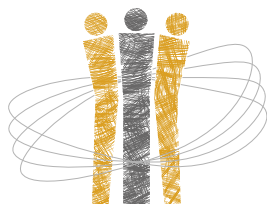
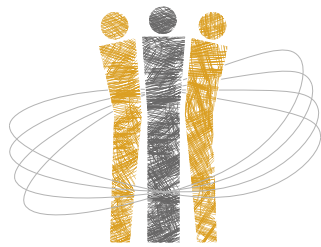


# jaar beisraen 2009

beroep en bedrijf



de geschillencommissie



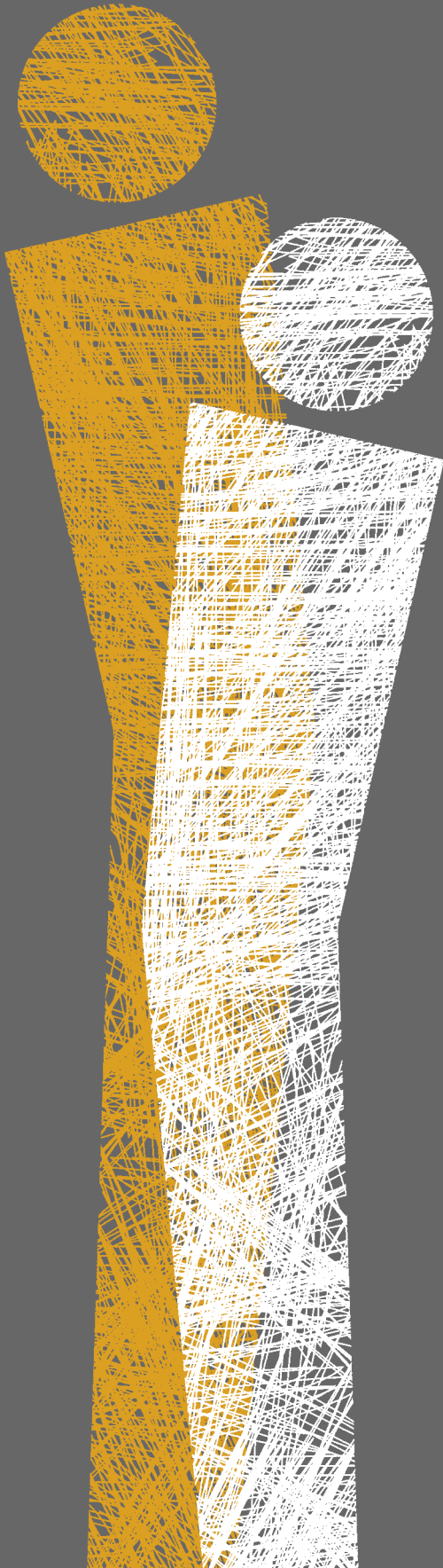
de geschillencommissie

## Inhoud

05	Voorwoord
06	Inleiding
08	De ingestelde Geschillencommissies
09	Bestuur
10	De Geschillencommissies in cijfers
13	Overzicht klachtengeld

### *De Geschillencommissies nader bekeken*

16	Advocatuur
19	Bankzaken
20	Energie en Water
25	Koude en Klimaat



## Voorwoord

De alternatieve geschillenbeslechting zoals de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken die levert voor consumenten en ondernemers, staat volop in de belangstelling en heeft al langer bewezen in een belangrijke behoefte te voorzien. Dat is in 1999 aanleiding geweest om ook voor zakelijke geschillen met de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf een efficiënte alternatieve geschillenbeslechting aan te bieden.

In het voorbije jaar mochten we zien dat bedrijven en branches vanuit hun ervaring met onze geschillenbehandeling voor consumenten, de gemakkelijke, efficiënte en goedkope vorm van geschillenbeslechting nu ook in toenemende mate willen inzetten voor de oplossing van klachten en geschillen tussen bedrijven onderling. Wij bieden daarmee ondernemers een uitstekend alternatief voor de gang naar de rechter. Er zijn inmiddels vijf brancheorganisaties aangesloten bij de Geschillencommissie voor Beroep en Bedrijf. Meerdere organisaties tonen belangstelling.

Met het Ministerie van Justitie en het Ministerie van Economische Zaken en met het bedrijfsleven zijn we in overleg om verder in te spelen op de behoefte die er in de markt is voor 'business to business' geschillenbeslechting. Meer voorlichting over en profilering geven aan deze mogelijkheid van geschillenoplossing staan op de rol.

Voorzitters, commissieleden en deskundigen samen met het bureau bepalen de professionaliteit en positieve waardering voor deze geschilbeslechting.

Het bestuur is ervan overtuigd dat de positieve ervaringen van de branches die al deelnemen, in de komende tijd gaan zorgen voor een verdere uitbouw van de Geschillencommissie voor Beroep en Bedrijf.

Het bestuur spreekt graag haar dank uit aan allen die met grote inzet aan Beroep en Bedrijf gewerkt hebben.

**Ria Oomen - Ruijten,**

*Voorzitter Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf*

## Visie en missie

De Geschillencommissie faciliteert de geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (SGB).

De Geschillencommissie streeft naar een sterke verankering in de maatschappij. Dit betekent een groei in het aantal geschillencommissies en aansluiting op klachtenprocedures bij branches. Ook een verbreding in de zakelijke geschillenbeslechting staat centraal in de visie.

Daarnaast wil De Geschillencommissie de inzet van andere vormen van ADR (Alternative Dispute Resolution) zoals mediation en online geschillenbeslechting, verder ontwikkelen en uitbouwen. Vanuit de genoemde verbredingstrajecten en de inzet van andere vormen van geschilafdoening wordt De Geschillencommissie hét kennis- en expertisecentrum voor consumenten- en zakelijke geschillen in Nederland.

De visie van De Geschillencommissie luidt als volgt: dé ADR instantie voor consumenten- en zakelijke geschillen in Nederland.

Binnen de visie past het streven van De Geschillencommissie om haar huidige core business 'het beslechten van geschillen door middel van bindend advies' effectief, efficiënt en kwalitatief hoogwaardig te realiseren, met daarbij een laagdrempelige toegang voor consument en ondernemer. Dit wordt verwoord in de missie: het beslechten van geschillen op een zo snel, goed(koop) en laagdrempelig mogelijke wijze.

## Zakelijke geschilafdoening

In toenemende mate doen brancheorganisaties die een consumentengeschillencommissie hebben ingesteld, het verzoek tevens te voorzien in de behandeling van geschillen van zakelijke afnemers van de producten en diensten van de leden van de betreffende brancheorganisatie. Aan een dergelijk verzoek liggen steeds twee centrale overwegingen ten grondslag.

1. Het is ongewenst bij de instelling van een consumentengeschillencommissie de eigen geschillenregeling voor zakelijke afnemers in stand te moeten houden of speciaal daarvoor een geschillenregeling op te zetten.
2. Het is gewenst zakelijke geschillen op eenzelfde efficiënte wijze te laten afwikkelen als dat binnen de SGC met consumentenklachten gebeurt.

De SGB komt steeds meer op de kaart te staan. De toegevoegde waarde van zakelijke geschilafhandeling komt steeds duidelijker naar voren. Dit past in het streven meer brancheorganisaties bij de SGB te laten aansluiten.

De SGB is direct gelieerd aan de SGC. Dit betekent dat het gros van de initiatieven van de SGC ook voor de SGB geldt, bijvoorbeeld op het gebied van kwaliteit, digitalisering en bekendheid.

## Geschillencommissies

Onder de vlag van de SGB zijn al langer drie geschillencommissies operationeel:

- de Geschillencommissie Advocatuur (1999)
- de Geschillencommissie Bankzaken (2000)
- de Geschillencommissie Energie (2005)

In 2009 zijn twee nieuwe geschillencommissies gestart. Dit zijn de Geschillencommissie Water en de Geschillencommissie Koude en Klimaat.

De Geschillencommissie Water is op 1 januari 2009 door de Vereniging van Waterbedrijven in Nederland (VEWIN) ingesteld en samengevoegd met de reeds bestaande Geschillencommissie Energie. Deze commissie beslecht geschillen tussen bij de VEWIN aangesloten waterbedrijven en zakelijke afnemers.

De Geschillencommissie Koude en Klimaat is op 1 juli 2009 door de Nederlandse Vereniging van Ondernemingen op het gebied van de Koudetechniek en Luchtbehandeling (NVKL) ingesteld. Deze commissie beslecht geschillen tussen bij de NVKL aangesloten leveranciers en installateurs en zakelijke afnemers.

Met de uitbreiding met deze twee geschillencommissies waren eind 2009 4 geschillencommissies operationeel.

In het najaar van 2009 is de Geschillencommissie Makelaardij voorbereid. Begin 2010 is er een zakelijke geschillencommissie voor de gehele makelaardijsector voorzien, waarin de NVM, VastgoedPro en VBO participeren.

Met diverse branches vinden gesprekken plaats om eveneens tot een zakelijke geschillencommissie te komen.

## Cijfers

In 2009 bedroeg het aantal ingediende klachten 294. Dat ligt daarmee in lijn met eerdere jaren (2008: 308, 2007: 299).

In 2009 zijn 191 uitspraken gedaan. Dat is hoger dan in de twee jaren daarvoor (2008: 182, 2007: 130). De toename van het aantal uitspraken ligt vooral bij de Geschillencommissie Advocatuur waar meer incassogeschillen zijn afgedaan.

In 2009 is er bij het vragen van verweer aan de ondernemer nadrukkelijk op gewezen dat tijdens de procedure het geschil alsnog onderling met de zakelijke afnemer kan worden geregeld. Het aantal schikkingen waarbij onderling tot een oplossing is gekomen, bedraagt 42. Vooral bij de Geschillencommissie Energie worden veel zaken (29) onderling opgelost.

In 2009 zijn in totaal 233 geschillen opgelost.

De gemiddelde behandelingsduur op basis van zitting en uitspraak (de lange procedure) is in 2009 met 4,8 maanden iets toegenomen ten opzichte van 2008 (3,9 maanden), maar nog altijd belangrijk lager dan in 2007 (4,8 maanden). De behandelingsduur op basis van alle producten van De Geschillencommissie, (1) zitting en uitspraak en (2) schikking door onderling opgelost, is over 2009 3,6 maanden.

De uitspraakduur (tijd van de zitting tot het verzenden van de uitspraak) is 1,3 maanden (2008: 2,0 maanden). De Geschillencommissie volgt nauwlettend de ontwikkeling van de behandelingsduur en van de uitspraakduur.

## De ingestelde Geschillencommissies

Op 31 december 2009 waren onder de vlag van de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf 4 geschillencommissies werkzaam. In onderstaand overzicht is vermeld welke geschillencommissies dit zijn, wanneer ze zijn ingesteld en welke (branche) organisatie(s) erin participeert (of participeren).

<b>Instellingsjaar</b>	<b>Geschillencommissie</b>	<b>en participant (naast MKB-Nederland)</b>
1999	Advocatuur	Nederlandse Orde van Advocaten
2000	Bankzaken	Nederlandse Vereniging van Banken
2005	Energie	Vereniging van EnergieProducenten -Handelaren en -Retailbedrijven (EnergieNed)
2009	Water	Vereniging van Waterbedrijven in Nederland (VEWIN)
	Koude en Klimaat	Nederlandse Vereniging van Ondernemingen op het gebied van de Koudetechniek en Luchtbehandeling (NVKL)

## Bestuur

Het bestuur was eind 2009 als volgt samengesteld:

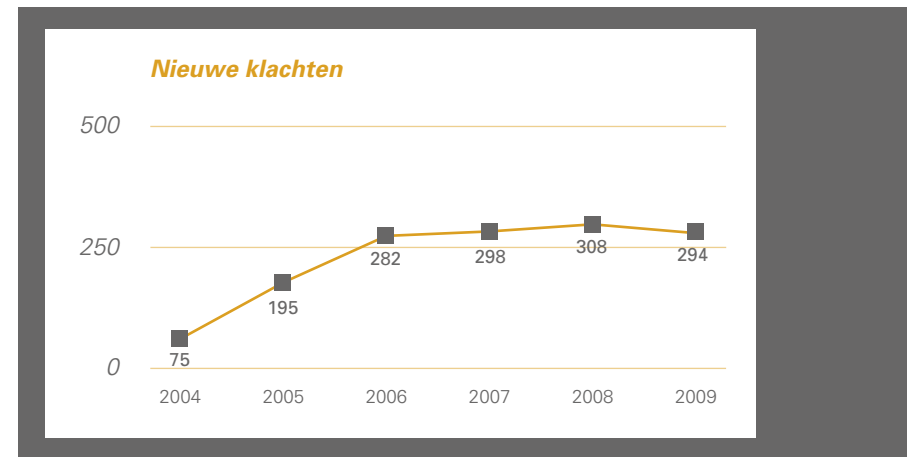
Mevrouw M.G.H.C. Oomen-Ruijten (*voorzitter*)  
De heer drs. H.G.M. Blocks  
Mevrouw mr. R.G. de Lange-Tegelaar

De SGB is ondergebracht in het kantoor van de SGC, die de SGB faciliteert.  
Dit betekent dat de directie van de SGB wordt gevoerd door de directeur van de SGC.

# De Geschillencommissies in cijfers

## Het aantal nieuwe geschillen

In het verslagjaar werden 294 nieuwe geschillen voorgelegd tegenover 308 in 2008. Dit is een daling van 14 geschillen.



De Geschillencommissie Advocatuur gaf in het verslagjaar ten opzichte van 2008 de grootste stijging te zien van 8 ingediende geschillen. De Geschillencommissie Energie gaf een daling te zien van 32 geschillen in het verslagjaar.

## De afhandeling van geschillen in 2009

Op 1 januari 2009 waren nog 152 geschillen in behandeling. Dit leverde samen met het aantal nieuwe geschillen een totaal op van 446 te behandelen geschillen in 2009. Dat zijn 9 geschillen meer ten opzichte van 2008.

Van het totaal aantal geschillen zijn er 91 niet in behandeling genomen of aan de geschillencommissies voorgelegd. In 2008 waren dat er 102. Een daling van 11 zaken. Met name het aantal zaken waarbij een ondernemer niet blijkt aangesloten te zijn bij de geschillencommissies neemt met zes zaken af naar nihil.

In 2009 is in 42 geschillen alsnog een schikking getroffen (41 zaken in 2008).

De geschillencommissies deden in 191 geschillen een uitspraak. Dat is een stijging van 5% (182 uitspraken in 2008).

Op 31 december 2009 waren nog 122 geschillen in behandeling, wat een daling is van 19,7% (152 geschillen in 2008).

## Afhandeling geschillen 2009

### Afhandeling geschillen 2009

Niet voldaan aan inname-eisen*	58	13%
Ondernemer niet aangesloten	0	0%
Niet tot werkerterrein commissie	3	1%
Overige	30	7%
Schikkingen tijdens procedure	42	9%
Uitspraak commissie	191	43%
Nog af te handelen	122	27%
<b>Totaal</b>	<b>446</b>	<b>100%</b>

\* niet betaling klachtengeld, niet deponeren van openstaand bedrag, niet insturen ingevuld/ondertekend vragenformulier

## Aantal uitspraken en schikkingen

In 2009 zijn de geschillencommissies in de 233 geschillen tot de volgende uitspraken en schikkingen gekomen:

### Aantal uitspraken en schikkingen

Geground	134	58%
Deels geground	17	7%
Ongegrond	31	13%
Niet-ontvankelijk	1	0%
Onbevoegd	2	1%
Schikking ter zitting	6	3%
Schikking tijdens procedure	42	18%
<b>Totaal</b>	<b>233</b>	<b>100%</b>

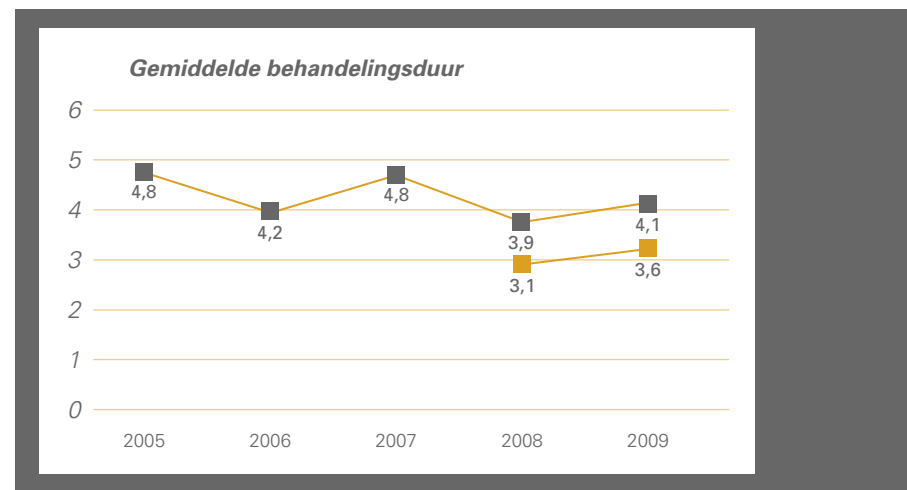
Binnen de 191 uitspraken deden de commissies in 3 gevallen een vervolguitspraak. Waar in de tabel wordt gesproken over uitspraken gaat het om einduitspraken.

De door de geschillencommissies genomen voorbeslissingen (3) en tussenbeslissingen (10) zijn niet in de tabel opgenomen. Een voorbeslissing houdt in dat de commissie een beslissing neemt over:

- haar bevoegdheid in een klacht;
- de ontvankelijkheid van een klacht;
- de vraag of de zakelijke afnemer een bedrag in depot moet storten en zo ja, welk bedrag.

### Gemiddelde behandelingsduur

Eén van de doelstellingen van De Geschillencommissie is geschillen op een snelle manier behandelen. Een meetinstrument hiervoor is de gemiddelde behandelingsduur.



In 2009 is de gemiddelde behandelingsduur voor de uitgebreide procedure uitgekomen op 4,1 maanden.

De gemiddelde behandelingsduur inclusief schikkingen tijdens de procedure is 3,6 maanden.

## Overzicht klachtengelden per 1 januari 2010

	Geschillencommissie	Klachtengeld indiener geschil (ondernemer)
<b>Advocatuur</b>	Klacht (zonder schadevergoeding)	€ 325,- + 61,75 BTW
	Declaratiegeschil	€ 325,- + 61,75 BTW
	Schadevergoeding € 0,- - € 5.000,-	€ 350,- + 66,50 BTW
	Schadevergoeding € 5.000,- - € 10.000,-	€ 425,- + 80,75 BTW
	Schadevergoeding onbepaald (maximaal € 10.000,-)	€ 425,- + 80,75 BTW
	<b>Incasso declaratie door advocaat</b>	
	Hoogte declaratie € 0,- - € 5.000,-	€ 75,- + 14,25 BTW
	Hoogte declaratie € 5.000,- - € 10.000,-	€ 150,- + 28,50 BTW
	Meer dan € 10.000,-	€ 200,- + 38,- BTW
<b>Bankzaken</b>	Klacht	€ 35,- + 6,65 BTW
<b>Energie en Water</b>	Klacht	€ 150,- + 28,50 BTW
<b>Koude en Klimaat</b>	Klacht	€ 500,- + 95,- BTW

## JAAROVERZICHT SGB

BEHANDELDE KLACHTEN  
IN 2009

Geschillencommissie	Aantal nieuwe klachten in 2008	BEHANDELDE KLACHTEN IN 2009								JAAROVERZICHT					Geschillencommissie	
		Overloop klachten in 2008	Aantal nieuwe klachten in 2009	Totaal	Ondernemer niet aangesloten	Niet het werkteerein van de commissie	Consument voldoet niet aan de inname-eisen	Diversen	Nog af te handelen	Schikkingen	Schikking door deskundige	Uitspraken in klachten ontvangen in 2008	Uitspraken in klachten ontvangen in 2009	Totaal uitspraken en schikkingen in 2009		Totaal uitspraken en schikkingen 2008
Advocatuur	144	77	152	229	0	0	9	17	52	12	0	59	80	151	105	Advocatuur
Bankzaken Grensoverschrijdend	0	0	4	4	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	Bankzaken Grensoverschrijdend
Energie	164	75	132	207	0	1	48	10	68	29	0	41	10	80	77	Energie
Water	0	0	5	5	0	0	1	0	2	1	0	0	1	2	0	Water
Koude en Klimaat	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	Koude en Klimaat
Totaal	308	152	294	446						42	0	100	91	233	182	Totaal
<b>Totaal</b>				446	0	3	58	30	122	42	0	100	91			<b>Totaal</b>

Na de evaluatie van het experiment met de Geschillencommissie Advocatuur, dat in juni 1999 is aangevangen, is in overleg met de Nederlandse Orde van Advocaten besloten de Commissie met ingang van 1 juni 2003 permanent in te stellen. Advocaten kunnen zich op basis van vrijwilligheid aansluiten bij de Commissie. De Nederlandse Orde van Advocaten beveelt advocaten dringend aan om geschillen voor te leggen aan de Commissie. De Commissie behandelt geschillen over de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat, de hoogte van de declaratie en schadeclaims met een maximum van € 10.000,-.

## Aantal klachten en uitspraken

In 2009 zijn 152 klachten ingediend. In het verslagjaar zijn in totaal 139 arbitrale vonnissen verzonden aan partijen.

In 124 zaken is het geschil aanhangig gemaakt op basis van een tevoren tussen partijen overeengekomen arbitraal beding waarop standaard naar de Geschillencommissie wordt verwezen. Bij de overige gevallen hebben partijen gebruik gemaakt van een akte van compromis.

## Soort klachten

Van de 139 uitspraken die in het verslagjaar zijn verzonden betroffen 45 uitspraken incassogeschillen waarin de cliënt inhoudelijk verweer heeft gevoerd, 8 uitspraken betroffen inhoudelijk zakelijke geschillen. De uitspraken hadden betrekking op de werkwijze van de advocaat en de kwaliteit van dienstverlening al dan niet in combinatie met een klacht over de hoogte c.q. betaling van de declaraties. In 86 gevallen was sprake van een incassogeschil dat bij verstek werd afgedaan.

## Financieel belang

Het financiële belang dat bij de vorderingen in conventie in het geding was bedroeg gemiddeld € 3.641,-. Het financiële belang dat bij de vorderingen in reconventie in het geding was bedroeg gemiddeld € 3.903,-.

## Mondelinge behandeling

De verstekvonnissen zijn zonder verdere mondelinge behandeling afgedaan door de voorzitter. In de overige 53 gevallen was de cliënt in 30% van de gevallen ter zitting aanwezig om zijn standpunt toe te lichten. De advocaat maakte van deze mogelijkheid in 30% van de gevallen gebruik.

## Rechtshulp

In geen van de gevallen had de cliënt zich voorzien van professionele rechtsbijstand.

## Aard van de beslissingen

De commissie heeft in de zaken waarin het geschil inhoudelijk werd behandeld in 9 gevallen bepaald dat de cliënt niets of minder verschuldigd was. Dit bedrag bedroeg gemiddeld € 6.268,-.

In 12 zaken heeft de commissie de klachten ongegrond verklaard, in 121 zaken gegrond. Bij de verstekzaken werd de vordering in alle gevallen toegewezen.



## Cliënt is niets meer verschuldigd

*Volgens zijn declaratie is een advocaat bij twee getuigenverhoren aanwezig geweest, maar daarover laat hij zijn cliënt niets weten. Na een jaar stilte stuurt hij wel zijn einddeclaratie. Die hoeft zijn cliënt niet te voldoen.*

Ondanks herhaalde betalingsherinneringen voldoet een cliënt de rekening van zijn advocaat niet. Het gaat om een bedrag van € 919,-. De advocaat spreekt tegen dat zijn cliënt op 27 maart 2007 de rechtsbijstand heeft beëindigd. In ieder geval heeft de cliënt de relatie niet schriftelijk of per e-mail stopgezet. De advocaat erkent dat zijn declaratie lang op zich heeft laten wachten. Daarom heeft hij het verschuldigde bedrag gehalveerd.

De cliënt stelt dat hij de opdracht tot dienstverlening met de advocaat alleen is aangegaan voor de eerste hoorzitting op 27 maart 2007. Daarna heeft hij aangegeven verder geen gebruik van zijn diensten te maken. Hoewel was afgesproken dat de kosten van de advocaat € 1.000,- zouden bedragen, heeft de cliënt uiteindelijk € 1.500,- voldaan. Pas een jaar later kreeg hij een einddeclaratie. De cliënt meent dat hij deze declaratie niet verschuldigd is.

Naar het oordeel van de Commissie heeft de cliënt niet aannemelijk gemaakt dat hij na de hoorzitting de opdracht aan de advocaat heeft beëindigd. Daar staat tegenover dat de advocaat zich wel als zodanig heeft gedragen. Hoewel hij volgens de declaratie onder meer twee keer aanwezig is geweest tijdens getuigenverhoren in de zaak van de cliënt, heeft hij hierover vooraf en al helemaal niet na afloop daarvan contact met zijn cliënt opgenomen. Dat had wel van hem verwacht mogen worden. Daardoor is er gedurende een jaar tussen hem en zijn cliënt geen communicatie geweest. De Commissie verwijst daarbij naar een e-mail van 2 maart 2007 waarin de advocaat meedeelt op voorhand met de cliënt contact op te nemen als de werkzaamheden onverhoopt meer tijd vergen.

Naar het oordeel van de Commissie heeft de advocaat niet gehandeld zoals van een redelijk bekwame en redelijk handelende advocaat mag worden verwacht. De cliënt is hem niets meer verschuldigd.



### Onevenredig veel uren op declaratie

*Het aantal uren dat een advocaat voor zijn advieswerkzaamheden in rekening heeft gebracht, is naar het oordeel van de Commissie veel te hoog. Bovenmatig of buitenproportioneel, aldus de Commissie. De nog openstaande declaratie wordt daarom met € 1.580,- verlaagd.*

Aangezien het dossier omvangrijk was en de materie bijzonder complex vindt een advocaat dat zijn cliënte de nog openstaande declaratie van € 2.530,- voor zijn advieswerkzaamheden moet betalen. De cliënte heeft een drie uur durende bespreking als buitengewoon nuttig ervaren, elke pagina van de brieven is inhoudelijk van aard en het tempo waarmee de stukken zijn opgesteld was zonder meer redelijk.

De cliënte, die een bedrag van € 2.186,- al heeft voldaan, vindt de overige in rekening gebrachte kosten bovenmatig. Een bespreking van drie uur is onnodig lang en een declaratie van ruim acht uur voor het schrijven van twee brieven is disproportioneel. Betaling van zeven uur voor de verrichte werkzaamheden is naar het oordeel van de cliënte redelijk.

Ook de Commissie vindt dat de declaraties gezien de verrichte werkzaamheden bovenmatig of buitenproportioneel zijn. Met name het aantal uren voor de twee brieven is enigszins overtrokken. Zo bevat een brief in ieder geval één pagina met citaten. Voor het advies dat de advocaat in deze zaak heeft uitgebracht vindt de Commissie een inzet van 15,1 uren onevenredig veel, ondanks de stelling van de advocaat dat het een zeer complexe materie betrof. Aangezien de advocaat wel werkzaamheden heeft verricht, heeft de Commissie de nog openstaande declaratie verlaagd tot € 950,-.

## Geschillencommissie Bankzaken

Deze Geschillencommissie is ingesteld in het jaar 2000 en behandelt geschillen van ondernemers met een bank over een grensoverschrijdende overmaking van maximaal € 50.000,-. Het moet dan gaan om een overmaking tussen een in Nederland gelegen vestiging van de bank en een bank in een lidstaat van de Europese Unie of in Liechtenstein, Noorwegen of IJsland. De Commissie is ingesteld in overleg met de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB).

Voordat de ondernemer een geschil aan de Commissie kan voorleggen, moet hij eerst proberen om met de bank tot overeenstemming te komen. Lukt dat niet dan kan de ondernemer zijn klacht aan de Commissie voorleggen. De Commissie zal dan uitspraak doen in de vorm van een bindend advies.

### Aantal klachten en uitspraken

In 2009 zijn er 4 klachten ingediend. Deze klachten zijn niet doorgezet omdat deze niet onder het werkteerrein van de Commissie vallen dan wel dat de Commissie niet bevoegd is van de klacht kennis te nemen. In het verslagjaar zijn geen bindende adviezen geweest.

## Geschillencommissie Energie en Water Energie

Per 1 januari 2009 heeft de Geschillencommissie Energie een naamswijziging ondergaan. In verband met de toetreding van de drinkwaterbedrijven, lid van de Vewin, tot de Commissie, luidt deze vanaf voornoemde datum: Geschillencommissie Energie en Water voor de zakelijke markt.

De Commissie behandelt geschillen van zakelijke verbruikers met energie- of waterleidingbedrijven over de aansluiting of de levering van gas, stadsverwarming, elektriciteit en water voor zover het financiële belang van het geschil het bedrag van € 10.000,- bij geschillen inzake water, of € 50.000,- bij de overige geschillen niet te boven gaat.

Voordat de zakelijke verbruiker een geschil aan de Commissie kan voorleggen, moet hij eerst proberen om met het bedrijf tot overeenstemming te komen. Lukt dat niet dan kan hij zijn klacht aan de Commissie voorleggen die dan uitspraak doet in de vorm van een bindend advies.

### Aantal klachten en uitspraken inzake energie

In het verslagjaar 2009 zijn 132 klachten ingediend. In 36 gevallen werd het geschil niet behandeld omdat de klager niet aan de formele inname vereisten voldeed en bij 6 klachten omdat er niet meer gereageerd werd op het verzoek om aanvullende informatie toe te sturen. In een geval werd het dossier gesloten met toestemming van het bedrijf, 15 klachten zijn in onderling overleg opgelost. In het verslagjaar zijn 51 bindende adviezen gegeven.

### Soort klachten

De meeste geschillen hadden betrekking op elektriciteit of een combinatie van gas en elektriciteit. Dit jaar handelde de meeste geschillen over administratieve problemen, betwiste jaarrekeningen, problemen rond de meter of de omvang van de levering en schade als gevolg van een stroomstoring.

### Financieel belang

Het financieel belang dat bij de klachten in het geding was, bedroeg gemiddeld € 8.068,-. Het hoogste belang was € 50.000,-.

### Mondelinge toelichting

In 69% van het totale aantal geschillen was de zakelijke verbruiker ter zitting aanwezig om een mondelinge toelichting te geven.

Het energiebedrijf was in 75% van de geschillen aanwezig om zijn standpunt toe te lichten.

### Rechtshulp

In 35% van het totale aantal geschillen had de zakelijke verbruiker gedurende de procedure rechtshulp. De bedrijven lieten zich tijdens de procedure in geen van de geschillen bijstaan door een rechtshulpverlener.

### Aard van de beslissingen

Van de 51 uitspraken die in het verslagjaar werden gedaan, werd bij 13 geschillen de klacht geheel gegrond en bij 11 geschillen ten dele gegrond verklaard. Bij 19 geschillen werd de klacht ongegrond verklaard. Bij 8 geschillen kwam de Commissie niet toe aan een inhoudelijke behandeling, omdat de zakelijke verbruiker niet ontvankelijk werd verklaard (1), de Commissie niet bevoegd was (2) of omdat partijen tijdens de zitting alsnog een schikking troffen (5).

In 14 van de 24 (deels)gegronde klachten werd een vergoeding toegewezen. Gemiddeld bedroeg deze € 3.099,-.

## Geschillencommissie Energie en Water Water

Per 1 januari 2009 hebben de drinkwaterbedrijven, lid van Vewin, zich aangesloten bij de Geschillencommissie Energie. Als gevolg hiervan is naam van de Commissie gewijzigd in Geschillencommissie Energie en Water voor de zakelijke markt.

De Commissie behandelt geschillen van zakelijke verbruikers met energie- of waterleidingbedrijven over de aansluiting of de levering van gas, stadsverwarming, elektriciteit en water voor zover het financiële belang van het geschil het bedrag van € 10.000,- bij geschillen inzake water, of € 50.000,- bij de overige geschillen niet te boven gaat. Voordat de zakelijke verbruiker een geschil aan de Commissie kan voorleggen, moet hij eerst proberen om met het bedrijf tot overeenstemming te komen. Lukt dat niet dan kan hij zijn klacht aan de Commissie voorleggen die dan uitspraak doet in de vorm van een bindend advies.

### Aantal klachten en uitspraken inzake water

In het verslagjaar 2009 zijn 5 klachten bij de Commissie aangehangig gemaakt waarbij een drinkwaterbedrijf betrokken was. In 1 geval kon het geschil niet behandeld worden omdat de klager niet aan de formele inname vereisten voldeed. Voorts werd 1 geschil in onderling overleg geregeld, voordat partijen uitgenodigd werden voor de mondelinge behandeling van het geschil ter zitting. In het verslagjaar is 1 bindend advies verzonden. Dit betrof de vastlegging van een schikking welke ter zitting werd bereikt. Van de in het verslagjaar ingediende geschillen zijn 2 nog in behandeling.

### Soort klachten

De meeste geschillen hadden betrekking op de omvang van de levering, onjuiste meterstanden eventueel in combinatie met een klacht over een defecte meter.

### Financieel belang

Het financieel belang dat bij de afgehandelde klacht in het geding was, bedroeg € 7.147,-.

### Mondelinge toelichting

Bij de behandeling ter zitting van het geschil, waarvan de uitspraak in 2009 is verzonden, waren beide partijen aanwezig om hun standpunt toe te lichten.

### Rechtshulp

In bovengenoemd geschil lieten beide partijen zich tijdens de procedure niet bijstaan door een rechtshulpverlener.



### Eindafrekening ogenschijnlijk definitief

*Je hoeft geen energiedeskundige te zijn om te zien of de meterstanden die je hebt doorgegeven ook daadwerkelijk op de rekening staan. De klager mocht er niet vanuit gaan dat hij na de eindafrekening geen naheffing zou krijgen.*

De eigenaar van een snackbar verkoopt op 1 december 2007 zijn zaak en geeft, samen met de makelaar, de meterstanden elektriciteit door aan het energiebedrijf. Twee weken later krijgt hij de eindafrekening. Een jaar later neemt het energiebedrijf in de snackbar de meterstanden op en komt er dan achter dat de oude eigenaar vanaf 2001 veel te weinig heeft betaald. Oorzaak: het energiebedrijf heeft de meterstand die hij met de makelaar heeft doorgegeven, niet goed op de eindafrekening gezet. Geen zes cijfers maar vijf. Hij krijgt weer een eindafrekening en het bedrag dat hij moet betalen bedraagt maar liefst € 46.207,-. Het energiebedrijf verlaagt dit bedrag wegens verjaring met € 9.380,- en uit coulance met € 6.791,-. Van het restant, € 30.036,-, mag hij de helft ineens en de rest in zes maandelijkse termijnen betalen. Gezien de fouten die het energiebedrijf vanaf 2001 volgens hem heeft gemaakt, wil de voormalige eigenaar dat hem het totale bedrag wordt kwijtgescholden. Bovendien blijkt uit het voorstel niet of het energiebedrijf de tarieven van de betreffende jaren hanteert of de prijs van 2008.

Het energiebedrijf hanteert, in de lijn van relevante rechtspraak, bij het opleggen van naheffingen aan zakelijke afnemers het uitgangspunt dat de energieleverancier bevoegd is betaling te verlangen voor alle aan de klant geleverde energie. Dit geldt ook voor nog niet afgerekende energie als op een afrekening een geringere hoeveelheid energie is vermeld dan in werkelijkheid is afgenomen. Volgens het energiebedrijf had de vroegere eigenaar zijn verbruik van de meters kunnen aflezen en kunnen vergelijken met de gegevens op de energienota. Bovendien had hij er in alle redelijkheid niet vanuit kunnen gaan dat het maandelijkse termijnbedrag in de periode 2001 tot 2007 voldoende zou zijn om de energiekosten te dekken. Het termijnbedrag varieerde van € 80,- tot € 100,-.

In september 2006 en 2007 heeft het energiebedrijf zelf de meterstanden opgenomen en de eigenaar geïnformeerd dat het geconstateerde elektriciteitsverbruik sterk afweek van het tot dan toe in rekening gebrachte verbruik. De eigenaar heeft daarop niet gereageerd. Het energiebedrijf heeft toen een voorbehoud gemaakt op het definitieve karakter van de jaarafrekeningen door de betreffende meterstanden te voorzien van een sterretje (\*).

De Commissie staat voor de vraag of de eigenaar er vanuit mocht gaan dat de eindafrekening van december 2007 een definitieve opgave van zijn elektriciteitsverbruik was en dat hij niet nog een afrekening zou krijgen. Volgens de Commissie wist hij dat hij vanaf juli 2001 te weinig betaalde. Vandaar dat hij in dat jaar contact met het energiebedrijf opnam om het maandbedrag te verhogen. Hij gaf daarbij ook aan dat in het pand eerder een bank en een uitzendbureau waren gevestigd en dat die veel minder elektriciteit verbruiken dan een cafetaria. Naar het oordeel van de Commissie begrijpt ieder weldenkend mens en dus ook de toenmalige eigenaar dat het niet mogelijk is voor € 80,- tot € 100,- per maand van 's morgens elf tot 's avonds tien uur een cafetaria op elektriciteit te laten draaien.

Bovendien had hij in één oogopslag kunnen zien of de meterstanden die hij zelf periodiek doorgaf, op de facturen stonden. Daar hoeft men volgens de Commissie geen energiedeskundige voor te zijn. Door het ontbreken van een sterretje leken de eindstanden op de eindafrekening van december 2007 ogenschijnlijk definitief. Ogenschijnlijk, omdat de eigenaar beter moest weten en ook beter wist. Hij mocht er niet op vertrouwen dat hij na de eindafrekening van december 2007 geen naheffing zou krijgen.

Onduidelijk is welke tarieven het energiebedrijf bij de naheffing heeft gehanteerd. Een naheffing mag, mits de tarieven worden gehanteerd van de jaren waarover de naheffing plaatsvindt. Daarom moet het energiebedrijf een herberekening maken van het elektriciteitsverbruik van 1 december 2002 tot 1 december 2007 met inachtneming van de in de verschillende jaren geldende tarieven. Daarbij geldt een gemiddeld verbruik van 25219 kWh voor telwerk 1 en van 31639 kWh voor telwerk 2. Op deze manier mag alleen het over deze periode nog niet in rekening gebrachte verbruik in rekening worden gebracht. Op de herberekening moet het energiebedrijf uit coulance 18% in mindering brengen. Dat is nagenoeg gelijk aan het percentage dat het energiebedrijf al heeft gehanteerd. De vroegere eigenaar mag het uiteindelijke bedrag in maandelijkse termijnen van € 1.000,- betalen.

## Geschillencommissie Koude en Klimaat



### Koelcel niet tegen stroomstoring beveiligd

*Een stroomstoring is het gevolg van een tekortkoming van de netbeheerder. Daar staat tegenover dat de koelcel in een slagerij niet was beveiligd. Dat betekent dat het schadebedrag gelijkelijk wordt verdeeld.*

Door een stroomstoring is de motor van de koelcel in een slagerij kapot gegaan. Toen de spanning van drie fasen terugviel naar één fase ging de motor harder draaien om het verstoorde evenwicht te herstellen. De motor werd daardoor te warm en begaf het. Op de koelcel zat geen thermische beveiliging die de schade had kunnen voorkomen. Herstel kostte de slager € 1.248,- en dat bedrag wil hij van de netbeheerder vergoed hebben.

Het energiebedrijf stelt dat belangrijke apparatuur als de koelcel beveiligd moet zijn tegen het wegvallen van één of meer fasen. Doordat de slager dit heeft nagelaten is hij zelf voor de schade aansprakelijk. De stroomstoring vond plaats in een 10 KV-kabel van het net naar het transport verdeelstation. In de kabel waarop de slagerij is aangesloten, is één fase uitgevallen waarna de stroom langer dan twee uur onderbroken is geweest. De oorzaak van de storing was gelegen in een kabelmof. Een dergelijke spontane storing kan ontstaan door bijvoorbeeld de inwerking van vocht.

Volgens de Commissie heeft zich bij het ontstaan van de storing een uitzonderlijke samenloop van complicaties voorgedaan en was de aard van de storing bijzonder. Zo was er aanvankelijk slechts sprake van een gedeeltelijke storing van de voedende kabel, één van de drie aders in de kabel. Daardoor werd de kabel niet meteen en automatisch door de aanwezige beveiliging afgeschakeld. Toen niet kon worden vastgesteld of de gestoorde kabel veilig kon worden gerepareerd, is besloten alle verbindingen in de betreffende kabelsleuf af te schakelen.

De schade aan de motor van de koelcel is een rechtstreeks gevolg van de storing. Omdat de storing het gevolg is van een tekortkoming van het energiebedrijf kan het in beginsel worden aangesproken voor vergoeding van de schade. Daar staat tegenover dat de slager zijn koelcel tegen een stroomstoring had moeten beveiligen. De schade was dan misschien voorkomen of op zijn minst beperkt gebleven. De stroomstoring was echter dermate uitzonderlijk en voor de slager zo onvoorzienbaar dat van hem niet kan worden geëist dat hij zich uitgerekend hiertegen had beschermd. Daarom verdeelt de Commissie het schadebedrag. Dat betekent dat zowel het bedrijf als de slager de helft betaalt.

Op 1 juli 2009 is de Geschillencommissie Koude en Klimaat operationeel geworden. De Commissie behandelt geschillen tussen ondernemers en bedrijven, die lid zijn van de Nederlandse Vereniging van Ondernemingen op het gebied van de Koudetechniek en Luchtbehandeling (NVKL) of bij de Geschillencommissie Koude en Klimaat zijn geregistreerd. De Commissie kan in beginsel alle geschillen behandelen die ontstaan uit klachten van ondernemers over de met het bedrijf gesloten overeenkomst wanneer deze een bedrag van € 100.000,- niet te boven gaat én waarin de bemiddelingsprocedure van NVKL gevolgd is of wanneer de met het bedrijf gesloten overeenkomst een bedrag van € 100.000,- of meer betreft. Ongeacht de hoogte van het belang is bij een geschil over een technisch punt waarover een deskundigenbericht noodzakelijk is, uitsluitend de Commissie bevoegd. Wil de Commissie de klacht in behandeling kunnen nemen, dan moet de overeenkomst zijn gesloten op of na 1 april 2009.

Voordat de ondernemer een geschil aan de Commissie kan voorleggen, moet hij eerst proberen met het bedrijf tot overeenstemming te komen.

Sinds het operationeel worden van de Commissie is 1 klacht ingediend. Dit geschil kon niet in behandeling genomen worden aangezien de overeenkomst was gesloten voor 1 april 2009.

## Bezetting Geschillencommissies in 2009

### Geschillencommissie Advocatuur

#### voorzitters

mr. J. van der Groen  
mr. L.F.A. Husson\*\*  
mr. A.J.W.M. Jurgens\*  
mr. J.C. Koster-Vaags  
mr. N. Schaar

#### leden voorgedragen door de Nederlandse

##### Orde van Advocaten

mr. N.J.M. Broers\*\*  
mr. A.M. Hilhorst\*\*  
mr. R.V.H. Jonker\*\*  
F.J. Schop  
mr. P.J. van Steen  
mr. R.F. Thunnissen

#### leden uit het bedrijfsleven

mr. P.P.M. van den Bercken  
C.F.J. Slager

#### secretaris

mr. J.P.G. Berkelaar

#### plaatsvervangend secretaris

mr. C.C.J. de Jong

#### extern plaatsvervangend secretaris

mr. drs. I.M. van Trier  
mr. M.T. Buiting

### Geschillencommissie Bankzaken

#### voorzitters

#### leden voorgedragen door de Nederlandse Vereniging

van Banken  
mr. W.F.C. Baars\*

#### leden uit het bedrijfsleven

#### secretaris

mr. J.P.G. Berkelaar

### Geschillencommissie Energie en Water

#### voorzitters

mr. J.H. Bosch  
mr. H.H.C.V. Breitbarth\*  
mr. D.J. Buijs  
mr. H.A. van Gameren

mr. R.J. Haakmeester

mr. G.H.I.J. Hage\*

mr. L.F.A. Husson\*

mr. J.P.G. Poell

mr. C.J. Roos

mr. F.C. Schirmeister\*\*

mr. E.J. Smits\*\*

mr. R. H. Smits

mr. I.E. de Vries

#### leden voorgedragen door EnergieNed

mr. P.P.M. van den Bercken

mr. W.H. van Oorspronk

mr. F.J. Pirard

drs. G.J.J. Schink

#### leden voorgedragen door VEWIN

mr. H.R. Bax\*

mr. R. Lucas

#### leden voorgedragen door MKB-Nederland

B. Geerlings

A.F. Kolkman

mr. C.M.H. Vlaanderen

### Geschillencommissie Koude en Klimaat

#### voorzitters

mr. H.H.C.V. Breitbarth\*\*/\*

mr. R.J.M. Cremers\*\*

mr. J. van der Groen\*\*

mr. M.L.J. Koopmans\*\*

mr. P. Putters\*\*

mr. A.G.A.M. van de Ven\*\*

#### leden voorgedragen door de NVKL

ing. D. Havenaar\*\*

G.J.M. Vos\*\*

\

#### leden uit het bedrijfsleven

\* voorzitters, leden en secretarissen die in de loop van 2009 hun werkzaamheden ten behoeve van de Geschillencommissie hebben beëindigd.

\*\* voorzitters en leden die in de loop van 2009 zijn benoemd.

## Deskundigenbestand in 2009

### Geschillencommissie Koude en Klimaat

J.J. Bouwes

A. Vissers

\* deskundigen die in de loop van 2009 hun werkzaamheden ten behoeve van de Geschillencommissie hebben beëindigd.

\*\* deskundigen die in de loop van 2009 zijn benoemd.

## COLOFON

Redactie Rien Schilte

Vormgeving DOOR communicatie en vorm, Kerkrade - Amsterdam

Druk Drukkerij Leën, Hasselt (België)

