

ADVIES 2016-02 WARMTEWET
uitgebracht door:
Stichting Huurdersbelang Ons Huis

8 mei 2016

Hoofdstuk 1

Inleiding

Op 16 juni 2014 gaf Ons Huis de betreffende huurders bericht dat er wat veranderd was bij de warmtelevering door de invoering van de warmtewet per 1 januari van dat jaar. Het had zo'n 10 jaar gevegd in Den Haag om van de eerste schets tot wet te komen waarvan één van de bedoelingen was, de huurders die warmte afnamen via bv. een stadsverwarmingsnet, waarop geen concurrente mogelijk is, te beschermen tegen te hoge warmtekosten. Voor die huurders betekende dat de jaarlijkse afrekening op een iets andere manier tot stand kwam. De afrekenposten werden de prijs voor de geleverde warmte gemeten in GJ en daarboven een gemaximeerd bedrag voor de overige kosten. De prijzen voor een GJ en het maximale bedrag worden jaarlijks door de ACM vastgesteld.

Ons Huis belevt in totaal 658 woningen warmte voor de verwarming en tapwater. In 318 gevallen betreft het een stadsverwarmingssituatie (alleen op de Wesselerbrink in 3 complexen), de overige 342 woningen hebben een blokverwarming met een gasketel. Met name in deze groep is van de meerderheid (278), waarvan de warmteverdeling wordt bepaald door ISTA het totaalverbruik niet bekend bij Ons Huis, waardoor een op zich belangrijke vergelijkingsbron tussen systemen niet optimaal benut wordt.

Hoofdstuk 2

De invoering door Ons Huis

In de brief van 16 juni schrijft Ons Huis:

"

... is Ons Huis volgens de Warmtewet een energieleverancier. Dat betekent dat wij, ... , met u een leveringsovereenkomst aangaan.

*In uw huurovereenkomst met Ons Huis ligt al vast dat u een voorschot op de stookkosten aan ons betaalt en dat wij deze jaarlijks met u afrekenen. Er komt **dus** geen aparte leveringsovereenkomst die u moet ondertekenen.*

"

De logica achter het hier vet gemaakte 'dus' ontgaat ons, tenzij de leveringsovereenkomst alleen inhoudt de manier van bevoorschotting en afrekenen. Er zijn o.i. ook in juridische zin degelijk kanttekeningen te maken bij deze constructie: Via de huurovereenkomst heeft Ons Huis de status van verhuurder waarvoor een bepaald juridisch regiem geldt. Via de leveringsovereenkomst is zij daarentegen leverancier en deze heeft een andere pet op als een verhuurder: er geldt dan een ander juridisch regiem.

Naast de verder dus onzichtbare leveringsovereenkomst is er een stuk met de Algemene Voorwaarden Warmtelevering beschikbaar. Ons Huis heeft er voor gekozen dat stuk via haar site aan te bieden (of een papieren exemplaar telefonisch aan te vragen). Inmiddels is daarvan per februari 2016 een nieuwe versie verschenen, waarbij wij ons wel afvragen hoeveel percent van de betrokken huurders hiervan op de hoogte is. Wij schatten dat zeer laag in en menen dat Ons Huis de zorg heeft het vernieuwen bij de betrokken huurders bekend te maken. Wel staat ook nog in deze versie dat er bij het aangaan van de Overeenkomst een exemplaar van de Algemene Voorwaarden een

Tarievenblad verstrekt zal worden, wat dus weer haaks staat op de brief van juni 2014.

Voor ons een reden tot volgende adviezen:

Advies 2016-02-01

Aan elke huurder, die het betreft, wordt een exemplaar van de Algemene leveringsvoorwaarden uitgereikt. Indien er een nieuwe versie verschijnt, wordt elke betreffende huurder hiervan tenminste schriftelijk op de hoogte gebracht.

Advies 2016-02-02

Er wordt een aparte, specifieke leveringsovereenkomst warmtelevering opgesteld die elke betreffende huurder ter hand gesteld wordt.

Hierbij is nog op te merken dat in de aangepaste Algemene Voorwaarden 2016 deze als onderdeel van de Leveringsovereenkomst worden gedefinieerd (art. 1,7^{de} ingang), met andere woorden zij maken nu onderdeel uit van de huurovereenkomst, een ons inziens curieuze constructie. Overigens is het daar genoemde tarievenblad mogelijk alleen op de site gezet, maar de zoekterm 'tarievenblad' levert geen hit op.

Advies 2016-02-03

Op de site van Ons Huis wordt een complete set van warmteleveringsdocumenten goed opzoekbaar geplaatst.

Advies 2016-02-04

Een wijziging in de Algemene Voorwaarden wordt door Ons Huis actief gecommuniceerd met de betreffende huurders. Die plicht op te nemen in art. 22 (versie febr. 2016).

Hoofdstuk 3

De Algemene Voorwaarden

Een nieuwe versie van de Algemene Voorwaarden is op 8 febr.2016 opgesteld en gaat in op 1 maart 2016. We bespreken hier deze tweede versie.

In **artikel 1** – Definities en toepassingen – zou een nummering van onderdelen, zoals in de eerste versie, de leesbaarheid bepaald vergroten. De indruk is dat de tekst niet is aangepast zoals het lijkt bij lezing van de vierde definitie:

"

Leverancier: [naam bedrijf] gevestigd te [plaats].

"

Overeenkomst: Onder Advies 2016-02-02 is hierover al het e.e.a. opgemerkt.

Bij de definities zijn 7 definities uit de eerste versie niet meer opgenomen terwijl er 3 nieuwe zijn toegevoegd.

Artikel 2 uit de oude versie is verwerkt in versie 2 art. 1 maar zwakker geformuleerd. In de eerste versie zijn alle overeenkomsten waarop deze Leveringsvoorwaarden van toepassing zijn onderworpen aan het Nederlands recht, in versie 2 alleen op de Overeenkomst. Hoewel de koppeling met de definities van Overeenkomst als een uitbreiding gezien kan worden, werkt dit wel een zekere onhelderheid in de hand, en dat moet niet in een goede overeenkomst.

Artikel 2.f regelt dat de leverancier een aanvraag van een aansluiting kan weigeren als er nog een opeisbare vordering is. Het lijkt ons een verkeerd gebruik van zo'n aanvraag als pressiemiddel voor incasso. Ook het laatste deel van dit artikel, waarbij zelfs het afsluiten genoemd wordt, als er een bepaling uit de Algemene voorwaarden niet wordt nagekomen.

Artikel 4 maakt het voor een Verbruiker onder meer onmogelijk bezwaar te hebben tegen het leggen van leidingen etc. in zijn perceel.

In **Artikel 5 lid 2** is het (taalkundig) onduidelijk op wie de verwijzing 'hij' betrekking heeft, verwijzing naar zowel Verbruiker als Leverancier is mogelijk.

Artikel 6 lid 1 eerste zin is overbodig en dus nietszeggend. Waar in lid 2 wordt gesproken over "indien in de overeenkomst staat ..." is dat wel merkwaardig, omdat die overeenkomst met de andere stukken onderdeel uitmaken van de huurovereenkomst en het 'indien' dus op een andere plek valt na te lezen.

Artikel 7 – Aard van de levering – bepaalt onder andere dat de minimale en maximale temperatuur en het kwaliteitsniveau wordt vastgelegd in de Leveringsovereenkomst. Dat zou dus, volgens de meer genoemde brief van Ons Huis, in de huurovereenkomst opgenomen moeten zijn, wat nu absoluut niet het geval is. In lid 4 van dit artikel wordt vermeld dat de temperatuur van koelwater minimaal 18°C bedraagt. Het vermoeden is dat hier sprake moet zijn van maximaal 18°C.

In **Artikel 8** wordt gesproken over een vereist kwaliteitsniveau. Onduidelijk is wat deze term inhoudt, wordt ook niet gedefinieerd in art. 1. Ons lijkt wat dat betreft alleen de temperatuur van het inkomende water van belang. Het artikel 8 verwijst bij een storing naar de compensatieregeling die in de leveringsovereenkomst is opgenomen. Weer verwijzend naar de brief van juni 2016 is die er dus niet, dus een zoveelste reden om die stukken niet in elkaar te vlechten.

In **Artikel 9** wordt verwezen naar de Warmteregeling. Het komt ons nuttig voor dit document als bijlage bij de Overeenkomst te verstrekken aan Gebruiker.

Artikel 14 regelt dat de tarieven op de site van de Leverancier staan. Het verdient aanbeveling om dat goed 'doorzoekbaar' te maken, bv. via de zoekterm 'tarieven'. Hierbij zij opgemerkt dat nu niet de tarieven als zodanig, maar de maximaal mogelijke worden vermeld.

Artikel 16 zekerheden bepaalt dat Leverancier een waarborgsom kan verlangen van maximaal een half jaar verbruik. Dat lijkt ons aan de erg hoge kant. Een lichtpuntje is dat hierover rente en wel de (wettelijke rente – 3)% gehanteerd moet worden, die op dit moment ruim 8% is. Een rentevergoeding van 5% is voor de Leverancier erg nadelig, voor de verbruiker gunstig.

In **Artikel 17** – Niet tijdige betaling zal van toepassing kunnen zijn bij gebruikers die in financieel zwaar weer verkeren. Wij missen een verwijzing naar art. 3 lid b van de Warmteregeling.

Artikel 18.1 derde alinea na het woordje 'waardoor' invoegen 'de omvang van'.

Artikel 22 staat de leverancier toe de Algemene Voorwaarden eenzijdig en zonder overleg te wijzigen. Deze regel is minimaal in strijd met de geest van de Overlegwet. Artikel 5a van deze wet stelt dat een beleidswijziging servicekosten instemming nodig heeft van de huurdersorganisatie.

We merken in dit verband nog wel op dat bij de bespreking van de Algemene Voorwaarden op 25 febr. 2014 met de toenmalige Huurdersorganisatie dat Ons Huis zich op het standpunt heeft gesteld dat deze voorwaarden onder de adviesplicht zouden vallen. Het genoemde art. 5a WOHV bepaalt anders.

Artikel 23.2 regelt dat indien Leverancier rechten en verplichtingen aan een derde wenst over te dragen, daarvoor de verbruiker toestemming dient te verlenen. Wij merken op dat een zwaardere eis is dan de 70%-regel die nu gehanteerd wordt bij een geplande renovatie van het complex waarbij de warmtelevering bij een externe partij ondergebracht gaat worden.

Advies 2016-02-05

Wijzigingen in de Algemene Leveringsvoorwaarden en de hieraan gekoppelde andere overeenkomsten en documenten worden aan de Huurdersorganisatie voorgelegd die hierop instemmingsrecht heeft. Tot dan heeft de (nieuwe) Algemene Leveringsvoorwaarden geen juridische status.
--

Advies 2016-02-06

De Algemene Voorwaarden worden nog eens goed bekeken en waar nodig aangepast waarbij rekening gehouden wordt met de opmerkingen binnen dit hoofdstuk.

Hoofdstuk 4

De facturering

In de meer genoemde brief schrijft Ons Huis over de kosten: "Ons uitgangspunt blijft dat alleen de werkelijk gemaakte onkosten worden doorberekend". De ACM heeft bepaald dat er drie kostensoorten in rekening gebracht mogen worden:

- Verbruikte warmte (in GJ gemeten);
- Kosten ter beschikking stellen warmtewisselaar;
- Kosten meting warmteverbruik.

In 2014 en 2015 zijn volgende kostenposten opgevoerd (als concreet voorbeeld hierbij complex 29):

1. Verwarming;
2. Verbruik;
3. Warmtelevering;
 - (a) Afschrijving groot onderhoud;
 - (b) Onderhoudscontract Geas;
 - (c) Onderhoudskosten Geas;
 - (d) Vastrecht water;
 - (e) Administratiekosten;
 - (f) Storingscompensatie;
4. Afschrijving doprimometers.

Daarbij zijn enkele posten die nadere aandacht vergen: ad 1 en 2 leveren op zich geen rekenkundige problemen, wel is het inmiddels bekend dat het warmtetransport gepaard gaat met zeer grote verliezen. In complex 29 bijvoorbeeld is door Ons Huis

al een transportverlies van 65% gemeld, wat betekent dat in elk flat per jaar alleen al voor het tapwater rond de €1000 verlies optreedt, voor verwarming rond het dubbele. Wij zijn wel van mening dat Ons Huis in dit geval het verwijt treft hieraan in technische zin onvoldoende zorg te besteden om de kosten voor de huurders zo laag mogelijk te houden. Wij menen dat de huurders in dit geval gecompenseerd dienen te worden.

Advies 2016-02-07

Daar waar in 'centraal verwarmde' complexen (te) grote warmteverliezen optreden door slecht geïsoleerde leidingen, moet het verlies gekwantificeerd worden en dienen de bewoners hiervoor gecompenseerd te worden.

Ten aanzien van punt 3 – Warmtelevering is op te merken dat op dit moment de kosten moeilijk te vergelijken zijn over de jaren, ideaal zou zijn dat de vaste kosten niet elk jaar een geheel ander beeld geven. Dat is nu wel het geval. In complex 29 flat B bijvoorbeeld is de post Kosten warmtewisselaar 2014: €44,38 en in 2015: €17,72, terwijl het toch logisch zou zijn dat de kosten van zo'n apparaat constant zijn. Bij navraag naar de specificatie van de prijzen komt er geen of geen bevredigend antwoord, ook niet na lang wachten. Het leidt tot:

Advies 2016-02-08

Er wordt een systeem opgezet waarbij een meer constante prijs voor de vaste kosten wordt verkregen die ook helder en snel naar de verbruiker gecommuniceerd kan worden. Daar waar in enig jaar veel meerkosten zijn, bijvoorbeeld door reparaties, worden die apart gespecificeerd.

Ook contract- en onderhoudskosten Geas verschillen sterk, ook als we rekening houden met gelijke onderhoudskosten. Als voorbeeld weer complex 29 flat A: In 2014: €2486; in 2015: €741. Aan de hand van die gegevens krijgen we wel de sterke indruk dat er in 2014 teveel gefactureerd is.

Advies 2016-02-09

Onderhoudskosten en contracten worden aan de afnemers helder(der dan nu) toegelicht.

Bij de post 3.e: administratiekosten vragen we ons af of die ook in het pakket zit dat de ACM als 'declarabel' beschouwt. De enige grond hiertoe zien wij in de omstandigheid dat de warmtelevering tot de servicekosten horen waarvoor een (standaard)

administratieve vergoeding mogelijk is. In dit geval gaan we te rade bij de Huurcommissie, die in haar beleidsboek servicekosten 2016 vermeldt:

”

Over de warmtelevering (gas, olie of een andere brandstof) bedraagt de maximaal toegestane vergoeding 2%. Als de verhuurder de meting en verdeling van deze kosten uitbested, bedraagt de maximale vergoeding 1%. Over alle overige kostenposten bedraagt de vergoeding maximaal 5%. Deze percentages zijn inclusief eventuele BTW. Het minimumbedrag aan administratiekosten bedraagt €7,50 per afrekening per woonruimte.

”

In 2014 en 2015 is hiervoor een stelpost van €30 per woning gerekend, dus €2400 per flat met 80 woningen. Kijken we naar de administratievergoeding dan bedraagt die, als voorbeeld, volgens de regels van de Huurcommissie voor flat A complex 29 over 2015:

Warmtelevering $€52.578 \times 1\% = €526$ Overige kosten: $€1.432 \times 5\% = €72$ Adm. vergoeding €597 wat per woning neerkomt op €7,46, wat in schril contrast staat met de geïnde €30.

Ook op post 3.f: Storingscompensatie zijn bezwaren te formuleren. Zoals bekend wordt er gecompenseerd bij een storing in de warmtelevering (hoewel dat vorig jaar niet gedaan is bij een storing van > 4 uur). Nu wordt elke huurder voor €9 aangeslagen voor storingscompensatie, dat wil zeggen hij betaalt en vormt (wellicht) een fonds, waaruit een compensatie bij een toekomstige storing betaald wordt, anders gezegd hij betaalt de compensatie zelf, dat heet een sigaar uit eigen doos. Deze zaken leiden tot

Advies 2016-02-10

Omdat betreffende huurders over 2014 en 2015 teveel betaald hebben aan administratiekosten en onterecht hebben bijgedragen aan storingscompensatie, wordt het teveel betaalde aan hen uitgekeerd als een correctie op de afrekening.

Einde advies.