

Kwaliteit in glas- en gevelreiniging

Voor opdrachtgevers zijn schone ramen en gevels belangrijk. Toch gaat het tegenwoordig niet alleen over het eindresultaat, ook om veilig werken op hoogte. Mede dankzij een sterke branchevereniging worden deze zaken professioneel opgepakt. Voor opdrachtgevers is werken met een OSB-lid een garantie dat er zaken gedaan wordt met een professioneel bedrijf dat zich houdt aan de regels.

Belangenbehartiging

Binnen de Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB) zijn ruim 200 professionele glas- en gevelreinigingsbedrijven aangesloten. OSB behartigt de belangen van de werkgevers door bijvoorbeeld het afsluiten van de Collectieve Arbeidsovereenkomst, Arboconvenant en politieke lobby en imago-versterking. Op allerlei manieren timmert OSB aan de weg om bedrijven te helpen zich nog verder te professionaliseren.

Veilig werken op hoogte

Werken op hoogte vormt één van de grootste risico's binnen de glazenwassers- en gevelreinigersbranche. Het is van het grootste belang dat dit op een veilige manier gebeurt. De Arbeidsinspectie ziet nauwlettend toe op de naleving van de regels vanuit de ARBO-wet. Zo moet voor alle te bewassen objecten een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) zijn opgesteld. Hierin zijn alle risico's in het werken aan het object beschreven, is aangegeven hoe het object bewassen wordt en welke voorzorgsmaatregelen er moeten worden genomen. Om het werk veilig te kunnen uitvoeren, heeft de glazenwassersbranche flink geïnvesteerd in nieuwe technische hulpmiddelen. Ook opdrachtgevers treffen speciale voorzieningen aan hun panden, waarbij het glazenwassersbedrijf vanwege de specialistische kennis vaak betrokken wordt.



Keurmerk Glas & Gevel

Specifiek voor haar leden heeft OSB het keurmerk Glas & Gevel in het leven geroepen. Naast elementen uit ISO en VCA zijn normen toegevoegd die het nieuwe OSB keurmerk extra onderscheidend maken. Deze hebben onder meer betrekking op de klanttevredenheid, medewerkerstevredenheid, maatschappelijk verantwoord ondernemen en de glasbewassing zelf. Een opdrachtgever die in zee gaat met een OSB gecertificeerd bedrijf weet dat voldaan wordt aan alle eisen op het gebied van betrouwbaarheid, veiligheid en bedrijfsvoering. Daarbij is de voortdurende kwaliteitsverbetering waaraan een bedrijf zich committeert van onderscheidend belang.

En verder

Met haar activiteiten is OSB daarbij niet alleen een steun in de rug voor haar leden, maar ook richting opdrachtgevers. Om de afspraken tussen opdrachtgever en -nemer goed te regelen heeft OSB leveringsvoorwaarden voor haar leden ontwikkeld. Deze treft u aan de ommezijde aan.



Wilt u meer weten over de activiteiten van OSB?

Kijk dan op de internetsite www.osb.nl. U kunt ook bellen met de medewerkers van het OSB-Schoonmaakhuis via telefoonnummer (073) 648 38 50.



ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR REINIGING IN INDUSTRIE, AAN GEVELS EN NA KALAMITEITEN

Vastgesteld door: De Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB)

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op:
 - Industriële reiniging: het verwijderen, afvoeren en (doen) verwerken van vervuiling, afzetting en dergelijke in de ruimste zin van het woord, van of in industriële gebouwen, installaties, magazijnen etcetera, ongeacht of deze werkzaamheden periodiek of incidenteel worden uitgevoerd.
 - Gevelreiniging: het verwijderen van aangebrachte of door atmosferische invloeden ontstane vervuiling aan verticale en/of horizontale oppervlakken, ongeacht de materiaalsoort -structuur, alsmede het op bedoelde oppervlakken aan- of opbrengen van lagen met beschermende, afstotende en/of impregnerende werking een en ander in de ruimste zin van het woord.
 - Kalamiteiten reiniging: het na een kalamiteit beredderen, reinigen en/of reconditioneren van opstallen, voorraden, machines en/of inventaris een en ander in de ruimste zin van het woord.
- Partijen:
 - Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon, ten behoeve van wie op basis van deze voorwaarden, werkzaamheden als hierboven onder a. beschreven worden verricht. Niet als opdrachtgever in de zin van deze voorwaarden kan worden beschouwd de natuurlijke of rechtspersoon ten behoeve van wie in onderaanneming bedoelde werkzaamheden worden verricht, terwijl die werkzaamheden door zichzelf zijn aangenomen. (Zie ook: Algemene Voorwaarden van Onderaanneming OSB).
 - Aannemer: de natuurlijke of rechtspersoon, die op basis van deze voorwaarden ten behoeve van de opdrachtgever werkzaamheden uitvoert.
- Werkomschrijving: Een aan de opdrachtbevestiging gehecht formulier, waarop de aannemer in overleg met de opdrachtgever een omschrijving geeft van de te verrichten werkzaamheden, en van de te verzorgen en/of voorbereidingsmaatregelen welke door de opdrachtgever zullen worden getroffen. Bij periodiek te verrichten werkzaamheden zal op het formulier tevens worden aangegeven in welke frequentie de verschillende werkzaamheden zullen worden reinig.
- Object: Het te behandelen, c.q. te reinigen oppervlak, gebouw, de installatie, voorraad, inventaris en andere roerende en/of onroerende zaken ten behoeve waarvan werkzaamheden dienen te worden verricht.

Artikel 2 Offerte

Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is vermeld.

Artikel 3 Opdrachtbevestiging

- Nadat door de aannemer de inhoud van de overeenkomst is bevestigd door toezending aan de opdrachtgever van de opdrachtbevestiging plus de werkomschrijving, mag de aannemer ervan uitgaan, dat de opdrachtgever zich met de opdrachtbevestiging en werkomschrijving volledig akkoord heeft verklaard, tenzij de opdrachtgever binnen acht dagen na ontvangst van de opdrachtbevestiging en werkomschrijving de aannemer door middel van een aangetekend schrijven van het tegendeel bericht.
- Uitsluitend de voorwaarden gesteld op de opdrachtbevestiging en de daarbij behorende werkomschrijving, zijn bepalend voor de inhoud van de tussen partijen geldende overeenkomst.
- Bij eenmalige werkzaamheden wordt de opdrachtgever geacht met de opdrachtbevestiging en de werkomschrijving te zijn akkoord gegaan, doordat hij deze heeft ondertekend, of doordat hij heeft toegestaan dat met de uitvoering der werkzaamheden wordt begonnen.

Artikel 4 Wijziging van de overeenkomst

Wijzigingen van hetgeen volgens de opdrachtbevestiging is overeengekomen zijn, behoudens de gevallen genoemd in artikel 6, lid b en artikel 9, lid c van deze algemene voorwaarden, voor partijen slechts bindend, indien die wijzigingen door partijen schriftelijk zijn overeengekomen, in de vorm van een aanvullingsclausule op de oorspronkelijke opdrachtbevestiging.

Artikel 5 Onderaanneming

- De aannemer zal slechts met schriftelijke toestemming van de opdrachtgever de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden laten verrichten. Deze toestemming is niet vereist voor glazenwaswerkzaamheden en/of eenmalige werkzaamheden.
- De aannemer zal de opdrachtgever op de hoogte stellen indien glazenwaswerkzaamheden en/of eenmalige werkzaamheden door derden zullen worden verricht.
- Voor onderaanneming ten behoeve van de aannemer zijn de Algemene Voorwaarden voor Onderaanneming OSB van toepassing.

Artikel 6 Uitvoering van de overeenkomst

- Werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd op werkdagen - niet zijnde christelijke of nationale feestdagen - van maandag tot en met vrijdag. Indien plotseling intredende bijzondere omstandigheden zulks noodzakelijk maken, naar het oordeel van de opdrachtgever, danwel de aannemer, kan in overleg van het hier bepaalde worden afgeweken.
- De werkzaamheden zullen worden uitgevoerd overeenkomstig de overeengekomen werkomschrijving, met dien verstande dat door de aannemer aangebrachte geringe wijzigingen die geen afbreuk doen aan de kwaliteit van het werk, zijn toegestaan.
- De werkzaamheden zullen worden uitgevoerd binnen het kader van de Arboret en binnen de door de Arbeidsinspectie opgestelde richtlijnen.

Artikel 7 Contractnaleving en controle

- Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst of, bij eenmalige werkzaamheden, bij inspectie direct na oplevering door de opdrachtgever geconstateerd wordt, dat de uitvoering van de werkzaamheden in belangrijke mate in negatieve zin afwijkt van de overeengekomen werkomschrijving, of indien de opdrachtgever constateert dat het resultaat van de verrichte werkzaamheden duidelijk beneden een tevoren schriftelijk afgesproken kwaliteitsniveau blijft, zal de opdrachtgever na constatering de aannemer binnen 14 dagen door middel van een aangetekend schrijven in kennis stellen van de door hem geconstateerde afwijking.
- Beoefde schriftelijke in kennisstelling bevat tenminste:
 - een nauwkeurige omschrijving van het tijdstip, de plaats, aard en ernst van de geconstateerde afwijking;
 - een redelijke termijn waarbinnen de aannemer de geconstateerde afwijking dient te herstellen.
- Indien door de aannemer de geconstateerde afwijking niet binnen de gestelde termijn of niet op behoorlijke wijze wordt hersteld, staat het de opdrachtgever vrij de gesloten overeenkomst onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst als te ontbinden. De opdrachtgever zal de aannemer van de ontbinding van de overeenkomst bij aangetekend schrijven in kennis stellen. Van ontbinding van de overeenkomst zal evenwel geen sprake zijn, indien de geconstateerde afwijking de eerste afwijking is die door de opdrachtgever aan de aannemer gemeld wordt binnen een periode van 6 maanden, of indien de geconstateerde afwijking van zo gering belang is, dat bij redelijke afweging van de belangen van de opdrachtgever en de aannemer een zodanige afwijking niet tot ontbinding van de overeenkomst zou mogen leiden.

Artikel 8 Hulpmiddelen

- Alle kosten van de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde hulp- en reinigingsmiddelen zijn in de prijs inbegrepen. De aannemer is vrij in zijn keuze van hulp- en reinigingsmiddelen, tenzij anders is overeengekomen.
- In afwijking van het hierboven onder a. bepaalde, zal de opdrachtgever ten voor de uitvoering van het werkomschrijving water, gas, elektriciteit, lucht en stoom kosteloos beschikbaar stellen. Bij werkzaamheden aan de buitenkant van een gebouw, is het de aannemer toegestaan kosteloos gebruik te maken van de voorzieningen, welke aan het gebouw ten behoeve van buitenwerkzaamheden aanwezig zijn.
- In overleg tussen opdrachtgever en aannemer zullen voldoende afsluitbare ruimten voor materiaalopslag, uitsluitend voor gebruik door de aannemer, kosteloos ter beschikking worden gesteld. De opdrachtgever is ook overigens gehouden om de bedrijfsmiddelen (daaronder mede begrepen materialen, middelen en machines) van de aannemer, die in haar ruimte wordt gebruikt en opgeslagen, als een goed huisvader te beheren, de bedrijfsruimte goed af te sluiten en alle maatregelen te nemen die voor het behoud van die bedrijfsmiddelen noodzakelijk zijn. De ten behoeve van de schoonmaakwerkzaamheden ingezette materialen, bedrijfsmiddelen en machines blijven eigendom van de aannemer. De opdrachtgever is gehouden om op eerste verzoek van de aannemer eraan mee te werken, dat de aannemer bedoelde goederen terug kan nemen
- In overleg met de aannemer zal de opdrachtgever ten behoeve van het personeel van de aannemer voldoende faciliteiten kosteloos ter beschikking stellen, zoals kleedruimten, berging en dergelijke.

Artikel 9 Prijs

- De prijs is gebaseerd op de bij de opname van de werkzaamheden geconstateerde, respectievelijk aangenomen staat van het object.
- Indien in de in lid a. van dit artikel genoemde omstandigheden wijzigingen optreden die naar het oordeel van de aannemer prijsaanpassingen noodzakelijk maken, zal die prijsaanpassing in overleg met de opdrachtgever en met inachtneming van artikel 4 geschieden.
- Indien, bij periodiek uit te voeren werkzaamheden, tijdens de looptijd van de overeenkomst een wijziging plaatsvindt in de loon- en/of andere kosten van de aannemer, tengevoelge van (een) wijziging(en) in de betrokken cao, danwel als gevolg van wetten, besluiten of beschikkingen van overheidswege van een dwingend karakter, of indien wijzigingen plaatsvinden in de kosten van de gebruikte hulpstoffen, materialen, transportmiddelen en dergelijke, zal een aanpassing van de contractsprijs plaatsvinden.

Artikel 10 Betaling

- Bij eenmalige werkzaamheden dient voor de aanvang van de werkzaamheden, bij wijze van voorschot, betaling van 30% van de aanneemsom te geschieden op een door de aannemer aangewezen bank- of girorekening. Bij niet-eenmalige werkzaamheden vindt facturering plaats op de in de offerte genoemde tijdstippen. Indien de offerte hierover niets naders regelt, vindt facturering plaats uiterlijk in de derde week van of de kalendermaand of vierwekelijkse periode.

- Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, bij gebreke waarvan de opdrachtgever in verzuim geraakt, zonder dat zulks afzonderlijke ingebrekestelling behoeft. De ten gevolge van het verzuim ontstane kosten van invordering, zowel de gerechtelijke als buitengerechtelijke, komen voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op 15% van de hoofdsom. Vanaf de dag van verzuim is de wettelijke rente verschuldigd, waarbij een gedeelte van een maand als een gehele maand wordt aangemerkt. Betaling dient te geschieden zonder enige aftrek of compensatie.
- Indien, onder meer bij brand- en roetreiniging, de werkzaamheden van de aannemer strekken tot het herstellen van schade waarvoor van de kant van de opdrachtgever recht bestaat op het innen van verzekeringsgelden, zal de opdrachtgever meewerken aan een cessie van zijn vordering op de verzekeraar tot de hoogte van de aanneemsom. Dit laat onverlet de verplichting van de opdrachtgever tot betaling van de BTW, indien en voor zover deze niet in de verzekeringsgelden zijn inbegrepen.
- Betalingsgeschillen kunnen, in afwijking van artikel 17, worden voorgelegd aan de rechter, die volgens de wettelijke competentieregels bevoegd is.

Artikel 11 Eigendomsvoorbehoud

Wanneer de aannemer goederen aan de opdrachtgever verkoopt, zoals schoonmaakmiddelen en sanitaire benodigdheden, behoudt de aannemer zich de eigendom van de goederen voor, totdat de op de goederen betrekking hebbende rekeningen door de opdrachtgever zijn betaald. De aannemer is gerechtigd om zonder verdere aanzegging de goederen, voor zover niet verbruikt, terug te nemen nadat de vervalt termijn van de ter zake van die goederen door haar aan de opdrachtgever gezonden rekeningen zal zijn verstreken.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

- De aannemer is uitsluitend aansprakelijk voor schade aan het behandelde/bewerkte object wanneer die schade het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming c.q. nalatigheid van de aannemer, diens personeel of onderaannemers bij de uitoefening van de overeengekomen werkzaamheden. De aansprakelijkheid kan niet meer belopen dan het te factureren respectievelijk overeengekomen bedrag van de behandeling/bewerking die is toegepast, doch met een maximum van € 1.134.000. Boven € 1.134.000 is de aannemer niet aansprakelijk.
- De schade, zoals bedoeld in lid a waarvoor de aannemer tot aan het genoemde maximum aansprakelijk is, blijft beperkt tot de directe materiële schade en letselschade. De aannemer is nimmer aansprakelijk voor vermogensschade en gevolgschade.
- De aannemer heeft een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven (AVB) afgesloten met het oog op de in voorgaande leden bedoelde aansprakelijkheid. Bij zaken onder opzicht komt in afwijking van het gestelde in lid a en b de schade voor vergoeding in aanmerking tot het bedrag waartegen aannemer verzekerd is, met een minimum verzekerd bedrag van € 50.000 per aanspraak en € 100.000 per verzekeringsjaar.
- Aannemer is niet aansprakelijk voor schade door fouten of tekortkomingen in gegevens die door of namens de opdrachtgever zijn verstrekt, danwel voor schade die het gevolg is van een eigen gebrek van het object.
- De opdrachtgever vrijwaart de aannemer voor aanspraken van derden wegens bij, of ten gevolge van, de uitvoering van deze overeenkomst geleden schade.
- Bij reiniging, anders dan periodiek schoonmaakonderhoud, aanvaardt de aannemer geen aansprakelijkheid voor schade aan beplanting, gazons, bestrating, leidingen, putten e.d.
- Geen aansprakelijkheid wordt aanvaard voor schade aan voegwerk.
- Voor de overeengekomen werkzaamheden waarbij materialen worden gebruikt of verbruikt en/of afvalstoffen ontstaan, blijft de opdrachtgever eigenaar en verantwoordelijk voor de plaats waar en de wijze waarop de opdrachtgever zich van de gebruikte of verbruikte materialen en/of afvalstoffen wil ontdoen.
- Voor schades die niet zijn genoemd in dit artikel is de aannemer niet aansprakelijk.
- De opdrachtgever is verplicht om een schade binnen 14 dagen na het schadevoorkal te melden.

Artikel 13 Garantie

Indien door de aannemer garanties worden verstrekt, betreffen deze alleen de door hem of namens hem aan het object verrichte handelingen/bewerkingen.

Artikel 14 Relatiebeding

- Het is de opdrachtgever niet toegestaan, om tijdens de looptijd van de arbeidsovereenkomst van het personeel van de aannemer met de aannemer, respectievelijk gedurende de duur van de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de aannemer en gedurende een periode van 6 maanden na beëindiging daarvan, personeel van de aannemer in dienst te nemen, respectievelijk op enigerlei wijze, direct of indirect, en buiten de aannemer om, in te schakelen voor het verrichten van werkzaamheden ten behoeve van de opdrachtgever.
- Indien zonder toestemming van de aannemer door de opdrachtgever een arbeidsverhouding en/of ander overeenkomst tot het verrichten van werkzaamheden of diensten wordt aangegaan met de in lid a. van dit artikel bedoelde Werknemers en binnen de in lid a. genoemde periode van 6 maanden, verbeurt de opdrachtgever aan de aannemer een boete van € 500 per bedoelde arbeidsverhouding/overeenkomst per week of een gedeelte van een week dat een zodanige arbeidsverhouding/overeenkomst heeft geduurd respectievelijk nog voortduurt.

Artikel 15 Duur van de overeenkomst en beëindiging

- De overeenkomst wordt geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen.
- Beëindiging van de overeenkomst kan, door beide partijen, slechts bij aangetekend schrijven geschieden. De opzegtermijn bedraagt in alle gevallen minimaal 3 maanden en vangt aan:
 - bi opzegging door aannemer: op het moment dat opzegging bij aangetekend schrijven is geschied.
 - bi opzegging door opdrachtgever:
 - indien aannemer meedingt in nieuwe aanbestedingsprocedure: op het moment dat de nieuwe aannemer schriftelijk aan aannemer bekend is gemaakt;
 - indien aannemer niet meedingt in nieuwe aanbestedingsprocedure: op het moment dat opzegging bij aangetekend schrijven is geschied, echter met dien verstande, dat minimaal 1 maand van de opzegtermijn dient te liggen na het moment, waarop de nieuwe aannemer of het besluit tot herinbesteding schriftelijk aan aannemer bekend is gemaakt. Opzegging geschiedt tegen het einde van de kalendermaand.
- Onverminderd het bepaalde in het vorige lid zijn partijen bevoegd de gesloten overeenkomst ook met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat enige ingebrekestelling zal zijn vereist, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, op het moment dat:
 - de wederpartij surséance van betaling aanvraagt;
 - de wederpartij in staat van faillissement is verklaard.

Artikel 16 Contractswisseling en werkgelegenheid

- De aannemer zal zijn personeel belonen conform de geldende cao-bepalingen. Hij zal alle inhoudingen en opdrachten verrichten voor Loonbelasting, premie Sociale Verzekeringswetten, A.O.W. etc. De aannemer vrijwaart de opdrachtgever voor alle aanspraken dienaangaande.
- De aannemer verbindt zich jegens de opdrachtgever zich te gedragen conform het bepaalde omtrent werkgelegenheid bij contractswisseling in de Collectieve Arbeidsovereenkomst in het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (CAO). De aannemer zal derhalve zowel bij het aangaan van de overeenkomst met de opdrachtgever, alsook bij het gedinging ervan - voorzover hierbij sprake zal zijn van contractswisseling - in overleg treden met de andere in het geding zijnde aannemer, teneinde zoveel mogelijk werkgelegenheid te behouden, en om uitvoering te geven aan een, conform CAO, mogelijk op één van beide aannemers rustende verplichting tot het aanbieden van een arbeidsovereenkomst aan het schoonmaakpersoneel.
- Voorzover de opdrachtgever, na beëindiging van de overeenkomst met de aannemer, de werkzaamheden zoals genoemd in artikel 1 lid a niet uitbesteedt aan een ander docht inbesteedt, zijn de artikelen BW 7:662 e.v. inzake overgang van onderneming van toepassing.

Artikel 17 Overmacht

- Bij periodiek uit te voeren werkzaamheden zal, indien de overeengekomen werkzaamheden door overmacht bij de opdrachtgever, of de door hem getroffen maatregelen, tijdelijk - ten hoogste 3 maanden - niet of slechts gedeeltelijk kunnen worden uitgevoerd, geen recht op vermindering van de overeengekomen totaalprijs ontstaan voor die periode. Indien de overmachtoestand langer duurt dan de hierboven genoemde termijn, zullen de aannemer en de opdrachtgever overleg plegen over de totaalprijs die zal gelden voor de resterende overmachtsperiode.
- Indien bij eenmalige werkzaamheden (verder) uitvoering van de werkzaamheden geheel of gedeeltelijk onmogelijk wordt of in ernstige mate bemoeilijkt wordt - hetgeen onder meer het geval zal zijn bij het (tijdig) verkrijgen van voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijke vergunningen of bij aan het object klevende aanvankelijk verborgen belemmeringen - zullen opdrachtgever en aannemer met elkaar in overleg treden om te bepalen op welke wijze de werkzaamheden zullen worden beëindigd, of zullen worden voortgezet.
- Voor zover werkzaamheden zullen worden beëindigd, zullen aan opdrachtgever de kosten in rekening worden gebracht, welke met het oog op de uitvoering van de opdracht door de aannemer zijn gemaakt. Voor zover werkzaamheden zullen worden voortgezet, zal zulks geschieden met inachtneming van het bepaalde in artikel 6 onder b. van deze algemene voorwaarden.

Artikel 18 Geschillen

- Alle geschillen omtrent interpretatie, uitvoering en beëindiging van de overeenkomst zullen, met uitsluiting van de burgerlijke rechter en van hoger beroep, ter berechting worden voorgelegd aan de Raad van Arbitrage voor de Schoonmaak- en Bedrijfsdienstenbranche. Een geschil is aanwezig, wanneer één van partijen verklaart dat zulks het geval is. De betreffende verklaring dient per aangetekend schrijven aan de wederpartij te worden medegedeeld.
- Behandeling van een geschil door de Raad van Arbitrage voor de Schoonmaak- en Bedrijfsdienstenbranche schorst de mogelijkheid de overeenkomst als ontbonden te beschouwen op grond van feiten welke aanleiding waren tot het geroepen geschil.
- De Raad van Arbitrage voor de Schoonmaak- en Bedrijfsdienstenbranche zal het geschil berechten conform het hem opgelegde reglement.