

# REGLEMENT DIBEVO GESCHILLENCOMMISSIE GEZELSHAPSDIERENSECTOR

## HOOFDSTUK 1: BEGRIPSBEPALING

### Artikel 1 – Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

<b>Branche-organisatie:</b>	de Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo gevestigd te Computerweg 16, 3821 AB Amersfoort;
<b>Commissie:</b>	de Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdierensector;
<b>Consument:</b>	de natuurlijke persoon die als eindgebruiker van een product of dienst aangemerkt kan worden;
<b>Ondernemer:</b>	het lid van de brancheorganisatie Dibevo zoals omschreven in artikel 5 van haar statuten ofwel het niet-lid van Dibevo, die het klachtengeld conform artikel 6 lid 1 heeft voldaan;
<b>Geschil:</b>	Een geschil tussen consument en ondernemer die betrekking heeft op de totstandkoming of de uitvoering van een overeenkomst omtrent de door de ondernemer te leveren of geleverde zaken en/of diensten;
<b>Voorwaarden:</b>	de Algemene Voorwaarden van Dibevo, waaronder vallende: <ul style="list-style-type: none"><li>• Algemene Voorwaarden Dibevo voor dierenspecialzaken;</li><li>• Algemene Voorwaarden Dibevo voor dierenpensions;</li><li>• Algemene Voorwaarden Dibevo voor hondenuitlaatservices.</li></ul>

## HOOFDSTUK 2: COMMISSIESAMENSTELLING EN UITVOERENDE TAKEN

### Artikel 2 – Samenstelling commissie

De commissie bestaat uit tenminste drie onafhankelijke leden:

- a. De voorzitter; een persoon die de universitaire studie Rechtsgeleerdheid met succes heeft afgerond;
- b. Twee leden die beschikken over een academische opleiding waarbij het ene lid de taak heeft voorgelegde kwestie te beoordelen vanuit het gedachtengoed van een ondernemer en het andere lid vanuit het gedachtengoed van een consument;
- c. De leden maken geen deel uit van de bedrijfskolom in de gezelschapsdierenbranche zoals omschreven in artikel 4 van de statuten van Dibevo.

### Artikel 3. Taken en bevoegdheid commissie

1. De commissie is ingesteld door de brancheorganisatie met als taak in de gezelschapsdierensector op een onafhankelijke, betrouwbare en objectieve wijze geschillen tussen consument en ondernemer te beslechten, door het treffen van een schikking tussen partijen te stimuleren of door het afgeven van een bindend advies.
2. De commissie is bevoegd zich over een geschil te buigen nadat de partijen een schriftelijke overeenkomst hebben getekend waarin beiden het advies als bindend zullen beschouwen en het advies dusdoende zullen naleven.

## HOOFDSTUK 3: ONTVANKELIJKHEID

### Artikel 4 – Ontvankelijkheid klacht

1. De volgende klachten afkomstig van de consument worden door de commissie niet ontvankelijk verklaard:
  - a. Een geschil voortkomend uit een niet betaalde factuur waaraan geen klacht ten grondslag ligt;
  - b. Een geschil dat reeds is beslecht door een rechter doordat er een uitspraak heeft plaatsgevonden of er redelijkerwijs verwacht mag worden dat op korte termijn het geschil wordt beslecht doordat de juridische procedure loopt;
  - c. Een geschil waarbij de klacht niet, alvorens deze bij de commissie aanhangig is gemaakt, bij de ondernemer is neergelegd in lijn met de voorwaarden;
  - d. Een geschil dat niet binnen 3 maanden nadat van de klacht bij de ondernemer is neergelegd bij de geschillencommissie aanhangig is gemaakt in lijn met de voorwaarden.
2. De commissie kan besluiten af te wijken van lid 1 sub c en d door geschillen hieruit voortkomend alsnog in behandeling te nemen wanneer redelijkerwijs gesteld kan worden dat de consument geen verwijt gemaakt kan worden over het in strijd handelen van de algemene voorwaarden.
3. De commissie kan besluiten de door de ondernemer gestelde voorwaarden benoemd in lid 1 sub c en d buiten beschouwing te laten wanneer deze bepalingen bevat die op de grijze lijst voorkomen die onredelijk bezwarend zijn voor de consument.

## HOOFDSTUK 4: BEHANDELING GESCHIL

### Artikel 5 – Start geschillenbehandeling

1. De partijen kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde.
2. Het geschil wordt door middel van een – door de commissie opgestelde en verstrekte – vragenformulier gedeponeerd bij de commissie.
3. Het geschil wordt op verzoek van de commissie gefrankeerd toegezonden.

### Artikel 6 – Klachtengeld

1. Alvorens het geschil in behandeling wordt genomen, wordt het klachtengeld door degene die het geschil aanhangig maakt het klachtengeld overgemaakt naar de commissie:

**Begunstigde:** Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo  
**IBAN:** NL83 INGB 0685 0622 87  
**BIC:** ING BN L2a  
**Rekeningnummer:** 6850 62 287  
**Bank:** ING

Onder betalingskenmerk wordt de klachtnummer vermeld. Het klachtengeld te betalen door een consument bedraagt €60,- (incl. btw). Het klachtengeld te betalen door een onderneming die geen lid is van Dibevo bedraagt de hoogte van de te maken kosten. Dit met een minimum van €900,- (excl. btw) welk bedrag moet worden voldaan bij vooruitbetaling.
2. Lid 1 is niet van toepassing op Dibevo-leden.
3. Het in lid 1 genoemde bedrag wordt niet terugbetaald door de commissie.

### **Artikel 7 – Deponeren openstaande verplichtingen**

1. Het volledige of gedeeltelijke openstaande factuurbedrag waarop het geschil van toepassing is, wordt door de consument bij de commissie gedeponereerd.
2. De niet geleverde dienst of zaak waarop het geschil van toepassing is, wordt in de vorm van een overeenkomstig geldbedrag bij de commissie gedeponereerd. Dit bedrag wordt door de commissie vastgesteld aan de hand van de voorwaarden en onder verrekening van eventuele aanbetalen.
3. Over de bedragen genoemd onder lid 1 en 2 wordt geen rente vergoed.

### **Artikel 8 – Termijn in behandeling name geschil**

De commissie veronderstelt dat het geschil niet meer aan de orde is wanneer binnen één maand niet voldaan is aan het bepaalde in artikel 5 lid 2, 6 en 7.

### **Artikel 9 – Niet in behandeling name of stopzetten behandeling geschil**

1. Indien de commissie oordeelt dat de zaak waarop het geschil betrekking heeft eerst aan een deskundige dient voorgelegd te worden of de zaak zich niet binnen Nederland bevindt, kan de commissie besluiten de behandeling van het geschil te staken.
2. Indien de consument op wie de zaak van toepassing is, onderzoek weigert of op een andere manier onderzoek niet mogelijk of onvoldoende is naar oordeel van de commissie, dan kan de commissie besluiten de behandeling van het geschil te staken.
3. Indien aan de ondernemer middels schikking uitstel van betaling is verleend (surseance), de ondernemer in faillissement of binnen een schuldsaneringstraject verkeert, of de bedrijfsactiviteit heeft beëindigd alvorens de consument aan artikel 5 lid 2, 6 en 7 heeft voldaan, kan de commissie besluiten het geschil niet in behandeling te nemen of de behandeling te staken.

### **Artikel 10 – In behandeling name van het geschil – geschil aanhangig gemaakt door consument**

1. Het geschil wordt door de commissie in behandeling genomen indien de consument hier binnen 5 weken nadat het geschil door de consument is gedeponereerd bij de commissie mee instemt en voldoet aan de beschreven voorwaarden uit artikel 5 lid 1, artikel 6 lid 1 en artikel 7 lid 1.
2. De ondernemer wordt door de commissie schriftelijk in kennis gesteld van de in behandeling name van het geschil. Na ontvangst van deze schriftelijke mededeling heeft de ondernemer één maand de tijd om zijn standpunt schriftelijk in te dienen bij de commissie en te voldoen aan de beschreven voorwaarden uit artikel 7 lid 2.
3. De in lid 2 beschreven schriftelijk ingediende standpunt van de ondernemer wordt als afschrift aan de consument toegezonden.
4. Wanneer de ondernemer zijn standpunt zoals beschreven onder lid 2 niet indient, dan kan hij geen aanspraak maken op de nakomingsgarantieregeling zoals benoemd onder artikel 25 lid 2.

### **Artikel 11 – In behandeling name van het geschil – geschil aanhangig gemaakt door ondernemer**

1. Het geschil wordt door de commissie in behandeling genomen indien de ondernemer hier binnen 5 weken nadat het geschil door de ondernemer is gedeponereerd bij de commissie mee instemt en voldoet aan de beschreven voorwaarden uit artikel 5 lid 2, en – indien van toepassing – artikel 6 lid 1 en artikel 7 lid 2.
2. De consument wordt door de commissie schriftelijk in kennis gesteld van de in behandeling name van het geschil. Na ontvangst van deze schriftelijke mededeling heeft de consument één maand de tijd om zijn standpunt schriftelijk in te dienen bij de commissie en te voldoen aan de beschreven voorwaarden uit artikel 7 lid 1.
3. De in lid 2 beschreven schriftelijk ingediende standpunt van de consument wordt als afschrift aan de ondernemer toegezonden.

### **Artikel 12 – Mondelinge behandeling van het geschil**

1. Op verzoek van de commissie, de ondernemer en/of de consument kunnen beide partijen opgeroepen worden om mondeling gehoord te worden. De plaats, dag en uur worden vastgesteld door de commissie die vervolgens beide partijen hiervan op de hoogte brengt.
2. Het door de commissie vastgestelde moment van mondelinge behandeling kan enkel gewijzigd worden wanneer een of beide partijen door aantoonbaar overmacht verhinderd zijn. De commissie toetst of de opgegeven reden tot overmacht ook voldoende gegrond is.

### **Artikel 13 – Deskundigen en getuigen**

1. Tot uiterlijk een week voor de zitting zoals benoemd in artikel 12 kunnen de partijen de commissie verzoeken om getuigen of deskundigen te horen tijdens de zitting. De naam en het adres van te verhoren getuigen of deskundigen dienen daarbij gelijktijdig aan de commissie te worden opgegeven.
2. De commissie kan besluiten deskundigen of getuigen te horen ten behoeve van het onderzoek of het onderzoek ten uitvoer te laten brengen door een deskundige of meerdere deskundigen. De partijen worden hiervan in kennis gesteld.
3. De kosten die voortkomen uit lid 2 komen voor de rekening van de partij die in het ongelijk is gesteld.
4. Een afschrift van een deskundigenrapport voortkomend uit hetgeen in artikel 13 lid 2 beschreven is, wordt verstrekt aan de partijen. Binnen een termijn van twee weken kunnen de partijen hierop schriftelijk reageren bij de commissie. Dit termijn kan enkel verlengd of verkort worden in besluit van de commissie.

## **HOOFDSTUK 5: UITSPRAAK**

### **Artikel 14 – Besluitvorming door commissie**

1. Bij de besluitvorming van de commissie en de totstandkoming van het bindende advies worden de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde algemene voorwaarden in acht genomen. Wanneer de algemene voorwaarden afwijken van de voorwaarden zoals omschreven in artikel 1 en dit tot ongunstige condities leidt voor de consument, worden de algemene voorwaarden uit artikel 1 gehanteerd bij de besluitvorming. Daarnaast wordt een besluit gevormd op grond van redelijkheid, billijkheid en een meerderheid van de stemmen binnen de commissie.
2. Binnen een termijn van 60 dagen vanaf de behandeling van het geschil komt de commissie met een bindend advies.

### **Artikel 15 – Besluit over het depotbedrag**

1. De commissie neemt binnen het bindend advies een besluit over het bedrag dat in depot is gestort in navolging van artikel 7.
2. Op verzoek van de meest gereede partij beslecht de commissie over het geschil voortkomend uit de bij bindend advies vastgestelde verrekening van het depotbedrag.
3. Het depotbedrag wordt aan de consument terugbetaald wanneer het geschil niet beslecht kan worden middels de commissie doordat de commissie zich niet bevoegd verklaart of de indiener van het geschil niet ontvankelijk verklaard is.

### **Artikel 16 – Overige besluiten**

1. In algemeenheid neemt de commissie een besluit over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
2. De commissie kan daarnaast iedere beslissing nemen die zij redelijk en billijk acht ter beslechting van het geschil, waaronder een besluit nemen als:
  - een betalingsverplichting vaststellen;
  - een (schade)vergoeding vaststellen;
  - de overeenkomst te ontbinden of nakoming van de overeenkomst opleggen;
  - de ondernemer op te leggen het product te vervangen of te herstellen.

### **Artikel 17 – Getroffen schikking**

1. In het geval de partijen tot een schikking komen ten tijde van de mondelinge behandeling van het geschil, dan kan de commissie de schikking als bindend advies vaststellen.
2. De ondernemer is aan de commissie behandelingskosten verschuldigd wanneer de partijen na verzending van de oproep om mondeling gehoord te worden tot een schikking zijn gekomen. Het klachtengeld dat door de ene partij betaald is, wordt in dat geval niet aan de andere partij vergoed.

### **Artikel 18 – Ongegronde klacht**

In het geval het geschil niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, dan verklaart de commissie de klacht ongegrond. Er wordt daar opeenvolgend een termijn vastgesteld waarbinnen het geschil aanhangig gemaakt kan worden bij de juiste partij zonder dat daarvoor opnieuw klachtengeld betaald hoeft te worden.

### **Artikel 19 – Afhandeling klachtengeld – geschil aanhangig gemaakt door consument**

1. De ondernemer vergoedt de consument het gehele of gedeeltelijke bedrag voortkomend uit het in artikel 6 gestelde inzake klachtengeld in het geval de klacht van de consument waarop het geschil gebaseerd is door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard. Daarnaast betaalt de ondernemer een door de commissie vastgestelde bijdrage inzake de behandelingskosten. De hoogte van dit bedrag wordt door de commissie vastgesteld voor het jaar waarin de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard, waarbij voor een gedeeltelijk gegronde klacht de behandelingskosten met maximaal 50% gereduceerd kan worden naar besluit van de commissie.
2. De ondernemer vergoedt de consument het bedrag voortkomend uit het in artikel 6 gestelde inzake klachtengeld niet in het geval de commissie de klacht van de consument waarop het geschil gebaseerd is weliswaar gegrond heeft verklaard, maar in de beslissing overeenstemt met de door de ondernemer geboden oplossing van het geschil alvorens deze bij de commissie was gedeponeerd en deze destijds niet door de consument was geaccepteerd.
3. De ondernemer betaalt de consument het gehele of gedeeltelijke bedrag voortkomend uit artikel 6 betreffende klachtengeld in het geval de klacht van de consument waarop het geschil gebaseerd is door de commissie weliswaar ongegrond wordt verklaard, maar het geschil volgens de commissie op goede gronden bij haar is gedeponeerd door de consument.

### **Artikel 20 – Afhandeling klachtengeld – geschil aanhangig gemaakt door ondernemer**

1. De consument vergoedt de ondernemer het bedrag voortkomend uit het in artikel 6 gestelde inzake klachtengeld naar rato in het geval de klacht van de consument waarop het geschil gebaseerd is door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard.
2. De consument vergoedt de ondernemer het bedrag voortkomend uit het in artikel 6 gestelde inzake klachtengeld naar rato in het geval de klacht van de consument waarop het geschil gebaseerd is door de commissie weliswaar geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard, maar in de beslissing overeenstemt met de door de ondernemer geboden oplossing van het geschil alvorens deze bij de commissie was gedeponeerd en deze destijds niet door de consument was geaccepteerd. De hoogte van dit bedrag wordt door de commissie vastgesteld voor het jaar waarin de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard, waarbij voor een gedeeltelijk gegronde klacht de behandelingskosten met maximaal 50% gereduceerd kan worden naar besluit van de commissie.

### **Artikel 21 – Overige door partij gemaakte kosten**

Door partijen gemaakte kosten ten behoeve van de behandeling van het geschil die buiten artikel 19 en 20 vallen, komen voor eigen rekening van de partijen tenzij de commissie anders beslist. In het laatste geval kan de commissie besluiten dat de in ongelijk gestelde partij de kosten geheel of gedeeltelijk moet vergoeden met een maximum van vijfmaal het bedrag zoals benoemd in artikel 6.

### **Artikel 22 – Herstel of verbetering van het bindend advies**

1. Een fout in het bindend advies zoals genoemd in artikel 14 kan door de voorzitter van de commissie binnen een termijn van twee weken na de verzenddatum van het bindend advies uit eigen beweging hersteld of verbeterd worden.
2. Door de partijen kan een kennelijke fout in het bindend advies zoals genoemd in artikel 14 binnen een termijn van twee weken na de verzenddatum van het bindend advies bij de commissie schriftelijk verzocht worden om deze te herstellen of verbeteren. Een afschrift van dit schriftelijke verzoek wordt aan de wederpartij toegezonden waarna de tenuitvoerlegging van het bindend advies opgeschort wordt totdat op het verzoek is beslist.
3. De wederpartij wordt voor de duur van twee weken in de gelegenheid gesteld om schriftelijk op het verzoek zoals omschreven in lid 2 te reageren bij de commissie.
4. De partijen ontvangen een schriftelijke mededeling wanneer de commissie heeft besloten tot herstel of verbetering van het bindende advies zoals genoemd in artikel 14 over te gaan.

## **HOOFDSTUK 6: GEHEIMHOUDINGPLICHT, WRAKING EN VERSCHONING**

### **Artikel 23 – Geheimhoudingsplicht**

De commissieleden zijn verplicht tot het geheimhouden van de gegevens betreffende partijen die kenbaar gemaakt worden.

## **SLOTBEPALING**

### **Artikel 24 – Wraking**

Bij een door de commissie bestaande vermoeden van belangenverstremming zal het betreffende commissielid vervangen worden door een reeds aangewezen reserve commissielid. Partijen kunnen gedurende de behandeling van het geschil een op grond van feiten en/of omstandigheden gemotiveerd schriftelijk verzoek tot vervanging van een commissielid op grond van belangenverstremming indienen.

### **Artikel 25 – Vernietiging bindend advies door rechter**

1. Binnen een termijn van twee maanden na verzending van de uitspraak aan partijen, kunnen partijen het bindend advies laten toetsen door een gewone rechter. De rechter kan overgaan tot het vernietigen van het bindend advies zoals vastgesteld door de commissie. De uitspraak van de commissie is daarentegen onaantastbaar wanneer deze niet in de gestelde termijn ter toetsing is voorgelegd aan een gewone rechter.
2. De consument kan aanspraak maken op de nakomingsgarantieregeling van Dibevo wanneer binnen een termijn van twee maanden na verzending van het bindende advies deze niet ter toetsing is voorgelegd aan een gewone rechter en het lid van Dibevo desondanks het advies niet is nagekomen.

### **Artikel 26 – Overige bepalingen**

De commissie beslist met inachtneming van redelijkheid en billijkheid in alle gevallen waarin het reglement niet voorziet.