

Toelichting voor consumenten op de Algemene Leveringsvoorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas.

Deze toelichting dient als een praktische uitleg van de Algemene Voorwaarden voor consumenten. Aan deze toelichting kunnen daarom geen rechten worden ontleend. De tekst van de Algemene Voorwaarden is bindend.

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 aansluiting¹. 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 **erkende meetverantwoordelijke**, deze stelt de meter ter beschikking die uw verbruik registreert, neemt de meterstanden op en geeft deze standen door aan de netbeheerder, die ze vervolgens weer doorgeeft aan de leverancier. Met de erkende meetverantwoordelijke, die u zelf kunt kiezen, sluit u een meetovereenkomst.
Uw leverancier kan aanbieden dit voor u te regelen. Wanneer u niets doet, dan zorgt uw regionale netbeheerder voor een erkende meetverantwoordelijke.

De leveranciers die lid zijn van **EnergieNed** (waaronder DE Unie) hebben zich verplicht om in hun relatie met consumenten de met de **Consumentenbond** overeengekomen Algemene Leveringsvoorwaarden te hanteren.

¹ 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:

- 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.;
- een exemplaar van de **Algemene Leveringsvoorwaarden**, waarin belangrijke afspraken tussen u en uw energieleverancier zijn vastgelegd. Ze regelen de rechten en verplichtingen van zowel de leverancier als die van u als klant.
- 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 7 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 7 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 wilt laten beginnen.

Moet ik mijn bestaande leveringsovereenkomst bij mijn oude leverancier opzeggen?

Indien deze Algemene Voorwaarden worden toegepast, hoeft u niet zelf op te zeggen. De opzegging wordt op grond van deze Algemene Voorwaarden voor u door uw nieuwe leverancier geregeld.

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 nu het risico om twee leveranciers te krijgen?

Veel leveranciers zijn aangesloten bij een centrale databank om (ongevraagd) te bewerkstelligen dat uw nieuwe overeenkomst pas ingaat zodra de bestaande overeenkomst eindigt (zie hiervoor artikel 16.2 van de algemene voorwaarden).

Indien uw oude en uw nieuwe leverancier bij deze centrale databank zijn aangesloten, loopt u niet het risico dat u ongewild gelijktijdig twee geldige leveringsovereenkomsten moet nakomen.

Indien uw oude of uw nieuwe leverancier niet is aangesloten bij deze centrale databank, zal de nieuwe leverancier de nieuwe overeenkomst eveneens aansluitend laten ingaan, maar dan op basis van de door u of de oude leverancier verstrekte einddatum van de bestaande overeenkomst.

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

U kunt altijd met inachtneming van een opzegtermijn van 30 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 nu 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 de precieze datum 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 10 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 vóór 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.

Eén maal 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. Indien de leverancier later via de netbeheerder alsnog goede meterstanden ontvangt, dan moet de leverancier de rekening aanpassen.

In de gespecificeerde rekening worden de voorschotbedragen verwerkt. Hoe dat gebeurt, verschilt in de praktijk. Uit de gespecificeerde rekening moet blijken:

- óf de leverancier alle in rekening gebrachte voorschotbedragen aftrekt;
- óf dat de leverancier alleen de voorschotbedragen aftrekt die u ook daadwerkelijk betaald heeft.

Doet de leverancier het eerste (en trekt hij dus alle in rekening gebrachte voorschotbedragen af) dan moeten klanten die op dat moment nog niet alle voorschotnota's geheel betaald hebben, zich realiseren dat het saldo van de gespecificeerde rekening voor hen niet aangeeft wat zij nog daadwerkelijk moeten betalen of moeten terug ontvangen! Met andere woorden: in dat geval is de gespecificeerde rekening dus geen betalingsoverzicht! (Ook de openstaande nota's moeten nog betaald worden.)

Leveranciersmodel.

Uw leverancier kan aanbieden² 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.

² Wanneer een leverancier dit aanbiedt is in artikel 6 van de Algemene Leveringsvoorwaarden van de leverancier een machtiging opgenomen.

Wat als u niet op tijd betaald heeft?

Vanzelfsprekend moet u de rekeningen van uw leverancier binnen de betaaltermijn 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.

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 incassobureau 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 of definitief) stopt met de levering van energie aan u. Ook wanneer u geen energie meer van de leverancier ontvangt, blijft u verplicht de openstaande 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, 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 door middel van gespreide betaling te voldoen. Ook uw andere rekeningen, bijvoorbeeld de maandelijkse voorschotnota'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 10 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 zult 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 in principe wel te betalen. De leverancier zal pas stoppen met het treffen van maatregelen op het moment dat de leverancier van het secretariaat van de Geschillencommissie heeft vernomen dat u het geschil aan de Geschillencommissie hebt voorgelegd. Wanneer de Geschillencommissie uw bezwaren wel gegrond verklaart, 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 dan wel komt opnemen. Hiervoor heeft u een meetovereenkomst nodig met een zogenaamde "erkende meetverantwoordelijke". Uw leverancier kan aanbieden dit voor u te regelen. U kunt ook zelf "een erkende meetverantwoordelijke" kiezen. Wanneer u niets doet, dan zorgt uw regionale netbeheerder voor een erkende meetverantwoordelijke. De standen van een meter die voldoet aan de IJkwet, zijn bindend voor u en 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 erkende 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 degene die voor uw meter en meting moet zorgdragen.

(Uiteraard heeft ook de netbeheerder belang bij een goede meetinrichting. Zijn rechten en plichten zijn geregeld in de aansluit- en transportovereenkomst.)

Wat wanneer de meter inderdaad niet blijkt 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 erkende meetverantwoordelijke.

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

Het hangt van uw leveringsovereenkomst af of uw leverancier tijdens de contractperiode zijn tarieven en/of voorwaarden kan wijzigen.

U kunt altijd met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen een leveringsovereenkomst beëindigen. Bij voortijdige beëindiging kan uw leverancier u hiervoor een vergoeding in rekening mogen brengen. Raadpleeg hiervoor uw leveringsovereenkomst en eventueel de website van de leverancier. Echter wanneer de leverancier zijn kwaliteitscriteria wijzigt bent u nooit een vergoeding verschuldigd wanneer u de overeenkomst opzegt binnen 10 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 Energie en Water (www.geschillencommissie.nl) 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 wilt voorleggen wordt door de leverancier aan u vergoed wanneer uw klacht door de commissie gegrond wordt verklaard.

Meer informatie is te vinden op de internetsite van:

- de leverancier
- Directie Toezicht Energie van de Nederlandse Mededingingsautoriteit: www.dte.nl
- Ministerie van Economische Zaken: www.minez.nl
- EnergieNed: www.energiened.nl