

Algemene Leveringsvoorwaarden kleinverbruikers (2025)

Algemene Leveringsvoorwaarden 2025, kleinverbruikers met Aansluitwaarde van < 100 kW

Inhoudsopgave

Artikel 1.	Begripsomschrijvingen.....	1
Artikel 2.	Leveringsovereenkomst.....	1
Artikel 3.	Levering en de beperking of onderbreking daarvan.....	2
Artikel 4.	Storingen.....	2
Artikel 5.	Aanvraag voor een Aansluiting en het onderhoud daarvan.....	2
Artikel 6.	Rechten met betrekking tot de Locatie.....	2
Artikel 7.	Binneninstallatie.....	2
Artikel 8.	Verplichtingen van en verboden voor Verbruiker.....	3
Artikel 9.	Gevolgen van niet-nakoming door Verbruiker.....	3
Artikel 10.	Tarieven en wijziging daarvan.....	3
Artikel 11.	Betaling.....	4
Artikel 12.	Borgstelling, vooruitbetaling en waarborgsom.....	4
Artikel 13.	Wanbetaling.....	4
Artikel 14.	Gebruik van persoonsgegevens.....	4
Artikel 15.	Aansprakelijkheid.....	4
Artikel 16.	Bepaling van de omvang van de Levering.....	5
Artikel 17.	Meetinrichting.....	5
Artikel 18.	Onderzoek van de Meetinrichting.....	5
Artikel 19.	Gevolgen van onjuiste meting.....	5
Artikel 20.	Toepasselijk recht, klachten en geschillen.....	5
Artikel 21.	Wijziging van voorschriften.....	6
Artikel 22.	Bijzondere bepalingen.....	6

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1.1. In deze Algemene Leveringsvoorwaarden hebben de hieronder opgenomen gedrukte woorden met een hoofdletter de betekenis die daarachter staat:

Aansluiting: één of meer leidingen en daarmee verbonden hulpmiddelen, met inbegrip van de Afleverset, (hoofd)afsluiters, de Meetinrichting en alle andere door of vanwege Leverancier aangebrachte apparatuur, bestemd voor transport van de Energieprestatie tussen een Binneninstallatie van een Verbruiker enerzijds en het Warmtenet anderzijds, waarbij de Aansluiting aan de zijde van de Binneninstallatie wordt afgegrensd door het Overdrachtpunt.

Aansluitvoorwaarden: de eventueel aan de Leveringsovereenkomst gehechte (technische) aansluitvoorwaarden, dan wel de voorwaarden die daarvoor door Leverancier in de plaats zijn gesteld conform Artikel 21.

Aansluitwaarde: het gecontracteerde vermogen van de Aansluiting, zoals aangeduid in het Productblad.

Algemene Leveringsvoorwaarden: deze 'Algemene Leveringsvoorwaarden 2024, kleinverbruikers met Aansluitwaarde van < 100 kW'.

Afleverset: installatie waarmee ten behoeve van de Levering aan een Verbruiker energieoverdracht plaatsvindt tussen een Warmtenet en een Binneninstallatie.

Artikel: een artikel van deze Algemene Leveringsvoorwaarden.

Binneninstallatie: de in een Locatie aanwezige leidingen en de daarmee verbonden toestellen, bestemd voor het betrekken van de Energieprestatie, te rekenen (vanuit het Warmtenet gezien) vanaf het Overdrachtpunt. Leidingen, installaties en hulpmiddelen die strekken tot doorlevering van de Energieprestatie naar een andere Locatie maken geen onderdeel uit van de Binneninstallatie, maar van het Warmtenet. De Binneninstallatie is de verantwoordelijkheid van Verbruiker en maakt geen onderdeel uit van de Aansluiting en het Warmtenet.

Consument: een Verbruiker die een natuurlijke persoon is die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen.

Eigenaar: de juridisch eigenaar van de Locatie.

Energieprestatie: de door Leverancier aan Verbruiker te leveren energieprestatie zoals omschreven in het Productblad.

Ernstige Storing: een ernstige storing in de Levering als bedoeld in artikel 3a van de Warmtewet.

Leverancier: de in de Leveringsovereenkomst als 'Leverancier' aangeduide rechtspersoon.

Levering: de aflevering, respectievelijk terbeschikkingstelling van Leverancier aan Verbruiker van de Energieprestatie.

Leveringsovereenkomst: een overeenkomst tussen Leverancier en Verbruiker met betrekking tot de Levering, waarop (onder meer) deze Algemene Leveringsvoorwaarden van toepassing zijn (verklaard).

Locatie: iedere roerende of onroerende zaak, gedeelte of samenstel daarvan ten behoeve waarvan een Aansluiting tot stand is gekomen of zal komen, dan wel Levering geschiedt of zal geschieden, in de Leveringsovereenkomst tevens aangeduid als 'Locatie', een en ander ter beoordeling van Leverancier.

Meetinrichting: de apparatuur van de Leverancier bestemd voor het vaststellen van de omvang van de Levering en van de voor de afrekening door Leverancier nodig geachte gegevens, en voor de controle van het verbruik.

Overdrachtpunt: de plaats van overgang tussen de Aansluiting en de Binneninstallatie in een Locatie, dan wel een andere door Leverancier in de Leveringsovereenkomst aan te wijzen plaats tussen de Aansluiting en de Binneninstallatie.

Productblad: het aan de Leveringsovereenkomst gehechte productblad, dan wel een productblad dat daarvoor door Leverancier in de plaats is gesteld conform Artikel 21.

Startdatum: de datum waarop Verbruiker de beschikking heeft over een Aansluiting (waarvan in ieder geval sprake is op de datum waarop de eventuele huurovereenkomst van Verbruiker ingaat of op de datum waarop de leverings- of vestigingsakte ten behoeve van Verbruiker bij de notaris wordt gepasseerd) en/of voor het eerst de Energieprestatie van Leverancier afneemt.

Tariefblad: het aan de Leveringsovereenkomst gehechte tariefblad, dan wel een tariefblad dat daarvoor door Leverancier in de plaats is gesteld conform Artikel 10.

Verbruiker: de in de Leveringsovereenkomst als 'Verbruiker' aangeduide (natuurlijke en/of rechts-)perso(n)en.

Warmtenet: het geheel van tot elkaar behorende, met elkaar verbonden leidingen, bijbehorende installaties en overige hulpmiddelen, waaronder de Aansluiting, dienstbaar aan het transport en de Levering, te rekenen (vanuit het Warmtenet gezien) tot en met het Overdrachtpunt.

- 1.2. Waar in deze Algemene Leveringsvoorwaarden wordt verwezen naar wettelijke voorschriften, ISSO-publicaties (of daarvoor in de plaats komende publicaties of erkende vervangende richtlijnen), veiligheidsvoorschriften en/of -eisen, betreffen dit dynamische vergelijkingen (zodat wordt verwezen naar de meest recente versie van deze documenten), tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 1.3. Als Verbruiker voor de nakoming van zijn verplichtingen op grond van de Leveringsovereenkomst toestemming nodig heeft van Eigenaar, is Verbruiker verantwoordelijk voor het verkrijgen van deze toestemming.

Artikel 2. Leveringsovereenkomst

- 2.1. Het leveren van de Energieprestatie geschiedt uit hoofde van de Leveringsovereenkomst.
- 2.2. De Leveringsovereenkomst gaat in op de Startdatum.
- 2.3. Onverminderd het bepaalde in Artikel 2.1 heeft Leverancier het recht om na de Startdatum, doch voordat de Levering aanvangt, het betalingsgedrag van Verbruiker te toetsen en zekerheden als bedoeld in Artikel 12 te vragen.
- 2.4. De Leveringsovereenkomst geldt voor onbepaalde tijd, tenzij in de Leveringsovereenkomst nadrukkelijk anders is overeengekomen. Bij een Leveringsovereenkomst voor bepaalde tijd informeert Leverancier Verbruiker uiterlijk twee (2) maanden van tevoren schriftelijk over het aanstaande aflopen van de Leveringsovereenkomst.
- 2.5. Als een Consument tijdens de wettelijke ontbindingstermijn – deze is in beginsel veertien (14) kalenderdagen na het sluiten van een overeenkomst – de Leveringsovereenkomst ontbindt nadat de Levering is begonnen, is de Consument verplicht aan Leverancier een vergoeding in overeenstemming met de geldende tarieven te betalen voor reeds geleverde en afgenomen producten en diensten.
- 2.6. Zowel Verbruiker als Leverancier kunnen de Leveringsovereenkomst opzeggen. Opzegging door:
 - (i) Verbruiker dient met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal vijftien (15) kalenderdagen te geschieden;
 - (ii) Leverancier dient gemotiveerd en schriftelijk te geschieden en is slechts mogelijk als sprake is van zwaarwegende belangen, met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal twee (2) maanden.
- 2.7. Leverancier is bevoegd, in afwijking van Artikel 2.6 onder (ii), de Leveringsovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen als een aan Leverancier verleende toestemming om Energieprestatie te leveren wordt ingetrokken, of een door Leverancier aangevraagde toestemming om Energieprestatie te leveren onherroepelijk is geweigerd.
- 2.8. Leverancier kan opzegging door Verbruiker weigeren als;
 - (i) het technisch niet mogelijk is de Levering aan Verbruiker geheel te beëindigen, of;
 - (ii) beëindiging van de Levering tot aanzienlijk blijvend nadeel voor een andere Verbruiker leidt.De weigering dient door Leverancier schriftelijk te worden medegedeeld aan Verbruiker en worden voorzien van een motivering waarom de beëindiging niet kan plaatsvinden.
- 2.9. Afzonderlijke opzegging of andersoortige beëindiging door Verbruiker van de levering van een product dat onderdeel uitmaakt van de te leveren Energieprestatie is in alle gevallen uitgesloten. Het vorenstaande doet niets af aan het recht voor een Consument om de Leveringsovereenkomst conform de wet te ontbinden.
- 2.10. Als Verbruiker de Leveringsovereenkomst niet met inachtneming van de in Artikel 2.6 onder (i) bedoelde termijn heeft opgezegd, alsmede indien Leverancier niet binnen die termijn in de gelegenheid is gesteld de voor de beëindiging van de Leveringsovereenkomst noodzakelijke of gewenste handelingen te verrichten, blijft Verbruiker gebonden aan hetgeen in of krachtens de Leveringsovereenkomst is bepaald, totdat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.
- 2.11. Bij beperking of onderbreking van de Levering als bedoeld in Artikel 3, Artikel 4 en Artikel 9 blijft de Leveringsovereenkomst onverminderd van kracht. Het vorenstaande doet niets af aan het recht voor een Consument om de Leveringsovereenkomst conform de wet te ontbinden.

Algemene Leveringsvoorwaarden kleinverbruikers (2025)

Artikel 3. Levering en de beperking of onderbreking daarvan

- 3.1. Levering vindt plaats op het Overdrachtpunt. In principe vindt de Levering continu plaats, maar Leverancier kan niet altijd instaan voor deze continuïteit.
- 3.2. Als de – levering van – de Energieprestatie naar de mening van Verbruiker niet aan het overeengekomen kwaliteitsniveau voldoet, kan Verbruiker een schriftelijk verzoek tot terugbetaling van de overeenkomstig het Tariefblad betaalde bedragen bij Leverancier indienen. Verbruiker vermeldt hierbij de periode waarover – de levering van – de Energieprestatie naar zijn mening niet aan het vereiste kwaliteitsniveau heeft voldaan en geeft een concrete onderbouwing van de tekortkoming. Leverancier zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie (3) maanden na het indienen van het verzoek, daarop beslissen. Het recht op terugbetaling vervalt als het verzoek niet binnen twaalf (12) maanden na de tekortkoming is ingediend. Als het verzoek wordt afgewezen, is het bepaalde in Artikel 20 van toepassing.
- 3.3. Terugbetaling in verband met het bepaalde in Artikel 3.2 zal plaatsvinden binnen veertien (14) kalenderdagen na een eventueel bericht van Leverancier dat het verzoek wordt gehonoreerd.
- 3.4. Het bepaalde in Artikelen 3.2 en 3.3 kent geen samenloop met de compensatie als bedoeld in Artikel 4.5. Een Ernstige Storing wordt niet beschouwd als het niet voldoen aan het overeengekomen kwaliteitsniveau van de Energieprestatie.
- 3.5. Leverancier kan in het belang van een goede openbare voorziening beslissen de Levering te beperken, te onderbreken, het verbruik voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan de levering van Energieprestatie in redelijkheid bijzondere voorwaarden te verbinden.
- 3.6. Leverancier kan, als 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 de Levering gedurende een zo kort mogelijke tijd – indien mogelijk na voorafgaande waarschuwing – beperken of onderbreken, waarbij Leverancier artikel 4, lid 1 van de Warmtewet in acht neemt. Ingeval van uitvoering van geplande werkzaamheden stelt Leverancier Verbruiker ten minste drie (3) kalenderdagen tevoren op de hoogte van de werkzaamheden.
- 3.7. Als Verbruiker daarom verzoekt, kan Leverancier de levering van de Energieprestatie onderbreken op schriftelijk nader overeen te komen voorwaarden.
- 3.8. Verbruiker zal gedurende de looptijd van de Leveringsovereenkomst geen Energieprestatie betrekken van derden en ook zelf geen Energieprestatie produceren/opwekken.
- 3.9. Bij toepassing van dit Artikel neemt Leverancier de relevante wettelijke bepalingen in acht voor zover die van toepassing zijn, waaronder artikel 4 van de Warmtewet en de artikelen 4b tot en met 7 van de Warmteregeling.

Artikel 4. Storingen

- 4.1. Verbruiker meldt een technische storing onverwijld bij Leverancier op de wijze zoals vermeld in de Leveringsovereenkomst.
- 4.2. Als Verbruiker storingen, lekkage en/of andere gebreken aan de Binneninstallatie constateert, zal hij;
 - (i) Leverancier daarvan onverwijld in kennis stellen, en;
 - (ii) ervoor zorgdragen dat bedoelde storingen, lekkage en/of andere gebreken onmiddellijk met inachtneming van Artikel 7.3 voor eigen rekening en risico worden hersteld, waarbij eventuele aanwijzingen van Leverancier moeten worden opgevolgd.
- 4.3. Als Verbruiker een storing meldt, maar de – oorzaak van de – storing blijkt te liggen in de Binneninstallatie, informeert Leverancier de Verbruiker hierover. Leverancier mag de hiervoor gemaakte en in het Tariefblad opgenomen (voorrij- en andere) kosten bij Verbruiker in rekening brengen. Verbruiker voldoet deze kosten aan Leverancier aan de hand van een door Leverancier te versturen factuur, welke factuur vergezeld zal gaan van een specificatie. Voor de betaling van deze factuur geldt het bepaalde in Artikel 11.6.
- 4.4. Leverancier zal al het redelijkerwijs mogelijke doen om binnen redelijke termijn de Levering te hervatten als zich omstandigheden voordoen waardoor de Levering wordt of moet worden onderbroken.
- 4.5. Ingeval van een Ernstige Storing heeft Verbruiker recht op compensatie conform het bepaalde in artikel 3a Warmtewet en artikel 4 Warmteregeling.
- 4.6. Verbruiker is niet gerechtigd tot verrekening van een eventuele vergoeding of terugbetaling als bedoeld in dit Artikel met enige aan de Leverancier verschuldigde (voorschot)termijn.

Artikel 5. Aanvraag voor een Aansluiting en het onderhoud daarvan

- 5.1. Een aanvraag voor het tot stand brengen van een Aansluiting of tot uitbreiding of wijziging van een bestaande Aansluiting geschiedt op door Leverancier te bepalen wijze.
- 5.2. Een Aansluiting, dan wel een uitbreiding of wijziging van een bestaande Aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege Leverancier tot stand gebracht tegen door Leverancier te bepalen tarieven en (overige) voorwaarden.
- 5.3. Leverancier is bevoegd;
 - (i) niet over te gaan tot – honorering van een aanvraag tot – het tot stand brengen, uitbreiding of wijziging van een Aansluiting, dan wel;
 - (ii) hieraan (bijzondere) voorwaarden te stellen, als honorering van een dergelijke aanvraag (zonder daar bijzondere voorwaarden aan te stellen) kan leiden tot het schaden van belangen van Leverancier of die van

één of meerdere verbruikers. Van een situatie zoals hiervoor omschreven is in ieder geval sprake als;

- (i) Leverancier niet voldoende capaciteit beschikbaar heeft om de Levering te verzorgen;
 - (ii) de Binneninstallatie naar het oordeel van de Leverancier te ver van het dichtstbijzijnde Warmtenet is verwijderd;
 - (iii) de voor het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van de Aansluiting benodigde vergunningen en/of toestemmingen niet of slechts op voor de Leverancier bezwaarlijke voorwaarden kunnen worden verkregen;
 - (iv) de Aansluiting en/of de Levering slechts als reserve dient en/of een tijdelijk karakter draagt;
 - (v) Verbruiker in verzuim is een opeisbare vordering die Leverancier op hem heeft te voldoen, met inbegrip van die ter zake van aansluiting of levering van de Energieprestatie van de Locatie of een andere, respectievelijk vorige Locatie, mits voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de aanvraag om het niet-uitbreiden of wijzigen, dan wel het stellen van bijzondere voorwaarden te rechtvaardigen, of;
 - (vi) de Locatie van Verbruiker is gelegen in een gebied waar geen Levering plaatsvindt en waar Leverancier niet voornemens is om in de nabije toekomst Levering te laten plaatsvinden
- 5.4. Voorts is Leverancier bevoegd niet over te gaan tot – honorering van een aanvraag tot – uitbreiding of wijziging van een bestaande Aansluiting als één of meer van de in of krachtens deze Algemene Leveringsvoorwaarden gestelde bepalingen of voorschriften niet zijn of worden nagekomen en de uitoefening van die bevoegdheid door Leverancier gerechtvaardigd is.
- 5.5. De Aansluiting mag alleen door of vanwege Leverancier worden geplaatst, onderhouden, gecontroleerd, vervangen, verplaatst, uitgebreid, gewijzigd en weggenomen.
- 5.6. Het onderhoud en de controle van de Aansluiting zijn voor rekening van Leverancier. Onverminderd het bepaalde in Artikel 17.1 zijn het vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen en wegnemen voor rekening van Verbruiker indien;
 - (i) dit geschiedt op zijn verzoek, en/of;
 - (ii) dit het gevolg is van zijn handelen of nalaten ten gevolge van omstandigheden die hem redelijkerwijs zijn toe te rekenen.

Artikel 6. Rechten met betrekking tot de Locatie

- 6.1. Verbruiker zal gedogen dat aan, op, onder of boven de Locatie leidingen worden gelegd, onderdelen van het Warmtenet worden aangelegd, Aansluitingen tot stand worden gebracht, aftakkingen op bestaande Aansluitingen worden gemaakt, alsmede dat deze en bestaande leidingen, onderdelen van het Warmtenet, Aansluitingen of aftakkingen worden in stand gehouden, onderhouden, vervangen, verplaatst, uitgebreid, gewijzigd of weggenomen. De bij deze werkzaamheden door of vanwege Leverancier toegebrachte zaakschade, (lees: vernietiging, beschadiging of verlies van een zaak in eigendom bij Verbruiker) zal door of vanwege Leverancier worden hersteld dan wel, als herstel redelijkerwijs niet mogelijk is, worden vergoed.
- 6.2. Verbruiker draagt ervoor zorg dat al hetgeen onder het bereik van Artikel 6.1 valt goed bereikbaar is en blijft. Als enig onderdeel niet goed bereikbaar is, maant Leverancier Verbruiker aan om binnen een redelijke termijn de bereikbaarheid te herstellen. Als dat niet gebeurt, heeft Leverancier het recht;
 - (i) de belemmeringen weg te nemen, en/of;
 - (ii) wijzigingen in het tracé van de Aansluiting, leiding(en) en/of aftakking(en) aan te brengen en/of onderdelen van het Warmtenet, de Aansluiting, leiding(en) en/of aftakking(en) te verplaatsen, en/of;
 - (iii) een of meer geheel nieuwe Aansluitingen, leidingen en/of aftakkingen tot stand te brengen.

Leverancier mag de werkelijke kosten gemoed met voornoemde werkzaamheden bij Verbruiker in rekening brengen. Verbruiker voldoet deze kosten aan Leverancier aan de hand van een door Leverancier te versturen factuur, welke factuur vergezeld zal gaan van een specificatie. Voor de betaling van deze factuur geldt het bepaalde in Artikel 11.6.

- 6.3. Tenzij sprake is van spoed of overmacht, zullen de uit hoofde van de Leveringsovereenkomst uit te voeren onderzoeken, opnamen en/of werkzaamheden pas na voorafgaande mededeling aan Verbruiker plaatsvinden. Verbruiker dient voor de uitvoering van voornoemde onderzoeken en/of werkzaamheden aan personen, die van een door Leverancier uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging zijn voorzien of door Leverancier zijn aangekondigd, toegang te verlenen tot de Locatie van 07.00 tot 20.00 uur, behoudens op zon- en feestdagen, alsmede in geval van een dringende reden ook op andere dagen en buiten deze uren.

Artikel 7. Binneninstallatie

- 7.1. Verbruiker is verantwoordelijk voor de Binneninstallatie.
- 7.2. Verbruiker draagt ervoor zorg dat de Binneninstallatie;
 - (i) zo is ingesteld, en zodanig wordt gebruikt, dat deze voldoet en blijft voldoen aan het bepaalde in of krachtens de Leveringsovereenkomst, althans (andere) door Leverancier te stellen voorwaarden, en;
 - (ii) goed wordt onderhouden, en;

Algemene Leveringsvoorwaarden kleinverbruikers (2025)

- (iii) voldoet en blijft voldoen aan alle van toepassing zijnde wettelijke voorschriften, ISSO-publicaties (of daarvoor in de plaats komende publicaties of erkende vervangende richtlijnen), veiligheidsvoorschriften en/of -eisen.
- 7.3. Werkzaamheden aan de Binneninstallatie dienen te worden uitgevoerd door daartoe bevoegde personen die over de nodige vakbekwaamheid en outillage beschikken, één en ander met inachtneming van hetgeen is genoemd in Artikel 7.2.
- 7.4. Leverancier behoudt zich het recht voor een Binneninstallatie slechts aan te sluiten en bij de wijziging of vernieuwing van een bestaande Binneninstallatie de Levering slechts dan te handhaven als de aanleg, wijziging of vernieuwing tot stand is gebracht door een installateur die over de nodige vakbekwaamheid en outillage beschikt.
- 7.5. Wijzigingen, uitbreidingen, geplande of noodzakelijke (spoed-)werkzaamheden en uitschakeling aan en van de Binneninstallatie die invloed kunnen hebben op de Levering mogen alleen verricht worden na schriftelijke kennisgeving door Verbruiker of Eigenaar aan Leverancier en behoeven schriftelijke instemming van Leverancier. Bij kennisgeving zal Verbruiker of Eigenaar aanduiden welke werkzaamheden en/of uitschakeling(en) hij wenst te verrichten, waarna Leverancier kan aangeven welke stukken hij nodig heeft alvorens over de (eventuele) toestemming te beslissen. Indien Leverancier om dergelijke stukken vraagt, is Verbruiker of Eigenaar verplicht deze op zo kort mogelijke termijn aan te leveren.
- 7.6. Op een daartoe strekkend verzoek van Leverancier is Verbruiker verplicht alle verlangde gegevens betreffende de Binneninstallatie aan Leverancier te verstrekken.
- 7.7. Indien naar het oordeel van Leverancier twijfel bestaat of een Binneninstallatie voldoet aan het bepaalde in of krachtens de in Artikel 7.2 bedoelde voorwaarden, toont Verbruiker aan dat zijn Binneninstallatie aan deze voorwaarden voldoet. Wanneer Verbruiker in gebreke blijft, is Leverancier bevoegd om de Binneninstallatie zelf te onderzoeken of te laten onderzoeken.
- 7.8. Indien uit het onderzoek, zoals genoemd in het vorige lid, blijkt dat de Binneninstallatie naar het oordeel van Leverancier niet of niet meer voldoet aan de Leveringsovereenkomst of de Aansluitvoorwaarden, als gevolg van handelen of nalaten door de Verbruiker, namens of met medeweten van de Verbruiker, komen de onderzoekskosten voor rekening van de Verbruiker.
- 7.9. Als een Binneninstallatie naar het gemotiveerde oordeel van Leverancier niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de in Artikel 7.2 bedoelde voorwaarden, is Verbruiker verplicht gebreken voor zijn rekening – en zo nodig onmiddellijk – te (laten) herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van Leverancier op te volgen. Leverancier heeft echter geen verplichting na te gaan of is voldaan aan het bepaalde in of krachtens de in Artikel 7.2 bedoelde voorwaarden. De verantwoordelijkheid op dit punt ligt geheel bij Verbruiker.

Artikel 8. Verplichtingen van en verboden voor Verbruiker

- 8.1. Verbruiker is gehouden medewerking te verlenen aan het uitvoeren van de Leveringsovereenkomst en aan controle op de naleving daarvan.
- 8.2. Verbruiker voorziet Leverancier tijdig en volledig van alle beschikbare informatie, voorvallen, en wijzigingen in omstandigheden die redelijkerwijs noodzakelijk of nuttig zijn voor Leverancier om aan de verplichtingen uit hoofde van de Leveringsovereenkomst en de daaruit voortvloeiende transacties te kunnen voldoen, waaronder bijvoorbeeld wordt verstaan;
 - (i) door hem waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden aan de Aansluiting, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen, te melden op het storingsnummer als vermeld op de website van Leverancier;
 - (ii) alle door Leverancier verzochte gegevens betreffende de Binneninstallatie;
 - (iii) adres- c.q. (handels)naamswijzigingen, e-mailadreswijzigingen daaronder begrepen;
 - (iv) substantiële afwijkingen van de afname;
 - (v) voorgenomen verhuizing, contractsovername, of;
 - (vi) wijzigingen van betaalgegevens.
- 8.3. Verbruiker is gehouden al het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan de Aansluiting te voorkomen.
- 8.4. Als Verbruiker geen eigenaar is van de Locatie staat hij ervoor in dat Eigenaar toestemming heeft gegeven voor het verrichten van alle handelingen, die door Leverancier voor het tot stand brengen, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een Aansluiting, Afleverset en/of Meetinrichting of voor de Levering noodzakelijk worden geacht, zowel ten behoeve van hemzelf als ten behoeve van derden. Op verzoek van Leverancier zal Verbruiker een schriftelijke verklaring van Eigenaar overleggen waaruit die toestemming blijkt.
- 8.5. Het is Verbruiker verboden;
 - (i) hinder of schade te veroorzaken voor Leverancier en/of andere Verbruikers, dan wel hun belangen te schaden al dan niet door middel van de Binneninstallatie;
 - (ii) door of vanwege Leverancier aangebrachte verzegelingen te verbreken of te doen verbreken;
 - (iii) handelingen te verrichten of doen verrichten, waardoor de omvang van de geleverde Energieprestatie niet of niet juist kan worden vastgesteld, of een situatie scheppen, waardoor het normaal functioneren van de Meetinrichting of andere apparatuur wordt verhinderd of de tarieven van Leverancier niet of niet juist kunnen worden toegepast;

- (iv) enige zaak die wordt gebruikt in verband met de Levering te gebruiken voor aarding van elektrische installaties, toestellen, bliksemafleiders en dergelijke;
- (v) water dat wordt gebruikt in verband met de Levering te onttrekken of toe te voegen;
- (vi) (vloei-)stoffen toe te voegen (direct of indirect) aan het water dat wordt gebruikt in verband met de Levering;
- (vii) de Aansluiting zodanig te gebruiken/niet te gebruiken dat daardoor schade kan ontstaan, of;
- (viii) zonder schriftelijke toestemming van Leverancier de geleverde Energieprestatie anders dan ten behoeve van de eigen Locatie te gebruiken.

Artikel 9. Gevolgen van niet-nakoming door Verbruiker

- 9.1. Als Verbruiker een of meer verplichtingen uit hoofde van de Leveringsovereenkomst niet nakomt, is Leverancier bevoegd na voorafgaande, zo mogelijk schriftelijke, waarschuwing, tenzij een voorafgaande (schriftelijke) waarschuwing – bijvoorbeeld om redenen van veiligheid – redelijkerwijs niet verlangd kan worden, de Levering te onderbreken. Een situatie zoals hiervoor omschreven kan zich onder andere voordoen als;
 - (i) de Binneninstallatie niet voldoet aan de in Artikel 7.2 bedoelde voorwaarden;
 - (ii) één of meer van de in Artikel 8.5 genoemde verbodsbepalingen zijn overtreden;
 - (iii) Verbruiker overeenkomstig het bepaalde in Artikel 13 in verzuim is een opeisbare vordering uit hoofde van de Leveringsovereenkomst te voldoen, mits er tussen de vordering en de verbintenis van Leverancier om de onderbreking te rechtvaardigen voldoende samenhang bestaat, of;
 - (iv) Verbruiker een geldende betalingsregeling niet nakomt.
- 9.2. Het gebruik door Leverancier van zijn bevoegdheid als bedoeld in Artikel 9.1 kan niet leiden tot aansprakelijkheid voor eventueel daardoor ontstane schade bij Verbruiker.
- 9.3. Leverancier zal geen gebruik maken van zijn bevoegdheid als bedoeld in Artikel 9.1 onder (iii) als Verbruiker zich binnen tien (10) kalenderdagen na de afwijzing als bedoeld in Artikel 13.4 in verband met deze afwijzing heeft gewend tot de Geschillencommissie Energie overeenkomstig de daarvoor geldende regeling in het reglement van deze commissie.
- 9.4. Leverancier zal slechts gebruikmaken van zijn bevoegdheid tot onderbreking van de Levering;
 - (i) indien en voor zover de niet-nakoming van zijn verplichtingen door Verbruiker dat rechtvaardigt, en;
 - (ii) in overeenstemming met de vereisten van de artikelen 4b tot en met 7 van de Warmteregeling, indien en voor zover die van toepassing zijn.
- 9.5. De in het eerste lid van dit Artikel bedoelde onderbreking van de Levering en/of opschorting van levering van producten, service en onderhoud wordt pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten van tijdelijke afsluiting en hervatting van de aansluiting en van de Levering, alsmede van eventueel door de Leverancier in verband hiermee geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan de hervatting van de aansluiting en van de Levering kan de Leverancier nadere voorwaarden verbinden.

Artikel 10. Tarieven en wijziging daarvan

- 10.1. Verbruiker is aan Leverancier de door Leverancier overeenkomstig (de toepasselijke versie van) het Tariefblad bepaalde bedragen verschuldigd, behoudens indien en voor zover schriftelijk uitdrukkelijk wat anders is overeengekomen.
- 10.2. Leverancier bepaalt binnen de kaders van de geldende wet- en regelgeving in het Tariefblad welk tarief van toepassing is. Verbruiker is gehouden desgevraagd de daartoe benodigde gegevens aan Leverancier te verstrekken.
- 10.3. Alle bedragen die Verbruiker aan Leverancier verschuldigd is, worden verhoogd met belastingen en heffingen die Leverancier krachtens een besluit van de overheid verplicht, respectievelijk bevoegd is in rekening te brengen.
- 10.4. Leverancier mag correcties in belastingen, toeslagen en heffingen alsmede eventuele toekomstige heffingen of andere kostenverhogende maatregelen die verband houden met de Levering en krachtens een besluit van de overheid noodzakelijk zijn, al dan niet met terugwerkend effect aan Verbruiker doorbelasten.
- 10.5. Wijzigingen van de tarieven worden doorberekend conform de geldende tariefsystematiek en staan vermeld op de eerstvolgende nota. Wijzigingen van de tarieven gelden ook ten aanzien van reeds bestaande Leveringsovereenkomsten en worden tenminste één dag vóór inwerkingtreding bekendgemaakt. Bekendmaking vindt plaats op de wijze als omschreven in Artikel 21.2.
- 10.6. Leverancier is gerechtigd de tariefsystematiek te wijzigen, door het Tariefblad te wijzigen en – dit gewijzigde Tariefblad – bekend te maken aan Verbruiker. Leverancier kan de tariefsystematiek bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, wijzigen als wet- en regelgeving wordt gewijzigd, als de ACM nieuwe maximumtarieven bekend heeft gemaakt of sprake is van significante veranderingen in de energiemarkt waardoor een marktconforme aanpassing noodzakelijk is. Wijzigingen van de tariefsystematiek moeten te allen tijde voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en worden tenminste dertig (30) kalenderdagen vóór inwerkingtreding bekendgemaakt. Bekendmaking vindt plaats op de wijze als omschreven in Artikel 21.2.
- 10.7. Het bepaalde in Artikel 21.3 is van overeenkomstige toepassing bij de wijziging van tarieven en/of de tariefsystematiek.

Algemene Leveringsvoorwaarden kleinverbruikers (2025)

- 10.8. Als een tariefswijziging binnen drie (3) maanden nadat de Leveringsovereenkomst is aangegaan leidt tot een verhoging van het bedrag dat een Consument aan Leverancier verschuldigd is, is de Consument bevoegd de Leveringsovereenkomst te ontbinden per datum van inwerkingtreding van de nieuwe tarieven.

Artikel 11. Betaling

- 11.1. Alle bedragen die Verbruiker ingevolge de Leveringsovereenkomst verschuldigd is, brengt Leverancier hem door middel van een nota in rekening. Dit is niet van toepassing op voorschotten als bedoeld in Artikel 11.2, indien Verbruiker betaalt door middel van automatische bankafschrijving.
- 11.2. Tenzij anders overeengekomen, is Verbruiker voorschotten verschuldigd op hetgeen hij wegens de Levering over het lopende tijdvak van afrekening zal moeten betalen. Leverancier bepaalt in redelijkheid de grootte van de voorschotten, de periode waarop zij betrekking hebben en de tijdstippen waarop zij in rekening worden gebracht. Bij verandering van omstandigheden kan Verbruiker wijziging van de grootte van de voorschotten verzoeken.
- 11.3. De gespecificeerde afrekening vindt ten minste éénmaal per jaar plaats, onder verrekening van de voorschotten. Leverancier verstrekt Verbruiker de gespecificeerde afrekening ten hoogste zes (6) weken na afloop van het jaar waarop de nota betrekking heeft of ten hoogste zes (6) weken na de dag van beëindiging van de Leveringsovereenkomst.
- 11.4. Betalingen door Verbruiker van de krachtens de Leveringsovereenkomst verschuldigde bedragen zullen geschieden door automatische incasso waartoe Verbruiker de Leverancier, of een door de Leverancier aangewezen bedrijf, zal machtigen door middel van een daartoe strekkende machtiging, waarvan intrekking niet eerder zal geschieden dan aan het einde van de Leveringsovereenkomst. Verbruiker zal al datgene doen of nalaten om de Leverancier in staat te stellen effectief van de machtiging gebruik te kunnen maken.
- 11.5. Indien Verbruiker de Leverancier niet machtigt middels automatische incasso betalingen uit te voeren, biedt de Leverancier andere betalingswijzen. Voor een andere betalingswijze dan automatische incasso is Leverancier gerechtigd om aan de Verbruiker een aanvullende vergoeding in rekening te brengen ter dekking van de extra kosten conform het Tariefblad.
- 11.6. Verbruiker moet een nota voldoen uiterlijk binnen veertien (14) kalenderdagen na ontvangst, dan wel uiterlijk binnen de door Leverancier op of bij de nota aangegeven termijn, als die langer is dan veertien (14) kalenderdagen.
- 11.7. Een bezwaar van Verbruiker tegen een nota doet op zichzelf niet af aan de verplichting van de Verbruiker tot (tijdige) betaling van de nota. Indien Verbruiker echter binnen de in Artikel 11.6 bedoelde termijn bij Leverancier schriftelijk bezwaar tegen de nota indient, waarbij hij onderbouwt waarom hij bezwaar heeft tegen de nota, wordt de betwiste betalingsverplichting opgeschort totdat Leverancier op het bezwaar heeft beslist.
- 11.8. Verbruiker is slechts gerechtigd de hem in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat Leverancier hem schuldig is, als is voldaan aan de wettelijke vereisten voor verrekening. Verrekening met voorschotten als bedoeld in Artikel 11.2 is echter niet toegestaan.

Artikel 12. Borgstelling, vooruitbetaling en waarborgsom

- 12.1. Als daar redelijkerwijs aanleiding voor is, kan Leverancier van Verbruiker borgstelling voor de betaling van de aan Leverancier verschuldigde bedragen verlangen, behalve voor zover Leverancier toepassing geeft aan het bepaalde in Artikelen 12.2 en/of 12.3.
- 12.2. Leverancier 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.
- 12.3. Tot zekerheid van de betaling van de uit hoofde van de Leveringsovereenkomst door Verbruiker verschuldigde bedragen kan Leverancier van Verbruiker de storting van een waarborgsom eisen. De waarborgsom zal niet hoger zijn dan het bedrag dat Verbruiker naar het oordeel van Leverancier vermoedelijk gemiddeld over een periode van zes (6) maanden verschuldigd zal zijn. De waarborgsom wordt terugbetaald, zodra de noodzaak tot zekerheidsstelling niet meer aanwezig is en in ieder geval zo spoedig mogelijk na beëindiging van de Leveringsovereenkomst, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog betaald moet worden.
- 12.4. Over een waarborgsom als bedoeld in Artikel 12.3 wordt voor Consumenten vanaf de datum van storting door Leverancier rente vergoed, te weten de helft van de wettelijke rente als bedoeld in art. 6:119 BW. Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom.

Artikel 13. Wanbetaling

- 13.1. Verbruiker is, zonder dat hij in gebreke hoeft te worden gesteld, in verzuim als niet binnen de in Artikel 11.6 bedoelde termijn is betaald.
- 13.2. Als Verbruiker in verzuim is, is hij een vergoeding voor de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte verschuldigd alsmede de wettelijke rente voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht. De vergoeding voor de buitengerechtelijke kosten wordt vastgesteld conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, althans een daarvoor in de plaats getreden regeling. Het vorenstaande laat het bepaalde in Artikel 9 onverlet.

- 13.3. Voor Consumenten treden de gevolgen van niet-betaling als bedoeld in Artikel 13.2 pas in als;
- (i) Leverancier hem schriftelijk over het verzuim heeft bericht, onder vermelding van de gevolgen als Consument niet alsnog binnen veertien (14) dagen betaalt (aan welke aanmaning geen kosten verbonden zijn), en;
 - (ii) betaling ook binnen deze termijn uitblijft.
- 13.4. Als een Consument binnen de in Artikel 13.3 bedoelde termijn van veertien (14) kalenderdagen een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij Leverancier heeft ingediend, treden de gevolgen van niet-betaling als bedoeld in Artikel 13.2 niet eerder in dan nadat Leverancier op dit verzoek – eveneens schriftelijk en gemotiveerd – afwijzend heeft beslist.
- 13.5. Gedurende de looptijd van een met een Consument gesloten betalingsregeling moet de Consument alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige aan Leverancier verschuldigde bedragen volledig voldoen. Over deze bedragen kan geen verzoek tot betalingsregeling worden ingediend. Komt de Consument zijn verplichtingen inzake de betalingsregeling niet na, dan is hij ten aanzien hiervan, zonder dat hij in gebreke hoeft te worden gesteld, in verzuim.
- 13.6. Het bepaalde in dit Artikel wordt toegepast met inachtneming van de artikelen 4b tot en met 7 van de Warmteregeling.

Artikel 14. Gebruik van persoonsgegevens

- 14.1. Om de in de Leveringsovereenkomst overeengekomen goederen en/of diensten te kunnen leveren, is het onvermijdelijk dat Leverancier persoonsgegevens zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG') van Verbruiker ontvangt en (verder) verwerkt. Leverancier doet dit te allen tijde in overeenstemming met de geldende toepasselijke wetgeving, waaronder maar niet beperkt tot de AVG.
- 14.2. Om de in de Leveringsovereenkomst overeengekomen goederen en/of diensten te kunnen leveren, schakelt Leverancier derden in, zoals externe dienstverleners en/of uitvoerders. Daarbij kan het voorkomen dat deze derden persoonsgegevens van Verbruiker nodig hebben. Leverancier deelt in dat geval alleen de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de opdracht die de desbetreffende derde voor Leverancier uitvoert, een en ander onder voorwaarde dat Leverancier dan wel de derde – voor zover noodzakelijk – een passende grondslag voor de verwerking kan invoeren. Voor zover noodzakelijk legt Leverancier in een (separate) overeenkomst afspraken vast met de derde over de verwerking van persoonsgegevens van de Verbruiker. Voorts verstrekt Leverancier persoonsgegevens van Verbruiker aan andere derden, zoals de belastingdienst, als zij daartoe wettelijk verplicht is.
- 14.3. Voor meer informatie over het vorenstaande, zoals de doeleinden en de grondslagen waarvoor Leverancier persoonsgegevens verwerkt, wordt verwezen naar het Privacy Statement van Leverancier op haar website.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

- 15.1. Leverancier is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit Artikel, jegens Verbruiker uitsluitend aansprakelijk voor schade als gevolg van:
- (i) onderbreking van de Levering, echter uitsluitend indien en voor zover de onderbreking het gevolg is van een tekortkoming van Leverancier, en;
 - a) het personenschade betreft als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden, en/of;
 - b) het zaakschade betreft bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van een zaak, en/of;
 - c) het noodzakelijke kosten betreffen ter voorkoming van zaakschade bij een Ernstige Storing.
 - (ii) een gebrekkige Aansluiting of een gebrekkige – levering van de – Energieprestatie, echter uitsluitend indien en voor zover de onderbreking het gevolg is van een tekortkoming van Leverancier, en;
 - a) het personenschade betreft als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden, en/of;
 - b) het zaakschade betreft bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van een zaak.
 - (iii) onjuist handelen of nalaten in verband met de Aansluiting of de Levering, niet zijnde een onderbreking van de Levering, echter uitsluitend indien en voor zover de onderbreking het gevolg is van een tekortkoming van Leverancier, en;
 - a) het personenschade betreft als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden, en/of;
 - b) het zaakschade betreft bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van een zaak.
- Het bepaalde in (i), (ii) en (iii) geldt niet c.q. Leverancier is niet aansprakelijk op grond van het vorenstaande (i), (ii) en (iii) als hij aantoonst dat de tekortkoming hem niet kan worden toegerekend.
- 15.2. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade, voor zover die het gevolg is van:
- (i) handelen of nalaten van natuurlijke en rechtspersonen die niet werkzaam zijn bij, niet werken in opdracht van, en/of niet ondergeschikt zijn aan Leverancier, en/of;
 - (ii) (een) gebrek(en) in de Binneninstallatie, en/of;
 - (iii) enig doen of nalaten van Verbruiker, waaronder doch niet uitsluitend begrepen het door Verbruiker tekortschieten in de nakoming van enige verplichting uit hoofde van de Leveringsovereenkomst.

Algemene Leveringsvoorwaarden kleinverbruikers (2025)

- 15.3. Van vergoeding zijn uitgesloten alle vormen van indirecte en/of gevolgschade 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.
- 15.4. Voor zaakschade en noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade geldt een drempelbedrag van € 40,00 (zegge: veertig euro) voor Verbruiker, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed. Voor persoonschade als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden geldt geen drempelbedrag.
- 15.5. Indien en voor zover Leverancier jegens Verbruiker tot schadevergoeding verplicht is, op welke grond dan ook, komt schade slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste;
- (i) EUR 500.000 (zegge vijfhonderdduizend euro) per gebeurtenis voor alle Verbruikers tezamen voor zover het persoonschade betreft, en;
 - (ii) EUR 500.000 (zegge vijfhonderdduizend 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 EUR 80,00 (zegge: tachtig euro) per Verbruiker en de totale vergoeding van zaakschade en noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste EUR 3.500 (zegge: drieduizendvijfhonderd euro) per Verbruiker.
- Als het totaal der schaden meer bedraagt dan de vermelde EUR 500.000 (zegge: vijfhonderdduizend euro) aan persoonschade en/of EUR 500.000 (zegge: vijfhonderdduizend euro) aan zaakschade of noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade, is Leverancier 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 Verbruikers naar evenredigheid zullen worden voldaan.
- 15.6. De in dit Artikel beschreven beperkingen van aansprakelijkheid van Leverancier zijn niet van toepassing indien aansprakelijkheid het gevolg is van opzettelijk handelen of grove schuld van Leverancier.
- 15.7. Verbruiker moet binnen bekwame tijd nadat hij schade en/of een gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, dit bij Leverancier melden.
- 15.8. De aansprakelijkheidsregeling in de vorige leden van dit Artikel geldt mede ten aanzien van iedere derde (natuurlijke of rechtspersoon) die is betrokken bij de uitvoering van – onderzoeken, werkzaamheden et cetera in het kader van – de Leveringsovereenkomst en waarmee Leverancier samenwerkt, alsmede ten aanzien van personen voor wie Leverancier of de betreffende derde aansprakelijk is. De aansprakelijkheidsregeling in de vorige leden van dit Artikel betreft aldus tevens een derdenbeding als bedoeld in art. 6:253 BW, welke door Verbruiker niet kan worden herroepen.
- 15.9. Verbruiker is aansprakelijk voor alle schade aan enige door Leverancier ten behoeve van de Levering in, aan, op, onder of boven de Locatie aangebrachte voorziening, tenzij de schade het gevolg is van een tekortkoming die Verbruiker niet kan worden toegerekend. Indien Verbruiker schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste EUR 3.500 (zegge: drieduizendvijfhonderd euro) per Verbruiker en per gebeurtenis, tenzij de aansprakelijkheid van Verbruiker het gevolg is van opzettelijk handelen of grove schuld van Verbruiker.

Artikel 16. Bepaling van de omvang van de Levering

- 16.1. Leverancier bepaalt op welke wijze de omvang van de geleverde Energieprestatie wordt vastgesteld. Als er een Meetinrichting is geplaatst (Artikel 17.1) geschiedt deze vaststelling door meting met behulp van die Meetinrichting en zijn de daardoor verkregen gegevens voor Verbruiker bindend, onverminderd het bepaalde in Artikel 17, Artikel 18 en Artikel 19.
- 16.2. Ten minste éénmaal per jaar wordt de stand van de Meetinrichting(en) door of vanwege Leverancier op een door Leverancier 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 Leverancier. Leverancier kan van Verbruiker verlangen dat hij in de tussenliggende jaren zelf de stand(en) opneemt en deze stand(en) op een door Leverancier te bepalen wijze en binnen een door Leverancier aangegeven termijn ter kennis van Leverancier brengt.
- 16.3. Indien Leverancier redelijkerwijs niet in staat is de stand van de Meetinrichting(en) op te nemen of indien Verbruiker niet heeft voldaan aan het verlangen van Leverancier bedoeld in Artikel 16.2, of indien hij het opnemen van de meter een fout is gemaakt, mag Leverancier de omvang van de geleverde Energieprestatie bepalen overeenkomstig het gestelde in Artikel 19.2, onverminderd het recht van Leverancier 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.
- 16.4. Indien Leverancier dan wel 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 19.2 van overeenkomstige toepassing zal zijn.

Artikel 17. Meetinrichting

- 17.1. Als Verbruiker hierom verzoekt, of als Leverancier dit wenst of daartoe verplicht is, zal er door of vanwege Leverancier en op diens kosten een Meetinrichting in de Locatie worden geplaatst. De Meetinrichting wordt geplaatst op een door Leverancier aan te wijzen plaats. Verbruiker zal medewerking verlenen aan het vorenstaande.

- 17.2. Een Meetinrichting mag alleen door of vanwege Leverancier worden geplaatst, onderhouden, gecontroleerd, vervangen (al dan niet als gevolg van uitbreiding of wijziging van de Binneninstallatie), verplaatst, uitgebreid, gewijzigd en weggenomen. De daaraan verbonden kosten komen eveneens voor rekening van Leverancier, behoudens in de gevallen als genoemd in Artikel 5.6. Leverancier deelt Verbruiker zoveel mogelijk vooraf mee wanneer voormelde werkzaamheden worden uitgevoerd.
- 17.3. Bij spoedeisende gevallen, zulks uitsluitend ter beoordeling van Leverancier, is Leverancier gerechtigd, op kosten van Verbruiker en zonder aansprakelijk te zijn voor eventuele veroorzaakte schade van welke aard dan ook, de belemmering direct weg te nemen. Verbruiker dient Leverancier op eerste verzoek onverwijld toegang te verlenen tot de Meetinrichting.
- 17.4. Verbruiker dient Leverancier op diens eerste verzoek toegang te verlenen tot de Meetinrichting ten behoeve van het uitlezen, controleren, onderhouden en vervangen hiervan.
- 17.5. In het geval van onderzoek van de Meetinrichting is het bepaalde in Artikel 18.4 van toepassing.
- 17.6. De voor de Meetinrichting benodigde elektrische energie is voor rekening van Verbruiker.
- 17.7. Verbruiker draagt ervoor zorg dat de Meetinrichting steeds goed (op afstand) bereikbaar is en goed (op afstand) kan worden afgelezen door Leverancier. Voorts dient hij de Meetinrichting te beschermen tegen beschadiging en tegen verbreking van de verzegeling en te behoeden voor vorstschade.

Artikel 18. Onderzoek van de Meetinrichting

- 18.1. Bij twijfel over de juistheid van de meting kunnen zowel Verbruiker als Leverancier verlangen dat de Meetinrichting wordt onderzocht. Het onderzoek wordt in opdracht van Leverancier verricht. Leverancier deelt Verbruiker zoveel mogelijk vooraf mee wanneer dit onderzoek zal plaatsvinden en/of wanneer de Meetinrichting voor onderzoek zal worden weggenomen. Leverancier stelt Verbruiker op de hoogte van de onderzoeksmogelijkheden en van de kosten van het onderzoek.
- 18.2. Verbruiker heeft het recht om binnen zes (6) weken nadat het resultaat van dit onderzoek aan haar is voorgelegd in overleg met Leverancier een nader onderzoek door een onafhankelijke daartoe bevoegde instantie te verlangen. In afwijking van Artikel 18.1 kan Verbruiker ook meteen een onderzoek van een onafhankelijke bevoegde instantie verlangen.
- 18.3. De meting van de geleverde Energieprestatie wordt geacht juist te zijn als bij het nominale meetvermogen van de Meetinrichting de door de fabrikant ervan gegarandeerde maximaal toegestane afwijking niet wordt overschreden en/of de (omvang van de) afwijking is toegestaan conform de Metrologiewet.
- 18.4. De kosten van het onderzoek en de vervanging van de Meetinrichting zijn voor rekening van de partij op wiens verzoek het onderzoek wordt verricht. De kosten zijn voor Leverancier als volgens het onderzoek de afwijking groter is dan de volgens Artikel 18.3 toegestane afwijking en voor Verbruiker als de afwijking binnen het toegestane bereik valt.

Artikel 19. Gevolgen van onjuiste meting

- 19.1. Leverancier stelt de omvang van de geleverde Energieprestatie vast aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek als daaruit blijkt dat de afwijking groter is dan toegestaan volgens Artikel 18.3. Herberekening zal plaatsvinden over de periode dat de Meetinrichting onjuist heeft gefunctioneerd teruggerekend vanaf het moment van het verwijderen van de ondeugdelijke Meetinrichting.
- 19.2. Als het onderzoek geen hanteerbare maatstaf oplevert voor het vaststellen van de omvang van de geleverde Energieprestatie is Leverancier bevoegd de omvang van de geleverde Energieprestatie in het desbetreffende tijdvak te schatten naar de beste ter beschikking van Leverancier staande gegevens hieromtrent waarbij als maatstaf dient;
- (i) de omvang van de geleverde Energieprestatie in het overeenkomstige tijdvak van het voorafgaande jaar, of;
 - (ii) de gemiddelde omvang van de geleverde Energieprestatie in een eraan voorafgaand en een erop volgend tijdvak, of;
 - (iii) een andere, na overleg met Verbruiker door Leverancier te bepalen redelijke maatstaf.
- 19.3. Als de Meetinrichting tijdelijk buiten bedrijf is, wordt de afname over het tijdvak waarover niet is gemeten, door de Leverancier na overleg met de Verbruiker overeenkomstig het gestelde in het vorige lid geschat.

Artikel 20. Toepasselijk recht, klachten en geschillen

- 20.1. Op de Leveringsovereenkomst en de daaruit voortvloeiende verbintenissen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 20.2. Als Verbruiker een klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van de Leveringsovereenkomst (daaronder niet begrepen de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling), zal hij deze eerst schriftelijk aan Leverancier voorleggen. Dit moet Verbruiker doen uiterlijk binnen acht (8) weken nadat hij het feit waarop de klacht is gebaseerd heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken. Het voorleggen van een klacht dient te gebeuren met een brief gericht aan Leverancier, die de gronden van de klacht bevat.

Algemene Leveringsvoorwaarden kleinverbruikers (2025)

- 20.3. Leverancier reageert zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht (8) weken na ontvangst van de klacht als bedoeld in Artikel 20.2, schriftelijk en gemotiveerd op de klacht, waarbij Leverancier zijn bevindingen naar aanleiding van de klacht en van de conclusies die Leverancier daaraan heeft verbonden aan Verbruiker mededeelt.
- 20.4. Als;
- (i) een klacht van Verbruiker met de reactie van Leverancier als bedoeld in Artikel 20.3 niet naar tevredenheid van beide partijen is opgelost, of;
 - (ii) Leverancier een door Verbruiker voorgestelde betalingsregeling als bedoeld in Artikel 13.4 afwijst;
- is sprake van een **'Geschil'**.
- 20.5. Als er sprake is van een Geschil als bedoeld in Artikel 20.4 hebben zowel Leverancier als Verbruiker de keuze dit Geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Energie of de bevoegde rechter in Nederland.
- 20.6. Een Geschil moet schriftelijk bij de Geschillencommissie Energie aanhangig zijn gemaakt uiterlijk drie (3) maanden nadat de klacht als bedoeld in Artikel 20.2 aan Leverancier is voorgelegd. Voor gevallen als bedoeld in Artikel 9.3 geldt een termijn van tien (10) kalenderdagen.
- 20.7. Als;
- (i) Verbruiker ervoor kiest een Geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Energie, is Leverancier aan deze keuze gebonden zodra hij bekend is geworden met het door Verbruiker indienen van een verzoek tot behandeling bij de Geschillencommissie Energie.
 - (ii) Leverancier een Geschil aan de Geschillencommissie Energie wil voorleggen, zal hij eerst Verbruiker schriftelijk voorstellen om het Geschil door de Geschillencommissie Energie te laten behandelen. Daarbij zal Leverancier aangeven dat hij het Geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter in Nederland als Verbruiker niet binnen vijf (5) weken schriftelijk instemt met behandeling van het Geschil door de Geschillencommissie Energie.
- 20.8. Als Verbruiker het voorstel van Leverancier als bedoeld in Artikel 20.7 onder (ii) afwijst of niet binnen vijf (5) weken op het voorstel antwoordt, en Leverancier maakt het Geschil vervolgens niet binnen twee (2) maanden aanhangig bij de bevoegde rechter in Nederland, kan Verbruiker het Geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie Energie.
- 20.9. De Geschillencommissie Energie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in de daarvoor geldende regeling in het reglement van deze commissie. De beslissingen van de Geschillencommissie Energie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een Geschil is een vergoeding verschuldigd. Als de Geschillencommissie Energie oordeelt dat de klacht gegrond is moet Leverancier aan Verbruiker laatstbedoeld bedrag vergoeden.
- Artikel 21. Wijziging van voorschriften**
- 21.1. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden, en (andere) op grond van de Leveringsovereenkomst van toepassing zijnde voorschriften en regelingen (waaronder o.a. het Productblad) kunnen door Leverancier worden gewijzigd, onder meer naar aanleiding van wijziging van de toepasselijke regelgeving. Wijzigingen worden tenminste dertig (30) kalenderdagen vóór inwerkingtreding bekendgemaakt.
- 21.2. Bekendmaking van de wijzigingen vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving.
- 21.3. Wijzigingen van de Algemene Leveringsvoorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften (waaronder o.a. het Productblad), gelden ook ten aanzien van reeds bestaande/gesloten overeenkomsten. Als een Verbruiker een wijziging niet wenst te accepteren, kan hij de Leveringsovereenkomst opzeggen overeenkomstig het bepaalde in Artikel 2.6 onder (i).
- Artikel 22. Bijzondere bepalingen**
- 22.1. Voor het geval Leverancier;
- (i) de Leveringsovereenkomst aan een derde dient of wenst over te dragen, of;
 - (ii) een of meer van zijn rechten en/of verplichtingen uit de Leveringsovereenkomst aan een derde dient of wenst over te dragen;
- verleent Verbruiker hiertoe – voor zover vereist – bij voorbaat zijn toestemming.
- 22.2. Als een Consument een overdracht als bedoeld in dit Artikel 22.1 niet wenst te accepteren, staat het hem vrij de Leveringsovereenkomst te ontbinden, waarbij de Consument kan ontbinden tegen het moment waartegen de overdracht als bedoeld in Artikel 22.1 plaatsvindt. Ontbinding als hiervoor bedoeld is echter niet mogelijk als Leverancier jegens de Consument aansprakelijk is voor nakoming door de derde, of de overdracht plaatsvindt in verband met de overdracht van een onderneming waartoe zowel de verplichtingen uit de Leveringsovereenkomst als de daartegenover behorende rechten behoren.
- 22.3. De verplichting tot Levering ingevolge de Leveringsovereenkomst eindigt in ieder geval als een aan Leverancier verleend(e) exploitatierecht, concessie, (leverings-)vergunning of anderszins (voor de Levering benodigde) toestemming om Energieprestatie te leveren wordt ingetrokken of vervallen verklaard, of indien een door Leverancier aangevraagde toestemming om Energieprestatie te leveren niet wordt verleend.
- 22.4. Als een Leveringsovereenkomst wordt aangegaan met twee of meer personen c.q. twee of meer personen in de Leveringsovereenkomst samen als *'Verbruiker'* zijn aangeduid, zijn die personen ieder afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk jegens Leverancier voor de nakoming van alle verplichtingen die voor Verbruiker uit de Leveringsovereenkomst voortvloeien.
- 22.5. Als Leverancier dit verlangt, zal Verbruiker aantonen dat aan het gestelde in de Leveringsovereenkomst is voldaan.
- 22.6. Bij de nakoming van zijn verplichtingen en de uitoefening van zijn rechten uit hoofde van de Leveringsovereenkomst en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen, kan en mag Leverancier derden inschakelen. De in de Leveringsovereenkomst en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen gelden dan ook tevens als onherroepelijk derdenbeding om niet ten behoeve van voornoemde derden en kunnen door Verbruiker niet worden herroepen.
- 22.7. Onder schriftelijk wordt in deze Algemene Leveringsvoorwaarden mede elektronisch verstaan.
- 22.8. Op deze Algemene Leveringsvoorwaarden kunnen zich ook die natuurlijke en rechtspersonen beroepen die direct of indirect aan Leverancier verbonden zijn en/of op enigerlei wijze bij de dienstverlening van Leverancier zijn betrokken.
- 22.9. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden liggen bij Leverancier ter inzage en zijn aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar en als PDF-bestand te downloaden van de website van Leverancier.
- 22.10. Op de Leveringsovereenkomst zijn mede de Aansluitvoorwaarden van toepassing, waarin de technische aansluitvoorwaarden van de Leverancier zijn vastgesteld. Deze Aansluitvoorwaarden liggen bij Leverancier ter inzage en zijn aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar en als PDF-bestand te downloaden van de website van Leverancier. Door ondertekening van de Leveringsovereenkomst gaat Verbruiker akkoord met de Aansluitvoorwaarden.
- 22.11. Als één of meer bepalingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden ongeldig of op andere wijze niet verbindend zou(den) zijn, wordt daardoor de geldigheid van de overige bepalingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden niet aangetast. Partijen zullen alsdan in gezamenlijk overleg en naar doel en strekking van deze Algemene Leveringsvoorwaarden een oplossing trachten te bereiken met betrekking tot de bepaling(en) die ongeldig of op andere wijze niet verbindend zou(den) zijn.
- 22.12. Als het inwerkingtreden, wijzigen, aanpassen, aanvullen, vervangen of intrekken van het bij of krachtens de wet gestelde, zoals, maar niet beperkt tot, wet- en/of regelgeving omtrent (fiscale stimulering of subsidiëring van) de (decentrale) productie, transport en levering van warmte, tot omstandigheden leidt van dien aard dat de ongewijzigde instandhouding van de Leveringsovereenkomst ten opzichte van Leverancier naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet mag worden verwacht, dan zullen Leverancier en Verbruiker in onderling overleg de Leveringsovereenkomst voor zover noodzakelijk aanpassen.