



KLACHTENCOMMISSIE KCAF

Hoe werkt de klachtencommissie van het KCAF?



Inleiding

Indien u een geschil hebt met een door Stichting KCAF erkende procesbegeleider (of bureau voor procesbegeleiders), een funderingsonderzoeksbureau of een funderingsherstelbedrijf, dan kunt u de hulp inroepen van de Klachtencommissie KCAF.

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de Klachtencommissie werkt. Alle regels staan ook in een reglement dat u op aanvraag gratis wordt toegestuurd.

Een eenvoudige en goedkope procedure

Eenvoudig

U ontvangt een vragenformulier om uw klacht(en) kenbaar te maken. Dat klachtformulier legt de Klachtencommissie KCAF vervolgens voor aan de/het betreffende persoon/bedrijf, waarbij gevraagd wordt zijn of haar standpunt ten aanzien van deze klacht schriftelijk aan de Klachtencommissie kenbaar te maken. U ontvangt een afschrift van deze reactie. Daarop wordt door de Klachtencommissie een bijeenkomst bepaald, waar u uw klachten mondeling kunt toelichten. Een advocaat of andere vorm van rechtshulp is dus niet nodig.

Goedkoop

Het klachtengeld bedraagt € 50,-. Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portokosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. De erkende persoon of het bedrijf moet u het klachtengeld (deels) vergoeden indien u (deels) in het gelijk wordt gesteld. Schakelt u rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

De kosten van de klachtenprocedure bestaan uit (a) een vergoeding voor de leden van de commissie en (b) administratie kosten van het KCAF. Indien u in het ongelijk wordt gesteld, zullen deze kosten gedragen worden door KCAF. Indien u gedeeltelijk of geheel in het gelijk wordt gesteld, zullen deze kosten gedragen worden door de erkende persoon of bedrijf waartegen de klacht zich richt.

Uitspraak

De Klachtencommissie KCAF kent drie vormen van uitspraken: uw klacht wordt gegrond verklaard, uw klacht wordt deels gegrond verklaard of uw klacht wordt ongegrond verklaard. Indien uw klacht gegrond of deels gegrond wordt verklaard, dan wordt dat schriftelijk gemotiveerd door de Klachtencommissie KCAF, hetgeen u verder helpt bij het oplossen van het geschil dat u hebt met de erkende persoon of het bedrijf. Indien de klacht gegrond of deels gegrond wordt verklaard, dan wordt – afhankelijk van de ernst daarvan - een aantekening daarvan gemaakt in het betreffende Erkenningsregister, wordt het betreffende erkende persoon of bedrijf geschorst met als uiteindelijke sanctie dat de betreffende erkende persoon of bedrijf wordt geschrapt uit het Erkenningsregister van het KCAF. Indien jegens de betreffende persoon of het betreffende bedrijf binnen drie jaar tweemaal een klacht gegrond wordt verklaard, dan is KCAF verplicht de/het betreffende persoon/bedrijf uit het van toepassing zijnde Erkenningsregister van het KCAF te schrappen.



Wie zit er in de Klachtencommissie KCAF?

De Klachtencommissie KCAF bestaat uit drie leden waarvan in ieder geval 1 bestuurslid van het KCAF. Het KCAF heeft een lijst met leden (die vanwege hun deskundigheid daartoe geselecteerd zijn) waaruit zij – op basis van de aard van de klacht en de benodigde kennis en expertise – de overige 2 leden in de Klachtencommissie benoemt.

Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

De Klachtencommissie behandelt alleen klachten met betrekking tot de vraag of een in één van de drie (3) Erkenningsregisters geregistreerde persoon (dat kan een natuurlijk of een rechtspersoon zijn) de uit deze registratie op hem of haar rustende verplichtingen hebben geschonden. Het gaat dus alleen om de vraag of de betreffende geregistreerde bedrijf of persoon naar het oordeel van de Klachtencommissie van het KCAF een fout heeft gemaakt (inhoudende dat er gehandeld is in strijd met de voorwaarden van het betreffende Erkenningsregister), waarvan aantekening dient te worden gemaakt in het betreffend Erkenningsregister. De ultieme sanctie kan zelfs zijn dat de registratie van deze persoon of dit bedrijf niet gehandhaafd kan blijven. In dat geval wordt deze persoon of bedrijf uit het Erkenningsregister geschrapt.

Het KCAF heeft de volgende drie Erkenningsregisters:

- 1 Het Erkenningsregister voor procesbegeleiders
- 2 Het Erkenningsregister voor funderingsonderzoekbureaus
- 3 Het Erkenningsregister voor funderingsherstelbedrijven

Indien de/het betreffende persoon/bedrijf surseance van betaling heeft verleend of in staat van faillissement is geraakt en zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, kan de Klachtencommissie KCAF uw klacht niet in behandeling nemen. Indien een van de voornoemde omstandigheden blijkt na het aanhangig maken van de klachtenprocedure, dan wordt de behandeling van de klacht alsnog gestopt.

Eerst zelf proberen op te lossen, maar let op de termijnen

Als u het geschil aan de Klachtencommissie KCAF wilt voorleggen, moet u altijd – zo snel mogelijk – eerst zelf proberen met de/ het betreffende persoon/bedrijf tot een oplossing te komen. In de overeenkomst die u hebt met deze/dit erkende bedrijf of bedrijf kunnen termijnen zijn genoemd waarbinnen u de klacht moet melden. Doet u dat tijdig en doet u dat schriftelijk.

Wordt de klacht niet opgelost, dan moet u het geschil vervolgens binnen 12 maanden nadat u de klacht bij de/het betreffende persoon/bedrijf hebt ingediend aan de Klachtencommissie KCAF schriftelijk voorleggen.

Als u de klachttermijn hebt overschreden kan de Klachtencommissie KCAF besluiten geen inhoudelijke uitspraak over uw klacht te doen. In de gevallen dat de Klachtencommissie KCAF geen inhoudelijke uitspraak kan doen, ontvangt u het betaalde klachtengeld (minus een administratieve bijdrage van € 35,-) terug.

Klachtencommissie versus rechtbank en Raad van Arbitrage

Het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie KCAF staat los van de mogelijkheid (of de noodzaak) om een vordering in te stellen bij de rechtbank of de Raad van Arbitrage voor de Bouw. De Klachtencommissie KCAF doet enkel uitspraak over de vraag of het betreffende geregistreerde persoon of bedrijf naar haar oordeel een fout heeft gemaakt, inhoudende dat hij in strijd heeft gehandeld met de voorwaarden van het betreffende Erkenningsregister. De Klachtencommissie KCAF doet geen inhoudelijke uitspraak over de vraag of de/het betreffende erkende persoon/bedrijf jegens u aansprakelijk is en/of schadelijk is.



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.



Hoe moet een geschil worden ingediend?

Als u een geschil aan de Klachtencommissie KCAF wilt voorleggen, dan dient u altijd eerst het vragenformulier in te vullen. Dit vragenformulier treft u aan op de website van het KCAF (www.kcaf.nl) of is telefonisch op te vragen bij het KCAF.

Op het vragenformulier geeft u aan wat uw klachten zijn. Met uw ondertekening geeft u aan dat u wilt dat de Klachtencommissie KCAF uw zaak behandelt en dat u zich aan de uitspraak van de Klachtencommissie zult houden. Tegelijkertijd met het insturen van het ingevulde en ondertekende vragenformulier moet u ook de kopieën van de daarin gevraagde stukken aan de Klachtencommissie toesturen. Dit tezamen met alle ander stukken die u relevant acht voor de beoordeling van het geschil.

Nadat u het vragenformulier hebt ingediend wordt u door de Klachtencommissie KCAF gevraagd het klachtengeld te betalen. Na ontvangst van het klachtengeld zal op het secretariaat van de Klachtencommissie KCAF gecontroleerd worden of de Klachtencommissie KCAF uw klacht kan behandelen.

Hoe verder?

Nadat u aan de bovengenoemde voorwaarden hebt voldaan krijgt de/het betreffende persoon/bedrijf een afschrift van uw klachtenformulier en de andere stukken. Hij krijgt een maand de tijd om daarop schriftelijk te reageren. U krijgt vervolgens een kopie van deze reactie ter kennisneming toegezonden.

Na ontvangst van alle stukken zal een bijeenkomst worden bepaald waarbij partijen onder voorzitterschap van de Klachtencommissie de klachten zullen bespreken.

Al met al is met de procedure een aantal maanden gemoeid.

De/het erkende persoon/bedrijf wil alsnog een regeling met u treffen

Het kan zijn dat de/het erkende persoon/bedrijf na ontvangst van de stukken u toch nog een aanbod doet om een verdere behandeling door de Klachtencommissie KCAF te voorkomen. U kunt dat aanbod accepteren en afzien van verdere behandeling van het geschil. U kunt in dat geval het geschil intrekken. Bedenk echter wel dat u het klachtengeld in dat geval niet terugkrijgt. Houdt u daar rekening mee bij het aanbod dat de/het erkende persoon/bedrijf doet.

Zittingen

U en de erkende persoon / het erkende bedrijf krijgen bericht wanneer het geschil door de Klachtencommissie KCAF zal worden behandeld. Met de zittingsdatum kan niet meer worden geschoven. Bent u in een bepaalde periode verhinderd en wilt u wel graag op de zitting aanwezig zijn, dan is het verstandig dat tijdig te melden. Mogelijk kan daar dan bij het bepalen van de zittingsdatum rekening gehouden worden. Indien u voor de zitting verhinderd bent kunt u overwegen iemand te machtigen om namens u op te treden. De zittingen worden gehouden in Den Haag en Utrecht.

Wanneer u naar de zitting komt hebt u de gelegenheid om uw klachten nog eens mondeling toe te lichten. Bovendien biedt de Klachtencommissie de mogelijkheid tot het stellen van vragen en u tot het geven van nader commentaar. Dit kan verhelderend werken. Zowel u als De/het erkende persoon/bedrijf zijn echter vrij om te komen of weg te blijven. Als u komt, dan is dat voor eigen rekening. De zitting duurt circa een uur.



De uitspraak

De Klachtencommissie KCAF kan op de aan haar voorgelegde klachten iedere beslissing nemen die zij redelijk en billijk acht. Zo kan zij onder meer de volgende beslissingen nemen:

- Uw klacht gegrond verklaren;
- Uw klacht gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond verklaren;
- Uw klacht ongegrond verklaren.

Indien de Klachtencommissie KCAF uw klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond verklaard, zal zij tevens bepalen dat hiervan een aantekening wordt gemaakt in het betreffende Erkenningsregister, al dan niet gecombineerd met de maatregel van schorsing, ten laste van de/het erkende persoon/bedrijf waartegen uw klacht zich richt. De ultieme sanctie die de Klachtencommissie kan uitspreken is dat zij het betreffende erkende persoon of bedrijf schrappt uit het betreffende Erkenningsregister.

Een andere mogelijkheid is dat de Klachtencommissie KCAF partijen alsnog tot een schikking brengt. Dit kan uiteraard alleen als beide partijen ermee instemmen.

Binnen een maand na de zitting wordt de uitspraak schriftelijk aan partijen meegedeeld.

Geen hoger beroep

Tegen de uitspraak van de Klachtencommissie KCAF is geen beroep mogelijk. Na de zitting is de discussie gesloten. Wel kan na de uitspraak en indien dat binnen 14 dagen wordt verzocht een kennelijke fout in de tekst nog worden hersteld.

De uitspraak van de Klachtencommissie KCAF is bindend voor beide partijen voor wat betreft de vraag of de klacht gegrond of ongegrond is. Een klachtenprocedure bij de Klachtencommissie laat onverlet uw mogelijkheden om een vordering in te stellen bij de Rechtbank of bij Raad van Arbitrage voor de Bouw (afhankelijk van wat in de opdrachtbevestiging overeengekomen is) tot schadevergoeding of herstel van de schade. Voor zo'n procedure is doorgaans wel noodzakelijk dat u een advocaat inschakelt.

