

Reglement Geschillencommissie Nationale Badkamer Garantie

Artikel 1 Definities:

Stichting: (stichting) Nationale Badkamer Garantie;

Commissie: de Geschillencommissie NBG, ingesteld en in stand gehouden door de Stichting;

Ondernemer: de deelnemer aan de (stichting) Nationale Badkamer Garantie (NBG);

Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;

Voorwaarden: de voorwaarden behorende bij de NBG.

Artikel 2 Samenstelling Commissie

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 stichting aangezocht vaktechnische leden. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitter(s) dient/dienen 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 en een vaktechnisch lid.

Artikel 3 Taak Commissie

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 op het terrein van sanitair en/of tegels en/of installatie daarvan.

Zij doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

Artikel 4 Bevoegdheid

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

Artikel 5 Ontvankelijkheid

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

- indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
- indien het een geschil betreft waarover 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 vervolg Ontvankelijkheid

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;
 - b. indien hij zijn geschil niet binnen 3 maanden na de datum waarop hij de klacht bij de ondernemer indiende bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a en b, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de consument ter zake van de niet naleving van de termijn(en) in de voorwaarden naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.
3. Voor zover voorwaarden van toepassing zijn die in voor de consument ongunstige zin afwijken van hetgeen in lid 1 is bepaald, zal de commissie deze voorwaarden buiten beschouwing laten.

Artikel 7. De behandeling van geschillen

1. 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 welke per post en/of email zal worden ingediend.

2. Degene die een geschil aanhangig maakt, is een conform de voorwaarden vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd. Het in de voorgaande bedoelde bedrag wordt door de commissie niet terugbetaald.

3. 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.

4. Is de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat, niet geleverd, dan kan de consument in afwijking van het vorige lid volstaan met deponering van een bedrag overeenkomend met het bepaalde in artikel 12 van de voorwaarden inzake annuleringskosten, onder verrekening van een eventuele aanbetalings.

5. Indien de consument niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 1, 2, 3 en 4 wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.

6. 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 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.

7. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt, een schuldsaneringsregeling van kracht is geworden of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat de consument heeft voldaan aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 1,2, 3 en 4.

8. Wordt het geschil door de ondernemer bij de commissie aanhangig gemaakt, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien de consument daarmee instemt en voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 1, 3 en 4, waarna het geschil verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure.

9. 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.

10. Het in het vorige lid bedoelde standpunt wordt door de commissie in afschrift aan de consument toegezonden.

11. Indien de commissie dit nodig acht of indien één partij of beide partijen hier toe 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.

12. 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.

13. 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. 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.

Artikel 8 Uitspraak

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, van kracht zijnde op het moment van de door partijen gesloten overeenkomst, past de commissie deze laatstbedoelde voorwaarden toe.

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.
3. De commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
4. 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.
5. De commissie kan 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, bindend opleggen onder ongegrondverklaring van de klacht. 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.
6. 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.
7. In het bindend advies bepaalt de commissie mede de bestemming van een ingevolge artikel 7 lid 3 en/of lid 4 bij haar in depot gestort bedrag.
8. Bij geschillen over verrekening van het depotbedrag overeenkomstig het bindend advies, beslist de commissie op verzoek van de meest gereede partij.
9. 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.
10. 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 7 lid 2 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
11. 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 moet vergoeden.
12. Bij een tussen partijen getroffen schikking onder leiding van een deskundige zoals voorzien in artikel 7 lid 12 en 13 van dit reglement, alsmede voor een getroffen schikking tijdens de mondelinge behandeling zoals voorzien in artikel 8 lid 6, is de ondernemer aan de commissie een door de stichting vastgesteld bedrag aan kosten van behandeling verschuldigd. Het door de ene partij betaalde klachtengeld behoeft door de andere partij aan deze niet te worden vergoed.
13. Behoudens het bepaalde in de leden 10 en 11 van dit artikel komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening.
14. 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 fout in het bindend advies herstellen, dan wel - indien de gegevens genoemd in artikel 8 lid 2 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld - tot verbetering van die gegevens overgaan.

15. Een verzoek als bedoeld in lid 14 wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.

16. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in lid 14 te reageren.

17. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.

Artikel 9. 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 10. Slotbepalingen

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 onaanvaardbaar.

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