

CHECKLIST GESCHILLENCOMMISSIE ENERGIE EN WATER

Door de checklist door te lopen kunt u zelf bekijken of u uw klacht aan de Geschillencommissie kunt voorleggen.

1) U heeft <u>geen</u> inhoudelijke klacht maar u wilt enkel een betalingsregeling treffen voor een niet door u betwiste schuld aan het energie- of waterbedrijf?	<input type="checkbox"/> ja ➔	Ga niet verder met vraag 2 maar neem telefonisch contact op met onze Stichting (070-310 53 10) en vraag naar de "verkorte procedure" van de Geschillencommissie Energie en Water.
↓ <input type="checkbox"/> nee		
2) Was het energie- of waterbedrijf op het moment van het ontstaan van de klacht lid van de Vereniging Energie-Nederland (energie) of de Vereniging Netbeheer Nederland (energie) of van <u>Vewin (water)</u> . U kunt alle bij de Geschillencommissie Energie en Water aangesloten ondernemers vinden in het bedrijvenregister op onze internetsite www.degeschillencommissie.nl . Beschikt u niet over internet, bel dan onze telefonische infodienst: 070-310 53 10.	<input type="checkbox"/> ja ➔	Ga direct naar vraag 4.
↓ <input type="checkbox"/> nee		
3) Is het energie- of waterbedrijf bij de Geschillencommissie Energie en Water <u>geregistreerd</u> én was hij dit ook op het moment van het ontstaan van de klacht? U kunt de registranten vinden in het bedrijvenregister op onze internetsite. Beschikt u niet over internet, belt u dan onze telefonische infodienst: 070-310 53 10.	<input type="checkbox"/> nee ➔	U kunt het vragenformulier niet insturen. De Geschillencommissie kan uw klacht niet behandelen. N.B. Is de ondernemer gevestigd in een ander land van de Europese Unie, raadpleeg www.eccnl.eu ; tel. 030-232 64 40.
↓ <input type="checkbox"/> ja		
4) Heeft u de overeenkomst gesloten voor privé-doeleinden?	<input type="checkbox"/> nee ➔	U kunt het consumentenvragenformulier niet insturen. U kunt het geschil indienen als bedrijf. Neem contact op met onze telefonische infodienst en vraag om toezending van het vragenformulier voor ondernemers: tel. 070-310 53 10.
↓ <input type="checkbox"/> ja		
5) Heeft het geschil een financieel belang van meer dan € 5.000,-- ?	<input type="checkbox"/> ja ➔	U kunt het vragenformulier alleen invullen indien het energiebedrijf in kan stemmen met de behandeling via ondertekening van een daartoe bestemde verklaring of indien u uw vordering tot € 5.000,-- beperkt.
↓ <input type="checkbox"/> nee		

Voorwaarde is tenslotte dat u de klacht schriftelijk aan de ondernemer heeft voorgelegd én dat u hem een redelijke termijn (van 4 weken) heeft gegeven om inhoudelijk op uw klacht te reageren.

Heeft u hieraan voldaan dan kunt u het vragenformulier invullen en insturen.

Moet u de ondernemer nog aanschrijven en/of hem nog de tijd geven om te reageren, doet u dat dan eerst. Vraag in dat geval wel tijdig schriftelijk uitstel bij ons aan voor het insturen van het vragenformulier indien u –in afwachting van een reactie van de ondernemer- niet kunt voldoen aan de gestelde termijn waarbinnen u het vragenformulier aan ons dient te retourneren. U voorkomt hiermee dat het dossier definitief gesloten wordt en daarna behandeling van het geschil niet meer mogelijk is.

Vermeldt u bij uw correspondentie a.u.b. uw dossiernummer.