

Klachtreglement Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen

Definities

Artikel 1

In dit Reglement wordt verstaan onder:

- 1.1 Commissie: de Geschillencommissie NKH;
- 1.2 NKH: het Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen;
- 1.3 SKH: de Stichting Kwaliteitsbevordering in de Hulpmiddelenbranche;
- 1.4 Organisatie: iedere (rechts)persoon met het NKH;
- 1.5 Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- 1.6 Klager: iedere Consument, die een product afneemt van een Organisatie of gebruik maakt van de diensten van een Organisatie en/of iedere Organisatie die een product of dienst levert aan een Consument;
- 1.7 Klacht: een door de Klager ervaren probleem met betrekking tot het handelen of nalaten van een Organisatie of een medewerker daarvan, zoals klachtafhandeling, serviceverlening, handelswijze bij een (vermeend) defect aan een product en het verstrekken van (onjuiste) informatie ten aanzien van een product - en/of – indien de Klacht wordt ingediend door een Organisatie – het handelen of nalaten van een Consument, met inachtneming van artikel 8.

Taak

Artikel 2

De Commissie heeft tot taak het onderzoeken en beoordelen van Klachten, dan wel het bevorderen van een schikking tussen partijen. Een uitspraak van de Commissie is een bindend advies.

Samenstelling, benoeming, ontslag

Artikel 3

- 3.1 De Commissie is onafhankelijk en onpartijdig en bestaat uit minimaal drie leden, waarvan één voorzitter en twee commissieleden.
- 3.2 De leden worden benoemd door het bestuur van de SKH.
- 3.3 Het bestuur van de SKH kan besluiten reserveleden te benoemen.
- 3.4 De (reserve)leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn drie maal herbenoembaar.
- 3.5 Op voordracht van de Commissie kan het bestuur van de SKH een lid van de Commissie, wiens gedragingen ernstig nadeel toebrengen aan de goede gang van zaken bij de Commissie of aan het in haar gestelde vertrouwen, tussentijds ontslaan. Het bestuur neemt een zodanige beslissing niet dan nadat het betrokken lid daaromtrent is gehoord.

Artikel 4

- 4.1 Een Klacht die in behandeling wordt genomen, wordt onderzocht en beoordeeld door minimaal drie leden van de Commissie.
- 4.2 De Commissie ziet er bij de samenstelling op toe dat de leden die zitting nemen in de Commissie geen band hebben met één van de betrokken partijen waardoor zij niet in volledige vrijheid kunnen oordelen.
- 4.3 Een lid van de Commissie verschoont zich indien sprake is van feiten of omstandigheden die zijn persoon betreffen waardoor een onpartijdige behandeling van de Klacht schade zou kunnen lijden.

- 4.4 Indien één van de betrokken partijen verzoekt om één of meer leden van de Commissie te wraken vanwege zijn partijdigheid of mogelijke bevooroordeeldheid dan beslissen de voorzitter en indien deze is benoemd de reserve voorzitter samen over dat verzoek. De wraking dient schriftelijk en met redenen omkleed bij de Commissie aanhangig te worden gemaakt voordat de Commissie een uitspraak heeft gedaan.

Bevoegdheid

Artikel 5

De Commissie is bevoegd een Klacht te behandelen, indien en voor zover partijen hebben ingestemd zich aan het bindend advies van de Commissie te onderwerpen.

Indien de Klacht wordt ingediend door een Organisatie, wordt de Klacht slechts in behandeling genomen indien de Consument daarmee expliciet instemt, waarna de Klacht verder behandeld wordt conform de procedure zoals in dit reglement vastgelegd.

Geheimhouding

Artikel 6

- 6.1 Het is de leden van de Commissie verboden om hetgeen zij in die hoedanigheid te weten zijn gekomen bekend te maken.
- 6.2 Het is de leden van de Commissie verboden om hun gevoelens te openbaren welke tijdens de beraadslagingen over aanhangige zaken zijn geuit.
- 6.3 Het is de leden van de Commissie verboden om over een bij hen aanhangige zaak of over een zaak die naar zij weten of vermoeden bij hen aanhangig zal worden, op enigerlei wijze contact te hebben met partijen of hun raadslieden, of van deze enige bijzondere inlichting of schriftelijk stuk aan te nemen.

Secretariaat

Artikel 7

- 7.1 De Commissie wordt bijgestaan door een secretariaat dat wordt benoemd door het bestuur van de SKH.
- 7.2 Op alle leden van het secretariaat is artikel 6 van overeenkomstige toepassing.

Ontvankelijkheid

Artikel 8

- 8.1 De Klacht is niet-ontvankelijk als:
- a. de gebeurtenis die de aanleiding vormt voor de Klacht meer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden. Als de Klager de Klacht binnen dat jaar bekend heeft gemaakt bij de Organisatie, maar de klachtafhandeling door de Organisatie nog niet heeft plaatsgevonden, wordt deze vervaltermijn verlengd voor de duur van die klachtafhandeling conform het reglement van de Organisatie. Of:
 - b. de Klacht (nog) niet is behandeld volgens het (interne) klachtenreglement van de Organisatie. Deze behandeling dient schriftelijk te hebben plaatsgevonden, waarbij de Organisatie in haar beslissing verwijst naar de Commissie. Of:
 - c. de Klacht niet is ingediend binnen één maand nadat behandeling van de Klacht door de Organisatie heeft plaatsgevonden. Of:
 - d. voor zover deze betrekking heeft op dood, lichamelijk letsel of ziekte. Of:
 - e. het een geschil betreft uitsluitend over de niet-betaling van een factuur. Of:
 - f. het een geschil betreft dat reeds bij een rechter aanhangig is gemaakt.

- 8.2 Indien de Klacht niet-ontvankelijk is op grond van sub b. en een termijn waarbinnen de Organisatie conform haar (interne) klachtenreglement had moeten reageren is verstreken, wordt de Klacht door de Commissie aan de Organisatie doorgezonden met het verzoek de Klacht alsnog conform de (interne) klachtenprocedure te behandelen en stelt zij hiervoor een termijn. Indien de Klacht na verloop van die termijn nog bestaat kan de Commissie de Klacht ontvankelijk verklaren.
- 8.3 In het geval een Klacht is of lijkt te zijn behandeld conform het (interne) klachtenreglement van de Organisatie, maar de Organisatie niet naar de Commissie heeft verwezen zoals bepaald in artikel 8.1 sub b, dan kan de Commissie de Organisatie alsnog vragen of de Organisatie de klacht als afgehandeld beschouwt.
- 8.4 Indien de Klacht niet-ontvankelijk is op grond van sub c. maar daar bijzondere omstandigheden aan ten grondslag liggen, kan de Commissie de Klacht alsnog ontvankelijk verklaren.
- 8.5 De Commissie kan Klachten die kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond zijn, of Klachten die naar haar oordeel kennelijk van onvoldoende gewicht zijn zonder verdere behandeling bij met redenen omklede beslissing afwijzen.

Klachtprocedure

Artikel 9

- 9.1 De Klager is aan de SKH een door haar vastgesteld bedrag verschuldigd, dat dient te worden voldaan binnen een door haar bepaalde termijn, alvorens de Klacht in behandeling wordt genomen.
- 9.2 Het in lid 1 bedoelde bedrag wordt door de SKH niet terugbetaald, tenzij een Klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard. In dat geval wordt het bedrag geheel of gedeeltelijk terugbetaald.

Artikel 10

- 10.1 De Klacht wordt schriftelijk, per e-mail of bij voorkeur via www.klachtregeling.nl ingediend bij het secretariaat dat is benoemd conform artikel 7.
- 10.2 De Klacht bevat in ieder geval de naam en het adres van de Klager en de Organisatie tegen wie de Klacht gericht is, een omschrijving van de gedraging die de Organisatie wordt verweten, een aanduiding van het doel dat met het indienen van de Klacht wordt nagestreefd en alle relevante stukken die op de Klacht betrekking hebben.
- 10.3 De Klacht kan worden ingediend door de Klager zelf, of door zijn advocaat, of door een gemachtigde die beschikt over een schriftelijke volmacht van de Klager die gelijk met de Klacht wordt meegezonden.
- 10.4 Het secretariaat zendt Klager binnen twee weken een ontvangstbevestiging van de Klacht.

Artikel 11

- 11.1 De Commissie kan de Klager verzoeken om aanvullende informatie of een nadere toelichting, of om de toezending van stukken die naar het oordeel van de Commissie nog ontbreken.
- 11.2 Zodra de Klacht naar het oordeel van de Commissie gereed is voor behandeling en het bedrag als bedoeld in artikel 9.1 is voldaan, stuurt het secretariaat de Klacht met alle nagekomen stukken door naar de Organisatie. De Commissie kan de Organisatie verzoeken binnen een termijn van vier weken, welke door de Commissie maximaal met vier weken kan worden verlengd, alsnog te trachten tot een gezamenlijke oplossing te komen, waarbij de Commissie bemiddelend kan optreden. Indien een gezamenlijke oplossing wordt bereikt is artikel 14.3 van overeenkomstige toepassing. Wordt van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt of wordt binnen de gestelde termijn geen oplossing bereikt, zal de Commissie de Organisatie verzoeken

- binnen twee weken een verweerschrift in te dienen. Op verzoek van de Organisatie kan de Commissie deze termijn verlengen met maximaal twee weken.
- 11.3 De Commissie bepaalt of behandeling van de Klacht schriftelijk of mondeling plaatsvindt en stelt partijen hiervan in kennis.
- 11.4 Partijen kunnen zich ter zitting voor eigen rekening laten bijstaan door een advocaat of gemachtigde.
- 11.5 De Commissie stelt de datum, het tijdstip en de plaats van de mondelinge behandeling vast.
- 11.6 Klager en Organisatie worden door het secretariaat schriftelijk, per e-mail of via www.klachtregeling.nl opgeroepen voor de mondelinge behandeling. Indien een partij geen gevolg wenst te geven aan de oproep, geeft zij daarvan uiterlijk één week voordat de hoorzitting plaatsvindt schriftelijk en onder opgave van redenen kennis aan het secretariaat. De Commissie kan besluiten bij afwezigheid van een of beide partijen de hoorzitting door te laten gaan.
- 11.7 De mondelinge behandeling is besloten.

Artikel 12

- 12.1 De Commissie kan alle informatie inwinnen die zij voor haar oordeel van belang acht, binnen de grenzen van de wet, bijvoorbeeld door het horen van deskundigen en/of getuigen.
- 12.2 Partijen dienen aanvullende stukken uiterlijk één week voor de mondelinge behandeling aan het secretariaat toe te zenden met een kopie aan de andere partij. Indien geen mondelinge behandeling plaatsvindt, dienen partijen aanvullende stukken uiterlijk één week nadat het verweerschrift aan Klager is toegezonden, toe te zenden met een kopie aan de andere partij. Stukken die nadien worden ingezonden kunnen door de Commissie buiten beschouwing worden gelaten.

Artikel 13

- 13.1 Ieder der partijen draagt zijn eigen kosten die in het kader van deze klachtprocedure worden gemaakt.
- 13.2 De behandeling van een Klacht wordt gestaakt, indien aan de Organisatie surseance van betaling is verleend, een schuldsaneringsregeling van kracht is geworden, een faillissement is uitgesproken of de Organisatie zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd.

Uitspraak

Artikel 14

- 14.1 De Commissie doet zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na de mondelinge behandeling of indien geen mondelinge behandeling plaatsvindt, binnen zeven weken nadat het verweerschrift aan Klager is toegezonden of indien geen verweerschrift is ingediend, nadat de gestelde termijn van artikel 11.2 is verlopen, een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak en zendt die aan partijen, of aan hun gemachtigden als die zich hebben gesteld. Verlenging van deze termijn is eenmaal mogelijk met een periode van zes weken wanneer de Commissie daartoe besluit.
- 14.2 De uitspraak komt tot stand bij meerderheid van stemmen.
- 14.3 Al dan niet op initiatief van de Commissie kunnen partijen tot een minnelijke schikking komen. Komt een dergelijke schikking tot stand dan wordt de Klacht geacht te zijn ingetrokken en volgt er geen uitspraak van de Commissie.
- 14.4 De uitspraak kan elke beslissing omvatten die de Commissie redelijk en billijk acht ter afhandeling van de Klacht, zoals:
- een beslissing omtrent de gegrondheid van de Klacht;
 - vaststellen van een (schade)vergoeding en/of betalingsverplichting;
 - opleggen van nakoming van een overeenkomst;

- ontbinding van een overeenkomst;
 - opdragen van herstelwerkzaamheden of vervanging van een product;
 - (her)verdeling van de door partijen in het kader van deze klachtprocedure gemaakte kosten, waaronder de kosten gemaakt conform artikel 9.1.
- 14.5 De Commissie kan de beslissing(en) voorwaardelijk opleggen en daar de voorwaarden aan verbinden die zij geboden acht.
- 14.6 De Commissie kan aanbevelingen doen in de vorm van een (niet bindend) advies aan de Organisatie. Indien zij dit doet is de Organisatie gehouden Klager en Commissie binnen één maand na ontvangst van het advies schriftelijk, per e-mail of via www.klachtregeling.nl te informeren of zij dit advies overneemt en zo ja, op welke wijze zij hieraan vorm gaat geven.
- 14.7 De Commissie kan besluiten dat de uitspraak geanonimiseerd openbaar wordt gemaakt.
- 14.8 De Commissie kan een kennelijke (schrijf)fout in de uitspraak op eigen initiatief of op een binnen twee weken na verzending van de uitspraak ingediend verzoek van één der partijen herstellen. De Commissie stelt partijen van een herstel in kennis.
- 14.9 Tegen de uitspraak van de Commissie staat geen hoger beroep open. Vernietiging van de uitspraak kan slechts plaatsvinden indien deze ter beoordeling wordt voorgelegd aan de bevoegde rechter binnen twee maanden na verzending van de uitspraak. De rechter zal de uitspraak slechts marginaal toetsen. Indien geen der partijen de uitspraak binnen deze termijn aan de rechter voorlegt, wordt de uitspraak onaantastbaar.

Artikel 15

- 15.1 Indien een door een Consument ingediende Klacht ontvankelijk is verklaard en de Commissie hierover uitspraak heeft gedaan, is de Organisatie alle kosten van de behandeling van de Klacht verschuldigd.
- 15.2 Indien een door een Organisatie ingediende Klacht ontvankelijk is verklaard en ongegrond of gedeeltelijk ongegrond wordt verklaard, is de Organisatie alle kosten van de behandeling van de Klacht verschuldigd.

Slotbepalingen

Artikel 16

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, handelt de Commissie naar bevind van zaken.