



de geschillencommissie

Geschillencommissie Telecommunicatiediensten

REGISTRATIEVERKLARING

Tussen de Stichting De Geschillencommissie (hierna te noemen Stichting) en de ondernemer, is het volgende overeengekomen en akkoord bevonden door de ondernemer middels digitale autorisatie.

1. De ondernemer verklaart ermee in te stemmen dat de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten (hierna te noemen Commissie) overeenkomstig het voor haar geschreven reglement Geschillencommissie Telecommunicatiediensten (hierna te noemen reglement) geschillen behandelt tussen consumenten en de onderneming over de totstandkoming en/of de uitvoering van overeenkomsten, tenzij de Commissie zich daartoe niet bevoegd acht.
2. De Stichting kan het in artikel 1 bedoelde reglement wijzigen. Het gewijzigde reglement wordt aan de ondernemer een maand voor het van kracht worden daarvan toegezonden.
3. . De commissie bestaat uit één of meer door de stichting aangezochte voorzitters, één of meer door ondernemers voorgedragen leden en één of meer leden die geacht kunnen worden het perspectief van consumenten te representeren. De voorzitter(s) en leden worden benoemd door de Stichting
4. De ondernemer informeert de consument dat hij voor geschilbeslechting is aangesloten bij de Commissie. Deze informatie dient op duidelijke, begrijpelijke en een eenvoudige wijze toegankelijk te zijn op de website en/of in de algemene voorwaarden, indien en voor zover de ondernemer daarover beschikt respectievelijk deze hanteert. Daarbij wordt ter informatie van de consument ook de website van de Commissie vermeld (www.degeschillencommissie.nl).
5. De ondernemer committeert zich aan het volgende geschillenartikel:
 1. Geschillen tussen consument en ondernemer over totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten. www.degeschillencommissie.nl, (Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag)
 2. a. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst schriftelijk aan de ondernemer heeft voorgelegd.
b. De ondernemer zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal aan de consument binnen die termijn schriftelijk kenbaar worden gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem wordt meegedeeld.
 3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
 4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen



Geschillencommissie Telecommunicatiediensten

- dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
 6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
6. De ondernemer verplicht zich op eerste verzoek het jaarlijkse bedrag voor de registratie bij de Stichting te voldoen. Tevens verplicht de ondernemer zich tot zekerheid voor de nakoming van de uitspraken van de Commissie een eenmalige bijdrage + eventuele suppletie in het nakomingsgarantiefonds te voldoen. Overeenkomstig het onderstaand overzicht wordt de ondernemer gefactureerd. Het systeem kan door de Stichting worden gewijzigd.

Toelichting ad. 6:

Op initiatief van het Ministerie van Economische Zaken en in samenspraak met ACM en de Stichting is de mogelijkheid onderzocht om de tariefstelling bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten te vereenvoudigen en de tarieven proportioneel en daarmee evenwichtiger te verdelen over de ondernemers, die ingevolge art. 12 lid 1 Telecommunicatiewet voor de behandeling van consumentengeschillen zijn aangesloten. Het tarievenstelsel is per 1 januari 2023 als volgt.

Tarievenstelsel Geschillencommissie Telecommunicatiediensten 1 januari 2023

Categorie	Omzetgrenzen (relevante netto-omzet)	Registratiekosten (exclusief BTW) Jaarlijks te indexeren (cpi)	Nakomingsgarantiefonds, eenmalig + eventueel suppletie
1	€ 0 - € 2.000.000	€ 205,-	€ 205,-
2	€ 2.000.000 - € 20.000.000	€ 2.750,-	€ 535,-
3	≥ € 20.000.000	€ 6.850,-	€ 1065,-

Toelichting tabel:

De suppletie voor het nakomingsgarantiefonds dient voor het op peil houden van het nakomingsgarantiefonds. Naar de mate waarop een beroep op het nakomingsgarantiefonds wordt gedaan en regres op de ondernemer zoals voorzien in artikel 11, naar het oordeel van de Stichting te kort schiet, kan de Stichting vragen om een aanvulling.

7. Daarenboven verplicht de ondernemer zich de kosten van de door de Commissie behandelde klachten en geschillen voor zijn rekening te nemen. Deze kosten dienen op eerste verzoek van de Stichting of de Commissie al dan niet bij bevoorschotting, naar keuze van de Stichting, door de ondernemer te worden voldaan. Hiervoor wordt door de Stichting per kalenderjaar een tarief vastgesteld. 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. Bij de vaststelling van het tarief is geen rekening gehouden met eventueel noodzakelijk deskundigenonderzoek. Mocht in bijzondere gevallen deskundigenonderzoek naar het oordeel van de Commissie noodzakelijk zijn, dan komen deze kosten voor rekening van de ondernemer.



Geschillencommissie Telecommunicatiediensten

Deze kosten dienen eveneens op eerste verzoek van de Stichting al dan niet bij bevoorschotting, naar keuze van de Stichting, door de ondernemer te worden voldaan. Dreigen de kosten daarvan het bedrag van € 1.150,-- excl. BTW(die jaarlijks wordt geïndexeerd voor inflatie of door middel van het CPI index.) te boven te gaan, dan vindt daarover overleg plaats met de onderneming.

8. De ondernemer verplicht zich op de overeenkomsten waarvan de totstandkoming en de uitvoering overeenkomstig het bepaalde in het reglement onderwerp van geschil kunnen zijn, algemene voorwaarden van toepassing te verklaren die ten minste voldoen aan de wettelijke regeling inzake algemene voorwaarden, zoals vervat in titel 5, afdeling 3 van boek 6 BW. De ondernemer verplicht zich in de algemene voorwaarden op te nemen het geschillenartikel zoals vermeld bij punt 5.
9. De Commissie doet uitspraak bij wege van bindend advies. De ondernemer verplicht zich de beslissing van de Commissie als bindend te aanvaarden en na te komen, tenzij hij besluit de beslissing binnen twee maanden na de verzenddatum ter toetsing aan de rechter voor te leggen en het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart in kracht van gewijsde is gegaan.
10. Doet de consument een beroep op het nakomingsgarantiefonds van de Stichting dan wordt deze door de Stichting uitgevoerd indien de ondernemer zijn verplichtingen niet binnen de daarvoor in het bindend advies gestelde termijn is nagekomen, tenzij de ondernemer het bindend advies binnen twee maanden na verzending ervan ter toetsing aan de rechter heeft voorgelegd. Deze garantstelling herleeft indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan. Indien een beroep wordt gedaan op het nakomingsgarantiefonds zal de Stichting op basis van regres de uitgekeerde bedragen en de daarmee samenhangende (verhaals)kosten op de ondernemer verhalen
11. Deze overeenkomst kan door ieder der partijen worden opgezegd ten minste drie maanden voor het begin van een nieuw kalenderjaar (dus uiterlijk per 1 oktober), met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden. De opzegging dient schriftelijk en aangetekend plaats te vinden.

Toelichting ad 12:

De verplichting om geschillen door de Commissie te laten behandelen, gaat u aan voor de duur van het lopende kalenderjaar (dus eindigend op 31 december). De verplichting wordt automatisch verlengd met de duur van een kalenderjaar (1 januari t/m 31 december), tenzij u de registratie bij de Stichting tijdig opzegt.

Na verloop van de opzegtermijn eindigt de registratieovereenkomst (dus uiterlijk per 1 januari). Na beëindiging van uw registratieovereenkomst zullen geen nieuwe geschillen meer in behandeling worden genomen.

De voor beëindiging van de registratieovereenkomst ingediende geschillen worden op de gebruikelijke wijze afgewikkeld. Na beëindiging van de registratieovereenkomst mag u op geen enkele wijze meer naar de Commissie verwijzen, niet in uw voorwaarden, niet op uw website en ook niet anderszins.

12. Na beëindiging van de overeenkomst worden geen nieuwe geschillen in behandeling genomen. De behandeling van geschillen die voor de beëindiging werden ingediend, zullen op de gebruikelijke wijze worden afgerond. De ondernemer verplicht zich daartoe de benodigde financiële middelen beschikbaar te stellen. Bij gebreke daarvan wordt de behandeling van deze



de geschillencommissie

Geschillencommissie Telecommunicatiediensten

geschillen gestaakt. In dat geval vrijwaart de ondernemer de Stichting voor mogelijke aanspraken van de consument als gevolg van het voortijdig staken van de behandeling.

13. In afwijking van het bepaalde in artikel 12 van deze overeenkomst is de Stichting gerechtigd om met onmiddellijke ingang deze overeenkomst schriftelijk en aangetekend op te zeggen, indien de ondernemer in gebreke blijft tijdig en/of naar behoren de verplichtingen voortvloeiend uit deze registratieverklaring na te komen. Na deze opzegging kan de Stichting besluiten geen nieuwe geschillen meer in behandeling te nemen. De Stichting behoudt zich het recht voor om voortgang te geven aan de behandeling van reeds ingediende geschillen.

1 maart 2026