REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE PARTICULIERE ONDERWIJSINSTELLINGEN

Per 1 januari 2026

Begripsomschrijving

Artikel 1. In dit reglement wordt verstaan onder:

stichting	: Stichting De Geschillencommissie;
commissie	: de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, ingesteld en in stand gehouden door de stichting;
ondernemer	: het lid van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (hierna te noemen NRTO);
consument	: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
voorwaarden	: de Algemene Voorwaarden voor Particulier Onderwijs en Opleidingen van NRTO.

Samenstelling en taak

Artikel 2.

1. De commissie bestaat uit een door de stichting te bepalen aantal onafhankelijke leden: één of meer door de stichting aangezochte voorzitters, één of meer door NRTO voorgedragen leden en één of meer leden die geacht kunnen worden het perspectief van consumenten te representeren. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitter(s) dient(nen) de hoedanigheid van meester in de rechten of Master of Laws (LLM) te hebben.
   Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de stichting.
2. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen deel: een voorzitter, een lid voorgedragen door NRTO en een lid die geacht kan worden het perspectief van consumenten te representeren. De leden die aan de behandeling van een geschil deelnemen bekleden geen (neven)functie die het vormen van een onafhankelijk oordeel bemoeilijken.
3. In afwijking van het bepaalde in lid 2 kan aan de behandeling van een voorgelegd geschil alleen een voorzitter deelnemen indien:
   a. er beslist moet worden over de bevoegdheid van de commissie; of
   b. er beslist moet worden over de ontvankelijkheid van de consument in zijn klacht; of
   c. er beslist moet worden over de verrekening van het depotbedrag overeenkomstig het bindend advies; of
   d. de klacht kennelijk ongegrond is.
4. Waar in het reglement vermeld staat dat de commissie beslist, omvat dat ook de beslissing door de voorzitter in de zin van lid 3.

Artikel 3.

1. De commissie heeft tot taak geschillen tussen consument en ondernemer te beslechten, voor zover de geschillen zijn ontstaan op of na 1 april 2007 en betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de ondernemer te leveren of geleverde diensten en/of zaken.
2. Zij doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

Bevoegdheid

Artikel 4. De commissie is bevoegd een geschil te behandelen, indien en voor zover partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.

Ontvankelijkheid

Artikel 5. De commissie verklaart de consument in zijn geschil ambtshalve niet ontvankelijk:

a. indien en voor zover het geschil betrekking heeft op dood, lichamelijk letsel of ziekte;
b. indien het een geschil betreft over het door de consument niet betalen van een factuur van de ondernemer en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
c. indien het een geschil betreft waarover de consument of met inachtneming van artikel 6 lid 1 onder c de ondernemer reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.
d. indien de behandeling van het geschil naar het oordeel van de commissie in belangrijke mate afbreuk doet aan de effectieve werking van de commissie.

Artikel 6.

1. De commissie verklaart op verzoek van de ondernemer - gedaan bij eerste gelegenheid - de consument in zijn klacht niet ontvankelijk:
   a. indien hij zijn klacht niet eerst overeenkomstig de in artikel 1 genoemde voorwaarden bij de ondernemer heeft ingediend;
   b. indien hij zijn geschil niet binnen 12 maanden na de datum waarop hij de klacht bij de ondernemer indiende bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
   c. indien de ondernemer aan de consument een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de consument van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij na het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de civiel rechter voor te leggen.
2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a en b, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de consument ter zake van de niet naleving van de voorwaarden naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.
3. Voor zover op de overeenkomst voorwaarden van toepassing zijn die in voor de consument ongunstige zin afwijken van hetgeen in lid 1 is bepaald, zal de commissie deze voorwaarden buiten beschouwing laten.

De behandeling van geschillen

Artikel 7.

1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
2. Het geschil dient schriftelijk aan de commissie kenbaar te worden gemaakt door middel van een door de commissie te verstrekken en door de consument in te vullen vragenformulier, waarmee hij verklaart de door de commissie te wijzen uitspraak als bindend te aanvaarden.

3. De commissie kan verlangen dat de zaak waarover het geschil gaat, voldoende gefrankeerd aan haar wordt toegezonden. Na behandeling van het geschil wordt de zaak door de commissie geretourneerd aan degene die de zaak heeft toegezonden (en op diens kosten), tenzij deze te kennen heeft gegeven op retourzending geen prijs te stellen of de commissie anderszins beslist.

Artikel 8.

1. Degene die een geschil aanhangig maakt, is een door de stichting vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd.
2. Het in lid 1 bedoelde bedrag wordt door de commissie niet terugbetaald.

Artikel 9.

1. Indien de consument de betaling van de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, dient de consument het nog openstaande factuurbedrag bij de commissie te deponeren, tenzij partijen anderszins overeenkomen. Over dit bedrag wordt geen rente vergoed.
2. Is de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat, niet geleverd, dan kan de consument in afwijking van het eerste lid volstaan met deponering van een bedrag overeenkomend met het bepaalde in de voorwaarden inzake annuleringskosten, onder verrekening van een eventuele aanbetaling.

Artikel 10.

Indien de consument niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2, 8 en 9, wordt het geschil niet verder in behandeling genomen. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.

Artikel 11.

1. De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat de zaak waarop het geschil betrekking heeft aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen, en deze zaak zich niet in Nederland bevindt of de consument die de zaak onder zich heeft het onderzoek weigert of anderszins onderzoek naar de zaak naar het oordeel van de commissie niet mogelijk is.
2. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt, een schuldsaneringsregeling van kracht is geworden of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat de consument heeft voldaan aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2, 8 en 9. Wanneer een van deze situaties zich voordoet, informeren de partijen de commissie daarover onverwijld.

Artikel 12.

Wordt het geschil door de ondernemer aan de commissie bij de commissie aanhangig gemaakt, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien de consument daarmee instemt en voldoet aan het bepaalde in artikel 7 lid 2 en artikel 9, waarna het geschil verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure.

Artikel 13.

1. De commissie stelt de ondernemer schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil. Het standpunt van de consument wordt door de commissie in afschrift schriftelijk aan de ondernemer toegezonden. De commissie stelt de ondernemer gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.

2. Het in het eerste lid bedoelde standpunt van de ondernemer wordt door de commissie in afschrift aan de consument toegezonden.

Artikel 14.

1. De commissie heeft de mogelijkheid om op verzoek van een van de partijen of aan de hand van een eerste beoordeling, een nadere (mondelinge) toelichting te vragen aan een van partijen. Een verzoek van partijen dient uiterlijk binnen een week, na de beëindiging van het schriftelijke deel van de procedure, ontvangen te zijn.
2. Indien de commissie een mondelinge toelichting wenselijk acht, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.
3. Indien artikel 2 lid 3 van toepassing is, wordt het geschil zonder het horen van partijen beslist, tenzij de voorzitter anders nodig acht.
4. De commissie kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en door haar te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één week voor de zitting van de commissie aan haar te zijn opgegeven.

Artikel 15.

1. De commissie kan indien zij dat noodzakelijk acht zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundige(n).
   De commissie geeft daarvan kennis aan partijen. Partijen kunnen bij het horen van getuigen of deskundigen desgewenst aanwezig zijn.
2. De commissie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

Artikel 16.

Een geschil – waarin is voldaan aan de artikelen 7 lid 2, 8 en 9 - wordt niet verder behandeld, indien de indiener ervan het geschil intrekt met instemming van de ondernemer. De intrekking wordt schriftelijk of elektronisch aan partijen bevestigd.

Uitspraak

Artikel 17.

1. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de bescherming die de consument op grond van dwingend recht toekomt en de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden. Voor zover condities van toepassing zijn, die in voor de consument ongunstige zin afwijken van de in artikel 1 omschreven voorwaarden, past de commissie deze laatstbedoelde voorwaarden toe.
   De commissie beslist met meerderheid van stemmen, behoudens in de situatie van artikel 2 lid 3. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld.
2. Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:
   a. de namen van de leden van de commissie;
   b. de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
   c. de dagtekening van het bindend advies;
   d. de motivering van de gegeven beslissing.

Artikel 18.

1. De commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
2. De commissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:
   - een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen;
   - een betalingsverplichting vaststellen;
   - aan de ondernemer en/of aan de consument nakoming opleggen van de overeenkomst;
   - de overeenkomst ontbinden of de partij-ontbinding bevestigen;
   - de ondernemer opdragen de geleverde zaak te vervangen door een soortgelijke zaak;
   - aan de ondernemer herstelwerkzaamheden opdragen;
   - de consument de bevoegdheid geven voor rekening van de ondernemer herstelwerkzaamheden door een derde te laten uitvoeren;

   alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
3. De commissie kan de oplossing, die door de ondernemer aan de consument werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de consument niet werd geaccepteerd, bindend opleggen onder ongegrondverklaring van de klacht.

Artikel 19.

Indien tijdens de behandeling van een geschil blijkt dat het geschil niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de commissie de klacht ongegrond en wordt tevens een termijn bepaald, waarbinnen het geschil door de betrokkene opnieuw aanhangig kan worden gemaakt, zonder dat deze opnieuw klachtengeld verschuldigd is.

Artikel 20.

Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen. Het bepaalde in artikel 22 is in dat geval niet van toepassing.

Artikel 21.

1. In het bindend advies bepaalt de commissie mede de bestemming van een ingevolge artikel 9 bij haar in depot gestort bedrag.
2. Bij geschillen over verrekening van het depotbedrag overeenkomstig het bindend advies, beslist de commissie op verzoek van de meest gerede partij.
3. Indien de commissie zich niet bevoegd verklaart of degene die het geschil aanhangig maakt niet ontvankelijk verklaart, wordt het in depot gestorte bedrag aan de consument terugbetaald.

Artikel 22.

1. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een consument en de klacht van de consument door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de ondernemer aan de consument het door deze ingevolge artikel 8 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing, indien het geschil aanhangig is gemaakt door een consument en de klacht van de consument door de commissie weliswaar ongegrond wordt bevonden, maar de commissie van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aan haar is voorgelegd.
3. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door de ondernemer en de klacht van de consument door de commissie ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de consument aan de ondernemer het door deze betaalde

klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden. Dat geldt ook indiende commissie de klacht van de consument geheel of gedeeltelijk gegrond heeft bevonden, maar de beslissing in het bindend advies overeenstemt met de oplossing die door de ondernemer aan de consument werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de consument niet werd geaccepteerd.

Artikel 23.

1. De ondernemer kan een door de stichting vastgesteld bedrag verschuldigd zijn voor de behandeling van het geschil, afhankelijk van de fasen van de procedure die het geschil doorloopt.
2. De commissie kan de behandelingskosten in de uitspraak matigen met maximaal 50% bij een gedeeltelijk gegronde klacht.

Artikel 24.

Behoudens het bepaalde in artikel 22 en 23 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij in redelijkheid gemaakte kosten en wel tot een maximum van vijfmaal het bedrag dat ingevolge artikel 8 lid 1, aan de commissie verschuldigd is.

Artikel 25.

1. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van het bindend advies door een partij schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke fout in het bindend advies herstellen, dan wel - indien de gegevens genoemd in artikel 16 lid 2 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld - tot verbetering van die gegevens overgaan.
2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.
3. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid te reageren.
4. Herstel of verbetering geschiedt door middel van een schriftelijke mededeling aan partijen.

Geheimhouding, wraking en verschoning

Artikel 26.

De leden van de commissie alsmede de aan de commissie verbonden medewerkers, zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 27.

1. Elk van de leden van de commissie, die met de behandeling van het geschil belast zijn, kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt indien gerechtvaardigde twijfel bestaat aan zijn onpartijdigheid of onafhankelijkheid. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het geschil is behandeld.
2. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden. Tijdens een zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan, maar dient het verzoek vervolgens uiterlijk binnen een week na zitting schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend. De behandeling van het geschil zal worden aangehouden totdat op het verzoek door de wrakingscommissie is beslist.

3. Een tijdig wrakingsverzoek wordt voorgelegd aan de wrakingscommissie van de stichting. De wrakingscommissie neemt het verzoek tot wraking zo spoedig mogelijk in behandeling. De procedure voor de behandeling van een wrakingsverzoek is vastgelegd in het reglement van de wrakingscommissie van de stichting.
4. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de commissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de commissie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
5. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een ander lid (of leden) van de commissie.
6. Zodra partijen op de hoogte zijn gesteld van de beslissing van de wrakingscommissie, zal de behandeling van het geschil zo spoedig mogelijk worden voortgezet.

Slotbepalingen

Artikel 28.

1. Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de civiele rechter door dagvaarding van de andere partij in het geschil binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien de uitspraak in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Door niet binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de civiele rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.
2. Indien het bindend advies van de commissie niet binnen twee maanden na verzending ervan door de ondernemer is nagekomen en niet ter toetsing aan de civiele rechter is voorgelegd, treedt op verzoek van de consument de nakomingsgarantieregeling in werking van NRTO, indien de ondernemer daarvan lid is of was ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst waaruit het geschil, waarop het bindend advies betrekking heeft, voortvloeide.

Artikel 29. De uitspraak van de commissie kan zonder vermelding van de namen en woon- c.q. vestigingsplaatsen van partijen op een door de stichting te bepalen wijze worden gepubliceerd.

Artikel 30. De stichting en de leden van de commissie zijn niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten met betrekking tot een geschil waarop dit reglement van toepassing is.

Artikel 31. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.