

Klachtenregeling Vakgroep Restauratie

Per 1-7-2006

Toelichting:

Deze klachtenregeling is bestemd voor opdrachtgevers die niet tevreden zijn over door leden van de Vakgroep Restauratie uitgevoerde (restauratie)werkzaamheden. De leden van de Vakgroep Restauratie zijn vanuit hun lidmaatschap gehouden medewerking te verlenen, aan deze klachtenregeling. De kern van de regeling is dat de Vakgroep Restauratie faciliteert in het uitbrengen van een onafhankelijk expertise-rapport door een restauratiedeskundige waarbij het lidbedrijf van de Vakgroep Restauratie actief participeert zowel gedurende het onderzoek als gedurende eventuele gesprekken en herstelwerkzaamheden. De kosten hiervan worden naar rato van de inspectiebevindingen over partijen verdeeld.

Indien partijen beide aangeven prijs te stellen op het uitbrengen van een hersteladvies door de deskundige, kan dit nader onderling worden overeengekomen.

Artikel 1 Klachtmelding

- a. Indien een opdrachtgever van een van de leden van de Vakgroep Restauratie, klachten heeft over de kwaliteit van de door dit lidbedrijf uitgevoerde restauratie-werkzaamheden, kan hij deze klachten schriftelijk melden bij het secretariaat van de Vakgroep Restauratie.
- b. De klachtenregeling heeft betrekking op technische zaken, dat wil zeggen conflicten over de kwaliteit van de uitgevoerde restauratiewerkzaamheden. Klachten die in hoofdzaak een juridische of financiële achtergrond hebben, worden niet in behandeling genomen.
- c. De klachten dienen binnen vijf jaar na oplevering van het werk gemeld te worden. Bij latere meldingen kan de Vakgroep Restauratie besluiten de klacht niet in behandeling te nemen.
- d. Het betreffende lidbedrijf is gehouden medewerking te verlenen aan klachten die binnen vijf jaar na de datum van oplevering, worden gemeld. Bij latere meldingen is deze medewerking vrijwillig.
- e. Indien het betreffende lidbedrijf ten tijde van de klachtmelding of gedurende de afhandeling van de klachtenprocedure, niet meer is aangesloten bij de Vakgroep Restauratie, ofwel in surséance of faillissement verkeert of komt te verkeren, kunnen klachten niet in behandeling worden genomen en kan een lopende klachtenprocedure worden gestaakt.

Artikel 2 Inspectie en kosten

- a. De Vakgroep Restauratie schakelt een restauratiedeskundige in die de klachten inspecteert en zijn waarnemingen schriftelijk vastlegt.
- b. De kosten van de restauratiedeskundige zullen ca. € 100 (te vermeerderen met BTW) per uur bedragen. Beide partijen dienen op voorhand een waarborgstorting te verrichten ten bedrage van € 100 (te vermeerderen met BTW) per partij.
- c. De restauratiedeskundige bepaalt de verdeling van de kosten over de partijen naar aanleiding van zijn inspectierapport.
- d. Met het uitbrengen van het inspectierapport en verdeling van de kosten, is het werk van de restauratiedeskundige afgerond en wordt de klachtbehandeling door de Vakgroep Restauratie afgesloten.

Hersteladvies

Indien beide partijen na afloop van de inspectie prijs stellen op het uitbrengen van een hersteladvies door de deskundige die de inspectie heeft verricht, kunnen zij tezamen een schriftelijk verzoek voorleggen aan de deskundige om hiertoe over te gaan.