REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE UITERLIJKE VERZORGING
per 11 maart 2026

Begripsomschrijving

Artikel 1. In dit reglement wordt verstaan onder:

stichting	: Stichting De Geschillencommissie;
commissie	: de Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging, ingesteld en in stand gehouden door de stichting;
ondernemer	: het lid van de Koninklijke Algemene Nederlandse Kappersorganisatie (ANKO), de Algemene Nederlandse brancheorganisatie voor de schoonheidsverzorging (ANBOS) en ProVoet, Brancheorganisatie voor de Pedicure (ProVoet);
zorgaanbieder	: de ondernemer die heeft gehandeld als zorgaanbieder is in de zin van de Wkkgz;
consument	: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
cliënt	: de natuurlijke persoon die een geschil heeft met een ondernemer die tevens zorgaanbieder is. In de zin van dit reglement wordt daar tevens onder verstaan de nabestaande van een overleden cliënt in de zin van de Wkkgz, de vertegenwoordiger van de cliënt in de zin van de Wkkgz, alsmede de stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt;
Wkkgz	: de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg, Stbl. 2015, 407;
voorwaarden	: de Algemene consumentenvoorwaarden van - ANKO - ANBOS - ProVoet

Samenstelling en taak

Artikel 2.

1. De commissie bestaat uit een door de stichting te bepalen aantal onafhankelijke leden: één of meer door de stichting aangezochte voorzitters, één of meer door de ANKO, ANBOS en ProVoet voorgedragen leden, één of meer leden die geacht kunnen worden het perspectief van consumenten te representeren en één of meer door de Patiëntenfederatie Nederland voorgedragen leden e. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitter(s) dient(nen) de hoedanigheid van meester in de rechten of Master of Laws (LLM) te hebben.
   Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de stichting.
2. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen tussen een consument en een ondernemer nemen deel: een voorzitter, een lid voorgedragen door ANKO, ANBOS en ProVoet, en lid die geacht kan worden het perspectief van consumenten te representeren. De commissie die het geschil behandelt wordt samengesteld door het secretariaat zonder partijen daarin te kennen. De leden die aan de behandeling van een geschil deelnemen bekleden geen (neven)functie die het vormen van een onafhankelijk oordeel bemoeilijken.

3. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen tussen een cliënt en een zorgaanbieder in de zin van de Wkkgz nemen deel: een voorzitter, een lid voorgedragen door ANKO, ANBOS en ProVoet, en een lid voorgedragen door de Patiëntenfederatie Nederland. De commissie die het geschil behandelt wordt samengesteld door het secretariaat zonder partijen daarin te kennen. De leden die aan de behandeling van een geschil deelnemen bekleden geen (neven)functie die het vormen van een onafhankelijk oordeel bemoeilijken.
4. In afwijking van het bepaalde in lid 2 en 3 kan aan de behandeling van een voorgelegd
   geschil alleen een voorzitter deelnemen indien:
   a. er beslist moet worden over de bevoegdheid van de commissie; of
   b. er beslist moet worden over de ontvankelijkheid van de cliënt in zijn klacht; of
   c. er beslist moet worden over de verrekening van het depotbedrag overeenkomstig het bindend advies; of
   d. de klacht kennelijk ongegrond is.
5. Waar in het reglement vermeld staat dat de commissie beslist, omvat dat ook de beslissing van de voorzitter in de zin van lid 4.

Artikel 3.

1. De commissie heeft tot taak geschillen tussen consument en ondernemer, die niet als zorgaanbieder heeft gehandeld, te beslechten, voor zover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de ondernemer te leveren of geleverde diensten en/of zaken.
   Zij doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.
2. De commissie heeft tevens tot taak alle geschillen tussen cliënt en zorgaanbieder te beslechten, voor zover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van gesloten behandelingsovereenkomsten. Hieronder vallen ook informatievoorziening, communicatie en bejegening conform de Wkkgz. Een dergelijk geschil kan door een cliënt aan de commissie worden voorgelegd indien:
   a. volgens de cliënt is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van de zorgaanbieder;
   b. de cliënt schriftelijk kan aantonen dat de interne klachtenprocedure bij de zorgaanbieder is beëindigd en de klacht door de zorgaanbieder in onvoldoende mate is opgelost, of door de zorgaanbieder niet is voldaan aan de vereisten in artikel 17 lid 1 en 2 Wkkgz;
   c. van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.
   De commissie doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.
3. Een geschil in de zin van lid 2 kan ook ter beslechting aan de commissie worden voorgelegd door een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de klacht door de zorgaanbieder in onvoldoende mate is opgelost.

Bevoegdheid

Artikel 4. De commissie is bevoegd een geschil te behandelen, indien en voorzover partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.

Ontvankelijkheid

Artikel 5. De commissie verklaart de consument in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk:
a. indien en voorzover het geschil betrekking heeft op dood of ziekte;
b. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt. De informatieplicht betreffende een factuur dan wel voorlichting over de kosten valt hier niet onder;
c. indien het een geschil betreft waarover de consument of met inachtneming van artikel 7 lid 1 onder c de ondernemer reeds bij de civiele rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.

Artikel 6 De commissie verklaart de cliënt in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk:
a. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt. De informatieplicht betreffende een factuur dan wel voorlichting over de kosten valt hier niet onder;;
b. indien het een geschil betreft waarover de cliënt of met inachtneming van artikel 7 lid 1 onder c de zorgaanbieder reeds bij de ciiviele rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.
c. indien en voor zover door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid in de zin van art. 1 een schadevergoeding wordt gevorderd.
d. indien hij geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de commissie.

Artikel 7.
1. De commissie verklaart op verzoek van de ondernemer/zorgaanbieder - gedaan bij eerste gelegenheid - de consument/cliënt in zijn klacht niet ontvankelijk:
a. indien hij zijn klacht niet eerst – en indien van toepassing overeenkomstig de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden - bij de ondernemer/ zorgaanbieder heeft ingediend. In geval van een geschil in de zin van de Wkkgz is de cliënt wel ontvankelijk in zijn klacht indien van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht eerst bij de zorgaanbieder indient;
b. indien hij zijn geschil niet binnen 12 maanden, na de datum waarop hij de klacht bij de ondernemer/zorgaanbieder indiende, bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
c. indien de ondernemer/zorgaanbieder aan de consument/cliënt een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de consument/cliënt van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. De ondernemer/zorgaanbieder dient daarbij aan te kondigen dat hij na het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de civiele rechter voor te leggen.
2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a en b, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de

consument/cliënt ter zake van de niet naleving van de voorwaarden naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.
3. Voor zover voorwaarden van toepassing zijn die in voor de consument/cliënt ongunstige zin afwijken van hetgeen in lid 1, en indien van toepassing de Wkkgz, is bepaald, zal de commissie deze voorwaarden buiten beschouwing laten.

De behandeling van geschillen

Artikel 8.

1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
2. Het geschil dient aan de commissie schriftelijk of elektronisch kenbaar te worden gemaakt door middel van een door de commissie te verstrekken en door de consument/cliënt in te vullen vragenformulier, waarmee hij verklaart de door de commissie te wijzen uitspraak als bindend te ervaren.
3. De commissie kan verlangen dat de zaak waarover het geschil gaat, gefrankeerd aan haar wordt toegezonden. Na behandeling van het geschil wordt de zaak door de commissie ongefrankeerd geretourneerd aan degene die de zaak heeft toegezonden, tenzij deze te kennen heeft gegeven op retourzending geen prijs te stellen of de commissie anderszins beslist.
4. In geval van een geschil in de zin van de Wkkgz dient de cliënt er mee in te stemmen dat de zorgaanbieder alle naar het oordeel van de zorgaanbieder relevante gegevens, inclusief medische en paramedische behandelgegevens, aan de commissie verstrekt voor de behandeling van het geschil.
4. De uiterste termijn voor het indienen van nadere stukken wordt gesteld op uiterlijk 7 kalenderdagen voor de geplande zittingsdatum, tenzij de commissie anders beslist.

Artikel 9.

1. Degene die een geschil aanhangig maakt, is een bedrag van € 52,50 aan klachtengeld verschuldigd.
2. Het in lid 1 bedoelde bedrag wordt door de commissie niet terugbetaald.

Artikel 10.

1. Indien de consument/cliënt de betaling van de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, dient de consument/cliënt het nog openstaande factuurbedrag bij de commissie te deponeren, tenzij partijen anderszins overeenkomen. Over dit bedrag wordt geen rente vergoed.
2. Is de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat, niet geleverd, dan kan de consument/cliënt in afwijking van het eerste lid volstaan met deponering van een bedrag overeenkomend met het bepaalde in de voorwaarden inzake annuleringskosten, onder verrekening van een eventuele aanbetaling.

Artikel 11.

Indien de consument/cliënt niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in artikel 8 lid 2 en indien van toepassing lid 3, artikel 9 en artikel 10, wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.

Artikel 12.

1. De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat de zaak waarop het geschil betrekking heeft aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen, en deze zaak zich niet in Nederland bevindt of de consument/cliënt die de zaak onder zich heeft het onderzoek weigert of anderszins onderzoek naar de zaak naar het oordeel van de commissie niet mogelijk is.
2. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt, een schuldsaneringsregeling van kracht is geworden of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat de consument heeft voldaan aan het bepaalde in artikel 8 lid 2 9 en artikel 10.
3. Lid 2 is niet van toepassing in geval van een geschil in de zin van de Wkkgz. In dat geval zal de commissie een geschil niet behandelen of de behandeling staken in het geval de zorgaanbieder failliet is verklaard, waarbij de behandeling weer voortgezet wordt na verwijzing van de rechter naar de geschillencommissie op voet van art 122 FW. Als deze situatie zich voordoet, worden partijen geacht de commissie daarover te informeren.

Artikel 13.

Wordt het geschil door de ondernemer/zorgaanbieder bij de commissie aanhangig gemaakt, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien de consument/cliënt daarmee instemt en voldoet aan het bepaalde in artikel 8 lid 2 en indien van toepassing lid 4 en artikel 10, waarna het geschil verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure.

Artikel 14.

1. De commissie stelt de ondernemer/zorgaanbieder schriftelijk of elektronisch in kennis van het in behandeling nemen van het geschil. Het standpunt van de consument/cliënt wordt door de commissie in afschrift schriftelijk of elektronisch aan de ondernemer/zorgaanbieder toegezonden.
2. De commissie stelt de ondernemer/zorgaanbieder gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk of elektronisch aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
3. In geval van een geschil met een zorgaanbieder verzoekt de commissie de zorgaanbieder de daarvoor in aanmerking komende medisch hulpverleners en/of andere bij de zorg betrokken perso(o)n(en) in kennis te stellen van het geschil.
4. Het in het tweede lid bedoelde standpunt van de ondernemer/zorgaanbieder wordt door de commissie in afschrift schriftelijk of elektronisch aan de consument/cliënt toegezonden.

Artikel 15.

1. De commissie heeft de mogelijkheid om op verzoek van een van de partijen of aan de hand van een eerste beoordeling, een nadere (mondelinge) toelichting te vragen aan een van partijen. Een verzoek van partijen dient uiterlijk binnen een week, na de beëindiging van het schriftelijke deel van de procedure, ontvangen te zijn.
2. Indien de commissie een mondelinge toelichting wenselijk acht, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.
3. Indien een partij niet ter zitting aanwezig is en er door de andere partij ter zitting nieuwe standpunten of feiten worden voorgelegd die de commissie noodzakelijk acht

voor de beoordeling van het geschil, wordt dit schriftelijk ter reactie voorgelegd aan de andere (niet-aanwezige) partij.
4. Indien artikel 2 lid 4 van toepassing is, wordt het geschil zonder het horen van partijen beslist, tenzij de voorzitter anders nodig acht.
5. De commissie kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en door haar te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk een week voor de zitting van de commissie aan haar te zijn opgegeven.

Artikel 16.

1. De commissie kan indien zij dat noodzakelijk acht zelf inlichtingen inwinnen, ondermeer door het horen van getuigen of (externe) deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen (externe) deskundige(n).
   De commissie geeft daarvan schriftelijk of elektronisch kennis aan partijen.
2. De commissie verstrekt schriftelijk of elektronisch een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk of elektronisch bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

Artikel 17.

Een geschil – waarin is voldaan aan de artikelen 8 lid 2 en lid 4, 9 en 10 – wordt niet verder behandeld, indien de consument/cliënt het geschil intrekt met instemming van de ondernemer/zorgaanbieder. De intrekking wordt schriftelijk of elektronisch aan partijen bevestigd.

Uitspraak

Artikel 18.

1. Na het beschikbaar zijn van alle daartoe naar het oordeel van de commissie noodzakelijke gegevens wordt het geschil voorgelegd aan de commissie. De commissie beslist op grond van het Nederlandse recht, met inachtneming van de bescherming die de consument/cliënt op grond van dwingend recht toekomt, de tussen partijen gesloten (behandelings)overeenkomst en de daarvan deel uitmakende contractvoorwaarden. Voorzover condities van toepassing zijn, die in voor de consument/cliënt ongunstige zin afwijken van de in artikel 1 omschreven voorwaarden, past de commissie deze laatstbedoelde voorwaarden toe.
   De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk of elektronisch aan partijen medegedeeld.
2. Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:
   a. de namen van de leden van de commissie;
   b. de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
   c. de dagtekening van het bindend advies;
   d. de gronden van de gegeven beslissing.

Artikel 19.

1. Met inachtneming van artikel 18 lid 1 doet de commissie uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak.
2. In gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de commissie in afwijking van lid 1 op korte termijn uitspraak.
3. De commissie kan de uitspraak openbaar maken. In geval van een geschil met een zorgaanbieder maakt de commissie de uitspraak altijd openbaar. De commissie maakt de uitspraak elektronisch openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot

individuele personen herleidbaar is, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.

Artikel 20.

1. De commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
2. De commissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:
   - een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen, indien en voor zover dat tijdens de procedure duidelijk is geworden;
   - een betalingsverplichting vaststellen;
   - aan de ondernemer/zorgaanbieder en/of aan de consument/cliënt nakoming opleggen van de overeenkomst;
   - de overeenkomst ontbinden of de partij-ontbinding bevestigen;
   - de ondernemer/zorgaanbieder opdragen de geleverde zaak te vervangen door een soortgelijke zaak;
   - aan de ondernemer/zorgaanbieder herstelwerkzaamheden opdragen;
   - de consument/cliënt de bevoegdheid geven voor rekening van de ondernemer/zorgaanbieder herstelwerkzaamheden door een derde te laten uitvoeren;

   alsmede iedere andere beslissing, die zij geraden acht ter beëindiging van het geschil.
3. De commissie kan de oplossing, die door de ondernemer/zorgaanbieder aan de consument/cliënt werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de consument/cliënt niet werd geaccepteerd, bindend in haar uitspraak opleggen onder ongegrondverklaring van de klacht.

Artikel 21.

Indien tijdens de behandeling van een geschil blijkt dat het geschil niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de commissie de klacht ongegrond en wordt tevens een termijn bepaald, waarbinnen het geschil door de betrokkene opnieuw aanhangig kan worden gemaakt, zonder dat deze opnieuw klachtengeld verschuldigd is.

Artikel 22.

Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen. Het bepaalde in artikel 24 is in dat geval niet van toepassing.

Artikel 23.

1. In het bindend advies bepaalt de commissie mede de bestemming van een ingevolge artikel 10 bij haar in depot gestort bedrag.
2. Bij geschillen over verrekening van het depotbedrag overeenkomstig het bindend advies, beslist de commissie op verzoek van de meest gerede partij.
3. Indien de commissie zich niet bevoegd verklaart of degene die het geschil aanhangig maakt niet ontvankelijk verklaart, wordt het in depot gestorte bedrag aan de consument/cliënt terugbetaald.

Artikel 24.

1. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een consument/cliënt en de klacht van de consument/cliënt door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de ondernemer/zorgaanbieder aan de consument/cliënt het door deze ingevolge artikel 8 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden. Bovendien wordt bepaald dat de ondernemer/zorgaanbieder als bijdrage in de kosten van de behande-

ling van het geschil een door de stichting vastgesteld bedrag aan de commissie betaalt. Bepalend voor de hoogte van deze behandelingskosten is het bedrag dat door de stichting is vastgesteld voor het jaar waarin de commissie de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaart. De commissie kan de behandelingskosten matigen met 50% bij een gedeeltelijk gegronde klacht.

2. Het bepaalde in het eerste lid onder a, eerste zin, is eveneens van toepassing, indien het geschil aanhangig is gemaakt door een consument/cliënt en de klacht van de consument/cliënt door de commissie weliswaar ongegrond wordt bevonden, maar de commissie van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aan haar is voorgelegd.
3. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door de ondernemer/zorgaanbieder en de klacht van de consument/cliënt door de commissie ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de consument/cliënt aan de ondernemer/zorgaanbieder het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
4. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een ondernemer/zorgaanbieder en de commissie de klacht van de consument/cliënt geheel of gedeeltelijk gegrond heeft bevonden, is de ondernemer/zorgaanbieder aan de commissie behandelingskosten verschuldigd, tenzij de beslissing in het bindend advies overeenstemt met de oplossing die door de ondernemer/zorgaanbieder aan de consument/cliënt werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de consument/cliënt niet werd geaccepteerd. In het laatste geval wordt in het bindend advies bepaald dat de consument/cliënt aan de ondernemer/zorgaanbieder het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden. De Commissie kan de behandelingskosten matigen met maximaal 50% bij een gedeeltelijk gegronde klacht.
5. Bij een tussen partijen getroffen schikking na verzending van de oproep om mondeling te worden gehoord, is de ondernemer/zorgaanbieder aan de commissie behandelingskosten verschuldigd. Het door de ene partij betaalde klachtengeld behoeft door de andere partij aan deze niet te worden vergoed.

Artikel 25. Behoudens het bepaalde in artikel 24 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij in redelijkheid gemaakte kosten en wel tot een maximum van vijfmaal het bedrag dat ingevolge artikel 9, aan de commissie verschuldigd is.

Artikel 26.

1. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van het bindend advies door een partij schriftelijk of elektronisch gedaan verzoek een kennelijke fout in het bindend advies herstellen, dan wel - indien de gegevens genoemd in artikel 18lid 2 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld - tot verbetering van die gegevens overgaan.
2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift schriftelijk of elektronisch aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.
3. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid schriftelijk of elektronisch te reageren.

4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke of elektronische mededeling aan partijen.

Geheimhouding, wraking en verschoning

Artikel 27. De leden van de commissie, alsmede de aan de commissie verbonden medewerkers, zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 28.

1. Elk van de leden van de commissie, die met de behandeling van het geschil belast zijn, kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt indien gerechtvaardigde twijfel bestaat aan zijn onpartijdigheid of onafhankelijkheid. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het geschil is behandeld.
2. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk of elektronisch en gemotiveerd ingediend te worden. Tijdens een zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan, maar dient het verzoek vervolgens uiterlijk binnen een week na zitting schriftelijk of elektronisch en gemotiveerd te worden ingediend. De behandeling van het geschil zal worden aangehouden totdat op het verzoek door de wrakingscommissie is beslist.
3. Een tijdig wrakingsverzoek wordt voorgelegd aan de wrakingscommissie van de stichting. De wrakingscommissie neemt het verzoek tot wraking zo spoedig mogelijk in behandeling. De procedure voor de behandeling van een wrakingsverzoek is vastgelegd in het reglement van de wrakingscommissie van de stichting.
4. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de commissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de commissie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
5. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een ander lid (of leden) van de commissie.
6. Zodra partijen schriftelijk of elektronisch op de hoogte zijn gesteld van de beslissing van de wrakingscommissie, zal de behandeling van het geschil zo spoedig mogelijk worden voortgezet.

Slotbepalingen

Artikel 29.

1. Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de civiele rechter door dagvaarding van de andere partij in het geschil binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien de uitspraak in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Door niet binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de civiele rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.
2. Indien het bindend advies van de commissie niet binnen twee maanden na verzending ervan door de ondernemer/zorgaanbieder is nagekomen en niet ter toetsing aan de civiele rechter is voorgelegd, treedt op verzoek van de consument/cliënt de nakomingsgarantieregeling in werking van ANKO, ANBOS of

ProVoet, indien de ondernemer/zorgaanbieder daarvan lid is of was ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst waaruit het geschil, waarop het bindend advies betrekking heeft, voortvloeide.

Artikel 30. De stichting en de leden van de commissie zijn niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten met betrekking tot een geschil waarop dit reglement van toepassing is.

Artikel 31. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.