



HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE eHERKENNING?

1. Inleiding

U heeft een geschil met de leverancier van het inlogmiddel eHerkenning. Samen komt u er niet uit. U kunt dan als regel de hulp inroepen van de Geschillencommissie eHerkenning.

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de Geschillencommissie eHerkenning 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. De leverancier maakt naar aanleiding van dat vragenformulier vervolgens zijn standpunt kenbaar. Daarna beslist de commissie over het geschil. In de regel op basis van de dossierstukken, maar soms zal er een zitting plaatsvinden waarbij partijen worden uitgenodigd een mondelinge toelichting te geven. Een advocaat of andere vorm van rechtshulp is niet nodig.

Goedkoop:

Het klachtengeld bedraagt € 75,- (exclusief BTW).

Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de mogelijke kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portiekosten of reiskosten wanneer uw wordt uitgenodigd een mondelinge toelichting te geven. De leverancier 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 uitspraak:
Zie punt 12 van deze brochure.

3. Wie zitten er in de geschillencommissie?

De Commissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting De Geschillencommissie, een lid voorgedragen door MKB-Nederland en een lid voorgedragen door de leveranciers van eHerkenning gezamenlijk. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel MKB Nederland en de leveranciers van eHerkenning gezamenlijk een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de ondernemer respectievelijk de leverancier te behartigen.

4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

De Commissie kan geschillen tussen ondernemers en leveranciers behandelen over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot het door deze leveranciers te leveren of geleverde inlogmiddel eHerkenning. De leverancier van het inlogmiddel eHerkenning moet voor de behandeling van geschillen zijn aangesloten bij de Commissie.

De Commissie kan slechts geschillen in behandeling nemen voor zover deze voortvloeien uit een klacht, die is ontstaan op of na 1 juli 2020. Bij uitzondering kunnen klachten die tussen 1 februari en 31 juni 2020 bij Logius (www.logius.nl) zijn ingediend ook door de Commissie worden behandeld.

De Commissie kan geen geschillen behandelen over de (hoogte van de) prijs van de dienst van de leverancier. Klachten over het door een overheidsorganisatie verplicht gesteld gebruik van eHerkenning kunnen evenmin behandeld



Geschillencommissie eHerkenning

worden. 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 de leverancier surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd voordat het geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is geweest.

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 de leverancier tot een oplossing te komen. In de klachtenregeling van de leverancier 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 kunt u gratis gebruik maken van het klachtenloket eHerkenning. Het klachtenloket biedt u gratis informatie, advies en/ of een bemiddeling om tot een oplossing te komen. Ook kan het klachtenloket helpen met het indienen van uw klacht bij de ondernemer. Het klachtenloket eHerkenning is bereikbaar via www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/eherkenning en op telefoonnummer 070 3105395.

Lost dat uw klacht niet op of wilt u geen gebruik maken van het klachtenloket eHerkenning, dan moet u binnen 12 maanden nadat u daarover met de leverancier contact heeft opgenomen, het geschil aan de Commissie voorleggen.

Als u de klachttermijn(en) heeft overschreden, kan de Commissie - wanneer de leverancier 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 Commissie wilt voorleggen, moet u in een digitaal formulier op de website van de Commissie (www.degeschillencommissie.nl) of in een brief in het kort aangeven wat het probleem is en wanneer het meningsverschil is ontstaan. Ook vermeldt u naam en adres van de leverancier met wie u een geschil heeft. Een kopie van de overeenkomst/factuur stuurt u mee. Verder doet u er verstandig aan, zo mogelijk, schriftelijke bewijzen van uw stellingen mee te sturen.

U ontvangt vervolgens van de Commissie een (digitaal) vragenformulier, dat u moet invullen en ondertekenen. Met uw handtekening 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 (digitale) vragenformulier moet u ook de kopieën van de daarin gevraagde stukken insturen.

Alvorens uitsluitel 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.

Vervolgens moet u het verschuldigde klachtengeld voldoen. Als u de rekening(en) van de leverancier nog niet of nog niet helemaal heeft betaald, moet u het openstaande bedrag aan de Commissie overmaken. 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 de leverancier betalen.



Geschillencommissie eHerkenning

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met de leverancier;
2. komt u er samen niet uit, stuur dan uw klacht naar de Geschillencommissie eHerkenning;
3. vul het toegestuurd vragenformulier in en onderteken dit;
4. maak het klachtengeld over;
5. stort het eventueel nog openstaande bedrag van de rekening waarover u een geschil heeft, in depot bij de Commissie.

7. En dan verder?

Nadat u aan de hierboven genoemde voorwaarden heeft voldaan, krijgt de leverancier toegang tot de dossierstukken (uw vragenformulier en de andere toegestuurde stukken). 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 of u kunt deze reactie in uw digitale dossier lezen.

De Geschillencommissie kan (in bijzondere situaties) besluiten om een deskundige naar de klacht te laten kijken. Mocht de leverancier 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 Commissie. U krijgt (evenals de leverancier) een kopie van het rapport van de deskundige toegestuurd. U en de leverancier 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 de 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. De leverancier wil alsnog overleggen

Het kan zijn dat de leverancier na ontvangst van de stukken, u toch nog een aanbod doet om een behandeling door de Commissie 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 dus rekening mee houden bij het aanbod dat de leverancier doet.

9. De behandeling door de Commissie

U en de leverancier krijgen bericht wanneer het geschil door de Commissie zal worden behandeld. De commissie beslist het geschil in beginsel uitsluitend op basis van door partijen ingebrachte documenten, maar de commissie heeft de mogelijkheid om – uit eigen beweging of op verzoek van een partij - beide partijen op te roepen teneinde mondeling te worden gehoord.

Wanneer de commissie beslist dat beide partijen worden opgeroepen om een mondeling toelichting te geven, dan krijgen partijen bericht wanneer het geschil door de Commissie zal worden behandeld. Met de zittingsdatum 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 waarvoor partijen worden uitgenodigd worden in beginsel gehouden in Den Haag of Utrecht, maar soms ook in Zwolle en Eindhoven.

Wanneer u bent uitgenodigd voor een zitting, dan heeft u de gelegenheid om uw klachten mondeling toe te lichten. Zowel u als het bedrijf zijn echter vrij om te komen of weg te blijven. Als u komt, is dat voor eigen rekening. De zitting duurt circa. 30 – 45 minuten.



de geschillencommissie

Geschillencommissie eHerkenning

10. De uitspraak

De Commissie kan iedere beslissing nemen, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.

Het komt voor dat de leverancier 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 de leverancier dat aanbod gestand moet doen. In dat geval hoeft de leverancier als regel niet het klachtengeld aan u te vergoeden.

Binnen een maand nadat de commissie het geschil heeft behandeld, wordt de uitspraak schriftelijk aan partijen medegedeeld.

11. Geen hoger beroep

Tegen een uitspraak van de Commissie is geen beroep mogelijk. Na de zitting is de discussie gesloten. Wel kan na de uitspraak, indien dat binnen 14 dagen wordt verzocht, een kennelijke reken- of schrijffout in de tekst nog worden hersteld.

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen, tenzij u of uw wederpartij binnen twee maanden na de verzenddatum van de uitspraak via dagvaarding van de andere partij aan de rechter vraagt om na te gaan of de uitspraak naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Voor zo'n procedure is het doorgaans wel noodzakelijk dat u een advocaat inschakelt.

12. Als de leverancier 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 de leverancier 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 nakominggarantieregeling van de gezamenlijk bij de Commissie aangesloten leveranciers van eHerkenning. De nakominggarantieregeling geldt niet indien aan de wederpartij surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt, of de wederpartij zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd voordat het geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen.

1 januari 2025