



de geschillencommissie

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
F 070 - 365 88 14

HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE ENERGIELABEL?

1. Inleiding

Deze commissie behandelt klachten van consumenten tegen bedrijven die een aanvraag tot aanpassing van het voorlopig energielabel beoordelen.

U heeft een geschil met de ondernemer die uw bewijsstukken voor aanpassing van het voorlopige Energielabel met betrekking tot een woning heeft gecontroleerd. Samen komt u er niet uit. U kunt dan als regel de hulp inroepen van de Geschillencommissie Energielabel.

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de Geschillencommissie Energielabel (de Commissie) werkt. Alle regels staan in een reglement, dat u op aanvraag gratis wordt toegestuurd.

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: € 27,50.
Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portiekosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. De ondernemer moet u het klachtengeld (deels)

vergoeden indien u (deels) in het gelijk wordt gesteld.

Schakelt u rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

3. Wie zitten er in de Geschillencommissie?

De Commissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis gezamenlijk, alsmede een lid voorgedragen door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Alle leden worden door het bestuur van de SGC benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis gezamenlijk, alsmede het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de consument respectievelijk de ondernemer te behartigen.

4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

De Commissie kan in beginsel alle geschillen behandelen die ontstaan uit klachten van consumenten over de beoordeling van de bewijsstukken van de aanvraag tot aanpassing van het voorlopige energielabel en/of op schade als gevolg van de werkzaamheden van de ondernemer ten behoeve van het beoordelen van deze stukken.

Het geschil dient betrekking te hebben op een voorlopig energielabel met betrekking tot een particuliere woning waarvan de consument eigenaar is en deze bewoont.

De ondernemer moet bij de SGC voor de behandeling van geschillen zijn geregistreerd.

De Commissie kan geen geschillen behandelen die u heeft in het kader van een door u uitgeoefend beroep of bedrijf of als u huurder bent van de woning. Evenmin kan de Commissie een geschil behandelen, indien aan de ondernemer surseance 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). Voorts zal de Commissie het geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien de ondernemer niet voldoet aan zijn financiële verplichtingen ten behoeve van de behandeling van het geschil.

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. Helpt een eerste telefoontje niet, stuur hem dan een brief met uw klacht.

Wordt de klacht niet opgelost, dan moet u het geschil vervolgens binnen 12 maanden nadat u de klacht bij de ondernemer heeft ingediend 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.

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 uitsluitel 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.

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met de ondernemer;2. wordt uw klacht niet naar tevredenheid opgelost, vul dan het vragenformulier in en stuur dat in;3. maak het klachtengeld over; |
|---|

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 SGC 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 Commissie 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 terug krijgt. U moet daar dan dus rekening mee houden bij het aanbod dat de ondernemer doet.

9. De zitting

Partijen krijgen bericht wanneer het geschil door de Commissie zal worden behandeld. Met de zittingsdatum kan niet meer worden geschoven. Bent u in een bepaalde periode verhinderd en wilt u wel graag op de zitting komen, dan is het verstandig dat tijdig te melden. Mogelijk kan daarmee dan bij het bepalen van de zittingsdatum rekening worden gehouden. 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 of Utrecht.

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 een beslissing nemen:

- over het handelen en nalaten van de ondernemer;
- u een vergoeding toekennen voor de door u geleden schade als gevolg van de werkzaamheden van de ondernemer ten behoeve van de beoordeling van de door u verstrekte bewijsstukken.

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 hoger 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, zonder de uitspraak binnen twee maanden ter toetsing aan de rechter te hebben voorgelegd, dan kan voor de uitvoering van de beslissing, een beroep worden gedaan op de nakomingsgarantie-regeling tot maximaal het bedrag dat de andere partij tot zekerheid voor de nakoming van de uitspraak aan ons heeft betaald.

27 oktober 2015