Algemene voorwaarden verhuurders

Versie: 1.15

1. Definities, identiteit en toepasselijkheid

Het “Platform” is Selfiesbooth.nl, geëxploiteerd door Selfiesbooth.nl, handelsnaam van de eenmanszaak van Vincent Bierens, gevestigd te Wilgentuinen 13, 3181 NZ Rozenburg, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42195252, e-mail platform@selfiesbooth.nl, telefoon +31655782415.

Een “verhuurder” is de zakelijke aanbieder die na toelating photobooths en eventueel aanvullende diensten aanbiedt. Een “klant” huurt bij de verhuurder. Een “boeking” ontstaat wanneer de klant een offerte accepteert. De “platformcommissie” is de vergoeding uit de persoonlijke verhuurdersovereenkomst.

Deze voorwaarden gelden voor zakelijke verhuurders en vormen samen met de persoonlijke verhuurdersovereenkomst en de afspraken over gegevensdeling één overeenkomst. Bij de digitale aanmelding accepteert de verhuurder deze algemene voorwaarden, de afspraken over gegevensdeling en de persoonlijke commissieafspraken. De aanmelding en acceptatie betekenen nog niet dat het Platform de verhuurder heeft goedgekeurd. De verhuurder kan het aanbod pas publiceren nadat het Platform de verhuurder heeft toegelaten. De geaccepteerde versies en afspraken worden vastgelegd in de persoonlijke overeenkomst. Bij tegenstrijdigheid gaat een uitdrukkelijk individueel afgesproken bepaling voor op deze algemene voorwaarden. Voor het gebruik en de bescherming van persoonsgegevens gelden de specifieke afspraken over gegevensdeling. Wettelijke regels waarvan niet kan worden afgeweken, blijven gelden.

2. Toelating, verificatie en account

De verhuurder geeft juiste en actuele gegevens op over identiteit, adres, KvK-inschrijving, btw, contact- en betaalgegevens. De verhuurder bevestigt dat hij als handelaar optreedt, bevoegd is om te verhuren en de toepasselijke regels naleeft. Het Platform kan noodzakelijke controles uitvoeren en, als dat redelijk en toegestaan is, om aanvullende bewijsstukken vragen. Het label “geverifieerd” betekent alleen dat de controles uit het gepubliceerde verificatiebeleid zijn uitgevoerd; het is geen garantie voor de kwaliteit van de verhuurder.

De verhuurder wordt pas toegelaten na goedkeuring. Inloggegevens zijn persoonlijk. Vermoed je misbruik, meld dit dan direct. Het Platform kan een aanmelding op objectieve en niet-discriminerende gronden weigeren en licht dit toe waar dat vereist is.

3. Aanbod, rechten en beschikbaarheid

De verhuurder is verantwoordelijk voor juiste en volledige omschrijvingen, afbeeldingen, specificaties, veiligheid, beschikbaarheid, huurduur, tarieven, btw, transport- en servicekosten en eventuele beperkingen. De verhuurder beschikt over alle noodzakelijke rechten op aangeboden teksten, logo’s en afbeeldingen en verleent het Platform gedurende de aansluiting een niet-exclusieve, kosteloze licentie om deze voor de aanbieding en uitvoering van platformdiensten te tonen, te schalen en technisch te verwerken.

De verhuurder controleert de beschikbaarheid vóór verzending van een offerte. Een voorlopige blokkering in de software is geen toezegging dat de verhuurder de opdracht accepteert.

4. Aanvragen, offertes en contractvorming

Een aanvraag is nog geen boeking. De verhuurder beoordeelt de aanvraag en stelt via het dashboard de inhoud, prijs en voorwaarden van de offerte vast. Selfiesbooth.nl maakt daarvan de offerte-PDF, kent het platformdocumentnummer toe en verstuurt de offerte namens de verhuurder. Daarin staan de totaalprijs inclusief toepasselijke belastingen en onvermijdbare kosten, het pakket en de huurduur, leveringsvoorwaarden, betaaltermijnen en informatie over herroeping, annulering en wijzigingen.

De huurovereenkomst wordt gesloten tussen de klant en de verhuurder wanneer de klant een geldige offerte via het Platform accepteert, tenzij de wet anders bepaalt. Het Platform verhuurt zelf niet, treedt niet op als wederverhuurder of garant en kan berichten en documenten technisch namens de verhuurder versturen zonder partij bij de huurovereenkomst te worden.

De verhuurder stelt eigen voorwaarden vóór acceptatie beschikbaar en zorgt dat deze niet in strijd zijn met wettelijke consumentenrechten. Als de individuele offerte en de eigen voorwaarden elkaar tegenspreken, geldt de uitdrukkelijk geaccepteerde offerte, tenzij de wet anders bepaalt.

5. Wijzigingen, annulering en consumentenrechten

Na acceptatie kunnen prijs en diensten alleen met instemming van de klant worden gewijzigd, behalve waar de wet of een geldige afspraak een uitzondering toestaat. Een wijzigingsvoorstel in het dashboard verandert de overeenkomst pas als de klant het uitdrukkelijk accepteert.

De verhuurder vertelt de klant duidelijk of een wettelijk herroepingsrecht geldt en welke uitzonderingen van toepassing zijn. De verhuurder verstrekt ook het wettelijk modelformulier en voert de toepasselijke herroepingsprocedure uit. Alleen het feit dat de huur voor een bepaalde datum is, sluit herroeping niet automatisch uit.

Eventuele annuleringsvergoedingen moeten vooraf duidelijk zijn en mogen niet onredelijk bezwarend zijn. De verhuurder handelt annuleringen, terugbetalingen en creditfacturen af. Het Platform kan hiervoor een technische functie aanbieden, maar neemt de wettelijke verplichtingen van de verhuurder niet over.

6. Facturatie en betaling van klanten

De verhuurder is de schuldeiser en contractuele verkoper. De verhuurder bepaalt de inhoud van de offerte en controleert de gegevens en fiscale behandeling. Het Platform genereert de offerte als PDF, kent de platformdocumentnummers toe en verstuurt deze namens de verhuurder. Na offerteakkoord kiest de verhuurder bij facturatie een Selfiesbooth-factuur met een nieuw platformfactuurnummer of een eigen verhuurdersfactuur of credit met het eigen nummer. Een eigen document wordt als PDF, JPG of PNG geüpload, met bedrag en verzendkeuze gecontroleerd en met de gekoppelde klant gedeeld. De verhuurder kiest zelf al verzonden uitsluitend na eigen verzending; anders mailt het Platform het document namens hem. Een eigen upload krijgt geen nieuw platformfactuurnummer. IBAN is optioneel bij aanmelden en voor eigen facturen, maar verplicht vóór het maken en versturen van een Selfiesbooth-klantfactuur. De verhuurder blijft verantwoordelijk voor inhoud, nummering en financiële en fiscale juistheid van offertes, facturen en creditfacturen, waaronder bedrijfsgegevens, btw, KOR en buitenlandse transacties. Het Platform slaat de gedeelde documenten op. Die technische ondersteuning en eventuele controles nemen de verplichtingen van de verhuurder niet over. Het Platform blijft verantwoordelijk voor eigen fouten en wettelijke verplichtingen en geeft geen fiscaal advies.

Een definitief verzonden factuur wordt niet overschreven. Een financiële correctie wordt zo nodig vastgelegd met een aparte creditfactuur; de oorspronkelijke factuur blijft bewaard. Deeltermijnen en een combinatie van beide factuurroutes mogen niet hetzelfde bedrag dubbel factureren. Bij een eigen credit wordt de oorspronkelijke verhuurdersfactuur gekoppeld. Voor een aanvullende Selfiesbooth-factuur naast een eigen factuur is expliciete bevestiging vereist.

De klant betaalt rechtstreeks aan de verhuurder, eventueel via een betaalverzoek uit het eigen account van de verhuurder bij een betaaldienst zoals Mollie. Bij Selfiesbooth-klantfacturen kan het Platform binnen een uitdrukkelijke koppeling en de verleende bevoegdheden betaalverzoeken maken en de betaalstatus opvragen. Dit wordt niet automatisch toegepast op een eigen geüploade factuur; daarbij registreert de verhuurder de werkelijke ontvangst of creditafwikkeling zelf. Het Platform ontvangt of bewaart de huurprijs niet op een eigen betaalrekening. Ook de voorwaarden van de betaaldienst gelden.

De verhuurder regelt terugbetalingen en betaalgeschillen en controleert of het geld werkelijk is ontvangen. Uploaden, delen of crediteren voert geen betaling of terugbetaling uit. Een getoonde betaalstatus garandeert op zichzelf niet dat de betaling definitief is. Eigen facturen, deeltermijnen en vervanging na credit vallen onder dezelfde overeengekomen commissiegrondslag; zij maken een boeking niet commissievrij en worden niet dubbel geteld. Eerder geaccepteerde commissieafspraken blijven leidend.

7. Commissie, grondslag en registratie

Er zijn geen abonnementskosten of vaste aansluitkosten. De commissie is het individueel overeengekomen percentage, bij ontbreken van een afwijkende schriftelijke afspraak het in de persoonlijke verhuurdersovereenkomst bevestigde standaardpercentage van 10,00%. De commissie wordt maandelijks gespecificeerd en gefactureerd met toepasselijke btw. Zelfstandige vervolgboekingen buiten het Platform vallen niet onder de commissiegrondslag.

De verhuurder betaalt commissie over de verhuuromzet die daadwerkelijk is ontvangen. De grondslag is exclusief btw die werkelijk verschuldigd en in rekening gebracht is. Bij een geldige KOR-verhuur zonder btw is het ontvangen verhuurbedrag de grondslag. Ook overeengekomen reiskosten, opties en aanvullende diensten binnen de boeking tellen mee. Een gewone korting op de offerte verlaagt de grondslag.

Een verhuurder kan vrijwillig met een partner een klantkorting of aanbrengvergoeding afspreken. De verhuurder betaalt dit voordeel zelf. Het verlaagt de platformcommissie niet: die wordt berekend over de toepasselijke volledige grondslag voor het partnervoordeel. Daarna komt de korting of vergoeding voor rekening van de verhuurder. De vastgelegde afspraak bepaalt of een voordeel geldt en hoe het wordt berekend. Deelname aan een partnerafspraak is niet verplicht. Annuleringsvergoedingen tellen niet mee voor de platformcommissie.

Voor boekingen die onder deze versie van de overeenkomst vallen, is commissie pas factureerbaar nadat de verhuurder de daadwerkelijke uitvoering heeft bevestigd en de klantbetaling werkelijk is ontvangen. Een administratieve betaal-aanname, het verstrijken van een datum of alleen een bevestigde boeking is geen bewijs van ontvangst en telt niet mee. De commissie gaat mee in de eerstvolgende maandelijkse commissiefactuur nadat beide voorwaarden zijn vervuld.

De verhuurder registreert de werkelijke betaling binnen vijf kalenderdagen na uitvoering. Is betaling nog niet ontvangen, dan kan de verhuurder één keer een verwachte betaaldatum vastleggen met een verplichte toelichting en aangeven of een betalingsherinnering aan de klant is verstuurd. Vanaf die verwachte datum geldt een laatste termijn van vijf kalenderdagen. Dit uitstel registreert alleen de opvolging; het is geen betaalbevestiging en maakt geen commissie factureerbaar.

Als de klant na die laatste termijn nog niet heeft betaald, meldt de verhuurder de onbetaalde klantfactuur met reden en de ondernomen opvolgstappen aan het Platform. Een beheerder beoordeelt de melding. Zolang geen daadwerkelijke betaling is ontvangen, wordt geen commissie over dat bedrag gefactureerd. Een eventuele toekomstige betaling blijft volgens deze overeenkomst commissiegrondslag; de melding of beoordeling wist de oorspronkelijke administratie niet.

De automatische berekening verwerkt geen deelbetalingen naar rato. Registreer een gedeeltelijke betaling daarom niet als volledige betaling; meld deelbetalingen en andere uitzonderingen voor handmatige beoordeling. Een klantcredit, terugbetaling of betaalgeschil wordt afzonderlijk gecontroleerd. Een correctie verandert een al verstuurde commissiefactuur niet automatisch. Het Platform legt een goedgekeurde correctie vast met een afzonderlijke commissiecredit en, waar nodig, een gecorrigeerde afrekening. De oorspronkelijke factuur en correctiehistorie blijven bewaard.

Bij concrete aanwijzingen van onjuistheden mag het Platform uitsluitend relevante, proportionele betaalbewijzen opvragen, met afscherming van niet-noodzakelijke gegevens. Bezwaren tegen een commissiefactuur worden binnen dertig dagen gemeld; dit laat het recht om een aantoonbare fout later aan te tonen onverlet. Wettelijke handelsrente en redelijke incassokosten kunnen na verzuim verschuldigd zijn.

De verhuurder kan ook boekingen registreren voor klanten die hij zelf heeft aangedragen (verhuurder-initiatief). Daarvoor geldt in beginsel de helft van het standaardtarief. Bij een persoonlijke commissieafspraak is het eigen tarief de helft van het persoonlijke tarief met een minimum van 5%; bedraagt het persoonlijke tarief maximaal 5%, dan is het eigen tarief gelijk aan dat persoonlijke tarief. Een tijdelijke persoonlijke afspraak geldt tijdens de overeengekomen periode. Voor iedere soort boeking kan een afzonderlijk actietarief gelden; het

laagste toepasselijke tarief geldt, ook als dit 0% bedraagt. Afwijkende uitdrukkelijk overeengekomen grondslagen blijven gelden. Bij een verhuurder-initiatief worden de klantgegevens door de verhuurder aan het Platform verstrekt; de klant wordt daarover geïnformeerd bij de offerte.

Het Platform kan het standaardcommissiepercentage herzien, ten hoogste eenmaal per kalenderjaar, met bekendmaking op een duurzame gegevensdrager ten minste twee maanden vóór de ingangsdatum. Een herziening geldt uitsluitend voor boekingsaanvragen die na de ingangsdatum via het Platform worden ingediend; reeds bevestigde boekingen behouden het vastgelegde percentage. Individueel overeengekomen afwijkende tarieven en lopende actieperioden blijven ongewijzigd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De verhuurder die niet akkoord gaat met een herziening kan deelname beëindigen overeenkomstig de beëindigingsbepaling in deze voorwaarden.

8. Vrij samenwerken en correct afrekenen

De verhuurder mag ook buiten Selfiesbooth.nl werken, bestaande klanten bedienen en zelfstandige vervolgboekingen rechtstreeks aannemen. Er geldt geen exclusiviteit en geen afspraak die klanten twaalf maanden aan het Platform bindt. Wij willen verhuurders aan ons verbinden met goede service en een bruikbaar platform.

Voor dezelfde concrete opdracht die via het Platform is aangebracht, blijft de afgesproken commissie gelden over de toepasselijke omzet die daadwerkelijk is ontvangen. Alleen de communicatie, offerte of betaling naar een ander kanaal verplaatsen maakt die opdracht niet tot een zelfstandige vervolgboeking. Bij een concreet verschil vraagt het Platform alleen om noodzakelijk en passend bewijs en schermt het overige klantgegevens af. Er geldt geen automatische boete en geen algemene commissieclaim op latere opdrachten.

9. Ranking, transparantie en beoordelingen

De aanbevolen sortering volgt in beginsel het gemiddelde van vijf zichtbare beoordelingsscores, met het aantal beoordelingen als tweede sorteersleutel. Voor het label Top verhuurder #1 tot en met #5 zijn minimaal vijf gepubliceerde, niet-verborgen beoordelingen nodig. De posities worden binnen die groep bepaald op gemiddeld cijfer en daarna aantal beoordelingen; bij volledige gelijkstand geeft het verhuurder-ID een vaste volgorde. De minimumdrempel wijzigt de aanbevolen sortering van het aanbod niet. Een nieuw-label geldt in de aanmeldmaand en de daaropvolgende kalendermaand. Betaalde voorkeursplaatsing wordt niet aangeboden. Materiële wijzigingen in rankingparameters worden vooraf transparant gepubliceerd.

Beoordelingen mogen worden gemodereerd bij aantoonbare onrechtmatigheid, misbruik of schending van publicatieregels. Het Platform motiveert ingrijpende moderatiebesluiten voor zover wettelijk vereist. Verhuurders mogen reageren en bezwaar maken via platform@selfiesbooth.nl. Het Platform garandeert geen aantal aanvragen, boekingen of positie.

10. Beveiliging, gegevens en vertrouwelijkheid

Partijen houden zich aan de afzonderlijke afspraken over gegevensdeling. Ontvangen klantgegevens mogen alleen worden gebruikt voor de aanvraag, offerte, uitvoering, klantenservice, facturatie en wettelijke verplichtingen, tenzij een andere zelfstandige rechtsgrond bestaat. Partijen beveiligen accounts en gegevens passend en melden relevante incidenten onverwijld.

Niet-openbare commerciële, technische en persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld, behalve waar verstrekking rechtmatig noodzakelijk is. De geheimhoudingsplicht blijft na beëindiging gelden.

11. Beschikbaarheid, onderhoud en overmacht

Het Platform streeft naar redelijke beschikbaarheid, maar garandeert geen ononderbroken of foutloze werking. Noodzakelijk onderhoud en beveiligingsingrepen kunnen tijdelijke onderbrekingen veroorzaken. Het Platform neemt redelijke maatregelen om verstoringen te beperken en belangrijke geplande onderbrekingen waar mogelijk vooraf aan te kondigen.

Geen partij is aansprakelijk voor een niet-toerekenbare tekortkoming in de zin van artikel 6:75 BW. Betalingsverplichtingen voor reeds ontvangen prestaties blijven bestaan. Bij langdurige overmacht overleggen partijen over een redelijke oplossing.

12. Aansprakelijkheid en vrijwaring

Iedere partij is verantwoordelijk voor eigen fouten en onrechtmatig handelen. Voor zover de wet dit toestaat, is de aansprakelijkheid van het Platform tegenover een zakelijke verhuurder voor directe schade per gebeurtenis (of samenhangende gebeurtenissen) beperkt tot het hoogste bedrag van EUR 1.000 of de commissie exclusief btw die die verhuurder in de voorafgaande twaalf maanden daadwerkelijk heeft betaald. De aansprakelijkheid is nooit hoger dan EUR 10.000.

Directe schade kan ook redelijke kosten omvatten om de oorzaak en omvang vast te stellen, schade te beperken en gegevens of administratie uit beschikbare kopieen te herstellen. Dit geldt alleen voor zover de schade juridisch voor vergoeding in aanmerking komt en aan het Platform is toe te rekenen. Indirecte schade, winstderving en gemiste kansen zijn uitgesloten voor zover de wet dit toestaat. De limiet hangt niet af van een verzekeringsuitkering.

Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding, bij overlijden of lichamelijk letsel voor zover dat aan het Platform is toe te rekenen, of als dwingend recht zich tegen de beperking verzet. Ze beperken geen rechtstreekse AVG-rechten van betrokkenen, bevoegdheden van toezichthouders of dwingende wettelijke regresrechten. Een vrijwaring geldt alleen voor gerechtvaardigde aanspraken die aantoonbaar door handelen van de verhuurder zijn veroorzaakt, niet voor fouten van het Platform. Het Platform informeert de verhuurder tijdig en geeft een redelijke gelegenheid om zich te verweren.

13. Opschorting, klachten en beëindiging

Bij fraude, ernstige veiligheidsrisico’s, onrechtmatig aanbod, onjuiste identificatie of wezenlijke tekortkomingen kan het Platform proportioneel beperken of opschorten. Waar wettelijk vereist verstrekt het Platform uiterlijk bij de maatregel een motivering op een duurzame gegevensdrager. Bij herstelbare tekortkomingen wordt in beginsel een redelijke hersteltermijn geboden. Een schorsing annuleert bestaande klantovereenkomsten niet automatisch. Het Platform en de verhuurder stemmen de veilige afwikkeling van lopende boekingen, noodzakelijke klantcommunicatie en administratie af; uitvoering, restitutie en consumentenrechten blijven de verantwoordelijkheid van de verhuurder.

Bij beëindiging door het Platform wordt, indien de P2B-verordening toepasselijk is, in beginsel ten minste dertig dagen tevoren gemotiveerd kennisgegeven, behoudens wettelijke uitzonderingen. De verhuurder kan zelf schriftelijk opzeggen met een termijn van dertig dagen, onverminderd lopende verplichtingen.

Vóór reguliere archivering krijgt de verhuurder vanaf kennisgeving ten minste dertig kalenderdagen om de beschikbare noodzakelijke administratie te downloaden of een veilige export bij het Platform te vragen. Bij een noodzakelijke veiligheidsblokkade kan directe toegang eerder worden beperkt; het Platform biedt gecontroleerde levering op verzoek voor zover rechtmatig en veilig. De exporttermijn verlengt niet automatisch de bewaartermijn van reeds vervallen ontwerpbestanden of andere gegevens. Wettelijke bewaarplichten en andere aantoonbare geldige bewaardoelen kunnen na beëindiging voortduren.

Klachten en bezwaar tegen een beperking, schorsing of beëindiging kunnen kosteloos worden gemeld via platform@selfiesbooth.nl. Partijen zoeken eerst een redelijke oplossing; toepasselijke wettelijke klacht-, beroeps- en bemiddelingsrechten blijven bestaan. Lopende boekingen en noodzakelijke gegevensuitvoer worden zorgvuldig afgewikkeld voor zover rechtmatig en veilig.

14. Wijzigingen, toepasselijk recht en bewijs

Het Platform kan voorwaarden aanpassen vanwege wetgeving, juridische ontwikkelingen, veiligheidsvereisten of verbeteringen van de dienstverlening. Wanneer een door beheer vrijgegeven website-update de verhuurdersvoorwaarden wijzigt, stelt het Platform het volledige voorstel automatisch duurzaam beschikbaar in het verhuurdersdashboard. De kennisgeving vermeldt de reden, inhoud en versies van de wijzigingen, de gevolgen en de beoogde ingangsdatum.

De verhuurder krijgt vanaf de beschikbaarstelling in het dashboard ten minste negentig kalenderdagen om uitdrukkelijk akkoord te gaan of de wijziging af te wijzen. De e-mail is een aanvullende melding; ontvangst daarvan is geen voorwaarde om het voorstel in het dashboard te bekijken of te accepteren. Een langere wettelijke of redelijkerwijs noodzakelijke termijn gaat voor. Voor een tariefwijziging blijft de aparte aankondigingstermijn van ten minste twee maanden gelden. Als de kennisgeving later beschikbaar wordt gesteld, schuiven ook de reactietermijn en de vroegst mogelijke ingangsdatum op. Eerder akkoord gaan verkort de aangekondigde termijn niet.

Alleen als de wet dit toestaat, kunnen noodzakelijke wettelijke maatregelen of dringende veiligheidsmaatregelen een andere termijn rechtvaardigen. Het Platform legt de reden daarvoor afzonderlijk uit. De eerste verhuurdersovereenkomst blijft een voorwaarde voor toegang na aanmelding. Een later wijzigingsvoorstel blokkeert niet automatisch het bestaande account, profielwijzigingen, lopende dossiers, administratie of export.

Stilzwijgen, verder gebruik van het Platform of het verstrijken van de reactietermijn geldt niet als akkoord. Bij afwijzing of geen reactie beoordeelt het Platform of de samenwerking op basis van de bestaande afspraken kan doorgaan of dat een afzonderlijk gemotiveerde beëindiging nodig is. Daarbij gelden de toepasselijke termijnen en de gelegenheid om gegevens te exporteren. Afwijzing beëindigt de samenwerking niet automatisch.

Zolang geen nieuwe afspraken zijn geaccepteerd of de samenwerking rechtsgeldig is beëindigd, blijven de bestaande afspraken gelden. Dit doet geen afbreuk aan wettelijke regels of afzonderlijk gerechtvaardigde veiligheidsmaatregelen. Een al geaccepteerde klantboeking wordt niet eenzijdig gewijzigd. Nieuwe instemming wordt apart vastgelegd; eerder geaccepteerde versies blijven beschikbaar.

Het Platform bewaart de aangeboden en geaccepteerde versie, tijdstip, account en documenthash voor bewijsdoeleinden. Op de platformovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter. Dwingend recht en eventueel toepasselijke internationale bevoegdheidsregels blijven onverlet.

15. Klachten en menselijke herbeoordeling

Je kunt kosteloos een klacht indienen over het Platform, een commissie, techniek, contracten of een accountmaatregel. Gebruik daarvoor de klachtenpagina of het gepubliceerde contactadres. De hoofdbeheerder registreert de klacht, volgt deze op en geeft je een dossiernummer.

We bevestigen de ontvangst binnen twee werkdagen. Binnen tien werkdagen geven we een inhoudelijk antwoord of laten we weten hoe de behandeling vordert en wanneer je een volgend bericht krijgt. Een kortere wettelijke termijn gaat voor. Een veiligheidsmelding beoordelen we zo snel mogelijk; het klachtenloket is geen noodhulpdienst.

Ben je het niet eens met een beslissing? Dan bekijken we je bezwaar opnieuw en leggen we de beslissing uit. Waar mogelijk doet een andere bevoegde persoon dat. Als de omvang van het Platform dat niet toelaat, zeggen we dat erbij. We beloven geen onafhankelijke beroepscommissie.

Bij een accountmaatregel leggen we de relevante feiten, reden, gevolgen, mogelijkheden om de situatie te herstellen en het vervolg uit. Daarbij kunnen we gegevens van anderen afschermen als dat nodig is. Een bezwaar tegen commissie leidt niet automatisch tot een accountblokkade. We kunnen in overleg bemiddelen; je wettelijke mogelijkheden om een klacht in te dienen, beroep te doen op bemiddeling of naar de rechter te gaan blijven bestaan.