Toelichting bij Algemene Voorwaarden

Toelichting bij de algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026.

Deze toelichting legt uit wat de belangrijkste punten zijn uit de Algemene Voorwaarden voor de levering en terug levering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026. In de toelichting hieronder verwijzen we per onderwerp naar het artikel in de Algemene Voorwaarden dat dit regelt. Deze toelichting is bedoeld om u snel wegwijs te maken. Wel blijft de tekst uit uw contract (de Overeenkomst) en de algemene voorwaarden altijd leidend.

1. **Met wie sluit u een contract?**
   Artikel 1 regelt wie uw contractspartij is: uw energieleverancier. In de algemene voorwaarden staat wie dat is. Als in de algemene voorwaarden “wij” of “ons” staat, bedoelen we die leverancier. Zo weet u bij wie u terecht kunt met vragen.

2. **Belangrijke begrippen**
   Artikel 2 bevat een uitleg van de belangrijkste begrippen die we gebruiken in de algemene voorwaarden. Zo leggen we bijvoorbeeld uit wat we verstaan onder onze Tarieven. Als u in de algemene voorwaarden een begrip met een hoofdletter tegenkomt, dan weet u dat in artikel 2 een uitleg staat van de betekenis van dat begrip.

3. **Wanneer gelden de algemene voorwaarden?**
   Artikel 3 legt uit wanneer de voorwaarden gelden. De algemene voorwaarden gelden voor zover deze van toepassing zijn verklaard. Ook als de algemene voorwaarden van toepassing zijn, dan is het mogelijk dat in uw contract afspraken worden gemaakt die afwijken van een of meer bepalingen van de algemene voorwaarden.

4. **Aansluiting en gegevens**
   Artikel 4 gaat over uw aansluiting en de gegevens die we nodig hebben. Om elektriciteit of gas te krijgen, heeft u een aansluiting nodig en een aansluit- en transportovereenkomst met de distributiesysteembeheerder. Voor het uitvoeren van uw contract hebben wij uw juiste gegevens nodig (zoals naam, geboortedatum, IBAN, adres en e-mailadres en/of telefoonnummer). Stapt u over? Dan regelen wij de benodigde stappen en zeggen we uw oude contract op, zodat de overstap goed gaat.

5. **Bevestigen dat u een huishoudelijke eindafnemer bent**
   Artikel 5 verplicht u ertoe te bevestigen dat u de energie voor uw huishouden gebruikt.

6. **Bedenktijd van 14 dagen**
   Artikel 6 geeft u een bedenktijd van 14 dagen. Mocht u na het sluiten van het contract van gedachten te veranderen, dan heeft u na ontvangst van de contractbevestiging 14 dagen de tijd om uw contract te ontbinden. U kunt hiervoor het modelformulier gebruiken. Wilt u dat we tijdens uw bedenktermijn al beginnen met leveren? Dat kan op uw uitdrukkelijke verzoek. Als u zich dan alsnog bedenkt binnen de termijn, betaalt u alleen wat tot dat moment is geleverd; voor terug geleverde stroom krijgt u de afgesproken vergoeding.

7. **Opzeggen en eventuele opzegvergoeding**
   Artikel 7 gaat over opzeggen en wanneer u een opzegvergoeding moet betalen. Bij een contract voor bepaalde tijd kunt u opzeggen tegen de einddatum met vijf werkdagen opzegtermijn. Eerder stoppen kan ook; maar mogelijk moet u dan een opzegvergoeding betalen. U moet mogelijk ook een opzegvergoeding betalen als wij het contract opzeggen vanwege wanbetaling, fraude of misbruik door u. Meer informatie hierover staat in uw contract.
   Een contract voor onbepaalde tijd kunt u altijd kosteloos opzeggen met vijf werkdagen opzegtermijn.
   In een paar bijzondere situaties kunt u extra opzegrechten hebben; dat staat dan specifiek aangegeven in de algemene voorwaarden.

8. **Wat gebeurt er aan het einde van een contract voor bepaalde tijd?**
   Artikel 8 legt uit wat er gebeurt na de einddatum van een contract voor bepaalde tijd. Doet u niets? Dan loopt het contract na de einddatum door als een contract voor onbepaalde tijd met variabele tarieven. U krijgt daarover uiterlijk 1 maand van tevoren informatie: de einddatum van uw lopende contract, uw opties, wat er gebeurt als u niets doet, de voorwaarden en de (dan geldende) variabele tarieven. U mag dan op de einddatum kosteloos opzeggen. Na de voortzetting kunt u het contract voor onbepaalde tijd ook altijd kosteloos opzeggen met vijf werkdagen opzegtermijn.

9. **Hoe communiceren we met u?**
   Artikel 9 beschrijft hoe we met u communiceren. Standaard communiceren we digitaal (bijvoorbeeld per e-mail of in uw online omgeving). Liever per post? Dat kunt u verzoeken; eventuele kosten kunnen we doorbelasten. Het is belangrijk dat uw contactgegevens kloppen, zodat u niets mist.

10. **Welke tarieven zijn er?**
    Artikel 10 beschrijft verschillende soorten tarieven voor de levering van energie en de teruglevering van elektriciteit. Welk type tarief op u van toepassing is, staat altijd duidelijk vermeld in uw contract. Het is belangrijk om te weten dat elk tarieftype zijn eigen kenmerken, voordelen en risico's kent. Welke keuze het beste bij u past, hangt af van uw persoonlijke situatie en wensen. In grote lijnen geldt dat sommige tarieven meer zekerheid bieden over de prijs die u betaalt, terwijl andere tarieven juist meer meebewegen met de prijzen op de beurs en daardoor flexibeler zijn.

11. **Waarborgsom**
    Artikel 11 gaat over de waarborgsom. Wij mogen een waarborgsom vragen, na een controle van uw betalingsgedrag. De waarborgsom is redelijk en maximaal een derde van wat u naar verwachting per jaar betaalt. U krijgt de waarborgsom terug bij het einde van de levering, na verrekening met openstaande bedragen

12. Bedragen naast de tarieven

Artikel 12 somt de bedragen op die u naast onze tarieven betaalt. U betaalt ook de kosten van de Distributiesysteembeheerder (bij een kleine aansluiting via ons), en belastingen en heffingen van de overheid (zoals energiebelasting en btw). Die bedragen kunnen veranderen. Daarop hebben wij geen invloed. Wij rekenen eventuele wijzigingen aan u door.

13. Voorschot en afrekening

Artikel 13 gaat over uw maandelijkse voorschot en de afrekening. U betaalt maandelijks een voorschot. Minstens één keer per jaar bepalen we de hoogte opnieuw, op basis van uw tarieven, verwacht verbruik en verwachte teruglevering, belastingen en de kosten van de Distributiesysteembeheerder. Wilt u uw voorschot aanpassen? Dat kan op verzoek; we beoordelen of het nog past bij uw verwachte energiekosten. U krijgt ten minste één keer per jaar een jaarnota en bij verhuizing of einde contract binnen zes weken een eindnota.

14. Betalen

Artikel 14 legt uit hoe u betaalt. U betaalt op de met ons afgesproken manier. De kosten of voorwaarden van een betaalmethode laten we u vooraf weten. Wij mogen schulden aan uw kant verrekenen met bedragen die wij u verschuldigd zijn. U mag alleen bedragen verrekenen als wij daar schriftelijk mee instemmen. Sluit u samen met iemand anders een contract? Dan bent u beiden hoofdelijk aansprakelijk: als één van u niet kan betalen, moet de ander het volledige bedrag betalen.

15. Informatieverstrekking – het actueel houden van uw gegevens

Artikel 15 verplicht u om wijzigingen in uw situatie direct door te geven. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om een nieuw e-mailadres of IBAN, wijziging in verbruik en/of terug levering (veel meer of minder), een verhuizing, of afspraken met een derde partij (zoals over terug levering of vraagrespons). Op deze manier blijven het verbruik, de terug levering, de tarieven en de afrekening (de nota/factuur) kloppen.

16. Overdragen van het contract

Artikel 16 gaat over het overdragen van rechten en plichten. U kunt uw contract alleen aan iemand anders overdragen als wij daar vooraf schriftelijk mee instemmen. Wij kunnen het contract onder voorwaarden wel overdragen, bijvoorbeeld als wij aansprakelijk blijven, bij overdracht van (een deel van) ons bedrijf of als we u daar tijdig over informeren (in dit laatste geval kunt u kosteloos opzeggen). Bij intrekking van onze vergunning of faillissement gelden speciale wettelijke regels.

17. Aanpassen van de algemene voorwaarden

Artikel 17 gaat over het wijzigen van de algemene voorwaarden. Soms is het nodig dat we de algemene voorwaarden mogen aanpassen, bijvoorbeeld in verband met veranderingen in wetgeving of door uitspraken van de rechter of toezichthouder. Bij een contract voor onbepaalde tijd mogen we de algemene voorwaarden maximaal eens per 12 maanden ook wijzigen vanwege technologische of andere ontwikkelingen in de markt of sector als de wijziging in redelijkheid door ons nodig wordt geacht. U krijgt de nieuwe tekst, een duidelijke uitleg en de ingangsdatum minimaal één maand van tevoren. U heeft dan het recht om kosteloos op te zeggen vóór de ingangsdatum.
Bij een contract voor bepaalde tijd kan het zijn dat u een opzegvergoeding verschuldigd bent. Dat is alleen zo wanneer u opzegt, terwijl wij op grond van de wet verplicht zijn de algemene voorwaarden te wijzigen of als de wijziging geen nadelige gevolgen voor u heeft (dat zou bijvoorbeeld kunnen zijn bij een technische update of wijziging in uw voordeel).

18. Wijziging van tarieven

Artikel 18 bepaalt hoe tarieven kunnen wijzigen. Onze tarieven moeten altijd redelijk en transparant zijn.

a. Vaste tarieven blijven gelijk, tenzij uw contract iets anders zegt.

b. Variabele tarieven mogen wij wijzigen op basis van de redenen die zijn opgenomen in de algemene voorwaarden.

c. Bij dynamische tarieven ontvang je als klant stroom en gas tegen de dan geldende beursprijs. De beursprijs kan per kwartier, uur of dag verschillen. Dit geldt ook voor de dynamische prijs die u ontvangt voor de terug levering van stroom. In uw contract staat precies hoe dit wordt berekend. Naast de dynamische beursprijs brengen wij een vergoeding en/of kosten in rekening. Deze tarieven mogen wij wijzigen op basis van de redenen die zijn opgenomen in de algemene voorwaarden.

Bij wijzigingen van de variabele tarieven of bij aanpassing van de kosten en/of vergoedingen bij dynamische tarieven informeren we u minimaal één maand vooraf met de redenen, de ingangsdatum, de verwachte impact en uw recht om tot de dag vóór de ingangsdatum kosteloos op te zeggen.

19. Systeembeheer

Artikel 19 gaat over systeembeheer en storingen. De distributiesysteembeheerder zorgt voor het transport van energie en het beheer van het netwerk. Bij storingen kan het zijn dat u (tijdelijk) geen elektriciteit of gas krijgt of geen elektriciteit kan terug leveren. Dat ligt buiten onze macht. Wij zijn dan niet aansprakelijk en u kunt naar aanleiding hiervan het contract niet opzeggen.

20. De meter en meterstanden

Artikel 20 regelt de meter en de meterstanden. De meter registreert uw verbruik en/of hoeveel elektriciteit u heeft terug geleverd. Bij een kleine aansluiting is de meter van de distributiesysteembeheerder. We ontvangen de meterstanden meestal automatisch. Als wij de meterstanden niet (automatisch) ontvangen, dan vragen we u de standen (en soms een foto) door te geven. Als u de meterstanden niet met ons deelt, dan mogen wij of de distributiesysteembeheerder een schatting maken van het verbruik en/of van de hoeveelheid terug geleverde elektriciteit. Als later blijkt dat de schatting te hoog of te laag was, corrigeren we dit.

21. Onderzoek aan de meter

Artikel 21 beschrijft het onderzoek aan de meter. Wordt er getwijfeld over het functioneren van de meter? Dan kan de distributiesysteembeheerder of de meetverantwoordelijke de meter onderzoeken. U kunt dit onderzoek ook aanvragen. U wordt geïnformeerd over het onderzoek, de kosten en de eventuele vervanging. Kunnen we de juiste hoeveelheid verbruik en de juiste hoeveelheid terug levering niet vaststellen, dan wordt dit geschat op basis van beschikbare gegevens. Bij fraude komen de kosten en schade voor uw rekening.

22. Niet eens met uw afrekening?

Artikel 22 legt uit hoe u bezwaar maakt tegen een afrekening (de nota/factuur). Bent u het niet eens met uw jaarnota of eindnota? Maak dan binnen de betalingstermijn schriftelijk bezwaar en leg uit waarom. Als u de elektriciteit/het gas alleen voor huishoudelijk gebruik heeft afgenomen, hoeft u de jaarnota of eindnota nog niet te betalen totdat wij hebben gereageerd. Maakt u pas na het verstrijken van de betalingstermijn bezwaar? Dan moet u de jaarnota of eindnota al wel betalen.

23. Klachten en geschillen

Artikel 23 beschrijft de klachtenprocedure en geschillenregeling. Heeft u een klacht? Neem contact met ons op via onze contactgegevens en volg onze klachtenprocedure. Komen we er samen niet uit, dan kunt u binnen twaalf maanden na het schriftelijk indienen van uw klacht naar de Geschillencommissie Energie. De Geschillencommissie behandelt geschillen over elektriciteit en gas en is een laagdrempelige manier om een geschil op te lossen. U kunt ook naar de rechter voor de behandeling van uw klacht.

24. Schade

Artikel 24 gaat over schade en aansprakelijkheid. Houden wij – of partijen die voor ons werken – ons niet aan het contract en zijn we daarvoor volgens de wet en deze voorwaarden aansprakelijk, dan vergoeden we uw schade. Er geldt een maximumbedrag per klant.

U moet de schade zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen een jaar, schriftelijk aan ons melden.

Schade door maatregelen van de distributiesysteembeheerder of overheid die het transport of de levering van elektriciteit en/of gas beperken, vergoeden we niet.

25. Balans op het net

Artikel 25 regelt de balans op het net. Wij wijzen voor uw aansluiting een partij aan die helpt om vraag en aanbod op het net in balans te houden. Dat is een wettelijke en technische verplichting waar u in de praktijk niets voor hoeft te doen.

26. Nederlands recht en de rechter

Artikel 26 bepaalt welk recht geldt. Op uw contract is Nederlands recht van toepassing. De Nederlandse rechter is bevoegd bij geschillen.