zijn ontvangen, zal het dossier worden gesloten.

Als het geschil door de Commissie kan worden behandeld, krijgt u (zo nodig) een factuur voor het bedrag dat u nog niet aan het bedrijf heeft betaald. Dit bedrag dient u aan de Commissie over te maken, tenzij u enige vorm van afbetaling of andere wijze van gespreide betaling bent overeengekomen. De Commissie neemt dit bedrag in bewaring (in 'depot') en zal bij de uitspraak bepalen aan wie het toekomt. Uiteraard moet u het deel van de rekening waarover u geen geschil heeft, wel aan het bedrijf betalen.

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met het bedrijf;
2. komt u er samen niet uit vul dan het vragenformulier in en stuur dat in;
3. maak het klachtengeld over;
4. stort het eventueel nog openstaande bedrag van de rekening waarover u een geschil heeft, in depot bij de Geschillencommissie.

7. En dan verder?

Nadat u aan de hierboven genoemde voorwaarden heeft voldaan, krijgt het bedrijf afschriften van uw vragenformulier en de andere stukken toegestuurd. Hij krijgt dan een maand de tijd om schriftelijk bij de Commissie te reageren. U krijgt vervolgens een kopie van de reactie van het bedrijf ter kennisname toegezonden.

De Geschillencommissie kan besluiten om een deskundige naar de klacht te laten kijken. Mocht het bedrijf dat wensen, dan moet u hem de gelegenheid geven ook bij het onderzoek aanwezig te zijn. De deskundige beoordeelt de klacht en brengt een rapport uit aan de Geschillencommissie. U krijgt (evenals het bedrijf) een kopie van het rapport van de deskundige toegestuurd. U en het bedrijf kunnen desgewenst ook een reactie geven op het rapport.

Verlenging van de bij de Geschillencommissie geldende termijnen (bijvoorbeeld vanwege langdurig verblijf in het buitenland) is in beginsel niet mogelijk. Ook een eventuele zittingsdatum kan, als deze eenmaal is vastgesteld, niet meer worden verschoven.
Al met al is met de procedure een aantal maanden gemoeid. U kunt de periode bekorten door zelf snel te reageren.

8. Het bedrijf wil alsnog overleggen

Het kan zijn dat het bedrijf na ontvangst van de stukken, u toch nog een aanbod doet om een behandeling door de Geschillencommissie te voorkomen. U kunt dat aanbod accepteren en afzien van verdere behandeling van het geschil. Bedenk echter wel dat u het klachtengeld in dat geval niet terug krijgt. U moet daar dan dus rekening mee houden bij het aanbod dat het bedrijf doet.

9. De uitspraak, na eventueel een mondelinge behandeling

U en het bedrijf krijgen bericht wanneer het geschil door de Commissie zal worden behandeld. Er volgt dan een uitspraak van de Commissie, tenzij de Commissie aanleiding ziet om partijen eerst nog te vragen om een mondelinge toelichting te geven. U kunt hier ook zelf gemotiveerd om verzoeken binnen een week na de beëindiging van het schriftelijke deel van de procedure.

Een eenmaal vastgestelde zittingsdatum voor een mondelinge behandeling kan niet meer worden geschoven. Indien u voor de zitting verhinderd bent, kunt u overwegen iemand te machtigen om namens u op te treden. De zittingen worden in beginsel gehouden in Den Haag of Utrecht, maar soms ook in Zwolle of Eindhoven. Zowel u als het bedrijf zijn vrij om te komen of weg te blijven. Als u komt, is dat voor eigen rekening. De zitting duurt circa 25 tot 45 minuten.

De Commissie kan iedere beslissing nemen, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil. Zo kan de Commissie onder meer de volgende beslissingen nemen:

- u een schadevergoeding toekennen;
- het bedrijf of u verplichten de overeenkomst na te komen;
- de overeenkomst ongedaan maken;
- een betalingsverplichting vaststellen.

Een andere mogelijkheid is, dat de Commissie partijen alsnog tot een schikking brengt. Dit kan uiteraard alleen als beide partijen ermee instemmen.
Het komt voor dat het bedrijf u voor het indienen van de klacht een aanbod heeft gedaan, maar dat u dat aanbod niet redelijk vond en de zaak toch aan de Commissie heeft voorgelegd. Acht de Commissie dat aanbod wel redelijk, dan kan zij bepalen dat het bedrijf dat aanbod gestand moet doen. In dat geval hoeft het bedrijf als regel niet het klachtengeld aan u te vergoeden.

Circa één maand na de zitting wordt de uitspraak schriftelijk aan partijen medegedeeld.

10. Geen hoger beroep

Tegen een uitspraak van de Commissie is geen beroep mogelijk. Na de behandeling door de Commissie is de discussie gesloten. Wel kan na de uitspraak, indien dat binnen 14 dagen wordt verzocht, een kennelijke fout in de tekst nog worden hersteld.

Als u of het bedrijf de uitspraak onredelijk vindt, kan de uitspraak binnen twee maanden na verzending door het dagvaarden van de wederpartij worden voorgelegd aan de gewone rechter. Deze zal de beslissing echter slechts marginaal toetsen. Dat wil zeggen: de rechter beperkt zich tot de vraag of de uitspraak indruist tegen wat redelijk en billijk is. Voor zo'n procedure is het doorgaans wel noodzakelijk dat u een advocaat inschakelt.

11. Als het bedrijf de uitspraak niet nakomt?

Een uitspraak van de Commissie is bindend. Beide partijen moeten zich eraan houden. In verreweg de meeste gevallen worden beslissingen van de Commissie zonder meer opgevolgd.

Mocht echter het bedrijf weigeren de uitspraak na te komen, zonder de uitspraak binnen twee maanden ter toetsing aan de rechter te hebben voorgelegd, dan kan voor de uitvoering van de beslissing een beroep worden gedaan op de nakomingsgarantie. Het bedrijf die zich heeft aangesloten bij de Geschillencommissie voor Ondernemerszaken heeft namelijk een bepaalde garantie afgegeven, waardoor de nakoming van het bindend advies gewaarborgd is.

De nakomingsgarantie geldt niet indien aan het bedrijf surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, het geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen.

1 januari 2025