HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE RIJOPLEIDINGEN?

1. Inleiding

U heeft een geschil met uw verkeersschool. Samen komt u er niet uit. U kunt dan als regel de hulp inroepen van de Geschillencommissie Rijopleidingen.

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 ondernemer 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: € 77,50.
Voor dit bedrag wordt zonodig een deskundigenrapport opgemaakt. Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portikosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. De ondernemer 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 van de uitspraak:

Zie punt 12 van deze brochure.

3. Wie zitten er in de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting De Geschillencommissie, een lid voorgedragen door de BOVAG, en een lid voorgedragen door de ANWB of een lid die geacht kan worden het perspectief van consumenten te representeren. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel de ANWB en de BOVAG leden van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de consument respectievelijk de ondernemer te behartigen.

4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

De Commissie kan in beginsel alle geschillen behandelen die ontstaan uit klachten van consumenten over de met de ondernemer gesloten overeenkomsten. De ondernemer moet zijn aangesloten bij BOVAG Rijscholen.

Niet behandeld kunnen worden:

- Geschillen betreffende de niet-betaling van een factuur indien daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
- geschillen met betrekking tot schade als gevolg van dood, lichamelijk letsel of ziekte.

Evenmin kan de Commissie een geschil behandelen, indien aan de ondernemer surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat u aan de formele vereisten voor het aanhangig maken van het geschil heeft voldaan (zie punt 6). Blijkt dit pas na het aanhangig maken, dan wordt de behandeling alsnog gestopt.

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 ondernemer tot een oplossing te komen. In de algemene voorwaarden van de ondernemer 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 moet u het geschil vervolgens binnen 12 maanden nadat u de klacht bij de ondernemer heeft ingediend aan de Commissie voorleggen.
Als u de klachttermijn(en) heeft overschreden, kan de Commissie - wanneer de ondernemer 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.

Voordat u zicht tot de Commissie wendt, kunt u desgewenst eerst nog BOVAG Bemiddeling inschakelen (tel. 030 65 95 395, lokaal tarief). Het postadres van BOVAG Bemiddeling is Postbus 1100, 3980 DC te Bunnik. BOVAG Bemiddeling bemiddelt gratis.
Lost deze bemiddeling de problemen niet op, dan moet u het geschil binnen 12 maanden nadat u de klacht bij de ondernemer heeft ingediend, aan de Commissie 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 daarin gevraagde stukken toesturen. Andere stukken die u relevant acht voor de beoordeling van het geschil dient u ook mee te sturen.

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 uitsluitsel 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.

Als het geschil door de Commissie kan worden behandeld, krijgt u een factuur voor het bedrag dat u nog niet aan de ondernemer heeft betaald. Dit bedrag dient u aan de Commissie over te maken. 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 ondernemer betalen.

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met de ondernemer;
2. komt u er samen niet uit vul dan het vragenformulier in en stuur dat in;
3. maak het klachtengeld over;
4. stort het eventueel nog openstaande bedrag van de rekening waarover u een geschil heeft, in depot bij de Geschillencommissie.

7. En dan verder?

Nadat u aan de hierboven genoemde voorwaarden heeft voldaan, krijgt de ondernemer afschriften van uw vragenformulier en de andere stukken toegestuurd. Hij krijgt dan een maand de tijd om schriftelijk bij de Commissie te reageren.

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 ondernemer wil alsnog overleggen

Het kan zijn dat de ondernemer 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 ondernemer 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 ondernemer zijn echter vrij om te komen of weg te blijven. Als u komt, is dat voor eigen rekening. De zitting duurt circa 30 minuten.

10. De uitspraak

De Commissie kan iedere beslissing nemen, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil. Zo kan de Commissie onder meer de volgende beslissingen nemen:

- u een schadevergoeding toekennen;
- de ondernemer of u verplichten de overeenkomst na te komen;
- de overeenkomst ongedaan maken;
- een betalingsverplichting vaststellen.

Een andere mogelijkheid is, dat de Commissie partijen alsnog tot een schikking brengt. Dit kan uiteraard alleen als beide partijen ermee instemmen.
Het komt voor dat de ondernemer 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 ondernemer dat aanbod gestand moet doen. In dat geval hoeft de ondernemer als regel niet het klachtengeld aan u te vergoeden.

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 toezending van de uitspraak een kennelijke fout in de tekst nog worden hersteld. Het verzoek daartoe dient binnen 14 dagen na toezending te worden gedaan.

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 ondernemer 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 ondernemer 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 nakomingsgarantieregeling van de BOVAG. Het bindend advies moet wel betrekking hebben op een geschil dat voortvloeit uit een transactie, gesloten in de periode dat de ondernemer lid is of was van de BOVAG.
De nakomingsgarantieregeling geldt niet indien aan de ondernemer surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat u aan de formele vereisten voor het aanhangig maken van het geschil heeft voldaan (zie punt 6).

17 december 2025