HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE ENERGIE PRIJSPLAFOND?

Let op!

Per 1 juli 2025 worden bij deze commissie geen nieuwe geschillen meer in behandeling genomen. Geschillen die in behandeling zijn genomen vóór 1 juli 2025 worden nog wel behandeld en afgewikkeld.

1. Inleiding

De overheid heeft per 1 januari 2023 een prijsplafond ingesteld voor de energietarieven die energieleveranciers aan huishoudens in rekening mogen brengen. Energieleveranciers krijgen subsidie van de overheid om dit prijsplafond mogelijk te maken.
U heeft een geschil met het energiebedrijf dat gas, warmte (stadsverwarming) of elektriciteit aan u levert over de verwerking van het energie prijsplafond in facturen (daaronder begrepen termijnbedragen of eindfacturen) die het energiebedrijf aan u heeft gestuurd. Samen komt u er niet uit. U kunt dan als regel de hulp inroepen van de Geschillencommissie Energie Prijsplafond.

2. Een eenvoudige en goedkope procedure

De procedure bij de Geschillencommissie kent een aantal voordelen:

Eenvoudig:
U ontvangt een vragenformulier om uw klachten kenbaar te maken. De ondernemer maakt naar aanleiding van dat vragenformulier vervolgens zijn standpunt kenbaar. Ten slotte kunt u uw klachten mondeling toelichten op een zitting van de Commissie. Een advocaat of andere vorm van rechtshulp is dus niet nodig.

Goedkoop:
Het klachtengeld bedraagt € 52,50. Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portokosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. (deels) vergoeden indien u (deels) in het gelijk wordt gesteld. Schakelt u rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

Bindende uitspraak:
Zie punt 12 van deze brochure.

3. Wie zitten er in de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting De Geschillencommissie, een lid voorgedragen door de Vereniging Energie-Nederland en een lid dat geacht kan worden het perspectief van consumenten te representeren. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig.

4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

De Commissie behandelt klachten van consumenten over de verwerking van het energie prijsplafond in facturen (daaronder begrepen termijnbedragen of eindfacturen) die het energiebedrijf aan u heeft gestuurd. U vindt bijvoorbeeld dat het plafond in uw geval verkeerd is toegepast of berekend waardoor uw energierekening te hoog uitvalt. De ondernemer moet voor de behandeling van geschillen bij de Stichting zijn geregistreerd.

Geschillen waarvan het financieel belang het bedrag van € 5.000,-- te boven gaat kunnen alleen door de Commissie worden behandeld als beide partijen daarmee instemmen.
Aan de Geschillencommissie Energie Prijsplafond kunt u geen geschillen voorleggen over de aansluiting of levering van elektriciteit, gas of warmte.
Voor dergelijke klachten kunt u wel terecht bij de Geschillencommissie Energie.

De Commissie kan een geschil daarnaast niet behandelen indien dit geschil betrekking heeft op in het kader van een door u uitgeoefend beroep of bedrijf afgenomen leveringen. Ook kamerverhuur valt hieronder. Evenmin kan de Commissie een geschil behandelen dat betrekking heeft op schade als gevolg van dood, lichamelijk letsel of ziekte.

Voorts kan de Commissie een geschil niet behandelen indien aan de ondernemer surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat u aan de formele vereisten voor het aanhangig maken van het geschil heeft voldaan (zie punt 6). Blijkt dit pas na het aanhangig maken, dan wordt de behandeling alsnog gestopt.

5. Altijd eerst zelf proberen, let daarbij op de termijnen.

Als u het geschil aan de Commissie wilt voorleggen, moet u altijd - zo snel mogelijk - eerst zelf proberen met de ondernemer tot een oplossing te komen. In de(leverings)voorwaarden van de ondernemer staan als regel termijnen genoemd waarbinnen u de klacht moet melden. Wordt de klacht niet opgelost, dan moet u binnen 12 maanden nadat u de klacht bij de ondernemer heeft ingediend, het geschil aan de Commissie voorleggen.

Als u de klachttermijn(en) heeft overschreden, kan de Commissie - wanneer de ondernemer daarom verzoekt - besluiten geen inhoudelijke uitspraak over uw klacht te doen. De Commissie zal op dat verzoek niet ingaan, als zij van mening is dat het niet naleven van de termijn(en) u niet te verwijten is. In de gevallen dat de Commissie geen inhoudelijke uitspraak kan doen, ontvangt u het klachtengeld niet terug. U kunt het geschil dan nog wel aan de gewone rechter voorleggen.

6. Hoe moet een geschil worden ingediend?

Als u een geschil aan De Geschillencommissie wilt voorleggen, dient u altijd eerst het vragenformulier in te vullen. Op het vragenformulier geeft u niet alleen aan wat uw klachten zijn, maar ook wat uw voorstel is ter oplossing van het geschil. Met uw handtekening onder het ingevulde vragenformulier geeft u aan dat u wilt dat de Commissie uw zaak behandelt en dat u zich aan de uitspraak van de Commissie zult houden. Tegelijk met het vragenformulier moet u ook de kopieën van de daarin gevraagde stukken toesturen. Andere stukken die u relevant acht voor de beoordeling van het geschil dient u ook mee te sturen.

Nadat u het vragenformulier definitief heeft ingediend, wordt u gevraagd het klachtengeld te betalen. Na ontvangst van het klachtengeld zal op het secretariaat van De Geschillencommissie gecontroleerd worden of de Commissie uw klacht kan behandelen.

Alvorens uitsluitsel wordt gegeven of het aanhangig gemaakte geschil door de Commissie kan worden behandeld, kan de Commissie ter completering van het dossier aanvullende stukken opvragen. Indien binnen de door de Commissie gestelde termijn de gevraagde gegevens niet zijn ontvangen, zal het dossier worden gesloten.

Als het geschil door de Commissie kan worden behandeld, krijgt u een factuur voor het bedrag dat u nog niet aan de ondernemer heeft betaald. Dit bedrag dient u aan de Commissie over te maken. De Commissie neemt dit bedrag in bewaring (in 'depot') en zal bij de uitspraak bepalen aan wie het toekomt. Uiteraard moet u het deel van de rekening waarover u geen geschil heeft, wel aan de ondernemer betalen.

<u>Verzoek tot ontheffing van de eis tot depotstorting.</u>

Slechts in uitzonderlijke gevallen kan de Commissie ontheffing van de eis tot

depotstorting verlenen. Indien u vindt dat er sprake is van een uitzonderlijk geval dient u in een bijlage bij het vragenformulier zo duidelijk mogelijk te zeggen waarom u vindt dat u voor ontheffing in aanmerking komt. De Commissie zal dan beslissen of er aanleiding is om geheel of gedeeltelijk van de regel af te wijken.
Het niet kunnen betalen van de vordering is op zich overigens onvoldoende reden om van de eis tot depotstorting af te wijken. De Commissie zal blijkens reeds gedane uitspraken bij het nemen van een beslissing hierover onder meer in overweging nemen hoelang u al van de vordering op de hoogte bent en of u de nodige reserveringen had kunnen maken, hoe hoog de vordering is en of partijen hebben geprobeerd om tot een betalingsregeling te komen.
De praktijk leert dat slechts in een klein aantal gevallen, waarin de consument vindt dat hij voor ontheffing in aanmerking komt, daadwerkelijk door de Commissie ontheffing wordt verleend. U zult zich dan ook terdege moeten afvragen of het indienen van een verzoek tot ontheffing in uw geval zinvol is of dat er wellicht andere mogelijkheden zijn, bijvoorbeeld het treffen van een betalingsregeling met het energiebedrijf (onder protest), het treffen van een regeling met de (Gemeentelijke) Sociale Dienst of het sluiten van een lening bij bijvoorbeeld de (Gemeentelijke) Krediet Bank. Beslist de Commissie dat er geen ontheffing wordt verleend, dan wordt u alsnog in de gelegenheid gesteld het bedrag in depot te storten.

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met de ondernemer;
2. komt u er samen niet uit vul dan het vragenformulier in en stuur dat in;
3. maak het klachtengeld over;
4. stort het eventueel nog openstaande bedrag van de rekening waarover u een geschil heeft, in depot bij de Geschillencommissie.

7. En dan verder?

Nadat u aan de hierboven genoemde voorwaarden heeft voldaan, krijgt de ondernemer afschriften van uw vragenformulier en de andere stukken toegestuurd. Hij krijgt dan een maand de tijd om schriftelijk bij de Commissie te reageren. U krijgt vervolgens een kopie van de reactie van de ondernemer ter kennisname toegezonden.

Verlenging van de bij de Geschillencommissie geldende termijnen (bijvoorbeeld vanwege langdurig verblijf in het buitenland) is in beginsel niet mogelijk. Ook de zittingsdatum kan, als deze eenmaal is vastgesteld, niet meer worden verschoven.
Al met al is met de procedure een aantal maanden gemoeid. U kunt de periode bekorten door zelf snel te reageren.

8. De ondernemer wil alsnog overleggen

Het kan zijn dat de ondernemer na ontvangst van de stukken, u toch nog een aanbod doet om een behandeling door de Geschillencommissie te voorkomen. U kunt dat aanbod accepteren en afzien van verdere behandeling van het geschil. Bedenk echter wel dat u het klachtengeld in dat geval niet terugkrijgt. U moet daar dan dus rekening mee houden bij het aanbod dat de ondernemer doet.

9. De zitting

U en de ondernemer krijgen bericht wanneer het geschil door de Commissie zal worden behandeld. Met de zittingsdatum kan niet meer worden geschoven. Indien u voor de zitting verhinderd bent, kunt u overwegen iemand te machtigen om namens u op te treden. De zittingen worden gehouden in Den Haag, Utrecht, Eindhoven en Zwolle.

Wanneer u naar de zitting komt, heeft u de gelegenheid om uw klachten nog eens mondeling toe te lichten.

Bovendien biedt het de Commissie de mogelijkheid tot het stellen van vragen en u tot het geven van nader commentaar. Dit kan verhelderend werken. Zowel u als de ondernemer zijn echter vrij om te komen of weg te blijven. Als u komt, is dat voor eigen rekening. De zitting duurt circa 30 minuten.

10. De uitspraak

De Commissie kan iedere beslissing nemen, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
Zo kan de Commissie onder meer

- bepalen dat het energiebedrijf u een schadevergoeding moet betalen;
- een betalingsverplichting vaststellen;
- de wijze bepalen waarop de uitvoering van de subsidieregeling voor het energieprijsplafond tussen partijen moet worden toegepast.

Een andere mogelijkheid is, dat de Commissie partijen alsnog tot een schikking brengt. Dit kan uiteraard alleen als beide partijen ermee instemmen.
Het komt voor dat de ondernemer u voor het indienen van de klacht een aanbod heeft gedaan, maar dat u dat aanbod niet redelijk vond en de zaak toch aan de Commissie heeft voorgelegd. Acht de Commissie dat aanbod wel redelijk, dan kan zij bepalen dat de ondernemer dat aanbod gestand moet doen. In dat geval hoeft de ondernemer als regel niet het klachtengeld aan u te vergoeden.

Binnen een maand na de zitting wordt de uitspraak schriftelijk aan partijen medegedeeld.

11. Geen beroep

Tegen een uitspraak van de Commissie is geen beroep mogelijk. Na de zitting is de discussie gesloten. Wel kan na de uitspraak, indien dat binnen 14 dagen wordt verzocht, een kennelijke fout in de tekst nog worden hersteld.

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen, tenzij u of uw wederpartij binnen twee maanden na de verzenddatum van de uitspraak via dagvaarding van de andere partij aan de rechter vraagt om na te gaan of de uitspraak naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Voor zo'n procedure is het doorgaans wel noodzakelijk dat u een advocaat inschakelt.

12. Als de ondernemer de uitspraak niet nakomt?

Een uitspraak van de Commissie is bindend. Beide partijen moeten zich eraan houden. In verreweg de meeste gevallen worden beslissingen van de Commissie zonder meer opgevolgd.

Mocht echter een ondernemer weigeren de uitspraak na te komen, omdat hij zich niet in de uitspraak kan vinden, dan kan deze de uitspraak uitsluitend binnen twee maanden na verzending daarvan ter toetsing voorleggen aan de gewone rechter. Datzelfde geldt voor u indien u zich niet in de uitspraak van de Commissie kunt vinden.

Legt de ondernemer het bindend advies niet voor aan de rechter en komt hij het ook niet na, dan treedt op uw verzoek de nakomingsgarantieregeling in werking. Is de ondernemer lid van Energie-Nederland dan kunt u daar terecht. Is de ondernemer geen lid van Energie-Nederland, dan kunt u bij De Geschillencommissie een beroep doen op de door de ondernemer afgegeven nakomingsgarantie.

19 november 2025