

Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers 2017

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 en de Consumentenbond 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). Het artikel betreffende de aanvullende voorwaarden voor zakelijke kleinverbruikers (artikel 24) is een artikel van NeoSmart energie.

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.

Inhoud

| | |
|-------------|---|
| Artikel 1. | Waarvoor zijn deze voorwaarden? |
| Artikel 2. | Onze overeenkomst |
| Artikel 3. | U heeft een aansluiting op het elektriciteitsnet en/of het gasnet |
| Artikel 4. | Wekt u ook zelf elektriciteit op? |
| Artikel 5. | Wat doen wij als wij met u een overeenkomst hebben? |
| Artikel 6. | Wat doen wij als er een storing is op het elektriciteitsnet of gasnet? |
| Artikel 7. | Wat doen wij als u zich niet aan de voorwaarden houdt? |
| Artikel 8. | Welke informatie krijgen wij van u? |
| Artikel 9. | De elektriciteitsmeter en de gasmeter |
| Artikel 10. | Onderzoek van de elektriciteitsmeter en/ of de gasmeter en/of de meting |
| Artikel 11. | Leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas |
| Artikel 12. | U betaalt voor elektriciteit en/of gas |
| Artikel 13. | Niet eens met een jaarnota of eindnota? |
| Artikel 14. | Verjaring van vorderingen |
| Artikel 15. | Zekerheden vragen |
| Artikel 16. | Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens? |
| Artikel 17. | Heeft u schade? |
| Artikel 18. | Heeft u een klacht? |
| Artikel 19. | Mogen wij deze voorwaarden en onze leveringstarieven veranderen? |
| Artikel 20. | Wat gebeurt er als u verhuist? |
| Artikel 21. | Hoe lang duurt onze overeenkomst? |
| Artikel 22. | Wat gebeurt als onze overeenkomst eindigt? |
| Artikel 23. | Vanaf wanneer gelden deze voorwaarden? |
| Artikel 24. | Aanvullende voorwaarden voor zakelijke kleinverbruikers |

Artikel 1 Waarvoor zijn deze voorwaarden?

- 1.1 Dit zijn de voorwaarden van NeoSmart B.V. (NeoSmart energie). 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. De voorwaarden 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 doorgeven 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 leveringsverguning(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 teruggeliverde 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 meegenomen.

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. 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 rekeningnummer (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 in rekening brengen staat op onze website. Gebruikt u de elektriciteit en/of het gas voor iets anders dan uw huishouden? 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 een bankgarantie 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 is de hoogte van de waarborgsom 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 (Vanaf 1 april 2018 worden conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming deze kosten niet meer in rekening gebracht).
- 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 vershil van mening door de Geschillencommissie 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): <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

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 voor het 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.
- 19.6 De netbeheerder kan zijn tarieven ook veranderen. In zijn algemeen voorwaarden staan de regels hiervoor.

Artikel 20 Wat gebeurt er als u verhuist?

- 20.1 Verhuist u? Informeer 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.

Artikel 24 Aanvullende voorwaarden voor zakelijke kleinverbruikers

- 24.1 Op zakelijke kleinverbruikers (een kleinverbruiker zijnde een rechtspersoon of natuurlijk persoon die met NeoSmart energie een leveringsovereenkomst heeft gesloten, respectievelijk wenst af te sluiten, in de uitoefening van een beroep of bedrijf) zijn de volgende aanvullende voorwaarden van toepassing:
- I. In afwijking van artikelen 2.2, 2.3, en 2.4 geldt voor zakelijke kleinverbruikers geen bedenktijd van veertien werkdagen.
 - II. De leverancier is bevoegd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien de in artikel 7.1 bedoelde onderbreking van de levering langer duurt dan dertig dagen achtereenvolgende 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 meegedeeld. 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.
 - III. Het bepaalde in artikel 16.2 is slechts van toepassing indien de hem betreffende gegevens zijn terug te voeren op een natuurlijke persoon.
 - IV. In aanvulling op artikel 12.6, kan leverancier bepalen dat de buitengerechtelijke incassokosten gesteld worden op 15% van de hoofdsom met een minimum van EUR 150 alsmede dat de wettelijke rente zoals bedoeld in artikel 6:119a BW over de openstaande vordering in rekening wordt gebracht bij contractant.
 - V. In afwijking op artikel 20.3 hebben wij altijd het recht om de overeenkomst te wijzigen als u ons verzoekt een nieuw adres te gaan leveren bij een verhuizing.

TOELICHTING VOOR CONSUMENTEN OP DE ALGEMENE VOORWAARDEN.

Toelichting voor consumenten op de algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas (versie 2017). Deze toelichting dient als een praktische uitleg van de Algemene Voorwaarden voor consumenten. Aan deze toelichting kunnen daarom geen rechten worden ontleend. De tekst van de Algemene Voorwaarden is bindend.

Met welke partijen heeft u te maken als het gaat om levering van energie?

Sinds de komst van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet zijn er verschillende partijen verantwoordelijk voor de energievoorziening in Nederland. Met ieder van die partijen heeft u een apart contract.

Deze partijen zijn:

1. De regionale netbeheerder 1, deze zorgt voor het onderhoud en het beheer van het netwerk en van uw aansluiting. Ook de meter die uw verbruik registreert wordt door de regionale netbeheerder ter beschikking gesteld. Met de regionale netbeheerder sluit u een aansluit- en transportovereenkomst.
2. De leverancier, deze koopt elektriciteit en gas in van producenten of handelaren, stelt elektriciteit en gas beschikbaar op het netwerk en verkoopt elektriciteit en gas aan afnemers. Met de leverancier, die u zelf kunt kiezen, sluit u een leveringsovereenkomst.

Uw eerste aanspreekpunt voor uw energiezaken is uw leverancier. Uw leverancier kan u alle informatie geven over de voorwaarden en tarieven van beide bovengenoemde contracten. Ook de betalingen voor allebei de contracten loopt via uw leverancier. Uw leverancier draagt de maandelijkse netbeheerkosten af aan de netbeheerder. Wanneer u gaat verhuizen hoeft u dit alleen aan uw leverancier te melden.

De netbeheerder is alleen aanspreekpunt voor technische zaken met betrekking tot uw aansluiting en meter en voor storingen. Alle overige vragen kunt u aan uw leverancier stellen.

De leveranciers die lid zijn van Energie-Nederland hebben zich verplicht om in hun relatie met consumenten de met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis overeengekomen algemene voorwaarden te hanteren.

U wilt overstappen naar een andere leverancier.

Voor de levering van energie sluit u een leveringsovereenkomst met een leverancier. Nadat u zich aangemeld heeft als klant bij een nieuwe leverancier krijgt u van hem:

1. Een exemplaar van de individuele overeenkomst, waarin zaken staan vermeld als de productnaam, de tarieven, de looptijd, de opzegtermijn, een eventuele vergoeding voor tussentijdse beëindiging, de wijze van betaling e.d.;
2. Een exemplaar van de Algemene Voorwaarden, waarin belangrijke afspraken tussen u en uw energieleverancier zijn vastgelegd. Ze regelen de rechten en verplichtingen van zowel de leverancier als die van u als klant.
3. Een exemplaar van de Kwaliteitscriteria voor de dienstverlening. De diensten en het serviceniveau dat wordt geboden kunnen per leverancier verschillen. Wat een leverancier op dit vlak biedt kunt u van tevoren onder meer vinden op de website van de leverancier.

Ik heb een overeenkomst met een nieuwe leverancier gesloten, maar bij nader inzien heb ik hier spijt van.

Nadat u de bovenstaande informatie heeft ontvangen heeft u 14 kalenderdagen de tijd om de nieuwe leverancier te laten weten dat u de overeenkomst wenst te annuleren. De nieuwe leverancier zal uw overstap dan ook pas na deze bedenktijd in gang gaan zetten. Wanneer u op zeer korte termijn een nieuwe leverancier nodig heeft, dan kunt u de nieuwe leverancier het beste uitdrukkelijk laten weten dat u de levering zo snel mogelijk, nog tijdens de bedenktijd, wilt laten beginnen.

Moet ik mijn bestaande leveringsovereenkomst bij mijn oude leverancier opzeggen?

Uw nieuwe leverancier kan aanbieden de opzegging bij uw oude leverancier voor u te regelen. Vanzelfsprekend moet u altijd rekening houden met de opzegtermijn die uw oude leverancier hanteert.

Uw nieuwe leverancier zal u vragen naar de door u gewenste startdatum. U kunt dan aangeven of u aansluitend op uw huidige contract door uw nieuwe leverancier geleverd wil krijgen of dat u eerder geleverd wil hebben en uw huidige overeenkomst voortijdig wenst te beëindigen.

Ik heb al een overeenkomst, maar ik weet de einddatum niet. Loop ik nu het risico om twee leveranciers te krijgen?

Alle leveranciers zijn aangesloten bij het centraal contracteinderegister om daarin op te kunnen zoeken tot wanneer uw huidige contract loopt. Tenzij tussen u en uw nieuwe leverancier een eerdere startdatum is overeengekomen, gaat uw nieuwe leverancier pas leveren zodra de bestaande overeenkomst eindigt. Bij uw huidige leverancier kunt u te allen tijde informeren wat de einddatum van uw contract is.

Ik heb al een overeenkomst, maar ik wil hier eerder dan de einde contractdatum vanaf.

U kunt altijd met inachtneming van een opzegtermijn van (maximaal) 30 dagen een leveringsovereenkomst beëindigen. Bij voortijdige beëindiging kan uw oude leverancier u hiervoor een vergoeding in rekening brengen. Hoe hoog die vergoeding is kunt u in uw overeenkomst en op de website van de leverancier nalezen.

Moet ik mijn netbeheerder laten weten dat ik een andere leverancier heb?

Nee, u hoeft geen contact op te nemen met de netbeheerder. In de algemene voorwaarden is een machtiging opgenomen waarmee u de leverancier toestemming geeft de nodige gegevens bij uw netbeheerder op te vragen. De leverancier regelt verder alles wat nodig is om uw overstap in orde te maken.

1. Als u een storing wilt melden kunt u de netbeheerder bereiken via het storingsnummer 0800-9009. Voor andere zaken (zoals het vernieuwen of verzwaren van uw aansluiting) kunt u de contactgegevens van uw netbeheerder vinden op de website www.netbeheernederland.nl

Wanneer gaat mijn nieuwe contract nu precies in?

U ontvangt van uw leverancier een contractbevestiging waarin informatie staat wanneer de levering begint en (eventueel) eindigt. Uw overstap is gerealiseerd zodra uw leverancier bij de netbeheerder in het register is genoteerd. Vanaf dat moment begint de levering via de nieuwe leverancier. Wanneer u niet tevoren die precieze leveringsdatum bent overeengekomen krijgt u hierover apart bericht van uw leverancier. De leverancier informeert u ook over de eventuele einddatum van het contract en de opzegtermijn die voor u geldt.

U gaat verhuizen.

Bij een verhuizing blijft de leveringsovereenkomst bestaan. Er moet heel wat door de leverancier worden geregeld en daarom is het belangrijk dat u hem tijdig, minimaal 10 werkdagen van tevoren, van uw verhuizing op de hoogte stelt. De leverancier zegt uw overeenkomst met de netbeheerder op uw oude adres op en meldt u bij de netbeheerder van uw nieuwe adres aan. Heel belangrijk is het dat u zo snel mogelijk de meterstanden van zowel uw oude als uw nieuwe adres aan de leverancier doorgeeft. Bij voorkeur regelt u dit samen met degene die na u respectievelijk vóór u het pand tot zijn beschikking heeft. Het kan natuurlijk zijn dat in beide of in een van de woningen een meter hangt die de standen op afstand doorgeeft. In dat geval worden de meterstanden door de leverancier rechtstreeks van de meter opgevraagd. Van uw leverancier krijgt u informatie over uw contract met de netbeheerder op uw nieuwe adres. De leverancier stuurt u dit contract en de algemene voorwaarden toe.

Uw rekening.**Voorschot.**

Uw leverancier brengt u op basis van een geschat jaarverbruik termijnen in rekening. In dit termijnbedrag is ook een bedrag inbegrepen voor de netbeheerkosten. Wanneer het termijnbedrag naar uw mening te hoog of te laag is, kunt u uw leverancier verzoeken deze aan te passen.

Jaar- of eindafrekening.

Eén maal per jaar, maar ook als u overstapt naar een andere leverancier of wanneer u verhuist, ontvangt u van uw leverancier een gespecificeerde rekening die gebaseerd is op uw daadwerkelijk verbruik zoals dit door de meters is gemeten. Wanneer er geen meterstanden bekend zijn mag de leverancier de rekening opmaken op basis van een geschatte meterstand. Indien de leverancier later alsnog goede meterstanden ontvangt, dan moet de leverancier de rekening aanpassen.

In de gespecificeerde rekening worden de voorschotbedragen verwerkt. Hoe dat gebeurt, verschilt in de praktijk. Uit de gespecificeerde rekening moet blijken:

1. óf de leverancier alle in rekening gebrachte voorschotbedragen aftrekt;
2. óf dat de leverancier alleen de voorschotbedragen aftrekt die u ook daadwerkelijk betaald heeft.

Doet de leverancier het eerste (en trekt hij dus alle in rekening gebrachte voorschotbedragen af) dan moeten klanten die op dat moment nog niet alle voorschotnota's geheel betaald hebben, zich realiseren dat het saldo van de gespecificeerde rekening voor hen niet aangeeft wat zij nog daadwerkelijk moeten betalen of moeten terug ontvangen! Met andere woorden: in dat geval is de gespecificeerde rekening dus geen betalingsoverzicht! (Ook de openstaande nota's moeten nog betaald worden.)

Leveranciersmodel. Eén nota.

Uw leverancier is verplicht de maandelijkse netbeheerkosten samen met de bedragen die u de leverancier moet betalen op één nota bij u in rekening te brengen. U kunt deze alleen aan de leverancier betalen.

Wat als u niet op tijd betaald heeft?

Vanzelfsprekend moet u de rekeningen van uw leverancier binnen de betaaltermijn betalen. Wanneer dit niet is gebeurd, ontvangt u van uw leverancier een kosteloze betalingsherinnering met het verzoek om zo snel mogelijk te betalen.

Wat gebeurt er wanneer u niet betaalt?

Wanneer u uw rekeningen niet betaalt, heeft de leverancier van zijn kant het recht om u niet langer te blijven leveren. De leverancier zal eerst diverse pogingen doen om u tot betalen te bewegen – het sturen van een gratis herinnering, een aanmaning, inschakeling van een incassobureau of deurwaarder. De kosten hiervan zijn in de wet gemaximeerd, maar kunnen zeer aanzienlijk zijn en komen voor uw rekening. Uiteindelijk zal de leverancier u en de netbeheerder laten weten dat hij (tijdelijk of definitief) stopt met de levering van energie aan u. Ook wanneer u geen energie meer van de leverancier ontvangt, blijft u verplicht de openstaande rekening(en) en de bijkomende kosten te voldoen.

Ik wil wel betalen, maar ik heb hier meer tijd voor nodig.

Wanneer u bijvoorbeeld een hoge jaarafrekening echt niet kunt betalen, dan is het het verstandigste om de leverancier dit zo spoedig mogelijk na ontvangst van de rekening schriftelijk te laten weten en te vragen om gespreide betaling. U voorkomt hiermee dat de leverancier u aanmaningen e.d. zal gaan sturen en uw schuld almaar groter wordt. De leverancier is niet verplicht om een betalingsregeling met u te treffen. Het moet wel een oplossing zijn voor het betaalprobleem en u moet in staat zijn uw schuld door middel van gespreide betaling te voldoen. Ook uw andere rekeningen, bijvoorbeeld de maandelijkse voorschotnota's, dient u op tijd te blijven betalen (zie hiervoor artikel 12.11).

Wanneer uw leverancier geen betalingsregeling wenst te treffen en u meent dat dit ten onrechte is, kunt u binnen 10 kalenderdagen nadat de leverancier uw verzoek heeft afgewezen een uitspraak vragen bij de Geschillencommissie Energie (artikel 16.2).

Ik kan best betalen, maar de rekening klopt niet.

Wanneer u meent dat de rekening niet juist is, moet u binnen de betaaltermijn schriftelijk en gemotiveerd uw bezwaren aan de leverancier kenbaar maken. Alleen dan zult u het recht hebben om uw betalingsverplichting uit te stellen totdat de leverancier zich over uw bezwaren heeft uitgesproken. Wanneer de leverancier uw bezwaren ongegrond vindt en u meent dat dit ten onrechte is kunt u uw geschil uiterlijk drie maanden nadat u de leverancier van uw bezwaren op de hoogte heeft gesteld voorleggen aan de Geschillencommissie Energie. De rekening dient u in dit geval in principe wel te betalen. De leverancier zal pas stoppen met het treffen van maatregelen op het moment dat de leverancier van het secretariaat van de Geschillencommissie heeft vernomen dat u het geschil aan de Geschillencommissie hebt voorgelegd. Wanneer de Geschillencommissie uw bezwaren wel gegrond verklaart, zal de leverancier u het teveel betaalde terugbetalen.

Uw meter.

Een voorwaarde voor levering is dat u over een correct werkende en geijkte meter beschikt. Deze wordt u door de netbeheerder ter beschikking gesteld. De standen van een meter die voldoet aan de IJkwet zijn bindend voor u en voor de leverancier (en voor de netbeheerder).

De meterstanden kloppen niet.

Tenzij u een meter heeft die de meterstanden op afstand aan de leverancier doorgeeft, zal uw leverancier u jaarlijks vragen de meterstanden aan hem door te geven. Wanneer u of de

leverancier twijfelt aan de juistheid van de meterstanden, is het zaak om hierover eerst onderling opheldering te krijgen.

Mogelijk zijn de telwerken verwisseld of een cijfer niet correct afgelezen.

Wanneer ook dan twijfel blijft kan een nader onderzoek worden ingesteld naar de meter. Dit onderzoek kan bij de netbeheerder aangevraagd worden door u of door de leverancier. De leverancier en u moeten het met elkaar eens zijn wie dit onderzoek gaat uitvoeren en er dient een kostenopgave te zijn.

1. Blijkt uit het onderzoek dat de meter prima functioneert en dat de meetgegevens juist zijn, dan zijn de kosten van het onderzoek voor degene die om het onderzoek heeft gevraagd.

2. Blijkt uit het onderzoek dat de meter en/of de meetgegevens niet juist zijn, en is dat niet aan u toe te rekenen, dan zijn de kosten van het onderzoek in principe voor de netbeheerder. In gevallen waarin dat wel aan u is toe te rekenen, zijn de kosten van het onderzoek voor u.

(Uiteraard heeft ook de netbeheerder belang bij een goede meetinrichting. Zijn rechten en plichten zijn geregeld in de aansluit- en transportovereenkomst.)

Wat wanneer de meter inderdaad niet blijkt te kloppen?

In dat geval zal de leverancier zijn rekeningen corrigeren. Dit zal echter alleen gebeuren over ten hoogste 24 maanden gerekend vanaf het moment dat er twijfel is ontstaan over de juistheid van de meter en/of de meting en deze twijfel bekend is gemaakt. De herberekening wordt gemaakt aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek. Wanneer het onderzoek geen uitsluitsel biedt wat het verbruik zou moeten zijn geweest, kan de leverancier de herberekening maken op basis van een schatting al dan niet op basis van gegevens uit het Toegankelijk Meetregister.

Mijn leverancier verandert zijn tarieven en/of voorwaarden, moet ik dat maar accepteren?

Het hangt van uw leveringsovereenkomst af of uw leverancier tijdens de contractperiode zijn tarieven en/of voorwaarden kan wijzigen.

U kunt altijd met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen een leveringsovereenkomst beëindigen. Bij voortijdige beëindiging kan uw leverancier u hiervoor een vergoeding in rekening mogen brengen. Raadpleeg hiervoor uw leveringsovereenkomst en eventueel de website van de leverancier.

Echter wanneer de leverancier vrijwillig - dus niet bijvoorbeeld vanwege wetswijzigingen - zijn kwaliteitscriteria wijzigt bent u nooit een vergoeding verschuldigd wanneer u de overeenkomst opzegt binnen 10 werkdagen nadat deze wijziging bekend is gemaakt.

U heeft een klacht over uw leverancier.

In de kwaliteitscriteria van de leverancier (die in ieder geval op diens website staan) kunt u vinden hoe u de klacht bij hem kunt indienen en op welke termijn u van hem een reactie mag verwachten. Wanneer u niet tevreden bent over de wijze waarop uw leverancier uw klacht heeft behandeld kunt u deze voorleggen aan de Geschillencommissie Energie (www.geschillencommissie.nl) of aan de rechter.

De Geschillencommissie biedt een goedkope mogelijkheid om geschillen tussen u en uw leverancier te beslechten. De vergoeding die u moet betalen wanneer u een geschil aan de commissie wilt voorleggen wordt door de leverancier aan u vergoed wanneer uw klacht door de commissie gegrond wordt verklaard.

Meer informatie is te vinden op de internetsite van:

1. Uw leverancier
2. Consuwijzer: www.consuwijzer.nl
3. Autoriteit Consument & Markt (toezichthouder): www.acm.nl
4. Ministerie van Economische Zaken: www.minez.nl
5. Energie-Nederland: www.energie-nederland.nl
6. Netbeheer Nederland: www.netbeheernederland.nl