

# **ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR AANSLUITING EN TRANSPORT GAS**

**VOOR KLEINVERBRUIKERS**

**1 JULI 2011**

---

## **ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR AANSLUITING EN TRANSPORT GAS VOOR KLEINVERBRUIKERS**

Deze Algemene Voorwaarden zijn tot stand gekomen nadat daarover in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER overleg heeft plaatsgevonden. In en krachtens de Gaswet is reeds een aantal specifieke rechten en plichten vastgelegd. De bepalingen uit de onderhavige Algemene Voorwaarden die hierop betrekking hebben, zijn voor het overleg als gegeven beschouwd. Met inachtneming van deze beperkingen hebben Netbeheer Nederland en de Consumentenbond overeenstemming over deze Algemene Voorwaarden bereikt.

Bij deze Algemene Voorwaarden hoort een toelichting. Deze toelichting is te vinden op de internetsite van de netbeheerder (zie [www.enexis.nl](http://www.enexis.nl)) en is op aanvraag kosteloos verkrijgbaar bij de netbeheerder.

1 juli 2011

---

**INHOUDSOPGAVE**

<b>ARTIKEL 1</b>	Begripsomschrijvingen
<b>ARTIKEL 2</b>	Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en andere voorwaarden
<b>ARTIKEL 3</b>	De aansluit- en transportovereenkomst
<b>ARTIKEL 4</b>	Bijzondere verplichtingen van de contractant
<b>ARTIKEL 5</b>	Werkzaamheden aan een aansluiting
<b>ARTIKEL 6</b>	Rechten met betrekking tot het perceel
<b>ARTIKEL 7</b>	De gasinstallatie
<b>ARTIKEL 8</b>	Aard van de transportdienst
<b>ARTIKEL 9</b>	Beperking of onderbreking van het transport
<b>ARTIKEL 10</b>	Gevolgen van niet-nakoming door de contractant
<b>ARTIKEL 11</b>	Meetinrichting en meting
<b>ARTIKEL 12</b>	Bepaling van de omvang van het getransporteerde gas
<b>ARTIKEL 13</b>	Onderzoek van de meetinrichting en/of meetgegevens
<b>ARTIKEL 14</b>	Tarieven
<b>ARTIKEL 15</b>	Betaling
<b>ARTIKEL 16</b>	Zekerheidstelling
<b>ARTIKEL 17</b>	Aansprakelijkheid
<b>ARTIKEL 18</b>	Klachten en geschillen
<b>ARTIKEL 19</b>	Wijziging van de algemene voorwaarden en het tarievenblad
<b>ARTIKEL 20</b>	Slotbepalingen

**TOELICHTING OP DE ALGEMENE VOORWAARDEN****KWALITEITSCRITERIA**

## ARTIKEL 1

### Begripsomschrijvingen

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

#### Aansluit- en transportovereenkomst:

de afspraken tussen netbeheerder en contractant betreffende het in stand houden van de aansluiting en/of het transport van gas naar het punt waarop de gasinstallatie op het gastransportnet is aangesloten;

#### Aansluiting:

dat deel van het gastransportnet dat de gasinstallatie met de hoofdleiding verbindt, met inbegrip van alle hulpmiddelen en installaties zoals hoofdkranen, drukregelaars en beveiligingsinrichtingen alsmede de aansluitleiding voor zover deze door de netbeheerder zijn aangebracht;

#### Contractant:

degene die ten behoeve van een aansluiting met een totale maximale capaciteit van ten hoogste 40 m<sup>3</sup>(n) per uur een aansluit- en transportovereenkomst met de netbeheerder is aangegaan of wil aangaan;

#### Erkende meetverantwoordelijke:

degene die conform het bepaalde in of krachtens de Gaswet onder andere bevoegd is de meetinrichting te plaatsen en de meetgegevens op te nemen;

#### Hoofdleiding:

dat deel van het gastransportnet waarop aansluitingen tot stand kunnen worden gebracht;

#### Gasinstallatie:

het samenstel van gastechnisch materieel, leidingen en bijbehoren van leidingen van de contractant, te rekenen na de meetinrichting,

bezien vanuit het gastransportnet, of een daarmee tussen de netbeheerder en de contractant overeengekomen gelijk te stellen plaats van overgang, met inbegrip van de aansluitleiding indien deze door de contractant is aangebracht;

#### Gastransportnet:

de door de netbeheerder beheerde, niet tot een gasproductienet behorende, met elkaar verbonden leidingen of hulpmiddelen bestemd of gebruikt voor het transport van gas, met inbegrip van landsgrensoverschrijdende leidingen, hulpmiddelen en installaties waarmee dat transport ondersteunende diensten worden verricht;

#### Leverancier:

degene die de levering verzorgt;

#### Levering:

de beschikbaarstelling op het gastransportnet, niet zijnde het transport, van de tussen leverancier en contractant overeengekomen hoeveelheid gas;

#### Leveringsovereenkomst:

de overeenkomst tussen de contractant en een leverancier betreffende de levering;

#### Meetinrichting:

de apparatuur bestemd voor het vaststellen van de omvang van het getransporteerde gas, van de voor de afrekening benodigde gegevens en voor de controle van de afname en/of de invoeding;

#### Netbeheerder:

Enexis B.V. gevestigd te 's-Hertogenbosch. (zie [www.enexis.nl](http://www.enexis.nl));

#### Neteigenaar:

degene aan wie de eigendom toebehoort van het net als bedoeld in artikel 2, lid 1 van de Gaswet, waarop de gasinstallatie is aangesloten;

**Perceel:**

de roerende of onroerende zaak, gedeelte of samenstel daarvan, ten behoeve waarvan een aansluiting tot stand is gekomen of zal komen, dan wel transport van gas geschiedt of zal geschieden.

**ARTIKEL 2****Toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden en andere voorwaarden**

**2.1** Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aansluit- en transportovereenkomsten en aanvragen daartoe. Deze Algemene Voorwaarden zijn te vinden op de internetsite van de netbeheerder en zijn op aanvraag kosteloos verkrijgbaar. Bij het bericht als bedoeld in artikel 3, lid 2 zal in elk geval een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden worden verstrekt.

**2.2** Op de aansluit- en transportovereenkomst zijn mede van toepassing de voorwaarden en de kwaliteitscriteria als bedoeld in artikel 12b van de Gaswet. De kwaliteitscriteria zijn te vinden op de internetsite van de netbeheerder en zijn op aanvraag kosteloos verkrijgbaar. Bij het bericht als bedoeld in artikel 3, lid 2 zal in elk geval een exemplaar van deze kwaliteitscriteria worden verstrekt.

**2.3** Ingeval van strijdigheid tussen de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en de voorwaarden en/of kwaliteitscriteria als bedoeld in lid 2, prevaleren de bepalingen in de voorwaarden en/of kwaliteitscriteria als bedoeld in lid 2.

**2.4** In de gevallen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien zal de netbeheerder een regeling treffen naar redelijkheid.

**2.5** Onder schriftelijk wordt in deze Algemene Voorwaarden mede elektronisch verstaan indien elektronische communicatie is overeengekomen.

**ARTIKEL 3****De aansluit- en transportovereenkomst**

**3.1** Een aansluit- en transportovereenkomst komt tot stand door aanvaarding door de netbeheerder van de aanvraag van de contractant.

**3.2** Indien de contractant een aansluiting in gebruik wil nemen, dient hij zijn leverancier te machtigen bij de netbeheerder een aansluit- en transportovereenkomst voor hem aan te vragen. De netbeheerder kan aan de aanvaarding van de aanvraag voor een aansluit- en transportovereenkomst voorwaarden verbinden.

Uiterlijk binnen 15 werkdagen na ontvangst van de aanvraag informeert de netbeheerder de contractant schriftelijk over de aanvaarding van de aanvraag.

Ingeval van een bevestiging van de aansluit- en transportovereenkomst heeft de contractant gedurende zeven werkdagen na ontvangst van deze bevestiging het recht de aansluit- en transportovereenkomst te ontbinden, onverminderd zijn verplichting de netbeheerder een vergoeding te betalen voor reeds plaatsgevonden transport en overige reeds verrichte werkzaamheden.

**3.3** Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen, wordt de aansluit- en transportovereenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd.

**3.4** De aansluit- en transportovereenkomst gaat in op de datum waarop de contractant voor het eerst de beschikking heeft over de aansluiting.

**3.5** Onverminderd het elders in deze voorwaarden bepaalde, kan de netbeheerder een aansluit- en transportovereenkomst ontbinden respectievelijk het aangaan of wijzigen van een aansluit- en transportovereenkomst en het uitbreiden, wijzigen, vervangen, verplaatsen of activeren van een

bestaande aansluiting weigeren indien:

- a. de transportcapaciteit van de netbeheerder ter plaatse onvoldoende is óf
- b. de contractant in verzuim is een vordering ter zake van aansluiting en/of transport van gas dan wel een andere opeisbare vordering die de netbeheerder op hem heeft, te voldoen, met inbegrip van die ter zake van aansluiting en/of transport ten behoeve van een ander respectievelijk vorig perceel, mits voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de aanvraag om de weigering te rechtvaardigen óf
- c. aannemelijk is dat een of meer bepalingen of voorschriften uit de aansluit- en transportovereenkomst of wet of regelgeving niet zijn of worden nagekomen en de uitoefening van die bevoegdheid op die gronden door de netbeheerder gerechtvaardigd is.

Weigering en ontbinding als bedoeld in dit artikel dient schriftelijk en gemotiveerd te geschieden.

**3.6** De netbeheerder zal bij de uitvoering van de aansluit- en transportovereenkomst die zorg betrachten die van een zorgvuldig handelend bedrijf mag worden verwacht.

**3.7** Indien de aansluit- en transportovereenkomst met twee of meer personen wordt aangegaan, kan de netbeheerder hoofdelijke verbondenheid voor nakoming verlangen.

**3.8** Elk der partijen is gerechtigd de aansluit- en transportovereenkomst schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn op te zeggen. Uiterlijk tien werkdagen voordat de aansluit- en transportovereenkomst beëindigd dient te worden, dient de contractant zijn leverancier op de met de leverancier overeengekomen wijze van de gewenste beëindiging van de aansluit- en transportovereenkomst op de hoogte te stellen en, voor zover dit nog niet gebeurd is, zijn leverancier te machtigen

de aansluit- en transportovereenkomst voor hem op te zeggen. Indien niet voldaan is aan deze vereisten, alsmede indien de netbeheerder niet binnen de opzegtermijn in de gelegenheid is gesteld de voor de beëindiging van de aansluit- en transportovereenkomst noodzakelijke handelingen te verrichten blijft de contractant gebonden aan hetgeen in of krachtens de aansluit- en transportovereenkomst is bepaald totdat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan. De opzegtermijn voor de netbeheerder bedraagt minimaal 30 dagen. De netbeheerder zal slechts opzeggen in de gevallen waarin opzegging wegens zwaarwichtige belangen is gerechtvaardigd.

**3.9** De verplichting tot aansluiting en/of transport ingevolge de aansluit- en transportovereenkomst eindigt in ieder geval indien een aan de netbeheerder verleende aanwijzing als netbeheerder vervalt of wordt ingetrokken.

**3.10** Bij een situatie als voorzien in artikel 10 van deze Algemene Voorwaarden, blijft de aansluit- en transportovereenkomst onverminderd van kracht.

**3.11** Op de aansluit- en transportovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

**3.12** De contractant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de aansluit- en transportovereenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van de netbeheerder. Aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.

**3.13** Ingeval de netbeheerder zijn rechten en verplichtingen uit de aansluit- en transportovereenkomst overdraagt aan een derde, verleent de contractant zijn toestemming bij voorbaat. Van zodanige overdracht doet de netbeheerder tijdig mededeling.

**ARTIKEL 4****Bijzondere verplichtingen van de contractant**

**4.1** De contractant is gehouden er voor te zorgen dat hij op eigen naam uit hoofde van een leveringsovereenkomst recht heeft op levering van gas. De contractant die niet aan het in dit lid bepaalde voldoet, dient zich ervan te onthouden gas met behulp van het gastransportnet af te nemen.

**4.2** De contractant is gehouden, voor zover zulks redelijkerwijs nodig is, aan de netbeheerder zijn medewerking te verlenen bij de toepassing en de uitvoering van het in de aansluit- en transportovereenkomst bepaalde en de controle op de naleving daarvan, en wel in het bijzonder door:

- a. de netbeheerder zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van door hem waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden in het in het perceel aanwezige gedeelte van de aansluiting en/of de meetinrichting, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen;
- b. aan personen, die van een door de netbeheerder uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging zijn voorzien, toegang te verlenen tot het perceel - mede ten behoeve van de uitvoering van een van overheidswege op de netbeheerder rustende verplichting - van 08.00 tot 20.00 uur, behoudens op zon- en feestdagen, alsmede in geval van dringende reden ook op andere dagen en buiten deze uren;
- c. de netbeheerder tijdig op de hoogte te stellen van adres- c.q. naamswijzigingen, voor zover van toepassing emailadreswijzigingen daaronder begrepen, en van wijzigingen van banknummer en rekeningadres.

**4.3** De contractant is gehouden het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan het in het perceel aanwezige gedeelte van de aansluiting en/of de meetinrichting te voorkomen.

**4.4** Indien de contractant geen eigenaar is van het perceel, staat hij er voor in dat de eigenaar akkoord gaat met het verrichten van alle handelingen die door de netbeheerder voor het in stand houden, uitbreiden, wijzigen, vervangen, verplaatsen of wegnemen van een aansluiting of een meetinrichting dan wel voor het transport noodzakelijk worden geacht, zowel ten behoeve van hemzelf als voor zover het een bestaande aansluiting of een bestaande meetinrichting betreft ten behoeve van derden. De netbeheerder kan verlangen dat de contractant een schriftelijke verklaring van de eigenaar overlegt.

**4.5** Bij de nakoming van zijn verplichtingen en de uitoefening van zijn rechten mag de netbeheerder zich laten vertegenwoordigen door derden. De in deze Algemene Voorwaarden opgenomen bedingen inzake de rechten van de neteigenaar zijn derdenbedingen als bedoeld in artikel 6:253 van het Burgerlijk Wetboek en kunnen door de contractant niet worden herroepen.

**4.6** Het is de contractant niet toegestaan:

- a. door middel van en/of met behulp van de gasinstallatie via het gastransportnet hinder of schade te veroorzaken voor de netbeheerder of andere contractanten;
- b. door of vanwege de netbeheerder of een erkende meetverantwoordelijke aangebrachte verzegelingen te verbreken of te doen verbreken;
- c. handelingen te verrichten of te doen verrichten waardoor de hoeveelheid getransporteerd gas niet of niet juist kan worden vastgesteld, dan wel een situatie te scheppen waardoor het normaal functioneren van de meetinrichting of (andere) door de netbeheerder beheerde apparatuur wordt verhinderd of de tarievenregeling van de netbeheerder niet of niet juist kan worden toegepast.

**4.7** Indien de contractant toerekenbaar in strijd heeft gehandeld met een in dit artikel bedoelde verplichting, kan de netbeheerder hem indien er (mede) sprake is van niet door de meetinrichting geregistreeerde energie een boete opleggen als is bepaald in het tarievenblad en in andere gevallen een boete van ten hoogste Euro 135,- (honderdvijfendertig Euro) per strijdige handeling.

In plaats van een boete kan de netbeheerder betaling van de kosten van transport vorderen en/of schadevergoeding verlangen.

Het voorgaande laat het recht van de netbeheerder op het geheel of gedeeltelijk wegnemen van de aansluiting en/of het deactiveren van de aansluiting onverlet.

## ARTIKEL 5

### Werkzaamheden aan een aansluiting

**5.1** Een aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege de netbeheerder in stand gehouden (daaronder mede begrepen onderhouden en gecontroleerd), uitgebreid, gewijzigd, vervangen, verplaatst en weggenomen, één en ander zoveel mogelijk na voorafgaande mededeling aan en zoveel mogelijk in overleg met de contractant.

**5.2** Indien de contractant uitbreiding, wijziging, vervanging of verplaatsing van de aansluiting wenst, dient hij daartoe een aanvraag bij de netbeheerder in te dienen. Dit dient te geschieden door middel van een daartoe door de netbeheerder verstrekt formulier dan wel op een andere door de netbeheerder toegestane wijze. Uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van de aanvraag zal de netbeheerder schriftelijk op deze aanvraag reageren.

**5.3** Het onderhoud en de controle van de aansluiting zijn voor rekening van de netbeheerder. Het uitbreiden, wijzigen, vervangen, verplaatsen en wegnemen van een aansluiting zijn in elk geval

voor rekening van de contractant, indien:

- a. dit geschiedt op zijn verzoek of
- b. dit het gevolg is van zijn handelen of nalaten of het gevolg is van omstandigheden die hem redelijkerwijs zijn toe te rekenen.

## ARTIKEL 6

### Rechten met betrekking tot het perceel

**6.1** De contractant zal zowel voor hemzelf als ten behoeve van derden in, aan, op, onder of boven het perceel gelegde leidingen, tot stand gebrachte aansluitingen, gemaakte aftakkingen op reeds bestaande aansluitingen en geplaatste meetinrichtingen blijvend gedogen en met inachtneming van het bepaalde in artikel 5, lid 1 toestaan dat deze leidingen, aansluitingen en aftakkingen, en meetinrichtingen worden in stand gehouden, uitgebreid, gewijzigd, vervangen, verplaatst en weggenomen voor zover deze door de netbeheerder zijn aangebracht. De ten gevolge van deze werkzaamheden door of vanwege de netbeheerder aan het perceel toegebrachte schade zal door of vanwege de netbeheerder worden hersteld dan wel, indien herstel niet mogelijk is, worden vergoed.

**6.2** De contractant draagt er zorg voor dat de aansluiting en de meetinrichting goed bereikbaar blijven. Indien een aansluiting of een gedeelte daarvan dan wel de meetinrichting niet goed bereikbaar is geworden door een handelen of nalaten van de contractant, maant de netbeheerder de contractant aan om binnen een redelijke door de netbeheerder te stellen termijn de bereikbaarheid te herstellen. Indien dat niet gebeurt, heeft de netbeheerder het recht:

- a. de belemmeringen weg te nemen;
- b. wijzigingen in het tracé van de aansluiting aan te brengen;
- c. een geheel nieuwe aansluiting tot stand te brengen en/of

- d. de meetinrichting te laten verplaatsen én de redelijke kosten daarvan bij de betrokkene in rekening te brengen.

dien verstande dat deze conform de in artikel 2, lid 2 bedoelde kwaliteitscriteria plaatsvinden en op grond daarvan onder andere vooraf aangekondigd worden.

## ARTIKEL 7

### De gasinstallatie

7.1 De contractant draagt er zorg voor dat de gasinstallatie voldoet aan de daartoe in of krachtens de wet gestelde eisen. De netbeheerder heeft geen verplichting na te gaan of hieraan voldaan wordt.

9.2 Indien de contractant daarom verzoekt, kan de netbeheerder het transport onderbreken op nader overeen te komen voorwaarden.

## ARTIKEL 8

### Aard van de transportdienst

De netbeheerder stelt transportcapaciteit ter beschikking, zodat het transport van gas in principe continu kan plaatsvinden indien er gas voor transport wordt aangeboden. De netbeheerder staat echter niet in voor de continuïteit van het transport. Indien zich omstandigheden voordoen waardoor het transport wordt of moet worden onderbroken, zal de netbeheerder het redelijkerwijs mogelijke doen om op de kortst mogelijke termijn het transport te hervatten.

## ARTIKEL 10

### Gevolgen van niet-nakoming door de contractant

10.1 De netbeheerder is bevoegd, zo mogelijk na voorafgaande schriftelijke waarschuwing, de aansluiting geheel of gedeeltelijk weg te nemen of te deactiveren, indien de contractant een of meer van zijn verplichtingen op grond van de aansluit- en transportovereenkomst niet nakomt.

10.2 De netbeheerder zal van zijn bevoegdheid als bedoeld in lid 1 slechts gebruik maken indien de niet-nakoming van zijn verplichtingen door de contractant dat rechtvaardigt.

10.3 Van de bevoegdheid als bedoeld in lid 1 zal de netbeheerder geen gebruik maken als een contractant die uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden over de aansluiting en het transport beschikt, zich binnen tien kalenderdagen na de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling of een klacht over een nota als bedoeld in artikel 15, lid 5, in verband met die afwijzing heeft gewend tot de Geschillencommissie Energie en Water. In afwachting van de uitspraak van de Geschillencommissie wordt de contractant niet ontslagen van de overige verplichtingen die uit de aansluit- en transportovereenkomst voor hem voortvloeien.

## ARTIKEL 9

### Beperking of onderbreking van het transport

9.1 De netbeheerder kan, indien dit naar zijn oordeel noodzakelijk of gewenst is, in het belang van een goede gasvoorziening, in verband met de uitvoering van onvoorziene werkzaamheden, in het belang van de veiligheid of in geval van redelijkerwijs te duchten gevaar voor schade - indien mogelijk na voorafgaande waarschuwing - het transport gedurende een zo kort mogelijke tijd beperken of onderbreken. Hetzelfde geldt voor de uitvoering van voorziene werkzaamheden, met

10.4 De in dit artikel bedoelde maatregelen worden pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten die voor de

netbeheerder redelijkerwijs voortvloeien uit deze maatregelen en van de ongedaanmaking ervan, alsmede eventueel door de netbeheerder in verband daarmee geleden schade, geheel zijn voldaan.

Aan het ongedaan maken van de maatregelen kan de netbeheerder voorwaarden verbinden.

**10.5** Het rechtmatig gebruik door de netbeheerder van zijn bevoegdheden als bedoeld in dit artikel en het vorige artikel leidt nimmer tot aansprakelijkheid van de netbeheerder voor de eventuele daaruit voortvloeiende schade.

---

## **ARTIKEL 11**

### **Meetinrichting en meting**

**11.1** Ten aanzien van de meetinrichting en de meting moet worden voldaan aan de in of krachtens de wet gestelde voorwaarden en met name aan de voorwaarden als bedoeld in artikel 12b, lid 1 onderdeel b van de Gaswet (meetvoorwaarden). Dit betekent mede dat een erkende meetverantwoordelijke moet zijn aangewezen.

**11.2** Tenzij de contractant de netbeheerder te kennen geeft hiervoor zelf te zullen zorgen, zal de netbeheerder er voor zorgen dat er voor rekening van de contractant een erkende meetverantwoordelijke wordt aangewezen die overeenkomstig de in lid 1 bedoelde voorwaarden een meetinrichting plaatst, onderhoudt, vervangt en voor zover van toepassing verplaatst en wegneemt en meetgegevens opneemt, schat, verwerkt en doorgeeft. In het geval de vervanging van de meetinrichting plaatsvindt voor een onderzoek als bedoeld in artikel 13 is echter het bepaalde in dat artikel van toepassing.

---

## **ARTIKEL 12**

### **Bepaling van de omvang van de getransporteerde gas**

**12.1** Tenzij uit de in artikel 11, lid 1 bedoelde voorwaarden wat anders voortvloeit, wordt de omvang van de hoeveelheid getransporteerd gas vastgesteld op basis van de gegevens verkregen met behulp van de meetinrichting van de contractant, onverminderd het bepaalde in artikel 13.

**12.2** Indien de netbeheerder niet tijdig kan beschikken over de voor hem relevante gegevens of indien bij het opnemen van de meter dan wel bij het verwerken van de meetgegevens een kennelijke fout is gemaakt, is de netbeheerder bevoegd de omvang van de hoeveelheid getransporteerd gas te schatten naar de ter beschikking van de netbeheerder staande gegevens hieromtrent, onverminderd de plicht van de netbeheerder om de werkelijk getransporteerde hoeveelheid alsnog overeenkomstig het bepaalde in lid 1 van dit artikel vast te stellen en dat in rekening te brengen.

---

## **ARTIKEL 13**

### **Onderzoek van de meetinrichting en/of meetgegevens**

**13.1** De meetinrichting en de meetgegevens worden geacht juist te zijn, wanneer de meetinrichting en de meting voldoen aan de in artikel 11, lid 1 bedoelde voorwaarden.

**13.2** In geval van twijfel over de juistheid van de meetinrichting en/of meetgegevens kan elk der partijen de erkende meetverantwoordelijke met betrekking tot de meetinrichting en meting bij de contractant, om opheldering verzoeken. Blijft er twijfel over de juistheid van de meetinrichting en/of meetgegevens bestaan, dan kan elk der partijen verlangen dat de meetinrichting en/of meet-

gegevens worden onderzocht door een voor beide partijen aanvaardbare andere erkende meetverantwoordelijke of een voor beide partijen aanvaardbare andere deskundige.

**13.3** Indien uit het onderzoek door de onpartijdige erkende meetverantwoordelijke of andere deskundige volgt dat de meetinrichting en de meting worden geacht juist te zijn, zijn de kosten van dit onderzoek voor rekening van degene op wiens verzoek dit onderzoek is verricht.

Indien uit dit onderzoek volgt dat de meetinrichting en/of de meting niet juist zijn:

- ◆ komen de kosten ten laste van de netbeheerder indien de netbeheerder de meetinrichting en meting voor de contractant regelt;
- ◆ komen de kosten ten laste van de contractant indien de contractant zelf een erkende meetverantwoordelijke voor zijn meetinrichting en meting heeft aangewezen, onverminderd de eventuele mogelijkheden van een partij deze kosten op de door hem aangewezen erkende meetverantwoordelijke te verhalen.

**13.4** Indien blijkt dat de meetinrichting en/of de meting niet juist zijn, stelt de netbeheerder de getransporteerde hoeveelheid vast aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek. Herberekening zal plaatsvinden over de periode dat de meetinrichting onjuist heeft gefunctioneerd en/of de meting onjuist is geweest, doch ten hoogste over een tijdvak van 24 maanden gerekend vanaf het moment dat de ene partij zijn twijfel over de juistheid van de meetinrichting en/of meting bij de andere partij heeft geuit. In geval van fraude zal echter, na overleg met de leverancier, herberekening over de volledige periode plaatsvinden.

**13.5** Indien het onderzoek geen hanteerbare maatstaf oplevert voor het vaststellen van de

getransporteerde hoeveelheid, is de netbeheerder, na overleg met de leverancier én de erkende meetverantwoordelijke met betrekking tot de meetinrichting en meting bij de contractant, bevoegd de omvang van de getransporteerde hoeveelheid over het desbetreffende tijdvak in redelijkheid te schatten naar de ter beschikking van de netbeheerder staande gegevens hieromtrent.

**13.6** Indien uit hoofde van dit artikel een onderzoek van de meetinrichting en/of meetgegevens wordt verlangd, is de netbeheerder gerechtigd de leverancier én de erkende meetverantwoordelijke met betrekking tot de meetinrichting en meting bij de contractant onverwijld over dit onderzoek en de resultaten hiervan te informeren.

**13.7** Indien uit hoofde van de leveringsovereenkomst of anderszins een onderzoek van de meetinrichting en/of meetgegevens wordt verlangd, is de contractant verplicht dit de netbeheerder onverwijld mede te delen en de netbeheerder na afloop van het onderzoek onverwijld te informeren over de resultaten van het onderzoek. De leden 1, 4 en 5 zijn van overeenkomstige toepassing.

## ARTIKEL 14

### Tarieven

**14.1** De contractant is aan de netbeheerder bedragen verschuldigd voor het activeren, in stand houden, uitbreiden, wijzigen, vervangen, verplaatsen, deactiveren en wegnemen van een aansluiting alsmede voor het transport, volgens het daarvoor door de netbeheerder vastgestelde tarievenblad. Indien de netbeheerder voor de contractant de meetinrichting en meting regelt, is de contractant tevens de hiervoor in het door de netbeheerder vastgestelde tarievenblad opgenomen bedragen verschuldigd. Het tarievenblad is te vinden op de internetsite van de netbeheerder en is op aanvraag

kosteloos verkrijgbaar. Bij het bericht als bedoeld in artikel 3, lid 2 zal in elk geval een exemplaar van het tarievenblad worden verstrekt.

**14.2** De bedragen als bedoeld in lid 1 zullen respectievelijk kunnen worden verhoogd met de belastingen en heffingen die de netbeheerder krachtens een besluit van de overheid verplicht respectievelijk bevoegd is in rekening te brengen.

## ARTIKEL 15

### Betaling

**15.1** De netbeheerder brengt de verschuldigde bedragen door middel van een gespecificeerde nota aan de contractant in rekening. Dit gebeurt ten minste:

- ◆ bij beëindiging van de aansluit- en transportovereenkomst binnen twee maanden nadat de verhuizing door de netbeheerder is geaccepteerd;
- ◆ éénmaal per jaar binnen twee maanden na de overeenkomstig het aansluitingenregister van de netbeheerder op de contractant van toepassing zijnde afrekenmaand.

**15.2** Een nota dient te worden voldaan binnen 14 dagen na ontvangst dan wel binnen de door de netbeheerder aangegeven termijn indien die langer is dan 14 dagen.

**15.3** De betaling dient te geschieden op een door de netbeheerder aangegeven bankrekening. De wijze van betaling is tussen de netbeheerder en de contractant nader overeen te komen. De netbeheerder biedt de contractant een ruime keuze uit betalingswijzen.

**15.4** Indien de netbeheerder dit verlangt, is de contractant voorschotten verschuldigd op hetgeen hij wegens aansluiting en transport en eventuele overige diensten over het lopende tijdvak van afrekening zal moeten betalen. De netbeheerder bepaalt in redelijkheid de hoogte van de voorschotten, de periode waarop zij betrekking hebben, de tijdstippen waarop zij in rekening worden gebracht en moeten zijn betaald.

De contractant kan de netbeheerder gemotiveerd verzoeken om de hoogte van de voorschotten aan te passen. Op een dergelijk verzoek beslist de netbeheerder in redelijkheid.

Bij de gespecificeerde nota als bedoeld in lid 1 worden ten minste de in rekening gebrachte en/of betaalde voorschotten verrekend.

**15.5** De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort door het indienen van bezwaren tegen de nota, tenzij de contractant die uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden over de aansluiting en het transport beschikt, binnen de betalingstermijn overeenkomstig het bepaalde in artikel 18, lid 1 bij de netbeheerder een klacht indient. In dat geval wordt de betalingsverplichting van de betrokken nota opgeschort totdat de netbeheerder op de klacht heeft beslist.

**15.6** De contractant is slechts gerechtigd de hem in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat de netbeheerder hem schuldig is, indien is voldaan aan de wettelijke vereisten voor verrekening. Verrekening met voorschotten als bedoeld in lid 3 is echter niet toegestaan.

**15.7** Indien de contractant die uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden over de aansluiting en het transport beschikt, niet binnen de gestelde termijn heeft betaald, deelt de netbeheerder hem dit schriftelijk mee en stelt daarbij een nieuwe termijn van betaling vast, met dien verstande dat, indien de contractant de netbeheerder heeft

gemachtigd tot automatische incasso, de net-beheerder gerechtigd is eerst een tweede poging te doen het verschuldigde te incasseren.

De contractant is de netbeheerder de in het tarievenblad bepaalde kosten verschuldigd voor de schriftelijke herinnering als bedoeld in dit lid.

**15.8** De contractant die uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden over de aansluiting en het transport beschikt, is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim indien ook binnen de in het vorige lid bedoelde nieuwe termijn niet is betaald.

De contractant die niet uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden over de aansluiting en het transport beschikt, is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim indien niet binnen de in lid 2 bedoelde termijn is betaald.

**15.9** Indien de contractant die uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden over de aansluiting en het transport beschikt, binnen de in lid 7 van dit artikel bedoelde nieuwe termijn van betaling een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij de netbeheerder heeft ingediend, dan is een dergelijke contractant echter pas in verzuim vanaf het moment dat de netbeheerder op dit verzoek - eveneens schriftelijk en gemotiveerd - afwijzend heeft beslist.

Gedurende de looptijd van een door de netbeheerder met de contractant gesloten betalingsregeling dient de contractant alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige aan de netbeheerder verschuldigde bedragen volledig te voldoen. Over deze bedragen kan geen verzoek tot een betalingsregeling worden ingediend. Komt de contractant zijn verplichtingen inzake de betalingsregeling niet na, dan is hij ten aanzien hiervan zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

**15.10** Ingeval de contractant in verzuim is, is hij een vergoeding voor de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte verschuldigd alsmede de wettelijke rente voor iedere dag dat betaling te laat wordt verricht, onverminderd het bepaalde in artikel 10.

## ARTIKEL 16

### Zekerheidstelling

**16.1** De netbeheerder kan van de contractant zekerheden verlangen in verband met de bedragen die de contractant op grond van deze Algemene Voorwaarden verschuldigd is, zoals een bankgarantie of waarborgsom, tenzij de netbeheerder toepassing geeft aan het bepaalde in lid 2 van dit artikel.

**16.2** De netbeheerder is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van de op grond van deze Algemene Voorwaarden verschuldigde bedragen.

**16.3** De in lid 1 van dit artikel bedoelde zekerheid zal als regel niet hoger zijn dan het bedrag dat de contractant naar het oordeel van de netbeheerder vermoedelijk gemiddeld voor aansluiting en transport en eventuele overige diensten over een periode van zes maanden zal moeten betalen. Een waarborgsom wordt terugbetaald zo spoedig mogelijk nadat de noodzaak tot zekerheidstelling niet meer aanwezig is en in ieder geval uiterlijk zes weken na de eindfactuur bij beëindiging van de aansluit- en transportovereenkomst, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog betaald moet worden.

**16.4** Over de waarborgsom wordt vanaf de datum van ontvangst door de netbeheerder rente vergoed, waarvan het percentage gelijk is aan dat van de wettelijke rente verminderd met 3 procentpunten. Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom.

## ARTIKEL 17

### Aansprakelijkheid

**17.1a** De netbeheerder is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, jegens de contractant aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbreking van het transport van gas echter uitsluitend indien en voor zover:

- ◆ de onderbreking het gevolg is van een aan de netbeheerder toerekenbare tekortkoming en
- ◆ het personenschade betreft als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden en/of zaakschade bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies.

**17.1b** Voor zaakschade geldt een drempelbedrag van Euro 55,- (vijfenvijftig Euro) voor de contractant, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed. Voor personenschade als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden geldt geen drempelbedrag.

**17.2** De netbeheerder is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, voorts aansprakelijk voor schade aan personen of zaken ten gevolge van een gebrekkige aansluiting of een gebrekkig transport dan wel van een onjuist handelen of nalaten in verband met aansluiting en/of transport - niet zijnde een onderbreking van het transport -, doch niet indien de schade het gevolg is van een tekortkoming die de netbeheerder niet kan worden toegerekend.

**17.3** Behoudens ingeval de schade ontstaat als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid van de netbeheerder of diens leidinggevende werknemers, zijn in alle gevallen van vergoeding uitgesloten indirecte schade zoals in ieder geval schade als gevolg van bedrijfsstilstand, als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of bedrijf of als gevolg van winstderving.

**17.4** Indien en voor zover de netbeheerder jegens de contractant in het kader van deze Algemene Voorwaarden tot schadevergoeding verplicht is, komt schade aan personen en/of zaken slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste Euro 910.000,- (negenhonderdtienduizend Euro) per gebeurtenis voor alle contractanten tezamen, met dien verstande dat de vergoeding van schade aan zaken, ongeacht de omvang van het totaal der schade, is beperkt tot ten hoogste Euro 1.400,- (éénuizendvierhonderd Euro) per contractant. Indien het totaal der schaden aan personen en/of zaken meer bedraagt dan Euro 910.000,- (negenhonderdtienduizend Euro), is de netbeheerder niet gehouden meer schadevergoeding te betalen dan dit bedrag, waarbij met inachtneming van het eerder in dit lid genoemde maximum voor schade aan zaken van Euro 1.400,- (éénuizendvierhonderd Euro) de aanspraken van de contractanten naar evenredigheid zullen worden voldaan.

**17.5** Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan aan de netbeheerder te zijn gemeld, tenzij de contractant aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.

**17.6** De aansprakelijkheidsregeling in de vorige leden van dit artikel geldt mede ten aanzien van de neteigenaar en ieder ander gasbedrijf waarmee de netbeheerder ten behoeve van de gasvoorziening samenwerkt, alsmede ten aanzien van personen voor wie de netbeheerder of het andere gasbedrijf aansprakelijk is. Onder "ander gasbedrijf" worden in ieder geval begrepen andere netbeheerders, eigenaren van netten die conform artikel 2a van de Gaswet geen netbeheerder hebben aangewezen, gasproducenten en gasopslagbedrijven.

**17.7** De contractant is aansprakelijk voor alle schade aan enige door de netbeheerder ten

<sup>1)</sup> De netbeheerder kan ten aanzien van contractanten die niet uitsluitend voor huishoudelijk doeleinden over de aansluiting en het transport beschikken, bijvoorbeeld ook invullen: de geldende Aibor (Amsterdam Interbank Offered Rates).

behoefte van de aansluiting en/of het transport in, aan, op, onder of boven het perceel aangebrachte voorziening, tenzij de schade het gevolg is van een tekortkoming die de contractant niet kan worden toegerekend. Indien de contractant schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste of Euro 1.130,- (éénuizendhonderddertig Euro) per contractant en per gebeurtenis.

## ARTIKEL 18

### Klachten en geschillen

**18.1** Indien de contractant een klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van een aansluit- en transportovereenkomst (daaronder niet begrepen de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling), dient hij deze eerst aan de netbeheerder voor te leggen. Onverminderd het bepaalde in artikel 15, lid 5, dient de contractant een klacht voor te leggen binnen acht weken nadat hij het feit waarop de klacht gestoeld is heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken. Het voorleggen van een klacht dient te gebeuren met een brief gericht aan de netbeheerder, die de gronden van de klacht bevat.

De contractant wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht weken na ontvangst van de klacht, door de netbeheerder schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van de netbeheerder naar aanleiding van de klacht en van de conclusies die de netbeheerder daaraan heeft verbonden.

**18.2** Indien een klacht niet naar tevredenheid van beide partijen is opgelost alsmede ingeval van afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling als bedoeld in artikel 15, lid 9, kan het resterende geschil zowel door de contractant als door de netbeheerder worden voorgelegd aan

de Geschillencommissie Energie (en Water<sup>2)</sup> [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) of aan de bevoegde rechter in Nederland.

Uiterlijk drie maanden nadat de klacht aan de netbeheerder is voorgelegd, dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te zijn gemaakt, onverminderd het bepaalde in artikel 10, lid 3.

**18.3** Wanneer de contractant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de netbeheerder aan deze keuze gebonden.

**18.4** Wanneer de netbeheerder een geschil behandeld wil zien, stelt hij de contractant schriftelijk voor het geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie. De netbeheerder kondigt daarbij aan dat hij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de contractant niet binnen vijf weken schriftelijk laat weten in te stemmen met behandeling van het geschil door de Geschillencommissie. Indien de netbeheerder, in het geval de contractant het verzoek heeft afgewezen of niet binnen de termijn van vijf weken heeft geantwoord, het geschil niet binnen twee maanden aanhangig heeft gemaakt bij de bevoegde rechter, kan de contractant het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie.

**18.5** De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het Reglement Geschillencommissie Energie en Water. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een bescheiden vergoeding verschuldigd. Indien de Geschillencommissie oordeelt dat de klacht van de contractant gegrond is, dan moet de netbeheerder de contractant laatstbedoeld bedrag vergoeden.

<sup>2)</sup> Voor contractanten die gas uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van de leverancier afnemen betreft het de Geschillencommissie Energie en Water. Voor andere contractanten betreft het de Geschillencommissie Energie.

---

**ARTIKEL 19****Wijziging van de algemene voorwaarden en het tarievenblad**

**19.1** De Algemene Voorwaarden en het tarievenblad kunnen door de netbeheerder worden gewijzigd. Wijzigingen treden in werking 30 dagen na de dag waarop de wijzigingen zijn bekend gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van in werking treden is vermeld. Wijzigingen van het tarievenblad treden echter in werking tien dagen na de dag waarop de wijzigingen bekend zijn gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van in werking treden is vermeld.

**19.2** Indien een besluit van de Energiekamer van de NMa, op basis waarvan tariefwijzigingen wettelijk worden vastgesteld, op een zodanig tijdstip wordt bekend gemaakt dat de genoemde termijn van aankondiging in redelijkheid niet (meer) in acht genomen kan worden, treden in afwijking van de genoemde termijn de desbetreffende tariefwijzigingen in werking op dezelfde datum als waarop dat besluit in werking treedt. Bekendmaking vindt in die gevallen plaats zonder inachtneming van de genoemde aankondigings-termijn.

**19.3** Als bekendmaking geldt een kennisgeving, geplaatst in één of meer dag- of weekbladen die in het gebied waarin de netbeheerder aansluiting en/of transport verzorgt, verspreid worden, dat de voorwaarden, voorschriften en regelingen zijn gewijzigd en bij de netbeheerder ter inzage liggen en op aanvraag kosteloos verkrijgbaar zijn.

**19.4** Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande aansluit- en transportovereenkomsten.

**19.5** Indien een contractant een wijziging niet wenst te accepteren, kan hij de aansluit- en transportovereenkomst opzeggen met inachtneming van de daartoe gestelde vereisten.

---

**ARTIKEL 20****Slotbepalingen**

**20.1** Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op 1 juli 2011. Met ingang van die datum vervallen de tot dan geldende voorwaarden.

**20.2** Deze Algemene Voorwaarden kunnen worden aangehaald als: "Algemene Voorwaarden voor aansluiting en transport gas voor kleinverbruikers".

## TOELICHTING OP DE ALGEMENE VOORWAARDEN

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. 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 kleinzakelijke klanten door de wet als kleinverbruiker aangemerkt. Bij elektriciteit is bepalend het type aansluiting waarover u beschikt. Bij gas is bepalend de capaciteit van de aansluiting waarover u beschikt. (zie de begripsomschrijving van “contractant” onder artikel 1).

- ◆ de leverancier die energie inkoop 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.)

### 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;

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 tien 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 tien werkdagen vantevoren). (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 twee 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 Energiekamer 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

tweejaar 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 acht weken aan de netbeheerder voorleggen. De netbeheerder zal daarop binnen acht weken reageren. Wordt uw klacht niet naar uw tevredenheid opgelost, dan kunt u naar de Geschillencommissie Energie en Water ([www.geschillencommissie.nl](http://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](http://www.energiekamer.nl).

# KWALITEITSCRITERIA

## als bedoeld in de Algemene Voorwaarden aansluiting en transport gas voor kleinverbruikers

### INLEIDING

Op grond van artikel 12f van de Gaswet stelt de raad van bestuur van de NMa kwaliteitscriteria vast waaraan netbeheerders moeten voldoen met betrekking tot hun dienstverlening. De voor kleinverbruikers relevante bepalingen zijn hieronder weergegeven. Indien de raad van bestuur van de NMa deze bepalingen wijzigt, gelden vanaf het moment van inwerkingtreding de gewijzigde bepalingen. De geldende kwaliteitscriteria zijn te vinden in de Aansluit- en transportvoorwaarden Gas – RNB op [www.energiekamer.nl](http://www.energiekamer.nl).

### Aansluiting- en transportvoorwaarden Gas – RNB per 14-11-2010

## 4 KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING

### 4.1 Service van de regionale netbeheerder aan aangeslotenen

**4.1.1** De regionale netbeheerder stelt al hetgeen redelijkerwijs binnen zijn vermogen ligt in het werk om onderbreking van de transportdienst te voorkomen of, indien een onderbreking van de transportdienst optreedt, deze zo snel mogelijk te verhelpen.

**4.1.2** Service van de regionale netbeheerder jegens kleinverbruikers

**4.1.2.1** De regionale netbeheerder is binnen twee uur na melding door de aangeslotene ter plaatse

indien een storing aan de aansluiting van een aangeslotene is opgetreden.

**4.1.2.2** De regionale netbeheerder handelt correspondentie van een aangeslotene binnen 10 werkdagen af. Indien een oplossing in deze periode niet mogelijk is, ontvangt de aangeslotene binnen 5 werkdagen bericht binnen welke termijn een adequate reactie kan worden verwacht.

**4.1.2.3** De regionale netbeheerder hanteert bij het maken van afspraken met een aangeslotene tijdsblokken van twee uur.

**4.1.2.4** De regionale netbeheerder voert met de aangeslotene overeengekomen werkzaamheden waarmee volgens de planning minder dan 4 uren zijn gemoeid, binnen drie dagen uit indien daarvoor de transportdienst aan andere aangeslotenen niet hoeft te worden onderbroken. Indien de transportdienst aan andere aangeslotenen wel moet worden onderbroken, bedraagt deze termijn maximaal 10 werkdagen. Voor werkzaamheden waarmee volgens de planning meer dan 4 uren zijn gemoeid, bedraagt de termijn waarop de werkzaamheden aanvangen maximaal 10 werkdagen.

**4.1.2.5** Voor het uitvoeren van in pandige werkzaamheden op verzoek van de regionale netbeheerder, maakt de regionale netbeheerder tenminste vijf werkdagen van tevoren schriftelijk of telefonisch een afspraak met de aangeslotene.

**4.1.2.6** De regionale netbeheerder stelt de aangeslotene tenminste drie werkdagen van tevoren

op de hoogte van door hem geplande werkzaamheden waarbij de transportdienst bij de aangeslotene moet worden onderbroken.

## **4.2 Compensatie bij ernstige storingen**

**4.2.1** De regionale netbeheerder betaalt, onverminderd het bepaalde in 4.2.2, aan aangeslotenen op zijn net bij wie de transportdienst langer dan 4 uur ten gevolge van een storing is onderbroken, bij de eerstvolgende jaar- respectievelijk maand-afrekening een compensatievergoeding ter hoogte van het hieronder genoemde bedrag:

- a per aansluiting van een kleinverbruiker bedraagt de compensatievergoeding per onderbreking € 35,-;
- b per aansluiting van een grootverbruiker bedraagt de compensatievergoeding per onderbreking € 910,-.

**4.2.2** De in 4.2.1 genoemde verplichting geldt niet, wanneer een onderbreking van de transportdienst het gevolg is van een afschakeling van belasting op verzoek van de netbeheerder van het landelijk gastransportnet.

**4.2.3** De in 4.2.1 genoemde verplichting geldt eveneens voor een netbeheerder ten aanzien van een aangeslotene op een net van een andere netbeheerder indien de onderbreking van de transportdienst bij de desbetreffende aangeslotene zijn oorsprong vindt in het gastransportnet van de eerstbedoelde netbeheerder.

**4.2.4** De genoemde termijn van 4 uur vangt voor alle door de onderbreking van de transportdienst getroffen aangeslotenen aan op het moment dat de regionale netbeheerder de eerste melding van die onderbreking ontvangt of, indien dat eerder is, het moment van vaststelling van de onderbreking door de netbeheerder.