

# REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE

Februari 2020



## Inhoudsopgave

DEFINITIES .....	3
<b>Artikel 1 – Begripsbepaling</b> .....	3
<b>Artikel 2 - Doel</b> .....	4
DE GESCHILLENCOMMISSIE .....	4
<b>Artikel 3 - Samenstelling</b> .....	4
<b>Artikel 4 - Secretaris</b> .....	4
ONTVANKELIJKHEID KLACHT EN BETROKENNE.....	4
<b>Artikel 5 – Niet-ontvankelijkheid</b> .....	4
<b>Artikel 6 - Ingangsvereisten</b> .....	5
<b>Artikel 7 - Informatieverstrekking</b> .....	6
<b>Artikel 8 – Intrekken verzoek</b> .....	6
AFHANDELING KLACHT .....	7
<b>Artikel 9 – Verloop procedure</b> .....	7
<b>Artikel 10 – Niet-ontvankelijkheid, onbevoegdheid en/of kennelijk (on)gegrond</b> .....	7
<b>Artikel 11 – Rechten bij afhandeling geschil</b> .....	7
<b>Artikel 12 – Wijze van afhandeling</b> .....	8
<b>Artikel 13 – Intrekken geschil</b> .....	8
<b>Artikel 14 – Wijze van beslissen</b> .....	8
<b>Artikel 15 – Gebonden uitspraak</b> .....	9
<b>Artikel 16 - Proceskosten</b> .....	9
<b>Artikel 17 - Uitspraak</b> .....	9
GEHEIMHOUDING, WRAKING EN VERSCHONING.....	9
<b>Artikel 18 - Geheimhoudingsplicht</b> .....	9
<b>Artikel 19 – Publicatie uitspraak</b> .....	9
<b>Artikel 20 – Redelijkheid &amp; billijkheid</b> .....	9
<b>Artikel 21 - Slotbepaling</b> .....	9

## DEFINITIES

### Artikel 1 – Begripsbepaling

In dit reglement wordt verstaan onder:

#### **Bestuur**

Het bestuur van de Stichting Betalingsachterstandenregistratie als bedoeld in artikel 3 van de statuten.

#### **Betrokkene**

De natuurlijke persoon op wie Persoonsgegevens betrekking hebben.

#### **CRZB**

Centraal Register Zakelijke Betalingsachterstanden

#### **College bescherming persoonsgegevens**

Het College als bedoeld in artikel 51 van de Wet bescherming persoonsgegevens.

#### **Debiteur**

De Partij waarop de door de Deelnemer aangemelde Betalingsachterstand betrekking heeft.

#### **Deelnemer**

Een bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel ingeschreven bedrijf of organisatie, dan wel diens gemachtigde, die een Overeenkomst heeft gesloten met de Stichting en op grond daarvan gebruik maakt van Betalingsachterstandendatabank van het CRZB.

#### **Gegevens**

Bedrijfsgegevens die Persoonsgegevens kunnen zijn indien deze te herleiden zijn tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

#### **Geschil**

Het geschil tussen CRZB en/of een deelnemer enerzijds en een Betrokkene anderzijds, dat betrekking heeft op de niet-naleving door CRZB en/of Deelnemer van een of meerdere bepalingen van de Stichting Betalingsachterstandenregistratie Reglementering.

#### **Geschillencommissie**

Onafhankelijk en extern panel van deskundigen als bedoeld in het Reglement Geschillencommissie Stichting Betalingsachterstandenregistratie

#### **Reglement**

Het Reglement Geschillencommissie Stichting Betalingsachterstandenregistratie

#### **Stichting**

Stichting Betalingsachterstanden Registratie ingeschreven bij de kamer van koophandel onder nummer 64814432 gevestigd te Hoofddorp.

#### **Voorwaarden**

De Algemene Voorwaarden van het CRZB

#### **Website**

CRZB.nl en andere door het CRZB beheerde websites

## Artikel 2 - Doel

De Geschillencommissie heeft tot taak de beslechting van geschillen. Zij doet dit door in een door Betrokkene voor haar aanhangig gemaakt geschil conform de bepalingen van dit Reglement een voor partijen bindende uitspraak te doen. Waar hierna in dit Reglement wordt gesproken over geschillen wordt bedoeld op geschillen omtrent de rechtvaardige registratie.

## DE GESCHILLENCOMMISSIE

### Artikel 3 - Samenstelling

1. De Geschillencommissie bestaat uit een door het Bestuur te bepalen aantal leden met een minimum van drie, waaronder een door het Bestuur aan te wijzen (plaatsvervangend) voorzitter. De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter dienen meester in de rechten te zijn.
2. Tot lid van de Geschillencommissie kunnen uitsluitend worden benoemd personen die niet als commissaris, toezichthouder, bestuurder, grootaandeelhouder, werknemer of in enig andere vergelijkbare functie aan een Deelnemer of CRZB zijn verbonden. Voor zover het de (plaatsvervangend) voorzitter betreft geldt bovendien de eis dat hij/zij in de drie jaren voorafgaande aan de benoeming niet aan een zodanige instelling verbonden is geweest.
3. Alle leden van de Geschillencommissie worden benoemd door het bestuur van de Stichting Betalingsachterstandenregistratie.
4. Degene die de leeftijd van 75 jaren heeft bereikt komt niet voor benoeming of herbenoeming in aanmerking.

### Artikel 4 - Secretaris

1. Aan de Geschillencommissie wordt door de Directie in overleg met de voorzitter van de Geschillencommissie een jurist als secretaris toegevoegd. Indien vereist, kan er een plaatsvervangend secretaris worden toegevoegd.
2. De secretaris van de Geschillencommissie wordt door de Directie benoemd voor een periode van 1 jaar, tenzij anders overeengekomen. Een secretaris kan worden herbenoemd.
3. Tussen CRZB en de secretaris kan een schriftelijke overeenkomst van opdracht worden gesloten.

## ONTVANKELIJKHEID KLACHT EN BETROKENNE

### Artikel 5 – Niet-ontvankelijkheid

De Geschillencommissie heeft de mogelijkheid om de klacht niet ontvankelijk te verklaren. Hiertoe heeft zij het recht indien:

- a) over hetzelfde geschil een geding aanhangig is (of is geweest) bij of reeds een uitspraak is gedaan door een rechter, een rechterlijk college, een commissie van scheidslieden of een daarmee vergelijkbare instantie;
- b) het een geschil betreft waarvan de termijn voor beroep bij de Geschillencommissie is verstreken.
- c) ter zake het geschil Betrokkene een vergoeding vordert van immateriële schade; dan wel ter zake het geschil Betrokkene een vergoeding van materiële schade vordert.

## Artikel 6 - Ingangsvereisten

1. Betrokkene kan een klacht indienen bij de Geschillencommissie. Deze wordt slechts in behandeling genomen, indien Betrokkene het geschil vooraf aan CRZB en/of de Deelnemer heeft voorgelegd.
2. Wanneer blijkt dat ingediende klacht niet conform artikel 6.1 aan CRZB en/of de Deelnemer is voorgelegd, dan zal de Secretaris Betrokkene verzoeken dit alsnog te doen. Betrokkene kan hierop reageren door schriftelijke bescheiden te overleggen waaruit volgt dat wel aan artikel 6.1 is voldaan.
3. Een klacht wordt door De Geschillencommissie in behandeling genomen nadat CRZB een schriftelijke uitspraak heeft gedaan, inhoudende het niet voldoen aan het verzoek of een gedeelte van het verzoek van Betrokkene. Betrokkene dient wel binnen uiterlijk drie maanden nadien een klacht bij de Geschillencommissie aanhangig te hebben gemaakt. CRZB is verplicht om de Betrokkene daarbij te wijzen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie en is gehouden hierbij de termijn van twee maanden ter vermelden.
4. Indien behandeling van de klacht door CRZB en/of de Betrokkene niet binnen vier weken plaatsvindt, wordt geacht dat de klacht niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Ook in dat geval dient Betrokkene binnen drie maanden na het verlopen van genoemde termijn een klacht bij de Geschillencommissie aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie kan beslissen een geschil in behandeling te nemen, indien Betrokkene de termijn voor het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie heeft overschreden, maar naar het oordeel van de Geschillencommissie hiertoe een gegronde reden van overmacht bestaat waarop Betrokkene zich kan beroepen.
6. Wanneer een geschil reeds in behandeling is bij het College bescherming persoonsgegevens, heeft dit geen invloed op de ontvankelijkheid. De Geschillencommissie kan besluiten om de behandeling van het geschil op te schorten.
7. Wanneer de situatie optreedt waarbij tijdens de behandeling van een geschil blijkt dat het geschil niet door of niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de Geschillencommissie de Betrokkene die het geschil aanhangig heeft gemaakt niet ontvankelijk.

## Artikel 7 - Informatieverstrekking

1. Betrokkene dient Klacht schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te maken waarbij de volgende informatie overlegd dient te worden: (bedrijfs)naam, KvK-nummer, vestigingsplaats/woonplaats van zowel Betrokkene als Deelnemer, een gedetailleerde beschrijving van het geschil en informatie omtrent de betalingsachterstand (factuur en verdere onderbouwing van factuur). Partijen dienen alle documenten bij te voegen die voor de beoordeling van het geschil van belang kunnen zijn.
2. Ontvangst van het klaagschrift wordt schriftelijk bevestigd door de Secretaris, waarop volgend een akte van compromis zal worden uitgereikt. Deze dient ondertekend te worden door Betrokkene zodat beide partijen overeenkomen dat het geschil conform dit reglement zal worden beslecht door de Geschillencommissie.
3. Door ondertekening van het acceptatieformulier verklaart Betrokkene dit reglement alsmede de uitspraak van de Geschillencommissie als bindend te accepteren.
4. Op verzoek van de secretaris dient degene die een geschil aanhangig heeft gemaakt, een bedrag van € 75,- over te maken op een door de secretaris aangegeven bank- of girorekening.
5. Wanneer de Voorzitter van de Geschillencommissie in zijn uitspraak bepaalt dat de Betrokkene recht heeft op restitutie van de bijdrage, dan zal deze zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen één maand, worden overgemaakt op het door Betrokkene verstrekte bank- of girorekeningnummer. De Deelnemer heeft recht op restitutie van de bijdrage, indien:
  - a) er sprake is van niet-ontvankelijkheid van de Betrokkene
  - b) de Geschillencommissie dit bepaalt in haar uitspraak;
  - c) de Deelnemer vrijwillig aan het verzoek van de Betrokkene voldoet zonder dat sprake is van een daartoe strekkende beslissing van de Voorzitter of de Geschillencommissie.

## Artikel 8 – Intrekken verzoek

Indien niet binnen één maand na het bezwaar door Betrokkene wordt voldaan aan de vereisten in artikel 7 wordt hij geacht zijn verzoek tot behandeling van het geschil te hebben ingetrokken en wordt het geschil niet in behandeling genomen. De Geschillencommissie kan de termijn met één maand verlengen.

## AFHANDELING KLACHT

### Artikel 9 – Verloop procedure

1. Partijen zullen schriftelijk in kennis worden gesteld, nadat het geschil in behandeling is genomen. De Geschillencommissie zal hiertoe het klaagschrift toezenden aan Deelnemer en CRZB, waarna Deelnemer in de gelegenheid wordt gesteld om binnen één maand schriftelijk te reageren. De Geschillencommissie kan de termijn met één maand verlengen.
2. De in het eerste lid bedoelde reactie van de Deelnemer wordt door de Geschillencommissie tevens aan Betrokkene toegezonden. Deze zal in de gelegenheid worden gesteld om binnen één maand opnieuw schriftelijk te reageren. De Geschillencommissie kan de termijn met één maand verlengen.
3. Indien de Geschillencommissie de klacht gegrond acht, worden CRZB en/of de Deelnemer in de gelegenheid gesteld binnen één maand na mededeling daarvan schriftelijk een inhoudelijk weerwoord bij de Voorzitter in te dienen.
4. Partijen kunnen verklaringen van getuigen en deskundigen overleggen gelijktijdig met de door hen ingediende stukken. Ook hiervan wordt door de Geschillencommissie een afschrift aan de wederpartij verstrekt.
5. Desgewenst is CRZB gerechtigd de desbetreffende Deelnemer in vrijwaring op te roepen.

### Artikel 10 – Niet-ontvankelijkheid, onbevoegdheid en/of kennelijk (on)gegrond

1. De Geschillencommissie kan, ingeval van niet-ontvankelijkheid, onbevoegdheid of indien het geschil kennelijk gegrond of ongegrond is, een beslissing nemen onder vermelding van de gronden die tot deze beslissing hebben geleid.
2. De Betrokkene, de Deelnemer en CRZB, voor zover CRZB partij is bij het geschil en/of het de uitleg van de Algemene Voorwaarden CRZB betreft, zijn bevoegd om binnen 14 dagen na datum van de beslissing als bedoeld in het eerste lid, schriftelijk beroep aan te tekenen bij de Geschillencommissie. Het tijdig instellen van het beroep kan ertoe leiden dat het geschil alsnog ter zitting van de Geschillencommissie wordt behandeld.

### Artikel 11 – Rechten bij afhandeling geschil

1. Afhandeling van een geschil vindt plaats door een commissie bestaande uit drie leden, waaronder één voorzitter. De secretaris zal partijen inlichten over de samenstelling van de Geschillencommissie.
2. Partijen worden opgeroepen om ter mondelinge behandeling van de zaak te verschijnen en de Geschillencommissie bepaalt daartoe dag, uur en plaats. In het geval alle partijen verzoeken tot een schriftelijke afdoening van het geschil, kan de Geschillencommissie desgewenst besluiten om hierin tegemoet te komen en schriftelijk te beslissen.
3. Partijen hebben het recht zich te allen tijde door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen. Tevens kan de Geschillencommissie toestaan dat partijen,

op hun eigen verzoek, getuigen of deskundigen meenemen of doen horen. Partijen dienen hiertoe dan wel uiterlijk één week voor de zitting van de Geschillencommissie de namen en adressen van deze getuigen/deskundigen bekend te hebben gemaakt bij de Geschillencommissie.

4. Bij de mondelinge behandeling van het geschil dienen de Betrokkene die de klacht aanhangig heeft gemaakt en de Deelnemer aanwezig te zijn. CRZB is alleen bij de behandeling van een klacht aanwezig voor zover de klacht zich tegen CRZB zelf richt.

#### Artikel 12 – Wijze van afhandeling

1. Voor Partijen bestaat de verplichting om de Geschillencommissie zodanig in te lichten als zij verlangt.
2. De Geschillencommissie is bevoegd om derden, die geen partij zijn bij het geschil maar gezien hun uitzonderlijke positie of kennis daarop wel nadrukkelijk invloed hebben gehad, op te roepen om bij de mondelinge behandeling aanwezig te zijn, dan wel te verzoeken om de Geschillencommissie van een schriftelijke reactie te voorzien.
3. De Geschillencommissie is bevoegd om deskundigen te benoemen en voorts kan zij het medebrengen van getuigen en van boeken en bescheiden, alsmede een onderzoek van boeken en bescheiden door een door haar daartoe aan te wijzen registeraccountant verlangen. Het staat de Geschillencommissie vrij aan het niet voldoen door een partij aan haar verlangen als hiervoor bedoeld de gevolgtrekking te verbinden welke haar geraden zal voorkomen.

#### Artikel 13 – Intrekken geschil

Het staat Betrokkene vrij om tot uiterlijk achtenveertig (48) uur voor de mondelinge behandeling van de klacht bij de Geschillencommissie schriftelijk het geschil in te trekken.

#### Artikel 14 – Wijze van beslissen

1. De Geschillencommissie beslist met meerderheid van stemmen. De voorzitter neemt daarbij de beslissing. De uitspraak wordt door de voorzitter en secretaris ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld.
2. Naast de beslissing bevat de uitspraak, in elk geval:
  - a) de namen van de leden van de Geschillencommissie;
  - b) de namen en adressen van partijen;
  - c) de dagtekening van de uitspraak;
  - d) de beslissing ondersteund met de gronden daarvoor;
  - e) de termijn waarbinnen de Deelnemer of CRZB opvolging dient te geven aan de beslissing van de Geschillencommissie, indien de Deelnemer of CRZB geheel of gedeeltelijk in het ongelijk wordt gesteld.



## Artikel 15 – Gebonden uitspraak

De uitspraak van de Geschillencommissie bindt de Betrokkene, de Deelnemer en CRZB.

## Artikel 16 - Proceskosten

Alle kosten die partijen ter zake van het geschil hebben gemaakt komen voor eigen rekening,

## Artikel 17 - Uitspraak

De Geschillencommissie beslist in haar uitspraak op de volgende aspecten:

- a) bevoegdheid van de Geschillencommissie; en/of
- b) ontvankelijkheid van de klacht; en/of
- c) het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht; en of
- d) de naleving door CRZB en/of de Deelnemer van de Algemene Voorwaarden CRZB; en/of
- e) omtrent de correctheid van het handelen van CRZB en/of de Deelnemer, indien voldaan is aan de vereisten van artikel 8 lid 3 en artikel 8 lid 4; en/of
- f) de opdracht tot verwijdering van de registratie in de Achterstandendatabank; en/of

De Geschillencommissie doet uitspraak conform het voorgaande. Iedere uitspraak van de Geschillencommissie zal in overeenstemming zijn met de Algemene Voorwaarden CRZB alsmede van dit reglement. Iedere uitspraak van de Geschillencommissie wordt naar redelijkheid en billijkheid genomen

## GEHEIMHOUDING, WRAKING EN VERSCHONING

### Artikel 18 - Geheimhoudingsplicht

Eenieder van de Geschillencommissie is geheimhouding verplicht ten aanzien van alle Gegevens en/of bedrijfsaangelegenheden die bij de behandeling van het geschil ter kennis worden genomen.

### Artikel 19 – Publicatie uitspraak

Minimaal twee weken nadat een beslissing is genomen door de Geschillencommissie kan de uitspraak worden gepubliceerd op de website van CRZB. De anonimiteit van Betrokkene en Deelnemer dienen hierbij gewaarborgd te worden. Slechts ingeval een der partijen een verzoek indient tot het achterwege laten van publicatie, zal aan het verzoek gehoor worden gegeven. Het verzoek dient dan binnen twee weken na datum van de uitspraak plaats te vinden.

### Artikel 20 – Redelijkheid & billijkheid

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

### Artikel 21 - Slotbepaling

Dit Reglement kan worden gedownload en ingezien op de website van CRZB.nl.