



## Notitie

Aan : Algemene Vergadering ANKO  
Van : Bestuur ANKO  
Betreft : Agendapunt 9 Algemene Vergadering 16 november 2009:  
Collectieve aansluiting ANKO-leden Stichting Geschillencommissies voor  
Consumentenzaken  
Datum : 27 oktober 2009

---

### Introductie

Het Bestuur stelt de Algemene Ledenvergadering voor akkoord te gaan met collectieve aansluiting van de ANKO-leden per 1 januari 2010 bij de onafhankelijke Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken te Den Haag (SGC).

Naar de mening van het bestuur draagt deze aansluiting bij aan de verdere professionalisering van de kappersbranche en aan de verbetering van het imago van het kappersvak. Verder ziet het bestuur in deze aansluiting een meerwaarde voor het lidmaatschap van de ANKO.

Om deze aansluiting te kunnen realiseren is het noodzakelijk dat de leden van de ANKO worden verplicht tot het toepassen van Algemene leverings- en verkoopvoorwaarden, kortweg Algemene Voorwaarden. In deze Algemene Voorwaarden wordt de relatie tussen kapper en klant en daarmee de toepasselijkheid van een geschillenregeling bij de onafhankelijke Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging te Den Haag, nader geregeld.

### Toelichting

Sinds 1999 kent de ANKO voor de leden een eigen 'interne' geschillenregeling (garantieregeling). Deze in artikel 41 van de ANKO-statuten vastgelegde regeling houdt in dat consumenten een klacht over een behandeling door een ANKO-lid kunnen voorleggen aan de Commissie Geschillen van de ANKO. Deze commissie bestaat uit ANKO-leden en wordt begeleid door één van de ANKO-juristen. De commissie neemt de klacht in behandeling en komt tot een uitspraak. Een aantal behandelingen (o.a. haarwerken en extensions) is uitgesloten van deze regeling en de behandelprijs is het maximale bedrag waarover wordt gestreden c.q. waarop de uitspraak betrekking heeft. De huidige garantieregeling is alleen herkenbaar aan de lidmaatschapsticker en heeft naar de mening van het bestuur voor de consument nauwelijks of geen toegevoegde waarde.

Dit leidt tot de logische conclusie dat de huidige éénzijdige geschillenregeling niet meer voldoet aan de huidige eisen en normen van een professionele kappersbranche. Daarom is, ondersteund door het Hoofdbedrijfschap Ambachten (HBA), samen met de ANBOS en Provoet én in overleg met de Consumentenbond, bij de onafhankelijke en professionele SGC een Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging opgezet. Als de ALV instemt met deze aansluiting beschikt ook de kappersbranche in het algemeen en de ANKO-leden in het bijzonder, net als ruim 40 andere branches, over een onafhankelijke en tweezijdige Geschillenregeling waarmee zij zich kan profileren naar de consument en niet-leden.

## **Eisen**

Aansluiting van de ANKO-leden bij de SGC per 1 januari 2010 betekent:

### *1. Algemene Voorwaarden Uiterlijke Verzorging*

De Algemene Voorwaarden (ook wel algemene leverings- en verkoopvoorwaarden genoemd) vormen de basis van de Geschillenregeling. Het zijn de randvoorwaarden voor leveringen van producten en diensten waaraan de kapper moet voldoen om gebruik te kunnen maken van en toegang te hebben tot de nieuwe geschillenregeling. De Algemene Voorwaarden zullen via een verplichtstelling in de statuten van de ANKO voor ANKO-leden automatisch van toepassing zijn. Voor niet-leden geldt dat ze pas deel kunnen nemen aan de geschillenregeling na individuele aansluiting door middel van een individuele registratieprocedure bij de SGC. Dit brengt de nodige kosten (waaronder een garantstelling) en rompslomp met zich mee, zodat weinig niet aangesloten ondernemers daartoe zullen overgaan.

Leden van de ANKO zullen zich daardoor daadwerkelijk met een goede geschillenregeling naar de consument kunnen onderscheiden.

De Algemene Voorwaarden zijn als bijlage 1 opgenomen.

### *2. Reglement van de Geschillencommissie*

De nadere invulling van de regeling vindt plaats middels een reglement. Hierin staan de voor de kapper en consument geldende regels, waaronder de wijze van het voorleggen en afhandelen van klachten. Via de Algemene Voorwaarden is dit Reglement automatisch van toepassing in het geval van een geschil.

Het Reglement van de Geschillencommissie is opgenomen als bijlage 2.

## **Overig**

Naast de eisen van aansluiting zitten er nog een drietal belangrijke inhoudelijke aspecten aan de Geschillenregeling:

### *1. Onderling oplossen is uitgangspunt*

Uitgangspunt is uiteraard dat de ondernemer en de klant een klacht eerst proberen onderling op te lossen. Mocht dat echt niet lukken dan kan de klant met de nieuwe geschillenregeling een beroep doen op de SGC en is daarmee verzekerd van een professionele en onafhankelijke beoordeling van de klacht. Maar met het indienen van klachten moet wel serieus worden omgegaan, zowel door klant als ondernemer. Vandaar dat er een drempel is ingebouwd in de vorm van een te betalen bedrag in de vorm van klachtengeld (€ 50) voor de consument. De ondernemer betaalt € 100 behandelkosten wanneer hij of zij geheel of gedeeltelijk in het ongelijk wordt gesteld. Wanneer de ondernemer in het gelijk wordt gesteld betaalt deze niets. Dit is overigens vele malen sneller en voordeliger dan de weg naar de rechter.

## 2. *Nakoming*

De nakomingsgarantie is een ander belangrijk onderdeel van de nieuwe regeling. Deze dient om de consument schadeloos te stellen in het geval de in het ongelijk gestelde ondernemer niet tijdig aan zijn of haar verplichtingen voldoet. Dit geldt alleen als de consument in het gelijk wordt gesteld. De ANKO staat garant voor het tijdig te betalen bedrag aan de consument indien de ondernemer failliet is of als de ondernemer niet tijdig aan de betalingsverplichting voldoet. In dit laatste geval verhaalt de ANKO dit vervolgens weer op de ondernemer.

## 3 *Aansprakelijkheid*

Als een ondernemer in het ongelijk wordt gesteld en dus veroordeeld tot betalen van een vergoeding, geldt het volgende:

### - Bij behandelingen

De vergoeding van de behandelkosten dient de ondernemer zelf te voldoen. Daarnaast kan sprake zijn van zaakschade (bijvoorbeeld een gat in kleding) en/of letselschade (bijvoorbeeld lichamelijke verwondingen). In beide gevallen kunnen de kosten gebruikelijk worden verhaald op de reguliere aansprakelijkheidsverzekering bedrijven (AVB).

Vermogensschade (inkomstenderving) wordt niet door uw AVB vergoed. Deze schade doet zich in de ons bekende praktijk van de kappersbranche niet voor. Bovendien blijkt dat in meer risicovolle branches (bijvoorbeeld optiek) zich deze vorm van schade nauwelijks voordoet. Desondanks zal de ANKO bezien of dit risico via een verzekering individueel of collectief kan worden gedekt.

### - Bij producten:

Mocht de commissie de kapper aansprakelijk stellen voor een onvolkomenheid van een product, dan kan de kapper mits de gebruiksaanwijzing op juiste wijze is gevolgd, deze aansprakelijkheid neerleggen bij de betreffende leverancier.

### **Voorname verschillen met de oude garantieregeling**

- consument is via de Consumentenbond betrokken bij de totstandkoming van de regeling;
- de uitspraak geschiedt door een onafhankelijke Geschillencommissie;
- alle diensten en producten komen voor geschillenbeslechting in aanmerking;
- geen beperking ten aanzien van de hoogte van het bedrag waarop uitspraken betrekking kunnen hebben;
- UV-breed met aparte kapperskamer;
- ANKO stelt zonodig de in het gelijk gestelde klant schadeloos conform de nakomingsgarantie.

### **Informatievoorziening en ondersteuning**

Indien de ALV akkoord gaat met aansluiting van de ANKO-leden bij de SGC worden alle leden voorzien van informatiemateriaal over de aansluiting van zijn of haar salon(s) bij de Geschillencommissie en de betekenis ervan. In een later stadium wordt de communicatie naar de consument gestart. Verder ondersteunt ANKO-advies desgevraagd de leden bij allerlei praktische vragen en problemen bij klachtenafhandeling, bij voorkeur voor dat de SGC wordt ingeschakeld.



### **Voorstel**

Het bestuur stelt aan de ledenvergadering voor om over te gaan tot collectieve aansluiting van de ANKO-leden bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken per 1 januari 2010. Daartoe dient de algemene ledenvergadering te besluiten dat alle ANKO-leden per die datum worden verplicht om de Algemene Voorwaarden Uiterlijke Verzorging toe te passen en daarmee het Reglement van de Geschillencommissie.

Per gelijke datum vervalt de huidige ANKO-geschillenregeling.

De verplichting van de ANKO-leden zal nader worden vastgelegd in een statutenwijziging. Het voorstel daartoe zal begin 2010 aan de ALV worden gedaan samen met de wijzigingen in de verenigings- en bestuursstructuur.

## Bijlage 1 Algemene Voorwaarden Uiterlijke Verzorging

### Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Ondernemer:	de natuurlijke of rechtspersoon die geregistreerd is bij zowel het HBA als bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken, zich al dan niet georganiseerd heeft via een van de brancheorganisaties ANBOS, ANKO of ProVoet, en actief is in de uiterlijke verzorgingsbranche;
HBA:	Hoofdbedrijfschap Ambachten te Zoetermeer
ANBOS:	Algemene Nederlandse Brancheorganisatie Schoonheidsverzorging te Utrecht;
ANKO:	Koninklijke Algemene Nederlandse Kappersorganisatie te Huizen;
ProVoet:	Landelijke Organisatie voor de Voetverzorger/Pedicure 'ProVoet' te Veenendaal;
Consument:	de natuurlijke persoon die, anders dan in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf, gebruik maakt van de diensten van een aangesloten ondernemer in de uiterlijke verzorgingsbranche;
Overeenkomst:	de overeenkomst voor een behandeling en/of levering van producten, op het gebied van de uiterlijke verzorging;;
Uiterlijke verzorgingsbranche:	het kappersbedrijf, schoonheidsverzorgingsbedrijf of voetverzorgingsbedrijf;
Kappersbedrijf:	het bedrijf van het knippen of anderszins behandelen van het hoofdhaar;
Schoonheidsverzorgingsbedrijf:	het bedrijf van het verrichten van behandelingen die gericht zijn op de verzorging van de huid en het uiterlijk van mensen uit schoonheidsoogpunt;
Voetverzorgingsbedrijf:	het bedrijf van het verrichten van handelingen die gericht zijn op de verzorging van de voet, voethuid en nagels, mede uit oogpunt van voorkoming van voetklachten;
Geschillencommissie:	de Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag;
Branchecodes	De codes van het kappersbedrijf, schoonheidsverzorgingbedrijf of voetverzorgingbedrijf, respectievelijk de 'Code van de kapper', 'Code van de voetverzorger' en 'Code van de schoonheidsspecialist'

## **Artikel 2. Toepasselijkheid**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van alle overeenkomsten in de uiterlijke verzorgingsbranche tussen de ondernemer en de consument.

## **Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand nadat de consument gevraagd heeft om een behandeling en de ondernemer aangegeven heeft die behandeling uit te zullen voeren.
2. Voorafgaand aan of bij de aanvang van elke behandeling of reeks behandelingen dient de ondernemer de consument te informeren over de ter zake geldende prijs. Bij een reeks behandelingen zal de afgesproken prijs niet tussentijds worden verhoogd.
3. De annuleringsvoorwaarden, voor zover van toepassing, worden kenbaar gemaakt aan de klant voordat de overeenkomst tot stand komt.
4. In geval de consument wegens overmacht verhinderd is de gemaakte afspraak na te komen, kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.

## **Artikel 4. Verplichtingen van de ondernemer**

1. De ondernemer staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de overeenkomst en worden uitgevoerd met goed en zorgvuldig vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijke materialen en middelen.
2. De ondernemer licht de consument in over de aard en omvang van de behandeling, de in redelijkheid te verwachten resultaten en de mogelijke risico's verbonden aan de behandeling. De ondernemer vraagt de consument naar informatie die relevant is om de behandeling goed uit te kunnen voeren.
3. De ondernemer wordt geacht te werken volgens de geldende wet- en regelgeving en stand der techniek, zoals deze onder andere zijn neerslag vindt in de ter zake geldende branchecodes uitgegeven door het HBA.
4. De ondernemer zal geen handeling verrichten die buiten zijn beroepscompetenties valt. Dit kan betekenen dat hij in bepaalde gevallen van behandeling afziet.

## **Artikel 5. Verplichtingen van de consument**

1. De consument dient de ondernemer voor het aangaan van de overeenkomst op de hoogte te stellen in het geval van eventuele specifieke wensen.
2. De consument heeft de plicht alle door de ondernemer gevraagde en noodzakelijke informatie te verstrekken die deze voor een goede uitvoering van de overeenkomst nodig heeft.

## **Artikel 6. Betaling**

1. Betalingen aan de ondernemer dienen contant met een in Nederland algemeen geaccepteerd betaalmiddel te geschieden.
2. Bij een reeks behandelingen kan de ondernemer de consument verplichten tot een vooruitbetaling van maximaal vijftig procent van de totale behandelingsom. Het resterende deel van de behandelingsom zal na voltooiing van de reeks behandelingen in rekening worden gebracht.

### **Artikel 7. Aansprakelijkheid**

1. De ondernemer is tegenover de consument aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan de ondernemer of een persoon in zijn dienst dan wel stagiaire is toe te rekenen.
2. De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor door de ondernemer geleden schade die door een aan de consument toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.

### **Artikel 8. Klachten**

1. Het verdient sterke aanbeveling tekortkomingen per ommekeer na het ontdekken of kunnen ontdekken daarvan schriftelijk dan wel elektronisch bij de ondernemer in te dienen. Te lang wachten met klagen kan nadelige gevolgen hebben voor de bewijspositie van de consument.
2. De ondernemer dient klachten afdoende te onderzoeken. De ondernemer zal eventuele tekortkomingen zo mogelijk herstellen binnen een redelijke termijn, tenzij zulks in verband met de omstandigheden niet van hem kan worden gevergd.
3. Als de klacht niet in onderling overleg naar tevredenheid kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

### **Artikel 9. Geschillenregeling**

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomsten, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

### **Artikel 10. Nakomingsgarantie**

1. ANBOS, ANKO en ProVoet staan garant voor de nakoming van de bindende adviezen met betrekking tot hun leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan, ter toetsing aan de rechter voor te leggen. De garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.
2. De garantstelling aan de consument is beperkt tot een maximumbedrag van € 7.500 per bindend advies. Voor het meerdere wordt een consument aangeboden zijn vordering aan ANBOS, ANKO of Provoet over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam de betaling daarvan in recht zal vragen ter voldoening aan de consument.
3. ANBOS, ANKO en ProVoet verschaffen geen nakomingsgarantie indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de consument is voldaan aan de daartoe bepaalde formele innamevereisten: betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting, van één van de volgende situaties sprake is:
  - aan het lid is surseance van betaling verleend;
  - het lid is failliet verklaard;
  - de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd. Bepalend voor deze situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de ANBOS, ANKO of ProVoet aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

### **Artikel 11. Wijzigingen**

ANBOS, ANKO en ProVoet zullen deze algemene voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.

### **Artikel 12. Afwijkingen**

Individuele afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden, met inbegrip van individuele aanvullingen, moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de ondernemer en consument worden vastgelegd. Afwijkingen zijn alleen mogelijk indien deze in het voordeel van de consument zijn.

## Bijlage 2 Reglement van de Geschillencommissie

### **REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE UITERLIJKE VERZORGING**

per 1 januari 2010

#### **Begripsomschrijving**

Artikel 1. In dit reglement wordt verstaan onder:

- stichting* : de Stichting Geschillencommissies voor consumenten zaken;
- commissie* : de Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging, ingesteld en in stand gehouden door de stichting;
- ondernemer* : het lid van de Koninklijke Algemene Nederlandse Kappersorganisatie (ANKO), de Algemene Nederlandse brancheorganisatie voor de schoonheidsverzorging (Anbos) en de Landelijke Brancheorganisatie voor pedicures in Nederland (Provoet) dan wel de ondernemer die zich bij de stichting voor de behandeling van geschillen door de commissie heeft laten registreren;
- consument* : de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- voorwaarden* : de Algemene consumentenvoorwaarden van  
- ANKO  
- ANBOS  
- Provoet

Voor wat betreft bovengenoemde voorwaarden geldt de ten tijde van het sluiten van de overeenkomst meest recente redactie zoals deze tot stand is gekomen in gezamenlijk overleg tussen enerzijds Anko, Anbos en Provoet en anderzijds de Consumentenbond onder auspiciën van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal – Economische Raad.

#### **Samenstelling en taak**

- Artikel 2. 1. De commissie bestaat uit een door de stichting te bepalen aantal onafhankelijke leden: één of meer door de stichting aangezochte voorzitters en één of meer door de Consumentenbond voorgedragen leden en één of meer door de Anko, Anbos en Provoet voorgedragen leden. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitter(s) dient(nen) de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de stichting.

2. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen deel: een voorzitter, een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door Anko, Anbos en Provoet.

Artikel 3. 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.

### **Bevoegdheid**

Artikel 4. De commissie is bevoegd een geschil te behandelen, indien en voorzover partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.

### **Ontvankelijkheid**

Artikel 5. De commissie verklaart de consument in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk:

- a. indien en voorzover het geschil betrekking heeft op dood of ziekte;
- b. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
- c. indien het een geschil betreft waarover de consument of met inachtneming van artikel 6 lid 1 onder b de ondernemer reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.

Artikel 6.

1. De commissie verklaart op verzoek van de ondernemer - gedaan bij eerste gelegenheid - de consument in zijn klacht niet ontvankelijk:
  - a. indien hij zijn klacht niet eerst overeenkomstig de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden bij de ondernemer heeft ingediend en vervolgens bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
  - b. indien de ondernemer aan de consument een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de consument van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij na het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de consument terzake van de niet naleving van de voorwaarden naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.

## De behandeling van geschillen

- Artikel 7.
1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
  2. Het geschil dient aan de commissie te worden voorgelegd door middel van een door de commissie te verstrekken en door de consument in te vullen vragenformulier.
  3. De commissie kan verlangen dat de zaak waarover het geschil gaat, gefrankeerd aan haar wordt toegezonden. Na behandeling van het geschil wordt de zaak door de commissie ongefrankeerd geretourneerd aan degene die de zaak heeft toegezonden, tenzij deze te kennen heeft gegeven op retourzending geen prijs te stellen of de commissie anderszins beslist.
- Artikel 8.
1. Degene die een geschil voorlegt, is een door de stichting vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd.
  2. Het in lid 1 bedoelde bedrag wordt door de commissie niet terugbetaald.
- Artikel 9.
1. Indien de consument de betaling van de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, dient de consument het nog openstaande factuurbedrag bij de commissie te deponeren, tenzij partijen anderszins overeenkomen. Over dit bedrag wordt geen rente vergoed.
  2. Is de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat, niet geleverd, dan kan de consument in afwijking van het eerste lid volstaan met deponering van een bedrag overeenkomend met het bepaalde in de voorwaarden inzake annuleringskosten, onder verrekening van een eventuele aanbetaling.
- Artikel 10.
- Indien de consument niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2, 8 en 9, wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
- Artikel 11.
1. De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat de zaak waarop het geschil betrekking heeft aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen, en deze zaak zich niet in Nederland bevindt of de consument die de zaak onder zich heeft het onderzoek weigert of anderszins onderzoek naar de zaak naar het oordeel van de commissie niet mogelijk is.
  2. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat de consument heeft voldaan aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2, 8 en 9.

- Artikel 12. Wordt het geschil door de ondernemer aan de commissie voorgelegd, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien de consument daarmee instemt en voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2 en 9, waarna het geschil verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure.
- Artikel 13.
  1. De commissie stelt de ondernemer schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil, en stelt hem gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
  2. Het in het eerste lid bedoelde standpunt wordt door de commissie in afschrift aan de consument toegezonden.
- Artikel 14.
  1. Indien de commissie dit nodig acht of indien één partij of beide partijen hiertoe de wens te kennen geeft of geven, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.
  2. De commissie kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en door haar te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één week voor de zitting van de commissie aan haar te zijn opgegeven.
- Artikel 15. De commissie kan indien zij dat noodzakelijk acht zelf inlichtingen inwinnen, ondermeer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundige(n). De deskundige kan in elke stand van het deskundigenonderzoek een schikking tussen partijen beproeven. Dit is een optie voor het geval er bemiddelingsdeskundigen worden voorgedragen. Deskundigen dienen in dat geval de door de Stichting daartoe aangewezen mediation cursus te hebben gevolgd.  
De commissie geeft daarvan kennis aan partijen. Partijen kunnen bij het horen van getuigen of deskundigen desgewenst aanwezig zijn.  
De commissie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

## **Uitspraak**

- Artikel 16.
  1. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden. Voorzover condities van toepassing zijn, die in voor de consument ongunstige zin afwijken van de in artikel 1 omschreven voorwaarden, past de commissie deze laatstbedoelde voorwaarden toe. De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld.

2. Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:
  - a. de namen van de leden van de commissie;
  - b. de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
  - c. de dagtekening van het bindend advies;
  - d. de motivering van de gegeven beslissing.

- Artikel 17.
1. De commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
  2. De commissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:
    - ◆ een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen;
    - ◆ een betalingsverplichting vaststellen;
    - ◆ aan de ondernemer en/of aan de consument nakoming opleggen van de overeenkomst;
    - ◆ de overeenkomst ontbinden of de partij-ontbinding bevestigen;
    - ◆ de ondernemer opdragen de geleverde zaak te vervangen door een soortgelijke zaak;
    - ◆ aan de ondernemer herstelwerkzaamheden opdragen;
    - ◆ de consument de bevoegdheid geven voor rekening van de ondernemer herstelwerkzaamheden door een derde te laten uitvoeren; alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.

- Artikel 18.
- Indien tijdens de behandeling van een geschil blijkt dat het geschil niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de commissie de klacht ongegrond en wordt tevens een termijn bepaald, waarbinnen het geschil door de betrokkene opnieuw aanhangig kan worden gemaakt, zonder dat deze opnieuw klachtengeld verschuldigd is.

- Artikel 19.
- Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen. Het bepaalde in artikel 21 is in dat geval niet van toepassing.

- Artikel 20.
1. In het bindend advies bepaalt de commissie mede de bestemming van een ingevolge artikel 9 bij haar in depot gestort bedrag.
  2. Bij geschillen over verrekening van het depotbedrag overeenkomstig het bindend advies, beslist de commissie op verzoek van de meest gerede partij.
  3. Indien de commissie zich niet bevoegd verklaart of degene die het geschil aanhangig maakt niet ontvankelijk verklaart, wordt het in depot gestorte bedrag aan de consument terugbetaald.

- Artikel 21.
1. a. 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 in het bindend advies tevens bepaald, dat de ondernemer aan de consument het door deze ingevolge artikel 8 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden. Bovendien wordt bepaald dat de ondernemer, indien hij lid is van Anko, Anbos of Provoet als bijdrage in de kosten van de behandeling van het geschil een door de stichting vastgesteld bedrag aan de commissie betaalt. Bepalend voor de hoogte van deze behandelingskosten is het bedrag dat door de stichting is vastgesteld voor het jaar waarin de commissie de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaart. De commissie kan de behandelingskosten matigen met 50% bij een gedeeltelijk gegronde klacht.
    - b. In afwijking van het bepaalde onder a wordt het klachtengeld door de ondernemer niet vergoed en is deze geen behandelingskosten verschuldigd, indien de commissie de klacht van de consument gegrond acht en haar beslissing overeenstemt met de oplossing die door de ondernemer aan de consument werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de consument niet werd geaccepteerd.
  2. Het bepaalde in het eerste lid onder a, eerste zin, is eveneens van toepassing, indien het geschil aanhangig is gemaakt door een consument en de klacht van de consument door de commissie weliswaar ongegrond wordt bevonden, maar de commissie van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aan haar is voorgelegd.
  3. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door de ondernemer en de klacht van de consument door de commissie ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de consument aan de ondernemer het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
  4. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een ondernemer, die lid is van Anko, Anbos of Provoet en de commissie de klacht van de consument geheel of gedeeltelijk gegrond heeft bevonden, is de ondernemer aan de commissie behandelingskosten verschuldigd, tenzij de beslissing in het bindend advies overeenstemt met de oplossing die door de ondernemer aan de consument werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de consument niet werd geaccepteerd. In het laatste geval wordt in het bindend advies bepaald dat de consument aan de ondernemer het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden. De Commissie kan de behandelingskosten matigen met maximaal 50% bij een gedeeltelijk gegronde klacht.
  5. Bij een tussen partijen getroffen schikking na verzending van de oproep om mondeling te worden gehoord, is de ondernemer aan de commissie behandelingskosten verschuldigd. Het door de ene partij betaalde klachtengeld behoeft door de andere partij aan deze niet te worden vergoed.

- Artikel 22. Behoudens het bepaalde in artikel 21 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij in redelijkheid gemaakte kosten en wel tot een maximum van vijfmaal het bedrag dat ingevolge artikel 8, aan de commissie verschuldigd is.
- Artikel 23.
1. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van het bindend advies door een partij schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke reken- of schrijffout in het bindend advies herstellen, dan wel - indien de gegevens genoemd in artikel 16 lid 2 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld - tot verbetering van die gegevens overgaan.
  2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.
  3. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid te reageren.
  4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.

### **Geheimhouding, wraking en verschoning**

- Artikel 24. De leden van de commissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.
- Artikel 25.
1. Een lid van de commissie kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil zouden kunnen bemoeilijken. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het geschil is behandeld.
  2. De overige leden van de commissie beslissen of de wraking terecht is gedaan. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn.
  3. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de commissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de commissie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
  4. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de commissie.
  5. De beslissing als bedoeld in het tweede lid wordt aan partijen medegedeeld.

## Slotbepalingen

- Artikel 26.
1. 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. Door niet binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de gewone rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.
  2. Indien het bindend advies van de commissie niet binnen twee maanden na verzending ervan door de ondernemer is nagekomen en niet ter toetsing aan de gewone rechter is voorgelegd, treedt op verzoek van de consument de nakomingsgarantieregeling in werking van het Hoofdbedrijfschap Ambachten, Anko, Anbos of Provoet, indien de ondernemer daarvan lid is of was ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst waaruit het geschil, waarop het bindend advies betrekking heeft, voortvloeide.
- Artikel 27.
- In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.