

---

# Hoe werkt de NETEXCARE Klachtenregeling?

---

Onafhankelijke  
klachtenbeoordeling NETEXCARE

---

Folder: informatie voor de consument 2016

---

## 1. Inleiding

U heeft een geschil met een textielreiniger. U heeft geprobeerd dit geschil samen op te lossen maar dit is helaas niet gelukt. U kunt dan de hulp inroepen van NETEXCARE. NETEXCARE beoordeelt op een deskundige en onpartijdige manier het geschil tussen u en de ondernemer.

De werking van de NETEXCARE Klachtenregeling wordt in deze brochure uitgelegd. Alle regels staan tevens in het reglement van de NETEXCARE Klachtenregeling, welke u op aanvraag wordt toegestuurd en welke u kunt vinden via de website [www.netex.nl](http://www.netex.nl).

## 2. Een snelle en goedkope procedure

De NETEXCARE Klachtenregeling is zo opgesteld, dat u binnen twee weken nadat schriftelijk uw klacht is ingediend bij NETEXCARE een eerste onpartijdig oordeel verkrijgt. Bent u het hier niet mee eens of heeft de ondernemer bezwaar tegen het oordeel, dan wordt het geschil nogmaals beoordeeld, binnen twee tot drie weken na ontvangst van de ingevulde aanvraagformulieren. Zo heeft u in de regel binnen zes tot zeven weken uitsluitel over het geschil.

Het verkrijgen van een eerste deskundig oordeel is voor u geheel kosteloos. Blijkt dat u en de ondernemer ook op basis van het eerste rapport er niet samen uit kunnen komen, dan kan de vervolgfase van de Klachtenregeling starten. Het voorleggen van de klacht aan NETEXCARE in deze vervolgfase kost € 22,50 (indien het aankoopbedrag van het artikel waarover wordt geklaagd minder dan € 100,- was) of € 40,- (indien het aankoopbedrag van het artikel meer dan € 100,- was). Als u in het gelijk wordt gesteld, krijgt u de betaalde behandelingskosten van de textielreiniger terug.

U kunt uw klachten bij NETEXCARE dus op een laagdrempelige, eenvoudige en goedkope manier laten beoordelen.

## 3. Eerst zelf proberen - klacht indienen binnen drie weken

De NETEXCARE Klachtenregeling is opgesteld om geschillen tussen consument en textielreiniger te beslechten, indien partijen onderling niet tot een oplossing hebben kunnen komen. De beoordeling door NETEXCARE zal dan ook niet van start kunnen gaan voordat u hebt getracht samen met de ondernemer een oplossing te bereiken.

Indien u niet tevreden bent over het gereinigde artikel, dient u dit zo snel mogelijk kenbaar te maken aan de ondernemer. Reageert de ondernemer niet of helpt deze eerste mededeling niet, dien dan **binnen drie weken** nadat u het artikel terug hebt ontvangen van de ondernemer schriftelijk een klacht in bij deze ondernemer.

Lukt het niet om samen een oplossing te vinden en wilt u de klacht aan NETEXCARE voorleggen, vertelt u dit dan aan de ondernemer. Die zal een formulier invullen en deze samen met het gereinigde artikel naar NETEXCARE opsturen. De eerste fase (de informatieve beoordeling) van de NETEXCARE Klachtenregeling gaat dan van start.

## 4. Welke geschillen kunnen aan NETEXCARE worden voorgelegd?

NETEXCARE behandelt in beginsel alle geschillen over de reiniging van een artikel die zijn ontstaan tussen een consument en een textielreiniger die is aangesloten bij brancheorganisatie NETEX.

## 5. Hoe werkt de NETEXCARE Klachtenregeling?

### **Informatieve beoordeling: beoordeling van de klacht door een technisch deskundige**

#### Hoe moet het geschil worden ingediend?

Indien u en de ondernemer niet samen tot een oplossing kunnen komen, kunt u aangeven dat u het geschil voor wilt leggen aan NETEXCARE. De textielreiniger die lid is van NETEX, is gehouden om een geschil dat niet onderling opgelost kan worden aan NETEXCARE voor te leggen. Weigert de ondernemer de klacht aan NETEXCARE voor te leggen, dan kunt u via de website van NETEXCARE

([www.netex.nl/consumenteninformatie/netexcare](http://www.netex.nl/consumenteninformatie/netexcare)) zelf een aanmeldformulier invullen en naar NETEXCARE opsturen. Uw klacht wordt dan door NETEXCARE in behandeling genomen.

Het vragen van een informatieve beoordeling van NETEXCARE is voor u kosteloos.

Met de aanvraag door de ondernemer start de eerste fase van de NETEXCARE Klachtenregeling. Het artikel waarover wordt geklaagd dient u te overhandigen aan de ondernemer, samen met de juiste aankoopbon waarop het aanschafbedrag staat vermeld van het artikel waarover u een klacht heeft, en de bon die u ontving van de ondernemer toen u het artikel ter reiniging afgaf.

#### Wat gebeurt er bij de informatieve beoordeling?

Een technische en onafhankelijke deskundige buigt zich in deze eerste fase van de NETEXCARE Klachtenregeling over uw klacht en het artikel waarover wordt geklaagd. Deze deskundige heeft ruime ervaring in de textielreinigingsbranche en daarmee kennis van zaken. Hij geeft alleen een oordeel wanneer hij van mening is dat een eenduidig antwoord gegeven kan worden op de vraag of u of de ondernemer in zijn recht staat. De deskundige zal, indien mogelijk, in zijn rapport aangeven welke partij het gelijk aan haar zijde heeft.

Het rapport met daarin het oordeel van de technisch deskundige van NETEXCARE en het artikel zullen binnen twee weken aan de ondernemer opgestuurd worden. De ondernemer neemt hierover contact op met u. Met behulp van dit rapport kunt u nogmaals proberen samen met de ondernemer tot een oplossing te komen.

### **Formele beoordeling: beoordeling van de klacht door een juridisch deskundige en/of een technisch lab**

#### Hoe treedt deze vervolgfase in werking?

Indien de technische en onafhankelijke deskundige van de informatieve beoordeling geen eenduidig oordeel kan geven, of indien u en de ondernemer het niet eens kunnen worden over de uitvoering van het oordeel van de technisch deskundige, dan kan de vervolgfase van de NETEXCARE Klachtenregeling worden gestart. In deze fase krijgt u de kans binnen drie weken uw standpunten betreffende het geschil puntsgewijs naar voren te brengen middels het aanvraagformulier. Ook de ondernemer vult dit formulier in. Deze formulieren vormen de basis voor de formele beoordeling van NETEXCARE. Het artikel, de aankoopbon en de afgiftebon zijn in de regel reeds sinds de informatieve beoordeling in bezit van NETEXCARE. Is dit nog niet het geval, dan dient u deze stukken op te sturen naar NETEXCARE.

Indien u de partij bent die de formele beoordeling aanvraagt, betaalt u € 22,50 aan behandelingskosten wanneer de aanschafwaarde van het betreffende artikel minder dan € 100,- was. Was de aanschafwaarde van het artikel meer dan € 100,- dan zijn de behandelingskosten € 40,-. De factuur die u ontvangt na het invullen van het formulier dient u zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 7 dagen en voordat het rapport aan u en de ondernemer wordt opgestuurd, te betalen.<sup>1</sup> De behandelingskosten krijgt u terug van de ondernemer wanneer u in het gelijk gesteld wordt. Indien onverhoopt de NETEX ondernemer dat niet zou doen, voorziet NETEXCARE via een nakomingsgarantie hierin.

#### Wat gebeurt er bij de formele beoordeling?

Wanneer u het niet eens kunt worden met de ondernemer in de eerste fase, wordt de klacht voorgelegd aan:

- a. In ieder geval een juridisch deskundige. Deze onafhankelijke en onpartijdige jurist zal een juridisch oordeel geven over het geschil. Deze jurist wordt gevraagd een deskundige, onafhankelijke toetsing te doen binnen de NETEXCARE Klachtenregeling om te oordelen over

---

<sup>1</sup> Op [www.netex.nl](http://www.netex.nl) vindt u de betalingsinformatie.

de juridische aspecten van het geschil. De jurist zal alle relevante (wettelijke) normen hierbij betrekken, alsmede de uitspraken van de Geschillencommissie Textielreiniging.

- b. Mocht de technisch deskundige van de informatieve beoordeling van mening zijn dat hij niet eenduidig over de klacht kan oordelen, omdat hier meer expertise voor nodig is of een uitgebreider onderzoek, dan zal een gecertificeerd technisch lab geraadpleegd worden.

Het opstellen van het rapport door NETEXCARE zal, na het ontvangen van de ingevulde formulieren, in beginsel in deze vervolgfase niet langer dan twee tot drie weken op zich laten wachten, zodat u snel weet waar u aan toe bent. Het rapport dat de deskundigen opstellen wordt zowel aan u als aan de ondernemer opgestuurd. Het artikel zal na de formele beoordeling aan u worden terug gestuurd.

In beide fasen kan NETEXCARE vragen om aanvullende informatie en/of toelichting door één der partijen. Indien hierom wordt gevraagd, en de desbetreffende partij niet binnen de gestelde termijn reageert, kan het dossier gesloten worden en de andere partij in het gelijk gesteld worden.

Heropening van het dossier is in beginsel niet mogelijk.

## **6. Is NETEXCARE onafhankelijk en onpartijdig?**

Ook voor NETEXCARE en voor NETEX is het van groot belang dat de NETEXCARE deskundigen op zo objectief en onpartijdig mogelijke wijze uitspraak doen, met een goed afgewogen, feitelijk oordeel. Het doel is immers om met de NETEXCARE Klachtenregeling een service te bieden aan de consument. De deskundigen van de NETEXCARE Klachtenregeling doen op objectieve wijze hun uitspraken. Zij kunnen iedere uitspraak doen die zij redelijk vinden ter oplossing van het geschil en zij worden in hun beslissingen niet beïnvloed door (het bestuur van) NETEX.

## **7. Alsnog onderling oplossen?**

Ook in een lopende klachtenprocedure kunt u proberen de klacht met de ondernemer op te lossen. Lukt dat, dan stopt NETEXCARE de behandeling van de klacht. Reeds betaalde behandelingskosten worden niet terugbetaald, deze kosten moeten dus wellicht in de oplossing meegenomen worden. NETEXCARE adviseert partijen niet over de voorgestelde oplossing.

## **8. De uitspraak**

Uitspraak door de technisch deskundige in de informatieve beoordeling wordt gedaan binnen twee weken nadat de formulieren zijn ingeleverd. Bij de formele beoordeling wordt de uitspraak in beginsel binnen twee tot drie weken gedaan, nadat beide partijen hun standpunten naar voren hebben gebracht middels het invullen van de formulieren en het toezenden van de stukken.

De uitspraak door NETEXCARE wordt gedaan op basis van het opgestuurde artikel, de door partijen ingevulde formulieren en de ervaring en kennis die de deskundigen op het gebied van textielreiniging en/of wet- en regelgeving hebben. Ook vormt de jurisprudentie van de Geschillencommissie Textielreiniging, welke tot 1 januari 2013 actief was, een basis voor het oordeel van de deskundigen.

## **9. Nakoming van de uitspraak**

De ondernemer is wegens zijn lidmaatschap van NETEX verplicht de uitspraak van NETEXCARE na te komen; hij heeft niet de mogelijkheid het geschil alsnog voor te leggen aan een rechter. Komt de ondernemer ondanks deze verplichting de uitspraak niet na, dan zal brancheorganisatie NETEX dit in zijn plaats doen, met een maximum van € 1000,- per geval. Dit wordt de NETEXCARE Nakomingsgarantie genoemd. Met deze garantie kunt u niet met lege handen komen te staan indien de ondernemer niet bereid zou zijn de uitspraak van NETEXCARE op te volgen.

## 10. Hoger beroep?

De formele beoordeling van NETEXCARE kan gezien worden als een mogelijkheid tot hoger beroep binnen de NETEXCARE Klachtenregeling. Wanneer NETEXCARE in deze fase uitspraak doet over het geschil, is er sprake van een bindend advies. U verklaart, middels het invullen van het aanvraagformulier, dat u de uitspraak van NETEXCARE als bindend aanvaardt.

Indien u echter van oordeel bent dat u niet gebonden kunt worden aan het rapport van de deskundigen van formele beoordeling, omdat dit redelijkerwijs onaanvaardbaar zou zijn, heeft u binnen twee maanden de mogelijkheid alsnog een gerechtelijke procedure aan te spannen. Het rapport van de deskundigen kunt u hierbij als bewijsmateriaal gebruiken. U kunt ook (voor eigen kosten) de deskundigen van de NETEXCARE Klachtenregeling als getuigen oproepen. NETEXCARE kan u desgevraagd adressen voor kosteloze of goedkope rechtshulp aanbieden.

## Kort samengevat

### **Alles op een rijtje:**

#### **Wat te doen bij een klacht over een NETEX textielreiniger?**

1. Probeer altijd eerst zelf met de textielreiniger tot een oplossing van het geschil te komen door binnen 3 weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk uw klacht bij de reiniger in te dienen.
2. Volgt hieruit geen oplossing? De NETEX textielreiniger legt de klacht voor aan NETEXCARE. Een eerste technische beoordeling volgt → Informatieve beoordeling van NETEXCARE start.
3. Komt u aan de hand van de informatieve beoordeling niet met de ondernemer tot een oplossing? Start u dan de fase van de formele beoordeling door het invullen van het aanmeldformulier en het overmaken van de behandelingskosten.
4. Uw klacht wordt juridisch beoordeeld en, indien nodig, onderzocht door een gecertificeerd technisch laboratorium.
5. NETEXCARE doet uitspraak: een bindend advies.