

**de VERENIGING NATIONALE LETSELSCHADE EXPERTS**

Als bedoeld in artikel 8 van het huishoudelijk reglement van  
de VERENIGING NATIONALE LETSELSCHADE EXPERTS (NLE)

**REGLEMENT OP DE BEHANDELING  
VAN  
KLACHTEN EN GESCHILLEN**

# **REGLEMENT OP DE BEHANDELING VAN KLACHTEN EN GESCHILLEN DE VERENIGING NATIONALE LETSELSCHADE EXPERTS (NLE)**

## **Artikel 1 Behandeling van klachten en geschillen**

- 1.1 Cliënten kunnen, uitsluitend schriftelijk ofwel per fax dan wel per e-mail, bij de klachtencommissie van de NLE tegen een bij de NLE aangesloten letselschadebureau en/of een letselschadebureau dat op verzoek dan wel in opdracht van het aangesloten letselschadebureau de letselschadebehandeling als zodanig uitvoert dan wel tegen een daar in dienst zijnde letselschade-expert een klacht indienen inzake:
- een handelen of nalaten van het betreffende letselschadebureau in strijd met de statuten, reglementen van de NLE,
  - al datgene dat in strijd is met een correcte beroepsuitoefening van de letselschadebehandeling – hieronder wordt in het bijzonder verstaan:
    - deskundigheid
    - zorgvuldigheid
    - onpartijdigheid
    - integriteit
    - helderheid/open communicatie
- 1.2 De klachtencommissie van de NLE zal een klacht niet ontvankelijk verklaren indien de klager geen belang heeft bij het onderhavige geschil dan wel dat de klager zich al heeft gewend tot de rechter voor een oordeel over dit geschil of wel tot:
- een andere klachtencommissie
  - een andere geschillen beslechtende instantie.

## **Artikel 2 Samenstelling, benoeming en taken van de klachtencommissie**

- 2.1 Het Bestuur van de NLE benoemt drie leden, die in geen relatie staat tot de NLE. De klachtencommissie benoemt uit haar midden een voorzitter en een secretaris.
- 2.1.1 Alle leden zijn onpartijdig en onafhankelijk in de ruimste zin van het woord; geen der commissieleden mag persoonlijke en/of zakelijke belangen hebben met één van de partijen, noch met de afloop van de klacht.
- 2.2 De leden van de commissie worden benoemd voor een periode van drie jaar. Zij zullen tijdig voor het einde van genoemde periode aangeven of zij herbenoembaar zijn, dan wel niet meer voor herbenoeming beschikbaar te zijn. Een commissielid kan maximaal zes achtereenvolgende jaren in de klachtencommissie zitting hebben. De volgorde van aftreden wordt geregeld in een rooster van aftreden, vast te stellen door de klachtencommissie.
- 2.3 In tussentijdse vacatures wordt binnen drie maanden voorzien door het Bestuur van de NLE.
- 2.4 De klachtencommissie functioneert volledig autonoom en is belast met de behandeling van en het doen van een uitspraak over klachten met de betrekking tot het handelen of nalaten van een bij de NLE aangesloten letselschadebureau en/of een letselschadebureau dat op verzoek dan wel in opdracht van het aangesloten letselschadebureau de letselschadebehandeling als zodanig uitvoert dan wel een daar in dienst zijnde letselschade-expert.

### **Artikel 3 Gedragsregels van de leden van de klachtencommissie**

- 3.1 Een lid van de klachtencommissie mag niet - voorafgaand aan de behandeling van de zaak - zijn mening over de zaak aan één der partijen kenbaar maken.
- 3.2 Het is de klachtencommissie noch één of meer zijner leden toegestaan gedurende de behandeling van de klacht contact met één der partijen te hebben omtrent aangelegenheden die de klacht betreffen, behoudens voorafgaande toestemming van de overige partijen.

### **Artikel 4 Procedure van de klachtencommissie**

- 4.1 De klachtencommissie houdt zitting, beraadslaagt en hoort getuigen en/of deskundigen op een door de voorzitter aan te wijzen plaats.
- 4.2 De zittingen zijn besloten.
- 4.3 De klachtencommissie ziet erop toe dat partijen op voet van gelijkheid worden behandeld. Zij geeft iedere partij de gelegenheid voor haar rechten op te komen en haar stellingen voor te dragen.
- 4.4 Met inachtneming van de bepalingen van dit reglement bepaalt de klachtencommissie de wijze waarop en de termijnen waarbinnen de klacht wordt behandeld.
- 4.5 De klachtencommissie ziet toe op een voortvarend verloop van de procedure.
- 4.6 De klachtencommissie is bevoegd in bijzondere gevallen, op verzoek van een partij of uit eigen beweging, een termijn te verlengen.
- 4.7 Iedere partij krijgt de mogelijkheid bij de behandeling van een klacht of een geschil in persoon te verschijnen, dan wel zich te laten vertegenwoordigen; elke partij kan zich te allen tijde door een raadsman/raadvrouw laten bijstaan, mits hij zulks tevoren schriftelijk aan de commissie kenbaar heeft gemaakt.
- 4.8 Partijen zijn verplicht alle door de klachtencommissie gevraagde inlichtingen en gegevens te verstrekken, doch uitsluitend voor zover zij op de zaak betrekking hebben.
- 4.9 Partijen zijn verplicht alle op de zaak betrekking hebbende stukken, die zij onder hun berusting hebben, aan de klachtencommissie te doen toekomen.
- 4.10 Zowel partijen zelf als hun raadsliden of gemachtigden worden op hun verzoek door de secretaris van de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld op een door deze aan te geven plaats inzage van de op de zaak betrekking hebbende stukken te krijgen.

### **Artikel 5 Klachten**

- 5.1 De klachtencommissie zal tot behandeling van de klacht overgaan nadat de klager een bedrag van € 150,- heeft voldaan op een daartoe aangewezen rekening en binnen een vastgestelde termijn.
- 5.2 Wordt dit bedrag niet of niet tijdig ontvangen, dan wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
- 5.3 Bij gegrondverklaring van de klacht wordt het in artikel 5.1 genoemde bedrag gerestitueerd.

### **Artikel 6 Verweerschrift**

- 6.1 Binnen vier weken na ontvangst van het verzoek tot behandeling van een klacht, behoudens bijzondere door de voorzitter van de klachtencommissie aan te geven

omstandigheden, moet de verweerder een verweerschrift bij de secretaris van de klachtencommissie indienen.

- 6.2 De secretaris van de klachtencommissie zendt terstond kopieën van het verweerschrift aan de verzoeker en de overige leden van de klachtencommissie.

### **Artikel 7 Toelichting**

De klachtencommissie kan, indien dit voor de duidelijkheid van de verdere behandeling noodzakelijk is, partijen in elke fase van de behandeling van de klacht in de gelegenheid stellen een aanvullende schriftelijke toelichting in te dienen.

### **Artikel 8 Mondelinge behandeling**

- 8.1 De secretaris roept, indien de klachtencommissie dit noodzakelijk acht voor een goede behandeling van de klacht c.q. als een van de partijen daarom verzoekt, partijen op om in elkaars aanwezigheid hun standpunten op een zitting mondeling toe te lichten.
- 8.2 De secretaris bepaalt in overleg met de overige commissieleden het tijdstip en de plaats van de zitting. Hij stelt partijen hiervan schriftelijk in kennis met inachtneming van een redelijke termijn voorafgaand aan die zitting. Hetzelfde geldt voor eventuele volgende zittingen.

### **Artikel 9 Bewijs**

- 9.1 De toelaatbaarheid van bewijsmiddelen, de bewijslast(-verdeling) en de waardering van het bewijsmateriaal staan ter vrije beoordeling van de klachtencommissie.
- 9.2 De schriftelijke toelichtingen van partijen gaan zoveel mogelijk vergezeld van de schriftelijke bewijsstukken waarop partijen zich beroepen.
- 9.3 De klachtencommissie is bevoegd overlegging van bepaalde door haar voor het geschil relevant geachte stukken te vragen.

### **Artikel 10 Getuigen en deskundigen**

- 10.1 Indien de klachtencommissie het horen van één of meer getuigen en/of deskundigen voor de behandeling noodzakelijk acht, bepaalt zij de dag, het tijdstip en de plaats van deze hoorzitting, alsmede de wijze waarop de hoorzitting zal plaatsvinden. De dag, het tijdstip en de plaats worden tijdig aan partijen schriftelijk medegedeeld.
- 10.2 De namen van de getuigen en/of deskundigen die een partij wenst te doen horen, worden tijdig aan de secretaris van de klachtencommissie alsmede aan de wederpartij medegedeeld, onder opgave van de onderwerpen waarover de getuige en/of deskundige zijn getuigenis zal afleggen.
- 10.3 Er wordt een verslag gemaakt van de hoorzitting.
- 10.4 Indien een partij getuigen en/of deskundigen doet horen, is hij verplicht de aan de hoorzitting verbonden reis- en verblijfkosten aan de getuigen en/of deskundigen te vergoeden voor zover deze kosten redelijk zijn.
- 10.5 Bij gegrond verklaring van de klacht worden de onder punt 10.4 genoemde kosten aan de klager gerestitueerd.
- 10.6 De reis- en verblijfkosten van de door de klachtencommissie ter hoorzitting opgeroepen getuigen en/of deskundigen worden –mits redelijk– door het bestuur van de NLE vergoed.

## **Artikel 11 Geen verweer, geen toelichting**

- 11.1 Blijft de verweerder in gebreke binnen de gestelde termijn het verweerschrift in te dienen, zonder daartoe schriftelijk redenen aan te voeren, dan kan de klachtencommissie terstond uitspraak doen.
- 11.2 De klachtencommissie kan, alvorens uitspraak te doen, van de klager het bewijs van één of meer van zijn stellingen verlangen.
- 11.3 Bij de uitspraak wordt de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond, ongegrond of niet ontvankelijk verklaard.
- 11.4 Indien de klager binnen de door de klachtencommissie bepaalde termijn in gebreke blijft zijn klacht of geschil overeenkomstig een verzoek van de klachtencommissie naar behoren toe te lichten, zonder daartoe gegronde redenen aan te voeren, dan zal de klachtencommissie de klacht niet ontvankelijk verklaren.

## **Artikel 12 Termijn**

- 12.1 De klachtencommissie doet, binnen uiterlijk zes weken na het sluiten van het onderzoek, uitspraak.

## **Artikel 13 Sancties**

- 13.1 Wordt de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond geacht, dan kunnen ten aanzien van het letselschadebureau dan wel de letselschade-expert waartegen de klacht is gericht de volgende maatregelen worden getroffen:
  - waarschuwing;
  - berisping;
  - geldboete, te betalen aan de NLE;
  - uitschrijving uit de ledenadministratie voor ten hoogste één jaar;
  - definitieve uitschrijving uit de ledenadministratie;
  - publicatie van de maatregelen in een door de klachtencommissie aan te wijzen vakblad met veroordeling in de eventueel daarmee gepaard gaande kosten;
- 13.1.1 afgezien van bovenstaande maatregelen kan de klachtencommissie aan het betreffende letselschadebureau dan wel de letselschade-expert een kostenveroordeling opleggen, dit betreft alle kosten van de klachtencommissie, te betalen aan de NLE.
- 13.2 De genomen maatregelen kunnen gecombineerd toegepast worden.

## **Artikel 14 Besluitvorming**

De klachtencommissie beslist met volstreekte meerderheid van stemmen.

## **Artikel 15 Vorm en inhoud**

- 15.1 De uitspraak wordt in viervoud op schrift gesteld en door de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie ondertekend. De uitspraak bevat in elk geval:
  - 15.1.1 de namen van de leden van de klachtencommissie;
  - 15.1.2 de namen en de woonplaatsen dan wel plaats van vestiging van partijen;
  - 15.1.3 een complete weergave van de klacht;
  - 15.1.4 een volledig overzicht van de procedure;
  - 15.1.5 de gronden voor de in de uitspraak gegeven beslissing;

15.1.6 de beslissing en de opgelegde maatregelen;

15.1.7 de datum en de plaats van de uitspraak.

### **Artikel 16 Verzending en vastleggen van de uitspraak**

16.1 Na ondertekening draagt de secretaris van de klachtencommissie er zorg voor dat onverwijld en aangetekend een exemplaar van de uitspraak aan iedere partij wordt toegezonden.

16.2 Een uitspraak van de klachtencommissie wordt van kracht met ingang van de dag waarop het is gewezen.

### **Artikel 17 Geheimhouding**

Alle personen die in enige functie aan de behandeling van een zaak deelnemen of hebben deelgenomen, zijn gehouden tot strikte geheimhouding ten aanzien van de feiten waarvan zij als gevolg van de deelname hebben kennisgenomen, behoudens de publicatie als omschreven in artikel 13 van dit reglement.

### **Artikel 18 Onvoorziene gevallen**

In alle gevallen die niet voorzien in dit reglement, dient te worden gehandeld overeenkomstig de geest van dit reglement.

### **Artikel 19 Vergoedingsregelingen**

De vergoedingsregelingen voor de leden van de klachtencommissie worden door het Bestuur jaarlijks vastgesteld.

### **Artikel 20 Gebondenheid**

**20.1** De bij de NLE aangesloten letselschadebureaus en/of diegene die op verzoek dan wel in opdracht van het aangesloten letselschadebureau handelt, zijn gebonden aan de klachtenbehandeling ingevolge dit reglement.

**20.2** Klagers zijn gebonden aan dit reglement zodra het reglement aan hen is toegezonden en ontvangen en zij de klacht als zodanig handhaven.

Aldus vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering van de vereniging van de Nationale Letselschade Deskundigen, bijeengeroepen ter vergadering van 26 oktober 2006 te Bunnik.