

Klachtenprocedure en geschillencommissie

1. Een klacht over de uitvoering van de overeenkomst (tussen de ondernemer en de consument) dient schriftelijk en tijdig te worden ingediend. Indien een klacht niet binnen een termijn van 3 maanden na het constateren van het gebrek / de gebreken is ingediend, verliest de consument zijn/haar rechten.
2. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd aan de consument.
3. De consument ontvangt van de ondernemer in principe binnen 10 werkdagen, gerekend vanaf de dag van ontvangst, een antwoord op de schriftelijk ingediende klacht. Indien de klacht niet binnen de vastgestelde termijn kan worden afgehandeld, ontvangt de consument van de ondernemer een brief waarin de ondernemer de ontvangst van de klacht bevestigt en waarin wordt aangegeven binnen welke termijn de uiteindelijke reactie mag worden verwacht.
4. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
5. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat zowel door de consument als de ondernemer eventueel aanhangig kan worden gemaakt bij de geschillencommissie.

Geschillencommissie voor Particuliere Onderwijsinstellingen
Bordewijklaan 46
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

6. De geschillencommissie neemt een geschil alleen in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst heeft ingediend bij de ondernemer en dit niet heeft geleid tot een voor (één van de) partijen bevredigende oplossing.
7. Een geschil dient binnen 3 maanden na het ontstaan ervan aanhangig te worden gemaakt bij de geschillencommissie.
8. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
9. Wanneer de consument het geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.
10. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet hij eerst de consument schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
11. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.