



de geschillencommissie

Geschillencommissie Energie Prijsplafond

REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE ENERGIE PRIJSPLAFOND

per 1 januari 2025

Begripsomschrijving

Artikel 1. In dit reglement wordt verstaan onder:

stichting : de Stichting De Geschillencommissie;

commissie : de Geschillencommissie Energie Prijsplafond, ingesteld en in stand gehouden door de stichting;

regeling : Subsidieregeling bekostiging plafond energietarieven kleinverbruikers 2023;

ondernemer: de leverancier als bedoeld in de regeling die zich bij de stichting voor de behandeling van geschillen door de commissie heeft laten registreren;

brancheorganisatie: de Vereniging Energie-Nederland;

consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf die in 2023 elektriciteit, gas of warmte geleverd krijgt door middel van een kleinverbruikersaansluiting zoals bedoeld in artikel 1.1 van de regeling;

schriftelijk: schriftelijk of op elektronische wijze;

termijnbedrag: door een consument te betalen voorschotbedrag aan een leverancier voor de in een periode te leveren elektriciteit, gas of warmte aan een kleinverbruikersaansluiting;

eindfactuur: factuur als bedoeld in artikel 2 van het Besluit factuur, verbruiks- en indicatief kostenoverzicht energie;

voorwaarden: de (model) algemene voorwaarden voor de levering van gas, warmte of elektriciteit van de brancheorganisatie, zoals tot stand gekomen in het kader van de Coördinatiegroep Zelfregulerings-overleg van de SER.

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, één of meer door de Consumentenbond en één of meer door de brancheorganisatie voorgedragen leden. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitter(s) dient(nen) de hoedanigheid van meester in de rechten of Master of Laws (LLM) 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 de Consumentenbond en een lid voorgedragen door de brancheorganisatie.
 3. In afwijking van het bepaalde in lid 2 kan aan de behandeling van een voorgelegd geschil alleen een voorzitter deelnemen indien:
 - a. er beslist moet worden over de bevoegdheid van de commissie; of
 - b. er beslist moet worden over de ontvankelijkheid van de indiener in zijn klacht;
 - c. de klacht kennelijk ongegrond is.
 4. Waar in het reglement vermeld staat dat de commissie beslist, omvat dat ook de beslissing door de voorzitter in de zin van lid 3.



de geschillencommissie

Geschillencommissie Energie Prijsplafond

- Artikel 3. De commissie heeft tot taak geschillen tussen consument en ondernemer te beslechten over facturen (daaronder begrepen termijnbedragen en eindfacturen) voor de levering van gas, warmte en elektrische energie die door de ondernemer aan de consument zijn gezonden, over de leveringsperiode 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023, uitsluitend voor zover dit de toepassing en/of de uitvoering van de regeling betreft.
- 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 de consument het geschil heeft ingediend en voor zover partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de commissie te onderwerpen.

Ontvankelijkheid

- Artikel 5.
1. De commissie verklaart de consument in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk:
 - a. indien en voor zover het geschil betrekking heeft op dood, lichamelijk letsel of ziekte;
 - b. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
 - c. indien het een geschil betreft waarover de consument of met inachtneming van artikel 6 lid 1 onder c de ondernemer reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan;
 - d. indien het financiële belang van het geschil het bedrag van € 5.000,-- te boven gaat, tenzij partijen anderszins overeenkomen.
- Artikel 6.
1. 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 bij de ondernemer heeft ingediend;
 - b. indien hij zijn klacht niet binnen 12 maanden, na de datum waarop hij de klacht bij de ondernemer indiende, bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
 - c. indien de ondernemer aan de consument een termijn van vijf weken 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 vornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
 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 consument ter zake van de niet naleving van de voorwaarden naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.



de geschillencommissie

Geschillencommissie Energie Prijsplafond

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 door de consument aan de commissie te worden voorgelegd door middel van een door de commissie te verstrekken en door de consument in te vullen vragenformulier.
- Artikel 8. 1. De consument 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 consument de betaling van de factuur waarover het geschil gaat geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, zal de commissie in de regel verlangen dat de consument een bedrag ten hoogste gelijk aan het nog openstaande factuurbedrag bij de commissie deponeert. Depotstorting is niet vereist indien en voor zover partijen anderszins overeenkomen of indien de commissie anders beslist. Over dit bedrag wordt geen rente vergoed.
- Artikel 10. Indien de consument niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2, 8 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 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.
2. 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 7 lid 2, 8 en 9. Wanneer een van deze situaties zich voordoet, informeren de partijen de commissie daarover onverwijld.
- Artikel 12. 1. De commissie stelt de ondernemer schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil. De commissie stuurt het standpunt van de consument schriftelijk toe aan de ondernemer. De commissie stelt de ondernemer 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 van de ondernemer wordt door de commissie in afschrift aan de consument toegezonden.
- Artikel 13. 1. De commissie heeft de mogelijkheid om op verzoek van een van de partijen of aan de hand van een eerste beoordeling, een nadere (mondelijke) toelichting te vragen aan één of beide van partijen. Een verzoek van partijen dient uiterlijk binnen een



de geschillencommissie

Geschillencommissie Energie Prijsplafond

week, na de beëindiging van het schriftelijke deel van de procedure, ontvangen te zijn.

2. Indien de commissie een mondelinge toelichting wenselijk acht, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan tijdig op de hoogte.
3. Indien artikel 2 lid 3 van toepassing is, wordt het geschil zonder het horen van partijen beslist, tenzij de voorzitter anders nodig acht.
4. 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 14. 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 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 15. 1. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de bescherming die de consument op grond van dwingend recht toekomt en de regeling. Bij de beoordeling van het geschil kan de commissie de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden indien nodig betrekken in haar oordeel. Voor zover condities van toepassing zijn die niet stroken met de in artikel 1 omschreven voorwaarden, past de commissie deze laatstbedoelde voorwaarden toe.
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 16. 1. De commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van de consument 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;
 - ◆ de wijze waarop de regeling tussen partijen moet worden toegepast alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
3. 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



de geschillencommissie

Geschillencommissie Energie Prijsplafond

door de consument niet werd geaccepteerd, bindend opleggen onder ongegrondverklaring van de klacht.

- Artikel 17. 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 18. 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 19.
 1. Indien 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 8 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
 2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing indien de commissie de klacht weliswaar ongegrond acht, maar van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aanhangig is gemaakt.
- 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 de consument niet ontvankelijk verklaart, wordt het in depot gestorte bedrag aan de consument terugbetaald.
- Artikel 21. Behoudens het bepaalde in artikel 19 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 22.
 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 15 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 door middel van schriftelijke mededeling aan partijen.



Geschillencommissie Energie Prijsplafond

Geheimhouding, wraking en verschoning

- Artikel 23. De leden van de commissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle informatie die de commissie met betrekking tot dit geschil en de partijen heeft ontvangen.
- Artikel 24.
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 wrakingscommissie 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 25.
1. 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.
 2. 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.
- Artikel 26. De uitspraak van de commissie kan zonder vermelding van de namen en woon- c.q. vestigingsplaatsen van partijen op een door de stichting te bepalen website worden gepubliceerd.



de geschillencommissie

Geschillencommissie Energie Prijsplafond

- Artikel 27. De stichting en de leden van de commissie zijn niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten met betrekking tot een klacht waarop dit reglement van toepassing is, behoudens ingeval van opzet of bewuste roekeloosheid.
- Artikel 28. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.