

Toelichting bij de Algemene Leveringsvoorwaarden voor de levering van energie aan kleinverbruikers

Met welke partijen heeft u te maken als het gaat om levering van energie?

Sinds de komst van de nieuwe Elektriciteitswet en Gaswet zijn er verschillende partijen verantwoordelijk voor de energievoorziening in Nederland. Met ieder van die partijen heeft u een aparte overeenkomst. Deze partijen zijn:

1. De regionale **netbeheerder**, deze zorgt voor het onderhoud en het beheer van het netwerk en van uw aansluiting*. Met de regionale netbeheerder sluit u een aansluit- en transportovereenkomst.
2. De **leverancier**, deze koopt elektriciteit en gas in van producenten of handelaren, stelt deze elektriciteit beschikbaar op het netwerk en verkoopt de elektriciteit aan afnemers. Met de leverancier, die u zelf kunt kiezen, sluit u een leveringsovereenkomst.
3. De **erkend meetverantwoordelijke**, deze stelt de meter ter beschikking die uw verbruik registreert, neemt de meterstanden op en geeft deze door aan de netbeheerder en de leverancier. Met de erkend meetverantwoordelijke, die u zelf kunt kiezen, sluit u een meetovereenkomst. Uw leverancier kan aanbieden uw erkend meetverantwoordelijke te zijn. U kunt ook een ander bedrijf hiervoor kiezen. Wanneer u helemaal niet kiest of niet wil kiezen dan zorgt uw regionale netbeheerder voor een erkend meetverantwoordelijke.

De leveranciers die lid zijn van **EnergieNed** hebben zich verplicht om in hun relatie met consumenten de met de **Consumentenbond** overeengekomen Algemene Leveringsvoorwaarden te hanteren. Deze leveranciers mogen geen andere afspraken met consumenten maken, tenzij dat in deze voorwaarden is toegestaan door de woorden 'tenzij schriftelijk anders is overeengekomen'. Wanneer u de energie (ook) voor zakelijke doeleinden gebruikt kunnen met u wel van de algemene voorwaarden afwijkende afspraken worden gemaakt, deze zullen dan in uw overeenkomst worden vastgelegd.

* Als u een storing wilt melden kunt u de netbeheerder bereiken via het storingsnummer 0800-9009. Voor andere zaken (zoals het vernieuwen of verzwaren van uw aansluiting) kunt u de contactgegevens van uw netbeheerder vinden op de website www.nma-dte.nl

U wilt overstappen naar een andere leverancier?

Voor de levering van energie sluit u een leveringsovereenkomst met een **leverancier**.

Nadat u zich aangemeld heeft als klant bij een nieuwe leverancier krijgt u van hem

1. een exemplaar van de **individuele overeenkomst**, waarin zaken staan vermeld als de productnaam, de tarieven, de looptijd, de opzegtermijn, een eventuele vergoeding voor tussentijdse beëindiging, de wijze van betaling e.d.;
2. een exemplaar van de **Algemene Leveringsvoorwaarden**, hierin zijn belangrijke afspraken tussen u en uw energieleverancier vastgelegd. Ze regelen de rechten en verplichtingen van zowel de leverancier als die van u als klant.
3. een exemplaar van de **Kwaliteitscriteria** voor de dienstverlening. De diensten en het serviceniveau dat wordt geboden kunnen per leverancier verschillen. Wat een leverancier op dit vlak biedt kunt u van tevoren onder meer vinden op de website van de leverancier.

Ik heb een overeenkomst met een nieuwe leverancier gesloten, maar bij nader inzien heb ik hier spijt van

Nadat u de bovenstaande informatie heeft ontvangen, heeft u zeven werkdagen de tijd om de nieuwe leverancier schriftelijk te laten weten dat u de overeenkomst wenst te annuleren. De nieuwe leverancier zal uw overstap dan ook pas na deze zeven werkdagen in gang gaan zetten. Wanneer u op zeer korte termijn een nieuwe leverancier nodig heeft, dan kunt u de nieuwe leverancier het beste uitdrukkelijk laten weten dat u geen bedenktijd wilt, maar dat u de levering zo snel mogelijk wil laten beginnen.

Moet ik mijn bestaande leveringsovereenkomst bij mijn oude leverancier opzeggen?

- Wanneer zowel uw nieuwe als uw oude leverancier zijn aangesloten bij de centrale databank (zie hiervoor artikel 16.2 van de algemene voorwaarden) hoeft u niet zelf op te zeggen. De opzegging wordt voor u door uw nieuwe leverancier geregeld.
- Uw nieuwe leverancier biedt aan de opzegging voor u te doen. Ook dan hoeft u niet zelf op te zeggen.
- In alle andere gevallen moet u zelf opzeggen.

Vanzelfsprekend moet u altijd, vóórdat u zich aanmeldt bij een nieuwe leverancier, rekening houden met de opzegtermijn die uw oude leverancier hanteert.

Ik heb al een overeenkomst. Loop ik nou het risico om twee leveranciers te krijgen?

- Wanneer zowel uw oude als uw nieuwe leverancier zijn aangesloten bij de centrale databank (zie hiervoor artikel 16.2 van de algemene voorwaarden) zal de nieuwe leverancier de overeenkomst pas laten ingaan wanneer uw oude overeenkomst is beëindigd.
- Uw nieuwe leverancier vraagt u om aan te geven wanneer uw oude overeenkomst zal eindigen en zal de nieuwe overeenkomst aansluitend laten ingaan.

Ik heb al een overeenkomst, maar ik wil hier eerder dan de einde contractdatum vanaf

U kunt altijd met inachtneming van een opzegtermijn van dertig dagen een leveringsovereenkomst beëindigen. Bij voortijdige beëindiging kan uw oude leverancier u hiervoor een vergoeding in rekening brengen. Hoe hoog die vergoeding is kunt u in uw overeenkomst en op de website van de leverancier nalezen.

Moet ik mijn netbeheerder laten weten dat ik een andere leverancier heb?

Nee, u hoeft geen contact op te nemen met de netbeheerder. In de algemene voorwaarden is een machtiging opgenomen waarmee u de leverancier toestemming geeft de nodige gegevens bij uw netbeheerder op te vragen. De leverancier regelt verder alles wat nodig is om uw overstap in orde te maken.

Wanneer gaat mijn nieuwe contract precies in?

Uw overstap is gerealiseerd zodra uw leverancier bij de netbeheerder in het register is genoteerd. Vanaf dat moment begint de levering via de nieuwe leverancier. Van het precieze moment ontvangt u achteraf bericht van uw nieuwe leverancier.

U gaat verhuizen

Bij een verhuizing blijft de leveringsovereenkomst bestaan. Er moet heel wat door de leverancier worden geregeld en daarom is het belangrijk dat u hem tijdig, minimaal tien werkdagen van tevoren, van uw verhuizing

op de hoogte stelt. De leverancier zegt uw overeenkomst met de netbeheerder op uw oude adres op en meldt u bij de netbeheerder van uw nieuwe adres aan. Heel belangrijk is het dat u zo snel mogelijk de meterstanden van zowel uw oude als uw nieuwe adres aan de leverancier doorgeeft. Bij voorkeur regelt u dit samen met degene die na u respectievelijk voor u het pand tot zijn beschikking heeft.

Uw rekening

- **Voorschot**
Uw leverancier brengt u op basis van een geschat jaarverbruik termijnen in rekening. Wanneer deze naar uw mening te hoog of te laag zijn kunt u hem verzoeken deze aan te passen.
- **Jaar- of eindafrekening**
Eénmaal per jaar, maar ook als u overstapt naar een andere leverancier of wanneer u verhuist, ontvangt u van uw leverancier een gespecificeerde rekening die gebaseerd is op uw daadwerkelijk verbruik zoals dit door de meters is gemeten.
Wanneer er geen meterstanden bekend zijn mag de leverancier de rekening opmaken op basis van een geschatte meterstand.
- **Leveranciersmodel**
Uw leverancier kan aanbieden de rekeningen van de netbeheerder voor u te voldoen en deze bedragen samen met de bedragen die u de leverancier moet betalen op één nota bij u in rekening te brengen.

Wat als u niet op tijd betaald heeft?

Vanzelfsprekend moet u de rekeningen van uw leverancier binnen de betaalt termijn betalen. Wanneer dit niet is gebeurd ontvangt u van uw leverancier een betalingsherinnering met het verzoek om zo snel mogelijk te betalen. Het kan zijn dat aan deze betalingsherinnering kosten zijn verbonden.

Wat gebeurt er wanneer u niet betaalt?

Wanneer u uw rekeningen niet betaalt, heeft de leverancier van zijn kant het recht om u niet langer te blijven leveren. De leverancier zal eerst diverse pogingen doen om u tot betalen te bewegen – het sturen van een herinnering, een aanmaning, inschakeling van een incasso-bureau of deurwaarder. De kosten hiervan kunnen zeer aanzienlijk zijn en komen voor uw rekening. Uiteindelijk zal de leverancier u en de netbeheerder laten weten dat hij (tijdelijk) stopt met de levering van energie aan u. Ook wanneer u geen energie meer van de leverancier ontvangt blijft u verplicht de rekening(en) en de bijkomende kosten te voldoen. Wanneer uw leverancier is aangesloten bij een centrale databank (artikel 16.3) laat hij hierin registreren dat u bij hem een openstaande schuld heeft. Wanneer u een nieuwe leverancier heeft gezocht kan deze dit register raadplegen en eventueel van u verlangen dat u bijvoorbeeld een waarborgsom betaalt voordat hij u als klant accepteert.

Ik wil wel betalen, maar ik heb hier meer tijd voor nodig

Wanneer u bijvoorbeeld een hoge jaarafrekening echt niet kunt betalen en u bent consument, dan is het het verstandigste om de leverancier dit zo spoedig mogelijk na ontvangst van de rekening schriftelijk te laten weten en te vragen om gespreide betaling. U voorkomt hiermee dat de leverancier u aanmaningen e.d. zal gaan sturen en uw schuld almaar groter wordt. De leverancier is niet verplicht om een betalingsregeling met u te treffen. Het moet wel een oplossing zijn voor het betaalprobleem en u moet in staat zijn uw schuld middels gespreide betaling te voldoen. Ook uw andere rekeningen, bijvoorbeeld de maandelijke voorschot-nota's, dient u op tijd te blijven betalen (Zie hiervoor artikel 14.9). Wanneer uw leverancier geen betalingsregeling wenst te treffen en u meent dat dit ten onrechte is, kunt u binnen tien kalenderdagen nadat de leverancier uw verzoek heeft afgewezen een uitspraak vragen bij de Geschillencommissie Energie en Water (artikel 18.2).

Ik kan best betalen, maar de rekening klopt niet

Wanneer u meent dat de rekening niet juist is, moet u binnen de betaaltermijn schriftelijk en gemotiveerd uw bezwaren aan de leverancier kenbaar maken. Alleen dan zal u het recht hebben om uw betalingsverplichting uit te stellen totdat de leverancier zich over uw bezwaren heeft uitgesproken. Wanneer de leverancier uw bezwaren ongegrond vindt en u meent dat dit ten onrechte is, kunt u uw geschil uiterlijk drie maanden nadat u de leverancier van uw bezwaren op de hoogte heeft gesteld voorleggen aan de

Geschillencommissie Energie en Water. De rekening dient u in dit geval wel te voldoen. Wanneer de Geschillencommissie uw bezwaren wel gegrond verklaard zal de leverancier u het teveel betaalde terugbetalen.

Uw meter

Een voorwaarde voor levering is dat u een geijkte meter ter beschikking heeft en dat er iemand is die de meterstanden bij u opvraagt danwel komt opnemen. Hiervoor heeft u een meetcontract nodig met een zogenaamd 'erkend meetverantwoordelijke'. Uw leverancier kan aanbieden uw erkend meetverantwoordelijke te zijn. U kunt ook een ander bedrijf hiervoor kiezen. Wanneer u helemaal niet kiest of niet wil kiezen dan zorgt uw regionale netbeheerder voor een erkend meetverantwoordelijke. De standen van een meter die voldoet aan de IJkwet zijn bindend voor u, voor de leverancier en voor de netbeheerder.

De meterstanden kloppen niet

Wanneer u of de leverancier twijfelt aan de juistheid van de meterstanden is het zaak om eerst opheldering te vragen aan de erkend meetverantwoordelijke. Wanneer ook dan twijfel blijft, kan een nader onderzoek worden ingesteld naar de meter. Dit onderzoek kan aangevraagd worden door u of door de leverancier. De leverancier en u moeten het met elkaar eens zijn wie dit onderzoek gaat uitvoeren.

- Blijkt uit het onderzoek dat de meter prima functioneert en dat de meetgegevens juist zijn, dan zijn de kosten van het onderzoek voor degene die om het onderzoek heeft gevraagd.
- Blijkt uit het onderzoek dat de meter en/of de meetgegevens niet juist zijn, dan zijn de kosten van het onderzoek in principe voor u. Deze kosten kunt u mogelijk terughalen bij uw erkend meetverantwoordelijke, die immers voor een deugdelijke meter en een juiste meting moet zorgdragen.

Wat wanneer de meterstanden inderdaad niet blijken te kloppen?

In dat geval zal de leverancier zijn rekeningen corrigeren. Dit zal echter alleen gebeuren over ten hoogste 24 maanden gerekend vanaf het moment dat er twijfel is ontstaan over de juistheid van de meter en/of de meting en deze twijfel bekend is gemaakt. De herberekening wordt gemaakt aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek. Wanneer het onderzoek geen uitsluitsel biedt wat het verbruik zou moeten zijn geweest, kan de leverancier de herberekening maken op basis van een schatting nadat hij nader overleg heeft gehad met de netbeheerder en de erkend meetverantwoordelijke.

Mijn leverancier verandert zijn tarieven en/of voorwaarden, moet ik dat maar accepteren?

U kunt altijd met inachtneming van een opzegtermijn van dertig dagen een leveringsovereenkomst beëindigen. Bij voortijdige beëindiging kan uw leverancier u hiervoor een vergoeding in rekening brengen. Hoe hoog die vergoeding is kunt u in uw overeenkomst en op de website van de leverancier nalezen. Echter wanneer de leverancier zijn kwaliteitscriteria wijzigt bent u geen vergoeding verschuldigd wanneer u de overeenkomst opzegt binnen tien werkdagen nadat deze wijziging bekend is gemaakt.

U heeft een klacht over uw leverancier

In de kwaliteitscriteria van de leverancier (die in ieder geval op diens website staan) kunt u vinden hoe u de klacht bij hem kunt indienen en op welke termijn u van hem een reactie mag verwachten. Wanneer u niet tevreden bent over de wijze waarop uw leverancier uw klacht heeft behandeld, kunt u deze voorleggen aan de Geschillencommissie of aan de rechter. De Geschillencommissie biedt een goedkope mogelijkheid om geschillen tussen u en uw leverancier te beslechten. De vergoeding die u moet betalen wanneer u een geschil aan de commissie wil voorleggen wordt door de leverancier aan u vergoed wanneer uw klacht door de commissie gegrond wordt verklaard.

Geschillencommissie Energie (en Water), Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, www.geschillencommissie.nl

Verdere informatie:

Directie Toezicht Energie, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag
www.nma-dte.nl