



---

# REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE KCAF

---



---

## INHOUDSOPGAVE

---

- Artikel 1 : Begripsomschrijving
- Artikel 2 : Samenstelling Commissie
- Artikel 3 : Taak Commissie
- Artikel 4 : Bevoegdheid Commissie
- Artikel 5: Geheimhouding
- Artikel 6 : Ontvankelijkheid
- Artikel 7 : Aanhangig maken
- Artikel 8: Klachtengeld
- Artikel 9: Procedurekosten
- Artikel 10/11: Kennelijke fout
- Artikel 12: Fictieve intrekking
- Artikel 13: Verweer
- Artikel 14: Mondelinge behandeling
- Artikel 15: Inlichtingen, getuigen en deskundigen
- Artikel 16: Bindend advies
- Artikel 17: Inhoud bindend advies
- Artikel 18: Schikking
- Artikel 19: Staking behandeling geschil
- Artikel 20: Vernietiging, verbindende kracht
- Artikel 21: Procedurele beslissingsgrond



---

## Artikel 1. Begripsomschrijving

---

In dit reglement wordt verstaan onder:

stichting : de Stichting Kennis Centrum Aanpak Funderingsproblematiek (KCAF);

commissie : de Klachtencommissie KCAF, ingesteld en in stand gehouden door de Stichting;

ondernemer : de natuurlijke of rechtspersoon die geregistreerd is in één van de Erkenningsregisters van de stichting;

klager : de natuurlijke of rechtspersoon die een klacht heeft vanwege de nakoming door de ondernemer van een overeenkomst tot procesbegeleiding, overeenkomst tot funderingsonderzoek of overeenkomst tot funderingsherstel.

---

## Artikel 2. Samenstelling commissie

---

De commissie bestaat uit een drietal door de stichting te bepalen onafhankelijke leden. De leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de stichting.

---

## Artikel 3. Taak commissie

---

1 De commissie heeft tot taak geschillen tussen klager en ondernemer te beslechten, voor zover deze betrekking hebben op het niet althans niet of niet volledig nakomen door de ondernemer van een of meerdere krachtens de betreffende erkenningsregeling op hem rustende verplichtingen, waardoor een aantekening daarvan in het erkenningsregister gewenst is, waardoor een schorsingsmaatregel gewenst is of waardoor schrapping van de registratie gewenst is. Deze geschillenregeling heeft geen invloed op de rechtsverhouding tussen klager en ondernemer en stelt uitsluitend de vraag centraal of de ondernemer één of meerdere vanwege de registratie in één van de Erkenningsregisters van het KCAF op hem rustende verplichtingen heeft geschonden.

2 De commissie beslecht het geschil door bindend advies.

---

## Artikel 4. Bevoegdheid commissie

---

De commissie is bevoegd een geschil te behandelen, indien en voor zover partijen zijn overeengekomen het geschil door de commissie te laten beslechten.

---

## Artikel 5. Geheimhouding

---

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 6. Ontvankelijkheid

---

De commissie verklaart de klager in zijn klacht ambtshalve dan wel op verzoek van de ondernemer niet ontvankelijk:

- a Indien en voor zover het geschil betrekking heeft op dood, lichamelijk letsel of ziekte;
- b Indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur;
- c Indien hij zijn klacht niet eerst overeenkomstig de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden bij de ondernemer heeft ingediend
- d Indien hij zijn geschil niet binnen 12 maanden na de datum waarop hij de klacht bij de ondernemer indiende bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
- e Indien de ondernemer surseance van betaling of faillissement (WSNP daaronder begrepen) heeft aangevraagd of jegens hem heeft uitgesproken.

---

## Artikel 7. Aanhangig maken

---

- 1 Het geschil dient bij de commissie aanhangig te worden gemaakt door middel van een door de commissie te verstrekken en door de klager in te vullen vragenformulier.
- 2 Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.

---

## Artikel 8. Klachtengeld

---

- 1 Degene die een geschil aanhangig maakt, 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. Procedurekosten

---

- 1 Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een klager en de klacht van de klager door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in de uitspraak tevens bepaald, dat de ondernemer aan de klager het door deze ingevolge artikel 8 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
- 2 Bovendien wordt bepaald dat de ondernemer – als de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard - als bijdrage in de kosten van de behandeling van het geschil een door de stichting vastgesteld bedrag wegens kosten betaalt.
- 3 In afwijking van het bepaalde onder artikel 9 lid 1 wordt het klachtengeld door de ondernemer niet vergoed en is deze geen behandelingskosten verschuldigd, indien de commissie de klacht van de klager ongegrond acht.
- 4 Het bepaalde in het eerste lid, eerste zin, is eveneens van toepassing, indien het geschil aanhangig is gemaakt door een klager en de klacht van de klager door de commissie weliswaar ongegrond wordt bevonden, maar de commissie van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aan haar is voorgelegd.
- 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 10.

---

Behoudens het bepaalde in artikel 9 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 driemaal het bedrag dat inzake klachtengeld aan de commissie verschuldigd is.

---

## Artikel 11. Kennelijke fout

---

- 1 De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van de uitspraak door een partij schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke fout in de uitspraak herstellen, dan wel - indien de gegevens met betrekking tot de namen van de leden van de commissie, de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen of de dagtekening van de uitspraak 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 de uitspraak 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.

---

## Artikel 12. Fictieve intrekking

---

Indien de klager niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoetaan het bepaalde in de artikelen 7 en 8, wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.

---

## Artikel 13. Verweer

---

- 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 klager toegezonden.

---

## Artikel 14. Mondelinge behandeling

---

- 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. Inlichtingen, getuigen, deskundigen

---

- 1 De commissie kan indien zij dat noodzakelijk acht zelf inlichtingen inwinnen, onder meer 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.
- 2 De commissie geeft daarvan kennis aan partijen. Partijen kunnen bij het horen van getuigen of deskundigen desgewenst aanwezig zijn.
- 3 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.

---

## Artikel 16. Bindend advies

---

- 1 De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden. 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. Inhoud bindend advies

---

- 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:
  - a De ondernemer opdragen de behandelingskosten (in het bijzonder de volledige kosten van de klachtenprocedure) te betalen;
  - b Dat in het erkenningsregister waarin de ondernemer is geregistreerd een aantekening moet worden gemaakt van een toegewezen klacht;
  - c Dat de registratie van de ondernemer in het betreffende erkenningsregister (tijdelijk) geschorst moet worden dan wel ongedaan moet worden gemaakt (schrapping).



---

### Artikel 18. Schikking

---

Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de commissie de inhoud daarvan vastleggen.

---

### Artikel 19. Staking behandeling geschil

---

De commissie zal de behandeling van een geschil staken, indien aan de ondernemer surséance van betaling is verleend, een schuldsaneringsregeling van kracht is geworden, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat het geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen.

---

### Artikel 20. Vernietiging, verbindende kracht

---

- 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.
- 2 Door niet binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de gewone rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.

---

### Artikel 21. Procedurele beslissingsgrond

---

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

