

Algemene voorwaarden Rijschool Struijcken

Artikel 1 Werkingssfeer

A. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en de uitvoering van een tussen de leerling en Rijschool Struijcken gesloten overeenkomst van opdracht tot dienstverlening, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Het afnemen van rijlessen of andere zaken betekent automatisch dat de leerling de algemene voorwaarden accepteert.

B. indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.

C. indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.

D. een overeenkomst komt tot stand door ondertekening door de leerling of indien deze minderjarig is door zijn/haar wettelijke vertegenwoordigers of door het afnemen van een product.

Artikel 2 Definities

Leerling: Degene die opdracht geeft aan Rijschool Struijcken om rijlessen te volgen en rijonderricht ontvangt van de instructeur teneinde het bewijs van rijvaardigheid te verkrijgen.

Instructeur: Degene die rijonderricht geeft aan de leerling teneinde het bewijs van rijvaardigheid voor de leerling te verkrijgen.

Rijonderricht: Rijonderricht is het verkrijgen van autorijlessen en aanwijzingen van de instructeur die de leerling zal opvolgen en benodigd zijn op verantwoorde wijze deel te nemen aan het CBR praktijkexamen teneinde een bewijs van rijvaardigheid te verkrijgen.

Rijschool Struijcken wordt ook naar verwezen als de rijschool of rijschoolhouder: degene die opdracht van de leerling heeft verkregen teneinde rijonderricht te geven en een instructeur in staat dient te stellen om de leerling het bewijs van rijvaardigheid te verkrijgen.

Artikel 3 Algemeen

Gedurende een rijles is de leerling niet de juridische bestuurder van het voertuig, maar enkel de feitelijke bestuurder. Dit betekent dat zolang er sprake is van een autorijles de instructeur, c.q. bij het afleggen van een examen voor het verkrijgen van een bewijs van rijvaardigheid de examinerator, juridisch aansprakelijk is. Processen verbaal voor overtredingen van de Wegenverkeerswetgeving zijn derhalve de verantwoordelijkheid van de instructeur c.q. examinerator. Dit geldt eveneens voor de gevolgen van een ongeluk. Onder een autorijles wordt mede begrepen het afleggen van een onderzoek naar het verkrijgen van een bewijs van rijgeschiktheid en rijvaardigheid (rijexamen).

Artikel 4 Verplichtingen ten aanzien van de rijnschool

De rijnschool draagt er zorg voor dat:

- A. rijnderricht wordt gegeven door instructeurs die voldoen aan de bepalingen van de Wet Rijnderricht Motorrijtuigen (WRM)
- B. er een rijopleiding wordt gegeven die er op gericht is de leerling zo ver op te leiden, dat er op verantwoorde wijze kan worden deelgenomen aan het CBR-praktijkexamen.
- C. nadat de leerling de kosten van het onderzoek aan de rijnschool heeft voldaan de aanvraag voor het onderzoek naar de rijvaardigheid door de rijnschool onder voldoening van de daarvoor geldende bedragen en onder overlegging van de benodigde bescheiden- daadwerkelijk is ingediend bij de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR); e.e.a. mits de leerling de rijnschool hiertoe gemachtigd heeft bij het CBR, uiterlijk twee weken na de datum waarop in overleg met de leerling is besloten dat het onderzoek naar de rijvaardigheid kan worden aangevraagd.
- D. de leerling, die via de rijnschool het onderzoek heeft aangevraagd, op de datum en tijd waarvoor hij/zij is opgeroepen door het CBR, tot het afleggen van een onderzoek naar de rijvaardigheid de beschikking heeft over hetzelfde les(- motor)voertuig als waarin hij/zij de rijlessen heeft ontvangen; dan wel over een gelijkwaardig les(motor)voertuig beschikt waarbij in het geval sprake is van een substantieel ander type hij/zij daarin gedurende minimaal een lesuur rijnderricht heeft ontvangen
- E. de tijdsduur van de te geven rijlessen, zoals overeengekomen in de lesovereenkomst, volledig wordt benut voor het geven van rijlessen
- F. er verzekeringen zijn afgesloten, welke een passende dekking bieden tegen aansprakelijkheid van de rijnschool jegens de leerling tijdens rijnderricht, dan wel onderzoek naar rijvaardigheid, veroorzaakte schade. Deze verzekeringen zijn in overeenstemming met hetgeen in de rijopleiding branche gebruikelijk is.

Artikel 5 Verplichtingen ten aanzien van de leerling

De leerling verplicht zich:

- A. aan het begin van de opleiding de rijnschool te machtigen met zijn DigiD gegevens + SMS bevestiging via mijn.cbr.nl teneinde het reserveren van tussentijdse toets/examens mogelijk te maken. Gelijktijdig vult de leerling een Gezondheids Verklaring in en betaalt deze rechtstreeks aan het CBR. Tevens zorgt de leerling dat deze gegevens actueel blijven.
- B. ervan te overtuigen of dat, indien het onderzoek naar de rijvaardigheid met goed gevolg is afgelegd, op grond van zijn/haar verblijfsstatus een rijbewijs kan worden afgegeven. De rijnschool kan er niet voor aansprakelijk worden gesteld indien aan een leerling de afgifte van het rijbewijs wordt geweigerd.
- C. te melden dat er geen sprake is van ontzegging van de bevoegdheid tot het besturen van een motorvoertuig. Mocht gedurende de rijopleiding/het examen blijken dat de leerling een ontzegging heeft tot het besturen van een motorvoertuig dan is de rijnschool niet aansprakelijk voor de hieruit voortvloeiende consequenties en volgt nimmer terugbetaling van genoten

rijlessen of examenvergoedingen.

D. een Gezondheidsverklaring in te dienen, naar waarheid in te vullen en te betalen aan het CBR. De rijsschool is niet aansprakelijk voor de uitslag van de medische rijgeschiktheid van de kandidaat. Terugbetaling van lesgeld over reeds gevolgde lessen is derhalve niet aan de orde.

E. te houden aan de afgesproken datum, tijd en plaats voor de rijles. Door de rijsschool wordt hierbij maximaal een wachttijd van 10 minuten in acht genomen. Deze wachttijd wordt gekort op de oorspronkelijke lesduur. Bij het niet verschijnen op het afgesproken lesuur zonder tijdige afzegging dient door de leerling de volledige lesprijs te worden voldaan; ook verandering van de eerder afgesproken plaats is alleen mogelijk wanneer dit tijdig is besproken en dit logistiek past in het lesschema van de rijsschool.

F. onder tijdige afzegging wordt verstaan afzegging binnen 72 uur voor de afgesproken tijd. Afzegging dient tijdens de kantooruren van de rijsschool te geschieden (08.00 uur en 18.00 uur) persoonlijk of middels een gemachtigde op het adres van de rijsschool of telefonisch. Afzegging per e-mailbericht dient minimaal 72 uur van tevoren te geschieden; app en sms-berichten worden niet geaccepteerd als opzegging. Een te laat afgezegde les wordt niet in rekening gebracht bij afzeggen wegens dringende redenen zoals: de begrafenis van een overledene in de naaste familie (t/m 2e graad) of een eigen spoedopname in het ziekenhuis. Bij ziekte, aangetoond middels een doktersverklaring, wordt u ook gevrijwaard van betaling.

G. alle aanwijzingen van de rijinstructeur tijdens de rijlessen op te volgen.

H. de mobiele telefoon uit te zetten tijdens de lessen, op weg naar huis na afloop van de les of het onderzoek naar de rijvaardigheid. Voor noodsituaties beschikt de instructeur over een mobiele telefoon.

I. bij een onderzoek naar de rijgeschiktheid, - tussentijdse toets, rijexamen, nader onderzoek en versneld bijzonder examen - een geldig legitimatiebewijs (of geldig vervangend document), het zelfreflectie-formulier en de oproepkaart te kunnen overleggen. De oproepkaart wordt via TOP van het CBR toegestuurd op het bij de machtiging vermelde e-mailadres. Bovendien moet de leerling bij een transportopleiding voorafgaand aan een les een geldig rijbewijs kunnen tonen.

J. eventuele medische klachten, waarvan hij/zij redelijkerwijs kan verwachten dat deze van invloed kunnen zijn op de bevoegdheid een motorvoertuig te besturen tijdig mede te delen aan de rijsschool c.q. het examenbureau voordat het rijonderricht c.q. het onderzoek naar de rijvaardigheid wordt begonnen. Indien de leerling nalaat dit te doen en het rijonderricht c.q. het onderzoek naar de rijvaardigheid daardoor moet worden onderbroken of afgebroken, kan de rijsschool hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld. Bij twijfel kan voor aanvang van de rijopleiding een "informatie Gezondheids Verklaring" worden ingevuld.

K. de lesauto schoon te houden: geen voeten of schoenen op de bekleding; niet eten, drinken of roken in de auto.

L. 15 minuten voor de afgesproken tijd gereed te zijn voor het ontvangen van rijonderricht. De leerling dient rekening te houden per lesuur ruim 75 min. weg te zijn).

M. de autogordel te dragen, ook als hij/zij achterin de auto als passagier meerijdt. Indien er

geen medische indicatie is voor het niet dragen van een autogordel, aangetoond met een verklaring van een arts, zal door de rijnschool bij het weigeren van het dragen van de autogordel geen rijonderricht worden gegeven. In deze situatie dient door de leerling de volledige lesprijs te worden voldaan.

N. voorafgaand aan het rijonderricht geen alcohol of andere stoffen tot zich te nemen die de rijvaardigheid kunnen beïnvloeden. Indien dit door instructeur voor of tijdens het rijonderricht wordt bemerkt, wordt niet of niet langer rijonderricht gegeven en dient het volledige lesgeld te worden betaald. Indien de instructeur het niet bemerkt en desalniettemin er tijdens het rijonderricht schade aan het voertuig en/of schade bij derden ontstaat - die aantoonbaar het gevolg is van het gebruik van dergelijke stoffen - is alle daaruit voortvloeiende schade voor rekening van de leerling en vrijwaart de rijnschool zich voor alle aansprakelijkheid.

O. na het aanvragen van een examen/tussentijdse toets is de leerling verplicht door te gaan met het volgen van het in onderling overleg nog benodigde aantal lesuren rijonderricht zoals overeengekomen met de instructeur voorafgaande aan de aanvraag bij het CBR tot het onderzoek naar de rijvaardigheid.

Artikel 6 Betaling

A. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen moet betaling van het lesgeld contant worden voldaan. Indien wordt overeengekomen dat er giraal wordt betaald dient deze betaling plaats te vinden vóór aanvang van de les.

B. De rijnschool is gerechtigd tijdens de duur van de lesovereenkomst haar lesprijs te verhogen. De leerling heeft in dat geval het recht om de lesovereenkomst schriftelijk te ontbinden, van welke bevoegdheid hij/zij gebruik kan maken tot twee weken na kennisneming van de prijsverhoging. De verhoging van de verschuldigde bijdragen aan het CBR of BNOR worden doorberekend in de kosten van het examen/tussentijdse toets of nader onderzoek. Verhoging van de bijdragen aan het CBR vallen buiten de ontbindende voorwaarden om de lesovereenkomst op te zeggen.

C. Indien contant dient te worden betaald - dan wel op basis van een schriftelijke overeenkomst een bedrag giraal dient te worden overgemaakt - en deze betaling uitblijft ontvangt de leerling binnen 14 dagen nadat de achterstand is opgetreden een factuur. De rijnschool is gerechtigd het bedrag van de achterstand te verhogen met de daarbij gepaard gaande administratiekosten. Deze bedragen € 15,00. De rijnschool is gerechtigd om bij een betalingsachterstand (tijdelijk) het rijonderricht te stoppen tot de achterstand in betaling is voldaan.

D. Indien 14 dagen na factuurdatum het factuurbedrag niet of niet volledig is voldaan, is de leerling van rechtswege in verzuim. In dat geval wordt over het nog openstaande bedrag wettelijke rente berekend. Het resterende gedeelte van de maand vanaf het moment waarop de betaling had moeten plaatsvinden, wordt als gehele maand aangemerkt.

E. Indien de leerling in verzuim verkeert, blijft de leerling het openstaande bedrag verschuldigd, en kan de rijnschoolhouder de vordering ter incasso uit handen geven aan een derde. In dat

geval is de rijsschool gerechtigd het verschuldigd bedrag met incassokosten te verhogen. Deze incassokosten omvatten zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke kosten.

Buitengerechtelijke kosten zijn alle kosten die aan de rijsschoolhouder in rekening worden gebracht door advocaten, procureurs, deurwaarders en ieder ander van wie de rijsschool zich bedient voor de invordering van het verschuldigde bedrag.

F. Indien de leerling een overeenkomst in de vorm van een zogenaamd pakket is aangegaan en het totaalbedrag is voldaan, is de rijsschool gerechtigd, als de leerling eerder stopt met lessen dan het aantal lessen uit het pakket, de pakketprijs om te zetten naar de prijs van losse lessen. De leerling zal dan bij verrekening van het saldo de losse lesprijs berekend krijgen. Bij slagen binnen het aantal lessen blijft de pakketprijs behouden. De leerling zal dan bij verrekening van het saldo de pakketprijs berekend krijgen. Indien een leerling een pakket heeft gekocht met een ingesloten praktijkexamen en de leerling neemt niet deel aan het door de rijsschool aangeboden examen, zal geen restitutie van examengeld plaatsvinden.

G. De rijsschool mag een redelijk bedrag aan inschrijvingsgeld / administratiekosten in rekening brengen. De leerling moet dit voor het begin voor de eerste les betalen.

Artikel 7 Theorie en theorie-examen

De leerling zorgt dat hij/zij op het moment dat dit nodig is in het bezit te zijn van een geldig theoriecertificaat. Een reservering voor een theorie-examen kan gemaakt worden via www.mijncbr.nl. De kosten worden via IDEal betaald aan het CBR.

Artikel 8 Aanvraag onderzoek naar de rijvaardigheid

(tussentijdse toets, rijexamen, nader onderzoek, versneld bijzonder examen) verder te noemen het onderzoek.

A. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen dienen de kosten van of ten behoeve van de aanvraag van het onderzoek na machtiging van de rijsschool giraal aan de rijsschool te worden voldaan.

B. Binnen veertien dagen na betaling van de aanvraag van het onderzoek geeft de leerling per mail door op welke datum hij/zij verhinderd is om een TTT of examen af te leggen. Indien de leerling geen data van verhindering aangeeft zal een willekeurige datum die beschikbaar is in het reserveringssysteem worden vastgelegd.

C. Indien het onderzoek geen doorgang vindt omdat de leerling niet of te laat op het onderzoek verschijnt, of omdat de leerling geen vereiste en/of geldige documenten kan tonen, dan zijn de kosten voor aanvraag van een nieuw onderzoek voor rekening van de leerling.

D. De rijsschool is na mondelinge of schriftelijke aankondiging gerechtigd tussentijdse prijswijzigingen van het praktijkgedeelte van het onderzoek door te berekenen en is verplicht op verzoek van de leerling een schriftelijke specificatie van die prijswijziging te geven.

E. Het CBR-praktijk-examen vindt zoveel mogelijk aansluitend aan de opleidingsperiode plaats.

Artikel 9 Opschorting en annulering

A. Rijschoolhouder is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de leerling de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, of indien door de vertraging aan de zijde van leerling niet langer van rijschoolhouder gevergd kan worden dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities zal nakomen.

B. Voorts is de rijschoolhouder bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van de rijschoolhouder gevergd kan worden.

C. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van de rijschoolhouder op de leerling onmiddellijk opeisbaar. Indien de rijschoolhouder de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

D. Indien de rijschoolhouder tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

E. Indien de ontbinding aan de leerling toerekenbaar is, is rijschoolhouder gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten daardoor direct en indirect ontstaan.

Artikel 10 Onderzoek naar de rijgeschiktheid

Wanneer één of meerdere vragen op de Gezondheidsverklaring met Ja moeten beantwoord worden dan volgt nader onderzoek door het CBR. De kosten voor de huur van het lesvoertuig om rijproef Rijgeschiktheid af te leggen worden apart in rekening gebracht.

Wanneer de arts van het CBR geen Verklaring van Gezondheid kan afgeven en hierdoor de rijopleiding gestopt moet worden volgt nimmer terugbetaling van de reeds genoten rijlessen.

Wanneer de Gezondheidsverklaring niet naar waarheid is ingevuld en tijdens het onderzoek rijvaardigheid (TTT of rijexamen) de examinerator besluit hiervan melding te maken bij de arts van het CBR zijn alle hieruit voortvloeiende consequenties en kosten voor rekening van de leerling.

Artikel 11 Onderzoek naar de rijvaardigheid

A. Indien het CBR of het BNOR het onderzoek wegens slechte weersomstandigheden op de afgesproken tijd geen doorgang laat vinden, kan de rijschool de leerling het lesgeld van één rijles in rekening brengen voor het opnieuw vastgestelde onderzoek, dit alleen als een les voor het examen was afgesproken.

B. Indien de leerling het onderzoek niet kan aanvagen of voltooien vanwege een van de redenen genoemd onder sub lid A, B of C, zal de rijschool ervoor zorgen dat voor de leerling een nieuw onderzoek wordt aangevraagd indien de leerling dit wenst. De rijschool staat ervoor in dat het aanvragen van het onderzoek geschiedt zonder kosten voor de leerling.

B-1. Een familielid tot en met de tweede graad van de leerling of van de instructeur is overleden en de begrafenis nog niet heeft plaatsgevonden, c.q. plaats zal vinden op de dag van het onderzoek zelf.

B-2. Het lesvoertuig, waarmee het onderzoek dient te worden afgelegd niet ter beschikking is en geen lesvoertuig van hetzelfde of gelijkwaardig type ter beschikking is.

B-3. Het lesvoertuig, waarmee het onderzoek dient te worden afgelegd, door de examiner van het CBR of de deskundige van het BNOR wordt afgekeurd en geen vervangend lesvoertuig van hetzelfde of gelijkwaardig type beschikbaar is.

C. In de in het tweede lid onder sub lid 1-3 genoemde gevallen garandeert de rijsschool bovendien dat de leerling, indien hij/zij opnieuw onderzoek wil aanvragen, 3 gratis rijlessen ontvangt. Dit is niet van toepassing indien het een nieuwe aanvraag betreft voor een tussentijdse toets.

Artikel 12 Privacy beleid

Rijsschool Struijcken verwerkt ter uitvoering van de cursus-, les- dan wel ieder anders luidende overeenkomst welke u met de rijsschool aangaat persoonsgegevens. Rijsschool Struijcken verwerkt uw persoonsgegevens dan ook in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbeschermingsbescherming, in kracht getreden per 25 mei 2018. Bij het aangaan van de lesovereenkomst, waar het privacybeleid onderdeel van uitmaakt, wordt u geacht bekend te zijn met de wijze waarop, voor welk doel en voor welk tijdsbestek Rijsschool Struijcken uw gegevens verwerkt en zo ook indien gewenst verwijderd kunnen worden.

Artikel 13 Geheimhoudingsverklaring

Rijsschool Struijcken verwerkt ter uitvoering van de cursus-, les- dan wel ieder anders luidende overeenkomst welke u met Rijsschool Struijcken aangaat persoonsgegevens. Rijsschool Struijcken verwerkt uw persoonsgegevens dan ook in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbeschermingsbescherming, in kracht getreden per 25 mei 2018. Bij het aangaan van de lesovereenkomst, waar het privacybeleid onderdeel van uitmaakt, wordt u geacht bekend te zijn met de wijze waarop, voor welk doel en voor welk tijdsbestek Rijsschool Struijcken uw gegevens verwerkt en zo ook indien gewenst verwijderd kunnen worden.

Rijsschool Struijcken verplicht zich, onvoorwaardelijk en onherroepelijk, tot geheimhouding tijdens en na beëindiging van de cursus- les- ofwel ieder anders luidende overeenkomst welke u met Rijsschool Struijcken aangaat van alle (bijzondere) persoonsgegevens waarvan zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden. Rijsschool Struijcken garandeert dat al haar werknemers die toegang hebben tot persoonsgegevens van cursisten, gebonden zijn middels de aan de in dit artikel omschreven verplichting tot geheimhouding en zich daarbij onthouden van het kopiëren, doorgeven, overdragen of anderszins ongeoorloofd verspreiden van persoonsgegevens aan derden. Deze verplichting geldt slechts niet indien en voor zover openbaarmaking is geboden op grond van de wet en/of rechterlijke uitspraak, in welk geval de te openbaren informatie zo beperkt mogelijk zal worden gehouden.

Artikel 14 Vrijwaring

A. De rijsschool vrijwaart de leerling voor aanspraken van derden als gevolg van botsing, aan- of overrijdingen tijdens de rijles evenals tijdens het onderzoek, met uitzondering van die voorvallen die het gevolg zijn van opzet en/of grove schuld van de leerling, alsmede ten gevolge van gebruik door de leerling van een stof waarvan hij weet of redelijkerwijs moet weten dat het gebruik daarvan – al dan niet in combinatie met het gebruik van een andere stof- rijvaardigheid kan verminderen, zodanig dat de leerling niet tot behoorlijk besturen van een voertuig in staat moet worden geacht.

B. Indien de leerling, ondanks zijn/haar verklaring, dat hem/haar bij rechterlijke uitspraak niet de bevoegdheid is ontzegd motorvoertuigen te besturen noch zijn/haar rijbewijs is ingevorderd, toch rijles neemt en indien de opgave onjuist is, vrijwaart de leerling de rijsschool volledig en zal eventueel terzake de opgelegde boetes geheel vergoeden, evenals alle andere financiële consequenties geheel overnemen.

C. De aansprakelijkheid van de rijsschool is te allen tijde beperkt tot het bedrag waarvoor is verzekerd en waarvoor daadwerkelijk dekking wordt verleend. De rijsschool is nooit aansprakelijk voor enige directe kosten en/of schade die voortvloeit uit of verband houdt met de lesovereenkomst.

Artikel 15 Beëindigen lesovereenkomst

Indien de lesovereenkomst is aangegaan voor een vast aantal lessen of voor een vast overeengekomen periode (bv. een pakketopleiding) kan de leerling de lesovereenkomst slechts beëindigen om dusdanig dringende redenen, dat van hem/haar redelijkerwijs niet verwacht kan worden deze te continueren, onder gehoudenheid de prijs voor de al genoten lessen vermeerderd met de prijs van één lesuur, evenals de administratiekosten van € 75,00 en het door de rijsschool reeds betaalde examengeld (CBR- of BNOR gedeelte). Indien een bedrag bij vooruitbetaling is voldaan, zal de rijsschool het verschuldigde bedrag restitueren onder aftrek van het door hem aan CBR of BNOR betaalde toets/examengeld en een bedrag naar rato van het aantal al genoten lessen vermeerderd met een vergoeding gelijk aan de prijs van één lesuur evenals de administratiekosten.

Artikel 16 Klachten

De leerling die klachten heeft over de uitvoering van de lesovereenkomst dient deze indien mogelijk voor het examen of toets kenbaar te maken teneinde de gelegenheid te bieden de klachten ter plaatse op te lossen. Indien de klachten niet naar tevredenheid worden opgelost kan de leerling - afhankelijk van de vereniging/ federatie waar de rijsschool bij is aangesloten - de klacht voorleggen.