

# Voorwaardenoverzicht

Eneco Consumenten

Geldig voor consumenten



## 1. Uw betaling

- 1.1 U betaalt iedere maand een termijnbedrag. Eenmaal per jaar krijgt u een jaarnota. Op deze jaarnota verrekenen wij uw verbruik met de door u betaalde termijnbedragen. Ook stellen we een nieuw termijnbedrag vast. Dit nieuwe termijnbedrag baseren we op uw verbruik in de afgelopen periode, de temperaturen van een gemiddelde winter, de leveringstarieven en de verwachte leveringstarieven van het komende jaar. Hierdoor is de kans klein dat u achteraf moet betalen. U kunt ons vragen om uw termijnbedrag aan te passen. In bijzondere situaties kunnen wij besluiten om uw termijnbedrag vaker dan één keer per jaar aan te passen.
- 1.2 Betaalt u via automatische incasso? Dan schrijven wij uw termijnbedrag automatisch één keer per maand af. We proberen deze afschrijving elke maand rond dezelfde datum te doen. Via mijneneco.nl kunt u een voorkeursdag voor de maandelijkse afschrijving opgeven.
- 1.3 Bij betaling met automatische incasso vindt u op uw bankafschrift het Incassant ID waarmee u Eneco kunt herkennen. Dit nummer is NL64ZZZ341023030000. Daarnaast heeft u een persoonlijk mandaat ID. Dit is uw unieke en persoonlijke nummer dat gekoppeld is aan de machtiging die u aan Eneco heeft gegeven. Ook dit nummer vindt u op uw bankafschrift en in communicatie van Eneco. Maakt u gebruik van een whitelist bij uw bank, dan dient u ervoor te zorgen dat Eneco op deze whitelist terecht komt.

## 2. Administratie-, herinnerings- en aanmaningskosten

- 2.1 Verlengt u uw energiecontract of sluit u een nieuw energiecontract na 1 april 2020? Dan worden de administratiekosten voor automatische incasso niet meer apart vermeld op uw jaarnota, maar vallen onder uw leveringskosten. Dit geldt ook als u een energiecontract voor onbepaalde tijd heeft, gesloten voor 1 april 2020. Heeft u echter voor 1 april 2020 een contract voor bepaalde tijd met vaste prijsafspraken gesloten? Dan blijven de met u afgesproken administratiekosten en korting van toepassing tijdens de looptijd van dit contract. U ziet dit terug op uw jaarnota. Betaalt u niet via automatische incasso, dan betaalt u maandelijks € 2,50 (inclusief btw) administratiekosten\*. Dit wordt achteraf met u verrekend via de jaarnota en apart vermeld.
- 2.2 Een eerste herinnering ontvangt u gratis als een nota niet tijdig is voldaan. Als u binnen de betaaltermijn van de eerste herinnering uw betalingsverplichting alsnog niet nakomt, betaalt u de volgende kosten: Aanmaning van een niet betaalde nota: dit betreft een bedrag van € 40. Eventueel volgt nog een (slot)sommatie. Als een vordering ter incasso wordt overgedragen aan een derde partij, kan deze partij extra kosten in rekening brengen. De totale buitengerechtigde kosten voor een aanmaning, een (slot)sommatie en de kosten van een derde partij zijn maximaal de wettelijk toegestane buitengerechtigde kosten per nota. Tarieven en boetes voor wanbetaling zijn vrijgesteld van btw.

## 3. Terugleververgoeding

- 3.1 Wekt u zelf stroom op, bijvoorbeeld met zonnepanelen? U kunt deze stroom direct gebruiken. De stroom die u niet direct gebruikt, levert u via uw aansluiting terug aan het openbare net. Dit heet teruglevering. Gebruikt u op een bepaald moment meer stroom dan u kunt opwekken, dan gebruikt u stroom uit het openbare net. De door u teruggeleverde en verbruikte hoeveelheid stroom mag u op jaarbasis tegen elkaar wegstrepen. Dat noemen we salderen. U mag bij ons altijd salderen tot uw eigen gebruik, maar om te kunnen salderen moet u wel uw zonnepanelen op energielevering hebben aangemeld. U betaalt dus alleen uw netto verbruik per jaar. Saldering gebeurt via de jaarnota. Bij saldering geldt voor de teruggeleverde stroom precies hetzelfde tarief als dat u betaalt voor de levering van stroom per eenheid kWh (inclusief btw en overheidsheffingen, exclusief vaste leveringskosten).

Wij salderen de teruggeleverde stroom eerst met de verbruikte stroom op uw normaal tarief telwerk. Blijft er nog teruggeleverde stroom over, dan salderen wij dat met uw verbruik op het daltarief telwerk. Blijkt na deze verrekening dat u meer stroom heeft teruggeleverd dan verbruikt, dan ontvangt u van ons hiervoor een terugleververgoeding. De terugleververgoeding die op u van toepassing is, is terug te vinden in uw contract. De terugleververgoeding die met u is gecommuniceerd kan wijzigen. Bij wijziging ontvangt u minimaal 10 dagen voor ingangsdatum persoonlijk bericht met daarin de gewijzigde terugleververgoeding. Over de terugleververgoeding worden geen btw en overheidsheffingen vergoed. Loopt de meter achteruit als u teruglevert, dan registreert de meter altijd uw nettoverbruik. Dit betekent dat de meter zelf de teruggeleverde

stroom verrekent met de stroom die u verbruikt via het openbare net, dus die wij leveren.

## 4. Opzegboete\*\*

- 4.1 Beëindigt u uw contract met een vaste looptijd vóór de einddatum die op het contract staat? Dan mogen wij een opzegboete in rekening brengen. De hoogte van deze boete hangt af van het moment waarop u contract opzegt.

Uw contract loopt nog:	Opzegboete per energieproduct:
minder dan 18 maanden	€ 50
18 tot 24 maanden	€ 75
24 tot 30 maanden	€ 100
meer dan 30 maanden	€ 125

- 4.2 Beëindigt u uw contract met een vaste looptijd in het eerste jaar en heeft u bij het afsluiten een cadeau ontvangen? Dan kunnen wij u een boete in rekening brengen. De hoogte daarvan baseren we op de reële waarde van het ontvangen cadeau. De boete is maximaal € 50 per afgenomen energieproduct.

## 5. Uw gegevens

- 5.1 Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. Eneco en de vennootschappen binnen haar groep gebruiken uw gegevens voor hun bedrijfsvoering. Bijvoorbeeld om uw contract uit te voeren of voor service- en commerciële berichten. Wilt u niet dat wij uw gegevens gebruiken voor commerciële berichten? Dan kunt u zich altijd afmelden via de link onder onze e-mails of via [eneco.nl/vraag](mailto:eneco.nl/vraag). Afmelden per post kan ook. Stuur uw brief naar Eneco, Antwoordnummer 5166, 3000 VB in Rotterdam. Een postzegel is niet nodig. Op [eneco.nl/privacystatement](http://eneco.nl/privacystatement) leest u meer over privacy en Eneco.

## 6. Wettelijk verplichte bepalingen

- 6.1 U krijgt stroom en/of gas geleverd, zoals u dat van Eneco mag verwachten.
- 6.2 Wij houden ons aan:
  - a. Gedragscode Consument en Energieleverancier;
  - b. Gedragscode Leveranciers Slimme Meters.Op [eneco.nl/voorwaarden](http://eneco.nl/voorwaarden) vindt u deze gedragscodes. We zijn aangesloten bij de Geschillencommissie Energie.
- 6.3 Wij zijn niet verantwoordelijk voor stroom- en gasstoringen. Hiervoor is uw netbeheerder verantwoordelijk. Heeft u een storing? Bel dan naar het Nationaal Storingsnummer 0800 - 9009 (gratis).
- 6.4 Wij archiveren energiecontracten zoveel mogelijk digitaal. U sluit het energiecontract met ons af in de Nederlandse taal.

## 7. Slotbepalingen

- 7.1 Dit Voorwaardenoverzicht geldt vanaf 5 september 2022. Hiermee vervalt de vorige versie van het Voorwaardenoverzicht.
- 7.2 Op [eneco.nl/voorwaarden](http://eneco.nl/voorwaarden) vindt u ons Voorwaardenoverzicht. U kunt het ook gratis opvragen. Bel onze Klantenservice op 088 - 8 955 955 (u betaalt uw gebruikelijke belkosten).
- 7.3 Bepaalt een rechter dat een bepaling uit dit Voorwaardenoverzicht nietig of niet bindend is? Dan blijven de andere bepalingen uit dit Voorwaardenoverzicht geldig.
- 7.4 Wij verwijzen naar dit blad met: 'Voorwaardenoverzicht'.
- 7.5 Dit Voorwaardenoverzicht en de daarin genoemde tarieven kunnen wijzigen, als dat volgens een bestaande dan wel nieuwe wettelijke regeling of besluit van de overheid kan dan wel moet. Wijzigingen van de voorwaarden en tarieven ontvangt u persoonlijk minimaal 10 dagen voor ingangsdatum.

\* Vanaf maart 2023 zijn geen aparte administratiekosten meer verschuldigd.

\*\* Vanaf 1 april 2023 dan wel zoveel eerder als later dat de Beleidsregel Redelijke opzegvergoedingen vergunninghouders 2022 in werking treedt, worden bij nieuwe vaste contracten, bij opzegging voor het einde van de vaste looptijd, de maximale opzegboetes in rekening gebracht die volgens deze Beleidsregel zijn toegestaan.