

# REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE TELECOMMUNICATIEDIENSTEN

per 2 mei 2016

## Begripsomschrijving

Artikel 1.	In dit reglement wordt verstaan onder:
<i>stichting</i>	: de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken;
<i>commissie</i>	: de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten, ingesteld en in stand gehouden door de stichting;
<i>ondernemer</i>	: de bij de Stichting aangesloten natuurlijke- of rechtspersoon die openbare elektronische communicatiediensten aanbiedt ;
<i>consument</i>	: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
<i>dienst</i>	: een door de ondernemer aangeboden openbare elektronische communicatiedienst;
<i>voorwaarden</i>	: de algemene voorwaarden van de ondernemer.

## 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 Consumentenbond en door ondernemers voorgedragen leden. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitter(s) dient(nen) de hoedanigheid van meester in de rechten 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 de Consumentenbond en een lid voorgedragen door ondernemers.
- 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 door de ondernemer te leveren of geleverde diensten.
  2. 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.
- 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 financiële belang van het geschil het bedrag van € 5.000,-- te boven gaat, tenzij beide partijen te kennen geven toch prijs te stellen op behandeling van het geschil;
- c. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
- d. indien het een geschil betreft waarover de consument reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan;

- 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 bij de ondernemer heeft ingediend; of
    - b. indien hij zijn geschil vervolgens niet binnen 12 maanden, na de datum waarop hij de klacht bij de ondernemer indiende, bij de commissie aanhangig heeft gemaakt; of
    - 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 het bepaalde in het eerste lid, onder a en b naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.
  3. Voor zover in voor de consument ongunstige zin is afgeweken van hetgeen in lid 1 is bepaald, zal de commissie dat 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 aan de commissie te worden voorgelegd door middel van een door de commissie te verstrekken en door de consument in te vullen vragenformulier.
- Artikel 8.
1. Degene die een geschil voorlegt, 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.
1. Indien de consument de betaling van de dienst waarover het geschil gaat geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, dient de consument 50% van het nog openstaande factuurbedrag bij de commissie te deponeren, tenzij partijen een lager bedrag overeenkomen. Over dit bedrag wordt geen rente vergoed.
  2. Is de dienst waarover het geschil gaat, niet geleverd, dan kan de consument in afwijking van het eerste lid volstaan met deponering van een bedrag overeenkomend met het bepaalde in de voorwaarden inzake annuleringskosten, onder verrekening van een eventuele aanbetaling.
- 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.
- Artikel 11.
1. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surséance van betaling is verleend, een schuldsaneringsregeling van

kracht is geworden, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat het geschil door de commissie op zitting is behandeld en een eindbeslissing is geweest.

2. Indien de ondernemer de kosten van de behandeling van geschillen niet betaalt heeft, kan de commissie besluiten om het geschil niet door te behandelen of de behandeling te staken.

Artikel 12. Wordt het geschil door de ondernemer aan de commissie voorgelegd, 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 en stelt hem gedurende 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. Indien de commissie dit nodig acht of indien één partij of beide partijen hiertoe de wens te kennen geeft of geven, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.
2. De commissie kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te 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 15.

1. 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.
2. 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.

## **Uitspraak**

Artikel 16.

1. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de regels van het recht, de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden.  
De commissie beslist met meerderheid van stemmen. 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 17.

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;
- alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.

Artikel 18. 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 19. 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. Het bepaalde in artikel 21 is in dat geval niet van toepassing.

Artikel 20. 

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 21. 

1.
  - a. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een consument en 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.
  - b. In afwijking van het bepaalde in lid 1 onder a wordt het klachtengeld door de ondernemer niet vergoed, indien de commissie de klacht van de consument gegrond acht en haar beslissing overeenstemt met 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.
2. Het bepaalde in het eerste lid onder a is eveneens van toepassing, indien het geschil aanhangig is gemaakt door een consument en de klacht van de consument door de commissie weliswaar ongegrond wordt bevonden, maar de commissie van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aan haar is voorgelegd.
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. Dit is van overeenkomstige toepassing in het geval de klacht gegrond wordt bevonden en de beslissing in het bindend advies overeenstemt met 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.

Artikel 22. Behoudens het bepaalde in artikel 21 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 23.
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 16 lid 2 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld, tot verbetering van die gegevens overgaan.
  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 24. De leden van de commissie 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 25.
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 wrakingskamer 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.

### **Slotbepalingen**

- Artikel 26.
1. Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter 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 binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de gewone 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 gewone 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.

Artikel 27. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.