



# Notitie

**Aan** : Woonstichting Etten-Leur, t.a.v. Marian van de Kerkhof, Rob van Son en Ferdy Verschuren  
**Van** : HBV Etten-Leur en de Complexcommissies De Wachter-Valpoort, Contrefort en Crispijn  
**Betreft** : **Tarieven en algemene voorwaarden energiecontracten**  
**Datum** : 23 oktober 2014

---

Vanwege de invoering van “Warmtewet” op 1 januari 2014 wil Woonstichting Etten-Leur (WEL) de water en energielevering (juridisch) anders organiseren voor de complexen De Wachter, Torenpad, Contrefort en Crispijn. WEL Diensten B.V. wil de bewoners daarom nieuwe leveringscontracten en voorwaarden aanbieden.

In de tweede helft van 2013 is het voorstel van WEL besproken en becomitarieerd door de HBV Etten-Leur en de Complexcommissies De Wachter-Valpoort, Contrefort en Crispijn. Dit heeft niet geleid tot een overeenkomst en eind 2013 heeft WEL voorgesteld om in 2014 verder te praten over het leveringscontract en de voorwaarden. In 2014 bleken er veel onduidelijkheden rondom de Warmtewet te zijn, waardoor er nu pas een vervolg is middels deze notitie van huurderszijde.

Eerder is aangegeven dat van huurderszijde wel wil worden meegaan met WEL in haar streven naar nieuwe energiecontracten (wij zijn niet principieel tegen), mits er ook voor de huurders goede voorwaarden aan zijn verbonden. We hebben enkele kenmerken voor goede voorwaarden aangegeven:

- Een eenvoudige overeenkomst in voor alle bewoners begrijpelijke taal (niet begrijpen = niet tekenen).
- De overeenkomst moet niet eenzijdig zijn, maar moet evenwichtig zijn, d.w.z. dat zowel de leverancier als de afnemer de voor beiden belangrijke rechten en plichten duidelijk zijn verwoord.
- Onderwerpen zoveel mogelijk regelen op één plaats en alle overbodige voorwaarden er uit.
- In de individuele overeenkomst moeten ook alle individuele afspraken worden vermeld.
- Prijzen moeten conform het “niet meer dan anders”-principe vergelijkbaar zijn met de kosten als de verwarming en warm-water voorziening worden gevoed door een gasgestookte HR-combiketel.
- De “koude”-levering is inherent aan het gekozen installatietype en moet niet leiden tot extra vaste kosten.

In deze notitie wordt eerst ingaan op de huidige tarifiering en vervolgens wordt er een voorstel voor de algemene leveringsvoorwaarden gedaan.

## Tarifering

De tarieven die in rekening worden gebracht zijn:

Tabel 1 Tarieven complexen Contrefort, Chrispijn en Wachter-Valpoort

	Tarief *		Aftopping bij	Vastrecht per maand*		Tarief 2014 vgl's warmtewet	
	2012	2013		2012	2013	variabel*	vastrecht*
<b>Warmte per GJ</b>	23,93	24,78	35 of 45 GJ	30,27	30,88	24,03	21,27
<b>Koeling per GJ</b>	20,68	21,09	6 GJ	22,26	22,71		
<b>Koud water per m<sup>3</sup></b>	0,65	0,67		6,07	6,22		
<b>Warmwater</b>							
<b>Comp. water per m<sup>3</sup></b>	0,65	0,67		10,27	10,48		
<b>Comp. energie per m<sup>3</sup></b>	5,51	5,69					
<b>Elektra** per kWh</b>	0,2039	0,2057		19,72	20,02		

\* inclusief BTW, voor 2012 na de tariefverhoging per 1 oktober 2012

\*\* geldt niet voor het complex Wachter-Valpoort

Bij het complex Wachter-Valpoort zijn er verbruikers die wel en verbruikers die geen vastrecht voor koeling betalen. Opvallend is dat bij de verbruikers die geen vastrecht betalen, wel een variabel tarief voor koeling wordt vermeld, maar consequent 0,00 GJ verbruik in rekening wordt gebracht.

Wat ook opvalt is dat de aftopping voor het verbruik van warmte bij de complexen Contrefort en Chrispijn veel hoger ligt dan bij het complex Wachter-Valpoort, respectievelijk 45 GJ en 35 GJ. Daarbij past de kanttekening dat 35 GJ al een erg groot verbruik is voor ruimteverwarming voor een appartement met energielabel A.

Het is niet redelijk dat een monopolist zelf zijn tarieven kan bepalen, ondanks het wettelijk maximum voor een gedeelte van de leveringen. Per product dienen duidelijke grenzen te gelden, die alleen met instemming van de (gezamenlijke) verbruikers mogen wijzigen.

Referenties kunnen zijn:

- warmte voor de verwarming van de woonruimte  
Voor de vastrecht maximaal het vastrecht dat netwerkbeheerder in Etten-Leur (Enexis) in rekening brengt voor een gasaansluiting. De prijs voor een GJ mag niet meer zijn dan omgerekend (naar GJ) de gasprijs. De gehanteerde gasprijs mag niet hoger zijn dan de hoogste prijs van de drie "laagste" aanbieders uit de Energievergelijker van de Consumentenbond (WoonEnergie, de energieleverancier die er speciaal is voor woningcorporaties én hun huurders hanteert een dergelijke garantie ook). Het gebruiksonafhankelijke deel (vastrecht) en het variabele GJ-tarief in euro's dienen beiden onder de jaarlijks door de ACM vastgestelde tarieven liggen.
- warm tapwater  
Vaste kosten mogen niet hoger zijn dan de huur(verhoging) die voor het warmwatergedeelte van een combiketel wordt gevraagd. Voor het variabele deel geldt wat bij warmte voor verwarming van de woonruimte geldt en voor koud tapwater
- koude ten behoeve van de koeling van de woonruimte  
Dit is een lastige. Het valt niet onder de regelingen van de Warmtewet en het "NietMeerDanAnders-principe". Er is sprake van één installatie, die of warmwater levert ten behoeve van de verwarming of koel water ten behoeve van koeling. De individuele verbruiker

heeft geen invloed op periode van levering van koud of koel water. Het is een raadselachtig wat de grond is voor het vastrecht voor de levering van koelwater en hoe dit tarief is opgebouwd:

- Verbruiker heeft geen andere keuze dan afnemen koelwater.
  - Er is slechts één installatie, waarbij het koelen een (vergunningplichtige) noodzaak is om 's zomers warmte terug de bodem in te voeren.
  - Koeling is slechts enkele maanden van het jaar beschikbaar, terwijl in die periode geen warmte wordt geleverd;
  - Vastrecht voor warmte, koeling en warmwater loopt op tot € 64,07 per maand ofwel € 768,84 (prijspeil 2013). De maximale tarieven die de Autoriteit Consument & Markt (ACM) heeft vastgesteld voor 2014 zijn € 254,00 (vast bedrag) plus € 24,54 (meettarief), tezamen 278,54.
- koud tapwater  
Het vastrecht en de kosten voor het water mogen maximaal de tarieven zijn die Brabant Water in rekening brengt.
  - elektriciteit (geldt niet voor de complex Wachter-Valpoort  
Voor de vastrecht maximaal het vastrecht dat netwerkbeheerder in Etten-Leur (Enexis) in rekening brengt voor een elektra-aansluiting. De gehanteerde elektraprijs mag niet hoger zijn dan de hoogste prijs van de drie “laagste” aanbieders uit de Energievergelijker van de Consumentenbond (WoonEnergie, de energieleverancier die er speciaal is voor woningcorporaties én hun huurders hanteert een dergelijke garantie ook).

De complexcommissies hechten aan een helder tarifiering die voor alle gebruikers gelijk is en in totaliteit recht doet aan het “NietMeerDanAnders-principe”. Op de site van de ACM wordt dat principe als volgt verduidelijkt: *“De maximumprijs voor warmte is gebaseerd op alle kosten die een verbruiker zou moeten maken voor het verkrijgen van dezelfde warmte wanneer hij een gasaansluiting zou hebben. Verbruikers op het warmtenet betalen op deze manier niet meer dan voor gas. Dit niet-meer-dan-anders-principe is gebaseerd op een gemiddelde verbruiker in de gassituatie. Een gemiddelde verbruiker van gas is iemand met een G6 meter en een combiketel met HRI 07 label met comfortklasse CW4 voor tappen.”* De woningen in complex Burchtplein bieden een goede referentie.



## Voorstel voor Algemene leveringsvoorwaarden WEL Diensten BV

Het voorstel is gemaakt met als uitgangspunt dat de individuele overeenkomst tot levering van water en energie een overeenkomst is tussen drie partijen: WEL Diensten B.V., Woonstichting Etten-Leur en de huurder.

### *Algemene leveringsvoorwaarden WEL Diensten BV voor de levering van water en energie (concept oktober 2014)*

#### Artikel 1 Begripsomschrijving en toepasselijkheid

1. In deze algemene leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

- **Aansluiting:** de leiding(en) van het bedrijf die de binneninstallatie met de hoofdleiding verbindt, met inbegrip van de meetinrichting en de warmtewisselaar voor zover deze door het bedrijf zijn aangebracht en alle andere door of vanwege het bedrijf in of aan die leiding(en) aangebrachte apparatuur;
- **Bedrijf:** WEL Diensten B.V., gevestigd te Etten-Leur. WEL Diensten B.V. is een dochteronderneming van Woonstichting Etten-Leur;
- **Binneninstallatie:** de in een perceel aanwezige leidingen en de daarmee verbonden toestellen, bestemd voor het betrekken van warmte en/of warm tapwater en/of koude en/of koud tapwater en/of elektriciteit, een en ander met inbegrip van de meetinrichting(en) en de warmtewisselaar voor zover deze door de eigenaar zijn aangebracht, te rekenen na de aansluiting dan wel vanaf een nader overeen te komen plaats. De binneninstallatie maakt géén deel uit van de aansluiting en is eigendom van verhuurder;
- **Hoofdleiding:** de distributieleiding van het bedrijf waarop aansluitingen tot stand kunnen worden gebracht;
- **Levering:** de ter beschikking stelling van warmte en/of warm tapwater en/of koude en/of koud tapwater en/of elektriciteit;
- **Meetinrichting:** de apparatuur bestemd voor het vaststellen van de omvang van het transport en de levering van de voor de afrekening door het bedrijf nodig geachte gegevens en voor de controle van het verbruik;
- **Perceel:** elk roerende of onroerende zaak, gedeelte of samenstel daarvan, ten behoeve waarvan een aansluiting tot stand is gekomen of zal komen, dan wel transport en levering geschiedt, een en ander ter beoordeling van het bedrijf. Het perceel is eigendom van Woonstichting Etten-Leur en wordt door de gebruiker van de eigenaar gehuurd;
- **Transport:** het transport van warmte en/of warm tapwater en/of koude en/of koud tapwater en/of elektriciteit;
- **Verbruiker:** degene die warmte en/of warm tapwater en/of koude en/of koud tapwater en/of elektriciteit van het bedrijf betreft. De gebruiker huurt het perceel van Woonstichting Etten-Leur;
- **Verhuurder:** Woonstichting Etten-Leur, gevestigd te Etten-Leur;
- **Warmtewisselaar:** een apparaat om warmte over te dragen van een warm naar een koud medium, waarbij die media bij de warmteoverdracht door een wand gescheiden blijven.



2. Deze algemene leveringsvoorwaarden maken deel uit van de overeenkomst tussen het bedrijf, de verhuurder en de gebruiker. Bij het vastleggen van de overeenkomst als bedoeld in artikel 2.1 zal een exemplaar van deze leveringsvoorwaarden worden verstrekt.
3. Alle overeenkomsten waarop deze algemene leveringsvoorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan Nederlands recht.

## **Artikel 2 Aanvraag voor en het tot stand brengen of wijzigen van een aansluiting**

1. Een aanvraag voor het tot stand brengen van een aansluiting of wijziging van een bestaande aansluiting geschiedt door het indienen van een daartoe door het bedrijf verstrekt formulier, dan wel op een andere door het bedrijf toegestane wijze.
2. Een aansluiting of wijziging van een bestaande aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege het bedrijf tot stand gebracht. De wijze van uitvoering en de plaats van aansluiting alsmede het aantal aansluitingen worden door het bedrijf, zoveel mogelijk in overleg met de verhuurder en de gebruiker, vastgesteld. In beginsel wordt slechts één aansluiting per perceel toegestaan.
3. Het bedrijf is bevoegd niet over te gaan tot het tot stand brengen, wijzigen of activeren van een aansluiting, dan wel hiervoor bijzondere voorwaarden te stellen, om aldus te voorkomen dat de belangen van het bedrijf of die van de verhuurder of een of meerdere gebruikers worden geschaad. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:
  - a. De voor het tot stand brengen, wijzigen of activeren van de aansluiting benodigde vergunningen en toestemmingen niet of alleen op voor het bedrijf bezwaarlijke voorwaarden kunnen worden verkregen;
  - b. De aansluiting en/of levering slechts als reserve dient of een tijdelijk karakter draagt;
  - c. Van het gebruik van de aansluiting hinder valt te verwachten in het net van het bedrijf;
  - d. De gebruiker in verzuim is een vordering ter zake van aansluiting of levering dan wel van een andere opeisbare vordering die het bedrijf op hem heeft, te voldoen.

## **Artikel 3 Onderhouden, controleren, vervangen, wijzigen of wegnemen van een aansluiting**

1. Een aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege het bedrijf onderhouden, gecontroleerd, vervangen, gewijzigd en weggenomen. Tenzij er sprake is van spoed of overmacht, zal een en ander na voorafgaande mededeling aan en zoveel mogelijk in overleg in overleg met de gebruiker plaatsvinden.
2. Het onderhoud en de controle van de aansluiting zijn voor rekening van het bedrijf. Onverminderd het bepaalde in artikel X lid Y van deze algemene voorwaarden zijn het vervangen, wijzigen en verwijderen voor rekening van de gebruiker, indien:
  - a. Dit geschiedt op zijn verzoek;
  - b. Dit het gevolg is van zijn handelen of nalaten ten gevolge van omstandigheden die hem redelijkerwijs zijn toe te rekenen.

3. In afwijking van artikel 3 lid 2 zijn het vervangen, wijzigen en verwijderen voor rekening van de verhuurder, indien:
  - a. Dit geschiedt op verzoek van verhuurder;
  - b. Dit het gevolg is van haar handelen of nalaten ten gevolge van omstandigheden die verhuurder redelijkerwijs zijn toe te rekenen.

#### **Artikel 4 Rechten met betrekking tot het perceel**

1. De verhuurder respectievelijk de gebruiker zullen toestaan, dat zowel voor henzelf als ten behoeve van derden in, aan, op, onder of boven het perceel leidingen worden gelegd, aansluitingen tot stand worden gebracht, aftakkingen op reeds bestaande aansluitingen worden gemaakt, alsmede dat deze en bestaande leidingen, aansluitingen of aftakkingen worden in stand gehouden, onderhouden, uitgebreid, gewijzigd of weggenomen. De ten gevolge van deze werkzaamheden door het bedrijf aan de verhuurder respectievelijk gebruiker toegebrachte directe schade zal door of vanwege het bedrijf worden hersteld of vergoed.
2. De verhuurder en de gebruiker dragen ervoor zorg dat de leidingen, aansluitingen en aftakkingen als bedoeld in lid 1 goed bereikbaar zijn. Indien een of meer onderdelen daarvan niet goed bereikbaar zijn geworden door een handelen of nalaten van de verhuurder of de gebruiker, maant het bedrijf de verhuurder of gebruiker aan om binnen een redelijke door het bedrijf te stellen termijn de bereikbaarheid te herstellen. Indien dat niet gebeurt, heeft het bedrijf het recht op kosten van de verhuurder of gebruiker:
  - a. de belemmeringen weg te nemen;
  - b. wijzigingen in het tracé van de betreffende aansluiting(en), leiding(en) en/of aftakking(en) aan te brengen;
  - c. een of meer geheel nieuwe aansluitingen, leidingen en/of aftakkingen tot stand te brengen;
  - d. de meetinrichting te verplaatsen.

#### **Artikel 5 De binneninstallatie**

1. De binneninstallatie maakt deel uit van het gehuurde en is eigendom van verhuurder.
2. De binneninstallatie moet voldoen aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden van het bedrijf.
3. Verhuurder draagt er zorg voor dat de binneninstallatie goed wordt onderhouden. Op een daartoe strekkend verzoek van het bedrijf is verhuurder verplicht alle verlangde gegevens betreffende de binneninstallatie aan het bedrijf te verstrekken.
4. Het bedrijf is bevoegd zo vaak het dit nodig oordeelt een binneninstallatie te onderzoeken. Indien een binneninstallatie naar het gemotiveerde oordeel van het bedrijf niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden van het bedrijf, is verhuurder verplicht gebreken voor haar rekening – en zo nodig onmiddellijk – te laten herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van het bedrijf op te volgen. Het bedrijf heeft echter geen verplichting na te gaan of aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden van het bedrijf is voldaan.



5. Indien de gebruiker lekkage in, dan wel andere gebreken aan de binneninstallatie constateert, zal hij Woonstichting Etten-Leur daarvan onverwijld in kennis stellen. Verhuurder is verplicht bedoelde lekkage en gebreken onmiddellijk en voor haar rekening te (laten) herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van het bedrijf op te volgen.
6. Wanneer een meetinrichting en/of warmtewisselaar tot de binneninstallatie behoort, geldt het navolgende:
  - verhuurder dient iedere (voorgenomen) wijziging van deze apparatuur te melden aan het bedrijf;
  - het is verhuurder niet toegestaan deze apparatuur zelf of door derden te laten vervangen;
  - met inachtneming van het bepaalde in de Warmtewet zal het bedrijf ervoor zorgdragen dat meetinrichting(en) en/of warmtewisselaar(s) ter vervanging van de bestaande aan verhuurder ter beschikking worden gesteld.

## **Artikel 6 Overeenkomst tot transport en levering**

1. Levering vindt plaats op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen het bedrijf, de verhuurder en de gebruiker. In de overeenkomst is vastgelegd welke producten het bedrijf levert: warmte en/of warm tapwater, koude en/of koud tapwater en/of elektriciteit.
2. De overeenkomst tot levering wordt gelijktijdig met de ondertekening van de huurovereenkomst afgesloten. Verhuurder is gemachtigd de overeenkomst tot levering namens het bedrijf af te sluiten.
3. De overeenkomst tot levering gaat in op de dag waarop de aanvrager voor het eerst de producten van het bedrijf betreft en/of de beschikking heeft over het perceel.
4. De overeenkomst tot levering wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij anders is overeengekomen.
5. De overeenkomst tot levering kan zowel door de gebruiker als het bedrijf worden opgezegd. Opzegging door de gebruiker kan alleen als de huur van het perceel eindigt waar de levering betrekking op heeft. Opzegging wordt geacht te zijn gebeurd door de opzegging van de huur van het perceel, tenzij de gebruiker anders aangeeft of het bedrijf een andere wijze en/of termijn van opzegging in de overeenkomst tot levering met gebruiker heeft afgesproken. De verhuurder brengt het bedrijf op de hoogte van de opzegging van de huur van het perceel.  
Opzegging door het bedrijf dient gemotiveerd en schriftelijk te gebeuren en is slechts mogelijk in geval van zwaarwichtige belangen en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal drie maanden.
6. Indien de gebruiker de overeenkomst niet heeft opgezegd conform artikel 3.5 en/of het bedrijf niet binnen de opzegtermijn in de gelegenheid heeft gesteld de voor de beëindiging van de overeenkomst noodzakelijke handelingen te verrichten, blijft de gebruiker gebonden aan hetgeen in of krachtens de overeenkomst tot levering en de leveringsvoorwaarden is bepaald, totdat de gebruiker aan alle daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.

7. Bij beperking of onderbreking van het transport en/of levering of een verbod als bedoeld in artikel 8 en 9 van deze algemene leveringsvoorwaarden, blijft de overeenkomst tot levering onverminderd van kracht.

## Artikel 7 Aard van de levering

1. Levering van warmte: het bedrijf levert warmte door middel van verwarmingswater waar de binneninstallatie warmte aan onttrekt. De aanvoertemperatuur van het verwarmingswater is weersafhankelijk en heeft een waarde van *X (waarde opvoeren, wordt overigens ook niet genoemd in de overeenkomst tot levering)*;
2. Levering van koude: het bedrijf levert koude door middel van koelwater waar de binneninstallatie koude aan onttrekt. De aanvoertemperatuur van het koelwater is weersafhankelijk en heeft een waarde *Y (waarde opvoeren, wordt overigens ook niet genoemd in de overeenkomst tot levering)*;
3. Levering van warm tapwater: het bedrijf levert warm tapwater met een minimale aanvoertemperatuur van 60 graden Celsius. De hoeveelheid warm tapwater komt minimaal overeen met Gaskeur klasse CW4 (levering aan keukenkraan  $\geq 7.5$  liter per minuut minimale aanvoertemperatuur van 60 graden Celsius, levering aan douche  $\geq 12.5$  liter per minuut met een minimale aanvoertemperatuur van 40 graden Celsius of douche of levering bad (120 liter) dat in  $\leq 11$  minuten moet vollopen met water met een minimale aanvoertemperatuur van 40 graden Celsius). Als het warm tapwater via een warmtewisselaar op temperatuur wordt gebracht, komt de hoeveelheid warm tapwater minimaal overeen met Gaskeur klasse CW4;
4. Levering van koud tapwater: *(nader beschrijven, incl. kwaliteitsniveau)*;
5. Levering van elektriciteit: *(nader beschrijven)*;
6. Indien de verbruiker van mening is dat de levering niet aan het contractueel overeengekomen kwaliteitsniveau voldoet, kan hij een schriftelijk verzoek bij het bedrijf indienen om (een deel van) de hiervoor betaalde vergoedingen terug te betalen. Dit verzoek dient binnen een maand te worden ingediend na de datum waarop het kwaliteitsniveau volgens de verbruiker niet is behaald. De verbruiker dient de periode te vermelden waarover de levering naar zijn mening niet voldeed en dit onderbouwen. Het bedrijf zal binnen 1 maand na indiening van het verzoek schriftelijk beslissen. Verbruiker kan tegen deze beslissing beroep aantekenen bij de Geschillencommissie Energie (of bij de Huurcommissie).

## Artikel 8 Beperking of onderbreking van het transport en/of de levering in bijzondere omstandigheden en bij uitvoering van werkzaamheden

1. Het bedrijf is bevoegd om in het belang van een goede openbare voorziening het transport en/of de levering van warmte en/of het warm tapwater te beperken, te onderbreken, het verbruik voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan het transport en/of de levering bijzondere voorwaarden te verbinden.



2. Tevens kan het bedrijf, indien dit naar zijn oordeel noodzakelijk of gewenst is, in verband met uitvoering van werkzaamheden, in het belang van de veiligheid of in geval van redelijkerwijs te duchten gevaar voor schade het transport en/of de levering gedurende een zo kort mogelijke tijd – indien mogelijk na voorafgaande waarschuwing – beperken of onderbreken. Ingeval van uitvoering van geplande werkzaamheden stelt het bedrijf de aanvrager of gebruiker ten minste drie dagen tevoren op de hoogte van de werkzaamheden.
3. Indien de gebruiker daarom verzoekt, kan het bedrijf het transport en/of de levering onderbreken op nader overeen te komen voorwaarden.

### **Artikel 9 Onderbreking van de levering wegens niet-nakoming**

1. Het bedrijf is bevoegd na voorafgaande waarschuwing – tenzij dat om redenen van veiligheid niet van het bedrijf verlangd kan worden – de levering te onderbreken, indien en zolang verhuurder en/of gebruiker één of meer artikelen van deze algemene voorwaarden of de op grond van deze voorwaarden van toepassing zijnde voorschriften niet nakomt.  
Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:
  - a. de binneninstallatie niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden van het bedrijf;
  - b. één of meer van de in artikel 18 van deze algemene voorwaarden genoemde verbodsbepalingen zijn overtreden;
  - c. de gebruiker overeenkomstig het bepaalde in artikel 17 van deze algemene voorwaarden in verzuim is een vordering ter zake van aansluiting of levering, dan wel een andere opeisbare vordering, die het bedrijf op hem heeft, te voldoen;
  - d. de gebruiker een geldende betalingsregeling niet nakomt.Het bedrijf zal overigens slechts gebruik maken van zijn bevoegdheid tot onderbreking van de levering, indien en voor zover de niet-nakoming van zijn verplichtingen door de aanvrager/gebruiker dat rechtvaardigt.
2. Van de bevoegdheid van het bedrijf om de levering te onderbreken op grond van het bepaalde in het vorige lid onder c zal het bedrijf geen gebruik maken als de gebruiker binnen tien kalenderdagen na de afwijzing als bedoeld in artikel 17 lid 4 zich in verband met deze afwijzing heeft gewend tot de geschillencommissie als bedoeld in artikel 21 overeenkomstig de daarvoor geldende regeling in het reglement van deze commissie.
3. De in het eerste lid van dit artikel bedoelde onderbreking van de levering wordt pas ongedaan gemaakt, nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten van onderbreking en hervatting van de levering, alsmede van eventueel door het bedrijf in verband hiermede geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan de hervatting van de levering kan het bedrijf nadere voorwaarden verbinden.
4. Het gebruik door het bedrijf van zijn bevoegdheden, als bedoeld in dit artikel en het vorige artikel kan niet leiden tot aansprakelijkheid van het bedrijf voor eventueel daaruit ontstane schade.

### **Artikel 10 Bepaling van de omvang van de levering**

1. Het bedrijf bepaalt op welke wijze de omvang van de levering wordt vastgesteld. Geschiedt deze vaststelling door meting met behulp van een meetinrichting, dan zijn de daardoor verkregen gegevens bindend, onverminderd het bepaalde in artikel 12 en 13 van deze algemene leveringsvoorwaarden.
2. Ten minste éénmaal per jaar wordt de stand van de meetinrichting door of vanwege het bedrijf op een door het bedrijf te bepalen tijdstip vastgesteld. Het bedrijf kan van de gebruiker verlangen dat hij zelf de stand op een door het bedrijf te bepalen wijze en binnen een door het bedrijf aangegeven termijn ter kennis van het bedrijf brengt.
3. Indien het bedrijf redelijkerwijs niet in staat is de stand van de meetinrichting op te nemen of indien de gebruiker niet heeft voldaan aan het verlangen van het bedrijf bedoeld in lid 2 van dit artikel, of indien bij het opnemen van de meter een fout is gemaakt, mag het bedrijf de omvang van de levering bepalen overeenkomstig het gestelde in artikel 13 lid 2 van deze algemene leveringsvoorwaarden, onverminderd het recht van het bedrijf om het werkelijk geleverde alsnog vast te stellen aan de hand van de stand van de meetinrichting en dat in rekening te brengen
4. Indien het bedrijf dan wel de gebruiker bij het opnemen van de meetinrichting dan wel bij het administratief verwerken van de meterstand een fout heeft gemaakt, wordt zo nodig eerst opnieuw de stand opgenomen alvorens het bepaalde in artikel 13 lid 2 van overeenkomstige toepassing zal zijn.

### **Artikel 11 De meetinrichting**

1. De meetinrichting wordt door of vanwege het bedrijf en op zijn kosten geplaatst, onderhouden, vervangen, uitgebreid, gewijzigd, verplaatst en weggenomen met inachtneming van hetgeen daaromtrent in de van kracht zijnde tarievenbladen is vermeld.
2. Vervanging, al dan niet als gevolg van uitbreiding of wijziging van de binneninstallatie, verplaatsing of wegneming van de meetinrichting mag alleen door of vanwege het bedrijf geschieden. De daaraan verbonden kosten komen eveneens voor rekening van het bedrijf. Vervanging of verplaatsing is echter voor rekening van de verhuurder, indien de vervanging of de verplaatsing geschiedt op zijn verzoek of het gevolg is van zijn handelen of nalaten, behalve in het geval waarin dit handelen of nalaten het gevolg is van omstandigheden die hem redelijkerwijs niet zijn toe te rekenen.
3. In het geval van onderzoek van de meetinrichting is het bepaalde in artikel 12 lid 4 van toepassing.
4. Het bedrijf deelt de gebruiker zoveel mogelijk vooraf mee wanneer de meetinrichting wordt vervangen of verplaatst.
5. De gebruiker draagt er zorg voor dat de meetinrichting steeds goed bereikbaar is en goed kan worden afgelezen. Voorts dient hij de meetinrichting te beschermen tegen beschadiging en tegen verbreking van de verzegeling en te behoeden voor vorstschade.
6. Ingeval het bedrijf een meetinrichting ter beschikking stelt die op afstand uitleesbaar is, kan een gebruiker die vóór de plaatsing weigeren. In dat geval wordt door het bedrijf een niet op afstand uitleesbare meter ter beschikking gesteld. Indien een aanvrager of

verbruiker een reeds geplaatste op afstand uitleesbare meter wil laten vervangen door een niet op afstand uitleesbare meter, komen de kosten hiervan volledig voor rekening van de aanvrager of verbruiker.

7. Het bedrijf leest de meetgegevens van een verbruiker niet op afstand uit, indien de verbruiker hier schriftelijk om verzoekt.

## **Artikel 12 Onderzoek van de meetinrichting**

1. Bij twijfel over de juistheid van de meting kunnen zowel de verbruiker als het bedrijf verlangen dat de meetinrichting wordt onderzocht. Het bedrijf deelt de verbruiker zoveel mogelijk vooraf mede wanneer dit onderzoek zal plaatsvinden en/of wanneer de meetinrichting voor onderzoek zal worden weggenomen. Het bedrijf stelt de verbruiker op de hoogte van de onderzoeksmogelijkheden en van de kosten van het onderzoek.
2. Het onderzoek wordt door of vanwege het bedrijf verricht, tenzij de verbruiker een onderzoek door een onafhankelijke organisatie verlangt.
3. Meting van warmte, warm tapwater, koude, koud tapwater en elektriciteit worden geacht juist te zijn, indien bij het nominale meetvermogen van de meetinrichting de door de fabrikant van de betreffende meetinrichting gegarandeerde maximaal te verwachten afwijking met niet meer dan 2% van de schaalwaarde wordt overschreden.
4. De kosten van het onderzoek en de vervanging van de meetinrichting zijn voor rekening van degene op wiens verzoek het onderzoek wordt verricht. Indien volgens het onderzoek de afwijking groter is dan toegestaan, komen de kosten ten laste van het bedrijf.
5. Zolang de mogelijkheid bestaat dat de verbruiker nader onderzoek van de meetinrichting verlangt of de herberekening als bedoeld in artikel 13 niet is afgewikkeld, houdt het bedrijf de meter beschikbaar voor het nadere onderzoek tot zes weken na verzending van het resultaat van het onderzoek als bedoeld in lid 2. In geval een geschil aanhangig wordt gemaakt, dient het bedrijf de desbetreffende meter te bewaren respectievelijk bij eventuele herplaatsing te kunnen traceren tot er een uitspraak is omtrent het geschil of het geschil is beëindigd.

## **Artikel 13 Gevolgen van onjuiste meting**

1. Indien uit het onderzoek blijkt dat de afwijking groter is dan toegestaan, stelt het bedrijf de omvang van de levering vast aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek. Herberekening zal plaatsvinden over de periode dat de meetinrichting onjuist heeft gefunctioneerd, doch ten hoogste over een tijdvak van vierentwintig maanden wanneer het bedrijf te veel berekend heeft en een tijdvak van achttien maanden wanneer het bedrijf te weinig berekend heeft, teruggerekend vanaf het moment van het verwijderen van de ondeugdelijke meetinrichting. In geval van fraude zal echter herberekening over de volledige periode plaatsvinden.
2. Indien het onderzoek geen hanteerbare maatstaf oplevert voor het vaststellen van de omvang van de levering, is het bedrijf bevoegd de omvang van de levering in het



desbetreffende tijdvak te schatten naar de beste ter beschikking van het bedrijf staande gegevens hieromtrent, waarbij als maatstaf dient:

- a. de omvang van de levering in het overeenkomstige tijdvak van het voorafgaande jaar, of
- b. de gemiddelde omvang van de levering in een eraan voorafgaand en een erop volgend tijdvak, of
- c. een andere, in overleg met de gebruiker te bepalen billijke maatstaf.

#### **Artikel 14 Tarieven**

1. Voor het tot stand brengen, uitbreiden, wijzigen en wegnemen van een aansluiting en voor de levering zijn de aanvrager en de gebruiker bedragen verschuldigd volgens de van kracht zijnde tarievenbladen van het bedrijf (*wijze van tariefbepaling moet nog nader worden omschreven en vastgelegd, zie ook onder de paragraaf "tarifiering"*).
2. Het bedrijf bepaalt welk tarief van toepassing is. De gebruiker is gehouden desgevraagd de daartoe benodigde gegevens te verstrekken.
3. Alle bedragen die de aanvrager en de gebruiker ingevolge deze algemene voorwaarden verschuldigd zijn, kunnen worden verhoogd met de belastingen en de heffingen die het bedrijf bevoegd is in rekening te brengen.

#### **Artikel 15 Betaling**

1. Alle bedragen die de gebruiker ingevolge deze algemene voorwaarden verschuldigd is, brengt het bedrijf hen door middel van een nota in rekening. Dit is niet van toepassing op voorschotten als bedoeld in lid 2 van dit artikel, indien de aanvrager of de gebruiker betaalt door middel van automatische bankafschrijving. Het bedrijf biedt op verzoek de mogelijkheid om op een andere wijze dan door middel van automatische bankafschrijving te betalen.
2. Indien het bedrijf dit verlangt, is de gebruiker voorschotten verschuldigd op hetgeen hij wegens de levering en het vastrecht over het lopende tijd van jaarafrekening zal moeten betalen. Het bedrijf bepaalt in redelijkheid de grootte van de voorschotten, de periode waarop zij betrekking hebben, de tijdstippen waarop zij in rekening worden gebracht en het tijdstip waarop de afrekening plaatsvindt. Deze afrekening vindt ten minste éénmaal per jaar plaats, door overlegging van een volledige en voldoende gespecificeerde nota met betrekking tot de geleverde diensten, onder verrekening van de voorschotten. Bij verandering van de omstandigheden kan de gebruiker wijziging van de grootte van de voorschotten verzoeken.
3. Een nota dient te worden voldaan binnen één maand na ontvangst dan wel binnen de door het bedrijf op of bij de nota aangegeven termijn, indien die langer is dan één maand. Het bedrijf geeft aan op welke wijze de nota kan worden voldaan.
4. De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort op grond van bezwaren tegen de nota, tenzij de gebruiker binnen de in lid 3 van dit artikel bedoelde betalingstermijn bij het bedrijf een bezwaarschrift indient, waarbij hij zijn bezwaren tegen



de nota met redenen omkleedt. In dat geval wordt de betwiste betalingsverplichting opgeschort totdat het bedrijf op het bezwaarschrift heeft beslist.

5. Verbruiker kan tegen het besluit van het bedrijf in beroep gaan en het als geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Energie (of bij de huurcommissie).
6. De verbruiker is slechts gerechtigd de hen in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat het bedrijf hen schuldig is, indien is voldaan aan de wettelijke vereisten voor verrekening.

### **Artikel 16 Zekerheidsstelling**

1. Indien daar redelijkerwijs aanleiding voor is, kan het bedrijf van de aanvrager of van de verbruiker een borgstelling of bankgarantie verlangen tot zekerheid van de betaling van de op grond van deze algemene voorwaarden verschuldigde bedragen, tenzij het bedrijf toepassing geeft aan het bepaalde in lid 2 of 3 van dit artikel.
2. Het bedrijf is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van de op grond van de algemene leveringsvoorwaarden verschuldigde bedragen.
3. Tot zekerheid van de betaling van de ter zake van de levering verschuldigde bedragen kan het bedrijf van de verbruiker de storting van een waarborgsom eisen. De waarborgsom zal niet hoger zijn dan het bedrag dat de verbruiker naar het oordeel van het bedrijf vermoedelijk gemiddeld voor levering over een periode van zes maanden zal moeten betalen. De waarborgsom wordt terug betaald, zodra de noodzaak tot zekerheidsstelling niet meer aanwezig is en in ieder geval zo spoedig mogelijk na beëindiging van de overeenkomst tot levering, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog betaald moet worden.
4. Over de waarborgsom wordt vanaf de datum van storting door het bedrijf rente vergoed, waarvan het percentage gelijk is aan dat van de wettelijke rente. Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom.

### **Artikel 17 Wanbetaling**

1. Indien de verbruiker niet binnen de gestelde termijn heeft betaald, deelt het bedrijf hem dit schriftelijk mede en stelt daarbij een nieuwe termijn van betaling vast. Is ook binnen deze termijn niet betaald, dan is de verbruiker zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
2. Indien de verbruiker binnen de in lid 1 van dit artikel genoemde nieuwe termijn van betaling echter een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij het bedrijf heeft ingediend, dan is de verbruiker eerst in verzuim op het moment dat het bedrijf op dit verzoek – eveneens schriftelijk en gemotiveerd – afwijzend heeft beslist. Gedurende de looptijd van een door het bedrijf met de verbruiker gesloten betalingsregeling dient de verbruiker alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige uit hoofde van de overeenkomst aan het bedrijf verschuldigde bedragen integraal te voldoen. Over deze bedragen kan geen verzoek tot een betalingsregeling worden ingediend. Komt de verbruiker zijn verplichtingen betreffende de



betalingsregeling niet na, dan is hij ten aanzien hiervan zonder andere ingebrekestelling in verzuim.

3. Indien en zodra de verbruiker in verzuim is, is hij tevens een extra bedrag verschuldigd, onverminderd het recht van het bedrijf op een wettelijke rentevergoeding wegens te late betaling en op vergoeding van de redelijke kosten van gerechtelijke en buitengerechtelijke inning en onverminderd het bepaalde in artikel 18 van de algemene leveringsvoorwaarden.

### **Artikel 18 Verbodsbepalingen**

1. Het is de verbruiker verboden:
  - a. door middel van de binneninstallatie via het net van het bedrijf hinder of schade te veroorzaken voor het bedrijf of andere verbruikers;
  - b. door of vanwege het bedrijf aangebrachte verzegelingen te verbreken of te doen verbreken;
  - c. handelingen te verrichten of te doen verrichten, waardoor de omvang van de levering niet of niet juist kan worden vastgesteld, dan wel een situatie te scheppen, waardoor het normaal functioneren van de meetinrichting, de eventuele warmtewisselaar of andere apparatuur van het bedrijf wordt verhinderd of het van kracht zijnde tarievenblad van het bedrijf niet of niet juist kan worden toegepast;
  - d. een net van het bedrijf te gebruiken voor aarding van elektrische installaties, toestellen, bliksemafleiders en dergelijke, tenzij de aarding door verhuurder of het bedrijf is aangebracht;
  - e. water aan de circulatie in het verwarmingssysteem te onttrekken zonder voorafgaande toestemming;
  - f. (vloei-)stoffen toe te voegen aan het water in het verwarmingssysteem.
2. Het is de verbruiker verboden zonder schriftelijke toestemming van het bedrijf de geleverde warmte, warm tapwater, koude, koud tapwater en elektriciteit anders dan ten behoeve van het eigen perceel te gebruiken. Het bedrijf kan aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden.
3. Indien wordt vastgesteld dat circulatiewater verloren is gegaan, zal, indien blijkt dat dit door toedoen van de verbruiker is gebeurd, de verloren gegane hoeveelheid water alsmede de daarin aanwezige warmte aan de verbruiker in rekening worden gebracht. Alle schade die het bedrijf door dit verloren gaan mocht lijden, zal door de verbruiker aan het bedrijf worden vergoed, waarbij artikel 20, lid 7 van overeenkomstige toepassing is.

## **Artikel 19 Andere verplichtingen**

1. Het bedrijf zal bij de uitvoering van het bepaalde in of krachtens deze algemene voorwaarden die zorg betrachten die van een zorgvuldig handelend bedrijf mag worden verwacht. In het bijzonder zal het bedrijf zoveel mogelijk trachten te voorkomen dat de verbruiker bij de uitvoering van werkzaamheden hinder of schade ondervinden.
2. De verbruiker is verplicht aan het bedrijf de nodige medewerking te verlenen bij de toepassing en de uitvoering van het bepaalde in of krachtens deze algemene voorwaarden en de controle op de naleving daarvan, en wel in het bijzonder door:
  - a. het bedrijf zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van door hen waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden in het in hun perceel aanwezige gedeelte van de aansluiting, inclusief de meetinrichting, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen;
  - b. aan personen, die van een door het bedrijf uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging zijn voorzien, toegang te verlenen tot het perceel – mede ten behoeve van de uitvoering van een van overheidswege op het bedrijf rustende verplichting – van 08.00 tot 20.00 uur, behoudens op zon- en feestdagen; als mede in geval van dringende reden ook op andere dagen en buiten deze uren;
  - c. het bedrijf tijdig op de hoogte te stellen van adres- c.q. (handels)naamswijzigingen.
3. De verbruiker is verplicht het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan het in het perceel aanwezige zaken van het bedrijf te voorkomen.
4. De verhuurder – eigenaar van het perceel – gaat akkoord met het verrichten van alle handelingen die door het bedrijf voor het tot stand brengen, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een aansluiting of voor het transport en de levering noodzakelijk worden geacht, zowel ten behoeve van de verhuurder als, ingevolge artikel 4 lid 1 van deze algemene leveringsvoorwaarden, ten behoeve van derden. Het bedrijf kan verlangen dat de verhuurder een schriftelijke akkoordverklaring overlegt.

## **Artikel 20 Aansprakelijkheid**

1. Het bedrijf is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, jegens verbruiker aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbreking van het transport of de levering, echter uitsluitend indien en voor zover:
  - a. de onderbreking het gevolg is van een aan het bedrijf toerekenbare tekortkoming;
  - b. het personenschade betreft als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden en/of zaakschade bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van zaken die gewoonlijk voor gebruik of verbruik in de privésfeer worden gebruikt of verbruikt;
  - c. de schade een direct en rechtstreeks gevolg is van de onderbreking van de levering.Voor zaakschade en voor de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade geldt een drempelbedrag van € 55,- (vijfenvijftig euro) voor de aanvrager of verbruiker, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed. Voor personenschade als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden geldt geen drempelbedrag.
2. Het bedrijf is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, voorts aansprakelijk voor schade aan personen of zaken ten gevolge van een gebrekkige aansluiting, een gebrekkig transport of een gebrekkige levering dan wel van een onjuist handelen of nalaten in verband met aansluiting, transport of levering – niet zijnde een



onderbreking van het transport of de levering – doch niet, indien de schade het gevolg is van een tekortkoming die het bedrijf niet kan worden toegerekend.

3. Behoudens ingeval de schade ontstaat als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid van het bedrijf of diens leidinggevende werknemers, is in alle gevallen van vergoeding uitgesloten indirecte schade zoals in ieder geval schade als gevolg van bedrijfsstilstand, als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of bedrijf of als gevolg van winstderving.
4. Indien en voor zover het bedrijf jegens de verbruiker in het kader van deze algemene voorwaarden tot schadevergoeding verplicht is, komt schade slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste € 5.000.000,- (vijf miljoen euro) per gebeurtenis voor alle aanvragers en verbruikers tezamen voor zover het personenschade betreft en € 2.500.000,- (tweeëneenhalf miljoen euro) per gebeurtenis voor alle verbruikers tezamen voor zover het zaakschade en de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade betreft, met dien verstande dat, ongeacht de omvang van het totaal der schade, de vergoeding van de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste € 75,- (vijfenzeventig euro) per verbruiker en de totale vergoeding van zaakschade en noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste € 3.500,- (drieduizendvijfhonderd euro) per verbruiker.  
Indien het totaal der schaden meer bedraagt dan de vermelde € 5.000.000,- aan personenschade en/of € 2.500.000,- aan zaakschade of noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade, is het bedrijf niet gehouden meer schadevergoeding te betalen dan bedoeld bedrag, waarbij met inachtneming van de eerder in dit lid genoemde maxima per verbruiker, de aanspraken van de verbruikers naar evenredigheid zullen worden voldaan.
5. Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan aan het bedrijf te zijn gemeld, tenzij de verbruiker aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
6. De aansprakelijkheidsregeling in de vorige leden van dit artikel geldt mede ten aanzien van ieder ander bedrijf dat warmte en/of warm tapwater en/of koude en/of koud tapwater en/of elektriciteit levert, waarmee het bedrijf ten behoeve van de openbare voorziening hiervan samenwerkt, alsmede ten aanzien van personen voor wie het bedrijf of dat andere bedrijf aansprakelijk is.
7. De verbruiker is aansprakelijk voor alle schade aan enige door het bedrijf ten behoeve van het transport en/of de levering in, aan, op, onder of boven het perceel aangebrachte voorziening, tenzij de schade het gevolg is van een tekortkoming die de verbruiker niet kan worden toegerekend.  
Indien de verbruiker schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste € 1.130,- (een duizend honderddertig euro) per verbruiker en per gebeurtenis.

## **Artikel 21 Klachten en geschillen**

1. Indien de verbruiker een klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst (daaronder niet begrepen de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling), dient hij deze eerst aan het bedrijf voor te leggen. Onverminderd het



bepaalde in artikel 15, lid 4, dient de verbruiker een klacht voor te leggen binnen 2 maanden, nadat hij het feit waarop de klacht gestoeld is, heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken. Het voorleggen van een klacht dient te gebeuren met een brief gericht aan het bedrijf, die de gronden van de klacht bevat. De verbruiker wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht weken na ontvangst van de klacht, door het bedrijf schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het bedrijf naar aanleiding van de klacht en van de conclusies die het bedrijf daaraan heeft verbonden.

2. Indien een klacht niet naar tevredenheid van beide partijen is opgelost, alsmede ingeval van afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling, als bedoeld in artikel 17, lid 4, kan het resterende geschil zowel door de verbruiker als door het bedrijf worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Energie (of de huurcommissie) of aan de bevoegde rechter in Nederland.
3. Wanneer de aanvrager/verbruiker ervoor kiest een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie, dan is het bedrijf aan deze keuze gebonden, zodra het bedrijf met het indienen van een verzoek tot behandeling door de Geschillencommissie bekend is. Een geschil dient schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te zijn gemaakt uiterlijk drie maanden nadat de klacht aan het bedrijf is voorgelegd. Voor gevallen als bedoeld in artikel 9 lid 2 geldt een termijn van tien kalenderdagen.
4. Wanneer bij het bedrijf de wens bestaat het initiatief te nemen een geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie, dan stelt hij de verbruiker schriftelijk voor het geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie. Het bedrijf kondigt daarbij aan dat hij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de verbruiker niet binnen 1 maand schriftelijk laat weten in te stemmen met behandeling van het geschil door de Geschillencommissie. Indien het bedrijf, in het geval de verbruiker het verzoek heeft afgewezen of niet binnen de termijn van 1 maand heeft geantwoord, het geschil niet binnen twee maanden aanhangig heeft gemaakt bij de bevoegde rechter, kan de gebruiker het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het Reglement Geschillencommissie Energie. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden als bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. Indien de Geschillencommissie oordeelt dat de klacht gegrond is, dan moet het bedrijf de verbruiker laatstbedoeld bedrag vergoeden.

## **Artikel 22 Afwijkingen van deze algemene leveringsvoorwaarden**

1. In bijzondere gevallen, zulks ter beoordeling van het bedrijf, kunnen afwijkingen van deze algemene voorwaarden worden toegestaan. Deze afwijkingen zullen schriftelijk worden vastgelegd en gelden na instemming van de verhuurder en/of de gebruiker.
2. In alle gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien, zal het bedrijf een regeling treffen naar redelijkheid. Uitgangspunt hierbij zijn het algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht en de overige voor het bedrijf van toepassing zijnde wettelijke bepalingen.



### **Artikel 23 Wijziging van de algemene leveringsvoorwaarden**

1. Deze algemene leveringsvoorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door het bedrijf worden gewijzigd. Voorgenomen wijzigingen worden door het bedrijf én de verhuurder voorgelegd aan de gezamenlijke verbruikers, vertegenwoordigd door de HuurdersBelangenVereniging Etten-Leur.
2. Wijzigingen treden eerst in werking dertig dagen na de dag, waarop de verhuurder en de HuurdersBelangenVereniging Etten-Leur hebben ingestemd met de wijzigingen, tenzij een latere datum van in werking treden is vermeld. Voor wijzigingen van de tarieven geldt een kortere termijn van tien dagen, tenzij ook hier een latere datum van in werking treden is vermeld.

### **Artikel 24 Bijzondere bepalingen**

1. De verplichting tot aansluiting en levering als gevolg van de overeenkomst, bedoeld in artikel 3 van deze algemene leveringsvoorwaarden, eindigt in ieder geval indien en voor zover een aan het bedrijf verleende concessie wordt ingetrokken of vervallen verklaard.
2. Voor het geval het bedrijf zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde dient of wenst over te dragen, treden het bedrijf en de verhuurder in overleg met de gezamenlijke verbruikers, vertegenwoordigd door de HuurdersBelangenVereniging Etten-Leur. De voorgenomen overdracht valt onder het instemmingsrecht van deze vereniging.

### **Artikel 25 Slotbepalingen**

1. Deze algemene leveringsvoorwaarden treden in werking op 1 januari 2015. Met ingang van die datum vervallen de tot dan geldende voorwaarden.
2. Deze algemene leveringsvoorwaarden liggen bij het bedrijf ter inzage, zijn te raadplegen op de internetsite van het bedrijf en zijn op aanvraag kosteloos verkrijgbaar. *internetsite [www.woonwel.nl](http://www.woonwel.nl).*