REGISTRATIEVERKLARING

Tussen de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (hierna te noemen Stichting) en de warmteleverancier, is door de warmteleverancier, het volgende overeengekomen en akkoord bevonden middels digitale autorisatie.

1. DAT de Geschillencommissie Warmtelevering (hierna te noemen de Commissie) overeenkomstig het voor haar geschreven reglement alle door consumenten aan haar voorgelegde geschillen behandelt over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met de warmteleverancier, tenzij de Commissie zich daartoe niet bevoegd acht.
   In het geval van warmtelevering aan een woning in eigendom van een woningcorporatie die zijn warmteleveringsactiviteiten heeft ondergebracht in een andere rechtspersoon, geldt de woningcorporatie voor de consument als de centraal aanspreekbare partij.
   Toelichting ad 1:
   De (proces)regels die de Commissie bij de geschillenbehandeling hanteert, zijn vastgelegd in een reglement. In dit reglement is vastgelegd hoe de behandeling van het geschil bij de Commissie in zijn werk gaat, hoe de Commissie is samengesteld, welke termijnen in acht genomen moeten worden, etc. Een exemplaar van het reglement wordt u op verzoek toegezonden. U kunt de tekst ook inzien op de site van De Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

2. DAT de Stichting het in artikel 1 bedoelde reglement kan wijzigen. Het gewijzigde reglement wordt op de website van de Stichting gepubliceerd.

3. DAT de warmteleverancier jegens de consument, die een geschil bij de Commissie aanhangig maakt, gebonden is om mee te werken aan de behandeling van het geschil door de Commissie overeenkomstig het voor haar geschreven reglement en onder de voorwaarden zoals vastgesteld in deze registratieverklaring.

4. DAT de warmteleverancier de consument informeert dat hij voor geschilbeslechting is aangesloten bij de Commissie. Deze informatie dient op duidelijke, begrijpelijke en een eenvoudige wijze toegankelijk te zijn in de leveringsvoorwaarden en, indien en voor zover de warmteleverancier daarover beschikt, op diens website. (NB: u kunt daarvoor tevens een doorlink opnemen naar de website van de Stichting). Daarbij wordt ter informatie van de consument ook de website van de Commissie vermeld (www.degeschillencommissie.nl).

5. DAT de warmteleverancier zich committeert aan het volgende geschillenartikel:

   1. Geschillen tussen consument en warmteleverancier over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de warmteleverancier te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de consument als door de warmteleverancier aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Warmtelevering , Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. (www.degeschillencommissie.nl)
   2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de warmteleverancier heeft ingediend.
   3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 24 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de warmteleverancier indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
   4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de warmteleverancier aan deze keuze gebonden. Indien de warmteleverancier een geschil aanhangig wil maken, moet hij de consument schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De warmteleverancier dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
   5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

6. DAT de warmteleverancier zich bereid verklaart op alle overeenkomsten die hij met consumenten sluit met betrekking tot de aansluiting en of levering van warmte redelijke leveringsvoorwaarden zoals vereist in de Warmtewet van toepassing te verklaren. Als zodanig gelden de leveringsvoorwaarden zoals deze door Aedes vereniging van woningcorporaties opgesteld worden/zijn, waaronder tevens te verstaan nadien daarop aan te brengen aanpassingen, in overleg met de consumentenorganisatie(s) in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad (SER).

   Toelichting ad 6
   De inhoud van de in het kader van de CZ/SER opgestelde leveringsvoorwaarden zijn onder meer te raadplegen op de website van de SER www.ser.nl

7. DAT de van toepassing zijnde leveringsvoorwaarden, voorzover deze naar het oordeel van de Commissie voor de consument nadeliger zijn dan de in punt 6 bedoelde voorwaarden, door de Commissie buiten beschouwing worden gelaten.

8. DAT de warmteleverancier de uitspraken van de Commissie als bindend zal aanvaarden en de uitspraak conform de beslissing van de Commissie zal uitvoeren.

9. DAT de warmteleverancier op eerste verzoek de jaarlijkse kosten voor registratie bij de Stichting zal voldoen. Dit bedrag wordt door de Stichting per kalenderjaar vastgesteld.

10. DAT de warmteleverancier zich verplicht de kosten van behandeling van bij de Commissie aanhangig gemaakte geschillen voor zijn rekening te nemen. Deze kosten dienen op eerste verzoek van de Stichting of de Commissie al dan niet bij bevoorschotting, naar keuze van de Stichting of de Commissie, door de warmteleverancier te worden voldaan.
    De Stichting of de Commissie heeft het recht de behandeling van het geschil geen voortgang te geven, dan nadat de warmteleverancier de verschuldigde kosten ervoor heeft voldaan.
    In de behandelingskosten zijn niet begrepen de kosten voor een eventueel noodzakelijk deskundigenonderzoek. Deze kosten dienen eveneens op eerste verzoek van de Stichting of de Commissie al dan niet bij bevoorschotting, naar keuze van de Stichting of de Commissie, door de warmteleverancier te worden voldaan.

    Toelichting ad 9 en 10:
    De behandelingskosten per geschil (zulks ongeacht de datum van de overeenkomst waaruit het geschil voortvloeit) en de jaarlijkse kosten voor de registratie, worden per kalenderjaar door het bestuur van de Stichting vastgesteld.

11. DAT de warmteleverancier de (buiten)gerechtelijke kosten, met uitsluiting van de wettelijke regels betreffende proceskosten, verbonden aan de handhaving van de uit deze verklaring voortvloeiende verplichtingen verschuldigd zal zijn, na daartoe door of namens de Stichting uitdrukkelijk te zijn aangemaand.

    Toelichting ad 11:
    Mocht u zich niet aan de uit deze verklaring voortvloeiende verplichtingen houden of u anderszins niet aan de "spelregels" houden, dan komen de daarmee voor ons gepaard gaande kosten – van bijvoorbeeld inschakeling van een advocaat of het voeren van een gerechtelijke procedure - om de daaruit voortvloeiende problemen op te lossen voor uw rekening. Overigens zullen wij u eerst een waarschuwing c.q. aanmaning sturen alvorens ons hierop te beroepen.

12. DAT de warmteleverancier, niet lid van Aedes, op eerste verzoek tot genoegen van de Stichting of de Commissie per te behandelen geschil een garantie zal verstrekken tot zekerheid voor de nakoming van de uitspraak.

Toelichting ad 11:
Nakoming van een uitspraak van de Commissie moet gegarandeerd zijn. Dat geldt voor de consument (daarom moet deze een eventueel nog openstaand bedrag voor de warmtelevering bij de commissie in depot storten). Het geldt ook voor de warmteleverancier. Dit betekent dat wij van u per geschil als regel verlangen dat u aan ons hetzij een bankgarantie verstrekt volgens ons model, hetzij een forfaitair bedrag van € 1.200,-- in depot stort. Een ander bedrag kan worden gevraagd indien blijkt dat het in geding zijnde financieel belang voornoemd bedrag te boven gaat. Over het bedrag wordt geen rente vergoed. Dit artikel geldt niet voor leden van Aedes. Met Aedes zijn afspraken gemaakt over de nakoming van uitspraken waarbij haar leden zijn betrokken.

13. De contactgegevens van de warmteleverancier worden opgenomen in het administratieve systeem van de Stichting. Deze gegevens kunnen gepubliceerd worden op de website van de Stichting (www.degeschillencommissie.nl).

    Toelichting ad 13:
    Wanneer uw contactgegevens worden gepubliceerd op de publieke website van de Stichting, dan wordt alleen zichtbaar gemaakt dat uw bedrijf is aangesloten bij de Commissie. Daarbij wordt het publiek bekende post- en bezoekadres van uw bedrijf vermeld. Andere contactgegevens zijn op de publieke website niet zichtbaar en dienen alleen voor intern gebruik van de Stichting. Wijziging van aan ons opgegeven contact gegevens dient u aan ons kenbaar te maken om te waarborgen dat deze actueel zijn.

14. DAT de warmteleverancier, indien hij geen lid is van Aedes, op geen enkele wijze de suggestie zal wekken lid te zijn van deze organisatie.

15. DAT zowel de warmteleverancier als de Stichting met inachtneming van een opzegtermijn van twaalf maanden per brief met bericht van ontvangst met ingang van ieder kalenderjaar de afspraak dat geschillen door de Commissie kunnen worden behandeld, kunnen beëindigen. Opzegging van de registratieovereenkomst dient te geschieden ten minste drie maanden voor het einde van het kalenderjaar (dus uiterlijk per 1 oktober) per brief met bericht van ontvangst.

    Toelichting ad 16:
    De verplichting om klachten door de Commissie te laten behandelen, gaat u aan voor de duur van het lopende kalenderjaar (dus eindigend op 31 december). De verplichting wordt automatisch verlengd met de duur van een kalenderjaar (1 januari t/m 31 december), tenzij u de registratie bij de Stichting tijdig opzegt.
    Na verloop van de opzegtermijn eindigt de registratieovereenkomst (dus uiterlijk per 1 januari). Na beëindiging van uw registratie zullen geen nieuwe klachten meer in behandeling worden genomen.
    De voor beëindiging van de registratieovereenkomst ingediende geschillen worden op de gebruikelijke wijze afgewikkeld. Na beëindiging van de registratieovereenkomst mag u op geen enkele wijze meer naar de Commissie verwijzen, niet in uw voorwaarden, niet op uw overeenkomst en ook niet anderszins.

16. DAT in afwijking van het voorgaande de Stichting gerechtigd is om met onmiddellijke ingang per brief met bericht van ontvangst op te zeggen, indien de warmteleverancier in gebreke blijft om tijdig en/of naar behoren de verplichtingen die voortvloeien uit deze registratieverklaring na te komen.
    Na opzegging door de Stichting zullen geen nieuwe geschillen meer in behandeling worden genomen. De Stichting behoudt echter het recht om voortgang te geven aan de behandeling van reeds ingediende klachten.

17 september 2019