



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 KOUDE, KLIMAAT EN GROOTKEUKEN?

1. Inleiding

Als ondernemer heeft u een geschil met een bedrijf op het gebied van koudetechniek, luchtbehandeling of grootkeukens. Samen komt u er niet uit. U kunt dan als regel de hulp inroepen van de Geschillencommissie Koude, Klimaat en Grootkeuken.

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de Commissie werkt. Alle regels staan in een reglement, dat u op aanvraag gratis wordt toegestuurd.

2. Een eenvoudige en goedkope procedure

De procedure bij de Commissie kent een aantal voordelen:

Eenvoudig:

U ontvangt een vragenformulier om uw klachten kenbaar te maken. Het bedrijf 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 € 500,--. Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portokosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. Het bedrijf 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 Commissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (SGB), een lid voorgedragen door MKB Nederland en een lid voorgedragen door de Nederlandse Vereniging van Ondernemingen op het gebied van de Koudetechniek en Luchtbehandeling (NVKL) of de Nederlandse Vereniging van Leveranciers van Grootkeukenapparatuur (NVLG). Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel MKB Nederland en de NVKL/NVLG een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de ondernemer respectievelijk het bedrijf te behartigen.

4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

De Commissie kan in beginsel alle geschillen behandelen die ontstaan uit klachten van ondernemers over de met het bedrijf gesloten overeenkomst. Het bedrijf moet zijn aangesloten bij de NVKL, de NVLG of bij de SGB voor de behandeling van geschillen zijn geregistreerd.

De overeenkomst met het bij de NVKL aangesloten bedrijf moet zijn gesloten op of na 1 april 2009. De overeenkomst met het bij de NVLG aangesloten bedrijf moet zijn gesloten op of na 1 januari 2018.

De Commissie kan geen geschillen behandelen over goederen of diensten die gekocht zijn door een consument, zijnde een natuurlijk persoon, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf. Ook als er sprake is van een ongeluk of ziekte kan de Commissie (dat onderdeel van) het geschil niet behandelen.

Evenmin kan de Commissie een geschil behandelen, indien aan het bedrijf surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat het geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is geweest.

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 het bedrijf tot een oplossing te komen. Helpt een eerste telefoontje niet, stuur hem dan een brief met uw klacht. Raadpleeg de algemene voorwaarden van het bedrijf voor eventuele termijnen.

Indien de klacht niet wordt opgelost, kunt u het geschil aan de Commissie voorleggen.

Als u de klachttermijn(en) heeft overschreden, kan de Commissie - wanneer het bedrijf 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 – minus 25% administratiekosten - 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, moet u in een brief in het kort aangeven wat het probleem is en wanneer het meningsverschil is ontstaan. Ook vermeldt u naam en adres van het bedrijf met wie u een geschil heeft. Een kopie van de orderbevestiging en/of de nota moet u meesturen. Verder doet u er verstandig aan, zo mogelijk, schriftelijke bewijzen van uw stellingen mee te sturen.

U ontvangt vervolgens van de Commissie een vragenformulier, dat u moet invullen en ondertekenen. 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.

Vervolgens moet u het verschuldigde klachtengeld voldoen. Als u de rekening(en) van het

bedrijf nog niet of nog niet helemaal heeft betaald, moet u het openstaande bedrag aan de Commissie overmaken. 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 het bedrijf betalen.

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met het bedrijf;
2. komt u er samen niet uit, stuur dan uw klacht naar de Geschillencommissie Koude, Klimaat en Grootkeuken;
3. vul het toegestuurde vragenformulier in;
4. maak het klachtengeld over;
5. stort zonodig het eventueel nog openstaande bedrag van de rekening waarover u een geschil heeft, in depot bij de Commissie.

7. En dan verder?

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

De Commissie kan besluiten om een deskundige naar de klacht te laten kijken. Mocht het bedrijf 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 Commissie. U krijgt (evenals het bedrijf) een kopie van het rapport van de deskundige toegestuurd. U en het bedrijf kunnen desgewenst ook een reactie geven op het rapport.

Verlenging van de bij de Commissie 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. Het bedrijf wil alsnog overleggen

Het kan zijn dat het bedrijf na ontvangst van de stukken, u toch nog een aanbod doet om een behandeling door de Commissie 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 het bedrijf doet.

9. De zitting

U en het bedrijf krijgen bericht wanneer het geschil door de Commissie zal worden behandeld. Met de zittingsdatum kan niet meer worden geschoven. Bent u in een bepaalde periode verhinderd en wilt u wel graag op de zitting komen, dan is het verstandig dat tijdig te melden. Mogelijk kan daarmee dan bij het bepalen van de zittingsdatum rekening worden gehouden. 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 het bedrijf zijn echter vrij om te komen of weg te blijven. Als u komt, is dat voor eigen rekening. De zitting duurt circa 25 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;
- het bedrijf of u verplichten de overeenkomst na te komen;
- de overeenkomst ongedaan maken;
- een betalingsverplichting vaststellen;
- aan het bedrijf (herstel)werkzaamheden opdragen;
- bepalen dat u voor rekening van het bedrijf herstelwerkzaamheden door een derde mag laten uitvoeren.

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 het bedrijf 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 het bedrijf dat aanbod gestand moet doen. In dat geval hoeft het bedrijf

als regel niet het klachtengeld aan u te vergoeden.

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 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.

12. Als het bedrijf de uitspraak niet naakt?

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 een bedrijf, dat aangesloten is bij de NVKL of NVLG, 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 NVKL of NVLG. Het bindend advies moet wel betrekking hebben op een geschil dat voortvloeit uit een transactie, gesloten in de periode dat het bedrijf lid is of was van de NVKL of NVLG.

De nakomingsgarantieregeling geldt niet indien aan het bedrijf surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat het geschil ter zitting door de Commissie is behandeld en een eindbeslissing is geweest. Bepalend voor de situatie van feitelijke bedrijfsbeëindiging is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de NVKL of de NVLG aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

Het bedrijf dat geen lid is van de NVKL of NVLG, maar zich wel voor de klachtenbehandeling bij de SGB heeft laten registreren, heeft eveneens een bepaalde garantie afgegeven, waardoor de nakoming van het bindend advies gewaarborgd is.