

Datum verzending : 20 MEI 2016

Dossiernummer : 98401

BINDEND ADVIES
van de Geschillencommissie Water

in het geschil tussen:

de heer [REDACTED], wonende te Zoetermeer
(verder te noemen: de consument)

en

Evides N.V., gevestigd te Rotterdam
(verder te noemen: de ondernemer).

Behandeling van het geschil

Partijen zijn overeengekomen dit geschil bij bindend advies door de Geschillencommissie Water
(verder te noemen: de commissie) te laten beslechten.

De commissie heeft kennis genomen van de overgelegde stukken.

Het geschil is ter zitting behandeld op 5 april 2016 te Utrecht.

Partijen zijn tijdig en behoorlijk opgeroepen ter zitting te verschijnen.

Partijen hebben ter zitting hun standpunt toegelicht.

De consument werd ter zitting bijgestaan door de heer mr. M.D.A. Meyer, werkzaam bij SRK
Rechtsbijstand te Zoetermeer. De ondernemer werd ter zitting bijgestaan door mevrouw mr. R.
Bierenbroodspot, advocaat te Rotterdam.

Onderwerp van het geschil

Het geschil betreft de jaarafrekeningen voor de levering van water over de jaren 2008 tot en met
2015.

Standpunt van de consument

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

Ik heb jaarlijks de rekeningen betaald op basis van verbruiksschattingen. In maart 2015 heb ik een
foto gemaakt van de meterstanden en ontving vervolgens een factuur van € 3.406,22 over de periode
1 april 2014 tot en met 30 maart 2015, dit moet echter een afrekening zijn geweest over de afgelopen
zeven jaar. Sinds 2007 heb ik een jaarlijkse afrekening gekregen en deze betaald. Het verbruik op

deze afrekeningen was echter veel lager dan hetgeen bij mij in rekening wordt gebracht. Bij mij is geen lek geconstateerd en geen andere calamiteiten hebben zich voorgedaan. Daarom is het genoemde verbruik over de periode van een jaar onmogelijk. In dit geval dient de methode Vink te worden toegepast.

Standpunt van de ondernemer

Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak als volgt.

De consument was al klant voordat wij de administratie zelf zijn gaan voeren. Destijds is de consument erop gewezen dat hij zelf de meterstanden dient door te geven ten behoeve van de jaarlijkse rekening van het verbruikte drinkwater. Dit kan op verschillende manieren. Wij hebben op 9 december 2007 voor het laatst bij de consument de meterstand opgenomen. In de jaren daarna heeft de consument de meterstand niet aan ons doorgegeven. Toen de consument dit in 2015 deed, is geconstateerd dat het verbruik veel te laag is geschat en de consument derhalve te weinig heeft betaald voor het drinkwaterverbruik. De opgelopen achterstand komt tot uiting in de eerstvolgende jaarlijkse periode-afrekening. Ook is geconstateerd dat twee adressen een watermeter delen. Inmiddels is op verzoek van de bewoner van het andere adres een aparte meter geplaatst; het verbruik van de andere bewoners zal niet aan de consument in rekening worden gebracht. Het enige punt dat partijen momenteel nog verdeeld houdt is het ingangsmoment van de verjaringstermijn van de vordering en de toepassing van de zogenaamde methode Vink. Uitgangspunt is dat de klant voor het werkelijke verbruik dient te betalen. Slechts indien het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid in voorkomend geval onaanvaardbaar zou zijn, of indien werkelijk sprake is van verjaring van de rechtsvordering, zou dat anders zijn. In dit geval is het normale wettelijke verjaringsregime van vijf jaar van toepassing; de vordering verjaart pas op 30 maart 2020.

Wij zijn verantwoordelijk voor een betaalbare drinkwatervoorziening en de administratie is zo ingericht dat enerzijds de klant voldoende duidelijk is dat hij meterstanden dient door te geven en anderzijds dat wij de consument optimaal faciliteren om de meterstanden op makkelijke en toegankelijke wijze door te geven. Hiermee voldoen wij aan onze zorgplicht.

Toepassing van de methode Vink heeft een aantal negatieve neveneffecten. Minimaal elke drie jaar de meterstanden moeten opnemen is een enorme kostbare en tijdrovende zaak. Het is onwenselijk dat de kosten verbonden aan meteropnamen een weerslag vinden op de drinkwatertarieven. Opnemen van meterstanden is praktisch gezien steeds moeilijker. Als onderdeel van ons beleid maatschappelijk verantwoord ondernemen, stimuleren wij zuinig en duurzaam drinkwaterverbruik. Een belangrijk onderdeel daarvan is de bewustwording van het eigen drinkwaterverbruik bij klanten. Het zelf moeten opnemen en controleren van de water meterstand door de klant draagt bij aan deze bewustwording.

Beoordeling van het geschil

De commissie heeft het volgende overwogen.

Uit de stukken blijkt dat partijen zijn overeengekomen aan de commissie de vraag voor te leggen hoe lang de ondernemer mag terugrekenen (dus wel of geen Vink & aanvang verjaringstermijn). De commissie zal zich tot die vraagstelling beperken.

Wat betreft de verjaringstermijn stelt de ondernemer terecht dat met betrekking tot levering van water de 'normale' termijn van vijf jaar geldt. Wanneer de ondernemer jaarafrekeningen wenst te corrigeren, heeft hij daartoe gedurende vijf jaar de gelegenheid; na verloop van vijf jaar is de jaarafrekening onherroepelijk geworden en leent deze zich niet meer voor correctie. Daarom is het uitgangspunt van de ondernemer dat in het onderhavige geval de verjaringstermijn pas is gaan lopen op 30 maart 2015, onjuist.

Vervolgens is de vraag aan de orde of de methode Vink ook kan worden toegepast wanneer het gaat om levering van drinkwater. De ondernemer heeft in zijn verweerschrift gewezen op een drietal uitspraken van de commissie waarin de commissie deze vraag bevestigend heeft beantwoord. De commissie ziet geen aanleiding hierop terug te komen. De uitgangspunten van de ondernemer als genoemd in het verweerschrift zijn op zichzelf lovenswaardig, maar staan niet in de weg aan toepassing van de methode Vink. Juist in die gevallen wanneer de uitgangspunten van de ondernemer onvoldoende hun weerslag vinden in het gedrag van de consument, kan zulks niet zonder meer aan de consument worden tegengeworpen, maar rust op de ondernemer een zorgplicht in die zin dat hij zich een extra inspanning getroost om te achterhalen waarom de uitgangspunten van zijn beleid in een voorkomend geval niet tot uitdrukking komen in het gedrag van de consument. Er kunnen namelijk goede redenen voor zijn en de commissie ziet niet in waarom de ondernemer bij voorbaat er vanuit kan gaan dat zulks niet het geval kan zijn. Toepassing van de methode Vink hoeft er in het geheel niet toe te leiden dat de ondernemer per aansluiting jaarlijks meterstanden gaat opnemen. Dat zou neerkomen op het paard achter de wagen spannen; immers in de overgrote meerderheid van de gevallen geven consumenten meterstanden wel door. Het enige wat de commissie van de ondernemer verwacht is dat deze in zijn administratieve systemen de mogelijkheid opneemt te detecteren of consumenten meerdere jaren verzuimen meterstanden door te geven en vervolgens daarop te acteren door contact op te nemen met de consument en te informeren wat er waarom is misgegaan.

Hetgeen partijen overigens hebben aangevoerd, kan niet tot een andere beslissing leiden en behoeft derhalve geen afzonderlijke bespreking.

Op grond van het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht gegrond is.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

Met betrekking tot de levering van drinkwater is de vordering verjaard voor zover de levering betrekking heeft de periode voor 30 maart 2010. Het overige dient de methode Vink te worden toegepast.

Bovendien dient de ondernemer overeenkomstig het reglement van de commissie een bedrag van € 27,50 aan de consument te vergoeden ter zake van het klachtengeld.

Aldus beslist door de Geschillencommissie Water, bestaande uit
mr. D.J. Buijs, voorzitter,
mr. A. van der Minne en drs. L. van Rootselaar, leden, op 5 april 2016.

D.J. Buijs