

Handvest geschillencommissie

Missie

De geschillencommissie lost geschillen tussen aangesloten leden van ISPCconnect en hun klanten op en biedt een goedkope, snelle en eenvoudige manier om een geschil door een onafhankelijke derde partij te laten bekijken. De geschillencommissie weegt de belangen van klanten tegen die van leden af en gebruikt de tussen klanten en leden gemaakte afspraken als basis voor deze afweging.

Doelgroep

Geschillen kunnen worden voorgelegd door bij de geschillencommissie aangesloten leden en hun klanten.

Geschillen die kunnen worden behandeld

Geschillen over onderwerpen waar de branchevereniging zich in specialiseert (webhosting, e-mailhosting en domeinnamen) die betrekking hebben op:

- het niet nakomen van de overeenkomst tussen lid en klant voor zover dit betrekking heeft op één of meer van de volgende aspecten:
 - functionaliteit of geschiktheid van de dienst voor een bepaald doel
 - beschikbaarheid van de dienst
 - tarieven, opzegtermijnen en betalingscondities
- onzorgvuldig handelen door het lid:
 - door het uitvoeren van ongeautoriseerde opdrachten in naam van de klant
 - door het niet zorgvuldig geheimhouden en verwerken van gegevens van de klant
 - door het niet correct uitvoeren of faciliteren van mutaties op domeinnamen, inclusief verhuizingen en opheffingen
 - bij het rechtstreeks aangaan van een overeenkomst met klanten van een klant (reseller)

De volgende geschillen worden niet behandeld:

- geschillen als het financieel belang van het geschil een waarde van € 25.000 of meer heeft
- geschillen die al onder een andere geschillenregeling vallen
- geschillen over niet-betaalde facturen waaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt of waarbij de factuur niet binnen een redelijke termijn door de klant is betwist
- geschillen die betrekking hebben op werkzaamheden die door het lid zijn verricht op verzoek van en voor rekening van de klant (maatwerk)

De geschillencommissie beoordeelt een geschil op basis van de inhoud van de overeenkomst tussen lid en klant, inclusief eventueel van toepassing zijnde algemene voorwaarden.

De geschillencommissie kan de volgende soorten beslissingen nemen:

- overeenkomst ontbinden met terugbetaling voor ontbonden deel
- uitspraak doen over hoe overeenkomst alsnog na te komen
- schadevergoeding toekennen met een maximumbedrag dat gelijkstaat aan de door klant aan lid betaalde abonnementskosten voor de periode en de dienst waar het geschil betrekking op heeft, vermeerderd met de kosten die door de partij die het geschil aanhangig heeft gemaakt zijn betaald aan de geschillencommissie voor het behandelen van het geschil.

Wijze van aanhangig maken, notificatie tegenpartij en termijnen

Geschillen kunnen via een online portal op de website van ISPCconnect worden ingediend middels een daartoe beschikbaar gesteld formulier. Dit formulier dient in zijn geheel te worden ingevuld. Verdere correspondentie over het geschil verloopt per e-mail of per post.

Geschillen kunnen worden ingediend op initiatief van de klant, of op initiatief van het lid in samenspraak met de klant. De indiener van het geschil betaalt in eerste instantie een vergoeding voor het behandelen van het geschil. De voor het behandelen van het geschil te betalen vergoeding wordt bepaald aan de hand van de waarde van de overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft. Bij een waarde van minder dan € 500 wordt de vergoeding bepaald op € 25. Bij een waarde van € 500 of meer wordt de vergoeding bepaald op € 15 plus 2% van de waarde van de overeenkomst. Behandeling van het geschil vangt pas aan nadat de vergoeding door de geschillencommissie is ontvangen.

De tegenpartij wordt binnen 48 uur door de voorzitter van de geschillencommissie op de hoogte gesteld van het indienen van het geschil en krijgt dan nog tien werkdagen de tijd om het geschil zelf op te lossen, in welk geval de reeds voor de behandeling van het geschil betaalde vergoeding zal worden terugbetaald aan de partij die deze heeft betaald. De geschillencommissie kan op basis van urgentie deze oplossingstermijn bekorten of op gezamenlijk verzoek van beide partijen in zijn geheel afzien van deze oplossingstermijn. Als na het verstrijken van de termijn het geschil niet door lid en klant onderling is opgelost dan neemt de geschillencommissie het geschil in behandeling. Het is partijen niet toegestaan om op eigen initiatief contact op te nemen met de geschillencommissie.

De geschillencommissie doet binnen twee weken uitspraak over een geschil. Deze periode kan één keer met twee weken worden verlengd.

Verschoning

Als een lid van de geschillencommissie zichzelf niet onpartijdig acht, of als tenminste twee andere leden van de geschillencommissie een bepaald lid niet onpartijdig achten, dan zal het commissielid zich terugtrekken bij de behandeling van een geschil.