

REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE ENERGIELABEL

per 7 juli 2015

Begripsomschrijving

- Artikel 1. In dit reglement wordt verstaan onder:
- stichting* : de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken;
 - commissie* : de Geschillencommissie Energielabel, ingesteld en in stand gehouden door de stichting;
 - ondernemer* : De erkend deskundige Energielabel;
 - consument* : de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die tevens eigenaar van een woning is en deze woning zelf woont, dan wel de Vereniging van Eigenaren waarvan deze lid is.
 - Energielabel* : het certificaat dat met klassen (A tot en met G) en kleuren (groen tot en met rood) aangeeft hoe energiezuinig een woning is ten opzichte van andere soortgelijke woningen.

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 de Vereniging Eigen Huis gezamenlijk, alsmede door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 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 de Vereniging Eigen Huis gezamenlijk, alsmede een lid voorgedragen door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- Artikel 3.
- De Commissie heeft tot taak geschillen tussen consument en ondernemer te behandelen, die ontstaan over de werkzaamheden van de ondernemer. Deze klachten hebben betrekking op de beoordeling van de door de consument aangeleverde bewijsstukken voor de aanpassing van het voorlopige energielabel. Voorts kan de commissie als gevolg daarvan ontstane schade beoordelen. De commissie is niet bevoegd het afgegeven definitieve energielabel te veranderen. Het geschil dient betrekking te hebben op een energielabel, afgegeven op of na 1 januari 2010. 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 sprake is van een consument die de woning in eigendom heeft verkregen na de verstrekking van het energielabel aan een vorige eigenaar, en het geschil betrekking heeft op de aanvraag en/of de schade als gevolg van de werkzaamheden van de ondernemer ten behoeve van de verstrekking van het energielabel;
 - b. indien en voor zover het geschil betrekking heeft op dood, lichamelijk letsel of ziekte;
 - 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;
2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder d, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien blijkt dat het geschil betrekking heeft op klachtonderdelen waarvan het de consument redelijkerwijs niet te verwijten is.

Artikel 6.

1. De commissie verklaart de consument op verzoek van de ondernemer – gedaan bij eerste gelegenheid - niet ontvankelijk in zijn klacht wanneer hij deze niet binnen redelijke termijn bij de ondernemer heeft ingediend.
2. De ondernemer stuurt uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht bericht aan de consument, inhoudend een beslissing op de klacht dan wel inhoudend dat de klacht in behandeling is genomen.
3. De ondernemer dient uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht een beslissing op de klacht te nemen.
4. Indien de consument binnen de in lid 2 genoemde termijn geen bericht heeft ontvangen wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de consument te zijn afgehandeld. Hetzelfde geldt als de consument binnen de termijn in lid 3 geen beslissing op de klacht heeft ontvangen.
5. 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.
6. Het in dit artikel bepaalde wordt door de commissie niet ambtshalve toegepast, doch slechts indien daarom door de wederpartij in het geschil bij eerste gelegenheid wordt verzocht. Niettemin kan de commissie, wanneer een zodanig verzoek wordt gedaan, besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de consument ter zake van de niet naleving van het bepaalde in lid 2 t/m 5 naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.

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. De consument 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.
- Indien de consument niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2 en 8, wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
- Artikel 10.
1. De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat de woning waarop het geschil betrekking heeft aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen, en de consument het onderzoek weigert of anderszins onderzoek naar de woning naar het oordeel van de commissie niet mogelijk is.
 2. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien de ondernemer niet voldoet aan zijn financiële verplichting(en) ten behoeve van de behandeling van het geschil.
 3. 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 en 8.
- Artikel 11.
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 12.
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 13.
- 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.

Uitspraak

- Artikel 14.
1. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de aanvraag tot verstrekking van het energielabel.
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-, of vestigingsplaatsen van partijen;
- c. de dagtekening van het bindend advies;
- d. de motivering van de gegeven beslissing.

Artikel 15.

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 iedere beslissing nemen, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.

Artikel 16. Indien tijdens de behandeling van een geschil blijkt dat het geschil niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de commissie de consument niet-ontvankelijk en wordt tevens een termijn bepaald, waarbinnen het geschil door de betrokkene opnieuw aanhangig kan worden gemaakt. Het klachtengeld wordt terugbetaald.

Artikel 17. 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 18 is in dat geval niet van toepassing.

Artikel 18.

1.
 - a. 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.
 - 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 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.

Artikel 19. Behoudens het bepaalde in artikel 18 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 20.

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 14 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 21. 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 22.
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.

Slotbepalingen

- Artikel 23. 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 24.
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 maximaal het bedrag dat de ondernemer tot zekerheid voor de nakoming van de uitspraak aan de stichting heeft betaald.
- Artikel 25. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.