



BackBalance[®]

NEDERLAND

Zuiderzeestraatweg 64
3849 AH Hierden-NL
Tel.: 0341-787 112

GESCHILLENREGELING

Artikel 1. Begripsbepaling geschillencommissie

1. De door BackBalance-Nederland ingestelde onafhankelijke commissie is verantwoordelijk voor de geschillenbehandeling.
2. De geschillencommissie bestaat uit twee leden. Zij worden benoemd door de directie van BackBalance-Nederland.
3. De leden van de geschillencommissie worden voor onbepaalde tijd benoemd.
4. Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid aangewezen.
5. Een lid kan vrijwillig terugtreden.

Artikel 2. Taken en mogelijkheden van de geschillencommissie

1. De taken van de geschillencommissie bestaat uit de behandeling van een klacht en het komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zo nodig adviseren van de directie over door hem te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
2. De geschillencommissie kan bij de uitvoering van haar functie personen oproepen en horen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.
3. De geschillencommissie kan informatie inwinnen en stukken raadplegen en inzien, voor zover dit geschiedt met toestemming van de klager en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.

4. De geschillencommissie kan zelfstandig, alvorens tot behandeling van de klacht, over gaan tot het doen van een poging om de relatie tussen partijen te herstellen.

Artikel 2. Uitgangspunten van de geschillencommissie

1. De geschillencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek in te stellen naar de oorzaak van de klacht.
2. Zo nodig doet de geschillencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft zij een advies over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
3. Persoonlijke gegevens over de klager en BackBalance-Nederland worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en bewaard.
4. De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

Artikel 3: Werkwijze van de geschillencommissie

1. Geschillen tussen (aspirant-)cursist en BackBalance-Nederland over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de cursist/consument als door BackBalance-Nederland aanhangig worden gemaakt bij de onafhankelijke geschillencommissie.
2. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de cursist/consument zijn klacht eerst overeenkomstig de klachtenregeling bij BackBalance-Nederland heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
3. (kijk voor de klachtenprocedure op: [/klachtenregeling/](#))
4. Om het geschil vervolgens voor te kunnen leggen aan de geschillencommissie moet de reclamant schriftelijk aangeven dat de uitkomst van de klachtenprocedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Als de reclamant vervolgens vermeldt een beroep te doen op de geschillencommissie is er sprake van een formeel geschil.
5. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
6. Het geschil wordt binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.

7. Indien een klacht naar het oordeel van de geschillencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
8. De geschillencommissie doet vervolgens binnen een week mededeling van de inhoud van de klacht aan BackBalance-Nederland, met het verzoek om hierop binnen een week te reageren.
9. De geschillencommissie komt bijeen indien er een klacht is ingediend.
10. De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.
11. De klager, BackBalance-Nederland, alsmede overige personen die naar het oordeel van de geschillencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de geschillencommissie.
12. De leden van de geschillencommissie hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.

Artikel 4: Algemene bepalingen

1. Voor de behandeling van een geschil is de indiener van de klacht een vergoeding aan de geschillencommissie verschuldigd.
2. Wanneer de (aspirant-)cursist een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is BackBalance-Nederland aan deze keuze gebonden.
3. Wanneer BackBalance-Nederland een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet zij eerst de (aspirant-)cursist schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. BackBalance-Nederland 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.
4. Bij de behandeling van een geschil door de onafhankelijke geschillencommissie staan de Studievoorwaarden van BackBalance-Nederland bij de uitspraak centraal.
5. 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 voor beide partijen.

Artikel 5: Beëindiging van de procedure

1. Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
2. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en BackBalance-Nederland.

Artikel 6: Slotbepaling

1. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.
2. Na de bindende uitspraak van de geschillencommissie zal de klacht binnen 3 weken worden afgehandeld.
3. Om in beroep te kunnen gaan tegen door de geschillencommissie gedane uitspraken en aangedragen oplossingen kunnen klagers zich wenden tot de rechter.

versie 01-02-2017

De onafhankelijke geschillencommissie bestaat uit:

- Voorzitter: Erik Dirksen (Harderwijk)
- Lid: Alice Ruiters (Hierden)
- Plaatsvervangend lid 1: vacant
- Plaatsvervangend lid 2: vacant