



de geschillencommissie

## Geschillencommissie Energie

### REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE ENERGIE

per 1 januari 2026

#### Begripsomschrijving

Artikel 1. In dit reglement wordt verstaan onder:

*stichting* : Stichting De Geschillencommissie;

*commissie* : de Geschillencommissie Energie, ingesteld en in stand gehouden door de stichting;

*ondernemer*: het lid van een van de brancheorganisaties dan wel de ondernemer die zich bij de stichting voor de behandeling van geschillen door de commissie heeft laten registreren;

*branche-*

*organisaties*: de vereniging Energie-Nederland (hierna: Energie-Nederland) en de vereniging Netbeheer Nederland (hierna: Netbeheer Nederland);

*consument*: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, zijnde huishoudelijk afnemer in de zin van de Energiewet;

*voorwaarden*: - de algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers 2017 van Energie-Nederland;  
- de (model) Algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026 van Energie-Nederland;  
- de (model) algemene voorwaarden voor de levering van warmte 2014 van Energie-Nederland;  
- de (model) algemene voorwaarden voor de levering van warmte 2026 van Energie-Nederland;  
- de (model) algemene voorwaarden van Netbeheer Nederland voor de aansluiting en transport elektriciteit en gas voor kleinverbruikers 2013,  
- de (model) algemene voorwaarden van Netbeheer Nederland voor de aansluiting en transport van elektriciteit en gas 2026.

*Gedragscode*: de Gedragscode Consument en Energieleverancier.

#### Samenstelling en taak

- Artikel 2.
1. De commissie bestaat uit een door de stichting te bepalen aantal onafhankelijke leden: één of meer door de stichting aangezochte voorzitters en één of meer door de brancheorganisaties voorgedragen leden en één of meer leden die geacht kunnen worden het perspectief van consumenten te representeren. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitter(s) dient(nen) de hoedanigheid van meester in de rechten of Master of Laws (LLM) te hebben. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de stichting.
  2. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen deel: een voorzitter, een lid voorgedragen door een van de brancheorganisaties alsmede een lid die geacht kan worden het perspectief van consumenten te representeren.
  3. In afwijking van het bepaalde in lid 2 kan aan de behandeling van een voorgelegd geschil alleen een voorzitter deelnemen (voorzittersbeslissing) indien:
    - a. er beslist moet worden over de bevoegdheid van de commissie; of



de geschillencommissie

---

## Geschillencommissie Energie

- b. er beslist moet worden over de ontvankelijkheid van de consument in zijn klacht; of
  - c. er beslist moet worden over de verrekening van het depotbedrag overeenkomstig het bindend advies; of
  - d. de klacht kennelijk ongegrond is.
4. Waar in het reglement vermeld staat dat de commissie beslist, omvat dat ook de beslissing door de voorzitter in de zin van lid 3.

- Artikel 3.
1. De commissie heeft tot taak geschillen tussen consument en ondernemer te beslechten, voor zover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot de aansluiting en/of de levering en teruglevering van elektriciteit en/of de levering van gas en/of warmte en daarmee samenhangende leveringen en diensten.
  2. De commissie heeft tevens tot taak geschillen te beslechten tussen consument en ondernemer, die heeft verklaard zich te verbinden aan de Gedragscode, voor zover deze betrekking hebben op de niet (juiste) nakoming van de Gedragscode, daaronder begrepen geschillen over wervingsactiviteiten die niet hebben geleid tot een leverings- of terugleveringsovereenkomst. Klachten die betrekking hebben op de nakoming van de relevante codes van de Nederlandse Reclame Code zijn daaronder niet begrepen.
  3. Zij doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

### Bevoegdheid

- Artikel 4. De commissie is bevoegd een geschil te behandelen, indien en voor zover partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.

### Ontvankelijkheid

- Artikel 5.
1. De commissie verklaart de consument in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk:
    - a. indien en voor zover het geschil betrekking heeft op dood, lichamelijk letsel of ziekte;
    - b. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
    - c. indien het een geschil betreft waarover de consument of met inachtneming van artikel 6 lid 1 onder c de ondernemer reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.
    - d. indien het financiële belang van het geschil het bedrag van € 5.000,- te boven gaat, tenzij partijen anderszins overeenkomen;
    - e. indien de behandeling van het geschil naar het oordeel van de commissie in belangrijke mate afbreuk doet aan de effectieve werking van de commissie.
  2. De commissie kan, indien het geschil ingevolge het bepaalde in het eerste lid buiten de ontvankelijkheid valt, het gedeelte van de klacht dat binnen de ontvankelijkheid valt toch in behandeling nemen, indien zij afsplitsing van dat gedeelte mogelijk acht en de consument met een dergelijke afsplitsing akkoord gaat. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door de ondernemer is ook diens instemming vereist.



---

## Geschillencommissie Energie

- Artikel 6.
1. De commissie verklaart op verzoek van de ondernemer - gedaan bij eerste gelegenheid - de consument in zijn klacht niet ontvankelijk:
    - a. indien hij zijn klacht niet eerst overeenkomstig de in artikel 1 genoemde voorwaarden bij de ondernemer heeft ingediend;
    - b. indien hij zijn klacht niet binnen 12 maanden, na de datum waarop hij de klacht bij de ondernemer indiende, bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
    - c. indien de ondernemer aan de consument een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de consument van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij na het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
  2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a en b, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de consument ter zake van de niet naleving van de voorwaarden naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.
  3. Voor zover op de overeenkomst algemene voorwaarden van toepassing zijn die in voor de consument ongunstige zin afwijken van hetgeen in lid 1 is bepaald, zal de commissie deze voorwaarden wat dat aangaat buiten beschouwing laten.

### De behandeling van geschillen

- Artikel 7.
1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
  2. Het geschil dient schriftelijk aan de commissie kenbaar te worden gemaakt door middel van een door de commissie te verstrekken en door de consument in te vullen vragenformulier, waarmee hij verklaart de door de commissie te wijzen uitspraak als bindend te aanvaarden.
- Artikel 8.
1. Degene die een geschil aanhangig maakt, is een door de stichting vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd.
  2. Het in lid 1 bedoelde bedrag wordt door de commissie niet terugbetaald.
- Artikel 9.
- Indien de consument de betaling van de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, zal de commissie in de regel verlangen dat de consument een bedrag ten hoogste gelijk aan het nog openstaande factuurbedrag bij de commissie te deponeert. Depotstorting is niet vereist indien en voor zover partijen anderszins overeenkomen. Over dit bedrag wordt geen rente vergoed.
- Artikel 10.
- Indien de consument niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2, 8 en 9, wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.



---

## Geschillencommissie Energie

- Artikel 11.
1. De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat de zaak waarop het geschil betrekking heeft aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen, en deze zaak zich niet in Nederland bevindt of de consument die de zaak onder zich heeft het onderzoek weigert of anderszins onderzoek naar de zaak naar het oordeel van de commissie niet mogelijk is.
  2. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt, een schuldsaneringsregeling van kracht is geworden of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat de consument heeft voldaan aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2, 8 en 9. Wanneer een van deze situaties zich voordoet, informeren de partijen de commissie daarover onverwijld.
- Artikel 12.
- Wordt het geschil door de ondernemer bij de commissie aanhangig gemaakt, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien de consument daarmee instemt en voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2 en 9, waarna het geschil verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure.
- Artikel 13.
1. De commissie stelt de ondernemer schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil. Het standpunt van de consument wordt door de commissie in afschrift schriftelijk aan de ondernemer toegezonden. De commissie stelt de ondernemer gedurende ten minste één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
  2. Het in het eerste lid bedoelde standpunt wordt door de commissie in afschrift aan de consument toegezonden.
- Artikel 14.
1. De ondernemer, lid van een van de brancheorganisaties, is een door de stichting vastgesteld bedrag verschuldigd voor de behandeling van het geschil, afhankelijk van de fasen van de procedure die het geschil doorloopt.
  2. De ondernemer, die zich bij de stichting voor de behandeling van geschillen door de commissie heeft laten registreren, is een door de stichting vastgesteld bedrag verschuldigd voor de behandeling van het geschil en dient tevens een garantie te verstrekken tot zekerheid voor de nakoming van de uitspraak.
  3. De ondernemer dient op eerste verzoek aan de verplichting op basis van lid 1 of lid 2 te voldoen. Indien en voor zover hieraan tijdens de behandeling van het geschil moet worden voldaan, zal de behandeling van het geschil geen verdere voortgang vinden, dan nadat de ondernemer hieraan heeft voldaan. Indien de ondernemer de kosten van de behandeling van geschillen niet (tijdig) heeft betaald na daaraan te zijn herinnerd, kan de commissie besluiten om het geschil niet door te behandelen of de behandeling te staken.
- Artikel 15.
1. De commissie heeft de mogelijkheid om op verzoek van een van de partijen of aan de hand van een eerste beoordeling, een nadere (mondelijke) toelichting te vragen aan een van partijen. Een verzoek van partijen dient uiterlijk binnen een week, na de beëindiging van het schriftelijke deel van de procedure, ontvangen te zijn.
  2. Indien de commissie een mondelinge toelichting wenselijk acht, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.



de geschillencommissie

---

## Geschillencommissie Energie

3. Indien artikel 2 lid 3 van toepassing is, wordt het geschil zonder het horen van partijen beslist, tenzij de voorzitter anders nodig acht.
4. De commissie kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee nemen en door haar te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één week voor de zitting van de commissie aan haar te zijn opgegeven.

Artikel 16. De commissie kan, indien zij dat noodzakelijk acht, zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundige(n).

De commissie geeft daarvan kennis aan partijen. Partijen kunnen bij het horen van getuigen of deskundigen desgewenst aanwezig zijn.

De commissie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

Artikel 17. Een geschil – waarin is voldaan aan de artikelen 7 lid 2, 8 en 9 - wordt niet verder behandeld, indien de indiener ervan het geschil intrekt met instemming van de ondernemer. De intrekking wordt schriftelijk of elektronisch aan partijen bevestigd.

### **Uitspraak**

Artikel 18. 1. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de bescherming die de consument op grond van dwingend recht toekomt, de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden en productvoorwaarden, en – voor zover van toepassing – de Gedragscode. De commissie beslist met meerderheid van stemmen, behoudens in de situatie van artikel 2 lid 3. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld.

2. Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:
  - a. de namen van de leden van de commissie;
  - b. de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
  - c. de dagtekening van het bindend advies;
  - d. de motivering van de gegeven beslissing.

Artikel 19. 1. De commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.

2. De commissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:
  - ◆ een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen;
  - ◆ een betalingsverplichting vaststellen;
  - ◆ aan de ondernemer en/of aan de consument nakoming opleggen van de overeenkomst;
  - ◆ de overeenkomst ontbinden of de partij-ontbinding bevestigen;
  - ◆ de ondernemer opdragen de geleverde zaak te vervangen door een soortgelijke zaak;
  - ◆ aan de ondernemer herstelwerkzaamheden opdragen;
  - ◆ de consument de bevoegdheid geven voor rekening van de ondernemer herstelwerkzaamheden door een derde te laten uitvoeren;



de geschillencommissie

---

## Geschillencommissie Energie

- alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
3. De commissie kan de oplossing, die door de ondernemer aan de consument werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de consument niet werd geaccepteerd, bindend opleggen onder ongegrondverklaring van de klacht.
- Artikel 20. Indien tijdens de behandeling van een geschil blijkt dat het geschil niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de commissie de klacht ongegrond en wordt tevens een termijn bepaald, waarbinnen het geschil door de betrokkene opnieuw aanhangig kan worden gemaakt, zonder dat deze opnieuw klachtengeld verschuldigd is.
- Artikel 21. Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen.
- Artikel 22.
1. Indien de klacht van de consument door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de ondernemer aan de consument het door deze ingevolge artikel 8 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
  2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing indien de commissie de klacht weliswaar ongegrond acht, maar van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aanhangig is gemaakt.
  3. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door de ondernemer en de klacht van de consument door de commissie ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de consument aan de ondernemer het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
- Artikel 23.
1. In het bindend advies bepaalt de commissie mede de bestemming van een ingevolge artikel 9 bij haar in depot gestort bedrag.
  2. Bij geschillen over verrekening van het depotbedrag overeenkomstig het bindend advies, beslist de commissie op verzoek van de meest gereede partij.
  3. Indien de commissie zich niet bevoegd verklaart of degene die het geschil aanhangig maakt niet ontvankelijk verklaart, wordt het in depot gestorte bedrag aan de consument terugbetaald.
- Artikel 24. Behoudens het bepaalde in artikel 22 komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij in redelijkheid gemaakte kosten en wel tot een maximum van vijfmaal het bedrag dat ingevolge artikel 8 aan de commissie verschuldigd is.
- Artikel 25.
1. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van het bindend advies door een partij schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke fout in het bindend advies herstellen, dan wel - indien de gegevens genoemd in artikel 18 lid 2 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld - tot verbetering van die gegevens overgaan.



de geschillencommissie

---

## Geschillencommissie Energie

2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.
3. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid te reageren.
4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.

### **Geheimhouding, wraking en verschoning**

Artikel 26. De leden van de commissie, alsmede de aan de commissie verbonden medewerkers, zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

- Artikel 27.
1. Elk van de leden van de commissie, die met de behandeling van het geschil belast zijn, kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt indien gerechtvaardigde twijfel bestaat aan zijn onpartijdigheid of onafhankelijkheid. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het geschil is behandeld.
  2. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden. Tijdens een zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan, maar dient het verzoek vervolgens uiterlijk binnen een week na zitting schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend. De behandeling van het geschil zal worden aangehouden totdat op het verzoek door de wrakingscommissie is beslist.
  3. Een tijdig wrakingsverzoek wordt voorgelegd aan de wrakingscommissie van de stichting. De wrakingscommissie neemt het verzoek tot wraking zo spoedig mogelijk in behandeling. De procedure voor de behandeling van een wrakingsverzoek is vastgelegd in het reglement van de wrakingscommissie van de stichting.
  4. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de commissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de commissie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
  5. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een ander lid (of leden) van de commissie.
  6. Zodra partijen op de hoogte zijn gesteld van de beslissing van de wrakingscommissie, zal de behandeling van het geschil zo spoedig mogelijk worden voortgezet.

### **Verkorte Procedure**

- Artikel 28.
1. Wanneer de ondernemer het door de consument binnen de (uiterste) betalingstermijn gedane verzoek om een betalingsregeling te treffen over een niet betwiste geldvordering afwijst en daarbij aankondigt tot afsluiting over te gaan, kan de consument aan de commissie verzoeken het geschil in verkorte procedure te behandelen.
  2. De commissie is samengesteld overeenkomstig artikel 2 lid 2.



---

## Geschillencommissie Energie

- Artikel 29. Op de behandeling van het geschil in de verkorte procedure zijn behalve de specifieke bepalingen met betrekking tot de verkorte procedure de overige bepalingen van het reglement van de Geschillencommissie Energie voor zover mogelijk van overeenkomstige toepassing, met uitzondering van de artikelen 6, 9, 10, 13, 15 lid 2, laatste volzin en 22.
- Artikel 30.
1. Het geschil wordt door de commissie slechts in behandeling genomen indien de consument:
    - a. het verzoek, als bedoeld in artikel 28 lid 1, binnen de (uiterste) betalingstermijn ingediend heeft en vervolgens
    - b. binnen een week na de ontvangst van de schriftelijke afwijzing door de ondernemer met betrekking tot een betalingsregeling met daarin de aankondiging dat tot afsluiting wordt overgegaan, het geschil aan de commissie heeft voorgelegd.
  2. Niettemin kan de commissie, wanneer de consument de termijn in het vorige lid sub b heeft overschreden, besluiten het geschil toch in behandeling te nemen indien de ondernemer heeft nagelaten in de schriftelijke afwijzing de consument erop te wijzen dat hij binnen een week het geschil aan de commissie kan voorleggen of indien de consument anderszins ter zake van deze termijnoverschrijding naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.
- Artikel 31.
1. Het geschil dient door de consument schriftelijk bij de commissie aanhangig te worden gemaakt. De consument ontvangt per omgaande een bevestiging van het aanhangig maken van het geschil alsmede een vragenformulier.
  2. De commissie stelt de ondernemer tegelijkertijd schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil.
  3. Het vragenformulier dient door de consument na ontvangst binnen een week ingevuld en ondertekend aan de commissie te worden geretourneerd op straffe van verval van de verkorte procedure.
  4. Tegelijkertijd met de oproep voor de mondelinge behandeling van het geschil ontvangt de ondernemer ter kennisname een afschrift van het vragenformulier alsmede van alle andere van de consument ontvangen stukken met betrekking tot het geschil.
  5. De uitspraak van de commissie in de verkorte procedure geldt als een bindend advies.
  6. De uitspraak wordt schriftelijk en gemotiveerd zo spoedig mogelijk aan partijen meegedeeld.
  7. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen. De commissie kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en te doen horen.

### Slotbepalingen

- Artikel 32.
1. Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de civiele rechter door dagvaarding van de andere partij in het geschil binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien de uitspraak in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Door niet



de geschillencommissie

---

## Geschillencommissie Energie

binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de civiele rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onaantastbaar.

2. Indien het bindend advies van de commissie niet binnen twee maanden na verzending ervan door de ondernemer is nagekomen en niet ter toetsing aan de civiele rechter is voorgelegd, treedt op verzoek van de consument de nakomingsgarantieregeling in werking van Energie-Nederland dan wel Netbeheer Nederland, indien de ondernemer daarvan lid is of was op het moment dat dat de consument het geschil aanhangig maakte.
3. Indien het bindend advies van de commissie niet binnen twee maanden na verzending ervan door de ondernemer is nagekomen en niet ter toetsing aan de civiele rechter is voorgelegd, kan de consument bij de stichting een beroep doen op de nakomingsgarantieregeling van de stichting tot zekerheid voor de nakoming van het bindend advies, indien de ondernemer bij de stichting voor de behandeling van geschillen door de commissie geregistreerd was op het moment dat de consument het geschil aanhangig maakte.

Artikel 33. De uitspraak van de commissie kan zonder vermelding van de namen en woon- c.q. vestigingsplaatsen van partijen op een door de stichting te bepalen wijze worden gepubliceerd.

Artikel 34. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.