



# PROCESREGLEMENT

## Stichting DigiDispuut

### 1. BEGRIPPEN

- Consument:** een natuurlijke persoon die niet handelt uit hoofde van zijn beroep of bedrijf;
- Ondernemer:** een natuurlijke- of rechtspersoon die handelt uit hoofde van zijn beroep of bedrijf;
- Geschil:** een verschil van inzicht tussen partijen over (rechts)feiten met betrekking tot een transactie tussen consument en ondernemer;
- Beoordelaar:** de behandelend jurist van DigiDispuut die middels de procedure zoals in dit reglement omschreven het geschil tussen de consument en de ondernemer beslecht;
- Wrakingscommissie:** een commissie belast met het beoordelen van wrakingsverzoeken van partijen. Deze commissie wordt in stand gehouden door DigiDispuut. De commissie bestaat uit een voorzitter en een tweetal leden. Dit geheel wordt bijgestaan door een secretaris. Een beoordelaar kan niet tevens zitting nemen in de wrakingscommissie.
- Keurmerk:** een publieke of private instantie die door middel van een toets inzicht verkrijgt in de kwaliteit van een product, dienst of onderneming met het kennelijke doel of oogmerk derden over de bevindingen daaromtrent te informeren;

**Uitspraak:** een door DigiDispuut in het kader van de geschilbeslechting uitgebracht bindend advies in de zin van artikel 7:900 van het Burgerlijk Wetboek. Onder '**tussentijdse uitspraak**' moet worden verstaan een bindend advies in de zin van artikel 7:900 van het Burgerlijk Wetboek dat gelet op de aard of inhoud niet is uitgebracht ter definitieve beslechting van het geschil;

**Digitale hoorzitting:** een online zitting welke door de beoordelaar voorgezeten wordt en waarbij partijen de gelegenheid krijgen om hun positie te verduidelijken en op elkaar te reageren. Deze zitting wordt via een door de beoordelaar te bepalen online platform gehouden.

## 2. COMPETENTIE EN BEVOEGDHEID

1. DigiDispuut geeft op verzoek een bindend oordeel over geschillen die ontstaan naar aanleiding van een consumentenkoop op afstand met een minimaal belang van €25,00 en een maximaal belang van €25.000, voor zover de transactie waarop het geschil betrekking heeft wordt beheerst door Europees recht dan wel het recht van een van de lidstaten van de Europese Unie.
2. DigiDispuut kan door partijen worden aangewezen om geschil te beslechten middels een overeenkomst. De bevoegdheid van DigiDispuut kan ook volgen uit het feit dat een ondernemer houder is van een aangesloten keurmerk. DigiDispuut behoudt zich het recht voor om, in het geval dat de bevoegdheid van DigiDispuut om kennis van een geschil te nemen volgt uit een overeenkomst tussen partijen, een geschil buiten behandeling te laten of hiervoor een hogere vergoeding te vragen dan de vergoeding die wordt gerekend in het geval van geschillen tussen consumenten en houders van een aangesloten keurmerk.
3. DigiDispuut sluit de volgende geschillen van behandeling uit:
  - a. Geschillen waarbij uit de processtukken blijkt dat partijen geen redelijke poging hebben gedaan het geschil onderling op te lossen;
  - b. Geschillen die reeds middels (online) alternatieve geschilbeslechting zijn beslecht of die reeds aan een rechtsprekend orgaan of rechtsprekende instantie zijn voorgelegd;
  - c. Geschillen die naar hun aard dusdanig beperkt van omvang zijn, dat op voorhand kan worden vastgesteld dat de partij die het geschil ter beoordeling aanmeldt geen redelijk procesbelang heeft;

- d. Geschillen die voortvloeien uit een klacht die reeds meer dan 365 dagen voorafgaand aan de aanmelding van het geschil bij door consument bij ondernemer is ingediend;
  - e. Geschillen waarbij de consument niet met beoordeling door DigiDispuut heeft ingestemd of de ondernemer ten tijde dat het goed of de dienst waarop het geschil betrekking heeft niet was aangesloten bij DigiDispuut of een bij DigiDispuut aangesloten keurmerk - ongeacht of de ondernemer hiervan melding heeft gemaakt in zijn algemene voorwaarden of de hoofdovereenkomst die tussen hem en de consument bestaat;
  - f. Geschillen die een procedure vereisen waarbij de voertaal een andere taal is dan de Nederlandse- of Engelse taal;
  - g. Geschillen waarbij een de ondernemer surséance van betaling heeft aangevraagd, in staat van faillissement verkeert dan wel voor- of nadat het geschil bij DigiDispuut is ingediend zijn activiteiten heeft gestaakt;
  - h. Geschillen waarvan de behandeling de effectieve werking van DigiDispuut tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting anderszins ernstig in het gedrang zou kunnen brengen;
4. In het geval dat DigiDispuut een aangemeld geschil buiten behandeling laat, wordt de partij die het geschil heeft aangemeld hiervan onder vermelding van de redenen die tot het buiten behandeling laten hebben geleid verwittigd.

### **3. VERLOOP VAN DE PROCEDURE**

1. Behandeling van een geschil vangt aan binnen 7 dagen na de dag waarop een van de partijen het geschil bij DigiDispuut heeft aangemeld. De behandeling is in beginsel digitaal (online) maar kan op verzoek van een van de partijen eveneens schriftelijk (hard-copy) worden gevoerd. Een verzoek tot behandeling op papier dient bij het aanmelden van het geschil te worden gedaan.
2. De digitale behandeling van het geschil houdt in dat alle stukken over en weer per e-mail verstuurd worden en dat alle overige communicatie ook via deze weg verloopt. De hoorzitting is van dit regime uitgezonderd, deze vindt plaats via een door de beoordelaar te kiezen digitaal platform welke geschikt is voor video-gesprekken.

3. Behandeling van een geschil eindigt door het buiten behandeling stellen van een geschil op grond van het in artikel 1 lid 3 van dit reglement bepaalde, door intrekking door de partij die het geschil heeft aangemeld of door een bindende einduitspraak.
4. Behandeling van een geschil kan voor de duur van maximaal 3 maanden worden aangehouden op verzoek van een van de betrokken partijen of op initiatief van DigiDispuut.
5. Een verzoek tot aanhouding van de behandeling zoals bedoeld in het voorgaande lid dient schriftelijk en met redenen omkleed bij de behandelaar te worden ingediend. De behandelaar laat zich over het aanhouden van de zaak uit binnen 7 dagen. In het geval dat de behandeling wordt aangehouden informeert de beoordelaar partijen hiervan schriftelijk in de vorm van een tussentijdse uitspraak.
6. Een procedure bij DigiDispuut bestaat uit twee schriftelijke rondes. Partijen krijgen in de eerste ronde ruimte om stukken aan te voeren, in de tweede ronde wordt de ruimte geboden aan partijen om te reageren op de aangevoerde stukken. De beoordelaar kan daarna nog een schriftelijke ronde gelasten en/of een online hoorzitting gelasten.
7. In het geval dat een online hoorzitting door de beoordelaar wordt gelast, informeert hij partijen hierover middels een tussentijdse uitspraak waarbij partijen wordt gevraagd hun verhinderdata voor de op de tussentijdse uitspraak volgende kalendermaand op te geven. De beoordelaar informeert partijen vervolgens over de datum waarop de online hoorzitting plaats zal hebben.
8. Partijen zijn verplicht te verschijnen bij een online hoorzitting, verschijnt een partij niet dan kan de beoordelaar daaraan de conclusie verbinden die hij geraden acht.
9. DigiDispuut streeft er naar de gehele behandeling niet langer dan drie kalendermaanden te laten duren. In het geval dat de zaak tussentijds wordt aangehouden wordt deze termijn verruimd naar maximaal zes kalendermaanden.
10. Uitspraken worden op een per e-mail of op papier aan partijen bekend gemaakt.

## **4. WRAKING**

1. De toegewezen beoordelaar dient elke schijn van partijdigheid te vermijden. In het geval dat een van de partijen meent dat de onpartijdigheid van de beoordelaar in het gedrang is gekomen door een opmerking of gedraging van de beoordelaar, dan wel feiten of omstandigheden rond zijn persoon of maatschappelijke positie een redelijke grond van zorg

omtrent de onpartijdigheid van de beoordelaar oplevert kan door een der partijen een wrakingsverzoek bij de wrakingscommissie van DigiDispuut worden ingediend.

2. Een wrakingsverzoek zoals bedoeld in het voorgaande lid dient schriftelijk en met redenen omkleed te worden ingediend bij de wrakingscommissie van DigiDispuut. De commissie zal zich binnen een termijn van 14 dagen uitlaten over het wrakingsverzoek.
3. De beoordelaar wordt tijdig door de wrakingscommissie op de hoogte gesteld van het feit dat er een wrakingsverzoek jegens hem is ingediend. De beoordelaar kan berusten in de wraking en dit aan de wrakingscommissie melden. Op dat moment treedt lid 11 van dit artikel in werking en staakt de wrakingscommissie de behandeling van het verzoek.
4. De wrakingscommissie onderzoekt of er gereede twijfel bestaat over de onpartijdigheid van de beoordelaar jegens wie het verzoek zich richt.
5. De wrakingscommissie beslist tot wraking met een gewone meerderheid van stemmen. De voorzitter en de beide leden hebben stemrecht. Als door de werking van het in het voorgaande lid bepaalde de stemmen staken, beslist de voorzitter van de wrakingscommissie.
6. De stemming over een wrakingsverzoek en de verslaglegging van de vergadering betreffende een wrakingsverzoek is, met uitsluiting van de beslissing tot wraken, geheim.
7. De wrakingscommissie zal niet eerder dan na de beoordelaar waartegen het wrakingsverzoek zich richt te hebben gehoord op het wrakingsverzoek beslissen.
8. Zowel de verzoeker als de beoordelaar wordt in de gelegenheid gesteld gehoord te worden door de wrakingscommissie.
9. Indien een wrakingsverzoek niet voldoet aan de eisen welke daar binnen dit artikel aan worden gesteld dan verklaart de wrakingscommissie de verzoeker tot wraking niet-ontvankelijk.
10. De wrakingscommissie verklaart verzoeker tevens niet-ontvankelijk indien;
  - a. het wrakingsverzoek kennelijk ongegrond is;
  - b. een identiek of sterk gelijkend wrakingsverzoek al eerder door dezelfde partij jegens dezelfde beoordelaar is ingediend en er geen nieuwe feiten aan het nieuwe verzoek toegevoegd zijn welke pas na het eerdere verzoek bekend geworden zijn;
  - c. het wrakingsverzoek kennelijk een poging is om de beoordeling van het geschil te hinderen óf indien de wrakingscommissie in een vorige beslissing de verzoeker heeft

uitgesloten van het verder indienen van wrakingsverzoeken omdat het verzoekers kennelijke doel was om de behandeling van het geschil te hinderen.

11. Een gewraakte beoordelaar wordt binnen 4 weken nadat hij gewraakt is door het bestuur van de Stichting DigiDispuut in het geschil vervangen.
12. In alle bijzondere gevallen of omstandigheden omtrent wraking waarin dit artikel niet voorziet beslist de wrakingscommissie hetgeen naar haar oordeel juist is.

## **5. DE BEOORDELAAR**

1. De beoordelaar wordt door het bestuur van DigiDispuut benoemd.
2. De beoordelaar is onafhankelijk en kan nimmer gehouden tot het opvolgen van instructies van derden die het kennelijke doel hebben de eindbeslissing te beïnvloeden.
3. De beoordelaar wordt slechts benoemd door DigiDispuut indien deze over de noodzakelijke kennis en vaardigheden beschikt op het gebied van buitengerechtelijke of gerechtelijke beslechting van consumentengeschillen, alsmede overeen algemeen begrip van het recht. Deze noodzakelijke kennis en vaardigheden worden aanwezig geacht indien beoordelaar ten minste een universitaire bachelor in de rechtsgeleerdheid heeft behaald.
4. De beoordelaars worden voor een periode van vier jaren benoemd door het bestuur van DigiDispuut, hun beloning is onafhankelijk van de uitkomst van hun beoordelingen van geschillen.
5. De beoordelaar kan zich in een geschil verschonen indien hij van mening is dat er omstandigheden bestaan die zijn onpartijdigheid aantasten. De beoordelaar doet onmiddellijk nadat hij bekend geworden is met het bestaan van dergelijke omstandigheden mededeling bij DigiDispuut en beide partijen in het geschil.
6. Indien een beoordelaar zich verschoont dan voorziet het bestuur van DigiDispuut in een nieuwe beoordelaar.
7. Indien een beoordelaar mededeling doet van omstandigheden die zijn onpartijdigheid aantasten als in lid 4 dan vervangt het bestuur van DigiDispuut de beoordelaar in het geschil terstond met een andere beoordelaar.
8. De procedure in lid 6 wordt niet gevolgd indien de partijen op de hoogte gebracht zijn van de omstandigheden die mogelijk de onpartijdigheid van de beoordelaar aantasten en alsnog uitdrukkelijk instemmen met het feit dat dezelfde beoordelaar het geschil behandelt.

## **6. DE POSITIE VAN DERDEN-DESKUNDIGEN**

1. In het geval dat voor het beantwoorden van een rechtsvraag bepaalde specifieke deskundigheid is vereist kan de beoordelaar een derde-deskundige aanwijzen.
2. Een derde-deskundige wordt aangewezen in een tussentijdse uitspraak, onder vermelding van de onderzoeksvragen die aan de deskundige worden voorgelegd. Partijen kunnen binnen 7 dagen nadat zij bekend zijn geworden met het aanwijzen van een derde-deskundige bekend zijn geworden aanvullende onderzoeksvragen aan de beoordelaar kenbaar maken. Indien de beoordelaar de beantwoording van deze onderzoeksvragen voor de eindbeslissing relevant acht, zal hij deze onderzoeksvragen ter beantwoording aan de derde-deskundige voorleggen.
3. Indien mogelijk zal de beoordelaar bij het aanwijzen van een derde-deskundige de gevolgen van een bepaald oordeel van deze derde-deskundige voor de eindbeslissing uiteenzetten en daarbij nogmaals een schikking beproeven.
4. De kosten voor de inzet van een derde-deskundige komen voor rekening van de partij die in het ongelijk wordt gesteld, tenzij redelijkheid en billijkheid tot een andere verdeling van de kosten nopen.
5. Partijen kunnen schriftelijk reacties indienen op de verklaringen van de deskundige.
6. De deskundige kan ook door de beoordelaar verzocht worden om deel te nemen aan een online-hoorzitting, dan worden de partijen geacht voldoende in de gelegenheid te zijn gesteld om te reageren op de verklaringen van de deskundige tijdens de online-hoorzitting.
7. Indien een partij niet verschijnt bij een online-hoorzitting dan wordt die partij ten aanzien van lid 6 van dit artikel geacht geen gebruik te hebben gemaakt van de gelegenheid om op de verklaringen van de deskundige te reageren.

## **7. OVERIGE BEPALINGEN**

1. De kosten voor het laten behandelen van een geschil door DigiDispuut zijn;
  - a. voor een partij die lid is bij Webwinkelkeur €25,00;
  - b. voor een partij die geen lid is bij Webwinkelkeur €150,00;
  - c. voor partijen die als consument aangemerkt kunnen worden €25,00;

2. Partijen kunnen in persoon procederen, vertegenwoordiging door een advocaat is niet verplicht noch uitgesloten. Partijen kunnen ook op ieder moment extern juridisch advies inwinnen bij derden of zich laten vertegenwoordigen.
3. In gevallen dat er bij de beoordelaar gerede twijfel rijst over de vraag of een partij voldoende vermogend is aan om zijn verplichtingen uit een (tussentijdse) uitspraak na te komen, bijvoorbeeld in het geval dat er een deskundigenoordeel wordt gelast, kan van partijen een waarborgsom worden verlangd.
4. In het kader van de behandeling worden de door partijen verstrekte (persoons)gegevens strikt vertrouwelijk behandeld. Deze gegevens worden alleen gedeeld met de wederpartij en eventuele derde-deskundigen die door de beoordelaar worden aangewezen.
5. Hoger beroep of herbeoordeling is niet mogelijk: de eindbeslissing is definitief en voor partijen bindend.
6. Bij de behandeling van het geschil kan de beoordelaar besluiten tot het opleggen van een boete in het geval dat een der partijen niet overgaat tot het uitvoeren van de beslissing. Deze boete is maximaal € 1.500,00 of 50% van het procesbelang indien dat bedrag groter is dan € 1.500,00.

## **8. AANSPRAKELIJKHEID**

1. Behoudens gevallen van opzet of grove schuld is DigiDispuut niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van het feit dat DigiDispuut is uitgegaan van door partijen verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
2. Indien DigiDispuut aansprakelijk is voor schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade en tot maximaal 50 procent van het factuurbedrag van de overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - a. de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze algemene voorwaarden.
  - b. De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van DigiDispuut aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan DigiDispuut kunnen worden toegerekend.



- c. Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de aantoon dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
3. DigiDispuut is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
4. De in dit procesreglement opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade zijn niet van toepassing indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van DigiDispuut.

## **9. TOEPASSELIJK RECHT EN FORUMKEUZE**

1. Op dit procesreglement en de toepassing daarvan is het Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen - daaronder begrepen die, welke slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd - welke ontstaan naar aanleiding van een handeling van DigiDispuut waarop het onderhavige procesreglement geheel of gedeeltelijk van toepassing is zullen worden beslecht door de bevoegde rechter van de vestigingsplaats van DigiDispuut, tenzij een dwingende wetsbepaling zich hiertegen verzet. Dit laat onverlet dat DigiDispuut met partijen kan overeenkomen het geschil te laten beslechten door middel van onafhankelijke arbitrage.