



de geschillencommissie

## Geschillencommissie Water

### HOE WERKT DE VERKORTE PROCEDURE BIJ DE GESCHILLENCOMMISSIE WATER?

#### 1. Inleiding

Wanneer u de nota's van uw waterbedrijf niet kunt betalen, kunt u proberen om met het waterbedrijf overeenstemming te bereiken over een betalingsregeling. Lukt dat niet en kondigt het waterbedrijf aan tot afsluiting over te gaan, dan kunt u als regel aan de Geschillencommissie Water verzoeken om een uitspraak te doen in het ontstane geschil. Maakt u van die mogelijkheid gebruik dan wordt daarmee, in afwachting van de uitspraak van de Commissie, de bevoegdheid van het waterbedrijf om u af te sluiten opgeschort.

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de verkorte procedure bij 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. Voorts 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: € 27,50.

Andere 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. Bepaalt de Commissie

in haar uitspraak dat het betalingsvoorstel dat u het waterbedrijf deed redelijk was, dan moet het waterbedrijf u het klachtengeld vergoeden.

Schakelt u rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

*Bindende uitspraak:*

Zie punt 11 van deze brochure.

#### 3. Wie zitten er in de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting De Geschillencommissie, een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door de overkoepelende organisatie van de waterbedrijven; Vewin. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel de Consumentenbond en de overkoepelende organisatie van de waterbedrijven, Vewin, een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de consument respectievelijk het waterbedrijf te behartigen.

#### 4. Welke geschillen kunnen met spoed worden voorgelegd?

De Geschillencommissie Water kent de mogelijkheid om een geschil over een betalingsregeling bij voorrang te laten behandelen. Dat betekent dat de Commissie uitspraak in het geschil doet circa drie weken nadat het geschil is voorgelegd. Van die mogelijkheid kunt u in beginsel gebruik maken indien u aan de volgende voorwaarden voldoet.

1. Het bedrag waarvoor u een betalingsregeling wilt treffen wordt door u niet betwist. U bent het ermee eens dat u dit bedrag zonder meer verschuldigd bent. Wegens betalingsmoeilijkheden kunt u dit bedrag echter niet tijdig in één keer betalen.



## Geschillencommissie Water

2. U heeft binnen de (uiterste) betalingstermijn een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij het waterbedrijf ingediend.
3. Het waterbedrijf heeft schriftelijk aangekondigd tot afsluiting over te gaan, omdat u het over de betalingsregeling niet eens kunt worden.

Uitsluitend wanneer u aan deze voorwaarden voldoet, kunt u gebruik maken van de verkorte procedure. Mocht dat niet het geval zijn, dan resteert u slechts de mogelijkheid van het aanspannen van een kort geding procedure bij de gewone rechter teneinde alsnog met spoed een uitspraak te verkrijgen. Daarvoor dient u zich te wenden tot het Bureau voor Rechtshulp of rechtstreeks tot een advocaat.

Wanneer u geen gebruik wilt of kunt maken van de mogelijkheid om in het geschil een uitspraak te verkrijgen via een kort geding procedure bij de gewone rechter dan kunt u het geschil via de gewone procedure bij de Geschillencommissie aanhangig maken. De gemiddelde behandelingsduur is dan echter aanzienlijk langer. Dit geldt uiteraard ook voor de geschillen die geen betrekking hebben op een betalingsregeling.

De Commissie kan een geschil niet behandelen indien dit betrekking heeft op in het kader van een bedrijf of beroep afgenomen leveringen. Ook kamerverhuur valt hieronder. Voorts kan de Commissie een geschil niet behandelen indien aan het waterbedrijf surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat u aan de formele vereisten voor het aanhangig maken van het geschil heeft voldaan (zie punt 6). Blijkt dit pas na het aanhangig maken, dan wordt de behandeling alsnog gestopt.

### 5. Let op de termijnen!

Wanneer u aan de in punt 4. genoemde voorwaarden heeft voldaan, dan kunt u de Geschillencommissie Water vragen het geschil via een verkorte procedure te behandelen. Dat moet dan wel gebeuren binnen een week na de ontvangst van de schriftelijke afwijzing door het waterbedrijf van de door u voorgestelde betalingsregeling met (daarin) de aankondiging dat tot afsluiting wordt overgegaan.

Als u van plan bent het geschil eventueel aan de Commissie voor te leggen moet u dus goed op deze termijn letten.

Heeft u deze termijn overschreden, dan komt u niet in aanmerking voor de verkorte procedure. Hierop zijn twee uitzonderingen.

Ten eerste als de ondernemer heeft nagelaten in haar schriftelijke afwijzing u erop te wijzen dat u de klacht aan ons kon voorleggen. Ten tweede als de termijnoverschrijding naar het oordeel van de commissie u geen verwijt treft.

Als u niet in aanmerking komt voor de verkorte procedure, betekent dit in beginsel dat het waterbedrijf (weer) gebruik kan maken van haar bevoegdheid om u af te sluiten. Het kan echter mogelijk zijn om uw klacht via de gewone procedure bij de Geschillencommissie te laten verlopen. Mocht de gewone procedure bij de Geschillencommissie niet mogelijk zijn dan kunt u uw klacht aan de gewone rechter voorleggen (zie ook punt 4 van deze brochure).

### 6. Hoe moet een geschil worden ingediend?

Als u een geschil over een betalingsregeling aan de Commissie wilt voorleggen, moet u in een brief in het kort aangeven dat er een geschil is over een betalingsregeling, met vermelding van uw eigen naam en adres en de naam en het adres van het waterbedrijf. Voorts dient u uiteen te zetten dat u voldoet aan de voorwaarden om het geschil in een verkorte procedure door de Geschillencommissie te laten behandelen (zie punt 4 van deze brochure). Verder doet u er verstandig aan, zo mogelijk,



de geschillencommissie

## Geschillencommissie Water

schriftelijke bewijzen van uw stellingen mee te sturen.

U ontvangt vervolgens van de Geschillencommissie een vragenformulier (bestaande uit deel 1 en deel 2), dat u ingevuld en ondertekend binnen een week moet terugsturen. Met de ondertekening van deel 1 van het vragenformulier geeft u aan dat u wilt dat de Commissie uw zaak behandelt en dat u zich aan de uitspraak van de Commissie zult houden. Met deel 2 van het vragenformulier dient u de Commissie te voorzien van de noodzakelijke financiële gegevens ten behoeve van de beoordeling van het geschil.

Het vragenformulier dient u binnen een week na ontvangst te retourneren. Let u er op dat u deze termijn in acht neemt! Vanwege het spoedeisende karakter van de verkorte procedure bepaalt het reglement namelijk dat bij overschrijding van deze termijn het geschil door de Commissie niet (verder) in behandeling wordt genomen. 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 -eveneens binnen een week- voldoen, onder vermelding van "verkorte procedure".

### **7. Problemen bij het invullen van het vragenformulier?**

Wij hebben het vragenformulier zodanig ingericht, dat wij hopen dat de invulling daarvan niet op problemen zal stuiten. Mocht dat toch het geval zijn, dan kunt u hierover telefonisch contact opnemen met het secretariaat van de

Commissie. Ook kunt u daarvoor uiteraard de hulp inroepen van het Bureau voor Rechtshulp of Sociale Raadsliden in uw omgeving.

### **8. En dan verder?**

Als het door u ingevulde en ondertekende vragenformulier bij de Geschillencommissie binnen is, ontvangt zowel u als het waterbedrijf een oproep voor de mondelinge behandeling van het geschil op de eerstvolgende zitting van de Commissie te Den Haag, Utrecht, Zwolle of Eindhoven.

Het waterbedrijf ontvangt tegelijkertijd een afschrift van het door u ingevulde vragenformulier met kopieën van alle eventuele overige correspondentie en stukken met betrekking tot het geschil. Het waterbedrijf heeft dan de gelegenheid om op de zitting van de Commissie te laten weten wat zijn standpunt is.

Mede vanwege het feit dat het waterbedrijf eerst ter zitting zijn verweer op het geheel kenbaar kan maken, doet u er verstandig aan persoonlijk ter zitting aanwezig te zijn. Temeer omdat de aanwezigheid ter zitting van partijen de Commissie de mogelijkheid biedt tot het stellen van nadere vragen en partijen tot het geven van nader commentaar. Zowel het een als het ander kan verhelderend werken.

### **9. Hoe lang duurt het?**

Voor het terugzenden van de ingevulde vragenformulieren en de betaling van het klachtengeld heeft u een week de tijd. Daarna is de zaak klaar voor de mondelinge behandeling door de Commissie. Deze zal ongeveer uiterlijk een week na ontvangst van het vragenformulier plaatsvinden. Na de zitting duurt het doorgaans een week voordat alles is afgerond en de uitspraak naar partijen kan worden gezonden. Doorgaans zal de procedure naar verwachting ongeveer drie weken in beslag nemen.



de geschillencommissie

---

## Geschillencommissie Water

### **10. 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 fout 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.

### **11. Als het waterbedrijf 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 ondernemer 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 de ondernemer het bindend advies niet voor aan de rechter en komt hij het ook niet na, dan zult u bij een ondernemer die lid is van Vewin of als registrant is aangesloten bij de Geschillencommissie een beroep op de gewone rechter moeten doen om de nakoming van het bindend advies af te dwingen.

1 januari 2025