



de geschillencommissie

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
*bezoekadres*  
Bordewijklaan 46, Den Haag  
**T** 070 - 310 53 10  
**F** 070 - 365 88 14

## HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE WARMTELEVERING?

### 1. Inleiding

U heeft een geschil met uw warmteleverancier. Samen komt u er niet uit. U kunt dan, als uw warmteleverancier een woningcorporatie is of een verhuurder als regel de hulp inroepen van de Geschillencommissie Warmtelevering.

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de Geschillencommissie werkt. Alle regels staan in een reglement, dat u op aanvraag gratis wordt toegestuurd.

### 2. Een eenvoudige en goedkope procedure

De procedure bij de Geschillencommissie kent een aantal voordelen:

#### *Eenvoudig:*

U ontvangt een vragenformulier om uw klachten kenbaar te maken. De warmteleverancier maakt naar aanleiding van dat vragenformulier vervolgens zijn standpunt kenbaar. Ten slotte kunt u uw klachten mondeling toelichten op een zitting van de Commissie. Een advocaat of andere vorm van rechtshulp is dus niet nodig.

#### *Goedkoop:*

Het klachtengeld bedraagt: € 27,50. Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portiekosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. De warmteleverancier moet u het klachtengeld (deels) vergoeden indien u (deels) in het gelijk wordt gesteld.

Schakelt u rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

#### *Gegarandeerde nakoming van de uitspraak:*

Zie punt 12 van deze brochure.

### 3. Wie zitten er in de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door Aedes (vereniging van woningcorporaties). Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel de Consumentenbond en Aedes een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de consument respectievelijk de warmteleverancier te behartigen.

### 4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

De Commissie kan in beginsel alle geschillen behandelen die ontstaan uit klachten van consumenten. De warmteleverancier moet bij de SGC voor de behandeling van geschillen zijn geregistreerd.

Woningcorporaties hebben soms hun warmteleveringsactiviteiten ondergebracht bij een aparte onderneming. In dat geval dient u uw klacht over de warmtelevering bij de commissie tegen de woningcorporatie in te dienen. Is uw warmteleverancier een energiebedrijf? Dan kan uw geschil mogelijk behandeld worden door de Geschillencommissie Energie in plaats van de Geschillencommissie Warmtelevering. Kijk op onze website of/bij welke geschillencommissie de warmteleverancier/woningcorporatie is aangesloten ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)). Komt u er zelf niet uit, neem dan contact met ons op dan helpen wij u verder.

De Commissie kan een geschil niet behandelen indien dit geschil betrekking heeft op in het kader van een door u uitgeoefend beroep of

bedrijf afgenomen leveringen of daarmee samenhangende diensten. Evenmin kan de Commissie een geschil behandelen dat betrekking heeft op schade als gevolg van dood, lichamelijk letsel of ziekte.

Voorts kan de Commissie een geschil niet behandelen, indien aan de warmteleverancier surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat het geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is geweest.

De commissie behandelt ook geen geschillen waarover vóór 1 januari 2014 bij de warmteleverancier is geklaagd.

### **5. Altijd eerst zelf proberen, let daarbij op de termijnen.**

Als u het geschil aan de Commissie wilt voorleggen, moet u altijd - zo snel mogelijk - eerst zelf proberen met de warmteleverancier tot een oplossing te komen. In de leveringsvoorwaarden van de warmteleverancier staan als regel termijnen genoemd waarbinnen u de klacht moet melden. Helpt een eerste telefoontje niet, stuur hem dan een brief met uw klacht.

Wordt de klacht niet opgelost, dan moet u binnen 12 maanden nadat u bij de warmteleverancier heeft geklaagd, het geschil aan de Commissie voorleggen.

Als u de klachttermijn(en) heeft overschreden, kan de Commissie - wanneer de warmteleverancier daarom verzoekt - besluiten geen inhoudelijke uitspraak over uw klacht te doen. De Commissie zal op dat verzoek niet ingaan, als zij van mening is dat het niet naleven van de termijn(en) u niet te verwijten is. In de gevallen dat de Commissie geen inhoudelijke uitspraak kan doen, kunt u het geschil nog wel aan de gewone rechter voorleggen.

### **6. Hoe moet een geschil worden ingediend?**

Als u een geschil aan De Geschillencommissie wilt voorleggen, dient u altijd eerst het vragenformulier in te vullen. Dit kan digitaal via onze website of door middel van een papieren vragenformulier. Op het vragenformulier geeft u niet alleen aan wat uw klachten zijn, maar ook wat uw voorstel is ter oplossing van het geschil.

Met uw digitaal akkoord of uw handtekening onder het ingevulde vragenformulier geeft u aan dat u wilt dat de Commissie uw zaak behandelt en dat u zich aan de uitspraak van de Commissie zult houden. Tegelijk met het vragenformulier moet u ook de kopieën van de daarin gevraagde stukken toesturen. Andere stukken die u relevant acht voor de beoordeling van het geschil dient u ook mee te sturen.

Nadat u het vragenformulier definitief heeft ingediend, wordt u gevraagd het klachtengeld te betalen. Na ontvangst van het klachtengeld zal op het secretariaat van De Geschillencommissie gecontroleerd worden of de Commissie uw klacht kan behandelen.

Alvorens uitsluitel wordt gegeven of het aanhangig gemaakte geschil door de Commissie kan worden behandeld, kan de Commissie ter completering van het dossier aanvullende stukken opvragen. Indien binnen de door de Commissie gestelde termijn de gevraagde gegevens en/of het klachtengeld niet zijn ontvangen, zal het dossier worden gesloten.

Als het geschil door de Commissie kan worden behandeld, krijgt u een factuur voor het bedrag dat u nog niet aan de warmteleverancier heeft betaald. Dit bedrag dient u aan de Commissie over te maken, tenzij u enige vorm van afbetaling of andere wijze van gespreide betaling bent overeengekomen. De Commissie neemt dit bedrag in bewaring (in 'depot') en zal bij de uitspraak bepalen aan wie het toekomt. Uiteraard moet u het deel van de rekening waarover u geen geschil heeft, wel aan de warmteleverancier betalen.

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met de warmteleverancier;
2. komt u er samen niet uit vul dan het vragenformulier in en stuur dat in;
3. maak het klachtengeld over;
4. stort het eventueel nog openstaande bedrag van de rekening waarover u een geschil heeft, in depot bij de Geschillencommissie.

## **7. En dan verder?**

Nadat u aan de hierboven genoemde voorwaarden heeft voldaan, krijgt de warmteleverancier afschriften van uw vragenformulier en de andere stukken toegestuurd. Hij krijgt dan een maand de tijd om schriftelijk bij de Commissie te reageren. U krijgt vervolgens een kopie van de reactie van de warmteleverancier ter kennisname toegezonden.

Verlenging van de bij de Geschillencommissie geldende termijnen (bijvoorbeeld vanwege langdurig verblijf in het buitenland) is in beginsel niet mogelijk. Ook de zittingsdatum kan, als deze eenmaal is vastgesteld, niet meer worden verschoven.

Al met al is met de procedure een aantal maanden gemoeid. U kunt de periode bekorten door zelf snel te reageren.

## **8. De warmteleverancier wil alsnog overleggen**

Het kan zijn dat de warmteleverancier na ontvangst van de stukken, u toch nog een aanbod doet om een behandeling door de Geschillencommissie te voorkomen. U kunt dat aanbod accepteren en afzien van verdere behandeling van het geschil. Bedenk echter wel dat u het klachtengeld in dat geval niet terug krijgt. U moet daar dan dus rekening mee houden bij het aanbod dat de warmteleverancier doet.

## **9. De zitting**

U en de warmteleverancier krijgen bericht wanneer het geschil door de Commissie zal worden behandeld. Met de zittingsdatum kan niet meer worden geschoven. Bent u in een bepaalde periode verhinderd en wilt u wel graag op de zitting komen, dan is het verstandig dat tijdig te melden. Mogelijk kan daarmee dan bij het bepalen van de zittingsdatum rekening worden gehouden. Indien u voor de zitting verhinderd bent, kunt u overwegen iemand te machtigen om namens u op te treden. De zittingen worden gehouden in Den Haag en Utrecht.

Wanneer u naar de zitting komt, heeft u de gelegenheid om uw klachten nog eens mondeling toe te lichten. Bovendien biedt het de Commissie de mogelijkheid tot het stellen van vragen en u tot het geven van nader commentaar. Dit kan verhelderend werken. Zowel u als de warmteleverancier zijn echter vrij om te

komen of weg te blijven. Als u komt, is dat voor eigen rekening. De zitting duurt circa 30 minuten.

## **10. De uitspraak**

De Commissie kan iedere beslissing nemen, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil. Zo kan de Commissie onder meer de volgende beslissingen nemen:

- u een schadevergoeding moet betalen;
- het door u teveel betaalde moet restitueren;
- de vordering moet intrekken of verminderen;
- een herberekening moet maken;
- het voorschotbedrag moet aanpassen;
- u weer moet aansluiten.

Een andere mogelijkheid is, dat de Commissie partijen alsnog tot een schikking brengt. Dit kan uiteraard alleen als beide partijen ermee instemmen.

Het komt voor dat de warmteleverancier u voor het indienen van de klacht een aanbod heeft gedaan, maar dat u dat aanbod niet redelijk vond en de zaak toch aan de Commissie heeft voorgelegd. Acht de Commissie dat aanbod wel redelijk, dan kan zij bepalen dat de warmteleverancier dat aanbod gestand moet doen. In dat geval hoeft de warmteleverancier als regel niet het klachtengeld aan u te vergoeden.

Circa één maand na de zitting wordt de uitspraak schriftelijk aan partijen medegedeeld.

## **11. Geen hoger beroep**

Tegen een uitspraak van de Commissie is geen beroep mogelijk. Na de zitting is de discussie gesloten. Wel kan na de uitspraak, indien dat binnen 14 dagen wordt verzocht, een kennelijke fout in de tekst nog worden hersteld.

Als u of de warmteleverancier de uitspraak onredelijk vindt, kan de uitspraak binnen twee maanden na verzending door het dagvaarden van de wederpartij worden voorgelegd aan de gewone rechter. Deze zal de beslissing echter slechts marginaal toetsen. Dat wil zeggen: de rechter beperkt zich tot de vraag of de uitspraak indruist tegen wat redelijk en billijk is. Voor zo'n procedure is het doorgaans wel noodzakelijk dat u een advocaat inschakelt.

## **12. Als de warmteleverancier de uitspraak niet nakomt?**

Een uitspraak van de Commissie is bindend. Beide partijen moeten zich eraan houden. In verreweg de meeste gevallen worden beslissingen van de Commissie zonder meer opgevolgd.

Mocht echter een warmteleverancier, die aangesloten is bij Aedes, weigeren de uitspraak na te komen, zonder de uitspraak binnen twee maanden ter toetsing aan de rechter te hebben voorgelegd, dan kan voor de uitvoering van de beslissing een beroep worden gedaan op de nakomingsgarantieregeling van Aedes. Het bindend advies moet wel betrekking hebben op een geschil dat is ontstaan in de periode dat de warmteleverancier lid is of was van Aedes en waarover is geklaagd bij de warmteleverancier na 1 januari 2014.

De nakomingsgarantieregeling geldt niet indien aan de warmteleverancier surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat het geschil ter zitting door de Commissie is behandeld en een eindbeslissing is geweest. Bepalend voor de situatie van feitelijke bedrijfsbeëindiging is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan Aedes aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

De warmteleverancier die geen lid is van Aedes, maar zich wel voor de klachtenbehandeling bij de SGC heeft laten registreren, heeft eveneens een bepaalde garantie afgegeven, waardoor de nakoming van het bindend advies gewaarborgd is.