

de Warme wet

Voor huurders van Bo-Ex
over stadsverwarming,
blokverwarming en
collectieve duurzame
warmtelevering



Intro

Elk huishouden gebruikt warmte. Die warmte kan opgewekt worden door een CV-ketel. Maar soms wordt de warmte geleverd via stadsverwarming, blokverwarming of WKO. De Warmtewet gaat de markt van warmtelevering regelen voor huurders met een collectief (gezamenlijk) warmtesysteem. In deze folder leest u alles over deze Warmtewet en wat deze voor u als huurder gaat betekenen.

Op 1 januari 2014 is de Warmtewet in werking getreden. Deze wet moet huurders met een collectieve (gezamenlijke) verwarming, tegen hoge prijzen en slechte service beschermen. Onder collectieve verwarming vallen stadsverwarming, blokverwarming (één grote installatie voor verwarming en/of warm water, meestal in een flatgebouw) en collectieve warmtepompen (WKO) met een maximale capaciteit van 100 kWh (kilowattuur). Binnen de huidige wet zitten gebruikers van stadsverwarming, blokverwarming of WKO doorgaans vast aan één energieleverancier. Met de nieuwe wet komt er een maximum tarief en maakt het voor u als huurder/gebruiker niet meer uit bij welke leverancier u zit. De afrekening gebeurt via een vooraf vastgesteld maximum tarief per woning. Ook wordt u als gebruiker beschermd tegen onacceptabele storingen en niet-transparante eindafrekeningen.

Woningcorporaties en VvE's moeten er voor zorgen voor een transparante warmteadministratie en onderzoeken of de huidige doorberekende tarieven voor warmte voldoen aan de wettelijke maximumprijzen. De ACM (Autoriteit Consument en Markt) houdt hier toezicht op.

Warmtewet algemeen

In diverse woongebouwen van Bo-Ex zit een collectief (gemeenschappelijk) systeem voor verwarming en warm(tap)water. Omdat Bo-Ex eigenaar is van deze warmtenetten behandelt de nieuwe Warmtewet corporaties als leverancier van warmte. De huurder is 'verbruiker' volgens de wet. De relatie tussen verhuurder en huurder is juridisch anders dan tussen leverancier en verbruiker.



Wat betekent de Warmtewet voor u?

U huurt een woning van Bo-Ex met stadsverwarming, blokverwarming of WKO. U kunt hierdoor niet kiezen welke energieleverancier u wilt. U zit vast aan een specifieke energieleverancier. Vaak is dat Eneco, maar het kan ook Bo-Ex zijn.

Is uw woning aangesloten op stadsverwarming?

Wij nemen dan als verhuurder collectief de stadsverwarming af bij een energiebedrijf, dat wij vervolgens 'doorleveren' aan onze huurders. U betaalt hiervoor een voorschot en aan het einde van het jaar rekenen wij het verschil, meer of minder verbruik, met u af. Voor u als huurder van een woning aangesloten op de stadsverwarming brengt deze wet niet veel veranderingen. Uw warmte wordt al afgerekend in Gigajoules. U moet alleen met de energieleverancier aanvullende voorwaarden tekenen voor het gebruik van de stadsverwarming.

Heeft uw huurwoning blokverwarming?

Dan is Bo-Ex naast verhuurder ook de leverancier. In dat geval betaalt u via de servicekosten voor uw gasverbruik. Ook bij andere collectieve systemen kan de verhuurder volgens de wet een warmteleverancier zijn. Over het algemeen worden woningen met blokverwarming afgerekend per m³. Dit gaat veranderen. Ook woningen aangesloten op blokverwarming gaan per Gigajoules worden afgerekend. Het voordeel van deze afrekenmethode is dat u alleen betaalt voor uw daadwerkelijke verbruik. Ook u sluit een apart contract af voor de levering van warmte.

Is uw woning aangesloten op een WKO (warmte- koude-installatie)?

Dan is Transwijk Energie uw energie leverancier. U rekt rechtstreeks met hen af en alleen voor uw daadwerkelijke gebruik. Ook heeft u een contract met Transwijk Energie. Dit contract blijft ongewijzigd.

Huurders die zijn aangesloten op stadsverwarming of een warmte-koude-installatie werken al met Gigajoules. Voor huurders met blokverwarming is het nieuw en dus even wennen.

Bo-Ex krijgt energieleveranciersrol

Huurt u al bij Bo-Ex?

De Warmtewet stelt ons verplicht als leverancier van warmte om een aparte leveringsovereenkomst op te stellen, waar minimaal in staat vermeld:

- personalia en gegevens leverancier;
- Hoe gaan we met u afrekenen;
- omschrijving levering en kwaliteit hiervan (zoals aanvoertemperatuur);
- prijsafspraken;
- mogelijkheid om geschillen voor te leggen aan een onafhankelijke geschillencommissie;
- compensatieregeling bij storing.

De relatie tussen verhuurder en huurder is juridisch anders dan tussen leverancier en verbruiker. Daarom moeten wij een aparte nieuwe overeenkomst met u sluiten voor de levering van warmte.

Bent u een nieuwe huurder?

Per oktober 2015 krijgen alle nieuwe huurders met een woning die is aangesloten op stadsverwarming of blokverwarming een apart leveringsovereenkomst met leveringsvoorwaarden voor de levering van warmte. Dit contract komt naast het huurcontract maar is niet los te zien van het huurcontract.

Koppeling huurcontract en leveringscontract

Er ontstaat automatisch een koppeling tussen het huurcontract en het leveringscontract. Bij woningen met stadsverwarming of blokverwarming kan het ene contract niet zonder het andere bestaan. Zegt u dus uw huur op dan wordt automatisch het contract voor warmte ook opgezegd. Of andersom. Dit geldt ook voor wanbetaling van huur of warmte.

Huurt u een woning binnen een VvE?

Hebt u een woning in en gebouw met een VvE? En heeft die VvE een eigen warmtenet? Dan is die VvE voor de wet een warmteleverancier. En moet de VvE zich vanaf 1 januari 2014 houden aan een aantal regels. Deze regels kunt u nalezen op de website van ACM.



Metten en managen van het energieverbruik is geen kerntaak van de corporatie

De invoering van de Warmtewet leidt tot complexiteit van afrekenen. Daarnaast geeft de Woningwet aan dat corporaties zich moeten bezig houden met hun kerntaak (de verhuring van woningen en niets anders). Daarom hebben wij Ista Nederland gevraagd om vanaf oktober 2015, de totale afhandeling stookkosten over te nemen. Hieronder vallen;

- Registratie van de meterstanden;
- Innen van de voorschot bedragen;
- Het opstellen van de kostenverdeling en het maken van de individuele afrekeningen.
- Het onderhoud van de meters;
- Callcenter voor vragen van onze huurders met betrekking tot kosten;
- Incassotrajecten bij betalingsachterstanden;
- Verekening en uitbetalen van het bedrag dat u teveel heeft betaald of moet bijbetalen.
- Verbruik individuele huurder zichtbaar maken (waar mogelijk) doormiddel van mobiele App of Portal;
- De tarieven (vastrecht) afzetten tegen de maximale tarieven van het ACM;
- Aanvullende administratieve handelingen die derhalve nodig zijn.

Uiteraard blijven wij verantwoordelijk voor de warmtenetten en de afrekening van warmte naar onze huurders. Daarom houden wij de eindcontrole op een juiste registratie, storingsafhandeling en manier van afrekenen.

Prijzen en jaarafrekening

U blijft een voorschotbedrag betalen en een eindafranking ontvangen.

De prijs die u als verbruiker betaalt, bestaat uit twee delen:

- Een gebruiksonafhankelijk deel, het vastrecht. Daarbij moet u denken aan bijvoorbeeld kosten voor onderhoud, service aan de installatie, kosten netbeheer, kosten meters en administratie kosten. Dit is een vast bedrag per jaar.
- Een gebruikafhankelijk deel; uw verbruik gemeten in Gigajoules. Of bij onbemeterde woongebouwen het collectieve verbruik verdeeld over alle woningen in het complex.

Landelijk Maximumprijs

De prijs voor warmte mag niet hoger zijn dan het landelijke vooraf vastgestelde maximum.

Deze wordt jaarlijks vastgesteld door de ACM (Autoriteit Consument en Markt).

De ACM doet ieder jaar een controle op het naleven van de gemaakte prijsafspraken.

Jaarrekening bij blokverwarming in 2015

De verdeling van verbruikte warmte over alle huurders in een warmtenet gebeurt in 2015 nog op dezelfde manier als voorgaande jaren;

- Of op basis van meters op de radiatoren: die meten eenheden. Het totale aantal eenheden is te verdelen over het totale verbruik van het woongebouw.
- Of op basis van vierkante meters woonoppervlakte. Het totale verbruik wordt verdeeld door het totale aantal m² in de flat. Op basis van de grootte van de woning rekenen wij met u af.

Het is niet zo dat iedereen hetzelfde gaat betalen binnen een complex. Als u meer warmte gebruikt dan blijft u ook meer betalen. De maximale prijs is opgebouwd uit een vast bedrag (vastrecht) en een variabel bedrag dat afhankelijk is van uw warmteverbruik. Bij meer verbruik is de vastgestelde maximaleprijs dus ook hoger, dan wanneer u zuinig stookt.

De jaarafrekening voor stadsverwarming en blokverwarming vanaf 2016

De jaarafrekening voor warmte kan er vanaf 2016 anders uitzien dan u gewend was. De verschillende kostenposten moeten bijvoorbeeld duidelijk op uw jaarafrekening staan.

Compensatieregeling

In de Warmtewet is een compensatieregeling opgenomen. Als een storing langer dan 4 uur duurt, dan kunt u een compensatie ontvangen van € 35,00. Elke 4 uur langer, wordt het bedrag opgehoogd met € 20,00 per 4 uur. U moet dit als huurder wel zelf bij Bo-Ex schriftelijk aanvragen, binnen 6 maanden nadat de storing heeft plaatsgevonden.

Er zijn uitzonderingssituaties voor de compensatieregeling:

- Een geplande onderbreking van de levering van warmte;
- Als de onderbreking wordt veroorzaakt door derden of het gevolg is van een natuurramp, sabotage of terrorisme;
- Als er een storing is binnen in de woning (dus niet in het ketelhuis);
- Als de storing is in de toevoer van gas en dus niet 'de schuld' van de leverancier is.

Wilt u meer weten over de compensatieregeling dan kunt u dit terugvinden op de website van de ACM (Autoriteit Consument en Markt) www.acm.nl

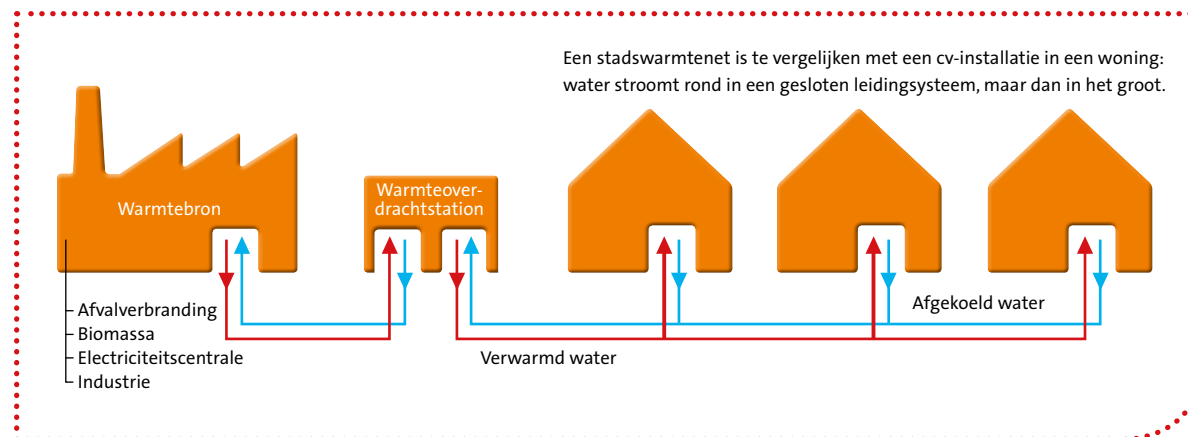
Aanpassing woningwaarderingpunten

Onder de Warmtewet mag voor ieder verwarmd ruimte (van woningen die onder de wet vallen) maximaal 1.5 punt worden geteld in de woningwaardering. Dat was 2 punten. Bo-Ex heeft deze aanpassing al in 2014 doorgevoerd. Daardoor verandert de maximale redelijke huur van uw woning. U merkt hier weinig van als de huidige huur lager is dan de maximaal redelijke huur. Deze woningwaardering kunt u terugvinden op onze huurders portal 'Mijn Bo-Ex'.

Techniek

Wat is stadsverwarming?

Stadsverwarming en blokverwarming zijn manieren om je huis te verwarmen of om warm water te krijgen, zonder het gebruik van gas. Heb je stadsverwarming, dan heb je geen eigen cv-ketel. Je krijgt warm water en warmte in huis via een netwerk van waterleidingen. Het warme water van de stadsverwarming ontstaat door restwarmte van bijvoorbeeld elektriciteitscentrales of afvalverbranding. Stadsverwarming is een milieuvriendelijke manier om woningen van warmte te voorzien. Door het schaalvoordeel, een grote warmtebron in plaats van vele cv-ketels wordt de CO₂-uitstoot drastisch beperkt.



Klachten over de Warmtewet

Bo-Ex doet er alles aan om zo zorgvuldig mogelijk om te gaan met haar beide rollen (die van leverancier en die van verhuurder). Maar als u als verbruiker ontevreden bent over de manier waarop Bo-Ex of Ista Nederland handelt in het kader van de Warmtewet, kan u dit als verbruiker een klacht melden.

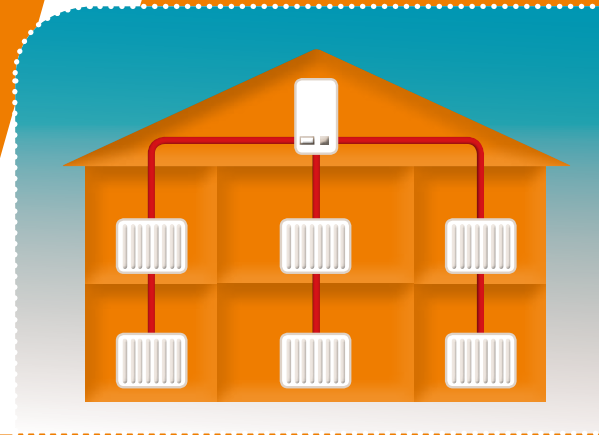
Blijft er tussen u als verbruiker en Ista Nederland, handelend namens Bo-Ex, een meningsverschil bestaan, dan kunt u het geschil voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie. Daarnaast kunt u uw geschil ook voorleggen aan de huurcommissie, ACM of ConsuWijzer.

De Huurcommissie

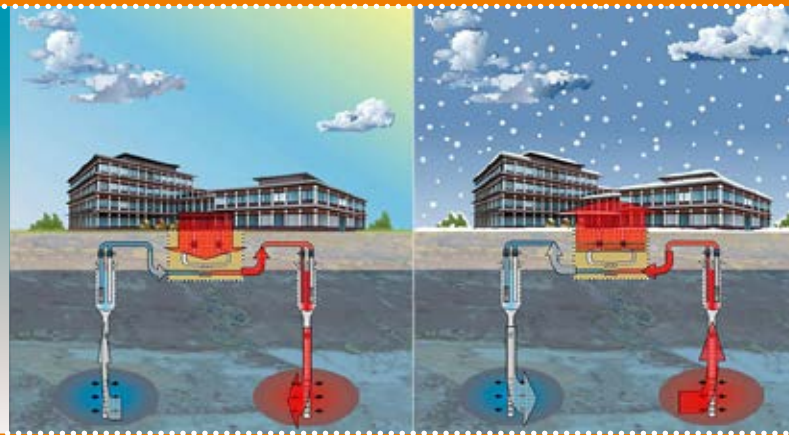
De Huurcommissie behandelt geschillen over zelfstandige woningen, kamers, woonwagens en woonwagendstandplaatsen. Het gaat daarbij alleen om woningen in de sociale sector. De Huurcommissie is een onafhankelijke, landelijke organisatie, die zich bezighoudt met geschillen tussen huurder en verhuurder over huurprijs, onderhoud en servicekosten. Een uitspraak van de Huurcommissie is bindend.

Autoriteit Consument & Markt (ACM)

De Consumentenautoriteit, Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) en de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) hebben met ingang van 1 april 2013 hun krachten gebundeld in een nieuwe toezichthouder: de Autoriteit Consument & Markt (ACM). De Autoriteit Consument & Markt is een onafhankelijke toezichthouder die zich sterk maakt voor consumenten en bedrijven. Consumenten kunnen bij de Autoriteit Consument & Markt gratis informatie en advies krijgen.



Blokverwarming



WKO-installatie

Wat is blokverwarming?

Een blokverwarmer levert warmte aan meerdere woningen in een complex middels één gasaansluiting. Bijvoorbeeld een collectieve ketel. Indien uw (zelfstandige) woongebouw beschikken over een eigen aansluiting op het openbare net, dan heeft u ook rechtstreeks een contract afgesloten met een energieleverancier.

Hoeveel kuub (m³) gas er nodig is voor 1 Gigajoule hangt af van het rendement van de verwarmingsinstallatie en ligt tussen de 30 en 45m³ gas. Of de verwarmingsinstallatie in uw complex een goed rendement levert of niet, maakt voor u straks niets uit, u betaalt per geleverde Gigajoule.

WKO (warmte-koude opslag)

Dit is een methode om energie in de vorm van warmte of koude op te slaan in de bodem. De techniek wordt gebruikt om gebouwen te verwarmen en/of te koelen. Ook in de woningbouw wordt steeds vaker gebruikgemaakt van deze techniek. Heeft uw woning een WKO installatie dan betaalt u wel voor de warmte vraag maar niet voor de koude.

W



ConsuWijzer

Bij ConsuWijzer kunt u als huurder gratis informatie en advies krijgen. Het kan bijvoorbeeld gebeuren dat u problemen hebt met een bedrijf. U kunt dit melden bij ConsuWijzer. ConsuWijzer geeft u dan advies over hoe u dit kunt oplossen. Met dat advies weet u waar u recht op hebt en hoe u dat recht kunt halen. Hebt u problemen met een bedrijf, een vraag of een klacht? Dan kunt u dat melden bij ConsuWijzer. ConsuWijzer lost uw probleem niet voor u op. Maar geeft u duidelijke adviezen waarmee u zelf aan de slag kunt.

Heeft u nog (andere) vragen over de Warmtewet?

Dan kunt u een mail sturen aan **klantenservice@boex.nl** of kijk bij de veelgestelde vragen op onze website **www.boex.nl**. Voor persoonlijke informatie kijkt u op uw persoonlijke pagina via '**Mijn Bo-Ex**'.