



## **Vragen en antwoorden voor woningcorporaties over de Geschillencommissie Warmtelevering en de Algemene Voorwaarden Warmtelevering**

25-11-2015

### **V: Is een corporatie verplicht de algemene voorwaarden te hanteren?**

A: De geschillencommissie hanteert de algemene voorwaarden die Aedes, de Woonbond en de Consumentenbond hebben opgesteld als uitgangspunt. Een corporatie mag niet in negatieve zin afwijken van deze voorwaarden. Elke corporatie die de voorwaarden 1-op-1 overneemt, voldoet direct aan de voorwaarden in artikel 6 van de Registratieverklaring. Met de Registratieverklaring meldt u zich aan bij de Geschillencommissie.

### **V: Wij hebben de algemene voorwaarden uit de Handreiking in 2013 toegepast. Blijven deze gelden?**

A: Nee, de voorwaarden die in de Handreiking van 2013 stonden waren eenzijdig vastgesteld. De nieuwe algemene voorwaarden komen in de plaats van de voorwaarden uit 2013.

### **V: Moet ik mijn huurders informeren over deze nieuwe algemene voorwaarden?**

A: Ja, dat is wel nodig. U kunt dat doen door de huurder schriftelijk te wijzen op het feit dat u zich heeft aangesloten bij de nieuw opgerichte geschillencommissie en dat u daarom deze voorwaarden moet hanteren. Aanvullend kunt u melden dat deze voorwaarden door drie partijen zijn vastgesteld met een duidelijke inbreng van de consumentenbelangen. Huurders die daarom vragen, moet u de voorwaarden schriftelijk toesturen. Verder moeten huurders de voorwaarden kunnen downloaden via uw website.

### **V: Veranderen de algemene voorwaarden niet meer?**

A: Het is niet de bedoeling de voorwaarden regelmatig aan te passen. De overeenkomst wijzigt niet meer. Als uit de geschillen blijkt dat er aanvulling of verduidelijking nodig is of als er nieuwe rechterlijke uitspraken zijn, zullen Aedes, de Woonbond en de Consumentenbond de voorwaarden aanpassen. Het is niet de bedoeling dit vaak te doen.

### **V: Kan de geschillencommissie alle vragen met betrekking tot de Warmtewet in behandeling nemen?**

A: Ja, de commissie kan alle vragen voor alle verschillende afnemers van warmte in behandeling nemen. Zowel van huurders (in wel of niet geliberaliseerde huurwoningen) als van de huurders van bedrijfsonroerendgoed. Voor geschillen over warmtekosten kunnen huurders in de gereguleerde sector ook terecht bij de Huurcommissie. De Huurcommissie heeft op 2 november 2015 vastgesteld hoe zij de geschillen tussen huurder en verhuurder behandelt. De Huurcommissie zal de kosten voor warmtelevering toetsen aan de werkelijk gemaakte kosten én de vastgestelde maximumprijs voor warmte.

### **V: Neemt de geschillencommissie alleen nieuwe zaken (na 1-11-2015) in behandeling?**

A: Nee, de geschillencommissie kan alle zaken met terugwerkende kracht tot 1-1-2014 in behandeling nemen.



**V: Wat kost registratie bij de Geschillencommissie Warmtelevering?**

A: Corporaties die lid zijn van Aedes betalen jaarlijks in totaal 200 euro registratiekosten voor aansluiting bij de Geschillencommissie Warmtelevering.

**V: Wat zijn de kosten per geschil voor een corporatie?**

A: Een corporatie betaalt 1.200 euro bij een bindende uitspraak of 500 euro bij een schikking voordat partijen zijn uitgenodigd voor de mondelinge behandeling van het geschil. Wordt de consument niet-ontvankelijk verklaard in zijn klacht, dan zijn de kosten 250 euro. Al deze bedragen zijn exclusief btw.

**V: Is deze bijdrage ook verschuldigd als huurder of ondernemer in het ongelijk wordt gesteld?**

A: Corporaties moeten die bijdragen per geschil betalen ongeacht of de huurder of ondernemer in het gelijk wordt gesteld. Een klager die in het ongelijk wordt gesteld krijgt zijn klachtengeld niet vergoed. Dit moet ervoor zorgen dat uitsluitend serieuze klachten worden ingediend. Het klachtengeld voor ondernemers is hoger dan voor huurders.

**V: In artikel 3 van het reglement van de geschillencommissie staat dat de corporatie de aanspreekbare partij is. Geldt dat ook als de warmteleverancier een warmtebedrijf is van een energiebedrijf?**

A: Als de corporatie haar warmteleveringsactiviteiten heeft ondergebracht in een energie-BV als dochteronderneming, dan geldt de corporatie als de centraal aan te spreken partij. Wordt de warmte geleverd door een energiebedrijf dat niet verbonden is aan de corporatie, dan is niet de corporatie de centraal aan te spreken partij maar dan moet het reguliere energiebedrijf, bijvoorbeeld Eneco, worden aangesproken. Dit reguliere energiebedrijf valt ook onder een andere geschillencommissie, namelijk de geschillencommissie Energie.

**V: Moet een energie-BV als dochteronderneming van een corporatie zich ook aansluiten bij de geschillencommissie?**

A: In beginsel niet als de corporatie al is aangesloten. Bij geschillen over warmtelevering aan door de corporatie verhuurde woningen of bedrijfspanden moet de huurder de woningcorporatie aanspreken. Dit is ook vastgelegd in artikel 21 van de Algemene Voorwaarden Warmtelevering.

Uitzondering: Als de energie-BV, dochter van de woningcorporatie, ook levert aan woningen of bedrijfspanden die geen (niet meer) eigendom zijn van de woningcorporatie moet deze BV zich wel apart registreren bij de commissie Warmtelevering voor de behandeling van geschillen over warmtelevering aan die panden.

**V: Kan een VvE zich ook aansluiten bij de geschillencommissie?**

A: Een VvE kan zich registreren bij de geschillencommissie maar dit is slechts nodig voor VvE's waarin een woningcorporatie participeert.