

TOELICHTING OP DE ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR AANSLUITING EN TRANSPORT ELEKTRICITEIT EN GAS VOOR KLEINVERBRUIKERS

Deze Algemene Voorwaarden zijn tot stand gekomen in overeenstemming met de Consumentenbond en worden door alle netbeheerders in Nederland op hun aansluit- en transportovereenkomsten met kleinverbruikers van toepassing verklaard. Ook wij, DELTA Netwerkbedrijf B.V., passen deze voorwaarden dus toe.

Deze toelichting dient als een praktische uitleg van de Algemene Voorwaarden. Aan deze toelichting kunnen daarom geen rechten worden ontleend. De tekst van de Algemene Voorwaarden is bindend.

Voor wie gelden deze Algemene Voorwaarden

Deze voorwaarden gelden voor kleinverbruikers.

Een consument, iemand die energie voor huishoudelijk gebruik gebruikt, is een kleinverbruiker.

Daarnaast worden ook bepaalde klein-zakelijke klanten door de wet als kleinverbruiker aangemerkt. Daarvoor is de capaciteit van uw aansluiting bepalend. (Zie de begripsomschrijving van “contractant” onder artikel 1.)

Algemene informatie

Tot 1998 was er in ieder gebied slechts één elektriciteitsbedrijf en één gasbedrijf. Tegenwoordig kunt en moet u zelf uw gas- en/of elektriciteitsleverancier kiezen. Bovendien kunt u zelf ook kiezen welk bedrijf u uw meter en de meting laat verzorgen (een erkende meetverantwoordelijke). De netbeheerder kunt u niet zelf kiezen.

Hierdoor heeft u in de vrije energiemarkt met verschillende soorten bedrijven te maken:

- de netbeheerder die de netten en de aansluitingen op de netten beheert en zorgt voor het transport van energie;
- de leverancier die energie inkoopt of zelf produceert en verkoopt;
- de erkende meetverantwoordelijke die verantwoordelijk is voor meter en meting.

Om energie af te nemen moet u daarom:

1. een aansluit- en transportovereenkomst met een netbeheerder hebben gesloten;
2. een leveringsovereenkomst met een leverancier hebben gesloten én
3. de netbeheerder er voor laten zorgen dat er een erkende meetverantwoordelijke is of dit zelf regelen.

(Zie artikel 1 en 4.1.)

Op het moment dat u een huis/pand betreft, moet u een aansluit- en transportovereenkomst met de regionale netbeheerder ter plaatse aangaan. Op het moment dat u het huis/pand weer verlaat, moet de aansluit- en transportovereenkomst worden opgezegd. Een aansluit- en transportovereenkomst is dus “perceelsgebonden”. (Zie hierna.)

Een leveringsovereenkomst is “persoonsgebonden”. Deze overeenkomst loopt bij een verhuizing in principe gewoon door op het nieuwe adres. U hoeft alleen uw verhuizing aan uw leverancier door te geven.

Het contracteren van een erkende meetverantwoordelijke hoeft u zelf niet te doen; dit doet de netbeheerder voor u, tenzij u de netbeheerder uitdrukkelijk aangeeft dat u dit zelf regelt.

Het aangaan en opzeggen van een aansluit- en transportovereenkomst

Op het moment dat u in een huis of bedrijfspand trekt, is dit vrijwel altijd al voorzien van een aansluiting op het net van de netbeheerder, die geschikt is voor uw verbruik. Is dit niet het geval, dan moet u (of bij nieuwbouw bijvoorbeeld de aannemer) contact opnemen met de plaatselijke netbeheerder.

Is het huis/pand, op het moment dat u er in trekt, goed aangesloten op het net van de netbeheerder, dan hoeft u er zelf alleen nog voor te zorgen dat u het recht krijgt van deze aansluiting gebruik te maken en energie getransporteerd te krijgen. Het is de bedoeling dat u daarvoor contact opneemt met een leverancier. Uw leverancier zal vervolgens in uw naam voor het nieuwe adres bij de netbeheerder een aansluit- en transportovereenkomst aanvragen.

Ook het opzeggen van de aansluit- en transportovereenkomst voor het adres dat u verlaat, doet uw leverancier voor u.

U moet daarom uw leverancier wel tijdig op de hoogte brengen van een a.s. verhuizing (uiterlijk 10 werkdagen van tevoren). Indien u nog geen leverancier heeft óf indien u geen leverancier meer heeft (bijvoorbeeld omdat de bestaande leveringsovereenkomst is beëindigd), moet u tijdig voordat u naar het andere adres gaat, een leverancier kiezen (uiterlijk 10 werkdagen van tevoren).
(Zie artikel 3.)

Indien de leverancier u bij de netbeheerder heeft aangemeld, kan de netbeheerder een overeenkomst alleen weigeren of voorwaarden stellen (bijvoorbeeld een zekerheidstelling vragen) wanneer daar voldoende aanleiding voor is.
(Zie artikel 3.5 en 16.)

Naamswijzigingen, emailadreswijzigingen, wijzigingen van banknummer en/of rekeningadres dient u wel zelf aan de netbeheerder door te geven.
(Zie artikel 4.2.)

Bijzondere verplichtingen van de klant

U moet er onder meer voor zorgen dat de meter én de leidingen en andere zaken van de netbeheerder goed bereikbaar blijven en niet beschadigd worden. Het gaat hierbij om de toevoerleidingen die vanaf de straat het huis/pand ingaan tot en met de meter.

U mag hieraan geen handelingen of werkzaamheden verrichten. Constateert u dat deze toch beschadigd zijn en/of niet meer (goed) functioneren, dan moet u dit zo spoedig mogelijk aan de netbeheerder melden, ook wanneer u zelf niet de veroorzaker bent van de schade.

De netbeheerder moet in staat worden gesteld de leidingen en andere zaken te controleren en hieraan werkzaamheden uit te voeren.

De meter moet gemakkelijk afgelezen en gecontroleerd kunnen worden.

U moet zelf zorgen dat uw eigen installatie veilig is en aan de wet voldoet. Deze installatie mag geen hinder of schade voor de netbeheerder of andere aangeslotenen veroorzaken. U kunt dit laten nagaan door een door u zelf ingeschakeld erkend installatiebedrijf.

(Zie artikel 4, 5, 6 en 7.)

Aard en kwaliteitsniveau van de transportdienst

Het is de bedoeling dat de netbeheerder u altijd in staat stelt elektriciteit en gas te gebruiken. De netbeheerder kan echter niet garanderen dat er geen onderbreking van de elektriciteits- en gasvoorziening optreedt. Niet alleen omdat de netbeheerder afhankelijk is van andere partijen en omstandigheden, maar bijvoorbeeld ook omdat er onderhoud aan het elektriciteits- en gasnet nodig kan zijn.

Bij transportonderbrekingen moet onderscheid gemaakt worden tussen storingen (onvoorziene transportonderbrekingen) en voorziene transportonderbrekingen.

Doet zich een storing voor en ligt het niet aan uw eigen installatie, neem dan via het nationaal storingsnummer contact op met de netbeheerder (0800-9009). De netbeheerder moet vervolgens binnen 2 uur na melding ter plaatse zijn. Duurt het oplossen van de storing lang, dan kunt u recht hebben op een compensatievergoeding. (Raadpleeg daarvoor de door de Directie Toezicht Energie van de Nederlandse Mededingingsautoriteit vastgestelde kwaliteitscriteria. Deze zijn onder andere op de internetsite van de netbeheerder te vinden.)

Wanneer de netbeheerder werkzaamheden aan het net wil uitvoeren en voorziet dat hij hiervoor het transport moet onderbreken, dan maakt hij daarvan van tevoren melding.

(Zie artikel 8 en 9.)

Meter en meting

Op ieder adres moet er een elektriciteitsmeter en een gasmeter aanwezig zijn voor het registreren van de hoeveelheid elektriciteit en gas die worden verbruikt. Deze

meters worden onderhouden door een erkende meetverantwoordelijke. Ook het vaststellen van de meterstanden wordt door deze erkende meetverantwoordelijke gedaan.

Zoals al is vermeld mag u zelf een erkende meetverantwoordelijke kiezen. Sommige leveranciers bieden ook aan dit voor u te regelen. Doet u niets, dan regelt de netbeheerder het voor u.

De eisen waaraan de meter en de meting moeten voldoen, zijn wettelijk vastgelegd. Op grond van deze eisen moet de erkende meetverantwoordelijke bijvoorbeeld eenmaal in de drie jaar zelf de meterstanden bij u opnemen. In de tussenliggende twee jaar mogen de meterstanden worden geschat of mogen de door u zelf opgegeven standen worden gebruikt.

De netbeheerder gebruikt voor zijn facturen voor u de meterstanden die afkomstig zijn van de erkende meetverantwoordelijke. Krijgt hij niet tijdig de goede gegevens van de erkende meetverantwoordelijke, dan mag de netbeheerder geschatte standen gebruiken. Krijgt de netbeheerder later echter alsnog de goede standen, dan moet hij tot correctie overgaan.

Indien u of de netbeheerder betwijfelt of de meter wel goed registreert, dan kan de erkende meetverantwoordelijke om opheldering worden gevraagd. Wordt de twijfel niet weggenomen, dan kan door u of door de netbeheerder onafhankelijk onderzoek worden gevraagd. Blijkt de meter toch goed te zijn, dan zijn de kosten van dit onderzoek voor rekening van degene die het onderzoek heeft gevraagd. De ervaring leert dat de meter vrijwel altijd goed werkt. Om de aanzienlijke kosten van onafhankelijk onderzoek te voorkomen, verdient het aanbeveling dat u eerst goed nagaat of het geregistreerde verbruik echt niet verklaard kan worden, door bijvoorbeeld een verandering in uw eigen gebruik. (Zie artikel 11, 12 en 13.)

Tarieven en betaling

De tarieven van de netbeheerder zijn te vinden op zijn tarievenblad. De netbeheerder publiceert zijn tarievenblad op zijn internetsite.

De aansluit- en transporttarieven elektriciteit en de transporttarieven gas worden goedgekeurd door de Energiekamer van de Nederlandse Mededingingsautoriteit. (Zie artikel 14 en 19.)

Betaling geschiedt via voorschotnota's en een jaarnota. In de praktijk worden zowel de voorschotnota's als de jaarnota's van netbeheerder en leverancier vaak gecombineerd.

De netbeheerder brengt u (maandelijks) voorschotbedragen in rekening voor hetgeen u uiteindelijk over ongeveer een geheel jaar verschuldigd zult zijn. Indien u het niet

eens bent met het door de netbeheerder vastgestelde voorschot, dan kunt u om aanpassing daarvan vragen. De netbeheerder moet in redelijkheid op een dergelijk verzoek beslissen.

Tenminste éénmaal per jaar stuurt de netbeheerder u een gespecificeerde nota, waarin de voorschotbedragen verwerkt zijn.

Uit de gespecificeerde jaarnota moet blijken:

1. óf de netbeheerder alle in rekening gebrachte voorschotbedragen aftrekt
2. óf dat de netbeheerder alleen de voorschotbedragen aftrekt die u ook daadwerkelijk betaald heeft.

Doet de netbeheerder het eerste (en trekt hij dus alle in rekening gebrachte voorschotbedragen af) dan moeten klanten die op dat moment nog niet alle voorschotnota's geheel betaald hebben, zich realiseren dat het saldo van de jaarnota voor hen niet aangeeft wat zij nog daadwerkelijk moeten betalen of moeten terug ontvangen! Met andere woorden: in dat geval is de jaarnota dus geen betalingsoverzicht. (Ook de openstaande nota's moeten dan nog voldaan worden.)

Nota's dienen te worden betaald binnen de gestelde betaaltermijn. Als consument bent u in verzuim indien u ook na een herinnering niet betaald heeft. Als u een zakelijke klant bent, bent u direct in verzuim na verloop van de gestelde betaaltermijn.

Voor het verzenden van herinneringen en voor incassomaatregelen mag de netbeheerder extra kosten in rekening brengen.

Bij het achterwege blijven van volledige betaling kan de netbeheerder uiteindelijk tot afsluiting overgaan. Daarvoor mogen ook afsluitkosten en bij heraansluiting weer heraansluitkosten in rekening worden gebracht.

Om extra kosten te vermijden is het van groot belang, dat u, indien u meent dat nota's niet correct zijn of wanneer u deze niet ineens kunt betalen, de daarvoor in de Algemene Voorwaarden voorgeschreven procedures volgt.

Consumenten die menen dat nota's niet correct zijn, moeten binnen de betaaltermijn van de oorspronkelijke nota een bezwaarschrift indienen. Wanneer dit bezwaar niet wordt erkend, kan het geschil aan de Geschillencommissie Energie en Water of de rechter worden voorgelegd. Consumenten die een nota niet ineens kunnen betalen, kunnen binnen de betaaltermijn een betalingsregeling aanvragen. Wanneer dit wordt afgewezen kan ook dit geschil aan de geschillencommissie of de rechter worden voorgelegd.

(Zie artikel 10 en 15.)

Aansprakelijkheid

Indien u personenschade of zaakschade leidt doordat er geen elektriciteit of gas is, kunt u de netbeheerder aansprakelijk stellen. U kunt de netbeheerder ook aansprakelijk stellen wanneer de elektriciteit met te hoge of te lage spanning wordt

aangeboden of wanneer de gasdruk niet voldoende was en u daardoor schade hebt geleden. De schade moet wel door deze oorzaak zijn ontstaan. De netbeheerder moet deze schade dan vergoeden, wanneer de oorzaak een “aan de netbeheerder toerekenbare tekortkoming” betreft.

Wanneer de netbeheerder schade aan zaken moet vergoeden, wordt dat alleen gedaan indien de schade meer dan Euro 55,-- bedraagt en bovendien tot een maximum van Euro 1400,-- per klant.
Per gebeurtenis is voor alle klanten tezamen een vergoeding van ten hoogste Euro 910.000,-- beschikbaar.
(Zie artikel 17.)

Klachten en geschillen

Wanneer u een klacht heeft over de behandeling door de netbeheerder, dan moet u deze klacht binnen 8 weken aan de netbeheerder voorleggen. De netbeheerder zal daarop binnen 8 weken reageren. Wordt uw klacht niet naar uw tevredenheid opgelost, dan kunt u naar de Geschillencommissie Energie en Water (www.geschillencommissie.nl) of naar de rechter.
(Zie artikel 18.)

Meer informatie

Meer informatie is te vinden op de internetsites van:

- de netbeheerder;
- Energiekamer van de Nederlandse Mededingingsautoriteit: www.energiekamer.nl;