Algemene voorwaarden

Avans Hogeschool MB BV

- Open opleidingen -

bereik meer

avans+

Inhoudsopgave

1.	Definities	3
2.	Toepasselijkheid	4
3.	Aanbod	4
4.	Overeenkomst	5
5.	Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst	6
6.	Auteursrechten	9
7.	Prijswijzigingen	9
8.	Levering	9
9.	Conformiteit en niet-nakoming van de overeenkomst	10
10.	Betaling	10
11.	Niet-tijdige betaling	10
12.	Opschorten	11
13.	Aansprakelijkheid van de ondernemer	11
14.	Vertrouwelijkheid	11
15.	Vragen en klachten	11
16.	Geschillenregeling	12
17.	Nakominggarantie	13
18.	Wijzigingen	13

Deze Algemene Voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg tussen de Brancheverenigingen Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) en de Consumentenbond in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg en treden in werking voor overeenkomsten gesloten op of na 1 januari 2019.

1. Definities

Onderwijs:	Onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs.
Afstandsonderwijs:	Vorm van onderwijs, waarbij docent en student of cursist niet gelijktijdig persoonlijk aanwezig zijn.
Contactonderwijs:	Vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent of trainer en student of cursist.
EVC :	Verworven competenties, opgedaan tijdens eerdere werkervaring of gevolgde opleidingen. EVC's worden via assessments bepaald en kunnen leiden tot verkorte (versnelde) opleidingstrajecten.
Formeel onderwijs :	Onderwijs dat gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving en dat wordt afgesloten met een formeel diploma, zijnde een wettelijk erkend diploma.
Niet formeel onderwijs:	Onderwijs dat niet gereguleerd wordt door specifieke onderwijs wetgeving.
Educatieve dienst:	Het geven van onderwijs, opleiding en/of training en/of de levering van lesmateriaal en/of het aanbieden van (deel)examens en/of een EVC-traject en/of een andere vorm van beoordeling.
Overeenkomst:	Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.
Overeenkomst op afstand:	Een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
Ondernemer:	Avans Hogeschool MB BV, KvK Breda: 52780090.
Consument:	Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van de ondernemer afneemt

2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument met betrekking tot een educatieve dienst, zowel betreffende formeel onderwijs als niet - formeel onderwijs.
2. Indien de ondernemer ook andere (branche-gerelateerde) algemene voorwaarden gebruikten die voorwaarden zijn niet tot stand gekomen in overleg met consumentenorganisaties, dan zijn die voorwaarden niet van toepassing op de overeenkomst. Dit geldt niet als er bepalingen in zijn opgenomen waarover niets geregeld is in deze algemene voorwaarden. Alle documenten maken deel uit van de overeenkomst maar er mag geen tegenstrijdigheid zijn. Te denken valt aan bepalingen die staan in het Onderwijs- en Examenreglement (OER), de onderwijsovereenkomst of het inschrijfformulier. Bij tegenstrijdigheid geldt de voor de consument gunstigste bepaling. Wel mag de ondernemer altijd ten gunste van de consument afwijken, ook ten opzichte van de algemene voorwaarden. Indien uitsluitend (deel)examens, EVC trajecten of andere vormen van beoordeling worden aangeboden, zijn de bepalingen in de artikelen 3 lid 3 sub b, 5 lid 1, 8 lid 2 sub b en 9 lid 1 niet van toepassing. Indien uitsluitend (deel)examens worden aangeboden, zijn de bepalingen in artikel 5 lid 1 en leden 3 tot en met 7 niet van toepassing.
3. De ondernemer kan ook andere algemene voorwaarden gebruiken die tot stand zijn gekomen in overleg met één of meer consumentenorganisaties. In dat geval bepaalt de in artikel 16 genoemde geschillencommissie welke voorwaarden van toepassing zijn op de overeenkomst aan de hand van hetgeen partijen daarover zijn overeengekomen bij de totstandkoming van de overeenkomst.

3. Aanbod

1. De ondernemer brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk dan wel elektronisch uit.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de educatieve dienst en/of van het lesmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de educatieve dienst. Het aanbod geeft tevens aan of gebruik van dit lesmateriaal verplicht is.
3. Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens;
   a. in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op een educatieve dienst:
      + de wijze van uitvoering van de overeenkomst;
      + wanneer de educatieve dienst start;

- de voorwaarden waaronder de educatieve dienst eventueel niet doorgaat;
- voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan het onderwijs deel te mogen nemen;
- de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
- de wijze van betaling;
- de duur van de overeenkomst.

b. of in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op de koop van lesmateriaal:
   - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
   - de wijze van betaling, van aflevering van het lesmateriaal en/of van uitvoering van de overeenkomst;
   - de levertijd van het lesmateriaal.

4. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan de consument en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van de ondernemer.
5. De ondernemer mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat de consument zijn persoonsgegevens verstrekt en, indien en voor zover regelgeving van overheidswege daartoe noodzaakt en/of dat toestaat, een kopie van een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart overlegt. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 5 omvat het aanbod bij een overeenkomst op afstand bovendien de volgende gegevens:
   a. de identiteit en het adres van de ondernemer, inclusief het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer;
   b. het recht van de consument de overeenkomst binnen veertien dagen te ontbinden overeenkomstig artikel 5 lid 5 en 6;
   c. indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact met de ondernemer via telefoon of internet: de hoogte van het geldende tarief;
   d. de geldigheidsduur van het aanbod.

4. Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de consument hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.
2. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt de ondernemer een elektronische bevestiging naar de consument; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door de ondernemer kan de consument de opdracht annuleren.
3. Nadat een overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, worden de in artikel 3 lid 3 en lid 6 bedoelde gegevens schriftelijk of op een andere, aan de consument ter beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt.

5. Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst

1. De consument kan een voor bepaalde duur gesloten overeenkomst te allen tijde annuleren en opzeggen. De ondernemer doet de consument hiervan een bevestiging toekomen. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake contactonderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling en tussentijdse beëindigingsregeling. De consument moet betalen:

	Opleiding is korter dan 1 studiejaar	Opleiding is 1 studiejaar of langer dan 1 studiejaar
Annuleren tot 2 maanden voor aanvang	10% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal	10% van de overeengekomen prijs voor alleen het eerste studiejaar en onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal
Annuleren tussen 2 maanden en 1 maand voor aanvang	20% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal	20% van de overeengekomen prijs voor alleen het eerste studiejaar en onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal
Annuleren tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang	50% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal	50% van de overeengekomen prijs voor alleen het eerste studiejaar en onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal
Annuleren minder dan 2 weken voor aanvang	100% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal	100% van de overeengekomen prijs voor alleen het eerste studiejaar onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal
Tussentijdse beëindiging	100% van overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal	Bij tussentijdse beëindiging minimaal 2 maanden voor afloop van het betreffende studiejaar moet de student de overeengekomen prijs voor het lopende studiejaar betalen alsmede alle financiële

		verplichtingen uit de reeds verstreken studiejaren voor zover die nog openstaan. Bij tussentijdse beëindiging minder dan 2 maanden voor afloop van het betreffende studiejaar moet de student de overeengekomen prijs voor het lopende studiejaar betalen alsmede de prijs voor het eerstvolgende studiejaar en alle financiële verplichtingen uit de reeds verstreken studiejaren voor zover die nog openstaan.

2. Annulering voor dat het contactonderwijs is begonnen of tussentijdse beëindiging, geschiedt schriftelijk dan wel elektronisch;
3. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake uitsluitend een (deel)examen of een EVC-traject geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling:
   a. annulering voor aanvang geschiedt schriftelijk dan wel elektronisch;
   b. bij annulering tot zes weken voor aanvang is de consument de administratiekosten verschuldigd met een maximum van €50,-. Bij zogeheten computer based examens bedraagt deze termijn twee weken voor aanvang;
   c. bij latere annulering is de consument de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.
4. Bij afstandsonderwijs is, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen en na afloop van de bedenktijd, annulering mogelijk doch de consument blijft verplicht om de overeengekomen prijs volledig te voldoen.
5. Gedurende veertien dagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand met betrekking tot een educatieve dienst heeft de consument het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien de ondernemer niet alle wettelijk verplichte gegevens heeft verstrekt, waaronder die bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedraagt deze termijn veertien dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van twaalf maanden na het sluiten van de overeenkomst.
6. Bij een overeenkomst op afstand die hoofdzakelijk betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft de consument een termijn van veertien dagen waarbinnen hij de overeenkomst zonder opgaaf van redenen kan ontbinden. Deze termijn gaat in op de dag die volgt op de dag van ontvangst van het lesmateriaal. Indien het lesmateriaal echter periodiek wordt geleverd, zoals bij regelmatige aanvullingen van Syllabi of bij

boekenpakketten per jaar of semester, dan eindigt de bedenktijd veertien dagen, te rekenen vanaf de eerste dag na ontvangst van het eerste lesmateriaal. Indien de ondernemer niet alle wettelijk verplichte gegevens heeft verstrekt, waaronder die bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedragen deze termijnen veertien dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van twaalf maanden na de ontvangst van het lesmateriaal.

7. De ondernemer stelt aan de consument een formulier beschikbaar voor de genoemde ontbinding van de overeenkomst. De consument is niet verplicht dit formulier daartoe te gebruiken.
8. Met inachtneming van het bepaalde in lid 9, heeft de consument in geval van ontbinding overeenkomstig lid 5 en 6 recht op kosteloze terugbetaling van wat hij al heeft betaald. De ondernemer betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen veertien dagen na de ontbinding terug.
9. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 5 en 6 dient de consument eventueel van de ondernemer ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aan de ondernemer terug te zenden. De ondernemer is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening van de consument te laten komen. Het terugzenden geschiedt voor risico van de consument. Lesmateriaal dat op een elektronische gegevensdrager is aangeboden en waarvan het zegel van de verpakking is verbroken, kan niet worden geretourneerd en de prijs ervan moet volledig door de consument aan de ondernemer worden voldaan.
10. Indien de consument een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit lid 5 en 6 wordt, zonder dat de consument een boete is verschuldigd, een eventuele aanvullende overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van de ondernemer aan de consument van rechtswege ontbonden.
11. De educatieve dienst kan tijdens de bedenktijd alleen beginnen op uitdrukkelijk verzoek van de consument. In dergelijke gevallen behoudt de consument het recht op ontbinding van de overeenkomst conform lid 2. Als de consument in zo'n geval de overeenkomst binnen de bedenktijd ontbindt, dan is hij een evenredig deel van de prijs van de educatieve dienst aan de ondernemer verschuldigd.
12. Indien de educatieve dienst voor het overgrote deel wordt aangeboden door middel van een elektronische (leer)omgeving, dan eindigt het recht op ontbinding bij aanvang van de educatieve dienst, mits:
    a. de consument er van tevoren uitdrukkelijk mee heeft ingestemd dat de uitvoering kan beginnen voor het einde van de ontbindingstermijn en dat de consument verklaart afstand te doen van zijn recht van ontbinding, en
    b. de ondernemer de sub a bedoelde verklaring aan de consument heeft bevestigd.

13. Indien het aantal aanmeldingen voor een bepaalde opleiding of bepaalde opleidingsmodule naar het oordeel van de ondernemer onvoldoende is, staat het de ondernemer vrij de betreffende opleiding of opleidingsmodule te annuleren of met de consument een andere opleidingslocatie, andere

datum en/of ander tijdstip overeen te komen. Indien de ondernemer en de consument geen overeenstemming bereiken over deze wijzigingen dan heeft de consument het recht de betreffende opleiding of opleidingsmodule kosteloos te annuleren.

6. Auteursrechten

Het aangeboden cursusmateriaal is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik. Op alle door de ondernemer verstrekte zaken, zoals boeken, proefexamens, readers en software rusten auteursrechten van de ondernemer of van derden. De in dit artikel bedoelde zaken mogen niet zonder nadrukkelijke voorafgaande toestemming van de ondernemer worden vermenigvuldigd, openbaar gemaakt en/of op andere wijze ter kennis van derden worden gebracht of aan derden verstrekt, zowel gedurende de looptijd van de opleiding als nadien. Het is ook niet toegestaan het materiaal in gewijzigde vorm openbaar te maken of onder eigen naam te gebruiken zonder schriftelijke toestemming van de ondernemer. De copyright/ eigendomsrechten op de cursus/opleiding berusten volledig bij de ondernemer.

7. Prijswijzigingen

1. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van de educatieve dienst een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.
2. De consument heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als ná drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog vóór aanvang van de educatieve dienst de prijs wordt verhoogd.
3. Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.

8. Levering

1. Lesmateriaal
   a. De ondernemer levert het lesmateriaal tijdig aan de consument. Onder tijdige levering wordt mede verstaan het tijdig verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.
   b. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs is de maximale levertijd 30 dagen, tenzij anders wordt overeengekomen. Indien deze levertijd wordt overschreden, kan de consument zonder nadere ingebrekestelling de overeenkomst ontbinden.
   c. Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt onmiddellijk door de ondernemer vervangen zonder kosten voor de consument.
2. Correctiewerk
   a. De consument wordt geïnformeerd over de termijn waarbinnen ingezonden opdrachten of toetsen worden gecorrigeerd.

b. Het tijdstip van het terugontvangen van correcties moet in redelijke verhouding staan tot het tijdstip van aanvang van het vervolg van het onderwijs respectievelijk van een eventuele herkansing.

9. Conformiteit en niet-nakoming van de overeenkomst

1. De educatieve dienst en het geleverde lesmateriaal moeten voldoen aan de redelijke verwachting van de consument. Indien de consument zijn verplichtingen niet nakomt, dan is de ondernemer bevoegd zijn verplichtingen op te schorten. Indien de ondernemer zijn verplichtingen niet nakomt mag de consument zijn verplichtingen opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
2. De ondernemer heeft het recht van terughouding (retentie) als de consument tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.
3. Als één van de partijen in verzuim is met het nakomen van de overeenkomst, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

10. Betaling

1. Betaling vindt plaats door bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bankrekening op het tijdstip van de koop of levering, of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
2. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet de consument – met inachtneming van het bepaalde in lid 3 – betalen volgens de termijnen en de percentages, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.
3. Betaling van de educatieve dienst vindt plaats vóór het moment dat de opleiding van start gaat. De ondernemer mag van de consument verlangen dat het volledige bedrag uiterlijk 10 werkdagen vóór de dag van aanvang van de educatieve dienst, zoals bedoeld in artikel 3 lid 3 sub a, is voldaan.
4. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs moet betaling uiterlijk geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering. De consument kan door de ondernemer tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

11. Niet-tijdige betaling

De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 14 dagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.

a. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, stuurt de ondernemer de consument een herinnering. De consument krijgt alsnog 14 dagen de tijd om te betalen.
b. Als de consument na het verstrijken van deze termijn nog niet heeft betaald, is de ondernemer gerechtigd over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen en de buitengerechtelijke incassokosten.
c. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot €2.500,-; 10% over de daaropvolgende €2.500,- en 5% over de volgende €5.000,- met een minimum van €40,-.
d. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

12. Opschorten

Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 15 en 16 bepaalde, zal de ondernemer het in rekening brengen van rente en incassokosten opschorten.

13. Aansprakelijkheid van de ondernemer

Voor zover de ondernemer toerekenbaar tekortschiet en de consument daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van de ondernemer voor schade die niet het gevolg is van een letsel-, dood- of zaakschade, beperkt tot vergoeding van de directe schade. De aansprakelijkheid van de ondernemer voor letsel-, dood- of zaakschade wordt niet uitgesloten of beperkt. De aansprakelijkheid strekt zich uit tot personen in dienst van de ondernemer, dan wel aan personen die door de ondernemer zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.

14. Vertrouwelijkheid

Door consumenten verstrekte informatie wordt door de ondernemer, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. De ondernemer conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

15. Vragen en klachten

1. De ondernemer heeft de intentie de vraag of de klacht zo spoedig mogelijk en naar volle tevredenheid te beantwoorden. Voor de behandeling van vragen of klachten van administratieve aard of over de inhoud van de opleiding is de ondernemer telefonisch en per e-mail bereikbaar. Deze vragen of klachten worden door de ondernemer binnen 10 werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Vragen of klachten die een langere verwerkingstijd vragen, worden door de ondernemer per

omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
2. De ondernemer doet er uiteraard alles aan om fouten in het studiepakket en de verzending daarvan te voorkomen. Mocht er desondanks iets niet in orde zijn, dient de consument dat dan binnen 10 dagen na ontvangst van het pakket te melden. Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer. Klachten die niet binnen 2 maanden zijn ingediend zijn niet ontvankelijk. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.

16. Geschillenregeling

1. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
2. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, meer informatie is te vinden op: www.degeschillencommissie.nl.
3. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij de ondernemer heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Een geschil dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet hij eerst de consument schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
8. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.
9. In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de student, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 8 van dit artikel geen toepassing.

17. Nakominggarantie

1. De NRTO staat garant voor de nakoming van de bindend adviezen van de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen door zijn leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending daarvan ter vernietiging aan de rechter voorlegt.
2. De NRTO verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de consument is voldaan aan de innamevereisten (betaling klachtengeld, ontvangst ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting), van één van de volgende situaties sprake is:
   + aan het lid is surseance van betaling verleend of
   + het lid is failliet verklaard of
   + de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd.

   Bepalend voor deze laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de NRTO aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.
3. De garantstelling door de NRTO is beperkt tot €10.000,- per bindend advies. De NRTO verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat de consument die op deze garantie een beroep doet, zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de NRTO overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie. Voor het meerdere heeft de NRTO een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt. Deze inspanningsverplichting houdt in dat de consument wordt aangeboden zijn vordering voor het meerdere eveneens aan de NRTO over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam en op kosten van de NRTO de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument of de consument wordt aangeboden dat de NRTO op naam van de consument en op kosten van de NRTO de (buiten)gerechtelijke incassoprocedure zal voeren, een en ander ter keuze van de NRTO.

18. Wijzigingen

Avans Hogeschool MB BV zal deze algemene voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de NRTO en de Consumentenbond.