

# Gedragscode

**Consumenttoelichting: Gedragscodes voor overeenkomsten van verwarmings- en warmwaterinstallaties.**

In deze toelichting worden de Gedragscodes uitgelegd. Omdat het een toelichting is, kunt u er geen rechten aan ontleen. De tekst van de Gedragscodes is bindend.

## Inleiding

Door UNETO-VNI (ondernemersorganisatie voor installatiebedrijven en de elektrotechnische detailhandel) zijn verduidelijkende gedragsregels opgesteld voor de uitvoering van overeenkomsten die de deelnemende installatiebedrijven met consumenten zijn aangegaan. Het gaat hier om overeenkomsten voor het gebruik van verwarmings- en warmwaterinstallaties.

Afgesproken is dat de installatiebedrijven die deze Gedragscodes ondertekenen:

- + Deze afgesproken gedragsregels zullen toepassen.
- + De Gedragscodes vermelden op hun website.
- + Ervoor zorgen dat de meest recente versie van hun algemene voorwaarden voor huurovereenkomsten van verwarmings- en warmwaterinstallaties voldoet aan het consumentenrecht.

Consumenten met een overeenkomst die gesloten is voorafgaand aan het moment van inwerkingtreding van de Gedragscodes van het installatiebedrijf hebben op grond van *Gedragscode 1* het recht gebruik te maken van de nieuwste algemene voorwaarden die gelden voor het betreffende (vergelijkbare) product. Nadere informatie over de voorwaarden welke van toepassing kunnen worden verklaard op uw product, is terug te vinden op de website van het installatiebedrijf.

*Daarnaast geldt het volgende.*

Heeft u als consument voorafgaand aan het moment van inwerkingtreding van de Gedragscodes een overeenkomst afgesloten voor uw verwarmings- en warmwaterinstallatie? Dan is het mogelijk dat daarin regels staan die niet helemaal voldoen aan het huidige recht. De afgesproken regels in deze bestaande overeenkomsten blijven van kracht met uitzondering van de onderwerpen die in de *Gedragscode 2* zijn vermeld.

## Wat bedoelen wij met....?

**Gedragscode:** Dit zijn de formeel afgesproken gedragsregels hoe wij (de leveranciers) omgaan met overeenkomsten van verwarmings- en warmwaterinstallaties die onder deze gedragsregels vallen. Er zijn twee Gedragscodes genummerd 1 en 2.

**Overeenkomst:** Dit zijn de afspraken die met u zijn overeengekomen voor de levering en bijbehorende dienstverlening voor de verwarmings- en warmwaterinstallatie. Op de website van uw leverancier kunt u vinden om welke overeenkomst(en) het gaat.

**U:** De in overeenkomst genoemde natuurlijke persoon (consument).

**Wij:** De leveranciers die deze *Gedragscodes* hebben onderschreven.

**Leverancier:** Het in de overeenkomst genoemde Installatiebedrijf dat de verwarmings- en warmwaterinstallatie heeft geïnstalleerd en de bijbehorende dienstverlening aan u levert.

**Installatie:** De verwarmings- en warmwaterinstallatie met gemonteerde leidingen en bijbehorende onderdelen en toestellen zoals omschreven in de overeenkomst tussen u en de leverancier.

**Periodieke betalingen:** De met u overeengekomen betalingen voor de levering van de installatie en afgesproken diensten. Voor die overeenkomsten waarvan het installatiebedrijf heeft aangegeven dat *Gedragscode 2* hierop van toepassing is, gelden de voorwaarden zoals deze zijn opgenomen in *Gedragscode 2*. Hieronder genummerd 1, 2, 3 en 4 hebben wij het meest relevante deel van deze voorwaarden nader uitgelegd. Wilt u weten of deze regeling voor uw overeenkomst van toepassing is, dan kunt u contact opnemen met uw leverancier.

### 1. Hoe handelen wij als u de overeenkomst wilt beëindigen?

U kunt als consument deze overeenkomsten uit het verleden na het eerste jaar, maandelijks met een opzegtermijn van 1 maand opzeggen.

#### Situatie 1:

**Wilt u de overeenkomst beëindigen en de installatie overnemen?**

- + U mag de installatie overnemen tegen de op dat moment geldende dagwaarde. Hierbij geldt als maximumbedrag de nog resterende aflossingen die onderdeel zijn van de met u overeengekomen periodieke betalingen.
- + Beëindigt u de overeenkomst binnen 24 maanden voor de oorspronkelijk afgesproken einddatum? En hebben wij gedurende de overeenkomst onderdelen van de installatie vervangen waardoor de waarde van de installatie is verhoogd? Dan betaalt u bij het overnemen van de installatie altijd de dagwaarde.
- + U ontvangt van ons (op verzoek) een gespecificeerde berekening.

#### Situatie 2:

**Wilt u de overeenkomst beëindigen en de installatie retourneren.**

- + Dan moet u ons in de gelegenheid stellen om de installatie bij u weg te halen. Wij brengen daarbij de volgende kosten in rekening:  
De kosten van het demonteren van de installatie plus een bedrag voor de waardevermindering van de installatie. Wij brengen u alleen een bedrag voor de waardevermindering in rekening als u de oorspronkelijke prijs van de installatie nog niet helemaal hebt afgelost. De aflossingen zijn onderdeel van de met u overeengekomen periodieke betalingen.
- + U ontvangt van ons op verzoek een gespecificeerde berekening.

# Gedragscode

**Consumententoelichting:** Gedragscodes voor overeenkomsten van verwarmings- en warmwaterinstallaties.

## Situatie 3:

### Wilt u de overeenkomst beëindigen en bent u eigenaar van de installatie?

Bent u bij het aangaan van de overeenkomst direct eigenaar van de installatie? Dit is bijvoorbeeld het geval als u de installatie gekocht heeft op afbetaling.

- + Dan berekenen wij de nog resterende aflossingen. Dit bedrag brengen wij u in een keer in rekening.
- + U ontvangt van ons op verzoek een gespecificeerde berekening.

### 2. Hoe handelen wij als u niet op tijd betaalt (betalingsachterstand)?

De regels voor betalingsachterstand staan in de overeenkomst die u heeft met uw leverancier. In de *Gedragscode 2* zijn de volgende aanvullende zaken afgesproken:

- + Heeft u serieuze betalingsproblemen (betalingsonmacht)? En maakt u dit duidelijk aan uw leverancier? Dan zal de leverancier de extra incassokosten niet in rekening brengen.
- + Bij betalingsonmacht zal de leverancier niet eerder dan na 6 maanden de overeenkomst beëindigen. Bij faillissement, schuldsanering of gedwongen verkoop van het pand waarin de installatie zich bevindt, geldt deze 6 maanden niet.

### 3. Hoe handelen wij als de afgesproken periode van de overeenkomst afloopt?

Uiterlijk 3 maanden voor het aflopen van de overeenkomst zal uw leverancier u daarover informeren:

- + U kunt dan een aanvraag doen voor een overeenkomst voor een nieuwe verwarmings- of warmwaterinstallatie aangaan.
- + De leverancier kan u voorstellen om de overeenkomst voort te zetten tegen een verlaagd tarief.
- + U mag ook de bestaande installatie van de leverancier overnemen tegen de dan geldende dagwaarde.
- + U mag de installatie ook gratis door de leverancier laten weghalen.

NB. Als de installatie al uw eigendom is, gelden de laatste twee mogelijkheden niet.

De leverancier mag de overeenkomst aan het einde van de looptijd opzeggen:

- + De leverancier zal dit minimaal 3 maanden van tevoren aan u doorgeven.
- + Op uw verzoek zal de leverancier de installatie gratis weghalen of u mag de installatie tegen de dagwaarde overnemen.

NB. Als de installatie al uw eigendom is, gelden deze twee laatste mogelijkheden niet.

### 4. Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

Heeft u een klacht over een product of dienst? Dan kunt u die bij uw leverancier indienen.

- + Hoort u daar niets van of komt u er samen niet uit? Dan kunt de klacht indienen bij de Geschillencommissie. U kunt hiervoor contact opnemen met de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (Geschillencommissie voor Installerende Bedrijven). Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)
- + De commissie kan de *Gedragscodes* in haar oordeel betrekken. Ook discussies over de (rest)waarde van de installatie kunt u aan de Geschillencommissie voorleggen.