

Reactie van Eneco en Nuon

In onderstaande tekst is het standpunt van Eneco en Nuon weergegeven.

Uitgangspunten voor overleg met Eneco, Nuon en Stroomwerk d.d. 09-12-05

Betreffende algemene oplossing defecten aan de Sunpowersystemen.

- 1) **Alle afnemers van de Sunpowersystemen** worden persoonlijk schriftelijk geïnformeerd over het probleem en krijgen de voorliggende oplossing aangeboden. (Zie defect bij auto's waarbij eigenaren door importeur schriftelijk worden opgeroepen zich bij hun dealer te melden ter uitwisseling van het defecte onderdeel)

Noot: Eventuele taak voor ODE is dat zij de complete verkooplijst met namen van de leveranciers krijgt aangeboden ter controle.

Standpunt Eneco en Nuon

Alle klanten die binnen het SunPower project een pv-systeem hebben aangeschaft, worden persoonlijk aangeschreven. In situaties waar systemen projectmatig zijn verkocht, worden eigenaren via de projectontwikkelaar benaderd. Eneco stuurt dan ene brief naar de bewoners van dit pand en naar de projectontwikkelaar.

- 2) Kostenloze vervangen van de omvormers OK4

Standpunt Eneco en Nuon

Aan uitvoering van de herstelactie zijn voor klanten geen kosten verbonden.

- 3) Vóór demontage verplichte meting ter constatering van het aantal defecte omvormers.

Standpunt Eneco en Nuon

In de herstelactie worden alle inverters vervangen. Het heeft derhalve geen zin om vooraf te bepalen of inverters defect zijn.

- 4) Schriftelijk toegezegde vergoeding ad € 12,50 per geconstateerde defecte omvormer als compensatie voor gederfde stroomopwekking.

Noot 1: Dit is een zeer beperkte vergoeding!!!!

Noot 2: De opstelling van Nuon (Uitenboogaard) dat men voor 1 oktober 2005 zijn defecte omvormers moet hebben aangemeld om voor een tegemoetkoming van € 12,50 in aanmerking te komen is onacceptabel. Zie eis onder punt 3 en 4

Noot 3: De schriftelijke mededeling dat Energierent in fase 1 de uitbetaling van € 12,50 per defecte omvormer heeft afgerond en nu met fase 2 is gestart is onjuist. De coördinator in Weesp heeft eind 2004 en augustus 2005 een compleet bijgewerkt lijst met metingen bij 63 klanten waarvan 38 gedupeerden met defecte omvormers aan Energierent en Nuon gemaild. Er is bij de coördinator pas 1 terugkoppeling geweest dat men schriftelijk bericht heeft ontvangen dat het bedrag zal worden gestort terwijl Weesp als een van de eersten hun klachten bij Energierent en Nuon hebben neergelegd en dus bij uitbetaling in fase 1 zouden moeten zitten. Weesp eist een complete lijst met namen aan wie de bank /girorekeningnummer door Energierent / Nuon is opgevraagd en aan wie is betaald.

Standpunt Eneco en Nuon

In het verkoopcontract van de SunPower systemen is bepaald dat er geen recht op teruglevergoeding bestaat. Er wordt dan ook geen compensatie voor gederfde teruglevering geboden.

Bij Nuon wordt één uitzondering gemaakt. Klanten die na 1 januari 2005 en voor 1 oktober 2005 hebben gemeld dat hun inverter defect is, krijgen eenmalig een vergoeding van 12,50 per defecte inverter. Dit is gedaan omdat Nuon in deze periode geen oplossing kon bieden en klanten dus moest laten wachten. Nuon verstrekt geen informatie over individuele klanten aan derden. Daarom kan niet aan het verzoek uit Weesp worden voldaan.

5) Uitlezen nieuwe omvormer (Soladin 600) moet mogelijk zijn voor:

a) opgewekt vermogen totaal.

Noot: In tegenstelling tot de verkoopvoorlichting is sinds augustus 2004 bekend geworden dat de opbrengst bij een zeer mooie hete zomer met +/- 27,5 % lager kan zijn door opwarming van het paneel (bron Bert Postma van NKF)

Standpunt Eneco en Nuon

De herstelactie wordt uitgevoerd met een uitleesmogelijkheid waarmee het totale opgewekte vermogen van het systeem kan worden gevolgd. Klanten die over een interface beschikken, krijgen deze mogelijkheid gratis aangeboden. Klanten die niet over een interface beschikken, krijgen deze ook niet bij de herstelactie. Desgewenst kan men zich zelf tot de leverancier van de inverter wenden om deze extra functionaliteit voor eigen rekening aan te schaffen.

6) Gedupeerden die kiezen voor behoud OK4 (zijn normaliter mensen die zelf monitoren) ontvangen, afhankelijk van het aantal panelen 10 gebruikte; nog goed functionerende OK4 omvormers en multipliers om de gegarandeerde levensduur van 20 jaar redelijkerwijze te realiseren.

Noot:

- a) Dit voorkomt kapitaalvernietiging!
- b) En besparing voor de leverancier v.w.b. de nieuw te leveren omvormer.
- c) Bij keuze voor behoud van de OK4 omvormers worden wel deze kostenloos naar binnen geplaatst conform NEN 1010 met parallelmontagekastje om later makkelijk een omvormer te kunnen uitwisselen.

Standpunt Eneco en Nuon

Eneco en Nuon bieden een standaard herstelactie aan waarbij de defecte OK4E inverters worden verwijderd en er binnen een nieuwe inverter wordt geplaatst. Door te reageren op de brief die aan alle klanten wordt gestuurd, kunnen klanten zelf bepalen of ze aan de herstelactie willen deelnemen. Er worden vanuit Eneco en Nuon geen varianten op de herstelactie aangeboden.

7) De garantieperiode voor de consument blijft 20 jaar vanaf installatie van het systeem **zie informatiefolder Sunpower** omdat dit de uitgangssituatie is geweest bij verkoop aan de consument.
Garantietijd nieuwe omvormers (5 jaar) is richting leverancier Sunpowersysteem verkoper.

Standpunt Eneco en Nuon

In geen enkel contract is een garantieperiode van 20 jaar genoemd. Uitvoering van de herstelactie brengt geen wijziging in de overeen gekomen garantie. Aanvullend op de bestaande garantie biedt de leverancier van de inverter 5 jaar garantie op de inverter.

8) Nuon draagt alsnog zorg dat bij dié gedupeerden waar de fa. van de Poel zijn slechte werk heeft gedaan de multiplierkastjes alsnog vanaf heden waterdicht worden gemaakt omdat sneeuw dus vocht de elektronica en eventueel het paneel kunnen aantasten.

Standpunt Nuon

De komende tijd zullen de werkzaamheden van de fa. Van de Poel via enkele steekproeven worden gecontroleerd. Als uit de steekproeven blijkt dat werkzaamheden niet correct zijn uitgevoerd, zal een en ander voor de klant kostenloos worden hersteld.

9) In het algemeen zijn wij van mening dat alle leveranciers van desbetreffende zonnepanelen met OK4 omvormers in aanmerking dienen te komen voor het aanbod tot gratis vervanging van de OK4 omvormers door de Soladin 600.
O.a. Beldezon en Stroomwerk moeten hun verantwoordelijkheid richting haar klanten nemen.

Noot: Dit zou een taak van SenterNovem en/of ODE kunnen zijn; bij Greenpeace zullen de namen van de afnemers ongetwijfeld bekend zijn.

Standpunt Eneco en Nuon

Eneco en Nuon staan hier positief tegen over en hopen dat de herstelactie een voorbeeldwerking in de markt zal vervullen.