# Algemene voorwaarden

Versie: 2017

Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers

(voor klanten van het voormalige Gulf Gas and Power)

Eneco

Door wie zijn deze algemene voorwaarden gemaakt? Deze algemene voorwaarden zijn van Energie-Nederland, de vereniging van energieleveranciers in Nederland. In de Commissie Zelfregulering van de Sociaal-Economische Raad (SER) zijn de voorwaarden met de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis besproken. Energie-Nederland, de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis zijn het met elkaar eens over alle voorwaarden, maar er zijn twee uitzonderingen en dat zijn het artikel over schade (artikel 17.4) en het artikel over de redenen waarom wij de leveringstarieven mogen veranderen (artikel 19.3).

Deze voorwaarden zijn er voor u en voor ons. U heeft een leveringsovereenkomst voor elektriciteit en/of gas afgesloten met uw energieleverancier. Deze voorwaarden horen bij die overeenkomst. In deze voorwaarden staan de regels waaraan u en uw energieleverancier zich moeten houden. Om u aan deze voorwaarden te houden, is het nodig dat u ze kent en begrijpt. Samen met deze voorwaarden gelden ook de voorwaarden voor het product waarvoor u een leveringsovereenkomst heeft afgesloten.

## Inhoudsopgave


| | | |
|---|---|---|
| Artikel 1. | Waarvoor zijn deze voorwaarden? | 3 |
| Artikel 2. | Onze overeenkomst | 3 |
| Artikel 3. | U heeft een aansluiting op het elektriciteitsnet en/of het gasnet | 4 |
| Artikel 4. | Wekt u ook zelf elektriciteit op? | 4 |
| Artikel 5. | Wat doen wij als wij met u een overeenkomst hebben? | 5 |
| Artikel 6. | Wat doen wij als er een storing is op het elektriciteitsnet of gasnet? | 5 |
| Artikel 7. | Wat doen wij als u zich niet aan de voorwaarden houdt? | 5 |
| Artikel 8. | Welke informatie krijgen wij van u? | 6 |
| Artikel 9. | De elektriciteitsmeter en de gasmeter | 6 |
| Artikel 10. | Onderzoek van de elektriciteitsmeter en/of gasmeter en/of meting | 7 |
| Artikel 11. | Leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas | 7 |
| Artikel 12. | U betaalt voor elektriciteit en/of gas | 7 |
| Artikel 13. | Niet eens met een jaarnota of eindnota? | 8 |
| Artikel 14. | Verjaring van vorderingen | 8 |
| Artikel 15. | Zekerheden vragen | 9 |
| Artikel 16. | Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens? | 9 |
| Artikel 17. | Heeft u schade? | 10 |
| Artikel 18. | Heeft u een klacht? | 10 |
| Artikel 19. | Artikel 19 Mogen wij deze voorwaarden en onze leveringstarieven veranderen? | 11 |
| Artikel 20. | Wat gebeurt er als u verhuist? | 11 |
| Artikel 21. | Hoe lang duurt onze overeenkomst? | 12 |
| Artikel 22. | Wat gebeurt als onze overeenkomst eindigt? | 12 |
| Artikel 23. | Vanaf wanneer gelden deze voorwaarden? | 12 |

## Artikel 1. Waarvoor zijn deze voorwaarden?

1.1. Dit zijn de voorwaarden van Eneco Zakelijk B.V. In deze voorwaarden staan de afspraken die wij hebben gemaakt en waar u en wij ons aan moeten houden als u van ons elektriciteit en/of gas geleverd krijgt. Devoorwaarden gelden als: - wij u een aanbieding doen voor de levering van elektriciteit en/of gas, - u ons vraagt elektriciteit en/of gas te leveren, - u en wij een overeenkomst met elkaar hebben.

1.2. In aanvulling op deze voorwaarden gelden ook onze kwaliteitscriteria.

1.3. Voordat wij een overeenkomst met elkaar hebben informeren wij u over de voorwaarden die gelden en hoe u hiervan kennis kan nemen. Wij verstrekken u deze voorwaarden en onze kwaliteitscriteria uiterlijk wanneer wij de overeenkomst aan u bevestigen. Deze voorwaarden en de kwaliteitscriteria zijn ook te vinden op onze website.

1.4. Ook zijn wij gehouden aan wat in de Informatiecode Elektriciteit en Gas staat. Deze is te vinden op de website van de Autoriteit Consument en Markt.

1.5. Wij mogen ook andere afspraken met u maken. Die afspraken gelden als:

- we die afspraken volgens de wet of regelgeving mogen maken,
- we die afspraken volgens deze voorwaarden mogen maken, en
- we deze afspraken schriftelijk of digitaal vastleggen, en u aangeeft dat u het daar mee eens bent.

Zijn er situaties waarover niets staat in deze voorwaarden? Dan maken we daarover afspraken die voor u en ons redelijk zijn.

## Artikel 2. Onze overeenkomst

2.1. Wij hebben met elkaar een overeenkomst als: - u ons vraagt elektriciteit en/of gas te leveren en wij uw aanvraag accepteren, of - wij u een aanbieding doen voor elektriciteit en/of gas en u onze aanbieding accepteert. Wij leggen deze overeenkomst schriftelijk of digitaal vast en bevestigen u deze schriftelijk of digitaal.

2.2. Nadat wij deze overeenkomst aan u hebben bevestigd, mag u de overeenkomst binnen veertien kalenderdagen ongedaan maken. U hoeft ons niet uit te leggen waarom.

2.3. In deze periode van veertien kalenderdagen zullen wij uw oude energieleverancier nog niet vragen de overeenkomst met u te beëindigen. Ook zullen wij de netbeheerder nog niet doorgeven dat u overstapt naar ons. Wilt u tijdens deze periode wel al geleverd krijgen, dan moet u dat schriftelijk of digitaal bij ons aanvragen. Wij zullen dan direct de overeenkomst met uw oude energieleverancier opzeggen en aan de netbeheerder door-geven dat u naar ons overstapt.

2.4. Maakt u de overeenkomst ongedaan binnen veertien kalenderdagen en hebben wij u op uw verzoek in deze periode al wel elektriciteit en/of gas geleverd? Dan moet u ons de afgesproken kosten betalen voor de levering voor de periode totdat u – op eigen initiatief – weer van leverancier wisselt.

2.5. In de overeenkomst melden we de datum waarop de levering begint. Mocht deze datum niet gehaald worden dan informeren wij u hier tijdig over.

2.6. Vraagt u ons elektriciteit en/of gas te leveren? Wij mogen u normaal gesproken een overeenkomst niet weigeren. Wel mogen wij uw betalingsgedrag onderzoeken. Ook mogen wij u zekerheden vragen, lees hiervoor artikel 15 van deze voorwaarden. Beiden mogen wij doen tot het moment dat wij elektriciteit en/of gas gaan leveren. Wij mogen in deze periode besluiten dat wij u geen andere overeenkomst aanbieden.

2.7. Ook bieden wij u geen overeenkomst aan of mogen wij de overeenkomst in deze periode beëindigen in de volgende situaties: - u geeft ons niet de informatie waar wij om vragen; - u moet ons nog een rekening betalen en u doet dat niet; - wij hebben u om zekerheden gevraagd, maar die geeft u ons niet; - u houdt zich niet aan de regels van onze overeenkomst, deze voorwaarden, de wet of andere regels van de overheid, waardoor het niet redelijk is dat wij u elektriciteit en/of gas gaan leveren.

2.8. Bieden wij u geen overeenkomst aan? Of beëindigen wij de overeenkomst? Dan informeren we u schriftelijk of digitaal zo snel mogelijk daarover. Daarin melden wij u waarom wij u geen overeenkomst aanbieden of waarom we de overeenkomst beëindigen.

2.9. Gaat u de overeenkomst samen met iemand anders aan? Dan moet u zich allebei aan de overeenkomst houden. Als één van u niet meer kan betalen, of volgens de wet niet meer hoeft te betalen, dan moet de ander de rekening toch helemaal betalen.

2.10. U mag de rechten en plichten van de overeenkomst die u met ons heeft niet aan een ander overdragen. Dat mag alleen als u daarvoor van ons schriftelijk toestemming krijgt. Wij bevestigen dit dan schriftelijk of digitaal aan u. Wij kunnen op dat moment nieuwe afspraken maken.

2.11. Wij mogen de rechten en plichten van de overeenkomst die wij met u hebben in twee situaties wel aan een andere energieleverancier overdragen. U geeft ons hiervoor nu al toestemming en onze afspraken blijven gelden. Als wij dit doen, melden wij u dit schriftelijk of digitaal. Wij mogen dat in deze twee situaties:
- ons bedrijf wordt overgenomen door een ander bedrijf;
- wij geven de rechten en plichten van de overeenkomst die wij met u hebben aan een ander bedrijf, maar wij blijven ervoor verantwoordelijk dat het andere bedrijf deze rechten en plichten nakomt. Net zoals hierboven blijven onze afspraken ook gelden bij een fusie of een splitsing van ons bedrijf. In andere situaties kunt u binnen dertig kalenderdagen nadat u van ons hierover bericht heeft gekregen de overeenkomst zonder bijkomende kosten beëindigen volgens de afspraken die wij hebben gemaakt.

2.12. Onze overeenkomst eindigt als de overheid onze leveringsvergunning(en) intrekt. De overheid heeft geregeld dat andere partijen de levering overnemen.

2.13. Onze overeenkomst wordt in het Nederlands geschreven, tenzij we daarover andere afspraken maken. Het Nederlands recht geldt voor deze overeenkomst.

## Artikel 3. U heeft een aansluiting op het elektriciteitsnet en/of het gasnet

3.1. U kunt alleen elektriciteit en/of gas van ons geleverd krijgen als u in uw huis, of ander gebouw of object zoals een kantoor of garagebox, gebruik kunt maken van een aansluiting op het elektriciteitsnet en/of het gasnet.

3.2. Voor die aansluiting moet een overeenkomst zijn gesloten met de netbeheerder. Dit is de aansluit- en transportovereenkomst. Indien nodig melden wij u hiervoor aan bij de netbeheerder. U hoeft niets te doen. In de aansluit- en transportovereenkomst staat dat u netbeheerkosten moet betalen. U betaalt deze kosten aan ons en niet aan de netbeheerder. Wij betalen deze netbeheerkosten aan de netbeheerder.

3.3. Beëindigt de netbeheerder de aansluit- en transportovereenkomst? Dan mogen we het leveren van elektriciteit en/of gas beëindigen. We mogen dan onze overeenkomst beëindigen of opschorten.

## Artikel 4. Wekt u ook zelf elektriciteit op?

4.1. Wekt u op uw adres zelf (duurzame) elektriciteit op, bijvoorbeeld met zonnepanelen, dan verminderen wij uw afgenomen elektriciteit met de door u teruggeleverde elektriciteit.

4.2. Wekt u zelf meer elektriciteit op dan u heeft verbruikt, dan ontvangt u hiervoor van ons de afgesproken terugleververgoeding.

4.3. Wekt u voor het eerst elektriciteit op, dan moet u ook bij uw netbeheerder melden dat u elektriciteit gaat opwekken (dit kan via www.energieleveren.nl).

## Artikel 5. Wat doen wij als wij met u een overeenkomst hebben?

5.1. Als wij een overeenkomst met u hebben, willen wij u op de afgesproken startdatum elektriciteit en/of gas gaan leveren. Om op tijd te leveren, geeft u ons toestemming om onder andere de volgende dingen te doen.

- Wij beëindigen uw overeenkomst met uw oude energieleverancier.
- Verhuist u? Dan melden wij u aan bij de netbeheerder voor een nieuwe aansluit- en transportovereenkomst op uw nieuwe adres. Wij zeggen voor u de bestaande transportovereenkomst met uw netbeheerder op het oude adres op.

5.2. Wanneer uw toestemming volgens de wet noodzakelijk is en de gegevens nodig zijn voor het aan u kunnen leveren van elektriciteit en/of gas dan,

a) geeft u ons toestemming om bij uw netbeheerder het volgende op te vragen:
   - de gemiddelde hoeveelheid elektriciteit en/of gas die in de laatste jaren op het adres is verbruikt en de bijbehorende meterstanden;
   - gegevens over de overeenkomst met uw oude leverancier zoals de datum waarop de overeenkomst eindigt, de opzegtermijn en wie uw oude leverancier is;
   - gegevens over het type aansluiting en over uw meter;

b) geeft u ons toestemming om gegevens over uw overeenkomst met ons, te verstrekken aan uw netbeheerder.

## Artikel 6. Wat doen wij als er een storing is op het elektriciteitsnet of gasnet?

6.1. Het transport van elektriciteit en/of gas is de verantwoordelijkheid van de netbeheerder. Bij een storing kunnen wij u minder of geen elektriciteit en/of gas leveren en kunt u minder of geen elektriciteit terugleveren. Dit heeft geen gevolgen voor de geldigheid en de duur van de overeenkomst die wij met u hebben.

6.2. Heeft u hierdoor schade? Dan zijn we daar niet aansprakelijk voor en betalen die schade niet. U kunt hiervoor contact opnemen met uw netbeheerder.

## Artikel 7. Wat doen wij als u zich niet aan de voorwaarden houdt?

7.1. Houdt u zich niet aan de voorwaarden? Betaalt u bijvoorbeeld onze rekening niet? Of onze rekening van een vorig adres? - Dan mogen wij het leveren van elektriciteit en/of gas beëindigen. - Dan mogen we extra voorwaarden stellen. Wij mogen u dan bijvoorbeeld zekerheden vragen, lees hiervoor artikel 15 van deze voorwaarden. - En dan mogen we ook onze overeenkomst beëindigen. Als we dit doen, melden we u dit vooraf schriftelijk of digitaal. Wij houden ons hierbij aan de wet en regelgeving. Wij zullen dit alleen doen als de niet nakoming van de overeenkomst dit rechtvaardigt.

7.2. We doen wat hierboven staat niet als: - u de elektriciteit en het gas alleen gebruikt voor uw huishouden, en - u en wij het niet met elkaar eens zijn en u de Geschillencommissie Energie binnen tien kalenderdagen na de afwijzing van een betalingsregeling of van een bezwaar over een nota als bedoeld in artikel 13.1 heeft gevraagd een beslissing te nemen over ons verschil van mening.

7.3. Hebben wij de levering opgeschort? Wij gaan weer elektriciteit en/of gas leveren als u zich weer aan alle voorwaarden houdt. Voor het opheffen van genomen maatregelen mogen we dan voorwaarden stellen. Eventuele kosten en schade moet u aan ons vergoeden.

7.4. Krijgt u van ons geen elektriciteit en/of gas geleverd omdat u zich niet aan de voorwaarden houdt? En heeft u hierdoor schade geleden? Dan zijn we hiervoor niet aansprakelijk en betalen wij die schade niet.

## Artikel 8. Welke informatie krijgen wij van u?

8.1. U geeft ons de informatie die wij nodig hebben om u elektriciteit en/of gas te kunnen leveren en de kosten hiervoor in rekening te kunnen brengen.

8.2. Verandert iets in uw situatie? Of gebeurt iets dat belangrijk is voor het leveren van elektriciteit en/of gas? Geef dat dan onmiddellijk aan ons door. Bijvoorbeeld:
- Een naamswijziging of wijziging e-mailadres.
- U wilt de rekening op een ander adres krijgen.
- Wijziging van uw rekeningnummer (IBAN).
- Uw elektriciteitsmeter of gasmeter is kapot of de verzegeling is verbroken.
- U denkt in de toekomst veel meer of veel minder elektriciteit en/of gas te gaan gebruiken.
- U gaat zelf elektriciteit opwekken, bijvoorbeeld met zonnepanelen.

De afspraken uit artikel 4 gelden dan ook. Wij geven deze veranderingen en gebeurtenissen door aan de netbeheerder als wij dat verplicht zijn.

8.3. Tevens geldt ook wat in artikel 54 van de Elektriciteitswet en in artikel 22 van de Gaswet staat. Dat betekent het volgende: - Stapt u over naar een nieuwe energieleverancier? Dan geeft u de meterstanden aan de nieuwe energieleverancier door. - Gaat u verhuizen? Dan geeft u de meterstanden van uw oude en nieuwe adres aan ons door.

## Artikel 9. De elektriciteitsmeter en de gasmeter

9.1. De elektriciteitsmeter en de gasmeter zijn van uw netbeheerder. Met deze meters stellen wij de omvang van de levering vast. We kunnen hierover ook andere afspraken maken.

9.2. De netbeheerder zorgt ervoor dat de elektriciteitsmeter en de gasmeter de hoeveelheid elektriciteit en/of gas meten zoals in de wet staat. Wij gaan er daarom vanuit dat de hoeveelheid elektriciteit en/of gas die gemeten is, klopt.

9.3. U mag niets doen waardoor niet of niet goed kan worden vastgesteld hoeveel elektriciteit en/of gas u van ons geleverd krijgt.

9.4. Voor de goede uitvoering van de overeenkomst mogen wij de gegevens van de elektriciteits- en/of gasmeter gebruiken, of deze verder verwerken.

9.5. Op ons verzoek geeft u ons de standen van uw elektriciteitsmeter en/of gasmeter door binnen de door ons aangegeven termijn.

9.6. Meetgegevens per kwartier of uur en per dag gebruiken wij alleen wanneer u ons hiervoor schriftelijk of digitaal toestemming heeft gegeven.

9.7. Krijgen wij de gegevens van uw elektriciteitsmeter en/of gasmeter niet op tijd? Of gaat bij het opnemen of verwerken van de meetgegevens iets fout, dan mogen wij berekenen hoeveel elektriciteit en/of gas u geleverd heeft gekregen. Krijgen we alsnog de juiste meetgegevens? Dan bekijken we hoeveel elektriciteit en/of gas u werkelijk geleverd heeft gekregen en brengen die werkelijke hoeveelheid in rekening.

## Artikel 10. Onderzoek van de elektriciteitsmeter en/of gasmeter en/of meting

10.1. Twijfelen wij of u eraan of de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter goed werken of de meting juist is? Dan mogen wij of u de netbeheerder vragen de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter te laten onderzoeken. Wij informeren u dan over het onderzoek, de kosten van het onderzoek en over de nieuwe meter, als die nodig is. Hiervoor geldt:
- Willen wij de meter laten onderzoeken? Dan moeten wij de kosten van het onderzoek betalen.
- Wilt u de meter laten onderzoeken? Dan moet u vooraf de kosten van het onderzoek aan de netbeheerder betalen.
- Werkt de meter niet goed? Dan krijgt u het geld weer terug.

10.2. Blijkt uit het onderzoek dat de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter niet goed werkt, of de meting niet juist is, dan bepaalt de netbeheerder op basis van het onderzoek hoeveel elektriciteit en/of gas u geleverd heeft gekregen.

10.3. Werkte de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter langer dan twee jaar niet goed, of was de meting niet juist, dan maken wij een herberekening over de periode van de voorgaande 24 maanden. Wij rekenen dan terug vanaf het moment dat u of wij twijfels aan elkaar kenbaar hebben gemaakt over de juiste werking van de elektriciteits- en/of de gasmeter of de meting.

10.4. Als uit het onderzoek geen duidelijke gegevens komen waarmee wij de omvang van de levering kunnen vaststellen, dan mogen wij de omvang van de levering schatten. Bij de schatting maken we onder andere gebruik van meetgegevens uit het verleden zover die bekend zijn.

10.5. Heeft u of iemand anders fraude gepleegd met de elektriciteitsmeter of de gasmeter? Dan maken wij een herberekening voor de hele periode van de ontdekte fraude.

## Artikel 11. Leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas

11.1. De leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas, inclusief overheidsheffingen en belastingen, die wij met u hebben afgesproken bevestigen wij u schriftelijk of digitaal in de overeenkomst (zie ook artikel 2.1). Tevens melden wij u de netbeheerkosten.

11.2. Deze leveringstarieven zijn voor u altijd digitaal beschikbaar of kunt u bij ons opvragen.

11.3. De (termijn)bedragen die wij u in rekening gaan brengen, berekenen wij met de afgesproken leveringstarieven en het bij ons bekende verbruik. Ook de netbeheerkosten worden in het (termijn) bedrag mee genomen.

## Artikel 12. U betaalt voor elektriciteit en/of gas

12.1. U betaalt voor de elektriciteit en/of het gas dat u van ons geleverd krijgt. U betaalt ons ook de netbeheerkosten.

12.2. Wij mogen u vragen in termijnbedragen te betalen. Wij spreken met u af wanneer u de termijnbedragen gaat betalen. Wij bepalen de hoogte van deze termijnbedragen. Wilt u een ander termijnbedrag betalen? Neem dan met ons contact op.

12.3. Minimaal één keer per jaar krijgt u van ons een jaarnota waarop alle kosten staan die u aan ons verschuldigd bent. Op deze jaarnota staan ook de termijnbedragen die u moest betalen voor de leveringsperiode waarop de jaarnota betrekking heeft. Wij berekenen dan hoeveel u terug krijgt of hoeveel u nog moet betalen. Heeft u zelf meer elektriciteit opgewekt dan u heeft verbruikt dan houden we hier rekening mee. Een eindnota krijgt u als u verhuist of als u de overeenkomst beëindigt. Een tegoed op een jaarnota of eindnota kan gebruikt worden voor het verrekenen van een eventuele openstaande vordering. In de Kwaliteitscriteria staat omschreven aan welke voorwaarden wij hier verder moeten voldoen.

12.4. Krijgt u van ons een bedrag terug, maar moet u ons ook nog een bedrag betalen? Dan mag u dit bedrag pas verrekenen met het bedrag dat u nog van ons krijgt als u ons hierover vooraf schriftelijk of digitaal heeft geïnformeerd en wij u hiervoor uitdrukkelijk toestemming hebben gegeven. U moet zich dan nog wel houden aan de overige voorwaarden die hierover in de wet staan. Verrekenen met nog door u te betalen termijnbedragen is in het geheel niet mogelijk.

12.5. U kunt ons uitsluitend betalen op die manieren die wij u ter beschikking stellen. Wij bieden u een ruime keuze uit betalingswijzen. Afhankelijk van de afgesproken manier van betalen kunnen de rechtstreeks daarmee samenhangende extra kosten in rekening gebracht worden of aanvullende voorwaarden van toepassing zijn.

12.6. Wij laten u weten op welke datum u ons uiterlijk moet betalen en op welk rekening-nummer (IBAN). Betaalt u te laat? Dan informeren wij u eerst schriftelijk of digitaal dat u in verzuim bent. U krijgt dan nog veertien kalenderdagen de tijd om te betalen zonder dat wij hiervoor extra kosten in rekening brengen. Ook informeren wij u over de gevolgen als u niet alsnog binnen deze veertien kalenderdagen betaalt. Dan moet u ons de gewone wettelijke rente betalen. Ook moet u ons buitengerechtelijke incassokosten betalen. Hiervoor is in de wet een maximum gesteld. De hoogte van de kosten die wij bij u daarvoor inrekening brengen staat op onze website. *(Gebruikt u de elektriciteit en/of het gas voor iets anders dan uw huis houden? Dan hoeven wij u niet eerst schriftelijk of digitaal te informeren en betaalt u onmiddellijk de wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten.)*

12.7. Als u binnen de termijn van veertien kalenderdagen schriftelijk of digitaal een verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij ons indient, en u aangeeft waarom u dit wilt, nemen wij hierover een beslissing. Wij zullen deze beslissing toelichten. - Spreken wij een betalingsregeling met u af? Dan moet u zich daaraan houden. Doet u dat niet? Dan gaat u de gewone wettelijke rente en de buitengerechtelijke incassokosten betalen. - Spreken wij geen betalingsregeling met u af? Dan moet u de nota gewoon betalen. Doet u dat niet? Dan gaat u de gewone wettelijke rente en de buitengerechtelijke incassokosten betalen. Naast de termijnen van de betalingsregeling moet u ons ook de overig verschuldigde bedragen betalen. U kunt hierover geen betalingsregeling meer treffen. Betaalt u niet? Dan vervalt de betalingsregeling. U bent dan in verzuim.

## Artikel 13. Niet eens met een jaarnota of eindnota?

13.1. Bent u het niet eens met een jaarnota of eindnota die wij u sturen? Stuur ons dan schriftelijk of digitaal een bezwaarschrift en geef aan waarom u het niet met deze nota eens bent. Doet u dit binnen de betalingstermijn? En gebruikt u de elektriciteit en/of het gas alleen voor uw huishouden? Dan hoeft u deze nota nog niet te betalen totdat wij een beslissing hebben genomen.

13.2. Ontvangen wij uw bezwaarschrift te laat of gebruikt u de elektriciteit en/of het gas ook voor iets anders dan uw huishouden? Dan moet u deze nota gewoon betalen.

## Artikel 14. Verjaring van vorderingen

14.1. Hebben wij een rechtsvordering op u tot betaling van de geleverde elektriciteit en/of gas dan verjaart deze na verloop van twee jaar als u de elektriciteit en/of gas alleen voor uw huishouden gebruikt. Gebruikt u de elektriciteit en/of gas niet alleen voor uw huishouden, dan verjaart deze rechtsvordering na verloop van vijf jaar.

14.2. Hebben wij een rechtsvordering op u tot betaling van netbeheerkosten, dan verjaart deze na verloop van twee jaar.

14.3. Iedere keer dat wij u berichten dat wij nog geld van u krijgen hebben wij opnieuw twee jaar de tijd om ervoor te zorgen dat u betaalt.

14.4. Hebben wij u een te lage rekening gestuurd, dan mogen wij op het moment dat wij daarachter komen u alsnog vragen de rest te betalen. Ook dan hebben we twee jaar of vijf jaar de tijd, afhankelijk of u de elektriciteit en/of gas wel of niet voor uw huishouden gebruikt, om ervoor te zorgen dat u betaalt. Die periode begint op het moment dat u de rekening had moeten betalen.

14.5. Hebben wij een rechtsvordering op u voor betaling van netbeheerkosten dan moeten wij u binnen twee jaar nadat wij deze kosten bij u in rekening mogen brengen een rekening sturen. Doen wij dit niet, dan mogen wij die netbeheerkosten niet meer bij u in rekening brengen.

14.6. Heeft u teveel energiebelasting betaald, dan kunnen wij u deze na vijf jaar niet meer terugbetalen.

## Artikel 15. Zekerheden vragen

15.1. Wij mogen zekerheden aan u vragen, zoals een waarborgsom. Ook mogen we bijvoorbeeld aan u eebankgarantie vragen. Dit mogen we vragen als het in artikel 2 genoemde onderzoek naar uw betalingsgedrag daartoe aanleiding geeft of u bij ons eerder betalingsachterstanden hebt gehad. Wij hebben dan de zekerheid dat u betaalt voor de elektriciteit die en/of het gas dat u van ons geleverd krijgt.

15.2. Wij mogen u vragen de waarborgsom vooraf te betalen. De waarborgsom is maximaal gelijk aan het bedrag dat u vermoedelijk betaalt voor zes maanden elektriciteit en/of gas en de hoogte van de waarborgsom is redelijk voor uw situatie.

15.3. Als wij vinden dat de zekerheid niet meer nodig is betalen wij u de waarborgsom terug. Eindigt onze overeenkomst? Dan betalen wij u ook de waarborgsom terug. U ontvangt het bedrag binnen zes weken nadat we u de laatste nota hebben gestuurd. Moet u ons op dat moment nog bedragen betalen? Dan verrekenen we deze bedragen.

15.4. Over de waarborgsom ontvangt u de helft van de gewone wettelijke rente. U ontvangt deze rente op het moment dat wij u het bedrag terugbetalen.

## Artikel 16. Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens?

16.1. Bij een aanvraag of het aangaan van een leveringsovereenkomst vragen wij u om persoonlijke gegevens. Deze gegevens leggen wij vast en gebruiken wij om de overeenkomst uit te voeren.

16.2. Wilt u weten welke persoonlijke gegevens wij van u bewaren? Stuur ons dan schriftelijk of digitaal een kopie van uw paspoort of identiteitskaart (u maakt hierop uw BSN-nummer en uw foto onherkenbaar). Wij sturen u dan een overzicht van deze persoonlijke gegevens. U betaalt ons daarvoor kosten. U betaalt maximaal het bedrag dat staat in het Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene Wet bescherming persoonsgegevens.

16.3. Wilt u dat wij deze persoonlijke gegevens veranderen? Meldt ons dan schriftelijk of digitaal waarom u dat wilt. Wij lichten u dan schriftelijk of digitaal onze beslissing toe.

## Artikel 17. Heeft u schade?

17.1. Houden wij ons niet aan de overeenkomst? Is ons dat te verwijten, oftewel volgens de wet ons toe te rekenen, en heeft u daardoor direct schade? Dan betalen wij deze schade. Het maakt niet uit of het onze verantwoordelijkheid is of de verantwoordelijkheid van iemand anders die voor ons werkt. Hierbij geldt ook wat hieronder staat.

17.2. Wij betalen geen schade aan zaken die door u worden gebruikt voor een bedrijf of beroep, schade als gevolg van een bedrijfsstilstand, schade als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of schade als gevolg van winstderving, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.

17.3. Meldt ons deze schade onmiddellijk. In ieder geval binnen twee maanden nadat u deze schade kreeg. Meldt u de schade pas na twee maanden? Dan betalen we niets, tenzij u aannemelijk heeft kunnen maken dat u deze schade niet eerder heeft kunnen melden.

17.4. Als wij verplicht zijn tot het vergoeden van de schade, betalen wij ten hoogste € 2.000.000,- per gebeurtenis, ook als de schade hoger is. Dit bedrag verdelen wij dan naar evenredigheid over iedereen die ook deze schade bij deze gebeurtenis heeft geleden. Bovendien, als u de elektriciteit en/of gas niet alleen voor huishoudelijke doeleinden gebruikt, is de vergoeding voor schade, niet zijnde persoonsschade, beperkt tot ten hoogste € 1.400,-.

17.5. Deze aansprakelijkheidsregeling geldt ook voor derden die wij voor de uitvoering van de overeenkomst hebben ingeschakeld, en ook voor personen voor wie wij of die derden aansprakelijk zijn.

17.6. Is er sprake van een storing waarvoor de netbeheerder verantwoordelijk is? En kunnen wij ons daardoor niet aan de overeenkomst houden, dan betalen wij die schade niet. Dit staat in artikel 6.

## Artikel 18. Heeft u een klacht?

18.1. Heeft u een klacht over ons? Of over het bedrag dat u betaalt voor de kosten van de netbeheerder? Stuur ons de klacht dan eerst schriftelijk of digitaal. In onze kwaliteitscriteria staat hoe u dat moet doen en hoe snel we uw klacht behandelen.

18.2. Bent u het er niet mee eens hoe wij uw klacht hebben opgelost? Leg dan binnen twaalf maanden nadat u uw klacht bij ons indiende, uw klacht voor aan de Geschillencommissie Energie (www.degeschillencommissie.nl). U mag ook naar de rechter.

18.3. Of bent u het er niet mee eens dat wij geen betalingsregeling met u afspreken over het bedrag dat u moet betalen, en u bent het wel met ons eens dat u dit bedrag moet betalen, en zijn wij van plan de levering van elektriciteit en/of gas te beëindigen? Dan kunt u binnen tien kalenderdagen naar de Geschillencommissie Energie.

18.4. Gaat u naar de Geschillencommissie Energie? Dan betaalt u daarvoor klachtengeld. Krijgt u gelijk van de Geschillencommissie Energie en bepaalt de Geschillencommissie dat wij dit bedrag aan u moeten betalen? Dan betalen wij u dat bedrag terug.

18.5. Als wij dat nodig vinden, mogen wij ook naar de Geschillencommissie Energie of naar de rechter gaan. Als wij ervoor kiezen om naar de Geschillencommissie Energie te gaan, informeren we u schriftelijk of digitaal. Hierbij vragen wij u of u het ermee eens bent dat ons verschil van mening door de Geschillen commissie Energie wordt beoordeeld. Ook vragen wij u dan om de klacht voor te leggen bij de Geschillencommissie Energie. Als u het er niet mee eens bent of als u niet binnen vijf weken heeft gereageerd, dan kunnen wij alsnog naar de rechter.

18.6. U en wij moeten ons aan het besluit van de Geschillencommissie Energie houden. Dit staat in het reglement van de Geschillencommissie Energie. 18.7 U kunt uw geschil ook voorleggen via het Europese Online Dispute Resolution platform (ODR): ec.europa.eu/consumers/odr.

## Artikel 19. Artikel 19 Mogen wij deze voorwaarden en onze leveringstarieven veranderen?

19.1. Wij mogen deze voorwaarden altijd veranderen.

19.2. Veranderen wij deze voorwaarden? Dan informeren wij u minimaal tien kalenderdagen voor de verandering schriftelijk of digitaal. Wij melden dan ook dat u onze overeenkomst mag beëindigen. Daarvoor gelden wel deze voorwaarden.

19.3. Wij kunnen met elkaar afspreken dat wij de leveringstarieven mogen veranderen tijdens de overeenkomst. Redenen hiervoor zijn overheidsbesluiten en de ontwikkelingen op de markt voor elektriciteit of gas, waaronder prijsontwikkeling op de groothandelsmarkten voor elektriciteit of gas, wijzigingen met betrekking tot marge en prijs- en inkooprisico's, Wijzigingen in de kostenstructuur voorhet betreffende product en wijzigingen in onze algemene kostenstructuur. Ook andere, uitzonderlijke, omstandigheden kunnen een reden zijn om de leveringstarieven te veranderen, in dat geval zal deze reden duidelijk aan u uitgelegd worden.

19.4. Veranderen wij de leveringstarieven? Dan informeren we u schriftelijk of digitaal. Wij informeren u tijdig voordat wij deze tarieven veranderen en wij melden dan ook dat u onze overeenkomst zonder vaste einddatum mag beëindigen. Daarvoor gelden wel deze voorwaarden. Deze bepaling geldt niet voor een wijziging van de tarieven door een wijziging van de overheidsheffingen of de belastingen.

19.5. Wij kunnen ook met elkaar afspreken dat wij de leveringstarieven niet mogen veranderen tijdens de overeenkomst. Dit geldt niet voor een wijziging van de tarieven door een wijziging van de overheidsheffingen of de belastingen. De netbeheerder kan zijn tarieven ook veranderen. In zijn algemene voorwaarden staan de regels hiervoor.

## Artikel 20. Wat gebeurt er als u verhuist?

20.1. Verhuist u? Informeert u ons dan schriftelijk of digitaal of bel ons. Onze overeenkomst loopt door op het nieuwe adres.

20.2. Wat moet u doen u als u verhuist?
- Informeer ons dan twee weken voordat u verhuist over uw nieuwe adres.
- Stuur ons binnen vijf werkdagen nadat u bent verhuisd schriftelijk of digitaal de meterstanden van uw oude adres. Zet hierop ook uw handtekening. Laat als dat kan ook de nieuwe bewoner zijn handtekening zetten.
- Stuur ons ook binnen vijf werkdagen nadat u bent verhuisd schriftelijk of digitaal de meterstanden van uw nieuwe adres. Als dat kan ook met de handtekening van de vorige bewoner.

20.3. Wat doen wij als u verhuist? - Dan informeren wij u schriftelijk of digitaal dat wij de levering voor het oude adres gaan beëindigen. Uw overeenkomst loopt door voor uw nieuwe huis. - Denken wij dat u op uw nieuwe adres veel meer of veel minder elektriciteit en/of gas gaat gebruiken? Dan mogen wij de overeenkomst wijzigen. Bent u het niet met deze wijzigingen eens? Dan mag u de overeenkomst beëindigen binnen de daarvoor geldende voorwaarden. - Wij melden u aan bij de netbeheerder voor een nieuwe aansluit- en transportovereenkomst op uw nieuwe adres. Wij zeggen voor u de bestaande overeenkomst met uw netbeheerder op het oude adres op.

20.4. Heeft u op uw nieuwe adres nog geen aansluiting op het elektriciteits- en/of het gasnet? Dan kunt u van ons nog geen elektriciteit en/of gas geleverd krijgen. U krijgt van ons pas elektriciteit en/of gas geleverd als uw netbeheerder voor een juiste aansluiting heeft gezorgd.

20.5. Heeft u tijdelijk twee adressen? Dan krijgt u tijdelijk gas en/of elektriciteit geleverd op beide adressen. Tenzij redelijkerwijs niet van ons verlangd kan worden dat wij ook nog ten behoeve van het oude perceel elektriciteit en/of gas tegen de overeengekomen voorwaarden blijven leveren. Wilt u (na verloop van tijd) alleen op uw nieuwe adres elektriciteit en/of gas geleverd krijgen, moet u wel de overeenkomst op uw oude adres opzeggen. Doet u dat niet, dan brengen wij u de kosten voor de levering op uw oude adres bij u in rekening tot het moment dat rechtsgeldig is opgezegd.

## Artikel 21. Hoe lang duurt onze overeenkomst?

21.1. U kunt met ons een overeenkomst aangaan met een vaste einddatum of zonder vaste einddatum.

21.2. U kunt onze overeenkomst opzeggen op dezelfde wijze waarop u de overeenkomst met ons afgesloten heeft: mondeling, schriftelijk of digitaal. U moet hierbij rekening houden met een opzegtermijn van dertig kalenderdagen. Wij kunnen ook met u afspreken dat de opzegtermijn korter is dan dertig kalenderdagen.

21.3. Heeft u een overeenkomst met een vaste einddatum en beëindigt u deze overeenkomst eerder dan de afgesproken einddatum? Dan kunnen wij u hiervoor een opzegvergoeding in rekening brengen. Deze opzegvergoeding hoeft u niet te betalen als wij de kwaliteitscriteria hebben aangepast zonder dat het moest van de overheid.

21.4. Heeft u een overeenkomst zonder vaste einddatum dan kunt u kosteloos opzeggen.

21.5. Heeft u een overeenkomst met een vaste einddatum en gebruikt u de elektriciteit en/of gas alleen voor uw huishouden, dan kunnen wij u op het moment dat onze overeenkomst bijna is afgelopen een nieuw aanbod doen. In dit aanbod staat dan de duur van de aangeboden overeenkomst, de voorwaarden waaronder de aangeboden overeenkomst kan worden beëindigd en de van toepassing zijnde tarieven. Wij geven hierbij aan wat gebeurt als u deze nieuwe overeenkomst niet aanvaardt.

21.6. Heeft uw overeenkomst met een vaste einddatum de einddatum bereikt en bent u met ons of een andere leverancier geen nieuwe overeenkomst aangegaan, dan zetten wij uw overeenkomst om naar een overeenkomst zonder vaste einddatum met tarieven die horen bij een overeenkomst zonder vaste einddatum. Hierbij is artikel 19 ook van toepassing.

## Artikel 22. Wat gebeurt als onze overeenkomst eindigt?

22.1. Eindigt onze overeenkomst? Dan krijgt u van ons geen elektriciteit en/of gas meer geleverd. Wel kunnen wij hierover andere afspraken met u maken.

22.2. Heeft u op dat moment nog geen andere energieleverancier, dan moet de netbeheerder uw aansluiting op het elektriciteitsnet of het gasnet afsluiten en/of het transport onderbreken.

## Artikel 23. Vanaf wanneer gelden deze voorwaarden?

23.1. Deze voorwaarden gelden vanaf 1 april 2017. Vanaf die datum gelden de oude voorwaarden niet meer

23.2. Deze voorwaarden heten: Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers 2017. Wilt u deze voorwaarden hebben? Vraag ons dit dan schriftelijk of digitaal. De voorwaarden staan ook op onze website. U kunt ze eventueel downloaden en printen.