



de geschillencommissie

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
F 070 - 365 88 14

HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE HANDHAVING VERENIGINGSREGELS BOVAG?

1. Inleiding

Deze commissie is uitsluitend bedoeld voor leden, voormalige leden en verenigingsorganen van de vereniging BOVAG (hierna te noemen: BOVAG). Consumenten kunnen hier dus niet terecht.

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 procedure

De procedure bij de Geschillencommissie kent een aantal voordelen:

Eenvoudig:

U ontvangt een vragenformulier om uw klachten kenbaar te maken. BOVAG maakt naar aanleiding van dat vragenformulier vervolgens zijn standpunt kenbaar. Ten slotte kunt u uw klachten mondeling toelichten op een zitting van de Commissie. Een advocaat of andere vorm van rechtshulp is dus niet nodig.

Het klachtengeld bedraagt € 2000,-- exclusief BTW (€ 2420,-- inclusief BTW). Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portiekosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. De Stichting moet u het klachtengeld voor 75% vergoeden indien u in het gelijk wordt gesteld. In alle andere gevallen wordt het klachtengeld niet terugbetaald.

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

3. Wie zitten er in de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (SGB), een lid voorgedragen door BOVAG en een lid voorgedragen door VNO-NCW en MKB-Nederland gezamenlijk. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel BOVAG en VNO-NCW en MKB-Nederland een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de indiener of de wederpartij te behartigen.

4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

De Commissie kan in beginsel alle geschillen behandelen die voortvloeien uit de toepassing van de verenigingsregels, voor zover het gedragingen betreft die zich tijdens het BOVAG-lidmaatschap hebben voorgedaan. Dit kan bijvoorbeeld gaan over opzegging van het lidmaatschap of een opgelegde sanctie.

Niet behandeld kunnen worden:

- Geschillen betreffende de niet-betaling van een factuur indien daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
- Indien het een geschil betreft waarover al een procedure bij de gewone rechter aanhangig is gemaakt of waarin de rechter reeds uitspraak heeft gedaan.

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 BOVAG tot een oplossing te komen. In de statuten van BOVAG staan als

regel termijnen genoemd waarbinnen u de klacht moet melden. U dient dat schriftelijk te doen.

Komt u er met BOVAG niet uit en het geschil gaat over opzegging van het lidmaatschap dan dient u binnen één maand na ontvangst van de schriftelijke kennisgeving van de opzegging uw geschil aan de commissie voor te leggen.

Let op: voor andere geschillen kunnen afwijkende termijnen gelden. Voor informatie hierover verwijzen wij u naar BOVAG, afdeling Juridische Zaken, telefoonnummer: 030-6595205.

Als u de klachttermijn(en) heeft overschreden, kan de Commissie op verzoek 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, 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 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 vragenformulier moet u ook de kopieën van de daarin gevraagde stukken toesturen.

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 inderdaad kan behandelen.

Alvorens uitsluitel wordt gegeven of het ahangig 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.

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. Probeer altijd eerst zelf uw geschil met BOVAG op te lossen;
2. Komt u er samen niet uit, stuur dan het ingevulde vragenformulier in;
3. Maak het klachtengeld over.

7. Hoe verder?

Nadat u aan de hierboven genoemde voorwaarden heeft voldaan, krijgt de wederpartij 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 de wederpartij ter kennisname toegezonden.

De Geschillencommissie kan besluiten om een deskundige naar de klacht te laten kijken. Mocht de wederpartij dat wensen, dan moet u deze 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 de wederpartij) een kopie van het rapport van de deskundige toegestuurd. U en de wederpartij 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 wederpartij wil alsnog overleggen

Het kan zijn dat de wederpartij 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 de wederpartij doet.

9. De zitting

U en de ondernemer krijgen 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 worden gehouden in Den Haag.

Wanneer u naar de zitting komt, heeft u de gelegenheid om uw klachten nog eens mondeling toe te lichten. Bovendien biedt het de Commissie de mogelijkheid tot het stellen van vragen en u tot het geven van nader commentaar. Dit kan verhelderend werken. Zowel de wederpartij als u bent echter vrij om te komen of niet te verschijnen. Als u komt, is dat voor eigen rekening.

10. De uitspraak

Nadat de Commissie partijen gehoord heeft, beraadslaat zij (buiten aanwezigheid van partijen) over haar beslissing.

Zo kan de Commissie onder meer de volgende beslissingen nemen:

- a. bekrachtiging dan wel vernietiging van een besluit tot opzegging van het lidmaatschap door BOVAG;
- b. berisping;
- c. geldboete te betalen aan BOVAG, alsmede iedere beslissing die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil tussen partijen.

De Commissie kan partijen ter zitting alsnog tot een schikking brengen. Dit kan uiteraard alleen als beide partijen hiermee instemmen.

De door de partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten komen voor hun eigen rekening tenzij de Commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt.

Binnen een maand na de zitting 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 kennelij-

ke reken- of schrijffout in de tekst nog worden hersteld.

De uitspraak van de Commissie 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.