

## Procedure klachten- en geschillenregeling

ECABO wil belanghebbenden in de gelegenheid stellen een klacht in te dienen t.a.v. geleverde diensten of producten. ECABO beschikt daarom over een klachtenprocedure. Een klacht wordt door ECABO beschouwd als een verbetermogelijkheid. Onder een klacht wordt verstaan een op- of aanmerking ten aanzien van geleverde diensten of producten of ten aanzien van de medewerker die de dienst of het product levert.

Het gaat daarbij niet om kwesties die betrekking hebben op examenafname, examenopgaven of de beoordeling van examens, hiervoor zijn bezwaar- en beroepsprocedures die zijn verankerd in zogenaamde examenreglementen en worden behandeld door een examencommissie.

Heeft u een klacht? Dan verzoeken wij u om deze via de link [suggesties-klachten](#) in te dienen. Wij handelen vervolgens de klacht conform de vastgestelde procedure af. De klager ontvangt in alle gevallen schriftelijk of per e-mail antwoord.

### De procedure

1. Na ontvangst van een klacht wordt deze binnen een termijn van 10 werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de dag van ontvangst. Klachten die een voorzienbare langere verwerkingstijd vragen, worden door ondernemer per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten terzake verliest.

3. Een klachten wordt vertrouwelijk behandeld.

4.. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor behandeling door de onder 4. opgenomen geschillenregeling.

### 5. Geschillenregeling

- a) De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van
- b) dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
- c) Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
- d) De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij de ondernemer heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
- e) Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
- f) Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- g) Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.
- h) Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet hij eerst de consument schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

- i) De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.
- j) In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de student, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 8 van dit artikel geen toepassing.