Algemene Voorwaarden

voor aansluiting en levering van warmte ten behoeve van ruimteverwarming en warm tapwater aan kleinverbruikers*

Nagele Warmte B.V.

*verbruikers met een aansluiting tot en met 100 kW

Deze Algemene Voorwaarden komen overeen met de model Algemene Voorwaarden Warmte (2014) die tot stand zijn gekomen in overleg tussen Energie-Nederland en de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER.

Artikel 6.6 in deze overeenkomst wijkt af van de model Algemene Voorwaarden. In artikelen 1, 7, 8 en 18 is naast warmte ook koude toegevoegd in verband met eventuele toekomstige levering daarvan. In artikel 25 wordt verwezen naar de huidige titel van deze Algemene Voorwaarden.

Versie 1 september 2021

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 3

Artikel 1 Begripsomschrijving en toepasselijkheid 4

Artikel 2 Aanvraag voor en het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een aansluiting 5

Artikel 3 Onderhouden, controleren, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een aansluiting 6

Artikel 4 Rechten met betrekking tot het perceel 6

Artikel 5 De binneninstallatie 6

Artikel 6 Overeenkomst tot transport en levering 7

Artikel 7 Aard van de levering 8

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

Artikel 9 Onderbreking van de levering wegens niet-nakoming 8

Artikel 10 Bepaling van de omvang van de levering 9

Artikel 11 De meetinrichting(en) 10

Artikel 12 Onderzoek van de meetinrichting 10

Artikel 13 Gevolgen van onjuiste meting 11

Artikel 14 Tarieven 11

Artikel 15 Betaling 11

Artikel 16 Borgstelling, vooruitbetaling en waarborgsom 12

Artikel 17 Wanbetaling 12

Artikel 18 Verbodsbepalingen 13

Artikel 19 Andere verplichtingen 13

Artikel 20 Aansprakelijkheid 14

Artikel 21 Klachten en geschillen 15

Artikel 22 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden 16

Artikel 23 Wijzigingen van de voorwaarden en tarieven 16

Artikel 24 Bijzondere bepalingen 17

Artikel 25 Slotbepalingen 17

Artikel 1 Begripsomschrijving en toepasselijkheid

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

aansluiting:	de leiding van het bedrijf die de binneninstallatie met de hoofdleiding verbindt, met inbegrip van de meetinrichting én de warmtewisselaar voor zover deze door het bedrijf zijn aangebracht en alle andere door of vanwege het bedrijf in of aan die leiding aangebrachte apparatuur;
aanvrager:	degene die een aanvraag voor de totstandbrenging, de uitbreiding of wijziging van een aansluiting van maximaal 100 kW bij het bedrijf heeft ingediend;
bedrijf:	Nagele Warmte B.V., gevestigd te 8308 AL Nagele, Ring 1;
binneninstallatie:	de in een perceel aanwezige leidingen en de daarmee verbonden toestellen, bestemd voor het betrekken van warmte (en eventueel koude) en/of warm tapwater, één en ander met inbegrip van de meetinrichting(en) én de warmtewisselaar voor zover deze door de aanvrager of verbruiker zijn aangebracht, te rekenen na de aansluiting dan wel vanaf een nader overeen te komen plaats;
consument:	een aanvrager en/of verbruiker, zijnde een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen, die de warmte (en eventueel koude) en/of warm tapwater afneemt en/of gaat afnemen;
hoofdleiding:	de distributieleiding van het bedrijf waarop aansluitingen tot stand kunnen worden gebracht;
levering:	de terbeschikkingstelling van warmte (en eventueel koude) en/of warm tapwater;
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:	elke 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 van warmte (en eventueel koude) en/of warm tapwater geschiedt, één en ander ter beoordeling van het bedrijf;
transport:	het transport van warmte (en eventueel koude) en/of warm tapwater naar het punt waar de aansluiting overgaat in de binneninstallatie;
verbruiker:	degene die warmte (en eventueel koude) en/of warm tapwater van het bedrijf betrekt en/of de beschikking over een aansluiting van maximaal 100 kW heeft;
warmtewisselaar:	een apparaat om warmte (en eventueel koude) over te dragen van een warm naar een koud medium, waarbij die media bij de warmteoverdracht door een wand gescheiden blijven.

1.2 Deze algemene voorwaarden maken deel uit van de overeenkomst tussen het bedrijf en de aanvrager en/of verbruiker. Daarnaast zijn er aansluitvoorwaarden op de overeenkomst van toepassing. Alle overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan Nederlands recht.

Artikel 2 Aanvraag voor en het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een aansluiting

2.1 Een aanvraag voor het tot stand brengen van een aansluiting of tot uitbreiding 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.
Indien een aansluiting door twee of meer aanvragers wordt verzocht, kan het bedrijf hoofdelijke verbondenheid verlangen.

2.2 Een aansluiting of uitbreiding dan wel een 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 aanvrager, vastgesteld.
In beginsel wordt slechts één aansluiting per perceel toegestaan.

2.3 Het bedrijf is bevoegd niet over te gaan tot het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een aansluiting dan wel hiervoor bijzondere voorwaarden te stellen, om aldus te voorkomen dat de belangen van het bedrijf of die van één of meerdere aanvragers of verbruikers worden geschaad. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:

a) de transport- of leveringscapaciteit van het bedrijf ter plaatse onvoldoende is;
b) de binneninstallatie naar het gemotiveerde oordeel van het bedrijf te ver van de dichtstbijzijnde hoofdleiding is verwijderd;
c) de voor het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van de aansluiting benodigde vergunningen en toestemmingen niet of alleen op voor het bedrijf bezwaarlijke voorwaarden kunnen worden verkregen;
d) de aansluiting en/of de levering slechts als reserve dient of een tijdelijk karakter draagt;
e) van het gebruik van de aansluiting hinder valt te verwachten in het net van het bedrijf;
f) de aanvrager 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, met inbegrip van die ter zake van aansluiting of levering van een ander respectievelijk vorig perceel, mits voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de aanvraag om het niet aansluiten dan wel het stellen van bijzondere voorwaarden te rechtvaardigen. Dit geldt mede met betrekking tot vorderingen van het bedrijf ter zake van aansluiting of levering ten behoeve van de uitoefening van een beroep of bedrijf;
g) het perceel van de aanvrager is gelegen in een gebied waar het bedrijf niet algemeen warmte (en eventueel koude) en/of warm tapwater levert dan wel niet voornemens is in de nabije toekomst te gaan leveren.

2.4 Voorts is het bedrijf bevoegd een aansluiting niet tot stand te brengen, uit te breiden of te wijzigen dan wel geheel of gedeeltelijk weg te nemen, indien één of meer van de in of krachtens deze algemene voorwaarden gestelde bepalingen of voorschriften niet zijn of worden nagekomen en de uitoefening van die bevoegdheid door het bedrijf gerechtvaardigd is.

Artikel 3 Onderhouden, controleren, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een aansluiting

3.1 Een aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege het bedrijf onderhouden, gecontroleerd, vervangen, verplaatst, uitgebreid, gewijzigd en weggenomen. Tenzij er sprake is van spoed of overmacht, zal één en ander na voorafgaande mededeling aan en zoveel mogelijk in overleg met de aanvrager of de verbruiker plaatsvinden.

3.2 Het onderhoud en de controle van de aansluiting zijn voor rekening van het bedrijf. Onverminderd het bepaalde in artikel 11 lid 1 van deze algemene voorwaarden zijn het vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen en wegnemen voor rekening van de aanvrager of de verbruiker, 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.

Artikel 4 Rechten met betrekking tot het perceel

4.1 De aanvrager en de verbruiker 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 aanvrager/verbruiker toegebrachte directe schade zal door of vanwege het bedrijf worden hersteld of vergoed.

4.2 De aanvrager en de verbruiker 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 aanvrager of de verbruiker of een voorganger daarvan, maant het bedrijf de aanvrager of verbruiker 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 aanvrager of verbruiker:

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.

Artikel 5 De binneninstallatie

5.1 De binneninstallatie moet voldoen aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden van het bedrijf.

5.2 De verbruiker of, bij het ontbreken daarvan, de aanvrager, draagt er zorg voor dat de binneninstallatie goed wordt onderhouden. Op een daartoe strekkend verzoek van het bedrijf is hij verplicht alle verlangde gegevens betreffende de binneninstallatie aan het bedrijf te verstrekken.

5.3 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 de aanvrager of de verbruiker verplicht gebreken voor zijn 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.

5.4 Indien de verbruiker lekkage in, dan wel andere gebreken aan de binneninstallatie constateert, zal hij het bedrijf daarvan onverwijld in kennis stellen en is hij verplicht bedoelde lekkage en gebreken onmiddellijk en voor zijn rekening te (laten) herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van het bedrijf op te volgen.

5.5 Wanneer een meetinrichting en/of warmtewisselaar tot de binneninstallatie behoort geldt het navolgende:

- de verbruiker of aanvrager dient iedere (voorgenomen) wijziging van deze apparatuur te melden aan het bedrijf;
- het is verbruiker of aanvrager 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 de verbruiker of aanvrager ter beschikking worden gesteld.

Artikel 6 Overeenkomst tot transport en levering

6.1 Levering geschiedt uit hoofde van een overeenkomst tussen het bedrijf en de verbruiker. Een overeenkomst tot levering houdt mede de verplichting van het bedrijf in om het voor levering benodigde transport van warmte (en eventueel koude) en/of het warm tapwater te regelen.

6.2 Een overeenkomst tot levering gaat in op de dag waarop de verbruiker voor het eerst warmte (en eventueel koude) en/of warm tapwater van het bedrijf betrekt en/of de beschikking heeft over een aansluiting. Het bedrijf kan verlangen dat de overeenkomst schriftelijk wordt aangegaan. Het bedrijf kan weigeren een overeenkomst tot levering aan te gaan op dezelfde gronden als aangegeven in artikel 9 ten aanzien van de onderbreking van de levering. Een overeenkomst wordt ten minste op schrift gesteld.

6.3 Onverminderd het bepaalde in lid 2 van dit artikel behoudt het bedrijf zich het recht voor om vóór of bij aanvaarding van de aanvraag dan wel na totstandkoming van de overeenkomst, doch voordat de levering aanvangt, het betalingsgedrag van de aanvrager of verbruiker te toetsen en zekerheden als bedoeld in artikel 16 te vragen.

6.4 Een overeenkomst tot levering geldt voor onbepaalde tijd, tenzij anders is overeengekomen. Indien de overeenkomst met twee of meer verbruikers wordt aangegaan, kan het bedrijf hoofdelijke verbondenheid voor nakoming van de overeenkomst verlangen.

6.5 Wanneer een consument tijdens de wettelijke ontbindingstermijn - deze is in beginsel 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst - de overeenkomst ontbindt nadat de levering is begonnen, is hij verplicht het bedrijf een vergoeding conform de geldende tarieven te betalen voor reeds geleverde en afgenomen producten en diensten.

6.6 Zowel de verbruiker als het bedrijf kunnen de overeenkomst tot levering opzeggen. De overeenkomst tot levering kan door de verbruiker schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegperiode van 1 maand zodra de huurovereenkomst met verhuurder van het perceel is beëindigd, of het perceel door de eigenaar is verkocht. De overeenkomst kan alleen worden beëindigd als de verbruiker aan de verplichtingen uit de overeenkomst tot levering heeft voldaan. Opzegging door het

bedrijf dient gemotiveerd en schriftelijk te geschieden en is slechts mogelijk in geval van zwaarwichtige belangen en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal negentig dagen.

6.7 Indien de verbruiker de overeenkomst niet binnen de in lid 6 bedoelde opzegtermijn heeft opgezegd, alsmede indien het bedrijf niet binnen de opzegtermijn in de gelegenheid is gesteld de voor de beëindiging van de overeenkomst noodzakelijke handelingen te verrichten, blijft de verbruiker gebonden aan hetgeen in of krachtens de overeenkomst en deze algemene voorwaarden is bepaald, totdat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.

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

Artikel 7 Aard van de levering

7.1 Door het bedrijf wordt warmte (en eventueel koude) en/of warm tapwater geleverd. Een omschrijving van hetgeen geleverd wordt, met inbegrip van in ieder geval de minimum- en maximumtemperatuur ervan, zal schriftelijk worden vastgelegd en maakt onderdeel uit van de overeenkomst.
De warmte (en eventueel koude) en/of het warm tapwater worden/wordt voorts geleverd overeenkomstig hetgeen daaromtrent in de aansluitvoorwaarden is bepaald.

7.2 In principe worden/wordt de warmte (en eventueel koude) en/of het warm tapwater continu getransporteerd en geleverd. Het bedrijf staat echter niet in voor de continuïteit van het transport en de levering. Indien zich omstandigheden voordoen, waardoor het transport en/of de levering wordt/worden of moet/moeten worden onderbroken, zal het bedrijf het redelijkerwijs mogelijke doen om op de kortst mogelijke termijn het transport en/of de levering te hervatten.

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

8.1 Het bedrijf is bevoegd om in het belang van een goede openbare voorziening het transport en/of de levering van warmte (en eventueel koude) 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.

8.2 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 verbruiker ten minste drie dagen tevoren op de hoogte van de werkzaamheden.

8.3 Indien de verbruiker 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

9.1 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 de aanvrager en/of verbruiker 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 verbruiker 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, met inbegrip van die ter zake van aansluiting of levering ten behoeve van een ander, respectievelijk vorig perceel, mits er voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de verbintenis van het bedrijf om de onderbreking te rechtvaardigen. Dit geldt mede met betrekking tot vorderingen van het bedrijf ter zake van aansluiting of levering ten behoeve van de uitoefening van een beroep of een bedrijf;
d) de verbruiker 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/verbruiker dat rechtvaardigt.

9.2 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 verbruiker 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.

9.3 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.

9.4 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

10.1 Het bedrijf bepaalt op welke wijze de omvang van de levering wordt vastgesteld. Geschiedt deze vaststelling door meting met behulp van een (of meer) meetinrichting(en), dan zijn de daardoor verkregen gegevens bindend, onverminderd het bepaalde in de artikelen 12 en 13 van deze algemene voorwaarden.

10.2 Ten minste éénmaal per jaar wordt de stand van de meetinrichting(en) door of vanwege het bedrijf op een door het bedrijf te bepalen tijdstip vastgesteld. Ten minste éénmaal per drie jaren vindt de bedoelde vaststelling plaats door de uit- of aflezing van de meetinrichting(en) door of vanwege het bedrijf. Het bedrijf kan van de verbruiker verlangen dat hij in de tussenliggende jaren zelf de stand(en) opneemt en deze stand(en) op een door het bedrijf te bepalen wijze en binnen een door het bedrijf aangegeven termijn ter kennis van het bedrijf brengt.

10.3 Indien het bedrijf redelijkerwijs niet in staat is de stand van de meetinrichting(en) op te nemen of indien de verbruiker 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 voorwaarden, onverminderd het recht van het bedrijf om het werkelijk geleverde alsnog vast te stellen aan de hand van de stand(en) van de meetinrichting(en) en dat in rekening te brengen.

10.4 Indien het bedrijf dan wel de verbruiker bij het opnemen van de meetinrichting(en) dan wel bij het administratief verwerken van de meterstand(en) een fout heeft gemaakt, wordt(en) zo nodig eerst opnieuw de stand(en) opgenomen alvorens het bepaalde in artikel 13 lid 2 van overeenkomstige toepassing zal zijn.

Artikel 11 De meetinrichting(en)

11.1 Een 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.

11.2 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 aanvrager of de verbruiker, 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.

11.3 In het geval van onderzoek van de meetinrichting is het bepaalde in artikel 12 lid 4 van toepassing.

11.4 Het bedrijf deelt de verbruiker zoveel mogelijk vooraf mee wanneer de meetinrichting wordt vervangen of verplaatst.

11.5 De aanvrager of de verbruiker 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.

Artikel 12 Onderzoek van de meetinrichting

12.1 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.

12.2 Het onderzoek wordt door of vanwege het bedrijf verricht, tenzij de verbruiker een onderzoek door een onafhankelijke organisatie verlangt.

12.3 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.

12.4 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 zo mogelijk 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

13.1 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.

13.2 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:

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

Artikel 14 Tarieven

14.1 Voor het tot stand brengen, uitbreiden, wijzigen en wegnemen van een aansluiting en voor de levering zijn de aanvrager en de verbruiker bedragen verschuldigd volgens de van kracht zijnde tarievenbladen van het bedrijf.

14.2 Het bedrijf bepaalt welk tarief van toepassing is. De aanvrager en de verbruiker zijn gehouden desgevraagd de daartoe benodigde gegevens te verstrekken.

14.3 Alle bedragen die de aanvrager en de verbruiker 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

15.1 Alle bedragen die de aanvrager en de verbruiker ingevolge deze algemene voorwaarden verschuldigd zijn, 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 verbruiker betaalt door middel van automatische bankafschrijving.

15.2 Indien het bedrijf dit verlangt, is de verbruiker voorschotten verschuldigd op hetgeen hij wegens de levering over het lopende tijdvak van afrekening 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 gespecificeerde afrekening plaatsvindt. Deze gespecificeerde afrekening vindt ten minste éénmaal per jaar plaats, onder verrekening van de voorschotten. Bij verandering van omstandigheden kan de verbruiker wijziging van de grootte van de voorschotten verzoeken.

15.3 Een nota dient te worden voldaan binnen veertien dagen na ontvangst dan wel binnen de door het bedrijf op of bij de nota aangegeven termijn, indien die langer is dan veertien dagen. De wijze van betaling is tussen het bedrijf en de aanvrager/verbruiker nader overeen te komen. Het bedrijf biedt de aanvrager/verbruiker een ruime keuze uit betalingswijzen.

15.4 De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort op grond van bezwaren tegen de nota, tenzij de aanvrager of de verbruiker binnen de in lid 3 van dit artikel bedoelde betalingstermijn bij hetbedrijf 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.

15.5 De aanvrager en de verbruiker zijn 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. Verrekening met voorschotten als bedoeld in lid 2 van dit artikel is echter niet toegestaan.

Artikel 16 Borgstelling, vooruitbetaling en waarborgsom

16.1 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.

16.2 Het bedrijf is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van het bedrag dat verschuldigd is wegens het tot stand brengen, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een aansluiting.

16.3 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 terugbetaald, 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.

16.4 Over de waarborgsom wordt vanaf de datum van storting door het bedrijf rente vergoed, te weten de helft van de wettelijke rente [1]. Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom.

Artikel 17 Wanbetaling

17.1 De aanvrager of verbruiker is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim indien niet binnen de in artikel 15 lid 3 bedoelde termijn is betaald.

17.2 Een gevolg van het in verzuim verkeren is dat de aanvrager of verbruiker een vergoeding voor de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte verschuldigd is alsmede de wettelijke rente voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht, onverminderd het bepaalde in artikel 9. De hoogte van de vergoeding voor de redelijke kosten is vastgelegd in het tarievenblad.

17.3 Indien de aanvrager of verbruiker in verzuim is deelt het bedrijf hem dit schriftelijk mee, onder vermelding van de gevolgen indien hij niet alsnog binnen veertien dagen betaalt. Aan deze aanmaning zijn geen kosten verbonden.

---

[1] De verdere gang van zaken bij voortzetting van de bezwaren tot een geschil is geregeld in artikel 21 van deze algemene voorwaarden en het Reglement Geschillencommissie Energie

17.4 Gedurende de looptijd van een door het bedrijf met de aanvrager of verbruiker gesloten betalingsregeling dient de aanvrager of verbruiker alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige aan het bedrijf verschuldigde bedragen volledig te voldoen. Over deze bedragen kan geen verzoek tot een betalingsregeling worden ingediend. Komt de aanvrager of verbruiker zijn verplichtingen inzake de betalingsregeling (zoals eenduidig geformuleerde betaaltermijnen) niet na, dan is hij ten aanzien hiervan zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

Artikel 18 Verbodsbepalingen

18.1Het is de aanvrager en 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(en), 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;
e) water aan de circulatie in het stadsverwarmingssysteem te onttrekken;
f) (vloei-)stoffen toe te voegen aan het water in het stadsverwarmingssysteem.

18.2 Het is de verbruiker verboden zonder schriftelijke toestemming van het bedrijf de geleverde warmte (en eventueel koude) en/of het geleverde warm tapwater anders dan ten behoeve van het eigen perceel te gebruiken. Het bedrijf kan aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden.

18.3 Indien wordt vastgesteld dat circulatiewater verloren is gegaan, zal, behoudens in geval van overmacht, de verloren gegane hoeveelheid water alsmede de daarin aanwezige warmte (en eventueel koude) 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

19.1 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 aanvrager en de verbruiker bij de uitvoering van werkzaamheden hinder of schade ondervinden.

19.2 Zowel de aanvrager als de verbruiker zijn 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; alsmede 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.

19.3 De aanvrager en de verbruiker zijn verplicht het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan het in het perceel aanwezige zaken van het bedrijf te voorkomen.

19.4 Indien de aanvrager of de verbruiker geen eigenaar is van het perceel, staat hij ervoor in dat de eigenaar akkoord gaat 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 hemzelf als, ingevolge artikel 4 lid 1 van deze algemene voorwaarden, ten behoeve van derden. Het bedrijf kan verlangen dat de aanvrager of de verbruiker een schriftelijke verklaring van de eigenaar overlegt.

Artikel 20 Aansprakelijkheid

20.1

a) Het bedrijf is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, jegens de aanvrager of verbruiker aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbreking van het transport of de levering van warmte (en eventueel koude) en/of van warm tapwater echter uitsluitend indien en voor zover:
   - de onderbreking het gevolg is van een aan het bedrijf toerekenbare tekortkoming en
   - het personenschade betreft als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden en/of
   - het zaakschade betreft bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van een zaak

   en/of
   - het noodzakelijke kosten betreffen ter voorkoming van zaakschade bij een onderbreking van meer dan 8 uur.

b) Voor zaakschade en voor de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade geldt een drempelbedrag van Euro 40,-- (veertig 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.

20.2 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.

20.3 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.

20.4 Indien en voor zover het bedrijf jegens de aanvrager of 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: Euro 5.000.000,-- (vijf miljoen Euro) per gebeurtenis voor alle aanvragers en verbruikers tezamen voor zover het personenschade betreft en Euro 2.500.000,-- (tweeëneenhalf miljoen Euro) per gebeurtenis voor alle aanvragers en 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 Euro 75,-- (vijfenzeventig Euro) per aanvrager of verbruiker en de totale vergoeding van zaakschade en noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste Euro 3.500,-- (drieduizendvijfhonderd Euro) per aanvrager of verbruiker. Indien het totaal der schaden meer bedraagt dan de vermelde Euro 5.000.000, -- aan personenschade en/of Euro 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 aanvrager en verbruiker, de aanspraken van de aanvragers en de verbruikers naar evenredigheid zullen worden voldaan.

20.5 Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan aan het bedrijf te zijn gemeld, tenzij de aanvrager of de verbruiker aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.

20.6 De aansprakelijkheidsregeling in de vorige leden van dit artikel geldt mede ten aanzien van ieder ander bedrijf dat warmte (en eventueel koude) en/of warm tapwater levert, waarmee het bedrijf ten behoeve van de openbare voorziening van warmte (en eventueel koude) en/of warm tapwater samenwerkt, alsmede ten aanzien van personen voor wie het bedrijf of dat andere bedrijf dat warmte (en eventueel koude) en/of warm tapwater levert aansprakelijk is.

20.7 De aanvrager of 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 aanvrager of de verbruiker niet kan worden toegerekend. Indien de aanvrager of de verbruiker schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste Euro 3.500, -- (drieduizendvijfhonderd Euro) per aanvrager of verbruiker en per gebeurtenis.

Artikel 21 Klachten en geschillen

21.1 Indien de aanvrager of 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 aanvrager/verbruiker een klacht voor te leggen binnen 8 weken 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 aanvrager/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.

21.2 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 aanvrager/verbruiker als door het bedrijf worden voorgelegd aan de Geschillencommissie

Energie (www.geschillencommissie.nl) (hierna: de Geschillencommissie) of aan de bevoegde rechter in Nederland.

21.3 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.

21.4 Wanneer bij het bedrijf de wens bestaat het initiatief te nemen een geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie, dan stelt hij de aanvrager/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 aanvrager/verbruiker niet binnen vijf weken schriftelijk laat weten in te stemmen met behandeling van het geschil door de Geschillencommissie. Indien het bedrijf, in het geval de aanvrager/verbruiker het verzoek heeft afgewezen of niet binnen de termijn van vijf weken heeft geantwoord, het geschil niet binnen twee maanden aanhangig heeft gemaakt bij de bevoegde rechter, kan de aanvrager/gebruiker het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie.

21.5 De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het Reglement Geschillencommissie Energie. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van 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 aanvrager/verbruiker laatstbedoeld bedrag vergoeden.

Artikel 22 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden

22.1 In bijzondere gevallen, zulks ter beoordeling van het bedrijf, kunnen afwijkingen van deze algemene voorwaarden worden toegestaan. Deze afwijkingen zullen schriftelijk worden vastgelegd.

22.2 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 Wijzigingen van de voorwaarden en tarieven

23.1 Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door het bedrijf worden gewijzigd. Wijzigingen van de voorwaarden worden tenminste tien kalenderdagen vóór inwerkingtreding bekend gemaakt. Tariefswijzigingen worden uiterlijk op de dag van inwerkingtreding bekend gemaakt. Wijzigingen treden in werking op de in de bekendmaking vermelde datum.

23.2 Indien in enig jaar een of meer besluiten van de Autoriteit Consument en Markt (ACM), die mede van belang zijn bij het vaststellen van de tarieven door het bedrijf, in werking treden of bekendgemaakt worden op een zodanig tijdstip, dat bekendmaking door het bedrijf niet op of voor 1 januari van het betreffende jaar kan geschieden, treden in afwijking van het eerste lid tariefwijzigingen van het bedrijf in werking op het moment dat het besluit van de ACM van kracht wordt, tenzij in de bekendmaking door het bedrijf, voor zover wettelijk toegestaan, een latere datum van in werking treden is vermeld.

23.3 Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving geplaatst op de internetsite van het bedrijf of in één of meer dag- of weekbladen die in het gebied waarin het bedrijf warmte (en eventueel koude) en/of warm tapwater levert verspreid worden, dat de voorwaarden, voorschriften en regelingen zijn gewijzigd en bij het bedrijf ter inzage liggen en aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar zijn.

23.4 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten. Indien een verbruiker een wijziging niet wenst te accepteren, kan hij de overeenkomst opzeggen overeenkomstig het bepaalde in artikel 6 lid 6 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 24 Bijzondere bepalingen

24.1 De verplichting tot levering ingevolge de overeenkomst, bedoeld in artikel 6 van deze algemene voorwaarden, eindigt in ieder geval indien en voor zover een aan het bedrijf verleende toestemming om warmte (en eventueel koude) en/of warm tapwater te leveren wordt ingetrokken of vervallen verklaard.

24.2 Voor het geval het bedrijf zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst als bedoeld in artikel 6 van deze algemene voorwaarden aan een derde dient of wenst over te dragen, verleent de verbruiker/aanvrager hiertoe bij voorbaat zijn toestemming.

Artikel 25 Slotbepalingen

25.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 september 2021.

25.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als ‘Algemene Voorwaarden Nagele Warmte B.V.’ (versie 1 september 2021).

25.3 Deze algemene voorwaarden liggen bij het bedrijf ter inzage en zijn aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.