

Toelichting FOCWA-NIVRE Geschillencommissie

FOCWA voorwaarden

Als consument wordt u in velerlei situaties geconfronteerd met de condities waaronder ondernemers/ondernemingen hun producten en diensten leveren;

- de kleine lettertjes op contracten en garantiebewijzen;
- de voorwaarden waaronder een aanbieding of een offerte wordt gedaan dan wel een overeenkomst wordt aangegaan of uitgevoerd;
- kortom, de rechten en verplichtingen van beide partijen.

Aangezien het niet erg praktisch is voor elke transactie aparte voorwaarden te stellen, ligt het voor de hand dat men een soort model gaat hanteren, in de vorm van standaardvoorwaarden.

Ontstaan van een geschillenregeling

Om te voorkomen dat de voorwaarden te eenzijdig zouden worden, is rekening gehouden met de belangen van de consument. Hiertoe hebben FOCWA en NIVRE overleg gepleegd. Een van de punten die daarbij aan de orde kwam, was de vraag wat er moest worden gedaan wanneer het FOCWA-bedrijf en de consument het over een bepaalde zaak niet eens zouden kunnen worden. Als oplossing hiervoor is gekozen voor het uitbrengen van een bindend advies door een instantie waarin, onder aanvoering van een onafhankelijk voorzitter, zowel FOCWA als NIVRE vertegenwoordigd zijn:

- een zogenaamde Geschillencommissie

Om de belangen van de consument te waarborgen heeft FOCWA ervoor gekozen een afgevaardigde van het onafhankelijk instituut NIVRE (Nederlands Instituut Van Register Experts) waarbij de deskundigheid is geborgd, deel te laten nemen in de commissie.

De achterliggende gedachte bij het oprichten van een Geschillencommissie is, dat zij een alternatief biedt voor de normale gerechtelijke procedure met als voordeel, dat rechtzoekenden goedkoper, sneller en deskundiger worden geholpen.

Een dergelijk alternatief is gewenst, omdat een doorsnee consument er vaak niet toe komt een gerechtelijke procedure aan te spannen, hetzij om financiële redenen (te gering geldelijk belang, te hoge kosten advocaat) hetzij om andere redenen (bijvoorbeeld drempelvrees, lange duur van de gerechtelijke procedure etc.).

Oprichting en werkwijze FOCWA-NIVRE Geschillencommissie

Deze achtergronden hebben ook een rol gespeeld bij het oprichten van de FOCWA-NIVRE Geschillencommissie. De werkwijze van de Commissie is vastgelegd in een reglement. De ervaring leert, dat tussen de indieningsdatum van een klacht en de datum van zitting gemiddeld drie maanden verstrijken; vervolgens ligt tussen de zittingsdatum en de verzending van het advies nog een periode van ca. acht weken. In totaal moet u dus rekening houden met circa vier maanden (in het gunstigste geval kan dit drie maanden zijn).

Hoewel dit in vergelijking met een normale gerechtelijke procedure een "snelle" gang van zaken mag worden genoemd, kunnen er omstandigheden zijn waardoor u niet zolang kunt wachten. Wanneer de tegenpartij uw auto niet wil afgeven bijvoorbeeld op grond van het retentierecht, is het voor u in verband met het feit dat u niet over de auto kunt beschikken, van belang dat de zaak snel wordt opgelost. In dergelijke gevallen verdient het aanbeveling een voorlopige regeling te treffen, hangende de uitspraak van de FOCWA-NIVRE Geschillencommissie.

Indien klager de openstaande rekening niet of ten dele heeft betaald, dient hij het nog openstaande bedrag in depot te storten bij de FOCWA-NIVRE Geschillencommissie. Klager dient daaraan te voldoen alvorens zijn klacht ontvankelijk wordt verklaard. In de uitspraak zal de Commissie bepalen wat met het in depot gestorte bedrag wordt gedaan.

Nakoming bindende adviezen

Zoals eerder gesteld, de FOCWA-NIVRE Geschillencommissie doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. Dergelijke uitspraken leveren geen executoriale titel op. Anders gezegd, als een bindend advies van de Commissie niet wordt nagekomen, moet alsnog de gewone rechter worden ingeschakeld.

Indien het FOCWA-bedrijf een Eurogarant-bedrijf betreft, dan is men wel verzekerd van nakoming. In geval het FOCWA-bedrijf weigert, dan staat het FOCWA Garantiefonds borg tot nakoming. Het FOCWA Garantiefonds gaat de vordering dan verhalen op de Eurogarant-deelnemer.

In het algemeen is het wel zo, dat de rechter de partij die zich niet aan het advies houdt, tot nakoming veroordeelt.

Mocht u over de FOCWA-NIVRE Geschillencommissie vragen hebben dan kunt u te allen tijde nadere informatie verkrijgen bij het secretariaat van de Commissie (tel. 088-5011051 of via e-mail klachten@focwa.nl).

- * -

reglement FOCWA-NIVRE Geschillencommissie

1. De FOCWA-NIVRE Geschillencommissie heeft tot taak bij wijze van bindend advies uitspraak te doen in aan haar voorgelegde geschillen, gerezen naar aanleiding van offertes, aanbiedingen en/of overeenkomsten welke geheel of gedeeltelijk door de leverings- en betalingsvoorwaarden van FOCWA (lees: Algemene Voorwaarden FOCWA) worden beheerst en/of geschillen gerezen naar aanleiding van overeenkomsten terzake waarvan klager door het FOCWA-lid het FOCWA-Garantiebewijs ter hand is gesteld. Voor de bevoegdheid van de FOCWA-NIVRE Geschillencommissie wordt verwezen naar de Algemene Voorwaarden FOCWA.
2. De Commissie bestaat uit twee leden en een **onafhankelijke voorzitter**. Een lid zal worden benoemd door FOCWA en een lid door de NIVRE.
FOCWA en NIVRE benoemen tezamen een onafhankelijke voorzitter die de hoedanigheid van meester in de rechten dient te bezitten. Benoeming van zowel voorzitter als leden geschiedt voor de duur van vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming.
3. Zowel voor de voorzitter als voor de andere leden van de Commissie zullen één of meer plaatsvervaarders worden aangewezen, op dezelfde wijze als de voorzitter en de leden. Overal waar in dit reglement aan de voorzitter een bevoegdheid wordt toegekend, komt dezelfde bevoegdheid toe aan de plaatsvervangend voorzitter.
4. De Commissie wordt bijgestaan door een secretaris die door FOCWA wordt aangewezen.
5. Een geschil dient schriftelijk aan de Commissie te worden voorgelegd. Een afschrift van de klacht zal aan de tegenpartij worden toegezonden. De tegenpartij heeft de gelegenheid hetzij binnen 10 werkdagen alsnog een regeling te treffen met de wederpartij - waarvan hij de Commissie in kennis dient te stellen -, hetzij binnen die termijn een schriftelijk verweer bij de Commissie in te dienen. De voorzitter kan deze termijn op verzoek van de verweerder verlengen en zal de klager daarvan op de hoogte stellen. Een afschrift van het verweer dient aan de klager gezonden te worden.
6. Alvorens een geschil in behandeling wordt genomen, wordt de klacht getoetst op ontvankelijkheid. Echter, gedurende de procedure behoudt de voorzitter, op grond van feiten en constatering, het recht voor om de klacht alsnog niet of gedeeltelijk ontvankelijk te verklaren. Voorbeelden van geschillen die door de Commissie niet in behandeling kunnen worden genomen zijn die waarbij partijen en getuigen onder ede moeten worden gehoord over afspraken die niet schriftelijk zijn vastgelegd. Beroep tegen een beslissing van niet-ontvankelijkheid is niet mogelijk. Ook kan de voorzitter onderzoeken of het geschil vatbaar is voor een regeling in der minne; hij kan zich daartoe met partijen verstaan.
7. Indien de tegenpartij bij haar verweerschriften een tegenvordering indient, geldt ten aanzien van deze tegenvordering dezelfde procedure als ten aanzien van de oorspronkelijke klacht, tenzij de Commissie anders beslist.
8. Indien klager de openstaande rekening niet of ten dele heeft betaald, dient hij het nog openstaande bedrag in depot van de FOCWA-NIVRE Geschillencommissie te storten op IBAN: NL31 INGB 0653 6837 23. Klager dient daaraan te voldoen alvorens zijn klacht ontvankelijk wordt verklaard. In de uitspraak zal de Commissie bepalen wat met het in depot gestorte bedrag wordt gedaan.
9. De Commissie is bevoegd bij partijen inlichtingen in te winnen, getuigen en deskundigen te horen en een onderzoek ter plaatse in te stellen of te doen instellen. De Commissie dient beide partijen in de gelegenheid te stellen getuigen en deskundigen verhoren bij te wonen.
10. Er mag gedurende de klachtenprocedure geen reparatie plaatsvinden aan het voertuig waar de klacht(en) betrekking op heeft (hebben), tenzij anders met de Commissie is overeengekomen. Indien reparatie wel plaatsvindt, zonder voorafgaande toestemming van de Commissie, kan de klacht niet worden behandeld.
11. Het voertuig mag niet verkocht worden gedurende de klachtenprocedure. Indien dit wel gebeurt, kan de klacht niet worden behandeld.
12. Zodra de stand van het geding zulks toelaat, zal een zitting der Commissie plaatsvinden, waarin aan partijen de gelegenheid zal worden geboden om hun standpunt mondeling toe te lichten en op vragen van leden der Commissie te antwoorden. De voorzitter bepaalt plaats, dag en uur van de zitting en draagt aan de secretaris op, de partijen tenminste 21 dagen tevoren bij aangetekend schrijven (met ontvangstbevestiging middels handtekening retourkaart) op te roepen en eveneens de andere leden der Commissie tijdig te verwittigen.
Partijen zijn bevoegd getuigen en deskundigen ter zitting mee te brengen en zich te doen bijstaan door een raadsman, mits daarvan tijdig schriftelijk, en onder opgave van hun namen en adressen, aan de Commissie en de tegenpartij is kennis gegeven.
Partijen kunnen zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen na voorafgaande kennisgeving aan de Commissie, tenzij de Commissie hun persoonlijke verschijning gewenst acht.
13. Een zitting kan alleen plaatsvinden indien het voertuig gewassen aanwezig is ten tijde van de zitting, tenzij anders met de Commissie is overeengekomen.

14. Bij de oproeping voor de zitting wordt aan partijen de samenstelling der Commissie meegedeeld. Partijen hebben het recht om één of meer leden van de Commissie tenminste 10 werkdagen voor de zitting schriftelijk en met redenen omkleed te wraken, indien zich te zijnen of te hunnen aanzien feiten of omstandigheden voordoen waardoor in het algemeen de onpartijdigheid der Commissie schade zou kunnen lijden. De voorzitter beslist over het verzoek tot wraking. Betreft het hemzelf, dan beslissen de overige leden. Indien één of meer leden wordt of worden gewraakt, zal zijn of hun plaats worden ingenomen door één of meer der plaatsvervangende leden. Dezelfde regelen zijn van toepassing indien de voorzitter en/of een lid zich wenst te verschonen.
15. Indien de Commissie de klager in zijn klacht ontvankelijk heeft verklaard en er voor behandeling van de klacht een zittingsdatum is bepaald, en één der partijen die bij de klacht betrokken is, 10 werkdagen of minder voor de zittingsdatum kenbaar heeft gemaakt noch in persoon, noch conform artikel 9, noch met behulp van een gemachtigde, aanwezig te zullen zijn, zal deze partij gehouden zijn de zittingskosten zijnde € 600,- te betalen.
16. Indien één van de partijen niet verschenen is, kan de Commissie, indien zij daartoe termen aanwezig acht, de zaak aanhouden en partijen alsnog in de gelegenheid stellen hun standpunt alsdan uiteen te zetten. Partijen die zich zonder grondige reden binnen 10 werkdagen voor de zittingsdatum afmelden worden belast met zittingskosten, welke € 600,- bedragen.
17. De secretaris woont de zitting van het begin tot het eind bij en hij houdt aantekeningen van de zakelijke inhoud der afgelegde verklaringen. De secretaris kan zijn taak m.b.t. vastlegging delegeren aan een medewerk(st)er van het FOCWA-secretariaat.
18. De leden der Commissie alsmede de secretaris en de in artikel 13 bedoelde medewerk(st)er zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken- en bedrijfsgeheimen waarvan zij in hun functie kennis krijgen. De verplichting tot geheimhouding blijft ook na het beëindigen van hun functie bestaan.
19. De Commissie stelt haar bindend advies vast naar het oordeel van de meerderheid van haar leden buiten de tegenwoordigheid van partijen. Het bindend advies wordt gemotiveerd en schriftelijk vastgelegd, zo spoedig mogelijk nadat de laatste zitting der Commissie in de betreffende zaak heeft plaatsgehad. De Commissie mag geen gebruik maken van bewijsmateriaal waarvan één of beide partijen geen kennis heeft kunnen nemen. Een afschrift van het bindend advies, door voorzitter en secretaris ondertekend, wordt bij aangetekend schrijven aan elk der partijen toegezonden.
20. De Commissie kan een in het ongelijk gestelde partij veroordelen tot nakoming en/of schadevergoeding en kan de overeenkomst ontbonden verklaren. Indien voor een in het gelijk gestelde partij kosten zijn ontstaan, verband houdende met de behandeling van het geschil, kan de Commissie hiervoor een gehele of gedeeltelijke vergoeding toekennen ten laste van de tegenpartij.
21. De Commissie is bevoegd om eventueel door partijen in de procedure begane verzuimen, over de aard, de zwaarte en de mate van de niet in acht genomen formaliteiten en vormfouten, zelfstandig een oordeel te vellen.
22. Indien de Commissie van oordeel is dat de klacht gegrond is en het FOCWA-lid veroordeeld is zijn verplichting na te komen en / of een schadevergoeding dient te betalen, kan dit betekenen dat het FOCWA-lid gehouden zal zijn de werkelijke kosten voor behandeling van het geschil te betalen, met dien verstande dat in gevallen waarbij de Commissie van oordeel is dat klacht gedeeltelijk gegrond is, het lid gehouden kan zijn om een lager bedrag dan de werkelijke kosten te betalen.
Voor behandeling van de klacht is klager € 125,- verschuldigd. Indien de Commissie van oordeel is dat de klacht ongegrond is zal er geen teruggave van het klachtengeld aan klager plaatsvinden. In die gevallen, waarbij de Commissie van oordeel is dat de klacht gedeeltelijk ongegrond is, kan het zijn dat klager een lager bedrag dan het klachtengeld van € 125,- terug krijgt.
23. De Commissie oordeelt en beslist als goede mannen naar billijkheid. Haar beslissingen hebben de kracht van een bindend advies. Beroep tegen een bindend advies van de Commissie is niet mogelijk.
24. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de Commissie.