

# Geschillencommissie



## Stichting Geschillencommissie voor consumentenzaken

PAEPON/ NRTO i.o. is aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken. De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen is ingesteld om geschillen tussen de consument en het lid van de Vereniging PAEPON/ NRTO i.o. te beslechten voorzover de geschillen betrekking hebben op de door het lid te leveren of geleverde diensten en/of zaken. Er kan pas beroep op de geschillencommissie gedaan worden als de interne klachtenprocedure bij de onderwijsinstelling is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid.

Bij de behandeling van een geschil door de onafhankelijke Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen staan de Algemene Voorwaarden van het desbetreffende PAEPON/ NRTO i.o.-lid en de Gedragscode van PAEPON/ NRTO i.o. bij de uitspraak centraal.

### Werkwijze Geschillencommissie

- Het beroep op de Geschillencommissie kan gedaan worden door zowel de consument als de onderwijsinstelling.
- De uitspraak van de Geschillencommissie is voor het PAEPON/ NRTO i.o.-lid bindend.
- Er is pas sprake van een geschil als er geen acceptabele oplossing bereikt is na het doorlopen van de interne klachtenprocedure. Om het geschil vervolgens voor te kunnen leggen aan de Geschillencommissie moet de reclamant schriftelijk aangeven dat de uitkomst van de klachtenprocedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Als de reclamant vervolgens vermeldt een beroep te doen op de Geschillencommissie is er sprake van een formeel geschil.
- PAEPON/ NRTO i.o.-leden dienen de mogelijkheid tot benutting van de Geschillencommissie kenbaar te maken aan hun deelnemers. Zij kunnen dit doen door op hun site of in hun brochures aan te geven dat zij zijn aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Consumenten.

### Behandeling van een geschil

- Het geschil, dus niet de klacht zelf maar de schriftelijke vastlegging van een niet opgeloste situatie, moet zijn ontstaan ná 1 april 2007. Geschillen die daarvóór zijn ontstaan kunnen ter beslechting worden voorgelegd aan de vereniging PAEPON/ NRTO i.o. conform de Gedragscode.
- De kosten van het voorleggen van een geschil aan de Geschillencommissie bedragen 75 euro voor consument of onderwijsinstelling die de klacht indient. Indien het geschil door de

Geschillencommissie gegrond verklaard wordt, betaalt de 'verliezende' partij alsnog 150 euro.

- Wilt u een beroep doen op de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen dan kunt u contact opnemen met:

Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Tel: 070 – 3105310

Contactpersoon: mevrouw mr. U. Mert