

# Algemene Voorwaarden

Voor de levering van warmte en/of tapwater  
en/of koude

Datum van ingang:  
01-01-2023

ToekomstEnergie  
Telefoon: 088-1460200  
Website: [www.toekomstenergie.nu](http://www.toekomstenergie.nu)  
E-mail: [klantcontact@toekomstenergie.com](mailto:klantcontact@toekomstenergie.com)



**Toekomst**  
Energie



## Inhoud

|            |   |    |
|------------|---|----|
| ARTIKEL 1  | DEFINITIES EN TOEPASSELIJKHEID .....  | 3  |
| ARTIKEL 2  | AANVRAAG VOOR HET TOT STAND BRENGEN, UITBREIDEN OF WIJZIGEN VAN EEN AANSLUITING ..... | 5  |
| ARTIKEL 3  | ONDERHOUDEN EN WIJZIGINGEN VAN EEN AANSLUITING .....                                  | 6  |
| ARTIKEL 4  | RECHTEN MET BETREKKING TOT DE WONING (HET PERCEEL) .....                              | 6  |
| ARTIKEL 5  | BINNENINSTALLATIE.....  | 7  |
| ARTIKEL 6  | OVEREENKOMST TOT LEVERING EN OPZEGGING .....  | 8  |
| ARTIKEL 7  | AARD VAN DE LEVERING .....  | 9  |
| ARTIKEL 8  | ONDERBREKING VAN DE LEVERING EN COMPENSATIE .....                                     | 9  |
| ARTIKEL 9  | NIET NAKOMING.....  | 10 |
| ARTIKEL 10 | BEPALING VAN DE OMVANG VAN DE LEVERING .....  | 11 |
| ARTIKEL 11 | MEETINRICHTING .....  | 11 |
| ARTIKEL 12 | ONDERZOEK VAN DE MEETINRICHTING.....  | 12 |
| ARTIKEL 13 | GEVOLGEN VAN ONJUISTE METING .....  | 13 |
| ARTIKEL 14 | TARIEVEN EN KOSTEN .....  | 14 |
| ARTIKEL 15 | BETALING .....  | 14 |
| ARTIKEL 16 | ZEKERHEDEN .....  | 15 |
| ARTIKEL 17 | NIET TIJDIGE BETALING .....   | 15 |
| ARTIKEL 18 | VERBOD .....  | 16 |
| ARTIKEL 19 | ANDERE VERPLICHTINGEN .....   | 16 |
| ARTIKEL 20 | AANSPRAKELIJKHEID .....   | 17 |
| ARTIKEL 21 | KLACHTEN EN GESCHILLEN .....  | 18 |
| ARTIKEL 22 | WIJZIGING VAN VOORWAARDEN EN TARIEVEN .....   | 19 |
| ARTIKEL 23 | BIJZONDERE BEPALINGEN .....   | 19 |



## **ARTIKEL 1 DEFINITIES EN TOEPASSELIJKHEID**

In deze Algemene Voorwaarden worden specifieke uitdrukkingen en woorden gebruikt, waarvan de betekenis binnen de context van deze Algemene Voorwaarde, hieronder nader is toegelicht.

### **Aansluiting**

De aansluiting van de Leverancier die de binneninstallatie cq. woninginstallatie met de hoofdleiding voor de levering van de producten verbindt, waaronder ook de Meetinrichting, de warmtewisselaar en andere door de leverancier aangebrachte apparatuur

### **ACM**

Autoriteit Consument en Markt.

### **Binneninstallatie**

De in de woning (het perceel) aanwezige vloerverwarming, tapwaterleidingen (leidingen) en daarmee verbonden kranen (toestellen), bestemd voor het benutten van de warmte en/of koude (de producten) afgenomen van de Leverancier;

### **Leverancier**

Dit zijn wij, ToekomstEnergie Exploitaties BV of daaraan gelieerde dochterondernemingen.

### **Levering**

De warmte en/of warm tapwater en/of koude die wij tegen betaling beschikbaar stellen.

### **Meetinrichting**

Onze apparatuur bestemd voor het vaststellen van:

- de omvang en daarmee de afrekening van de Levering aan u als Verbruiker.
- de controle van de gegevens over uw verbruik.

### **Leveringsovereenkomst**

Uw overeenkomst tot Levering van warmte en/of warmtapwater en/of koude tussen ons als de Leverancier en u als de Verbruiker. Deze Algemene Voorwaarden en het Tarievenblad maken onderdeel uit van de Leveringsovereenkomst.

### **Perceel**

Elk (deel van) een roerende of onroerende zaak (uw woning) ten behoeve waarvan een Aansluiting tot stand is gekomen, wordt gebracht of waaraan reeds Levering plaats vindt. Dit ter beoordeling en ter initiatie, dan wel ter continuering door ons als de Leverancier.



### **Tarievenblad**

Het door ons verstrekte overzicht van de tarieven en kosten die door ons als Leverancier in rekening worden gebracht. Het Tarievenblad maakt onderdeel uit van de Leveringsovereenkomst.

### **Verbruiker**

Dit bent u, degene die warmte en/of warm tapwater en/of koude van de Leverancier betreft met een aansluiting van maximaal 100 kW of hiertoe een aanvraag bij ons heeft ingediend.

### **Warmteregeling**

Ministeriële regeling waarin is beschreven hoe de Warmtewet in de praktijk moet worden uitgevoerd.

### ***Noot van aandacht***

Deze Algemene Voorwaarden maken onderdeel uit van de Leveringsovereenkomst en vormen daarmee één geheel tezamen met het Tarievenblad.

Bij het aangaan van de Leveringsovereenkomst wordt een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden verstrekt.

Op de Leveringsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.



## **ARTIKEL 2 AANVRAAG VOOR HET TOT STAND BRENGEN, UITBREIDEN OF WIJZIGEN VAN EEN AANSLUITING**

- 2.1 Een Verbruiker vraagt de uitbreiding of wijziging van een Aansluiting aan met een schriftelijk verzoek hiertoe bij klantcontact@toekomstenergie.com.
- 2.2 De Leverancier is verantwoordelijk voor het tot stand brengen van een Aansluiting of uitbreiding of de wijziging van een bestaande aansluiting. De wijze van uitvoering en de plaats van een Aansluiting en het aantal Aansluitingen stelt de Leverancier vast. Dit in overleg met de aanvrager dan wel Verbruiker. Per perceel cq. woning wordt één Aansluiting toegestaan, tenzij er bijzondere omstandigheden zijn.
- 2.3 De Leverancier kan besluiten om een aansluiting niet tot stand te brengen, uit te breiden of te wijzigen of hieraan dan bijzondere voorwaarden te stellen. Dit mag alleen als de belangen van de Leverancier of die van één of meerdere Verbruikers worden geschaad. Een dergelijke situatie kan zich onder andere voordoen als:
- de transport- of leveringscapaciteit van de Leverancier ter plaatse onvoldoende is;
  - de Binneninstallatie, naar inzicht van de Leverancier, te ver van de dichtstbijzijnde hoofdleiding is verwijderd;
  - de benodigde vergunningen voor het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van de Aansluiting niet of alleen op voor de Leverancier bezwaarlijke voorwaarden kunnen worden gekregen;
  - de Aansluiting en/of de Levering slechts als reserve dient of een tijdelijk karakter heeft;
  - van het gebruik van de Aansluiting hinder valt te verwachten in het functioneren van de energievoorziening van de Leverancier;
  - de (toekomstige) Verbruiker in verzuim is ten aanzien van de Leverancier die daarmee dan nog een vordering of betaling van Verbruiker te goed heeft. Dit met inbegrip van een vordering of betaling voor een ander perceel, als er voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de aanvraag om het niet aansluiten dan wel het stellen van bijzondere voorwaarden te rechtvaardigen.
  - dit geldt ook met betrekking tot vorderingen van de Leverancier ter zake van een Aansluiting of Levering ten behoeve van de uitoefening van een beroep of bedrijf;



- het perceel van de (toekomstige) Verbruiker is gelegen in een gebied en/of gebouw waar de Leverancier geen warmte en/of warm tapwater en/of koude levert, dit fysiek ook niet kan en niet voornemens is om dit in de nabije toekomst mogelijk te maken.

Daarnaast kan de Leverancier besluiten een aansluiting niet tot stand te brengen, uit te breiden of te wijzigen of geheel of gedeeltelijk weg te nemen als één of meer bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden niet worden nagekomen.

### **ARTIKEL 3 ONDERHOUDEN EN WIJZIGINGEN VAN EEN AANSLUITING**

- 3.1 Het is de Verbruiker niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de Aansluiting of Meetinrichting. De Leverancier is verantwoordelijk voor het onderhouden, controleren, vervangen, wijzigen, (de)activeren en/of verwijderen. Hierover wordt zoveel mogelijk vooraf mededeling gedaan en zoveel mogelijk in overleg getreden met de Verbruiker.
- 3.2 Het onderhoud en de controle van de Aansluiting en de Meetinrichting is voor rekening van de Leverancier. Dit inclusief het verhelpen van storingen, tenzij dit gebeurt op verzoek van Verbruiker zonder dat het verplicht is of het moet gebeuren als gevolg van verwijtbaar handelen van de Verbruiker (bijvoorbeeld handelen in strijd met de instructies en/of de Leveringsovereenkomst).

### **ARTIKEL 4 RECHTEN MET BETREKKING TOT DE WONING (HET PERCEEL)**

- 4.1 De Verbruiker staat toe dat:
- in, op, onder of boven de woning (het perceel) leidingen worden gelegd ten behoeve van derden of voor Verbruikers zelf;
  - aansluitingen tot stand worden gebracht;
  - aftakkingen op reeds bestaande Aansluitingen kunnen worden gemaakt;
  - bestaande leidingen, Aansluitingen of aftakkingen in stand worden gehouden, onderhouden, uitgebreid, gewijzigd of kunnen worden weggenomen.

De als gevolg van deze werkzaamheden door de Leverancier aan de Verbruiker, eventueel, toegebrachte directe schade wordt door de Leverancier hersteld of vergoed.



- 4.2 De Verbruiker zorgt dat de leidingen, Aansluitingen en aftakkingen als bedoeld in lid 1 voor Leverancier goed bereikbaar zijn. Indien een of meer onderdelen daarvan niet goed bereikbaar zijn geworden door de Verbruiker, verzoekt de Leverancier de Verbruiker om binnen een redelijke termijn de bereikbaarheid te herstellen. Als dat niet gebeurt, heeft de Leverancier het recht om op kosten van de Verbruiker aanpassingen te doen waarmee de belemmeringen worden weggenomen.

## **ARTIKEL 5 BINNENINSTALLATIE**

- 5.1 Alleen als de Verbruiker eigenaar is van de Binneninstallatie is de Verbruiker verantwoordelijk voor het onderhoud van de Binneninstallatie. In andere gevallen is de eigenaar van de Binneninstallatie (vaak dan de verhuurder) verantwoordelijk. Op verzoek van de Leverancier is de Verbruiker verplicht alle verlangde gegevens betreffende de Binneninstallatie te verstrekken en de reguliere instructies ten aanzien van onderhoud uit te (laten) voeren.
- 5.2 De Verbruiker geeft toestemming aan de Leverancier om, na verzoek hiertoe bij de Verbruiker, zo vaak als Leverancier dit nodig acht een Binneninstallatie te onderzoeken. Waarbij Leverancier aangeeft op grond waarvan de wens om de Binneninstallatie te onderzoeken bestaat. Als een Binneninstallatie niet voldoet aan de algemene kwaliteitsnormen is de Verbruiker verplicht gebreken binnen bekwame tijd te verhelpen en de aanwijzingen van de Leverancier op te volgen. Dit tenzij de eigenaar van het Perceel (b.v. de verhuurder) eigenaar is van de Binneninstallatie. Dan wordt niet de Verbruiker maar de eigenaar hierop aangesproken door Leverancier.
- 5.3 Als de Verbruiker een lekkage of andere gebreken in/aan de Binneninstallatie constateert dan laat Verbruiker indien hij/zij zelf eigenaar is de Leverancier dit direct weten. Is Verbruiker geen eigenaar dan meldt Verbruiker dit aan de eigenaar (verhuurder). Verbruiker of eigenaar (verhuurder) is verplicht de lekkage of andere gebreken onmiddellijk te (laten) herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van de Leverancier op te volgen.



## ARTIKEL 6 OVEREENKOMST TOT LEVERING EN OPZEGGING

6.1 Een Leveringsovereenkomst geldt voor onbepaalde tijd, tenzij anders is overeengekomen.  
Als de overeenkomst met twee of meer Verbruikers wordt gesloten, zijn alle Verbruikers tegenover de Leverancier hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen uit de Leveringsovereenkomst.

6.2 Zowel de Verbruiker als de Leverancier kan de Leveringsovereenkomst opzeggen. Opzegging moet schriftelijk met een opzegtermijn van minimaal 30 dagen.

Indien in de Leveringsovereenkomst staat dat de Verbruiker alleen kan opzeggen als de huurovereenkomst (van het perceel met Aansluiting waarop de Leveringsovereenkomst betrekking heeft) eindigt, dan kan de Leveringsovereenkomst niet los van de huurovereenkomst worden opgezegd, tenzij in redelijkheid de voortzetting van de Leveringsovereenkomst niet van de Verbruiker kan worden gevergd.

De Leverancier kan de Leveringsovereenkomst schriftelijk en onder opgaaf van reden opzeggen. Opzegging door de Leverancier is alleen mogelijk als er zwaarwegende redenen zijn. Dit binnen de wettelijke voorwaarden en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 3 maanden.  
Dit staat los van de mogelijkheid tot het onderbreken van de Levering zoals bedoeld in artikel 8.

6.3 Als de Leverancier na een opzegging door de Verbruiker zoals bedoeld in artikel 6.2 niet in de gelegenheid wordt gesteld om de voor de beëindiging noodzakelijke handelingen te verrichten, blijft de Leveringsovereenkomst in stand tot aan deze verplichting van Verbruiker is voldaan.

6.4 Bij beperking of onderbreking van de Levering of een verbod als genoemd in artikel 18 blijft de Leveringsovereenkomst in stand.

6.5 Indien de Leverancier een derde inschakelt om namens de Leverancier werkzaamheden te verrichten, kan die derde ook een beroep doen op alle artikelen in deze Algemene Voorwaarden.





## **ARTIKEL 7 AARD VAN DE LEVERING**

- 7.1 Door de Leverancier wordt warmte en/of warmtapwater en/of koude geleverd.
- 7.2 De levering van warmte vindt plaats door het ter beschikking stellen van verwarmingswater waaraan door de Verbruiker thermisch energie wordt onttrokken. De aanvoertemperatuur van het door de Leverancier geleverde verwarmingswater is weersafhankelijk. De aanvoertemperatuur verschilt per installatie en heeft een minimale en maximale temperatuur en kwaliteitsniveau zoals bepaald en kenbaar gemaakt door de Leverancier.
- 7.3 De Leverancier zorgt ervoor dat de aanvoertemperatuur van het warmtapwater voldoet aan de wettelijke eisen ter voorkoming van Legionella.
- 7.4 De Levering van koude vindt plaats door het ter beschikking stellen van koelwater. De aanvoertemperatuur van het door de Leverancier geleverde koelwater is weersafhankelijk.

## **ARTIKEL 8 ONDERBREKING VAN DE LEVERING EN COMPENSATIE**

- 8.1 Als de Levering niet aan het overeengekomen kwaliteitsniveau voldoet kan de Verbruiker een schriftelijk verzoek tot terugbetaling van de betaalde kosten bij de Leverancier indienen.  
Verbruiker vermeldt hierbij de periode waarover de Levering naar zijn mening niet aan het kwaliteitsniveau heeft voldaan en geeft een concrete onderbouwing van de tekortkoming.  
De Leverancier beslist zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 3 maanden na indienen van het verzoek. Het recht op terugbetaling van de kosten vervalt als het verzoek niet binnen 6 maanden na de gemeente tekortkoming door de Leverancier is ingediend.
- 8.2 De Levering vindt in principe continu plaats, tenzij anders is afgesproken. Als de levering door onvoorziene omstandigheden, zijnde geen regulier vooraf aangegeven onderhoud, wordt onderbroken doet de Leverancier alles wat redelijkerwijs mogelijk is om de Levering zo spoedig mogelijk te hervatten.
- 8.3 Bij een storing van de Levering geldt de compensatieregeling zoals opgenomen in het Tarievenblad.



- 8.4 Indien een Verbruiker recht heeft op een compensatievergoeding vindt uitbetaling hiervan zo spoedig mogelijk plaats en uiterlijk binnen 6 maanden na het ontstaan van het recht op de compensatie. Als de (gehele) compensatievergoeding van een dusdanige omvang is dat uitbetaling hiervan de continuïteit van de Levering aan de Verbruikers financieel in gevaar brengt, dit omdat de Leverancier dan niet kan voldoen aan zijn financiële verplichtingen aan derden (bijv. voor de inkoop van stroom), kan de Leverancier de compensatievergoeding in delen uitbetalen. De Leverancier stelt hier, bij voorkomen, de Verbruiker(s) schriftelijk van op de hoogte.
- 8.5 De Leverancier kan in het belang van een goede warmtevoorziening de Levering beperken, onderbreken en het verbruik voor bepaalde doeleinden verbieden of aan de Levering bijzondere voorwaarden verbinden.
- 8.6 De Leverancier kan de levering onderbreken als dit noodzakelijk of gewenst is in verband met werkzaamheden of gevaar voor schade. Deze onderbreking is zo kort mogelijk. De Leverancier brengt de Verbruiker minstens drie dagen van tevoren op de hoogte van de door hem geplande onderbreking van de Levering.

## **ARTIKEL 9 NIET NAKOMING**

- 9.1 De Leverancier kan de Levering onderbreken of de Aansluiting deactiveren als de Verbruiker een of meer artikelen van de Leveringsovereenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden niet nakomt of facturen van Leverancier niet tijdig betaalt. Ook kan de Levering worden onderbroken bij fraude of misbruik door de Verbruiker. De Leverancier doet dit pas na een waarschuwing. De niet-nakoming moet voldoende ernstig zijn om een afsluiting te rechtvaardigen. Voor het afsluiten wordt de procedure gevolgd, zoals vastgelegd in artikel 5 en 7 van de Warmteregeling. In de periode 1 oktober tot 1 april geldt de winterregeling waardoor afsluiting door de Leverancier alleen kan als er aan de vereisten uit artikel 7 van de Warmteregeling is voldaan. De Leverancier sluit alleen af als dit is toegestaan.
- 9.2 De onderbreking op grond van artikel 9.1 wordt pas ongedaan gemaakt als de reden is weggenomen en de kosten als gevolg van de onderbreking en schade aan de Leverancier door de Verbruiker zijn voldaan. Aan de hervatting kan de Leverancier nadere voorwaarden verbinden.
- 9.3 De Leverancier hervat de Levering aan een Verbruiker ook als de Verbruiker een verklaring van een andere arts dan zijn behandelend arts overlegt waaruit blijkt dat de beëindiging van de Levering tot zeer ernstige gezondheidsrisico's van de Verbruiker leidt.



## **ARTIKEL 10 BEPALING VAN DE OMVANG VAN DE LEVERING**

- 10.1 De Leverancier bepaalt op welke manier de omvang van de Levering wordt vastgesteld. Is dit door meting met behulp van een Meetinrichting, dan zijn de daardoor verkregen gegevens bindend, onverminderd artikel 12 en 13 van deze Algemene voorwaarden.
- 10.2 Als er geen individuele Meetinrichting aanwezig is, worden de kosten op een specifieke manier bepaald welke dan specifiek zijn opgenomen in de Leveringsovereenkomst.
- 10.3 Tenminste éénmaal per jaar wordt de stand van de Meetinrichting door (of namens) de Leverancier opgenomen op een door de Leverancier te bepalen tijdstip. De Verbruiker is bij een verzoek van de Leverancier verplicht medewerking te verlenen aan de opname.
- 10.4 De Leverancier mag de omvang van de Levering bepalen volgens artikel 13.2 van deze Algemene Voorwaarden als:
- de Leverancier redelijkerwijs niet in staat is de stand van de Meetinrichting op te nemen;
  - de Verbruiker niet heeft voldaan aan artikel 10.3;
  - bij het opnemen een fout is gemaakt. De Leverancier kan in die gevallen ook kiezen om het werkelijk geleverde alsnog vast te stellen aan de hand van de stand van de Meetinrichting en dat in rekening brengen.
- 10.5 Als de Leverancier of de Verbruiker bij het opnemen van de Meetinrichting of bij het administratief verwerken van de meterstanden een fout heeft gemaakt wordt zo nodig eerst een nieuwe stand opgenomen voordat artikel 13.2 van toepassing is.

## **ARTIKEL 11 MEETINRICHTING**

- 11.1 De Leverancier bepaalt de plaats van de Meetinrichting op basis van de gangbare technische normen.
- 11.2 Op verzoek van de Verbruiker zorgt de Leverancier, dat binnen een redelijke termijn, een individuele meter ter beschikking wordt gesteld die het actuele warmteverbruik kan weergeven en die informatie kan geven over de tijd waarin sprake was van daadwerkelijk gebruik. Dit tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. De kosten hiervoor komen voor rekening van Verbruiker.



- 11.3 Als de Leverancier een Meetinrichting ter beschikking stelt die op afstand uitleesbaar is, dan geeft Verbruiker hiervoor toestemming met het tekenen van de Leveringsovereenkomst.  
Als een Verbruiker een al geplaatste op afstand uitleesbare meter wil laten vervangen door een niet op afstand uitleesbare meter komen de kosten hiervan voor rekening van de Verbruiker.
- 11.4 De Leverancier leest de meetgegevens van een Verbruiker niet op afstand uit als de Verbruiker dit schriftelijk weigert. De Verbruiker is in dat geval verplicht de meterstanden volgens de instructie van de Leverancier door te geven.
- 11.5 De Verbruiker zorgt ervoor dat de Meetinrichting steeds goed bereikbaar is en goed kan worden afgelezen. Verder moet hij de Meetinrichting minimaal beschermen tegen beschadiging, tegen verbreking van de verzegeling en tegen vorstschade.

## **ARTIKEL 12 ONDERZOEK VAN DE MEETINRICHTING**

- 12.1 Bij twijfel over de juistheid van de meting kunnen zowel de Verbruiker als de Leverancier vragen om een onderzoek aan de Meetinrichting. De Leverancier deelt de Verbruiker vooraf mee wanneer dit onderzoek dan plaatsvindt en/of wanneer de Meetinrichting voor onderzoek wordt weggenomen. De Leverancier stelt de Verbruiker op de hoogte van de mogelijkheden en de kosten van het onderzoek.
- 12.2 Het onderzoek wordt door een onafhankelijke deskundige verricht die aanvaardbaar is voor Verbruiker en Leverancier. Als de Verbruiker en de Leverancier niet tot overeenstemming komen over de keuze van een onafhankelijke deskundige dan kan de ACM of de Geschillencommissie worden gevraagd om deze aan te wijzen.
- 12.3 Meting van warmte en warmtapwater vindt plaats met een instrument dat voldoet aan de wettelijke eisen.
- 12.4 De kosten van het onderzoek van de onafhankelijke deskundige worden betaald door degene die ongelijk krijgt op basis van het onderzoek. Als het onderzoek niet tot een conclusie leidt, worden de kosten door Verbruiker en Leverancier ieder voor de helft betaald.



12.5 De Leverancier houdt de Meetinrichting beschikbaar voor het nadere onderzoek zolang:

- de herberekening niet is afgewikkeld;
- er nog nader onderzoek kan worden gevraagd;
- er een geschil aanhangig is.

12.6 Op verzoek van 1 of meer Verbruikers laat de Leverancier eenmalig door een onafhankelijke, voor zowel Verbruiker als Leverancier aanvaardbare, deskundige onderzoek uitvoeren naar de mate waarin een kostenverdeelsystematiek voldoet aan de bepalingen van de Warmtewet.

Dit als een dergelijke kostenverdeelsystematiek door Leverancier wordt toegepast. Als de Verbruiker en de Leverancier niet tot overeenstemming komen over de keuze van een onafhankelijke deskundige dan kan de ACM of de Geschillencommissie worden gevraagd om deze aan te wijzen. De kosten van dit onderzoek komen voor rekening van Verbruiker(s) en de Leverancier, ieder voor de helft.

### **ARTIKEL 13 GEVOLGEN VAN ONJUISTE METING**

13.1 Als uit het onderzoek als bedoeld in artikel 12 blijkt dat de afwijking groter is dan wettelijk is toegestaan, stelt de Leverancier de omvang van de Levering vast aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek. Herberekening vindt plaats over de periode dat de Meetinrichting onjuist heeft gefunctioneerd, maar ten hoogste over een tijdvak van 24 maanden. Dit als de Leverancier te veel heeft berekend en een tijdvak van 18 maanden als de Leverancier te weinig berekend heeft. Dit tijdvak wordt teruggerekend vanaf het moment van het verwijderen van de ondeugdelijke meetinrichting. Indien nodig komen, op verzoek van Verbruiker, Leverancier en Verbruiker een betalingsregeling overeen.

13.2 Als het onderzoek geen hanteerbare maatstaf oplevert voor het vaststellen van de omvang van de Levering, is de Leverancier bevoegd de omvang van de Levering te schatten. Dit met behulp van de beste gegevens die de Leverancier ter beschikking staan. Bijvoorbeeld het verbruik in het overeenkomstige tijdvak van het voorafgaande jaar of de gemiddelde omvang in het voorafgaande en het volgende tijdvak ofwel op basis van vergelijk met gelijkende Verbruikers in hetzelfde gebouw.



## **ARTIKEL 14 TARIEVEN EN KOSTEN**

- 14.1 De tarieven die door de Leverancier in rekening worden gebracht zijn te vinden in het Tarievenblad. Het Tarievenblad maakt onderdeel uit van de Leveringsovereenkomst.

## **ARTIKEL 15 BETALING**

- 15.1 Er wordt geen aparte factuur verstuurd voor voorschotten die door middel van automatische incasso worden geïncasseerd. Voor alle overige bedragen die de Verbruiker verschuldigd is, wordt een factuur verstuurd.
- 15.2 Als Leverancier middels incasso wenst te innen biedt de Leverancier, op verzoek van Verbruiker, de Verbruiker de mogelijkheid om op een andere wijze dan via automatische incasso te betalen.  
In dat geval kunnen administratiekosten in rekening worden gebracht. Deze kosten mogen niet hoger zijn dan de daadwerkelijk gemaakte kosten. Het kan ook voorkomen dat de Leverancier betaling via automatische incasso niet beschikbaar stelt of kan stellen.
- 15.3 Als de Leverancier dit vraagt is de Verbruiker voorschotten verschuldigd voor het bedrag dat Verbruiker voor het lopende tijdvak moet betalen. De Leverancier bepaalt in redelijkheid de hoogte van het voorschotbedrag, de periode en het tijdstip van betaling. De jaarafrekening vindt tenminste 1 maal per jaar plaats. De Leverancier bepaalt wanneer dit is. Bij de jaarafrekening geeft de Leverancier schriftelijk een volledige en voldoende gespecificeerde nota waarbij de voorschotten direct worden verrekend. Bij verandering van omstandigheden kan de Verbruiker vragen om wijziging van het voorschot.
- 15.4 Een nota moet worden betaald binnen de termijn die wordt aangegeven door de Leverancier. Deze termijn is minimaal 14 dagen. Is er geen termijn gegeven dan geldt een termijn van 14 dagen. De Leverancier geeft aan op welke wijze de nota moet worden betaald.
- 15.5 De verplichting tot betaling vervalt niet als er bezwaren zijn tegen de nota, tenzij de Verbruiker een schriftelijk, met redenen omkleed, bezwaarschrift stuurt. In dat geval wordt de betalingsverplichting voor het betwiste gedeelte opgeschort.



## **ARTIKEL 16 ZEKERHEDEN**

- 16.1 De Leverancier kan, als er een onderbouwde noodzaak tot aanvullende zekerheidsstelling aanwezig is, van de Verbruiker zekerheden verlangen in verband met de bedragen die de Verbruiker op grond van de Leveringsovereenkomst verschuldigd is, zoals een bankgarantie of borgstelling, tenzij er bij vooruitbetaling of een waarborgsom is betaald.
- 16.2 De Leverancier kan vooruitbetaling of een waarborgsom verlangen van de op grond van de Leveringsovereenkomst verschuldigde bedragen. De waarborgsom is niet hoger dan het bedrag dat de Verbruiker naar inschatting gemiddeld over een periode van zes maanden moet betalen. De waarborgsom wordt terugbetaald als de noodzaak tot zekerheidsstelling niet meer aanwezig is en in ieder geval zo spoedig mogelijk na beëindiging. Het bedrag dat nog betaald moet worden kan door Leverancier verrekend worden.
- 16.3 Over de waarborgsom wordt vanaf de datum van ontvangst rente vergoed door de Leverancier, waarvan het percentage gelijk is aan de wettelijke rente verminderd met 3 procentpunten. De rente wordt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom betaald.

## **ARTIKEL 17 NIET TIJDIGE BETALING**

- 17.1 Als de Verbruiker niet binnen de gestelde termijn betaalt, dan stuurt de Leverancier hem een schriftelijke aanmaning met een nieuwe termijn van betaling van 14 dagen en vermeldt daarin de consequenties van niet tijdige betaling. Is ook binnen deze termijn niet betaald dan is de Verbruiker vanaf dat moment zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 17.2 Als de Verbruiker binnen de betaaltermijn een schriftelijk en gemotiveerd verzoek voor een betalingsregeling doet, dan is de Verbruiker in verzuim op het moment dat de Leverancier dit verzoek schriftelijk gemotiveerd heeft afgewezen, maar niet eerder dan aan het einde van de betaaltermijn.
- 17.3 Gedurende de looptijd van de betalingsregeling moet de Verbruiker alle verschuldigde bedragen tijdig voldoen. Over deze bedragen kan geen aanvullend verzoek tot een betalingsregeling worden gedaan. Komt de Verbruiker de verplichtingen niet na, dan is Verbruiker zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.



17.4 Als de Verbruiker in verzuim is kan de Leverancier extra (incasso)kosten in rekening brengen. Deze kosten zijn niet hoger dan is toegestaan op grond van de Wet.

## **ARTIKEL 18 VERBOD**

18.1 Het is de verbruiker verboden:

- hinder of schade te veroorzaken aan de Aansluiting, de Meetinrichting en de Binneninstallatie van de Leverancier of van andere Verbruikers;
- de door de Leverancier aangebrachte verzegelingen te verbreken;
- handelingen te verrichten waardoor de Levering niet juist kan worden vastgesteld;
- eigendommen van de Leverancier te gebruiken voor aarding van elektrische installaties;
- water aan het verwarmingssysteem te onttrekken;
- vloeistoffen aan het water in het verwarmings- en/of koelsysteem toe te voegen;
- warmte en/of koude anders dan ten behoeve van de eigen woning c.q. het eigen perceel te gebruiken.

18.2 Indien wordt vastgesteld dat er circuitwater verloren is gegaan bij het Perceel van de Verbruiker, dan wordt behoudens overmacht van de Verbruiker de hoeveelheid water die verloren is gegaan, inclusief de in dit water aanwezige warmte, aan de Verbruiker in rekening gebracht.

## **ARTIKEL 19 ANDERE VERPLICHTINGEN**

19.1 De Leverancier betracht bij de uitvoering van de Leveringsovereenkomst de zorg die van een zorgvuldig handelende Leverancier mag worden verwacht. De Leverancier voorkomt in het bijzonder dat de Verbruiker bij de uitvoering van werkzaamheden schade of hinder ondervindt.

19.2 De Verbruiker moet aan de Leverancier medewerking verlenen bij de uitvoering van de Leveringsovereenkomst. De Verbruiker dient in ieder geval de Leverancier op de hoogte te stellen van schade of gebreken aan de Binneninstallatie (inclusief verzegeling) en personen met een legitimatie of machtiging, welke hem in relatie brengt tot de Leverancier, toegang verlenen tot het Perceel. Dit van 8:00 tot 20:00 uur (met uitzondering van zon- en feestdagen) en op andere tijden en uren daarbuiten op afspraak of in geval van nood.





- 19.3 De Verbruiker moet de Leverancier op de hoogte brengen van wijzigingen van naam of adres en contactpersoon (bij een bedrijf).

## **ARTIKEL 20 AANSPRAKELIJKHEID**

- 20.1 De Leverancier is aansprakelijk voor de schade als gevolg van onderbreking van de Levering en als gevolg van een gebrekkige aansluiting of levering als de onderbreking het gevolg is van een aan de Leverancier toe te rekenen tekortkoming. Alleen schade als gevolg van lichamelijk letsel of schade aan zaken die bedoeld zijn voor gebruik in de privésfeer komt voor vergoeding in aanmerking. Schade aan zaken die gebruikt worden in de uitoefening van beroep of bedrijf of schade als gevolg van bedrijfsstilstand is uitgesloten.
- 20.2 Voor zaaks- en persoonschade geldt een maximale vergoeding van € 2.000.000,- per gebeurtenis voor alle Verbruikers samen. Voor de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is de vergoeding beperkt tot vijfenzeventig Euro (€ 75,-) per Verbruiker. De totale vergoeding van zaakschade en noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste € 3.500,- per Verbruiker. Bij een overschrijding van het maximum per gebeurtenis zullen de Verbruikers naar evenredigheid worden voldaan.
- 20.3 Schade moet zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 4 weken na ontdekking hiervan aan de Leverancier worden gemeld. Dit tenzij de Verbruiker aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- 20.4 De Verbruiker is aansprakelijk voor alle schade van de Leverancier als gevolg van een tekortkoming die de Verbruiker kan worden toegerekend. De te vergoeden schade is beperkt tot een bedrag van ten hoogste € 10.000,- per gebeurtenis, tenzij de Verbruiker moedwillig de schade heeft toegebracht. In dat geval moet de Verbruiker altijd de gehele schade vergoeden.



## ARTIKEL 21 KLACHTEN EN GESCHILLEN

- 21.1 De Verbruiker moet een klacht over een gebrekkig(e) product en/of dienst, zo volledig en duidelijk mogelijk omschreven, via [klachten@toekomstenergie.com](mailto:klachten@toekomstenergie.com) of telefonisch, indienen bij de Leverancier. Dit binnen bekwame tijd nadat de Verbruiker het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken.
- 21.2 Leidt de klacht niet tot een oplossing, dan moet het geschil uiterlijk vierentwintig maanden na de datum waarop de Verbruiker de klacht bij de Leverancier indiende, schriftelijk of in andere door de Geschillencommissie te bepalen vorm, bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
- Geschillen tussen Verbruiker en Leverancier over totstandkoming of de uitvoering van de Leveringsovereenkomsten kunnen zowel door de Verbruiker als door de Leverancier aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Energie.
- 21.3 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de Verbruiker zijn klacht eerst bij de Leverancier heeft ingediend en de reactie van de Leverancier hierop heeft afgewacht.
- 21.5 Wanneer de Verbruiker een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de Leverancier aan deze keuze gebonden. Indien de Leverancier een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet Leverancier de Verbruiker vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of Verbruiker het geschil wel of niet door de Geschillencommissie wil laten beslechten.  
De Leverancier geeft daarbij aan dat Leverancier zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij acht het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
- 21.6 De Geschillencommissie doet een voor beide partijen bindende uitspraak met inachtneming van het voor haar geldende reglement. Het reglement staat op de website van de Geschillencommissie in Den Haag, [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De vergoeding wordt voldaan door de partij die door de Geschillencommissie in ongelijk wordt gesteld.
- 21.7 Uitsluitend de rechter en de Geschillencommissie zijn bevoegd om kennis te nemen van geschillen die voortvloeien uit de Leveringsovereenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.



## **ARTIKEL 22 WIJZIGING VAN VOORWAARDEN EN TARIEVEN**

22.1 Het Tarievenblad en de Algemene Voorwaarden kunnen door de Leverancier worden gewijzigd, ook voor bestaande Leveringsovereenkomsten. De wijzigingen treden in werking 30 dagen nadat de wijzigingen bekend zijn gemaakt, tenzij er een andere datum van inwerkingtreding wordt genoemd. Wijzigingen van tarieven worden via de website van de Leverancier dan wel rechtstreeks aan Verbruiker bekend gemaakt. Bij de jaarafrekening zijn de tarieven duidelijk op de nota terug te vinden.

Bij wijziging van de tarieven heeft de Verbruiker het recht de overeenkomst op te zeggen, zoals beschreven in artikel 6.

## **ARTIKEL 23 BIJZONDERE BEPALINGEN**

23.1 De verplichting tot Aansluiting en Levering eindigt als het aan de Leverancier verleende Exploitatieright wordt ingetrokken.

23.2 In geval de Leverancier de rechten en verplichtingen aan een derde wenst of dient over te dragen dan geeft de Verbruiker hiervoor haar toestemming. De Leverancier informeert de Verbruiker over een dergelijke overgang.