

GEDRAGSCODE CCFORM

A) DOELSTELLING

Deze Gedragscode maakt deel uit van het contract tussen de beheerder van CCform en de ondernemingen die zich bij CCform laten registreren (hierna genoemd de “geregistreeerde ondernemingen”) en die gebruik maken van dit systeem voor klachtenformulieren. De Code is verplicht en geeft een overzicht van de regels die door geregistreeerde ondernemingen moeten worden nageleefd.

B) INLEIDING

CCform staat voor *Consumer Complaints Form for Online Resolution Mechanisms*, ofwel Consumentklachtenformulier voor on-line oplossingsmethoden.

CCform is een systeem voor klachtenformulieren dat ter beschikking staat van consumenten en ondernemingen, waarmee allerlei soorten problemen die kunnen ontstaan in de relatie tussen consument en onderneming kunnen worden opgelost.

CCform is speciaal ontworpen om de tevredenheid bij de consument te vergroten en om de consument erbij te helpen dat kostbare methoden om het probleem op te lossen, zoals procesvoering, vermeden worden.

Een hulpmiddel speciaal voor de consument – Consumenten kunnen hun klachten richten aan elke onderneming:

- Indien de onderneming reeds geregistreerd staat in het systeem, kan het ingevulde formulier direct naar de onderneming worden doorgezonden.
- Indien de onderneming nog onbekend is bij het CCform Platform, kan de klacht niet automatisch worden doorgezonden. Het Platform zal de onderneming dan eerst vragen of deze zich wil laten registreren zodat de klacht daarna alsnog kan worden doorgestuurd. Wanneer dat niet lukt, kan de klacht niet worden doorgestuurd. Waar mogelijk geeft het Platform de klager dan alternatieve methoden aan zodat deze zijn of haar klacht alsnog op een bevredigende manier kan oplossen.

Een gratis service voor de consument – CCform is gratis voor consumenten. De kosten worden gedragen door de ondernemingen die geregistreerd staan in het CCform-systeem.

Gebruikers dienen zich wel te realiseren dat voor gebruik van het klachtenformulier een Internetverbinding en een emailadres noodzakelijk zijn en dat de kosten hiervoor worden gedragen door de persoon die de klacht indient.

Een vrijwillig systeem – Niemand is verplicht om deel te nemen aan het klachtenproces, noch de klager noch enige onderneming. De enige garantie die een klager met betrekking tot een onderneming heeft is dat, in het geval dat deze laatste geregistreerd staat bij het CCform Platform, deze ook verplicht is alle stappen van het klachtenproces te volgen.

Een klager kan het klachtenproces op elk moment weer verlaten: het indienen van een klacht betekent niet dat de klager verplicht is alle stappen van het proces tot aan het einde te volgen.

C) DEZE CODE

Hoofdstukken:

1. Omschrijvingen
2. Zichtbaarheid en transparantie
3. Het klachtenproces
4. Persoonsgegevensbescherming
5. De aanvullingsregels
6. Handhaving

1. OMSCHRIJVINGEN

- 1.1 **Een klacht** - Een klacht is een door een klager verwoord verzoek dat is gericht aan een onderneming en dat een zaak betreft die verband houdt met de bedrijfsactiviteiten van deze onderneming.
Bij een dergelijke klacht kan de consument zelf voor zijn of haar grief een oplossing aandragen, maar kan hij of zij er tevens voor kiezen zelf geen verzoek te doen en af te wachten met welk voorstel de onderneming komt.
De draagwijdte van de klacht – Er zijn geen beperkingen aan de draagwijdte van de klacht. Deze kan zowel een contractuele als een niet-contractuele kwestie betreffen en kan van algemene of van meer specifieke aard zijn.
De oorsprong van de klacht – De klacht kan zowel de directe omgang met de handelaar betreffen als een off-line bestelling op afstand (bijvoorbeeld bij een postorderbedrijf) of een Internettransactie of een overig on-line contact.
- 1.2. **De klager** – De klager is de persoon die aan de hand van het CCform-klachtenformulier een klacht indient. Dit betekent een levend persoon die handelt voor particuliere doeleinden die buiten zijn of haar bedrijf of beroep omgaan.
Het land waar de klager woonachtig is – Het land waar de klager woonachtig is heeft geen invloed op de acceptatie van de klacht. Elke klager, ongeacht waar hij of zij woont (en ongeacht of dit binnen of buiten de EU is), heeft het recht om gebruik te maken van het klachtenformulier.
- 1.3 **De geregistreeerde onderneming** - De onderneming is de instantie (de handelaar) waaraan de klacht is gericht.
Deze “instantie” kan onder meer een organisatie, een organisatie zonder winst oogmerk of een overheidsinstelling zijn, die goederen of diensten aanbiedt aan consumenten. Voor het gemak zullen wij naar alle ontvangers van klachten verwijzen als “de onderneming”.

2. ZICHTBAARHEID EN TRANSPARANTIE

- 2.1 Elke geregistreeerde onderneming moet op het klachtenformulier altijd het **CCform-logo** voeren, ook wanneer de onderneming zelf het formulier heeft aangevuld.
- 2.2 In verband met de transparantie geldt voor elke geregistreeerde onderneming het volgende:
- 2.2.1 De onderneming moet via haar eigen medium **informatie** bieden **over CCform**, en daarnaast op haar website een hyperlink plaatsen naar de website van de Gebruikersgids voor Consumenten.
- 2.2.2 De onderneming moet **CCform** nadrukkelijk presenteren als een van de mogelijke kanalen voor een klacht.
- 2.2.3 De onderneming moet een **intern contactadres** (een e-mailadres en/of een telefoonnummer) beschikbaar stellen, waar met betrekking tot klachten verzoeken kunnen worden ingediend en vragen kunnen worden gesteld.
- 2.2.4 Geregistreeerde ondernemingen worden verder aangemoedigd om **het CCform-logo** op hun advertenties **te plaatsen**, ongeacht of deze on-line of off-line zijn, teneinde voor de consument aan te geven wat het voorkeurskanaal voor klachtenverwerking is.

- 2.2.5 De onderneming dient een **privacybeleid** te hebben dat adequate informatie biedt over hoe er binnen de onderneming wordt omgesprongen met persoonlijke gegevens. De beleidsverklaring inzake persoonsgegevensbescherming die hiervoor moet worden gevolgd, treft u hierna in hoofdstuk 4.

3. HET KLACHTENPROCES – VERPLICHTINGEN VAN GEREГИSTREERDE ONDERNEMINGEN

- 3.1 Geregistreerde ondernemingen dienen elke ontvangen klacht **te goeder trouw** te behandelen, en dienen alles in het werk te stellen om, overeenkomstig de wettelijke belangen van de klager, tot een goede oplossing van de klacht te komen.
- 3.2 Gedurende het gehele verwerkingsproces dienen geregistreerde ondernemingen te voldoen aan alle **Europese en landelijke wetgeving**, en dienen zij toe te werken naar een oplossing die hier niet mee in strijd is. Op de website van het Platform wordt in het onderdeel “nuttige links” verwezen naar de nodige informatiebronnen.
- 3.3 Geregistreerde ondernemingen gaan ermee akkoord dat de ontvangen klachten worden verwerkt **conform de zeven stappen** zoals vastgesteld door het Platform. Elke stap moet binnen een redelijk tijdsbestek worden afgewerkt zoals aangegeven door de onderneming zelf aan de hand van de zogenaamde “zelfbenoemde doelstellingen voor respons”. Omwille van een pragmatische en efficiënte afhandeling kunnen er bepaalde uitzonderingen worden gemaakt, op voorwaarde dat deze door de tijdsbesparing gedurende het proces worden gerechtvaardigd en overeenkomstig de belangen van de klager zijn.
- 3.4 De zeven stappen voor de verwerking van een klacht:
- *Stap 1: Ophalen van de klacht:* de onderneming krijgt bericht van het Platform dat er een klacht is ontvangen. De onderneming haalt vervolgens de klacht op van de website van het Platform. Elke geregistreerde onderneming is verplicht om nog op dezelfde dag dat de klacht is ontvangen, de klager een **bericht van ontvangst** te versturen. Het bericht van ontvangst dient tevens een indicatie van het tijdsbestek te bevatten waarin de onderneming een antwoord op de klacht denkt OR: beoogt te geven.
 - *Stap 2: Bevestiging dat de klacht juist geadresseerd is:* de onderneming bevestigt dat zij de juiste ontvanger is en dat de klacht niet per abuis is verzonden.
 - *Stap 3: Bevestiging dat de klacht gerechtvaardigd is:* de onderneming bevestigt dat het een geldige klacht betreft, d.w.z. dat de klacht inderdaad betrekking heeft op haar bedrijfsactiviteiten.
 - *Stap 4: Een voorstel doen aan de klager:* de onderneming doet een voorstel om het probleem op te lossen. Bij dit voorstel kan worden ingegaan op een verzoek van de klager, maar het kan ook een geheel nieuw voorstel betreffen.
 - *Stap 5: Een oplossing overeenkomen met de klager:* indien de klager het voorstel van de onderneming aanvaardt, zijn onderneming en klager een oplossing overeengekomen. Hierbij moet men zich wel realiseren dat deze stap uit meerdere handelingen kan bestaan, voordat onderneming en klager daadwerkelijk tot overeenstemming komen.

persoonsgegevensbescherming (see Directive 1995/46/EC), en dit omvat de volgende grondbeginselen:

- 4.2. **Voldoende informatie** – Er moet een privacybeleid zijn dat voldoende informatie biedt met betrekking tot het doorvoeren van persoonlijke gegevens, dat makkelijk toegankelijk is vanaf de website van de geregistreerde onderneming (indien mogelijk aan de hand van een tekst- of hyperlink onder aan elke pagina van het formulier).
- 4.3. **Doel van het doorvoeren** – Alle via het klachtenformulier verzamelde persoonlijke gegevens dienen uitsluitend te worden doorgevoerd ten behoeve van de afhandeling van de klacht. Er mogen geen gegevens worden verzameld of worden doorgevoerd voor andere, hier niet mee verenigbare doeleinden, zoals marketingdoeleinden.
- 4.4. **Doorsturen van persoonlijke gegevens** – Er mogen geen persoonlijke gegevens worden doorgestuurd aan derden (bijvoorbeeld andere bedrijven), tenzij de consument hiermee akkoord gaat of tenzij dit absoluut noodzakelijk is voor de oplossing van de klacht.
- 4.5. **Kwaliteit van de persoonlijke gegevens** – De persoonlijke gegevens dienen relevant te zijn en niet overvloedig met betrekking tot de afhandeling van de klacht. Er mogen alleen relevante gegevens worden opgevraagd.
- 4.6. **Opslag van gegevens** – De gedurende het klachtenproces verzamelde persoonlijke gegevens mogen niet langer worden opgeslagen dan de tijdsduur die noodzakelijk is om de klacht geheel af te handelen. Geanonimiseerde gegevens kunnen uitsluitend voor statistische doeleinden worden opgeslagen.¹
- 4.7. **Rechten van de betreffende personen** – Ondernemingen dienen te garanderen dat de klager zijn of haar rechten kan uitoefenen met betrekking tot persoonlijke gegevens, zoals de mogelijkheid om inzage te vragen in de gegevens en om rectificatie te vragen van incorrecte of onvoldoende gegevens.
- 4.8. **Veiligheid van de gegevens** – Ondernemingen moeten adequate veiligheidsmaatregelen doorvoeren teneinde de vertrouwelijkheid te kunnen waarborgen van de persoonlijke gegevens die zij hebben opgeslagen.

5. DE AANVULLINGSREGELS BETTER: AANVULLENDE GEGEVENS

- 5.1. Alle aanvullingen op het formulier dienen conform **het grondbeginsel van doelbeperking** te zijn (zie 4.3). Dit betekent dat het klachtenformulier uitsluitend kan worden aangevuld met vragen die nodig zijn om de efficiëntie van het klachtenproces te vergroten.

¹ Het Platform slaat de gegevens van elke klacht voor bepaalde tijd op in een veilige database (deze tijdsduur kan wettelijk voorgeschreven zijn – in het geval van een klacht over financiële diensten bestaat er bijvoorbeeld een gespecificeerde tijdsduur voor hoe lang de gegevens over klachten moeten worden bewaard). Aan de hand van het unieke referentienummer kan de klager derhalve naar een klacht verwijzen en deze zonodig weer heropenen.

- 5.2. Alle aangevulde klachtenformulieren dienen te worden **doorgestuurd naar het CCform Platform**, die deze vervolgens beschikbaar zal maken voor de klager en deze tevens zal delen met de rest van de geregistreerde ondernemingen.
- 5.3 De ontvanger dient duidelijk **op het aangevulde klachtenformulier te vermelden dat het een aangepaste versie van het formulier betreft**, en niet het originele klachtenformulier.

6. HANDHAVING

- 6.1. **De rol van waakhond or: toezichthouder van het Platform en de Commissie van Toezicht**
– Alle geregistreerde ondernemingen aanvaarden de bevoegdheid van het Platform en de Commissie van Toezicht om te zorgen dat de Gedragscode ook werkelijk wordt nageleefd.
- 6.2. Alle geregistreerde ondernemingen verklaren dat zij de in onderliggende Gedragscode uiteengezette **grondbeginselen** zullen naleven. In het geval van een schending van deze beginselen, kunnen zij door de Commissie van Toezicht tot de orde worden geroepen. Indien zij het oordeel van de Commissie van Toezicht vervolgens naast zich neer leggen OR: niet opvolgen (sounds more strict than naast zich neer leggen, depends how strict you want to sound, what does it say in the English version?), kunnen er overeenkomstig de navolgende procedures sancties op worden gelegd.
- 6.3. **Commissie van Toezicht** – Het is de taak van de Commissie van Toezicht om op te treden tegen alle voorvallen die een schadelijk effect kunnen hebben op de bedrijfsgemeenschap en, in het bijzonder, al die voorvallen die zijn terug te voeren op de niet-naleving van onderliggende Gedragscode.
- 6.4. **Samenstelling** – De Commissie van Toezicht is een onafhankelijk controle- en nalevingsorgaan dat de autonomie van het Platform waarborgt. De Commissie bestaat uit 5 personen en wordt voorgezeten door een advocaat die gespecialiseerd is in bemiddeling en bekend staat om zijn onafhankelijkheid, en bestaat verder uit een vertegenwoordiger van een consumentenorganisatie, een vertegenwoordiger van een beroepsorganisatie, een informaticus en nog een overige deskundige die door de Voorzitter wordt aangesteld en die optreedt als Secretaris van de Commissie.
Naast de gekozen leden is de President van het Platform automatisch ook lid.
Deze leden, die niet gelijktijdig ook zitting kunnen nemen in het Platform, worden geselecteerd uit directieleden uit de hoogste gelederen die bestuursverantwoordelijkheid hebben in een van de geregistreerde ondernemingen.
De Commissie van Toezicht kan zich laten bijstaan door technische en juridische adviseurs.
- 6.5 **Bevoegdheden en verantwoordelijkheden** – De Commissie heeft de volgende bevoegdheden: het beheert het meldingspunt dat nadere informatie biedt in geval van mogelijke problemen waarmee zowel de onderneming als de consument worden geconfronteerd; het beslist welke vervolgstappen nodig zijn ten opzichte van ondernemingen die hun contractuele plichten niet nakomen, het interpreteert de Gedragscode van CCform en het past deze waar nodig aan.
Alle personen, zowel individuele OR: natuurlijke- als rechtspersonen, kunnen in het geval dat zij een schending van onderliggende Gedragscode constateren of in het geval dat een rechtszaak hun beroepsuitoefening of bedrijfsvoering zou schaden, de Commissie van Toezicht om bemiddeling vragen.

Dit verzoek dient schriftelijk te worden ingediend en dient te worden voorzien van alle bijbehorende documentatie.

De Commissie van Toezicht kan er ook voor kiezen namens zichzelf op te treden.

- 6.6 **Functioneren** – De Commissie van Toezicht kiest een President en een Vice-president. Ook worden er door de Commissie een aantal secretariële functies aangewezen. De Commissie van Toezicht vergadert op het hoofdkantoor van het Platform of op elk ander adres dat zij daartoe geschikt acht. Om een resolutie aan te nemen dient een minimum van tweederde van de leden aanwezig te zijn. Elke resolutie dient te worden aangenomen bij een meerderheid van driekwart van de aanwezige stemmen. De beraadslaging van de Commissie van Toezicht is geheim, en al haar leden zijn gebonden door het beroepsgeheim.
- 6.7 **Sancties** – De geregistreerde ondernemingen aanvaarden dat de Commissie van Toezicht hun sancties op kan leggen in het geval van herhaalde schending van de Gedragscode. Deze sancties kunnen eventueel leiden tot uitsluiting van het CCform-proces. Daarnaast kan de Commissie van Toezicht, in het geval van een overtreding van de wet, ertoe besluiten de desbetreffende onderneming aan te geven bij het respectievelijke overheidsorgaan. Afhankelijk van de zwaarte van het geval en van de schade die daarbij is veroorzaakt, bepaalt de Commissie van Toezicht een passende sanctie. Deze sancties kunnen de volgende zijn:
- een waarschuwing
 - een berisping
 - tijdelijke intrekking van het CCform-logo
 - uitsluiting van het systeem.
- 6.8 **Kennisgeving en openbaarmaking** – Het oordeel van de Commissie van Toezicht en de eventuele sancties worden aan de desbetreffende onderneming bekend gemaakt middels de contactpersoon van de President van het Platform, en worden tevens openbaar gemaakt aan alle geregistreerde ondernemingen. Hierbij geldt wel het grondbeginsel dat er geen externe publiciteit wordt gegeven aan opgelegde sancties, tenzij anderszins wordt bepaald door de functieomschrijving van het Platform.