

Veranderingen in de geschillenprocedure

De nieuwe geschillenregeling kent een andere procedure dan je gewend was bij de Geschillencommissie. Bekijk hier de belangrijkste verschillen:

T/M 31 DECEMBER 2019 - Geschillencommissie	VANAF 1 JANUARI 2020 – UitgesprokenZaak.nl
De commissie was al bevoegd als de klacht bij de ondernemer was gemeld.	Een geschil wordt pas behandeld als: <ul style="list-style-type: none"> • jou de kans is gegeven een aanbod te doen, en • de consument heeft gereageerd op het aanbod, en • jij de kans hebt gekregen om de klacht op te lossen. <p>Let op: De termijn voor klachtoplossing is bepaald op 6 weken, TENZIJ jij een andere redelijke termijn voor klachtoplossing nodig hebt en deze hebt medegedeeld aan de klant. Het is dus belangrijk dat je een eventueel langere benodigde termijn aantoonbaar aan de klant meedeelt.</p>
Er is geen minimumbedrag.	De koopsom moet tenminste €250 zijn.
De commissie behandelt bij bedrijfsbeëindiging/ faillissement het geschil door. Stichting garantieregeling (CBW) staat garant voor een beperkt bedrag.	De geschillenregeling staakt de behandeling van een geschil bij bedrijfsbeëindiging/faillissement. Er is geen nakomingsgarantie.
Er kon ook per post worden gecommuniceerd met de geschillencommissie.	Voor ondernemers wordt digitale communicatie verplicht. Meld dus jouw correcte emailadres (liefst persoonsonafhankelijk) voor geschillen bij administratie@inretail.nl
De procedure kent drie fases: 1. Bevoegdheid en uitwisseling standpunten 2. Deskundigenbezoek en bemiddelingspoging 3. Zitting (drie commissieleden) en bindend advies.	De procedure kent drie fases: 1. Bevoegdheid en bemiddeling door onafhankelijke geschilbehandelaar 2. Deskundigenbezoek en bemiddelingspoging 3. Oordeel bindend adviseur, zo nodig voorafgegaan door vragen of videoconference.
Klachtengeld voor de consument vast op €152,50.	Geschilkosten per fase te betalen, in totaal €250 als de consument de hele procedure doorloopt en verliest.
Behandelingskosten ondernemer maximaal €690 plus vergoeding klachtengeld consument van €152,50.	Behandelingskosten ondernemer maximaal €525 plus vergoeding geschilkosten consument €250.