

REGISTRATIEVERKLARING GESCHILLENCOMMISSIE VOOR ONDERNEMERSZAKEN

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

1. Dat de Geschillencommissie voor Ondernemerszaken (hierna te noemen de Commissie) overeenkomstig het voor haar geschreven reglement alle door ondernemers aan haar voorgelegde geschillen behandelt over de totstandkoming en/of de uitvoering van overeenkomsten met het bedrijf, 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 het bedrijf jegens de ondernemer (zijn zakelijke klant), 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 het bedrijf de ondernemer (zijn zakelijke klant) informeert dat hij voor geschilbeslechting is aangesloten bij de Commissie. Het verdient aanbeveling om deze informatie op duidelijke, begrijpelijke en een eenvoudige wijze toegankelijk te laten zijn op de website van het bedrijf (NB: u kunt daarvoor tevens een doorlink opnemen naar de website van de Stichting) en in de algemene voorwaarden, indien en voor zover het bedrijf daarover beschikt respectievelijk deze hanteert. Daarbij kan ter informatie van de ondernemer ook de website van de Commissie worden vermeld (www.degeschillencommissie.nl).
4. Dat het bedrijf zich committeert aan het volgende geschillenartikel:
 1. Geschillen tussen de ondernemer en het bedrijf over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door het bedrijf te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de ondernemer als door het bedrijf aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie voor Ondernemerszaken, www.degeschillencommissie.nl (Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag).
 2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de ondernemer zijn klacht eerst bij het bedrijf heeft ingediend.
 3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ondernemer de klacht bij het bedrijf indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
 4. Wanneer de ondernemer een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is het bedrijf aan deze keuze gebonden. Indien het bedrijf een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ondernemer schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Het bedrijf 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 het bedrijf de uitspraken van de Commissie als bindend zal aanvaarden en de uitspraak conform de beslissing van de Commissie zal uitvoeren.
6. Dat het bedrijf op eerste verzoek het jaarlijkse bedrag voor registratie bij de Stichting zal voldoen. Dit bedrag wordt door de Stichting per kalenderjaar vastgesteld.
7. Dat het bedrijf 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 het bedrijf te worden voldaan. De behandeling van het geschil zal geen verdere voortgang vinden, dan nadat het bedrijf 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 het bedrijf te worden voldaan. Het onderzoek vangt niet eerder aan, dan nadat het bedrijf de kosten voor het deskundigenonderzoek heeft voldaan.
8. Dat het bedrijf 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. Het bedrijf 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 het bedrijf 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:

Als 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 zullen op de publieke website niet zichtbaar zijn en dienen alleen voor intern gebruik van de Stichting. Wijziging van aan ons opgegeven contactgegevens dient u aan ons kenbaar te maken om te waarborgen dat deze actueel zijn.

11. Dat zowel het bedrijf 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 het bedrijf 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 het bedrijf 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 Ondernemerszaken.

REGISTRATIEVERKLARING KLACHTENLOKET VOOR ONDERNEMERSZAKEN
--

De Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (hierna te noemen Stichting) en het bedrijf zijn het volgende overeengekomen. Het bedrijf is hiermee akkoord gegaan door middel van digitale autorisatie.

- 1) Het bedrijf sluit zich voor de behandeling van klachten van ondernemers (zakelijke klanten) aan bij het Klachtenloket voor Ondernemerszaken.
- 2) Het Klachtenloket voor Ondernemerszaken is een onafhankelijke en onpartijdige klachteninstantie voor de behandeling van klachten van ondernemers, die klant zijn van het aangesloten bedrijf. Het Klachtenloket voor Ondernemerszaken 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 het bedrijf de ondernemer op een duidelijke, begrijpelijke en eenvoudige manier informeert dat hij voor de klachtafhandeling is aangesloten bij het Klachtenloket voor Ondernemerszaken en dat de ondernemer daarvan gratis gebruik kan maken. De ondernemer kan daarbij gewezen worden op de website van het Klachtenloket voor Ondernemerszaken als mogelijkheid om de klacht op te lossen (<https://www.klachtenloket-ondernemers.nl>). Kan er geen oplossing worden bereikt, dan kan het bedrijf de ondernemer op de mogelijkheid wijzen het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie voor Ondernemerszaken, waarbij het bedrijf is aangesloten.

- 4) De contactgegevens van het bedrijf 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:

Als uw contactgegevens op de publieke website van de Stichting worden opgenomen, is alleen te zien dat u bent aangesloten bij het Klachtenloket voor Ondernemerszaken. Daarbij wordt eventueel het publiek bekende post- en bezoekadres van uw bedrijf vermeld. Andere contactgegevens zullen op de publieke website niet te zien zijn 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) Het bedrijf betaalt op eerste verzoek het jaarlijkse bedrag voor registratie bij het Klachtenloket voor Ondernemerszaken. 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 Ondernemerszaken of mediation door een derde is het bedrijf kosten verschuldigd. Deze bedragen worden door de Stichting per kalenderjaar vastgesteld. Deze kosten dienen op eerste verzoek van de Stichting door het bedrijf te worden voldaan.
- 7) Zowel het bedrijf 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 Ondernemerszaken 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 Ondernemerszaken op tijd opzegt. Na het beëindigen van uw aansluiting bij het Klachtenloket voor Ondernemerszaken nemen wij geen nieuwe klachten meer in behandeling. Klachten die voor het beëindigen van de aansluiting bij het Klachtenloket voor Ondernemerszaken 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 Ondernemerszaken verwijzen.

- 8) Aansluiting bij het Klachtenloket voor Ondernemerszaken kan alleen als u ook aangesloten bent bij de Geschillencommissie voor Ondernemerszaken. De aansluiting bij het Klachtenloket voor Ondernemerszaken eindigt wanneer de ondernemer niet meer aangesloten is bij de Geschillencommissie voor Ondernemerszaken.
- 9) Als het bedrijf 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 Ondernemerszaken met onmiddellijke ingang per aangetekende brief op te zeggen. Na opzegging door de Stichting neemt het Klachtenloket voor Ondernemerszaken geen nieuwe klachten meer in behandeling. De Stichting behoudt echter het recht om voortgang te geven aan de behandeling van al ingediende klachten.