

## **GESCHILLENREGLEMENT VITAAL KALF**

### **Definities**

#### Artikel 1

Dit reglement neemt de terminologie van de Algemene Voorwaarden Kwaliteitsregeling Vitaal Kalf (hierna AV Vitaal Kalf) over. In afwijking daarvan wordt voor de toepassing van dit reglement verstaan onder:

1. Secretaris : de fungerende secretaris van de geschillencommissie;
2. Voorzitter : de voorzitter van de geschillencommissie;
3. Belanghebbende : (rechts)persoon wiens belang rechtstreeks bij een besluit of handeling van regelinghouder of CI is betrokken. Dit belang dient objectief bepaalbaar en persoonlijk, derhalve niet van algemeen belang, te zijn.

### **Geschillencommissie**

#### Artikel 2

1. Er is een geschillencommissie Vitaal Kalf, welke zetelt te Nieuwegein.
2. De geschillencommissie is met uitzondering van de civiele rechter belast met de beslissing in alle geschillen tussen deelnemer en / of belanghebbende enerzijds en de regelinghouder en / of CI anderzijds.
3. Het bestuur van de regelinghouder benoemt ten minste drie personen die als lid van de geschillencommissie kunnen fungeren. Deze personen hebben geen binding met de regelinghouder en de CI anders dan voortvloeiend uit dit geschillenreglement.
4. Het bestuur benoemt een voorzitter voor de geschillencommissie, die de hoedanigheid van meester in de rechten bezit en die, bij voorkeur, tevens lid van de rechterlijke macht is of is geweest.
5. De geschillencommissie bestaat uit drie leden, waaronder de voorzitter, en twee leden, die per geval door de voorzitter worden aangewezen uit de overeenkomstig het derde lid benoemde personen.
6. Indien de voorzitter van oordeel is dat een geschil van zodanige aard is dat zijn aanwezigheid bij de behandeling ervan niet noodzakelijk is, zal hij, in afwijking van het gestelde in het vijfde lid, drie leden aanwijzen uit de overeenkomstig het derde lid benoemde personen. Deze drie leden zullen in het geschil optreden als geschillencommissie. Deze geschillencommissie zal uit haar midden één van de leden aanwijzen, die als plaatsvervangend voorzitter zal fungeren.
7. Als secretaris van de geschillencommissie treedt op een functionaris, die de hoedanigheid van meester in de rechten bezit. De secretaris heeft geen stemrecht in de geschillencommissie.

## Bezwaarcommissie

### Artikel 3

1. Er is een bezwaarcommissie Vitaal Kalf, welke zetelt te Nieuwegein.
2. Alvorens een geschil aanhangig gemaakt kan worden bij de geschillencommissie, dient het bestreden besluit dan wel de bestreden handeling, eerst te worden voorgelegd aan de bezwaarcommissie Vitaal Kalf.
3. De bezwaarcommissie bestaat uit 3 medewerkers van de regelinghouder dan wel betrokken CI die worden aangewezen door de regelinghouder. Deze 3 medewerkers mogen niet betrokken zijn geweest bij het bestreden besluit dan wel de bestreden handeling.
4. Degene die het bezwaar heeft ingediend, wordt in de gelegenheid gesteld zijn bezwaar mondeling of schriftelijk toe te lichten.
5. Er wordt gestreefd om binnen vier weken na ontvangst het bezwaar af te handelen. De bezwaarcommissie kan de afhandeling van het bezwaar eenmalig met zes weken uitstellen.
6. Degene die het bezwaar heeft ingediend, ontvangt schriftelijk bericht over de afhandeling van het bezwaar. In dit bericht worden de bevindingen en het advies van de bezwaarcommissie ter zake het bezwaar weergegeven.
7. De regelinghouder draagt zorg voor de registratie van ingediende bezwaren.

## Aanhangig maken van een bezwaar

### Artikel 4

1. Het indienen van bezwaar dient schriftelijk en bij aangetekende post bij de bezwaarcommissie te worden ingediend. Een zodanige aanvraag, indien gericht tegen een besluit dan wel handeling van de regelinghouder en / of CI, is slechts ontvankelijk indien deze ter post wordt bezorgd binnen zes weken na de dag waarop het bestreden besluit van de regelinghouder en/of CI is medegedeeld, uitgereikt of verzonden, dan wel na de dag waarop de bestreden handeling van de regelinghouder en/of CI is verricht.
2. Het indienen van een bezwaar wegens het niet nemen van een besluit of het niet verrichten van een handeling dient ter post te worden bezorgd binnen drie maanden nadat de belanghebbende schriftelijk om het nemen van het besluit respectievelijk om het verrichten van de handeling heeft verzocht.
3. Termijnoverschrijding leidt niet tot niet-ontvankelijkheid, indien de belanghebbende ten genoegen van de bezwaarcommissie aantoont dat hem ter zake van die overschrijding redelijkerwijze geen verwijt treft.
4. Een ingediend bezwaar dient de navolgende gegevens te bevatten:
  - a. de naam en het adres van degene die het bezwaar heeft ingediend;

b. een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van het bezwaar.  
Elke aanvraag dient vergezeld te gaan van schriftelijke bewijsstukken, voor zover de aanvrager daarover de beschikking heeft.

## Aanhangig maken van het geschil

### Artikel 35

1. Een aanvraag om geschilbeslechting dient schriftelijk en bij aangetekende post bij de geschillencommissie te worden ingediend. Een zodanige aanvraag, indien gericht tegen een besluit dan wel handeling van de regelinghouder en / of CI, is slechts ontvankelijk indien deze ter post wordt bezorgd binnen zes weken na de dag waarop het bestreden besluit van de regelinghouder en / of CI dan wel het advies van de bezwaarcommissie is medegedeeld, uitgereikt of verzonden, dan wel na de dag waarop de bestreden handeling van de regelinghouder en / of CI is verricht.
2. Een aanvraag om geschilbeslechting wegens het niet nemen van een besluit ~~of~~ het niet verrichten van een handeling of het niet behandelen van een bezwaar, dient ter post te worden bezorgd binnen drie maanden nadat de belanghebbende schriftelijk om het nemen van het besluit ~~respectievelijk om~~ het verrichten van de handeling dan wel advies op het bezwaar heeft verzocht.
3. Termijnoverschrijding leidt niet tot niet-ontvankelijkheid, indien de belanghebbende ten genoegen van de geschillencommissie aantoont dat hem ter zake van die overschrijding redelijkerwijze geen verwijt treft.

### Artikel 64

1. De aanvraag bevat de navolgende gegevens:
  - a) de naam en het adres van de betrokken partijen;
  - b) een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van het geschil;
  - c) het besluit van de bezwaarcommissie;
  - ~~b)d)~~ indien van toepassing het naar aanleiding van het advies de bezwaarcommissie nieuw genomen besluit van de CI dan wel regelinghouder;
  - ~~e)~~ een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van de vordering.
2. Elke aanvraag dient vergezeld te gaan van schriftelijke bewijsstukken, voor zover de aanvrager daarover de beschikking heeft.
3. Elke aanvraag dient vergezeld te gaan van storting van een bedrag ad. € 135,- op een nader aan te geven bankrekening.
4. De aanvraag wordt niet in behandeling genomen zolang deze naar het oordeel van de secretaris niet compleet is.
5. De secretaris zal, indien naar zijn oordeel niet voldoende gegevens door de aanvrager zijn verstrekt en / of storting van het bedrag als bedoeld in derde lid niet heeft plaatsgevonden vóór het verstrijken van de termijn bedoeld in artikel 3, de aanvrager in de gelegenheid stellen zijn aanvraag te completeren, respectievelijk zorg te dragen voor storting van het bedrag bedoeld in

derde lid, binnen een door de secretaris te stellen termijn. Niet inachtneming van deze termijn leidt tot niet-ontvankelijkheid van de aanvraag.

6. De secretaris verklaart de aanvraag niet-ontvankelijk in het geval dat de aanvraag niet vergezeld gaat van een storting als bedoeld in het derde lid. In alle andere gevallen beslist de voorzitter over de ontvankelijkheid.

## Wraking

### Artikel 75

1. Zodra bekend is welke personen tot lid van de geschillencommissie zijn aangewezen, stelt de secretaris de betrokken partijen hiervan op de hoogte.
2. De betrokken partijen kunnen één of meer leden van de geschillencommissie wraken indien gerechtvaardigde twijfel bestaat aan zijn onpartijdigheid of onafhankelijkheid.
3. Een lid van de geschillencommissie kan ook worden gewraakt om redenen die voorafgaand aan zijn benoeming zijn opgekomen.
4. De wrakende partij brengt de wraking, onder opgave van redenen, schriftelijk ter kennis van het desbetreffende lid, de andere leden van de geschillencommissie en de wederpartij. Deze kennisgeving wordt gedaan binnen veertien dagen nadat de wrakende partij kennis heeft gekregen van de redenen voor wraking.
5. De zaak kan door de geschillencommissie worden geschorst vanaf de dag van de ontvangst van de kennisgeving.
6. Trekt het gewraakte lid zich niet binnen twee weken na de dag van de ontvangst van de kennisgeving terug, dan wordt over de wraking op verzoek van de meest gerede partij door de President van de Rechtbank 's-Gravenhage beslist.

## Procedure

### Artikel 86

1. De secretaris zendt een exemplaar van de aanvraag zo spoedig mogelijk aan de gedaagde partij en wijst hem op de mogelijkheid om binnen vier weken bij de secretaris een schriftelijk verweer in te dienen. De secretaris kan deze termijn verlengen.
2. De secretaris zal zo spoedig mogelijk een exemplaar van het verweerschrift aan de eisende partij toezenden en deze, zo de secretaris daartoe termen aanwezig acht, in de gelegenheid stellen om binnen een door hem / haar te bepalen termijn bij hem / haar een conclusie van repliek in te dienen.

3. Indien de eisende partij van deze gelegenheid gebruik maakt, zal de secretaris onder toezending van een exemplaar van de conclusie van repliek aan de gedaagde partij deze op overeenkomstige wijze in staat stellen tot het indienen van een conclusie van dupliek.

#### Artikel 97

1. De geschillencommissie bepaalt de dag en het tijdstip van de zitting, waarop partijen hun standpunten mondeling kunnen toelichten. De secretaris roept de leden onder toezending van de stukken en de partijen tot deze zitting op, evenals tot eventuele volgende zittingen.
2. Indien één der partijen daar om verzoekt en de geschillencommissie termen aanwezig acht aan dit verzoek te voldoen, kan de behandeling van het geschil geheel of voor een gedeelte achter gesloten deuren plaatsvinden.
3. De (fungerend) voorzitter van de geschillencommissie is bevoegd de bij of krachtens dit reglement gestelde termijnen te verlengen.
4. De geschillencommissie is bevoegd om getuigen en deskundigen te horen.
5. Partijen zijn bevoegd om zich door een raadsman te doen bijstaan.

#### Artikel 108

In die gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de (fungerend) voorzitter van de geschillencommissie.

### **Bijzondere bepalingen voor geschillen betreffende sancties en maatregelen**

#### Artikel 119

Indien het geschil betrekking heeft op één of meer door de regelinghouder en / of door haar aangewezen rechtspersoon aan een deelnemer opgelegde sancties, zijn tevens de bepalingen van de artikelen 9 en 10 van dit reglement van toepassing.

#### Artikel 120

1. Onverminderd het elders in de artikelen 9 en 10 bepaalde, wordt (worden) de door de regelinghouder en / of de door de Certificerende Instelling (hierna CI) opgelegde sanctie(s) door de geschillencommissie gehandhaafd, indien de hiertegen door de deelnemer gemaakte bezwaren ongegrond worden bevonden.
2. De opgelegde sanctie(s) kan (kunnen) niet worden gehandhaafd, indien de afwezigheid van alle schuld van de deelnemer aan de geconstateerde overtreding(en) bewezen wordt. Onder schuld in deze zin valt in ieder geval ook elke vorm van nalatigheid of onachtzaamheid ter zake van het treffen van de redelijkerwijze vereiste voorzorgen en maatregelen om de geconstateerde overtreding(en) te voorkomen.
3. Indien de geschillencommissie van oordeel is dat er onder de omstandigheden van het geval een kennelijke onevenredigheid bestaat tussen de door de regelinghouder en / of de CI opgelegde

sanctie(s) enerzijds en de geconstateerde overtreding(en) anderzijds, is zij bevoegd om de sanctie(s) tot een passend niveau te matigen, dan wel om de sanctie(s) te vervangen door een meer passende sanctie(s).

#### Artikel 131

1. Wordt door de deelnemer hangende het geschil getuigenbewijs aangeboden, dan zal de regelinghouder, onverminderd het bepaalde in het tweede lid, onverwijld een verzoek tot voorlopig getuigenverhoor als bedoeld in de artikelen 186 e.v. van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering bij de Arrondissementsrechtbank indienen.
2. Wanneer een verzoek tot voorlopig getuigenverhoor als bedoeld in de artikelen 186 e.v. van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering door de deelnemer wordt ingediend, dan is de regelinghouder gehouden om de toewijzing van het verzoek zoveel mogelijk te bevorderen; in het bijzonder is het aan de regelinghouder niet toegestaan om zich tegen de inwilliging van het verzoek te verweren.
3. De behandeling door de geschillencommissie wordt geschorst in afwachting van de voltooiing van de procedure van voorlopig getuigenverhoor door de rechter.

#### **Uitspraak**

#### Artikel 124

De geschillencommissie beslist binnen zes weken nadat de (laatste) zitting als bedoeld in artikel 7 heeft plaatsgevonden bij wege van bindend advies en bij meerderheid van stemmen. In bijzondere gevallen kan de geschillencommissie deze termijn met ten hoogste 6 weken verlengen. De schriftelijke uitspraak bevat onder meer de gronden voor de gegeven beslissing. Van de mening van een eventuele minderheid wordt in de uitspraak geen melding gemaakt. Ieder der betrokken partijen ontvangt van de secretaris zo spoedig mogelijk een afschrift van de uitspraak.

#### Artikel 153

De geschillencommissie zal in haar beslissing mede bepalen, hoe hoog de kosten van de behandeling van het geding zijn en wie deze kosten zal hebben te dragen, met dien verstande dat degene die geheel of grotendeels in het gelijk wordt gesteld, niet geheel in de kosten van het geding kan worden veroordeeld. Onder kosten zijn mede begrepen de honorering en de verschotten van de leden van de geschillencommissie. Het in artikel 4, derde lid, gestorte bedrag wordt afhankelijk van de beslissing verrekend dan wel teruggestort.

#### **Slotbepalingen**

#### Artikel 164

De regelinghouder is verplicht aan de geschillencommissie alle gewenste inlichtingen te verstrekken en bescheiden over te leggen.

#### Artikel 175

1. De leden van de geschillencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken- en bedrijfsgeheimen, welke zij in hun hoedanigheid vernemen en voorts van alle aangelegenheden ten aanzien waarvan de geschillencommissie geheimhouding heeft opgelegd of waarvan zij het vertrouwelijke karakter moeten begrijpen.
2. Indien een lid van de geschillencommissie in strijd met het in het eerste lid bepaalde handelt, kan dit lid door het bestuur geschorst of ontslagen worden. Een zodanige beslissing wordt niet genomen dan nadat de betrokkene in de gelegenheid is gesteld zich ter zake te verantwoorden.

#### Artikel 186

De hoogte van de vacatiegelden voor de leden van de geschillencommissie wordt bij besluit van de regelinghouder vastgesteld.

### **Slotbepalingen**

#### Artikel 197

Dit reglement wordt aangehaald als: Geschillenreglement Vitaal Kalf.