

Algemene Leveringsvoorwaarden

Energie Consumenten & Kleinzakelijk

Versie 3.0

U heeft met ons een contract voor de levering van elektriciteit en/of gas. Deze *Algemene Leveringsvoorwaarden Energie Consumenten & Kleinzakelijk* maken deel uit van dat contract. Daarnaast gelden de productvoorwaarden met afspraken die specifiek horen bij het door u gekozen product.

Deze algemene leveringsvoorwaarden bestaan uit twee delen:

Deel A bevat de Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers 2017 met toelichting, opgesteld door **Energie-Nederland** in overleg met de consumentenbond en Vereniging Eigen Huis.

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.

Samen vormen Deel A en Deel B de *Algemene Leveringsvoorwaarden Energie Consumenten & Kleinzakelijk*.

Deel A: 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 u en voor ons

U heeft een contract voor elektriciteit en/of gas afgesloten met uw energieleverancier. Deze voorwaarden horen bij die overeenkomst. In deze voorwaarden staan de regels waaraan u en uw energieleverancier zich moeten houden. Om u aan deze voorwaarden te houden, is het nodig dat u ze kent en begrijpt. Samen met deze voorwaarden gelden ook de voorwaarden voor het product waarvoor u een leveringsovereenkomst heeft afgesloten.

Artikel A1. Waarvoor zijn deze voorwaarden?

A1.1 Dit zijn de voorwaarden van Hezelaer Energy Consumenten & Kleinzakelijk B.V. In deze voorwaarden staan de afspraken die wij hebben gemaakt en waar u en wij ons aan moeten houden als u van ons elektriciteit en/of gas geleverd krijgt. De voorwaarden gelden als:

- wij u een aanbieding doen voor de levering van elektriciteit en/of gas,
- u ons vraagt elektriciteit en/of gas te leveren,
- u en wij een overeenkomst met elkaar hebben.

A1.2 In aanvulling op deze voorwaarden gelden ook onze kwaliteitscriteria.

A1.3 Voordat wij een overeenkomst met elkaar hebben informeren wij u over de voorwaarden die gelden en hoe u hiervan kennis kan nemen. Wij verstrekken u deze voorwaarden en onze kwaliteitscriteria uiterlijk wanneer wij de overeenkomst aan u bevestigen. Deze voorwaarden en de kwaliteitscriteria zijn ook te vinden op onze website.

A1.4 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.

A1.5 Wij mogen ook andere afspraken met u maken. Die afspraken gelden als:

- we die afspraken volgens de wet of regelgeving mogen maken,
- we die afspraken volgens deze voorwaarden mogen maken, en
- we deze afspraken schriftelijk of digitaal vastleggen, en u aangeeft dat u het daar mee eens bent.

A1.6 Zijn er situaties waarover niets staat in deze voorwaarden? Dan maken we daarover afspraken die voor u en ons redelijk zijn.

Artikel A2. Ons contract/ onze overeenkomst

A2.1 Wij hebben met elkaar een contract/overeenkomst:

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

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

A2.2 Nadat wij het contract (overeenkomst) aan u hebben bevestigd, mag u de overeenkomst binnen veertien kalenderdagen ongedaan maken. U hoeft ons niet uit te leggen waarom.

A2.3 In deze periode van veertien kalenderdagen zullen wij uw oude energieleverancier nog niet vragen de overeenkomst met u te beëindigen. Ook zullen wij de netbeheerder nog niet doorgeven dat u overstapt naar ons. Wilt u tijdens deze periode wel al geleverd krijgen, dan moet u dat schriftelijk of digitaal bij ons aanvragen. Wij zullen dan direct de overeenkomst met uw oude energieleverancier opzeggen en aan de netbeheerder doorgeven dat u naar ons overstapt.

A2.4 Maakt u de overeenkomst ongedaan binnen veertien kalenderdagen en hebben wij u op uw verzoek in deze periode al wel elektriciteit en/of gas geleverd? Dan moet u ons de afgesproken kosten betalen voor de levering voor de periode totdat u – op eigen initiatief – weer van leverancier wisselt.

A2.5 In de overeenkomst melden we de datum waarop de levering begint. Mocht deze datum niet gehaald worden dan informeren wij u hier tijdig over.

A2.6 Vraagt u ons elektriciteit en/of gas te leveren? Wij mogen u normaal gesproken een overeenkomst niet weigeren. Wel mogen wij uw betalingsgedrag onderzoeken. Ook mogen wij u zekerheden vragen, lees hiervoor artikel 15 van deze voorwaarden. Beiden mogen wij doen tot het moment dat wij elektriciteit en/of gas gaan leveren. Wij mogen in deze periode besluiten dat wij u geen andere overeenkomst aanbieden.

A2.7 Ook bieden wij u geen overeenkomst aan of mogen wij de overeenkomst in deze periode beëindigen in de volgende situaties:

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

A2.8 Bieden wij u geen overeenkomst aan? Of beëindigen wij de overeenkomst? Dan informeren we u schriftelijk of digitaal zo snel mogelijk daarover. Daarin melden wij u waarom wij u geen overeenkomst aanbieden of waarom we de overeenkomst beëindigen.

A2.9 Gaat u de overeenkomst samen met iemand anders aan? Dan moet u zich allebei aan de overeenkomst houden. Als één van u niet meer kan betalen, of volgens de wet niet meer hoeft te betalen, dan moet de ander de rekening toch helemaal betalen.

A2.10 U mag de rechten en plichten van de overeenkomst die u met ons heeft niet aan een ander overdragen. Dat mag alleen als u daarvoor van ons schriftelijk toestemming krijgt. Wij bevestigen dit dan schriftelijk of digitaal aan u. Wij kunnen op dat moment nieuwe afspraken maken.

A2.11 Wij mogen de rechten en plichten van de overeenkomst die wij met u hebben in twee situaties wel aan een andere energieleverancier overdragen. U geeft ons hiervoor nu al toestemming en onze afspraken blijven gelden. Als wij dit doen, melden wij u dit schriftelijk of digitaal. Wij mogen dat in deze twee situaties:

- ons bedrijf wordt overgenomen door een ander bedrijf;
- wij geven de rechten en plichten van de overeenkomst die wij met u hebben aan een ander bedrijf, maar wij blijven ervoor verantwoordelijk dat het andere bedrijf deze rechten en plichten nakomt.

Net zoals hierboven blijven onze afspraken ook gelden bij een fusie of een splitsing van ons bedrijf. In andere situaties kunt u binnen dertig

kalenderdagen nadat u van ons hierover bericht heeft gekregen de overeenkomst zonder bijkomende kosten beëindigen volgens de afspraken die wij hebben gemaakt.

A2.12 Onze overeenkomst eindigt als de overheid onze leveringsvergunning(en) intrekt. De overheid heeft geregeld dat andere partijen de levering overnemen.

A2.13 Onze overeenkomst wordt in het Nederlands geschreven, tenzij we daarover andere afspraken maken. Het Nederlands recht geldt voor deze overeenkomst.

Artikel A3. U heeft een aansluiting op het elektriciteitsnet en/of het gasnet

A3.1 U kunt alleen elektriciteit en/of gas van ons geleverd krijgen als u in uw huis, of ander gebouw of object zoals een kantoor of garagebox, gebruik kunt maken van een aansluiting op het elektriciteitsnet en/of het gasnet.

A3.2 Voor die aansluiting moet een overeenkomst zijn gesloten met de netbeheerder. Dit is de aansluit- en transportovereenkomst. Indien nodig melden wij u hiervoor aan bij de netbeheerder. U hoeft niets te doen. In de aansluit- en transportovereenkomst staat dat u netbeheerkosten moet betalen. U betaalt deze kosten aan ons en niet aan de netbeheerder. Wij betalen deze netbeheerkosten aan de netbeheerder.

A3.3 Beëindigt de netbeheerder de aansluit- en transportovereenkomst? Dan mogen we het leveren van elektriciteit en/of gas beëindigen. We mogen dan onze overeenkomst beëindigen of opschorten.

Artikel A4. Wekt u ook zelf elektriciteit op?

A4.1 Wekt u op uw adres zelf (duurzame) elektriciteit op, bijvoorbeeld met zonnepanelen, dan verminderen wij uw afgenomen elektriciteit met de door u teruggeleverde elektriciteit.

A4.2 Wekt u zelf meer elektriciteit op dan u heeft verbruikt, dan ontvangt u hiervoor van ons de afgesproken terugleververgoeding.

A4.3 Wekt u voor het eerst elektriciteit op, dan moet u ook bij uw netbeheerder melden dat u elektriciteit gaat opwekken (dit kan via energieleveren.nl).

Artikel A5. Wat doen wij als wij met u een overeenkomst hebben?

A5.1 Als wij een overeenkomst met u hebben, willen wij u op de afgesproken startdatum elektriciteit en/of gas gaan leveren. Om op tijd te leveren, geeft u ons toestemming om onder andere de volgende dingen te doen:

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

A5.2 Wanneer uw toestemming volgens de wet noodzakelijk is en de gegevens nodig zijn voor het aan u kunnen leveren van elektriciteit en/of gas dan,

a) geeft u ons toestemming om bij uw netbeheerder het volgende op te vragen:

- de gemiddelde hoeveelheid elektriciteit en/of gas die in de laatste jaren op het adres is verbruikt en de bijbehorende meterstanden;
- gegevens over de overeenkomst met uw oude leverancier zoals de datum waarop de overeenkomst eindigt, de opzegtermijn en wie uw oude leverancier is;
- gegevens over het type aansluiting en over uw meter.

b) geeft u ons toestemming om gegevens over uw overeenkomst met ons, te verstrekken aan uw netbeheerder.

Artikel A6. Wat doen wij als er een storing is op het elektriciteitsnet of gasnet?

A6.1 Het transport van elektriciteit en/of gas is de verantwoordelijkheid van de netbeheerder. Bij een storing kunnen wij u minder of geen elektriciteit en/of gas leveren en kunt u minder of geen elektriciteit terugleveren. Dit heeft geen gevolgen voor de geldigheid en de duur van de overeenkomst die wij met u hebben.

A6.2 Heeft u hierdoor schade? Dan zijn we daar niet aansprakelijk

voor en betalen die schade niet. U kunt hiervoor contact opnemen met uw netbeheerder.

Artikel A7. Wat doen wij als u zich niet aan de voorwaarden houdt?

A7.1 Houdt u zich niet aan de voorwaarden? Betaalt u bijvoorbeeld onze rekening niet? Of onze rekening van een vorig adres?

- Dan mogen wij het leveren van elektriciteit en/of gas beëindigen.
- Dan mogen we extra voorwaarden stellen. Wij mogen u dan bijvoorbeeld zekerheden vragen, lees hiervoor artikel 15 van deze voorwaarden.
- En dan mogen we ook onze overeenkomst beëindigen.

Als we dit doen, melden we u dit vooraf schriftelijk of digitaal. Wij houden ons hierbij aan de wet en regelgeving. Wij zullen dit alleen doen als de niet nakoming van de overeenkomst dit rechtvaardigt.

A7.2 We doen wat hierboven staat niet als:

- u de elektriciteit en het gas alleen gebruikt voor uw huishouden, en
- u en wij het niet met elkaar eens zijn en u de Geschillencommissie Energie binnen tien kalenderdagen na de afwijzing van een betalingsregeling of van een bezwaar over een nota als bedoeld in artikel 13.1 heeft gevraagd een beslissing te nemen over ons verschil van mening.

A7.3 Hebben wij de levering opgeschort? Wij gaan weer elektriciteit en/of gas leveren als u zich weer aan alle voorwaarden houdt. Voor het opheffen van genomen maatregelen mogen we dan voorwaarden stellen. Eventuele kosten en schade moet u aan ons vergoeden.

A7.4 Krijgt u van ons geen elektriciteit en/of gas geleverd omdat u zich niet aan de voorwaarden houdt? En heeft u hierdoor schade geleden? Dan zijn we hiervoor niet aansprakelijk en betalen wij die schade niet.

Artikel A8. Welke informatie krijgen wij van u?

A8.1 U geeft ons de informatie die wij nodig hebben om u elektriciteit en/of gas te kunnen leveren en de kosten hiervoor in rekening te kunnen brengen.

A8.2 Verandert iets in uw situatie? Of gebeurt iets dat belangrijk is voor het leveren van elektriciteit en/of gas? Geef dat dan onmiddellijk aan ons door. Bijvoorbeeld:

- Een naamswijziging of wijziging e mailadres.
- U wilt de rekening op een ander adres krijgen.
- Wijziging van uw rekeningnummer (IBAN).
- Uw elektriciteitsmeter of gasmeter is kapot of de verzegeling is verboden.
- U denkt in de toekomst veel meer of veel minder elektriciteit en/of gas te gaan gebruiken.

U gaat zelf elektriciteit opwekken, bijvoorbeeld met zonnepanelen. De afspraken uit artikel 4 gelden dan ook.

Wij geven deze veranderingen en gebeurtenissen door aan de netbeheerder als wij dat verplicht zijn.

A8.3 Tevens geldt ook wat in artikel 54 van de Elektriciteitswet en in artikel 22 van de Gaswet staat. Dat betekent het volgende:

- Stapt u over naar een nieuwe energieleverancier? Dan geeft u de meterstanden aan de nieuwe energieleverancier door.
- Gaat u verhuizen? Dan geeft u de meterstanden van uw oude en nieuwe adres aan ons door.

Artikel A9. De elektriciteitsmeter en de gasmeter

A9.1 De elektriciteitsmeter en de gasmeter zijn van uw netbeheerder. Met deze meters stellen wij de omvang van de levering vast. We kunnen hierover ook andere afspraken maken.

A9.2 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.

A9.3 U mag niets doen waardoor niet of niet goed kan worden vastgesteld hoeveel elektriciteit en/of gas u van ons geleverd krijgt.

A9.4 Voor de goede uitvoering van de overeenkomst mogen wij de gegevens van de elektriciteits- en/of gasmeter gebruiken, of deze verder verwerken.

A9.5 Op ons verzoek geeft u ons de standen van uw

elektriciteitsmeter en/of gasmeter door binnen de door ons aangegeven termijn.

A9.6 Meetgegevens per kwartier of uur en per dag gebruiken wij alleen wanneer u ons hiervoor schriftelijk of digitaal toestemming heeft gegeven.

A9.7 Krijgen wij de gegevens van uw elektriciteitsmeter en/of gasmeter niet op tijd? Of gaat bij het opnemen of verwerken van de meetgegevens iets fout, dan mogen wij berekenen hoeveel elektriciteit en/of gas u geleverd heeft gekregen. Krijgen we alsnog de juiste meetgegevens? Dan bekijken we hoeveel elektriciteit en/of gas u werkelijk geleverd heeft gekregen en brengen die werkelijke hoeveelheid in rekening.

Artikel A10. Onderzoek van de elektriciteitsmeter en/ of gasmeter en/of meting

A10.1 Twijfelen wij of u eraan of de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter goed werken of de meting juist is? Dan mogen wij of u de netbeheerder vragen de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter te laten onderzoeken. Wij informeren u dan over het onderzoek, de kosten van het onderzoek en over de nieuwe meter, als die nodig is. Hiervoor geldt:

- Willen wij de meter laten onderzoeken? Dan moeten wij de kosten van het onderzoek betalen.
- Wilt u de meter laten onderzoeken? Dan moet u vooraf de kosten van het onderzoek aan de netbeheerder betalen. Werkt de meter niet goed? Dan krijgt u het geld weer terug.

A10.2 Blijkt uit het onderzoek dat de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter niet goed werkt, of de meting niet juist is, dan bepaalt de netbeheerder op basis van het onderzoek hoeveel elektriciteit en/of gas u geleverd heeft gekregen.

A10.3 Werkte de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter langer dan twee jaar niet goed, of was de meting niet juist, dan maken wij een herberekening over de periode van de voorgaande 24 maanden. Wij rekenen dan terug vanaf het moment dat u of wij twijfels aan elkaar kenbaar hebben gemaakt over de juiste werking van de elektriciteits- en/of de gasmeter of de meting.

A10.4 Als uit het onderzoek geen duidelijke gegevens komen waarmee wij de omvang van de levering kunnen vaststellen, dan mogen wij de omvang van de levering schatten. Bij de schatting maken we onder andere gebruik van meetgegevens uit het verleden zover die bekend zijn.

A10.5 Heeft u of iemand anders fraude gepleegd met de elektriciteitsmeter of de gasmeter? Dan maken wij een herberekening voor de hele periode van de ontdekte fraude.

Artikel A11. Leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas

A11.1 De leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas die wij met u hebben afgesproken, inclusief de huidige overheidsheffingen en belastingen, bevestigen wij u schriftelijk of digitaal in de overeenkomst (zie ook artikel A2.1). Tevens melden wij u de netbeheerkosten, hierbij dienen we over de juiste CapTarcode te beschikken.

A11.2 Deze leveringstarieven zijn voor u altijd digitaal beschikbaar of kunt u bij ons opvragen.

A11.3 De (termijn)bedragen die wij u in rekening gaan brengen, berekenen wij met de afgesproken leveringstarieven en het bij ons bekende verbruik. Ook de netbeheerkosten worden in het (termijn)bedrag meegenomen.

Artikel A12. U betaalt voor elektriciteit en/of gas

A12.1 U betaalt voor de elektriciteit en/of het gas dat u van ons geleverd krijgt. U betaalt ons ook de netbeheerkosten.

A12.2 Wij mogen u vragen in termijnbedragen te betalen. Wij spreken met u af wanneer u de termijnbedragen gaat betalen. Wij bepalen de hoogte van deze termijnbedragen. Wilt u een ander termijnbedrag betalen? Neem dan met ons contact op.

A12.3 Minimaal één keer per jaar krijgt u van ons een jaarnota (periodieke afrekening) waarop alle kosten staan die u aan ons verschuldigd bent. Op deze jaarnota staan ook de termijnbedragen die u moest betalen voor de leveringsperiode waarop de jaarnota

betrekking heeft. Wij berekenen dan hoeveel u terugkrijgt of hoeveel u nog moet betalen. Heeft u zelf meer elektriciteit opgewekt dan u heeft verbruikt dan houden we hier rekening mee. Een eindnota krijgt u als u verhuist of als u de overeenkomst beëindigt. Een tegoed op een jaarnota of eindnota kan gebruikt worden voor het verrekenen van een eventuele openstaande vordering. In de Kwaliteitscriteria staat omschreven aan welke voorwaarden wij hier verder moeten voldoen.

A12.4 Krijgt u van ons een bedrag terug, maar moet u ons ook nog een bedrag betalen? Dan mag u dit bedrag pas verrekenen met het bedrag dat u nog van ons krijgt als u ons hierover vooraf schriftelijk of digitaal heeft geïnformeerd en wij u hiervoor uitdrukkelijk toestemming hebben gegeven. U moet zich dan nog wel houden aan de overige voorwaarden die hierover in de wet staan. Verrekenen met nog door u te betalen termijnbedragen is in het geheel niet mogelijk.

A12.5 U kunt ons uitsluitend betalen op de manieren die wij u ter beschikking stellen. Wij bieden u 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.

A12.6 Wij laten u weten op welke datum u ons uiterlijk moet betalen en op welk rekeningnummer (IBAN). Betaalt u te laat? Dan informeren wij u eerst schriftelijk of digitaal dat u in verzuim bent. U krijgt dan nog veertien kalenderdagen de tijd om te betalen zonder dat wij hiervoor extra kosten in rekening brengen. Ook informeren wij u over de gevolgen als u niet alsnog binnen deze veertien kalenderdagen betaalt. Dan moet u ons de gewone wettelijke rente betalen. Ook moet u ons buitengerechtelijke incassokosten betalen. Hiervoor is in de wet een maximum gesteld. De hoogte van de kosten die wij bij u daarvoor in rekening brengen staat op onze website. Gebruikt u de elektriciteit en/of het gas voor iets anders dan uw huishouden? Dan

hoeven wij u niet eerst schriftelijk of digitaal te informeren en betaalt u onmiddellijk de wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten. A12.7 Als u binnen de termijn van veertien kalenderdagen schriftelijk of digitaal een verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij ons indient, en u aangeeft waarom u dit wilt, nemen wij hierover een beslissing. Wij zullen deze beslissing toelichten.

• Spreken wij een betalingsregeling met u af? Dan moet u zich daaraan houden. Doet u dat niet? Dan gaat u de gewone wettelijke rente en de buitengerechtelijke incassokosten betalen.

• Spreken wij geen betalingsregeling met u af? Dan moet u de nota gewoon betalen. Doet u dat niet? Dan gaat u de gewone wettelijke rente en de buitengerechtelijke incassokosten betalen.

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

Artikel A13. Niet eens met een jaarnota (periodieke afrekening) of eindnota?

A13.1 Bent u het niet eens met een jaarnota of eindnota die wij u sturen? Stuur ons dan schriftelijk of digitaal een bezwaarschrift en geef aan waarom u het niet met deze nota eens bent. Doet u dit binnen de betalingstermijn? En gebruikt u de elektriciteit en/of het gas alleen voor uw huishouden? Dan hoeft u deze nota nog niet te betalen totdat wij een beslissing hebben genomen.

A13.2 Ontvangen wij uw bezwaarschrift te laat of gebruikt u de elektriciteit en/of het gas ook voor iets anders dan uw huishouden? Dan moet u deze nota gewoon betalen.

Artikel A14. Verjaring van vorderingen

A14.1 Hebben wij een rechtsvordering op u tot betaling van de geleverde elektriciteit en/of gas dan verjaart deze na verloop van twee jaar als u de elektriciteit en/of gas alleen voor uw huishouden gebruikt. Gebruikt u de elektriciteit en/of gas niet alleen voor uw huishouden, dan verjaart deze rechtsvordering na verloop van vijf jaar.

A14.2 Hebben wij een rechtsvordering op u tot betaling van netbeheerkosten, dan verjaart deze na verloop van twee jaar.

A14.3 Iedere keer dat wij u berichten dat wij nog geld van u krijgen hebben wij opnieuw twee jaar de tijd om ervoor te zorgen dat u betaalt.

A14.4 Hebben wij u een te lage rekening gestuurd, dan mogen wij op het moment dat wij daarachter komen u alsnog vragen de rest te betalen. Ook dan hebben we twee jaar of vijf jaar de tijd, afhankelijk of u de elektriciteit en/of gas wel of niet voor uw huishouden gebruikt, om ervoor te zorgen dat u betaalt. Die periode begint op het moment dat u de rekening had moeten betalen.

A14.5 Hebben wij een rechtsvordering op u voor betaling van netbeheerkosten dan moeten wij u binnen twee jaar nadat wij deze kosten bij u in rekening mogen brengen een rekening sturen. Doen wij dit niet, dan mogen wij die netbeheerkosten niet meer bij u in rekening brengen.

A14.6 Heeft u teveel energiebelasting betaald, dan kunnen wij u deze na vijf jaar niet meer terugbetalen.

Artikel A15. Zekerheden vragen

A15.1 Wij mogen zekerheden aan u vragen, zoals een waarborgsom. Ook mogen we bijvoorbeeld aan u een bankgarantie vragen. Dit mogen we vragen als het in artikel 2 genoemde onderzoek naar uw betalingsgedrag daartoe aanleiding geeft of u bij ons eerder betalingsachterstanden hebt gehad. Wij hebben dan de zekerheid dat u betaalt voor de elektriciteit die en/of het gas dat u van ons geleverd krijgt.

A15.2 Wij mogen u vragen de waarborgsom vooraf te betalen. De waarborgsom is maximaal gelijk aan het bedrag dat u vermoedelijk betaalt voor zes maanden elektriciteit en/of gas en de hoogte van de waarborgsom is redelijk voor uw situatie.

A15.3 Als wij vinden dat de zekerheid niet meer nodig is betalen wij u de waarborgsom terug. Eindigt onze overeenkomst? Dan betalen wij u ook de waarborgsom terug. U ontvangt het bedrag binnen zes weken nadat we u de laatste nota hebben gestuurd. Moet u ons op dat moment nog bedragen betalen? Dan verrekenen we deze bedragen.

A15.4 Over de waarborgsom ontvangt u de helft van de gewone wettelijke rente. U ontvangt deze rente op het moment dat wij u het bedrag terugbetalen.

Artikel A16. Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens?

A16.1 Bij een aanvraag of het aangaan van een leveringsovereenkomst vragen wij u om persoonlijke gegevens. Deze gegevens leggen wij vast en gebruiken wij om de overeenkomst uit te voeren.

A16.2 Wilt u weten welke persoonlijke gegevens wij van u bewaren? Stuur ons dan schriftelijk of digitaal een kopie van uw paspoort of identiteitskaart (u maakt hierop uw BSN-nummer en uw foto onherkenbaar). Wij sturen u dan een overzicht van deze persoonlijke gegevens. U betaalt ons daarvoor kosten. U betaalt maximaal het bedrag dat staat in het Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene Wet bescherming persoonsgegevens.

A16.3 Wilt u dat wij deze persoonlijke gegevens veranderen? Meldt ons dan schriftelijk of digitaal waarom u dat wilt. Wij lichten u dan schriftelijk of digitaal onze beslissing toe.

Artikel A17. Heeft u schade?

A17.1 Houden wij ons niet aan de overeenkomst? Is ons dat te verwijten, oftewel volgens de wet ons toe te rekenen, en heeft u daardoor direct schade? Dan betalen wij deze schade. Het maakt niet uit of het onze verantwoordelijkheid is of de verantwoordelijkheid van iemand anders die voor ons werkt. Hierbij geldt ook wat hieronder staat.

A17.2 Wij betalen geen schade aan zaken die door u worden gebruikt voor een bedrijf of beroep, schade als gevolg van een bedrijfsstilstand, schade als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of schade als gevolg van winstderving, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.

A17.3 Meldt ons deze schade onmiddellijk. In ieder geval binnen twee maanden nadat u deze schade kreeg. Meldt u de schade pas na twee maanden? Dan betalen we niets, tenzij u aannemelijk heeft kunnen maken dat u deze schade niet eerder heeft kunnen melden.

A17.4 Als wij verplicht zijn tot het vergoeden van de schade, betalen wij ten hoogste € 200.000,- per gebeurtenis, ook als de schade hoger is. Dit bedrag verdelen wij dan naar evenredigheid over iedereen die

ook deze schade bij deze gebeurtenis heeft geleden. Bovendien, als u de elektriciteit en/of gas niet alleen voor huishoudelijke doeleinden gebruikt, is de vergoeding voor schade, niet zijnde persoonsschade, beperkt tot ten hoogste € 1.400,-.

A17.5 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.

A17.6 Is er sprake van een storing waarvoor de netbeheerder verantwoordelijk is? En kunnen wij ons daardoor niet aan de overeenkomst houden, dan betalen wij die schade niet. Dit staat in artikel 6.

Artikel A18. Heeft u een klacht?

A18.1 Heeft u een klacht over ons? Of over het bedrag dat u betaalt voor de kosten van de netbeheerder? Stuur ons de klacht dan eerst schriftelijk of digitaal. In onze kwaliteitscriteria staat hoe u dat moet doen en hoe snel we uw klacht behandelen.

A18.2 Bent u het er niet mee eens hoe wij uw klacht hebben opgelost? Leg dan binnen twaalf maanden nadat u uw klacht bij ons indiende, uw klacht voor aan de Geschillencommissie Energie (www.degeschillencommissie.nl). U mag ook naar de rechter.

A18.3 Of bent u het er niet mee eens dat wij geen betalingsregeling met u afspreken over het bedrag dat u moet betalen, en u bent het wel met ons eens dat u dit bedrag moet betalen, en zijn wij van plan de levering van elektriciteit en/of gas te beëindigen? Dan kunt u binnen tien kalenderdagen naar de Geschillencommissie Energie.

A18.4 Gaat u naar de Geschillencommissie Energie? Dan betaalt u daarvoor klachtengeld. Krijgt u gelijk van de Geschillencommissie Energie en bepaalt de Geschillencommissie dat wij dit bedrag aan u moeten betalen? Dan betalen wij u dat bedrag terug.

A18.5 Als wij dat nodig vinden, mogen wij ook naar de Geschillencommissie Energie of naar de rechter gaan. Als wij ervoor kiezen om naar de Geschillencommissie Energie te gaan, informeren we u schriftelijk of digitaal. Hierbij vragen wij u of u het ermee eens bent dat ons verschil van mening door de Geschillencommissie Energie wordt beoordeeld. Ook vragen wij u dan om de klacht voor te leggen bij de Geschillencommissie Energie. Als u het er niet mee eens bent of als u niet binnen vijf weken heeft gereageerd, dan kunnen wij alsnog naar de rechter.

A18.6 U en wij moeten ons aan het besluit van de Geschillencommissie Energie houden. Dit staat in het reglement van de Geschillencommissie Energie.

A18.7 U kunt uw geschil ook voorleggen via het Europese Online Dispute Resolution platform (ODR): <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Artikel A19. Mogen wij deze voorwaarden en onze leveringstarieven veranderen?

A19.1 Wij mogen deze voorwaarden altijd veranderen.

A19.2 Veranderen wij deze voorwaarden? Dan informeren wij u minimaal tien kalenderdagen voor de verandering schriftelijk of digitaal. Wij melden dan ook dat u onze overeenkomst mag beëindigen. Daarvoor gelden wel deze voorwaarden.

A19.3 Wij kunnen met elkaar afspreken dat wij de leveringstarieven mogen veranderen tijdens de overeenkomst. Redenen hiervoor zijn overheidsbesluiten en de ontwikkelingen op de markt voor elektriciteit of gas, waaronder prijsontwikkeling op de groothandelsmarkten voor elektriciteit of gas, wijzigingen met betrekking tot marge en prijs- en inkooprisico's, Wijzigingen in de kostenstructuur voor het betreffende product en wijzigingen in onze algemene kostenstructuur. Ook andere, uitzonderlijke, omstandigheden kunnen een reden zijn om de leveringstarieven te veranderen, in dat geval zal deze reden duidelijk aan u uitgelegd worden.

A19.4 Veranderen wij de leveringstarieven? Dan informeren we u schriftelijk of digitaal. Wij informeren u tijdig voordat wij deze tarieven veranderen en wij melden dan ook dat u onze overeenkomst zonder vaste einddatum mag beëindigen. Daarvoor gelden wel deze voorwaarden. Deze bepaling geldt niet voor een wijziging van de tarieven door een wijziging van de overheidsheffingen of de belastingen.

A19.5 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.

A19.6 De netbeheerder kan zijn tarieven ook veranderen. In zijn algemene voorwaarden staan de regels hiervoor.

Artikel A20. Wat gebeurt er als u verhuist?

A20.1 Verhuist u? Informeer ons dan schriftelijk of digitaal of bel ons. Onze overeenkomst loopt door op het nieuwe adres.

A20.2 Wat moet u doen u als u verhuist?

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

- Stuur ons ook binnen vijf werkdagen nadat u bent verhuisd schriftelijk of digitaal de meterstanden van uw nieuwe adres. Als dat kan ook met de handtekening van de vorige bewoner.

A20.3 Wat doen wij als u verhuist?

- Dan informeren wij u schriftelijk of digitaal dat wij de levering voor het oude adres gaan beëindigen. Uw overeenkomst loopt door voor uw nieuwe huis.

- Denken wij dat u op uw nieuwe adres veel meer of veel minder elektriciteit en/of gas gaat gebruiken? Dan mogen wij de overeenkomst wijzigen. Bent u het niet met deze wijzigingen eens? Dan mag u de overeenkomst beëindigen binnen de daarvoor geldende voorwaarden.

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

A20.4 Heeft u op uw nieuwe adres nog geen aansluiting op het elektriciteits- en/of het gasnet? Dan kunt u van ons nog geen elektriciteit en/of gas geleverd krijgen. U krijgt van ons pas elektriciteit en/of gas geleverd als uw netbeheerder voor een juiste aansluiting heeft gezorgd.

A20.5 Heeft u tijdelijk twee adressen? Dan krijgt u tijdelijk gas en/of elektriciteit geleverd op beide adressen. Tenzij redelijkerwijs niet van ons verlangd kan worden dat wij ook nog ten behoeve van het oude perceel elektriciteit en/of gas tegen de overeengekomen voorwaarden blijven leveren. Wilt u (na verloop van tijd) alleen op uw nieuwe adres elektriciteit en/of gas geleverd krijgen, moet u wel de overeenkomst op uw oude adres opzeggen. Doet u dat niet, dan brengen wij u de kosten voor de levering op uw oude adres bij u in rekening tot het moment dat rechtsgeldig is opgezegd.

Artikel A21. Hoe lang duurt onze overeenkomst?

A21.1 U kunt met ons een overeenkomst aangaan met een vaste einddatum of zonder vaste einddatum.

A21.2 U kunt onze overeenkomst opzeggen op dezelfde wijze waarop u de overeenkomst met ons afgesloten heeft: mondeling, schriftelijk of digitaal. U moet hierbij rekening houden met een opzegtermijn van dertig kalenderdagen. Wij kunnen ook met u afspreken dat de opzegtermijn korter is dan dertig kalenderdagen.

A21.3 Heeft u een overeenkomst met een vaste einddatum en beëindigt u deze overeenkomst eerder dan de afgesproken einddatum? Dan kunnen wij u hiervoor een opzegvergoeding in rekening brengen. Deze opzegvergoeding hoeft u niet te betalen als wij de kwaliteitscriteria hebben aangepast zonder dat het moest van de overheid.

A21.4 Heeft u een overeenkomst zonder vaste einddatum dan kunt u kosteloos opzeggen.

A21.5 Heeft u een overeenkomst met een vaste einddatum en gebruikt u de elektriciteit en/of gas alleen voor uw huishouden, dan kunnen wij u op het moment dat onze overeenkomst bijna is afgelopen een nieuw aanbod doen. In dit aanbod staat dan de duur van de aangeboden overeenkomst, de voorwaarden waaronder de aangeboden overeenkomst kan worden beëindigd en de van toepassing zijnde tarieven. Wij geven hierbij aan wat gebeurt als u

deze nieuwe overeenkomst niet aanvaardt.

A21.6 Heeft uw overeenkomst met een vaste einddatum de einddatum bereikt en bent u met ons of een andere leverancier geen nieuwe overeenkomst aangegaan, dan zetten wij uw overeenkomst om naar een overeenkomst zonder vaste einddatum met tarieven die horen bij een overeenkomst zonder vaste einddatum. Hierbij is artikel A19 ook van toepassing.

Artikel A22. Wat gebeurt als onze overeenkomst eindigt?

A22.1 Eindigt onze overeenkomst? Dan krijgt u van ons geen elektriciteit en/of gas meer geleverd. Wel kunnen wij hierover andere afspraken met u maken.

A22.2 Heeft u op dat moment nog geen andere energieleverancier, dan moet de netbeheerder uw aansluiting op het elektriciteitsnet of het gasnet afsluiten en/of het transport onderbreken.

Artikel A23. Vanaf wanneer gelden deze voorwaarden?

A23.1 Deze voorwaarden gelden vanaf 1 januari 2021. Vanaf die datum gelden de oude voorwaarden niet meer.

A23.2 Deze voorwaarden heten: 'Algemene voorwaarden kleinverbruikersaansluitingen Energielevering consumenten 2021'. Wilt u deze voorwaarden hebben? Vraag ons dit dan schriftelijk of digitaal. De voorwaarden staan ook op onze website. U kunt ze eventueel downloaden en printen.

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

Deze voorwaarden maken onderdeel uit van de Algemene Leveringsvoorwaarden Energie Consumenten & Kleinzakelijk en gelden in aanvulling op de Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers 2017' in Deel A.

Toepasselijke voorwaarden en rangorde

Op uw contract zijn de Algemene Leveringsvoorwaarden Energie Consumenten & Kleinzakelijk' (Deel A en Deel B) en de specifieke productvoorwaarden van toepassing. Bij tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde:

1. uw contract en eventuele addenda daarop;
2. de productvoorwaarden;
3. Deel B uit de Algemene leveringsvoorwaarden energie consumenten & kleinzakelijk;
4. Deel A uit de Algemene leveringsvoorwaarden energie consumenten & kleinzakelijk.

Eventuele (algemene) voorwaarden of inkoopvoorwaarden die u hanteert, worden nadrukkelijk afgewezen en zijn niet van toepassing.

Begripsomschrijvingen

In deze aanvullende 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 net van de netbeheerder en uw installatie, waaraan door de netbeheerder een allocatiepunt is toegekend. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen een kleine aansluiting (tot en met 3x80 ampère elektriciteit of tot 40 m³(n) gas per uur) en een grote aansluiting (groter dan een kleine aansluiting).

Conventionele meter: een meter die niet op afstand kan worden uitgelezen. U leest zelf de meterstanden af en geeft deze door aan ons. De meter kan één telwerk (enkele meter) of twee telwerken (dubbele meter) hebben.

EAN-code: unieke code die uw energieaansluiting identificeert en wordt gebruikt om levering en eventuele teruglevering van energie te registreren.

Energiecontract: het contract die u met Hezelaer Energy sluit voor de levering van gas en/of elektriciteit en, indien van toepassing, het terugleveren van elektriciteit.

Gasprofiel: jaarlijkse indeling door uw netbeheerder op basis van uw gasaansluiting en daadwerkelijk verbruik, bijvoorbeeld G1A, G2A of G2C.

Hezelaer Energy: Hezelaer Energy Consumenten & Kleinzakelijk B.V. (KVK-nummer 17168095), ook wel aangeduid als "wij", "we" of "ons".

Jaarnota: de jaarlijkse afrekening waarbij de betaalde Termijnbedragen worden verrekend met de werkelijke Leveringskosten voor uw Verbruik en/of Teruglevering.

Levering: het beschikbaar stellen van elektriciteit en/of gas via uw aansluiting.

Leveringskosten: de kosten die u betaalt voor de levering van elektriciteit en/of gas. Deze bestaan uit variabele en vaste leveringskosten en zijn exclusief netbeheerkosten en belastingen.

Opzegvergoeding: de vergoeding die u betaalt wanneer u een Energiecontract met een vaste looptijd voortijdig beëindigt.

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 bij voortijdige beëindiging van een Energiecontract, conform de Beleidsregel Redelijke opzegvergoedingen vergunninghouders 2023 van de Autoriteit Consument en Markt (ACM).

Slimme meter: een meter die op afstand kan worden uitgelezen en nauwkeurige gegevens geeft over uw energieverbruik en eventuele teruglevering. De meterstanden worden automatisch doorgegeven aan de netbeheerder, die deze vervolgens aan ons doorgeeft.

Tarief: het bedrag in euro dat u betaalt per kWh elektriciteit of per m³ gas, zoals vermeld in uw Energiecontract. Afhankelijk van het type Energiecontract blijft dit tarief gelijk of verandert dit steeds.

Tariefperiode: een specifieke tijdsperiode waarin het tarief voor uw Verbruik en/of Teruglevering van energie geldt.

Termijnbedrag: een periodiek voorschot op de totale kosten van uw Verbruik, gebaseerd op zowel de Vaste leveringskosten als de Variabele leveringskosten.

Teruglevering: elektriciteit die u zelf opwekt, bijvoorbeeld met zonnepanelen, en die u niet direct verbruikt maar via uw aansluiting aan het openbare net levert.

Terugleververgoeding: de vergoeding in euro per kWh die u van ons ontvangt voor elektriciteit die u aan het net teruglevert.

Variabele leveringskosten: kosten voor de levering van elektriciteit en/of gas die afhankelijk zijn van de hoeveelheid die u verbruikt of teruglevert. Deze worden berekend per kWh elektriciteit of per m³ gas.

Vaste leveringskosten: een vast bedrag dat u betaalt voor de levering van elektriciteit en/of gas, ongeacht hoeveel u verbruikt of teruglevert.

Verbruik: de hoeveelheid elektriciteit en/of gas die u in een bepaalde periode daadwerkelijk hebt gebruikt, zoals wordt vastgesteld via meterstanden of schattingen.

Artikel B1. Uw Energiecontract

B1.1 Uw Energiecontract gaat in op de datum waarop de netbeheerder onze aanmelding heeft verwerkt en Hezelaer Energy voor uw EAN-code in het aansluitregister als leverancier staat geregistreerd. Vanaf dat moment start de Levering. Deze datum staat in uw contractbevestiging. Per aansluiting (EAN-code) kan een andere startdatum gelden. Wij starten niet vóór afloop van de wettelijke bedenktijd, tenzij u uitdrukkelijk om eerdere Levering heeft verzocht.

B1.2 Het Energiecontract start volgens het wettelijke leveranciersmodel. Dit betekent dat wij, naast de Leveringskosten voor energie, ook de netbeheerkosten namens uw netbeheerder bij u in rekening brengen. U ontvangt hiervoor één factuur van ons. Wij dragen de netbeheerkosten vervolgens af aan uw netbeheerder. De netbeheerder blijft verantwoordelijk voor uw aansluiting, het transport van energie en het verhelpen van storingen.

B1.3 U geeft ons toestemming om namens u en, indien nodig, namens uw netbeheerder alle handelingen te verrichten die nodig zijn voor uw Overstap, het tot stand brengen, wijzigen of beëindigen van uw Energiecontract voor de levering van elektriciteit en/of gas, en voor de uitvoering daarvan, waaronder de Levering en facturering.

B1.4 Wij verzorgen uw Overstap op basis van de door u verstrekte gegevens in het Energiecontract. U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig en correct opzeggen van uw contract bij uw vorige leverancier en voor eventuele opzegboetes die daarbij gelden. Wij zijn niet aansprakelijk voor deze boetes en hebben geen verplichting om te controleren of uw Overstap boetevrij kan plaatsvinden.

B1.5 Bij de start van het Energiecontract moet de meetrichting voldoen aan de geldende meetcode. Wij stellen de aansluitwaarde vast op basis van gegevens die wij van de netbeheerder ontvangen. Indien de aansluitwaarde wijzigt, passen wij de bijbehorende tarieven overeenkomstig aan. Alleen de netbeheerder is bevoegd om wijzigingen in de aansluitwaarde door te voeren.

B1.6 Hezelaer Energy mag de rechten en verplichtingen uit dit Energiecontract overdragen aan een derde, mits deze derde de verplichtingen uit dit Energiecontract volledig overneemt. Met het aangaan van het Energiecontract verleent u bij voorbaat toestemming voor deze overdracht, zoals bedoeld in artikel 6:159 BW.

Artikel B2. Bedenktijd en start van de Levering tijdens de bedenktijd

B2.1 Na het sluiten van uw Energiecontract heeft u altijd 14 dagen bedenktijd. In deze periode kunt u zonder kosten en zonder opgave van redenen het Energiecontract ontbinden.

B2.2 De bedenktijd gaat in op de dag dat u de bevestiging van uw Energiecontract ontvangt. Krijgt u de bevestiging per e-mail, dan geldt de ontvangstdatum van de mail. Ontvangt u de bevestiging per post, dan geldt de datum van de brief.

B2.3 Wilt u gebruikmaken van de bedenktijd, dan neemt u binnen 14 dagen contact op met onze klantenservice via itsallclear@hezelaer.nl. U kunt hiervoor ook het modelformulier gebruiken op www.support.hezelaer.nl. Wij sturen u altijd een bevestiging van uw opzegging.

B2.4 Vraagt u bij het afsluiten van het Energiecontract om tijdens de bedenktijd al energie geleverd te krijgen, dan start de Levering direct. U behoudt uw recht om binnen de bedenktijd te ontbinden. In dat geval betaalt u alleen de Leveringskosten voor de periode tot het moment van ontbinding.

B2.5 Als u geen Levering tijdens de bedenktijd heeft gevraagd, start de Levering na afloop van de bedenktijd. De startdatum staat in uw contractoverzicht.

Artikel B3. Leveringskosten

B3.1 De Leveringskosten voor elektriciteit en gas bestaan uit Vaste en Variabele leveringskosten. De Vaste leveringskosten zijn onafhankelijk van uw Verbruik of Teruglevering. De Variabele kosten hangen af van de hoeveelheid die u Verbruikt en eventueel Teruglevert. Deze omvatten zowel het tarief voor uw Verbruik als het tarief en de toeslag die wij rekenen over uw Teruglevering.

B3.2 Voor elke Aansluiting betaalt u Leveringskosten. De hoogte hiervan wordt overeengekomen en vastgelegd in uw Energiecontract.

B3.3 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 profiel wordt jaarlijks door uw netbeheerder vastgesteld op basis van uw gasaansluiting en uw daadwerkelijke gasverbruik.

B3.4 De Leveringskosten zijn exclusief netbeheerkosten voor aansluiting, transport en meting, zoals vastgesteld door uw regionale netbeheerder. Zij worden verhoogd met overheidsheffingen, zoals energiebelasting, vermindering energiebelasting en btw, zoals deze door de overheid worden bepaald. Eventuele wijzigingen in deze heffingen of btw berekenen wij aan u door tijdens de looptijd van uw Energiecontract.

B3.5 U kunt de actuele Leveringskosten bekijken in het klantportaal of opvragen bij onze klantenservice (gebruikelijke belkosten van toepassing).

B3.6 Voor de afrekeningsystematiek geldt dat de bedragen worden omgerekend naar eurocent per eenheid en tot twee decimalen afgerond. Bij Verbruik ronden wij naar boven af en bij Teruglevering naar beneden.

Artikel B4. Termijnbedrag en calculatiemethode

B4.1 Het Termijnbedrag is een voorschot op de uiteindelijke Leveringskosten voor elektriciteit en/of gas, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Dit bedrag wordt maandelijks in rekening gebracht en jaarlijks verrekend via de Jaarnota, zoals omschreven in artikel B5. Bij het opstellen van de Jaarnota wordt ook een nieuw Termijnbedrag vastgesteld. Dit bedrag wordt berekend op basis van eerder gemeten Verbruik en/of Teruglevering, een gemiddelde wintertemperatuur, de geldende Leveringstarieven en een inschatting van de tarieven voor de komende periode.

B4.2 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 netbeheerder verstrekte standaardwaarden, of het door u opgegeven Contractvolume (de hoeveelheid energie die u verwacht te Verbruiken en/of Terug te leveren).

B4.3 De totale verwachte kosten worden gelijkmatig verdeeld over de maanden tot aan de volgende Jaarnota. Indien een tussentijdse herberekening van het Termijnbedrag plaatsvindt, wordt daarbij rekening gehouden met de reeds afgenomen of ingevoede energie en de bijbehorende kosten. Het actuele saldo (het bedrag dat u op dat moment zou moeten bijbetalen of terugontvangen) wordt daarbij verrekend met de resterende Termijnbedragen, zodat het eindbedrag op de Jaarnota zoveel mogelijk op nihil uitkomt.

B4.4 U kunt uw Termijnbedrag wijzigen via het klantportaal. Als uw verzoek uiterlijk op de 20e van de maand bij ons binnen is, verwerken wij dit in de volgende facturatieperiode. In het klantportaal vindt u ook uw actuele verbruiksgegevens, teruglevering en kostenprognoses.

B4.5 De eerste Termijnfactuur 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 Energiecontract is ingegaan.

Artikel B5. Jaarnota en eindafrekening

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

B5.2 Naast de verplichte jaarlijkse Jaarnota kunnen wij in bepaalde gevallen overstappen op maandelijks 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 Jaarnota, uiterlijk binnen zes weken na afloop van het verbruiksjaar.

B5.3 Bij beëindiging van het Energiecontract, bijvoorbeeld door verhuizing of overstap naar een andere leverancier, ontvangt u een eindafrekening. Deze wordt uiterlijk binnen zes weken na de einddatum van het Energiecontract verzonden.

B5.4 Beide afrekeningen worden gebaseerd op de kleinste beschikbare meetgegevens (zoals kwartier-, uur-, dag- of maandwaarden), afgerond tot op twee decimalen in euro's. Positieve tarieven worden bij afname naar boven afgerond en bij Teruglevering naar beneden. Bij negatieve tarieven geldt het omgekeerde.

Artikel B6. Meetgegevens en meterstanden

B6.1 De meting van uw Verbruik en/of Teruglevering vindt plaats via de energiemeter op uw Aansluiting. Heeft u een Slimme Meter die op afstand uitleesbaar is, dan gebruiken wij de meetgegevens zoals aangeleverd door de netbeheerder: per kwartier voor elektriciteit en per uur voor gas.

B6.2 Als de meetgegevens tijdelijk ontbreken, bijvoorbeeld door een storing of communicatiefout, maken wij een schatting van uw Verbruik en/of Teruglevering. Deze schatting baseren wij op historische gegevens, gegevens uit het Centraal Aansluitingenregister of dynamische en standaard profielen van de netbeheerder. Zodra betrouwbare meetgegevens weer beschikbaar zijn, worden deze opnieuw als uitgangspunt genomen.

B6.3 Heeft u geen Slimme Meter of kunnen wij die langere tijd niet uitlezen, dan maken wij een schatting van uw Verbruik en/of Teruglevering. Hierbij gebruiken wij uw historische verbruiksgegevens en de door de netbeheerder vastgestelde standaard- of dynamische profielen.

B6.4 Bij gebruik van een Conventionele Meter of een Slimme Meter die niet op afstand wordt uitgelezen, bepaalt de netbeheerder het Verbruik en/of de Teruglevering in normale en daluren. Daluren lopen doorgaans van 23.00 tot 7.00 uur, behalve in delen van Brabant en Limburg, waar ze starten om 21.00 uur. Weekenden en officiële feestdagen vallen ook onder de daluren. Wij mogen onze tarieven aanpassen als de netbeheerder de urenzones wijzigt.

B6.5 Als blijkt dat het geschatte Verbruik en/of de Teruglevering aanzienlijk afwijkt van de werkelijke waarden, passen wij de berekeningen aan. Dit kan leiden tot een aanpassing van het Termijnbedrag of de Jaarnota.

Artikel B7. Betaling en incassoproces

B7.1 U kunt kiezen uit meerdere betaalwijzen. De gekozen betaalwijze wordt vastgelegd in uw Energiecontract en kan op uw verzoek worden gewijzigd. Contante betaling is uitgesloten.

B7.2 Het verzenden van facturen per e-mail is kosteloos. Kiest u voor facturen per post, dan brengen wij hiervoor kosten in rekening. De hoogte van deze kosten is vastgelegd in uw energiecontract. Wij zijn gerechtigd dit bedrag eenmaal per kalenderjaar met maximaal 15% te verhogen.

B7.3 Betaalt u via automatische incasso? Dan incasseren wij het Termijnbedrag eenmaal per maand van uw rekening, zoveel mogelijk rond dezelfde datum. Op uw bankafschrift ziet u ons Incassant ID (NL38ZZZ171680950000) en uw persoonlijke Mandaat ID, dat uniek is en gekoppeld aan de door u verstrekte machtiging. Wanneer uw bank gebruikmaakt van een whitelist voor automatische incasso's, bent u er zelf verantwoordelijk voor dat wij op deze lijst wordt geplaatst. Zolang dit niet is gebeurd, kunnen wij het Termijnbedrag niet van uw rekening incasseren en blijft u verplicht om tijdig via een andere toegestane betaalwijze te betalen.

B7.4 Betaalt u niet via automatische incasso maar per losse factuur (overschrijving), dan brengen wij hiervoor per factuur kosten in rekening. De hoogte van deze kosten is vastgelegd in uw Energiecontract. Wij zijn gerechtigd dit bedrag eenmaal per kalenderjaar met maximaal 15% te verhogen. Als automatische incasso niet kan plaatsvinden, kunnen wij de betaalwijze omzetten naar betaling per losse factuur; vanaf dat moment zijn deze kosten van toepassing.

B7.5 Wordt een automatische incasso geweigerd of 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.

B7.6 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 het Energiecontract te beëindigen en de netbeheerder 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.

B7.7 Indien uw kredietpositie gedurende de looptijd van het Energiecontract 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 Energiecontract of een afzonderlijke bevestiging. Zodra wij vaststellen dat de zekerheid niet langer nodig is, ontvangt u deze terug conform de wettelijke termijnen en voorwaarden.

B7.8 Wij hebben het recht om openstaande vorderingen met bedragen die u van ons tegoed heeft te verrekenen.

Artikel B8. Opzegvergoeding bij voortijdige beëindiging van Energiecontracten met een vaste looptijd

B8.1 Als u een Energiecontract met een vaste looptijd vóór de overeengekomen einddatum beëindigt, kan een Opzegvergoeding verschuldigd zijn. De hoogte en berekening van de Opzegvergoeding verschillen per type Energiecontract en zijn beschreven in de toepasselijke productvoorwaarden.

Artikel B9. Uw persoonsgegevens

B9.1 Wij verwerken uw persoonsgegevens voor de uitvoering van het Energiecontract, 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 Energiecontract, factuur of op [hezelaer.nl](https://www.hezelaer.nl).
B9.2 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](https://www.hezelaer.nl/privacy).

Artikel B10. Slimme meter

B10.1 De elektriciteit en/of gas die u verbruikt, wordt gemeten met een energiemeter. Indien u bij het aangaan van het Energiecontract 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 Netbeheerder. 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.
B10.2 Heeft u een conventionele meter, dan brengen wij hiervoor een maandelijkse vaste toeslag per meter in rekening. De hoogte van deze toeslag is vastgelegd in uw energiecontract. Wij zijn gerechtigd dit bedrag eenmaal per kalenderjaar met maximaal 15% te verhogen.
B10.3 Indien u toestemming heeft gegeven, lezen wij elk kwartier de stroomstanden en/of elk uur de gasstanden uit.
B10.4 Wij blijven uw Slimme Meter dagelijks uitlezen totdat uw Energiecontract eindigt of totdat u uw toestemming intrekt. Dit kan op ieder moment. Voor bepaalde contracten, zoals een dynamisch contract, is het noodzakelijk dat uw meterstanden automatisch worden uitgelezen. Geeft u hiervoor geen toestemming of trekt u deze in, dan kan het dynamische contract niet worden uitgevoerd en wordt het beëindigd.
B10.5 Wilt u dat uw Slimme Meter helemaal niet meer wordt uitgelezen? Neem dan contact op met uw Netbeheerder. Vanaf dat moment dient u zelf uw meterstanden door te geven.

Artikel B11. Vermindering energiebelasting

B11.1 Over het verbruik van elektriciteit en gas betaalt u energiebelasting. Bij het afsluiten van een Energiecontract 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.
B11.2 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. Heeft u geen elektriciteit geleverd gekregen? Dan betaalt u geen energiebelasting en is er ook geen recht op belastingvermindering.
B11.3 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.
B11.4 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 terug aan u terugbetalen.

Artikel B12. Een storing op het elektriciteits- of gasnet

B12.1 Het transport van elektriciteit en/of gas is de verantwoordelijkheid van uw netbeheerder. Bij een storing kunt u contact opnemen met het Nationaal Storingsnummer 0800-9009 (gratis). Wij zijn niet aansprakelijk voor schade als gevolg van storingen op het elektriciteits- of gasnet.

Artikel B13. Wijziging van tarieven bij Energiecontracten zonder vaste einddatum

B13.1 Bij Energiecontracten zonder vaste einddatum kunnen wij de hoogte én de opbouw van de Leveringstarieven wijzigen. Dit omvat ook het toevoegen van nieuwe tariefcomponenten, het hernoemen, samenvoegen, uitsplitsen of schrappen van bestaande componenten en het wijzigen van de rekenmethode. Voor deze wijzigingen geldt artikel A19.3. Onder 'Leveringstarieven' in artikel A19.3 worden ook tariefcomponenten begrepen zoals terugleverkosten, marktprijsafhankelijke kosten, inkoopvergoeding en VolFlex-kosten.
B13.2 Zulke wijzigingen kunnen onder meer voortkomen uit ontwikkelingen op de energiemarkten, inkoop- of leveringskosten, of uit wijzigingen in (Europese of nationale) wet- en regelgeving. Voorbeelden zijn de afschaffing van de salderingsregeling, een verplichting tot bijmenging van groengas of invoering van ETS-2.
B13.3 In de productvoorwaarden wordt toegelicht hoe vaak en op welke wijze de tarieven kunnen worden aangepast.
B13.4 Wij informeren u uiterlijk 30 dagen van tevoren over een tariefwijziging. Daarbij geven wij aan waarom de wijziging plaatsvindt, hoe de tarieven worden vastgesteld, wat de impact is voor u, en dat u het recht heeft om het Energiecontract kosteloos op te zeggen vóór de wijziging ingaat.

Artikel B14. Einde salderingsregeling

B14.1 Vanaf 1 januari 2027 wordt de wettelijke salderingsregeling beëindigd. Dat betekent dat de hoeveelheid stroom die u teruglevert, vanaf dat moment niet meer wordt verrekend met uw verbruik.
B14.2 Voor elke kilowattuur die u teruglevert aan het net, ontvangt u vanaf 1 januari 2027 een terugleververgoeding. De hoogte van deze vergoeding wordt vastgesteld volgens de daarvoor geldende wet- en regelgeving en opgenomen in uw Energiecontract of de bijbehorende productvoorwaarden.
B14.3 De bepalingen over salderen zoals opgenomen in artikel A4.1 en A4.2 en de zin "Heeft u zelf meer elektriciteit opgewekt dan u heeft verbruikt dan houden we hier rekening mee" uit artikel A12.3 komen per 1 januari 2027 te vervallen.

Artikel B15. Aansluit- en transportovereenkomst

B15.1 Voor iedere Aansluiting is een aansluit- en transportovereenkomst (ATO) met de regionale netbeheerder verplicht. Deze overeenkomst regelt het transport van elektriciteit en/of gas naar uw aansluiting en geldt rechtstreeks tussen u en de netbeheerder. Bij het afsluiten van uw Energiecontract brengen wij namens de netbeheerder deze ATO tot stand. De voorwaarden van uw netbeheerder maken geen deel uit van dit contract. U vindt de actuele informatie hierover via [hezelaer.nl/klantenservice](https://www.hezelaer.nl/klantenservice).

Artikel B16. Gedragscodes

B16.1 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
B16.2 De meest recente versies van deze gedragscodes vindt u op onze website.

Artikel B17. Contractovername

B17.1 Hezelaer Energy mag het Energiecontract onder dezelfde voorwaarden overdragen aan een andere vergunninghoudende energieleverancier. De nieuwe leverancier neemt in dat geval alle rechten en verplichtingen uit het Energiecontract over. U geeft hiervoor bij voorbaat toestemming.

Artikel B18. Wijziging van deze voorwaarden

B18.1 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 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 het Energiecontract vóór de ingangsdatum kosteloos op te zeggen, tenzij de wijziging uitsluitend in uw voordeel is of wettelijk verplicht is.