

## **KLACHTENREGLEMENT**

(februari 2008)

### **ALGEMEEN**

#### **Artikel 1 Definities**

1. Klacht:  
Meningsgeschil buiten rechte, tussen een organisatie in het bezit van een door StAr verstrekte kwaliteitsverklaring enerzijds en een persoon of organisatie anderzijds die belanghebbende is bij een door eerstgenoemde organisatie verrichte dienst of geleverd product.
2. Klager:  
De persoon of organisatie die een klacht aanhangig maakt.
3. Beklaagde:  
De organisatie tegen welke een klacht zich richt.
4. Uitspraak:  
Ieder schriftelijk ter kennis van partijen gebracht oordeel van de kant van de geschillencommissie over een klacht. De uitspraak geldt voor partijen als 'bindend advies'.
5. Geschillencommissie:  
Commissie die namens StAr een klacht behandelt.
6. Secretaris:  
De directeur of secretaris van StAr, die verantwoordelijk is voor de administratieve afhandeling van de klachtenprocedure.
7. StAr:  
De Stichting Audicienregister gevestigd te Tilburg.
8. Handboek StAr:  
De reglementen en kwaliteitseisen die zijn vastgesteld door StAr, zoals die zijn openbaar gemaakt op de website van StAr, [www.audicienregister.nl](http://www.audicienregister.nl)

#### **Artikel 2 Toepassingsgebied**

1. Klachten worden uitsluitend in behandeling genomen, indien en voorzover ze betrekking hebben op een dienst die is verleend, of een product dat is geleverd onder de werkingssfeer van een op het moment van levering geldende door StAr verstrekte kwaliteitsverklaring.

2. Als belanghebbenden worden in elk geval beschouwd:
  - a. de klant aan wie de dienst of het product is geleverd;
  - b. eventuele voorschrijvers die de dienst of het product hebben voorgeschreven, of die door de klant zijn geconsulteerd ter beoordeling van de geleverde dienst of het geleverde product;
  - c. de zorgverzekeraar die de geleverde dienst of het geleverde product geheel of gedeeltelijk heeft vergoed.

## **BEGIN VAN DE BEHANDELING**

### **Artikel 3      Begin van de klachtbehandeling**

1. Een klacht wordt aanhangig gemaakt door het schriftelijk indienen van een aanvraag tot behandeling bij het secretariaat van StAr.
2. Klachten worden slechts in behandeling genomen,
  - a. indien deze wordt aangespannen door een belanghebbende bij een geleverde dienst of product en deze belanghebbende schriftelijk verklaart de uitspraak als 'bindend advies' te zullen aanvaarden;
  - b. indien deze wordt aangespannen door een organisatie die een dienst of product geleverd heeft en beide partijen, klager én beklagde, schriftelijk verklaren de uitspraak als 'bindend advies' te zullen aanvaarden.
3. De klacht wordt geacht aanhangig te zijn gemaakt op de dag van ontvangst van de aanvraag tot behandeling.
4. De aanvraag dient de volgende gegevens te bevatten:
  - a. naam, adres, en de woon-, vestigings-, of verblijfplaats van de aanvrager, alsmede zijn telefoonnummer.
  - b. naam, adres, en de woon-, vestigings-, of verblijfplaats van de wederpartij, alsmede zijn telefoonnummer;
  - c. een omschrijving van het geschil;
  - d. een conclusie die aangeeft waartoe klager beklagde veroordeeld wenst te zien.
5. De secretaris bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van het verzoek, onder vermelding van de dag van ontvangst en van de samenstelling van de geschillencommissie. In de schriftelijke bevestiging wijst de secretaris klager op de mogelijkheid om éénmalig en direct na ontvangst van de bevestiging één der leden van de geschillencommissie te wraken.

6. De secretaris beoordeelt of er sprake is van een geschil en of het verzoek voldoet aan de voorwaarden van dit reglement. Zonodig wordt de partij die het verzoek indient in de gelegenheid gesteld binnen veertien dagen aanvullende informatie te verstrekken.
7. De secretaris zendt vervolgens een afschrift van de klacht ter reactie aan de beklagde, onder vermelding van de dag van ontvangst en van de samenstelling van de geschillencommissie. In de schriftelijke bevestiging wijst de secretaris beklagde op de mogelijkheid om éénmalig en direct na ontvangst van de bevestiging één der leden van de geschillencommissie te wraken. De beklagde wordt een termijn van veertien dagen na verzending ter reactie gegund. Indien daarvoor dringende redenen aanwezig zijn, kan de secretaris deze termijn met maximaal veertien dagen verlengen.
8. Indien het geschil naar het oordeel van de secretaris onvoldoende duidelijk is, wordt een extra ronde van hoor en wederhoor ingelast, waarbij partijen veertien dagen de tijd krijgen om te reageren.
9. De laatste reactie van de beklagde wordt ter kennisneming toegezonden aan de klager.

## **SAMENSTELLING GESCHILLENCOMMISSIE**

### **Artikel 4 Samenstelling**

1. De geschillencommissie is samengesteld uit drie leden, te weten een voorzitter, een vice-voorzitter en een secretaris en twee plaatsvervangende leden.
2. De voorzitter van de geschillencommissie is een afvaardiging vanuit de NVVS en tevens voorzitter van StAr. De secretaris van StAr is tevens secretaris van de geschillencommissie. Het bestuur van StAr wijst één onafhankelijk lid aan dat optreedt als vicevoorzitter van de geschillencommissie. Een overzicht van de huidige samenstelling van het bestuur van StAr is te vinden op de website van StAr: [www.audicienregister.nl](http://www.audicienregister.nl)
3. Het bestuur van StAr wijst twee onafhankelijke leden aan die optreden als plaatsvervangende leden van de geschillencommissie.
4. Indien bij een aanhangig gemaakte klacht een organisatie of persoon betrokken is ten aanzien van wie of waarvan een lid van de geschillencommissie niet objectief is, of niet geacht kan worden objectief te zijn, trekt het betrokken lid van de geschillencommissie zich terug.

5. De voorzitter wijst één der plaatsvervangende leden aan ter vervanging van een lid van de geschillencommissie dat zich heeft teruggetrokken en / of is gewraakt.
6. De geschillencommissie kan zich laten bijstaan door een deskundige.

## **PROCEDURE**

### **Artikel 5      Ontvankelijkheid**

1. De secretaris onderzoekt of het geschil zoals beschreven in het verzoek voldoet aan de criteria zoals vermeld in artikel 2 en 3 van dit reglement en legt zijn bevindingen voor aan de geschillencommissie.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen wanneer reeds bij de rechter een procedure aanhangig is gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak heeft gedaan.
3. De klacht wordt niet ontvankelijk verklaard indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt.

### **Artikel 6      Procedure in het algemeen**

1. De geschillencommissie ziet er op toe, dat partijen op voet van gelijkheid worden behandeld. Iedere partij wordt in de gelegenheid gesteld op te komen voor zijn rechten en zijn stellingen voor te dragen.
2. De geschillencommissie ziet toe op een voortvarend verloop van de procedure.
3. De uitwisseling van stukken geschiedt schriftelijk per gewone post, tenzij beide partijen uitdrukkelijk hebben ingestemd met elektronische uitwisseling van stukken. De ontvangstbevestiging en de uitspraak worden altijd schriftelijk per gewone post uitgewisseld.

### **Artikel 7      Verweer**

Partijen worden in gelegenheid gesteld verweren te overleggen aan de geschillencommissie.

### **Artikel 8      Bewijs in het algemeen**

De toelaatbaarheid van bewijsmiddelen, de bewijslastverdeling en de waardering van de bewijslast staan ter vrije beoordeling van de geschillencommissie.

## **Artikel 9 Deskundigen**

Het staat partijen vrij om door hen ingewonnen advies van een deskundige te overleggen.

## **Artikel 10 Onderzoek ter plaatse**

Wanneer de geschillencommissie dit wenselijk acht, kan een onderzoek ter plaatse worden ingesteld. Partijen worden in de gelegenheid gesteld bij het onderzoek aanwezig te zijn.

## **Artikel 11 Intrekken van de aanvraag**

Zolang de geschillencommissie de aanvraag nog niet heeft afgehandeld kan de aanvraag worden ingetrokken.

## **UITSPRAAK**

### **Artikel 13 Termijn**

De geschillencommissie doet zo spoedig mogelijk uitspraak, doch uiterlijk binnen zes weken na afloop van de procedure zoals omschreven in artikel 3.

### **Artikel 14 Type uitspraken**

De geschillencommissie kan een geheel of gedeeltelijke einduitspraak dan wel een voorlopige uitspraak doen.

### **Artikel 15 Vorm en inhoud uitspraak**

1. De geschillencommissie oordeelt naar redelijkheid en billijkheid.
2. De uitspraak bevat in ieder geval:
  - a. de namen en woon-, vestigings-, of feitelijke verblijfplaats van partijen;
  - b. een kort overzicht van de procedure;
  - c. een motivering van de in de uitspraak gegeven beslissing;
  - d. de beslissing;
  - e. de datum van de uitspraak.
3. De uitspraak kan inhouden:
  - a. de ontbinding van een overeenkomst, al dan niet onder de verplichting van één van partijen tot vergoeding van schade;

- b. een gebod tot nakoming en / of betaling;
  - c. een gebod aan een in het ongelijk gestelde door StAr van een kwaliteitsverklaring voorziene organisatie de overeenkomst na te komen met behulp van een daartoe door de geschillencommissie aangewezen derde partij; de inschakeling van die derde partij komt in dat geval voor rekening van de in het ongelijk gestelde organisatie.
4. De geschillencommissie is bevoegd, om als bijkomende maatregel bij haar uitspraak het bestuur van StAr te verzoeken een nader onderzoek te gelasten naar de vraag, of een door StAr verrichte registratie en / of een door StAr verstrekte kwaliteitsverklaring in stand kan blijven, gezien de feiten en omstandigheden die bij de behandeling van de klacht zijn gebleken ten aanzien van een door StAr geregistreerde audicien en / of een door StAr van een kwaliteitsverklaring voorziene organisatie.

#### **Artikel 16      Verzending en openbaarmaking**

1. De secretaris draagt zorg voor het schriftelijk verzenden van de uitspraak naar partijen.
2. Een afschrift van de uitspraak blijft gedurende vijf jaren in het archief van StAr.
3. StAr is bevoegd haar uitspraken in klachten in geanonimiseerde vorm openbaar te maken.

### **KOSTEN**

#### **Artikel 17      Toerekening van kosten**

1. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een consument en de klacht van de consument door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt bepaald dat de organisatie als bijdrage in de kosten van de behandeling van het geschil een door de stichting vastgesteld bedrag aan de commissie betaalt. Hierbij wordt de algemene dagvergoeding als uitgangspunt genomen, zoals vastgelegd in het tarievenblad van StAr.
2. Het bepaalde in het eerste lid is tevens van toepassing indien de organisatie het geschil aanhangig heeft gemaakt en de commissie de klacht van de consument geheel of gedeeltelijk gegrond heeft bevonden.
3. De door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten komen voor eigen rekening van de betreffende partijen, tenzij de commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt.

## **SLOTBEPALINGEN**

### **Artikel 18 Niet voorziene gevallen**

In alle gevallen die niet zijn voorzien in dit reglement, wordt gehandeld overeenkomstig de geest van dit reglement.

### **Artikel 19 Uitsluiting van aansprakelijkheid**

StAr en de leden van de geschillencommissie kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor enig handelen of nalaten met betrekking tot een procedure waarop dit reglement van toepassing is.

### **Artikel 20 Wijziging van het reglement**

StAr kan te allen tijde wijzigingen in dit reglement aanbrengen. De wijzigingen zijn niet van kracht voor reeds in behandeling genomen klachten.

