

De Geschillencommissie; niet alleen handig voor de consument

In de consumentenvoorwaarden is geregeld dat eventuele geschillen tussen consument en ondernemer worden behandeld door De Geschillencommissie in Den Haag. Een onafhankelijke Geschillencommissie Afbouw behandelt het geschil en brengt een bindend advies uit waar beide partijen aan gehouden worden.



Uiteraard is een geschil voorkomen beter dan genezen. Het heeft daarom altijd de voorkeur een geschil in onderling overleg op te lossen. Blijkt dat niet mogelijk, dan kan de Geschillencommissie Afbouw worden ingeschakeld. De commissie zal veel waarde hechten aan de Algemene Consumentenvoorwaarden. Het is daarom zaak de Algemene Consumentenvoorwaarden te hanteren en goed toe te passen!

Meest gestelde vragen:

- Hoe moet een geschil worden ingediend?

De klacht kan zowel door de consument als door de ondernemer worden ingediend. Voor indiening van een geschil moet de klager de tegenpartij eerst schriftelijk op de hoogte hebben gebracht van de klacht. Lost dit niets op, dan moet binnen drie maanden na melding van de klacht het geschil worden ingediend bij de Geschillencommissie. Met behulp van het stappenplan op www.degeschillencommissie.nl kan worden gecontroleerd of de klacht door de Geschillencommissie in behandeling wordt genomen.

- Hoe moet een consument een geschil indienen?

Als de consument een geschil aan de Commissie wil voorleggen, moet op het vragenformulier in het kort worden aangegeven wat het probleem is en wanneer het meningsverschil is ontstaan. Ook moeten naam en adres van de ondernemer gemeld worden. Een kopie van de orderbevestiging en/of de nota moet worden meegestuurd. Als een consument het geschil indient, moet hij/zij € 75,- klachtengeld betalen aan de Geschillencommissie Afbouw.

- Hoe moet een NOA-Afbouwgarantiebedrijf een geschil indienen?

Ook u als ondernemer kan een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Afbouw. Daarvoor moet u echter eerst de consument schriftelijk voorstellen om het geschil door de Geschillencommissie Afbouw te laten beslechten. De consument krijgt uiterlijk vijf weken de tijd te reageren. Als de consument het voorstel afwijst of niet reageert, dan kunt u het geschil bij de rechter aanhangig maken. Stemt de consument toe, dan kunt u net als de consument een dergelijk formulier invullen. Omdat u als ondernemer lid bent van de NOA, hoeft u geen klachtengeld te betalen als u een geschil indient.

- Wat gebeurt er met een openstaand bedrag bij indiening van een geschil?

Als de consument uw rekening nog niet of nog niet helemaal heeft betaald, dan moet het openstaande bedrag aan de Commissie worden overgemaakt. De Commissie neemt dit bedrag in bewaring (in 'depot') en zal bij de uitspraak bepalen aan wie het toekomt. Alle bedragen op de rekening waar geen geschil over bestaat, moeten al wel aan de ondernemer zijn betaald.

- Hoe gaat een geschillenprocedure in zijn werk?

1. De ondernemer wordt door de Geschillencommissie in kennis gesteld van het feit dat een consument het geschil aanhangig heeft gemaakt. Bovendien krijgt de ondernemer **vier weken** de tijd om zijn standpunt schriftelijk aan de Geschillencommissie kenbaar te maken.
2. De consument ontvangt een kopie van de schriftelijke reactie van de ondernemer.

3. De commissie kan in elk stadium van het onderzoek besluiten een deskundige in te schakelen, dan wel partijen te horen. Een eventueel deskundigenrapport wordt gelijktijdig aan de consument en aan de ondernemer verstrekt. Gedurende een periode van **twee weken** kunnen beide partijen op dit rapport commentaar leveren.
4. Als alle gegevens zijn verzameld beslist de commissie bij meerderheid van stemmen.
5. De ondernemer moet het bindend advies nakomen, tenzij de ondernemer het bindend advies binnen twee maanden ter toetsing aan de rechter voorlegt. Overigens valt te verwachten dat een rechter alleen in zeer onredelijke gevallen het bindend advies ter zijde schuift.
6. Als de ondernemer het bindend advies niet binnen de gestelde termijn nakomt en de ondernemer het bindend advies niet bij de rechter aanhangig heeft gemaakt, kan de consument NOA verzoeken de uitspraak na te komen. Vervolgens zal NOA de kosten voor het nakomen van het bindend advies op de ondernemer verhalen.

- **Hoe komt een deskundigenrapport tot stand?**

De Geschillencommissie kan besluiten om een deskundige naar de klacht te laten kijken. Als u dat wenst, kunt u bij dit onderzoek aanwezig zijn. De deskundige beoordeelt de klacht en brengt een rapport uit aan de Geschillencommissie. U en de consument krijgen een kopie van het rapport van de deskundige toegestuurd.

- **Kan er tussentijds geschikt worden?**

Na ontvangst van het deskundigenrapport kunt u nog een aanbod doen naar de consument om een behandeling door de Geschillencommissie te voorkomen. Wordt in het deskundigenrapport namelijk negatief geoordeeld over de door u verrichte werkzaamheden, dan is de kans groot dat ook de Commissie vervolgens een bindend advies uitbrengt dat in uw nadeel uitvalt. Op dat moment bespaart u de zittingskosten als u de consument een goede oplossing aanbiedt, waarmee hij wil instemmen. Stemt de particulier niet in met uw voorstel, dan organiseert de commissie een zitting.

- **Hoe verloopt een zitting van de Geschillencommissie Afbouw?**

U en de consument krijgen bericht wanneer het geschil door de Commissie zal worden behandeld. Wanneer u naar de zitting komt, heeft u de gelegenheid om uw klachten of verdediging 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 consument zijn echter vrij om te komen of weg te blijven. De zitting duurt circa 30 minuten. De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter die door de Stichting Geschillencommissies is uitgekozen, een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door NOA.

- **Wat houdt een bindende uitspraak in?**

De Commissie kan iedere beslissing nemen, die zij 'redelijk en billijk acht' om zo het geschil te kunnen beëindigen. Zo kan de Commissie onder meer de volgende beslissingen nemen:

- een schadevergoeding toekennen;
- de ondernemer of de consument verplichten de overeenkomst na te komen;
- de overeenkomst ongedaan maken;
- een betalingsverplichting vaststellen;
- aan de ondernemer (herstel)werkzaamheden opdragen.

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 u de consument voor het indienen van de klacht een aanbod heeft gedaan, maar dat de consument 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 particulier uw aanbod alsnog aan moet nemen. De in het ongelijk gestelde partij moet de behandelingskosten van het geschil betalen. Wordt er geschikt of over gedeelde gelijkstelling gesproken, dan worden ook de behandelingskosten naar rato gedeeld.

- **Kan ik in hoger beroep gaan?**

Tegen een uitspraak van de Commissie is geen beroep mogelijk. Na de zitting is de discussie gesloten. Als u of de consument de uitspraak onredelijk vindt, kunt u binnen twee maanden de uitspraak voorleggen aan de gewone rechter. De rechter zal echter marginaal oordelen. Dat wil zeggen dat hij zal oordelen of de uitspraak van de commissie naar redelijkheid en billijkheid is genomen.

- **Wat houdt de nakomingsgarantie in?**

Een uitspraak van de Commissie is bindend. Beide partijen moeten zich eraan houden. Mocht een ondernemer weigeren de uitspraak na te komen, zonder de uitspraak binnen twee maanden ter toetsing aan de rechter te hebben voorgelegd, dan kan de consument voor de uitvoering van de beslissing een beroep doen op de nakomingsgarantieregeling van de NOA. De NOA moet dan zorgdragen voor nakoming van de bindende uitspraak door de commissie. Uiteraard zal NOA daarna de gemaakte kosten op het betreffende NOA-lid verhalen.