

Vragen en antwoorden Klankbordgroep De Sniep 2017/2018

Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 13-04-2018
<p>1. Wat betekent een te lage druk op de bron oftewel uitval van de WKO voor het systeem en leidt dit tot extra kosten voor de bewoner?</p>	<p>Het bronsysteem (WKO) en distributienet waarmee warmte en kou naar de woningen wordt verpompt, zijn fysiek van elkaar gescheiden door middel van een warmtewisselaar. Het distributienet moet een bepaald drukverschil leveren, zodat er voldoende water over de warmtepomp stroomt. Als het drukverschil te laag wordt, door bijvoorbeeld een vervuild filter bij de warmtepomp, dan zal er een brineflow-storing ontstaan. Hiermee kan (afhankelijk van moment) er extra elektraverbruik ontstaan, doordat het elektrisch element aangaat in de warmtepomp.</p>		
<p>2. Wat is het effect van verschillende aanvoertemperaturen. Leidt dit tot extra kosten ?</p>	<p>Het energierendement (en dus het elektriciteitsverbruik) van de warmtepomp is afhankelijk van de aanvoertemperatuur en hoever de warmtepomp het water uit het distributienet afkoelt. Deze uitkoeling is vast ingesteld met de bronklep die zich in de woning bevindt. Dit zorgt ervoor dat bijvoorbeeld wanneer via het distributienet water van 13°C aangevoerd wordt het energierendement zo'n 6% hoger is dan bij een aanvoertemperatuur van 11°C. Volgens het contract zal Eneco minimaal 7°C moeten leveren. Voor het functioneren van de warmtepomp is 10°C nodig. Dus als wij meer dan 10°C leveren, dan wordt er bespaard in de kosten.</p>	<p>Dit is geen antwoord op de vraag; er is immers niet gevraagd of aangevoerd bronwater > 10^o C kosten<u>besparend</u> is. De vraag is juist of de aanvoer van bronwater kosten<u>verhogend</u> voor de bewoners kan uitpakken (+ toelichting). De relevantie van deze vraag is gelegen in het feit dat ENECO (impliciet) stelt aan het contract te voldoen zo lang als bronwater van minimaal 7^o C wordt aangevoerd, ook al is – volgens ENECO – voor het functioneren van de warmtepomp 10^oC nodig. De contractvoorwaarden, waaronder de toegestane marges in aanlevertemperatuur van bronwater, zijn bovendien eenzijdig door ENECO opgesteld. Het is dan bijzonder dat ENECO aan onwetende <i>gebonden</i> afnemers heeft voorgewend dat bronwater ook best 7^oC mag zijn, temeer omdat de warmtepomp volgens installatievoorschriften van de <u>leverancier</u> (pas) optimaal functioneert bij bronwater van 15^oC.</p>	<p>Nee, wanneer de aanvoertemperatuur van bronwater onder de 10°C komt, kan de warmtepomp elektrisch bijstoken. Eneco zal er alles aan doen om dit te voorkomen, aangezien dit tot een groot aantal warmtepomp storingen in de wijk kan leiden. Dit zal zorgen voor extra monteurskosten en vergoedingen voor meerverbruik voor Eneco en wil Eneco hiervoor dus voorkomen. Van kostenverhoging voor de bewoners is dus geen sprake. Vanaf 10°C werkt de warmtepomp naar behoren. Het is inherent aan een collectief bronwarmtesysteem dat de aanvoertemperatuur naar uw warmtepomp fluctueert.</p>

Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 13-04-2018
		De KBG kan niet inzien hoe – gelet op het voorgaande – gesproken zou kunnen worden van een betrouwbare levering van warmte tegen <u>redelijke</u> voorwaarden en met <u>inachtneming van een goede kwaliteit van dienstverlening</u> , zoals voorgeschreven in art. 2 lid 1 Warmtewet.	
3. Hoe kan een bewoner te weten komen of is er een melding te geven wanneer er elektrisch wordt bijverwarmd?	Er is geen melding mogelijk van het elektrisch bijverwarmen richting de bewoner.		
4. Hoe kan een warmtepomp worden ingesteld dat hij niet elektrisch gaat bijverwarmen bij een storing (zonder het legionella programma te verstoren)?	Dit is helaas nu niet mogelijk bij dit type warmtepomp.		
<p>5. T.a.v. de presentatie van Eneco over de compensatie worden de volgende vragen gesteld;</p> <p>a. wat zijn de in de presentatie genoemde 'voorwaarden'?</p> <p>b. er wordt gesproken over tijdsduur, hoe lang is die ?</p>	<p>a. Dit staat in de kwaliteitscriteria.</p> <p>6. Er wordt geen compensatievergoeding uitgekeerd wanneer:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. een onderbreking van de distributie van (bron)warmte is gepland of aangekondigd; b. de oorsprong van de storing door een derde wordt veroorzaakt, dan wel het gevolg is van een natuurramp, sabotage of terrorisme; c. de storing niet in het distributienet maar in uw individuele of collectieve installatie is opgetreden; d. de storing in de bij u aanwezige afleverset en/of warmte-wisselaar en/of meter is opgetreden; e. de storing wordt veroorzaakt door een storing in de warmte-productie van een toeleverancier van Eneco Warmte & Koude Leveringsbedrijf B.V.. <p>b. De compensatie geldt als de levering langer dan 4 uur is onderbroken.</p>		

Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 13-04-2018
c. wat is 'onvoorzien' ?	c. Het is onvoorzien, als het niet door Eneco is aangekondigd.		
6. Hoe kunnen bewoners snel en vooral direct geïnformeerd worden bij collectieve storingen?	<p>Storingen die meer dan 5 aansluitingen betreffen en meer dan 1 uur duren, worden op de website gepubliceerd.</p> <p>www.eneco.nl/werkenaanwarmte</p> <p>Verder is Eneco niet ingericht om deze klant- en project specifieke behoefte in te richten. Gezien de kosten en de impact van deze maatregelen, heeft Eneco ervoor gekozen dit ook niet te gaan doen.</p>		
7. Hoe zit het met de aanlevertemperatuur versus optimale temperatuur?	<p>De uittrede temperatuur uit de verdamper van de warmtepomp (Brine van) mag niet lager dan 5°C worden, omdat er onder deze temperatuur bevrozing van de verdamper kan optreden. De warmtepompbeveiliging (brine flow storing) treedt, veiligheidshalve, veelal bij 6°C al in werking. De bronkleppen in de woningaansluitingen worden momenteel ingeregeld op 4 K uitkoeling. Dus de aanvoertemperatuur uit het distributienet moet dus minstens 10°C zijn. In de praktijk streeft Eneco naar een aanvoertemperatuur van 11 tot 13°C aan. Deze aanvoertemperatuur is seizoensafhankelijk. Aan het begin van de winter is de WKO geheel gevuld met warmte en kan 13°C geleverd worden. Aan het eind van de winter kan de aanvoertemperatuur dalen naar circa 11°C. Eneco streeft ernaar om de aanvoertemperatuur steeds zo hoog mogelijk te houden. Want dan is zowel het rendement van de warmtepompen in de woningen optimaal en tevens is het elektriciteitsverbruik van Eneco voor het verpompen van de warmte uit de collectieve</p>		

Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 13-04-2018
	<p>WKO het laagst.</p> <p>Ter indicatie: Warmtepompen in andere projecten worden ook wel toegepast in combinatie met bodemwarmtewisselaars per woning. Bij dergelijke systemen kan de aanvoertemperatuur dalen tot 7°C of soms zelf tot rond het vriespunt. In vergelijking met dergelijke bodemwisselaarsystemen levert een collectief WKO-systeem dus gunstigere aanvoertemperaturen wat ervoor zorgt dat de warmtepompen een lager elektriciteitsverbruik hebben.</p>		
<p>8. Er blijft onduidelijkheid over het effect van kalk in boiler i.r.t. extra elektraverbruik. Nadere toelichting is gewenst.</p>	<p>De notitie "Berekening vergoeding extra elektriciteitsverbruik warmtepompen" van DWA geeft aan dat er geen aanwijzingen zijn dat de aanwezigheid van kalk heeft geleid tot extra elektriciteit van de warmtepomp. De warmtepomp is door het kalk namelijk niet op een slechter rendement (COP) gaan functioneren.</p> <p>Het kalk kan wel voor wat extra elektrisch bijstoken hebben gezorgd. Want uit de monitoring van een twee woningen bleek dat tijdens het wekelijkse legionallaprogramma de boiler niet tot 60 a 62°C werd verwarmd, maar soms zelfs tot 75°C. Dit extra elektriciteitsverbruik is meegenomen in de berekeningen van het te vergoeden elektriciteitsverbruik. Dus als er meer bijgestookt is, telt dit automatisch als extra verbruik mee.</p>		
<p>9. Er is gevraagd om een nadere toelichting over de werking van de anode (bij</p>	<p>Het nut van anodische bescherming van roestvaststaal wordt uitgelegd in het volgende artikel:</p>	<p>NB: Het antwoord "de anode is nu overbodig" is wat onbegrijpelijk gelet op het feit dat Unica weer nieuwe anodes in de pompen heeft</p>	<p>In de eerste boilers waar kalk werd aangetroffen is in het begin een nieuwe anode teruggeplaatst door Unica. In de daarop</p>

Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 13-04-2018
<p>het voorbeeld van een boot lost de anode namelijk op door galvanische corrosie en voorkomt daarmee continu de achteruitgang van de boot, dus als anode ontbreekt krijgt de boot te maken met corrosie, hoe staat dit in relatie tot de anode in de boiler?)</p>	<p>https://www.alurvs.nl/roestvast-staal/artikellijst/4375/</p> <p>De anode heeft zijn werk gedaan en is nu overbodig.</p>	<p>geplaatst tijdens het grote onderhoud. Gelet op https://nl.m.wikipedia.org/wiki/Anode lijkt dat wel de juiste handelwijze, want op voormelde webpagina valt te lezen: "Pas wanneer het offerblok geheel is weggeroest, zal het te beschermen metaal gaan roesten. Offeranodes moeten daarom regelmatig vervangen worden." De vetgedrukte passage wekt niet de indruk dat een anode overbodig is. Ik vraag mij af wat in dit verband onder <<regelmatig>> moet worden verstaan.</p>	<p>volgende weken zijn extra boilers gecontroleerd en is er overlegd met Danfoss. Na de terugkoppeling van Danfoss, zijn er geen anodes meer teruggeplaatst. De eerste woningen, waar de anodes zijn teruggeplaatst, zullen dus nog opnieuw bezocht worden door Unica om de anodes alsnog te verwijderen.</p> <p>De warmtepompleverancier, Danfoss, heeft aangegeven dat de anode in de boiler is geplaatst om een beschermende laag te laten vormen op de boilerwand en de andere metalen onderdelen die zich in de boiler bevinden. Deze laag biedt extra bescherming tegen corrosie. Zodra de beschermende laag is gevormd, is aan het hoofddoel van de anode voldaan. De anode kan hierna worden verwijderd zonder dat de normale voorwaarden voor garantie vervallen.</p> <p>Omschrijving waar het in de verstuurde link om gaat: Kenmerkend aan zich passief gedragende legeringen zoals roestvast staal is dat de stroom op een gegeven moment terug gaat lopen. Hier vormt zich een oxidelaagje op het oppervlak en dit laagje beschermt het onderliggende metaal tegen verdere corrosie.</p>
<p>10. DWA/Unica voeren een proef uit of geluiddempende matjes de geluidsproductie van de warmtepomp voldoende zal kunnen reduceren. Wens van bewoners is om uiterlijk eind februari de resultaten</p>	<p>De notitie "Geluidmetingen warmtepomp" is gedeeld met de klankbordgroep.</p>		

Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 13-04-2018
hiervan te hebben.			
<p>11. Bewoners willen inzage in de meetgegevens van de elektriciteitsmeter van de warmtepomp. Eneco checkt nogmaals of/hoe dit mogelijk is.</p>	<p>De meetgegevens komen binnen van alle tussenmeters. Het gaat daarbij om een grote database die in verband met de privacy niet één op één te delen is. Dit is overigens vanuit de kwaliteitsnormen of wetgeving ook niet verplicht. Daarnaast zijn deze data al gewoon voor iedereen beschikbaar. Om deze redenen gaat Eneco hiervoor geen noodzakelijke investeringen doen.</p>		
<p>12. Bewoners willen een advies over welke zaken zij moeten onderhouden t.a.v. hun binneninstallaties.</p>	<p>Zie notitie "Onderhoud woninginstallaties" van DWA. Deze notitie is te vinden op eneco.nl/notitiesdesniep</p>		
Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 04-04-2018
<p>13. Vergoeding de Sniep De memo "Vergoeding De Sniep Warmte Koude Opslag 16 januari 2018" verwoordt een «standpunt» van ENECO.</p> <p>a. Wat is de (juridische) status van dit "standpunt"?</p> <p>b. (waarom) acht ENECO zichzelf of afnemers gebonden aan dit eigen standpunt?</p>	<p>a+b. In de genoemde memo heeft Eneco haar voorlopige standpunt verwoord. Op dit moment is Eneco bezig met het bepalen van haar definitieve standpunt. De kwaliteitscriteria van Eneco zijn een directe uitwerking van de wet- en regelgeving en de presentatie is hier een weergave van.</p>	<p>b. dit is inhoudelijk geen antwoord op de gestelde vraag. De KBG had uiteraard al begrepen dat de Kwaliteitscriteria in de visie van ENECO gebaseerd zijn op en voldoen aan</p>	<p>b. Op de volgende wet- en regelgeving is het gebaseerd: Warmtewet Warmtebesluit</p>

Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 13-04-2018
		<p>“wet- en regelgeving”, maar dat standpunt is zonder nadere toelichting voor de KBG onbegrijpelijk; vandaar de vraag <u>waarom</u> ENECO zichzelf gebonden acht aan haar (voorlopige) standpunt. De gestelde vraag strekt er juist toe om door ENECO toegelicht te krijgen op welk <u>concrete</u> wet- en/of regelgeving (welke concrete wetsartikelen) de kwaliteitscriteria zijn gebaseerd. ENECO kan toch moeilijk met droge ogen stellen dat naleving van de Kwaliteitscriteria <i>telkens</i> een situatie zal opleveren die voldoet aan het bepaalde in art. 2 lid 1 Warmtewet, bijv. in de situatie waarin bronwater van een temperatuur van 7^o zou worden aangevoerd terwijl ENECO zelf al heeft gesteld dat dié temperatuur niet geschikt is voor de warmtepomp (of de warmtepomp niet geschikt is voor bronwater van die temperatuur).</p>	<p>Warmteregeling (art. 4)</p> <p>Voor overige verwijzen wij naar antwoord vraag 2.</p>
<p>Waar zit de storing? Onderbreking vanuit het net Indien de onderbreking in de levering vanuit het net plaatsvindt, zijn de Kwaliteitscriteria Eneco Warmte BV volgens ENECO van toepassing.</p> <p>14. a. Wat is naar het oordeel van ENECO de juridische status van deze Kwaliteitscriteria; acht zij zichzelf en/of de afnemers van bronwarmte juridisch gebonden aan deze criteria</p>	<p>a. Ja, zowel Eneco als de afnemers zijn gebonden zich te houden aan de Kwaliteitscriteria. Zie tevens antwoord voorgaande vraag.</p>	<p>a. zie reactie op vorige vraag; dat is geen (afdoende) antwoord op de gestelde vraag.</p>	<p>a. Er wordt gevraagd naar de juridische status van de Kwaliteitscriteria. Wij hebben aangegeven dat partijen daaraan <u>gebonden</u> zijn. Dit zegt dus wel degelijk iets over de juridische status: het zijn bindende regels.</p>

Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 13-04-2018
<p>en zo ja, op grond waarvan?</p> <p>b. Waar baseert ENECO haar stelling op dat de Kwaliteitscriteria alleen van toepassing zijn op <u>onderbreking</u> van de levering vanuit het net, en niet tevens op de kwaliteit van de levering, bijvoorbeeld de situatie waarin weliswaar bronwater wordt geleverd maar van een zodanig lage temperatuur dat deze de (optimale) werking van de warmtepomp verstoort?</p>	<p>b. De Warmteregeling bepaalt dat een gebruiker recht heeft op een financiële compensatie bij ernstige storingen. Het moet gaan om een onderbreking in de levering van warmte voor een periode van langer dan 4 uren (met uitzondering van voorziene onderbrekingen), zoals beschreven in de Kwaliteitscriteria. Verder staat in de Aansluitvoorwaarden Bronwarmte de kwaliteit van levering aangegeven. Dit is ook als zodanig verwoord in de laatste presentatie van Eneco.</p>		
<p>15. In de Kwaliteitscriteria wordt onder meer onder het kopje "Onderbreking van de (bron)warmtelevering" vermeld dat ENECO, indien een «storing» tot meer dan 4 uur onderbreking leidt, een «compensatievergoeding» behoort uit te keren en dat - zie lid 5 - deze compensatievergoeding los staat van een vergoeding voor geleden schade en slechts is bedoeld ter compensatie van het ongemak.</p>			

Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 13-04-2018
<p>Daarmee wordt van belang wat wel of niet als een «storing» kan worden aangemerkt.</p> <p>ENECO kwalificeert blijkens de Presentatie Eneco specifieke vragen <i>als uitgangspunt</i> (?) een «storing» als “een onvoorziene <u>onderbreking</u> van de levering op het leveringspunt”, terwijl niet elke storing een plicht tot schadevergoeding of compensatie genereert.</p> <p>a. Waarom levert niet <i>elke</i> storing een plicht tot schadevergoeding of compensatie op, terwijl in feite sprake is van een contractuele relatie waarin de ene contractspartij (de afnemer van bronwarmte) volledig aan zijn contractuele betalingsverplichtingen voldoet, terwijl de andere contractspartij (ENECO) strikt genomen wanprestatie pleegt?</p> <p>b. Op welke “levering” wordt bedoeld: slechts die van <u>water</u> uit de bron, of die</p>	<p>a. Eneco volgt de systematiek van de Warmtewet en Warmteregeling, zoals hiervoor ook is omschreven.</p> <p>b. Dit is de levering van bronwarmte, welke is uitgewerkt in artikel 5 van de Aansluitvoorwaarden Bronwarmte voor</p>	<p>a. Bedoelt ENECO met dit – weer heel algemene – antwoord dat in de visie van ENECO uit de systematiek van de Warmtewet en Warmteregeling <u>dwingend</u> voortvloeit dat alleen in geval van schending van die regels een verplichting tot schadevergoeding / compensatie ontstaat?</p> <p>b. Het antwoord is geen antwoord op de vraag. ENECO verwijst naar artikel 5 uit de Aansluitvoorwaarden (NB: van welk jaartal? is</p>	<p>a. Ja, Eneco leeft daarmee de genoemde wet- en regelgeving na.</p> <p>b. De twee door u aan ons voorgelegde opties om te antwoorden zoals u wenst, stroken niet met hetgeen wij leveren, namelijk bronwarmte</p>

Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 13-04-2018
<p>van <u>water van een voor de goede werking van de aangesloten warmtepompen optimale althans geschikte temperatuur</u>? In dit verband verdient opmerking, dat «Bronwarmte» in de “Algemene Voorwaarden Eneco voor Bronwarmte” is gedefinieerd als “warmte van een lage temperatuur <i>geschikt om met behulp van een warmtepomp warmte te leveren voor ruimteverwarming en warm tapwater</i>”. Een redelijke uitleg van deze bepaling brengt met zich mee dat onder het in voormelde zin “geschikt” zijn wordt bedoeld op een situatie waarin de pomp het bronwater niet via elektrische bijverwarming hoeft te verwarmen, omdat anders ook volkomen koud bronwater “geschikt” zou zijn.</p> <p>c. indien slechts wordt bedoeld op de levering van bronwater, ongeacht de geschiktheid van de temperatuur daarvan voor juiste werking van de warmtepompen: kan ENECO</p>	<p>Woningen. Eneco voldoet met de huidige levering aan de aansluitvoorwaarden. Er is nergens gesteld dat er niet bijverwarmd moet worden.</p> <p>c. Eneco is gehouden aan de Aansluitvoorwaarden. Zoals verder bij het antwoord op vraag 2 is aangegeven moet Eneco volgens contract een aanvoertemperatuur leveren van 7°C . Eneco streeft naar een levering van warmte, wat in dit geval inhoudt dat Eneco zorgt dat het</p>	<p>jaartal 2008 nog geldend?), terwijl de klankbordgroep niet duidelijk <u>is hoe dat artikel dient te worden geïnterpreteerd</u>. Vandaar de gesloten vraag met daarin de keuze voor één van de twee opties. Welke van de twee opties is de juiste? En nee, natuurlijk staat in de eigen Aansluitvoorwaarden niet dat niet bijverwarmd moet worden, maar die omstandigheid staat niet in de weg aan het gegeven dat onder bepaalde feiten en omstandigheden de mate waarin moet worden bijverwarmd van invloed kan zijn op de vraag of ENECO nog wel voldoet aan de verplichting die uit art. 2 Warmtewet voortvloeit. ENECO lijkt haar handelwijze slechts te (willen) toetsen aan de Aansluitvoorwaarden, maar er is ook nog de Warmtewet.</p>	<p>zoals uiteengezet in artikel 5 van de Aansluitvoorwaarden. Wij kunnen uw vraag dan ook niet anders beantwoorden dan met hetgeen wij leveren: bronwarmte.</p> <p>Eneco toetst haar handelwijze zowel aan de eerder genoemde wet- en regelgeving en daarnaast en in aanvulling daarop gelden de contractuele afspraken met onze klanten, waarvan onderdeel uitmaken de Aansluitvoorwaarden.</p> <p>Voor de helderheid: wij leveren bronwarmte en niet water uit de bron. Het water is een energiedrager. In eerste instantie wordt vanuit het bronwater warmte via een warmtewisselaar overgedragen aan het distributienet. Vanuit het distributienet wordt de warmte overgedragen aan de warmtepomp in uw woning. Voor de koeling wordt de warmte, via de koelwisselaar, opgenomen uit de woning.</p>

Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 13-04-2018
<p>uitleggen hoe dit standpunt zich verhoudt tot het bepaalde in art. 2 lid 1 Warmtewet?1 En ook: hoe zich dit verhoudt tot de Algemene Voorwaarden van ENECO, waarin onder «levering» immers de levering van «Bronwarmte» wordt verstaan?</p> <p>d. (waarom) is ENECO van oordeel dat met naleving van de Kwaliteitscriteria ook (altijd) conform (het bepaalde in art. 2 lid 1 van) de Warmtewet wordt gehandeld?</p>	<p>bronwater dat wordt geleverd ten minste een aanvoertemperatuur heeft die past bij uw warmtepomp (minimaal 10°C), echter kunnen hier geen rechten aan verleend worden. Verder voldoet Eneco aan de Warmtewet. Voor de periode waar hier onverhoopt niet aan is of wordt voldaan, gelden de eerder genoemde regelingen.</p> <p>d. Zie antwoord c.</p>	<p>d. NEE, in antwoord C staat niet het antwoord op deze vraag. In antwoord C wordt slechts – ongemotiveerd – gesteld dát ENECO zich aan DEZE Aansluitvoorwaarden heeft te houden, maar wordt niet uitgelegd of en zo ja waarom art. 2 Warmtewet zou worden nageleefd als de aanvoertemperatuur van het bronwater kouder is dan 10 graden. Daarbij verdient opmerking dat ENECO die 10 graden kwalificeert als de “optimale” temperatuur en daarmee suggereert dat de pomp eigenlijk ook goed (maar niet: optimaal) functioneert bij een lagere temperatuur, terwijl de vraag rijst (en door de KBG ontkennend wordt beantwoord) of gesproken kan worden van een goed werkende pomp en/of een situatie als bedoeld in art. 2 Warmtewet indien de pomp vanwege de te lage temperatuur van het aangevoerde bronwater op elektrisch bijverwarmen moet overschakelen of een (andere) storing rapporteert.</p> <p>Voor de beeldvorming spiegel ik de opstelling</p>	<p>d. Naleving van de Kwaliteitscriteria is een van de aspecten die wordt meegewogen bij de beoordeling of wordt voldaan aan de Warmtewet (artikel 2 lid 1). Artikel 2 lid 1 omvat meer dan alleen de kwaliteit. Indien bewoners van mening zijn dat men een vordering op Eneco heeft, dan kan men dat via de geëigende weg dat kenbaar maken. Wij kunnen hen daarin niet adviseren. Wij hebben herhaaldelijk aangegeven welke doelen wij nastreven en binnen welke kaders wij daarbij willen handelen.</p> <p>We zien dat de huidige warmtewet niet is geschreven voor WKO systemen met individuele warmtepompen. In de herziene Warmtewet wordt hier gelukkig invulling aangegeven. Dat betekent dat er veel interpretatiemogelijkheden/meningen zijn over hoe de huidige warmtewet moet worden toegepast op dit soort systemen.</p> <p>De herziene Warmtewet zal tav onze</p>

Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 13-04-2018
<p>e. uit de door ENECO gehanteerde definitie is voor het zich voordoen van een storing - naar het oordeel van de KBG: terecht - irrelevant of de gebruiker iets van de die storing heeft gemerkt; hoe stelt ENECO echter vast dat zich een «storing» heeft voorgedaan in de gevallen dat de afnemer van bronwarmte - bijv. door afwezigheid</p>	<p>e. Eneco monitort haar collectieve installaties 24/7. Bij zeer ernstige storingen en calamiteiten wordt zo snel mogelijk actie ondernomen. Eneco stelt op basis van een klacht of vraag van deze klant over meerverbruik elektra per individueel geval vast of dat het komt door een storing, welke verwijtbaar is aan Eneco, of dat het een meerverbruik is op basis van comfortbehoefte bewoner.</p>	<p>van ENECO richting gebonden afnemers in de Sniep: ik moet aan ENECO eigenlijk € 100,= p/mnd betalen, maar maak gebruik van een bank die overboekingsopdrachten soms niet optimaal uitvoert. Ik streef natuurlijk naar het telkens overmaken van € 100,= , maar slechts bij wanbetalingen groter dan € 20,= ben ik verplicht ook het te weinig overgeboekte aan ENECO te vergoeden. In alle gevallen waarin het tekort van het overgemaakte bedrag de € 20,= niet overstijgt, moet ENECO behalve die € 20,= ook nog extra kosten maken om die € 20,= overgeboekt te krijgen. Als klant “streef” ik natuurlijk naar maandelijkse overboekingen van € 100,= en het zou zelfs meer kunnen zijn, in welke geval ENECO kosten bespaart! Ik laat nu nog enkele andere nadelige aspecten buiten beschouwing, maar zou ENECO in dit geval van oordeel zijn dat het te maken heeft met een klant die gebruik maakt van een bank die tegen redelijke voorwaarden en betrouwbare betaalservice verleent?</p>	<p>verschillende inzichten duidelijkheid moeten geven. In de tussentijd hebben wij onze zienswijze over hoe wij de huidige warmtewet dienen toe te passen uitgelegd aan de ACM. Zij is daarmee akkoord gegaan.</p>

Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 13-04-2018
<p>wegens vakantie - die storing zelf niet heeft ervaren, maar deze afnemer op een later moment wel - al dan niet voor hem/haar kenbaar - wordt geconfronteerd met kosten van meerverbruik ten gevolge van elektrisch bijverwarmen?</p>			
<p>16. In antwoord op de vraag hoe «<u>storingen</u>» worden geregistreerd, antwoordt ENECO dat «<u>meldingen</u>» worden vastgelegd in een systeem.</p> <p>a. (waarom) is ENECO van oordeel dat hiermee wordt voldaan aan de verplichting, die voortvloeit uit art. 2 lid 7 Warmtewet?² Wanneer slechts een overzicht van «meldingen» wordt gegeven, waarbij onduidelijk is welke melding door ENECO (terecht of onterecht) als «storing» is gekwalificeerd (maar ENECO wel van belang vindt om te benadrukken dat “een melding nog geen storing is”), blijft onduidelijk hoeveel «storingen» zich</p>	<p>a. Eneco publiceert in haar jaarverslag het aantal storingsminuten Warmte over haar warmteportefeuille en voldoet daarmee aan de Warmtewet.</p>		

Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 13-04-2018
<p>hebben voorgedaan en worden de storingen m.a.w. niet “op geschikte wijze” gepubliceerd.</p> <p>b. Hoe kan een afnemer van warmte in voorkomende gevallen desgewenst zelf controleren of ENECO zich <i>terecht</i> op het standpunt stelt dat (geen) sprake is van een «storing» alsmede de eventuele duur daarvan?</p>	<p>b. Een afnemer kan zelf controleren of er sprake is van een storing door de warmtepomp te controleren en in geval van een storing contact op te nemen met Eneco. Het elektraverbruik van afnemer kan een indicatie zijn van eventuele storingen.</p>	<p>b. dit is geen antwoord op de vraag. Op de vraag HOE de juiste werking van de warmtepomp kan worden gecontroleerd door de bewoner kan niet worden geantwoord met de mededeling dát de bewoner de warmtepomp kan controleren op storingen. De HOE-vraag is niet beantwoord.</p>	<p>b. Indien de warmtepomp in storing verkeert, zou sprake kunnen zijn van een storing in de levering. U kunt dit dan melden bij Eneco, waarna wij dit kunnen controleren en tevens de storing (als die er is) zullen verhelpen. Indien de warmtepomp niet in storing staat, is van een storing geen sprake. Indien u van mening bent dat Eneco zich ten onrechte op een bepaald standpunt stelt, dan staat het u vrij daar de volgens u passende maatregelen tegen te nemen.</p>
<p>17. Waar zit de storing? Kwaliteit van levering</p> <p>a. Wat is de juridische basis / status van de terugbetalingsregeling? Is dit “service” van ENECO of gebaseerd op een wettelijke regeling, algemene voorwaarde of andere (contractuele) bepaling? De Terugbetalingsregeling is immers niet met bewoners van Plantage De Sniep overeengekomen.</p> <p>b. In de terugbetalingsregeling valt te lezen: “Heeft u een</p>	<p>a. Warmtewet en bijbehorende regelgeving. Dit is pas sinds 2014 van toepassing.</p> <p>b. Ja</p>		

Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 13-04-2018
<p>warmte-aansluiting kleiner dan of gelijk aan 100 kW en bent u van mening dat wij langdurig niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitsnormen inzake de geleverde warmte, dan kunt u dit schriftelijk aan ons melden via het klachtenformulier (eneco.nl/klachtenformulier).</p> <p>” Is ENECO van mening dat op Plantage De Sniep (Zuid en Noord) woonachtige gebruikers van een warmtepomp beschikken over een warmte-aansluiting kleiner dan of gelijk aan 100 kW?</p> <p>c. Wanneer is volgens ENECO sprake van het «langdurig» niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitsnormen? In dit verband wordt opgemerkt dat uit het bepaalde in artikel 4 van de Warmteregeling³ kan worden afgeleid dat een compensatieplicht ontstaat zodra een storing in de warmtelevering zich langer dan 4 uur heeft voorgedaan.</p>	<p>c. Eneco houdt zich aan de Warmteregeling.</p>	<p>c. Dit antwoord zou een antwoord op de vraag zijn als deze zou luiden óf ENECO zich aan de Warmteregeling houdt. Dat is echter niet de vraag. Gaarne alsnog een antwoord op de gestelde vraag.</p>	<p>c. Langer dan 4 uren.</p>

Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 13-04-2018
<p>d. Hoe en door wie wordt in de visie van ENECO bepaald óf sprake is van storingen in de <i>kwaliteit</i> van de levering?</p> <p>e. Waarom is ENECO van oordeel dat slechts «langdurige» schending van de overeengekomen kwaliteitsnormen door afnemers gemeld kunnen worden en - na onderzoek - eventueel in aanmerking komt voor (gedeeltelijke) terugbetaling van de reeds voldane vergoeding over de betreffende periode?</p> <p>f. Hoe verhoudt de terugbetalingsregeling zich tot het bepaalde in de Kwaliteitscriteria, waarvan ENECO vooralsnog ongemotiveerd heeft gesteld dat deze alleen van toepassing zijn op <u>leveringsonderbrekingen vanuit het net</u> en niet tevens</p>	<p>d. Kwaliteit van levering is opgenomen in de Aansluitvoorwaarden Bronwarmte.</p> <p>e. Iedere situatie is anders. Eerst moet de daadwerkelijke oorzaak achterhaald worden, voordat vastgesteld kan worden of dit leidt tot een compensatie conform de Warmtewet.</p> <p>f. De terugbetalingsregeling vult hetgeen in, welke niet gedekt wordt door de onderbreking van levering. De terugbetalingsregeling is een aanvulling op hetgeen is aangegeven in de Kwaliteitscriteria.</p>	<p>d. Dit is geen antwoord op de vraag. De vraag is niet waar de spelregels zijn weergegeven, maar wie bepaalt óf de spelregels niet worden nageleefd wanneer hierover verschil van mening bestaat / ontstaat tussen ENECO en een afnemer van bronwarmte.</p> <p>e. Ook dit is geen antwoord op de vraag. de vraag ziet juist op de hypothetische situatie waarin iedereen het erover eens is dat overeengekomen kwaliteitsnormen zijn geschonden, maar waarbij die situatie zich niet <<langdurig>> heeft voorgedaan. M.a.w. woorden is de vraag waarom ENECO vindt dat <u>niet-langdurige</u> storingen niet voor enige wijze van vergoeding of compensatie in aanmerking zouden moeten komen. Die vraag is juist van belang in de situaties waarin ENECO op grond van de toepasselijke regels <u>niet</u> verplicht zou zijn tot enige vergoeding van kosten die wel ten gevolge van een storing / onvolkomenheden zijn gemaakt door een afnemer van bronwarmte.</p>	<p>d. De spelregels bepalen wat de te leveren kwaliteit dient te zijn en dus ook wat uw verwachtingen mogen zijn. Bij onenigheid kunt u naar de Geschillencommissie Energie, ACM of de rechter.</p> <p>e. Eneco is gehouden aan de compensatie bij een collectieve leveringsonderbreking als gevolg een storing langer dan 4 uur. De storingen welke hier niet aan voldoen, hoeft Eneco niet te compenseren. Indien er niet geleverd wordt conform de kwaliteitsnormen, wordt hiervoor de terugbetalingsregeling gehanteerd.</p>

Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 13-04-2018
op gebrekkige kwaliteit van de levering van bronwarmte?			
<p>18. Uitgekeerde Compensatie/Vergoedingen</p> <p>a. Kan Eneco toelichten op welke wijze (zie pagina 17 van de “presentatie Compensatie en vergoedingen”) het bedrag van € 115,00 (voor de storing aan het bronsysteem op 1 en 2 januari 2017) tot stand is gekomen? Dit bedrag zou zijn gebaseerd op de Kwaliteitscriteria, maar op welke wijze is niet inzichtelijk.</p> <p>b. Ook ten aanzien van de andere genoemde uitkeringen (op pagina 17 en 18) is niet inzichtelijk hoe de concrete bedragen zijn berekend. We zouden graag willen weten op basis van welke concrete berekeningen tot de weergegeven bedragen is gekomen.</p>	<p>a+b. De storing van 2 januari is gebaseerd op een onderbreking van 24 uur. Dit is in de brieven, die destijds zijn verstuurd over de vergoeding, toegelicht. Dit is gedaan met de actuele standen of er is een verbruik bepaald, dat in het voordeel van de klant is vastgesteld. De vastgestelde vergoedingen zijn vervolgens uitbetaald. In de bijlage treft u de tabel met uitleg aan.</p> <p>Van belang hierbij is om te vermelden dat deze vergoeding eigenlijk alleen geldt bij een <u>volledige leveringsonderbreking</u> en dat is bij een warmtepomp vrijwel nooit het geval omdat als de compressor uitvalt, het elektrisch element bijspringt en zorgt voor 100% warmte en warm tapwater. In die gevallen wordt het meerverbruik elektra door Eneco volledig vergoed. Bij de Sniep is voor alle onderstaande gevallen een coulante berekening gemaakt waarbij voor een voorlopige of een definitieve compensatie het vergoedingsschema van de ACM is aangehouden. Per geval is of definitief uitgekeerd of voorlopig en later verrekend met een definitieve compensatie.</p> <p>De vergoeding is als volgt: De storing duurt korter dan 4 uur: u krijgt geen vergoeding De storing duurt 4 tot 8 uur: u krijgt 35 euro</p>		

Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 13-04-2018
	De storing duurt langer dan 8 uur: u krijgt 20 euro extra voor elke periode van 4 uur dat u daarna zonder stroom zit.		
19. Waar zit de storing? Wat wordt exact bedoeld met 'het huurcontract' van de warmtepomp?	Dit is de huurovereenkomst van de warmtepomp.		
20. Presentatie 'Specifieke vragen De Sniep (...)' Op pagina 2 staan 4 bulletpoints met tekst, waarbij opvalt dat bij de eerste bulletpoint wordt opgemerkt dat de Warmtewet en Warmteregeling geen definitie kennen van een «storing», terwijl onder de vierde bulletpoint wordt opgemerkt dat een storing in de binnen installatie niet valt onder storingen die in de Warmteregeling zijn omschreven. Deze combinatie van teksten is verwarrend. Kan ENECO deze tekst(en) aanpassen/herformuleren?	Dit was alleen bedoeld om te verduidelijken, maar werkt tegenstrijdig. Wij passen dit aan. Wat gebeurt er met lokale storingen, in een huis, als de bewoners niet thuis zijn? Dit was: Als iemand een storing van de warmtepomp meldt, verhelpen we die. Een storing in de binneninstallatie valt niet onder storingen zoals die in de Warmtewet en de Warmteregeling omschreven zijn. Dit wordt: Als iemand een storing van de warmtepomp meldt, verhelpen we die.		
21. Ten Slotte Volgens de Kwaliteitscriteria vangt de termijn van 4 uur (vanaf welk moment een storing als ernstig wordt	De registratie van een eerste melding wordt in ons SAP systeem geregistreerd met een datum en tijdstip. Deze registratie is niet openbaar.		

Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 13-04-2018
<p>beschouwd) aan op het moment waarop het storings servicenummer voor de eerste keer een storingsmelding heeft ontvangen. Op welke wijze wordt (controleerbaar) geadmistreerd op welk tijdstip en datum een eerste storingsmelding aan het storings servicenummer wordt doorgegeven? (dit nog los van de discussie die kan ontstaan over de vraag of hiermee op juiste wijze een «storing» wordt gedefinieerd).</p> <p>Op slide 11 in de presentatie van Eneco over de vergoedingen schrijft ENECO niet van plan te zijn om een vergoeding uit te betalen voor mensen die geen warm tapwater hebben gehad of een koude woning hebben gehad als er een storing was. De monteurs hebben echter bij veel woningen de warmtepomp op 'warmtepomp' gezet i.p.v. 'auto' om te voorkomen dat mensen een hoge stroomrekening zouden krijgen als het systeem niet werkte (tot op heden is er</p>			

Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 13-04-2018
<p>ook geen andere manier bekend dan deze om te voorkomen dat je niet onnodig veel stroom verbruikt). Voor de mensen die dergelijke instellingen hebben bij de warmtepomp (al dan niet door henzelf of door de monteurs zo ingesteld), geldt dat zij daadwerkelijk regelmatig zijn geconfronteerd met koude woningen of koud water op momenten dat zij wilde douchen of in bad gaan, omdat er op dat moment een storing was.</p> <p>a. Is ENECO ook ten aanzien van die mensen en die schade van oordeel dat deze niet voor vergoeding in aanmerking komen? De gestelde onmogelijkheid om precies vast te stellen in welke mate deze personen kou hebben “geleden” hoeft immers niet in de weg te staan aan enige vorm van vergoeding. Zo gaat ENECO toch ook niet om met haar stadsverwarmingsklanten die in de kou hebben gezeten?</p> <p>b. Kan ENECO gemotiveerd</p>	<p>a. Eneco heeft een onderbouwde uiteenzetting gegeven in de presentatie op 16 januari 2018, waarmee is voldaan aan de hier voorgenoemde regelingen.</p> <p>b. Zie notitie DWA “Berekening vergoeding</p>		

Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 13-04-2018
aangeven welk (gemiddeld) stroomverbruik voortvloeit uit het preventief opstoken van de warmtepomp teneinde legionellabesmetting te voorkomen? En hoe vaak gebeurt dit?	extra elektriciteitsverbruik warmtepompen".		
Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 04-04-2018
<p>22. Mail lid klankbordgroep 07-02-2018</p> <p>Tekst: zie mail</p> <p>Kortom, Eneco zal inzage moeten geven in het verbruik van de Warmtepomp en kan niet volstaan met de theoretische verbruiksgegevens die zijn afgegeven. Vriendelijk verzoek ik je dan ook om zo spoedig mogelijk die inzage wel te geven en dit per direct mogelijk te maken.</p>	<p>Dit is geen vraag in relatie tot de vergoedingen. We zullen hier toch op reageren.</p> <p>Eneco en het lid van de klankbordgroep verschillen hier van inzicht. Zoals gesteld in reactie aan de ACM inzake de handhavingsverzoeken zien wij ons hier niet toe verplicht. We verwijzen voor de inhoudelijke punten naar de reactie van Eneco aan de ACM inzake de handhavingsverzoeken. ACM heeft deze punten geaccepteerd</p>		
<p>23. Mail lid klankbordgroep 07-02-2018</p> <p>Tekst: zie mail</p> <p>De tarieven zijn aan ons bekendgemaakt op 23 januari 2018 via persoonlijke</p>	<p>Dit is geen vraag in relatie tot de vergoedingen. We zullen hier toch op reageren.</p> <p>Op basis van artikel 18 lid 2 van de Algemene Voorwaarden Eneco 2011 voor bronwater is het mogelijk om de tariefstijging in te laten gaan per 1 januari 2018. Volledigheidshalve is</p>		

Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 13-04-2018
<p>kennisgeving. Naar mijn stellige overtuiging op geen enkele andere wijze (niet op de internetsite of via een dag- of weekblad). In lid 1 wordt aangegeven dat tariefwijzigingen uiterlijk op de dag van inwerkingtreding bekend zijn gemaakt.</p> <p>Graag verneem ik van jullie wanneer en hoe dit heeft plaatsgevonden. Indien dit niet kan worden aangetoond, dan zal de tariefstijging pas in kunnen gaan per 23 januari 2018 (en niet per 1 januari 2018). De tarieven zullen alsdan moeten worden aangepast.</p>	<p>hieronder het desbetreffende artikel weergegeven.</p> <p>Artikel 18 Wijziging van de voorwaarden, tarievenregelingen en tarieven</p> <p>1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen kunnen de algemene voorwaarden, aansluitvoorwaarden, tarievenregelingen en tarieven door het bedrijf worden gewijzigd. Wijzigingen van de voorwaarden worden ten minste 10 kalenderdagen vóór inwerkingtreding bekend gemaakt. Tariefswijzigingen worden uiterlijk op de dag van inwerkingtreding bekend gemaakt. Wijzigingen treden in werking op de in de bekendmaking vermelde datum.</p> <p>2. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de internetsite van het bedrijf of in één of meer binnen Nederland verspreide dag- of weekbladen, met dien verstande dat ingeval van een tariefstijging altijd uiterlijk binnen één maand na inwerkingtreding van de stijging een persoonlijke kennisgeving plaatsvindt.</p> <p>3. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten, tenzij</p>		
<p>24. Zie http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=S_LNL&PA=70936NED&D1=0-3&D2=%28-13%29-I&VW=T. Voor 2017 is een voorlopig CPI-cijfer (consumenten) naar voren gekomen van 1,4% (voorlopig cijfer). Hoe komt Eneco aan 1,57%? Het</p>	<p>Dit is geen vraag in relatie tot de vergoedingen. We zullen hier toch op reageren.</p> <p>De CPI index wordt over de maand april toegepast bij de Sniep (voor het tarief 2018 is dat april 2017/april 2016). Dit is de voorgaande jaren op dezelfde wijze toegepast.</p>		

Vragen: (gesteld tijdens de klankbordgroep vergadering)	Antwoorden Eneco	Reactie Klankbordgroep	Reactie Eneco 13-04-2018
lijkt er op dat er een te hoog cijfer is toegepast. De tarieven zullen, mijns inziens, daarom moeten worden aangepast.	<p>De link naar de CPI cijfers http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=83131ned&D1=0-6&D2=0&D3=(I-39)-I&VW=T</p> <p>index 2017 april 101,98 2016 april 100,40 index 2018 1,0157 (101,98 / 100,4)</p>		

Bijlage m.b.t. vraag 18a

Uitgekeerde compensaties	Kwaliteitscriteria	Elektravergoeding	Vergoed per klant	Opmerking
02-01-2017 Gevolgen defect moederbord (ICT)	€ 115,00	€ -	€ 115,00	35 + 20+ 20+ 20+ 20 (kwaliteitscriteria)
25-01-2017 Gevolgen defecte bronklep	€ 35,00	€ 35,00	€ 70,00	35 (kwaliteitscriteria) + elektra voor iedereen gelijk gesteld
08-02-2017 Gevolgen lekkage voor 88 klanten	€ 95,00	€ -	€ 95,00	35 + 20+ 20+ 20 (kwaliteitscriteria)
Elektravergoeding i.v.m. zand feb 2017	€ -	€ 275-300	€ 275-300	Volledige elektriciteitsverbruik warmtepomp
Elektravergoeding i.v.m. compensatie pendelen	€ -	Per klant berekend	Per klant berekend	Onderzoek DWA

Uitleg tabel Kwaliteitscriteria: in deze kolom staat de vergoeding, zoals is aangegeven conform de Kwaliteitscriteria. Hier is dus ook per geval terug te beredeneren voor hoeveel tijd deze vergoeding is uitgekeerd.

-Elektravergoeding: dit is berekend in voordeel van de klant en voor hele project gelijk getrokken of is per individueel geval exact nagerekend en vastgesteld.

-Elektravergoeding: hier staat de vergoeding.