

Toelichting voor consumenten op de Algemene Voorwaarden

voor de levering van elektriciteit en gas (versie 2013).

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**, 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 storingen¹. 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** overeengekomen algemene voorwaarden te hanteren.

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

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.

Nieuw-Hollands Energiebedrijf B.V.
Transistorstraat 102
1322 CH Almere

T 036 8200 500
F 036 8200 501

E info@holland-energie.nl
I www.holland-energie.nl

KvK 62896326
BTW NL855003261B01
IBAN NL70ABNA0503484784

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.

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.

- 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.
- 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:

- uw leverancier
- Consuwijzer: www.consuwijzer.nl
- Autoriteit Consument & Markt (toezichthouder): www.acm.nl
- Ministerie van Economische Zaken: www.minez.nl
- Energie-Nederland: www.energie-nederland.nl
- Netbeheer Nederland: www.netbeheernederland.nl