



**REGLEMENT**  
**KLACHTENREGELING KEURMERK**  
**KWALITEITSVAKMAN**

## **1. Klachtenregeling**

- a. De Stichting Keurmerk Kwaliteitsvakman heeft een Geschillencommissie. Deze bestaat uit 3 onafhankelijke personen, die niet in dienst zijn van de stichting, dan wel van Zelfstandigen Bouw en tevens geen zitting hebben in het bestuur van één van deze organisaties.
- b. De commissie heeft tot taak geschillen tussen consument en ondernemer te beslechten, voorzover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de ondernemer te leveren of geleverde diensten en/of zaken. Zij doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

## **2. Klacht**

Een klacht kan worden ingediend bij de Geschillencommissie door een particuliere opdrachtgever, dan wel de deelnemer aan het Keurmerk, inzake de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer, die deelnemer is aan het Keurmerk.

## **3. Behandeling van de klacht**

- a. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de Geschillencommissie via Postbus 432, 3440 AK Woerden.
- b. De indiener van de klacht ontvangt een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht binnen 2 weken na ontvangst daarvan met daarin aangegeven de te verwachten termijn van afhandeling en tot wie de klager zich kan wenden voor vragen.
- c. De klacht wordt door de secretaris van de stichting beoordeeld op ontvankelijkheid, namelijk:
  1. Is aantoonbaar geprobeerd de klacht tijdig op te lossen met de opdrachtnemer;
  2. Is een schriftelijke offerte uitgebracht voor de opdracht, met verwijzing naar de algemene voorwaarden van het Keurmerk Kwaliteitsvakman, getekend door beide partijen;
  3. Is het meerwerk meer dan 10% boven het offertebedrag of wanneer het meerwerk meer dan € 1.000,- bedraagt, schriftelijk vastgelegd en getekend door beide partijen;
  4. Is duidelijk wat de klacht is, is die onderbouwd en toegelicht;
  5. Is sinds het kenbaar kunnen worden van de ontevredenheid inzake de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer, die deelnemer is aan het Keurmerk, niet meer tijd verstreken dan 3 maanden.
- d. Indien de klacht niet ontvankelijk is in eerste instantie, dan stuurt de secretaris een brief aan de indiener van de klacht welke van de onder c genoemde vereisten ontbreken. De indiener van de klacht krijgt eenmalig de gelegenheid aan te tonen wel aan de vereisten van ontvankelijkheid te voldoen en wel binnen één maand.
- e. In het geval van ontvankelijkheid probeert de secretaris de klacht door middel van bemiddeling op te lossen. Voor het in behandeling nemen van de klacht dient de

klager € 25,- te voldoen aan Keurmerk Kwaliteitsvakman. Lukt bemiddeling niet en dient de klager, indien deze de opdrachtgever is, de klacht in bij de Geschillencommissie dan betaalt de klager nog eens € 50,-. Indien de klager, indien deze opdrachtgever is, in het gelijk wordt gesteld dan ontvangt deze het betaalde terug. Een klager kan ook direct naar de Geschillencommissie stappen en is dan € 75,- verschuldigd aan Keurmerk Kwaliteitsvakman.

- f. Beide partijen worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord door de Geschillencommissie en zich daarbij te laten bijstaan door een raadsman, dan wel zich te laten vertegenwoordigen door een raadsman. In het geval er sprake is van vertegenwoordiging en de raadsman geen advocaat is, dan dient de raadsman zich te kunnen legitimeren en een machtiging tot vertegenwoordiging te kunnen overleggen.

#### **4. Besluit**

- a. Het besluit van de Geschillencommissie vindt plaats bij meerderheid van stemmen, maar zal als unaniem naar buiten worden gebracht.
- b. Het besluit is bindend voor beide partijen als de klacht afkomstig is van een particuliere opdrachtgever en tevens als de klacht afkomstig van een deelnemer aan het keurmerk, indien de particuliere opdrachtgever voor de behandeling van de klacht heeft ingestemd met de behandeling van de klacht door de Geschillencommissie.
- c. Het besluit van de Geschillencommissie bevat naast de beslissing, in elk geval:
  - de namen van de leden van de commissie;
  - de dagtekening van het bindend advies;
  - de motivering van de gegeven beslissing.
- d. De Geschillencommissie deelt haar besluit schriftelijk mee aan beide partijen.
- e. Indien de deelnemer aan het Keurmerk in het ongelijk wordt gesteld is deze € 300,- ex btw verschuldigd aan de stichting, alsmede de kosten voor het inhuren van deskundigen. In het geval de deelnemer lid is van Zelfstandigen Bouw en in het ongelijk wordt gesteld dan is de deelnemer € 100,- ex btw verschuldigd aan de stichting, alsmede de kosten van het inhuren van deskundigen.
- f. Indien de opdrachtgever in het ongelijk wordt gesteld, wordt de vergoeding van € 75,- incl. btw niet terugbetaald en zijn de kosten voor het inhuren van een deskundige voor de stichting.
- g. Hoger beroep tegen het bindend advies van de Geschillencommissie is uitgesloten.
- h. Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien de uitspraak in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.
- i. Door niet binnen de in artikel 4, onder h genoemde termijn de uitspraak aan de gewone rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.

#### **5. Toetsingskader**

- a. De Geschillencommissie beoordeelt geschillen o.a. aan de algemene voorwaarden van de stichting, alsmede aan de redelijkheid en billijkheid.

- b. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.