Procesreglement Stichting DigiDispuut

Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. Stichting DigiDispuut: de stichting Stichting DigiDispuut, gevestigd in Enschede aan de Moutlaan 32 (7523 MD), telefoonnummer 085 888 92 77, e-mailadres info@digidispuut.nl;
2. WebwinkelKeur: de besloten vennootschap WebwinkelKeur B.V., gevestigd in Enschede aan de Moutlaan 32 (7523 MD), telefoonnummer 085 888 32 10, e-mailadres info@webwinkelkeur.nl;
3. online portaal: de door Stichting DigiDispuut aangewezen digitale omgeving voor het indienen van processtukken en bijlagen en voor de verdere schriftelijke communicatie in het kader van de procedure;
4. overheidsrechter: de volgens de wet bevoegde rechter;
5. onzuiver bindend advies: de beslechting van een concreet geschil door één of meer derde(n), niet zijnde de overheidsrechter of een arbiter, waarbij de partijen zijn overeengekomen dat de beslissing voor hen bindend is, bedoeld in artikel 7:900 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek;
6. consumentenkoop: de overeenkomst, bedoeld in artikel 6:230g lid 1 sub c van het Burgerlijk Wetboek;
7. overeenkomst tot het verrichten van diensten: iedere overeenkomst, bedoeld in art. 6:230g lid 1 sub d van het Burgerlijk Wetboek;
8. overeenkomst op afstand: de overeenkomst, bedoeld in artikel 6:230g lid 1 sub e van het Burgerlijk Wetboek;
9. overeenkomst buiten de verkoopruimte: iedere overeenkomst, bedoeld in artikel 6:230g lid 1 sub f van het Burgerlijk Wetboek;
10. consumentbeschermende richtlijnen: de richtlijnen van het Europees Parlement en de Raad, voor zover zij tot doel hebben om de consument te beschermen, zoals de Richtlijn oneerlijke bedingen, de Richtlijn prijsaanduiding, de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken, de Richtlijn consumentenkrediet, de Colportagerichtlijn, de Richtlijn consumentenrechten en de Richtlijn consumentenkoop;
11. conventionele eis: de eis van de eisende partij;
12. reconventionele eis: de tegeneis van de verwerende partij.

Artikel 2 Toepassingsgebied

Dit procesreglement is van toepassing op alle bij WebwinkelKeur aangemelde geschillen, voor zover de partijen hebben gekozen voor de beslechting daarvan door de tussenkomst van Stichting DigiDispuut.

Artikel 3 Geschillencommissie

Stichting DigiDispuut stelt een onafhankelijke en onpartijdige geschillencommissie in. Een bij Stichting DigiDispuut aanhangig gemaakt geschil wordt door de geschillencommissie behandeld en beslist in de vorm van onzuiver bindend advies. Dat betekent dat de beslissing van de geschillencommissie voor de partijen bindend is. De beslissing van de geschillencommissie moet door de partijen worden nageleefd.

Artikel 4 Vernietiging

De beslissing van de geschillencommissie kan alleen door tussenkomst van de overheidsrechter worden vernietigd als de gebondenheid van de partijen, in verband met de inhoud of de wijze van totstandkoming daarvan, in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Een vordering tot vernietiging van de beslissing van de geschillencommissie moet bij de overheidsrechter aanhangig zijn gemaakt binnen twee maanden na de verzending van de beslissing van de geschillencommissie aan de partijen.

Artikel 5 Bevoegdheid

De geschillencommissie is bevoegd om een geschil te behandelen en te beslissen als het geschil betrekking heeft op een overeenkomst tot het verrichten van diensten, een overeenkomst op afstand die een consumentenkoop is of een overeenkomst buiten de verkoopruimte die een consumentenkoop is, met een minimaal belang van € 25,00 en een maximaal belang van € 25.000,00 waarop Nederlands recht van toepassing is. De geschillencommissie is niet bevoegd om een geschil te behandelen en te beslissen als haar niet voldoende is gebleken dat de partijen vrijwillig en ondubbelzinnig afstand hebben gedaan van hun recht op toegang tot de overheidsrechter en hebben gekozen voor de beslechting van het geschil door tussenkomst van Stichting DigiDispuut. De geschillencommissie is ook niet bevoegd om een geschil te behandelen en te beslissen als haar is gebleken dat het geschil al aanhangig is bij de overheidsrechter, een arbiter of een andere bindend adviseur. De geschillencommissie beoordeelt zo nodig ambtshalve of zij bevoegd is om het geschil te behandelen en te beslissen.

Artikel 6 Beoordeling

Een bij de geschillencommissie aanhangig geschil wordt behandeld en beslist in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, met inbegrip van de algemene beginselen voor procedures en de bewijsregels die zijn vastgelegd in het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, tenzij daarvan in dit procesreglement wordt afgeweken of de partijen anders zijn overeengekomen. De geschillencommissie past ambtshalve de consumentbeschermende richtlijnen toe, althans de nationale wetsbepalingen waarin de consumentbeschermende richtlijnen zijn omgezet, voor zover de overheidsrechter daartoe ook gehouden zou zijn geweest. De door de partijen over en weer geformuleerde eisen en de gronden daarvan worden zo nodig door de geschillencommissie rechtskundig geduid. De geschillencommissie beoordeelt zo nodig ambtshalve volgens welke beoordelingsmaatstaf het geschil wordt behandeld en beslist.

Artikel 7 Rechtsbijstand

De partijen kunnen zich laten bijstaan door een ter zake deskundig rechtsbijstandverlener. De geschillencommissie kan de bijstand van een rechtsbijstandverlener weigeren als haar is gebleken dat de rechtsbijstandverlener niet voldoende ter zake deskundig is. De geschillencommissie kan de partijen bevelen om zich te laten bijstaan door een ter zake deskundig rechtsbijstandverlener. Als een partij een zodanig bevel niet naleeft, kan de geschillencommissie verklaren dat de door hem ingestelde eis niet-ontvankelijk is. De onkosten van rechtsbijstand komen voor rekening van de partij die de rechtsbijstandverlener heeft aangezocht, tenzij de geschillencommissie een andere partij veroordeelt tot vergoeding daarvan of de partijen anders zijn overeengekomen.

Artikel 8 Procesverloop

De eisende partij dient binnen twee weken na aanvang van de procedure via het online portaal een met redenen omklede eis in. De verwerende partij wordt in de gelegenheid gesteld om daarop binnen twee weken via het online portaal een met redenen omkleed verweer in te dienen. De verwerende partij kan binnen dezelfde termijn, eveneens via het online portaal, een reconventionele eis instellen, voor zover deze voldoende verband houdt met de conventionele eis. Indien de verwerende partij een reconventionele eis instelt, wordt de eisende partij in de gelegenheid gesteld om daarop binnen twee weken via het online portaal te reageren. Na afloop van de eerste schriftelijke ronde beslist de geschillencommissie op welke wijze de procedure wordt voortgezet. De geschillencommissie kan een mondelinge behandeling bepalen. De mondelinge behandeling vindt plaats via een videoverbinding, tenzij de geschillencommissie anders beslist. De geschillencommissie kan ook een tweede schriftelijke ronde gelasten. In dat geval geldt voor iedere reactie een termijn van twee weken en worden de processtukken via het online portaal ingediend. De processtukken van partijen beslaan maximaal vier bladzijden, exclusief eventuele bijlagen, tenzij de geschillencommissie toestemming geeft voor een langer processtuk.

Artikel 9 Uitstel

Uitstel van de in artikel 8 van dit procesreglement bedoelde termijnen wordt op verzoek van een partij één keer verleend voor de duur van twee weken en daarna alleen, eveneens voor de duur van twee weken, wegens klemmende redenen of overmacht, dan wel op gezamenlijk verzoek van de partijen, telkens voor de duur van twee weken. Een partij die zelfstandig meer dan één keer om uitstel verzoekt moet stellen dat sprake is van klemmende redenen of overmacht. Een termijn die eindigt op een zaterdag, zonder of algemeen erkende feestdag, wordt automatisch verlengd tot en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is. De algemeen erkende feestdagen zijn de Nieuwjaarsdag, de christelijke tweede Paas- en Pinksterdag, de beide Kerstdagen, de Hemelvaartsdag, de dag waarop de verjaardag van de Koning wordt gevierd, en de vijfde mei.

Artikel 10 Getuigen en deskundigen

De geschillencommissie kan op verzoek van een partij het horen van een getuige, een deskundigenbericht of het horen van een deskundige bevelen. Een deskundigenbericht of het horen van een deskundige kan ook ambtshalve worden bevolen. De onkosten van het horen van een

getuige, een deskundigenbericht of het horen van een deskundige komen voor rekening van de partij die het verzoek heeft gedaan of, als een deskundigenbericht of het horen van een deskundige ambtshalve is bevolen, voor rekening van de partij wiens rechtscheppende stellingen door een deskundigenbericht of het horen van een deskundige kunnen worden bewezen, tenzij de geschillencommissie een andere partij veroordeelt tot vergoeding daarvan of de partijen anders zijn overeengekomen. Een deskundigenbericht en het horen van een deskundige worden alleen ambtshalve bevolen nadat de partijen in de gelegenheid zijn gesteld om zich over een daartoe strekkend voornemen uit te laten en voor zover de proceseconomie zich daartegen niet verzet. Een deskundigenbericht en het horen van een deskundige worden niet ambtshalve bevolen als de partij wiens rechtscheppende stellingen daardoor kunnen worden bewezen, zich tegen een daartoe strekkend voornemen verzet.

Artikel 11 Beslissing

De beslissing van de Geschillencommissie moet worden gemotiveerd en kan, voor zover de over en weer geformuleerde eisen en de gronden daarvan daartoe aanleiding geven, bestaan in een verklaring over de bevoegdheid van de geschillencommissie, een verklaring over de ontvankelijkheid van een eis, een bevel tot bijstand van een ter zake deskundig rechtsbijstandverlener, een bevel om een getuige te horen, een bevel tot een deskundigenbericht, een bevel om een deskundige te horen, een veroordeling tot een doen of nalaten, dan wel een veroordeling tot vergoeding van de proceskosten. De geschillencommissie kan aan een veroordeling tot een doen of nalaten een boete verbinden, bedoeld in artikel 6:91 van het Burgerlijk Wetboek, om de nakoming van de veroordeling zoveel mogelijk te verzekeren. De boete is zonder voorafgaande ingebrekestelling opeisbaar als de veroordeling niet wordt nageleefd.

Artikel 12 Proceskosten

De Geschillencommissie kan de in het ongelijk gestelde partij veroordelen in de proceskosten. De geschillencommissie kan de proceskosten geheel of gedeeltelijk compenseren tussen echtgenoten, geregistreerde partners of andere levensgezellen, bloedverwanten in rechte lijn, broers en zusters of aanverwanten in dezelfde graad, alsmede als de partijen over en weer op enkele punten in het ongelijk zijn gesteld. De geschillencommissie kan de proceskosten die nodeloos zijn aangewend of veroorzaakt voor rekening laten van de partij die de kosten heeft aangewend of veroorzaakt. De voor vergoeding in aanmerking komende proceskosten kunnen bestaan in het door de begunstigde partij betaalde vastrecht, een tegemoetkoming in de onkosten van rechtsbijstand en de onkosten van het horen van een getuige, een deskundigenbericht of het horen van een deskundige. Een tegemoetkoming in de onkosten van rechtsbijstand wordt begroot aan de hand van de tarieven in de bijlage bij dit procesreglement, tenzij de geschillencommissie anders beslist. Een afwijking van de tarieven in de bijlage bij dit procesreglement moet worden gemotiveerd.

Artikel 13 Wraking

Een lid van de geschillencommissie kan op verzoek van een partij worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden waardoor zijn onpartijdigheid schade zou kunnen lijden. Een verzoek tot wraking moet schriftelijk of per e-mail worden gedaan bij de geschillencommissie, zodra de feiten of omstandigheden die aan het verzoek ten grondslag liggen aan de verzoekende partij bekend zijn

geraakt. Een verzoek tot wraking kan niet worden gedaan nadat de eindbeslissing van de geschillencommissie bekend is gemaakt.

Artikel 14 Vastrecht

Voor de behandeling en beslissing van het geschil is de eisende partij een vastrecht verschuldigd. De hoogte van het vastrecht is afhankelijk van het belang van het geschil en bedraagt:

- € 50 voor een belang tot € 500,-
- € 75 voor een belang van € 500,- tot € 1.500,-
- € 100 voor een belang vanaf € 1.500,-

Het vastrecht moet door de eisende partij zijn betaald binnen twee weken nadat de procedure bij de geschillencommissie is aangevangen.
Als het vastrecht door de eisende partij niet binnen twee weken is betaald nadat de procedure bij de geschillencommissie is aangevangen, wordt het geschil niet in behandeling genomen.

Bijlage

Artikel 1 Liquidatietarieven

De tegemoetkoming in de onkosten van rechtsbijstand bedraagt:

1. € 18,50 per punt in geval van een vordering met een beloop van ten hoogste € 250,00;
2. € 37,50 per punt in geval van een vordering met een beloop van ten hoogste € 500,00;
3. € 62,00 per punt in geval van een vordering met een beloop van ten hoogste € 1.000,00;
4. € 93,50 per punt in geval van een vordering met een beloop van ten hoogste € 2.000,00;
5. € 124,50 per punt in geval van een vordering met een beloop van ten hoogste € 4.000,00;
6. € 155,50 per punt in geval van een vordering met een beloop van ten hoogste € 8.000,00;
7. € 186,50 per punt in geval van een vordering met een beloop van meer dan € 8.000,00;
8. ten minste € 18,50 en ten hoogste € 186,50 per punt in geval van een vordering van onbepaalde waarde.