

Geschillenregeling NVI

Hoofdstuk 1: Klachtenbehandeling in de Prefase

Artikel 1

1. De klachtenprocedure van de NVI ziet op geschillen, die tussen leden en derden zijn gerezen en betrekking hebben op de werkwijze van de leden van de NVI, met dien verstande dat sprake moet zijn van een overtreding door het lid van de statuten, het huishoudelijk reglement of de gedragscode dan wel indien een lid blijkt geeft van het voornemen tot overtreding van de statuten, het huishoudelijk reglement of de gedragscode.
2. De klachtenprocedure ziet uitdrukkelijk niet op geschillen die betrekking hebben op de rechtsverhouding tussen de opdrachtgever van het NVI-lid i.c. crediteur en debiteur.
3. De afhandeling van de klachten worden uitgevoerd door het onafhankelijke instituut KIGID.

Artikel 2

Klachten als bedoeld in artikel 1 worden digitaal ingediend bij het KIGID, onder vermelding van de naam en het adres van het betrokken lid van de NVI. De klacht bevat de gronden waarop deze berust. Alle onderliggende stukken dienen door de klager ingescand en meegestuurd te worden.

Een klacht dient uiterlijk binnen drie maanden te worden ingediend nadat het "klachtenswaardige feit" zich heeft voorgedaan, althans nadat de klager op de hoogte is geraakt van het "klachtenswaardige feit".

Artikel 3

1. Klachten kunnen worden ingediend door:
 - o opdrachtgevers
 - o debiteuren
 - o andere NVI-leden
 - o derden-belanghebbenden.

2. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht bevestigt het KIGID de klager dat de klacht wordt doorgezonden aan aangeklaagde met het verzoek in onderling overleg met klager tot een oplossing en/of minnelijke regeling te komen.
3. Het KIGID zendt de klacht tevens binnen vijf werkdagen na dagtekening van de klacht aan de aangeklaagde met het verzoek binnen 15 werkdagen na dagtekening van dit schrijven met klager tot een oplossing en/of minnelijke regeling te komen.
4. Indien partijen binnen de sub 3 gestelde termijn niet tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing komen, staat het beide partijen vrij het geschil ter beoordeling voor te leggen aan de Raad van Toezicht/Geschillencommissie, hierna: de Raad. Men dient dit per email en gemotiveerd te doen en wel binnen uiterlijk 2 maanden nadat duidelijk is dat er geen overeenstemming wordt bereikt. Indien een partij het geschil ter beoordeling wenst voor te leggen aan de Raad dient deze partij zowel het KIGID als de andere partij van zijn voornemen in kennis te stellen, waarna het KIGID die partij in de gelegenheid stelt een gemotiveerde klaagschrift toe te zenden ter behandeling door de Raad. Het KIGID zal op dat moment ook de secretaris van de NVI hierover inlichten.

Hoofdstuk 2: Klachtenbehandeling door de Raad van Toezicht

Artikel 4

1. De Raad doet uitspraak in geschillen die tussen leden en derden zijn gerezen en betrekking hebben op de werkwijze van de leden van de NVI, met dien verstande dat sprake moet zijn van een overtreding door het lid van de statuten, het huishoudelijk reglement of de gedragscode dan wel indien een lid blijkt geeft van het voornemen tot overtreding van de statuten, het huishoudelijk reglement of de gedragscode.
2. Klachten die betrekking hebben op de rechtsverhouding tussen de opdrachtgever van het NVI-lid en de debiteur worden niet-ontvankelijk verklaard.
3. Het geschil dient per email aan de Raad te worden voorgelegd.

4. Het Kigid draagt zorg voor de administratieve afhandeling.
5. De uitspraken van de Raad zijn bindend.

Artikel 5

1. Voor de behandeling van geschillen is een vergoeding van procedurekosten verschuldigd.
2. Alvorens de Raad een geschil in behandeling neemt, dient ofwel door de partij die het geschil heeft voorgelegd ofwel door partijen die gezamenlijk het geschil aan de Raad hebben voorgelegd, een depot ten behoeve van de vergoeding van procedurekosten te worden gestort bij de NVI. De hoogte van het depot bedraagt € 50,-. Het depot dient te worden gestort uiterlijk binnen 14 dagen nadat het klaagschrift is ingediend bij de Raad.
3. Over het bedrag van het gestorte depot wordt geen rente vergoed.
4. Indien de termijn zoals omschreven in artikel 2, artikel 3.4 of artikel 5.1 van deze Geschillenregeling wordt overschreden, wordt de klacht niet (verder) in behandeling genomen en wordt de klacht als afgedaan beschouwd.

Artikel 6

1. De Raad neemt een geschil slechts in behandeling:
 1. indien een derde een geschil met een lid van de NVI heeft voorgelegd en deze derde de Raad heeft laten weten zich aan de uitspraak van de Raad te zullen onderwerpen. Leden van de NVI zijn in dit geval gehouden mee te werken aan de procedure en zich aan de uitspraak van de Raad te onderwerpen, tenzij zij zich beroepen op het bepaalde in lid 2 van dit artikel;
 2. indien een lid van de NVI een geschil met een derde heeft voorgelegd en partijen de Raad hebben laten weten zich aan de uitspraak van de Raad te zullen onderwerpen;
 3. in alle overige gevallen indien partijen de Raad hebben laten weten dat zij zich aan de uitspraak van de Raad zullen onderwerpen;

4. indien eiser een gemotiveerd klaagschrift, waaruit de inhoud van het geschil duidelijk blijkt, heeft doen toekomen;
 5. indien de verweerder op dit klaagschrift gemotiveerd heeft geantwoord of daartoe behoorlijk in de gelegenheid is gesteld.
2. Alvorens de Raad een lid van de NVI gehouden acht mee te werken aan de procedure en zich te onderwerpen aan de uitspraak, zoals bepaald in het eerste lid onder b, wordt dat lid per email een termijn gegund van één maand om voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen. Indien het betrokken lid de gewone rechtsgang wenst te volgen, maakt hij bij de burgerlijke rechter een procedure aanhangig binnen genoemde termijn en stelt hij eveneens de Raad hiervan binnen genoemde termijn bij aangetekend schrijven in kennis.
 3. De voorzitter van de Raad beoordeelt of aan de voorwaarden is voldaan.

Artikel 7

De Raad behandelt een haar voorgelegd geschil op de wijze die hij dienstig oordeelt, met inachtneming van de bepalingen van dit reglement. De voorzitter van de Raad regelt de werkzaamheden.

Artikel 8

De Raad is bevoegd, onder het stellen van een termijn, van partijen te verlangen dat zij de Raad schriftelijk of mondeling nadere inlichtingen verschaffen, of bepaalde stukken overleggen.

Artikel 9

1. De Raad beoordeelt of zij zich al dan niet zal onthouden van het geven van een uitspraak omtrent het haar voorgelegde geschil.
2. De Raad kan zich onthouden van het geven van een uitspraak onder meer indien:

- a. het geschil reeds is voorgelegd aan de gewone bevoegde rechter of een ander met geschillenbeslechting belaste instantie;
 - b. het geschil niet voldoet aan de criteria zoals gesteld in artikel 4 lid 1 van dit reglement;
 - c. de klacht op grond van artikel 4 lid 2 niet ontvankelijk is.
 - d. zij van mening is dat het geven van een uitspraak uit hoofde van de aard van het geschil ongewenst moet worden geacht;
 - f. zij van oordeel is dat de feiten, waarop het geschil betrekking heeft te ver in het verleden liggen.
3. Indien de Raad van oordeel is, dat er voor haar geen reden bestaat zich van het geven van een uitspraak omtrent het haar voorgelegde geschil te onthouden, gaat zij tot de verdere behandeling daarvan over.
 4. Besluit de Raad zich van het geven van een uitspraak te onthouden, dan geeft zij daarvan onder opgave van redenen kennis aan partijen. Het staat partijen vervolgens vrij het geschil alsnog aan de gewone rechter voor te leggen.

Artikel 10

1. De Raad kan op verzoek van één der partijen, in elke stand van de klachtenbehandeling voorlopig die beslissing nemen of die maatregel treffen ten aanzien van zaken in het geschil, die haar nodig of nuttig voorkomt.
2. De beslissing of maatregel prejudicieert op geen enkele wijze op het uiteindelijke oordeel van de Raad ten aanzien van de zaak zelf.
3. Het verzoek doet geen afbreuk aan het recht van een partij de rechter te verzoeken om een maatregel ter bewaring van recht dan wel zich te wenden tot de Voorzieningenrechter in kort geding.

Artikel 11

1. De Raad kan bepalen dat zij omtrent een aan haar voorgelegd geschil niet eerder beslist dan na een verhoor, althans oproeping van de betrokken partijen, zulks ter beoordeling aan de voorzitter van de Raad.
2. De betrokken partijen kunnen - tenzij de Raad beveelt, dat zij in persoon verschijnen - zich ter zitting doen vertegenwoordigen door een daartoe gemachtigde. Partijen kunnen zich door een raadsman doen bijstaan.
3. De Raad kan weigeren bepaalde personen, die geen advocaat zijn, als gemachtigde of als raadsman toe te laten. Bij zodanige weigering houdt de Raad de zaak tot een volgende zitting aan.
4. De Raad zal van schriftelijke of gedrukte stukken of van mondelinge verklaringen alleen gebruik maken voor zover zij partijen in de gelegenheid heeft gesteld van die stukken kennis te nemen en het afleggen der mondelinge verklaringen bij te wonen.
5. De zakelijke inhoud van de mededelingen van partijen en van door derden afgelegde mondelinge verklaringen wordt door de fungerend griffier op schrift gesteld.
6. Indien één der partijen niet verschijnt op een oproeping van de Raad, bij behandeling weigert te antwoorden op vragen door de Raad gesteld, niet of op onvolledige wijze voldoet aan het bevel van de Raad om stukken te overleggen of nalaat de door de Raad gewenste inlichtingen te verschaffen, is de Raad bevoegd een beslissing naar behoren te nemen en toch een uitspraak te doen.

Artikel 12

Indien één der partijen voor of tijdens de behandeling van een geschil de wens uitspreekt, dat de Raad van verdere behandeling afziet, zal de Raad, indien de andere partij zich daartegen niet verzet, de zaak als afgedaan beschouwen.

Artikel 13

1. Leden van de NVI die als getuige zijn opgeroepen, zijn verplicht voor de Raad te verschijnen en op de hun gestelde vragen te antwoorden.
2. Zij kunnen de Raad verzoeken van de verplichting tot het antwoorden op de hun gestelde vragen te worden verschoond. Dit verzoek dient met redenen te zijn omkleed. De Raad beslist zo spoedig mogelijk op dit verzoek.
3. Indien een lid van de NVI, dat als getuige is opgeroepen, niet verschijnt, of is verschenen, maar weigert te antwoorden op de hem door de Raad gestelde vragen, hetzij zonder een verzoek in te dienen, als in het tweede lid bedoeld, hetzij nadat de Raad een zodanig verzoek heeft afgewezen, wordt het bestuur van de NVI hiervan in kennis gesteld.

Artikel 14

Is de Raad van oordeel dat het geschil in staat van wijzen is, dan stelt zij haar uitspraak vast.

Artikel 15

Alle beslissingen van de Raad worden genomen met gewone meerderheid van stemmen.

Artikel 16

1. De Raad bepaalt bij haar uitspraak de hoogte van de procedurekosten op basis van daartoe door het bestuur van de NVI vast te stellen normen.
2. Indien een aangeklaagd NVI-lid in het ongelijk wordt gesteld, wordt het lid veroordeeld tot betaling van de procedurekosten en ontvangt klager het gestorte depotbedrag retour.
3. Indien klager in het ongelijk wordt gesteld ontvangt hij het gestorte depotbedrag niet retour.

Artikel 17

1. De uitspraak van de Raad wordt op schrift gesteld en ondertekend door haar voorzitter. De uitspraak moet gedagtekend en met redenen omkleed zijn en de samenstelling van de Raad vermelden.
2. Van de uitspraak wordt een afschrift, ondertekend door de voorzitter van de Raad, aan partijen toegezonden.

Artikel 18

Elke in dit reglement bedoelde kennisgeving aan, toezending van stukken aan en oproeping van partijen zal schriftelijke geschieden aan het kantoor of aan de werkelijke of gekozen woonplaats van partijen.

Artikel 19

1. De Raad streeft er naar twee maanden nadat het volledige klachtdossier door de Raad is ontvangen een uitspraak te doen.
2. In het geval een comparitie van partijen plaatsvindt streeft de Raad er naar zes weken na de datum van de comparitie een uitspraak te doen.

Artikel 20

1. Dit reglement is vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering van de NVI en treedt in werking op 15 mei 2008.
2. Met de inwerkingtreding van het reglement vervallen de artikelen 9 en 10 lid 4b en lid 5 van het huishoudelijk reglement.