



## **Algemene Voorwaarden Consument Kleinverbruik**

### Elektriciteit en/of Gas

VanHelder® - Algemene Voorwaarden 2023

Algemene Voorwaarden geldend vanaf juni 2023 voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers

Welkom bij  
VanHelder®  
de  
energiemaatschappij  
die je energie geeft!

## Welkom bij VanHelder®

### 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 16.4) en het artikel over de redenen waarom wij de leveringstarieven mogen veranderen (artikel 18.3).

### Deze voorwaarden zijn er voor u en voor ons

U heeft een leveringsovereenkomst voor elektriciteit en/of gas afgesloten met uw energieleverancier. Deze voorwaarden horen bij die leveringsovereenkomst. 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.

### Inhoud

Artikel 1. Waarvoor zijn deze voorwaarden? .....	3
Artikel 2. Onze leveringsovereenkomst .....	3
Artikel 3. U heeft een aansluiting op het elektriciteitsnet en/of gasnet .....	4
Artikel 4. Wat doen wij als wij met u een leveringsovereenkomst hebben? .....	4
Artikel 5. Wat doen wij als er een storing is op het elektriciteitsnet of gasnet? .....	5
Artikel 6. Wat doen wij als u zich niet aan de voorwaarden houdt? .....	5
Artikel 7. Welke informatie krijgen wij van u? .....	5
Artikel 8. De elektriciteitsmeter en de gasmeter .....	6
Artikel 9. Onderzoek van de elektriciteitsmeter en/of gasmeter en/of meting .....	6
Artikel 10. Leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas .....	6
Artikel 11. U betaalt voor elektriciteit en/of gas .....	7
Artikel 12. Niet eens met een jaarnota of eindnota? .....	8
Artikel 13. Verjaring van vorderingen .....	8
Artikel 14. Zekerheden vragen .....	8
Artikel 15. Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens? .....	8
Artikel 16. Heeft u schade? .....	9
Artikel 17. Heeft u een klacht? .....	9
Artikel 18. Mogen wij deze voorwaarden en onze leveringstarieven veranderen? .....	10
Artikel 19. Wat gebeurt er als u verhuist? .....	10
Artikel 20. Hoe lang duurt onze overeenkomst en wat kost het opzeggen hiervan? .....	11
Artikel 21. Wat gebeurt er als onze overeenkomst eindigt? .....	14
Artikel 22. Vanaf wanneer gelden deze voorwaarden? .....	14

## Artikel 1. Waarvoor zijn deze voorwaarden?

**1.1** Dit zijn de voorwaarden van HLO Energie B.V. (h.o.d.n. VanHelder). 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 leveringsovereenkomst met elkaar hebben; en
- u een consument bent.

**1.2** Wanneer bent u een consument? Als u de leveringsovereenkomst met ons aangaat als natuurlijk persoon zonder dat u handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

**1.3** In aanvulling op onze leveringsovereenkomst en deze voorwaarden gelden ook onze productvoorwaarden.

**1.4** Wij hanteren verschillende productvoorwaarden voor elektriciteit en/of gas kleinverbruik, bestaande uit 'Productvoorwaarden Dynamisch', 'Productvoorwaarden Flex', 'Productvoorwaarden Vast' en 'Productvoorwaarden Model'. De toepasselijke productvoorwaarden zijn afhankelijk van onze leveringsovereenkomst.

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

**1.6** 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.

**1.7** 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.

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

## Artikel 2. Onze leveringsovereenkomst

**2.1** Wij hebben met elkaar een leveringsovereenkomst als:

- 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 leveringsovereenkomst schriftelijk of digitaal vast en bevestigen u deze schriftelijk of digitaal.

**2.2** Nadat wij deze leveringsovereenkomst aan u hebben bevestigd, mag u de leveringsovereenkomst binnen veertien kalenderdagen ongedaan maken. U hoeft ons niet uit te leggen waarom.

**2.3** Voor zover u op het moment dat u met ons een leveringsovereenkomst aangaat, een overeenkomst heeft bij een andere leverancier, dan kunnen wij u (eventueel via de netbeheerder) een voorlopige indicatie geven van de opzegvergoeding die uw oude leverancier mogelijk bij u in rekening gaat brengen. Conform artikel 2.2 kunt u dan de termijn van veertien kalenderdagen nog gebruiken om af te zien van onze leveringsovereenkomst.

**2.4** Maakt u de leveringsovereenkomst ongedaan binnen veertien kalenderdagen en hebben wij u op uw uitdrukkelijke 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.

**2.5** In de leveringsovereenkomst melden we de datum waarop de levering begint. Mocht deze datum niet gehaald worden dan informeren wij u hier tijdig over.

**2.6** Vraagt u ons elektriciteit en/of gas te leveren? Wij mogen u normaal gesproken een leveringsovereenkomst niet weigeren. Wel mogen wij uw betalingsgedrag onderzoeken. Ook mogen wij u zekerheden vragen, lees hiervoor artikel 14 van deze voorwaarden. Beiden mogen wij doen tot het moment dat wij elektriciteit en/of gas gaan leveren. Wij mogen gedurende deze periode besluiten dat wij u geen andere leveringsovereenkomst aanbieden.

**2.7** Ook bieden wij u geen leveringsovereenkomst aan of mogen wij de leveringsovereenkomst 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; en/of
- u houdt zich niet aan de regels van onze leveringsovereenkomst, deze voorwaarden, de wet of andere regels van de overheid, waardoor het niet redelijk is dat wij u elektriciteit en/of gas gaan leveren.

**2.8** Bieden wij u geen leveringsovereenkomst aan? Of beëindigen wij de leveringsovereenkomst? Dan informeren we u schriftelijk of digitaal daarover. Daarin melden wij u waarom wij u geen leveringsovereenkomst aanbieden of waarom we de leveringsovereenkomst beëindigen.

**2.9** Gaat u de leveringsovereenkomst samen met iemand anders aan? Dan moet u zich allebei aan de leveringsovereenkomst 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.

**2.10** U mag de rechten en plichten van de leveringsovereenkomst 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.

**2.11** Wij mogen de rechten, plichten en (eventueel afgegeven) incassomachtigingen van de leveringsovereenkomst 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; en
- wij geven de rechten en plichten van de leveringsovereenkomst 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 leveringsovereenkomst zonder bijkomende kosten beëindigen volgens de afspraken die wij hebben gemaakt. Doet u dat niet, dan wordt uw leveringsovereenkomst automatisch voortgezet.

**2.12** Onze leveringsovereenkomst eindigt als de overheid onze leveringsvergunning(en) intrekt. De overheid heeft geregeld dat andere partijen/leveranciers de levering overnemen.

**2.13** Onze leveringsovereenkomst wordt in het Nederlands geschreven, tenzij we daarover andere afspraken maken. Het Nederlands recht geldt voor deze leveringsovereenkomst.

### **Artikel 3. U heeft een aansluiting op het elektriciteitsnet en/of gasnet**

**3.1** 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.

**3.2** Voor die aansluiting moet een leveringsovereenkomst 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, als vermeld op uw maandelijkse factuur, aan ons en niet aan de netbeheerder. Wij betalen deze kosten dan weer door aan de netbeheerder.

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

### **Artikel 4. Wat doen wij als wij met u een leveringsovereenkomst hebben?**

**4.1** Als wij een leveringsovereenkomst 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 informeren de netbeheerder de leveringsovereenkomst met uw oude energieleverancier op te zeggen.
- Wij zeggen voor u de bestaande transportovereenkomst met uw netbeheerder op het oude adres op.
- Verhuist u? Dan melden wij u aan bij de netbeheerder voor een nieuwe aansluit- en transportovereenkomst op uw nieuwe adres.

**4.2** 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 leveringsovereenkomst met uw oude leverancier zoals de datum waarop de leveringsovereenkomst 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 leveringsovereenkomst met ons, te verstrekken aan uw netbeheerder.

## Artikel 5. Wat doen wij als er een storing is op het elektriciteitsnet of gasnet?

**5.1** 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 leveringsovereenkomst die wij met u hebben.

**5.2** 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 6. Wat doen wij als u zich niet aan de voorwaarden houdt?

**6.1** Houdt u zich niet aan de voorwaarden? Betaalt u bijvoorbeeld onze rekening niet? Of onze rekening van een vorig adres of ander 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 14 van deze voorwaarden.
- En dan mogen we ook onze leveringsovereenkomst 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 leveringsovereenkomst dit rechtvaardigt.

**6.2** 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 12.1 heeft gevraagd een beslissing te nemen over ons verschil van mening.

**6.3** 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.

**6.4** 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 7. Welke informatie krijgen wij van u?

**7.1** 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.

**7.2** 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 verbroken.

- 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 hierover staan in onze productvoorwaarden.

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

**7.3** 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 8. De elektriciteitsmeter en de gasmeter

**8.1** 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.

**8.2** 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.

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

**8.4** Voor de goede uitvoering van de leveringsovereenkomst mogen wij de gegevens van de elektriciteits- en/of gasmeter gebruiken, of deze verder verwerken.

**8.5** Op ons verzoek geeft u ons de standen van uw elektriciteitsmeter en/of gasmeter door binnen de door ons aangegeven termijn.

**8.6** 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 9. Onderzoek van de elektriciteitsmeter en/of gasmeter en/of meting

**9.1** 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.

**9.2** 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.

**9.3** 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.

**9.4** 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.

**9.5** 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 10. Leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas

**10.1** De leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas, inclusief overheidsheffingen en belastingen, die wij met u hebben afgesproken bevestigen wij u

schriftelijk of digitaal in de leveringsovereenkomst (zie ook artikel 2.1).

**10.2** Deze leveringstarieven zijn voor u altijd digitaal beschikbaar of kunt u bij ons opvragen.

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

## **Artikel 11. U betaalt voor elektriciteit en/of gas**

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

**11.2** 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.

**11.3** Minimaal één keer per jaar krijgt u van ons een jaarnota 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 terug krijgt of hoeveel u nog moet betalen. Een eindnota krijgt u als u verhuist, als u de leveringsovereenkomst of als wij de leveringsovereenkomst beëindigen. Een tegoed op een jaarnota of eindnota kan gebruikt worden voor het verrekenen van een eventuele openstaande vordering. In de productvoorwaarden staat omschreven aan welke voorwaarden wij verder moeten voldoen.

**11.4** 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.

**11.5** U kunt ons uitsluitend betalen op die 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.

**11.6** 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 buitengerechtigde incassokosten betalen. Hiervoor is in de wet een maximum gesteld.

**11.7** Gaat u niet over tot betaling van de door ons in rekening gebrachte kosten binnen de door ons gestelde termijnen, dan kan het zo zijn dat wij u mogen afsluiten. Voordat we daaraan toekomen, zullen we eerst het onderstaande in acht nemen:

1. We zullen u ten minste driemaal een schriftelijke betalingsherinnering sturen en daarbij, naast de mogelijkheden voor vanuit de gemeente geboden schuldhulpverlening, eveneens wijzen op de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen en daarover met u in contact te treden.
2. Wij zullen ook ons uiterste beste doen om persoonlijk met u in contact te treden. Wij zullen in dat kader herhaaldelijk en via diverse communicatiekanalen proberen te bereiken. U kunt denken aan bijvoorbeeld schriftelijke communicatie, maar ook aan andere vormen van persoonlijk contact, zoals telefonisch contact of een huisbezoek. Bovendien kunnen we informelere netwerken benutten, zoals teams van vrijwilligers die in uw gemeente actief zijn en hulp kunnen bieden bij betalingsachterstanden. We zullen proberen samen met u eventuele betalingsachterstanden te voorkomen. Mocht blijken dat die betalingsachterstanden niet kunnen worden voorkomen of beëindigd, dan zullen ons uiterste best doen om met u tot een betalingsregeling te komen.
3. Zoals u hiervoor kunt lezen, zullen we met u proberen tot een betalingsregeling te komen. Die regeling zal redelijk en passend zijn en zal



bovendien toegesneden zijn op uw persoonlijke situatie en uw financiële draagkracht. De betalingsregeling omvat afspraken over de betaling van de maandelijkse termijnbedragen die nog gaan komen en afspraken over de afwikkeling van de opgebouwde betalingsachterstand.

**11.8** In situaties waarin we ondanks uiterste inspanningen geen reactie ontvangen van u of als u telkens enige toenadering afwijst, dan kunnen we eventueel in overeenstemming met de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening een gesprek met de gemeente starten omtrent het aanbieden van schuldhulpverlening. Gelet hierop zullen we die periode afwachten voordat we uw levering beëindigen. In het geval ook dan geen persoonlijk contact met u tot stand komt, zullen we de levering beëindigen.

## Artikel 12. Niet eens met een jaarnota of eindnota?

**12.1** 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?.

**12.2** 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 13. Verjaring van vorderingen

**13.1** 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.

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

**13.3** 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.

**13.4** 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.

**13.5** 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.

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

## Artikel 14. Zekerheden vragen

**14.1** 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 of een andere energieleverancier 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.

**14.2** 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-

**14.3** Als wij vinden dat de zekerheid niet meer nodig is betalen wij u de waarborgsom terug. Eindigt onze leveringsovereenkomst? 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.

## Artikel 15. Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens?

**15.1** 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 leveringsovereenkomst uit te voeren.

**15.2** 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) en vermeld het adres waarnaar wij uw een overzicht van uw persoonlijke gegevens

kunnen terugsturen. Wij sturen u dan een overzicht van deze gegevens. U betaalt ons daarvoor kosten. U betaalt maximaal het bedrag dat staat in het Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene Wet bescherming persoonsgegevens.<sup>1</sup>

**15.3** 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 16. Heeft u schade?

**16.1** Houden wij ons niet aan de leveringsovereenkomst? 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.

**16.2** 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.

**16.3** 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.

**16.4** Als wij verplicht zijn tot het vergoeden van de schade, betalen wij ten hoogste € 500.000,- 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,-.

**16.5** Deze aansprakelijkheidsregeling geldt ook voor derden die wij voor de uitvoering van de leveringsovereenkomst hebben ingeschakeld, en

ook voor personen voor wie wij of die derden aansprakelijk zijn.

**16.6** Is er sprake van een storing waarvoor de netbeheerder verantwoordelijk is? En kunnen wij ons daardoor niet aan de leveringsovereenkomst houden, dan betalen wij die schade niet. Dit staat in artikel 5.

### Artikel 17. Heeft u een klacht?

**17.1** 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.

**17.2** 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](http://www.degeschillencommissie.nl)). U mag ook naar de rechter.

**17.3** 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.

**17.4** 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.

**17.5** 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.

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

<sup>1</sup> Vanaf 25 mei 2018 worden conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming deze kosten niet meer in rekening gebracht.

## Artikel 18. Mogen wij deze voorwaarden en onze leveringstarieven veranderen?

**18.1** Wij mogen deze voorwaarden altijd veranderen.

**18.2** Veranderen wij deze voorwaarden? Dan informeren wij u minimaal dertig kalenderdagen voor de verandering schriftelijk of digitaal. Wij melden dan ook dat u onze leveringsovereenkomst mag beëindigen. Daarvoor gelden wel deze voorwaarden.

**18.3** Wij kunnen met elkaar afspreken dat wij de leveringstarieven mogen veranderen tijdens de leveringsovereenkomst. 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.

**18.4** 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 leveringsovereenkomst zonder vaste einddatum mag beëindigen. Daarvoor gelden wel deze voorwaarden. Deze bepaling geldt niet voor een wijziging van de tarieven die door een wijziging van de overheidsheffingen de belastingen of van de netbeheerder optreden. Heeft u een dynamisch product? Dan moet u zelf de wijziging in de tarieven bijhouden. Wij informeren u daar niet over. Onze actuele tarieven zijn te vinden op onze website.

**18.5** Wij kunnen ook met elkaar afspreken dat wij de leveringstarieven niet mogen veranderen gedurende de looptijd van de leveringsovereenkomst. Dit geldt niet voor een wijziging van de tarieven die door een wijziging van de overheidsheffingen, de belastingen of van de netbeheerder optreden.

**18.6** De netbeheerder kan zijn tarieven ook veranderen. In zijn algemene voorwaarden staan de regels hiervoor. Wij zullen een wijziging van de

tarieven voor netbeheer bij u in rekening brengen. Een dergelijke wijziging staat los van de prijsafspraken die u met ons heeft gemaakt.

## Artikel 19. Wat gebeurt er als u verhuist?

**19.1** Verhuist u? Informeer ons dan schriftelijk of digitaal of bel ons. Onze leveringsovereenkomst loopt door op het nieuwe adres, tenzij sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 19.3

**19.2** Wat moet u doen 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 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.

**19.3** Wat doen wij als u verhuist?

- Dan informeren wij u schriftelijk of digitaal dat wij de levering voor het oude adres gaan beëindigen. Uw leveringsovereenkomst 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 leveringsovereenkomst wijzigen. Bent u het niet met deze wijzigingen eens? Dan mag u de leveringsovereenkomst beëindigen binnen de daarvoor geldende voorwaarden. In dat geval moet u mogelijk een opzegvergoeding aan ons betalen, zoals verderop in deze algemene voorwaarden nader gespecificeerd.
- 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.

**19.4** 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.

**19.5** 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 leveringsovereenkomst 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 20. Hoe lang duurt onze overeenkomst en wat kost het opzeggen hiervan?**

**20.1** U kunt met ons een leveringsovereenkomst aangaan met een vaste einddatum of zonder vaste einddatum.

**20.2** U kunt onze leveringsovereenkomst opzeggen op dezelfde wijze waarop u de leveringsovereenkomst 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.

**20.3** Heeft u een leveringsovereenkomst met een vaste einddatum en beëindigt u deze leveringsovereenkomst eerder dan de afgesproken einddatum? Dan zullen wij u hiervoor een opzegvergoeding in rekening brengen. Zegt u op binnen 7 dagen voordat uw leveringsovereenkomst eindigt, dan betaalt u geen opzegvergoeding.

**20.4** De hoogte van deze opzegvergoeding is (maximaal) gelijk aan het bedrag van het verlies dat wij lijden door uw voortijdige opzegging. Wij hebben namelijk energie voor u ingekocht die u niet meer gaat afnemen. Die energie moeten wij mogelijk tegen een lager tarief dan het met u (in de opgezegde leveringsovereenkomst) afgesproken tarief verkopen aan een ander. Kunnen wij de energie juist tegen een hoger tarief verkopen aan een ander? Dan maken wij geen verlies en betaalt u geen opzegvergoeding.

**20.5** U kunt de hoogte van de opzegvergoeding uit artikel 20.3 altijd bij ons opvragen. Voor de

opzegvergoeding betaalt u een bedrag per kWh elektriciteit en per m<sup>3</sup> gas, geschat naar aanleiding van uw historische (netto) verbruik. De opzegvergoeding is gelijk aan de schade die wij ondervinden door het prijsverschil tussen de met u overeengekomen tarieven en de tarieven die wij vragen voor een vergelijkbare leveringsovereenkomst (referentieproduct) op het moment dat u opzegt.

De berekening van de opzegvergoeding vindt plaats exclusief overheidsheffingen en belastingen. De door ons gehanteerde opzegvergoedingen zijn conform de “Beleidsregel Redelijke opzegvergoedingen vergunninghouders 2023” van de Autoriteit Consument en Markt. De opzegvergoeding wordt berekend met de volgende formule:

**Opzegvergoeding = (tarief van het huidige contract \* overgebleven verbruik kWh en/of m<sup>3</sup>) – (tarief van het referentieproduct \* overgebleven verbruik kWh en/of m<sup>3</sup>)**

- Het tarief van het referentieproduct is terug te vinden op de website van VanHelder (<https://vanhelder.nl/zakelijke-energie/zakelijke-energietarieven>) onder de knop “bekijk de tarieven”. Het referentieproduct wordt bepaald op het moment van ontvangst van uw opzegging en is gelijk aan het product welke in uw leveringsovereenkomst is afgesloten. Indien wij niet meer hetzelfde aanbod hebben, dan kiezen we een referentieproduct met eenzelfde (vaste) looptijd en kenmerken die vergelijkbaar zijn met de kenmerken van het product dat u met ons had afgesproken. Indien dat ook niet kan, dan zal als referentieproduct gelden ons aanbod aan kleinverbruikers van het product met de hoogste prijs per kilowattuur elektriciteit of kubieke meter gas.
- Indien de uitkomst van de berekening van de opzegvergoeding lager dan of gelijk is aan EUR 0, dan is er geen opzegboete van toepassing. U betaalt dan niets.
- Met het tarief van het huidige contract wordt bedoeld de leveringstarieven (exclusief overheidsheffingen en belastingen) die zijn afgesproken bij het sluiten van de leveringsovereenkomst met VanHelder.

### Het overgebleven verbruik (resterend verwachte verbruik) voor elektriciteit wordt als volgt bepaald:

- Wij berekenen uw totale (verwachte) verbruik tot oorspronkelijke einddatum van het contract op basis van profiel fracties en uw standaardjaarverbruik. Deze formule is: (profiel fracties tot einddatum van leveringsovereenkomst) \* (SJV telwerk) = "A".
- Wij berekenen uw verbruik tot de dag dat u overstapt op basis van profiel fracties en uw standaardjaarverbruik. Deze formule is: (profiel fracties tot opzegdatum van leveringsovereenkomst) \* (SJV telwerk) = "B".
- Beschikt u over een dubbel telwerk, dan voeren wij de berekening voor beide telwerken uit en nemen deze op in de boeteberekening. Indien u maar een telwerk heeft, dan voeren wij de berekening voor het ene telwerk uit.
- Uw verbruik is niet gelijk over het jaar verdeeld. Door middel van profiel fracties per dag houden we rekening met verschil in gebruik tussen winter- en zomermaanden.
- Profiel fracties zijn een percentage van uw verbruik per dag. De profiel fracties kunnen per aansluittype (zoals (bijvoorbeeld) E1A en E2B et cetera) anders zijn. Uw profiel fractie wordt gepubliceerd door Vereniging Nederlandse Energie Data Uitwisseling ("NEDU").
- Levert u ook elektriciteit terug? Teruglevering nemen we ook mee en de berekening gaat op dezelfde manier als hierboven weergegeven.
- SJV staat voor standaardjaarverbruik. Wij maken gebruik van het laatst gepubliceerde SJV door de netbeheerder. SJV krijg je door de standaardjaarafname (SJA, levering) minus de standaardjaarinvoeding (SJI, teruglevering) te doen. Dus:  $SJV = SJA - SJI$ . Deze waarden zijn te vinden op uw meterstanden (telwerk).
- Uit de cijfers kunnen wij berekenen hoeveel u niet heeft afgenomen (uw overgebleven verbruik). Uw overgebleven verbruik gebruiken we voor het berekenen van de

opzegvergoeding en is als volgt in een formule weer te geven:  $(A - B)$ .

### Het overgebleven verbruik (resterend verwachte verbruik) voor gas wordt als volgt bepaald:

- Wij berekenen uw totale (verwachte) verbruik voor gas tot oorspronkelijke einddatum van het contract op basis van profiel fracties en uw standaardjaarverbruik. Deze formule is: (profiel fracties tot einddatum van leveringsovereenkomst) \* (SJV telwerk) = "A".
- Wij berekenen uw verbruik tot de dag dat u overstapt op basis van profiel fracties en uw standaardjaarverbruik. Deze formule is: (profiel fracties tot opzegdatum van leveringsovereenkomst) \* (SJV) = "B".
- Uw verbruik is niet gelijk over het jaar verdeeld. Door middel van profiel fracties per dag houden we rekening met verschil in gebruik tussen winter- en zomermaanden.
- Profiel fracties zijn een percentage van uw verbruik per dag. De profiel fracties kunnen per aansluittype (zoals (bijvoorbeeld) G1 en G2 et cetera) anders zijn. Uw profiel fractie wordt gepubliceerd door Vereniging Nederlandse Energie Data Uitwisseling ("NEDU").
- De resterende looptijd is vanaf doorgegeven einddatum (opzegdatum) levering tot originele einddatum leveringsovereenkomst.
- SJV staat voor Standaardjaarverbruik, het berekende jaarverbruik van gas, vastgesteld door de netbeheerder. Bij de eindrekening wordt het laatst door de netbeheerder doorgegeven jaarverbruik gebruikt.
- Uit de cijfers kunnen wij berekenen hoeveel u niet heeft afgenomen. Uw totaalvolume dat we gebruiken voor het berekenen van de opzegvergoeding is als volgt in een formule weer te geven:  $(A - B)$ . Dat is uw overgebleven verbruik.
- In artikel 20.6 treft u een uitgewerkt voorbeeld aan van een situatie waarin een opzegvergoeding in rekening wordt gebracht.

**20.6 Voorbeeldberekening opzegboete:** Op 1 januari 2023 sluit u met ons een leveringsovereenkomst met de looptijd van 3 jaar (tot 1 januari 2026). Daarin spreken wij af dat u voor levering elektriciteit 0,1 €/kWh (normaal) en 0,08 €/kWh (laag) betaalt. Voor teruglevering elektriciteit

krijgt u 0,1 €/kWh (normaal) en 0,08 €/kWh (laag). U spreekt ook levering van gas af voor 0,95 €/m<sup>3</sup> (alle bedragen exclusief btw).

Op 1 januari 2025 zegt u de leveringsovereenkomst met ons op. Zou een nieuwe of bestaande klant op 1 januari 2025 een nieuwe leveringsovereenkomst bij ons afsluiten, dan zou die bij ons andere tarieven voor levering van elektriciteit en gas voor 3 jaar vaste prijs (referentieproduct) zien, namelijk voor levering 0,05 €/kWh (normaal) en 0,04 €/kWh (laag) en voor teruglevering 0,05 €/kWh (normaal) en 0,04 €/kWh (laag) en voor de levering van gas 0,65 €/m<sup>3</sup>.

De netbeheerder geeft per telwerk het SJV voor levering van elektriciteit, in dit voorbeeld 1.000 kWh (normaal) en 500 kWh (laag) en voor teruglevering 400 kWh (normaal) en 200 kWh (laag) door. De netbeheerder geeft het SJV voor gas door en dat is 2.000 m<sup>3</sup> per jaar. Vervolgens gaan wij de opzegvergoeding berekenen. De formule is: (tarief van het huidige contract \* overgebleven verbruik per kWh en/of m<sup>3</sup>) – (tarief van het vergelijkbare product \* overgebleven verbruik per kWh en/of m<sup>3</sup>).

#### Bereken totaalverbruik Elektra:

- **A:** Berekenen van totaalverbruik tot einddatum 1 januari 2026;
- Totaalverbruik (normaal): ( $\sum$ profielfracties tot einddatum van leveringsovereenkomst) \* SJV normaal = 3.000 kWh;
- Totaalverbruik (laag): ( $\sum$ profielfracties tot einddatum van leveringsovereenkomst) \* SJV laag = 1.500 kWh;
- Teruglevering (normaal): ( $\sum$ profielfracties tot einddatum van leveringsovereenkomst) \* SJV normaal = 1.200 kWh;
- Teruglevering (laag): ( $\sum$ profielfracties tot einddatum van leveringsovereenkomst) \* SJV laag = 600 kWh;

#### Bereken totaalverbruik Gas:

- Totaalverbruik: ( $\sum$  profielfracties tot einddatum van leveringsovereenkomst) \* SJV = 6.000 m<sup>3</sup>;

#### Bereken verbruik opzegdatum Elektra:

- **B:** Berekenen van verbruik tot opzegdatum 1

januari 2025;

- Totaalverbruik (normaal): ( $\sum$ profielfracties tot opzegdatum) \* SJV normaal = 2.000 kWh;
- Totaalverbruik (laag): ( $\sum$ profielfracties tot opzegdatum) \* SJV laag = 1.000 kWh;
- Teruglevering (normaal): ( $\sum$ profielfracties tot opzegdatum) \* SJV normaal = 800 kWh;
- Teruglevering (laag): ( $\sum$ profielfracties tot opzegdatum) \* SJV laag = 400 kWh;

#### Bereken verbruik opzegdatum Gas:

- **B:** Berekenen van verbruik tot opzegdatum 1 januari 2025;
- Totaalverbruik: ( $\sum$  profielfracties tot opzegdatum) \* SJV = 4.000 m<sup>3</sup>;

#### Berekenen van onverkochte hoeveelheid Elektra (A – B);

- levering normaal = (3.000 – 2.000) = 1.000 kWh;
- levering laag = (1.500 – 1.000) = 500 kWh;
- teruglevering normaal = (1.200 – 800) = 400 kWh;
- teruglevering laag = (600 – 400) = 200 kWh;

#### Berekenen van onverkochte hoeveelheid Gas (A – B):

- levering = (6.000 – 4.000) = 2.000 m<sup>3</sup>;

#### Tarief opzegvergoeding (tarieven uit contract – referentietarief)

- levering normaal: (0,1 – 0,05) = 0,05 €/kWh;
- levering laag: (0,08 – 0,04) = 0,04 €/kWh;
- teruglevering normaal: (0,1 – 0,05) = 0,05 €/kWh;
- teruglevering laag: (0,08 – 0,04) = 0,04 €/kWh;
- gas levering: (0,95 – 0,65) = 0,30 €/m<sup>3</sup>;

#### Berekenen van opzegvergoeding

- $\sum$ Opzegvergoeding = Overgebleven verbruik \* tarief opzegvergoeding;
- levering normaal: 1.000 \* € 0,05 = € 50;
- levering laag: 500 \* € 0,04 = € 20;
- teruglevering normaal: 400 \* € 0,05 = € 20 (-/-);
- teruglevering laag: 200 \* € 0,04 = € 8 (-/-);
- gas: 2.000 \* € 0,30 = € 600;

Bedrag opzegvergoeding: (€ 50 + € 20) – (€ 20 + € 8) + € 600 = **€ 682**.

**20.7** Stapt u voor een termijn van zeven dagen voor het einde van de afgesproken einddatum over naar een andere energieleverancier? Dan schatten wij de opzegvergoeding die u moet betalen meteen in. Uiterlijk bij uw eindafrekening berichten wij u over de definitieve opzegvergoeding die u aan ons moet betalen. De eindafrekening ontvangt u van ons binnen zes weken na de datum van uw overstap.

**20.8** Heeft u een leveringsovereenkomst zonder vaste einddatum dan kunt u, afgezien van het bepaalde in artikel 20.9, kosteloos opzeggen.

**20.9** Heeft u een leveringsovereenkomst met of zonder vaste einddatum en beëindigt u deze leveringsovereenkomst binnen zes maanden na de ingangsdatum daarvan? Dan kunnen wij eisen dat u de welkomstpremie terugbetaalt die u (mogelijk) van ons heeft ontvangen. U hoeft de welkomstpremie niet terug te betalen als u deze later krijgt dan uw betaling van het tweede termijnbedrag.

**20.10** Heeft u een leveringsovereenkomst 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 leveringsovereenkomst bijna is afgelopen een nieuw aanbod doen. In dit aanbod staat dan de duur van de aangeboden leveringsovereenkomst, de voorwaarden waaronder de aangeboden leveringsovereenkomst kan worden beëindigd en de van toepassing zijnde tarieven. Wij geven hierbij aan wat er gebeurt als u deze nieuwe leveringsovereenkomst niet aanvaardt.

**20.11** Heeft uw leveringsovereenkomst met een vaste einddatum de einddatum bereikt en bent u met ons of een andere energieleverancier geen nieuwe leveringsovereenkomst aangegaan, dan zetten wij uw leveringsovereenkomst om naar een leveringsovereenkomst zonder vaste einddatum met variabele tarieven die horen bij een leveringsovereenkomst zonder vaste einddatum. Hierbij is artikel 18 ook van toepassing.

## **Artikel 21. Wat gebeurt er als onze overeenkomst eindigt?**

**21.1** Eindigt onze leveringsovereenkomst? Dan krijgt u van ons geen elektriciteit en/of gas meer

geleverd. Wel kunnen wij hierover andere afspraken met u maken.

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

## **Artikel 22. Vanaf wanneer gelden deze voorwaarden?**

**22.1** Deze voorwaarden gelden vanaf 1 juni 2023. Vanaf die datum gelden de oude voorwaarden niet meer.

**22.2** Deze voorwaarden heten: 'Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers 2023'. 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.