



# Klacht- en geschilreglement

## Begripsomschrijving

### Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- **stichting:** De Stichting MKBKeurmerk, gevestigd te Enschede, hierna te noemen: 'de Stichting';
- **ondernemer:** Het bedrijf of de vennootschap, die in Nederland een zaak of een dienst aan een consument heeft verkocht en/of geleverd én die zich bij de Stichting heeft aangemeld als Deelnemer;
- **deelnemer:** Het bedrijf of de vennootschap, die zich bereid heeft verklaard om zich te gedragen conform het Oordeel van de Stichting én daaraan uitvoering te geven;
- **consument:** De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- **oordeel:** Het oordeel van de Stichting over een aan haar voorgelegde klacht door een Consument over een zaak of een dienst, die de Ondernemer in Nederland aan hem/haar heeft verkocht en/of geleverd;
- **partijen:** De Consument en de Ondernemer, die een geschil hebben aangaande een zaak of een dienst, die de Ondernemer aan de Consument in Nederland heeft verkocht en/of geleverd;

### Artikel 2. Taak

De Stichting heeft in het kader van dit reglement tot taak om te onderzoeken of de Deelnemer toepasselijke keurmerkcode(s) naleeft, alsmede om geschillen tussen Consument en Ondernemer waarop de keurmerkcode(s) van de Stichting van toepassing is(zijn) te beslechten, voorzover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van op of na 1 januari 2007 gesloten overeenkomsten met betrekking tot door de Ondernemer te leveren of geleverde diensten en/of zaken.

### Artikel 3. Werkwijze

Alle communicatie bij de klacht/geschillenbeslechting geschiedt volledig 'online', dat wil zeggen enkel en alleen via de websites van de Stichting en via e-mails. De Stichting behoudt zich het recht voor om haar secretariaat/secretariële werkzaamheden uit te besteden aan een derde.

### Artikel 4. Aanmelding van een klacht

Op de website van de Stichting kan de Consument een klacht indienen door het daartoe bestemde klachtformulier op die website volledig in te vullen en te bevestigen op de op die website beschreven wijze. Het aantal te gebruiken woorden voor de aanmelding én het aantal en de omvang van de via de website of e-mail aan de Stichting in te sturen documenten is beperkt, zoals omschreven op de website. De Stichting registreert alleen die klachten, die aldus correct bij haar zijn aangemeld.

De Consument kan alleen een klacht indienen, nadat hij/zij daarover eerst zelf contact heeft opgenomen met de Ondernemer en aldus heeft geprobeerd de klacht opgelost te krijgen. Nadat dit aantoonbaar niet is gelukt kan de Consument de klacht indienen als bedoeld in dit artikel.

### Artikel 5. Bemiddeling

De Stichting is na aanmelding van een klacht of een geschil te allen tijde (dus in elk stadium van de klachtafhandeling of geschilbeoordeling) gerechtigd – maar niet verplicht – om te bemiddelen door aan Partijen per e-mail een voorstel tot een schikking te doen of een advies te geven om een bepaalde richting in te slaan of



een voorlopig oordeel kenbaar te maken. De Ondernemer is niet verplicht zich te conformeren aan het hier bedoelde voorlopig oordeel. Als Partijen na bemiddeling onderling een schikking treffen eindigt de procedure bij de Stichting, zodra de consument de Stichting daarvan per e-mail op de hoogte heeft gesteld.

#### *Artikel 6. Reactie op klacht*

De Stichting zal de Ondernemer na correcte aanmelding van een klacht door de Consument gedurende twintig dagen in de gelegenheid stellen om daarop te reageren. De Stichting zal de reactie van de Ondernemer doorsturen aan de Consument.

Als de Consument geen genoegen neemt met de reactie van de Ondernemer kan hij/zij gedurende twintig dagen nadat de Stichting de reactie van de Ondernemer aan hem/haar heeft doorgestuurd officieel een geschil ter beoordeling aanmelden bij de Stichting als bedoeld in artikel 7. Een nadien aangemeld geschil hoeft de Stichting niet ter beoordeling aan te nemen. Een eenmaal ingediende klacht, waarvan de behandeling is beëindigd, kan niet opnieuw worden aangemeld c.q. zal niet wederom in behandeling worden genomen.

#### *Artikel 7. Aanmelden van een geschil*

Alleen nadat de procedure als bedoeld in de artikelen 4 en 6 is doorlopen kan de Consument op de websites van de Stichting een geschil ter beoordeling bij de Stichting aanmelden door het klachtformulier op die website volledig in te vullen en te bevestigen op de op die website beschreven wijze. Het aantal te gebruiken woorden voor de aanmelding én het aantal en de omvang van de via de website of e-mail aan de Stichting in te sturen documenten is beperkt, zoals omschreven op de website. De Stichting neemt alleen die geschillenbeslechtingen ter beoordeling aan, die aldus correct bij haar zijn aangemeld.

#### *Artikel 8. Reactie op de geschilaanmelding*

De Stichting zal de Ondernemer na correcte aanmelding van een geschil door de Consument gedurende dertig dagen in de gelegenheid stellen om daarop te reageren. De Stichting neemt alleen die reacties ter beoordeling aan, die aldus correct bij haar zijn ingediend.

De Stichting zal de reactie van de Ondernemer doorsturen aan de Consument. De Consument krijgt dan tien dagen de gelegenheid om aan de Stichting mee te delen of hij/zij de geschillenbeslechting wil voortzetten. Als de Consument tijdig meedeelt de geschillenbeslechting te willen voorzetten zal de procedure als beschreven in de artikelen 9 en volgende worden gevolgd. Als de Consument meedeelt de klacht/geschillenbeslechting niet meer te willen voorzetten of niet of niet tijdig reageert, zal de Stichting de behandeling van de klacht/geschillenbeslechting beëindigen.

In alle gevallen geldt dat een eenmaal ingediende klacht/geschillenbeslechting, waarvan de behandeling is beëindigd, kan niet opnieuw worden aangemeld c.q. zal niet wederom in behandeling worden genomen.

#### *Artikel 9. Beperkingen*

Bij een klacht/geschillenbeslechting door/via de Stichting kan een geleverde zaak of dienst niet fysiek worden getoond. Er vinden geen mondelinge behandelingen/hoorzittingen of plaatsbezoeken plaats. Er kunnen geen getuigen worden gehoord of deskundigen worden benoemd. De bewijsregels uit het Wetboek van

Burgerlijke Rechtsvordering zijn niet van toepassing. Degene, die een stelling poneert, moet deze bij betwisting door de andere partij, bewijzen. Bewijs kan alleen worden geleverd via documenten, die volgens de daartoe bestemde aanmeldings- en reactieformulieren kunnen en mogen worden gezonden aan de Stichting. De Stichting is vrij in de waardering van de voorgelegde bewijs(middelen).

#### *Artikel 10. Oordeel*

Binnen 30 dagen na ontvangst van de correcte reactie van de Consument als bedoeld in artikel 8, zal de Stichting een Oordeel geven. De Stichting zal het Oordeel per e-mail verzenden aan de Partijen. De Stichting heeft het recht het Oordeel openbaar te maken.

De Stichting zal een Oordeel geven als goede mannen naar redelijkheid en billijkheid. De Stichting spreekt geen proceskostenveroordeling uit. De Stichting zal dus nimmer één of beide Partijen veroordelen in de kosten van de geschillenberechting. Alle kosten, die de Consument of de Ondernemer heeft gemaakt, bijvoorbeeld van een ingeschakelde advocaat, blijven voor eigen rekening.

Het Oordeel zal namens de Stichting worden gegeven door een jurist met de hoedanigheid van meester in de rechten of een (oud-)deurwaarder. Binnen dit reglement geeft de Stichting een Oordeel in eerste en hoogste instantie.

#### *Artikel 11. Wraking*

De jurist of (oud-)deurwaarder, die namens de Stichting een Oordeel zal geven kan door één of door beide Partijen in het geschil worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een volledig onpartijdig oordeel over het geschil door de jurist of (oud-)deurwaarder onmogelijk maken. De interventie van de Stichting als bedoeld in artikel 5 is geen geldige reden voor wraking. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week nadat de naam van de persoon per e-mail aan de Partijen bekend is gemaakt. Het bestuur van de Stichting zal beslissen of de wraking terecht is gedaan. Tegen deze beslissing van het bestuur is geen beroep mogelijk. In geval van terechte wraking wordt de betrokken persoon vervangen door een andere persoon. De Stichting is te allen tijde én zonder nadere uitleg aan Partijen bevoegd om de persoon, die is aangewezen om een Oordeel te geven, te vervangen door een ander.

#### *Artikel 12. Herstel reken- of schrijffout*

De Stichting kan uit eigen beweging of op een door één der Partijen gedaan verzoek een kennelijke reken- of schrijffout in het Oordeel herstellen. Als één van de Partijen verzoekt om een herstel zal de Stichting de wederpartij per e-mail twee weken in de gelegenheid worden gesteld om per e-mail te reageren op het verzoek. Daarna geeft de Stichting een Oordeel over het verzoek. De Stichting stuurt het (nieuwe) Oordeel aan de Partijen per e-mail.

#### *Artikel 13. Toegang tot de gewone rechter*

Het is de Consument te allen tijde toegestaan om tijdens of na afloop van een klacht/geschillenbeslechting via de Stichting het geschil voor te leggen aan de gewone rechter of de -met de Ondernemer - afgesproken andere vorm van geschillenbeslechting. Bij tegenstrijdigheid tussen een uitspraak van de gewone rechter of een andere tussen de Consument en de Ondernemer afgesproken geschillenbeslechter, enerzijds, en het Oordeel van de Stichting, anderzijds, prevaleert de uitspraak van de eerstgenoemde(n) altijd. Op het moment dat de klacht/geschillenbeslechting ter beoordeling is voorgelegd aan de eerstgenoemde(n) eindigt de behandeling daarvan door de Stichting.

#### *Artikel 14. Schikking/Einde klacht/geschillenbeslechting*

De Stichting kan in plaats van een Oordeel ook per e-mail een voorstel tot een schikking doen aan Partijen én Partijen dertig dagen de gelegenheid geven het voorstel per e-mail al dan niet te accepteren. Als Partijen onderling een schikking treffen eindigt de procedure bij de Stichting, zodra beide Partijen de Stichting daarvan per e-mail op de hoogte hebben gesteld. Als het voorstel van de Stichting niet of niet tijdig wordt aanvaard zal de Stichting binnen dertig dagen na het verstrijken van voormelde termijn een Oordeel geven.

De procedure eindigt ook als de Consument aan de Stichting mededeelt de klacht/geschillenbeslechting in te trekken.

#### *Artikel 15. Re- en dupliek*

De Stichting kan in plaats van een Oordeel ook bepalen dat de Consument veertien dagen de gelegenheid zal hebben om te reageren op de reactie van de Ondernemer. In dat geval zal de Ondernemer daarna veertien dagen de gelegenheid zal hebben om te reageren op de reactie van de Consument. De Consument en/of Ondernemer kan/kunnen reageren op de reactie van de andere zijde. De Stichting neemt alleen die reacties ter beoordeling aan, die aldus correct bij haar zijn ingediend. Binnen 30 dagen na ontvangst van de laatste correcte reactie, dan wel binnen dertig dagen ná het verstrijken van de laatste reactietermijn voor de Ondernemer zal de Stichting een Oordeel geven.

#### *Artikel 16. (Voortijdige of tussentijdse) Beëindiging van de geschillenbeslechting*

De Stichting behoudt zich het recht voor om te allen tijde een klacht/geschillenbeslechting – ook al is ze correct en volledig aangemeld en/of ook al heeft de Stichting aan de Consument en/of de Ondernemer gevraagd om een (nadere) reactie - niet (verder) in behandeling te nemen, bijvoorbeeld omdat de Stichting (alsnog) van oordeel is dat een klacht/geschillenbeslechting zich niet voor de onderhavige procedure leent, de Ondernemer niet langer Deelnemer is, etc., alles geheel ter vrije beoordeling van de Stichting.

De Stichting verklaart de Consument in zijn klacht/geschillenbeslechting niet ontvankelijk: a. indien en voorzover het geschil betrekking heeft op dood, lichamelijk letsel of ziekte; b. indien het een klacht/geschillenbeslechting betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt; c. indien het een klacht/geschillenbeslechting betreft waarover de Consument en/of de Ondernemer reeds bij de gewone rechter of een andere tussen Partijen overeengekomen geschillenbeslechter een procedure aanhangig heeft/hebben gemaakt of waarin de rechter of die andere geschillenbeslechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.

De Stichting verklaart de Consument in zijn klacht/geschillenbeslechting niet ontvankelijk indien hij/zij de klacht/geschillenbeslechting niet eerst zelf bij de Ondernemer heeft gemeld én heeft geprobeerd een reactie/oplossing van de Ondernemer te verkrijgen.

De Stichting zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien de Ondernemer en/of de Consument failliet is verklaard, in surséance van betaling is geraakt of op hem/haar de wettelijke schuldsanering van toepassing is geworden.

#### *Artikel 17. Klachtengeld*

De Consument, die een klacht/geschillenbeslechting bij de Stichting ter beoordeling heeft aangemeld als bedoeld in artikel 7, is terstond een door de Stichting vastgesteld bedrag aan klachtengeld als vermeld op de website(s) verschuldigd. Dit bedrag moet binnen 21 dagen na aanmelding van de klacht zijn bijgeschreven op het bankrekeningnummer van de Stichting dat op de website(s) staat vermeld. Als het verschuldigde bedrag aan klachtengeld niet tijdig en/of volledig is bijgeschreven op de bankrekening van de Stichting kan de Stichting bepalen dat zij de klacht/geschillenbeslechting niet (meer) ter beoordeling zal aannemen. Een eenmaal betaald bedrag aan klachtengeld wordt nimmer door de Stichting terugbetaald, dus ook niet als de Consument het geschil mocht winnen.

#### *Artikel 18. Geschilaanmelding door Ondernemer*

Wordt een geschillenbeslechting door de Ondernemer aan de Stichting voorgelegd, dan wordt het slechts in behandeling genomen indien de Consument daarmee aantoonbaar heeft ingestemd. Al hetgeen hierboven is bepaald is naar analogie van toepassing.

#### *Artikel 19. Termijnen*

De Stichting kan de voormelde termijnen, geheel te harer beoordeling bekorten of verlengen.



#### *Artikel 20. Adres(wijziging)*

De Ondernemer en de Consument zijn verplicht de Stichting van iedere adreswijziging, waaronder expliciet wordt begrepen e-mailadres, op de hoogte te stellen. Zolang de Stichting geen verhuisbericht heeft ontvangen, worden de Ondernemer en/of de Consument geacht gevestigd respectievelijk woonachtig c.q. bereikbaar te zijn op het laatst bij de Stichting bekende (e-mail)adres én kan de Stichting mededelingen blijven sturen aan dat (e-mail)adres. De Stichting is nimmer aansprakelijk voor de onbereikbaarheid van de Ondernemer en/of de Consument, bijvoorbeeld vanwege technische storingen bij één of meer providers, te grote omvang van de bijlagen, (te) volle inbox e.d. Als een elektronisch door de Stichting verzonden bericht tweemaal terug komt vanwege onbestel-/onbereikbaarheid, zal de Stichting haar pogingen om de Ondernemer en/of de Consument te bereiken mogen staken én handelen en oordelen zoals haar goedgevindt.

#### *Artikel 21. Uitleg reglement*

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet of waarin discussie bestaat of kan ontstaan over de uitleg van dit reglement, beslist de Stichting, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

#### *Artikel 22. Aansprakelijkheid*

De Stichting sluit iedere aansprakelijkheid uit jegens de Consument en de Ondernemer en hun rechtsopvolgers, hoegenaamd en uit welke hoofde dan ook. De Stichting is derhalve nimmer aansprakelijk, ongeacht de soort schade en ongeacht de oorzaken. De Stichting is derhalve evenmin aansprakelijk voor (onjuistheden, gebreken of omissies in) de door haar gedane uitspraken. De Stichting wijst erop dat de aangeboden vorm van geschillenbeslechting beperkingen en andere spelregels kent ten opzichte van een procedure bij de gewone rechter of arbitrage/bindend advies, die maken dat de uitkomst van een procedure bij de gewone rechter of arbitrage/bindend adviseur anders kan luiden. De Stichting is niet aansprakelijk voor schade, die daardoor bij één of beide Partijen mocht ontstaan.

#### *Artikel 23. Toepassing / Toepasselijk recht*

Dit klacht- en geschilreglement is van toepassing op alle werkzaamheden van, door of namens de Stichting. Dit reglement wordt beheerst door Nederlands recht.

Einde reglement  
Enschede, januari 2008