

- ling), dient hij deze eerst aan Wolter & Dros voor te leggen. Onverminderd het bepaalde in artikel 10, lid 6, dient de Afnemer een klacht voor te leggen binnen 8 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 Wolter & Dros, die de gronden van de klacht bevat. De Afnemer wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht weken na ontvangst van de klacht, door Wolter & Dros schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van Wolter & Dros naar aanleiding van de klacht en van de conclusies die Wolter & Dros daaraan heeft verbonden.
- Indien een klacht niet naar tevredenheid van beide partijen is opgelost alsmede ingeval van afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling als bedoeld in artikel 11, lid 4, kan het resterende geschil zowel door de Afnemer als door Wolter & Dros worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Energie ([www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)) of aan de bevoegde rechter in Nederland.
  - Wanneer de Afnemer ervoor kiest een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie, dan is Wolter & Dros aan deze keuze gebonden zodra Wolter & Dros met het indienen van een verzoek tot behandeling door de Geschillencommissie bekend is. Een geschil dient schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te zijn gemaakt uiterlijk drie maanden nadat de klacht aan Wolter & Dros is voorgelegd. Voor gevallen als bedoeld in artikel 7 lid 5 geldt een termijn van tien kalenderdagen.
  - Wanneer bij Wolter & Dros de wens bestaat het initiatief te nemen een geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie, dan stelt hij de Afnemer schriftelijk voor het geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie. Wolter & Dros kondigt daarbij aan dat hij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de Afnemer niet binnen vijf weken schriftelijk laat weten in te stemmen met behandeling van het geschil door de Geschillencommissie. Indien Wolter & Dros, in het geval de Afnemer 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 aanvrager/gebruiker het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie.
  - De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het Reglement Geschillencommissie Energie. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. Indien de Geschillencommissie oordeelt dat de klacht gegrond is, dan moet Wolter & Dros de Afnemer laatstbedoeld bedrag vergoeden.

#### Artikel 15 Wijzigingen van de voorwaarden en tarieven

- Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Wolter & Dros worden gewijzigd. Wijzigingen van de voorwaarden worden tenminste tien kalenderdagen vóór inwerkingtreding bekend gemaakt. Wijzigingen treden in werking op de in de bekendmaking vermelde datum.
- Indien in enig jaar een of meer besluiten van de Autoriteit Consument en Markt (ACM), die mede van belang zijn bij het vaststellen van de tarieven door Wolter & Dros, in werking

- treden of bekendgemaakt worden op een zodanig tijdstip, dat bekendmaking door Wolter & Dros niet op of voor 1 januari van het betreffende jaar kan geschieden, treden in afwijking van het eerste lid tariefwijzigingen van Wolter & Dros in werking op het moment dat het besluit van de ACM van kracht wordt, tenzij in de bekendmaking door Wolter & Dros, voor zover wettelijk toegestaan, een latere datum van in werking treden is vermeld.
- Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving geplaatst op de internetsite van Wolter & Dros, dat de voorwaarden, voorschriften en regelingen zijn gewijzigd en bij Wolter & Dros ter inzage liggen en aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar zijn.
  - Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten. Indien een gebruiker een wijziging niet wenst te accepteren, kan hij de overeenkomst opzeggen overeenkomstig het bepaalde in artikel 5 lid 2 van deze algemene voorwaarden.

#### Artikel 16. Slotbepalingen

- De toepasselijkheid van Voorwaarden van de Afnemer wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Indien op een bepaling van deze Leveringsovereenkomst geen beroep kan worden gedaan wegens strijdigheid van deze bepaling met de redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarende karakter ervan, zal aan de bepaling een zoveel mogelijke gelijke betekenis worden gehecht, in die zin dat daarop dan wel een beroep kan worden gedaan.
- Alle overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan Nederlands recht.
- De Afnemer verleent toestemming en medewerking aan Wolter & Dros om alle informatie –waaronder meetgegevens– die benodigd is voor de uitvoering en de naleving van de Leveringsovereenkomst bij derden op te vragen.
- Wolter & Dros zal de gegevens die hem door de Afnemer als vertrouwelijk zijn verstrekt en de gegevens waarvan Wolter & Dros redelijkerwijs moet vermoeden dat zij een vertrouwelijk karakter hebben, geheim houden.

Ingenieursbureau Wolter & Dros B.V.  
Amsterdamsweg 53, 3812 RP Amersfoort  
Postbus 47, 3800 AA Amersfoort  
Telefoon : 033 - 467 15 11  
[www.wolterendros.nl](http://www.wolterendros.nl)

## Algemene Voorwaarden Levering warmte, koude en/of tapwater.

### Artikel 1. Begripsomschrijvingen en toepasselijkheid

- In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:
  - Aansluiting:** Het deel van de Energievoorziening dat zich bevindt binnen het Perceel van de Afnemer. Indien de Energievoorziening zich in zijn geheel binnen het Perceel van de Afnemer bevindt kan voor Aansluiting worden gelezen: de Energievoorziening.
  - Aansluitvoorwaarden:** De op de Aansluiting van toepassing zijnde 'Algemene Aansluitvoorwaarden levering warmte, koude en/of tapwater'.
  - Afnemer:** De natuurlijke persoon of de rechtspersoon die met Wolter & Dros een Leveringsovereenkomst heeft afgesloten voor de Levering van warmte, koude en/of tapwater.
  - Binneninstallatie:** De in een Perceel aanwezige installaties, bestemd voor verwarming, koeling en/of tapwater, waaraan warmte, koude en/of tapwater wordt geleverd, één en ander met inbegrip van de nodige meet- en regelinstrumenten, te rekenen vanaf de Aansluiting.
  - Energievoorziening:** De gehele installatie waarmee warmte, koude en/of tapwater worden geproduceerd, gedistribueerd en geleverd, eindigend op het Leveringspunt.
  - Levering:** De levering respectievelijk het ter beschikking stellen van warmte, koude en/of tapwater.
  - Leveringsovereenkomst:** De overeenkomst tot Levering tussen Afnemer en Wolter & Dros.
  - Leveringspunt:** Het punt waarop de Binneninstallatie wordt aangesloten op de Energievoorziening en waar de feitelijke Levering plaatsvindt.
  - Meetinrichting:** De apparatuur van Wolter & Dros bestemd voor het vaststellen van de omvang van de Levering en overige voor de afrekening door de Wolter & Dros nodig geachte gegevens.
  - Perceel:** Elke roerende of onroerende zaak, gedeelte of samenstelling daarvan, ten behoeve waarvan een Aansluiting tot stand is gekomen of zal komen, één en ander ter beoordeling van Wolter & Dros.
  - Wolter & Dros:** Ingenieursbureau Wolter & Dros B.V. of een aan Ingenieursbureau Wolter & Dros B.V. gelieerde rechtspersoon.
- De Algemene Voorwaarden maken deel uit van de Leveringsovereenkomst. In geval van een tegenstrijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en de Leveringsovereenkomst, prevaleert de Leveringsovereenkomst.
- Naast de Algemene Voorwaarden zijn de Aansluitvoorwaarden van toepassing op de Aansluiting en de Binneninstallatie.
- Afwijkingen op de Algemene Voorwaarden dienen schriftelijk tussen de Afnemer en Wolter & Dros te zijn overeengekomen en vastgelegd.

### Artikel 1. Gebruik Perceel

- De Afnemer staat toe dat de Aansluiting zich in, aan, op, onder of boven zijn Perceel bevindt en verleent de nodige medewerking tot het uitvoeren van werkzaamheden aan de Aansluiting. De Afnemer verleent aan personen met een door Wolter & Dros uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging, te allen tijde toegang tot de Aansluiting, zoveel mogelijk na voorafgaande mededeling aan en zoveel mogelijk in overleg met de Afnemer. Wolter & Dros vergoedt aan de Afnemer geen kosten voor het gebruik van het Perceel en de verleende medewerking.
- Het bouwkundig onderhoud aan de gedeeltes van het Perceel waarin zich delen van de Aansluiting bevinden wordt uitgevoerd door of namens de Afnemer en is voor rekening van de Afnemer.

- De Aansluiting moet goed bereikbaar blijven. Indien de Aansluiting van een gedeelte daarvan niet goed bereikbaar is geworden door het handelen of nalaten van de Afnemer, heeft Wolter & Dros, na aanmaning, het recht op kosten van de Afnemer de belemmeringen weg te nemen, wijzigingen in de Aansluiting aan te brengen, of een geheel nieuwe Aansluiting tot stand te brengen.
- Wolter & Dros is bevoegd de Aansluiting mede ten behoeve van Levering aan derden te gebruiken. Indien de Leveringsovereenkomst wordt beëindigd zal Wolter & Dros de Aansluiting nog mogelijk gebruiken voor de Levering aan derden. De Afnemer waarborgt in dat geval het ongestoord toegang tot en gebruik van de Aansluiting.
- Indien in verband met de Aansluiting een zakelijk recht is gevestigd, zullen de rechten en verplichtingen van beide partijen mede worden beheerd door de bepalingen van de zakelijk recht overeenkomst. Ingeval van tegenstrijdigheid tussen de zakelijk recht overeenkomst en de Algemene Voorwaarden, prevaleert de zakelijk recht overeenkomst.
- Indien de Aansluiting structureel buiten gebruik is zal Wolter & Dros deze verwijderen en het Perceel zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat terugbrengen.
- Indien de Afnemer geen eigenaar is van het Perceel, staat hij ervoor in dat de eigenaar akkoord gaat met en meewerkt aan de nakoming van de verplichtingen van de Afnemer ingevolge dit artikel. Wolter & Dros kan verlangen dat de Afnemer een schriftelijke verklaring van de eigenaar overlegt.

### Artikel 2. Aansluiting

- De Aansluiting wordt uitsluitend door of namens Wolter & Dros onderhouden, gecontroleerd, vervangen, verplaatst, uitgebreid, gewijzigd en weggenomen. Zonder uitdrukkelijke toestemming van Wolter & Dros is het niet toegestaan werkzaamheden te verrichten aan de Aansluiting of de Aansluiting te gebruiken voor andere doeleinden dan de Levering, zoals aarding.
- Het vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen en wegnemen van de Aansluiting is voor rekening van Afnemer indien:
  - dit geschiedt op zijn verzoek;
  - dit het gevolg is van zijn handelen of nalaten ten gevolge van omstandigheden die hem redelijkerwijs zijn toe te rekenen;
  - dit het gevolg is van beëindiging van de Leveringsovereenkomst op grond van artikel 7.4 sub d.
- Verzegelingen, die door of namens Wolter & Dros zijn aangebracht op onderdelen van de Aansluiting mogen niet zonder uitdrukkelijke toestemming van Wolter & Dros worden geschonden of verbroken. De Afnemer stelt Wolter & Dros zo spoedig mogelijk op de hoogte van eventuele schending of verbreking van verzegelingen.
- Wolter & Dros zorgt ervoor dat de Energievoorziening steeds in goede staat van onderhoud verkeert. Wolter & Dros herstelt lekkages in of gebreken aan de Energievoorziening binnen een zo kort mogelijke termijn. Wolter & Dros zorgt ervoor dat de Energievoorziening steeds voldoet aan alle toepasselijke wettelijke bepalingen, waaronder vergunningeisen.
- De Afnemer stelt Wolter & Dros zo spoedig mogelijk op de hoogte van door hem waargenomen of vermoede schade, lekkage, gebreken in of aan de Aansluiting. De Afnemer voorkomt, voor zover dat redelijkerwijs in zijn vermogen ligt, dat schade aan de Aansluiting of gevaar voor personen kan ontstaan.

- De Afnemer vrijwaart Wolter & Dros ter zake van eventuele aanspraken van derden op de Aansluiting in verband met een vermeende vordering van die derde(n) op de Afnemer.

### Artikel 3. Binneninstallatie

- De Afnemer zorgt ervoor dat de Binneninstallatie steeds in goede staat van onderhoud verkeert. De Afnemer is verplicht lekkages in of gebreken aan de Binneninstallatie binnen een zo kort mogelijke termijn te (laten) herstellen. De Afnemer zorgt ervoor dat de Binneninstallatie steeds voldoet aan de Aansluitvoorwaarden.
- Het aftappen en vullen van de Binneninstallatie met water uit de Energievoorziening moet plaatsvinden volgens de voorschriften van Wolter & Dros. Indien de voorschriften van Wolter & Dros niet worden opgevolgd is Wolter & Dros gerechtigd de kosten van verloren gegaan water bij de Afnemer in rekening te brengen.

### Artikel 4. Leveringsovereenkomst

- Levering geschiedt uit hoofde van een Leveringsovereenkomst. Als regel wordt tussen Wolter & Dros en de Afnemer een schriftelijke Leveringsovereenkomst aangegaan. De Leveringsovereenkomst kan bestaan uit een door beide partijen getekende aanbieding, een ondertekend formulier of een op andere schriftelijke wijze door de Afnemer geaccepteerde aanbieding van Wolter & Dros. Indien geen schriftelijke Leveringsovereenkomst bestaat komt de Leveringsovereenkomst tot stand doordat de Afnemer feitelijk warmte, koude en/of tapwater afneemt.
- De Leveringsovereenkomst gaat in op de datum van ondertekening. Indien geen schriftelijke Leveringsovereenkomst bestaat wordt de Leveringsovereenkomst geacht te zijn ingegaan op de datum waarop de Afnemer voor het eerst feitelijk warmte, koude en/of tapwater heeft afgenomen. Deze datum wordt door Wolter & Dros vastgesteld.
- Indien de Leveringsovereenkomst met twee of meer Afnemers wordt aangegaan, kan Wolter & Dros hoofdelijke verbondenheid tot nakoming van de Leveringsovereenkomst verlangen.
- De Leveringsovereenkomst blijft van kracht indien de rechtsvorm van Wolter & Dros wordt omgezet in een andere rechtsvorm en indien Wolter & Dros zijn onderneming en/of het eigendom van de Energievoorziening overdraagt aan een andere rechtspersoon.

### Artikel 5. Beëindigen Leveringsovereenkomst

- De Leveringsovereenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij anders is overeengekomen.
- Zowel de Afnemer als Wolter & Dros kunnen de overeenkomst tot levering opzeggen. Opzegging door de Afnemer dient schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 30 dagen te geschieden, tenzij Wolter & Dros een andere wijze en/of termijn van opzegging aanvaardt of met de Afnemer is overeengekomen. Opzegging door Wolter & Dros dient gemotiveerd en schriftelijk te geschieden en is slechts mogelijk in geval van zwaarwichtige belangen en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal negentig dagen.
- De Afnemer dient Wolter & Dros binnen de opzegtermijn in de gelegenheid te stellen de voor de beëindiging van de Leveringsovereenkomst noodzakelijke handelingen te verrichten. De Afnemer blijft gebonden aan hetgeen in of krachtens de Leveringsovereenkomst en de Algemene Voorwaarden is

bepaald totdat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.

#### Artikel 6. Levering en afname

- De Levering vindt plaats door de terbeschikkingstelling van water waaraan de Binneninstallatie warmte onttrekt (levering van warmte) dan wel toevoert (levering van koude). De Afnemer wordt geacht de door hem afgenomen warmte, koude en/of tapwater te hebben gekocht.
- De Afnemer neemt de warmte, koude en/of tapwater die hij binnen zijn Perceel nodig heeft exclusief af bij Wolter & Dros behalve:
  - in geval Wolter & Dros de benodigde capaciteit, hoeveelheid of kwaliteit niet kan leveren en niet binnen voor de Afnemer aanvaardbare termijn kan gaan leveren;
  - in geval de Levering wordt onderbroken of beperkt;
  - in geval van overmacht aan de zijde van de Afnemer.
- De Afnemer mag zonder schriftelijke toestemming van Wolter & Dros de geleverde warmte, koude en/of tapwater niet anders gebruiken dan ten behoeve van het eigen Perceel. Wolter & Dros zal deze toestemming in redelijkheid niet onthouden, en kan aan toestemming voorwaarden verbinden.

#### Artikel 7. Beperking of onderbreking Levering

- Wolter & Dros zorgt voor de continuïteit van de Levering. Indien zich storingen of omstandigheden voordoen waardoor de Levering wordt of moet worden onderbroken zal Wolter & Dros het redelijkerwijs mogelijke doen om op de kortst mogelijke termijn de Levering te hervatten.
- Wolter & Dros kan, indien dit naar zijn oordeel noodzakelijk of gewenst is, de Levering gedurende een zo kort mogelijke tijd beperken of onderbreken in het belang van de veiligheid of ter voorkoming van schade -zo mogelijk na voorafgaande waarschuwing.
- Wolter & Dros kan, indien dit naar zijn oordeel noodzakelijk of gewenst is, de Levering gedurende een zo kort mogelijke tijd beperken of onderbreken voor de uitvoering van onderhoud of andere werkzaamheden. Het tijdstip en duur van de beperking of de onderbreking worden door Wolter & Dros bepaald in overleg met de Afnemer.
- Wolter & Dros is bevoegd na voorafgaande waarschuwing -tenzij dit in het belang van de veiligheid redelijkerwijs niet mogelijk is- de Levering te onderbreken indien en zolang in enig opzicht de Leveringsovereenkomst, deze Algemene Voorwaarden of de op grond van deze voorwaarden van toepassing zijnde voorschriften en regelingen niet zijn of worden nagekomen. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:
  - de Binneninstallatie niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de Aansluitvoorwaarden;
  - de Afnemer dan wel de Binneninstallatie hinder veroorzaakt in of schade toebrengt aan de Energievoorziening of de Levering aan derden;
  - de Afnemer overeenkomstig het bepaalde in artikel 11 van deze Algemene Voorwaarden in verzuim is een opeisbare vordering, die Wolter & Dros op hem heeft, te voldoen, mits er voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de verbintenis van Wolter & Dros om de onderbreking te rechtvaardigen.
  - de Afnemer een geldende betalingsregeling niet nakomt.Wolter & Dros zal overigens slechts gebruik maken van deze bevoegdheid indien en voor

zover de niet-nakoming van zijn verplichtingen door de Afnemer dat rechtvaardigt.

- Van de bevoegdheid van Wolter & Dros om de levering te onderbreken op grond van het bepaalde in het vorige lid onder c zal Wolter & Dros geen gebruik maken als de verbruiker binnen tien kalenderdagen na de afwijzing als bedoeld in artikel 11 lid 4 zich in verband met deze afwijzing heeft gewend tot de geschillencommissie als bedoeld in artikel 14 overeenkomstig de daarvoor geldende regeling in het reglement van deze commissie.
- De in lid 4 bedoelde maatregelen worden pas ongedaan gemaakt nadat de redenen daarvoor zijn weggenomen en de kosten van deze maatregelen en van het ongedaan maken ervan, alsmede van eventueel door Wolter & Dros in verband hiermee geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan het ongedaan maken van de maatregelen kan Wolter & Dros nadere voorwaarden verbinden.
- Het gebruik door Wolter & Dros van zijn bevoegdheden als bedoeld in dit artikel kan niet leiden tot aansprakelijkheid van Wolter & Dros voor eventueel daaruit ontstane schade.

#### Artikel 8. Meetinrichting

- De hoeveelheid geleverde warmte, koude en/of tapwater wordt bepaald door middel van meting. De daardoor verkregen gegevens zijn bindend, onverminderd het bepaalde in artikel 9.
- De Meetinrichting wordt uitsluitend door of namens Wolter & Dros geplaatst, onderhouden, vervangen, verplaatst en weggenomen. Het vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen en wegnemen van de Meetinrichting is voor rekening van Afnemer indien:
  - dit geschiedt op zijn verzoek;
  - dit het gevolg is van zijn handelen of nalaten ten gevolge van omstandigheden die hem redelijkerwijs zijn toe te rekenen.In het geval de vervanging plaatsvindt voor een onderzoek van de Meetinrichting als bedoeld in artikel 9, is echter het bepaalde in lid 4 van dat artikel van toepassing.
- Als regel wordt éénmaal per jaar de stand van de Meetinrichting door Wolter & Dros opgenomen op een door Wolter & Dros te bepalen tijdstip. De Afnemer is gerechtigd daarbij aanwezig te zijn. Wolter & Dros kan echter van de Afnemer verlangen dat hij zelf de stand opneemt en deze stand op een door Wolter & Dros te bepalen wijze en binnen een door Wolter & Dros aangegeven termijn ter kennis van Wolter & Dros brengt.
- Indien Wolter & Dros redelijkerwijs niet in staat is de stand van de Meetinrichting op te nemen of de Afnemer niet heeft voldaan aan het verlangen van Wolter & Dros bedoeld in lid 2, of indien bij het opnemen van de meter dan wel bij het verwerken van de meterstanden een kennelijke fout is gemaakt, mag Wolter & Dros de omvang van de geleverde hoeveelheid bepalen overeenkomstig het gestelde in artikel 9.7 onverminderd het recht van Wolter & Dros om de werkelijk geleverde hoeveelheid alsnog vast te stellen aan de hand van de stand van de Meetinrichting en deze in rekening te brengen.
- De Afnemer draagt er zorg voor dat de Meetinrichting steeds goed bereikbaar is en goed kan worden afgelezen. Voorts dient hij de Meetinrichting te beschermen tegen vorst, beschadigingen en tegen verbrekking van de verzegeling.
- Indien de Meetinrichting tijdelijk buiten bedrijf is, wordt de afname over het tijdvak waarover niet is gemeten door Wolter & Dros, na overleg met de Afnemer, overeenkomstig het gestelde in artikel 9 lid 7 geschat.

#### Artikel 9. Onderzoek Meetinrichting

- Een meting wordt geacht juist te zijn, indien bij onderzoek de maximaal gemeten afwijking de foutgrenzen van het Normblad 99-872 van EnergieNed niet overschrijdt.
- Bij twijfel over de juistheid van de meting kunnen zowel de Afnemer als Wolter & Dros verlangen dat de Meetinrichting wordt onderzocht. Wolter & Dros deelt de Afnemer, zoveel mogelijk vooraf, mee wanneer dit onderzoek zal plaatsvinden en/of wanneer de Meetinrichting voor onderzoek zal worden weggenomen. Wolter & Dros stelt de Afnemer op de hoogte van de onderzoeksmogelijkheden en van de kosten van het onderzoek.
- Het onderzoek als bedoeld in lid 1 wordt door Wolter & Dros verricht, tenzij de Afnemer een onderzoek door een andere daartoe bevoegde instantie verlangt. De Afnemer is gerechtigd bij het onderzoek aanwezig te zijn of zich te doen vertegenwoordigen.
- De kosten van het onderzoek van de Meetinrichting zijn voor rekening van degene op wiens verzoek het onderzoek wordt verricht. Indien volgens het onderzoek de afwijking groter is dan is toegestaan komen de kosten ten laste van Wolter & Dros.
- Wolter & Dros houdt de Meetinrichting beschikbaar voor nader onderzoek tot 6 weken na verzending van het resultaat van het onderzoek als bedoeld in lid 1. Ingeval een geschil aanhangig wordt gemaakt, dient Wolter & Dros de desbetreffende meter te bewaren respectievelijk bij eventuele herplaatsing te kunnen traceren tot er een uitspraak is omtrent het geschil of het geschil is beëindigd.
- Indien uit het onderzoek blijkt dat de afwijking groter is dan toegestaan, stelt Wolter & Dros de geleverde hoeveelheid vast aan de hand van de uitkomst van het onderzoek. Herberekening zal plaatsvinden over de periode dat de Meetinrichting onjuist heeft gefunctioneerd, doch ten hoogste over een tijdvak van vierentwintig maanden, teruggerekend vanaf het moment van het verwijderen van de ondeugdelijke Meetinrichting. In de gevallen waarin de Afnemer niet heeft voldaan aan het gestelde in artikel 8 lid 5 alsmede indien aannemelijk is dat de Afnemer zelf de onjuistheid van de meting had kunnen constateren zal echter volledige herberekening plaatsvinden.
- Indien het onderzoek geen hanteerbare maatstaf oplevert voor het vaststellen van de geleverde hoeveelheid, is Wolter & Dros bevoegd de geleverde hoeveelheid in het desbetreffende tijdvak te schatten naar de beste ter beschikking van Wolter & Dros staande gegevens hieromtrent, waarbij als maatstaf kan dienen:
  - de geleverde hoeveelheid in het overeenkomstige tijdvak van het voorafgaande jaar, of
  - de gemiddelde geleverde hoeveelheid in een eraan voorafgaand en een erop volgend tijdvak, of
  - een andere, na overleg met de Afnemer te bepalen billijke maatstaf.

#### Artikel 10. Vergoedingen en betalingen

- Voor de Levering en de van daarmee verband houdende diensten is de Afnemer een vergoeding verschuldigd volgens de tarievenregeling van Wolter & Dros. Indien de Leveringsovereenkomst niet schriftelijk is aangegaan bepaalt Wolter & Dros welk tarief van toepassing is, in beginsel is dit het tarief dat voor belendende en soortgelijke percelen geldt. De Afnemer is gehouden desgevraagd te daartoe benodigde gegevens te verstrekken.

- Alle vergoedingen die de Afnemer ingevolge de Leveringsovereenkomst en de Algemene Voorwaarden verschuldigd is, brengt Wolter & Dros hem door middel van een gespecificeerde nota in rekening. Dit is niet van toepassing op voorschotten als bedoeld in lid 4 van dit artikel, indien de aanvrager of de verbruiker betaalt door middel van automatische bankafschrijving.
- Alle vergoedingen die de Afnemer ingevolge de Leveringsovereenkomst en de Algemene Voorwaarden verschuldigd is, zullen worden verhoogd met de belastingen, toeslagen en de heffingen die Wolter & Dros krachtens een besluit van de overheid verplicht is in rekening te brengen. Wolter & Dros zal deze verhogingen op de nota specificeren.
- Wolter & Dros mag voorschotten in rekening brengen op hetgeen de Afnemer wegens de Levering over het lopende tijdvak van afrekening zal moeten betalen. Wolter & Dros bepaalt in redelijkheid de grootte van de voorschotten, de periode waarop zij betrekking hebben, de tijdstippen waarop zij in rekening worden gebracht en het tijdstip waarop de eindafrekening plaatsvindt. Deze eindafrekening vindt ten minste éénmaal per jaar plaats, onder verrekening van de voorschotten. Bij verandering van omstandigheden kan de Afnemer wijziging van de grootte van de voorschotten verzoeken.
- Een nota of voorschot dient te zijn voldaan binnen veertien dagen na dagtekening, tenzij Wolter & Dros een langere termijn aangeeft. Wolter & Dros geeft aan op welke wijzen de nota kan worden voldaan.
- De verplichting tot betaling wordt alleen opgeschort indien de Afnemer binnen de in lid 5 van dit artikel bedoelde betalingstermijn bij Wolter & Dros een bezwaarschrift indient, waarbij hij zijn bezwaren tegen de nota met redenen omkleedt. In dat geval wordt de betalingsverplichting opgeschort totdat Wolter & Dros op het bezwaarschrift heeft beslist.
- De Afnemer is slechts gerechtigd de hem in rekening gebrachte vergoedingen te verrekenen met enig bedrag dat Wolter & Dros hem schuldig is, indien is voldaan aan de wettelijke vereisten voor verrekening. Verrekening met voorschotten is echter niet toegestaan.
- Vorderingen ingevolge deze Algemene Voorwaarden kunnen slechts met toestemming van Wolter & Dros in gedeelten worden betaald.

#### Artikel 11. Wanbetaling

- De Afnemer is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim indien niet binnen de in artikel 10 lid 5 bedoelde termijn is betaald.
- Een gevolg van het in verzuim verkeren is dat de Afnemer een vergoeding voor de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte verschuldigd is alsmede de wettelijke rente voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht, onverminderd het bepaalde in artikel 7.
- Indien de Afnemer in verzuim is deelt Wolter & Dros hem dit schriftelijk mee, onder vermelding van de gevolgen indien hij niet alsnog binnen veertien dagen betaalt. Aan deze aanmaning zijn geen kosten verbonden.
- Indien de Afnemer binnen de in lid 3 bedoelde termijn van veertien dagen een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij Wolter & Dros heeft ingediend, treden de gevolgen van niet-betaling niet eerder in dan nadat Wolter & Dros op dit verzoek - eveneens schriftelijk en gemotiveerd - afwijzend heeft beslist.
- Gedurende de looptijd van een door Wolter &

Dros met de Afnemer gesloten betalingsregeling dient de Afnemer alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige aan Wolter & Dros verschuldigde bedragen volledig te voldoen. Over deze bedragen kan geen verzoek tot een betalingsregeling worden ingediend. Komt de Afnemer zijn verplichtingen inzake de betalingsregeling (zoals eenduidig geformuleerde betaaltermijnen) niet na, dan is hij ten aanzien hiervan zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

#### Artikel 12. Borgstelling, vooruitbetaling en waarborgsom

- Wolter & Dros kan van de Afnemer een borgstelling of bankgarantie verlangen tot zekerheid van de betaling van de op grond van deze Algemene Voorwaarden verschuldigde vergoedingen, tenzij Wolter & Dros toepassing geeft aan het bepaalde in lid 2 of 3 van dit artikel.
- Wolter & Dros 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.
- Tot zekerheid van de betaling van de ter zake van de levering verschuldigde vergoedingen kan Wolter & Dros van de Afnemer de storting van een waarborgsom eisen. De waarborgsom zal niet hoger zijn dan het bedrag dat de verbruiker naar het oordeel van Wolter & Dros vermoedelijk gemiddeld voor levering over een periode van zes maanden zal moeten betalen. De waarborgsom wordt terugbetaald, zodra de noodzaak tot zekerheidstelling niet meer aanwezig is en in ieder geval zo spoedig mogelijk na beëindiging van de overeenkomst tot levering, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog betaald moet worden.
- Over de waarborgsom wordt vanaf de datum van storting door Wolter & Dros rente vergoed, waarvan het percentage gelijk is aan dat van de helft van wettelijke rente. Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij terugbetaling van de waarborgsom.

#### Artikel 13. Aansprakelijkheid

- Wolter & Dros is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, jegens de Afnemer aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbreking van het transport of de levering van warmte en/of van warm tapwater echter uitsluitend indien en voor zover:
  - de onderbreking het gevolg is van een aan Wolter & Dros toerekenbare tekortkoming en
  - het personenschade betreft als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden en/of
  - het zaakschade betreft bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van een zaak en/of
  - het noodzakelijke kosten betreffen ter voorkoming van zaakschade bij een onderbreking van meer dan 8 uur.Voor zaakschade en voor de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade geldt een drempelbedrag van Euro 40,- (veertig Euro) voor de Afnemer, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed. Voor personenschade als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden geldt geen drempelbedrag.
- Wolter & Dros 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, een gebrekkig transport of een gebrekkige levering dan wel van een onjuist handelen of nalaten in verband met

- aansluiting, transport of levering – niet zijnde een onderbreking van het transport of de levering – doch niet, indien de schade het gevolg is van een tekortkoming die Wolter & Dros niet kan worden toegerekend.
- Behoudens ingeval de schade ontstaat als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid van Wolter & Dros of diens leidinggevende werknemers, is in alle gevallen van vergoeding uitgesloten indirecte schade zoals in ieder geval schade als gevolg van bedrijfsstilstand, als gevolg van het niet kunnen uitvoeren van een beroep of bedrijf of als gevolg van winstderving.
- Indien en voor zover Wolter & Dros jegens de aanvrager of de verbruiker in het kader van deze algemene voorwaarden tot schadevergoeding verplicht is, komt schade slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste: Euro 5.000.000,- (vijf miljoen Euro) per gebeurtenis voor alle aanvragers en verbruikers tezamen voor zover het personenschade betreft en Euro 2.500.000,- (tweeëneenhalf miljoen Euro) per gebeurtenis voor alle aanvragers en 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 Euro 75,- (vijfzeventig Euro) per Afnemer en de totale vergoeding van zaakschade en noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste Euro 3.500,- (drieduizendvijfhonderd Euro) per Afnemer. Indien het totaal der schaden meer bedraagt dan de vermeldde Euro 5.000.000,- aan personenschade en/of Euro 2.500.000,- aan zaakschade of noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade, is Wolter & Dros niet gehouden meer schadevergoeding te betalen dan bedoeld bedrag, waarbij met inachtneming van de eerder in dit lid genoemde maxima per aanvrager en verbruiker, de aanspraken van de aanvragers en de verbruikers naar evenredigheid zullen worden voldaan.
- Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan aan Wolter & Dros te zijn gemeld, tenzij de aanvrager of de verbruiker aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- De aansprakelijkheidsregeling in de vorige leden van dit artikel geldt mede ten aanzien van ieder ander bedrijf dat warmte en/of warm tapwater levert, waarmee Wolter & Dros ten behoeve van de openbare voorziening van warmte en/of warm tapwater samenwerkt, alsmede ten aanzien van personen voor wie Wolter & Dros of dat andere bedrijf dat warmte en/of warm tapwater levert aansprakelijk is.
- De aanvrager of de verbruiker is aansprakelijk voor alle schade aan enige door Wolter & Dros ten behoeve van het transport en/of de levering in, aan, op, onder of boven het perceel aangebrachte voorziening, tenzij de schade het gevolg is van een tekortkoming die de aanvrager of de verbruiker niet kan worden toegerekend. Indien de aanvrager of de verbruiker schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste Euro 3.500,- (drieduizendvijfhonderd Euro) per Afnemer en per gebeurtenis.

#### Artikel 14. Geschillen

- Indien de Afnemer een klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst (daaronder niet begrepen de afwijzing van een voorgestelde betalingsrege-