

# PCO Klachtenregeling voor Consumenten

**Jos Jongstra**

13 januari 2025

# PCO Klachtenregeling voor consumenten

Deze klachtenregeling is opgesteld voor consumenten die niet tevreden zijn met de dienstverlening van drogisterijen met betrekking tot de verkoop van en advisering over zelfzorggeneesmiddelen. Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor klachten over bijv. de kwaliteit, veiligheid en werkzaamheid van een geneesmiddel of enig ander product, dat door een consument in de drogisterij is aangeschaft.

Uitgangspunt is dat de klacht moet worden behandeld daar waar die ontstaat. Elke gecertificeerde drogisterij die is aangesloten bij het CBD heeft een eigen klachtenregeling. Van u als consument wordt dan ook verwacht dat u uw klacht eerst bij de betreffende drogisterij uit.

Leidt dit niet tot een oplossing dan kunt u een formele klacht indienen bij CBD waarbij u deze klachtenregeling volgt. Er zijn aan het indienen van de klacht en het gebruik maken van deze klachtenregeling geen kosten verbonden.

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### 1.1 Inleiding en contactgegevens

Deze regeling beschrijft de klachtenregeling van consumenten op de dienstverlening bij het ter hand stellen van zelfzorggeneesmiddelen bij gecertificeerde drogisterijen. Klachten worden behandeld door de Commissie.

De contactgegevens van de Commissie zijn:

Klachtencommissie  
t.a.v de secretaris  
Postbus 1262  
3600 BG Maarssen

### 1.2 Definities

- Aangesloten drogisterij: een drogisterij die een lopende overeenkomst heeft met CBD.
- Beklaagde: een bij het CBD aangesloten gecertificeerde drogisterij of een bij die drogisterij betrokken natuurlijk persoon waarop/waarover een klacht is ingediend.
- CBD (Centraal Bureau Drogisterijbedrijven): de brancheorganisatie die alle segmenten uit de drogisterij vertegenwoordigt, de zelfstandige drogisten, het

grootwinkelbedrijf (drogisterijketens) en de supermarkten met een drogisterijafdeling.  
Het CBD behartigt de belangen van de Nederlandse drogisterijen.

- Consument: een natuurlijk persoon die een aankoop van zelfzorggeneesmiddelen heeft gedaan in een gecertificeerde drogisterij.
- Gecertificeerde drogisterij: drogisterij in het bezit is van het certificaat van één van de keurmerken Erkend Specialist in Zelfzorg of Zelfzorg Online.
- Klacht: uiting van ongenoegen over een advies (of daaruit voortvloeiende verkeerde aankoop) of gedraging waaronder begrepen het handelen of nalaten jegens een consument in het kader van de ter hand stelling van zelfzorggeneesmiddelen in een gecertificeerde drogisterij.
- Klager: een natuurlijke persoon die een klacht indient.
- Klachtencommissie: commissie die door CBD is aangewezen om vanuit een onpartijdige en onafhankelijke positie klachten van klagers in behandeling te nemen en uitspraak te doen over de (on-)gegrondheid van een klacht. (verder te noemen: de Commissie)
- PCO: Afdeling binnen het CBD die zich bezighoudt met certificering van verkooppunten van zelfzorggeneesmiddelen.

### **1.3 Doelstellingen**

Doelstellingen van de klachtenprocedure zijn:

- a. Beoordeling van de gegrondheid van de klacht
- b. Genoegdoening geven aan de individuele klager
- c. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening (verantwoorde zorg) van de aangesloten drogisterij door te leren van de beoordeling en vaststelling van de gegrondheid van de klacht (kwaliteitsmanagement)

### **1.4 Bekendmaking regeling**

- a. Het CBD en de bij het CBD aangesloten bedrijven zorgen voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan consumenten en andere betrokkenen.
- b. De gecertificeerde drogisterij zorgt ervoor dat de medewerkers bekend zijn met de klachtenregeling.
- c. De gecertificeerde drogisterij heeft ook een eigen klachtenregeling voor consumenten.

## Hoofdstuk 2 De Commissie

### 2.1 Samenstelling Commissie

- a. Er is een Commissie, die belast is met het behandelen van klachten op basis van deze Regeling.
- b. De Commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. Zij worden benoemd door het bestuur van CBD.
- c. De voorzitter, tevens jurist, is afkomstig van buiten de drogisterijbranche. Van de overige twee leden heeft tenminste één lid ervaring in, affiniteit met of kennis van de drogisterijbranche.
- d. Bij ontstentenis tijdens de procedure van één lid blijft de Commissie bevoegd, mits de voorzitter beschikbaar is. In dat geval doen de voorzitter en het aanwezige lid uitspraak. Bij ontstentenis van de twee gewone leden van de Commissie blijft de Commissie bevoegd en doet de voorzitter uitspraak.
- e. De voorzitter en de leden worden voor drie jaren benoemd en zijn telkens voor een periode van drie jaar herbenoembaar. De maximale zittingstermijn is negen jaar.
- f. Aan de Commissie wordt een secretaris toegevoegd. De secretaris heeft geen stemrecht.
- g. Voor de voorzitter en de leden van de Commissie zal een vacatie- en onkostenregeling gelden. De vacatie- en onkostenvergoeding wordt vastgesteld door de directeur PCO.

### 2.2 Taken van de secretaris

De taken en verantwoordelijkheden van de secretaris zijn:

- Zorgdragen dat de doelstellingen van de klachtenregelingen worden behaald (blijvend)
- Monitoren en rapporteren (kwantitatief en kwalitatief) over de klachten (naar de Raad van Toezicht, naar de drogisterij, naar stakeholders, naar het bestuur) en verzorgen van de correspondentie aan partijen
- Zorgdragen voor de procedure, waaronder ontvangst en verzending van stukken, planning, bewaking van de termijnen, en voorbereiden van de zittingen, en het (doen) opstellen van verslagen van de vergaderingen en zittingen van de Commissie.
- Nazorg: begeleiding van de beklagde en klager na de uitspraak.
- Beoordelen ontvankelijkheid van de klacht, zo nodig in overleg met de Voorzitter.

### 2.3 Verschoning

Een lid van de Commissie dient zich te verschonen als er naar zijn of haar eigen oordeel of naar het oordeel van één of meer leden van de Commissie te zijnen aanzien feiten en omstandigheden bestaan, die het vormen van een onpartijdig oordeel over de zaak zouden kunnen bemoeilijken.

### 2.4 Geheimhouding

De leden van de Commissie zijn ook na hun aftreden verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hen bij de uitoefening van hun taak ter ore is gekomen.

## Hoofdstuk 3 De procedure

### 3.1 Klachtrecht

- a. De consument heeft het recht om een klacht in te dienen bij de gecertificeerde drogist over (het ontbreken van) het verlenen van verantwoorde zorg bij de ter handstelling van zelfzorggeneesmiddelen in de betreffende drogisterij.
- b. De klager wendt zich in eerste instantie tot de betreffende drogisterij om te proberen via overleg tot een oplossing te komen. De gecertificeerde drogisterij heeft een eigen klachtenregeling die hierin wordt gevolgd en waarin staat opgenomen dat wanneer de consument niet tevreden is met de klachtenafhandeling, deze zich kan wenden tot de Commissie.
- c. De gecertificeerde drogisterij verstrekt de klager actief informatie over mogelijkheden voor indiening van zijn of haar klacht bij de Commissie.

### 3.2 Procedure

- a. Als de klager en beklagde niet gezamenlijk tot een oplossing komen, kan de klager schriftelijk of via email een klacht indienen bij de secretaris van de Commissie. Contactgegevens: Klachtencommissie, t.a.v. de secretaris, Postbus 1262, 3600 BG, Maarssen, [klachtencommissie@cbd-maarssen.nl](mailto:klachtencommissie@cbd-maarssen.nl). Het indienen van een klacht is kosteloos.
- b. De klacht moet bevatten:
  - i. naam en adres van de klager;
  - ii. naam en vestigingsadres van de gecertificeerde drogisterij;
  - iii. een beschrijving van het advies of de gedraging van de medewerker van de gecertificeerde drogisterij waartegen de klacht wordt ingediend;
  - iv. datum waarop het voorval heeft plaatsgevonden waarop de klacht betrekking heeft;
  - v. datum waarop de klager de klacht met de drogisterij heeft besproken en de reactie van de drogisterij op de klacht;
  - vi. op welk punt de klacht niet naar wens is afgehandeld;
  - vii. de handtekening van de klager of diens gemachtigde.
- c. Alle informatie ten behoeve van de klachtenprocedure wordt digitaal verzonden.
- d. De klager ontvangt binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht van de secretaris van de Commissie een ontvangstbevestiging met de mededeling of de klacht aan de vereisten voldoet. Tevens zullen in deze ontvangstbevestiging verhandeld data voor een zitting worden opgevraagd.
- e. Als de klacht niet compleet is wordt aan klager een termijn van twee weken toegestaan om het gebrek te herstellen.
- f. Na ontvangst van de complete klacht, wordt de beklagde direct geïnformeerd over de klacht en krijgt de beklagde een termijn van vier weken om zijn/haar reactie (verweer) te geven op de klacht. Deze termijn kan door de voorzitter zo nodig worden verlengd met maximaal vier weken.
- g. Na ontvangst van het verweerschrift stuurt secretaris zo spoedig mogelijk het verweerschrift door aan de klager

- h. Als de Commissie daarvoor redenen aanwezig acht, kan het de partijen in de gelegenheid stellen nadere schriftelijke opmerkingen te maken naar aanleiding van hetgeen door klager c.q. beklaagde reeds eerder schriftelijk naar voren is gebracht.
- i. Tenzij de Commissie besluit dat de zaak schriftelijk kan worden afgedaan, zal de Commissie de partijen in de gelegenheid stellen hun standpunten desgewenst ter zitting nader mondeling toe te lichten. Partijen hebben het recht zich ter zitting door een gemachtigde, getuigen en/of deskundigen te doen vergezellen.
- j. Partijen dienen ervoor zorg te dragen dat de stukken welke zij in verband met de behandeling van de klacht aan de Commissie willen voorleggen uiterlijk zeven dagen voor de zitting bij de Commissie aanwezig zijn, tenzij de voorzitter anders bepaalt.
- k. De leden van de Commissie alsmede de partijen worden door de secretaris voor de zitting opgeroepen. De leiding van de zittingen van de Commissie berust bij de Voorzitter.
- l. De zittingen zijn niet openbaar.

### **3.3 Getuigen en deskundigen**

- a. De Commissie kan die maatregelen van onderzoek en/of controle nemen, die haar noodzakelijk voorkomt, waaronder het horen van één of meer getuige(n) en/of deskundige(n).
- b. Partijen die één of meer getuige(n) en/of deskundige(n) willen doen horen, dienen daarover uiterlijk zeven dagen voor de zitting met de secretaris overleg te plegen.
- c. Partijen zullen in de gelegenheid worden gesteld bij het horen van getuige(n) en/of deskundige(n) aanwezig te zijn. De kosten die verbonden zijn aan het horen van één of meer getuige(n) en/of deskundige(n) komen in beginsel ten laste van de partij op wiens verzoek de getuige(n) en/of deskundige(n) wordt/worden gehoord dan wel van de partij die van de Commissie een bewijsopdracht heeft gekregen.
- d. Kosten van getuigendeskundigen die op eigen verzoek van de commissie worden ingeschakeld zullen door de commissie worden vergoed.
- e. De Commissie kan bepalen dat beide of één der partijen, in verband met de hiervoor genoemde kosten een door de Commissie vast te stellen voorschot dienen/dient over te maken aan het PCO, alvorens zij tot het nemen van maatregelen als hier voren bedoeld, overgaat.
- f. Indien het voorschot niet wordt voldaan kan de Commissie zonder het nemen van maatregelen of het horen van getuigen en/of deskundigen, een uitspraak doen.

### **3.4 Wraking**

- a. Een lid van de Commissie kan door één of door beide partijen worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over de zaak zouden kunnen bemoeilijken.
- b. Het verzoek tot wraking wordt schriftelijk en gemotiveerd, en zo spoedig mogelijk (en uiterlijk 3 dagen) nadat de feiten of omstandigheden bekend zijn geworden, ingediend.
- c. De overige leden van de Commissie beslissen of de wraking terecht is gedaan. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing op het

wrakingsverzoek zal worden gemotiveerd en onverwijld medegedeeld aan de verzoeker, de andere partij en het betrokken lid.

### 3.5 De beslissing

- a. De leden van de Commissie oordelen als goede mensen naar redelijkheid en billijkheid zonder enige last of ruggenspraak.
- b. De Commissie mag niet beslissen op stukken waarvan partijen geen kennis hebben kunnen nemen, tenzij deze uitdrukkelijk hebben verklaard daartegen geen bezwaar te hebben.
- c. De Commissie doet binnen vier weken na de zittingsdatum schriftelijk en gemotiveerd uitspraak. De voorzitter kan deze termijn verlengen.
- d. De Commissie kan de klacht gegrond of ongegrond verklaren.
- e. De secretaris zendt de op schrift gestelde en door of namens de voorzitter ondertekende uitspraak aan klager en beklagde.
- f. Tegen de uitspraak van de Commissie is geen beroep mogelijk.
- g. De uitspraak kan worden aangemerkt als een door de Commissie van Beroep gegeven bindend advies en kan uitsluitend worden aangetast door het aanhangig maken bij de gewone rechter van een vordering, strekkende tot onverbindend verklaring van de uitspraak.

### 3.6 Inwerkingtreding en wijziging van de klachtenregeling

De regeling treedt in werking op 1 september 2023.

Wijzigingen in deze klachtenregeling kunnen slechts plaatsvinden door een besluit van het Bestuur van CBD, na horen van de Raad van Toezicht.

### 3.7 Wijziging ten opzichte van de vorige versie

In de 1<sup>e</sup> alinea is het woord *drogisten* redactioneel gewijzigd in *drogisterijen*.

**Maarssen, 13 januari 2025**