

GEBRUIKERSGIDS VOOR ONDERNEMINGEN

INHOUD

1.	WAT IS CCFORM?	3
1.1.	KERNCONCEPTEN	3
a)	Het Consumentenklachtenformulier	3
b)	De klacht	3
c)	De klager	4
d)	De onderneming	4
e)	Het Platform	5
1.2.	EIGENSCHAPPEN VAN CCFORM	6
a)	Uitkomst van het klachtenproces	6
b)	Meertalige aspecten van het formulier	6
c)	Europees en landelijk wettelijk kader	6
1.3.	DE ROL VAN HET PLATFORM	6
a)	Contacten met ondernemingen	6
b)	Informatievoorziening	7
c)	Stimulerende rol	8
d)	Beheer van de mogelijkheden voor aanvullingen op het klachtenformulier	8
e)	Informatie over consumentenrechten	8
f)	Rol van waakhond	9
g)	Bescherming van de geloofwaardigheid van het systeem	9
h)	Eigen ADR voor contacten met ondernemingen	9
j)	Statistieken	9
2.	PROCEDURE OM EEN KLACHT IN TE DIENEN	11
2.1.	INVULLEN VAN HET KLACHTENFORMULIER DOOR DE KLAGER	11
2.2.	STAPPEN	11
a)	Stap 1: Verzamelen van de klacht	11
b)	Stap 2: Bevestiging dat de klacht juist geadresseerd is	11
c)	Stap 3: Bevestiging dat de klacht gerechtvaardigd is	11
d)	Stap 4: Een voorstel doen aan de klager	12
e)	Stap 5: Een oplossing overeenkomen met de klager	12
f)	Stap 6: Bevestiging dat de oplossing in praktijk is gebracht	12
g)	Stap 7: Afsluiting van het klachtenbestand	12
2.3.	EEN HULPMIDDEL VOOR ONDERNEMINGEN	12
3.	WAT ZIJN DE VOORDELEN EN WAT IS DE MEERWAARDE VOOR ONDERNEMINGEN?	14
3.1.	EEN GEBRUIKERSVRIENDELIJK SYSTEEM	14
a)	XML-technologieën	14
b)	Een door het Platform geleverde web-portal voor direct gebruik van het klachtenformulier	14
c)	Integratie van het klachtenformulier in een bestaand systeem voor klachtenbeheer	14

3.2. EEN SYSTEEM MET LAGE KOSTEN	14
a) Honoraria	14
b) Lage personeelskosten	15
c) Een betaalbaar systeem voor het midden- en kleinbedrijf	15
3.3. EEN SYSTEEM DAT IS GERICHT OP GROTERE TEVREDENHEID BIJ DE CONSUMENT	15
a) Vergroten van het vertrouwen en de goodwill	15
b) Vergroting van de efficiëntie van het klachtenbeheer	15
4. VERPLICHTINGEN VAN ONDERNEMINGEN	16
4.1. TOEZEGGINGEN MET BETREKKING TOT HET KLACHTENPROCES	16
a) Het contract	16
b) Zichtbaarheid van het CCform-logo en informatievoorziening op het klachtenformulier	16
c) De verplichting om een klacht te beantwoorden en een tijdsschema aan te geven.....	16
d) Verbod om klachten om ongerechtvaardigde redenen af te wijzen.....	16
e) Verbod op het vragen van niet-relevant bewijsmateriaal.....	17
f) Uitvoeren van de met de klager overeengekomen oplossing	17
g) Voldoen aan de aanvullingsregels.....	17
4.2. TOEZEGGINGEN MET BETREKKING TOT PERSOONSGEGEVENSBESCHERMING	17
a) Doelbeperking	17
b) Kwaliteit van de gegevens	17
c) Rechten van de klager ten aanzien van persoonlijke gegevens	18
d) Veiligheidsmaatregelen.....	18
4.3. AANVULLINGSREGELS	18
a) Naleving van de aanvullingsregels	18
b) Verantwoordelijkheid van de onderneming	18
c) Verplichting om het Platform te informeren.....	19
d) Verplichting om de klager te informeren.....	19
5. HANDHAVING EN SANCTIES	20
5.1. HANDHAVING	20
a) Meldingspunt	20
b) Vervolgstappen van het Platform.....	20
c) De Commissie van Toezicht	20
5.2. SANCTIES	21
a) Gedragingen die tot sancties kunnen leiden.....	21
b) Soorten sancties.....	21
6. DE GEDRAGSCODE	22

1. WAT IS CCFORM?

1.1. KERNCONCEPTEN

a) Het Consumentenklachtenformulier

Waar staat CCform voor? – CCform staat voor *Consumer Complaint form for Online Resolution Mechanisms*, ofwel Consumentenklachtenformulier voor on-line oplossingsmethoden.

Beheersmiddel – CCform is een beheersmiddel voor individuele klachten die bij een specifieke onderneming door een klager (klant, consument, cliënt, detailhandelaar etc.) worden ingediend. Het formulier is ontworpen om een vertrouwelijk en rechtstreeks contact met de klantenservice van een onderneming mogelijk te maken. Hierbij is het uitgangspunt dat de klacht door de onderneming direct tot volledige tevredenheid van de klager wordt afgedaan. CCform kan door elke onderneming worden gebruikt ongeacht de verkoopkanalen waarvan men gebruik maakt. Aan de hand van CCform kan men niet alleen de e-commerce verbeteren, maar ook werken aan off-line verkoop op afstand en aan plaatselijke detailhandelactiviteiten.

CCform is de eerste stap binnen het verwerkingsproces van een klacht en sluit overige methoden om het probleem op te lossen zeker niet uit, wat de voorgestelde oplossing ook moge zijn. CCform biedt eveneens maatstaven voor de vervolgstappen voor onopgeloste klachten met behulp van een dienst voor alternatieve geschillenbehandeling ('Alternative Dispute Resolution' – ADR), of met behulp van een regelende instantie.

CCform – een door de EU gefinancierd project – CCform is een project dat wordt gefinancierd door het directoraat-generaal Informatiemaatschappij van de Europese Commissie, en richt zich op het bereiken van consensus tussen ondernemingen, consumenten, wetenschappers en regelende instanties ten aanzien van nieuwe, efficiënte en transparante werkprocessen voor klachtenbeheer.

Vertrouwen en goodwill – Het CCform-project is bedoeld om ten behoeve van zowel de consument als de ondernemer het vertrouwen in elektronisch handelsverkeer te vergroten. De primaire doelstellingen zijn om bij de consument het vertrouwen en de goodwill te vergroten, om voor ondernemingen de bedrijfskosten te verlagen, om de servicekwaliteit op te schroeven en om voor tevredenheid bij de consument te zorgen. Het feit dat FEDMA bij dit project betrokken is, getuigt ervan dat men de wens om het vertrouwen in elektronisch handelsverkeer te ontwikkelen ook werkelijk kracht bij wil zetten.

Daarnaast vormt de bekendmaking dat de onderneming geregistreerd is bij CCform een kwaliteitskeurmerk, en kan het de gang naar de rechtbank voorkomen, iets dat nu eenmaal altijd de nodige negatieve publiciteit voor een onderneming met zich meebrengt.

b) De klacht

Waar kan CCform voor worden gebruikt? – CCform kan door een klager worden gebruikt om bij een ander persoon, aangeduid als de ontvanger, een verzoek of klacht in te dienen ten aanzien van iets dat verband houdt met de bedrijfsactiviteiten van de ontvanger, ongeacht of dit een bepaalde aankoop betreft of een kwestie met betrekking tot bedrijfsgedragingen die los staan van een aankoop.

Een klager kan bij zijn of haar ontvanger vragen om een bepaalde oplossing zoals de vervanging van een defect product of geld terug vragen, maar kan in het geval dat de klacht van algemenere aard is tevens de ontvanger gelegenheid geven om zelf een oplossing voor te stellen.

On-line of off-line oorsprong – Alle klachten die voortvloeien uit on-linetransacties of on-linecontacten, alsmede traditionele contracten die off-line op afstand worden gesloten, kunnen worden ingediend aan de hand van CCform.

Klachten categorieën – Er bestaat geen verplichting om klachten te accepteren, zowel ten aanzien van contractuele als niet-contractuele kwesties. De klacht kan van algemene of van meer specifieke aard zijn, en de klager hoeft niet altijd om een oplossing van zijn of haar klacht te vragen.

Acceptatievoorwaarden – Er bestaan bepaalde criteria die ertoe kunnen leiden dat een klacht wordt afgewezen, waarbij echter geldt dat deze criteria relevant en rechtsgeldig moeten zijn. Zo kan een ontvanger een bepaalde klacht afwijzen indien de datum van de oorspronkelijke transactie of kwestie die aanleiding vormt tot de klacht, aangeeft dat de garantietermijn is verlopen. Een ander rechtsgeldig criterium om een klacht af te wijzen is dat deze is gericht aan de verkeerde ontvanger.

Identificatie van de onderneming – Er bestaan twee categorieën ondernemingen: ondernemingen die zijn geregistreerd bij het CCform Platform en ondernemingen die dat niet zijn. Aan beide categorieën kunnen klachten worden gericht. Het Platform neemt de plicht op zich contact op te nemen met elke onderneming die niet staat geregistreerd, en om ervoor te zorgen dat deze alsnog deelneemt aan het klachtenproces. Vervolgens wordt de klager geïnformeerd over de uitkomst hiervan.

c) De klager

Wat is een klager? – Een klager is een consument of klant die een klacht indient met behulp van het CCform-klachtenformulier.

Geografische locatie van de klager – Het land waar de klager gevestigd of woonachtig is heeft geen invloed op de vraag of de klacht wordt geaccepteerd. Toch kan het van belang zijn om te weten in welk land, voor zover dit een lidstaat is van de EU, de klager zich bevindt. Het Platform kan de klager dan namelijk een aantal relevante hyperlinks geven om informatie te vinden ten aanzien van zijn of haar plaatselijke wettelijke rechten.

d) De onderneming

De onderneming is de ontvanger van een klacht.

Een onderneming kan al dan niet geregistreerd staan bij het CCform Platform – De klager is gerechtigd om een klacht in te dienen bij zowel ondernemingen die in de lijst van de website van CCform zijn opgenomen, als bij ondernemingen die nog niet zijn gekoppeld met CCform. Dit is in het kort het verschil tussen *geregistreerde* en *niet-geregistreerde ondernemingen*.

Dit onderscheid heeft belangrijke consequenties ten aanzien van het doorsturen van de klacht:

- Indien de onderneming is opgenomen in de lijst van geregistreerde ondernemingen, betekent dit dat de klacht automatisch wordt doorgestuurd en dat de klager er van verzekerd is dat er van de desbetreffende onderneming een reactie wordt ontvangen;
- Indien de onderneming echter *niet staat geregistreerd*, gaat het doorsturen van de klacht niet automatisch. Het Platform neemt contact op met de onderneming en verzoekt deze zich te laten registreren zodat de klacht alsnog kan worden doorgestuurd. In het geval dat er geen contact kan worden opgenomen met de onderneming, of dat deze zich niet wenst te registreren, wordt de klacht niet doorgestuurd. De consument zal ervan op de hoogte worden gesteld dat de klacht niet kan worden doorgestuurd en het Platform zal de klager aanraden om, waar mogelijk, de klacht op een andere manier in te dienen en zal de gegevens vernietigen dan wel, indien de klager daartoe toestemming geeft, het bestand doorgeven aan een passend gezagsorgaan, een ADR-dienst etc.

Indien de onderneming wel geregistreerd staat, betekent dit dat deze ermee heeft ingestemd te voldoen aan de regels voor het klachtenproces zoals uiteengezet in de Gedragscode.

Registratievoorwaarden voor ondernemingen – Om zich te registreren moet een onderneming aan de volgende voorwaarden voldoen:

- de onderneming dient een contract te ondertekenen met CCform;
- de onderneming gaat ermee akkoord zich te houden aan alle bepalingen van de Gedragscode;
- de onderneming betaalt een bijdrage voor het gebruik van het klachtenformulier, aan de hand van ofwel een bepaald bedrag per klacht ofwel een jaarlijkse contributie;
- de onderneming moet verklaren dat zij bij alle vormen van communicatie gebruik wil maken van CCform als de voorkeursmethode voor klachtenverwerking.

Gebruik van het klachtenformulier verplicht een onderneming niet tot het onderhouden van een eigen website, aangezien de klacht door CCform kan worden doorgestuurd aan de hand van meerdere communicatiekanalen, zoals bijvoorbeeld ook de fax. Ook hoeft de onderneming niet te beschikken over een bestaand programma voor klantenrelatiebeheer, aangezien het Platform indien nodig informatie zal bieden ten aanzien van de regels, de softwarebedrijven die dergelijke programma's voor klantenrelatiebeheer leveren en geautomatiseerde dienstverleners.

e) Het Platform

Omschrijving – Het Platform is het centrale bestuursorgaan dat is belast met het beheer van het klachtenproces. Het bemoeit zich niet met de daadwerkelijke oplossing van het probleem. Dit is uitsluitend een zaak van de klager en de onderneming.

Taken van het Platform – Het Platform heeft meerdere taken. De belangrijkste taak is om informatie te verschaffen aan zowel de klager als aan de onderneming, om de werking van het klachtenformulier uit te leggen en om ervoor te zorgen dat de klacht ook werkelijk naar de onderneming wordt doorgestuurd. Het Platform informeert de klager over de voortgang van het klachtenproces en houdt de door beide partijen afgeronde stappen bij.¹ Indien zich gedurende het klachtenproces complicaties voordoen, kan de klager de hulp inroepen van het Platform. Het Platform is derhalve niet uitsluitend het doorgeefluik van de boodschap van de klager aan de onderneming.

Service ten opzichte van de onderneming – Het Platform biedt ook de onderneming de nodige service:

- o Gebruik van CCform vereenvoudigt de administratieve taken van de afdeling klachtenverwerking van de onderneming aangezien de klacht reeds vooraf gestructureerd is en tevens aan de specifieke behoeften van de onderneming kan worden aangepast.
- o Middels een analyse van periodieke statistieken, kan het Platform daarnaast informatie bieden ten aanzien van de markt, alsmede vergelijkbare gegevens over de status van de onderneming met betrekking tot de hoeveelheid ontvangen klachten, de onderwerpen daarvan, belangrijke kwesties etc.

Het Platform is geen bemiddelaar – Het Platform treedt binnen het klachtenproces niet op als bemiddelaar en neemt geen deel aan de besluitvorming omtrent een oplossing voor de klacht.

Het Platform kan niet garanderen dat de partijen tot overeenstemming komen – Het is geheel aan de partijen zelf om tot overeenstemming te komen en dit vindt plaats zonder bemiddeling van een derde. Gebruik van CCform kan voor de klager geen bevredigende oplossing garanderen. Indien het proces niet werkt, kunnen voor een klacht te allen tijde gedurende het proces vervolgstappen worden ondernomen, bijvoorbeeld door een buitengerechtelijke ADR-dienst of het bevoegde overheidsorgaan in te schakelen of door naar de rechtbank te stappen.

¹ Het klachtenproces van CCform is, zoals hierna uiteen wordt gezet, verdeeld over zeven verschillende stappen, die de voortgang van het klachtenproces bepalen. Zie hoofdstuk 2.2. Stappen.

1.2. EIGENSCHAPPEN VAN CCFORM

a) Uitkomst van het klachtenproces

Bevordering van een dialoog – Het proces blijft beperkt tot de bevordering van een dialoog tussen beide partijen, welke uiteindelijk tot een oplossing zou moeten leiden.

Betrokken partijen in het proces – De enige twee partijen die deelnemen aan het vinden van een oplossing zijn de klager en de onderneming. Het Platform neemt geen deel aan het klachtenproces.

b) Meertalige aspecten van het formulier

Automatische vertaling naar de taal van de klager/onderneming - Eén van de uitgangspunten van CCform is dat de klager zijn of haar klacht in de eigen taal moet kunnen indienen, waarbij wel geldt dat dit één van de elf officiële talen van de Europese Unie moet zijn.² De onderneming kan de klacht dan automatisch in elke andere van deze talen inzien. Vooral voor kleine bedrijven die over de grens opereren betekent dit een meerwaarde.

Vrije tekstvakjes worden niet vertaald – De vrije tekstvakjes worden niet automatisch vertaald. In het primaire klachtenformulier wordt de klager op deze beperking gewezen. Indien een onderneming toch besluit vrije tekstvakjes aan haar eigen aangevulde en aangepaste formulier toe te voegen, dan zal zij zelf voor een vertaling moeten zorgen.

c) Europees en landelijk wettelijk kader

Europese wetgeving – het klachtenformulier is ontwikkeld overeenkomstig de Europese wetgeving, in het bijzonder de wetgeving inzake elektronisch handelsverkeer en consumentenrechten (contracten op afstand, marketing, onbillijke contractvoorwaarden, garanties, krediet, commerciële praktijken, etc.). Het Platform zal ten aanzien van de Europese wetgeving voor de nodige informatievoorziening zorgen.

Landelijke wetgeving – Het Platform kan niet garanderen dat een onderneming zich houdt aan haar eigen landelijke wetgeving. CCform is bedoeld als een hulpmiddel dat door ondernemingen kan worden gebruikt bij hun contacten met klanten. Feitelijk is elk bedrijf verplicht zich aan zijn eigen wetgeving te houden. Daarnaast is het ook absoluut niet aan het Platform om fijngevoelige internationale kwesties omtrent civiel recht op te lossen zoals die zich eventueel voor zouden kunnen doen. Toch kan het Platform hulp bieden bij het zoeken naar handige en relevante informatie middels doelgerichte hyperlinks op de website van het Platform, bijvoorbeeld *vademecums*, alsmede hyperlinks naar landelijke wetgevingen, handelsorganisaties of relevante overheidsinstanties.

1.3. DE ROL VAN HET PLATFORM

a) Contacten met ondernemingen

Het Platform onderhoudt contacten met ondernemingen, ongeacht of deze staan geregistreerd of niet.

De registratieprocedure – Het Platform ondertekent contracten met alle ondernemingen die zich willen

² Engels, Frans, Duits, Italiaans, Nederlands, Spaans, Deens, Zweeds, Portugees, Grieks en Fins.

registreren voor gebruik van het klachtenformulier. Door dit contract verplicht een onderneming zich te houden aan de Gedragscode, en om een bijdrage te betalen voor het gebruik van het klachtenformulier. Registratie verzekert dat de naam van de onderneming staat vermeld op de website van het Platform, inclusief details zoals de gegevens van contactpersonen van de onderneming, de keuze van ADR, zelf benoemde doelstellingen voor respons etc.

Niet-geregistreerde ondernemingen – Zodra tegen een niet-geregistreerde onderneming een klacht wordt ingediend, neemt het Platform met de desbetreffende onderneming contact op. Het Platform zal de onderneming voorstellen zich te laten registreren en alsnog de klacht in ontvangst te nemen. In het geval dat de onderneming weigert zich te laten registreren, of dat het Platform er niet in slaagt contact op te nemen, wordt de klager ervan op de hoogte gesteld dat de klacht niet kan worden doorgestuurd en ontvangt hij of zij informatie over alternatieve methoden om verhaal te zoeken.

b) Informatievoorziening

Het Platform biedt algemene informatie over het klachtenformulier via:

- Een algemeen emailadres – Dit adres is beschikbaar voor iedereen die het Platform om nadere informatie over het klachtenproces wil vragen.
- Gebruikersgids voor Consumenten – Biedt praktische informatie in de vorm van veelgestelde vragen over de functionele mogelijkheden van het formulier, hoe het formulier te gebruiken, wat van het formulier te verwachten, de toezeggingen van geregistreerde partijen, de vervolgstappen voor onopgeloste klachten etc.
- Gebruikersgids voor Ondernemingen – De Gebruikersgids voor Ondernemingen is tevens geplaatst op de website van het Platform.
- Geheimhoudingsbeleid – Zowel het Platform als de onderneming worden aangemerkt als “gegevensbeheerders” in de zin van de wetgeving van de EU inzake gegevensbescherming voor het doorvoeren van persoonlijke gegevens. Dit verplicht het Platform en de onderneming te voorzien in een geheimhoudingsbeleid dat het volgende omvat:
 - zowel het Platform als de geregistreerde onderneming zijn aangemerkt als gegevensbeheerders;
 - de reden waarom de verzamelde gegevens worden doorgevoerd;
 - voorziening van alle overige naar de wet verplichte informatie (recht op inzage, recht op rectificatie, recht op bezwaar, veiligheidsmaatregelen etc.)
 - met betrekking tot niet-geregistreerde ondernemingen, dient er uitdrukkelijk te worden vermeld dat er geen persoonlijke gegevens zullen worden doorgegeven aan niet-geregistreerde ondernemingen indien deze weigeren het contract met CCform te ondertekenen, dat wil zeggen indien deze niet de geheimhoudingsregels aanvaarden;
 - indien een niet-geregistreerde onderneming het contract weigert te ondertekenen, dient te worden vermeld wat vervolgens wordt gedaan met de gegevens;
 - etc.
- Lijst met geregistreerde ondernemingen – Deze lijst is beschikbaar op de website van het Platform, inclusief een zoekmachine om het zoeken naar ondernemingen te vereenvoudigen.
- De Gedragscode – Deze is eveneens beschikbaar op de website.
- Informatie over consumentenrechten – Het Platform biedt in duidelijke taal informatie over wettelijke rechten, en biedt tevens een aantal hyperlinks naar instellingen die zich bezig houden met consumentenbelangen.
- Informatie over de uitkomst van het proces en over procedures voor alternatieve geschillenbehandeling (ADR) – Een uitleg over wat de klager kan verwachten van het

CCform-proces en informatie over beschikbare procedures die gericht zijn op het oplossen van geschillen met tussenkomst van een neutrale derde (een ADR-dienst).

- Bijhouden van de stappen voor klagers – Het systeem biedt de klager de mogelijkheid om de door de partijen in het klachtenproces afgeronde stappen bij te houden. De onderneming dient het Platform op de hoogte te stellen van elke stap die binnen het behandlingsproces is afgerond. Deze informatie is vervolgens vrijelijk beschikbaar voor de klager door middel van een uniek klachtennummer dat op het moment van registratie wordt verleend.
- Verzamelde statistieken – Het Platform houdt verzamelde en geanonimiseerde statistieken bij over de klachtenprocedures, bijvoorbeeld statistieken per bedrijfssector, per probleem dat zich voordoet etc. Op deze manier kunnen enerzijds ondernemingen hun diensten, producten en merknaam verbeteren, en worden anderzijds wetgevers geholpen om regelgeving te ontwerpen die van belang is voor dat marktsegment.

c) Stimulerende rol

Gedurende de registratieprocedure informeert het Platform de ondernemingen waar nodig over bestaande waarmerkgeregelingen, regels ten aanzien van de 'best practice' van bepaalde marktsegmenten en regelgeving met betrekking tot bepaalde sectoren. Het Platform probeert tevens ondernemingen te stimuleren over te gaan op het gebruik van een alarmklok en zelfbenoemde doelstellingen voor respons.

Daarnaast ontvangen ondernemingen ook nog eens informatie over bestaande systemen voor alternatieve geschillenbehandeling (ADR's). Elk ADR-systeem wordt verzocht een standaardformulier in te vullen waarin het zijn rol, eigenschappen, adressen en invloedssfeer uiteenzet. Ondernemingen worden aangemoedigd om zo vroeg mogelijk een ADR aan te geven voor het geval dat voor een klacht vervolgstappen noodzakelijk zijn. Dit versoepelt en versnelt het algehele proces. Mocht een klacht niet kunnen worden opgelost, dan bestaat er echter geen verplichting om aan de hand van een ADR vervolgstappen te ondernemen.

d) Beheer van de mogelijkheden voor aanvullingen op het klachtenformulier

Elke geregistreerde onderneming kan op het standaardformulier mogelijkheden voor aanvullingen omschrijven. Dergelijke aanvullingen geven de onderneming de mogelijkheid om nadere en meer specifieke gegevens te vragen die van belang kunnen zijn voor hun eigen bedrijfsvoering (bijvoorbeeld een vooraf bepaald contractnummer, productmerk, vrije tekstvakjes, mogelijke oplossingen etc.). Hierdoor kan de kwaliteit van de klachtenprocedure worden verbeterd, aangezien belangrijke vragen reeds aan het begin van het proces zijn beantwoord. Dergelijke aanvullingen dienen echter wel te voldoen aan de regels zoals deze zijn vastgelegd in de Gedragscode.

De klachtenformulieren van CCform kunnen niet rechtstreeks worden gewijzigd. Aanvullingen moeten worden toegevoegd aan de grondbeginselen van CCform, op basis waarvan het klachtenformulier wordt vormgegeven. Hierdoor is de logische en terminologische consistentie gewaarborgd, terwijl tegelijkertijd makkelijker gebruik kan worden gemaakt van de meertalige mogelijkheden.

Aanvullingen worden behandeld als afzonderlijke modules. Deze modules zijn bewust aan bepaalde beperkingen onderworpen. Zo is het bijvoorbeeld niet toegestaan om de modules voor "klager" en "adres" aan te vullen, zodat ondernemingen niet meer persoonlijke gegevens kunnen verzamelen dan nodig is om in te gaan op de klacht.

e) Informatie over consumentenrechten

Het Platform biedt informatie over de rechten van consumenten. Deze informatie kan ondernemingen

die zelf geen juridische afdeling hebben, helpen om inzicht te krijgen in hun wettelijke verplichtingen en om in te spelen op de rechten die elke consument heeft.

Ook dient men goed rekening te houden met de landelijke wetgeving teneinde zeker te stellen dat consumenten niet van hun wettelijke rechten worden beroofd, aangezien de richtlijnen van de EU de consument slechts een minimale hoeveelheid aan basisbescherming bieden. Om deze reden biedt het Platform belangrijke informatie over landelijke consumentenrechten door middel van hyperlinks naar bestaande gidsen, brochures en vademecums over de rechten van consumenten. Deze informatie is direct toegankelijk op de website van het Platform.

f) Rol van waakhond

Alhoewel het Platform zich niet bemoeit met het oplossen van klachten, is het wel op de volgende manieren betrokken bij het proces:

- Het geeft feedback aan ondernemingen over hoe deze hun klachten moeten afhandelen en hoe ze moeten voldoen aan hun zelfbenoemde doelstellingen voor respons.
- Het biedt geanonimiseerde statistieken op basis van de bij het Platform binnengekomen klachten die kunnen worden gebruikt door ondernemingen, regelgevers en overigen.
- Het controleert in hoeverre de geregistreerde ondernemingen zich houden aan de Gedragscode en zorgt dat deze wordt nageleefd.
- Het biedt een meldingspunt voor klagers indien zich problemen voordoen met betrekking tot geregistreerde ondernemingen.
- Het grijpt in en legt eventueel sancties op aan ondernemingen die zich niet aan de Gedragscode houden.

g) Bescherming van de geloofwaardigheid van het systeem

Het Platform beschermt de integriteit van het systeem door:

- te controleren of men zich houdt aan de Gedragscode;
- te reageren in geval van een alarmmelding, bijvoorbeeld door contact op te nemen met de desbetreffende onderneming, te vragen om de zaak recht te zetten of sancties op te leggen etc.;
- aan de Commissie van Toezicht alle beschuldigingen van schending van de Gedragscode door een geregistreerde onderneming door te geven.

h) Eigen ADR voor contacten met ondernemingen

Het Platform heeft zelf zijn eigen ADR-dienst benoemd, die alle problemen tussen het Platform en geregistreerde ondernemingen die voortkomen uit schending van de Gedragscode, zal proberen op te lossen.

Deze ADR-dienst is een onafhankelijk orgaan en kan zich inmengen in alle geschillen tussen ondernemingen en het Platform zonder dat het deel uitmaakt van het daadwerkelijke klachtenproces.

j) Statistieken

Aan het einde van het klachtenproces slaat het Platform, onafhankelijk van de vraag of men tot een oplossing is gekomen of dat vervolgstappen volgen aan de hand van een ADR, de geanonimiseerde gegevens met betrekking tot de gehele verwerking van de klacht op. Deze gegevens zijn bedoeld ter ondersteuning van ondernemingen, die zo de statistieken van hun eigen bedrijf kunnen vergelijken

met die van het gemiddelde van het Platform.

Deze statistieken zijn tevens van nut voor overheids- en overige organen die zo de voor de verschillende marktsegmenten geldende gegevens met betrekking tot consumentenklachten kunnen opvragen, om op deze manier de meest voorkomende problemen van consumenten in kaart te brengen.

2. PROCEDURE OM EEN KLACHT IN TE DIENEN

2.1. INVULLEN VAN HET KLACHTENFORMULIER DOOR DE KLAGER

De klager vult het klachtenformulier on-line in, normaalgesproken door de website van het CCform Platform te bezoeken.

Bepaalde velden, zoals het e-mailadres van de klager, moeten verplicht door de klager worden ingevuld. Aan de klacht wordt onmiddellijk een uniek referentienummer toegekend. Dit nummer is het enige mogelijke middel om de klacht te identificeren. Met andere woorden, het is de klacht en niet de klager die wordt geïdentificeerd.

Het klachtenformulier wordt door het Platform doorgestuurd naar de geregistreerde onderneming. Indien het Platform een klacht ontvangt die gericht is aan een niet-geregistreerde onderneming, dan zal het aan de hand van de door de klager ingevulde gegevens (adres van een winkel, merk, e-mailadres etc.) contact proberen op te nemen met deze onderneming. Indien deze onderneming weigert zich te laten registreren, wordt de klacht niet doorgestuurd. Het Platform zal dan de klager hiervan op de hoogte stellen en informatie geven over eventuele vervolgstappen of andere manieren om een klacht op te lossen.

2.2. STAPPEN

Het CCform-proces is verdeeld over 7 stappen. Deze stappen bepalen de voortgang van het algehele klachtenproces.

De klager kan op de website van CCform met behulp van zijn of haar unieke klachtnummer de voortgang van de klacht volgen.

a) Stap 1: Verzamelen van de klacht

Het Platform stelt de onderneming ervan op de hoogte dat er een klacht is ontvangen.

b) Stap 2: Bevestiging dat de klacht juist geadresseerd is

De klacht moet uiteraard aan de juiste onderneming zijn gericht.

Indien dit niet het geval is, geeft de onderneming de melding *“Afgewezen bij Stap 2”* en stelt het Platform de klager hiervan op de hoogte.

c) Stap 3: Bevestiging dat de klacht gerechtvaardigd is

Geregistreerde ondernemingen moeten ermee instemmen dat de klacht gerechtvaardigd is (in het geval dat de klacht bijvoorbeeld een bepaalde service betreft die in het garantiebewijs van het product staat aangeduid, is het van belang dat het tijdsverloop van de garantie nog niet verlopen is).

Indien dit niet het geval is, geeft de onderneming de melding *“Afgewezen bij Stap 3”* en stelt zij de klager op de hoogte van de reden(en) van afwijzing. Indien de klager het niet eens is met de

beslissing van de onderneming, kan deze vervolgens contact opnemen met het Platform. In het geval dat er duidelijk sprake is van kwade trouw van de kant van de onderneming en er tussen de partijen geen overeenstemming kan worden bereikt, kan de door het Platform aangegeven ADR-procedure in werking worden gezet.

In deze fase dient de onderneming de klager tevens op de hoogte te stellen van de acceptatie van de klacht. De onderneming dient dan aan de klager aan te geven binnen welk tijdsbestek zij op de klacht denkt in te gaan.

d) Stap 4: Een voorstel doen aan de klager

De onderneming kan met betrekking tot het verzoek van de klager een voorstel doen zoals dat ook is verwoord op het klachtenformulier, of zij kan het verzoek van de klager negeren en een alternatief voorstel doen.

e) Stap 5: Een oplossing overeenkomen met de klager

Een geregistreeerde onderneming kan:

- het voorstel van de klager accepteren;
- het voorstel van de klager afwijzen; of
- over een nieuw voorstel onderhandelen.

Elk van beide partijen kan besluiten dat het niet mogelijk is gezamenlijk tot een oplossing te komen en, op voorwaarde dat beide partijen hiermee akkoord gaan, ervoor kiezen dat de klacht een vervolg krijgt bij een instelling voor geschillenbehandeling.

Indien de partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, kan het klachtenproces worden stopgezet bij Stap 5.

f) Stap 6: Bevestiging dat de oplossing in praktijk is gebracht

Een geregistreeerde onderneming moet de door beide partijen overeengekomen oplossing ook werkelijk in praktijk brengen.

In het geval dat een onderneming nalaat om de oplossing in praktijk te brengen of dit slechts gedeeltelijk doet, kan de klager een hernieuwde klacht indienen bij het meldingspunt van het Platform.

g) Stap 7: Afsluiting van het klachtenbestand

Zodra de oplossing in praktijk is gebracht, wordt het desbetreffende klachtenbestand afgesloten.

2.3. EEN HULPMIDDEL VOOR ONDERNEMINGEN

Dit stappenproces heeft voor de geregistreeerde onderneming verscheidene voordelen:

- *Informatie beschikbaar voor de klager:* een onderneming hoeft niet voortdurend de klager te informeren over de voortgang van de behandeling van de klacht (behalve in geval van Stap 3 om deze laatste te informeren over het tijdsbestek voor de respons), aangezien de klager

toegang heeft tot alle relevante informatie door in te loggen op de website van het Platform met behulp van zijn of haar klachtnummer.

- *Meldingspunt en een vooraf bepaalde responstijd*: wanneer een onderneming geregistreerd is, is zij verplicht het tijdsbestek voor de afhandeling van de klacht stap voor stap aan te geven (de zogezegde “zelfbenoemde doelstellingen voor respons”). Het Platform kan dan de onderneming middels een waarschuwings-e-mail aangeven dat zij meer tijd nodig heeft dan is overeengekomen. Het Platform kan tevens aan het eind van het proces statistieken aanleveren met betrekking tot deze doelstellingen.
- *Benchmarking*: het nagaan van de diverse stappen van klachten totdat deze zijn afgesloten, biedt een geregistreerde onderneming waardevolle statistieken over hoe zij haar klachten daadwerkelijk afhandelt. Op deze manier kan de onderneming haar eigen cijfers vergelijken met die van andere ondernemingen en werken aan de kwaliteit van haar klachtenbeheer.
- *Datum*: de datum waarop de klacht wordt ingevoerd geldt als de datum waarop “de klok begint te tikken”. Deze datum dient als referentie voor de respons van de kant van de onderneming, zoals overeengekomen in de regels van het waarmerk of voor de ‘best practice’ waarnaar men zich richt.

Een onderneming kan er om bepaalde praktische redenen voor kiezen niet het stappenproces te volgen. Dit is echter alleen mogelijk indien het volgen van het stappenproces het algehele verwerkingsproces zou afremmen. Indien een onderneming hiervan misbruik maakt, is de Commissie van Toezicht gerechtigd om een onderneming te verplichten alsnog het stappenproces te volgen.

3. WAT ZIJN DE VOORDELEN EN WAT IS DE MEERWAARDE VOOR ONDERNEMINGEN?

CCform biedt ondernemingen meerdere voordelen, ongeacht of zij zelf over een reeds lang gevestigd systeem voor klachtenbeheer beschikken.

3.1. EEN GEBRUIKERSVRIENDELIJK SYSTEEM

a) XML-technologieën

Het klachtenformulier wordt door het Platform aan de geregistreerde onderneming doorgestuurd in de vorm van een XML-document. De onderneming hoeft derhalve niet te beschikken over een specifiek computerprogramma om de klacht in deze opmaak te kunnen openen.

De keuze voor XML als extensie voor het klachtenformulier volgt de laatste trends in de wereld van IT en heeft als voordeel dat het document makkelijk te openen is en door goedkope hulpprogramma's kan worden bewerkt.

b) Een door het Platform geleverde web-portal voor direct gebruik van het klachtenformulier

Alle ondernemingen die niet hun eigen geïntegreerde, op maat gesneden en geautomatiseerde systeem voor oplossingen hebben, kunnen gebruik maken van de portal van het Platform om direct de klachten op te halen.

De website van het CCform Platform geeft de onderneming de mogelijkheid om tegen minimale kosten gebruik te maken van het Platform, om zo de aan haar gerichte klachten te ontvangen en op te halen. Deze werkwijze is makkelijk en goedkoop in het gebruik, aangezien hiervoor uitsluitend een Internetverbinding en een web-browser nodig zijn.

c) Integratie van het klachtenformulier in een bestaand systeem voor klachtenbeheer

CCform kan zonder problemen worden geïntegreerd in een bestaand systeem voor klachtenbeheer.

De klacht kan ofwel een bestaand klachtenformulier vervangen, ofwel worden gezien als een aanvullende werkwijze bij een bestaand systeem voor klachtenbeheer (of dit laatste nu per telefoon, e-mail of gewone post werkt).

3.2. EEN SYSTEEM MET LAGE KOSTEN

a) Honoraria

Ondernemingen die zich laten registreren bij CCform Platform betalen een honorarium per klacht of een jaarlijkse contributie die wordt bepaald aan de hand van de jaarlijkse omzet van de onderneming.

Hierdoor kunnen ook bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf van de voordelen van het systeem gebruikmaken.

b) Lage personeelskosten

Doordat het klachtenformulier wordt aangeleverd in de vorm van een XML-document, kan elke onderneming zonder speciale software of zonder gespecialiseerd, ondersteunend personeel de formulieren downloaden en openen. Tegelijkertijd kunnen dergelijke XML-documenten makkelijk worden gekoppeld aan systemen voor consumentenzorg of worden gebruikt om een klachtendatabestand bij te werken.

Omdat het klachtenformulier daarnaast meertalig is, blijven de vertaalkosten beperkt tot de zeer kleine hoeveelheid vrije tekst in het klachtenformulier.

Tot slot biedt de website van het Platform effectieve en gerichte informatie met betrekking tot landelijke contactpunten, landelijke wetgeving, vademecums, handelsorganisaties en kamers van koophandel die relevante informatie zouden kunnen leveren met betrekking tot juridische kwesties en waarmerken.

c) Een betaalbaar systeem voor het midden- en kleinbedrijf (MKB)

CCform geeft bedrijven uit het MKB de kans om aan de hand van de voordelen van een geavanceerd technologisch systeem hun eigen klachtenbeheer te verbeteren. Zo krijgen zij meer aansluiting bij de grote bedrijven. Bedrijven uit het MKB profiteren niet alleen van de schaalvoordelen van de zoekmogelijkheden van CCform, maar ook van het feit dat deze door een gemeenschappelijk gecentraliseerd platform worden beheerd.

3.3. EEN SYSTEEM DAT IS GERICHT OP GROTERE TEVREDENHEID BIJ DE CONSUMENT

a) Vergroten van het vertrouwen en de goodwill

De voornaamste doelstelling van CCform is om zowel ten behoeve van de consument als de onderneming het vertrouwen in het elektronische handelsverkeer te vergroten.

Ter verwezenlijking van deze doelstelling richt het Platform zich erop een betrouwbaar product te leveren dat wordt ondersteund door een duidelijke Gedragscode en op deze manier garandeert dat ondernemingen te allen tijde hun best doen om voor de consument een bevredigende oplossing te zoeken.

b) Vergroting van de efficiëntie van het klachtenbeheer

Een systeem op basis van mogelijke aanvullingen, die beschikbaar worden gemaakt op basis van het laatste technologische onderzoek, kan ook een grote meerwaarde betekenen ten aanzien van het vergroten van de tevredenheid bij de consument. De aanvullingsmogelijkheden stellen de onderneming in de gelegenheid details aan haar klachtenformulier toe te voegen en de op basis van de behoeften van de markt voorgestelde oplossingen op haar specifieke situatie toe te spitsen, zodat het algehele proces nog efficiënter kan verlopen.

4. VERPLICHTINGEN VAN ONDERNEMINGEN

4.1. TOEZEGGINGEN MET BETREKKING TOT HET KLACHTENPROCES

a) Het contract

Het Platform tekent met elke onderneming die gebruik wil gaan maken van het klachtenformulier een contract. Door dit contract verplicht de onderneming zich om zich te houden aan de Gedragscode waarin de verplichtingen van de onderneming worden omschreven.

b) Zichtbaarheid van het CCform-logo en informatievoorziening op het klachtenformulier

Het logo van CCform dient duidelijk zichtbaar te zijn afgebeeld op het door de onderneming gebruikte klachtenformulier, ongeacht of dit is aangepast aan de specifieke behoeften van de onderneming.

Het logo dient tevens afgebeeld te staan op alle communicatie met de consument, waarbij wordt aangegeven dat CCform de voorkeursmethode voor klachtenverwerking is (of ten minste één daarvan).

Tot slot dient het klachtenformulier bepaalde informatie te bieden over CCform, waarbij CCform wordt gepresenteerd als kanaal voor het indienen van klachten.

c) De verplichting om een klacht te beantwoorden en een tijdsschema aan te geven

De onderneming dient op elke klacht te reageren aan de hand van een ontvangstbevestiging aan de desbetreffende klager. Dit betekent dat de onderneming te allen tijde een klacht moet beantwoorden door contact op te nemen met de klager en daarbij aan te geven dat de klacht is ontvangen en dat binnen afzienbare tijd op de klacht zal worden ingegaan.

Ook dient het tijdsbestek te worden aangegeven waarbinnen een meer gedetailleerde reactie op de klacht kan worden verwacht.

d) Verbod om klachten om ongerechtvaardigde redenen af te wijzen

Een onderneming is in beginsel gerechtigd een klacht af te wijzen. In dat geval dient de afwijzing echter wel gerechtvaardigd te zijn. De onderneming kan niet volstaan met het sturen van een bericht waarin de klager wordt geïnformeerd dat de klacht is afgewezen. Het grondbeginsel van goede trouw vereist dat elke afwijzing volledig gerechtvaardigd is.

In het geval van onenigheid op dit punt, of in het geval van duidelijke kwade trouw van de kant van de onderneming, kan de Commissie van Toezicht van CCform de klacht doorschuiven naar een ADR. Deze zal het probleem dan oplossen of vaststellen dat de onderneming de klacht rechtmatig afwijst. De Commissie zal vervolgens dienovereenkomstig handelen.

e) Verbod op het vragen van niet-relevant bewijsmateriaal

De onderneming mag het proces niet vertragen door om bewijs te vragen dat de klager niet logischerwijs kan leveren, of om bewijs dat niet relevant is voor de oplossing van het probleem.

Dit hoeft de klager er echter niet van te weerhouden te verwijzen naar bewijsstukken waarvan hij of zij gelooft dat ze voor de oplossing van belang kunnen zijn.

f) Uitvoeren van de met de klager overeengekomen oplossing

Indien de partijen tot een oplossing komen, dient de onderneming deze binnen een redelijk tijdsbestek volledig te hebben uitgevoerd.

g) Voldoen aan de aanvullingsregels

Een onderneming mag het klachtenformulier aanpassen, teneinde deze af te stemmen op haar specifieke behoeften en op een lijn te brengen met haar marketingstrategieën. Dergelijke aanvullingen moeten wel worden uitgevoerd overeenkomstig de “aanvullingsregels” zoals beschreven in de Gedragscode, waarbij met name geldt dat er geen overbodige persoonlijke gegevens mogen worden gevraagd. Deze aanvullingen dienen tevens conform het grondbeginsel van doelbeperking te zijn. Dit houdt in dat ondernemingen uitsluitend het CCform-klachtenformulier mogen aanvullen met vragen die ook werkelijk de efficiëntie van het klachtenproces vergroten.

Bovendien moet de uitleg achter de aanvullingen worden gedeeld met de overige deelnemende bedrijven.

4.2. TOEZEGGINGEN MET BETREKKING TOT PERSOONSGEGEVENSBESCHERMING

a) Doelbeperking

Alle dataverwerking binnen de context van CCform dient uitsluitend te zijn gericht op de verwerking van de klacht. De hiervoor verzamelde gegevens **mogen niet** worden gebruikt ten behoeve van de marketing van producten en diensten van de onderneming. Wel mogen de gegevens worden gebruikt voor statistische doeleinden, maar dit dient te geschieden conform de regels die zijn vastgelegd in de landelijke wetgeving, zoals het anonimiseren van de gegevens.

Alle aanvullingen op het klachtenformulier dienen evenzeer conform de regels inzake doelbeperking te zijn.

b) Kwaliteit van de gegevens

De verzamelde persoonlijke gegevens dienen ten aanzien van het doel waarvoor zij worden verzameld en/of nader worden verwerkt, adequaat, relevant en niet overmatig te zijn. De gegevens dienen tevens nauwkeurig te zijn en, waar nodig, regelmatig te worden bijgewerkt. De gegevens mogen slechts voor een bepaalde tijdsduur worden opgeslagen.

c) Rechten van de klager ten aanzien van persoonlijke gegevens

De onderneming en het Platform dienen te garanderen dat de klager, conform de minimale wettelijke vereisten op het vlak van gegevensbescherming, de volgende rechten heeft:

- Recht op informatievoorziening: Wanneer een klager een klachtenformulier indient, dient het Platform hem of haar te informeren over het Platform; het doel waarvoor de gegevens worden verzameld; het feit dat er ten behoeve van de verwerking van de klacht persoonlijke gegevens worden doorgestuurd naar de desbetreffende onderneming; de verplichte of vrijwillige aard van de gevraagde gegevens; de aanwezigheid van het recht op inzage en rectificatie van de gegevens en het recht op bezwaar ten aanzien van het doorvoeren van bepaalde persoonlijke gegevens; en tot slot de mate van veiligheid gedurende alle verwerkingsfasen, met inbegrip van het doorsturen.
- Recht op inzage en rectificatie: De klager heeft het recht om na te gaan welke gegevens de onderneming over hem of haar heeft opgeslagen en hoe deze zijn doorgevoerd, en verder om informatie op te vragen over het doel waarvoor de desbetreffende categorieën gegevens worden opgeslagen, en de bedrijven of categorieën bedrijven waaraan de gegevens worden bekendgemaakt. De klager heeft tevens het recht om waar nodig gegevens te laten rectificeren, verwijderen of blokkeren.
- Recht op bezwaar: De klager heeft het recht om op grond van de wet bezwaar te maken tegen het verwerken van zijn of haar gegevens.

d) Veiligheidsmaatregelen

De onderneming en het Platform hebben de plicht om bepaalde maatregelen te nemen ter voorkoming van de toevallige of onwettige vernietiging, verlies of wijziging van de gegevens en tegen alle ongevoegde bekendmaking van of toegang tot de gegevens en elke overige vorm van onwettige gegevensverwerking. De veiligheidsmaatregelen kunnen van organisatorische aard zijn (op last van een "veiligheidsfunctionaris", aan de hand van aan het personeel uitgereikte documenten met precieze veiligheidsmaatregelen waaraan men zicht dient te houden etc.) of van technische aard (computers die veilig zijn weggeborgen of zich op veilige plaatsen bevinden, gebruik van toegangscode, codering van gegevens).

4.3. AANVULLINGSREGELS

a) Naleving van de aanvullingsregels

De onderneming is gerechtigd om ten behoeve van haar bedrijfsmatige behoeften het klachtenformulier aan te vullen, maar dergelijke aanvullingen dienen wel te geschieden conform de aanvullingsregels zoals uiteengezet in de Gedragscode.

b) Verantwoordelijkheid van de onderneming

De door de onderneming gemaakte aanvullingen vallen onder haar eigen verantwoordelijkheid. Het Platform aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de door de onderneming gemaakte aanvullingen.

c) Verplichting om het Platform te informeren

De onderneming dient het Platform te informeren over alle aanvullingen die zij op het klachtenformulier maakt. Het Platform houdt zich het recht voor te allen tijde het aangevulde klachtenformulier zoals voorgesteld door ongeacht welke geregistreerde onderneming te controleren. Teneinde zeker te stellen dat deze voldoen aan de aanvullingsregels, is het Platform tevens gerechtigd om op willekeurige basis de aangevulde formulieren van geregistreerde ondernemingen te controleren. Daarnaast heeft het Platform het recht om alle aanvullingen die in strijd zijn met de bepalingen van de Gedragscode, af te wijzen.

d) Verplichting om de klager te informeren

Indien een onderneming meer dan alleen de lay-out van het formulier wijzigt, dient zij duidelijk te vermelden dat het een aangevulde of aangepaste versie van het klachtenformulier betreft die aan de klagers wordt geboden.

e) Verplichting van gedeelde grondbeginselen

Gedeelde grondbeginselen vormen één van de pijlers van het systeem, aangezien deze:

- bijdragen aan de algehele verbetering van het klachtenproces;
- zorgen voor schaalvoordelen;
- de winstgevendheid van de geregistreerde ondernemingen in hun geheel vergroten;
- een meerwaarde geven aan CCform.

Derhalve moeten alle aanvullingen worden opgenomen in de oorspronkelijke grondbeginselen van CCform, teneinde:

- de logische en terminologische consistentie te waarborgen;
- de meertaligheid van het formulier mogelijk te maken;
- de nieuwe aanvullingen beschikbaar te maken voor alle geregistreerde ondernemingen, om op deze manier de norm voor alle klachten en het beheer daarvan te verhogen.

5. HANDHAVING EN SANCTIES

5.1. HANDHAVING

Alhoewel de relatie tussen het Platform en een onderneming berust op wederzijds vertrouwen, kunnen er toch sancties worden opgelegd teneinde zeker te stellen dat een onderneming haar verplichtingen ook werkelijk naleeft. Het Platform houdt zich het recht voor het gebruik van het klachtenformulier door een onderneming te controleren.

Afhankelijk van de situatie kunnen er verschillende werkwijzen voor handhaving worden gehanteerd.

a) Meldingspunt

Behalve een algemeen e-mailadres dat is bestemd voor algemene vragen en opmerkingen, heeft het Platform ook een speciaal meldingspunt voor klagers. Hier kunnen klagers problemen aankaarten die zich voordoen tijdens het klachtenproces. Klagers kunnen uitsluitend van het meldingspunt gebruik maken om te melden dat een onderneming één van de verplichtingen zoals vastgelegd in de Gedragscode niet nakomt. Het probleem kan het uitblijven van een reactie betreffen of een onredelijke vertraging in de reactie, dan wel de onwil om tot een oplossing te komen of om een overeengekomen oplossing uit te voeren. De klager wordt verzocht alle nodige achtergrondgegevens te verstrekken waarmee het Platform het probleem goed kan beoordelen.

b) Vervolgstappen van het Platform

Zodra het Platform door een klager is geïnformeerd over een vermeende schending door een geregistreerde onderneming, treedt het op en zal het proberen het probleem te verhelpen. Om deze reden kan het voorkomen dat het Platform bij zowel de klager als de onderneming om aanvullende informatie vraagt.

Het Platform neemt in eerste instantie contact op met de onderneming en vraagt deze om haar gedrag te verantwoorden. Het door het Platform en de onderneming ondertekende contract bepaalt dat de onderneming ermee instemt haar gedrag te verantwoorden en bepaalde handelingen recht te zetten indien deze in strijd zijn met de Gedragscode. In het geval dat de onderneming niet reageert, kan het Platform een sanctie opleggen of, in het uiterste geval, bij een ADR tegen de onderneming een klacht indienen voor het niet naleven van de Gedragscode. Het door het Platform en de onderneming ondertekende contract vermeldt tevens de gezamenlijk overeengekomen ADR die het geschil zal moeten behandelen.

c) De Commissie van Toezicht

De Commissie van Toezicht is een onafhankelijk controle- en nalevingsorgaan dat:

- beslist welke stappen moeten worden genomen indien ondernemingen niet voldoen aan hun contractuele verplichtingen;
- beschikt over de onderzoeksbevoegdheid om de geregistreerde ondernemingen te controleren bij het klachtenproces;
- verantwoordelijk is voor de interpretatie van de Gedragscode, voor het voorstellen van wijzigingen (waar nodig) en voor het publiceren van een verslag, minimaal op jaarbasis, over de verrichtingen van de Commissie;
- de grondbeginselen toepast die elementair zijn om een "eerlijk" proces te garanderen.

De Commissie bestaat uit 5 personen. De Commissie 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 deskundige die door de Voorzitter wordt aangesteld en die optreedt als Secretaris van de Commissie.

5.2. SANCTIES

a) Gedragingen die tot sancties kunnen leiden

De volgende gedragingen kunnen tot sancties leiden:

- nalaten om een klager te beantwoorden;
- beantwoorden van een klager met onredelijke vertraging;
- afwijzen van een klacht om ongerechtvaardigde redenen;
- negeren van de wettelijke rechten van een klager;
- misbruik maken van de persoonlijke gegevens van de klager, of niet naleven van de bepalingen inzake OR: persoonsgegevensbescherming;
- niet naleven van de aanvullingsregels;
- opvragen van irrelevante informatie teneinde het proces te vertragen;
- voortdurend niet naleven van de zelfbenoemde doelstellingen voor respons;
- niet uitvoeren van de door de partijen overeengekomen oplossing;
- gedeeltelijk uitvoeren van een oplossing;
- etc.

b) Soorten sancties

De mogelijke sancties zijn:

- een boete;
- intrekken van de registratie van de onderneming;
- opnemen van de naam van een onderneming op een zwarte lijst;
- doorspelen van informatie aan relevante overheidsorganen die de overtreding kunnen gaan onderzoeken;
- indienen van een klacht bij een ADR of een rechtbank.

De geldende sancties worden niet automatisch opgelegd, maar al naargelang het soort verzuim, de hoeveelheid en de frequentie van de overtreding door de onderneming.

6. DE GEDRAGSCODE

De verplichtingen van de geregistreerde ondernemingen staan beschreven in de Gedragscode.

De Gedragscode bestaat uit zes delen:

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