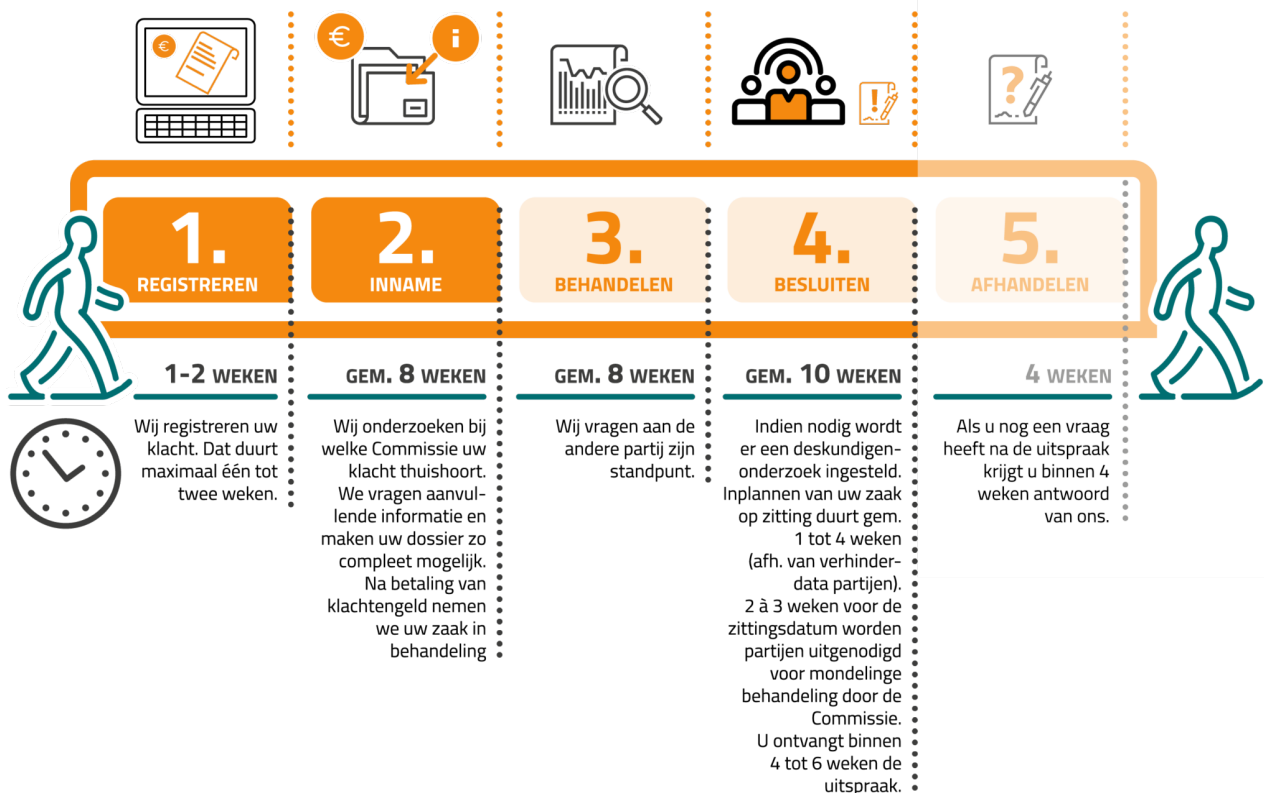


# Klacht indienen

 [degeschillencommissie.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing](https://degeschillencommissie.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing)

U heeft geklaagd bij de aanbieder van het door u gekochte product of afgenomen dienst, en uw klacht is niet goed opgelost? Dan kunt u van uw klacht een geschil maken en deze indienen bij De Geschillencommissie.



De hierboven genoemde doorlooptijden zijn gemiddelden. Vanwege de maatregelen rondom het Coronavirus kunnen de termijnen afwijken.

Wij kunnen u onder andere helpen als u klachten hebt zoals:

- U bent op reis geweest en de reis voldeed niet aan uw verwachtingen.
- U niet tevreden bent over uw internetverbinding, telefoonabonnement of de kwaliteit van digitale televisie.
- U een te hoge energierekening kreeg, of het overstappen naar een andere energieleverancier leverde problemen op.
- Uw behandeling in het ziekenhuis is niet naar wens verlopen of uw zorgbehandeling niet correct is uitgevoerd.
- U kocht online iets aan en bent daar ontevreden over of hebt problemen met de garantie.

Nadat u uw klacht tegen de aanbieder hebt ingediend bij De Geschillencommissie gaan wij uw klacht onderzoeken. Vervolgens vragen we u om aanvullende informatie die

nodig is voor het daadwerkelijk behandelen van uw klacht. Als alle gegevens compleet zijn, leggen wij de klacht voor aan de aanbieder.

De aanbieder krijgt een maand de tijd om te reageren op uw klacht. Ook kan uw aanbieder er voor kiezen om alsnog op uw klacht in te gaan en samen een oplossing te zoeken. Als u er dan samen uitkomt zetten wij de behandeling bij De Geschillencommissie stop.

Als de reactie van uw aanbieder binnen is verzamelen wij uw standpunten en die van de andere partij (ook digitaal) en schakelen indien nodig een deskundige in. In een later stadium wordt er eventueel een datum gepland voor de zitting over uw klacht. Zowel u als uw aanbieder krijgen daar de kans mondeling de klacht en de reactie daarop toe te lichten.

Nadat de zitting geweest is, zal de Geschillencommissie op basis van alle documenten en de toelichting daarop een uitspraak doen. Deze uitspraak volgt binnen 4 tot 6 weken na de zitting.

De uitspraak kan bijvoorbeeld zijn dat:

- U een schadevergoeding krijgt;
- De aanbieder of u verplicht wordt de overeenkomst na te komen;
- De overeenkomst ongedaan gemaakt wordt;
- Een betalingsverplichting vastgesteld wordt.

De uitspraak van de commissie is bindend, iedereen moet zich daaraan houden. Er is geen hoger beroep mogelijk van de uitspraak.

## **Wat kost het?**

---

De kosten van de behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie bedragen doorgaans tussen de 25 en 152,50 euro. Je betaalt op voorhand en indien je (deels) in het gelijk wordt gesteld, krijg je je geld (deels) terug. [Lees hier meer over het klachtengeld.](#)

Is er sprake van een openstaand bedrag in je geschil? Dan vragen wij je tevens dit bedrag bij ons in bewaring (in 'depot') te storten. De commissie neemt dit bedrag in depot en zal bij de uitspraak bepalen aan wie het toekomt.

## **Wanneer kan ik een klacht indienen?**

---

U komt er met de aanbieder zelf niet uit, dan kunt u uw klacht aan de Geschillencommissie voorleggen. Het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie start met het invullen van een kort vragenformulier. U vult hierbij uw naam en adresgegevens en de naam van de aanbieder in. Als laatste vragen wij u de klacht kort te omschrijven.

Nadat wij het formulier hebben ontvangen nemen wij zo snel mogelijk contact met u op voor aanvullende informatie.

### **Is de ondernemer aangesloten?**

---

Het is belangrijk dat u weet dat wij uw klacht alleen kunnen behandelen als de ondernemer bij ons is aangesloten. Dit kan via een brancheorganisatie of rechtstreeks bij ons. U leest dat in de algemene voorwaarden van de ondernemer of via de desbetreffende brancheorganisatie. [Lees meer.](#)