

REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE WATER

voor de zakelijke markt
per 7 april 2016

Begripsomschrijving

- Artikel 1. In dit reglement wordt verstaan onder:
- | | |
|--------------------------------|--|
| <i>stichting</i> | : de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf; |
| <i>commissie</i> | : de Geschillencommissie Water, ingesteld en in stand gehouden door de stichting; |
| <i>bedrijf</i> | : het lid van de Vereniging van waterbedrijven in Nederland (hierna te noemen: Vewin), dan wel het bedrijf dat zich bij de stichting voor de behandeling van geschillen door de commissie heeft laten registreren; |
| <i>verbruiker/aangeslotene</i> | : de persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf; |
| <i>voorwaarden</i> | : de voorwaarden, zoals deze gelden in de relatie tussen bedrijf en verbruiker/ aangeslotene. |

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 MKB-Nederland en door Vewin 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 MKB-Nederland alsmede een lid voorgedragen door Vewin.
- Artikel 3.
- De commissie heeft tot taak geschillen tussen verbruiker/aangeslotene en bedrijf te beslechten, voorzover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot de aansluiting en/of levering van drinkwater.
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 voorzover partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.

Ontvankelijkheid

- Artikel 5. De commissie verklaart de verbruiker/aangeslotene in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk:
1. indien en voorzover het geschil betrekking heeft op dood, lichamelijk letsel of ziekte; of
 2. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt; of
 3. indien het financieel belang van het geschil het bedrag van € 10.000,- te boven gaat; of
 4. indien het een geschil betreft waarover de verbruiker/aangeslotene of met inachtneming van artikel 6 lid 1 onder c het bedrijf reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.

- Artikel 6.
1. De commissie verklaart op verzoek van het bedrijf - gedaan bij eerste gelegenheid - de verbruiker/aangeslotene in zijn klacht niet ontvankelijk:
 - a. indien hij zijn klacht niet eerst overeenkomstig de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden bij het bedrijf heeft ingediend; of
 - b. indien hij het geschil niet overeenkomstig de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden bij de commissie aanhangig heeft gemaakt; of
 - c. indien het bedrijf aan de verbruiker/aangeslotene een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de verbruiker/aangeslotene van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. Het bedrijf dient daarbij aan te kondigen dat hij na het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen. Indien het bedrijf, in het geval de verbruiker/aangeslotene het verzoek heeft afgewezen of niet binnen de termijn van vijf weken heeft geantwoord, het geschil niet binnen twee maanden aanhangig heeft gemaakt bij de bevoegde rechter, kan de verbruiker/aangeslotene het geschil alsnog voor behandeling aanhangig maken bij de Geschillencommissie.
 2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a en b, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de verbruiker/aangeslotene terzake van de niet naleving van de voorwaarden 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 verbruiker/aangeslotene in te vullen vragenformulier.

- Artikel 8.
1. Degene die een geschil aanhangig maakt, 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 verbruiker/aangeslotene de betaling van de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, zal de commissie verlangen dat de verbruiker een bedrag ten hoogste gelijk aan het nog openstaande bedrag bij de commissie deponeert. Depotstorting is niet vereist indien en voor zover partijen anderszins overeenkomen. Over dit bedrag wordt geen rente vergoed.

- Artikel 10. Indien de verbruiker/aangeslotene niet binnen één maand na een daartoe

strekking verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2 en 9, wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.

- Artikel 11.
1. De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat de zaak waarop het geschil betrekking heeft aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen, en deze zaak zich niet in Nederland bevindt of de verbruiker die de zaak onder zich heeft het onderzoek weigert of anderszins onderzoek naar de zaak naar het oordeel van de commissie niet mogelijk is.
 2. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan het bedrijf surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt, een schuldsaneringsregeling van kracht is geworden of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat het geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen.
- Artikel 12.
- Wordt het geschil door het bedrijf bij de commissie aanhangig gemaakt, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien de verbruiker/aangeslotene daarmee instemt en voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2, waarna het geschil verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure.
- Artikel 13.
1. De commissie stelt het bedrijf 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 verbruiker/aangeslotene toegezonden.
- Artikel 14.
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 15.
- De commissie kan, indien zij dat noodzakelijk acht, zelf inlichtingen inwinnen, ondermeer 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 16.
1. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden.
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-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
 - c. de dagtekening van het bindend advies;
 - d. de motivering van de gegeven beslissing.
- Artikel 17.
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 de volgende beslissingen nemen:
 - ◆ een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen;
 - ◆ een betalingsverplichting vaststellen;
 - ◆ aan het bedrijf en/of aan de gebruiker/aangeslotene nakoming opleggen van de overeenkomst;
 - ◆ de overeenkomst ontbinden of de partij-ontbinding bevestigen;
 - ◆ het bedrijf opdragen de geleverde zaak te vervangen door een soortgelijke zaak;
 - ◆ aan het bedrijf herstelwerkzaamheden opdragen;
 - ◆ de gebruiker/aangeslotene de bevoegdheid geven voor rekening van het bedrijf herstelwerkzaamheden door een derde te laten uitvoeren;alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
- Artikel 18.
- Indien tijdens de behandeling van een geschil blijkt dat het geschil niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de commissie de klacht ongegrond en wordt tevens een termijn bepaald, waarbinnen het geschil door de betrokkene opnieuw aanhangig kan worden gemaakt, zonder dat deze opnieuw klachtengeld verschuldigd is.
- Artikel 19.
- 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.
- Artikel 20.
1. In het bindend advies bepaalt de commissie mede de bestemming van een ingevolge artikel 9 bij haar in depot gestort bedrag.
 2. Bij geschillen over verrekening van het depotbedrag overeenkomstig het bindend advies, beslist de commissie op verzoek van de meest gereede partij.
 3. Indien de commissie zich niet bevoegd verklaart of degene die het geschil aanhangig maakt niet ontvankelijk verklaart, wordt het in depot gestorte bedrag aan de gebruiker terugbetaald.
- Artikel 21.
- 1a. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een gebruiker en de klacht van de gebruiker/aangeslotene door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat het bedrijf, aan de gebruiker/aangeslotene het door deze ingevolge artikel 8 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
 - b. In afwijking van het bepaalde onder a wordt het klachtengeld door het bedrijf niet vergoed, indien de commissie de klacht van de gebruiker/aangeslotene gegrond acht en haar beslissing overeenstemt met de oplossing die door het bedrijf aan de gebruiker/aangeslotene werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de gebruiker/aangeslotene niet werd geaccepteerd.

2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing, indien het geschil aanhangig is gemaakt door gebruiker/aangeslotene en de klacht van de gebruiker/aangeslotene door de commissie weliswaar ongegrond wordt bevonden, maar de commissie van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aan haar is voorgelegd.
3. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door het bedrijf en de klacht van de gebruiker door de commissie ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de gebruiker/aangeslotene aan het bedrijf het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.

Artikel 22. Behoudens het bepaalde in artikel 21 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 23.

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 16 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 24. 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 25.

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 wrakingskamer 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 26. 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.
- Artikel 27. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.