



Algemene voorwaarden energiecontract Tibber 2024

Hieronder vind je de voorwaarden die van toepassing zijn voor alle Nederlandse energieleveranciers die elektriciteit en/of gas leveren aan kleinverbruikers. De Aanvullende Leveringsvoorwaarden die specifiek gelden voor het energiecontract van Tibber vind je [hier](#).

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, de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis 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).

Deze voorwaarden zijn er voor jou en voor ons. Je hebt een leveringsovereenkomst voor elektriciteit en/of gas afgesloten met je energieleverancier. Deze voorwaarden horen bij die overeenkomst. In deze voorwaarden staan de regels waaraan jij en je energieleverancier zich moeten houden. Om je aan deze voorwaarden te houden, is het nodig dat je ze kent en begrijpt. Samen met deze voorwaarden gelden ook de voorwaarden voor het product waarvoor je een leveringsovereenkomst hebt afgesloten.

1. Waarvoor zijn deze voorwaarden?

1.1 Dit zijn de voorwaarden van Tibber Netherlands B.V. In deze voorwaarden staan de afspraken die wij hebben gemaakt en waar jij en wij ons aan moeten houden als je van ons elektriciteit en/of gas geleverd krijgt. De voorwaarden gelden als:

- wij jou een aanbieding doen voor de levering van elektriciteit en/of gas,
- jij ons vraagt elektriciteit en/of gas te leveren,
- jij 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 je over de voorwaarden die gelden en hoe jij hiervan kennis kan nemen. Wij verstrekken je deze voorwaarden en onze kwaliteitscriteria uiterlijk wanneer wij de overeenkomst aan jou 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 jou 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 jij aangeeft dat je het daar mee eens bent.

Zijn er situaties waarover niets staat in deze voorwaarden? Dan maken we daarover afspraken die voor jou en ons redelijk zijn.

2. Onze overeenkomst

2.1 Wij hebben met elkaar een overeenkomst als:

- jij ons vraagt elektriciteit en/of gas te leveren en wij jouw aanvraag accepteren, of
- wij jou een aanbieding doen voor elektriciteit en/of gas en jij onze aanbieding accepteert.

Wij leggen deze overeenkomst schriftelijk of digitaal vast en bevestigen jou deze schriftelijk of digitaal.

2.2 Nadat wij deze overeenkomst aan jou hebben bevestigd, mag jij de overeenkomst binnen veertien kalenderdagen ongedaan maken. Je hoeft ons niet uit te leggen waarom.

2.3 In deze periode van veertien kalenderdagen zullen wij je oude energieleverancier nog niet vragen de overeenkomst met jou te beëindigen. Ook zullen wij de netbeheerder nog niet doorgeven dat je overstapt naar ons. Wil je tijdens deze periode wel al geleverd krijgen, dan moet je dat schriftelijk of digitaal bij ons aanvragen. Wij zullen dan direct de overeenkomst met je oude energieleverancier opzeggen en aan de netbeheerder doorgeven dat je naar ons overstapt.

2.4 Maak je de overeenkomst ongedaan binnen veertien kalenderdagen en hebben wij jou op jouw verzoek in deze periode al wel elektriciteit en/of gas geleverd? Dan moet je ons de afgesproken kosten betalen voor de levering voor de periode totdat jij – 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 je hier tijdig over.

2.6 Vraag je ons elektriciteit en/of gas te leveren? Wij mogen je normaal gesproken een overeenkomst niet weigeren. Wel mogen wij je betalingsgedrag onderzoeken. Ook mogen wij je zekerheden vragen, lees hiervoor artikel 15 van deze voorwaarden. Beide mogen wij doen tot het moment dat wij elektriciteit en/of gas gaan leveren. Wij mogen in deze periode besluiten dat wij jou geen andere overeenkomst aanbieden.

2.7 Ook bieden wij jou geen overeenkomst aan of mogen wij de overeenkomst in deze periode beëindigen in de volgende situaties:

- je geeft ons niet de informatie waar wij om vragen;
- je moet ons nog een rekening betalen en je doet dat niet;
- wij hebben je om zekerheden gevraagd, maar die geef je ons niet;
- je houdt je niet aan de regels van onze overeenkomst, deze voorwaarden, de wet of andere regels van de overheid, waardoor het niet redelijk is dat wij jou elektriciteit en/of gas gaan leveren.

2.8 Bieden wij je geen overeenkomst aan? Of beëindigen wij de overeenkomst? Dan informeren we je schriftelijk of digitaal zo snel mogelijk daarover. Daarin melden wij je waarom wij je geen overeenkomst aanbieden of waarom we de overeenkomst beëindigen.

2.9 Ga je de overeenkomst samen met iemand anders aan? Dan moeten jullie je allebei aan de overeenkomst houden. Als één van jullie niet meer kan betalen, of volgens de wet niet meer hoeft te betalen, dan moet de ander de rekening toch helemaal betalen.

2.10 Je mag de rechten en plichten van de overeenkomst die je met ons hebt niet aan een ander overdragen. Dat mag alleen als je daarvoor van ons schriftelijk toestemming krijgt. Wij bevestigen dit dan schriftelijk of digitaal aan jou. Wij kunnen op dat moment nieuwe afspraken maken.

2.11 Wij mogen de rechten en plichten van de overeenkomst die wij met jou hebben in twee situaties wel aan een andere energieleverancier overdragen. Je geeft ons hiervoor nu al toestemming en onze afspraken blijven gelden. Als wij dit doen, melden wij je 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 jou 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 kun je binnen dertig kalenderdagen nadat je van ons hierover bericht hebt gekregen de overeenkomst zonder bijkomende kosten beëindigen volgens de afspraken die wij hebben gemaakt.

2.12 Onze overeenkomst eindigt als de overheid onze leveringsvergunning(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.

3. Je hebt een aansluiting op het elektriciteitsnet en/of het gasnet

3.1 Je kunt alleen elektriciteit en/of gas van ons geleverd krijgen als je in je 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 je hiervoor aan bij de netbeheerder. Je hoeft niets te doen. In de aansluit- en transportovereenkomst staat dat je netbeheerkosten moet betalen. Je 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.

4. Wek je ook zelf elektriciteit op?

4.1 Wek je op je adres zelf (duurzame) elektriciteit op, bijvoorbeeld met zonnepanelen, dan verminderen wij je afgenomen elektriciteit met de door jou teruggeleverde elektriciteit.

4.2 Wek je zelf meer elektriciteit op dan je hebt verbruikt, dan ontvang je hiervoor van ons de afgesproken terugleververgoeding.

4.3 Wek je voor het eerst elektriciteit op, dan moet je ook bij je netbeheerder melden dat je elektriciteit gaat opwekken (dit kan via www.energieleveren.nl).

5. Wat doen wij als wij met jou een overeenkomst hebben?

5.1 Als wij een overeenkomst met jou hebben, willen wij je op de afgesproken startdatum elektriciteit en/of gas gaan leveren. Om op tijd te leveren, geef je ons toestemming om onder andere de volgende dingen te doen:

- Wij beëindigen je overeenkomst met je oude energieleverancier.
- Verhuis je? Dan melden wij je aan bij de netbeheerder voor een nieuwe aansluit- en transportovereenkomst op je nieuwe adres. Wij zeggen voor jou de bestaande transportovereenkomst met je netbeheerder op het oude adres op.

5.2 Wanneer je toestemming volgens de wet noodzakelijk is en de gegevens nodig zijn voor het aan jou kunnen leveren van elektriciteit en/of gas dan,

(a) geef je ons toestemming om bij je 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 je oude leverancier zoals de datum waarop de overeenkomst eindigt, de opzegtermijn en wie je oude leverancier is;
- Gegevens over het type aansluiting en over je meter.

(b) geef je ons toestemming om gegevens over je overeenkomst met ons, te verstrekken aan je netbeheerder.

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 jou minder of geen elektriciteit en/of gas leveren en kun je minder of geen elektriciteit terugleveren. Dit heeft geen gevolgen voor de geldigheid en de duur van de overeenkomst die wij met jou hebben.

6.2 Heb je hierdoor schade? Dan zijn we daar niet aansprakelijk voor en betalen we die schade niet. Je kunt hiervoor contact opnemen met je netbeheerder.

7. Wat doen wij als jij je niet aan de voorwaarden houdt?

7.1 Houd je je niet aan de voorwaarden? Betaal je 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 je dan bijvoorbeeld zekerheden vragen, lees hiervoor artikel 15 van deze voorwaarden.
- Dan mogen we onze overeenkomst beëindigen. Als we dit doen, melden we je 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:

- jij de elektriciteit en het gas alleen gebruikt voor je huishouden, en
- jij en wij het niet met elkaar eens zijn en jij 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 hebt 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 jij je weer aan alle voorwaarden houdt. Voor het opheffen van genomen maatregelen mogen we dan voorwaarden stellen. Eventuele kosten en schade moet je aan ons vergoeden.

7.4 Krijg je van ons geen elektriciteit en/of gas geleverd omdat je je niet aan de voorwaarden houdt? En heb je hierdoor schade geleden? Dan zijn we hiervoor niet aansprakelijk en betalen wij die schade niet.

8. Welke informatie krijgen wij van jou?

8.1 Je geeft ons de informatie die wij nodig hebben om jou elektriciteit en/of gas te kunnen leveren en de kosten hiervoor in rekening te kunnen brengen.

8.2 Verandert iets in je situatie? Of gebeurt er iets dat belangrijk is voor het leveren van elektriciteit en/of gas? Geef dat dan onmiddellijk aan ons door. Bijvoorbeeld:

- Een naamswijziging of wijziging van je e-mailadres.
- Je wil de rekening op een ander adres krijgen.
- Wijziging van je rekeningnummer (IBAN).
- Je elektriciteitsmeter of gasmeter is kapot of de verzegeling is verbroken.
- Je denkt in de toekomst veel meer of veel minder elektriciteit en/of gas te gaan gebruiken.
- Je 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:

- Stap je over naar een nieuwe energieleverancier? Dan geef je de meterstanden aan de nieuwe energieleverancier door.
- Ga je verhuizen? Dan geef je de meterstanden van je oude en nieuwe adres aan ons door.

9. De elektriciteitsmeter en de gasmeter

9.1 De elektriciteitsmeter en de gasmeter zijn van je 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 Je mag niets doen waardoor niet of niet goed kan worden vastgesteld hoeveel elektriciteit en/of gas je 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 geef je ons de standen van je 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 je ons hiervoor schriftelijk of digitaal toestemming hebt gegeven.

9.7 Krijgen wij de gegevens van je 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 je geleverd hebt gekregen. Krijgen we alsnog de juiste meetgegevens? Dan bekijken we hoeveel elektriciteit en/of gas je werkelijk geleverd hebt gekregen en brengen we die werkelijke hoeveelheid in rekening.

10. Onderzoek van de elektriciteitsmeter en/of gasmeter en/of meting

10.1 Twijfelen wij of jij eraan of de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter goed werken of de meting juist is? Dan mogen wij of jij de netbeheerder vragen de elektriciteitsmeter en/of de

gasmeter te laten onderzoeken. Wij informeren je 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.
- Wil jij de meter laten onderzoeken? Dan moet je vooraf de kosten van het onderzoek aan de netbeheerder betalen. Werkt de meter niet goed? Dan krijg je 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 je geleverd hebt 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 jij 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, voor zover die bekend zijn.

10.5 Heb jij of heeft iemand anders fraude gepleegd met de elektriciteitsmeter of de gasmeter? Dan maken wij een herberekening voor de hele periode van de ontdekte fraude.

11. Leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas

11.1 De leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas, inclusief overheidsheffingen en belastingen, die wij met jou hebben afgesproken bevestigen wij je schriftelijk of digitaal in de overeenkomst (zie ook artikel 2.1). Tevens melden wij je de netbeheerkosten.

11.2 Deze leveringstarieven zijn voor jou altijd digitaal beschikbaar of kun je bij ons opvragen.

11.3 De (termijn)bedragen die wij je 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.

12. Je betaalt voor elektriciteit en/of gas

12.1 Je betaalt voor de elektriciteit en/of het gas die/dat je van ons geleverd krijgt. Je betaalt ons ook de netbeheerkosten.

12.2 Wij mogen je vragen in termijnbedragen te betalen. Wij spreken met jou af wanneer je de termijnbedragen gaat betalen. Wij bepalen de hoogte van deze termijnbedragen. Wil je een ander termijnbedrag betalen? Neem dan contact met ons op.

12.3 Minimaal één keer per jaar krijg je van ons een jaarnota waarop alle kosten staan die je aan ons verschuldigd bent. Op deze jaarnota staan ook de termijnbedragen die je moest betalen voor de leveringsperiode waarop de jaarnota betrekking heeft. Wij berekenen dan hoeveel je terug krijgt of hoeveel je nog moet betalen. Heb je zelf meer elektriciteit opgewekt dan je hebt verbruikt, dan houden we hier rekening mee. Een eindnota krijg je als je verhuist of als je 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 Krijg je van ons een bedrag terug, maar moet je ons ook nog een bedrag betalen? Dan mag je dit bedrag pas verrekenen met het bedrag dat je nog van ons krijgt als je ons hierover vooraf schriftelijk of digitaal hebt geïnformeerd en wij jou hiervoor uitdrukkelijk toestemming hebben gegeven. Je moet je dan nog wel houden aan de overige voorwaarden die hierover in de wet staan. Verrekenen met nog door jou te betalen termijnbedragen is in het geheel niet mogelijk.

12.5 Je kunt ons uitsluitend betalen op die manieren die wij jou ter beschikking stellen. Wij bieden je een ruime keuze uit betalingswijzen. Afhankelijk van de 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 je weten op welke datum je ons uiterlijk moet betalen en op welk rekeningnummer (IBAN). Betaal je te laat? Dan informeren wij je eerst schriftelijk of digitaal dat je in verzuim bent. Je krijgt dan nog veertien kalenderdagen de tijd om te betalen zonder dat wij hiervoor extra kosten in rekening brengen. Ook informeren wij je over de gevolgen als je niet alsnog binnen deze veertien kalenderdagen betaalt. Dan moet je ons de gewone wettelijke rente betalen. Ook moet je ons buitengerechtelijke incassokosten betalen. Hiervoor is in de wet een maximum gesteld. (Gebruik je de elektriciteit en/of het gas voor iets anders dan je huishouden? Dan hoeven wij je niet eerst schriftelijk of digitaal te informeren en betaal je onmiddellijk de wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten.)

12.7 Als je binnen de termijn van veertien kalenderdagen schriftelijk of digitaal een verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij ons indient, en je aangeeft waarom je dit wil, nemen wij hierover een beslissing. Wij zullen deze beslissing toelichten.

- Spreken wij een betalingsregeling met jou af? Dan moet je je daaraan houden. Doe je dat niet? Dan ga je de gewone wettelijke rente en de buitengerechtelijke incassokosten betalen.
- Spreken wij geen betalingsregeling met jou af? Dan moet je de nota gewoon betalen. Doe je dat niet? Dan ga je de gewone wettelijke rente en de buitengerechtelijke incassokosten betalen.

Naast de termijnen van de betalingsregeling moet je ons ook de overig verschuldigde bedragen betalen. Je kunt hierover geen betalingsregeling meer treffen. Betaal je niet? Dan vervalt de betalingsregeling. Je bent dan in verzuim.

13. Niet eens met een jaarnota of eindnota?

13.1 Ben je het niet eens met een jaarnota of eindnota die wij je sturen? Stuur ons dan schriftelijk of digitaal een bezwaarschrift en geef aan waarom je het niet met deze nota eens bent. Doe je dit binnen de betalingstermijn? En gebruik je de elektriciteit en/of het gas alleen voor jouw huishouden? Dan hoeft je deze nota nog niet te betalen totdat wij een beslissing hebben genomen.

13.2 Ontvangen wij jouw bezwaarschrift te laat of gebruik je de elektriciteit en/of het gas ook voor iets anders dan je huishouden? Dan moet je deze nota gewoon betalen.

14. Verjaring van vorderingen

14.1 Hebben wij een rechtsvordering op jou tot betaling van de geleverde elektriciteit en/of gas dan verjaart deze na verloop van twee jaar als je de elektriciteit en/of gas alleen voor je huishouden gebruikt. Gebruik je de elektriciteit en/of gas niet alleen voor je huishouden, dan verjaart deze rechtsvordering na verloop van vijf jaar.

14.2 Hebben wij een rechtsvordering op jou tot betaling van netbeheerkosten, dan verjaart deze na verloop van twee jaar.

14.3 Iedere keer dat wij je berichten dat wij nog geld van je krijgen, hebben wij opnieuw twee jaar de tijd om ervoor te zorgen dat je betaalt.

14.4 Hebben wij jou een te lage rekening gestuurd, dan mogen wij op het moment dat wij daarachter komen jou alsnog vragen de rest te betalen. Ook dan hebben we twee jaar of vijf jaar de tijd, afhankelijk of je de elektriciteit en/of gas wel of niet voor je huishouden gebruikt, om ervoor te zorgen dat je betaalt. Die periode begint op het moment dat je de rekening had moeten betalen.

14.5 Hebben wij een rechtsvordering op jou voor betaling van netbeheerkosten, dan moeten wij je binnen twee jaar nadat wij deze kosten bij jou in rekening mogen brengen een rekening sturen. Doen wij dit niet, dan mogen wij die netbeheerkosten niet meer bij jou in rekening brengen.

14.6 Heb je teveel energiebelasting betaald, dan kunnen wij jou deze na vijf jaar niet meer terugbetalen.

15. Zekerheden vragen

15.1 Wij mogen zekerheden aan jou vragen, zoals een waarborgsom. Ook mogen we bijvoorbeeld aan jou een bankgarantie vragen. Dit mogen we vragen als het in artikel 2 genoemde onderzoek naar je betalingsgedrag daartoe aanleiding geeft of je bij ons eerder betalingsachterstanden hebt gehad. Wij hebben dan de zekerheid dat je betaalt voor de elektriciteit die en/of het gas dat je van ons geleverd krijgt.

15.2 Wij mogen je vragen de waarborgsom vooraf te betalen. De waarborgsom is maximaal gelijk aan het bedrag dat je vermoedelijk betaalt voor zes maanden elektriciteit en/of gas en de hoogte van de waarborgsom is redelijk voor jouw situatie.

15.3 Als wij vinden dat de zekerheid niet meer nodig is, betalen wij je de waarborgsom terug. Eindigt onze overeenkomst? Dan betalen wij je ook de waarborgsom terug. Je ontvangt het bedrag binnen zes weken nadat we je de laatste nota hebben gestuurd. Moet je ons op dat moment nog bedragen betalen? Dan verrekenen we deze bedragen.

15.4 Over de waarborgsom ontvang je de helft van de gewone wettelijke rente. Je ontvangt deze rente op het moment dat wij jou het bedrag terugbetalen.

16. Wat doen wij met je persoonlijke gegevens?

16.1 Bij een aanvraag of het aangaan van een leveringsovereenkomst vragen wij je om persoonlijke gegevens. Deze gegevens leggen wij vast en gebruiken wij om de overeenkomst uit te voeren.

16.2 Wil je weten welke persoonlijke gegevens wij van jou bewaren? Stuur ons dan schriftelijk of digitaal een kopie van je paspoort of identiteitskaart (je maakt hierop je BSN-nummer en je foto onherkenbaar). Wij sturen je dan een overzicht van deze persoonlijke gegevens. Je betaalt ons daarvoor kosten. Je betaalt maximaal het bedrag dat staat in het Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene Wet bescherming persoonsgegevens.

16.3 Wil je dat wij deze persoonlijke gegevens veranderen? Meld ons dan schriftelijk of digitaal waarom je dat wilt. Wij lichten je dan schriftelijk of digitaal onze beslissing toe.

17. Heb je schade?

17.1 Houden wij ons niet aan de overeenkomst? Is ons dat te verwijten, oftewel volgens de wet ons toe te rekenen, en heb je 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 jou 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 Meld ons deze schade onmiddellijk. In ieder geval binnen twee maanden nadat je deze schade kreeg. Meld je de schade pas na twee maanden? Dan betalen we niets, tenzij je aannemelijk hebt kunnen maken dat je deze schade niet eerder hebt 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 je 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.

18. Heb je een klacht?

18.1 Heb je een klacht over ons? Of over het bedrag dat je betaalt voor de kosten van de netbeheerder? Stuur ons de klacht dan eerst schriftelijk of digitaal. In onze kwaliteitscriteria staat hoe je dat moet doen en hoe snel we je klacht behandelen.

18.2 Ben je het er niet mee eens hoe wij je klacht hebben opgelost? Leg dan binnen twaalf maanden nadat je je klacht bij ons indiende, je klacht voor aan de Geschillencommissie Energie (www.degeschillencommissie.nl). Je mag ook naar de rechter.

18.3 Of ben je het er niet mee eens dat wij geen betalingsregeling met jou afspreken over het bedrag dat je moet betalen, en je bent het wel met ons eens dat je dit bedrag moet betalen, en zijn wij van plan de levering van elektriciteit en/of gas te beëindigen? Dan kun je binnen tien kalenderdagen naar de Geschillencommissie Energie.

18.4 Ga je naar de Geschillencommissie Energie? Dan betaal je daarvoor klachtengeld. Krijg je gelijk van de Geschillencommissie Energie en bepaalt de Geschillencommissie dat wij dit bedrag aan jou moeten betalen? Dan betalen wij je 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 je schriftelijk of digitaal. Hierbij vragen wij jou of je het ermee eens bent dat ons verschil van mening door de Geschillencommissie Energie wordt beoordeeld. Ook vragen wij je dan om de klacht voor te leggen bij de Geschillencommissie Energie. Als je het er niet mee eens bent of als je niet binnen vijf weken hebt gereageerd, dan kunnen wij alsnog naar de rechter.

18.6 Jij en wij moeten ons aan het besluit van de Geschillencommissie Energie houden. Dit staat in het reglement van de Geschillencommissie Energie.

18.7 Je kunt je geschil ook voorleggen via het Europese Online Dispute Resolution platform (ODR): <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

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 je minimaal tien kalenderdagen voor de verandering schriftelijk of digitaal. Wij melden dan ook dat je 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 je uitgelegd worden.

19.4 Veranderen wij de leveringstarieven? Dan informeren we je schriftelijk of digitaal. Wij informeren je tijdig voordat wij deze tarieven veranderen en wij melden dan ook dat je 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 algemene voorwaarden staan de regels hiervoor.

20. Wat gebeurt er als je verhuist?

20.1 Verhuis je? Informeer ons dan schriftelijk of digitaal of bel ons. Onze overeenkomst loopt door op het nieuwe adres.

20.2 Wat moet je doen als je verhuist?

- Informeer ons dan twee weken voordat je verhuist over je nieuwe adres.
- Stuur ons binnen vijf werkdagen nadat je bent verhuisd schriftelijk of digitaal de meterstanden van je oude adres. Zet hierop ook je handtekening. Laat als dat kan ook de nieuwe bewoner zijn handtekening zetten.
- Stuur ons ook binnen vijf werkdagen nadat je bent verhuisd schriftelijk of digitaal de meterstanden van je nieuwe adres. Als dat kan ook met de handtekening van de vorige bewoner.

20.3 Wat doen wij als je verhuist?

- Dan informeren wij je schriftelijk of digitaal dat wij de levering voor het oude adres gaan beëindigen. Je overeenkomst loopt door voor je nieuwe huis.
- Denken wij dat je op je nieuwe adres veel meer of veel minder elektriciteit en/of gas gaat gebruiken? Dan mogen wij de overeenkomst wijzigen. Ben je het niet met deze wijzigingen eens? Dan mag je de overeenkomst beëindigen binnen de daarvoor geldende voorwaarden.

- Wij melden je aan bij de netbeheerder voor een nieuwe aansluit- en transportovereenkomst op je nieuwe adres. Wij zeggen voor jou de bestaande overeenkomst met je netbeheerder op het oude adres op.

20.4 Heb je op je nieuwe adres nog geen aansluiting op het elektriciteits- en/of het gasnet? Dan kun je van ons nog geen elektriciteit en/of gas geleverd krijgen. Je krijgt van ons pas elektriciteit en/of gas geleverd als je netbeheerder voor een juiste aansluiting heeft gezorgd.

20.5 Heb je tijdelijk twee adressen? Dan krijg je 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. Wil je (na verloop van tijd) alleen op je nieuwe adres elektriciteit en/of gas geleverd krijgen, dan moet je wel de overeenkomst op je oude adres opzeggen. Doe je dat niet, dan brengen wij de kosten voor de levering op je oude adres bij jou in rekening tot het moment dat rechtsgeldig is opgezegd.

21. Hoe lang duurt onze overeenkomst?

21.1 Je kunt met ons een overeenkomst aangaan met een vaste einddatum of zonder vaste einddatum.

21.2 Je kunt onze overeenkomst opzeggen op dezelfde wijze waarop je de overeenkomst met ons afgesloten hebt: schriftelijk of digitaal. Je moet hierbij rekening houden met een opzegtermijn van dertig kalenderdagen. Wij kunnen ook met jou afspreken dat de opzegtermijn korter is dan dertig kalenderdagen.

21.3 Heb je een overeenkomst met een vaste einddatum en beëindig je deze overeenkomst eerder dan de afgesproken einddatum? Dan kunnen wij jou hiervoor een opzegvergoeding in rekening brengen. Deze opzegvergoeding hoef je niet te betalen als wij de kwaliteitscriteria hebben aangepast zonder dat het moest van de overheid.

21.4 Heb je een overeenkomst zonder vaste einddatum, dan kun je kosteloos opzeggen.

21.5 Heb je een overeenkomst met een vaste einddatum en gebruik je de elektriciteit en/of gas alleen voor je huishouden, dan kunnen wij jou 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 je deze nieuwe overeenkomst niet aanvaardt.

21.6 Heeft je overeenkomst met een vaste einddatum de einddatum bereikt en ben je met ons of een andere leverancier geen nieuwe overeenkomst aangegaan, dan zetten wij jouw 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.

22. Wat gebeurt er als onze overeenkomst eindigt?

22.1 Eindigt onze overeenkomst? Dan krijg je van ons geen elektriciteit en/of gas meer geleverd. Wel kunnen wij hierover andere afspraken met jou maken.

22.2 Heb je op dat moment nog geen andere energieleverancier, dan moet de netbeheerder je aansluiting op het elektriciteitsnet of het gasnet afsluiten en/of het transport onderbreken.

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. Wil je deze voorwaarden hebben? Vraag ons dit dan schriftelijk of digitaal. De voorwaarden staan ook op onze website. Je kunt ze eventueel downloaden en printen.