

Reglement Geschillencommissie inzake de kwaliteit van Marktonderzoek
zoals bedoeld in artikel 21 lid 2 van de statuten van de MarktonderzoekAssociatie MOA
vastgesteld door het Bestuur van de MOA op 11 december 2007

Artikel 1 - Geschillencommissie

- 1.1 Het Bestuur van de MOA heeft met goedkeuring van de Ledenraad ingesteld een commissie, genaamd Geschillencommissie inzake de kwaliteit van Marktonderzoek, ter beoordeling van geschillen en bezwaren over de kwaliteit van de advisering over, respectievelijk uitvoering van marketing intelligence en/of markt- en beleidsonderzoek, hierna kortweg: "Marktonderzoek". De Geschillencommissie doet uitspraak met betrekking tot door een lid van de MOA uitgevoerd Marktonderzoek over de kwaliteit waarvan bezwaren zijn geuit indien zich één van de volgende gevallen voordoet:
- (I) het bewuste geschil is ontstaan tussen het lid van de MOA dat het onderzoek heeft uitgevoerd en zijn opdrachtgever, ongeacht of de opdrachtgever lid is van de MOA,
 - (II) het bezwaar over het bewuste Marktonderzoek is geuit door een derde, niet zijnde de opdrachtgever van het bewuste lid, mits deze derde redelijkerwijs geacht kan worden in bedrijfsmatig opzicht belang bij het bewuste Marktonderzoek te hebben, ongeacht of deze derde lid is van de MOA,
 - (III) het bezwaar over het bewuste Marktonderzoek is geuit door de Ombudsman Marktonderzoek, indien en zodra de interne regelgeving van de MOA voorziet in de mogelijkheid tot het benoemen van de Ombudsman Marktonderzoek en deze benoeming door het daartoe bevoegde orgaan van het MOA heeft plaatsgevonden.
- 1.2 De Geschillencommissie doet uitsluitend uitspraak over de kwaliteit van het bewuste Marktonderzoek en kan, ook niet indien sprake is van een geschil zoals bedoeld in artikel 1.1. sub (I), geen veroordelingen uitspreken ten laste van een betrokken partij of uitspraak doen over de rechtsgevolgen van het oordeel over de kwaliteit van het Marktonderzoek, noch in de vorm van een veroordeling tot het betalen van een schadevergoeding, noch anderszins, een en ander voorzover uit dit reglement niet het tegendeel blijkt. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de binnen het Marktonderzoek gangbare geschreven en ongeschreven normen inzake kwaliteit, zoals onder andere laatstelijk blijkend uit ISO Keurmerk 20252, zoals opgesteld door de Technische Commissie ISO/TC225, Markt-, Opinie, en Sociaal Wetenschappelijk Onderzoek.
- 1.3 Indien sprake is van een geschil zoals bedoeld in artikel 1.1. sub (I) zijn de uitspraken van de Geschillencommissie voor wat betreft het oordeel over de kwaliteit van het Marktonderzoek bindend tussen de betrokken partijen en hebben deze uitspraken in zoverre kracht van bindend advies.
- 1.4 De Geschillencommissie is gevestigd in Amsterdam. Zij kan ook buiten Amsterdam zitting houden.

Artikel 2 – Samenstelling van de Geschillencommissie

- 2.1 Leden van de Geschillencommissie zijn een voorzitter en een eventueel te benoemen plaatsvervangend voorzitter, die geen lid van de MOA zijn of verbonden zijn aan/in dienst zijn van een lid van de MOA, alsmede tenminste vier leden die bijzonder lid zijn van de MOA, dan wel zijn verbonden aan/in dienst zijn van een lid van de MOA.
- 2.2 De leden van de Geschillencommissie worden door het bestuur van de MOA met goedkeuring van de ledenraad benoemd voor de duur van vier jaren. Benoemde leden treden af volgens het door de Geschillencommissie vastgestelde rooster van aftreden en zijn terstond benoembaar.
- 2.3 Indien voor de beoordeling van een geschil bijzondere deskundigheid is vereist, zulks uitsluitend ter beoordeling van de Geschillencommissie, kan de Geschillencommissie een derde-deskundige uitnodigen als adviseur van de Geschillencommissie op te treden, daartoe kennis te nemen van de gedingstukken en de in artikel 7.6. bedoelde zitting bij te wonen. De derde-deskundige zal uitsluitend een raadgevende stem hebben en geen enkele bevoegdheid met betrekking tot de beslechting van het geschil hebben. De derde-deskundige zal niet in enigerlei opzicht direct betrokken zijn bij de beoordeling of toetsing van (de kwaliteit van onderzoek van) een bij het geschil betrokken partij, zoals bijvoorbeeld uit hoofde van het eventuele lidmaatschap van de Beroepscommissie Gedragscode Onderzoek en de Keurmerk Controle Commissie van de MOA.
- 2.4 De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter van de Geschillencommissie moeten jurist zijn, waaronder in dit verband wordt verstaan degene:
 - a. aan wie op grond van het met goed gevolg afleggen van een afsluitend examen van een opleiding in het wetenschappelijk onderwijs op het gebied van het recht door een Universiteit dan wel de Open Universiteit als bedoeld in de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, de graad Bachelor op het gebied van het recht en tevens de graad Master op het gebied van het recht is verleend;
 - b. die op grond van het met goed gevolg afleggen van het afsluitend examen van een opleiding op het gebied van het recht aan een Universiteit dan wel de Open Universiteit als bedoeld in de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, het doctoraat en de rechtsgeleerdheid of het recht om de titel meester te voeren heeft verkregen.
- 2.5 Uitgezonderd de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter zijn de leden van de Geschillencommissie werkzaam op het gebied van het Marktonderzoek. Indien zodanige werkzaamheid eindigt, eindigt ook het lidmaatschap van de Geschillencommissie.
- 2.6 Aftredende leden die niet herbeneembaar zijn of leden ten aanzien waarvan het lidmaatschap eindigt op de voet van lid 4, , blijven in functie voor wat betreft de

afhandeling van zaken, die op het moment van aftreden/het moment van de beëindiging van de lidmaatschap bij hen in behandeling zijn.

- 2.7 De leden van de Geschillencommissie treden in ieder geval af met ingang van de eerstvolgende maand na de maand waarin zij de leeftijd van 70 jaar hebben bereikt.
- 2.8 Het lidmaatschap van de Geschillencommissie is niet verenigbaar met het lidmaatschap van het bestuur van de MOA.
- 2.9 Tussen de leden van de Geschillencommissie mag niet bestaan de verhouding van echtgenoten of geregistreerde partners, bloed- of aanverwachten tot de derde graad ingesloten, enig duurzaam samenwerkingsverband op het gebied van de advisering over, respectievelijk uitvoering van marketing intelligence en/of markt- en beleidsonderzoek, of de verhouding van werkgever tot werknemer.
- 2.10 Het secretariaat van de Geschillencommissie wordt gevoerd door het secretariaat van de MOA.
- 2.11 De leden van de Geschillencommissie, adviseurs van de Geschillencommissie, alsmede degene(n) die namens het secretariaat van de Geschillencommissie bij de behandeling van de zaak is/zijn betrokken, zijn gebonden aan strikte geheimhouding met betrekking tot al hetgeen zij als zodanig te weten zijn gekomen, daaronder tevens begrepen al het in raadkamer over de zaak besprokene.
- 2.12 De leden en de adviseurs van de Geschillencommissie ontvangen voor hun werkzaamheden een vergoeding van reis- en verblijfskosten, alsmede een vergoeding per zitting voor de tijd die is besteed aan de voorbereiding van de zitting, de zitting zelve en de werkzaamheden na de zitting, conform de regels die door het Bestuur van de MOA met goedkeuring van de Ledenraad zijn vastgesteld.

Artikel 3

- 3.1 Voor de behandeling van geschillen of bezwaren is een vergoeding van procedurekosten verschuldigd.
- 3.2 Voordat de Geschillencommissie een geschil of bezwaar in behandeling neemt, dient de partij die de procedure terzake van het geschil of bezwaar aanhangig heeft gemaakt een depot ten behoeve van de vergoeding van procedurekosten te storten bij de MOA. De hoogte van het depot is per geval afhankelijk van de hoogte van de te verwachten procedurekosten en wordt door de voorzitter van de Geschillencommissie bepaald.
- 3.3 De voorzitter van de Geschillencommissie kan te alle tijde aanvulling van het depot verlangen. Over het bedrag van het depot wordt geen rente vergoed.

Artikel 4

Leden van de MOA zijn gehouden aan de procedure bij de Geschillencommissie hun medewerking te verlenen. De Geschillencommissie neemt, indien sprake is van een geschil zoals bedoeld in artikel 1.1. sub (I) en de opdrachtgever niet lid is van de

MOA, het geschil slechts in behandeling indien de opdrachtgever de Geschillencommissie schriftelijk heeft bevestigd mee te werken aan de procedure bij de Geschillencommissie en zich aan de uitspraak van de Geschillencommissie te zullen onderwerpen.

Artikel 5

- 5.1 Procedures terzake van geschillen en bezwaren worden aanhangig gemaakt door middel van een schriftelijk verzoek, dat wordt ingediend bij het secretariaat van de Geschillencommissie. In dit verzoekschrift wordt het standpunt van de verzoeker op zodanige wijze gemotiveerd dat de inhoud van het geschil of bezwaar daar duidelijk uit blijkt.
- 5.2 De verweerder wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk en gemotiveerd op het verzoekschrift te reageren.

Artikel 6

- 6.1 Indien de (plaatsvervangend) voorzitter van oordeel is dat het schriftelijke gedeelte van de procedure kan worden afgerond, stelt de secretaris partijen in kennis van de datum waarop de zaak mondeling ter zitting van de Geschillencommissie zal worden behandeld. Daarbij zal mededeling worden gedaan van de namen van de leden van de Geschillencommissie ten overstaan van wie de mondelinge behandeling zal plaatsvinden.
- 6.2 Een lid van de Geschillencommissie kan zich verschonen en kan worden gewraakt indien en met betrekking tot zijn persoon sprake is van feiten of omstandigheden waardoor in het algemeen de rechterlijke onpartijdigheid schade zou kunnen lijden. Over de verschoning of wraking wordt door de overige leden van de Geschillencommissie zo spoedig mogelijk beslist. Bij het staken van de stemmen is het verzoek tot wraking of verschoning toegestaan.
- 6.3 Aan de behandeling van de zaak en de beslissing van de Geschillencommissie wordt deelgenomen door drie leden van de Geschillencommissie, waaronder de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter. Beslissingen van de Geschillencommissie worden genomen met meerderheid van stemmen.

Artikel 7

- 7.1 Over een zaak wordt door de Geschillencommissie niet beslist voordat partijen ter zitting zijn gehoord, althans in de gelegenheid zijn gesteld om ter zitting te worden gehoord.
- 7.2 Partijen kunnen zich ter zitting door een gemachtigde laten vertegenwoordigen en zij kunnen zich door een raadsman laten bijstaan.

- 7.3 De Geschillencommissie kan weigeren bepaalde personen die niet de hoedanigheid van advocaat hebben als gemachtigde of als raadsman toe te laten. Bij een dergelijke weigering wordt de zaak tot een volgende zitting aangehouden.
- 7.4 Partijen en hun raadslieden worden in de gelegenheid gesteld tijdig van alle stukken die betrekking hebben op de zaak kennis te nemen.
- 7.5 De Geschillencommissie kan getuigen oproepen en horen. Het horen van de getuigen kan worden gedelegeerd aan de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter. De getuigen worden door de Geschillencommissie verzocht de gehele waarheid en niets dan de waarheid te zeggen.
- 7.6 Zittingen van de Geschillencommissie zijn niet openbaar. Tot de zittingen van de Geschillencommissie worden toegelaten: partijen of hun gemachtigden en hun raadslieden, alsmede degenen aan wie door de voorzitter van de Geschillencommissie toegang wordt verleend.
- 7.7 Indien een partij niet verschijnt op een oproeping van de Geschillencommissie, bij behandeling weigert te antwoorden op vragen door de Geschillencommissie gesteld, niet of op onvolledige wijze voldoet aan het verzoek van de Geschillencommissie om stukken te overleggen of nalaat de door de Geschillencommissie gewenste inlichtingen te verschaffen, is de Geschillencommissie bevoegd toch uitspraak te doen.
- 7.8 Indien een partij voor of tijdens de behandeling van een geschil de wens uitspreekt dat de Geschillencommissie van verdere behandeling afziet, zal de Geschillencommissie indien de andere partij zich daartegen niet verzet, de zaak als afgedaan beschouwen.

Artikel 8

- 8.1 De beslissingen van de Geschillencommissie zijn met redenen omkleed en worden door de voorzitter ondertekend. Tegen beslissingen van de Geschillencommissie is geen hoger beroep mogelijk.
- 8.2 De Geschillencommissie bepaalt dat de kosten van de procedure tot een door de Geschillencommissie te bepalen bedrag door één of door beide partijen in welke verhouding worden gedragen. Daarbij bepaalt de Geschillencommissie tevens in hoeverre de procedurekosten worden voldaan uit het depot als bedoeld in artikel 3.
- 8.3 De Geschillencommissie kan bepalen dat een partij tot een door de Geschillencommissie te bepalen bedrag dient bij te dragen in de kosten van rechtsbijstand van de andere partij.
- 8.4 Het secretariaat van de Geschillencommissie zendt van beslissingen onverwijld een afschrift aan partijen.

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2008.