

## Bevestigingsbrief

Geachte [naam],

Welkom bij Energyhouse! Bedankt dat u voor energie van Energyhouse heeft gekozen. Hieronder vindt u de gegevens, tarieven en andere voorwaarden van uw contract.

### Onze gegevens

Gegevens leverancier

Naam: Energyhouse B.V.  
Vestigingsadres: Krijn Taconiskade 434  
Postadres: Krijn Taconiskade 434  
Postcode: 1087HW  
Plaats: Amsterdam  
Telefoon: 020 308 1250  
E-mailadres: info@energyhouse.nl

### Uw gegevens

Naam: .....  
Adres: .....  
Postcode: .....  
Plaats: .....  
Telefoonnummer: .....  
E-mailadres: .....  
Geboortedatum: .....  
IBAN: .....  
Klantnummer: .....

Huishoudelijk eindafnemer / Micro-onderneming / andere eindafnemer met een kleine aansluiting

### Leveringsadres

Wanneer dit anders is dan het adres onder 'Uw gegevens'

Naam: .....  
Aansluitadres: .....  
Postcode: .....  
Plaats: .....

### Uw contract

U heeft een Energyhouse Modelcontract gesloten voor de levering van elektriciteit [en gas] voor bepaalde tijd met vaste tarieven. De elektriciteit bestaat voor 100% uit windenergie van Europese bodem.

Overeengekomen startdatum levering: .....  
Einddatum contract: ..... (Startdatum + 12 maanden)

### Opzegvergoeding

Dit modelcontract heeft een vaste looptijd. Energyhouse kan een opzegvergoeding in rekening indien u dit modelcontract opzegt voor de einddatum van het contract. Meer informatie over de opzegvergoeding, wanneer deze in rekening wordt gebracht en de hoogte van de opzegvergoeding, is opgenomen in de Modelcontractvoorwaarden bij dit contract.

Contract	Type	EAN aansluiting	Contractperiode
Vast	Elektriciteit	.....	.....
Vast	Gas	.....	.....

### Uw kosten

De met u afgesproken leveringskosten bij het afsluiten van het contract.

### Elektriciteit

Variabele leveringskosten enkeltarief:

€ 0,37452 per kWh (inclusief overheidsheffingen en btw)

Variabele leveringskosten normaal tarief:

€ 0,37452 per kWh (inclusief overheidsheffingen en btw)

Variabele leveringskosten laag tarief:

€ 0,37452 per kWh (inclusief overheidsheffingen en btw)

Vaste leveringskosten:

€ 7,50 per maand (inclusief btw)

Vermindering energiebelasting:

€ 52,42 per maand (inclusief btw)

Kosten distributiesysteembeheerder (netbeheerkosten):

€..... per maand (inclusief btw)

### Gas

Variabele leveringskosten:

€ 2,08601 per m3 (inclusief overheidsheffingen en btw)

Vaste leveringskosten:

€ 7,50 per maand (inclusief btw)

Kosten distributiesysteembeheerder (netbeheerkosten):

€..... per maand (inclusief btw)

Per maand gaat u een voorschot betalen van

€ ... Een keer per jaar vindt een eindafrekening plaats.

### Terugleveren van elektriciteit en salderen

Tot 1 januari 2027 geldt de salderingsregeling en wordt de door u teruggeleverde stroom weggestreept tegen de door u afgenomen stroom. Als u meer teruglevert dan afneemt, krijgt u voor het meerdere een redelijke terugleververgoeding.

Wanneer de wettelijke salderingsregeling eindigt op 1 januari 2027, is de salderingsregeling niet langer van toepassing op dit contract. Indien uw contract na 1 januari 2027 eindigt, ontvangt u vanaf 1 januari 2027 een redelijke vergoeding voor alle door u teruggeleverde stroom. In de Energiewet is geregeld dat deze redelijke vergoeding tussen 1 januari 2027 en 1 januari 2030

minimaal 50% bedraagt van de voor de te leveren elektriciteit overeengekomen prijs (kale leveringstarief per kWh zonder energiebelasting en btw). De datum waarop uw contract eindigt staat hierboven onder het kopje "Einddatum contract".

Als u zelf energie opwekt en eventueel een deel daarvan teruglevert geldt tot 1 januari 2027 het volgende:

Wijze van salderen:

De afname op alle telwerken wordt bij elkaar opgeteld. De teruglevering op alle telwerken wordt bij elkaar opgeteld. Deze volumes worden met elkaar gesaldeerd. Indien er na saldering een afname resteert, wordt dit in rekening gebracht tegen het leveringstarief. Indien er na saldering een teruglevering resteert wordt dit vergoed tegen het teruglevertarief.

Er wordt over de hele factuur periode gesaldeerd. Dit is over een heel jaar, tenzij de klant opzegt (of de wettelijke salderingsregeling eindigt) op een moment dat de factuur periode nog geen heel jaar is. Netto afname in de ene sub-periode (zoals bijvoorbeeld bij verschillende tariefperiodes bij een variabel contract) wordt tegen een netto teruglevering in een andere sub-periode weggestreept.

Wanneer de salderingsregeling eindigt op 1 januari 2027 is deze regeling niet langer van toepassing op dit contract.

Terugleververgoeding:

€ 0,0000 per kWh (inclusief btw)

Terugleverkosten:

€ 0,0000 per kWh (inclusief btw)

Als u zelf energie opwekt en eventueel een deel daarvan teruglevert aan het net dan geldt na 1 januari 2027 het volgende:

Terugleververgoeding:

€ 0,0000 per kWh (inclusief btw)

Terugleverkosten:

€ 0,0000 per kWh (inclusief btw)

Wijzigingen die de overheid doorvoert in belastingen, heffingen, toeslagen of wijzigingen van de kosten van de distributiesysteembeheerder (netbeheerder), die van toepassing zijn op uw overeenkomst kunnen aan u doorberekend worden. Andere wijzigingen worden niet aan u doorberekend. U vindt de voorwaarden in de Modelcontractvoorwaarden bij het modelcontract voor bepaalde tijd met vaste tarieven (Bijlage 1.A).

### **Wijze van betaling**

U kunt bij Energyhouse kiezen uit twee betalingsmethoden: automatische incasso of per factuur. Als u ervoor kiest om per factuur te betalen brengen we € 1,00 (incl. btw) administratiekosten per factuur in rekening. Meer informatie over de betalingsvoorwaarden vindt u in de Modelcontractvoorwaarden (artikel 2.3).

### **Waarborgsom/ andere financiële garanties [indien van toepassing]**

Vanwege een lage kredietwaardigheid hebt u een waarborg van € ... betaald om klant te worden. Wanneer u aan het eind van de contractperiode geen openstaande facturen hebt, wordt het volledige bedrag aan waarborg teruggestort op uw bankrekening. Als er nog facturen onbetaald zijn wordt de waarborg daarmee verrekend.

### **Uw voorwaarden**

Uw Energyhouse Modelcontract voor bepaalde tijd met vaste tarieven bestaat uit:

- Deze bevestigingsbrief modelcontract voor bepaalde tijd met vaste tarieven
- De Modelcontractvoorwaarden bij modelcontract voor bepaalde tijd met vaste tarieven (Bijlage 1.A)
- De Algemene Leveringsvoorwaarden alsmede de Energyhouse Kwaliteitscriteria (Bijlagen 1.B1 en 1.B2)
- Het Modelformulier voor ontbinding (Bijlage 1.C)

Bewaar deze bevestigingsbrief en Bijlagen 1.A, 1.B1, 1.B2 en 1.C goed bij uw administratie.

### **Bedenktijd**

Indien u alsnog wilt afzien van dit contract, dan kunt u dit kosteloos doen door binnen 14 dagen na ontvangst van deze bevestiging een verzoek tot annulering in te dienen. Hiervoor mag u gebruik maken van het bijgevoegde “modelformulier voor ontbinding/herroeping”. Meer informatie over het recht op bedenktijd en de voorwaarden daarbij kunt u vinden in de Modelcontractvoorwaarden.

Met vriendelijke groet,

Energyhouse B.V.

### MODELCONTRACTVOORWAARDEN VOOR BEPAALE TIJD MET VASTE TARIEVEN

(Bijlage 1.A)

#### 1. Energielivering

Energyhouse levert elektriciteit en gas. De elektriciteit bestaat voor 100% uit windenergie van Europese bodem.

#### 2. Tarieven en betaling

Het overeengekomen tarief, kosten en eventuele vergoeding zijn opgenomen in de Bevestigingsbrief.

##### 2.1. *Wijzigingen belastingen, heffingen en kosten distributiesysteembeheerder*

U sluit met Energyhouse een modelcontract voor bepaalde tijd met vaste tarieven. De tarieven die wij met u overeenkomen staan daarom vast tijdens de looptijd van dit modelcontract en kunnen niet tussentijds worden gewijzigd. Er geldt echter een uitzondering voor wijzigingen die de overheid doorvoert in belastingen, heffingen en toeslagen en voor wijzigingen van de kosten van de distributiesysteembeheerder (netbeheerder), die van toepassing zijn op uw overeenkomst; deze wijzigingen worden wel aan u doorberekend. Deze wijzigingen mogen worden doorberekend vanaf het moment dat deze door de overheid vastgesteld, officieel gepubliceerd en in werking getreden zijn of door de distributiesysteembeheerder zijn vastgesteld.

##### 2.2. *Betalingsvoorwaarden*

De betalingsvoorwaarden verbonden aan het leveren van energie zijn:

- Bij betaling door overschrijving via bank geldt een betalingstermijn van 14 dagen nadat u de factuur hebt ontvangen;
- Bij automatische incasso vindt de afschrijving plaats rond de 25e dag van de maand voorafgaand aan de maand van levering;
- Als u er niet voor kiest om via automatische incasso te betalen, zijn hier administratiekosten aan verbonden van € 1,00 incl. btw) per factuur;
- Als een incasso mislukt, u een incasso storneert of een betalingstermijn op een andere manier wordt overschreden, treedt betalingsverzuim per direct in.
- Als u in betalingsverzuim blijft, kan een aanmaning volgen. Aan deze aanmaning zijn geen kosten verbonden. Als de betaling 14 dagen na de eerste aanmaning nog steeds niet is voldaan, wordt de vordering uit handen gegeven aan een incassobureau.

De wettelijke maximale kosten voor de vordering zijn:

- over de eerste 2.500 euro: 15%
- over de volgende 2.500 euro: 10%
- over de volgende 5.000 euro: 5%
- over de volgende 190.000 euro: 1%
- boven 200.000 euro: 0,5% (met een maximum van 6.775 euro) Het wettelijk minimum voor incassokosten is 40 euro.

U hebt de mogelijkheid om, voor het verstrijken van de termijn in de aanmaning, per e-mail een verzoek tot het treffen van een betalingsregeling in te dienen via [info@energyhouse.nl](mailto:info@energyhouse.nl).

##### 2.3. *Waarborgsommen/financiële garanties*

Energyhouse spreekt alleen een waarborgsom/financiële garantie met u af, nadat wij u voor het sluiten van de overeenkomst hierover en de daarbij geldende voorwaarden hebben geïnformeerd. In dat geval vindt u deze afspraak ook in de bevestigingsbrief modelcontract voor bepaalde tijd met vaste tarieven.

#### 3. Looptijd en opzegging

Het contract heeft een looptijd van twaalf maanden.

##### 3.1. *Start levering*

De levering start aansluitend op het moment dat u contract met uw oude leverancier rechtsgeldig eindigt of op de datum die u ons als gewenste startdatum hebt opgegeven. Het moment waarop de levering start wordt met u overeengekomen. In de bevestigingsbrief wordt de overeengekomen startdatum bevestigd.

### 3.2. Bedenktijd

U hebt het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van reden de overeenkomst te annuleren. De bedenktijd eindigt 14 dagen na de ontvangst van de bevestigingsbrief. Om gebruik te maken van uw recht op bedenktijd, moet u ons,

Naam: Energyhouse B.V.  
Adres: Krijn Taconiskade 434,  
1087HW Amsterdam  
Telefoonnummer: 020 308 1250  
E-mailadres: [info@energyhouse.nl](mailto:info@energyhouse.nl)

(schriftelijk per post of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te annuleren. U kunt hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde “modelformulier voor ontbinding/herroeping”, maar bent hiertoe niet verplicht.

Om van de bedenktijd gebruik te maken volstaat het om u mededeling betreffende uw annulering te verzenden voordat de bedenktijd eindigt.

### Leveringskosten na start levering indien u gebruik maakt van de bedenktijd

Wanneer u tijdens de bedenktijd gebruik maakt van uw wettelijk recht de overeenkomst te annuleren nadat de levering is begonnen bent u voor het reeds geleverde een vergoeding verschuldigd op voorwaarde dat u

- uitdrukkelijk, en, indien de overeenkomst buiten de verkoopruimte is gesloten, schriftelijk of op andere duurzame gegevensdrager, hebt verzocht om tijdens de bedenktijd met levering te beginnen; en
- bent geïnformeerd over het feit dat u de kosten voor levering moet betalen als u besluit gebruik te maken van uw recht op bedenktijd.

### 3.3. Einde looptijd

Uw contract eindigt op de datum die is opgenomen in de Bevestigingsbrief onder “Einddatum contract”.

Indien uw contract eindigt:

- Kunt u ervoor kiezen om een nieuw contract af te sluiten bij uw leverancier of bij een andere leverancier van uw keuze. Indien uw nieuwe contract start voor de einddatum van uw contract, dan kan Energyhouse een opzegvergoeding in rekening brengen.
- U dient tijdig voor het einde van uw contract zelf actie te ondernemen om een nieuw contract af te sluiten. U kunt hierover contact opnemen met een leverancier van uw keuze of een of meerdere

prijsvergelijkingswebsite raadplegen.

- Als u zelf geen nieuw contract afsluit, komt uw leverancier nu voor alsdan met u overeen dat uw contract automatisch wordt omgezet in het contract van uw leverancier met variabele tarieven voor onbepaalde tijd, waarbij de leverancier u gelet op de opzegtermijn tijdig de transparante, redelijke en passende voorwaarden en tarieven toezendt. Dit voorkomt dat de levering stopt. U kunt het nieuwe contract van uw leverancier met variabele tarieven voor onbepaalde tijd te allen tijde beëindigen met inachtneming van de in dat nieuwe contract overeengekomen opzegtermijn.

### 3.4. Opzegging en opzegvergoeding

#### Opzegging

- U kunt dit contract beëindigen bij Energyhouse of via uw nieuwe leverancier. De opzegtermijn bedraagt maximaal 5 werkdagen.
- Wanneer u de opzegging niet via uw nieuwe leverancier laat doen, maar zelf wenst op te zeggen, dan kunt u dit doen telefonisch/e-mail/post (afhankelijk van wijze sluiten contract) op:

Naam: Energyhouse B.V.  
Adres: Krijn Taconiskade 434,  
1087HW Amsterdam  
Telefoonnummer: 020 308 1250  
E-mailadres: [info@energyhouse.nl](mailto:info@energyhouse.nl)

#### Opzegvergoeding

Indien u dit modelcontract beëindigt voor de einddatum van dit contract, dan kan uw leverancier een opzegvergoeding in rekening brengen, daarom is het van belang dat u weet of en zo ja welke kosten uw leverancier in dat geval in rekening brengt.

De opzegvergoeding wordt berekend volgens de volgende formule: (rest van het verbruik tot einde contract als u klant zou blijven) x (tarief dat u nu betaalt - nieuw tarief bij dezelfde leverancier).

Energyhouse hanteert voor de berekening van de resterende hoeveelheid de volgende berekeningswijze:

In de volume-berekening wordt gekeken naar de profiel fracties van het profiel van de aansluiting voor de periode van het contract dat niet wordt uitgezet. Dit kan een periode van een of een aantal maanden zijn, maar dit zouden ook meerdere jaren kunnen zijn. Vervolgens wordt het actuele standaard jaarverbruik (SJV/SJI/SJA) vermenigvuldigd met de profiel fracties. Hierdoor ontstaat een totaal volume dat niet door de klant is afgenomen.

Door te kijken naar het actuele SJV op moment van calculeren zal het gemiste volume gebaseerd worden op de meest actuele kennis in “de markt”.

Bij de volumeberekeningen wordt niet gekeken naar de hoeveelheid volume die de klant heeft verbruikt. Een klant die een maand eerder heeft opgezegd maar al wel het volledige SJV heeft verbruikt in de periode van 11 maanden, zal dus alsnog een opzegvergoeding ontvangen voor de resterende maand.

Bij opzegvergoedingen worden de berekeningen van volume, prijs en bedrag uitgevoerd exclusief btw. Over het uitgerekende bedrag wordt vervolgens btw uitgerekend. Hierdoor betaalt de klant een opzegvergoeding inclusief btw.

Verantwoording:

- [Belastingdienst kennisgroep KG:209:2022:1 Opzegvergoeding energiecontract](#)
- Zie bijlage "[Energie-Nederland Retail ROVER2023 Informatiecode en btw.docx](#)"

Het referentieproduct voor de berekening van de opzegvergoeding is: “Modelcontract voor bepaalde tijd met vaste tarieven”. De actuele prijs van het referentieproduct kunt u vinden op de website van Energyhouse:  
<https://energyhouse.nl/hubfs/Website/WordPress%20files/Energyhouse-vast-modelcontract.pdf>

In de volgende situaties wordt de opzegvergoeding verlaagd of op 0 vastgesteld:

- In het geval dat de resterende volume tot het einde van het contract negatief is (bijvoorbeeld bij netto teruglevering);
- In het geval dat het tarief van het referentieproduct hoger is dan het tarief van het huidige contract.

U hoeft de hoogte van uw opzegvergoeding niet zelf te berekenen. Als u hierom vraagt, vertelt Energyhouse u wat uw opzegvergoeding is.

Meer informatie over de opzegvergoeding en een rekenvoorbeeld, vindt u op de website van de ACM:

<https://www.acm.nl/nl/energie/elektriciteit-en-gas/energietarieven/opzegvergoeding-energiecontract>

## Privacy

Energyhouse verzoekt bij de aanvraag van een dienst of product om persoonsgegevens. U gegevens gebruiken wij voor het accepteren van uw aanvraag, het uitvoeren van de overeenkomst, en risicobeheer. Wij gebruiken u gegevens ook voor e-mailberichten ter promotie van producten of diensten van Energyhouse. Dit doen wij alleen als wij u bij de aanvraag in de gelegenheid hebben gesteld aan te geven dat u geen prijs stelt op informatie over producten en diensten van Energyhouse, en u van deze gelegenheid geen gebruik heeft gemaakt. Wij zullen deze gegevens niet doorverkopen aan derden of aan u e-mailberichten versturen namens derden.

Bij ieder bericht dat u van ons ontvangt zit een mogelijkheid om u af te melden. Dit kan via een afmeldlink in de mail. Als u zich heeft afgemeld zullen wij u niet meer benaderen met commerciële e-mailberichten.

## 4. Voorwaarden

Op het contract zijn de volgende voorwaarden van toepassing: de geldende Algemene Voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026 van Energie-Nederland, deze Modelcontractvoorwaarden en onze Kwaliteitscriteria. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Modelcontractvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden, geldt hetgeen is vermeld in de Modelcontractvoorwaarden.



# Energyhouse.

## **ALGEMENE VOORWAARDEN**

(Bijlage 1 . B.1)

Deze zijn bij alle leveranciers overeenkomstig de geldende Algemene Voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026. Deze voorwaarden zijn opgesteld door en onder verantwoordelijkheid van Energie-Nederland.

## INHOUD

HOOFDSTUK I.	INTRODUCTIE EN BEGRIPPEN.....	
Artikel 1.	Introductie .....	3
Artikel 2.	Begrippen .....	3
<b>HOOFDSTUK II.</b>	<b>OVEREENKOMST</b>	<b>4</b>
Artikel 3.	Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden.....	4
Artikel 4.	Aansluiting op het distributiesysteem en gegevensuitwisseling.....	4
Artikel 5.	Registratie type Eindafnemer.....	4
Artikel 6.	Bedenktijd van veertien (14) dagen .....	5
Artikel 7.	Opzegging en opzegvergoeding.....	5
Artikel 8.	Voortzetting na einddatum Overeenkomst voor bepaalde tijd.....	6
Artikel 9.	Communicatie .....	6
<i>HOOFDSTUK III.</i>	<i>FINANCIËLE AFSPRAKEN</i> .....	<i>7</i>
Artikel 10.	Soorten Tarieven.....	7
Artikel 11.	Waarborgsom.....	7
Artikel 12.	Verschuldigde bedragen naast onze Tarieven .....	8
Artikel 13.	Periodieke betaling en Afrekening.....	8
Artikel 14.	Betaling.....	9
<i>HOOFDSTUK IV.</i>	<i>WIJZIGINGEN</i> .....	<i>9</i>
Artikel 15.	Informatieverstrekking gedurende de Overeenkomst.....	9
Artikel 16.	Overdracht rechten en verplichtingen.....	10
Artikel 17.	Wijziging voorwaarden .....	11
Artikel 18.	Wijziging Tarieven.....	12
<i>HOOFDSTUK V.</i>	<i>SYSTEEMBEHEER</i> .....	<i>13</i>
Artikel 19.	Systeembeheer .....	13
<i>HOOFDSTUK VI.</i>	<i>DE ELEKTRICITEITSMETER EN DE GASMETER</i> .....	<i>13</i>
Artikel 20.	De meter en de meterstanden .....	13
Artikel 21.	Onderzoek aan de meter.....	14
<i>HOOFDSTUK VII.</i>	<i>KLACHTEN</i> .....	<i>14</i>
Artikel 22.	Bezwaar tegen de Afrekening .....	14
Artikel 23.	Geschillenregeling.....	15
Artikel 24.	Schade .....	15
<i>HOOFDSTUK VIII.</i>	<i>DIVERSEN</i> .....	<i>15</i>
Artikel 25.	Balanceringsverantwoordelijke.....	15
Artikel 26.	Nederlands recht .....	16

## HOOFDSTUK I. INTRODUCTIE EN BEGRIPPEN

### Artikel 1.            Introductie

- 1.1. Dit zijn de algemene voorwaarden van Energyhouse B.V. gevestigd te Amsterdam ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 57769508. Hierna ook genoemd “wij” en “ons”.

### Artikel 2.            Begriffen

- 2.1. *Aansluit- en Transportovereenkomst*: een overeenkomst voor het in werking stellen, in gebruik geven, beheren en onderhouden van een aansluiting en het transport van elektriciteit en/of gas;
- 2.2. *Actieve Afnemer*: een Eindafnemer die binnen een eigen installatie zelfopgewekte elektriciteit verbruikt, opslaat of verkoopt, mits die activiteiten niet zijn belangrijkste commerciële activiteit vormen;
- 2.3. *Afrekening*: de factuur voor de geleverde elektriciteit en/of het geleverde gas en/of de teruggeleverde elektriciteit, waaronder tevens de Eindafrekening wordt begrepen;
- 2.4. *Algemene Voorwaarden*: deze algemene voorwaarden;
- 2.5. *Distributiesysteembeheerder*: het bedrijf dat ervoor zorgt dat elektriciteit of gas via het distributiesysteem van leidingen bij de Eindafnemer komt;
- 2.6. *Eindafnemer*: aangeslotene die elektriciteit en/of gas koopt of wil kopen voor eigen gebruik;
- 2.7. *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;
- 2.8. *Grote Aansluiting*: aansluiting met een doorlaatwaarde groter dan 3 x 80 Ampère voor elektriciteit of 40 m<sup>3</sup>(n) per uur voor gas;
- 2.9. *Huishoudelijk Eindafnemer*: Eindafnemer (die tevens Actieve Afnemer kan zijn) die elektriciteit en/of gas koopt of wil kopen voor eigen huishoudelijk gebruik;
- 2.10. *Kleine Aansluiting*: aansluiting met een doorlaatwaarde kleiner dan of gelijk aan 3 x 80 Ampère voor elektriciteit of 40 m<sup>3</sup>(n) per uur voor gas;
- 2.11. *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;
- 2.12. *Overeenkomst(en)*: een Leveringsovereenkomst en/of Terugleveringsovereenkomst;
- 2.13. *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;
- 2.14. *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;

- 2.15. *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.

## HOOFDSTUK II. OVEREENKOMST

### Artikel 3. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 3.1. 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.
- 3.2. In de Overeenkomst kan worden afgeweken van deze Algemene Voorwaarden.

### Artikel 4. Aansluiting op het distributiesysteem en gegevensuitwisseling

- 4.1. 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.
- 4.2. 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.
- 4.3. 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 5. Registratie type Eindafnemer

- 5.1. Bij het sluiten van de Overeenkomst moet u bevestigen dat u een Huishoudelijk Eindafnemer bent.

## Artikel 6. Bedenktijd van veertien (14) dagen

- 6.1. 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.
- 6.2. 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.
- 6.3. 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 6.1, dan bent u verschuldigd: (a) de in de Overeenkomst opgenomen Tarieven voor de levering en teruglevering die heeft plaatsgevonden voorafgaand aan de oproeping van dit beëindigingsrecht, (b) belastingen, (c) overheidsheffingen en (d) overheidstoelagen 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 7. Opzegging en opzegvergoeding

- 7.1. In de Overeenkomst staat of deze een einddatum heeft (Overeenkomst voor bepaalde tijd) of niet (Overeenkomst voor onbepaalde tijd).

### *Overeenkomst voor bepaalde tijd*

- 7.2. U kunt een Overeenkomst voor bepaalde tijd opzeggen per de einddatum met inachtneming van een opzegtermijn van vijf (5) werkdagen.
- 7.3. 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.
- 7.4. 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*

- 7.5. Een Overeenkomst voor onbepaalde tijd kunt u altijd kosteloos opzeggen. Hierbij geldt een opzegtermijn van vijf (5) werkdagen.

### *Bijzondere opzegbepalingen*

- 7.6. In artikelen 8.4, 16.2, 17.5, 17.6 en 18.10 zijn bepalingen opgenomen die maken dat u (ook) in bepaalde bijzondere situaties de Overeenkomst kunt opzeggen.

### *Meerdere Overeenkomsten*

- 7.7. 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 7.2-7.6.

- 7.8. 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 8. 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:

- 8.1. Indien uw Overeenkomst voor bepaalde tijd haar overeengekomen einddatum bereikt en u vóór die datum niet:
- met ons een nieuwe Overeenkomst bent aangegaan; of
  - bij een andere leverancier een leveringsovereenkomst en/of terugleveringsovereenkomst voor hetzelfde allocatiepunt bent aangegaan; of
  - aan ons hebt laten weten de Overeenkomst te willen laten eindigen op de einddatum;
- dan zetten wij de Overeenkomst voor bepaalde tijd vanaf de dag direct volgend op de einddatum voort onder de volgende voorwaarden:
- uw Overeenkomst loopt vanaf die dag voor onbepaalde tijd;
  - vanaf die dag gelden de door ons gehanteerde voorwaarden die van toepassing zijn op een Overeenkomst voor onbepaalde tijd; en
  - vanaf die dag gelden voor u variabele Tarieven die vervolgens gedurende de verdere looptijd van de Overeenkomst worden gewijzigd op grond van Artikel 18.
- 8.2. Wij informeren u uiterlijk een (1) maand voor de einddatum van de Overeenkomst voor bepaalde tijd Schriftelijk over:
- de aankomende einddatum; en
  - welke opties u heeft (zie hierboven onder Artikel 8.1.a, 8.1.b en 8.1.c); en
  - wat de (rechts)gevolgen zijn als u niets laat weten (zie hierboven onder Artikel 8.1.d, 8.1.e en 8.1.f);
  - 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
  - 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 18.4, 18.5, 18.9, 18.10).
- 8.3. U mag na de voortzetting de Overeenkomst voor onbepaalde tijd te allen tijde kosteloos opzeggen met een opzegtermijn van vijf (5) werkdagen (zie Artikel 7.5).
- 8.4. U kunt de Overeenkomst voor bepaalde tijd, na ontvangst van de kennisgeving, ook kosteloos opzeggen per de overeengekomen einddatum.

## Artikel 9. Communicatie

- 9.1. Onze communicatie met u verloopt via elektronische weg.

- 9.2. 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.

### *HOOFDSTUK III. FINANCIËLE AFSPRAKEN*

#### **Artikel 10. Soorten Tarieven**

- 10.1. 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.
- 10.2. 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.
- 10.3. In Artikel 18 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 11. Waarborgsom**

- 11.1. 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.

- 11.2. 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.
- 11.3. 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 12. Verschuldigde bedragen naast onze Tarieven

- 12.1. 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.
- 12.2. Belastingen en overheidsheffingen die samenhangen met de uitvoering van de Overeenkomst rekenen wij aan u door. Dit zijn bijvoorbeeld energiebelasting en btw.
- 12.3. Mogelijk wijzigen de bedragen die u verschuldigd bent aan de Distributiesysteembeheerder en de belastingen en overheidsheffingen dan wel de overheidstoelagen ten behoeve van u. Dan verandert ook het bedrag dat wij u in rekening brengen.

## Artikel 13. Periodieke betaling en Afrekening

### *Periodiek voorschot*

- 13.1. U betaalt periodiek een voorschot voor alle verschuldigde bedragen onder uw Overeenkomst en de Aansluit- en Transportovereenkomst. U betaalt het voorschot maandelijks.
- 13.2. 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.
- 13.3. Wij bevestigen het voorschot in de Overeenkomst. Nadat de Overeenkomst is gesloten, kunnen wij het voorschot wijzigen als de factoren genoemd in Artikel 13.2 daartoe aanleiding geven. In dat geval bevestigen wij het voorschot Schriftelijk.

- 13.4. Als u het voorschot wilt aanpassen, dan kunt u ons daarom verzoeken. Wij kunnen uw verzoek beoordelen aan de hand van de in Artikel 13.2 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*

- 13.5. 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.
- 13.6. 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 14. Betaling

- 14.1. 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.
- 14.2. 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.
- 14.3. 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.
- 14.4. Indien blijkens de Afrekening wij aan u een bedrag moeten betalen, kunnen wij dat bedrag verrekenen met een schuld van u aan ons.
- 14.5. 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.

## HOOFDSTUK IV. WIJZIGINGEN

### Artikel 15. Informatieverstrekking gedurende de Overeenkomst

- 15.1. 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.

- 15.2. 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 4.2).

## Artikel 16. Overdracht rechten en verplichtingen

- 16.1. 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.
- 16.2. 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 contractoverneming 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.
- 16.3. In aanvulling op Artikel 16.2, 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.
- 16.4. Door het aangaan van de Overeenkomst verleent u bij voorbaat uw toestemming voor de overdracht als bedoeld in Artikelen 16.2 en 16.3. 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 17. 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:

- 17.1. Wij mogen deze Algemene Voorwaarden overeenkomstig Artikelen 17.2 en 17.3 wijzigen. Onze voorwaarden moeten (ook na wijziging) conform de wet redelijk en transparant zijn.
- 17.2. 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.
- 17.3. Indien u een Overeenkomst voor onbepaalde tijd heeft, dan mogen wij de Algemene Voorwaarden alleen wijzigen indien:
  - a. de wijziging nodig is vanwege:
    - (i) een wijziging van wet- of regelgeving, richtsnoer of beleidsregel van een bevoegde (overheids-)autoriteit;
    - (ii) een rechterlijke uitspraak of besluit van een toezichthoudende instantie; of
  - b. 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.
- 17.4. Wij informeren u Schriftelijk over een voorgenomen wijziging op grond van Artikelen 17.2 en 17.3 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 17.5 of 17.6.
- 17.5. 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.
- 17.6. 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 7 een opzegvergoeding in rekening brengen.

## Artikel 18. Wijziging Tarieven

- 18.1. 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.
- 18.2. 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 10. De voor u geldende tariefafspraken vindt u in de Overeenkomst.

### *Vaste Tarieven*

- 18.3. 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*

- 18.4. 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.
- 18.5. 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*

- 18.6. 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.
- 18.7. 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 18.4, onder b, c en d.
- 18.8. 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*

- 18.9. Bij een wijziging op grond van Artikelen 18.4 en 18.7 informeren wij u Schriftelijk uiterlijk één (1) maand vóór de datum waarop de nieuwe Tarieven in werking treden over:
- de nieuwe Tarieven en de ingangsdatum;
  - de redenen voor en eventuele voorwaarden van de wijziging van de Tarieven;
  - de verwachte financiële impact van de tariefswijziging; en
  - uw recht om de Overeenkomst kosteloos op te zeggen zonder opzegtermijn.
- 18.10. U kunt bij een wijziging op grond van Artikelen 18.4 en 18.7 de Overeenkomst kosteloos opzeggen zonder opzegtermijn.

### **HOOFDSTUK V. SYSTEEMBEHEER**

#### **Artikel 19. Systeembeheer**

- 19.1. De Distributiesysteembeheerder is verantwoordelijk voor het transport van elektriciteit en gas en voor het beheer van het distributiesysteem.
- 19.2. 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.

### **HOOFDSTUK VI. ELEKTRICITEITSMETER EN GASMETER**

#### **Artikel 20. De meter en de meterstanden**

- 20.1. 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.
- 20.2. 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.
- 20.3. Indien u een meter met communicatiefunctie 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.

- 20.4. Indien u een meter zonder communicatiefunctie heeft, of een meter die niet op afstand uitleesbaar is, of u heeft deze communicatiefunctie 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.
- 20.5. 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.
- 20.6. 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 21. Onderzoek aan de meter

- 21.1. 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.
- 21.2. 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.
- 21.3. 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.

## HOOFDSTUK VII. KLACHTEN

### Artikel 22. Bezwaar tegen de Afrekening

- 22.1. 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 23. Geschillenregeling

- 23.1. 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.
- 23.2. 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](http://www.degeschillencommissie.nl)). In dat geval is het Reglement Geschillencommissie Energie van toepassing. U kunt uw klacht ook aan de bevoegde rechter voorleggen.
- 23.3. 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 24. Schade

- 24.1. 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 24.2 tot en met 24.5. Deze Artikelen zijn niet van toepassing, als sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan onze zijde.
- 24.2. 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.
- 24.3. Indien wij verplicht zijn tot het vergoeden van de schade, is onze aansprakelijkheid beperkt tot EUR 100.000,00 per betrokken schadelijdende Eindafnemer.
- 24.4. 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.
- 24.5. Artikelen 24.1 tot en met 24.4 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.

## HOOFDSTUK VIII. DIVERSEN

### Artikel 25. Balanceringsverantwoordelijke

- 25.1. 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 26. Nederlands recht

- 26.1. Het Nederlands recht is van toepassing op de Overeenkomst.
- 26.2. De Nederlandse rechter is bevoegd kennis te nemen van geschillen in verband met de Overeenkomst.

## Kwaliteitscriteria

(Bijlage 1.B.2)

Energyhouse streeft naast het leveren van een duurzaam product naar een duurzame relatie. Daarom werken wij voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Om deze reden heeft Energyhouse naast de Algemene Leveringsvoorwaarden, een aantal kwaliteitscriteria opgesteld. Hiermee weet u precies wat u van ons mag verwachten.

### *Onze criteria*

#### **Facturatie**

Uw voorschotbedrag kunt u zonder opgaaf van reden maximaal 25% verhogen of maximaal 10% verlagen. Jaarlijks ontvangt u van Energyhouse in dezelfde maand een jaarafrekening. Dit tenzij er sprake is van buitengewone omstandigheden, maar altijd dan wel binnen een termijn van acht weken daaropvolgend.

In deze jaarafrekening worden de maandelijks bij u in rekening gebrachte voorschotbedragen verrekend met de totale kosten van uw energieverbruik.

Indien Energyhouse niet tijdig over uw meterstanden voor de opmaak van de jaarafrekening beschikt, moeten we uw verbruik schatten. Hierdoor kan de jaarrekening hoger of lager uitvallen. De correctie hiervoor vindt automatisch het volgende jaar plaats als u dan de meterstanden aanlevert.

U ontvangt van Energyhouse binnen zes weken na uw verhuisdatum (datum sleuteloverdracht) een eindafrekening van uw oude adres. Om een correcte eindafrekening voor u op te stellen, is het zaak om binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de eindmeterstanden door te geven.

Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst door een overstap van Energyhouse naar een andere leverancier, ontvangt u binnen zes weken na verwerking hiervan een eindafrekening.

Indien u niet tijdig voorschotbedragen of de bijbetaling van uw jaarafrekening voldoet zal Energyhouse kosten in rekening brengen. De incassoprocedure en kosten kunt u vinden op [www.energyhouse.nl](http://www.energyhouse.nl). Hier treft u ook de procedure aan voor het aanvragen van een betalingsregeling.

#### Vragen, klachten en/of geschillen

Energyhouse streeft ernaar de klant zo snel en efficiënt mogelijk een oplossing te kunnen bieden. Op onze website [www.energyhouse.nl](http://www.energyhouse.nl) vindt u uitleg over de meest voorkomende vragen en uiteenlopende onderwerpen. Mocht u toch vragen, problemen of klachten hebben dan kunt u op de volgende manieren deze aan ons kenbaar maken:

- Via telefoon – Een vraag, verzoek, of probleem kan telefonisch worden gemeld aan de klantenservice. De klantenservice is van maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur bereikbaar via telefoonnummer +31 20 308 1250
- Via e-mail – De klantenservice is ook bereikbaar via [info@energyhouse.nl](mailto:info@energyhouse.nl). Via dit e-mailadres is het mogelijk een vraag, verzoek of klacht kenbaar te maken. Na de melding ontvangt u een ontvangstbevestiging en de toezegging dat uiterlijk binnen twee werkdagen een reactie

- Via schriftelijke melding – De klantenservice kan uiteraard ook worden aangeschreven met een vraag, klacht, verzoek of probleem. U kunt uw schriftelijke melding sturen naar:

**Energyhouse B.V.**  
afdeling klantenservice  
Krijn Taconiskade 434  
1087 HW Amsterdam

## **Klachtenprocedure**

Mocht onverhoopt blijken dat u zich niet kan vinden in de aangeboden oplossing of een klacht heeft, dan kunt u dit schriftelijk kenbaar maken aan de klachtencoördinator van Energyhouse. U kunt uw klacht op de volgende wijze kenbaar maken via email naar [info@energyhouse.nl](mailto:info@energyhouse.nl), of schriftelijk naar:

**Energyhouse B.V.**  
t.a.v. klachtencoördinator,  
Krijn Taconiskade 434  
1087HW Amsterdam.

## **Onafhankelijke geschillenbeslechting**

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost dan kunt u met uw klacht terecht bij de Geschillencommissie Energie Zakelijk. Dit is de onafhankelijke instantie voor geschillen tussen kleinverbruikers en hun energieleverancier waar Energyhouse bij is aangesloten. Deze commissie doet een voor beide partijen bindende uitspraak, waaraan Energyhouse zich dient te houden.

De procedure om een klacht aanhangig te maken bij de Geschillencommissie Energie Zakelijk kunt u terugvinden op de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) of op [www.energyhouse.nl](http://www.energyhouse.nl). Op de Algemene Leveringsvoorwaarden zijn mede de kwaliteitscriteria voor de dienstverlening van Energyhouse van toepassing.

## MODELFORMULIER VOOR ONTBINDING / HERROEPING

(Bijlage 1.C)

Aan:

**Energyhouse B.V.**  
**Krijn Taconiskade 434**  
**1087HW Amsterdam**  
**info@energyhouse.nl**

Betreft: Herroeping

Ik deel u hierbij mede dat ik onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende levering van de volgende dienst herroep: Levering van duurzame elektriciteit en/of gas (doorhalen wat niet van toepassing is).

Besteld op: .....

Klantnummer consument: .....

Naam consument: .....

Adres consument: .....

Handtekening consument: .....

Datum: .....