

Voorwaardenoverzicht

Eneco Consumenten

Geldig voor consumenten vanaf 5 september 2022



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 Verlent 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

Voor contracten afgesloten vóór 1 juni 2023

- 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.

Voor contracten afgesloten vanaf 1 juni 2023

- 4.3 Beëindigt u uw contract met een vaste looptijd en een vaste prijs vóór de einddatum, die we met u zijn overeengekomen? Dan mogen we een opzegboete in rekening brengen. We hebben namelijk al energie voor u ingekocht, die u niet meer afneemt. De hoogte van deze opzegboete berekenen we zoals is bepaald in de 'Beleidsregel Redelijke opzeggingsvergoedingen vergunninghouders 2023' van de Autoriteit Consument en Markt (ACM), namelijk:

Opzegboete = (uw contractprijs – de prijs van het referentieproduct) x de resterende hoeveelheid energie.

Is de met u overeengekomen contractprijs lager of gelijk aan de prijs van het referentieproduct, dan is de opzegboete altijd € 0.

- a. Uw contractprijs is het overeengekomen leveringstarief (exclusief overheidsheffingen en btw) uit uw contract per kWh stroom en/of m³ gas.
- b. De prijs van het referentieproduct is het leveringstarief (exclusief overheidsheffingen en btw) per kWh stroom en/of m³ gas van een soortgelijk energiecontract dat we aanbieden op het moment dat u opzegt. Bieden we niet meer hetzelfde energiecontract aan? Dan selecteren we als referentieproduct een energiecontract dat dezelfde vaste looptijd heeft en het meeste overeenkomt met uw contract. Bieden we dit ook niet aan op moment van opzegging? Dan gebruiken we als referentieproduct het energiecontract met de hoogste prijs per kWh stroom en/of m³ gas, dat we op dat moment aanbieden. Uw referentieproduct vindt u terug in Mijn Eneco als u via de berekentool de hoogte van uw opzegboete berekent. Of u kan dit telefonisch opvragen bij onze klantenservice.
- c. Heeft u een dubbele meter en wordt uw stroomverbruik daarop afgerekend? Dan gebruiken we het gewogen gemiddelde van het dal- en normaalleveringstarief. Dat doen we zowel bij uw contractprijs als bij de prijs van het referentieproduct.
- d. De resterende hoeveelheid energie is het berekende aantal kWh stroom en/of m³ gas, die u nog zou afnemen tot de einddatum van uw contract als u niet uw contract eerder had beëindigd. Dit herleiden we door te kijken naar uw verbruik en de spreiding van uw verbruik tussen startdatum levering en de beëindigingsdatum. Op basis van dit verbruik berekenen we wat uw verwachte verbruik zou zijn tussen de beëindigingsdatum en oorspronkelijke einddatum van uw contract. Wekt u zelf stroom op, dan nemen we dit hierin mee. In geval van zonnepanelen, passen we saldering toe volgens artikel 3. Beëindigt u uw contract binnen 120 dagen na startdatum levering? Dan nemen we als uitgangspunt het historische verbruik voor stroom (inclusief eventuele opwek) en/of gas op uw adres en de spreiding van dit historische verbruik, zoals opgenomen in het Centraal Aansluitingen Register (CAR) van de netbeheerders.
- e. Ondanks dat alle prijzen in de berekening exclusief overheidsheffingen en btw zijn, moeten we de btw wel in rekening brengen over de berekende opzegboete.
- 4.4 U kunt op ieder moment een indicatie opvragen en ontvangen van uw opzegboete. Nadat we de mededeling ontvangen dat u uw contract opzegt of als een andere energieleverancier aangeeft dat

Voorwaardenoverzicht

Eneco Consumenten

Geldig voor consumenten vanaf 5 september 2022



u wilt overstappen, informeren wij u per e-mail of brief over de indicatieve hoogte van uw opzegboete. Als u uw energiecontract daadwerkelijk beëindigt binnen 60 dagen na opzegging, dan staat het referentieproduct vast en wordt deze ook gebruikt bij de definitieve opzegboete. In alle andere gevallen kan dit referentieproduct wijzigen. Op de datum dat u uw contract daadwerkelijk beëindigt, stellen we namelijk de definitieve opzegboete vast. Wij brengen deze uiterlijk in rekening op uw eindnota. De definitieve opzegboete kan dus afwijken van de indicatieve opzegboete.

- 4.5 In geval van bijzondere omstandigheden kunnen we de opzegboete verlagen of op nul vaststellen.
- 4.6 We brengen geen opzegboete in rekening als u uw contract opzegt binnen de wettelijke bedenktijd van 14 kalenderdagen. Dat geldt ook als u uw opzegging intrekt vóór de door u gewenste beëindigingsdatum. Of als u uw contract maximaal 7 kalenderdagen voor de einddatum, die in uw contract staat, wilt beëindigen.
- 4.7 Op eneco.nl/opzegboete vindt u meer informatie en rekenvoorbeelden, zodat u goed inzicht krijgt in de mogelijke financiële consequenties bij het eerder beëindigen van een energiecontract met een vaste looptijd en vaste prijs.
- 4.8 Eneco vergoedt geen opzegboete van een vorige energieleverancier. Indien wel, dan vindt u dit terug in de actievoorwaarden van uw contract.

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. 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 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 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. Artikel 4.3 en verdere leden gelden vanaf 1 juni 2023 voor nieuwe contracten. Op die datum vervalt de vorige versie van het Voorwaardenoverzicht.
- 7.2 Op 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.