



de geschillencommissie

Geschillencommissie Optiek

REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE OPTIEK

per 1 januari 2025

Begripsomschrijving

Artikel 1.	In dit reglement wordt verstaan onder:
<i>stichting</i>	: de Stichting De Geschillencommissie;
<i>commissie</i>	: de Geschillencommissie Optiek, ingesteld en in stand gehouden door de stichting;
<i>ondernemer</i>	: het lid van de Nederlandse Unie van Optiekbedrijven (NUVO) dan wel de ondernemer die zich bij de stichting voor de behandeling van geschillen door de commissie heeft laten registreren;
<i>consument</i>	: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
<i>optometrist</i>	: de ondernemer die tevens optometrist is in de zin van artikel 34 Wet BIG dan wel de optometrist die werkzaam is bij de ondernemer;
<i>cliënt</i>	: de natuurlijke persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een geschil heeft met een optometrist, in zijn hoedanigheid als zorgaanbieder in de zin van de Wet. In de zin van dit reglement wordt daar tevens onder verstaan de nabestaande van een overleden cliënt in de zin van de Wet, de vertegenwoordiger van de cliënt in de zin van de Wet, alsmede de stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt;
<i>Wet</i>	: de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg, Stbl. 2015, 407
<i>voorwaarden</i>	: de Algemene voorwaarden van de NUVO.

Samenstelling en taak

- Artikel 2.
1. De commissie bestaat uit een door de stichting te bepalen aantal onafhankelijke leden: één of meer door de stichting aangezochte voorzitters en één of meer door de Consumentenbond en door de NUVO voorgedragen leden. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitter(s) dient(nen) de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben.
Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de stichting.
 2. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen deel: een voorzitter, een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door de NUVO. De commissie die het geschil behandelt wordt samengesteld door het secretariaat zonder partijen daarin te kennen. De leden die aan de behandeling van een geschil deelnemen bekleden geen (neven)functie die het vormen van een onafhankelijk oordeel bemoeilijken.



de geschillencommissie

Geschillencommissie Optiek

- Artikel 3.
1. De commissie heeft tot taak geschillen tussen consument en ondernemer te beslechten, voor zover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de ondernemer te leveren of geleverde diensten en/of zaken op het terrein van het optiekbedrijf. Het terrein van het optiekbedrijf wordt bepaald door de bij dit reglement behorende goederenlijst en de daarmee samenhangende diensten.
Zij doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.
 2. De commissie heeft tevens tot taak alle geschillen tussen cliënt en optometrist, in zijn hoedanigheid als zorgaanbieder in de zin van de Wet, te beslechten. Een dergelijk geschil kan door een cliënt aan de commissie worden voorgelegd indien:
 - a. is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van de optometrist;
 - b. de klacht door de optometrist in onvoldoende mate is opgelost;
 - c. van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de optometrist in het kader van de zorgverlening bij de optometrist indient.De commissie doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

Bevoegdheid

- Artikel 4. De commissie is bevoegd een geschil te behandelen, indien en voor zover partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.

Ontvankelijkheid

- Artikel 5. De commissie verklaart de consument of cliënt in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk:
- a. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
 - b. indien het een geschil betreft waarover de consument of met inachtneming van artikel 7 lid 1 onder c de ondernemer reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.
- Artikel 6 De commissie verklaart de cliënt in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk:
- a. indien en voor zover door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid in de zin van art. 1 een schadevergoeding wordt gevorderd.
 - b. indien hij geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de commissie.
- Artikel 7.
1. De commissie verklaart op verzoek van de ondernemer - gedaan bij eerste gelegenheid - de consument/cliënt in zijn klacht niet ontvankelijk:
 - a. indien hij zijn klacht niet eerst overeenkomstig de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden bij de ondernemer heeft ingediend. In geval van een geschil in de zin van de Wet is de cliënt wel ontvankelijk in zijn klacht indien



de geschillencommissie

Geschillencommissie Optiek

- van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht eerst bij de optometrist indient;
- b. indien hij zijn geschil niet binnen 12 maanden na de datum waarop hij de klacht bij de ondernemer indiende bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
 - c. indien de ondernemer aan de consument/cliënt een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de consument/cliënt van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij na het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a en b, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de consument/cliënt ter zake van de niet naleving van de voorwaarden naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.
 3. Voor zover voorwaarden van toepassing zijn die in voor de consument/cliënt ongunstige zin afwijken van hetgeen in lid 1 is bepaald, zal de commissie deze voorwaarden buiten beschouwing laten.

De behandeling van geschillen

- Artikel 8.
1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
 2. Het geschil dient aan de commissie schriftelijk of elektronisch kenbaar te worden gemaakt door middel van een door de commissie te verstrekken en door de consument/cliënt in te vullen vragenformulier.
 3. De commissie kan verlangen dat de zaak waarover het geschil gaat, gefrankeerd aan haar wordt toegezonden. Na behandeling van het geschil wordt de zaak door de commissie ongefrankeerd geretourneerd aan degene die de zaak heeft toegezonden, tenzij deze te kennen heeft gegeven op retourzending geen prijs te stellen of de commissie anderszins beslist.
 4. In geval van een geschil in de zin van de Wet dient de cliënt er mee in te stemmen dat de optometrist alle naar het oordeel van de optometrist relevante gegevens, inclusief medische en paramedische behandelgegevens, aan de commissie verstrekt voor de behandeling van het geschil.
- Artikel 9.
1. Degene die een geschil aanhangig maakt, is een door de stichting vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd. Het klachtengeld bedraagt € 52,50 voor factuurbedragen tot € 500,--, € 77,50 voor factuurbedragen van € 500,-- tot € 1.500,-- en € 102,50 voor factuurbedragen vanaf € 1.500,--.
 2. Het in lid 1 bedoelde bedrag wordt door de commissie niet terugbetaald.
- Artikel 10.
1. Indien de consument/cliënt de betaling van de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, dient de consument/cliënt het nog openstaande factuurbedrag bij de commissie te deponeren, tenzij partijen anderszins overeenkomen. Over dit bedrag wordt geen rente vergoed.
 2. Is de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat, niet geleverd, dan kan de consument/cliënt in afwijking van het eerste lid volstaan met deponering van een bedrag overeenkomend met het bepaalde in de voorwaarden inzake annuleringskosten, onder verrekening van een eventuele aanbetaling.
-



de geschillencommissie

Geschillencommissie Optiek

- Artikel 11. Indien de consument/cliënt niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 8 lid 2 en indien van toepassing lid 4, artikel 9 en artikel 10, wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
- Artikel 12.
1. De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat de zaak waarop het geschil betrekking heeft aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen, en de consument /cliënt zijn medewerking aan het onderzoek weigert of anderszins, mede de kosten van het deskundigenonderzoek in aanmerking nemend, het onderzoek naar het oordeel van de commissie niet mogelijk is.
 2. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt, een schuldsaneringsregeling van kracht is geworden of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat de consument/cliënt heeft voldaan aan het bepaalde in de artikelen 8 lid 2 en indien van toepassing lid 4 en artikel 9 en artikel 10.
 3. Lid 2 is niet van toepassing in geval van een geschil in de zin van de Wet. In dat geval zal de commissie een geschil niet behandelen of de behandeling staken in het geval de zorgaanbieder failliet is verklaard, waarbij de behandeling weer voortgezet wordt na verwijzing van de rechter naar de geschillencommissie op voet van art 122 FW. Als deze situatie zich voordoet, worden partijen geacht de commissie daarover te informeren.
- Artikel 13. Wordt het geschil door de ondernemer bij de commissie aanhangig gemaakt, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien de consument/cliënt daarmee instemt en voldoet aan het bepaalde in de artikelen 8 lid 2 en indien van toepassing lid 4 en artikel 10, waarna het geschil verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure.
- Artikel 14.
1. De commissie stelt de ondernemer schriftelijk of elektronisch in kennis van het in behandeling nemen van het geschil. Het standpunt van de consument/cliënt wordt door de commissie in afschrift schriftelijk of elektronisch aan de ondernemer toegezonden. De commissie stelt hem gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk of elektronisch aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
 2. In geval van een geschil met een optometrist verzoekt de commissie de optometrist de daarvoor in aanmerking komende medisch hulpverleners en/of andere bij de zorg betrokken perso(o)n(en) in kennis te stellen van het geschil.
 3. Het in het eerste lid bedoelde standpunt van de ondernemer wordt door de commissie in afschrift schriftelijk of elektronisch aan de consument/cliënt toegezonden.
- Artikel 15.
1. Indien de commissie dit nodig acht of indien één partij of beide partijen hiertoe de wens te kennen geeft of geven, worden beide partijen schriftelijk of elektronisch opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan schriftelijk of elektronisch op de hoogte.
 2. De commissie kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en door haar te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één



de geschillencommissie

Geschillencommissie Optiek

week voor de zitting van de commissie schriftelijk of elektronisch aan haar te zijn opgegeven.

- Artikel 16. De commissie kan, indien zij dat noodzakelijk acht, zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundige(n).
De commissie geeft daarvan schriftelijk of elektronisch kennis aan partijen. Partijen kunnen bij het horen van getuigen of deskundigen desgewenst aanwezig zijn.
De commissie verstrekt schriftelijk of elektronisch een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk of elektronisch bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

Uitspraak

- Artikel 17. 1. Na het beschikbaar zijn van alle daartoe naar het oordeel van de commissie noodzakelijke gegevens wordt het geschil voorgelegd aan de commissie. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden. Voor zover condities van toepassing zijn, die in voor de consument/cliënt ongunstige zin afwijken van de in artikel 1 omschreven voorwaarden, past de commissie deze laatstbedoelde voorwaarden toe.
De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk of elektronisch aan partijen medegedeeld.
2. Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:
- de namen van de leden van de commissie;
 - de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
 - de dagtekening van het bindend advies;
 - de motivering van de gegeven beslissing.
- Artikel 18. 1. Met inachtneming van artikel 17 lid 1 doet de commissie uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak.
2. In gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de commissie in afwijking van lid 1 op korte termijn uitspraak.
3. De commissie kan de uitspraak elektronisch openbaar maken. In geval van een geschil met een optometrist maakt de commissie de uitspraak altijd openbaar. Het openbaar maken van de uitspraak geschiedt in zodanige vorm dat deze niet tot individuele personen herleidbaar is.
- Artikel 19. 1. De commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
2. De commissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:
- ◆ een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen;
 - ◆ een betalingsverplichting vaststellen;
 - ◆ aan de ondernemer en/of aan de consument/cliënt nakoming opleggen van de overeenkomst;
 - ◆ de overeenkomst ontbinden of de partij-ontbinding bevestigen;
-



de geschillencommissie

Geschillencommissie Optiek

- ◆ de ondernemer opdragen de geleverde zaak te vervangen door een soortgelijke zaak;
 - ◆ aan de ondernemer herstelwerkzaamheden opdragen;
 - ◆ de consument/cliënt de bevoegdheid geven voor rekening van de ondernemer herstelwerkzaamheden door een derde te laten uitvoeren;
- alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
3. De commissie kan de oplossing, die door de ondernemer aan de consument/cliënt werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de consument/cliënt niet werd geaccepteerd, bindend opleggen onder ongegrondverklaring van de klacht.
- Artikel 20. Indien tijdens de behandeling van een geschil blijkt dat het geschil niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de commissie de klacht ongegrond en wordt tevens een termijn bepaald, waarbinnen het geschil door de betrokkene opnieuw aanhangig kan worden gemaakt, zonder dat deze opnieuw klachtengeld verschuldigd is.
- Artikel 21. Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen.
- Artikel 22.
1. In het bindend advies bepaalt de commissie mede de bestemming van een ingevolge artikel 10 bij haar in depot gestort bedrag.
 2. Bij geschillen over verrekening van het depotbedrag overeenkomstig het bindend advies, beslist de commissie op verzoek van de meest gerede partij.
 3. Indien de commissie zich niet bevoegd verklaart of degene die het geschil aanhangig maakt niet ontvankelijk verklaart, wordt het in depot gestorte bedrag aan de consument terugbetaald.
- Artikel 23.
1. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een consument/cliënt en de klacht van de consument/cliënt door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de ondernemer aan de consument/cliënt het door deze ingevolge artikel 9 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden. Bovendien wordt bepaald dat de ondernemer, indien hij lid is van de NUVO, als bijdrage in de kosten van de behandeling van het geschil een door de stichting vastgesteld bedrag aan de commissie betaalt. Bepalend voor de hoogte daarvan is het bedrag dat door de stichting is vastgesteld voor het jaar waarin de commissie de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaart.
 2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing, indien het geschil aanhangig is gemaakt door een consument/cliënt en de klacht van de consument/cliënt door de commissie weliswaar ongegrond wordt bevonden, maar de commissie van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aan haar is voorgelegd.
 3. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door de ondernemer en de klacht van de consument/cliënt door de commissie ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de consument/cliënt aan de ondernemer het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
 4. Het bepaalde in de tweede zin van lid 1 is van overeenkomstige toepassing, indien de ondernemer, lid van de NUVO, het geschil aanhangig heeft gemaakt en de commissie de klacht van de consument/cliënt geheel of gedeeltelijk gegrond heeft bevonden.
-



de geschillencommissie

Geschillencommissie Optiek

5. Bij een tussen partijen getroffen schikking na verzending van de oproep om mondeling te worden gehoord, is de ondernemer aan de commissie de behandelingskosten verschuldigd. Het door de ene partij betaalde klachtengeld behoeft door de andere partij aan deze niet te worden vergoed.

Artikel 24. Behoudens het bepaalde in artikel 23 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij in redelijkheid gemaakte kosten en wel tot een maximum van vijfmaal het bedrag dat ingevolge artikel 9 aan de commissie verschuldigd is.

- Artikel 25.
1. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van het bindend advies door een partij schriftelijk of elektronisch gedaan verzoek een kennelijke fout in het bindend advies herstellen, dan wel - indien de gegevens genoemd in artikel 17 lid 2 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld - tot verbetering van die gegevens overgaan.
 2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift of elektronisch aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.
 3. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid of elektronisch te reageren.
 4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke of elektronische mededeling aan partijen.

Geheimhouding, wraking en verschoning

Artikel 26. De leden van de commissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

- Artikel 27.
1. Elk van de leden van de commissie, die met de behandeling van het geschil belast zijn, kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt indien gerechtvaardigde twijfel bestaat aan zijn onpartijdigheid of onafhankelijkheid. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het geschil is behandeld.
 2. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk of elektronisch en gemotiveerd ingediend te worden. Tijdens een zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan, maar dient het verzoek vervolgens uiterlijk binnen een week na zitting schriftelijk of elektronisch en gemotiveerd te worden ingediend. De behandeling van het geschil zal worden aangehouden totdat op het verzoek door de wrakingscommissie is beslist.
 3. Een tijdig wrakingsverzoek wordt voorgelegd aan de wrakingscommissie van de stichting. De wrakingscommissie neemt het verzoek tot wraking zo spoedig mogelijk in behandeling. De procedure voor de behandeling van een wrakingsverzoek is vastgelegd in het reglement van de wrakingscommissie van de stichting.
 4. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de commissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is



de geschillencommissie

Geschillencommissie Optiek

verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de commissie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.

5. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een ander lid (of leden) van de commissie.
6. Zodra partijen schriftelijk of elektronisch op de hoogte zijn gesteld van de beslissing van de wrakingscommissie, zal de behandeling van het geschil zo spoedig mogelijk worden voortgezet.

Slotbepalingen

- Artikel 28.
1. Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien de uitspraak in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Door niet binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de gewone rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.
 2. Indien het bindend advies van de commissie niet binnen twee maanden na verzending ervan door de ondernemer is nagekomen en niet ter toetsing aan de gewone rechter is voorgelegd, treedt op verzoek van de consument/cliënt de nakomingsgarantieregeling in werking van de NUVO indien de ondernemer daarvan lid is of was ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst waaruit het geschil, waarop het bindend advies betrekking heeft, voortvloeide.
- Artikel 29.
- In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.
-



de geschillencommissie

Geschillencommissie Optiek

GOEDERENLIJST als bedoeld in artikel 3 van het reglement van de Geschillencommissie Optiek.

Barometers
Bijzondere gezichtshulpmiddelen (Low-vision-aids)
Brilnetuis
Brillenglazen
Brilmonturen
Contactlens-etuis
Contactlensvloeistoffen
Contactlenzen
Hygrometers
Loepen en leesglazen
Oog-cosmeticaproducten
Seismografen
Thermometers
Verrekijkers (aards- en heelaal)
Zonnebrillen
Zonnebrillen op sterkte