

# STICHTING FRAUDE AANPAK DETAILHANDEL

## Reglement van de Geschillencommissie

### 1. Definities

In dit Reglement wordt verstaan onder:

- Stichting: Stichting Fraudeaanpak Detailhandel;
- Protocol: het Protocol Waarschuwingsregister Detailhandel;
- Commissie: Het bestuur van de Stichting Fraudeaanpak Detailhandel;
- Deelnemer: de rechtspersoon die deelneemt aan het Waarschuwingsregister;

### 2. Taak en bevoegdheden van de Commissie

1. De Commissie heeft als taak het in behandeling nemen van geschillen en/of klachten terzake van (vermeende) overtreding door een deelnemer van één of meer condities van het Protocol, de Wet bescherming persoonsgegevens en of toepasselijke wet- en regelgeving.
2. De voorzitter en secretaris doen een voorstel, bereiden voor en nemen in overleg met de overige leden periodiek, zo vaak als nodig wordt geacht, de ingekomen correspondentie door, beoordeelt de klachten en geschillen op ontvankelijkheid, waaronder het vaststellen van de identiteit van de klager en of hij/zij de bevoegdheid heeft een klacht en of geschil in te dienen, beantwoordt de klachten en of geschillen die geen overtreding zijn van de condities van het Protocol, de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of de toepasselijke wet- en regelgeving, onderzoekt de klachten en of geschillen die een (vermeende) overtreding zijn van de condities van de Gedragscode, de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of de toepasselijke wet- en regelgeving, vraagt aanvullende informatie aan de klager dan wel daartoe geëigende derden en/of één van de, dan wel beide overige leden van de Commissie en onderneemt de relevante acties.
3. Wordt door de Commissie een onderzoek ingesteld, dan is(zijn) het (de) daarbij betrokken deelnemer(s) van de Stichting FAD verplicht daaraan zijn (hun) volle medewerking verlenen.
4. De Commissie, alsmede de leden van de Commissie, hebben de bevoegdheid het totstandkomen van een minnelijke regeling tussen partijen te beproeven.
5. In alle gevallen waarin dit Reglement niet voorziet, beslist de Commissie, met inachtneming van de eisen van redelijkheid en billijkheid.
6. De Commissie vergadert zoals zij dienstig acht doch tenminste één keer per jaar.
7. De commissie doet binnen twee maanden uitspraak.

#### **4. Ontvankelijkheid van de klacht en/of geschil**

1. De commissie verklaart een klacht of geschil niet ontvankelijk indien over dezelfde klacht of hetzelfde geschil een geding aanhangig is (of is geweest) bij of reeds een uitspraak is gedaan door een rechter, een rechterlijk college, een commissie van scheidslieden of een daarmee vergelijkbare instantie.
2. Een klacht of geschil wordt door de Commissie slechts in behandeling genomen, indien betrokkene het geschil vooraf reeds aan de deelnemer heeft voorgelegd.

#### **5. Het indienen van een klacht en of geschil**

1. Tot het indienen van een klacht en/of geschil zijn bevoegd:
  - a. deelnemers;
  - b. personen van wie gegevens in het Waarschuwingsregister zijn of worden opgenomen;
  - c. een derde belanghebbende.
2. Een klacht en/of geschil kan schriftelijk, via e-mail en fax worden ingediend bij de Commissie. De Commissie bevestigt schriftelijk, via e-mail of fax de ontvangst van de klacht en/of het geschil. Een klacht en/of geschil kan slechts éénmaal worden ingediend.
3. De klacht en/of een geschil dient te bevatten de naam en het adres, postcode en woon- of vestigingsplaats van zowel klager als betrokken deelnemer, alsmede de feiten en gronden waarop de klacht en/of het geschil berust, alsmede afschriften van de op de klacht en/of het geschil betrekking hebbende stukken en bescheiden.
4. Indien de Commissie een klacht en/of een geschil niet ontvankelijk acht dan wel zich niet bevoegd acht een klacht en/of een geschil te behandelen deelt zij dit met redenen omkleed aan de klager en de betrokken deelnemer mede.

#### **5. De behandeling van klachten en/of geschillen**

1. De Commissie verstrekt informatie over, reageert op en onderzoekt de klacht en/of het geschil en hoort de betrokken deelnemer en de klager. De Commissie kan ook één of meer andere deelnemers dan wel getuigen horen en zich door deskundigen doen bijstaan. Dit laatste geldt eveneens voor de betrokken deelnemer en klager.
2. De betrokken deelnemer is verplicht inzage in zijn, op de klacht en/of het geschil betrekking hebbende, bescheiden te geven aan de Commissie, indien de Commissie dit ten dienste van het onderzoek gewenst acht.
3. De Commissie dient de gegevens die in het kader van de klacht en/of het geschil zijn verkregen vertrouwelijk te behandelen en deze alleen te gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Onverminderd de bepaling in artikel 6.
4. De leden van de Commissie beslissen naar billijkheid en redelijkheid.
5. De Commissie doet schriftelijk uitspraak binnen een tijdsbestek van twee maanden na ontvangst van de klacht en/of het geschil. Zij kan van deze termijn afwijken wanneer het onderzoek daartoe aanleiding geeft.

6. De uitspraak is met redenen omkleed. Zij wordt onverwijld ter kennis gebracht van de klager en de betrokken deelnemer, alsmede de Secretaris van de Stichting.

## **6. Door de Commissie op te leggen sancties**

1. In geval van een klacht en/of geschil over de wijze waarop uitvoering dient te worden gegeven aan de Gedragscode, de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of toepasselijke wet- en regelgeving kan de Commissie de volgende sancties opleggen dan wel bindend adviseren aan het bestuur deze op te leggen:
  - a. een schriftelijke waarschuwing;
  - b. de berisping van de directeur(en) van het in overtreding zijnde deelnemer in een plenaire bijeenkomst van de Commissie: wanneer sprake is van herhaling of van een ernstige overtreding;
  - c. de publicatie van de uitspraak: in geval van herhaalde overtreding en/of het zeer ernstige karakter ervan;
  - d. advies aan de Stichting Fraudeaanpak Detailhandel met betrekking tot verder te nemen maatregelen: wanneer de sancties genoemd onder a t/m c niet het gewenste resultaat hebben opgeleverd; in dat geval behoren ook schorsing van deelnemer gedurende ten hoogste een jaar en de ontzetting uit deelname aan het Waarschuwingsregister tot de mogelijkheden; het besluit van de Stichting Fraudeaanpak Detailhandel wordt bekend gemaakt op tenminste de wijze als onder c aangegeven.
2. Indien de klager door de Commissie geheel of grotendeels in het gelijk is gesteld dan wel indien de Commissie daartoe anderszins termen aanwezig acht kan de Commissie de betrokken deelnemer veroordelen tot het betalen van de gemaakte kosten voor de behandeling van de klacht en/of het geschil.

## **7. De kosten van behandeling van een klacht en of geschil**

De door partijen gemaakte kosten voor de behandeling van de klacht en/of het geschil komen voor eigen rekening.

## **8. De kosten van de Geschillencommissie**

1. Aan de voorzitter en aan de leden van de Commissie kan een vergoeding worden toegekend.
2. Deze vergoeding, alsmede de door de Commissie gemaakte kosten, komen voor rekening van de Stichting Fraudeaanpak Detailhandel.
3. De kostenvergoedingen voortvloeiende uit het bepaalde ex artikel 6.2 voor zover het door, of in opdracht van, de Commissie gemaakte kosten betreft, komen ten goede aan de kas van de Stichting Fraudeaanpak Detailhandel.

## **9. Jaarlijks verslag van de Geschillencommissie**

1. De Commissie brengt jaarlijks, telkens vóór 1 april van het daarop volgende jaar, een schriftelijk

verslag uit.

2. Het verslag vermeldt ten minste het aantal ingediende klachten en/of geschillen, het aantal onderzoeken dat is ingesteld, het aantal onderhanden zaken, alsmede het aantal uitspraken en de daarbij opgelegde sancties.