



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 WATER ZAKELIJK?

1. Inleiding

Als zakelijke gebruiker heeft u een geschil met het waterbedrijf dat drinkwater aan u levert. Samen komt u er niet uit. U kunt dan als regel de hulp inroepen van de Geschillencommissie Water voor de zakelijke markt.

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de Geschillencommissie 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. Het bedrijf 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 € 150,-- (exclusief BTW).

Anderen 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. Het bedrijf 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.

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 Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (SGB), een lid voorgedragen door MKB-Nederland en een lid voorgedragen door de Vereniging van waterbedrijven in Nederland (Vewin). Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel MKB-Nederland en de overkoepelende organisatie van de waterbedrijven een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de zakelijke gebruiker respectievelijk het bedrijf te behartigen.

4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

De Commissie kan in beginsel alle geschillen behandelen die ontstaan uit klachten van de zakelijke gebruiker. Het bedrijf moet zijn aangesloten bij de overkoepelende organisatie van de bedrijven, Vewin.

Aan de Commissie kunnen geschillen worden voorgelegd over de aansluiting of levering van drinkwater. Geschillen inzake drinkwater waarvan het financieel belang het bedrag van € 10.000,-- te boven gaat kunnen niet door de Commissie worden behandeld.

Evenmin kan de Commissie een geschil behandelen dat betrekking heeft op schade als gevolg van dood, lichamelijke letsels of ziekte.

Voorts kan de Commissie een geschil niet behandelen indien aan het bedrijf surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat het geschil ter zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen.

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 het bedrijf tot een oplossing te komen. In de (leverings)voorwaarden van het bedrijf staan als regel termijnen genoemd waarbinnen u de klacht moet melden. Helpt een eerste telefoontje niet, stuur hem dan een brief met uw klacht.

Wordt de klacht niet opgelost, dan moet u binnen 3 maanden nadat u daarover met de ondernemer contact heeft opgenomen, het geschil aan de Commissie voorleggen.

Als u de klachttermijn(en) heeft overschreden, kan de Commissie - wanneer het bedrijf 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 - minus 25% administratiekosten - 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 Commissie wilt voorleggen, moet u in een brief in het kort aangeven wat het probleem is en wanneer het meningsverschil is ontstaan. Ook vermeldt u naam en adres van het bedrijf met wie u een geschil heeft. Een kopie van de overeenkomst en/of de nota moet u meesturen. Verder doet u er verstandig aan, zo mogelijk, schriftelijke bewijzen van uw stellingen mee te sturen.

U ontvangt vervolgens van de Geschillencommissie een vragenformulier, dat u moet invullen en ondertekenen. Met uw handtekening 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.

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.

Vervolgens moet u het verschuldigde klachtengeld voldoen. Als u de rekening(en) van het bedrijf nog niet of nog niet helemaal heeft betaald, moet u het openstaande bedrag aan de Commissie overmaken. 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 het bedrijf betalen.

Afsluiting(sdreiging)

Gedurende de procedure bij de Commissie is het ongewenst dat het bedrijf tot afsluiting overgaat. Dit betekent echter niet dat het altijd onrechtmatig zal zijn wanneer het bedrijf toch zou afsluiten. Dit hangt af van de handelwijze van beide partijen.

Wanneer het openstaande bedrag bij de Commissie in depot is gestort zal er voor het bedrijf geen aanleiding meer zijn om alsnog af te sluiten. Bent u al afgesloten op het moment dat u het geschil bij de Commissie aanhangig maakt, dan kan het secretariaat van de Commissie op uw verzoek aan het bedrijf om heraansluiting verzoeken zodra het volledige bedrag van de vordering (dus ook eventuele heraansluitingskosten) door de Commissie in depot is ontvangen.

De snelste manier om heraansluiting te verkrijgen (of een dreigende afsluiting te voorkomen) is door het volledige bedrag van de vordering "onder protest" aan het bedrijf te betalen en daarnaast de klacht bij de Commissie in te dienen. De Commissie zal dan in haar uitspraak bepalen of het onder protest betaalde bedrag aan u terugbetaald moet worden.

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met het bedrijf;
2. komt u er samen niet uit, stuur dan uw klacht naar de Geschillencommissie Water (voor de zakelijke markt);
3. vul het toegestuurd vragenformulier in;
4. maak het klachtengeld over;
5. 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 het bedrijf 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 het bedrijf 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. Het bedrijf wil alsnog overleggen

Het kan zijn dat het bedrijf 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 terug krijgt. U moet daar dan dus rekening mee houden bij het aanbod dat het bedrijf doet.

9. De zitting

U en het bedrijf 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, 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 het bedrijf 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 bedrijf:

- u een schadevergoeding moet betalen;
- het door u teveel betaalde moet restitueren;
- de vordering moet intrekken of verminderen;
- een herberekening moet maken;
- het voorschotbedrag moet aanpassen;
- u weer moet aansluiten.

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 het bedrijf 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 het bedrijf dat aanbod gestand moet doen. In dat geval hoeft het bedrijf 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 reken- of schrijffout 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 het bedrijf 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 bedrijf 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 het bedrijf het bindend advies niet voor aan de rechter en komt hij het ook niet na, dan zult u bij een bedrijf dat lid is van Vewin een beroep op de gewone rechter moeten doen om de nakoming van het bindend advies af te dwingen.