

De afleesbaarheid van meterstanden dient voldoende eenvoudig te zijn voor de consument

 degeschillencommissie.nl/uitspraken/de-afleesbaarheid-van-meterstanden-dient-voldoende-eenvoudig-te-zijn-voor-de-consument/

Commissie: Energie **Categorie:** (non)conformiteit / (On) zorgvuldigheid **Jaartal:** 2022

Soort uitspraak: bindend advies **Uitkomst:** gegrond **Referentiecode:** 168945/175631

De uitspraak:

Waar gaat de uitspraak over?

De consument kan de standen van de warmwatermeter niet anders aflezen dan door de kap van de afleverset te halen en op zijn kop af te lezen. De consument heeft dit aan de orde gesteld bij de ondernemer, maar die weigert er verandering aan te brengen. De ondernemer stelt dat in de Warmtewet c.q. het Besluit op afstand uitleesbare meetinrichtingen geen regelingen zijn opgenomen die betrekking hebben op (de plaatsing van) watermeters alwaar de klacht van de consument over gaat en waar zijn klacht betrekking op heeft. Derhalve verzoekt de ondernemer om tot afwijzing van de klacht over te gaan. De commissie is, op grond van de vereiste gebruiksvriendelijkheid voortvloeiende uit een redelijke uitleg van de tussen partijen gesloten overeenkomst, van oordeel dat een consument die wenst dagelijks zijn meterstanden te kennen, daartoe op eenvoudige wijze in de gelegenheid moet zijn. De commissie is van oordeel dat de klacht gegrond is.

De uitspraak

Onderwerp van het geschil

De consument heeft de klacht voorgelegd aan de ondernemer.

Het geschil betreft de afleesbaarheid van meterstanden van een warmwatermeter.

Standpunt van de consument

Voor het standpunt van de consument verwijst de commissie naar de overgelegde stukken. In de kern komt het standpunt op het volgende neer.

De klacht is dat de consument de standen van de warme tapwater meter niet anders kan aflezen dan door de kap van de afleverset te halen en op zijn kop af te lezen, terwijl dat voor de ombouw wel kon. De consument heeft dat direct aan de orde gesteld bij de ondernemer, maar die weigert daarin verandering aan te brengen.

Nadat de consument de sleutel van zijn huis gekregen had, leest hij sinds 23 maart 2011 regelmatig visueel de meterstand van het warme tapwater uit aan de voorzijde van de afleverset. Dat kon door drie seconden op de ► toets van de Kamstrup Multical 401 te drukken en het eerste teken was tapwater in m³.

Op 20 juli 2020 is de afleverset omgebouwd in opdracht van de ondernemer, waarbij onder andere de meters zijn vervangen. De consument heeft daar op 13 augustus 2020 nog het antwoord op gekregen dat hij moest wachten tot het vervangen van de meters was afgerond.

Het is in de diverse overleggen aan bod geweest en omdat het steeds niet werd opgepakt heeft de consument het probleem uiteindelijk nogmaals geadresseerd via de klachtenprocedure. Daar heeft hij op 26 augustus 2021 het antwoord op gekregen dat hij akkoord moest geven op de e-mail om de meter aan de buitenkant zichtbaar te maken en dat heeft hij uiteraard direct gegeven.

Op 7 september 2021 blijkt uit de reactie van de ondernemer dat het volgens hem niet mogelijk is de meter aan de buitenzijde van de kap zichtbaar te krijgen en dat voor het aflezen van de meter de kap verwijderd dient te worden.

Op 9 september 2021 heeft de consument daarop gereageerd dat het wettelijk verplicht is dat hij de meterstanden betrekkelijk onbelemmerd moet kunnen aflezen, dat hij dat voor de ombouw ook kon; vervolgens heeft hij verzocht om een standpunt hierover.

Op 28 september 2021 heeft de ondernemer aangegeven dat er geen wettelijke kader is waaruit blijkt dat de situatie niet voldoet aan de wetgeving en weigert de functionaliteit te herstellen dat de consument zijn meterstanden direct kan aflezen.

Op 15 december 2021 is door de partner van de consument navraag gedaan bij de consuwijzer. Uit de reactie blijkt dat de Autoriteit Consument en Markt van mening is dat de consument kan beargumenteren dat het leesvenster voor warm tapwater in de meterkast moet zijn af te lezen.

Standpunt van de ondernemer

Voor het standpunt van de ondernemer verwijst de commissie naar de overgelegde stukken. In de kern komt het standpunt op het volgende neer.

Op grond van de Warmtewet c.q. het Besluit op afstand uitleesbare meetinrichtingen kan niet worden gesteld dat de door de ondernemer in de woning van de consument geplaatste watermeter en/of de wijze van visuele uitlezing niet correct is, niet voldoet en/of niet correct is geplaatst. In zowel de Warmtewet als in het Besluit op afstand uitleesbare meetinrichtingen zijn geen regelingen opgenomen die betrekking hebben op (de plaatsing van) watermeters alwaar de klacht van de consument over gaat en waar zijn geschilklacht betrekking op heeft. De ondernemer heeft voor het meten van verbruik van warm tapwater een individuele gecertificeerde watermeter in de woning van de consument geplaatst. Deze watermeter is door de consument visueel en fysiek uitleesbaar na het handmatig verwijderen van de kap. De ondernemer heeft de consument in een eerdere fase toestemming gegeven voor het verwijderen van de kap om de watermeter uit te lezen. Daarnaast is de watermeter op afstand uitleesbaar, waardoor het voor de ondernemer mogelijk is om de consument maandelijks via de app of middels de website een verbruiks- en kostenoverzicht van warm tapwater te verstrekken. Conclusie: de watermeter kan niet op een ander manier worden geplaatst en de consument is in staat om de geplaatste watermeter visueel en fysiek te kunnen uitlezen. Op basis van hetgeen hierboven is beschreven en uitvoerig werd gemotiveerd, verzoekt de ondernemer derhalve om tot afwijzing van de geschilklacht over te gaan.

Beoordeling van het geschil

De commissie heeft het volgende overwogen.

De commissie laat in het midden of het Besluit op afstand uitleesbare meetinrichtingen van toepassing is op warmwatermeters als de onderhavige. De commissie is, op grond van de vereiste gebruiksvriendelijkheid voortvloeiende uit een redelijke uitleg van de tussen partijen gesloten overeenkomst, van oordeel dat een consument die wenst dagelijks zijn meterstanden te kennen, daartoe op eenvoudige wijze

in de
gelegenheid moet zijn. Digitaal (via een app) zijn de dagelijkse standen niet beschikbaar.
De enige wijze
waarop de consument die standen kan kennen, is de kap van de meter te verwijderen
(wat in principe
verboden is, maar waartoe hij toestemming heeft gekregen) en vervolgens de cijfers op
hun kop te
bekijken. De consument meldt nog dat de verwijdering van de kap niet eenvoudig is,
omdat zijn echtgenote
dat niet kan. Een dergelijke aflezing van de meterstanden kan niet geduid worden als op
eenvoudige wijze
afleesbaar. De commissie komt dan ook tot de conclusie dat de ondernemer zodanige
maatregelen moet
treffen dat voldaan wordt aan het criterium dat voor deze consument die dagelijks kennis
wil nemen van de
meterstanden, de meterstanden op eenvoudige wijze afleesbaar zijn. De consument
heeft de suggestie
gedaan een display aan te brengen op de voorzijde van de meter, doch het is aan de
ondernemer een
passende oplossing te vinden.

Op grond van het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht gegrond is.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

De ondernemer is gehouden zodanige maatregelen te treffen dat de meterstanden van
de bij de consument
geïnstalleerde warmwatermeter op eenvoudige wijze afleesbaar zijn.

Bovendien dient de ondernemer overeenkomstig het reglement van de commissie een
bedrag van € 52,50
aan de consument te vergoeden ter zake van het klachtengeld.

Overeenkomstig het reglement van de commissie is de ondernemer aan de commissie
behandelingskosten
verschuldigd.

Aldus beslist door de Geschillencommissie Energie, bestaande uit de heer mr. R.J. Paris,
voorzitter, de
heer R.A. Timmer en mevrouw mr. M.T. Buiting, leden, op 14 november 2022.
R.J. Paris

Cookie overzicht

Deze website gebruikt cookies voor het gebruik van en de verbetering van deze website. Een aantal van deze cookies zijn gecategoriseerd als cruciaal om de website te laten functioneren en worden automatisch geplaatst. We gebruiken tevens een aantal andere cookies die alleen met uw toestemming zullen worden geplaatst. U heeft tevens de keuze om deze cookies te weigeren.

Necessary cookies are absolutely essential for the website to function properly. This category only includes cookies that ensures basic functionalities and security features of the website. These cookies do not store any personal information.

Marketing cookies zorgen ervoor dat gepersonaliseerde advertenties kunnen worden getoond.

Analytische cookies verzamelen gegevens zodat we de website kunnen verbeteren.

Voorkeuren cookies zorgen ervoor dat de website inhoud toont die voor uw het meest relevant is.

Functionele cookies zijn noodzakelijk om deze website goed te laten werken. Deze categorie bevat alleen cookies die noodzakelijk zijn voor de functionaliteit en veiligheid van de website.

Any cookies that may not be particularly necessary for the website to function and is used specifically to collect user personal data via analytics, ads, other embedded contents are termed as non-necessary cookies. It is mandatory to procure user consent prior to running these cookies on your website.