Algemene leveringsvoorwaarden

Energie consumenten & kleinzakelijk

Versie 4.0

Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen Hezelaer Energy en een eindafnemer voor de levering van elektriciteit en/of gas op grond van een leveringsovereenkomst en, indien van toepassing, voor de teruglevering van elektriciteit op grond van een terugleveringsovereenkomst.

Deze algemene leveringsvoorwaarden bestaan uit twee delen:

Deel A bevat de algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026 en indien van toepassing: de aanvullende voorwaarden daarop voor micro-ondernemingen 2026.

Deel B bevat onze aanvullende voorwaarden op deel A. Hierin staan onder andere afspraken over betaling, gedragscodes, opzegvergoeding en het wijzigen van tarieven en de voorwaarden.

Deel A en deel B samen vormen de Algemene leveringsvoorwaarden energie consumenten & kleinzakelijk van Hezelaer Energy.

Deel A
Algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026

Artikel A1. Introductie
Dit zijn de algemene voorwaarden van Hezelaer Energy Consumenten & Kleinzakelijk B.V., gevestigd te Eindhoven, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 17168095. Hierna ook genoemd “wij” en “ons”.

Artikel A2. Begrippen
Actieve Afnemer: een Eindafnemer die binnen een eigen installatie zelfopgewekte elektriciteit verbruikt, opslaat of verkoopt, mits die activiteiten niet zijn belangrijkste commerciële activiteit vormen;
Afrekening: de factuur voor de geleverde elektriciteit en/of het geleverde gas en/of de teruggeleverde elektriciteit, waaronder tevens de Eindafrekening wordt begrepen;
Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden;
Distributiesysteembeheerder: het bedrijf dat ervoor zorgt dat elektriciteit of gas via het distributiesysteem van leidingen bij de Eindafnemer komt;
Eindafnemer: aangeslotene die elektriciteit en/of gas koopt of wil kopen voor eigen gebruik;
Eindafrekening: de bij beëindiging van de levering van elektriciteit en/of gas of de beëindiging van de Overeenkomst aan de Eindafnemer verstrekte factuur voor de geleverde elektriciteit en/of het geleverde gas en/of de teruggeleverde elektriciteit;
Grote Aansluiting: aansluiting met een doorlaatwaarde groter dan 3 x 80 Ampère voor elektriciteit of 40 m3(n) per uur voor gas;
Huishoudelijk Eindafnemer: eindafnemer (die tevens Actieve Afnemer kan zijn) die elektriciteit en/of gas koopt of wil kopen voor eigen huishoudelijk gebruik;
Kleine Aansluiting: aansluiting met een doorlaatwaarde kleiner dan of gelijk aan 3 x 80 Ampère voor elektriciteit of 40 m3(n) per uur voor gas;
Leveringsovereenkomst: overeenkomst voor de levering van elektriciteit en/of gas aan een Eindafnemer door ons en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden, met uitzondering van deze Algemene Voorwaarden. Uit de Leveringsovereenkomst volgt of de afspraken voor elektriciteit en de afspraken voor gas tezamen één overeenkomst vormen of twee afzonderlijke overeenkomsten zijn;
Overeenkomst(en): een Leveringsovereenkomst en/of Terugleveringsovereenkomst;
Schriftelijk(e): per post, per e-mail of via enig ander elektronisch communicatiemiddel, waarmee het mogelijk is een bericht te verzenden dat leesbaar en reproduceerbaar is en kan worden opgeslagen;
Tarieven: de prijzen voor levering en/of teruglevering van een kilowattuur elektriciteit en/of levering van een kubieke meter gas, en de vergoedingen en/of kosten die wij voor de levering en/of teruglevering in rekening brengen, exclusief belastingen, overheidsheffingen en overheidstoeslagen ten behoeve van de Eindafnemer en de bedragen voor de diensten van de Distributiesysteembeheerder;
Terugleveringsovereenkomst: de overeenkomst op grond waarvan een Actieve Afnemer zelfgeproduceerde elektriciteit verkoopt aan ons en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden, met uitzondering van deze Algemene Voorwaarden. Uit de Leverings- en/of Terugleveringsovereenkomst volgt of de afspraken over levering en teruglevering tezamen één overeenkomst vormen of twee afzonderlijke overeenkomsten zijn.

Artikel A3. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden
1. De Algemene Voorwaarden gelden voor (i) de levering van elektriciteit en/of gas en (ii) de teruglevering van elektriciteit en zijn van toepassing op iedere Leveringsovereenkomst en Terugleveringsovereenkomst waarop deze van toepassing zijn verklaard.
2. In de Overeenkomst kan worden afgeweken van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel A4. Aansluiting op het distributiesysteem en gegevensuitwisseling
1. U kunt alleen een Overeenkomst sluiten als u op het adres, waarvoor u de Overeenkomst sluit, een aansluiting heeft op het distributiesysteem voor elektriciteit en/of gas en u voor dit adres een Aansluit- en Transportovereenkomst heeft met de Distributiesysteembeheerder.
2. Voor het aangaan en uitvoeren van de Overeenkomst bent u verplicht om uw voorletters, achternaam, geboortedatum, bankrekeningnummer (IBAN) dat op uw eigen naam staat, woonplaats, leveringsadres, correspondentieadres en indien beschikbaar, telefoonnummer en e-mailadres met ons te delen. Daarnaast bent u verplicht om desgevraagd aan te geven of het leveringsadres ook een woonfunctie of verblijfsfunctie heeft. Ook bent u verplicht om, indien van toepassing, aan te geven dat het gaat om een additioneel allocatiepunt. U bent ervoor verantwoordelijk dat alle door u opgegeven gegevens juist zijn.
3. Als u van een andere marktdeelnemer naar ons overstapt, zorgen wij ervoor dat de handelingen die noodzakelijk zijn voor deze overstap worden verricht, waaronder het namens u informeren van de Distributiesysteembeheerder en het opzeggen van uw eventuele bestaande overeenkomst of overeenkomsten voor de levering van elektriciteit en/of gas en/of teruglevering van elektriciteit.

Artikel A5. Registratie type Eindafnemer
1. Bij het sluiten van de Overeenkomst moet u bevestigen dat u een Huishoudelijk Eindafnemer bent.

Artikel A6. Bedenktijd van veertien (14) dagen
1. Binnen veertien (14) dagen na de dag waarop u de Overeenkomst heeft gesloten, kunt u zonder een reden op te geven nog kosteloos de Overeenkomst beëindigen (de bedenktijd) eventueel met gebruikmaking van het daarvoor bestemde modelformulier dat wij u apart zullen verstrekken.
2. Gedurende deze veertien (14) dagen bedenktijd wordt nog geen elektriciteit en/of gas aan u geleverd en kunt u nog geen elektriciteit terugleveren. Wilt u dat de levering of teruglevering begint voordat de bedenktijd voorbij is, dan kunt u dit uitdrukkelijk verzoeken.
3. Als in de periode van veertien (14) dagen bedenktijd elektriciteit en/of gas aan u is geleverd en/of elektriciteit door u is teruggeleverd en u beëindigt de Overeenkomst op grond van Artikel A6.1, dan bent u verschuldigd: (a) de in de Overeenkomst opgenomen Tarieven voor de levering en teruglevering die heeft plaatsgevonden voorafgaand aan de inroeping van dit beëindigingsrecht, (b) belastingen, (c) overheidsheffingen en (d) overheidstoeslagen ten behoeve van de Eindafnemer en (e) de bedragen voor de diensten van de Distributiesysteembeheerder. Wij zijn in dat geval de Tarieven voor de

reeds teruggeleverde elektriciteit verschuldigd.

Artikel A7. Opzegging en opzegvergoeding
1. In de Overeenkomst staat of deze een einddatum heeft (Overeenkomst voor bepaalde tijd) of niet (Overeenkomst voor onbepaalde tijd).

Overeenkomst voor bepaalde tijd
2. U kunt een Overeenkomst voor bepaalde tijd opzeggen per de einddatum met inachtneming van een opzegtermijn van vijf (5) werkdagen.
3. U kunt een Overeenkomst voor bepaalde tijd ook opzeggen per een datum eerder dan de overeengekomen einddatum. Wij mogen u in dat geval conform wet- en regelgeving een opzegvergoeding in rekening brengen als aan bepaalde voorwaarden is voldaan. Meer informatie hierover staat in de Overeenkomst.
4. Indien wij een Leveringsovereenkomst voor bepaalde tijd conform wet- en regelgeving opzeggen per een datum eerder dan de overeengekomen einddatum vanwege wanbetaling, fraude of misbruik door u, dan mogen wij onder bepaalde voorwaarden ook een opzegvergoeding in rekening brengen. Meer informatie hierover staat in de Overeenkomst.

Overeenkomst voor onbepaalde tijd
5. Een Overeenkomst voor onbepaalde tijd kunt u altijd kosteloos opzeggen. Hierbij geldt een opzegtermijn van vijf (5) werkdagen.
6. Bijzondere opzegbepalingen
7. In artikelen A8.4, A16.2, A17.5, A17.6 en A18.10 zijn bepalingen opgenomen die maken dat u (ook) in bepaalde bijzondere situaties de Overeenkomst kunt opzeggen.

Meerdere Overeenkomsten
8. Indien u een afzonderlijke Leveringsovereenkomst en/of Terugleveringsovereenkomst voor elektriciteit heeft en/of een afzonderlijke Leveringsovereenkomst voor gas, dan kunt u deze afzonderlijke Overeenkomsten los van elkaar opzeggen op basis van de Artikelen A7.2-7.6.
9. Indien u slechts één van de Overeenkomsten opzegt, dan loopt of lopen de andere Overeenkomst(en) die u niet opzegt door onder de daarvoor al geldende voorwaarden.

Artikel A8. Voortzetting na einddatum Overeenkomst voor bepaalde tijd
Wij willen graag voorkomen dat de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of de levering van gas aan u onbedoeld en onverwacht eindigt. Daarom spreken we het volgende af:
1. Indien uw Overeenkomst voor bepaalde tijd haar overeengekomen einddatum bereikt en u vóór die datum niet:
a. met ons een nieuwe Overeenkomst bent aangegaan; of
b. bij een andere leverancier een leveringsovereenkomst en/of terugleveringsovereenkomst voor hetzelfde allocatiepunt bent aangegaan; of
c. aan ons hebt laten weten de Overeenkomst te willen laten eindigen op de einddatum;
d. dan zetten wij de Overeenkomst voor bepaalde tijd vanaf de dag direct volgend op de einddatum voort onder de volgende voorwaarden:
e. uw Overeenkomst loopt vanaf die dag voor onbepaalde tijd;
f. vanaf die dag gelden de door ons gehanteerde voorwaarden die van toepassing zijn op een Overeenkomst voor onbepaalde tijd; en
g. vanaf die dag gelden voor u variabele Tarieven die vervolgens gedurende de verdere looptijd van de Overeenkomst worden gewijzigd op grond van Artikel A18.
2. Wij informeren u uiterlijk een (1) maand voor de einddatum van de Overeenkomst voor bepaalde tijd Schriftelijk over:
a. de aankomende einddatum; en
b. welke opties u heeft (zie hierboven onder Artikel A8.1.a, A8.1.b en A8.1.c); en
c. wat de (rechts)gevolgen zijn als u niets laat weten (zie hierboven onder Artikel A8.1.d, A8.1.e en A8.1.f);
d. indien deze afwijken van de reeds geldende bepalingen: de bepalingen voor de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of de levering van gas die van toepassing zijn vanaf de dag volgend op de einddatum; en
e. wat de hoogte is van de variabele Tarieven vanaf de dag volgend op de einddatum voor de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of de levering van gas en het feit dat deze variabele Tarieven periodiek kunnen worden gewijzigd (zie Artikel A18.4, A18.5, A18.9, A18.10).
3. U mag na de voortzetting de Overeenkomst voor onbepaalde tijd te allen tijde kosteloos opzeggen met een opzegtermijn van vijf (5) werkdagen (zie Artikel A7.5).
4. U kunt de Overeenkomst voor bepaalde tijd, na ontvangst van de kennisgeving, ook kosteloos opzeggen per de overeengekomen einddatum.

Artikel A9. Communicatie
1. Onze communicatie met u verloopt via elektronische weg.
2. U kunt verzoeken om de communicatie per gewone post te laten verlopen. Als wij het verzoek accepteren, dan kunnen wij u hiervoor de kosten in rekening brengen die wij daarvoor maken.

Artikel A10. Soorten Tarieven
1. In de Overeenkomst kunnen wij met u verschillende soorten tariefafspraken maken voor de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of de levering van gas.
2. Voorbeelden van de ten tijde van de totstandkoming van deze Algemene Voorwaarden meest voorkomende tariefafspraken zijn op hoofdlijnen de volgende:
a. Tarieven waarbij wij met u afspreken dat deze vast zijn. In beginsel blijven de Tarieven dan een bepaalde periode gelijk. Dit biedt u zekerheid, omdat de Tarieven gedurende de overeengekomen periode in beginsel niet wijzigen. Dat kan zowel voordelig als nadelig voor u zijn. Zo zullen de Tarieven bijvoorbeeld niet stijgen of dalen als prijzen op de beurs stijgen of dalen.
b. Tarieven waarbij wij met u afspreken dat deze variabel zijn en wij deze mogen wijzigen. Hierbij nemen wij een aankondigingstermijn van een (1) maand in acht. Dit betekent dat onzeker is wat uw Tarieven in de toekomst zijn, omdat deze kunnen stijgen of dalen op basis van hetgeen wij daarover met u hebben afgesproken. Dat kan zowel voordelig als nadelig voor u zijn.
c. Tarieven waarbij wij met u afspreken dat deze dynamisch zijn. De prijzen voor een kilowattuur elektriciteit of voor een kubieke meter gas zullen de prijsbewegingen op de beurs weerspiegelen. Deze kunnen dan bijvoorbeeld per dag, per uur of per kwartier wijzigen. Daarnaast kunnen wij de vergoedingen en/of kosten wijzigen op basis van hetgeen wij daarover met u hebben afgesproken. Dit betekent dat onzeker is wat uw Tarieven in de toekomst zijn en dat uw Tarieven ook binnen zeer korte tijd kunnen stijgen of dalen. Dat kan zowel voordelig als nadelig voor u zijn.
3. In Artikel A18 vindt u meer informatie over de wijziging van Tarieven. Het is niet mogelijk bij aanvang van uw Overeenkomst te voorspellen hoe, bijvoorbeeld, uw variabele of dynamische Tarieven zich in de toekomst zullen ontwikkelen en wat daarvan de financiële impact voor u zal zijn. Dat komt mede door het feit dat uw Overeenkomst een lange looptijd kan hebben en dus vele jaren kan beslaan. Wij wijzen u er daarom op dat een variabel of dynamisch Tarief aanzienlijke financiële gevolgen voor u kan hebben.

Artikel A11. Waarborgsom
1. Als u ons vraagt om elektriciteit en/of gas te leveren dan mogen wij uw betalingsgedrag onderzoeken. Naar aanleiding van dit onderzoek kunnen we besluiten u alleen elektriciteit en/of gas te leveren als u ons een waarborgsom betaalt. Wij kunnen deze waarborgsom vragen bij het sluiten van de Leveringsovereenkomst.
2. De hoogte van de waarborgsom is passend en redelijk en bedraagt maximaal een derde deel van het totaalbedrag van de verwachte Afrekening voor de geleverde elektriciteit en/of gas en/of teruggeleverde elektriciteit in de twaalf (12) maanden vanaf het afsluiten van de Overeenkomst.

3. Als onze Leveringsovereenkomst stopt, krijgt u de waarborgsom terug nadat de Eindafrekening is verstuurd. Als u nog geld aan ons moet betalen, dan mogen wij dit verrekenen met de waarborgsom.

Artikel A12. Verschuldigde bedragen naast onze Tarieven
1. In de Aansluit- en Transportovereenkomst staat dat u periodieke bedragen verschuldigd bent voor de diensten van de Distributiesysteembeheerder. Indien u een Kleine Aansluiting heeft en wij met u een Overeenkomst voor het primair allocatiepunt hebben, betaalt u deze bedragen aan ons. Wij betalen deze bedragen aan de Distributiesysteembeheerder. Als u de verschuldigde bedragen aan ons heeft betaald, heeft u aan uw betalingsverplichting voor deze bedragen voldaan.
2. Belastingen en overheidsheffingen die samenhangen met de uitvoering van de Overeenkomst rekenen wij aan u door. Dit zijn bijvoorbeeld energiebelasting en btw.
3. Mogelijk wijzigen de bedragen die u verschuldigd bent aan de Distributiesysteembeheerder en de belastingen en overheidsheffingen dan wel de overheidstoeslagen ten behoeve van u. Dan verandert ook het bedrag dat wij u in rekening brengen.

Artikel A13. Periodieke betaling en Afrekening
Periodiek voorschot
1. U betaalt periodiek een voorschot voor alle verschuldigde bedragen onder uw Overeenkomst en de Aansluit- en Transportovereenkomst. U betaalt het voorschot maandelijks.
2. Wij stellen de hoogte van het voorschot in ieder geval één keer per jaar vast. Daarbij houden wij onder andere rekening met de volgende factoren:
a. de Tarieven voor de levering van elektriciteit en/of gas die u op basis van de Leveringsovereenkomst moet betalen en de verwachte jaarlijkse hoeveelheid geleverde elektriciteit en/of gas;
b. de Tarieven voor de eventuele teruglevering van elektriciteit die u op basis van een Terugleveringsovereenkomst van ons ontvangt en verschuldigd bent en de verwachte jaarlijkse hoeveelheid teruggeleverde elektriciteit;
c. de verwachte belastingen en overheidsheffingen die u verschuldigd bent; en
d. de verwachte bedragen die u op jaarbasis verschuldigd bent aan de Distributiesysteembeheerder.
3. Wij bevestigen het voorschot in de Overeenkomst. Nadat de Overeenkomst is gesloten, kunnen wij het voorschot wijzigen als de factoren genoemd in Artikel A13.2 daartoe aanleiding geven. In dat geval bevestigen wij het voorschot Schriftelijk.
4. Als u het voorschot wilt aanpassen, dan kunt u ons daarom verzoeken. Wij kunnen uw verzoek beoordelen aan de hand van de in Artikel A13.2 genoemde factoren. Indien uit deze beoordeling blijkt dat het door u verzochte voorschot ertoe zou leiden dat het voorschot te laag wordt vastgesteld in verhouding tot de te verwachten verschuldigde bedragen, kunnen wij uw verzoek weigeren.

Afrekening
5. Tenminste één keer per jaar ontvangt u van ons een Afrekening van de verschuldigde bedragen onder de Overeenkomst en de Aansluit- en Transportovereenkomst. Daarop staat onder meer wat wij nog aan u moeten betalen of u nog aan ons.
6. U ontvangt binnen zes weken een Eindafrekening als de Overeenkomst eindigt of als u verhuist. Daarop staat onder meer wat wij nog aan u moeten betalen of u nog aan ons.

Artikel A14. Betaling
1. Betaling dient te geschieden op de met u afgesproken betaalwijze. De eventuele kosten van de afgesproken betaalwijze worden voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst aan u kenbaar gemaakt. Tevens kunnen aanvullende voorwaarden van toepassing zijn die verband houden met de afgesproken betaalwijze.
2. Als u een betalingsregeling bent overeengekomen, dan wel als aan u uitstel van betaling is verleend, bent en blijft u gehouden om zowel de bedragen van de betalingsregeling als de bedragen die u op grond van de Overeenkomst verschuldigd bent tijdig te (blijven) voldoen.
3. Indien u een bedrag van ons tegoed heeft, terwijl u tevens een openstaand bedrag aan ons verschuldigd bent, is verrekening van deze bedragen door u uitsluitend toegestaan nadat wij expliciet hebben ingestemd met uw verzoek tot verrekening. Wij zullen binnen een redelijke termijn op uw verzoek reageren en onze toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
4. Indien blijkens de Afrekening wij aan u een bedrag moeten betalen, kunnen wij dat bedrag verrekenen met een schuld van u aan ons.
5. Als u samen met iemand anders een Overeenkomst bij ons sluit, bent u beiden hoofdelijk verantwoordelijk en aansprakelijk voor nakoming van alle verplichtingen onder deze Overeenkomst. Wij hebben dan recht op nakoming van het geheel tegenover ieder van u op grond van artikel 6:7 BW. Als één van u niet kan betalen en/of niet meer hoeft te betalen volgens de wet, moet de ander het volledige bedrag betalen. Als het verschuldigde door één van u is betaald, hoeft de ander niet meer aan ons te betalen.

Artikel A15. Informatieverstrekking gedurende de Overeenkomst
1. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst verstrekt u ons de benodigde informatie om u elektriciteit en/of gas te kunnen leveren en/of elektriciteit van u af te nemen, alsmede om de (over en weer) verschuldigde bedragen in rekening te brengen en te kunnen voldoen.
2. Indien er wijzigingen optreden in uw situatie, of indien er gebeurtenissen plaatsvinden die van belang zijn voor de levering van gas en elektriciteit en/of de teruglevering van elektriciteit, dient u ons hiervan via de elektronische weg onmiddellijk op de hoogte te stellen. Bijvoorbeeld:
a. er is sprake van een wijziging van uw naam, e-mailadres, telefoonnummer of rekeningnummer (IBAN);
b. u wenst de Afrekening op een ander adres te ontvangen;
c. u verwacht in de toekomst aanzienlijk meer of minder elektriciteit en/of gas te gaan verbruiken;
d. u sluit een overeenkomst met een derde partij, zoals een aggregatieovereenkomst, zoals een terugleveringsovereenkomst of een vraagresponsovereenkomst, of maakt een afspraak over het delen van elektriciteit;
e. u laat een additioneel allocatiepunt achter de hoofdmeter realiseren;
f. als uw leveringsadres een woonfunctie of verblijfsfunctie krijgt, dan wel niet langer een woonfunctie of verblijfsfunctie heeft (zie ook Artikel A4.2).

Artikel A16. Overdracht rechten en verplichtingen
1. U kunt de Overeenkomst niet aan iemand anders overdragen in de zin van artikel 6:159 BW. Dit kan alleen als wij daar vooraf Schriftelijk toestemming voor geven. We kunnen nieuwe afspraken maken met de persoon die de Overeenkomst overneemt. Zonder onze Schriftelijke toestemming blijven de rechten en plichten bij u, en blijft u gebonden aan de Overeenkomst.
2. Wij zijn gerechtigd de Overeenkomst over te dragen in een van de volgende drie gevallen zoals opgenomen in artikel 6:236 aanhef en onder e BW:
a. indien wij de Overeenkomst overdragen, maar wij aansprakelijk blijven voor de volledige nakoming;
b. indien de contractsoverneming plaatsvindt in verband met de overdracht van (een deel van) onze onderneming; of
c. indien wij u daarover ten minste dertig (30) dagen voor de overdracht Schriftelijk informeren en waarbij u gedurende die dertig (30) dagen het recht heeft om de Overeenkomst kosteloos te ontbinden zonder opzegtermijn.
3. In aanvulling op Artikel A16.2, zijn wij op grond van de Energiewet gerechtigd de Overeenkomst over te dragen ingeval van intrekking van onze vergunning voor het leveren van elektriciteit en/of gas of ingeval van ons faillissement. U bent niet gerechtigd om de Overeenkomst op te zeggen tot het moment:
a. dat de Overeenkomst is overgedragen aan een andere houder van een vergunning voor het leveren van elektriciteit en/of gas; of
b. waarop de Overeenkomst van rechtswege eindigt en de

noodlevering aanvangt.
4. Door het aangaan van de Overeenkomst verleent u bij voorbaat uw toestemming voor de overdracht als bedoeld in Artikelen A16.2 en A16.3. Indien een dergelijke overdracht plaatsvindt, informeren wij u hier Schriftelijk over. De tussen u en ons gemaakte afspraken blijven onverkort van kracht, maar gelden vanaf het moment van overdracht tussen u en de derde aan wie de Overeenkomst is overgedragen.

Artikel A17. Wijziging voorwaarden
Wij willen graag voorkomen dat de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of levering van gas aan u eindigt. Ook kunnen wij de Overeenkomst slechts in enkele uitzonderlijke gevallen beëindigen. Dit brengt mee dat de looptijd van uw Overeenkomst, als u dat wenst, vele jaren kan beslaan. Het is niet mogelijk bij aanvang van uw Overeenkomst de toekomst te voorspellen, maar wij willen u ook bij veranderingen kunnen blijven voorzien van elektriciteit en/of gas. Daarom spreken we het volgende af:
1. Wij mogen deze Algemene Voorwaarden overeenkomstig Artikelen A17.2 en A17.3 wijzigen. Onze voorwaarden moeten (ook na wijziging) conform de wet redelijk en transparant zijn.
2. Indien u een Overeenkomst voor bepaalde tijd heeft, dan mogen wij de Algemene Voorwaarden alleen wijzigen indien dat nodig is vanwege:
a. een wijziging van wet- of regelgeving, richtsnoer of beleidsregel van een bevoegde (overheids-) autoriteit; of
b. een rechterlijke uitspraak of besluit van een toezichthoudende instantie.
3. Indien u een Overeenkomst voor onbepaalde tijd heeft, dan mogen wij de Algemene Voorwaarden alleen wijzigen indien:
a. de wijziging nodig is vanwege:
• een wijziging van wet- of regelgeving, richtsnoer of beleidsregel van een bevoegde (overheids-) autoriteit;
• een rechterlijke uitspraak of besluit van een toezichthoudende instantie; of
• de wijziging in redelijkheid door ons nodig wordt geacht op grond van technologische of andere ontwikkelingen op de energiemarkt of in de energiesector. Wij mogen maximaal eenmaal per twaalf (12) maanden de Algemene Voorwaarden op deze grond wijzigen.
4. Wij informeren u Schriftelijk over een voorgenomen wijziging op grond van Artikelen A17.2 en A17.3 uiterlijk één (1) maand vóór de datum waarop de gewijzigde voorwaarden in werking treden. Deze kennisgeving bevat ten minste:
a. de tekst van de voorgenomen wijziging en een geconsolideerde versie van de gewijzigde voorwaarden;
b. een duidelijke en begrijpelijke toelichting op de wijziging en de gevolgen daarvan voor u;
c. de datum waarop de gewijzigde voorwaarden in werking treden; en
d. een duidelijke vermelding van uw recht om de overeenkomst op te zeggen zoals beschreven in Artikel A17.5 of A17.6.
5. U kunt de Overeenkomst voor onbepaalde tijd vanaf de dag van ontvangst van de kennisgeving tot de aangekondigde ingangsdatum van de gewijzigde voorwaarden kosteloos opzeggen zonder opzegtermijn.
6. U kunt de Overeenkomst voor bepaalde tijd vanaf de dag van ontvangst van de kennisgeving tot de aangekondigde ingangsdatum van de gewijzigde voorwaarden kosteloos opzeggen zonder opzegtermijn. Alleen als wij verplicht zijn onze Algemene Voorwaarden te wijzigen of de wijziging geen nadelige gevolgen heeft voor uw rechten of verplichtingen, dan mogen wij u overeenkomstig Artikel A7 een opzegvergoeding in rekening brengen.

Artikel A18. Wijziging Tarieven
1. Onze Tarieven moeten op grond van artikel 2.5 Energiewet altijd redelijk en transparant zijn. De Autoriteit Consument en Markt houdt hier op grond van de wet toezicht op.
2. Voor een beschrijving van verschillende soorten tariefafspraken voor de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of de levering van gas en de financiële gevolgen van deze tariefafspraken, verwijzen wij naar Artikel A10. De voor u geldende tariefafspraken vindt u in de Overeenkomst.

Vaste Tarieven
3. Vaste Tarieven mogen wij uitsluitend wijzigen indien en voor zover dat met u in de Overeenkomst is afgesproken. Hoe wij u daarover informeren en onder welke voorwaarden u kunt opzeggen staat ook in de Overeenkomst.

Variabele Tarieven
4. Variabele Tarieven mogen wij wijzigen. Wij mogen dat uitsluitend doen op basis van een of meer van de volgende geldige redenen:
a. Wijzigingen in onze in- en verkoopprijzen van elektriciteit en gas, die afhankelijk zijn van ontwikkelingen op de energiemarkt, waaronder prijsontwikkelingen op de groothandelsmarkten voor elektriciteit en gas;
b. Veranderingen in onze (verwachte) kosten, zowel kosten die direct verband houden met het betreffende product (zoals certificeringskosten, kosten voor duurzaamheid, herkomstgaranties of emissierechten) als algemene bedrijfskosten (zoals personeelskosten, ICT-kosten, compliance- en auditkosten);
c. Veranderingen in onze prijs- en inkooprisico's, risicopremies, kosten voor leveringszekerheid en ons margebeleid; en
d. Wijzigingen van wet- of regelgeving, besluiten of richtsnoeren van een bevoegde (overheids-) autoriteit of toezichthoudende instantie, een rechterlijke uitspraak.
5. Indien wij met u nadere afspraken hebben gemaakt over het moment van de wijziging van de Tarieven, vindt u deze in de Overeenkomst.

Dynamische Tarieven
6. Indien u een Overeenkomst met dynamische Tarieven heeft, staat in de Overeenkomst toegelicht hoe de prijzen voor een kilowattuur elektriciteit of een kubieke meter gas de prijsbewegingen op de beurs weerspiegelen.
7. Naast de prijzen voor elektriciteit en/of gas die de prijsbewegingen op de beurs weerspiegelen, betaalt u ons de andere met u afgesproken vergoedingen en kosten. Wij mogen deze vergoedingen en kosten wijzigen. Wij mogen dat uitsluitend doen op basis van een of meer redenen genoemd in Artikel A18.4, onder b, c en d.
8. Indien wij met u nadere afspraken hebben gemaakt over het moment van de wijziging van de vergoedingen en/of kosten, vindt u deze in de Overeenkomst.

Kennisgeving en mogelijkheid tot opzegging
9. Bij een wijziging op grond van Artikelen A18.4 en A18.7 informeren wij u Schriftelijk uiterlijk één (1) maand vóór de datum waarop de nieuwe Tarieven in werking treden over:
a. de nieuwe Tarieven en de ingangsdatum;
b. de redenen voor en eventuele voorwaarden van de wijziging van de Tarieven;
c. de verwachte financiële impact van de tariefswijziging; en
d. uw recht om de Overeenkomst kosteloos op te zeggen zonder opzegtermijn.
10. U kunt bij een wijziging op grond van Artikelen A18.4 en A18.7 de Overeenkomst kosteloos opzeggen zonder opzegtermijn.

Artikel A19. Systeembeheer
1. De Distributiesysteembeheerder is verantwoordelijk voor het transport van elektriciteit en gas en voor het beheer van het distributiesysteem.
2. Als wij vanwege overmacht aan onze zijde, bijvoorbeeld als sprake is van een storing op het distributiesysteem voor elektriciteit en/of gas dan wel andere systemen, niet aan onze verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst kunnen voldoen, zijn wij niet aansprakelijk voor enige schade die hieruit voortvloeit en deze omstandigheid geeft u niet het recht om de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden wegens niet-nakoming.

Artikel A20. De meter en de meterstanden
1. Indien u over een Kleine Aansluiting beschikt, zijn de

elektriciteitsmeter(s) en/of de gasmeter eigendom van de Distributiesysteembeheerder. Indien u over een Grote Aansluiting beschikt, zijn de elektriciteitsmeter(s) en/of de gasmeter eigendom van de meetverantwoordelijke partij. Met behulp van deze meters wordt geregistreerd hoeveel elektriciteit en/of gas u heeft verbruikt en/of hoeveel elektriciteit u heeft teruggeleverd. De verkregen meetgegevens worden gebruikt voor het opstellen van de Afrekening.
2. U bent verplicht medewerking te verlenen aan het verzamelen van de meterstanden. Indien wij dit noodzakelijk vinden, dan dient u toegang te verschaffen tot de elektriciteits- respectievelijk gasmeter.
3. Indien u een meter met communicatiefunctionaliteit heeft, die op afstand uitleesbaar is, dan ontvangen wij de meterstanden rechtstreeks van de Distributiesysteembeheerder of van de meetverantwoordelijke partij. Indien de meter niet op afstand uitgelezen kan worden, bijvoorbeeld vanwege een storing, dan bent u verplicht om op ons verzoek en binnen de door ons gestelde termijn de meterstanden te verstrekken. Wij kunnen tevens verzoeken om een foto van de meterstanden.
4. Indien u een meter zonder communicatiefunctionaliteit heeft, of een meter die niet op afstand uitleesbaar is, of u heeft deze communicatiefunctionaliteit administratief laten uitschakelen, dan bent u verplicht om op ons verzoek en binnen de door ons gestelde termijn de meterstanden te verstrekken. Wij kunnen tevens verzoeken om een foto van de meterstanden.
5. Indien wij de meterstanden niet of niet tijdig van u ontvangen of niet tijdig uit kunnen lezen, zijn wij en de Distributiesysteembeheerder of de meetverantwoordelijke partij bevoegd uw energieverbruik te schatten en zullen wij het aldus geschatte volume van de geleverde elektriciteit en/of de teruggeleverde elektriciteit en/of het geleverde gas aan u in rekening te brengen middels de Afrekening.
6. Indien u een allocatiepunt heeft zonder meetinrichting, dan bent u verplicht om op ons verzoek en binnen de door ons gestelde termijn de gegevens te verstrekken die wij nodig achten voor het vaststellen van de hoeveelheid geleverde en/of de teruggeleverde elektriciteit.

Artikel A21. Onderzoek aan de meter
1. De Distributiesysteembeheerder of de meetverantwoordelijke partij kan op uw of op ons verzoek de meter onderzoeken. Indien wij bij het onderzoek zijn betrokken, informeren wij u Schriftelijk over het onderzoek, de bijbehorende kosten en, indien van toepassing, de installatie van een vervangende meter.
2. Indien het onderzoek onvoldoende gegevens oplevert om vast te stellen (i) gedurende welke periode de meter ondeugdelijk heeft gefunctioneerd en/of (ii) hoeveel elektriciteit en/of gas is geleverd en/of elektriciteit is teruggeleverd, dan is de Distributiesysteembeheerder of de meetverantwoordelijke partij bevoegd om deze hoeveelheden te schatten, onder andere op basis van de beschikbare historische meetgegevens of op basis van het gemiddelde gebruik na plaatsing van de nieuwe meter.
3. Indien uit het onderzoek blijkt dat u, dan wel een derde, fraude heeft gepleegd, dan maakt de Distributiesysteembeheerder of de meetverantwoordelijke partij een berekening of schatting van de hoeveelheid geleverde elektriciteit en/of geleverd gas en/of teruggeleverde elektriciteit over de volledige periode waarin de fraude zich heeft voorgedaan. Alle daaruit voortvloeiende kosten en/of schade komen voor uw rekening en kunnen door ons bij u in rekening worden gebracht.

Artikel A22. Bezwaar tegen de Afrekening
1. Als u het niet eens bent met een Afrekening, dan kunt u hier binnen de betalingstermijn Schriftelijk bezwaar tegen maken. In het bezwaar dient u uit te leggen waarom u het niet eens bent met de Afrekening. Indien u tijdig bezwaar maakt en u de elektriciteit en/of het gas alleen heeft gebruikt voor huishoudelijke doeleinden, hoeft u de Afrekening nog niet te betalen. U kunt in dat geval wachten tot wij op uw bezwaar hebben gereageerd. Indien wij uw bezwaar na de betalingstermijn hebben ontvangen, geldt dit niet.

Artikel A23. Geschillenregeling
1. Indien u een klacht heeft over onze dienstverlening, kunt u contact met ons opnemen via de in de Overeenkomst en op onze website vermelde contactgegevens. Vervolgens kunt u de in de Overeenkomst en op onze website beschreven klachtenprocedure volgen.
2. Indien u het niet eens bent met onze reactie op uw klacht, kunt u binnen twaalf (12) maanden nadat u de klacht bij ons heeft ingediend terecht bij de Geschillencommissie Energie (www.degeschillencommissie.nl). In dat geval is het Reglement Geschillencommissie Energie van toepassing. U kunt uw klacht ook aan de bevoegde rechter voorleggen.
3. Indien wij dat nodig vinden, kunnen wij ons tevens wenden tot de Geschillencommissie Energie. Ook in dat geval is het Reglement Geschillencommissie Energie van toepassing. Wij kunnen het geschil ook aan de bevoegde rechter voorleggen.

Artikel A24. Schade
1. Indien wij de Overeenkomst niet nakomen en op grond van de wet- en regelgeving aansprakelijk zijn voor de door u geleden schade, zullen wij deze schade vergoeden conform de wet- en regelgeving en het bepaalde in de Artikelen A24.2 tot en met A24.5. Deze Artikelen zijn niet van toepassing, als sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan onze zijde.
2. U dient de door u geleden schade zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen twaalf (12) maanden nadat u redelijkerwijs bekend bent geworden met deze schade, Schriftelijk bij ons te melden. Indien u de schade later meldt, vergoeden wij de schade niet, tenzij u aannemelijk maakt dat u de schade niet eerder heeft kunnen melden.
3. Indien wij verplicht zijn tot het vergoeden van de schade, is onze aansprakelijkheid beperkt tot EUR 100.000,00 per betrokken schadelijdende Eindafnemer.
4. Indien wij de Overeenkomst niet kunnen nakomen als gevolg van maatregelen die door de Distributiesysteembeheerder of van overheidswege worden genomen, waardoor het transport, de levering en/of de teruglevering wordt beperkt, zijn wij evenmin aansprakelijk.
5. Artikelen A24.1 tot en met A24.4 gelden ook ten behoeve van derden die door ons zijn ingeschakeld voor de uitvoering van de Overeenkomst, alsmede voor personen voor wie wij of deze derden aansprakelijk zijn.

Artikel A25. Balanceringsverantwoordelijke
1. Indien wij een Overeenkomst met u aangaan, dragen wij er zorg voor om een balanceringsverantwoordelijke aan te wijzen voor de in de Overeenkomst opgenomen aansluiting(en) en/of allocatiepunt(en). Deze aanwijzing houdt onder meer in dat wij een overeenkomst sluiten met de balanceringsverantwoordelijke teneinde vraag en aanbod op het distributiesysteem voor elektriciteit en/of gas dan wel andere systemen in evenwicht te houden.

Artikel A26. Nederlands recht
1. Het Nederlands recht is van toepassing op de Overeenkomst.
2. De Nederlandse rechter is bevoegd kennis te nemen van geschillen in verband met de Overeenkomst.

Algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan micro-ondernemingen 2026

Artikel A27. Introductie en begrippen
1. Deze algemene voorwaarden bouwen voort op de algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026 en moeten in onderlinge samenhang worden gelezen.
2. Begrippen die hierna met een hoofdletter zijn geschreven hebben de betekenis zoals omschreven in Artikel A2 van de algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026.
3. In aanvulling op Artikel A2 van de Algemene Voorwaarden wordt in deze bijlage onder Micro-onderneming verstaan: Eindafnemer (die tevens Actieve Afnemer kan zijn) die een onderneming is met minder dan tien werknemers en een jaaromzet of een jaarlijks balanstotaal van ten hoogste € 2 miljoen.

Artikel A28. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden
1. Het bepaalde in de Algemene Voorwaarden geldt ook voor (i) de levering van elektriciteit en/of gas en (ii) de teruglevering van elektriciteit aan of van een Micro-onderneming als deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn verklaard, behalve voor zover hierna anders is bepaald.

Artikel A29. Benodigde gegevens
1. In afwijking van Artikel A4.2 van de Algemene Voorwaarden bent u verplicht voor het aangaan en uitvoeren van de Overeenkomst om uw naam, bankrekeningnummer (IBAN), nummer van inschrijving in het handelsregister, vestigingsplaats, leveringsadres, correspondentieadres en indien beschikbaar, telefoonnummer en e-mailadres met ons te delen, en aan te geven of het leveringsadres ook een verblijfsfunctie heeft.

Artikel A30. Registratie type Eindafnemer
1. In afwijking van Artikel A5 van de Algemene Voorwaarden, geldt voor Micro-ondernemingen het volgende.
2. Bij het aangaan van de Overeenkomst moet u bevestigen dat u een Micro-onderneming bent.

Artikel A31. Geen bedenktijd van veertien (14) dagen
1. In afwijking van Artikel A6 van de Algemene Voorwaarden, heeft een Micro-onderneming geen bedenktijd van veertien (14) dagen.

Artikel A32. Informatieverstrekking
1. In aanvulling op Artikel A15 van de Algemene Voorwaarden, dient de Micro-onderneming ons onmiddellijk op de hoogte te stellen op het moment dat de Micro-onderneming onder de kleineondernemersregeling (KOR) valt, dan wel op het moment dat de Micro-onderneming niet langer onder de KOR valt.

Artikel A33. Overdracht overeenkomst
1. In afwijking van Artikel A16.3 van de Algemene Voorwaarden, is de Micro-onderneming met een Grote Aansluiting wel bevoegd om de Overeenkomst op te zeggen, ingeval van intrekking van onze vergunning of ons faillissement.

Artikel A34. Opschorting betalingsverplichting bij bezwaar tegen de Afrekening
1. In afwijking van Artikel A22.1 van de Algemene Voorwaarden, dient de Micro-onderneming de Afrekening wel te betalen binnen de betalingstermijn, wanneer de Micro-onderneming Schriftelijk bezwaar heeft gemaakt tegen de Afrekening.

Artikel A35. Geschillencommissie Energie Zakelijk
1. In afwijking van Artikel A23 van de Algemene Voorwaarden, kan de Micro-onderneming terecht bij de Geschillencommissie Energie Zakelijk en zullen wij ons bij geschillen ons ook wenden tot de Geschillencommissie Energie Zakelijk. Het reglement Geschillencommissie Energie Zakelijk is in dat geval van toepassing.

Artikel A36. Afwijken schadevergoeding
1. In afwijking van Artikel A24 van de Algemene Voorwaarden, vergoeden wij geen schade aan goederen die de Micro-onderneming gebruikt voor werk of bedrijf. Tevens vergoeden wij geen schade als gevolg van een bedrijfsstilstand, het niet kunnen uitoefenen van werkzaamheden, of het mislopen van inkomsten.

Deel B
Aanvullende voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en gas aan consumenten & kleinzakelijk

De voorwaarden in dit deel gelden in aanvulling op de in Deel A opgenomen algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas, zoals opgesteld door Energie-Nederland. Deel B vormt samen met Deel A de Algemene leveringsvoorwaarden energie consumenten & kleinzakelijk van Hezelaer Energy.

Toepasselijkheid en rangorde van voorwaarden
Op de Overeenkomst zijn deze Algemene leveringsvoorwaarden energie consumenten & kleinzakelijk en de toepasselijke productvoorwaarden van toepassing.
Bij tegenstrijdigheid tussen de Overeenkomst, de productvoorwaarden en Deel A of Deel B uit deze Algemene leveringsvoorwaarden energie consumenten & kleinzakelijk geldt de volgende rangorde, waarbij een hogergeplaatst document voorrang heeft boven een lager geplaatst document:
1. uw Overeenkomst en eventuele addenda daarop;
2. de toepasselijke productvoorwaarden;
3. Deel B uit deze Algemene leveringsvoorwaarden energie consumenten & kleinzakelijk;
4. Deel A uit deze Algemene leveringsvoorwaarden energie consumenten & kleinzakelijk.

Begripsomschrijvingen
In deze aanvullende algemene voorwaarden en de toepasselijke productvoorwaarden staan enkele belangrijke begrippen met een hoofdletter, in enkel- of meervoud. Hiermee bedoelen we het volgende:
Aansluiting: de verbinding tussen het Systeem van de Systeembeheerder en de installatie van de Eindafnemer, waaraan een primair allocatiepunt is toegekend en die kwalificeert als een Kleine Aansluiting of een Grote Aansluiting zoals gedefinieerd in Deel A.
Conventionele Meter: een meter zonder communicatiefunctionaliteit die niet op afstand kan worden uitgelezen.
EAN-code: de unieke code waarmee een Aansluiting in het Centraal Aansluitingenregister wordt geïdentificeerd.
Gasprofiel: de door de Systeembeheerder vastgestelde indeling van een Aansluiting voor gas op basis van kenmerken van de Aansluiting en het historische gasverbruik.
Hezelaer Energy: Hezelaer Energy Consumenten & Kleinzakelijk B.V. (KVK-nummer 17168095), ook wel aangeduid als “wij”, “we” of “ons”.
Levering: het beschikbaar stellen van elektriciteit en/of gas via uw aansluiting.
Opzegvergoeding: de vergoeding die bij voortijdige beëindiging van een Overeenkomst voor bepaalde tijd verschuldigd kan zijn, indien en voor zover dit is bepaald in de toepasselijke Productvoorwaarden. De hoogte en berekening van de Opzegvergoeding zijn opgenomen in die Productvoorwaarden.
Overstap: het overstappen van de ene energieleverancier naar een andere.
Referentieproduct: een standaard energieproduct dat als maatstaf dient voor het berekenen van een redelijke Opzegvergoeding conform de Energieregeling.
Slimme Meter: een meter met communicatiefunctionaliteit die op afstand kan worden uitgelezen en waarvan de meetgegevens via de Systeembeheerder beschikbaar worden gesteld.
Tariefperiode: de periode waarvoor een bepaald Tarief geldt, zoals vastgelegd in de Overeenkomst of de Productvoorwaarden.
Termijnbedrag: het periodieke voorschot als bedoeld in Artikel A13, zijnde het voorschot op alle bedragen die wij bij u in rekening brengen op grond van de Overeenkomst, waaronder mede begrepen de Systeembeheerkosten.
Teruglevering: elektriciteit die via de Aansluiting aan het distributiesysteem wordt geleverd.
Terugleververgoeding: de vergoeding per kWh die wij betalen voor Teruglevering.
Variabele leveringskosten: de kosten per kWh elektriciteit of per m³ gas die afhankelijk zijn van het Verbruik en, indien van toepassing, van de Teruglevering.
Vaste leveringskosten: een vast bedrag per Tariefperiode dat verschuldigd is voor de levering van elektriciteit en/of gas.
Verbruik: de hoeveelheid elektriciteit en/of gas die via de Aansluiting wordt afgenomen.
De Distributiesysteembeheerder wordt in deze aanvullende voorwaarden, de Overeenkomst en bijbehorende

productvoorwaarden en in onze communicatie ook aangeduid als "Systeembeheerder". Vóór de inwerkingtreding van de Energiewet werd de Distributiesysteembeheerder ook wel "netbeheerder" genoemd.
De bedragen voor de diensten van de Distributiesysteembeheerder worden ook wel aangeduid als "Systeembeheerkosten". Deze kosten werden eerder "netbeheerkosten" genoemd.

Artikel B1. Uw Overeenkomst
1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding. De Levering start op de datum waarop de Systeembeheerder onze aanmelding heeft verwerkt en Hezelaer Energy voor de betreffende EAN-code in het Centraal Aansluitingenregister als leverancier is geregistreerd. Per Aansluiting kan een andere ingangsdatum gelden. De Levering start niet vóór afloop van de wettelijke bedenktijd, tenzij uitdrukkelijk is verzocht om eerdere start van de Levering.
2. Door het aangaan van de Overeenkomst machtigt u Hezelaer Energy Consumenten & Kleinzakelijk B.V. om bij de Systeembeheerder een leverancierswissel aan te vragen voor uw aansluiting. Door deze leverancierswissel eindigt de Levering door uw vorige energieleverancier. Eventuele opzegvergoedingen die uw vorige energieleverancier in rekening brengt, komen niet voor onze rekening.
3. Indien sprake is van een Kleine Aansluiting, wordt de Overeenkomst uitgevoerd volgens het wettelijke leveranciersmodel. Dit betekent dat wij naast de Tarieven ook de Systeembeheerder in rekening brengen en deze bedragen afdragen aan de Systeembeheerder. De Systeembeheerder blijft verantwoordelijk voor de Aansluiting, het transport van elektriciteit en/of gas en het verhelpen van storingen op het distributiesysteem.
4. De Eindafnemer verleent ons toestemming om namens hem of haar de handelingen te verrichten die noodzakelijk zijn voor de Overstap en voor het tot stand brengen, wijzigen of beëindigen van de Overeenkomst, alsmede voor de uitvoering daarvan.
5. Bij aanvang van de Levering dient de meetinrichting te voldoen aan de geldende meetcodes. De aansluitwaarde van de Aansluiting wordt vastgesteld op basis van gegevens van de Systeembeheerder. Indien de aansluitwaarde wijzigt, kunnen Tarieven die afhankelijk zijn van de aansluitwaarde overeenkomstig worden aangepast. Alleen de Systeembeheerder is bevoegd wijzigingen in de aansluitwaarde door te voeren.
6. Hezelaer Energy mag de rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst overdragen aan een derde, mits deze derde de verplichtingen uit dit Overeenkomst volledig overneemt. Met het aangaan van de Overeenkomst verleent u bij voorbaat toestemming voor deze overdracht, zoals bedoeld in artikel 6:159 BW.

Artikel B2. Tarieven
1. De Tarieven voor elektriciteit en gas bestaan uit Vaste leveringskosten en Variabele leveringskosten. De Vaste leveringskosten zijn niet afhankelijk van het Verbruik of de Teruglevering. De Variabele leveringskosten zijn afhankelijk van de hoeveelheid Verbruik en, indien van toepassing, van de hoeveelheid Teruglevering. De Variabele leveringskosten omvatten het Tarief voor Verbruik en, indien overeengekomen, het Tarief en eventuele toeslagen voor Teruglevering.
2. Voor elke Aansluiting betaalt u Tarieven. De hoogte van de Tarieven wordt overeengekomen en vastgelegd in uw Overeenkomst.
3. Het Tarief wordt uitgedrukt in euro per kilowattuur (€/kWh) en/of kubieke meter (€/m³). Het Tarief voor elektriciteit is gescheiden naar Verbruik en eventuele Teruglevering. Het Tarief voor gas is mede afhankelijk van uw gasprofiel. Dit Gasprofiel wordt jaarlijks door uw Systeembeheerder vastgesteld op basis van uw Aansluiting en uw daadwerkelijke gasverbruik.

Artikel B3. Systeembeheerkosten en overheidsheffingen en toeslagen
1. De Tarieven zijn exclusief de Systeembeheerder en exclusief belastingen, overheidsheffingen en -toeslagen ten behoeve van de Eindafnemer. Wij brengen deze bedragen afzonderlijk in rekening. Voorbeelden van overheidsheffingen en -toeslagen zijn energiebelasting, vermindering energiebelasting en btw, zoals deze door de overheid worden bepaald. Eventuele wijzigingen in deze belastingen, heffingen, toeslagen of Systeembeheerkosten berekenen wij aan u door tijdens de looptijd van uw Overeenkomst.
2. Over het verbruik van elektriciteit en gas betaalt u energiebelasting. Bij het afsluiten van een Overeenkomst vragen wij of het adres waar de elektriciteit en/of gas geleverd gaat worden een verblijfsfunctie heeft. Dit is een adres waar mensen kunnen verblijven, zoals een woning of kantoor. Heeft uw elektriciteitsaansluiting een verblijfsfunctie? Dan ontvangt u de wettelijke vermindering energiebelasting. Dit is een vast bedrag dat jaarlijks door de overheid wordt vastgesteld.
3. Als u bij ons aangeeft dat uw adres een verblijfsfunctie heeft, passen wij de door de overheid vastgestelde vermindering toe. Deze korting wordt automatisch verwerkt in uw maandelijkse termijnbedrag. Als geen elektriciteit is geleverd betaalt u geen energiebelasting en is er ook geen recht op belastingvermindering.
4. Heeft uw adres geen verblijfsfunctie (meer)? Laat ons dit dan direct weten. Als later blijkt dat uw opgave onjuist was, kunnen wij een fiscale naheffing ontvangen. De verleende belastingvermindering vorderen wij in dat geval bij u terug en dragen wij af aan de Belastingdienst.
5. Blijkt achteraf dat uw adres toch een verblijfsfunctie heeft, terwijl u eerder aangaf van niet? Geef dit dan ook direct aan ons door. Wij passen dit aan, voor zover mogelijk. Let op: wij zijn voor het corrigeren van de belastingvermindering afhankelijk van de Belastingdienst. Als u te veel energiebelasting heeft betaald, kunnen wij dit tot maximaal vijf jaar in het verleden aan u terugbetalen.

Artikel B4. Termijnbedrag en calculatiemethode
1. Het Termijnbedrag is een voorschot op de bedragen die op grond van de Overeenkomst verschuldigd zijn. Dit bedrag wordt maandelijks in rekening gebracht en jaarlijks verrekend in de Afrekening, zoals omschreven in artikel B5. Bij het opstellen van de Afrekening wordt ook een nieuw Termijnbedrag vastgesteld. Dit bedrag wordt berekend op basis van eerder gemeten Verbruik en/of Teruglevering, een gemiddelde wintertemperatuur, de geldende Tarieven en een inschatting van de tarieven voor de komende periode.
2. Bij de berekening van het Termijnbedrag houden wij rekening met zowel de Vaste leveringskosten als de Variabele leveringskosten. Het vaste deel is vooraf bekend. Het variabele deel wordt geschat op basis van uw historische Verbruik en/of Teruglevering, door de Systeembeheerder verstrekte standaardwaarden, of het door u opgegeven verbruiks- en/of terugleveringsvolume (de hoeveelheid energie die u verwacht te Verbruiken en/of Terug te leveren).
3. De totale verwachte kosten worden gelijkmatig verdeeld over de maanden tot aan de volgende Afrekening. Op basis hiervan stellen wij het Termijnbedrag vast. Wij kunnen het Termijnbedrag aanpassen als daar aanleiding voor is, bijvoorbeeld op basis van het werkelijke Verbruik of de werkelijke Teruglevering en de bijbehorende kosten. Als wij het Termijnbedrag aanpassen, kunnen wij het op dat moment bestaande saldo meenemen bij het vaststellen van de resterende Termijnbedragen.
4. U kunt uw Termijnbedrag via het klantportaal binnen de gestelde bandbreedtes aanpassen. Als uw verzoek uiterlijk op de 20e van de maand bij ons binnen is, verwerken wij dit in de volgende facturatieronde. In het klantportaal vindt u ook uw actuele verbruiksgegevens, teruglevering en kostenprognoses.
5. De eerste factuur voor het Termijnbedrag kan afwijken van het reguliere maandbedrag. Dit komt doordat deze wordt berekend naar rato van het aantal dagen dat is verstreken vanaf de datum waarop uw Overeenkomst is ingegaan.

Artikel B5. Afrekening
1. U ontvangt jaarlijks een Afrekening, waarin uw betaalde Termijnbedragen worden verrekend met uw werkelijke Verbruik en/of Teruglevering. Deze Afrekening wordt uiterlijk binnen zes weken na afloop van een verbruiksjaar verstrekt. Als de Overeenkomst langer dan een jaar loopt, geldt telkens de datum van de laatste Afrekening

als uitgangspunt voor de nieuwe Afrekening.
2. Naast de verplichte jaarlijkse Afrekening kunnen wij overgaan op maandelijkse afrekeningen. Uw werkelijke Verbruik en/of Teruglevering wordt dan maandelijks afgerekend. Op basis daarvan passen wij het Termijnbedrag voor de daaropvolgende maand automatisch aan. Ook in dat geval ontvangt u een Afrekening, uiterlijk binnen zes weken na afloop van het verbruiksjaar.
3. Bij beëindiging van de Overeenkomst, bijvoorbeeld door verhuizing of overstap naar een andere leverancier, ontvangt u een Eindafrekening. Deze wordt uiterlijk binnen zes weken na de einddatum van de Overeenkomst verzonden.

Artikel B6. Meetgegevens en meterstanden
1. De meting van uw Verbruik en/of Teruglevering vindt plaats via de energiemeter op uw Aansluiting. Indien sprake is van een Slimme Meter die op afstand uitleesbaar is, gebruiken wij de meetgegevens zoals aangeleverd door de Systeembeheerder, waaronder voor elektriciteit kwartierwaarden en voor gas uurwaarden.
2. Indien meetgegevens tijdelijk ontbreken, bijvoorbeeld als gevolg van een storing of communicatiefout, wordt het Verbruik en/of de Teruglevering geschat door de Systeembeheerder. Deze schatting wordt gebaseerd op historische meetgegevens en, indien van toepassing, op door de Systeembeheerder vastgestelde standaard- of dynamische profielen. Zodra betrouwbare meetgegevens beschikbaar zijn, worden deze als uitgangspunt genomen.
3. Indien geen Slimme Meter aanwezig is of indien een Slimme Meter gedurende langere tijd niet op afstand kan worden uitgelezen, wordt het Verbruik en/of de Teruglevering vastgesteld op basis van door u aangeleverde meterstanden of worden de meterstanden geschat op basis van historische gegevens en de door de Systeembeheerder vastgestelde standaard- of dynamische profielen.
4. Indien blijkt dat het geschatte Verbruik en/of Teruglevering aanzienlijk afwijkt van het werkelijke Verbruik en/of de werkelijke Teruglevering, kunt u een verzoek indienen tot aanpassingen van de berekeningen. U dient hiervoor voldoende bewijsmiddelen aan te leveren, in de vorm van foto's van de betreffende meter van de op dat moment geregistreerde meterstanden. Dit kan leiden tot een aanpassing van het Termijnbedrag en/of de Afrekening.

Artikel B7. Betaling en incassoproces
1. U kunt kiezen uit meerdere betaalwijzen. De gekozen betaalwijze wordt opgenomen in uw Overeenkomst en kan op uw verzoek worden gewijzigd. Contante betaling is niet mogelijk.
2. Betaalt u via automatische incasso? Dan incasseren wij het Termijnbedrag eenmaal per maand van uw rekening, zoveel mogelijk rond dezelfde datum. Op uw bankafschrift worden ons Incassant ID en uw persoonlijke Mandaat ID vermeld. Dit Mandaat ID is gekoppeld aan de door u verstrekte machtiging.
3. Maakt uw bank gebruik van een whitelist voor automatische incasso's? Dan bent u zelf verantwoordelijk voor het toevoegen van onze incasso aan deze whitelist. Zolang dit niet is gebeurd, kan de automatische incasso worden geweigerd en blijft u verplicht het verschuldigde bedrag tijdig op een andere toegestane wijze te betalen.
4. Wordt een automatische incasso geweigerd, teruggedraaid of kan deze om een andere reden niet worden uitgevoerd, dan mogen wij de betaalwijze aanpassen naar handmatige betaling. Vanaf dat moment bent u verplicht de verschuldigde bedragen zelf tijdig te voldoen. Voor handmatige betaling kunnen wij de kosten in rekening brengen die daarvoor in de Overeenkomst zijn opgenomen. Eventuele kortingen of voorwaarden die zijn gekoppeld aan betaling via automatische incasso, vervallen vanaf het moment waarop de betaalwijze wordt aangepast.
5. Betaalt u per bankoverschrijving of per losse factuur, dan kunnen wij hiervoor kosten in rekening brengen. De hoogte van deze kosten staat in uw Overeenkomst. Wij mogen deze kosten eenmaal per kalenderjaar met maximaal 15% verhogen.
6. Het ontvangen van facturen per e-mail is kosteloos. Kiest u voor verzending per post, dan kunnen wij hiervoor kosten in rekening brengen. De hoogte van deze kosten staat in uw Overeenkomst. Wij mogen deze kosten eenmaal per kalenderjaar met maximaal 15% verhogen.
7. Betaalt u een nota niet op tijd, dan ontvangt u eerst een betalingsherinnering. Hieraan zijn geen kosten verbonden. Wordt het openstaande bedrag daarna nog steeds niet voldaan, dan volgt een aanmaning. Vanaf dit moment kunnen wettelijke incassokosten in rekening worden gebracht (minimaal € 40,-). Blijft betaling vervolgens opnieuw uit, dan verzenden wij een laatste sommatie.
8. Indien ook na de laatste sommatie geen betaling plaatsvindt, kunnen wij de vordering overdragen aan een incassopartner. Deze mag aanvullende kosten rekenen, met inachtneming van de wettelijke maxima. Wanneer betaling structureel uitblijft, zijn wij gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen en de Systeembeheerder te informeren. In bepaalde gevallen zijn wij tevens verplicht de gemeente hiervan op de hoogte te stellen. Blijft de vordering onbetaald, dan wordt deze overgedragen aan een gerechtsdeurwaarder, waarbij de bijkomende kosten voor uw rekening komen.
9. Indien uw kredietpositie gedurende de looptijd van de Overeenkomst door ons in redelijkheid niet als positief wordt beoordeeld, kunnen wij u vragen aanvullende zekerheden te stellen, zoals een waarborgsom of bankgarantie. De hoogte van de zekerheid staat in verhouding tot uw verwachte betalingsverplichtingen en wordt vermeld in uw Overeenkomst of een afzonderlijke bevestiging. Zodra wij vaststellen dat de zekerheid niet langer nodig is, ontvangt u deze terug conform de wettelijke termijnen en voorwaarden.

Artikel B8. Uw persoonsgegevens
1. Wij verwerken uw persoonsgegevens voor de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder de Levering van elektriciteit en/of gas. Ook gebruiken wij uw gegevens om u te informeren over vergelijkbare producten en diensten van ons of van ondernemingen binnen onze groep. Wilt u deze informatie niet meer ontvangen? Dan kunt u zich op elk moment afmelden via de afmeldlink in onze e-mails, via onze website of schriftelijk. Onze contactgegevens vindt u op uw Overeenkomst, factuur of op hezelaer.nl.
2. In onze privacyverklaring vindt u meer informatie over welke persoonsgegevens wij verwerken, voor welke doeleinden en welke rechten u heeft op grond van privacywetgeving. Onze privacyverklaring is te raadplegen op hezelaer.nl/privacy.

Artikel B9. Slimme meter
1. De elektriciteit en/of gas die u verbruikt, wordt gemeten met een energiemeter. Indien u bij het aangaan van de Overeenkomst heeft aangegeven dat u beschikt over een Slimme Meter, vragen wij u om toestemming voor het dagelijks uitlezen van uw Slimme Meter. Bij uw goedkeuring ontvangen wij deze gegevens van uw Systeembeheerder. Indien u geen goedkeuring hiervoor geeft, ontvangen wij maandelijks de meterstanden.
2. Wij houden ons bij de verwerking van deze gegevens aan de Gedragscode Leveranciers Slimme Meters. Zo mogen wij uw meterstanden alleen op bepaalde momenten uitlezen en gebruiken, en mogen wij deze niet zomaar doorgeven aan derden, tenzij u daar uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven.
3. Heeft u een conventionele meter, dan kunnen wij hiervoor een maandelijkse vaste toeslag per meter in rekening brengen. De hoogte van deze toeslag is vastgelegd in uw Overeenkomst. Wij zijn gerechtigd dit bedrag eenmaal per kalenderjaar met maximaal 15% te verhogen.
4. Indien u toestemming heeft gegeven, lezen wij elk kwartier de elektriciteitstanden en/of elk uur de gasstanden uit.
5. Wij lezen de Slimme Meter dagelijks uit zolang de Overeenkomst loopt of totdat de verleende toestemming wordt ingetrokken. Intrekking van de toestemming kan gevolgen hebben voor de uitvoering van de Overeenkomst. Indien voor een bepaald product het automatisch uitlezen van meetgegevens noodzakelijk is, zijn de gevolgen van het ontbreken of intrekken van toestemming geregeld in de toepasselijke Productvoorwaarden.

Artikel B10. Gedragscodes
1. Wij leveren elektriciteit en/of gas op een betrouwbare manier, zoals

u dat van ons mag verwachten. Wij houden ons daarbij aan de toepasselijke wet- en regelgeving én aan de volgende gedragscodes:
• Gedragscode consument en energieleveranciers 2020
• Gedragscode leveranciers slimme meters 2012
2. De meest recente versies van deze gedragscodes vindt u op onze website.

Artikel B11. Wijziging van deze voorwaarden
1. Wij mogen deze Algemene leveringsvoorwaarden energie consumenten & kleinzakelijk wijzigen. Dat geldt voor beide onderdelen. Dit doen we bijvoorbeeld vanwege veranderende wet- of regelgeving, marktomstandigheden, wijzigingen in onze dienstverlening of omdat Energie Nederland nieuwe voorwaarden vaststelt. Wij informeren u uiterlijk dertig (30) dagen voordat de wijziging ingaat, op een duidelijke en begrijpelijke manier. Daarbij vermelden wij de reden van de wijziging, de gevolgen voor u en wijzen wij u op uw recht om de Overeenkomst vóór de ingangsdatum kosteloos op te zeggen, tenzij de wijziging uitsluitend in uw voordeel is of wettelijk verplicht is.