



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 KEURMERK PRIVATE LEASE BEDRIJVEN?

1. Inleiding

Deze commissie is uitsluitend bedoeld voor (voormalige) deelnemers aan het Keurmerk Private Lease of voor bedrijven aan wie de deelname aan dit keurmerk niet is toegekend. 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 en goedkope procedure

De procedure bij de Geschillencommissie kent een aantal voordelen:

Eenvoudig:

U ontvangt een vragenformulier om uw klachten kenbaar te maken. De Stichting Keurmerk Private 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.

Goedkoop:

Het klachtengeld bedraagt € 1.200,-- (exclusief BTW). Voor dit bedrag wordt zonnodig ook een deskundigenrapport opge maakt.

Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portkosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. De Geschillencommissie zal u het klachtengeld voor 75% terugbetalen indien u volledig 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 VNO-NCW/MKB-Nederland en een lid voorgedragen door de Stichting Keurmerk Private Lease. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel VNO-NCW/MKB-Nederland en de Stichting Keurmerk Private Lease een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de (voormalige) deelnemer aan het keurmerk of de Stichting Keurmerk Private Lease te behartigen.

4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

De commissie kan in beginsel alle geschillen behandelen inzake de deelname aan het Keurmerk Private Lease. Geschillen over het recht tot deelname aan het Keurmerk Private Lease kan de commissie ook behandelen.

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 de Stichting Keurmerk Private Lease tot een oplossing te komen.

Heeft u niet bij het bestuur van de Stichting Keurmerk Private Lease geklaagd of deze geen redelijke termijn van tenminste eenentwintig dagen hebben gegeven om het geschil in der minne tot een oplossing te brengen, dan kan de Commissie - wanneer de wederpartij 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 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 stukken die u relevant acht voor de beoordeling van het geschil meesturen.

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 uitsluitend 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.

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met de Stichting Keurmerk Private Lease;
2. komt u er samen niet uit vul dan het vragenformulier in en stuur dat in;
3. maak het klachtengeld over.

7. En dan verder?

Nadat u aan de hierboven genoemde voorwaarden heeft voldaan, krijgt de Stichting Keurmerk Private Lease 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 Stichting Keurmerk Private Lease ter kennisname toegezonden.

De Geschillencommissie kan besluiten om een deskundige naar de klacht te laten kijken. Mocht de wederpartij 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 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 Stichting Keurmerk Private Lease 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 en Utrecht.

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 u als de wederpartij zijn echter vrij om te komen of weg te blijven. Als u komt, is dat voor eigen rekening. De zitting duurt circa 30 tot 45 minuten.

10. De uitspraak

Nadat de Commissie partijen gehoord heeft, beraadslaagt zij (buiten aanwezigheid van partijen) over haar beslissing. Zo kan de Commissie onder meer de volgende beslissingen nemen:

- bekrachtiging dan wel vernietiging van een besluit van de Stichting Keurmerk Private Lease;
- geldboete te betalen aan de Stichting Keurmerk Private Lease

Een andere mogelijkheid is, dat de Commissie partijen alsnog tot een schikking brengt. Dit kan uiteraard alleen als beide partijen ermee 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.

Circa één 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 kennelijke fout 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.