

de geschillencommissie

BINDEND ADVIES van de Geschillencommissie Energie

in het geschil tussen:

[naam van de consument], wonende te [woonplaats]
(verder te noemen: de consument)

en

[naam van de netbeheerder], gevestigd te [vestigingsplaats] (verder
te noemen: de ondernemer).

Behandeling van het geschil

Partijen zijn overeengekomen dit geschil bij bindend advies door de geschillencommissie Energie (verder te noemen: de commissie) te laten beslechten.

De commissie heeft kennis genomen van de overgelegde stukken.

Het geschil is ter zitting behandeld op 18 december 2018 te Den Haag.

Partijen zijn tijdig en behoorlijk opgeroepen ter zitting te verschijnen.

Partijen hebben ter zitting hun standpunt toegelicht.

De ondernemer werd ter zitting vertegenwoordigd door de heer [naam], bedrijfsjurist.

Onderwerp van het geschil

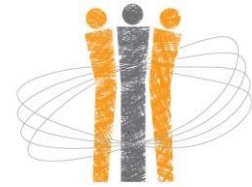
Het geschil betreft de (aanvankelijke) weigering van de ondernemer om desgevraagd een gespecificeerde offerte voor het verwijderen van de gasmeter aan de consument te verstrekken.

De consument heeft op 20 augustus 2018 de klacht aan de ondernemer voorgelegd.

Standpunt van de consument

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

Omdat ik al jaren geen gas verbruik wil ik mijn gasmeter door de ondernemer laten verwijderen. Vanaf april 2018 heb ik de ondernemer meerdere malen (tevergeefs) om een duidelijk gespecificeerde offerte gevraagd voor het verwijderen van de gasmeter.



de geschillencommissie

Ik kreeg meerdere malen onduidelijke en algemene antwoorden. Vervolgens heb ik ook de klantenman/klantenservice van de ondernemer benaderd en het antwoord dat ik kreeg was dat ik een standaardbedrag moest betalen maar dat de werkelijke kosten wellicht hoger konden zijn. Pas nadat ik een klacht bij de commissie had ingediend kreeg ik begin november 2018 een offerte van de ondernemer met ook een schikkingsvoorstel.

Als mij die offerte in april 2018 was verstrekt was er geen probleem geweest.

Het schikkingsvoorstel heb ik afgewezen omdat ik de ondernemer door zijn onbehoorlijke handelwijze niet meer vertrouw.

Ter zitting heeft de consument - in hoofdzaak - nog het volgende aangevoerd.

Anders dan de ondernemer stelt is geen sprake van een misverstand dat ik de offerte niet eerder kreeg. De ondernemer heeft ruim een half jaar doelbewust geweigerd mij een gespecificeerde offerte te verstrekken. Pas na indiening van mijn klacht bij de commissie heb ik die offerte gekregen.

De ondernemer spreekt onwaarheden, van de klantenman/klantenservice van de ondernemer vernam ik dat afwijking van het geoffreerde standaardbedrag mogelijk is wat later door de ondernemer wordt betwist. Er zitten dus tegenstrijdigheden in het antwoord van de ondernemer.

Op de webpagina van de ondernemer kan ik de tarieven voor verwijdering gasmeter niet meer vinden.

Standpunt van de ondernemer

Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak als volgt.

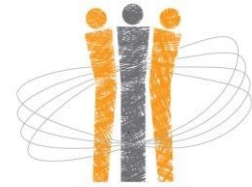
De consument heeft geen belang meer bij zijn klacht nu hij na ontvangst van de offerte geen inhoudelijke klachten meer heeft. Er is uitsluitend nog ontevredenheid bij de consument. Conform de tarievenscode gas mag de ondernemer volstaan met een vereenvoudigde wijze van offrenen en factureren. De ondernemer mag werken met standaardbedragen die gebaseerd zijn op gemiddelde kosten. Op 2 november 2018 heeft de ondernemer een offerte die aan de vereisten voldoet aan de consument toegezonden. De ondernemer heeft aanvankelijk onvoldoende begrepen wat de bedoeling van de consument was en daardoor voldeden de eerdere antwoorden van de ondernemer niet aan de verwachtingen van de consument. De ondernemer heeft daarvoor zijn excuses aangeboden aan de consument.

Ter zitting heeft de ondernemer verder nog - in hoofdzaak - het volgende aangevoerd.

De offerte is begin november 2018 verstrekt conform de tarievenscode gas.

Er is sprake geweest van een omissie die door de ondernemer is hersteld. In de offerte is uiteengezet welke werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd. De consument heeft geen belang meer bij zijn klacht. De tarifiering is anders dan de consument stelt gewoon op de website van de ondernemer te vinden. Voor gelijke situaties gelden gelijke tarieven. De ondernemer werkt uiteraard non discriminatoir. Bij uitzondering en als extra werkzaamheden nodig zijn kan een ander tarief in rekening worden gebracht maar die situatie doet zich in deze zaak niet voor.

Het heeft veel te lang geduurd voordat de consument een goed antwoord (offerte) kreeg. Daarvoor heeft de ondernemer zijn verontschuldigen aangeboden en een bedrag uit coulance aan de



de geschillencommissie

consument aangeboden. Dat heeft de consument niet geaccepteerd waardoor dat voorstel van tafel is en niet meer geldt.

Beoordeling van het geschil

De commissie heeft het volgende overwogen.

De consument heeft terecht in augustus 2018 een klacht tegen de ondernemer ingediend omdat hij desgevraagd geen gespecificeerde offerte voor de verwijdering van zijn gasmeter van de ondernemer verkreeg.

Pas na indiening van zijn klacht heeft de consument die offerte begin november 2018 verkregen. Dat sprake is geweest van een misverstand en omissie aan de zijde van de ondernemer en hij niet goed begrepen zou hebben wat de consument wenste vermag de commissie niet in te zien. De vraag om een gespecificeerde offerte was van aanvang af (vanaf april 2018) klip en klaar door de consument aan de ondernemer verzocht en kenbaar gemaakt. De handelwijze van de ondernemer is als onzorgvuldig te bestempelen en valt haar euvel te duiden. De consument heeft veel te lang (ruim een half jaar en na vele malen vragen en indiening klacht bij de commissie) op die offerte moeten wachten. Desalniettemin is de offerte te lange leste begin november 2018 aan de consument verstrekt zodat aan zijn inhoudelijke klacht uiteindelijk is tegemoetgekomen door de ondernemer. De commissie zal de klacht van de consument voor wat betreft de wijze van afwikkeling door de ondernemer gegrond achten zodat de ondernemer gehouden is het door de consument betaalde klachtengeld te vergoeden.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

De klacht is voor wat betreft de wijze van afwikkeling door de ondernemer gegrond en voor het overige ongegrond.

De ondernemer dient overeenkomstig het reglement van de commissie een bedrag van € 52,50 aan de consument te vergoeden ter zake van het klachtengeld.

De commissie wijst het meer of anders verlangde af.

Overeenkomstig het reglement van de commissie is de ondernemer aan de commissie behandelingskosten verschuldigd.

Aldus beslist door de geschillencommissie Energie op 18 december 2018.