

REGLEMENT KLACHTRECHTSPRAAK

Zoals bedoeld in artikel 21 lid 1 van de statuten van de MOA.

Vastgesteld door het bestuur van de MOA op 11 december 2007.

Artikel 1 – de Raad van Toezicht

- 1.1. Het bestuur van de MOA heeft met goedkeuring van de ledenraad een tuchtcommissie, Raad van Toezicht genaamd, ingesteld. De Raad van Toezicht is belast met het in eerste aanleg behandelen van klachten met betrekking tot leden van de MOA.
- 1.2. De Raad van Toezicht oordeelt naar aanleiding van klachten over leden terzake van enig handelen of nalaten in strijd met enige bepaling in de internationale ICC/ESOMAR Gedragscode voor Markt- en Sociaal- Wetenschappelijk Onderzoek of terzake van enig handelen of nalaten dat een behoorlijk opdrachtgever of opdrachtnemer in verband met de advisering over, respectievelijk uitvoering van marketing intelligence en/of markt- en beleidsonderzoek, hierna kortweg: “*Marktonderzoek*”, niet betaamt.
- 1.3. De Raad van Toezicht oordeelt uitsluitend over klachten die worden ingediend door een klager die valt onder één of meer van de navolgende omschrijvingen:
 - a. leden van de MOA;
 - b. bedrijven of instellingen, niet zijnde leden van de MOA, die als opdrachtgever redelijkerwijs geacht kunnen worden in bedrijfsmatig opzicht belang te hebben bij Marktonderzoek;
 - c. bedrijven of instellingen, niet zijnde leden van de MOA, die als opdrachtnemer betrokken zijn bij de advisering over, respectievelijk uitvoering van het marketing intelligence en/of markt- en beleidsonderzoek, waarmee de klacht samenhangt;
 - d. het bestuur van de MOA;
 - e. 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 de MOA heeft plaatsgevonden.

- 1.4. Indien het lid van de MOA waartegen de klacht is ingediend, in dit reglement nader aan te duiden als: “betrokkene”, geen lid meer is van de MOA blijft de betrokkene terzake van enig handelen of nalaten zoals bedoeld in lid 2 in de periode dat het lidmaatschap nog niet was geëindigd aan de tuchtrechtspraak onderworpen.
- 1.5. De Raad van Toezicht is gevestigd in Amsterdam. Hij kan ook buiten Amsterdam zitting houden.

Artikel 2 – Samenstelling van de Raad van Toezicht

- 2.1. De Raad van Toezicht bestaat uit een voorzitter en een eventueel te benoemen plaatsvervangend voorzitter, alsmede uit ten hoogste vier overige leden.
- 2.2. De leden van de Raad van Toezicht worden door het bestuur van de MOA met goedkeuring van de ledenraad benoemd voor de duur van vier jaren. Zij treden af volgens het door de Raad van Toezicht vastgestelde rooster van aftreden en zijn terstond herbenoembaar.
- 2.3. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter van de Raad van Toezicht 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.

De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter zijn geen lid van de MOA en zijn niet verbonden aan/in dienst van een lid van de MOA.

- 2.4. Uitgezonderd de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter zijn de leden van de Raad van Toezicht werkzaam op het gebied van Marktonderzoek. Indien zodanige werkzaamheid eindigt, eindigt ook het lidmaatschap van de Raad van Toezicht.
- 2.5. Aftredende leden die niet herbenoembaar 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 het lidmaatschap bij hen in behandeling zijn.
- 2.6. De leden van de Raad van Toezicht treden in ieder geval af met ingang van de eerstvolgende maand na de maand waarin zij de leeftijd van 70 jaren hebben bereikt.
- 2.7. Het lidmaatschap van de Raad van Toezicht is niet verenigbaar met het lidmaatschap van het bestuur van de MOA.
- 2.8. Tussen de leden van de Raad van Toezicht mag niet bestaan de verhouding van echtgenoten of geregistreerde partners, bloed- of aanverwanten 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.
- 2.9. Het secretariaat van de Raad van Toezicht wordt gevoerd door het secretariaat van de MOA.
- 2.10. De leden van de Raad van Toezicht ontvangen voor hun werkzaamheden een vergoeding van reis- en verblijfkosten, alsmede een vergoeding per zitting voor de tijd die is besteed aan de voorbereiding van de zitting, de zitting zelf en de werkzaamheden ná de zitting, conform de regels die door het bestuur van de MOA

met goedkeuring van de ledenraad zijn vastgesteld.

- 2.11. De leden van de Raad van Toezicht en degene(n) die namens het secretariaat van de Raad van Toezicht bij de behandeling van de klacht 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 besprokene over ingediende klachten, een en ander onverminderd het gestelde in artikel 4.2. en artikel 5.3.

Artikel 3 – Klachten

- 3.1. Klachten worden schriftelijk ingediend bij het secretariaat van de Raad van Toezicht.
- 3.2. De Raad van Toezicht geeft van de klacht kennis aan de betrokkene, alsmede, indien daarvoor naar het oordeel van de voorzitter van de Raad van Toezicht in het belang van het Marktonderzoek in het algemeen gegronde redenen zijn, aan het bestuur van de MOA.
- 3.3. Voor de behandeling van een klacht is een vergoeding verschuldigd van € 1.000,--. Voordat de Raad van Tucht een klacht in behandeling neemt, dient de klager het bedrag ad € 1.000,-- in depot te storten bij de MOA. Op de voet van artikel 5.2 wordt bepaald ten laste van welke partij de kosten van de behandeling van de klacht komen.
- 3.4. Betrokkenen zijn gehouden om mee te werken aan de behandeling van de klacht. Bij gebreke daarvan kan de Raad van Toezicht daaraan de consequentie verbinden die hij geraden acht.

Artikel 4 – Behandeling van de klacht

- 4.1. De Raad van Toezicht stelt de betrokkene in de gelegenheid schriftelijk op de klacht te reageren. De voorzitter kan bepalen dat de klager in de gelegenheid wordt gesteld op de schriftelijke reactie van de betrokkene schriftelijk commentaar te geven waarna de betrokkene daar schriftelijk op kan reageren.

- 4.2. Indien de (plaatsvervangend) voorzitter van oordeel is dat de schriftelijke behandeling van de klacht kan worden afgerond, stelt het secretariaat partijen in kennis van de datum waarop de klacht mondeling ter zitting van de Raad van Toezicht zal worden behandeld. Daarbij zal mededeling worden gedaan van de namen van de leden van de Raad van Toezicht ten overstaan van wie de mondelinge behandeling zal plaatsvinden.
- 4.3. Een lid van de Raad van Toezicht kan zich verschonen en kan worden gewraakt indien er 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 Raad van Toezicht zo spoedig mogelijk beslist. Bij het staken van de stemmen is het verzoek tot wraking of verschoning toegestaan.
- 4.4. Aan de behandeling van de klacht en de beslissing van de Raad van Toezicht wordt deelgenomen door drie leden van de Raad, waaronder de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter. Beslissingen van de Raad van Toezicht worden genomen met meerderheid van stemmen.
- 4.5. Over een klacht wordt door de Raad van Toezicht niet beslist voordat zowel de betrokkene als de klager ter zitting zijn gehoord, althans in de gelegenheid zijn gesteld om ter zitting te worden gehoord.
- 4.6. De betrokkene kan zich ter zitting door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Betrokkene kan zich door een raadsman laten bijstaan.
- 4.7. De Raad van Toezicht 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.
- 4.8. Klager en (de raadsman van) betrokkene worden in de gelegenheid gesteld tijdig van de processtukken kennis te nemen.
- 4.9. De Raad van Toezicht kan getuigen en deskundigen oproepen en horen. Het horen van de getuigen en deskundigen kan worden gedelegeerd aan de voorzitter of de

plaatsvervangend voorzitter. De getuigen worden door de Raad van Toezicht verzocht de gehele waarheid en niets dan de waarheid te zeggen. Deskundigen wordt verzocht naar beste weten en naar eer en geweten verslag uit te brengen. Aan getuigen en deskundigen kan een door de Raad van Toezicht te bepalen vergoeding voor in Nederland gemaakte reiskosten worden toegekend

- 4.10. Zittingen van de Raad van Toezicht zijn niet openbaar. Tot de zittingen van de Raad van Toezicht worden toegelaten: klager, betrokkene en hun gemachtigden, alsmede degenen aan wie door de voorzitter van de Raad van Toezicht toegang wordt verleend.

Artikel 5 – De uitspraak

- 5.1. De beslissingen van de Raad van Toezicht over ingediende klachten zijn met redenen omkleed en worden door de voorzitter ondertekend. In de uitspraak wordt aangegeven op welke wijze hoger beroep kan worden ingesteld.
- 5.2. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard, kan de Raad van Toezicht in zijn uitspraak bepalen dat het gestorte depot en de in artikel 4.9. bedoelde kosten al dan niet gedeeltelijk ten laste komen van de betrokkene. Het desbetreffende bedrag wordt in dat geval door de MOA binnen 14 dagen na de uitspraak aan de klager terugbetaald. Een bedrag dat gelijk is aan het door de MOA aan de klager terug te betalen bedrag dient door de betrokkene binnen 14 dagen na de uitspraak aan de MOA te worden betaald. Indien de klacht in zijn geheel ongegrond wordt verklaard, komen het gestorte depot en de in artikel 4.9 bedoelde kosten ten laste van de klager.
- 5.3. Het secretariaat van de Raad van Toezicht zendt van beslissingen onverwijld een afschrift aan:
- de klager;
 - de betrokkene;
 - het bestuur van de MOA, indien daarvoor naar het oordeel van de voorzitter van de Raad van Toezicht in het belang van het Marktonderzoek in het algemeen gegronde redenen zijn.
- 5.4. De Raad van Toezicht kan, oordelend dat een klacht gegrond is, een van de volgende maatregelen opleggen:

- gegrondverklaring van de klacht zonder maatregel;
- enkele schriftelijke waarschuwing;
- schriftelijke berisping;
- schorsing als (bijzonder) lid van de MOA voor de duur van maximaal één jaar;
- vervallenverklaring van de lidmaatschap van de MOA van het (bijzonder) lid.

Schorsing heeft tot gevolg dat het lid zich gedurende de schorsing niet in woord, noch in geschrift bekend mag maken als lid van de MOA in uitingen die verband houden met de advisering over, respectievelijk de uitvoering van marketing intelligence en/of markt- en beleidsonderzoek.

Artikel 6 – Raad van Beroep

- 6.1. Het bestuur van de MOA heeft met goedkeuring van de ledenraad een Raad van Beroep ingesteld, die is belast met het beoordelen van beroep dat wordt ingesteld tegen beslissingen van de Raad van Toezicht.
- 6.2. De Raad van Beroep is gevestigd in Amsterdam. Hij kan ook buiten Amsterdam zitting houden.

Artikel 7 – Samenstelling Raad van Beroep

- 7.1. De Raad van Beroep bestaat uit een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter en ten hoogste vier overige leden.
- 7.2. De leden van de Raad van Beroep worden door het bestuur van de MOA met goedkeuring van de ledenraad benoemd voor de duur van vier jaren. Zij treden af volgens het door de Raad van Beroep vastgestelde rooster van aftreden en zijn terstond herbenoembaar.
- 7.3. Het gestelde in de artikelen 2.3. tot en met 2.11. is van overeenkomstige toepassing met betrekking tot de leden en het secretariaat van de Raad van Beroep, met dien

verstande dat waar in voorkomende gevallen wordt gesproken over “de Raad van Toezicht” moet worden gelezen “De Raad van Beroep”.

Artikel 8 –Beroep

- 8.1. Tegen een beslissing van de Raad van Toezicht naar aanleiding van een tegen een betrokkene ingediende klacht kan binnen twee maanden na de dag van verzending van het in artikel 5 lid 3 bedoelde afschrift beroep worden ingesteld bij de Raad van Beroep:
 - a. door de betrokkene indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard;
 - b. door de klager indien zijn klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond is verklaard;
 - c. door het bestuur van de MOA.
- 8.2. Het beroep wordt ingediend door middel van een met redenen omkleed beroepschrift. Dit beroepschrift moet bij de Raad van Beroep worden ingediend in tweevoud met een afschrift van de beslissing waartegen beroep is ingesteld.
- 8.3. Het secretariaat van de Raad van Beroep geeft van de instelling van het beroep kennis aan de Raad van Toezicht, aan de klager indien het beroep is ingesteld door betrokkene en aan betrokkene indien het beroep is ingesteld door klager, alsmede, indien daarvoor naar het oordeel van de voorzitter van de Raad van Beroep in het belang van het Marktonderzoek in het algemeen gegronde redenen zijn, aan het bestuur van de MOA. De Raad van Beroep stelt de partij die verweerder is in het beroep in de gelegenheid schriftelijk te reageren op het beroepschrift.
- 8.4. Voor de behandeling van het hoger beroep is een vergoeding van € 1.000,-- verschuldigd en overigens zijn de artikelen 3 lid 3 en 3 lid 4 van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9 – Behandeling van het beroep

- 9.1. Het secretariaat van de Raad van Beroep stelt partijen in kennis van de datum waarop het beroep mondeling ter zitting van de Raad van Beroep zal worden behandeld. Daarbij zal mededeling worden gedaan van de namen van de leden van de Raad van Beroep ten overstaan van wie de mondelinge behandeling zal plaatsvinden.
- 9.2. De artikelen 4 lid 3 tot en met 4 lid 10 zijn van overeenkomstige toepassing op de behandeling van het beroep.

Artikel 10

- 10.1. De beslissingen van de Raad van Beroep zijn met redenen omkleed en worden door de voorzitter ondertekend.
- 10.2. De artikelen 5 lid 2, 5 lid 3 en 5 lid 4 zijn van overeenkomstige toepassing op de procedure in beroep.

Indien alleen de betrokkene beroep heeft ingesteld, kan de Raad van Beroep slechts met eenparigheid van stemmen de opgelegde maatregelen verzwaren.