

REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE DUURZAME ENERGIE

Per 1 januari 2019

Begripsomschrijving

1. In dit reglement wordt verstaan onder:
Stichting: de Stichting Garantiefonds Duurzame Energie (GFDE);
Commissie: de Geschillencommissie Duurzame Energie, ingesteld en in stand gehouden door GFDE;
Ondernemer: de deelnemer aan GFDE;
Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
Voorwaarden: de contractvoorwaarden (algemene voorwaarden daaronder begrepen) die op de overeenkomst tussen de consument en de ondernemer van toepassing zijn.

Samenstelling en taak

2. De commissie bestaat uit een door de stichting te bepalen aantal onafhankelijke leden. Deze 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.
3. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen minimaal deel: een voorzitter, een lid belast met de technische coördinatie en een lid belast met de juridische coördinatie.
4. De commissie heeft tot taak geschillen tussen een consument en een ondernemer te beslechten, voorzover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de ondernemer te leveren of geleverde diensten en/of zaken op het terrein van systemen voor duurzame energie en/of indien sprake is van een geschil over de omvang en/of verschuldigdheid van een declaratie. De commissie doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

Bevoegdheid

5. 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

6. De commissie verklaart de consument of de ondernemer in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk indien en voorzover het geschil betrekking heeft op dood, lichamelijk letsel of ziekte.
7. De commissie verklaart op verzoek van de ondernemer - gedaan bij eerste gelegenheid - de consument in zijn klacht niet ontvankelijk:
 - (a) indien hij zijn klacht niet eerst overeenkomstig de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden bij de ondernemer heeft ingediend en vervolgens bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
 - (b) indien de ondernemer aan de consument een termijn van drie maanden heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de consument van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. De ondernemer 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.

8. In afwijking van het bepaalde in artikel 7, aanhef en onder a, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de consument ter zake van de niet naleving van de termijn(en) in de voorwaarden naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.

De behandeling van geschillen

9. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
10. De commissie kan verlangen dat de zaak waarover het geschil gaat, aangetekend aan haar wordt toegezonden. Na behandeling van het geschil wordt de zaak door de commissie aangetekend geretourneerd aan degene die de zaak heeft toegezonden, tenzij deze te kennen heeft gegeven op retourzending geen prijs te stellen of de commissie anderszins beslist.
11. Degene die een geschil voorlegt, is een door de stichting vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd. Dit bedrag wordt door de commissie niet terugbetaald.
12. Indien de consument de betaling van de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, dient de consument het nog openstaande factuurbedrag binnen de door de commissie gestelde termijn bij de commissie te deponeren, tenzij partijen anderszins overeenkomen. Over dit bedrag wordt geen rente vergoed.
13. Is de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat, niet geleverd, dan kan de consument in afwijking van artikel 12 volstaan met deponering van een bedrag overeenkomend met het bepaalde in de voorwaarden inzake annuleringskosten, onder verrekening van een eventuele aanbetaling.
14. Indien de consument niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 10 tot en met 13, wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
15. 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 de consument die de zaak onder zich heeft het onderzoek weigert of anderszins onderzoek naar de zaak naar het oordeel van de commissie niet mogelijk is.
16. 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 10 tot en met 13.
17. Wordt het geschil door de ondernemer aan de commissie voorgelegd, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien de consument daarmee instemt en voldoet aan het bepaalde in de artikelen 12 en 13, waarna het geschil verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure.
18. 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.
19. Het in het eerste lid bedoelde standpunt wordt door de commissie in afschrift aan de consument toegezonden.

20. 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.
21. 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 vóór de zitting van de commissie aan haar te zijn opgegeven.
22. 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 deskundige kan in elke stand van het deskundigenonderzoek een schikking tussen partijen beproeven. 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

23. 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.
24. 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.
25. De commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
26. De commissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:
 - (a) een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen;
 - (b) een betalingsverplichting vaststellen;
 - (c) aan de ondernemer en/of aan de consument nakoming opleggen van de overeenkomst;
 - (d) de overeenkomst ontbinden of de partij-ontbinding bevestigen;
 - (e) de ondernemer opdragen de geleverde zaak te vervangen door een soortgelijke zaak;
 - (f) aan de ondernemer herstelwerkzaamheden opdragen;
 - (g) de consument de bevoegdheid geven voor rekening van de ondernemer herstelwerkzaamheden door een derde te laten uitvoeren; alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
27. De commissie kan 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, bindend opleggen onder ongegrondverklaring van de klacht.
28. 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.

29. 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.
30. In het bindend advies bepaalt de commissie mede de bestemming van een ingevolge artikel 13 bij haar in depot gestort bedrag.
31. Bij geschillen over verrekening van het depotbedrag overeenkomstig het bindend advies, beslist de commissie op verzoek van de meest gerede partij.
32. 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 consument terugbetaald.
33. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door een consument en 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 11 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden. Bovendien wordt bepaald dat de ondernemer, indien hij deelnemer is aan GFDE, als bijdrage in de kosten van behandeling van het geschil een door de stichting vastgesteld bedrag aan de commissie betaalt. Bepalend voor de hoogte daarvan is het bedrag dat door de stichting is vastgesteld voor het jaar waarin de commissie de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaart.
34. Het bepaalde in artikel 33 is eveneens van toepassing, indien het geschil aanhangig is gemaakt door een consument en 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.
35. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door de ondernemer en de klacht van de consument door de commissie ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de consument aan de ondernemer het door deze betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
36. Het bepaalde in artikel 33 is van overeenkomstige toepassing indien de ondernemer, deelnemer aan GFDE, het geschil aanhangig heeft gemaakt en de commissie de klacht van de consument geheel of gedeeltelijk gegrond verklaart.
37. Bij een tussen partijen getroffen schikking onder leiding van een deskundige zoals voorzien in artikel 22 van dit reglement, alsmede voor een getroffen schikking tijdens de mondelinge behandeling zoals voorzien in artikel 29, is de ondernemer aan de commissie eveneens een door de stichting vastgesteld bedrag aan kosten van behandeling verschuldigd. Het door de ene partij betaalde klachtengeld behoeft door de andere partij aan deze niet te worden vergoed.
38. Behoudens het bepaalde in de artikel 31 tot en met 36 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 11 aan de commissie verschuldigd is.
39. 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 reken- of schrijffout in het bindend advies herstellen, dan wel - indien de gegevens genoemd in artikel 24 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld - tot verbetering van die gegevens overgaan.

40. Een verzoek als bedoeld in artikel 39 wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.
41. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in artikel 39 te reageren.
42. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.

Geheimhouding, wraking en verschoning

43. 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 één week na de zitting waarop het geschil is behandeld.
44. 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 één 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.
45. 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.
46. 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.
47. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een ander lid (of leden) van de commissie.
48. 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

49. 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.
50. 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, treedt op verzoek van de consument de nakomingsgarantieregeling in werking van de GFDE, indien de ondernemer daaraan deelneemt ten tijde van de melding van het geschil, waarop het bindend advies betrekking heeft, voortvloeide.
51. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.