



Reglement

Beschwerde - Widerspruch - Berufung

0.1.1

Inhaltsangabe

0.	EINLEITUNG	3
1.	ANWENDUNGSGEBIET	3
2.	BESTIMMUNGEN	3
3.	BEGRIFFE UND DEFINITIONEN.....	3
4.	BESCHWERDE, WIDERSPRUCH UND BERUFUNG	3
5.	BESCHWERDE	4
6.	WIDERSPRUCH.....	5
6.1	ENTSCHEIDUNGSFRIST.....	5
6.2	GELEGENHEIT, ANGEHÖRT ZU WERDEN.....	5
7.	BERUFUNG.....	6
7.1	BERUFUNG IN BEZUG AUF GESETZLICHE AKTIVITÄTEN.....	6
7.2	BERUFUNG IN BEZUG AUF NICHT-GESETZLICHE AKTIVITÄTEN.....	6
8.	ANTRAG NACH DEM NIEDERLÄNDISCHEN GESETZ ÜBER DIE ÖFFENTLICHKEIT DER VERWALTUNG.....	7
9.	GELEGENHEIT ZUR ÄUßERUNG SEINES STANDPUNKTS VOR BELASTENDEN ENTSCHEIDUNGEN.....	7

0. Einleitung

In diesem Reglement sind die Vorgehensweise und die Bedingungen der Liftinstituut B.V. (nachfolgend: Liftinstituut) für die Einreichung und Abwicklung von Beschwerden, Widersprüchen und Berufungen festgelegt.

Die gültige Fassung dieses Dokuments ist auf www.liftinstituut.com/downloads veröffentlicht.
Alle früheren Fassungen haben mit diesem Reglement ihre Gültigkeit verloren.

1. Anwendungsgebiet

Dieses Reglement findet Anwendung auf - die Art und Weise von - Verhaltensweisen und Entscheidungen von Liftinstituut, die aus all seinen Inspektions-, Prüf- und Zertifizierungsaktivitäten resultieren.

2. Bestimmungen

Für alle oben genannten Aktivitäten hält sich Liftinstituut an die Bestimmungen zu Beschwerden, Widersprüchen und Berufungen aus Kapitel 6, 7 und 9 des Allgemeinen Verwaltungsgesetzes (Algemene wet bestuursrecht) der Niederlande bezüglich eines Verwaltungsorgans.

Beschwerden, Widersprüche und Berufungen sind schriftlich in niederländischer, deutscher oder englischer Sprache einzureichen.

3. Begriffe und Definitionen

- | | | |
|---------------------------------|---|--|
| a. Liftinstituut | = | Liftinstituut B.V., eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach niederländischem Recht, mit Sitz in Amsterdam und Geschäftsräumen in Buikslotermeerplein 381, Amsterdam. |
| b. Allgemeine Lieferbedingungen | = | Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der in Buchstabe a genannten Organisation. |
| c. Verhalten | = | Handelsweise, Haltung, Manier, Auftreten. |
| d. Beschwerde | = | Ein Problem mit einer Situation. |
| e. Widerspruch | = | Ein privater Einwand gegen eine getroffene Entscheidung. |
| f. Berufung | = | Ein rechtlicher Einwand gegen einen Widerspruchsbescheid. |
| g. Entscheidung | = | Aussage auf Grundlage eines (Prüf-)Berichts |

4. Beschwerde, Widerspruch und Berufung

Liftinstituut unterscheidet innerhalb seiner eigenen Organisation zwischen einer Beschwerde, einem Widerspruch und einer Berufung.

- Eine Beschwerde bezieht sich auf:
 - die Erbringung einer Dienstleistung;
 - die Mitarbeiter von Liftinstituut im Besonderen;
 - das Verhalten von Liftinstituut im Allgemeinen.

- Ein Widerspruch bezieht sich auf:
 - eine durch Liftinstitut getroffene (Zertifizierungs-)Entscheidung, wenn es sich um eine gesetzliche Aktivität handelt;
 - den Inhalt des zu Grunde liegenden (Prüf-)Berichts.
- Eine Berufung bezieht sich auf:
 - die Entscheidung von Liftinstitut über den beim Liftinstitut eingereichten Widerspruch.

Es ist nicht möglich, gegen eine Entscheidung über eine Beschwerde Berufung einzulegen.

5. Beschwerde

Eine mündliche Beschwerde wird registriert und nach Möglichkeit sofort abgewickelt. Eine mündliche Beschwerde wird nicht schriftlich bestätigt oder beantwortet. Wenn die vorgeschlagene Abwicklung nicht zur Zufriedenheit der Betroffenen möglich ist, können die Betroffenen eine schriftliche Beschwerde einreichen.

Betroffene können eine schriftliche Beschwerde zu Händen der Geschäftsführung einreichen.

Eine schriftliche Beschwerde muss unterzeichnet sein und enthält mindestens:

- den Namen und die Adresse des Beschwerdeführers;
- ein Datum;
- eine Beschreibung des Verhaltens, gegen das sich die Beschwerde richtet.

Die Geschäftsführung von Liftinstitut ist bei einer schriftlichen Beschwerde verantwortlich für:

- die Registrierung;
- die schriftliche Bestätigung;
- die Weiterleitung der Beschwerde an die verantwortliche Abteilung/Person;
- die Abwicklung durch eine Person, die nicht an dem Verhalten, gegen das sich die Beschwerde richtet, beteiligt gewesen ist, davon ausgenommen der Fall, dass sich die Beschwerde gegen das Verhalten von Liftinstitut selbst oder gegen die Geschäftsführung richtet;
- die Abwicklung durch eine Person, die nicht in den vorangegangenen 2 Jahren durch den Kunden eingestellt oder bei dem Kunden eingesetzt worden ist;
- die schriftliche Beantwortung an den Beschwerdeführer innerhalb von sechs Wochen nach dem Datum der Beschwerde.

Die Abwicklung von Beschwerden über durch Liftinstitut inspizierte oder zertifizierte Produkte fällt in die Verantwortung des Zertifikatsinhabers oder Antragstellers. Liftinstitut wird diese Beschwerden bei der nächstfolgenden Beurteilung bei dem betreffenden Unternehmen oder der betreffenden Person berücksichtigen.

Wenn Liftinstitut der Auffassung ist, dass es sich um eine schwerwiegende Beschwerde handelt, wird Liftinstitut beurteilen, ob sich die Beschwerde auf die Entscheidung bezüglich der Zertifizierung auswirken muss. Liftinstitut kann in diesem Fall beschließen, eine zusätzliche Beurteilung durchzuführen. Diese Beurteilung ist unabhängig von der Abwicklung durch den Zertifikatsinhaber oder den Antragsteller.

6. Widerspruch

Betroffene können innerhalb von sechs Wochen nach dem Datum der schriftlichen Entscheidung bei Liftinstituut einen schriftlichen Widerspruch zu Händen der Geschäftsführung einreichen.

Ein Widerspruch muss unterzeichnet sein und enthält mindestens:

- den Namen und die Adresse des Widerspruchsführers;
- ein Datum;
- eine Kopie der Entscheidung, gegen die sich der Widerspruch richtet;
- die Widerspruchsbegründung.

Es wird darum gebeten, zusammen mit dem Widerspruch eine Kopie des Berichts sowie aller etwaigen anderen einschlägigen Dokumente einzureichen.

Die Geschäftsführung von Liftinstituut ist bei einem Widerspruch verantwortlich für:

- die Registrierung;
- die schriftliche Bestätigung innerhalb von zwei Wochen nach dem Eingang;
- die Weiterleitung des Widerspruchs an die verantwortliche Abteilung/Person;
- die Abwicklung durch eine Person, die nicht an der Abfassung des Berichts oder an der Entscheidung beteiligt war;
- die Abwicklung durch eine Person, die nicht in den vorangegangenen 2 Jahren durch den Kunden eingestellt oder bei dem Kunden eingesetzt worden ist;
- die schriftliche Unterrichtung des Widerspruchsführers von der Entscheidung über den Widerspruch innerhalb von sechs Wochen nach dem Tag, an dem die Frist für das Einreichen der Widerspruchsschrift abgelaufen ist.

6.1 Entscheidungsfrist

Die Entscheidungsfrist kann einmal um maximal 6 Wochen verlängert werden. Danach kann die Frist nur mit Zustimmung der Betroffenen verlängert werden. Wird der Widerspruch für begründet erklärt, wird Liftinstituut die Entscheidung aufheben und in der betreffenden Sache eine neue Entscheidung treffen. Liftinstituut wird die Betroffenen von der Entscheidung über den Widerspruch samt den Entscheidungsgründen in Kenntnis setzen. Wenn der Widerspruch nicht innerhalb der angegebenen Frist für die Einreichung des Widerspruchs eingereicht wird, wird der Widerspruch als unzulässig zurückgewiesen. Dies gilt nicht, wenn der Widerspruchsführer nachweist, dass er nach vertretbarer Betrachtung nicht in Verzug gewesen ist.

Der Widerspruch setzt die Wirkung der Entscheidung nicht aus, sondern führt lediglich dazu, dass die Entscheidung, gegen die sich der Widerspruch richtet, überprüft wird.

6.2 Gelegenheit, angehört zu werden

Liftinstituut bietet den Betroffenen die Gelegenheit, angehört zu werden, wenn eine solche Anhörung im Widerspruchsschreiben beantragt wurde.

Die Anhörung erfolgt durch eine Person oder mehrere Personen, die nicht an der Vorbereitung der Entscheidung beteiligt war/en und keine Verbindung zu den Betroffenen aufweist/aufweisen. Die Anhörung erfolgt zu einem durch Liftinstituut festzulegenden Zeitpunkt innerhalb der üblichen Bürozeiten. Relevante Unterlagen können bis 10 Tage vor der Anhörung eingereicht werden und liegen eine Woche vor der Anhörung zur Einsichtnahme bereit. Eine Anhörung unterbleibt, wenn der Antrag auf Überprüfung unzulässig oder unbegründet ist, dem Antrag inzwischen entsprochen wurde oder die Betroffenen auf eine Anhörung verzichten. Über die Anhörung wird ein Bericht verfasst. Der Bericht wird dem Widerspruchsschreiben und Antrag auf Überprüfung beigelegt.

7. Berufung

Wenn die Betroffenen eines Widerspruchs und die Geschäftsführung von Liftinstituut keine Einigung erzielen können, haben die Betroffenen die Möglichkeit, in Berufung zu gehen. Liftinstituut wird die Betroffenen über die Möglichkeit, Berufung einzulegen, im Widerspruchsbescheid im Wege einer Verweisung auf dieses Reglement belehren.

7.1 Berufung in Bezug auf gesetzliche Aktivitäten

Die Betroffenen können gemäß dem Allgemeinen Verwaltungsgesetz der Niederlande [Algemene wet bestuursrecht („Awb“)] Berufung beim Bezirksgericht einlegen, falls diese mit dem Widerspruchsbescheid von Liftinstituut nicht einverstanden sind. Liftinstituut wird die Betroffenen über die Möglichkeit, Berufung einzulegen, im Widerspruchsbescheid im Wege einer Verweisung auf dieses Reglement belehren.

Liftinstituut bietet den Betroffenen die Gelegenheit, angehört zu werden, wenn eine solche Anhörung in der Berufungsschrift beantragt wurde.

Die Anhörung erfolgt durch eine Person oder mehrere Personen, die nicht an der Bearbeitung des Widerspruchs beteiligt war/en und keine Verbindung zu den Betroffenen aufweist/aufweisen. Die Anhörung erfolgt zu einem durch Liftinstituut festzulegenden Zeitpunkt innerhalb der üblichen Bürozeiten. Relevante Unterlagen können bis 10 Tage vor der Anhörung eingereicht werden und liegen eine Woche vor der Anhörung zur Einsichtnahme bereit. Eine Anhörung unterbleibt, wenn der Antrag auf Überprüfung unzulässig oder unbegründet ist, dem Antrag inzwischen entsprochen wurde oder die Betroffenen auf eine Anhörung verzichten. Über die Anhörung wird ein Bericht verfasst. Der Bericht wird dem Widerspruchsbescheid und Antrag auf Überprüfung beigelegt.

Gemäß dem Allgemeinen Verwaltungsgesetz der Niederlande ist dazu innerhalb von 6 Wochen nach dem Datum der Versendung der Entscheidung eine Berufungsschrift samt einer Kopie der Entscheidung bei dem am Wohnsitz des Berufungsführers zuständigen Bezirksgericht einzureichen. In der Berufungsschrift ist anzugeben, warum die Entscheidung für falsch befunden wird.

7.2 Berufung in Bezug auf nicht-gesetzliche Aktivitäten

Innerhalb von sechs Wochen nach dem Datum der Entscheidung müssen die Betroffenen eine Berufungsschrift samt einer Kopie der Entscheidung bei Liftinstituut einreichen. In der Berufungsschrift ist anzugeben, warum die Entscheidung für falsch befunden wird.

Nach Eingang der Berufungsschrift wird Liftinstituut diese sofort an das Niederländische Schiedsinstitut [Nederlands Arbitrage Instituut („NAI“)] weiterleiten. Die Geschäftsstelle des NAI wird dies als Antrag auf Durchführung eines Schiedsverfahrens im Einklang mit der Schiedsordnung des NAI auffassen, in dem die Betroffenen die Rolle des Antragstellers und Liftinstituut die Rolle des Antragsgegners einnehmen. Die Benennung der Schiedsrichter („Berufungskammer“) und die Durchführung des Verfahrens erfolgen im Einklang mit diesem Reglement. Die Berufungskammer entscheidet im Wege eines Schiedsurteils; dabei steht fest, dass die Parteien an die auf die Tätigkeiten von Liftinstituut anwendbaren Reglemente, darin inbegriffen dessen Reglemente samt allen Anlagen und dem Preisblatt, sowie an die Allgemeinen Lieferbedingungen von Liftinstituut gebunden sind. Gegen dieses Schiedsurteil steht kein Rechtsmittel mehr offen.

Die Berufungskammer kann, solange der Streit anhängig ist, auf Antrag (einer) der Parteien eine oder mehrere vorläufige Maßnahmen treffen. Im Schiedsurteil legt die Berufungskammer ferner den Betrag der Verfahrenskosten fest und entscheidet außerdem, welche Partei diese Kosten vollständig oder teilweise zu tragen hat.

8. Antrag nach dem niederländischen Gesetz über die Öffentlichkeit der Verwaltung

Über Pressemitteilungen und das Internet veröffentlicht Liftinstituut Informationen zu Richtlinien und Ausführung. Neben dieser aktiven Öffentlichkeit der Verwaltung kann jedermann einen Antrag auf Veröffentlichung von Informationen zu einem Verwaltungsvorgang stellen. Wenn jemand einen Antrag auf Herausgabe von Informationen bei Liftinstituut stellt, regelt das niederländische Gesetz über die Öffentlichkeit der Verwaltung [Wet Openbaarheid van Bestuur („WOB“)] deren Veröffentlichung.

Kontakt

Den Antrag auf Herausgabe von Informationen kann der Antragsteller an die Geschäftsführung von Liftinstituut richten.

Im Antrag muss der Antragsteller angeben:

- zu welchem Vorgang der Antragsteller Informationen erhalten möchte;
- welche Dokumente der Antragsteller einsehen möchte;
- auf welche Weise der Antragsteller die Informationen einsehen oder erhalten möchte.

Herausgabe von Informationen

Die gewünschten Informationen werden auf folgende Weisen herausgegeben:

- der Antragsteller erhält eine Kopie;
- der Antragsteller darf das Dokument einsehen;
- der Antragsteller erhält eine Zusammenfassung des Inhalts;
- der Antragsteller erhält Informationen zum Inhalt.

Liftinstituut stellt die Informationen in der durch den Antragsteller gewünschten Form bereit, es sei denn:

- die Bereitstellung der Informationen ist vernünftigerweise nicht zumutbar;
- die Informationen sind bereits über die Website von Liftinstituut – www.liftinstituut.com – verfügbar.

Liftinstituut antwortet dem Antragsteller mündlich oder schriftlich innerhalb von 4 Wochen nach Eingang des Antrags. Diese Frist kann einmal um 4 Wochen verlängert werden. Der Antragsteller wird vor Ablauf der ersten Entscheidungsfrist unter Angabe von Gründen über die Verlängerung informiert.

Wenn Liftinstituut beschließt, die Informationen bereitzustellen, werden diese vorzugsweise digital zeitgleich mit der Bekanntgabe des Beschlusses bereitgestellt, es sei denn, der Antragsteller teilt ausdrücklich mit, eine Papierfassung erhalten zu wollen.

Informationen zum WOB (Wet Openbaarheid van Bestuur)

Mehr Informationen zum WOB, wie etwa zu den mit einer Anfrage verbundenen möglichen Kosten, den Ausnahmen oder den Beschränkungen, sind auf www.rijksoverheid.nl veröffentlicht.

9. Gelegenheit zur Äußerung seines Standpunkts vor belastenden Entscheidungen

Bevor Liftinstituut einen Antrag auf Erlass einer Verfügung vollständig oder teilweise abweist oder eine Entscheidung trifft, gegen die ein Betroffener, der die Verfügung nicht beantragt hat, der Erwartung nach Einwände haben wird, gewährt Liftinstituut dem Antragsteller oder dem Betroffenen die Gelegenheit, seinen Standpunkt mündlich oder schriftlich zu äußern, und zwar im Einklang mit den Bedingungen und Beschränkungen aus Abteilung 4.1.2 des Awb (Allgemeine wet bestuursrecht).