

Reglement van de Geschillen Adviesraad van de Vereniging System Integrators

Begrippen

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

| | |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VSI | : De Vereniging System Integrators; |
| Bestuur | : Het bestuur van de Vereniging System Integrators; |
| VGA | : De Geschillen Adviesraad van de Vereniging System Integrators; |
| Lid | : Een aangesloten lid van de Vereniging System Integrators; |
| Geschil | : Een geschil tussen een aangesloten lid van de Vereniging System Integrators en haar zakelijke opdrachtgever, dat verband houdt met audiovisuele installaties in de ruimste zin van het woord; |
| Reglement | : Het door het bestuur van de Vereniging System Integrators vastgestelde reglement van de Geschillen Adviesraad van de Vereniging System Integrators; |
| Klager | : Een natuurlijk persoon of rechtspersoon, die een klacht indient bij de Geschillen Adviesraad van de Vereniging System Integrators; |
| Gedaagde | : Een natuurlijk persoon of rechtspersoon, waartegen een klacht ingediend wordt bij de Geschillen Adviesraad van de Vereniging System Integrators; |
| Partijen | : de Klager en de Gedaagde tezamen. |

Samenstelling en taak

Artikel 2

1. De VGA is onafhankelijk en bestaat uit vier leden: een onafhankelijk voorzitter en drie onafhankelijke leden van de VSI. Alle leden van de VGA nemen deel aan de behandeling van het Geschil.
2. De onafhankelijk voorzitter wordt binnen 10 werkdagen, na ontvangst van het gemotiveerd verzoek en het verschuldigde klachtengeld, benoemd door het Bestuur. De onafhankelijk voorzitter dient een MfN-geregistreerd mediator te zijn met deskundigheid en ervaring in zakelijke conflicten.
3. De onafhankelijk voorzitter zal in overleg met het Bestuur bepalen welke competenties vereist zijn voor de beoordeling van het Geschil. Op basis van deze vereiste competenties worden profielen voor de overige drie onafhankelijke leden van de VGA opgesteld. Deze leden zijn medewerkers uit de bovenste managementlagen van drie leden van de VSI en worden door het Bestuur voorgedragen.
4. Minimaal één lid fungeert als technisch lid van de VGA en zorgt voor het opstellen van een onafhankelijk technisch rapport, indien noodzakelijk.
5. Eén lid wordt als secretaris van de VGA aangewezen en zorgt voor de verslaglegging.
6. De onafhankelijk voorzitter keurt binnen 15 werkdagen na zijn/haar benoeming, de door het Bestuur voorgedragen leden goed, nadat de verklaring voor geheimhouding, onafhankelijkheid en onpartijdigheid is ondertekend.

Artikel 3

1. De VGA heeft als doel om te bemiddelen in Geschillen tussen Leden en haar opdrachtgevers, voor zover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door het Lid te leveren of geleverde diensten en/of zaken. Het betreft Geschillen die verband houden met audiovisuele installaties in de ruimste zin van het woord.
2. De VGA onderzoekt het Geschil door hoor en wederhoor van Partijen en het, indien nodig, beoordeelt van het Geschil door de technische deskundige(n) van de VGA en/of andere externe deskundigen. Indien Partijen onder begeleiding van de VGA niet tot een gezamenlijk gedragen oplossing komen, zal de VGA tot een oordeel komen en een schriftelijke gemotiveerd advies uitbrengen aan Partijen. Dit advies heeft uitsluitend een bindend karakter voor het betreffende Lid.
3. De VGA heeft geen juridische bevoegdheid. Het staat de opdrachtgever vrij om alsnog naar de rechter te stappen.

Ontvankelijkheid

Artikel 4

1. De onafhankelijk voorzitter beoordeelt, in overleg met de andere leden van de VGA, of een Geschil op grond van dit Reglement door de VGA in behandeling kan worden genomen.
2. Een Geschil wordt niet in behandeling genomen door de VGA:
 - a) Indien het Geschil niet voldoet aan de omschrijving van het begrip geschil in artikel 1 en artikel 3.1;
 - b) Indien het een Geschil betreft dat, niet binnen één jaar na het doorlopen van de interne klachtenprocedure van het betreffende Lid, aanhangig is gemaakt bij de VGA;
 - c) Indien het project waar het Geschil betrekking op heeft niet langer in uitvoering is;
 - d) Indien het een Geschil betreft waarbij de Klager of Gedaagde reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.

Ondersteuning

Artikel 5

De onafhankelijk voorzitter kan, indien het zich laat aanzien dat de behandeling van het Geschil veel secretariële werkzaamheden vraagt, een ambtelijk secretaris toevoegen aan de VGA.

De behandeling van klachten

Artikel 6

1. De Klager legt zijn Geschil in de vorm van een gemotiveerd verzoek schriftelijk of per e-mail, bij voorkeur op het daartoe bestemde formulier, aan het secretariaat van de VSI voor.
2. Wordt het Geschil door een Lid bij de VGA aanhangig gemaakt, dan wordt het Geschil slechts in behandeling genomen indien de opdrachtgever daarmee instemt, waarna het Geschil verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit Reglement vastgestelde procedure.
3. Het gemotiveerd verzoek bevat tenminste de volgende elementen:
 - a) de volledige gegevens van de opdrachtgever en het Lid;
 - b) een omschrijving van het onderwerp van geschil (aankoop/onderhoud/algemene werkzaamheden etc.);

- c) de volgende informatie met betrekking tot het Geschil:
 - i. een puntsgewijs overzicht van de klacht(en) (kort en bondig);
 - ii. wanneer is het Geschil ontstaan en wanneer is dit kenbaar gemaakt aan het Lid;
 - iii. is er een interne klachtenprocedure doorlopen bij het Lid en is dit schriftelijk vastgelegd;
 - iv. wat is de reden dat het Geschil aan de VGA wordt voorgelegd;
 - v. is er door Lid een aanbod gedaan ter oplossing van het Geschil, zo ja wanneer is dit aanbod gedaan en wat houdt het aanbod in;
 - vi. wat is het voorstel van de Klager ter oplossing van het Geschil;
- d) Relevante stukken, waaronder:
 - vii. de overeenkomst (orderbevestiging of opdrachtbevestiging) die gesloten is met het Lid;
 - viii. de schriftelijke klacht gezonden aan het Lid, indien relevant;
 - ix. het schriftelijke antwoord van het Lid op de schriftelijke klacht, indien relevant;
 - x. Bewijsstukken ter onderbouwing van de naar voren gebrachte argumenten.

Artikel 7

1. De Klager is een door het Bestuur vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd. Dit bedrag wordt door de VGA niet terugbetaald.
2. Het verschuldigde klachtengeld is afhankelijk is van de grootte van het project waar het Geschil betrekking op heeft. Voor een project tot €150.000 is een bedrag van €1.200 vereist. Bij een project groter dan €150.000 is een bedrag van €2.400 vereist. Onder de grootte van het project wordt in dit verband verstaan het bedrag waar de getekende offerte betrekking op heeft. Indien het Geschil gaat over een meerjarencontract tussen opdrachtgever en het VSI lid geldt de inschatting van de waarde van de leveringen gedurende de looptijd van het contract.

Artikel 8

1. Behandeling van het Geschil vindt plaats nadat de samenstelling van de VGA voltooid is en de klacht op basis van artikel 4 ontvankelijk is verklaard.
2. De VGA stelt de Klager schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het Geschil.
3. Indien de VGA dat nodig acht en zonder enige gehoudenheid daartoe, zal de VGA aanvullende stukken opvragen bij de Klager ter completering van het dossier. Dit zal binnen 10 werkdagen, na het versturen van de schriftelijke bevestiging van het in behandeling nemen van het Geschil, plaatsvinden.
4. De Klager zal de gevraagde aanvullende stukken binnen 10 werkdagen na ontvangst van het verzoek toesturen aan de secretaris van de VGA.
5. Indien de gevraagde aanvullende stukken, zonder opgaaf van reden, niet binnen de gestelde termijn door de VGA zijn ontvangen, zal het dossier gesloten worden en wordt de Klager geacht het Geschil te hebben ingetrokken.

Artikel 9

1. De VGA stelt de Gedaagde binnen 5 werkdagen na ontvangst van de gevraagde aanvullende stukken in kennis van het in behandeling nemen van het Geschil.

2. Het gemotiveerd verzoek van de Klager en de aanvullende stukken worden aan de Gedaagde toegestuurd en de VGA stelt de Gedaagde gedurende 10 werkdagen in de gelegenheid hierop schriftelijk te reageren.
3. De schriftelijke reactie van de Gedaagde zal binnen 5 werkdagen na ontvangst doorgestuurd worden aan de Klager.

Artikel 10

1. De Klager en de Gedaagde ontvangen uiterlijk 10 werkdagen tevoren een uitnodiging voor de bijeenkomst, tijdens welke de VGA het Geschil zal behandelen.
2. De VGA stelt een dossier samen van de stukken die van de Klager en de Gedaagde zijn ontvangen. Partijen ontvangen dit dossier tezamen met de uitnodiging voor de bijeenkomst. Verdere bewijsstukken kunnen na het samenstellen van dit dossier niet meer door Partijen worden ingebracht.
3. Tijdens deze bijeenkomst wordt het Geschil door Partijen mondeling toegelicht en kunnen aanvullende vragen gesteld worden door de VGA.
4. De VGA stelt plaats, dag, uur en locatie vast voor de bijeenkomst en stelt Partijen op de hoogte.
5. Bij afwezigheid van één van de leden van de VGA, kan de onafhankelijk voorzitter besluiten de bijeenkomst doorgang te laten vinden in het belang van de voortgang van de procedure.

Artikel 11

1. De VGA kan besluiten om een locatiebezoek te laten plaatsvinden bij de Klager. De technisch deskundige(n) van de VGA zal/zullen het Geschil onderzoeken en een onafhankelijk technisch rapport opstellen aan de hand van de bevindingen.
2. Mocht de Gedaagde dat wensen, dan kan zij aanwezig zijn bij het locatiebezoek.
3. De VGA stelt plaats, dag, uur en locatie vast voor het locatiebezoek en stelt Partijen op de hoogte.
4. Een kopie van het onafhankelijk technisch rapport zal binnen 15 werkdagen na afronding van het onderzoek, toegestuurd worden aan Partijen.
5. Indien gewenst, kan de Klager of de Gedaagde een schriftelijke reactie geven op het ontvangen onafhankelijk technisch rapport. Hiervoor geldt een termijn van 10 werkdagen. Het betreft uitsluitend een schriftelijke reactie, verdere bewijsstukken kunnen niet meer worden ingebracht.

Artikel 12

1. Indien nodig, kan de onafhankelijk voorzitter besluiten een externe deskundige, buiten het vakgebied van de VSI, een bepaald bestanddeel van het Geschil te laten beoordelen en een onafhankelijk rapport op te laten stellen. Hierbij valt te denken aan een jurist, accountant of fiscalist.
2. Na overhandiging van het in artikel 10 lid 2 genoemde dossier aan de externe deskundige, zal het onafhankelijke rapport binnen 15 werkdagen worden opgesteld en worden toegestuurd aan Partijen. Indien gewenst kunnen Partijen een schriftelijke reactie geven zoals uiteengezet in artikel 11, lid 5.

Artikel 13

1. Vervolgens zal binnen 10 werkdagen, na het verstrijken van de termijn als bedoeld in artikel 11 lid 5, een slotbijeenkomst gehouden worden met als doel Partijen alsnog tot een gezamenlijk gedragen oplossing van het Geschil te brengen.
2. De VGA stelt plaats, dag, uur en locatie vast voor de slotbijeenkomst en stelt Partijen op de hoogte.
3. Bij afwezigheid van één van de leden van de VGA, kan de onafhankelijk voorzitter besluiten de bijeenkomst doorgang te laten vinden in het belang van de voortgang van de procedure.

Gezamenlijk gedragen oplossing

Artikel 14

1. Indien Partijen tijdens de mondelinge behandeling van het Geschil bij de slotbijeenkomst tot een gezamenlijk gedragen oplossing komen, kan de VGA de inhoud daarvan vastleggen in de vorm van een afsprakenlijst.
2. Deze afsprakenlijst zal door Partijen ondertekend worden.
3. Deze afsprakenlijst bevat in elk geval:
 - a) De namen van de leden van de VGA;
 - b) De namen, woon- c.q. vestigingsplaatsen en handtekeningen van Partijen;
 - c) De dagtekening van de afsprakenlijst;
 - d) De gemaakte afspraken.

Correspondentie

Artikel 15

Correspondentie in de procedure kan schriftelijk of per e-mail plaatsvinden. Contactgegevens van de VGA zijn als volgt:

*VSI Geschillen Adviesraad
t.a.v. de secretaris
Soerens Zand Zuid 33
6961 RA Eerbeek
e-mail: vissecretariaat@gmail.com*

Uitspraak

Artikel 16

1. Indien een gezamenlijk gedragen oplossing bij de mondelinge behandeling van het Geschil in de slotbijeenkomst uitblijft, dan zal de VGA, naar redelijkheid en billijkheid, binnen 10 werkdagen tot een oordeel komen en een schriftelijk gemotiveerd advies uitbrengen aan Partijen.
2. De VGA beslist met meerderheid van stemmen. Indien de stemmen staken, zal de stem van de onafhankelijk voorzitter doorslaggevend zijn.
3. Het gemotiveerd advies wordt door de onafhankelijk voorzitter ondertekend en schriftelijk aan Partijen medegedeeld.
4. De VGA baseert haar advies uitsluitend op de ingebrachte stukken en de tijdens de bijeenkomsten naar voren gebrachte informatie. Dit advies heeft uitsluitend een bindend karakter voor het aangesloten lid van de VSI.
5. Het gemotiveerd advies bevat, naast het oordeel, in elk geval:

- a) De namen van de leden van de VGA;
- b) De namen en woon- c.q. vestigingsplaatsen van Partijen;
- c) De dagtekening van het gemotiveerd advies;
- d) De motivering van de gegeven beslissing.

Artikel 17

1. De VGA beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van Partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
2. De VGA kan de volgende beslissingen nemen:
 - a) Een betalingsverplichting vaststellen;
 - b) Aan de Klager of Gedaagde nakoming opleggen van de overeenkomst;
 - c) De Gedaagde opdragen de geleverde zaak te vervangen voor een soortgelijke zaak;
 - d) Aan de Gedaagde herstelwerkzaamheden opdragen;
 - e) De Klager de bevoegdheid geven voor rekening van de Gedaagde herstelwerkzaamheden door een derde te laten uitvoeren;
 - f) Elke andere beslissing die kan leiden tot een beëindiging van het Geschil.

Artikel 18

1. De onafhankelijk voorzitter van de VGA kan uit eigen beweging of op een binnen 10 werkdagen na de verzenddatum van de afsprakenlijst of het gemotiveerd advies door een Partij schriftelijke gedaan verzoek, een kennelijke fout in de afsprakenlijst of het gemotiveerd advies herstellen, dan wel – indien de gegevens genoemd in artikel 14, lid 3 of artikel 16 lid 5 onjuist zijn vermeld – tot verbetering van die gegevens overgaan.
2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van de afsprakenlijst of het gemotiveerd advies op, totdat op het verzoek is beslist.
3. De wederpartij wordt 10 werkdagen in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid te reageren.
4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan Partijen.

Geheimhouding, onafhankelijkheid en onpartijdigheid

Artikel 19

1. De leden van de VGA zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de Partijen betreffende gegevens, die hen bij de behandeling van het Geschil ter kennis zijn gekomen. De geheimhouding duurt onverminderd voort na afloop van de behandeling van het Geschil.
2. De leden van de VGA dienen zich onafhankelijk op te stellen bij de behandeling van het Geschil en geen belang te hebben dat haar onafhankelijkheid zou kunnen aantasten. Dit belang zou kunnen liggen in een persoonlijke of zakelijke relatie die zij heeft of heeft gehad met Partijen of met één van hen. Het lid dient zich ook bewust te zijn van de mogelijke schijn van afhankelijkheid en daarnaar te handelen.
3. Tevens behoren de leden van de VGA zich onpartijdig op te stellen naar Partijen bij de behandeling van het Geschil en zonder vooringenomenheid te handelen.

Vaststelling en wijziging reglement

Artikel 20

Dit Reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het Bestuur na goedkeuring door de ledenvergadering van de VSI.

Slotbepalingen

Artikel 21

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

Vastgesteld op woensdag 14 maart 2018 .