

**Samen gaan we
voor duurzaam**

Algemene Voorwaarden Eneco Retail 2013

voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers
inclusief toelichting alsmede de kwaliteitscriteria

1 augustus 2013



Samen gaan we voor duurzaam

Bij deze Algemene Voorwaarden hoort een toelichting. Deze toelichting is te vinden op de internetsite van de leverancier (zie www.eneco.nl) en is op aanvraag kosteloos verkrijgbaar bij de leverancier.

Preambule

Deze Algemene Voorwaarden zijn tot stand gekomen nadat daarover voor consumenten in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg van de SER overleg heeft plaatsgevonden.

In en krachtens de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet is reeds een aantal specifieke rechten en plichten vastgelegd. De bepalingen uit de onderhavige Algemene Voorwaarden die hierop betrekking hebben, zijn voor het overleg als gegeven beschouwd.

Met inachtneming van deze beperkingen hebben Energie-Nederland (de Vereniging van Energieproducenten, -handelaren en -retailbedrijven in Nederland) en de Consumentenbond voor consumenten overeenstemming over deze Algemene Voorwaarden bereikt.

Het overleg heeft geleid tot overeenstemming tussen Energie-Nederland en de Consumentenbond over alle artikelen met uitzondering van de aansprakelijkheidsbepaling in artikel 15, lid 3 van deze voorwaarden.

De Consumentenbond begrijpt de consequenties die een vergaande aansprakelijkheid voor de leveranciers met zich mee kan brengen, maar kan zich vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid niet verenigen met de in dat artikel opgenomen aansprakelijkheidsbeperking. Energie-Nederland begrijpt die stellingname, maar wijst op de onmogelijkheid een algemene aansprakelijkheid te aanvaarden; deze zou voor de leveranciers onoverzienbare risico's met zich meebrengen, hetgeen zij zich onder meer tegenover de contractanten zelf niet kunnen en mogen permitteren.

De Autoriteit Consument en Markt (ACM) heeft begrip voor het standpunt van zowel de Consumentenbond als Energie-Nederland. In een brief (binnengekomen bij de SER op 1 februari 2006) geeft de ACM (toen nog: DTe) aan de aansprakelijkheidsbepaling vooralsnog niet af te keuren, maar in een concrete situatie te zullen beoordelen of er een terecht beroep op de bepaling is gedaan. De ACM heeft toegezegd samen met het Ministerie van Economische Zaken te zullen bezien of vanuit beleidsmatig oogpunt een beperking van aansprakelijkheid gewenst is en dit in regelgeving zou moeten worden vastgelegd.

Inhoudsopgave

Artikel 1.	Begripsomschrijvingen	4
Artikel 2.	Toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden	5
Artikel 3.	Leveringsovereenkomst	5
Artikel 4.	Aansluit- en transportovereenkomst en periodiek uit hoofde hiervan verschuldigde bedragen	6
Artikel 5.	Machtiging leverancier om de levering van elektriciteit en/ of gas te doen ingaan	6
Artikel 6.	Beperking of opschorting van de levering ingeval van beperking of onderbreking van het transport	6
Artikel 7.	Gevolgen van niet-nakoming door de contractant	7
Artikel 8.	Verplichtingen contractant	7
Artikel 9.	Bepaling van de omvang van de levering	8
Artikel 10.	Onderzoek van de meetinrichting en/of meetgegevens	8
Artikel 11.	Tarieven	9
Artikel 12.	Betaling	9
Artikel 13.	Zekerheidstelling	10
Artikel 14.	Vastlegging en gebruik gegevens over de contractant	10
Artikel 15.	Aansprakelijkheid en gevolgen van niet-nakoming door de leverancier	11
Artikel 16.	Vragen, klachten en geschillen	11
Artikel 17.	Wijziging van de voorwaarden en de tarieven	12
Artikel 18.	Verhuizing	12
Artikel 19.	Duur leveringsovereenkomst/opzegging	13
Artikel 20.	Beëindiging levering bij beëindiging leveringsovereenkomst	13
Artikel 21.	Slotbepalingen	14

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Aansluit- en transportovereenkomst: de afspraken tussen de contractant en een netbeheerder met betrekking tot het in stand houden van de aansluiting en/of het transport van elektriciteit en/of gas naar en/of van het punt waarop de installatie op het (gastransport)net van de netbeheerder is aangesloten;

Aansluiting: de kabel of leiding die door de netbeheerder wordt beheerd, die de installatie van de contractant met het (gastransport)net verbindt en alle door de netbeheerder in of aan die kabel of leiding aangebrachte apparatuur;

Contractant: degene die met de leverancier een leveringsovereenkomst is aangegaan of wil aangaan en die beschikt over een aansluiting voor elektriciteit met een totale maximale doorlaatwaarde van ten hoogste 3.80A en/of een aansluiting voor gas met een totale maximale capaciteit van ten hoogste 40 m³(n) per uur;

Gastransportnet: de niet tot een gas-productie behorende met elkaar verbonden leidingen of hulpmiddelen bestemd of gebruikt voor het transport van gas, met inbegrip van hulpmiddelen en installaties waarmee ondersteunende diensten voor dat transport worden verricht, behoudens voorzover deze leidingen en hulpmiddelen onderdeel uitmaken van een directe lijn of gelegen zijn binnen de installatie van een natuurlijk persoon of rechtspersoon die beschikt over een aansluiting op een net, een en ander als bedoeld in artikel 1, lid 1, onderdeel d van de Gaswet;

Installatie: de elektrische installatie omvattende het samenstel van kabels en bijbehoren van kabels, danwel de gas-installatie, omvattende het samenstel van gastechnisch materieel, leidingen en bijbehoren van leidingen te rekenen na de meetinrichting gezien vanuit het (gastransport)net of een daarmee met de netbeheerder overeengekomen gelijk te stellen plaats van overgang;

Leverancier: Eneco Retail B.V. (naam vergunninghouder als bedoeld in artikel 95a Elektriciteitswet 1998 en artikel 43, lid 1 Gaswet), gevestigd te Rotterdam (zie www.eneco.nl)

Levering: de beschikbaarstelling op het (gastransport)net, niet zijnde het transport, van de tussen leverancier en contractant overeengekomen hoeveelheid elektriciteit en/of gas;

Leveringsovereenkomst: de afspraken tussen leverancier en contractant betreffende de levering;

Meetinrichting: de meetinrichting als gedefinieerd in de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk Gaswet, zijnde het gehele samenstel van apparatuur dat tenminste tot doel heeft de uitgewisselde elektriciteit respectievelijk het uitgewisselde gas te meten ten behoeve van het vaststellen van de omvang van de levering, van de voor de afrekening door de leverancier benodigde gegevens en voor de controle van het verbruik;

Net: een of meer verbindingen voor het transport van elektriciteit en de daarmee verbonden transformator-, schakel-, verdeel- en onderstations en andere hulpmiddelen, behoudens voor zover deze verbindingen en hulpmiddelen onderdeel uitmaken van een directe lijn of liggen binnen de installatie van een natuurlijk persoon of rechtspersoon die is aangesloten op een net als bedoeld in artikel 1, lid 1 onderdeel i van de Elektriciteitswet 1998;

Netbeheerder: een vennootschap die op grond van artikel 10, 13 of 14 van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 2, 5 of 6 van de Gaswet is aangewezen voor het beheer van het (gastransport)net, waarop de installatie van de contractant is of wordt aangesloten;

Neteigenaar: degene aan wie de eigendom toebehoort van het (gastransport)net als bedoeld in artikel 10, lid 3 van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 2, lid 1 van de Gaswet, waarop de installatie van de contractant is aangesloten;

Perceel: de roerende of onroerende zaak, het gedeelte of samenstel daarvan ten behoeve waarvan de levering geschiedt of zal geschieden.

Artikel 2. Toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle leveringsovereenkomsten, aanvragen en aanbiddingen daartoe. Deze Algemene Voorwaarden zijn te vinden op de internetsite van de leverancier. Uiterlijk bij het vastleggen van de overeenkomst als bedoeld in artikel 3, lid 1 zal een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden worden verstrekt.
2. Op de leveringsovereenkomst zijn mede van toepassing de voorwaarden als bedoeld in artikel 54 van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 22 van de Gaswet (verder ook te noemen: de Informatiecode Elektriciteit en Gas) en de kwaliteitscriteria voor de dienstverlening van de leverancier. De leverancier kan in zijn kwaliteitscriteria voor de dienstverlening aangeven waartoe hij zich verbindt indien aan deze criteria niet wordt voldaan. Deze kwaliteitscriteria zijn te vinden op de internetsite van de leverancier. Uiterlijk bij het vastleggen van de overeenkomst als bedoeld in artikel 3, lid 1 zal een exemplaar van deze kwaliteitscriteria worden verstrekt.
3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien uit deze Algemene Voorwaarden blijkt dat afwijkingen zijn toegestaan en deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
4. In de gevallen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien zal de leverancier een regeling treffen naar redelijkheid.
5. Onder schriftelijk wordt in deze Algemene Voorwaarden mede elektronisch verstaan indien elektronische communicatie is overeengekomen.

Artikel 3. Leveringsovereenkomst

1. De leveringsovereenkomst komt tot stand door aanvaarding door de leverancier van de aanvraag van de contractant respectievelijk door aanvaarding door de contractant van de aanbidding van de leverancier. Iedere leveringsovereenkomst wordt door de leverancier schriftelijk vastgelegd.
2. De leverancier geeft de contractant het recht gedurende veertien kalenderdagen

na ontvangst van de vastgelegde overeenkomst de leveringsovereenkomst te ontbinden. De leverancier zal gedurende deze dagen - indien van toepassing - nog niet overgaan tot het opzeggen van de lopende overeenkomst tot levering en het doen van een verzoek tot leverancierswisseling aan de netbeheerder. Indien de contractant de leverancier hierom schriftelijk uitdrukkelijk verzoekt, kan de leverancier van het bepaalde in de voorgaande zinnen afwijken. Wanneer de contractant tijdens de bedenkttermijn gebruik maakt van zijn wettelijk recht de overeenkomst te ontbinden nadat de levering is begonnen, is hij voor het reeds geleverde de overeengekomen vergoeding verschuldigd.

3. De leveringsovereenkomst gaat in op de overeengekomen datum dan wel indien die datum niet uitdrukkelijk is afgesproken op de datum waarop de eerste levering plaatsvindt. In het laatstbedoelde geval stelt de leverancier de contractant zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na de eerste levering op de hoogte van de ingangsdatum.
4. Onverminderd het bepaalde in lid 5 van dit artikel behoudt de leverancier zich het recht voor om vóór of bij aanvaarding van de aanvraag van de contractant dan wel na totstandkoming van de leveringsovereenkomst, doch voordat de levering aanvangt, het betalingsgedrag van de contractant te toetsen en zekerheden als bedoeld in artikel 13 te vragen.
5. Onverminderd het elders in deze voorwaarden bepaalde, kan de leverancier het aangaan van de leveringsovereenkomst weigeren dan wel de leveringsovereenkomst vóór aanvang van de levering ontbinden indien:
 - a. de contractant zich niet op een door de leverancier aan te geven wijze identificeert en/of andere voor de beoordeling van de aanvraag door de leverancier benodigde gegevens niet verstrekt of
 - b. de contractant in verzuim is een opeisbare vordering van de leverancier te voldoen, met inbegrip van die ten behoeve van een ander respectievelijk vorig perceel, mits voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en

- de aanvraag om de weigering te rechtvaardigen of
- c. door de leverancier aan de contractant gestelde eisen, daaronder begrepen gevraagde zekerheden, niet worden aanvaard of nagekomen of
 - d. aannemelijk is dat een of meer bepalingen of voorschriften uit de leveringsovereenkomst of wet of regelgeving niet zijn of worden nagekomen en de uitoefening van die bevoegdheid op die gronden door de leverancier gerechtvaardigd is.
- Weigering en ontbinding als bedoeld in dit artikel dient zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd te geschieden.
6. Indien de leveringsovereenkomst met twee of meer personen wordt aangegaan, kan de leverancier hoofdelijke verbondenheid voor nakoming verlangen.
 7. De verplichting tot levering ingevolge de leveringsovereenkomst eindigt ingeval de aan de leverancier verleende leveringsvergunning wordt ingetrokken.
 8. Op de leveringsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
 9. De contractant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de leveringsovereenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van de leverancier. Aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
 10. Ingeval de leverancier zijn rechten en verplichtingen uit de leveringsovereenkomst overdraagt aan een derde, doet de leverancier hiervan tijdig mededeling aan de contractant. De contractant verleent bij voorbaat zijn toestemming aan een dergelijke overdracht indien de leverancier jegens de contractant aansprakelijk is voor de nakoming door de derde óf de overgang plaatsvindt in verband met de overdracht van de onderneming van de leverancier. In andere dan laatstbedoelde gevallen kan de contractant de overeenkomst binnen 30 kalenderdagen na de in de eerste volzin bedoelde mededeling ontbinden. Het bepaalde in de eerste volzin van artikel 19, lid 3 mist in dat geval toepassing.

Artikel 4. Aansluit- en transportovereenkomst en periodiek uit hoofde hiervan verschuldigde bedragen

1. De contractant dient er voor te zorgen dat hij op eigen naam uit hoofde van een aansluit- en transportovereenkomst recht heeft op aansluiting en transport.
2. Op grond van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet factureert en int de leverancier de op grond van de aansluit- en transportovereenkomst van de contractant met de netbeheerder periodiek verschuldigde bedragen bij de contractant.
3. De contractant is verplicht de in het tweede lid bedoelde bedragen aan de leverancier te betalen. Alleen betaling aan de leverancier geldt als bevrijdende betaling.

Artikel 5. Machtiging leverancier om de levering van elektriciteit en/of gas te doen ingaan

- Onverminderd de verplichting van de contractant als bedoeld in artikel 4, lid 1, machtigt de contractant de leverancier datgene te doen dat nodig is om de levering op de overeengekomen datum te doen ingaan, waaronder - indien van toepassing - :
- a. het opvragen van gegevens over het verbruik van de contractant in de voorafgaande jaren bij het door netbeheerders ingestelde toegankelijk meetregister als bedoeld in de Informatiecode Elektriciteit en Gas;
 - b. het opvragen van de einddatum en de opzegtermijn van de lopende overeenkomst tot levering bij degene die op grond daarvan de levering verzorgt of bij het door leveranciers ingestelde centraal contracteinderegister als bedoeld in artikel 14, lid 2;
 - c. het opzeggen van de lopende overeenkomst tot levering en
 - d. de contractant aanmelden bij de netbeheerder voor een aansluit- en transportovereenkomst en het - bij verhuizing - opzeggen van de lopende aansluit- en transportovereenkomst.

Artikel 6. Beperking of opschorting van de levering ingeval van beperking of onderbreking van het transport

1. Indien de netbeheerder respectievelijk de neteigenaar het transport van elektriciteit

- of gas beperkt of onderbreekt, is de leverancier bevoegd de levering op te schorten, de afname voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan de levering bijzondere voorwaarden te stellen.
2. Een opschorting of beperking van de levering als bedoeld in dit artikel laat de geldigheid en looptijd van de leveringsovereenkomst onverlet.

Artikel 7. Gevolgen van niet-nakoming door de contractant

1. De leverancier is bevoegd na voorafgaande, zo mogelijk schriftelijke waarschuwing de levering op te schorten en/of de leveringsovereenkomst te ontbinden en/of indien mogelijk de levering te beperken dan wel aan levering bijzondere voorwaarden te verbinden, wanneer de contractant een of meer van zijn verplichtingen jegens de leverancier niet nakomt. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien de contractant overeenkomstig het bepaalde in artikel 12 in verzuim is een opeisbare vordering van de leverancier te voldoen, met inbegrip van die ten behoeve van een ander, respectievelijk vorig perceel, mits er voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de verbintenis van de leverancier om de maatregel te rechtvaardigen. De leverancier zal overigens van deze bevoegdheden slechts gebruik maken conform de desbetreffende wettelijke regels en indien de niet-nakoming van zijn verplichtingen door de contractant dat rechtvaardigt.
2. Van zijn in lid 1 bedoelde bevoegdheden zal de leverancier geen gebruik maken als een contractant die elektriciteiten/ of gas uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van de leverancier afneemt, binnen tien kalenderdagen na de afwijzing van een betalingsregeling als bedoeld in artikel 12, lid 11 of van een bezwaarschrift over een nota als bedoeld in artikel 12, lid 6 zich in verband met die afwijzing heeft gewend tot de Geschillencommissie Energie. In afwachting van de uitspraak van de Geschillencommissie wordt de contractant niet ontslagen van de overige verplichtingen die voor hem uit de leveringsovereenkomst voortvloeien.

3. De leverancier is eveneens bevoegd de levering op te schorten en/of de leveringsovereenkomst te ontbinden, indien de contractant niet (meer) uit hoofde van een aansluit- en transportovereenkomst recht heeft op aansluiting en transport.
4. De in dit artikel bedoelde maatregelen worden pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten die daaruit voor de leverancier redelijkerwijs voortvloeien, alsmede eventueel door de leverancier in verband daarmee geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan het ongedaan maken van de maatregelen kan de leverancier voorwaarden verbinden.
5. Het rechtmatig gebruik door de leverancier van zijn bevoegdheden als bedoeld in dit artikel en het vorige artikel leidt niet tot aansprakelijkheid van de leverancier voor de eventuele daaruit voortvloeiende schade.

Artikel 8. Verplichtingen contractant

1. De contractant is gehouden, voor zover zulks redelijkerwijs nodig is, zijn medewerking te verlenen aan het uitvoeren van de leveringsovereenkomst. Hij is onder andere verplicht aan de leverancier de noodzakelijke gegevens te verstrekken en de leverancier zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van alle gegevens, voorvallen en wijzigingen in omstandigheden die voor de goede uitvoering van de leveringsovereenkomst van belang zijn, waaronder:
 - door hem waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden in de meetinrichting, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen;
 - door hem voorziene substantiële afwijkingen van de door de leverancier redelijkerwijs te verwachten afname, het zelf gaan opwekken van elektriciteit en het gaan betrekken of het in een andere omvang dan voorheen gaan betrekken van elektriciteit en/of gas van derden daaronder begrepen;
 - adres- c.q. naamswijzigingen, voor zover van toepassing e-mail-adreswijzigingen daaronder begrepen;
 - wijzigingen van banknummer en rekeningadres.

2. Het is de contractant niet toegestaan handelingen te verrichten of te doen verrichten, waardoor de omvang van de levering niet of niet juist kan worden vastgesteld.
3. De leverancier is gerechtigd gegevens, voorvallen en wijzigingen in omstandigheden in de zin van lid 1 van dit artikel door te geven aan de netbeheerder, indien en onder de voorwaarde dat de netbeheerder deze nodig heeft en uitsluitend gebruikt voor de vervulling van zijn wettelijke taken en/of verplichtingen, daaronder begrepen de goede uitvoering van de aansluit- en transportovereenkomst.

Artikel 9. Bepaling van de omvang van de levering

1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, stelt de leverancier de omvang van de levering vast op basis van de gegevens verkregen met behulp van de meetinrichting die de netbeheerder de contractant ter beschikking heeft gesteld.
2. De leverancier is gerechtigd te beschikken over de gegevens, verkregen met behulp van de meetinrichting en deze verder te verwerken voorzover die noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van de leveringsovereenkomst, daaronder begrepen de vervulling van zijn wettelijke taken en/of verplichtingen. Meetgegevens per kwartier en per dag vallen hier in ieder geval niet onder. Indien de contractant het wenselijk acht dat de leverancier ook toegang tot deze gegevens heeft, dient dit aanvullend schriftelijk tussen de leverancier en de contractant te zijn overeengekomen.
3. Indien de leverancier niet tijdig kan beschikken over de voor hem relevante gegevens of indien bij het opnemen van de meter dan wel bij het verwerken van de meetgegevens een kennelijke fout is gemaakt, is de leverancier bevoegd de omvang van de levering te schatten naar de ter beschikking van de leverancier staande gegevens hieromtrent, onverminderd de plicht van de leverancier om, zo mogelijk, het werkelijk geleverde alsnog overeenkomstig het bepaalde in lid 1 vast te stellen en dat in rekening te brengen.

Artikel 10. Onderzoek van de meetinrichting en/of meetgegevens

1. De meetinrichting en de meetgegevens worden geacht juist te zijn, wanneer de meetinrichting en de meting voldoen aan de bij of krachtens de wet daaraan gestelde eisen.
2. In geval van twijfel over de juistheid van de meetinrichting kan elk der partijen de netbeheerder verzoeken de meetinrichting op basis van kosten van ongelijke door een voor beide partijen aanvaardbare deskundige te laten onderzoeken. De leverancier ziet erop toe dat de contractant over de onderzoeksmogelijkheden en de kosten van het onderzoek en de vervanging van de meetinrichting geïnformeerd wordt.
3. Indien blijkt dat de meetinrichting en/of de meting niet juist zijn, stelt de leverancier de omvang van de levering vast aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek. Herberekening zal plaatsvinden over de periode dat de meetinrichting onjuist heeft gefunctioneerd en/of de meting onjuist is geweest, doch ten hoogste over een tijdvak van vierentwintig maanden gerekend vanaf het moment dat de ene partij zijn twijfel over de juistheid van de meetinrichting en/of meting aantoonbaar bij de andere partij heeft geuit. In geval van fraude zal echter in overleg met de netbeheerder respectievelijk de neteigenaar herberekening over de volledige periode plaatsvinden.
4. Indien het onderzoek geen hanteerbare maatstaf oplevert voor het vaststellen van de omvang van de levering, is de leverancier bevoegd de omvang van de levering over het desbetreffende tijdvak in redelijkheid te schatten naar de ter beschikking van de leverancier staande gegevens hieromtrent.
5. Indien uit hoofde van de aansluit- en transportovereenkomst of anderszins een onderzoek van de meetinrichting en/of meetgegevens wordt verlangd, is de contractant verplicht dit de leverancier onverwijld mede te delen en de leverancier na afloop van het onderzoek onverwijld te informeren over de resultaten van het onderzoek. De leden 1, 3 en 4 zijn van overeenkomstige toepassing.

Artikel 11. Tarieven

1. De contractant is de leverancier de door de leverancier overeenkomstig zijn tarievenblad bepaalde bedragen verschuldigd, behoudens indien en voor zover schriftelijk wat anders is overeengekomen. Het tarievenblad is te vinden op de internetsite van de leverancier. De leverancier zal de toepasselijke tarieven uiterlijk bij het vastleggen van de overeenkomst als bedoeld in artikel 3, lid 1 verstrekken.
2. De bedragen als bedoeld in lid 1 zullen respectievelijk kunnen worden verhoogd met de belastingen en heffingen die de leverancier krachtens een besluit van de overheid verplicht respectievelijk bevoegd is in rekening te brengen.

Artikel 12. Betaling

1. De leverancier brengt bij de contractant de op grond van de leveringsovereenkomst verschuldigde bedragen (waaronder tevens dient te worden verstaan de op grond van de aansluit- en transportovereenkomst van de contractant met de netbeheerder periodiek verschuldigde bedragen) in rekening.
2. Bij verhuizing, bij beëindiging van de leveringsovereenkomst en voor het overige tenminste éénmaal per jaar brengt de leverancier de verschuldigde bedragen door middel van een gespecificeerde nota aan de contractant in rekening. In de kwaliteitscriteria als bedoeld in artikel 2, lid 2 is omschreven welke nadere criteria de leverancier hiervoor hanteert.
3. De wijze van betaling is tussen de leverancier en de contractant nader overeen te komen. De leverancier biedt de contractant een ruime keuze uit betalingswijzen.
4. De betaling dient te geschieden op een door de leverancier aangegeven bankrekening en binnen de door de leverancier gehanteerde termijn.
5. Indien de leverancier dit verlangt, is de contractant voorschotten verschuldigd op hetgeen hij wegens levering over het lopende tijdvak van afrekening zal moeten betalen. De leverancier bepaalt in redelijkheid de grootte van de voorschotten, de periode waarop zij betrekking hebben en de tijdstippen

- waarop zij in rekening worden gebracht en moeten zijn betaald. De contractant kan de leverancier gemotiveerd verzoeken om de grootte van de voorschotten aan te passen. Op een dergelijk verzoek beslist de leverancier in redelijkheid. Bij de gespecificeerde nota, die overeenkomstig lid 2 ten minste éénmaal per jaar plaatsvindt, worden ten minste de reeds in rekening gebrachte en/of betaalde voorschotten verrekend.
6. De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort door het indienen van bezwaren tegen de nota, tenzij een contractant die elektriciteit en/of gas uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van de leverancier afneemt, binnen de betalingstermijn bij de leverancier een bezwaarschrift indient, waarbij hij zijn bezwaren tegen de nota met redenen omkleedt. In dat geval wordt de betalingsverplichting van de betrokken nota opgeschort totdat de leverancier op het bezwaarschrift heeft beslist.
 7. De contractant is slechts gerechtigd de hem in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat de leverancier hem schuldig is, indien is voldaan aan de wettelijke vereisten voor verrekening. Verrekening met voorschotten als bedoeld in lid 5 is echter niet toegestaan.
 8. De contractant is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim indien niet binnen de in lid 4 bedoelde termijn is betaald.
 9. Een gevolg van het in verzuim verkeren is dat contractant een vergoeding voor de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte verschuldigd is alsmede de wettelijke rente voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht, onverminderd het bepaalde in artikel 7. De hoogte van de vergoeding voor de redelijke kosten is vastgelegd in het tarievenblad.
 10. Indien een contractant elektriciteit en/of gas uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van de leverancier afneemt treden de in lid 9 genoemde gevolgen eerst in wanneer betaling is uitgebleven nadat de leverancier de contractant schriftelijk heeft bericht omtrent het verzuim, onder vermelding van de gevolgen indien de contractant niet

alsnog binnen veertien dagen betaalt. Aan deze aanmaning zijn geen kosten verbonden.

- 10¹ Indien de contractant in verzuim is deelt de leverancier hem dit schriftelijk mee, onder vermelding van de gevolgen indien de contractant niet alsnog binnen veertien dagen betaalt. Aan deze aanmaning zijn geen kosten verbonden.
11. Indien een contractant elektriciteit en/of gas uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van de leverancier afneemt én binnen de in lid 10 bedoelde termijn van veertien dagen een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij de leverancier heeft ingediend, treden de gevolgen van niet-betaling niet eerder in dan nadat de leverancier op dit verzoek - eveneens schriftelijk en gemotiveerd - afwijzend heeft beslist. Gedurende de looptijd van een door de leverancier met de contractant gesloten betalingsregeling dient de contractant alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige aan de leverancier verschuldigde bedragen volledig te voldoen. Over deze bedragen kan geen verzoek tot een betalingsregeling worden ingediend. Komt de contractant zijn verplichtingen inzake de betalingsregeling niet na, dan is hij ten aanzien hiervan zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
12. Een rechtsvordering van de leverancier tot betaling van een opeisbare vordering voor levering alsmede voor door de contractant op grond van de aansluit- en transportovereenkomst periodiek verschuldigde bedragen verjaart na verloop van twee jaren. Een rechtsvordering van de leverancier tot betaling van een andere opeisbare vordering verjaart niet eerder dan na vijf jaren. De verjaringstermijn vangt aan zodra de vordering opeisbaar wordt, te weten vanaf de vervaldatum van de desbetreffende jaar- of eindafrekening.

Artikel 13. Zekerheidstelling

1. De leverancier kan van de contractant zekerheden verlangen in verband met de bedragen die de contractant op grond van de leveringsovereenkomst en aansluit- en transportovereenkomst aan de leverancier verschuldigd is, zoals een bankgarantie of waarborgsom, tenzij de leverancier toepassing geeft aan het bepaalde in lid 2.
2. De leverancier is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van de in het eerste lid bedoelde verschuldigde bedragen.
3. De in lid 1 bedoelde zekerheid zal als regel niet hoger zijn dan het bedrag dat de contractant naar het oordeel van de leverancier vermoedelijk gemiddeld over een periode van zes maanden zal moeten betalen. Een waarborgsom wordt terugbetaald zo spoedig mogelijk nadat de noodzaak tot zekerheidstelling niet meer aanwezig is en in ieder geval uiterlijk zes weken na de eindfactuur bij beëindiging van de leveringsovereenkomst, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog betaald moet worden.
4. Over de waarborgsom wordt vanaf de datum van ontvangst door de leverancier rente vergoed, te weten de helft van de wettelijke rente². Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom.

Artikel 14. Vastlegging en gebruik gegevens over de contractant

1. De leverancier legt in het kader van de aanvraag, totstandkoming en/of uitvoering van de leveringsovereenkomst en/of andere diensten gegevens van de contractant vast.
2. De leverancier maakt gebruik van het centraal contracteinderegister van leveranciers, opdat de contractant geïnformeerd kan worden over eventuele samenloop van de leveringsovereenkomst met een andere overeenkomst

¹ De optionele tekst kan worden gehanteerd indien de leverancier wat betreft het in rekening brengen van buitengerechtelijke kosten geen onderscheid wenst te maken tussen consumenten en zakelijke afnemers en altijd eerst een kosteloze herinnering stuurt. Eneco past de optionele tekst toe, want maakt op dit punt geen onderscheid tussen consumenten en zakelijke afnemers.

² De leverancier kan dit ten aanzien van contractanten die elektriciteit en/of gas niet uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden afnemen anders invullen, bijvoorbeeld de geldende Aibor (Amsterdam Interbank Offered Rates) of een aftrek op de vergoeding bepalen van bijvoorbeeld 3 procentpunten.

tot levering en, voor de contractant die dit wenst, het sluiten van een "dubbele" overeenkomst tot levering van elektriciteit en/ of gas kan worden voorkomen. In dit contracteinderegister worden duur en opzeggingstermijn van de leveringsovereenkomst vastgelegd. Deze gegevens zijn uitsluitend opvraagbaar door een leverancier die beschikt over een machtiging daartoe van de contractant.

3. De leverancier maakt gebruik van het toegankelijk meetregister van netbeheerders om de meterstanden respectievelijk het verbruik bij met name een verhuizing en een leverancierswisseling zo gemakkelijk en eenduidig mogelijk te kunnen vaststellen. In de Informatiecode Elektriciteit en Gas is opgenomen welke gegevens in het toegankelijk meetregister zijn opgenomen en door wie deze gegevens kunnen worden ingezien.
4. De contractant heeft het recht kennis te nemen van de gegevens die op grond van de voorgaande leden van dit artikel over hem worden vastgelegd. Hij dient daartoe een schriftelijk verzoek, vergezeld van een afschrift van een geldig legitimatiebewijs, aan de leverancier te doen toekomen. Voor de behandeling van het verzoek is hij een vergoeding aan de leverancier verschuldigd³. De contractant kan gemotiveerd een schriftelijk verzoek tot wijziging van de hem betreffende gegevens doen. De leverancier zal hier gemotiveerd, schriftelijk op reageren.

Artikel 15. Aansprakelijkheid en gevolgen van niet-nakoming door de leverancier

1. Indien de contractant door een aan de leverancier toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de leveringsovereenkomst schade lijdt, is de leverancier met inachtneming van het bepaalde in de volgende leden aansprakelijk voor de schade die hiervan een direct en rechtstreeks gevolg is.
2. Behoudens ingeval de schade ontstaat als gevolg van opzet of grove schuld van de leverancier of diens leidinggevende

werknemers zijn in alle gevallen van vergoeding uitgesloten schade aan zaken die door de contractant worden gebruikt voor de uitoefening van een bedrijf of een beroep, schade als gevolg van bedrijfsstilstand, als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of als gevolg van winstderving.

3. Indien en voor zover de leverancier jegens de contractant in het kader van deze Algemene Voorwaarden tot schadevergoeding verplicht is, komt schade slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste EURO 2.000.000,- (twee miljoen EURO) per gebeurtenis voor alle contractanten tezamen. Indien het totaal der schaden aan personen en/of zaken meer bedraagt dan EURO 2.000.000,- zullen de aanspraken van de contractanten naar evenredigheid worden voldaan. Indien de contractant elektriciteit en/of gas niet uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van de leverancier afneemt, is de vergoeding van schade, niet zijnde personenschade, ongeacht de omvang van het totaal der schade, bovendien beperkt tot ten hoogste EURO 1.400,- (éénuizendvierhonderd EURO) per contractant.
4. Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee maanden na het ontstaan aan de leverancier te zijn gemeld, tenzij de contractant aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
5. De aansprakelijkheidsregeling in de vorige leden van dit artikel geldt mede ten aanzien van derden die de leverancier ten behoeve van de uitvoering van de leveringsovereenkomst inschakelt, alsmede ten aanzien van personen voor wie de leverancier of een dergelijke derde aansprakelijk is.

Artikel 16. Vragen, klachten en geschillen

1. Indien de contractant een vraag of klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van een leveringsovereenkomst of de bedragen die de leverancier

³ Ten hoogste is het bedrag verschuldigd als is bepaald bij het Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene Wet bescherming persoonsgegevens.

voor de netbeheerder factureert (daar- onder niet begrepen de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling), dient hij deze eerst aan de leverancier voor te leggen. In de kwaliteitscriteria als bedoeld in artikel 2, lid 2 is omschreven hoe de contractant een vraag of klacht moet voorleggen en binnen welke termijn hij een reactie van de leverancier op de vraag of klacht zal ontvangen.

2. Indien een klacht niet naar tevredenheid van beide partijen is opgelost alsmede ingeval van afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling als bedoeld in artikel 12, lid 11-, kan het resterende geschil zowel door de contractant als door de leverancier worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Energie (www.geschillencommissie.nl) of aan de bevoegde rechter in Nederland.
3. Wanneer de contractant ervoor kiest een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie, dan is de leverancier aan deze keuze gebonden. Een geschil dient schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te zijn gemaakt uiterlijk drie maanden nadat de klacht aan de leverancier is voorgelegd. Voor gevallen als bedoeld in artikel 7, lid 2 geldt een termijn van tien kalenderdagen.
4. Wanneer de leverancier ervoor kiest een geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie, doet hij de contractant daartoe schriftelijk een voorstel. De leverancier kondigt daarbij aan dat hij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de contractant niet binnen vijf weken schriftelijk laat weten in te stemmen met behandeling van het geschil door de Geschillencommissie. Indien de leverancier, in het geval de contractant het verzoek heeft afgewezen of niet binnen de termijn van vijf weken heeft geantwoord, het geschil niet binnen twee maanden aanhangig heeft gemaakt bij de bevoegde rechter, kan de contractant het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het Reglement Geschillencommissie Energie. De beslissingen van

de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een bescheiden vergoeding verschuldigd. Indien de Geschillencommissie oordeelt dat de klacht van de contractant gegrond is, dan moet de leverancier de contractant laatstbedoeld bedrag vergoeden.

Artikel 17. Wijziging van de voorwaarden en de tarieven

1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, kunnen de voorwaarden en de tarieven van de leverancier door de leverancier worden gewijzigd. Wijzigingen van de voorwaarden worden tenminste 10 kalenderdagen vóór inwerkingtreding bekend gemaakt. Tariefswijzigingen worden uiterlijk op de dag van inwerkingtreding bekend gemaakt. Wijzigingen treden in werking op de in de bekendmaking vermelde datum.
2. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de internetsite van de leverancier of in één of meer binnen Nederland verspreide dag- of weekbladen, met dien verstande dat ingeval van een tariefstijging altijd uiterlijk binnen één maand na inwerkingtreding van de stijging een persoonlijke kennisgeving plaatsvindt. In de kennisgeving wijst de leverancier de contractant op de mogelijkheid de overeenkomst op te zeggen.
3. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande leveringsovereenkomsten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Wijziging van de tarieven die de leverancier voor de netbeheerder factureert, geschiedt volgens de algemene voorwaarden van de netbeheerder.

Artikel 18. Verhuizing

1. Tenzij de leveringsovereenkomst rechtsgeldig is opgezegd, blijft de leveringsovereenkomst bij verhuizing in stand.
2. Bij verhuizing is de contractant verplicht om de leverancier:
 - a. ten minste 10 werkdagen voordat hij de beschikking krijgt over het nieuwe perceel, in te lichten omtrent de aanstaande verhuizing en zijn nieuwe adres;

- b. uiterlijk 5 werkdagen nadat hij de beschikking over het oude perceel heeft verloren door middel van een door hem (en bij voorkeur ook door de nieuwe eigenaar/bewoner) ondertekende verklaring in te lichten over de standen van de meetinrichting bij vertrek;
 - c. uiterlijk 5 werkdagen nadat hij het nieuwe perceel ter beschikking heeft gekregen door middel van een door hem (en bij voorkeur ook door de oude eigenaar/bewoner) ondertekende verklaring in te lichten over de standen van de meetinrichting bij intrek.
3. Bij verhuizing informeert de leverancier de contractant met name over de opzegging van de aansluit- en transportovereenkomst voor het oude perceel en het aangaan van een aansluit- en transportovereenkomst voor het nieuwe perceel.
 4. Indien het elektriciteits- en/of gasverbruik naar verwachting van de leverancier in het nieuwe perceel sterk zal afwijken van het elektriciteits- en/of gasverbruik in het oude perceel, is de leverancier gerechtigd de leveringsovereenkomst te wijzigen. Indien de contractant de wijziging(en) niet wenst te accepteren, kan hij de overeenkomst met inachtneming van de daartoe gestelde vereisten opzeggen.
 5. Indien de contractant bij een verhuizing tijdelijk niet over een aansluiting beschikt, worden in overleg tussen de leverancier en de contractant de verplichtingen tot levering van de leverancier opgeschort tot het moment dat de contractant op het nieuwe perceel over een aansluiting beschikt. Indien de contractant bij een verhuizing tijdelijk over twee aansluitingen beschikt, zal de leverancier zowel ten behoeve van het oude als ten behoeve van het nieuwe perceel tegen de overeengekomen voorwaarden elektriciteit en/of gas leveren, tenzij redelijkerwijs niet van de leverancier verlangd kan worden dat zij ook nog ten behoeve van het oude perceel elektriciteit en/of gas tegen de overeengekomen voorwaarden blijft leveren.

Artikel 19. Duur leveringsovereenkomst/opzegging

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen geldt de leveringsovereenkomst voor onbepaalde tijd.
2. De leveringsovereenkomst kan schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 30 kalenderdagen tenzij schriftelijk een kortere opzegtermijn is overeengekomen.
3. Opzegging van een leveringsovereenkomst voor onbepaalde tijd is kosteloos. Indien de leverancier en de contractant een leveringsovereenkomst voor een bepaalde tijd zijn overeengekomen, én de contractant de overeenkomst voor het verstrijken van de overeengekomen tijd beëindigt, is de contractant de voor voortijdige beëindiging overeengekomen vergoeding aan de leverancier verschuldigd. Indien een contractant binnen 10 werkdagen na bekendmaking van een wijziging van de kwaliteitscriteria anders dan tengevolge van wijziging van regelingen van overheidswege, de leveringsovereenkomst opzegt mist het bepaalde in de vorige volzin toepassing.
4. Indien de leverancier de contractant die elektriciteit en/of gas uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van de leverancier afneemt, in verband met het verstrijken van een overeenkomst voor bepaalde tijd een nieuwe overeenkomst voor bepaalde tijd aanbiedt, bevat het aanbod ten minste informatie over de duur van de aangeboden overeenkomst, de voorwaarden waaronder de aangeboden overeenkomst kan worden beëindigd en de van toepassing zijnde tarieven. De leverancier geeft bij het aanbod tevens aan wat het gevolg is indien de contractant de aangeboden nieuwe overeenkomst niet aanvaardt.

Artikel 20. Beëindiging levering bij beëindiging leveringsovereenkomst

De leverancier zal de levering van elektriciteit en/of gas aan de contractant vanaf het moment dat de leveringsovereenkomst beëindigd is, beëindigen. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, doet de leverancier dit laatste ook indien de contractant op het moment dat de leveringsovereenkomst beëindigd is, nog geen recht op levering heeft op grond van

een andere overeenkomst voor levering én de netbeheerder respectievelijk neteigenaar om die reden de aansluiting kan de-activeren en/of het transport kan onderbreken.

Artikel 21. Slotbepalingen

1. Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op 1 augustus 2013. Met ingang van die datum vervallen de tot dan geldende Algemene Voorwaarden.
2. Deze Algemene Voorwaarden kunnen worden aangehaald als: "Algemene Voorwaarden Eneco Retail 2013 voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers".
3. Deze Algemene Voorwaarden liggen bij de leverancier ter inzage en zijn opaanvraag kosteloos verkrijgbaar.

Aanvullende voorwaarden Eneco Retail 2013 voor de levering van elektriciteit en gas aan zakelijke kleinverbruikers, behorende bij de 'Algemene Voorwaarden Eneco Retail 2013 voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers', hierna genoemd 'Algemene Voorwaarden'

In afwijking van het bepaalde in artikel 2, lid 3 van de Algemene Voorwaarden gelden vanaf 1 augustus 2013 deze aanvullende voorwaarden voor alle zakelijke kleinverbruikers, zijnde zakelijke klanten die een aansluiting hebben met een doorlaatwaarde (aansluitcapaciteit) van ten hoogste 3x80 ampère en/of een totale capaciteit van ten hoogste 40 m³/h gas, met dien verstande dat op deze zakelijke kleinverbruikers de volgende afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn:

- I. In afwijking van artikel 2, lid 3 zijn afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden ook geldig buiten die gevallen waarin uit de Algemene Voorwaarden blijkt datafwijkingen zijn toegestaan, mits deze afwijkingen schriftelijk zijn vastgelegd.
- II. In afwijking van artikel 3, lid 2 geldt voor zakelijke kleinverbruikers geen bedenkt termijn.

- III. De leverancier is bevoegd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien de in artikel 7, lid 1 van de Algemene Voorwaarden bedoelde onderbreking van de levering langer duurt dan dertig dagen achtereenslmede indien in rechte een schuldsaneringsregeling op de zakelijke kleinverbruiker van toepassing is verklaard, aan de zakelijke kleinverbruiker surseance van betaling is verleend of de zakelijke kleinverbruiker in staat van faillissement wordt verklaard. Ingeval van faillissement, surseance van betaling of in rechte van toepassing verklaarde schuldsaneringsregeling heeft de leverancier tevens de bevoegdheid de levering met onmiddellijke ingang te staken. Indien de leverancier van zijn bevoegdheid als bedoeld in dit artikel gebruik maakt zal dit terstond aan de zakelijke kleinverbruiker worden meegegeeld. De bedragen die de zakelijke kleinverbruiker op het moment van ontbinding van de overeenkomst reeds aan de leverancier verschuldigd was, zijn op dat moment onmiddellijk opeisbaar. Het gebruik door de leverancier van zijn bevoegdheden als bedoeld in dit artikel kan niet leiden tot aansprakelijkheid van de leverancier voor eventueel daaruit ontstane schade.
- IV. In afwijking van artikel 12, lid 12 geldt voor zakelijke kleinverbruikers het volgende: Een rechtsvordering van de leverancier tot betaling van een opeisbare vordering voor levering verjaart na verloop van vijf jaren.
- V. Voor zover in de Algemene Voorwaarden in artikel 16 wordt gesproken over de Geschillencommissie wordt voor zakelijke kleinverbruikers bedoeld op de Geschillencommissie Energie voor de zakelijke markt.
- VI. Ingeval van een zakelijke kleinverbruiker is het bepaalde in artikel 14, lid 4 slechts van toepassing indien de hem betreffende gegevens zijn terug te voeren op een natuurlijke persoon.

Kwaliteitscriteria Eneco Retail B.V. 2013

‘Omdat u wilt weten waar u aan toe bent’

Uw waardering voor Eneco is voor ons essentieel en daarom besteden we veel aandacht aan punten die onze klantvriendelijkheid verbeteren. Onderstaande kwaliteitscriteria treden vanaf 1 augustus 2013 in werking en beschrijven onze dienstverlening die u ten minste van ons mag verwachten. We streven ernaar om onze dienstverlening steeds verder te verbeteren en uw verwachtingen zelfs te overtreffen.

Betaling

- Jaarlijks ontvangt u steeds in dezelfde maand van Eneco een jaarnota. U ontvangt de jaarafrekening in die betreffende maand, dan wel binnen een termijn van acht weken daaropvolgend.
- U ontvangt van Eneco binnen zes weken na uw verhuisdatum een eindnota voor uw oude adres. U dient dan wel veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan Eneco door te geven en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.
- U ontvangt van Eneco binnen acht weken na uw verhuisdatum een voorschotnota voor uw nieuwe adres. U dient dan wel binnen veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan Eneco door te geven.
- Na de overstap naar Eneco voor de levering van energie, ontvangt u binnen acht weken een voorschotnota na de start van de energielevering door Eneco.
- Na beëindiging van uw leveringsovereenkomst met Eneco, ontvangt u binnen zes weken na verwerking hiervan een eindafrekening.

Klachtenafhandeling

- U kunt uw klachten telefonisch, schriftelijk of via internet voorleggen aan Eneco. Vermeld bij uw klacht altijd uw persoonlijke gegevens en uw klantnummer.

Bent u een particuliere klant, dan gelden de volgende gegevens:
Telefoonnummer: 0900 - 0201
(€ 0,10 p.m. en de kosten van uw telefoon)
Adres: Postbus 1014
3000 BA Rotterdam
Internet: eneco.nl

Bent u een zakelijke klant, dan gelden de volgende gegevens:
Telefoonnummer: 0800 - 1555 (gratis)
Adres: Postbus 666
3000 AR Rotterdam
Internet: zakelijk.eneco.nl

- U ontvangt binnen twee werkdagen na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging van Eneco.
- Uw klacht wordt binnen tien werkdagen (post) of binnen twee werkdagen (mail) na ontvangst inhoudelijk afgehandeld. Binnen deze periode ontvangt u een oplossing en biedt Eneco haar excuses aan indien blijkt dat uw klacht terecht is.
- In sommige gevallen kan de achtergrond van uw klacht erg complex zijn en kan de hiervoor genoemde termijn niet gehaald worden. Zodra bekend is dat de afhandeling langer gaat duren dan tien werkdagen, krijgt u daarvan tijdig bericht en wordt daarbij de termijn aangegeven waarbinnen u antwoord krijgt. Eneco verplicht zich binnen deze termijn uw klacht af te handelen, door het aanbieden van een oplossing en excuses indien blijkt dat uw klacht terecht is.
- Bent u van mening dat Eneco uw klacht niet goed heeft opgelost, dan kunt u de klacht voorleggen aan:
 - Geschillencommissie voor Energie (voor particuliere klanten)
 - Geschillencommissie Energie (voor zakelijke klanten)

Eneco is bij deze Geschillencommissies aangesloten. Dit is een voorwaarde om uw klacht in behandeling te laten bij bovenstaande Geschillencommissies.

Kijk voor meer informatie op www.geschillencommissie.nl
Kwaliteitscriteria Eneco Retail B.V. 2013

Eneco Retail B.V.

Postbus 1003

3000 BA Rotterdam



eneco.nl/voorwaarden

zakelijk.eneco.nl/voorwaarden