

Inhoudsopgave

- **Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers**
- **Voorwaarden redelijke opzegvergoeding**
- **Aansluit- en transportovereenkomst voor elektriciteit en/of gas**
- **Algemene voorwaarden voor aansluiting en transport elektriciteit en gas voor kleinverbruikers – netbeheerder Nederland**
- **Kwaliteitscriteria Greenchoice**
- **Voorwaarden teruglevering**
- **Formulier voor ontbinding / herroeping**

ALGEMENE VOORWAARDEN

VOOR DE LEVERING VAN ELEKTRICITEIT EN GAS

AAN KLEINVERBRUIKERS (2017)

Door wie zijn deze algemene voorwaarden gemaakt?

Deze algemene voorwaarden zijn van Energie-Nederland, de vereniging van energieleveranciers in Nederland. In de Commissie Zelfregulering van de Sociaal-Economische Raad (SER) zijn de voorwaarden met de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis besproken.

Energie-Nederland, de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis zijn het met elkaar eens over alle voorwaarden, maar er zijn twee uitzonderingen en dat zijn het artikel over schade (artikel 17.4) en het artikel over de redenen waarom wij de leveringstarieven mogen veranderen (artikel 19.3).

Deze voorwaarden zijn er voor u en voor ons

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



INHOUD

Artikel 1.	Waarvoor zijn deze voorwaarden?
Artikel 2.	Onze overeenkomst
Artikel 3.	U heeft een aansluiting op het elektriciteitsnet en/of het gasnet
Artikel 4.	Wekt u ook zelf elektriciteit op?
Artikel 5.	Wat doen wij als wij met u een overeenkomst hebben?
Artikel 6.	Wat doen wij als er een storing is op het elektriciteitsnet of gasnet?
Artikel 7.	Wat doen wij als u zich niet aan de voorwaarden houdt?
Artikel 8.	Welke informatie krijgen wij van u?
Artikel 9.	De elektriciteitsmeter en de gasmeter
Artikel 10.	Onderzoek van de elektriciteitsmeter en/ of de gasmeter en/of de meting
Artikel 11.	Leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas
Artikel 12.	U betaalt voor elektriciteit en/of gas
Artikel 13.	Niet eens met een jaarnota of eindnota?
Artikel 14.	Verjaring van vorderingen
Artikel 15.	Zekerheden vragen
Artikel 16.	Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens?
Artikel 17.	Heeft u schade?
Artikel 18.	Heeft u een klacht?
Artikel 19.	Mogen wij deze voorwaarden en onze leveringstarieven veranderen?
Artikel 20.	Wat gebeurt er als u verhuist?
Artikel 21.	Hoe lang duurt onze overeenkomst?
Artikel 22.	Wat gebeurt als onze overeenkomst eindigt?
Artikel 23.	Vanaf wanneer gelden deze voorwaarden?

ARTIKEL 1 WAARVOOR ZIJN DEZE VOORWAARDEN?

- 1.1 Dit zijn de voorwaarden van Groene Energie Administratie B.V., handelend onder de naam Greenchoice, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 24302685 (zie www.greenchoice.nl). In deze voorwaarden staan de afspraken die wij hebben gemaakt en waar u en wij ons aan moeten houden als u van ons elektriciteit en/of gas geleverd krijgt. De voorwaarden gelden als:
 - wij u een aanbieding doen voor de levering van elektriciteit en/of gas, - u ons vraagt elektriciteit en/of gas te leveren,
 - u en wij een overeenkomst met elkaar hebben.
- 1.2 In aanvulling op deze voorwaarden gelden ook onze kwaliteitscriteria.
- 1.3 Voordat wij een overeenkomst met elkaar hebben informeren wij u over de voorwaarden die gelden en hoe u hiervan kennis kan nemen. Wij verstrekken u deze voorwaarden en onze kwaliteitscriteria uiterlijk wanneer wij de overeenkomst aan u bevestigen. Deze voorwaarden en de kwaliteitscriteria zijn ook te vinden op <https://www.greenchoice.nl/voorwaarden/>.
- 1.4 Ook zijn wij gehouden aan wat in de Informatiecode Elektriciteit en Gas staat. Deze is te vinden op de website van de Autoriteit Consument en Markt.
- 1.5 Wij mogen ook andere afspraken met u maken. Die afspraken gelden als:
 - we die afspraken volgens de wet of regelgeving mogen maken,
 - we die afspraken volgens deze voorwaarden mogen maken, en
 - we deze afspraken schriftelijk of digitaal vastleggen, en u aangeeft dat u het daar mee eens bent. Zijn er situaties waarover niets staat in deze voorwaarden? Dan maken we daarover afspraken die voor u en ons redelijk zijn.

ARTIKEL 2 ONZE OVEREENKOMST

- 2.1 Wij hebben met elkaar een overeenkomst 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 overeenkomst schriftelijk of digitaal vast en bevestigen u deze schriftelijk of digitaal.
- 2.2 Nadat wij deze overeenkomst aan u hebben bevestigd, mag u de overeenkomst binnen veertien kalenderdagen ongedaan maken. U hoeft ons niet uit te leggen waarom.
- 2.3 In deze periode van veertien kalenderdagen zullen wij uw oude energieleverancier nog niet vragen de overeenkomst met u te beëindigen. Ook zullen wij de netbeheerder nog niet doorgeven dat u overstapt naar ons. Wilt u tijdens deze periode wel al geleverd krijgen, dan moet u dat schriftelijk of digitaal bij ons aanvragen. Wij zullen dan direct de overeenkomst met uw oude energieleverancier opzeggen en aan de netbeheerder doorgeven dat u naar ons overstapt.
- 2.4 Maakt u de overeenkomst ongedaan binnen veertien kalenderdagen en hebben wij u op uw verzoek in deze periode al wel elektriciteit en/of gas geleverd? Dan moet u ons de afgesproken kosten betalen voor de levering voor de periode totdat u – op eigen initiatief – weer van leverancier wisselt.
- 2.5 In de overeenkomst melden we de datum waarop de levering begint. Mocht deze datum niet gehaald worden dan informeren wij u hier tijdig over.
- 2.6 Vraagt u ons elektriciteit en/of gas te leveren? Wij mogen u normaal gesproken een overeenkomst niet weigeren. Wel mogen wij uw betalingsgedrag onderzoeken. Ook mogen wij u zekerheden vragen, lees hiervoor artikel 15 van deze voorwaarden. Beiden mogen wij doen tot het moment dat wij elektriciteit en/of gas gaan leveren. Wij mogen in deze periode besluiten dat wij u geen andere overeenkomst aanbieden.
- 2.7 Ook bieden wij u geen overeenkomst aan of mogen wij de overeenkomst in deze periode beëindigen in de volgende situaties:
 - u geeft ons niet de informatie waar wij om vragen;
 - u moet ons nog een rekening betalen en u doet dat niet;
 - wij hebben u om zekerheden gevraagd, maar die geeft u ons niet;

- u houdt zich niet aan de regels van onze overeenkomst, deze voorwaarden, de wet of andere regels van de overheid, waardoor het niet redelijk is dat wij u elektriciteit en/of gas gaan leveren.
- 2.8 Bieden wij u geen overeenkomst aan? Of beëindigen wij de overeenkomst? Dan informeren we u schriftelijk of digitaal zo snel mogelijk daarover. Daarin melden wij u waarom wij u geen overeenkomst aanbieden of waarom we de overeenkomst beëindigen.
- 2.9 Gaat u de overeenkomst samen met iemand anders aan? Dan moet u zich allebei aan de overeenkomst houden. Als één van u niet meer kan betalen, of volgens de wet niet meer hoeft te betalen, dan moet de ander de rekening toch helemaal betalen.
- 2.10 U mag de rechten en plichten van de overeenkomst die u met ons heeft niet aan een ander overdragen. Dat mag alleen als u daarvoor van ons schriftelijk toestemming krijgt. Wij bevestigen dit dan schriftelijk of digitaal aan u. Wij kunnen op dat moment nieuwe afspraken maken.
- 2.11 Wij mogen de rechten en plichten van de overeenkomst die wij met u hebben in twee situaties wel aan een andere energieleverancier overdragen. U geeft ons hiervoor nu al toestemming en onze afspraken blijven gelden. Als wij dit doen, melden wij u dit schriftelijk of digitaal. Wij mogen dat in deze twee situaties:
 - ons bedrijf wordt overgenomen door een ander bedrijf;
 - wij geven de rechten en plichten van de overeenkomst die wij met u hebben aan een ander bedrijf, maar wij blijven ervoor verantwoordelijk dat het andere bedrijf deze rechten en plichten nakomt.Net zoals hierboven blijven onze afspraken ook gelden bij een fusie of een splitsing van ons bedrijf. In andere situaties kunt u binnen dertig kalenderdagen nadat u van ons hierover bericht heeft gekregen de overeenkomst zonder bijkomende kosten beëindigen volgens de afspraken die wij hebben gemaakt.
- 2.12 Onze overeenkomst eindigt als de overheid onze leveringsvergunning(en) intrekt. De overheid heeft geregeld dat andere partijen de levering overnemen.
- 2.13 Onze overeenkomst wordt in het Nederlands geschreven, tenzij we daarover andere afspraken maken. Het Nederlands recht geldt voor deze overeenkomst.

ARTIKEL 3 U HEEFT EEN AANSLUITING OP HET ELEKTRICITEITSNET EN/OF HET 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 overeenkomst zijn gesloten met de netbeheerder. Dit is de aansluit- en transportovereenkomst. Indien nodig melden wij u hiervoor aan bij de netbeheerder. U hoeft niets te doen. In de aansluit- en transportovereenkomst staat dat u netbeheerkosten moet betalen. U betaalt deze kosten aan ons en niet aan de netbeheerder. Wij betalen deze netbeheerkosten aan de netbeheerder.
- 3.3. Beëindigt de netbeheerder de aansluit- en transportovereenkomst? Dan mogen we het leveren van elektriciteit en/of gas beëindigen. We mogen dan onze overeenkomst beëindigen of opschorten.

ARTIKEL 4 WEKT U OOK ZELF ELEKTRICITEIT OP?

- 4.1 Wekt u op uw adres zelf (duurzame) elektriciteit op, bijvoorbeeld met zonnepanelen, dan verminderen wij uw afgenomen elektriciteit met de door u teruggeleverde elektriciteit.
- 4.2 Wekt u zelf meer elektriciteit op dan u heeft verbruikt, dan ontvangt u hiervoor van ons de afgesproken terugleververgoeding.
- 4.3 Wekt u voor het eerst elektriciteit op, dan moet u ook bij uw netbeheerder melden dat u elektriciteit gaat opwekken (dit kan via www.energieleveren.nl).

ARTIKEL 5 WAT DOEN WIJ ALS WIJ MET U EEN OVEREENKOMST HEBBEN?

- 5.1 Als wij een overeenkomst met u hebben, willen wij u op de afgesproken startdatum elektriciteit en/of gas gaan leveren. Om op tijd te leveren, geeft u ons toestemming om onder andere de volgende dingen te doen.
 - Wij beëindigen uw overeenkomst met uw oude energieleverancier.

- Verhuist u? Dan melden wij u aan bij de netbeheerder voor een nieuwe aansluit- en transportovereenkomst op uw nieuwe adres. Wij zeggen voor u de bestaande transportovereenkomst met uw netbeheerder op het oude adres op.
- 5.2 Wanneer uw toestemming volgens de wet noodzakelijk is en de gegevens nodig zijn voor het aan u kunnen leveren van elektriciteit en/of gas dan,
 - (a) geeft u ons toestemming om bij uw netbeheerder het volgende op te vragen:
 - de gemiddelde hoeveelheid elektriciteit en/of gas die in de laatste jaren op het adres is verbruikt en de bijbehorende meterstanden;
 - gegevens over de overeenkomst met uw oude leverancier zoals de datum waarop de overeenkomst eindigt, de opzegtermijn en wie uw oude leverancier is;
 - gegevens over het type aansluiting en over uw meter;
 - (b) geeft u ons toestemming om gegevens over uw overeenkomst met ons, te verstrekken aan uw netbeheerder.

ARTIKEL 6 WAT DOEN WIJ ALS ER EEN STORING IS OP HET ELEKTRICITEITSNET OF GASNET?

- 6.1 Het transport van elektriciteit en/of gas is de verantwoordelijkheid van de netbeheerder. Bij een storing kunnen wij u minder of geen elektriciteit en/of gas leveren en kunt u minder of geen elektriciteit terugleveren. Dit heeft geen gevolgen voor de geldigheid en de duur van de overeenkomst die wij met u hebben.
- 6.2 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 7 WAT DOEN WIJ ALS U ZICH NIET AAN DE VOORWAARDEN HOUDT?

- 7.1 Houdt u zich niet aan de voorwaarden? Betaalt u bijvoorbeeld onze rekening niet? Of onze rekening van een vorig adres?
 - Dan mogen wij het leveren van elektriciteit en/of gas beëindigen.
 - Dan mogen we extra voorwaarden stellen. Wij mogen u dan bijvoorbeeld zekerheden vragen, lees hiervoor artikel 15 van deze voorwaarden.
 - En dan mogen we ook onze overeenkomst beëindigen.Als we dit doen, melden we u dit vooraf schriftelijk of digitaal. Wij houden ons hierbij aan de wet en regelgeving. Wij zullen dit alleen doen als de niet-nakoming van de overeenkomst dit rechtvaardigt.
- 7.2 We doen wat hierboven staat niet als:
 - u de elektriciteit en het gas alleen gebruikt voor uw huishouden, en
 - u en wij het niet met elkaar eens zijn en u de Geschillencommissie Energie binnen tien kalenderdagen na de afwijzing van een betalingsregeling of van een bezwaar over een nota als bedoeld in artikel 13.1 heeft gevraagd een beslissing te nemen over ons verschil van mening.
- 7.3 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.
- 7.4 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 8 WELKE INFORMATIE KRIJGEN WIJ VAN U?

- 8.1 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.
- 8.2 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 uit artikel 4 gelden dan ook.

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

8.3 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 9 DE ELEKTRICITEITSMETER EN DE GASMETER

- 9.1 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.
- 9.2 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.
- 9.3 U mag niets doen waardoor niet of niet goed kan worden vastgesteld hoeveel elektriciteit en/of gas u van ons geleverd krijgt.
- 9.4 Voor de goede uitvoering van de overeenkomst mogen wij de gegevens van de elektriciteits- en/of gasmeter gebruiken, of deze verder verwerken.
- 9.5 Op ons verzoek geeft u ons de standen van uw elektriciteitsmeter en/of gasmeter door binnen de door ons aangegeven termijn.
- 9.6 Meetgegevens per kwartier of uur en per dag gebruiken wij alleen wanneer u ons hiervoor schriftelijk of digitaal toestemming heeft gegeven.
- 9.7 Krijgen wij de gegevens van uw elektriciteitsmeter en/of gasmeter niet op tijd? Of gaat bij het opnemen of verwerken van de meetgegevens iets fout, dan mogen wij berekenen hoeveel elektriciteit en/of gas u geleverd heeft gekregen. Krijgen we alsnog de juiste meetgegevens? Dan bekijken we hoeveel elektriciteit en/of gas u werkelijk geleverd heeft gekregen en brengen die werkelijke hoeveelheid in rekening.

ARTIKEL 10 ONDERZOEK VAN DE ELEKTRICITEITSMETER EN/ OF GASMETER EN/OF METING

- 10.1 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.
- 10.2 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.
- 10.3 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.
- 10.4 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.
- 10.5 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 11 LEVERINGSTARIEVEN VOOR ELEKTRICITEIT EN/OF GAS

- 11.1 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 overeenkomst (zie ook artikel 2.1). Tevens melden wij u de netbeheerkosten.
- 11.2 Deze leveringstarieven zijn voor u altijd digitaal beschikbaar of kunt u bij ons opvragen.
- 11.3 De (termijn)bedragen die wij u in rekening gaan brengen, berekenen wij met de afgesproken leveringstarieven en het bij ons bekende verbruik. Ook de netbeheerkosten worden in het (termijn)bedrag meegenomen.

ARTIKEL 12 U BETAALT VOOR ELEKTRICITEIT EN/OF GAS

- 12.1 U betaalt voor de elektriciteit en/of het gas dat u van ons geleverd krijgt. U betaalt ons ook de netbeheerkosten.
- 12.2 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.
- 12.3 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 terugkrijgt of hoeveel u nog moet betalen. Heeft u zelf meer elektriciteit opgewekt dan u heeft verbruikt dan houden we hier rekening mee. Een eindnota krijgt u als u verhuist of als u de overeenkomst beëindigt. Een tegoed op een jaarnota of eindnota kan gebruikt worden voor het verrekenen van een eventuele openstaande vordering. In de Kwaliteitscriteria staat omschreven aan welke voorwaarden wij hier verder moeten voldoen.
- 12.4 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.
- 12.5 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.
- 12.6 Wij laten u weten op welke datum u ons uiterlijk moet betalen en op welk rekeningnummer (IBAN). Betaalt u te laat? Dan informeren wij u eerst schriftelijk of digitaal dat u in verzuim bent. U krijgt dan nog veertien kalenderdagen de tijd om te betalen zonder dat wij hiervoor extra kosten in rekening brengen. Ook informeren wij u over de gevolgen als u niet alsnog binnen deze veertien kalenderdagen betaalt. Dan moet u ons de gewone wettelijke rente betalen. Ook moet u ons buitengerechtelijke incassokosten betalen. Hiervoor is in de wet een maximum gesteld. De hoogte van de kosten die wij bij u daarvoor inrekening brengen staat op onze website. {Gebruikt u de elektriciteit en/of het gas voor iets anders dan uw huishouden? Dan hoeven wij u niet eerst schriftelijk of digitaal te informeren en betaalt u onmiddellijk de wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten.}¹
- 12.7 Als u binnen de termijn van veertien kalenderdagen schriftelijk of digitaal een verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij ons indient, en u aangeeft waarom u dit wilt, nemen wij hierover een beslissing. Wij zullen deze beslissing toelichten.
 - Spreken wij een betalingsregeling met u af? Dan moet u zich daaraan houden. Doet u dat niet? Dan gaat u de gewone wettelijke rente en de buitengerechtelijke incassokosten betalen.
 - Spreken wij geen betalingsregeling met u af? Dan moet u de nota gewoon betalen. Doet u dat niet? Dan gaat u de gewone wettelijke rente en de buitengerechtelijke incassokosten betalen.

¹ Te gebruiken wanneer voor niet-huishoudelijk klanten deze afwijkende voorwaarde wordt gehanteerd.

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

ARTIKEL 13 NIET EENS MET EEN JAARNOTA OF EINDNOTA?

- 13.1 Bent u het niet eens met een jaarnota of eindnota die wij u sturen? Stuur ons dan schriftelijk of digitaal een bezwaarschrift en geef aan waarom u het niet met deze nota eens bent. Doet u dit binnen de betalingstermijn? En gebruikt u de elektriciteit en/of het gas alleen voor uw huishouden? Dan hoeft u deze nota nog niet te betalen totdat wij een beslissing hebben genomen.
- 13.2 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 14 VERJARING VAN VORDERINGEN

- 14.1 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.
- 14.2 Hebben wij een rechtsvordering op u tot betaling van netbeheerkosten, dan verjaart deze na verloop van twee jaar.
- 14.3 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.
- 14.4 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.
- 14.5 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.
- 14.6 Heeft u te veel energiebelasting betaald, dan kunnen wij u deze na vijf jaar niet meer terugbetalen.

ARTIKEL 15 ZEKERHEDEN VRAGEN

- 15.1 Wij mogen zekerheden aan u vragen, zoals een waarborgsom. Ook mogen we bijvoorbeeld aan u een bankgarantie vragen. Dit mogen we vragen als het in artikel 2 genoemde onderzoek naar uw betalingsgedrag daartoe aanleiding geeft of u bij ons eerder betalingsachterstanden hebt gehad. Wij hebben dan de zekerheid dat u betaalt voor de elektriciteit die en/of het gas dat u van ons geleverd krijgt.
- 15.2 Wij mogen u vragen de waarborgsom vooraf te betalen. De waarborgsom is maximaal gelijk aan het bedrag dat u vermoedelijk betaalt voor zes maanden elektriciteit en/of gas en de hoogte van de waarborgsom is redelijk voor uw situatie.
- 15.3 Als wij vinden dat de zekerheid niet meer nodig is betalen wij u de waarborgsom terug. Eindigt onze overeenkomst? Dan betalen wij u ook de waarborgsom terug. U ontvangt het bedrag binnen zes weken nadat we u de laatste nota hebben gestuurd. Moet u ons op dat moment nog bedragen betalen? Dan verrekenen we deze bedragen.
- 15.4 Over de waarborgsom ontvangt u de helft van de gewone wettelijke rente. U ontvangt deze rente op het moment dat wij u het bedrag terugbetalen.

ARTIKEL 16 WAT DOEN WIJ MET UW PERSOONLIJKE GEGEVENS?

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

- 16.2 Wilt u weten welke persoonlijke gegevens wij van u bewaren? Stuur ons dan schriftelijk of digitaal een kopie van uw paspoort of identiteitskaart (u maakt hierop uw BSN-nummer en uw foto onherkenbaar). Wij sturen u dan een overzicht van deze persoonlijke gegevens. U betaalt ons daarvoor kosten. U betaalt maximaal het bedrag dat staat in het Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene Wet bescherming persoonsgegevens.²
- 16.3 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 17 HEEFT U SCHADE?

- 17.1 Houden wij ons niet aan de overeenkomst? Is ons dat te verwijten, oftewel volgens de wet ons toe te rekenen, en heeft u daardoor direct schade? Dan betalen wij deze schade. Het maakt niet uit of het onze verantwoordelijkheid is of de verantwoordelijkheid van iemand anders die voor ons werkt. Hierbij geldt ook wat hieronder staat.
- 17.2 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.
- 17.3 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.
- 17.4 Als wij verplicht zijn tot het vergoeden van de schade, betalen wij ten hoogste € 2.000.000,- 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,-.
- 17.5 Deze aansprakelijkheidsregeling geldt ook voor derden die wij voor de uitvoering van de overeenkomst hebben ingeschakeld, en ook voor personen voor wie wij of die derden aansprakelijk zijn.
- 17.6 Is er sprake van een storing waarvoor de netbeheerder verantwoordelijk is? En kunnen wij ons daardoor niet aan de overeenkomst houden, dan betalen wij die schade niet. Dit staat in artikel 6.

ARTIKEL 18 HEEFT U EEN KLACHT?

- 18.1 Heeft u een klacht over ons? Of over het bedrag dat u betaalt voor de kosten van de netbeheerder? Stuur ons de klacht dan eerst schriftelijk of digitaal. In onze kwaliteitscriteria staat hoe u dat moet doen en hoe snel we uw klacht behandelen.
- 18.2 Bent u het er niet mee eens hoe wij uw klacht hebben opgelost? Leg dan binnen twaalf maanden nadat u uw klacht bij ons indiende, uw klacht voor aan de Geschillencommissie Energie (www.degeschillencommissie.nl). U mag ook naar de rechter.
- 18.3 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.
- 18.4 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.
- 18.5 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.

² Vanaf 25 mei 2018 worden conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming deze kosten niet meer in rekening gebracht.

- 18.6 U en wij moeten ons aan het besluit van de Geschillencommissie Energie houden. Dit staat in het reglement van de Geschillencommissie Energie.
- 18.7 U kunt uw geschil ook voorleggen via het Europese Online Dispute Resolution platform (ODR): <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

ARTIKEL 19 MOGEN WIJ DEZE VOORWAARDEN EN ONZE LEVERINGSTARIEVEN VERANDEREN?

- 19.1 Wij mogen deze voorwaarden altijd veranderen.
- 19.2 Veranderen wij deze voorwaarden? Dan informeren wij u minimaal tien kalenderdagen voor de verandering schriftelijk of digitaal. Wij melden dan ook dat u onze overeenkomst mag beëindigen. Daarvoor gelden wel deze voorwaarden.
- 19.3 Wij kunnen met elkaar afspreken dat wij de leveringstarieven mogen veranderen tijdens de overeenkomst. Redenen hiervoor zijn overheidsbesluiten en de ontwikkelingen op de markt voor elektriciteit of gas, waaronder prijsontwikkeling op de groothandelsmarkten voor elektriciteit of gas, wijzigingen met betrekking tot marge en prijs- en inkooprisico's, Wijzigingen in de kostenstructuur voor het betreffende product en wijzigingen in onze algemene kostenstructuur.
Ook andere, uitzonderlijke, omstandigheden kunnen een reden zijn om de leveringstarieven te veranderen, in dat geval zal deze reden duidelijk aan u uitgelegd worden.
- 19.4 Veranderen wij de leveringstarieven? Dan informeren we u schriftelijk of digitaal. Wij informeren u tijdig voordat wij deze tarieven veranderen en wij melden dan ook dat u onze overeenkomst zonder vaste einddatum mag beëindigen. Daarvoor gelden wel deze voorwaarden. Deze bepaling geldt niet voor een wijziging van de tarieven door een wijziging van de overheidsheffingen of de belastingen.
- 19.5 Wij kunnen ook met elkaar afspreken dat wij de leveringstarieven niet mogen veranderen tijdens de overeenkomst. Dit geldt niet voor een wijziging van de tarieven door een wijziging van de overheidsheffingen of de belastingen.
- 19.6 De netbeheerder kan zijn tarieven ook veranderen. In zijn algemene voorwaarden staan de regels hiervoor.

ARTIKEL 20 WAT GEBEURT ER ALS U VERHUIST?

- 20.1 Verhuist u? Informeert u ons dan schriftelijk of digitaal of bel ons. Onze overeenkomst loopt door op het nieuwe adres.
- 20.2 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 ook binnen vijf werkdagen nadat u bent verhuisd schriftelijk of digitaal de meterstanden van uw nieuwe adres. Als dat kan ook met de handtekening van de vorige bewoner.
- 20.3 Wat doen wij als u verhuist?
- Dan informeren wij u schriftelijk of digitaal dat wij de levering voor het oude adres gaan beëindigen. Uw overeenkomst loopt door voor uw nieuwe huis.
 - Denken wij dat u op uw nieuwe adres veel meer of veel minder elektriciteit en/of gas gaat gebruiken? Dan mogen wij de overeenkomst wijzigen. Bent u het niet met deze wijzigingen eens? Dan mag u de overeenkomst beëindigen binnen de daarvoor geldende voorwaarden.
 - Wij melden u aan bij de netbeheerder voor een nieuwe aansluit- en transportovereenkomst op uw nieuwe adres. Wij zeggen voor u de bestaande overeenkomst met uw netbeheerder op het oude adres op.
- 20.4 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.
- 20.5 Heeft u tijdelijk twee adressen? Dan krijgt u tijdelijk gas en/of elektriciteit geleverd op beide adressen. Tenzij redelijkerwijs niet van ons verlangd kan worden dat wij ook nog ten behoeve van het oude perceel elektriciteit en/of gas tegen de overeengekomen voorwaarden blijven leveren. Wilt u (na verloop van tijd) alleen op uw nieuwe adres elektriciteit en/of gas geleverd krijgen, moet u wel de overeenkomst op uw

oude adres opzeggen. Doet u dat niet, dan brengen wij u de kosten voor de levering op uw oude adres bij u in rekening tot het moment dat rechtsgeldig is opgezegd.

ARTIKEL 21 HOE LANG DUURT ONZE OVEREENKOMST?

- 21.1 U kunt met ons een overeenkomst aangaan met een vaste einddatum of zonder vaste einddatum.
- 21.2 U kunt onze overeenkomst opzeggen op dezelfde wijze waarop u de overeenkomst met ons afgesloten heeft: mondeling, schriftelijk of digitaal. U moet hierbij rekening houden met een opzegtermijn van dertig kalenderdagen. Wij kunnen ook met u afspreken dat de opzegtermijn korter is dan dertig kalenderdagen.
- 21.3 Heeft u een overeenkomst met een vaste einddatum en beëindigt u deze overeenkomst eerder dan de afgesproken einddatum? Dan kunnen wij u hiervoor een opzegvergoeding in rekening brengen. Deze opzegvergoeding hoeft u niet te betalen als wij de kwaliteitscriteria hebben aangepast zonder dat het moest van de overheid.
- 21.4 Heeft u een overeenkomst zonder vaste einddatum dan kunt u kosteloos opzeggen.
- 21.5 Heeft u een overeenkomst met een vaste einddatum en gebruikt u de elektriciteit en/of gas alleen voor uw huishouden, dan kunnen wij u op het moment dat onze overeenkomst bijna is afgelopen een nieuw aanbod doen. In dit aanbod staat dan de duur van de aangeboden overeenkomst, de voorwaarden waaronder de aangeboden overeenkomst kan worden beëindigd en de van toepassing zijnde tarieven. Wij geven hierbij aan wat gebeurt als u deze nieuwe overeenkomst niet aanvaardt.
- 21.6 Heeft uw overeenkomst met een vaste einddatum de einddatum bereikt en bent u met ons of een andere leverancier geen nieuwe overeenkomst aangegaan, dan zetten wij uw overeenkomst om naar een overeenkomst zonder vaste einddatum met tarieven die horen bij een overeenkomst zonder vaste einddatum. Hierbij is artikel 19 ook van toepassing.

ARTIKEL 22 WAT GEBEURT ER ALS ONZE OVEREENKOMST EINDIGT?

- 22.1 Eindigt onze overeenkomst? Dan krijgt u van ons geen elektriciteit en/of gas meer geleverd. Wel kunnen wij hierover andere afspraken met u maken.
- 22.2 Heeft u op dat moment nog geen andere energieleverancier, dan moet de netbeheerder uw aansluiting op het elektriciteitsnet of het gasnet afsluiten en/of het transport onderbreken.

ARTIKEL 23 VANAF WANNEER GELDEN DEZE VOORWAARDEN?

- 23.1 Deze voorwaarden gelden vanaf 1 april 2017. Vanaf die datum gelden de oude voorwaarden niet meer.
- 23.2 Deze voorwaarden heten: 'Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers 2017'.
Wilt u deze voorwaarden hebben? Vraag ons dit dan schriftelijk of digitaal. De voorwaarden staan ook op <https://www.greenchoice.nl/voorwaarden/>. U kunt ze eventueel downloaden en printen.

Voorwaarden redelijke opzegvergoeding

Deze voorwaarden geven de gevolgen aan van een (voorgenomen) voortijdige opzegging van je contract met Greenchoice B.V. Bij een voortijdige opzegging brengen wij een redelijke opzegvergoeding bij je in rekening.

Type contract: een contract met een vaste looptijd en met een vast tarief of met meerdere vaste tariefperiodes.

Hoogte redelijke opzegvergoeding: de berekening van de hoogte van de redelijke opzegvergoeding wordt per energieproduct (stroom en/of gas) door de volgende formule bepaald:

redelijke opzegvergoeding = (het tarief van je contract – het tarief van het te vergelijken Greenchoice product) x de resterende hoeveelheid.

De berekening van de hoogte van de redelijke opzegvergoeding is in euro's en exclusief overheidsheffingen en belastingen. Wij brengen bij jou alleen een redelijke opzegvergoeding in rekening wanneer het tarief van je contract hoger is dan het tarief van het te vergelijken Greenchoice product. Bij een (eventuele) netto teruglevering brengen wij bij jou alleen een redelijke opzegvergoeding in rekening wanneer de vaste netto terugleververgoeding van je contract lager is dan de vaste netto terugleververgoeding van het te vergelijken Greenchoice product. Het in rekening brengen van een redelijke opzegvergoeding is inclusief overheidsheffingen en belastingen. Hieronder leggen wij de begrippen van de formule uit.

Het tarief van je contract: is het vaste tarief per telwerk per kWh voor (teruggeleverde) stroom en/of het vaste tarief per m³ voor gas in je contract. Als je een contract met meerdere vaste tariefperiodes hebt, dan kijken wij alleen naar het vaste tarief of de vaste tarieven die betrekking hebben op de periode van de resterende te leveren hoeveelheid stroom en/of gas.

Het tarief van het te vergelijken Greenchoice product: is het actuele tarief per telwerk per kWh voor (teruggeleverde) stroom en/of het actuele tarief per m³ voor gas van het Greenchoice product waarmee het tarief van je contract wordt vergeleken. Buiten deze voorwaarden wordt het te vergelijken Greenchoice product ook het referentieproduct genoemd.

De resterende hoeveelheid: is de in kWh uitgedrukte hoeveelheid stroom en/of het in m³ uitgedrukte volume gas dat je gedurende de resterende looptijd van je contract van ons geleverd zou krijgen en/of bij stroom aan ons (netto) zou terugleveren zonder voortijdige opzegging. Voor de resterende hoeveelheid hanteren wij de volgende berekeningswijze.

Berekeningswijze resterende hoeveelheid gas: voor de resterende hoeveelheid gas hanteren wij het standaardjaarverbruik (SJV) dat volgens je netbeheerder van toepassing is op de laatste leveringsdag van je contract. Wanneer nog geen sprake is van levering, dan hanteren wij het SJV dat wij hebben opgenomen in de bevestigingsbrief van je contract.

Deze hoeveelheid gas brengen wij vervolgens in lijn met het voor jou geldende verbruiksprofiel van je gasaansluiting. Voor dit verbruiksprofiel geldt een standaardprofiel dan wel een prognoseprofiel indien het standaardprofiel (nog) niet beschikbaar is. Deze profielen worden door het Platform Verbruiksprofielen vastgesteld. Door het toepassen van deze profielen houden wij rekening met een spreiding van je gasverbruik gedurende de resterende looptijd van je contract.

Berekeningswijze resterende hoeveelheid stroom: voor de resterende hoeveelheid stroom hanteren wij de standaardjaarafname (SJA) en (indien van toepassing) de standaardjaarinvoeding (SJI) dat volgens je netbeheerder van toepassing is op de laatste leveringsdag van je contract. Wanneer er nog geen sprake is van levering dan hanteren wij de SJA en de SJI dat wij hebben opgenomen in de bevestigingsbrief van je contract.

De SJA en (indien van toepassing) de SJI worden per telwerk van je stroomaansluiting verdeeld. Deze hoeveelheid stroom brengen wij vervolgens in lijn met het voor jou geldende afnameprofiel en invoedingsprofiel van je stroomaansluiting. Voor deze profielen geldt een standaardprofiel dan wel een prognoseprofiel indien het standaardprofiel (nog) niet beschikbaar is. Deze profielen worden door het Platform Verbruiksprofielen vastgesteld. Door het toepassen van deze profielen houden wij rekening met een spreiding van je afname en invoeding van stroom gedurende de resterende looptijd van je contract.

Salderen: voor de berekeningswijze voor de resterende hoeveelheid stroom passen wij de wettelijke salderingsregels toe zoals die van tijd tot tijd zullen gelden. Dat betekent dat de SJA en de SJI met elkaar worden gesaldeerd overeenkomstig de geldende salderingsregels.

Voor zover de bovenstaande gegevens voor het berekenen van de resterende hoeveelheid gas en/of stroom om wat voor reden dan ook niet, niet tijdig of niet volledig beschikbaar mochten zijn, dan zullen wij deze hoeveelheid vaststellen met behulp van het SJV voor gas en/of de SJA en SJI voor stroom dat het meest recent door de netbeheerder aan ons beschikbaar is gesteld.

Het te vergelijken Greenchoice product: je contract bevat de vindplaats van het Greenchoice product waarmee het tarief van je contract wordt vergeleken. Het te vergelijken Greenchoice product is in eerste instantie een product dat gelijk is aan je contract, waarbij het tarief kan afwijken. Als wij geen gelijk Greenchoice product meer aanbieden, dan is het te vergelijken Greenchoice product een product met dezelfde looptijd van je contract en met kenmerken die vergelijkbaar zijn met de kenmerken van je contract. Als wij dit vergelijkbare Greenchoice product ook niet meer aanbieden, dan is het te vergelijken Greenchoice product een product met het hoogste tarief per kWh stroom of per m3 gas dat wij aan kleinverbruikers aanbieden.

Informereren over de redelijke opzegvergoeding bij een (voorgenomen) voortijdige opzegging:

Voorgenomen opzegging: op ieder moment kun je een indicatie van de hoogte van de redelijke opzegvergoeding bij ons opvragen. Met deze indicatie weet je welke redelijke opzegvergoeding je ongeveer moet betalen wanneer je contract voortijdig zou worden opgezegd. Deze indicatie kun je opvragen via je MijnGreenchoice account of onze klantenservice. Je ontvangt vervolgens een e-mail of een brief met de indicatie van de hoogte van de redelijke opzegvergoeding.

Opzegging: daarnaast informeren wij je over de voorlopige hoogte van de redelijke opzegvergoeding wanneer daadwerkelijk je contract voortijdig is opgezegd. Wij informeren je hierover ook wanneer wij van een andere energieleverancier een aankondiging van een leveranciersswitch ontvangen. Je ontvangt vervolgens een e-mail of een brief met de voorlopige hoogte van de redelijke opzegvergoeding met een redelijke geldigheidstermijn. Wij komen met je overeen dat een geldigheidstermijn van 45 dagen in ieder geval onder redelijk wordt verstaan. Daarmee ligt het verschil tussen het tarief van je contract en het tarief van het te vergelijken Greenchoice product vast. De resterende hoeveelheid stroom en/of gas kan nog veranderen.

Met de voorlopige hoogte van de redelijke opzegvergoeding ben je ervan bewust welk bedrag je vooralsnog moet gaan betalen door de opzegging. Je kan dan besluiten om je (eventuele) overstap naar een andere energieleverancier terug te draaien door gebruik te maken van je herroepingsrecht en bij ons te blijven. Mocht de opzegging in stand blijven dan informeren wij je uiterlijk via de eindfactuur over de definitieve hoogte van de redelijke opzegvergoeding.

Actuele tarief te vergelijken Greenchoice product bij (eventuele) voortijdige opzegging: het actuele tarief van het Greenchoice product waarmee het tarief van je contract wordt vergeleken is afhankelijk van welke situatie van toepassing is.

Voorgenomen opzegging: het actuele tarief van het te vergelijken Greenchoice product is het tarief dat geldt op de datum dat je bij ons een indicatie van de hoogte van de redelijke opzegvergoeding opvraagt. Dit actuele tarief gebruiken wij voor het berekenen van de indicatie.

Opzegging: het actuele tarief van het te vergelijken Greenchoice product is het tarief dat geldt op de datum dat je contract daadwerkelijk is opgezegd. Of het is het tarief dat geldt op de datum dat wij van een andere energieleverancier een aankondiging van een leveranciersswitch ontvangen. Dit actuele tarief gebruiken wij voor het berekenen van de voorlopige hoogte van de redelijke opzegvergoeding. Dit actuele tarief geldt ook voor het berekenen van de definitieve hoogte van de redelijke opzegvergoeding.

Als je een contract met meerdere vaste tariefperiodes hebt, dan is het actuele tarief van het te vergelijken Greenchoice product het tarief dat geldt voor dezelfde hoeveelheid stroom en/of gas waar het tarief van je contract betrekking op heeft.

Bijzondere omstandigheden: wij kunnen het bedrag van de redelijke opzegvergoeding per energieproduct (stroom en/of gas) verlagen of op nihil vaststellen. Dit doen wij in het geval van bijzondere omstandigheden waardoor het in rekening brengen van het bedrag van de redelijke opzegvergoeding onevenredig is. Dit geldt alleen bij de volgende bijzondere omstandigheden.

- Het is voor jou niet mogelijk om je contract naar je nieuwe leveradres in Nederland mee te nemen. Dit is in ieder geval wanneer voor het betreffende energieproduct geen stroomaansluiting en/of gasaansluiting op het nieuwe leveradres aanwezig is.
- Bij overlijden (van de contractant).
- Wanneer voor het betreffende energieproduct de stroomaansluiting en/of gasaansluiting van je huidige leveradres wordt verwijderd.
- Foutieve leveranciersswitch buiten jouw schuld.
- Wanneer je naar een zorginstelling verhuist.

Voor deze beoordeling mogen wij je om bewijsstukken vragen.

Wijzigingsbeding: wij hebben het recht om deze voorwaarden redelijke opzegvergoeding te wijzigen. Wij informeren je minimaal 30 kalenderdagen voor de wijziging schriftelijk of digitaal. Bij een wezenlijke wijziging heb je het recht je contract op te zeggen. Indien veranderingen in wet- en regelgeving ons dwingen tot het wijzigen van deze voorwaarden dan heb je niet het recht om je contract op te zeggen.

Rangorderegeling: op het contract tussen ons zijn deze voorwaarden redelijke opzegvergoeding, eventuele andere contractvoorwaarden, de algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers 2017 en de kwaliteitscriteria van Greenchoice van toepassing. Bij eventuele tegenstrijdigheden geldt de volgende aflopende volgorde van belangrijkheid: (1) deze voorwaarden redelijke opzegvergoeding, (2) eventuele andere contractvoorwaarden en (3) de algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers 2017.

AANSLUIT- EN TRANSPORTOVEREENKOMST VOOR ELEKTRICITEIT EN/OF GAS

de kleinverbruiker¹

en de regionale netbeheerder

op wiens net de kleinverbruiker is aangesloten

UITGANGSPUNTEN VOOR DEZE OVEREENKOMST:

- in iedere regio in Nederland is een netbeheerder voor het elektriciteitsnet en een netbeheerder voor het gastransportnet aangewezen. Welke netbeheerder dat is volgt uit de zogenaamde gebiedsindelingscode op grond van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet. Deze gebiedsindelingscode is door de Autoriteit Consument en Markt (hierna ACM) vastgesteld;
- de Minister van Economische Zaken heeft ingestemd met de aangewezen netbeheerders;
- om elektriciteit en/of gas geleverd te kunnen krijgen, heeft de kleinverbruiker een aansluiting nodig op het elektriciteitsnet en/of het gastransportnet van de netbeheerder;
- de kleinverbruiker sluit daarvoor een aansluit- en transportovereenkomst voor elektriciteit en/of gas met de netbeheerder;
- deze overeenkomst regelt de dienstverlening voor het in stand houden van de bestaande aansluiting(en) en het transporteren van elektriciteit en/of gas; - de ACM stelt jaarlijks maximum-tarieven voor de belangrijkste diensten van de netbeheerders vast;
- de kleinverbruiker brengt voor een reeds bestaande aansluiting een overeenkomst tot stand door zich via zijn leverancier als afnemer te melden bij de netbeheerder.

DE INHOUD VAN DE AFSPRAKEN TUSSEN KLEINVERBRUIKER EN NETBEHEERDER:

1. De netbeheerder houdt de aansluiting(en) in stand, waar de kleinverbruiker gebruik van maakt.
2. De netbeheerder zorgt voor het transport van elektriciteit en/of gas naar en van de installatie van de kleinverbruiker. De kleinverbruiker zorgt ervoor dat hij steeds recht heeft op levering door een leverancier. Per allocatiepunt (zie 6.) moet een leverancier gecontracteerd worden.
3. De netbeheerder zorgt voor de aanwezigheid van de vereiste meetinrichting(en). De kleinverbruiker stelt de netbeheerder daartoe in staat.

1 Ingeval van elektriciteit wordt onder een kleinverbruiker verstaan "een afnemer met een aansluiting met een doorlaatwaarde van niet meer dan 3x80 Ampère, niet zijnde een aansluiting als bedoeld in artikel 1, lid 2 of lid 3 van de Elektriciteitswet 1998" en in geval van gas wordt onder een kleinverbruiker verstaan "een afnemer met een aansluiting met een totale maximale capaciteit van niet meer dan 40 m3(n) per uur". 2 Zijn er in de meterkast meerdere elektriciteitsmeters van de netbeheerder aanwezig, dan duidt dit erop dat de elektriciteitsaansluiting wellicht meerdere allocatiepunten heeft. Raadpleeg voor meer informatie over allocatiepunten de website van de netbeheerder en informeer bij uw elektriciteitsleverancier

4. Voor de dienstverlening door de netbeheerder is de kleinverbruiker de tarieven verschuldigd zoals opgenomen in het Tarievenblad van de netbeheerder (zie website van de netbeheerder). De periodiek aan de netbeheerder verschuldigde bedragen voor aansluiting, transport en meetinrichting worden door de leverancier gefactureerd.
5. Op de aansluit- en transportovereenkomst zijn van toepassing de actuele “Algemene voorwaarden voor aansluiting en transport elektriciteit en gas voor kleinverbruikers” (zie bijlage). Deze zijn ook te downloaden vanaf de website van de netbeheerder. Alle netbeheerders in Nederland passen dezelfde Algemene Voorwaarden toe.
6. De aansluit- en transportovereenkomst is van toepassing op alle allocatiepunten die aan de elektriciteitsaansluiting zijn toegekend² ook op degene die eventueel door een derde worden gebruikt. Indien de kleinverbruiker een allocatiepunt door een derde laat gebruiken, dan dient de kleinverbruiker de netbeheerder te vrijwaren voor claims van deze derde en zelf ten minste zodanige afspraken met deze derde te maken dat de kleinverbruiker zijn verplichtingen uit de aansluit- en transportovereenkomst kan nakomen. Leidt de derde schade door onderbreking van het transport van elektriciteit, dan kan de kleinverbruiker de netbeheerder daarvoor aansprakelijk stellen en zal de netbeheerder de schade van de derde aanmerken en afhandelen als schade van de kleinverbruiker
7. De verplichtingen uit de aansluit- en transportovereenkomst gaan in op de datum waarop de kleinverbruiker als afnemer in het aansluitingenregister van de netbeheerder is opgenomen. De kleinverbruiker kan de overeenkomst op ieder moment opzeggen en beëindigen. In de Algemene Voorwaarden staat hoe kan worden opgezegd.
8. Heeft de kleinverbruiker een klacht over de uitvoering van deze overeenkomst, dan kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie Energie (www.degeschillencommissie.nl) of tot de bevoegde rechter in Nederland. Deze klacht moet wel eerst aan de netbeheerder zijn voorgelegd in een poging de klacht onderling op te lossen.
9. Dit document geldt als bevestiging van een aansluit- en transportovereenkomst die tot stand is gekomen door middel van de aanmelding via een leverancier. Indien de kleinverbruiker het niet eens is met deze afspraken, dan dient hij dit binnen 14 dagen nadat hij hiervan kennis heeft kunnen nemen, schriftelijk aan de netbeheerder te laten weten. In het laatste geval mag de netbeheerder de dienstverlening onmiddellijk opschorten en/of staken. Dat betekent dat er geen elektriciteit en/of gas kan worden verbruikt uit of ingevoed op het net.

Algemene Voorwaarden voor aansluiting en transport elektriciteit en gas voor kleinverbruikers (versie 2013)

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing bij:
Cogas Infra en Beheer B.V. (www.cogas.nl);
Delta Netwerkbedrijf B.V. (www.deltanetwerkbedrijf.nl)
Endinet B.V. (www.endinet.nl);
Enexis B.V. (www.enexis.nl);
Liander N.V. (www.liander.nl);
N.V. RENDO (www.rendo.nl);
Stedin Netbeheer B.V. (www.stedin.net);
Westland Infra Netbeheer B.V. (www.westlandinfra.nl).

Deze Algemene Voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg tussen Netbeheer Nederland en de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER en zijn in werking getreden vanaf 1 augustus 2013.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Aansluit- en transportovereenkomst

De afspraken tussen de netbeheerder en de contractant betreffende het in stand houden van de aansluiting en/of het transport van elektriciteit en/of gas naar en/of van het punt waarop de installatie van de contractant op het (gastransport)net van de netbeheerder is aangesloten.

Aansluiting

De kabel of leiding die door de netbeheerder wordt beheerd, die de installatie van de contractant met het (gastransport)net verbindt en alle door de netbeheerder in of aan die kabel of leiding aangebrachte apparatuur.

Contractant

Degene die een aansluit- en transportovereenkomst met de netbeheerder is aangegaan of wil aangaan ten behoeve van:

- a. een aansluiting voor elektriciteit met een maximale doorlaatwaarde van ten hoogste 3x80A, niet zijnde een aansluiting als bedoeld in artikel 1, lid 2 of lid 3 van de Elektriciteitswet 1998, en/of;
- b. een aansluiting voor gas met een totale maximale capaciteit van ten hoogste 40 m³(n) per uur.

Gastransportnet

De niet tot een gasproductienet behorende, met elkaar verbonden leidingen of hulpmiddelen bestemd of gebruikt voor het transport van gas, met inbegrip van hulpmiddelen en installaties waarmee ondersteunende diensten voor dat transport worden verricht, behoudens voor zover deze leidingen en hulpmiddelen onderdeel uitmaken van een directe lijn of gelegen zijn binnen de installatie van een natuurlijk persoon of rechtspersoon die beschikt over een aansluiting op een net, een en ander als bedoeld in artikel 1, lid 1, onderdeel d van de Gaswet.

Installatie

De elektrische installatie, omvattende het samenstel van kabels en bijbehoren van kabels, danwel de gasinstallatie, omvattende het samenstel van gastechnisch materieel, leidingen en bijbehoren van leidingen, te rekenen na de meetinrichting, bezien vanuit het (gastransport)net of een daarmee met de netbeheerder overeengekomen gelijk te stellen plaats van overgang.

Leverancier

Degene die de levering van elektriciteit en/of gas verzorgt.

Levering

De beschikbaarstelling op het (gastransport)net, niet zijnde het transport, van de tussen leverancier en contractant overeengekomen hoeveelheid elektriciteit respectievelijk gas.

Leveringsovereenkomst

De overeenkomst tussen de contractant en een leverancier betreffende de levering.

Meetinrichting

Het gehele samenstel van apparatuur dat ten minste tot doel heeft de uitgewisselde elektriciteit respectievelijk het uitgewisselde gas te meten als bedoeld in artikel 1, lid 1 onderdeel ag van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 1, lid 1 onderdeel ab van de Gaswet.

Net

Een of meer verbindingen voor het transport van elektriciteit en de daarmee verbonden transformator-, schakel-, verdeel- en onderstations en andere hulpmiddelen, behoudens voor zover deze verbindingen en hulpmiddelen onderdeel uitmaken van een directe lijn of liggen binnen de installatie van een natuurlijk persoon of rechtspersoon die beschikt over een aansluiting op een net, een en ander als bedoeld in artikel 1, lid 1 onderdeel i van de Elektriciteits-wet 1998.

Netbeheerder

De vennootschap die op grond van artikel 10, 13 of 14 van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk 2, 5 of 6 van de Gaswet is aangewezen voor het beheer van het (gastransport)net waarop de installatie van de contractant is of wordt aangesloten.

Neteigenaar

Degene aan wie de eigendom toebehoort van het net als bedoeld in artikel 10, lid 3 van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk het gastransport-net als bedoeld in artikel 2, lid 1 van de Gaswet, waarop de installatie van de contractant is aangesloten.

Perceel

De roerende of onroerende zaak, het gedeelte of samenstel daarvan, ten behoeve waarvan een aansluiting tot stand is gekomen, dan wel waar naartoe transport van elektriciteit en/of gas geschiedt of zal geschieden.

Programmaverantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid voor het indienen van programma's met betrekking tot het gebruik van het (gastransport)net, een en ander als bedoeld in artikel 1, lid 1 onderdeel o van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 1, lid 1 onderdeel w van de Gaswet.

Artikel 2 Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en andere voorwaarden

- 2.1** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aansluit- en transportovereenkomsten en aanvragen daartoe. Deze algemene voorwaarden zijn te vinden op de internetsite van de netbeheerder en zijn op aanvraag kosteloos verkrijgbaar. Bij de informatie van de leverancier als bedoeld in artikel 3, lid 1 zal in elk geval een exemplaar van deze algemene voorwaarden worden verstrekt.
- 2.2** Op de aansluit- en transportovereenkomst zijn mede van toepassing de tariefstructuren en voorwaarden als bedoeld in artikel 27, 31 en 54 van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk 12a, 12b en 22 van de Gaswet. In de van deze voorwaarden deel uitmakende Netcode Elektriciteit respectievelijk Aansluit- en transportvoorwaarden Gas - RNB zijn de kwaliteitscriteria voor de dienstverlening van de netbeheerder opgenomen als bedoeld in artikel 31, lid 1 onderdeel f van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk 12b, lid 1 onderdeel c van de Gaswet. Deze kwaliteitscriteria zijn als bijlage aan deze algemene voorwaarden toegevoegd en te vinden op de internetsite van de netbeheerder en op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.
- 2.3** Ingeval van strijdigheid tussen de bepalingen in deze algemene voorwaarden en de voorwaarden en/of kwaliteitscriteria als bedoeld in lid 2, prevaleren de bepalingen in de voorwaarden en/of kwaliteitscriteria als bedoeld in lid 2.
- 2.4** In de gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien zal de netbeheerder een regeling treffen naar redelijkheid.
- 2.5** Onder schriftelijk wordt in deze algemene voorwaarden mede elektronisch verstaan indien elektronische communicatie is overeengekomen.

Artikel 3 De aansluit- en transportovereenkomst

- 3.1** Wil de contractant een aansluit- en transportovereenkomst aangaan, dan machtigt hij zijn leverancier om hem als afnemer bij de netbeheerder aan te melden. De leverancier informeert de contractant namens de netbeheerder over de aansluit- en transportovereenkomst en deze algemene voorwaarden. De aansluit- en transportovereenkomst gaat in op de datum waarop de contractant als afnemer in het aansluitingenregister van de netbeheerder is opgenomen.

De contractant heeft te allen tijde het recht de aansluit- en transportovereenkomst te ontbinden binnen veertien dagen na ontvangst van de door de leverancier verstrekte aansluit- en transportovereenkomst met deze algemene voorwaarden. Wordt deze overeenkomst ontbonden, dan is de contractant verplicht een vergoeding te betalen voor reeds plaatsgevonden transport en overige reeds verrichte werkzaamheden.

- 3.2** Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen, wordt de aansluit- en transportovereenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd.

- 3.3** Onverminderd het elders in deze algemene voorwaarden bepaalde, kan de netbeheerder weigeren een aansluit- en transportovereenkomst aan te gaan, uit te breiden of te wijzigen indien de transportcapaciteit van de netbeheerder ter plaatse onvoldoende is. Onverminderd het elders in deze algemene voorwaarden bepaalde kan de netbeheerder een aansluit- en transportovereenkomst ontbinden respectievelijk het aangaan, uitbreiden of wijzigen van een aansluit- en transportovereenkomst en het uitbreiden, wijzigen, vervangen, verplaatsen of activeren van een bestaande aansluiting weigeren indien:
- a. de contractant in verzuim is een opeisbare vordering van de netbeheerder te voldoen, met inbegrip van die ten behoeve van een ander respectievelijk vorig perceel, mits voldoende samenhang bestaat met de vordering om de ontbinding respectievelijk de weigering te rechtvaardigen óf
 - b. aannemelijk is dat een of meer bepalingen of voorschriften uit de aansluit- en transportovereenkomst of wet of regelgeving niet zijn of worden nagekomen en de uitoefening van die bevoegdheid op die gronden door de netbeheerder gerechtvaardigd is.
- Weigering en ontbinding als bedoeld in dit artikel dient schriftelijk en gemotiveerd te geschieden.
- 3.4** De netbeheerder zal bij de uitvoering van de aansluit- en transportovereenkomst die zorg betrachten die van een zorgvuldig handelend bedrijf mag worden verwacht.
- 3.5** Indien de aansluit- en transportovereenkomst met twee of meer personen wordt aangegaan, kan de netbeheerder hoofdelijke verbondenheid voor nakoming verlangen.
- 3.6** Elk der partijen is gerechtigd de aansluit- en transportovereenkomst schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn op te zeggen. Uiterlijk tien werkdagen voordat de aansluit- en transportovereenkomst beëindigd dient te worden, dient de contractant zijn leverancier op de met de leverancier overeengekomen wijze van de gewenste beëindiging van de aansluit- en transportovereenkomst op de hoogte te stellen en, voor zover dit nog niet gebeurd is, zijn leverancier te machtigen de aansluit- en transportovereenkomst voor hem op te zeggen.
- Indien niet voldaan is aan deze vereisten, alsmede indien de netbeheerder niet binnen de opzegtermijn in de gelegenheid is gesteld de voor de beëindiging van de aansluit- en transportovereenkomst noodzakelijke handelingen te verrichten, blijft de contractant gebonden aan hetgeen in of krachtens de aansluit- en transportovereenkomst is bepaald totdat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.
- De opzegtermijn voor de netbeheerder bedraagt minimaal dertig dagen. De netbeheerder zal slechts opzeggen in de gevallen waarin opzegging wegens zwaarwichtige belangen is gerechtvaardigd.
- 3.7** De verplichting tot aansluiting en/of transport ingevolge de aansluit- en transportovereenkomst eindigt in ieder geval indien een aan de netbeheerder verleende aanwijzing als netbeheerder vervalt of wordt ingetrokken.
- 3.8** Bij een situatie als voorzien in artikel 11 van deze algemene voorwaarden, blijft de aansluit- en transportovereenkomst onverminderd van kracht.
- 3.9** Op de aansluit- en transportovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

- 3.10** Ingeval de netbeheerder zijn rechten en verplichtingen uit de aansluit- en transportovereenkomst overdraagt aan een derde, verleent de contractant zijn toestemming bij voorbaat. Van zodanige overdracht doet de netbeheerder tijdig mededeling.

Artikel 4 Bijzondere verplichtingen van de contractant

- 4.1** De contractant is gehouden er voor te zorgen dat hij op eigen naam uit hoofde van een leveringsovereenkomst recht heeft op levering van elektriciteit respectievelijk gas. De netbeheerder gaat ervan uit dat de leverancier ook programmaverantwoordelijkheid voor de contractant regelt. Ingeval van een leveringsovereenkomst als bedoeld in respectievelijk artikel 95n van de Elektriciteitswet 1998 en 52c van de Gaswet hoeft dit niet het geval te zijn. Indien de netbeheerder constateert dat programmaverantwoordelijkheid voor de contractant niet is geregeld, zal de netbeheerder de contractant hierover informeren en zal de contractant alsnog onverwijld programmaverantwoordelijkheid moeten regelen. De contractant die niet aan het in dit lid bepaalde voldoet, dient zich ervan te onthouden elektriciteit respectievelijk gas met behulp van het door de netbeheerder beheerde (gastransport)net af te nemen. De contractant die slechts voor een beperkte hoeveelheid elektriciteit respectievelijk gas recht op levering heeft en/of programmaverantwoordelijkheid heeft geregeld, dient zich ervan te onthouden meer dan deze hoeveelheid af te nemen.
- 4.2** De contractant is gehouden, voor zover zulks redelijkerwijs nodig is, aan de netbeheerder zijn medewerking te verlenen bij de toepassing en de uitvoering van het in de aansluit- en transportovereenkomst bepaalde en de controle op de naleving daarvan, en wel in het bijzonder door:
- a. de netbeheerder zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van door hem waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden in het in het perceel aanwezige gedeelte van de aansluiting en/of de meetinrichting, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen;
 - b. aan personen, die van een door de netbeheerder uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging zijn voorzien, toegang te verlenen tot het perceel - mede ten behoeve van de uitvoering van een van overheidswege op de netbeheerder rustende verplichting - van 08.00 tot 20.00 uur, behoudens op zon- en feestdagen, alsmede in geval van dringende reden ook op andere dagen en buiten deze uren;
 - c. de netbeheerder tijdig op de hoogte te stellen van adres- c.q. naamswijzigingen, voor zover van toepassing emailadreswijzigingen daaronder begrepen, en van wijzigingen van banknummer en rekeningadres.
- 4.3** De contractant is gehouden het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan het in, aan, op, boven of onder het perceel aanwezige gedeelte van de aansluiting en/of de meetinrichting te voorkomen.
- 4.4** Indien de contractant geen eigenaar is van het perceel, staat hij er voor in dat de eigenaar akkoord gaat met het verrichten van alle handelingen die door de netbeheerder voor het aanbrengen, in stand houden, uitbreiden, wijzigen, vervangen, verplaatsen of wegnemen van een aansluiting of een meetinrichting dan wel voor het transport noodzakelijk worden geacht, zowel ten behoeve van hemzelf als voor zover het een bestaande aansluiting of een bestaande meetinrichting betreft ten behoeve van derden. De netbeheerder kan verlangen dat de contractant een schriftelijke verklaring van de eigenaar overlegt.

- 4.5** Bij de nakoming van zijn verplichtingen en de uitoefening van zijn rechten mag de netbeheerder zich laten vertegenwoordigen door derden. Indien de netbeheerder niet zelf de neteigenaar is, zijn de in deze algemene voorwaarden opgenomen bedingen inzake de rechten van de neteigenaar derdenbedingen als bedoeld in artikel 6:253 van het Burgerlijk Wetboek en kunnen door de contractant niet worden herroepen.
- 4.6** Het is de contractant niet toegestaan:
- door middel van en/of met behulp van de installatie via het (gastransport)net dat door de netbeheerder wordt beheerd, schade of ontoelaatbare hinder te veroorzaken voor de netbeheerder of andere contractanten;
 - door of ten behoeve van de netbeheerder aangebrachte verzegelingen te verbreken of te doen verbreken;
 - handelingen te verrichten of te doen verrichten waardoor de hoeveelheid uitgewisselde elektriciteit respectievelijk gas niet of niet juist kan worden vastgesteld, dan wel een situatie te scheppen waardoor het normaal functioneren van de meetinrichting of (andere) door de netbeheerder beheerde apparatuur wordt verhinderd;
 - zonder schriftelijke toestemming van de netbeheerder de aansluiting te gebruiken en/of ter beschikking te stellen of houden voor het transport van elektriciteit respectievelijk gas naar derden.

De netbeheerder kan aan het verlenen van de in onderdeel d. bedoelde toestemming ten minste voorwaarden verbinden op grond waarvan de derde(n) jegens de netbeheerder gebonden word(t)(en) aan dezelfde voorwaarden als de contractant.

- 4.7** Indien de contractant toerekenbaar in strijd heeft gehandeld met een in artikel 4 bedoelde verplichting, kan de netbeheerder hem indien er (mede) sprake is van niet door de meetinrichting geregistreerde elektriciteit respectievelijk gas een boete opleggen als is bepaald in het tarievenblad en in andere gevallen een boete van ten hoogste Euro 135,- (honderdvijfendertig Euro) per strijdige handeling.
- In plaats van een boete kan de netbeheerder schadevergoeding verlangen en/of betaling van de kosten van transport vorderen en/of de kosten van de geschatte feitelijke levering in rekening brengen. Indien de netbeheerder (mede) de kosten van de geschatte feitelijke levering in rekening brengt, is de netbeheerder bevoegd de omvang van de levering over het desbetreffende tijdvak te schatten op grond van de ter beschikking van de netbeheerder staande gegevens hieromtrent.
- Het voorgaande laat het recht van de netbeheerder op het geheel of gedeeltelijk wegnemen van de aansluiting en/of het deactiveren van de aansluiting onverlet.

Artikel 5 Werkzaamheden aan de aansluiting en de meetinrichting

- 5.1** De aansluiting en de meetinrichting worden uitsluitend door of vanwege de netbeheerder geactiveerd, in stand gehouden (daaronder mede begrepen onderhouden en gecontroleerd), uitgebreid, gewijzigd, vervangen, verplaatst, gedeactiveerd en weggenomen, één en ander zoveel mogelijk na voorafgaande mededeling aan en zoveel mogelijk in overleg met de contractant.
- 5.2** Indien de contractant activering, uitbreiding, wijziging, vervanging, verplaatsing, deactivering of wegneming van de aansluiting en/of de meetinrichting wenst, dient hij daartoe een aanvraag bij de netbeheerder in te dienen. Dit dient te geschieden door middel van een daartoe door de netbeheerder verstrekt formulier dan wel op een andere door de

netbeheerder toegestane wijze. Uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de aanvraag en met inachtneming van het bepaalde in de in artikel 2, lid 2 bedoelde voorwaarden zal de netbeheerder schriftelijk op deze aanvraag reageren.

- 5.3** Onverminderd het elders in of krachtens deze algemene voorwaarden bepaalde, zijn het onderhoud en de controle van de aansluiting en de meetinrichting voor rekening van de netbeheerder.
- Het activeren, uitbreiden, wijzigen, vervangen, verplaatsen, deactiveren en wegnemen van de aansluiting en de meetinrichting zijn in elk geval voor rekening van de contractant, indien:
- a. dit geschiedt op zijn verzoek of
 - b. dit het gevolg is van zijn handelen of nalaten of het gevolg is van omstandigheden die hem redelijkerwijs zijn toe te rekenen.

Artikel 6 Rechten met betrekking tot het perceel

- 6.1** De contractant zal zowel voor hemzelf als ten behoeve van derden in, aan, op, onder of boven het perceel gelegde gedeelte van het (gastransport)net, tot stand gebrachte aansluitingen, gemaakte aftakkingen op reeds bestaande aansluitingen en geplaatste meetinrichtingen blijvend gedogen en met inachtneming van het bepaalde in artikel 5, lid 1 toestaan dat (gastransport)net, aansluitingen en aftakkingen, en meetinrichtingen worden in stand gehouden, uitgebreid, gewijzigd, vervangen, verplaatst en weggenomen. De ten gevolge van deze werkzaamheden door of vanwege de netbeheerder aan het perceel toegebrachte schade zal door of vanwege de netbeheerder worden hersteld dan wel, indien herstel niet mogelijk is, worden vergoed.
- 6.2** De contractant draagt er zorg voor dat het gedeelte van het (gas-transport)net, de aansluiting(en) en de meetinrichting(en) die zich in, aan, op, onder of boven het perceel bevinden, goed bereikbaar zijn. Indien een gedeelte van het (gastransport)net, een aansluiting of een gedeelte daarvan dan wel de meetinrichting niet goed bereikbaar is geworden door een handelen of nalaten van de contractant of een eerdere contractant, maant de netbeheerder de contractant aan om binnen een redelijke door de netbeheerder te stellen termijn de bereikbaarheid te herstellen. Indien dat niet gebeurt, heeft de netbeheerder het recht:
- a. de belemmeringen weg te nemen,
 - b. wijzigingen in het tracé van de aansluiting aan te brengen,
 - c. een geheel nieuwe aansluiting tot stand te brengen en/of
 - d. de meetinrichting te laten verplaatsen
- én de redelijke kosten daarvan bij de betrokkene in rekening te brengen.

Artikel 7 De installatie

- 7.1** De contractant draagt er zorg voor dat zijn installatie voldoet aan de daartoe in of krachtens de wet gestelde eisen, daaronder begrepen de in artikel 2, lid 2 bedoelde voorwaarden. De netbeheerder heeft geen verplichting na te gaan of hieraan voldaan wordt.

Artikel 8 Aard en kwaliteitsniveau van de transportdienst

- 8.1** Door de netbeheerder wordt voor elektriciteit transportcapaciteit terbeschikking gesteld in de vorm van:
- éénfase-wisselstroom van lage spanning met een nominale frequentie van 50 Hertz en een nominale spanning van 230 Volt tussen fase en nul of tussen twee fasen;
 - driefasen-wisselstroom van lage spanning met een nominale frequentie van 50 Hertz en een nominale spanning van 400 Volt tussen de fasen en van 230 Volt tussen fasen en nul;
 - driefasen-wisselstroom van lage spanning met een nominale frequentie van 50 Hertz en een nominale spanning van 230 Volt tussen de fasen;
 - driefasen-wisselstroom van hoge spanning met een nominale frequentie van 50 Hertz, waarbij de nominale spanning schriftelijk is vastgelegd.

Voor het overige zal het transport zodanig plaatsvinden dat onder andere aan het gestelde in de norm NEN-EN 50160:2010 "Spanningskarakteristieken in openbare elektriciteitsnetten" of de daarvoor in de plaats tredende norm wordt voldaan.

De netbeheerder kan, omwille van zijn bedrijfsvoering of die van een leverancier, op de geleverde spanning kortstondig toonfrequente signalen toevoegen, dan wel de geleverde spanning kortstondig deformer. Indien de installatie de ontvangst van de toegevoegde c.q. gedeformeerde signalen belemmert, kan de netbeheerder de contractant verplichten om voor diens rekening voorzieningen te treffen.

- 8.2** In principe vindt het transport van elektriciteit respectievelijk gas continu plaats indien er elektriciteit respectievelijk gas voor transport wordt aangeboden. De netbeheerder staat echter niet in voor de continuïteit van het transport. Indien zich omstandigheden voordoen, waardoor het transport wordt of moet worden onderbroken, zal de netbeheerder het redelijkerwijs mogelijke doen om op de kortst mogelijke termijn het transport te hervatten.

Artikel 9 Beperking of onderbreking van het transport in specifieke omstandigheden

- 9.1** De netbeheerder kan, indien dit naar zijn oordeel noodzakelijk of gewenst is, in het belang van een goede elektriciteits- respectievelijk gasvoorziening, in verband met de uitvoering van onvoorziene werkzaamheden, in het belang van de veiligheid of in geval van redelijkerwijs te duchten gevaar voor schade - indien mogelijk na voorafgaande waarschuwing - het transport gedurende een zo kort mogelijke tijd beperken of onderbreken. Hetzelfde geldt voor de uitvoering van voorziene werkzaamheden, met dien verstande dat deze conform de in artikel 2, lid 2 bedoelde kwaliteitscriteria plaatsvinden en op grond daarvan onder andere vooraf aangekondigd worden.

Artikel 10 Beperking van het transport van elektriciteit bij beperkt recht op levering

- 10.1** Indien de aansluiting en/of de meetinrichting daartoe geschikt is, zal de netbeheerder tegen een redelijk tarief de doorlaatwaarde eenmalig of bij herhaling aan (laten) passen, indien de contractant en de leverancier overeenkomen dat het recht van de contractant op levering door de leverancier tijdelijk of blijvend wordt beperkt.

Artikel 11 Gevolgen van niet-nakoming door de contractant

- 11.1** De netbeheerder is bevoegd, zo mogelijk na voorafgaande schriftelijke waarschuwing, de aansluiting geheel of gedeeltelijk weg te nemen of te deactiveren, indien de contractant een of meer van zijn verplichtingen op grond van de aansluit- en transportovereenkomst niet nakomt.
- 11.2** De netbeheerder zal van zijn bevoegdheid als bedoeld in lid 1 slechts gebruik maken overeenkomstig de hiervoor geldende wet- en regelgeving én indien de niet-nakoming van zijn verplichtingen door de contractant dat rechtvaardigt.
- 11.3** Van de bevoegdheid als bedoeld in lid 1 zal de netbeheerder geen gebruik maken als een contractant die uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden over de aansluiting en het transport beschikt, zich binnen tien kalenderdagen na de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling of een klacht over een nota van de netbeheerder als bedoeld in artikel 15, lid 5, in verband met die afwijzing heeft gewend tot de Geschillencommissie Energie. In afwachting van de uitspraak van de Geschillencommissie wordt de contractant niet ontslagen van de overige verplichtingen die uit de aansluit- en transportovereenkomst voor hem voortvloeien.
- 11.4** De in dit artikel bedoelde maatregelen worden pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten die voor de netbeheerder redelijkerwijs voortvloeien uit deze maatregelen en van de ongedaanmaking ervan, alsmede eventueel door de netbeheerder in verband daarmee geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan het ongedaan maken van de maatregelen kan de netbeheerder voorwaarden verbinden.
- 11.5** Het enkele rechtmatig gebruik door de netbeheerder van zijn bevoegdheden als bedoeld in dit artikel en de artikelen 9 en 10 leidt nimmer tot aansprakelijkheid van de netbeheerder voor de eventuele daaruit voortvloeiende schade.

Artikel 12 Meetinrichting en bepaling van de getransporteerde hoeveelheid elektriciteit en gas

- 12.1** De netbeheerder draagt er zorg voor dat de contractant beschikt over een meetinrichting die aan de in of krachtens de wet gestelde eisen voldoet, daaronder begrepen de in artikel 2, lid 2 bedoelde voorwaarden. De meetinrichting blijft eigendom van de netbeheerder respectievelijk wordt geen eigendom van de contractant.
- 12.2** Onverminderd de rechten en plichten die voor de netbeheerder voortvloeien uit de in artikel 2, lid 2 bedoelde voorwaarden, is de leverancier verantwoordelijk voor het (doen) vaststellen van de omvang van de hoeveelheid uitgewisselde elektriciteit respectievelijk gas. Voor zover er sprake is van uitgewisselde elektriciteit en/of gas zonder dat er sprake is van levering door een leverancier, mag de netbeheerder, onverminderd het elders in deze algemene voorwaarden bepaalde, de omvang van de hoeveelheid uitgewisselde elektriciteit respectievelijk gas (doen) vaststellen.

Artikel 13 Onderzoek van de meetinrichting en/of meetgegevens

- 13.1** Bij twijfel over de juistheid van de meetinrichting kunnen zowel de contractant, de leverancier als de netbeheerder verlangen dat de meetinrichting wordt onderzocht door een voor alle partijen aanvaardbare deskundige. Desgevraagd stelt de netbeheerder de contractant op de hoogte van de onderzoeksmogelijkheden en de kosten van het onderzoek.
- 13.2** De kosten van het onderzoek en de vervanging van de meetinrichting zijn voor rekening van degene op wiens verzoek het onderzoek wordt verricht. Indien volgens het onderzoek de meetinrichting niet voldoet aan de in of krachtens de wet gestelde eisen, daaronder begrepen de in artikel 2, lid 2 bedoelde voorwaarden, én dit is niet aan de contractant toe te rekenen, komen deze kosten ten laste van de netbeheerder.
- 13.3** Indien uit hoofde van dit artikel een onderzoek van de meetinrichting door de contractant of de netbeheerder wordt verlangd, is de netbeheerder gerechtigd de leverancier onverwijld over dit onderzoek en de resultaten hiervan te informeren.

Artikel 14 Tarieven

- 14.1** De contractant is aan de netbeheerder bedragen verschuldigd voor het activeren, in stand houden, uitbreiden, wijzigen, vervangen, verplaatsen, deactiveren en wegnemen van de aansluiting en de meetinrichting alsmede voor het transport, volgens het daarvoor door de netbeheerder vastgestelde tarievenblad. Het tarievenblad is te vinden op de internetsite van de netbeheerder en is op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.
- 14.2** De bedragen als bedoeld in lid 1 kunnen worden verhoogd met de belastingen en heffingen die de netbeheerder krachtens een besluit van de overheid bevoegd is in rekening te brengen.

Artikel 15 Betaling

- 15.1** Op grond van artikel 95cb, lid 1 van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 44b, lid 1 van de Gaswet brengt de leverancier de periodiek aan de netbeheerder voor aansluiting, transport en meetinrichting verschuldigde bedragen bij de contractant in rekening en draagt deze af aan de netbeheerder. De voorwaarden betreffende de betaling aan de leverancier worden door de overeenkomst tussen de leverancier en de contractant bepaald.
- 15.2** De netbeheerder brengt de door de contractant aan de netbeheerder verschuldigde bedragen met een eenmalig karakter zelf door middel van een gespecificeerde nota bij de contractant in rekening.
- 15.3** Iedere nota van de netbeheerder dient te worden voldaan binnen veertien dagen na ontvangst dan wel binnen de door de netbeheerder aangegeven termijn indien die langer is dan veertien dagen. De betaling dient te geschieden op een door de netbeheerder aangegeven bankrekening. De wijze van betaling is tussen de netbeheerder en de contractant nader overeen te komen. De netbeheerder biedt de contractant een ruime keuze uit betalingswijzen.

- 15.4** Indien de netbeheerder dit verlangt, is de contractant verplicht de verschuldigde bedragen vooruit te betalen.
- 15.5** De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort door het indienen van bezwaren tegen de nota, tenzij de contractant die uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden over de aansluiting en het transport beschikt, binnen de betalingstermijn overeenkomstig het bepaalde in artikel 18, lid 1 bij de netbeheerder een klacht indient. In dat geval wordt de betalingsverplichting van de betrokken nota opgeschort totdat de netbeheerder op de klacht heeft beslist.
- 15.6** De contractant is slechts gerechtigd de hem in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat de netbeheerder hem schuldig is, indien is voldaan aan de wettelijke vereisten voor verrekening.
- 15.7** De contractant is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim indien niet binnen de in lid 3 bedoelde termijn is betaald.
- 15.8** Indien de contractant in verzuim is ter zake van de betaling van een factuur van de netbeheerder, deelt de netbeheerder hem dit schriftelijk mede, onder vermelding van de gevolgen indien de contractant niet alsnog binnen veertien dagen betaalt. Aan deze aanmaning zijn geen kosten verbonden.
- 15.9** Een gevolg van het uitblijven van betaling binnen de in lid 8 bedoelde nieuwe termijn is het door de contractant aan de netbeheerder verschuldigd worden van een vergoeding voor de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte alsmede de wettelijke rente voor iedere dag dat betaling te laat wordt verricht, onverminderd het bepaalde in artikel 11.
- 15.10** Indien de contractant binnen de in lid 8 bedoelde nieuwe termijn van betaling een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een beta-lingsregeling bij de netbeheerder heeft ingediend, dan zullen aan het uitblijven van betaling pas gevolgen worden verbonden vanaf het moment dat de netbeheerder op dit verzoek - eveneens schriftelijk en gemotiveerd - afwijzend heeft beslist. Gedurende de looptijd van een door de netbeheerder met de contractant gesloten betalingsregeling dient de contractant alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige aan de netbeheerder verschuldigde bedragen volledig te voldoen. Over deze bedragen kan geen verzoek tot een betalingsregeling worden ingediend. Komt de contractant zijn verplichtingen inzake de betalingsregeling niet na, dan is hij ten aanzien hiervan eveneens zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 15.11** Een rechtsvordering van de netbeheerder tot betaling van een opeisbare vordering verjaart niet eerder dan na vijf jaar.

Artikel 16 Zekerheidstelling

- 16.1** De netbeheerder kan van de contractant zekerheden verlangen in verband met de bedragen die de contractant op grond van artikel 15, lid 2 verschuldigd is, zoals een bankgarantie of waarborgsom, tenzij de netbeheerder toepassing geeft aan het bepaalde in artikel 15, lid 4.
- 16.2** De in lid 1 bedoelde zekerheid zal als regel niet hoger zijn dan het bedrag dat de contractant naar het oordeel van de netbeheerder vermoedelijk voor de betreffende eenmalige werkzaamheden zal moeten betalen. Een waarborgsom wordt terugbetaald zo spoedig

mogelijk nadat de noodzaak tot zekerheidstelling niet meer aanwezig is en in ieder geval uiterlijk zes weken na de eindfactuur bij beëindiging van de aansluit- en transportovereenkomst, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog betaald moet worden.

- 16.3** Over de waarborgsom wordt vanaf de datum van ontvangst door de netbeheerder rente vergoed, waarvan het percentage gelijk is aan dat van de wettelijke rente verminderd met 3 procentpunten. Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom.

Artikel 17 Aansprakelijkheid.

- 17.1 a** De netbeheerder is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, jegens de contractant aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbreking van het transport van elektriciteit respectievelijk gas echter uitsluitend indien en voor zover:
- de onderbreking het gevolg is van een aan de netbeheerder toerekenbare tekortkoming en
 - het personenschade betreft als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden en/of
 - het zaakschade betreft bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van een zaak en/of
 - het noodzakelijke kosten betreffen ter voorkoming van zaakschade bij een onderbreking van meer dan 8 uur, die niet bestaan uit kosten ter zake van een vervangende elektriciteitsvoorziening.
- 17.1 b** Voor zaakschade en voor de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade geldt een drempelbedrag van Euro 40,- (veertig Euro) voor de contractant, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed. Voor personenschade als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden geldt geen drempelbedrag.
- 17.2** De netbeheerder is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, voorts aansprakelijk voor schade aan personen of zaken ten gevolge van een gebrekkige aansluiting of een gebrekkig transport dan wel van een onjuist handelen of nalaten in verband met aansluiting en/of transport - niet zijnde een onderbreking van het transport -, doch niet indien de schade het gevolg is van een tekortkoming die de netbeheerder niet kan worden toegerekend.
- 17.3** Behoudens ingeval de schade ontstaat als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid van de netbeheerder of diens leidinggevende werknemers, is in alle gevallen van vergoeding uitgesloten indirecte schade zoals in ieder geval schade als gevolg van bedrijfsstilstand, als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of bedrijf en als gevolg van winstderving.
- 17.4** Indien en voor zover de netbeheerder jegens de contractant in het kader van deze algemene voorwaarden tot schadevergoeding verplicht is, komt schade slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste:
- Euro 5.000.000,- (vijfmiljoen Euro) per gebeurtenis voor alle contractanten tezamen voor zover het personenschade betreft en
 - Euro 2.500.000,- (tweemiljoenvijfhonderdduizend Euro) per gebeurtenis voor alle contractanten tezamen voor zover het zaakschade en de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade betreft, met dien verstande dat, ongeacht de omvang

van het totaal der schade, de vergoeding van de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot Euro 75,- (vijfenzeventig Euro) per contractant en de totale vergoeding van zaakschade en noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste Euro 3.500,- (drieduizendvijfhonderd Euro) per contractant.

Indien het totaal der schaden meer bedraagt dan de vermelde Euro 5.000.000,- aan personenschade en/of Euro 2.500.000,- aan zaakschade en/of noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade, is de netbeheerder niet gehouden meer schadevergoeding te betalen dan bedoeld bedrag, waarbij met inachtneming van de eerder in dit lid genoemde maxima per contractant, de aanspraken van de contractanten naar evenredigheid zullen worden voldaan.

- 17.5** Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan aan de netbeheerder te zijn gemeld, tenzij de contractant aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- 17.6** De aansprakelijkheidsregeling in de vorige leden van dit artikel geldt mede ten aanzien van de neteigenaar en ieder ander elektriciteitsbedrijf en ieder ander gasbedrijf waarmee de netbeheerder ten behoeve van de elektriciteits- en/of gasvoorziening samenwerkt, alsmede ten aanzien van personen voor wie de netbeheerder of het andere elektriciteitsbedrijf respectievelijk gasbedrijf aansprakelijk is. Onder "ander elektriciteitsbedrijf" en "ander gasbedrijf" worden in ieder geval begrepen andere netbeheerders, eigenaren van (gastransport)netten die conform de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk de Gaswet geen netbeheerder hebben aangewezen, eigenaren van directe lijnen en elektriciteitsproducenten respectievelijk gasproducenten en gasopslagbedrijven.
- 17.7** De contractant is aansprakelijk voor alle schade aan enige door de netbeheerder ten behoeve van de aansluiting en/of het transport in, aan, op, onder of boven het perceel aangebrachte voorziening, tenzij de schade het gevolg is van een tekortkoming die de contractant niet kan worden toegerekend. Indien de contractant schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste Euro 3.500,- (drieduizendvijfhonderd Euro) per aansluiting en per gebeurtenis. Deze beperking van de aansprakelijkheid is niet van toepassing bij het niet nakomen van de overeengekomen verbodsbepaling in artikel 4, lid 6 sub d van deze algemene voorwaarden.

Artikel 18 Klachten en geschillen

- 18.1** Indien de contractant een klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van een aansluit- en transportovereenkomst (daaronder niet begrepen de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling), dient hij deze eerst aan de netbeheerder voor te leggen. Onverminderd het bepaalde in artikel 15, lid 5, dient de contractant een klacht voor te leggen binnen acht weken nadat hij het feit waarop de klacht gestoeld is, heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken. Een klacht dient schriftelijk ingediend te worden en gemotiveerd te zijn. De contractant wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht weken na ontvangst van de klacht, door de netbeheerder schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van de netbeheerder naar aanleiding van de klacht en van de conclusies die de netbeheerder daaraan heeft verbonden.

- 18.2** Indien een klacht niet naar tevredenheid van beide partijen is opgelost alsmede ingeval van afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling als bedoeld in artikel 15, lid 10, kan het resterende geschil zowel door de contractant als door de netbeheerder worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Energie (www.degeschillencommissie.nl) of aan de bevoegde rechter in Nederland.
- 18.3** Wanneer de contractant ervoor kiest een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie, dan is de netbeheerder aan deze keuze gebonden zodra de netbeheerder met het indienen van een verzoek tot behandeling door de Geschillencommissie bekend is. Een geschil dient schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te zijn gemaakt uiterlijk drie maanden nadat de klacht aan de netbeheerder is voorgelegd, onverminderd het bepaalde in artikel 11, lid 3.
- 18.4** Wanneer bij de netbeheerder de wens bestaat het initiatief te nemen een geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie, dan heeft de netbeheerder daartoe schriftelijke instemming van de contractant nodig.
- 18.5** De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het Reglement Geschillencommissie Energie. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een bescheiden vergoeding verschuldigd. Indien de Geschillencommissie oordeelt dat de klacht van de contractant gegrond is, dan moet de netbeheerder de contractant laatstbedoeld bedrag vergoeden.

Artikel 19 Wijziging van de algemene voorwaarden en het tarievenblad

- 19.1** De algemene voorwaarden en het tarievenblad kunnen door de netbeheerder worden gewijzigd. Wijzigingen treden in werking dertig dagen na de dag waarop de wijzigingen zijn bekend gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van in werking treden is vermeld.
Wijzigingen van het tarievenblad treden echter in werking tien dagen na de dag waarop de wijzigingen bekend zijn gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van in werking treden is vermeld.
- 19.2** Indien een besluit van de Autoriteit Consument en Markt (ACM), op basis waarvan tariefwijzigingen wettelijk worden vastgesteld, op een zodanig tijdstip wordt bekend gemaakt dat de genoemde termijn van aankondiging in redelijkheid niet (meer) in acht genomen kan worden, treden in afwijking van de genoemde termijn de desbetreffende tariefwijzigingen in werking op dezelfde datum als waarop dat besluit in werking treedt. Bekendmaking vindt in die gevallen plaats zonder inachtneming van de genoemde aankondigingstermijn.
- 19.3** Als bekendmaking geldt een kennisgeving, geplaatst in één of meer dag- of weekbladen die in het gebied waarin de netbeheerder aansluiting en/of transport verzorgt, verspreid worden, dat de algemene voorwaarden, voorschriften en regelingen zijn gewijzigd en bij de netbeheerder ter inzage liggen en op aanvraag kosteloos verkrijgbaar zijn.
- 19.4** Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande aansluit- en transportovereenkomsten.

- 19.5 Indien een contractant een wijziging niet wenst te accepteren, kan hij de aansluit- en transportovereenkomst opzeggen met inachtneming van de daartoe gestelde vereisten.

Artikel 20 Slotbepalingen

- 20.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 augustus 2013.
Met ingang van die datum vervallen de tot dan geldende algemene voorwaarden.

Bijlage bij Algemene Voorwaarden voor aansluiting en transport elektriciteit en/of gas voor kleinverbruikers (versie 2013)

6.2 Kwaliteitscriteria met betrekking tot de service van de netbeheerder jegens aangeslotenen (uit Netcode Elektriciteit per 16 maart 2013, vastgesteld door de Autoriteit Consument en Markt) (Volledige versie: zie website van de ACM)

6.2.3 De netbeheerder stelt al hetgeen redelijkerwijs binnen zijn vermogen ligt in het werk om onderbreking van de transportdienst te voorkomen, of indien een onderbreking van de transportdienst optreedt, deze zo snel mogelijk te verhelpen.

- a. een onderbreking van de transportdienst ten gevolge van een sto-ring in een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV is binnen 4 uur hersteld;
- b. (.....)
- c. (.....)

Indien een onderbreking van de transportdienst ten gevolge van een storing niet binnen de hiervoor genoemde tijden is hersteld, is para-graaf 6.3 van toepassing.

6.2.4 De service van de netbeheerder jegens aangeslotenen met een aansluitcapaciteit tot en met 3x80A op laagspanningsniveau vol-doet aan het onder 6.2.4.1 tot en met 6.2.4.6 gestelde.

6.2.4.1 De netbeheerder is binnen twee uur na melding door de aangeslotene ter plaatse indien een storing aan de aansluiting van een aangeslotene, al dan niet gepaard gaand met een onderbreking in de transportdienst, is opgetreden.

6.2.4.2 De netbeheerder handelt correspondentie van een aangeslotene binnen 10 werkdagen af. Indien een oplossing in deze periode niet mogelijk is, ontvangt de aangeslotene binnen 5 werkdagen bericht binnen welke termijn een adequate reactie kan worden verwacht.

6.2.4.3 De netbeheerder hanteert bij het maken van afspraken met een aangeslotene tijdsblokken van twee uur.

6.2.4.4 De netbeheerder voert met de aangeslotene overeengekomen werkzaamheden waarmee volgens de planning minder dan 4 men-suur zijn gemoeid, binnen drie dagen uit indien daarvoor de transportdienst aan andere aangeslotenen niet hoeft te worden onderbroken. Indien de transportdienst aan andere aangeslotenen wel moet worden onderbroken, bedraagt deze termijn maximaal 10 werkdagen. Voor werkzaamheden waarmee volgens de planning meer dan 4 mensuren zijn gemoeid, bedraagt de termijn waarop de werkzaamheden aanvangen maximaal 10 werkdagen.

- 6.2.4.5 Voor het uitvoeren van inplandige werkzaamheden op verzoek van de netbeheerder, maakt de netbeheerder tenminste vijf werkdagen van tevoren schriftelijk of telefonisch een afspraak met de aangeslotene.
- 6.2.4.6 De netbeheerder stelt de aangeslotene tenminste drie werkdagen van tevoren op de hoogte van door hem geplande werkzaamheden waarbij de transportdienst bij de aangeslotene moet worden onder-broken.
- 6.2.5 (.....)
- 6.2.6 (.....)
- 6.2.7 (.....)

6.3 Compensatie bij ernstige storingen

- 6.3.1 De netbeheerder betaalt, uitgezonderd de in 6.3.2 genoemde omstandigheden, aan aangeslotenen op zijn net bij wie de transportdienst ten gevolge van een storing wordt onderbroken, bij de eerst-volgende jaar- respectievelijk maandafrekening een compensatievergoeding ter hoogte van het hieronder genoemde bedrag:
- a. ingeval van een onderbreking van de transportdienst ten gevolge van een storing in een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV:
 - i. per aansluiting kleiner dan of gelijk aan 3x25 A op een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 4 uur dan wel EUR 35,- bij een onderbreking van 4 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 20,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.
 - ii. per aansluiting groter dan 3x25A op een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 4 uur dan wel € 195,- bij een onderbreking van 4 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 100,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.
 - b. ingeval van een onderbreking van de transportdienst ten gevolge van een storing in een net met een spanningsniveau van 1 kV tot 35 kV:
 - i. per aansluiting kleiner dan of gelijk aan 3 x 25 A op een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 4 uur dan wel EUR 35,- bij een onderbreking van 4 uur tot 8 uur vermeerderd met EUR 20,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.
 - ii. per aansluiting groter dan 3 x 25 A op een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 2 uur dan wel EUR 195,- bij een onderbreking van 2 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 100,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.
 - iii. per aansluiting op een net met een spanningsniveau van 1 kV tot 35 kV: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 2 uur dan wel EUR 910,- bij een onderbreking van 2 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 500,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.
 - c. in geval van een onderbreking van de transportdienst ten gevolge van een storing in een net met een spanningsniveau van 35 kV of hoger:
 - i. per aansluiting kleiner dan of gelijk aan 3 x 25 A op een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV: EUR 0,- bij een on-derbreking korter dan 4 uur dan wel EUR 35,- bij een onderbreking van 4 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 20,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.

- ii. per aansluiting groter dan 3 x 25 A op een net met een spanningsniveau tot en met 1 kV: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 1 uur dan wel EUR 195,- bij een onderbreking van 1 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 100,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.
- iii. per aansluiting op een net met een spanningsniveau van 1 kV tot 35 kV: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 1 uur dan wel EUR 910,- bij een onderbreking van 1 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 500,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.
- iv. per aansluiting op een net met een spanningsniveau van 35 kV en hoger: EUR 0,- bij een onderbreking korter dan 1 uur dan wel EUR 0,35 per kWgecontracteerd bij een onderbreking van 1 uur tot 8 uur, vermeerderd met EUR 0,20 per kWgecontracteerd voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.

6.3.2 De in 6.3.1. genoemde verplichting geldt niet,

- a. wanneer een onderbreking van de transportdienst het gevolg is van een automatische afschakeling van belasting zoals bedoeld in 2.2.25 van de Systemcode Elektriciteit of een handmatige afschakeling van belasting op verzoek van de netbeheerder van het landelijk hoogspanningsnet zoals bedoeld in 2.2.5 van de Systemcode Elektriciteit, of
- b. wanneer de netbeheerder kan aantonen dat de netbeheerder als gevolg van een extreme situatie niet binnen de hersteltijden, zoals bedoeld in artikel 6.3.1, een onderbreking kan herstellen. Met een extreme situatie wordt bedoeld een incident dat zo weinig voorkomt dat het oneconomisch zou zijn om daarmee rekening te houden in de reguleringssystematiek en dat bovendien niet beïnvloed kan worden door de netbeheerder. Een incident is een niet te voorziene gebeurtenis of situatie die redelijkerwijs buiten de controle van een netbeheerder ligt en niet te wijten is aan een fout van een netbeheerder. Hierbij kan gedacht worden aan aardbevingen, overstromingen, uitzonderlijke weersomstandigheden, terroristische aanslagen en oorlog, of
- c. wanneer een onderbreking van de transportdienst het gevolg is van een storing in een net met een spanningsniveau van 220 kV of hoger.

6.3.2 a Indien een onderbreking van de transportdienst zijn oorsprong vindt in het net van een andere netbeheerder, komen de in 6.3.1 bedoelde compensatievergoedingen voor rekening van de netbeheerder van het net waarin de onderbreking zijn oorsprong vindt.

6.3.3 De in 6.3.1 genoemde verplichting geldt niet voor aansluitingen ten behoeve van openbare verlichting alsmede voor (overige) aansluitingen in de categorie kleiner dan of gelijk aan 1 x 6 A.

6.3.4 De in 6.3.1 genoemde termijnen vangen voor alle door de onderbreking van de transportdienst getroffen aangeslotenen aan op het moment dat de netbeheerder de eerste melding van die onderbreking van een aangeslotene ontvangt of, indien dat eerder is, op het moment van vaststelling van de onderbreking door de netbeheerder.

4 Kwaliteit van dienstverlening (uit Aansluit- en transportvoorwaarden Gas – RNB d.d. 1 november 2012, vastgesteld door de Autoriteit Consument en Markt) (Volledige versie: zie website van de ACM)

4.1 Service van de regionale netbeheerder aan aangeslotenen

4.1.1 De regionale netbeheerder stelt al hetgeen redelijkerwijs binnen zijn vermogen ligt in het werk om onderbreking van de transportdienst te voorkomen, of indien een onderbreking van de transportdienst optreedt, deze zo snel mogelijk te verhelpen.

4.1.2 Service van de regionale netbeheerder jegens kleinverbruikers

4.1.2.1 De regionale netbeheerder is binnen twee uur na melding door de aangeslotene ter plaatse indien een storing aan de aansluiting van een aangeslotene is opgetreden.

4.1.2.2 De regionale netbeheerder handelt correspondentie van een aangeslotene binnen 10 werkdagen af. Indien een oplossing in deze periode niet mogelijk is, ontvangt de aangeslotene binnen 5 werkdagen bericht binnen welke termijn een adequate reactie kan worden verwacht.

4.1.2.3 De regionale netbeheerder hanteert bij het maken van afspraken met een aangeslotene tijdsblokken van twee uur.

4.1.2.4 De regionale netbeheerder voert met de aangeslotene overeengekomen werkzaamheden waarmee volgens de planning minder dan 4 uren zijn gemoeid, binnen drie dagen uit indien daarvoor de transportdienst aan andere aangeslotenen niet hoeft te worden onderbroken. Indien de transportdienst aan andere aangeslotenen wel moet worden onderbroken, bedraagt deze termijn maximaal 10 werkdagen. Voor werkzaamheden waarmee volgens de planning meer dan 4 uren zijn gemoeid, bedraagt de termijn waarop de werkzaamheden aanvangen maximaal 10 werkdagen.

4.1.2.5 Voor het uitvoeren van inplandige werkzaamheden op verzoek van de regionale netbeheerder, maakt de regionale netbeheerder tenminste vijf werkdagen van tevoren schriftelijk of telefonisch een afspraak met de aangeslotene.

4.1.2.6 De regionale netbeheerder stelt de aangeslotene tenminste drie werkdagen van tevoren op de hoogte van door hem geplande werkzaamheden waarbij de transportdienst bij de aangeslotene moet worden onderbroken.

4.1.3 (.....)

4.1.4 Indien en voor zover door de regionale netbeheerder in overleg met de aangeslotene voor één of meer van de in 4.1.2 of 4.1.3 genoemde kwaliteitscriteria afwijkende afspraken zijn gemaakt, zijn deze afspraken van toepassing in plaats van de desbetreffende in 4.1.2 of 4.1.3 genoemde kwaliteitscriteria.

4.2 Compensatie bij ernstige storingen

4.2.0 De aangeslotene heeft recht op een financiële compensatie bij storingen die voor een periode langer dan 4 uren tot een onderbreking van het transport van gas leiden, met uitzondering van voorziene onderbrekingen.

- 4.2.1 De regionale netbeheerder betaalt, onverminderd het bepaalde in 4.2.2, aangeslotenen op zijn net bij wie het transport van gas ten gevolge van een storing is onderbroken, per onderbreking een compensatievergoeding ter hoogte van het hieronder genoemde bedrag:
- a. per aansluiting van een kleinverbruiker bedraagt de compensatievergoeding EUR 35,- bij een onderbreking van 4 tot 8 uur, vermeerderd met EUR 20,-- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur, uit te betalen binnen zes maanden na het herstel van de onderbreking;
 - b. (.....)
 - c. (.....)
- De duur van de onderbreking wordt bepaald op grond van 4.2.5.
- 4.2.2 De in 4.2.1 genoemde verplichting geldt niet voor de regionale netbeheerders, wanneer een onderbreking van de transportdienst het gevolg is van een afschakeling van belasting op verzoek van de netbeheerder van het landelijk gastransportnet.
- 4.2.3 De in 4.2.1 genoemde verplichting geldt eveneens voor een netbeheerder ten aanzien van een aangeslotene op een net van een andere netbeheerder indien de onderbreking van de transportdienst bij de desbetreffende aangeslotene zijn oorsprong vindt in het gastransportnet van de eerstbedoelde netbeheerder.
- 4.2.4 De in 4.2.0 genoemde termijn van 4 uur vangt voor alle door de onderbreking van de transportdienst getroffen aangeslotenen aan op het moment dat de regionale netbeheerder de eerste melding van een onderbreking ontvangt of, indien dat eerder is, het moment van vaststelling van de onderbreking door de netbeheerder.
- 4.2.5 De duur van de onderbreking wordt voor alle door de onderbreking van het van gas getroffen aangeslotenen bepaald als de tijdsduur tussen de in 4.2.4 gedefinieerde aanvang van de onderbreking en het moment dat het transport voor alle door de onderbreking van de transportdienst getroffen aangeslotenen is hersteld en voor de eerste keer is gecontroleerd of de getroffen aangeslotenen veilig gas kan worden geleverd. De regionale netbeheerder dient te registreren op welk moment deze controle heeft plaatsgevonden.

Voor vragen over de aansluit- en transportovereenkomst en de bijbehorende voorwaarden kunt u terecht bij uw regionale netbeheerder. Mocht u niet weten wie uw regionale netbeheerder is, dan kunt u hierover informatie vinden op de website van Netbeheer Nederland: www.netbeheernederland.nl

KWALITEITSCRITERIA GREENCHOICE

Greenchoice doet haar uiterste best om elke klant optimaal van dienst te zijn. Wij willen graag dat u tevreden bent over onze producten en diensten. De kwaliteit van onze dienstverlening wordt in eerste instantie gewaarborgd in onze algemene leveringsvoorwaarden. Daarnaast heeft Greenchoice aanvullende kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet u precies wat u van ons mag verwachten. De kwaliteitscriteria gelden voor kleinverbruikers met een leveringscontract voor de levering van energie met Greenchoice B.V. of met Greenchoice Zakelijk N.V.

FACTURATIE

Na uw overstap naar Greenchoice, ontvangt u binnen acht weken na de start van levering informatie over de hoogte van uw maandelijks termijnbedrag. Dit termijnbedrag baseren wij op de energietarieven van uw leveringsovereenkomst en het te verwachten verbruik op jaarbasis dat wij krijgen van uw netbeheerder.

- U ontvangt van Greenchoice jaarlijks in dezelfde periode uw jaarrekening. Tenzij er sprake is van buitengewone omstandigheden. In deze jaarrekening verrekenen wij de maandelijks bij u in rekening gebrachte termijnbedragen met de totale kosten van uw energieverbruik.
- Als Greenchoice niet op tijd over uw meterstanden beschikt, dan schatten wij uw verbruik. Hierdoor kan de jaarrekening hoger of lager uitvallen. Wij corrigeren deze meterstanden het volgende jaar, als u de meterstanden heeft aangeleverd.
- Bij een verhuizing ontvangt u binnen zes weken na de verhuisdatum de eindrekening van uw oude adres. Om een correcte eindrekening voor u op te stellen, is het belangrijk om binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de eindmeterstanden aan ons door te geven.
- Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst door een overstap van Greenchoice naar een andere leverancier, ontvangt u van ons binnen zes weken na verwerking een eindrekening.

VRAGEN, PROBLEMEN OF GESCHILLEN

- Heeft u vragen, problemen of klachten? Dan kunt u onze klantenservice tijdens kantooruren tegen een lokaal tarief bellen op het volgende nummer:
 - Consumenten: 010-4782326
 - Zakelijke klanten: 010-8500661
- Of u kunt een e-mail sturen, onder vermelding van uw klantnummer of postcode en huisnummer naar het volgende e-mailadres:
 - Consumenten: vragen@greenchoice.nl
 - Zakelijke klanten: zakelijk@greenchoice.nl
- Wilt u meer informatie over besparen, groene energie of zelf opwekken? Op onze website www.greenchoice.nl vindt u uitleg over uiteenlopende onderwerpen.
- Heeft u geen internet? Dan kunt u ons natuurlijk ook gewoon een brief sturen. Ons adres is: Kruisplein 15, 3014 DB Rotterdam ter attentie van Greenchoice.

KLACHTENPROCEDURE

Klantenservice blijft mensenwerk waardoor er ondanks alle aandacht ook weleens iets mis kan gaan. Wij werken voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening en proberen bij een klacht samen tot een oplossing te komen. U kunt uw klacht doorgeven door een e-mail te sturen naar klachten@greenchoice.nl of u kunt een brief sturen naar ons postadres, Kruisplein 15, 3014 DB Rotterdam ter attentie van klachtcoördinator. Binnen 5 werkdagen ontvangt u van ons een inhoudelijke reactie op uw klacht. We willen uw klacht graag zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen acht weken, voor u oplossen.



GESCHILLEN

Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Energie. De geschillencommissie is een externe en onafhankelijke instantie die een bindende uitspraak voor beide partijen zal doen over uw klacht. Meer informatie vindt u op de website www.sgc.nl. Greenchoice is bij deze geschillencommissie aangesloten. Dit is een voorwaarde om uw klacht in behandeling te nemen.

(Volledigheidshalve dienen wij u ook te wijzen op de mogelijkheid om uw klacht in te dienen via het ODRplatform (online dispute resolution) van de Europese Commissie. Gezien het feit dat Greenchoice al is aangesloten bij de Geschillencommissie Energie zal een klacht die u via het ODR-platform indient, worden doorverwezen naar deze Geschillencommissie. Het is voor u dus eenvoudiger om uw klacht direct bij de Geschillencommissie Energie zelf aanhangig te maken.)

VOORWAARDEN TERUGLEVERING

TERUGLEVERING: Stroom die je zelf opwekt (bijvoorbeeld met zonnepanelen) en die je niet direct gebruikt, lever je via jouw aansluiting en het openbare net terug aan Greenchoice. Dit heet teruglevering.

NETTO AFNAME: Wanneer uit jouw jaar- of eindnota blijkt dat je meer stroom van ons hebt afgenomen dan je hebt teruggeleverd, is sprake van netto afname.

NETTO TERUGLEVERING: Wanneer uit jouw jaar- of eindnota blijkt dat je meer stroom hebt teruggeleverd dan je van ons heeft afgenomen, is sprake van netto teruglevering. Voorbeeld: wanneer je 3.000 kWh teruglevert en 2.500 kWh van ons afneemt, bedraagt jouw netto teruglevering 500 kWh.

AFNEMER: Deze voorwaarden zijn van toepassing als je een kleinverbruikaansluiting met verblijfsfunctie hebt en stroom teruglevert aan Greenchoice.

AANMELDING: Om door jou teruggeleverde stroom te kunnen salderen met de stroom die je van ons afneemt, dien je jouw opwekinstallatie (bijvoorbeeld zonnepanelen) en/of opslaginstallatie (bijvoorbeeld batterij) vooraf via energieleveren.nl te hebben aangemeld. Daarnaast dien je een geschikte elektriciteitsmeter te hebben.

TERUGLEVERKOSTEN: Teruglevering van stroom brengt kosten met zich mee. Daarvoor brengen wij je terugleverkosten in rekening door middel van een tarief per kilowattuur (kWh) teruggeleverde stroom. De terugleverkosten worden berekend door dit tarief per kWh te vermenigvuldigen met de hoeveelheid teruggeleverde stroom over een bepaalde periode. Op het tarievenblad vind je dit tarief per kWh teruggeleverde stroom terug als 'variabele terugleverkosten'. De terugleverkosten gelden zodra Greenchoice teruglevering via jouw aansluiting registreert. Dat kan bij aanvang of gedurende de looptijd van jouw leveringsovereenkomst zijn.

SALDEREN: De stroom die je teruglevert verrekenen we op jouw jaar- of eindnota met de stroom die je van ons afneemt. We noemen dit salderen. Met de salderingsregeling ontvang je voor de stroom die je teruglevert hetzelfde tarief als je betaalt voor stroom die je op dat moment van ons afneemt: het leveringstarief per kWh, inclusief belastingen en eventuele overheidsheffingen (exclusief vaste leveringskosten).

Bij een contract zonder vaste einddatum is meestal sprake van meerdere tariefperiodes. Onderstaande tabel is een voorbeeld hoe bij meerdere tariefperiodes wordt gesaldeerd in geval van netto afname.

Tariefperiode	Tarieven	Levering	Teruglevering	Verbruik	Totale kosten
	incl. belastingen				tarief x verbruik
januari - maart	€ 0,29	750 kWh	350 kWh	400 kWh	€ 116,00
april - juni	€ 0,27	700 kWh	800 kWh	-100 kWh	-€ 27,00
juli - september	€ 0,27	650 kWh	700 kWh	-50 kWh	-€ 13,50
oktober - december	€ 0,29	700 kWh	250 kWh	450 kWh	€ 130,50
Totaal		2800 kWh	2100 kWh	700 kWh	€ 206,00

Bij netto teruglevering wordt bij het salderen voor zowel levering als teruglevering hetzelfde tarief gehanteerd, zijnde de hierna genoemde netto terugleververgoeding.

NETTO TERUGLEVERVERGOEDING: In geval van netto teruglevering ontvang je een netto terugleververgoeding. De netto terugleververgoeding wordt berekend door een tarief per kWh aan netto teruglevering te vermenigvuldigen met de hoeveelheid netto teruglevering in de betreffende periode. Op het tarievenblad vind je dit tarief per kWh netto teruglevering terug als 'netto terugleververgoeding'. Hierover worden geen belastingen en overheidsheffingen vergoed.

netto terugleververgoeding wordt meegenomen in de jaar- of eindnota. Greenchoice heeft het recht om de netto terugleververgoeding met openstaande bedragen te verrekenen. Voor wijzigingen ten aanzien van de (hoogte van de) netto terugleververgoeding geldt hetzelfde als ten aanzien van andere tariefwijzigingen. We verwijzen je daarvoor naar de overige van toepassing zijnde (contract)voorwaarden.

BEREKENING TERUGLEVERING: Hieronder volgen drie versimpelde voorbeelden voor de berekening van de teruglevering bij twee telwerken (normaal en dal):

Voorbeeld 1:

Je krijgt meer geleverd dan je hebt teruggeleverd (netto afname):

	Levering	Teruglevering	Jaarnota
Normaalperiode	1.400	2.000	
Dalperiode	1.200	200	
Totaal	2.600	2.200	Netto afname 400

In dit voorbeeld lever je in de normaalperiode meer terug dan je geleverd krijgt. Het overschot van 600 kWh wordt verrekend met de aan jou geleverde stroom in de dalperiode. Alle door jou teruggeleverde stroom wordt zo verrekend met de aan jou geleverde stroom. Als je een slimme meter heeft, zie je dit op jouw gespecificeerde jaar- of eindnota doordat per periode hetzelfde tarief is gehanteerd voor de aan jou geleverde stroom als voor de door jou teruggeleverde stroom. Er is dan geen sprake van netto teruglevering. Het verbruik van 400 kWh wordt door Greenchoice na afloop van het leveringsjaar afgerekend tegen het daarvoor overeengekomen tarief per kWh.

Voorbeeld 2:

Je levert meer terug dan je geleverd krijgt (netto teruglevering):

	Levering	Teruglevering	Jaarnota
Normaalperiode	1.400	3.000	
Dalperiode	1.200	300	
Totaal	2.600	3.300	Netto teruglevering 700

In dit voorbeeld lever je in de normaalperiode meer terug dan je geleverd krijgt. Het overschot van 1.600 kWh wordt verrekend met de aan jou geleverde stroom in de dalperiode. In de dalperiode is er 1.200 kWh aan jou geleverd en heb je 300 kWh teruggeleverd. Het restant is dus 900 kWh.

Het overschot uit de normaalperiode wordt hiermee verrekend. Er is dan sprake van netto teruglevering van 700 kWh. Daarvoor ontvang je van Greenchoice na afloop van het leveringsjaar de daarvoor overeengekomen netto terugleververgoeding per kWh.

Voorbeeld 3:

Dit voorbeeld speelt alleen als je met Greenchoice bent overeengekomen dat de teruglevering per telwerk wordt berekend en per telwerk een verschillende netto terugleververgoeding geldt.

Je levert meer terug dan je geleverd krijgt:

	Levering	Teruglevering	Jaarnota
Normaalperiode	1.400	3.000	Netto teruglevering 1.600
Dalperiode	1.200	300	Netto afname 900

In dit voorbeeld lever je in de normaalperiode meer terug dan je geleverd krijgt. Voor het overschot van 1.600 kWh in de normaalperiode ontvang je van Greenchoice na afloop van het leveringsjaar de daarvoor overeengekomen netto terugleververgoeding per kWh. In de dalperiode is er 1.200 kWh aan jou geleverd en heb je 300 kWh teruggeleverd. Alle door jou teruggeleverde stroom in de dalperiode wordt verrekend met de aan jou geleverde stroom in de dalperiode. Als je een slimme meter hebt, zie je dit op jouw gespecificeerde jaar- of eindnota doordat per periode hetzelfde tarief is gehanteerd voor de aan jou geleverde stroom als voor de door jou teruggeleverde stroom. Er is dan geen sprake van netto teruglevering in de dalperiode. Het verbruik van 900 kWh wordt door Greenchoice na afloop van het leveringsjaar afgerekend tegen het daarvoor overeengekomen tarief per kWh.

VOORWAARDEN EN KWALITEITSCRITERIA: Op de leveringsovereenkomst zijn deze voorwaarden, eventuele contractvoorwaarden, de algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers 2017 en de kwaliteitscriteria van Greenchoice van toepassing. Deze kun je terugvinden op onze website www.greenchoice.nl/voorwaarden en/of in [MijnGreenchoice](#). Wanneer er sprake is van tegenstrijdigheden geldt de volgende aflopende volgorde van belangrijkheid: de voorwaarden teruglevering, de contractvoorwaarden, de algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers 2017, de kwaliteitscriteria. Greenchoice heeft het recht om deze voorwaarden te wijzigen. Greenchoice informeert je dan minimaal een maand van tevoren (of, indien een maand korter is dan dertig dagen, ten minste dertig dagen van tevoren) schriftelijk of digitaal. Zoals altijd kun je dit contract dan per direct (zonder opzegtermijn) en kosteloos opzeggen.

FORMULIER VOOR ONTBINDING / HERROEPING

HOE WERKT HET?

Indien u een leveringsovereenkomst met Greenchoice bent aangegaan, dan heeft u recht op een wettelijke bedenktijd van 14 kalenderdagen na ontvangst van de schriftelijke contractbevestiging. Wilt u binnen deze 14 kalenderdagen de overeenkomst ontbinden/herroepen, dan kunt u dit formulier invullen en naar ons opsturen.

Let op: indien u ervoor gekozen heeft om binnen de 14 kalenderdagen al energie af te nemen bij Greenchoice dan kunt u nog steeds gebruik maken van de mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden/herroepen, echter brengen wij dan de al geleverde energie bij u in rekening.

WAT MOET IK OPSTUREN?

U kunt dit formulier uitprinten en sturen naar:
Greenchoice Antwoordnummer
20668
3020 WB Rotterdam
(Of per e-mail naar vragen@greenchoice.nl)

Ik deel u hierbij mede dat ik de overeenkomst betreffende de levering van het gas en/of elektra wil herroepen. Het gaat om het volgende leveringsadres:

Naam

Straat & huisnummer

Postcode & stad

Klantnummer (optioneel)

Handtekening

Datum

Jammer dat u heeft besloten om toch niet te kiezen voor écht groene stroom en/of bosgecompenseerd gas. Hopelijk kiest u bij uw nieuwe leverancier ook voor groen!