

Reglement

Afhandelen klacht – bezwaar – beroep

Inhoudsopgave

- 1 Inhoudsopgave
- 2 Algemene bepalingen
- 3 Definities en afkortingen
- 4 Referenties en verwijzingen
- 5 Werkwijze afhandeling
 - 4.1 Afhandelen klacht
 - 4.1.1. Algemeen
 - 4.1.2 Registratie en ontvangstbevestiging klacht
 - 4.1.3 Onderzoek inhoud klacht
 - 4.1.4 Afhandeling en communicatie richting indiener
 - 4.1.5 Interne afhandeling
 - 4.1.6 Klachten over derden
 - 4.2 Afhandelen bezwaar
 - 4.2.1 Algemeen
 - 4.2.2 Indienen van een bezwaar
 - 4.2.3 Ontvangst van een bezwaar
 - 4.2.4 Afhandelen van een bezwaar
 - 4.2.5 Resultaat behandelen van bezwaar
 - 4.2.6 Beslissing op het bezwaarschrift
 - 4.3 Afhandelen beroep via Raad van Beroep
 - 4.3.1 Algemeen
 - 4.3.2 Het aanhangig maken van een beroep
 - 4.3.3 Samenstelling van een Raad van Beroep
 - 4.3.4 Inlichtingen te verstrekken
 - 4.3.5 Geheimhouding
 - 4.3.6 Procedure
 - 4.3.7 Raad van Beroep
 - 4.3.8 Uitspraak
 - 4.3.9 Overige bepalingen

1 Algemene bepalingen

Het door de betrokken partijen geëigende taalgebruik is Nederlands. In die gevallen dat Engels noodzakelijk is, zal door een erkend vertaalbureau, dan wel middels de app TÜV Translate dit reglement worden vertaald in het Engels. Alle binnen TÜV Rheinland Nederland B.V. betrokken functionarissen hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Dit reglement bevat een beschrijving van het proces van ontvangen, onderzoeken, registreren en beoordelen van de klacht, het bezwaar en het beroep.

De bron (verstrekker) van een klacht, bezwaar of beroep zal te allen tijde geheim zijn tussen bron en TÜV Rheinland Nederland B.V.. De bron van de informatie zal vertrouwelijk worden gehouden door TÜV Rheinland Nederland B.V. en zal niet met de klant worden gedeeld. Enige uitzondering hierop is als de bron met delen met de klant schriftelijk akkoord gaat.

2 Definities en afkortingen

AWB	Algemene Wet Bestuursrecht
Beroep	Een beroep indienen bij de rechter.
Bezwaar	Een bezwaarschrift over het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen.
CAPA	Corrective Action Preventive Action (module binnen EtQ)
EtQ	Excellence through Quality – Global documentbeheersysteem
Klacht	De klacht van een relatie, dat TÜV Rheinland Nederland B.V. niet heeft voldaan aan een contractueel overeengekomen service.
LFM	Local Field Manager
LO QHSE	Local Officer Quality Health Safety Environment
MD	Managing Director

3 Referenties en verwijzingen

MS-0000372	SOP Complaint management
SalesForce	De registratie tool voor het proces van afhandelen klacht

4 Werkwijze afhandeling

4.1 Afhandelen klacht

4.1.1 Algemeen

Afhandelen van de klacht vindt plaats met behulp van de daarvoor opgestelde Global SOP MS-0000372. Iedere relatie kan een klacht indienen bij TÜV Rheinland B.V., echter te allen tijde in schriftelijke vorm, ter attentie van de MD of de LO QHSE. De klacht dient te worden ingediend binnen 6 weken na een gebeurtenis of nadat het besluit van TÜV Rheinland Nederland B.V. schriftelijk bekend is gemaakt. De klacht dient minimaal de navolgende gegevens te bevatten:

- de naam en het adres van de indiener c.q. klagende organisatie;
- contactpersoon van klagende organisatie;
- de dagtekening;
- een omschrijving van de klacht;
- onderbouwend bewijsmateriaal in vorm van documenten.

4.1.2 Registratie en ontvangstbevestiging klacht

De klacht kan door iedere medewerker, bij voorkeur de verantwoordelijke manager, worden geregistreerd binnen module SalesForce, te benaderen via de app in Blueye. Na invoer worden middels de verplichte stappen binnen deze module de betrokken medewerkers op de hoogte gesteld. Indien bij het indienen van de klacht noodzakelijke gegevens ontbreken, wordt de aanvrager in de gelegenheid gesteld de gevraagde gegevens aan te vullen en toe te sturen. De verantwoordelijke Manager wijst vervolgens de medewerker aan die de klacht dient af te handelen, welke vervolgens

t.b.v. voortgangsbewaking het dossier verder vult binnen klachtenmodule, eventueel bijgestaan door de LFM of LO QHSE.

TÜV Rheinland Nederland B.V. bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht en maakt daarbij melding van het verloop van de procedure, inclusief de termijn waarbinnen de klager een reactie kan verwachten. Waar nodig zal aanvullende documentatie aan de indiener worden gestuurd en zal de indiener op de hoogte worden gehouden van de voortgang van het onderzoek en de uitkomst. De communicatie dient te worden opgenomen binnen Salesforce bij de betreffende klacht.

4.1.3 Onderzoek inhoud klacht

De aangewezen klachtafhandelaar binnen TÜV Rheinland Nederland B.V. beoordeelt binnen 2 weken na datum indienen van de klacht de klacht en stelt, indien de klacht gegrond wordt verklaard, de oorzaak vast en registreert dit binnen de module, waarbij verder alle relevante informatie wordt opgenomen. De medewerker die de inhoud van de klacht beoordeeld is te allen tijde een medewerker die niet direct betrokken is geweest bij het project dat heeft geleid tot de klacht.

4.1.4 Afhandeling en communicatie richting indiener

De klachtafhandelaar stelt de indiener binnen de daarvoor gestelde termijn binnen Salesforce op de hoogte van de afhandeling van de klacht en informeert de LFM en indien noodzakelijk de LO QHSE. De bevindingen worden vastgelegd binnen de module.

4.1.5 Interne afhandeling

De LFM of de LO QHSE stelt vast of het een incident dan wel een structureel probleem is en of het moet leiden tot een aanpassing in de werkwijze. De oplossing wordt vastgelegd binnen de module. Hier wordt tevens vermeld of het gaat om een incident dan wel een structureel probleem. Indien de klacht een aanpassing van de werkwijze vergt stelt de LO QHSE samen met de klachtafhandelaar binnen 10 dagen een verbetervoorstel op via de CAPA module binnen EtQ. Het verbetervoorstel moet een structurele verbetering inhouden van de werkwijze zodat geborgd wordt dat herhaling zich voor zal doen. De afhandeling van de klacht dient binnen de gestelde termijn binnen Salesforce plaats te vinden na dagtekening van indienen klacht.

4.1.6 Klachten over derden

Indien TÜV Rheinland Nederland B.V. klachten van derden, zoals een opdrachtgever, ontvangt over het niet voldoen aan voorwaarden door een organisatie die een aanvraag voor het certificaat heeft ingediend, een opdracht heeft gegeven, dan wel certificaathouder is, dient TÜV Rheinland Nederland B.V. de klager te verwijzen naar het betreffende bedrijf. TÜV Rheinland Nederland B.V. zal de klacht echter wel betrekken bij de eerstvolgende beoordeling bij het betreffende bedrijf.

Echter, indien het naar mening van TÜV Rheinland Nederland B.V. een ernstige klacht betreft, zal TÜV Rheinland Nederland B.V. naast de behandeling door de organisatie, zelf ook direct beoordelen of de klacht gevolgen dient te hebben voor de beslissing m.b.t. certificatie. In dat geval dient TÜV Rheinland Nederland B.V. af te wegen of het gewenst is een extra beoordeling uit te voeren. De kosten van deze extra beoordeling komen in beginsel voor rekening van de certificaathouder.

4.2 Afhandelen bezwaar

4.2.1 Algemeen

Bezwaren kunnen door relaties van TÜV Rheinland Nederland B.V. worden ingediend tegen de door TÜV Rheinland Nederland B.V. genomen besluiten. Een door TÜV Rheinland Nederland B.V. genomen besluit wordt te allen tijde schriftelijk ter kennis van de belanghebbende gebracht. TÜV Rheinland Nederland B.V. hanteert in het kader van haar wettelijke certificatie activiteiten de bezwaarprocedure voor bestuursorganen zoals opgenomen binnen de hoofdstukken 6 en 7 van de AWB. TÜV Rheinland Nederland B.V. zal de belanghebbende in haar correspondentie in kennis stellen van de mogelijkheid van het indienen van een bezwaarschrift d.m.v. de volgende clausule c.q. bezwarenpassage:

Een belanghebbende kan tegen een besluit bezwaar maken op grond van artikel 7.1 van de Algemene Wet Bestuursrecht. Dit kan door een bezwaarschrift in te dienen bij TÜV Rheinland Nederland B.V., Postbus 2220, 6802 CE Arnhem ter attentie van de Managing Director. De termijn voor het indienen van een bezwaar bedraagt zes (6) weken. Deze termijn vangt aan met ingang van de dag volgend op de dag waarop het besluit is gedagtekend. Het bezwaarschrift dient te worden ondertekend door de indiener en bevat de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van het bestreden besluit, bijvoorbeeld door vermelding van het project- c.q. zaaknummer, briefkenmerk en datum of door bijvoeging van een kopie van het besluit. Tevens dienen de gronden van het bezwaar expliciet te worden vermeld.

Als professionele instelling heeft TÜV Rheinland Nederland B.V. de mogelijkheid tot het aantekenen door een relatie van een bezwaar, formeel geregeld. Voor haar wettelijke keurings- en certificatieactiviteiten geldt de bezwaarprocedure voor bestuursorganen, zoals deze is opgenomen in de relevante hoofdstukken van de Algemene Wet Bestuursrecht. Voor alle andere activiteiten van TÜV Rheinland Nederland B.V. is de Raad van Beroep binnen TÜV Rheinland Nederland B.V. het bevoegde orgaan belast met het doen van uitspraken omtrent beslissingen en maatregelen. Zie verder binnen dit reglement opgenomen clausule **“5.1 Afhandelen Beroep”**.

4.2.2 Indienen van een bezwaar

Alle belanghebbenden kunnen een bezwaarschrift indienen bij TÜV Rheinland Nederland B.V. onder de volgende voorwaarden:

- Het bezwaar of het beroep dient schriftelijk te worden ingediend.
- Het bezwaar of het beroep dient te worden ingediend binnen 6 weken na een gebeurtenis of na het besluit van TÜV Rheinland Nederland schriftelijk bekend is gemaakt.
- Het bezwaar of het beroep heeft betrekking op de certificatiebeslissing.

Het bezwaarschrift dient door indiener te worden ondertekend en tenminste de volgende aspecten te bevatten:

- De naam, adres, woonplaats en handtekening van de indiener.
- Dagtekening.
- Omschrijving van het besluit waarop bezwaar gericht is.
- De gronden van het bezwaar.
- Eventuele bijlagen ter onderbouwing van het bezwaar.

4.2.3 Ontvangst van een bezwaar

TÜV Rheinland Nederland B.V. bevestigt binnen 10 werkdagen schriftelijk de ontvangst van het bezwaarschrift. Indien het bezwaarschrift niet aan de gestelde eisen onder 4.2.2 voldoet dan zal TÜV Rheinland Nederland B.V. de indiener hiervan op de hoogte stellen en de gelegenheid bieden aan de indiener de ontbrekende gegevens binnen 2 weken aan te vullen. Indien de indiener hier geen gebruik van wenst te maken, zal TÜV Rheinland Nederland B.V. de indiener binnen 4 weken na het verstrijken van de termijn informeren dat het bezwaar niet verder zal worden behandeld.

4.2.4 Afhandelen van een bezwaar

TÜV Rheinland Nederland B.V. zal indien noodzakelijk de gelegenheid bieden tot het horen van de indiener. Het horen betreft met name de vakinhoudelijke aspecten die geleid hebben tot het besluit en dient in beginsel 6 weken na het vaststellen dat een hoorprocedure aan de orde is, plaats te vinden.

Het horen kan geschieden door TÜV Rheinland Nederland B.V. of door een of meer door TÜV Rheinland Nederland B.V. benoemde terzake kundige. Het horen geschiedt door een persoon of personen die niet betrokken is/zijn geweest bij de voorbereiding van het besluit, en geen binding hebben met de belanghebbende. Het horen geschiedt op een door TÜV Rheinland Nederland B.V. te bepalen tijdstip binnen de gangbare kantooruren.

Relevante stukken kunnen tot 10 dagen voor de hoorzitting worden ingediend en liggen gedurende een week voor de zitting ter inzage.

Van het horen wordt afgezien indien het verzoek om herziening kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is, inmiddels aan het verzoek is tegemoetgekomen, of indien belanghebbende verklaart hiervan geen gebruik te maken.

Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt bij de beslissing op het bezwaar om herziening gevoegd. De hoorcommissie brengt tevens advies aan TÜV Rheinland Nederland B.V..

4.2.5 Resultaat behandelen van bezwaar

Het bezwaar wordt niet-ontvankelijk verklaard indien niet aan de gestelde termijn van indienen wordt voldaan. Dit geldt niet als de indiener aantoont dat hij redelijkerwijs niet in verzuim is geweest

In andere gevallen dan hierboven genoemd, als geen gebruik gemaakt wordt van de door TÜV Rheinland Nederland B.V. geboden gelegenheid tot verzuimherstel wordt het bezwaar niet-ontvankelijk verklaard als het, bij het niet van toepassing zijn van een termijn, onredelijk laat wordt ingediend. Dit geldt uitsluitend wanneer het bezwaar betrekking heeft op het niet tijdig nemen van een besluit.

Het bezwaarschrift schort de werking van het besluit niet op en leidt tot heroverweging van het besluit waartegen het is gericht.

4.2.6 Beslissing op het bezwaarschrift

TÜV Rheinland Nederland B.V. beslist aan de hand van de haar ter beschikking staande gegevens binnen zes (6) weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken. De beslistermijn kan eenmaal met ten hoogste zes (6) weken worden verlengd. Daarna kan de termijn slechts met toestemming van de belanghebbende worden verlengd. Deze beslissing wordt binnen TÜV Rheinland Nederland B.V. genomen door de interne behandelaars, de verantwoordelijke LFM en de LO QHSE. Indien noodzakelijk zullen ook meerdere disciplines bij de besluitvorming als resultaat op het bezwaarschrift worden betrokken.

TÜV Rheinland Nederland B.V. zal, bij het gegrond verklaren van het bezwaar, de beslissing herroepen en een nieuwe beslissing ter zake nemen. Van haar beslissing op het bezwaar zal TÜV Rheinland Nederland B.V. de onderbouwing en motivering aan belanghebbende meedelen en hierbij de indiener eveneens wijzen op de mogelijkheid om beroep aan te tekenen (zie 4.3). TÜV Rheinland Nederland B.V. zal de belanghebbende in haar correspondentie in kennis stellen van de mogelijkheid van het indienen van een beroep d.m.v. de volgende clause c.q. beroep passage:

Ingevolge de Algemene Wet Bestuursrecht kunt u tegen de beslissing (van het bezwaar) beroep instellen. Daartoe dient u binnen zes (6) na de dagtekening van de beschikking een beroepsschrift indienen bij de Arrondissementsrechtbank binnen uw woonplaats. U dient in uw beroepsschrift gemotiveerd aan te geven waarom u de beschikking niet juist acht, voorzien van een kopie van de beschikking van TÜV Rheinland Nederland B.V.. Voor de behandeling van het beroepsschrift is griffierecht verschuldigd.

4.3 Afhandelen beroep via Raad van Beroep

4.3.1 Algemeen

Als professionele certificatie-instelling heeft TÜV Rheinland Nederland B.V. de mogelijkheid tot het aantekenen van bezwaar of beroep formeel geregeld:

a)

Indien een belanghebbende het niet eens is met het besluit op het bezwaar, genomen door TÜV Rheinland Nederland B.V., dan heeft de belanghebbende de mogelijkheid tot het indienen van een beroep. Dit beroep dient te allen tijde schriftelijke te worden ingediend.

b)

Voor haar wettelijke keurings- en certificatieactiviteiten geldt de bezwaar- en beroepsprocedure voor bestuursorganen, zoals deze is opgenomen in de hoofdstukken 6 en 7 van de Algemene wet bestuursrecht.

c)

Voor alle overige activiteiten van TÜV Rheinland Nederland B.V. is de Raad van Beroep conform artikel 24 van haar Statuten het bevoegde orgaan van TÜV Rheinland Nederland B.V. belast met het doen van uitspraken omtrent beslissingen en maatregelen van de vennootschap.

4.3.1.1

Dit reglement bevat nadere regelingen voor het functioneren van een Raad van Beroep als bedoeld in artikel

4.3.1.2

Per beroepszaak zal een Raad van Beroep worden ingesteld.

4.3.1.3

Een beroep naar aanleiding van een geschil als bedoeld in artikel 4.4.1 dient binnen dertig dagen na dagtekening van de desbetreffende maatregel of beslissing schriftelijk aanhangig te worden gemaakt bij TÜV Rheinland Nederland B.V.. De betreffende maatregel of beslissing blijft onverminderd van kracht zolang de Raad van Beroep terzake geen uitspraak heeft gedaan.

4.3.2 Het aanhangig maken van een beroep

4.3.2.1

Het aanhangig maken van een beroep geschiedt per aangetekend verzoekschrift dat met redenen omkleed wordt toegezonden aan TÜV Rheinland Nederland B.V., ter attentie van de Managing Director.

4.3.2.2

Tegelijk met het indienen van het verzoekschrift zal de appellant een waarborgsom van € 5.000,-- moeten voldoen ter latere verrekening met eventueel door hem verschuldigde, met de werkzaamheden van de Raad van Beroep gemoeide, kosten terzake van het geding.

4.3.3 Samenstelling van een Raad van Beroep

4.3.3.1

De Raad van Beroep bestaat uit een oneven aantal leden, onder wie de voorzitter. De leden dienen in meerderheid van buiten de organisatie en de vennootschap afkomstig te zijn.

4.3.3.2

Alle leden worden benoemd door de statutair directeur.

4.3.3.3

TÜV Rheinland Nederland B.V. stelt de Raad van Beroep een secretaris ter beschikking. De secretaris dient de hoedanigheid van Meester in de rechten te bezitten. De secretaris maakt echter geen deel uit van de Raad van Beroep.

4.3.3.4

De personen die zitting nemen binnen de Raad van Beroep verschillen van de personen die betrokken zijn bij de test- en certificatieactiviteiten.

4.3.3.5

De bezoldiging van de leden en de secretaris, alsmede de vergoeding van de onkosten geschieden door TÜV Rheinland Nederland B.V. volgens door TÜV Rheinland Nederland B.V. vast te stellen regelingen.

4.3.4 Inlichtingen te verstrekken

De medewerkers van TÜV Rheinland Nederland B.V., alsmede eventueel bij het certificatie-werk ingeschakelde externe deskundigen zijn verplicht de Raad van Beroep desgevraagd de nodige inlichtingen te geven.

4.3.5 Geheimhouding

De leden van de Raad van Beroep zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat zij in verband met de uitoefening van hun functie omtrent de persoon, de onderneming of de persoonlijke of zakelijke omstandigheden van de appellant ervaren of te weten komen.

4.3.6 Procedure

4.3.6.1

De statutair directeur stelt een Raad van Beroep samen overeenkomstig het gestelde in artikel 4.4.3.

4.3.6.2

Het geschil wordt niet in behandeling genomen voordat de waarborgsom is ontvangen. Indien de waarborgsom niet wordt ontvangen binnen acht dagen nadat de secretaris de appellant bij aangetekende brief op zijn verplichting tot betaling van de waarborgsom heeft gewezen zal het geschil niet in behandeling worden genomen.

Indien de secretaris van oordeel is dat de door de appellant gestorte waarborgsom niet voldoende is om de eventueel door hem verschuldigde, met de werkzaamheden van de Raad van Beroep gemoeide, kosten terzake van het geding te kunnen dekken, kan hij te allen tijde van de appellant een aanvulling van de waarborgsom verlangen, welke aanvulling appellant terstond zal dienen te voldoen.

Het geschil zal eveneens niet in behandeling worden genomen, indien de appellant de hiervoor genoemde aanvullende waarborgsom niet tijdig zal hebben betaald.

Het geschil en de afhandeling hiervan mogen niet leiden tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van het beroep.

4.3.6.3

De procedure voor de behandeling van beroepszaken bestaat binnen TÜV Rheinland Nederland B.V. uit de volgende stappen, waarbij te allen tijde schriftelijke verslaglegging noodzakelijk is. Binnen de verslaglegging dienen minimaal de volgende aspecten te worden opgenomen. Indien relevant voor het beroep kunnen uiteraard meerdere zaken worden geregistreerd.

- a) Ontvangst van het beroep en wel minimaal gegevens indiener, datum indienen, onderliggende documenten.
- b) Communiceren van de ontvangst aan de indiener van de beroepszaak
- c) Vastleggen van het gehele proces inzake het onderzoek en de geldigverklaring
- d) Verzamelen en verifiëren van alle noodzakelijke informatie voor valideren van de beroepszaak
- e) Communiceren van deze validatie aan de indiener
- f) Formele besluitvorming van het beroep aan de indiener op basis van de onderzoeksresultaten
- g) Zekerstellen dat de personen betrokken bij het beroep niet betrokken is geweest bij het onderwerp van het beroep
- h) Definieren van de te nemen maatregelen, rekening houdend met mogelijke eerdere soortgelijke beroepen.
- i) Zekerstellen dat alle noodzakelijke en passende correcties en corrigerende maatregelen worden uitgevoerd.

Zie verder clause 4.4.8 voor uitspraak inzake het beroep.

4.3.6.4

Alle documentatie en registraties van de betreffende beroepszaak worden gearhiveerd in Vivaldi KMS binnen onderdeel registraties

4.3.7 Raad van beroep

4.3.7.1

Ten aanzien van de samenstelling van de Raad van Beroep komt appellant het recht van wraking toe. De wraking wordt aan de voorzitter, of indien de wraking hemzelf geldt, aan een der andere leden ter beoordeling voorgelegd. Deze legt de wraking gemotiveerd voor aan alle leden van de Raad van Beroep. In geval naar het oordeel van de Raad van Beroep wraking op aannemelijke gronden berust zal de statutair directeur de samenstelling van de Raad van Beroep daarop aanpassen.

4.3.7.2

Zolang de Raad van Beroep ten aanzien van het geschil nog geen uitspraak heeft gedaan, kan de voorzitter van de Raad van Beroep op gemotiveerd verzoek van de appellant een besluit van TÜV Rheinland Nederland B.V. geheel of gedeeltelijk schorsen op de grond dat uitvoering van het besluit voor de appellant onevenredig nadeel met zich zou brengen in verhouding tot het door een onmiddellijke uitvoering van dat besluit te dienen belang. Op dezelfde grond kan de voorzitter op gemotiveerd verzoek van de appellant bepalen dat een voorlopige voorziening wordt getroffen teneinde dergelijk onevenredig nadeel te voorkomen of te beperken.

Op een verzoek tot schorsing en/of voorlopige voorziening zijn de artikelen 4.4.2, 4.4.6.1 en 4.4.6.2 mutatis mutandis van overeenkomstige toepassing. De voorzitter van de Raad van Beroep zal, nadat hij zich op de hoogte heeft gesteld van de argumenten van zowel de appellant als TÜV Rheinland Nederland B.V., zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk gemotiveerd een besluit nemen ten aanzien van het verzoek tot schorsing en/of een voorlopige voorziening.

Dit besluit is voor partijen bindend en op dit besluit zijn de artikelen 4.4.7.1, 4.4.7.4 en 4.4.7.6 mutatis mutandis van overeenkomstige toepassing. Het besluit wordt onverwijld op schrift gesteld en ondertekend door de voorzitter en aan de appellant, aan TÜV Rheinland Nederland B.V. en aan de overige leden van de Raad van Beroep toegestuurd.

4.3.7.3

Zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk na de benoeming van een Raad van Beroep als bedoeld in artikel 4.4..1 en nadat de waarborgsom is ontvangen, bepaalt de voorzitter plaats, dag en uur waar de Raad van Beroep zitting zal houden ter behandeling van het geschil en doet hiervan terstond mededeling aan de secretaris. De zitting vindt bijzondere omstandigheden daargelaten plaats binnen twee maanden

4.3.7.4

De secretaris geeft van één en ander zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk kennis aan de andere leden van de Raad van Beroep, aan TÜV Rheinland Nederland B.V. en aan de appellant.

4.3.7.5

TÜV Rheinland Nederland B.V. is bevoegd zich ter zitting te doen vertegenwoordigen door zijn statutair directeur of een door deze aan te wijzen plaatsvervanger.

4.3.7.6

TÜV Rheinland Nederland B.V. heeft het recht uiterlijk één week voorafgaande aan de zitting haar stellingen toe te lichten in een verweerschrift. Beide partijen hebben het recht zich ter zitting te doen bijstaan door een raadsman.

4.3.7.7

De appellant en TÜV Rheinland Nederland B.V. hebben het recht ter zitting te worden gehoord.

4.3.7.8

De Raad van Beroep heeft het recht getuigen te horen, deskundigen te raadplegen en alle andere maatregelen te nemen en voorzieningen te treffen, waaronder begrepen het houden van een nadere zitting, als zij in het belang van een goede uitspraak nodig acht.

4.3.7.9

De appellant en TÜV Rheinland Nederland B.V. hebben het recht ter zitting getuigen voor te brengen, mits van de namen en adressen van de getuigen uiterlijk vijf dagen voor de zittingsdatum schriftelijk opgave is gedaan aan de secretaris en TÜV Rheinland Nederland B.V. c.q. de appellant.

4.3.8 Uitspraak

4.3.8.1

De leden van de Raad van Beroep oordelen naar redelijkheid en billijkheid. De leden zijn in voorkomend geval echter gebonden aan de overeenkomst die tussen de appellant en TÜV Rheinland Nederland B.V. is gesloten.

4.3.8.2

De Raad van Beroep doet bijzondere omstandigheden daargelaten binnen een maand na de zitting uitspraak bij meerderheid van in de Raad uitgebrachte stemmen. De uitspraak wordt gemotiveerd, waarna TÜV Rheinland Nederland B.V. een definitieve uitspraak doet welke bindend is voor alle partijen.

4.3.8.3

Indien de Raad van Beroep de appellant in het gelijk stelt, kan de Raad op vordering van de appellant:

- a) De bestreden beslissing of maatregel van TÜV Rheinland Nederland B.V. geheel of ten dele vernietigen.
- b) TÜV Rheinland Nederland B.V. veroordelen de bestreden beslissing of maatregel geheel of ten dele in te trekken of te wijzigen.
- c) TÜV Rheinland Nederland B.V. veroordelen geen uitvoering te geven aan de bestreden beslissing of maatregel, danwel uitvoering daarvan te staken.
- d) TÜV Rheinland Nederland B.V. veroordelen bepaalde handelingen te verrichten.

4.3.8.4

Bij de uitspraak stelt de Raad van Beroep tevens vast het bedrag van de kosten van het geding, alsmede door welk der partijen die kosten geheel of gedeeltelijk moeten worden gedragen. De kosten voor juridische bijstand worden door elk der partijen zelf gedragen.

4.3.8.5

Indien de appellant is veroordeeld tot het geheel of gedeeltelijk betalen van de in het 4.4.7.4 bedoelde kosten, worden deze verrekend met de door hem gestorte waarborgsom. Het eventuele overschot wordt onverwijld aan de appellant teruggestort. Indien de waarborgsom niet toereikend is, is de appellant verplicht binnen veertien kalenderdagen na dagtekening van de uitspraak, bedoeld in het tweede lid, het nog verschuldigde bedrag aan de secretaris van de Raad van Beroep te voldoen.

4.3.8.6

De uitspraak van de Raad van Beroep wordt op schrift gesteld en door de voorzitter en de overige leden van de Raad ondertekend. Een afschrift van de uitspraak, getekend door de voorzitter wordt aan elk der partijen toegezonden. Het origineel van de uitspraak wordt gedeponneerd ter griffie van de Rechtbank in het arrondissement waar de plaats van arbitrage is gelegen. Een afschrift van de uitspraak wordt gedeponneerd in het archief van de Raad van Beroep.

4.3.9 Overige bepalingen

4.3.9.1

Op dit Reglement is Nederlands recht van toepassing.

4.3.9.2

In alle gevallen waarin dit Reglement niet voorziet beslist de Raad van Beroep.

4.3.9.3

Dit reglement kan worden aangehaald onder de naam TÜV Rheinland Nederland B.V., document 4.3.4-REG001.

4.3.9.4

Wijzigingen van dit Reglement treden eerst in werking na een daartoe strekkend instemmend advies van het College van Advies.

4.3.9.5

De eerste versie van dit Reglement is goedgekeurd door de statutaire directeur van TÜV Rheinland Nederland B.V. d.d. 18 oktober 2010.

Deze aangepaste versie is voorgelegd aan het College van Advies, d.d. 26-11-2024 ter instemming.

Vervolgens is deze versie goedgekeurd door de statutaire directeur van TÜV Rheinland Nederland B.V. d.d. XX-XX-XXXX.

-Einde document-