

# Productvoorwaarden

## Algemeen deel

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

U heeft een leveringsovereenkomst met ons afgesloten voor elektriciteit en/of gas. Deze voorwaarden horen bij die leveringsovereenkomst. In deze voorwaarden staan de regels waaraan u en wij ons moeten houden. Wij houden ons ook aan verschillende gedragscodes. U vindt ze op [vattenfall.nl/gedragscode](http://vattenfall.nl/gedragscode).

### 2. Wij maken uw contract snel en zorgvuldig in orde

De leveringsovereenkomst komt tot stand nadat u ons aanbod hebt aanvaard. In principe gaat de leveringsovereenkomst twee dagen na het versturen van de bevestiging in. De leveringsovereenkomst staat op naam van Vattenfall Sales Nederland N.V., Hoekenrode 8, 1102 BR Amsterdam. Dat ziet u natuurlijk vanzelf, maar juridische teksten zoals deze vereisen nu eenmaal volledigheid.

### 3. Hoe u ons kunt bereiken

U kunt op verschillende manieren contact met ons opnemen:

- Telefoonnummer: 0900 0808, vanuit het buitenland: + 31 26 845 02 71
- Whatsapp: +31208920230
- E-mail: [vattenfall@vattenfall.nl](mailto:vattenfall@vattenfall.nl)

Wanneer we bereikbaar zijn, vindt u op [vattenfall.nl/contact](http://vattenfall.nl/contact).

### 4. De voorwaarden en afspraken die gelden voor uw leveringsovereenkomst

Om te beginnen gelden natuurlijk de voorwaarden uit dit document. Samen met deze voorwaarden gelden ook de voorwaarden voor het product waarvoor u een leveringsovereenkomst heeft afgesloten. Verder gelden de 'Algemene Voorwaarden 2017 voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers'. U vindt ze op [vattenfall.nl/voorwaarden](http://vattenfall.nl/voorwaarden). Mochten deze Algemene Voorwaarden de voorwaarden uit dit document tegenspreken, dan gaat het document dat u nu leest, voor.

### 5. U krijgt 14 dagen bedenktijd

Stel, u heeft een leveringsovereenkomst bij ons aangevraagd, u krijgt onze bevestiging binnen maar u bedenkt zich. Om wat voor reden dan ook. Dan krijgt u na ontvangst van de bevestiging 14 kalenderdagen om de leveringsovereenkomst zonder kosten te annuleren. Bel ons elke werkdag op 088 363 79 90. Schriftelijk annuleren kan ook, met het annuleringsformulier bij de contractbevestiging.

### 6. De leveringsovereenkomst kan eerder starten dan onze levering

De leveringsovereenkomst start in principe twee dagen nadat we u een bevestiging hebben gestuurd (zie ook artikel 2), maar soms starten we pas later met leveren van energie. Bijvoorbeeld als dat beter uitkomt vanwege de einddatum van uw vorige energiecontract. Toch blijft de einddatum van een leveringsovereenkomst voor bepaalde tijd wel hetzelfde. Daardoor kan het zijn dat onze energielevering in uw geval minder maanden beslaat dan in het aanbod aangegeven. Dat vertellen we natuurlijk van tevoren.

### 7. Uw nieuwe leveringsovereenkomst direct in laten gaan?

Wij zeggen uw huidige leveringsovereenkomst op, na de 14 dagen bedenktijd. Natuurlijk kan het gebeuren dat u zo snel mogelijk energie van ons nodig heeft. Laat het ons weten. In dat geval zeggen we uw huidige leveringsovereenkomst onmiddellijk op. Dat kan kosten met zich meebrengen. Die hangen af van de afspraken die u met uw vorige leverancier heeft gemaakt. Bel ons op 0900 0808, dan zoeken we dat voor u uit.

## 8. Wat betaalt u voor stroom en gas?

U betaalt niet alleen voor de hoeveelheid stroom en gas die u verbruikt. In uw energieprijs zitten de volgende kosten:

- Vaste kosten: wij maken onderscheid tussen vaste leveringskosten en vaste terugleverkosten. De vaste leveringskosten betaalt u voor de levering van de stroom en gas. Daarnaast betaalt u vaste terugleverkosten indien u stroom teruglevert aan het net.
- Variabele kosten: deze kosten zijn afhankelijk van het aantal kWh stroom of het aantal m<sup>3</sup> gas dat u van het net afneemt.

### Regionale netbeheerkosten

- In elke regio beheert weer een ander bedrijf het gas- en elektriciteitsnet: dit is de regionale netbeheerder. U betaalt netbeheerkosten voor het transport, het onderhoud van uw aansluiting en de huur van de meter. Wij dragen deze kosten direct af aan de netbeheerder.

### Belastingen en heffingen

- Energiebelasting: de overheid heft per kWh elektriciteit en m<sup>3</sup> gas die u afneemt, belasting. De energiebelasting is ingevoerd om verbruikers te stimuleren zuinig en bewust met energie om te gaan. Wij brengen deze bij u in rekening en dragen het af aan de Belastingdienst.
- Vermindering energiebelasting: elk huishouden heeft een bepaalde hoeveelheid gas en elektriciteit minimaal nodig, hierover hoeft u geen belasting te betalen. De energiebelasting wordt daarom verminderd met een vast bedrag per elektriciteitsaansluiting per jaar.
- btw: de btw betaalt u over alle kosten en over de overheidsheffingen.

## 9. Uw tarieven

De tarieven vindt u in de contractbevestiging en in Mijn Vattenfall. Ook andere tarieven, zoals de overheidsheffingen vindt u hier terug. Of bel met onze klantenservice.

## 10. Berekening van energieverbruik over verschillende tariefperiodes

Wanneer uw energietarief verandert, gebruiken wij uw meterstanden om te bepalen welk verbruik we tegen de geldende tarieven moeten afrekenen. Als u een slimme meter heeft, lezen wij op de dag van de tariefswijziging uw meterstanden uit. Heeft u nog geen slimme meter? Dan schatten wij de meterstanden zo goed mogelijk in. Wilt u graag dat wij uw werkelijke meterstanden gebruiken? Neemt u deze dan op de datum van de tariefswijziging op en geef ze door aan onze klantenservice.

## 11. Saldering

Wekt u zelf stroom op, bijvoorbeeld met zonnepanelen, dan kunt u deze stroom direct gebruiken. U moet uw zonnepanelen daarvoor aanmelden op [energieleveren.nl](http://energieleveren.nl). De stroom die u niet direct gebruikt, levert u via uw aansluiting terug aan het elektriciteitsnet. Dit heet teruglevering. Uw teruggeleverde stroom en de door u afgenomen stroom verrekenen wij met elkaar volgens de wettelijke regeling. Dit heet salderen. Voor de stroom die u teruglevert die niet wordt gesaldeerd, ontvangt u een terugleververgoeding. Vattenfall bekijkt dit voor de periode van uw jaar- of eindafrekening. Wij behouden ons het recht voor om de salderingswijze te wijzigen, zolang deze wijze overeenkomt met de wettelijke voorgeschreven wijze.

## 12. Vaste terugleverkosten

Levert u terug of gaat u gedurende de looptijd van de leveringsovereenkomst stroom terug leveren aan het net, dan brengen wij vaste terugleverkosten bij u in rekening. Aan de hand van uw teruglevering bepalen wij bij het opmaken van uw jaar- of eindafrekening in welke terugleverschaal u valt. Bij elke terugleverschaal hoort een vast bedrag. Dit bedrag brengen wij op uw jaar- of eindafrekening bij u in rekening.

De tabel met de bedragen van de terugleverschalen is te vinden op [vattenfall.nl/terugleverschalen](http://vattenfall.nl/terugleverschalen).

### **13. De tarieven kunnen wijzigen**

Bij een overeenkomst zonder vaste einddatum, kunnen wij de hoogte van de vaste leveringskosten, variabele kosten en de terugleververgoeding wijzigen. Wij kunnen ook de hoogte van de vaste terugleverkosten, de berekeningswijze van de vaste terugleverkosten en de bijbehorende schalen wijzigen als de onderliggende kosten voor klanten met teruglevering wijzigen.

Voor de wijzigingen van deze componenten geldt art. 19.3 van de 'Algemene voorwaarden voor de levering van stroom en gas aan kleinverbruikers 2017'. Voordat een wijziging van deze componenten ingaat krijgt u van ons tijdig schriftelijk bericht over de inhoud, aanleiding en ingangsdatum van de wijziging. Bij een wijziging kunt u de leveringsovereenkomst per direct opzeggen. Tot de datum dat de wijziging in werking treedt, bent u niet gebonden aan de opzegtermijn.

Art. 19.3 van de 'Algemene voorwaarden voor de levering van stroom en gas aan kleinverbruikers 2017' geldt niet voor een wijziging van de tarieven door een wijziging van de netbeheerkosten of de overheidsheffingen waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, energiebelasting, vermindering energiebelasting en btw. Deze tarieven veranderen wanneer de overheid of de netbeheerder deze tarieven wijzigt.

### **14. De grootte van uw aansluiting**

Om stroom en gas aan u te leveren tegen de afgesproken tarieven is het nodig dat uw aansluiting de volgende grootte heeft:

- een elektriciteitsaansluiting: maximaal 3 x 80 Ampère
- een gasaansluiting: maximaal 40 m<sup>3</sup> (n) per uur

### **15. Tariefkeuze stroom**

Als u een slimme stroommeter heeft, dan is het mogelijk om te kiezen voor dubbeltarief. Heeft u deze keuze gemaakt, maar u heeft geen slimme meter, dan wordt uw stroomverbruik afgerekend met het enkeltarief. Wilt u wel gebruik maken van het dubbeltarief, kan dat na plaatsing van een slimme stroommeter en na uw aanvraag voor dubbeltarief.

### **16. Uw persoonsgegevens**

Als u klant bij ons wordt, hebben we een aantal gegevens van u nodig. Uw naam, adres en uw geboortedatum bijvoorbeeld. Die gegevens zijn bij ons veilig. U leest meer over hoe we met uw persoonlijke gegevens omgaan in ons privacy statement op [vattenfall.nl/privacy](https://vattenfall.nl/privacy).

### **17. Verhuizen maken we zo makkelijk mogelijk**

We sluiten de leveringsovereenkomst niet met uw adres, maar met u. Dus als u verhuist, verhuist uw leveringsovereenkomst eenvoudig mee. Eventueel zetten we tijdelijk twee adressen op uw leveringsovereenkomst: dat van uw oude huis, tot u overgaat en dat van uw nieuwe huis. U geeft uw adreswijziging eenvoudig door via [vattenfall.nl/contractverhuizen](https://vattenfall.nl/contractverhuizen) of aan onze mensen van de klantenservice.

### **18. Ook als u opzegt, regelen we dat zorgvuldig**

Als u uw leveringsovereenkomst wilt stoppen, vinden we dat natuurlijk jammer, maar we maken het wel goed in orde. Via [vattenfall.nl/contractstoppen](https://vattenfall.nl/contractstoppen) regelt u de stopzetting. Uw nieuwe leverancier mag uw leveringsovereenkomst ook namens u opzeggen. Wij stoppen de levering op de datum die u of uw nieuwe leverancier aangeeft. Houd daarbij wel rekening met de opzegtermijn. Deze is 30 dagen. Heeft u met ons voor de levering van elektriciteit of gas een vaste prijs afgesproken en beëindigt u de leveringsovereenkomst eerder dan u met ons heeft afgesproken, dan kunnen wij u een opzegvergoeding in rekening brengen. Zodra uw opzegging ons heeft bereikt, laten wij u weten wat de opzegvergoeding is die u ons verschuldigd bent. Als de definitieve einddatum van uw leveringsovereenkomst afwijkt van de einddatum die wij bij de mededeling van uw opzegging hebben ontvangen, kan de definitieve opzegvergoeding anders zijn dan wij u eerder hebben aangegeven.

**De hoogte van de opzegvergoeding berekenen wij als volgt:**

Wij schatten in hoeveel stroom of gas wij bij voortzetting van de leveringsovereenkomst nog aan u zouden hebben geleverd. De hoeveelheid stroom bepalen wij aan de hand van de meest recente bij ons bekende standaardjaarafname en standaardjaarinvoeding (wij houden dus rekening met het te salderen volume); de hoeveelheid gas berekenen wij aan de hand van het meest recente bij ons bekende standaardjaarverbruik. De genoemde hoeveelheden staan geregistreerd in het centraal aansluitingenregister (C-AR). Daarbij houden wij rekening met de verwachte spreiding van de hoeveelheid over de tijd. De resulterende hoeveelheid stroom of gas vermenigvuldigen wij met het verschil tussen het met u afgesproken vaste tarief en het tarief van het zogenaamde referentieproduct. Dat is het tarief dat wij rekenen voor nieuwe overeenkomsten voor een vergelijkbaar product op het moment dat wij uw opzegging óf de mededeling dat u overstapt van uw nieuwe leverancier ontvangen. Het referentietarief en een indicatie van de hoogte van de opzegvergoeding kunt u vinden in Mijn Vattenfall of opvragen bij onze klantenservice. De opzegvergoeding wordt door de belastingdienst als omzet van de energieleverancier gezien, u betaalt dus btw. Als het met u afgesproken vaste tarief lager is dan het tarief van het referentieproduct is de opzegvergoeding € 0,-.

**19. Incassokosten: we willen ze het liefst voorkomen**

Incassokosten wilt u natuurlijk liever voorkomen. Wij ook. Daarom informeren we u hier vooraf over. Zodat u nog de tijd heeft om te betalen zonder extra kosten. Bij een niet-tijdige betaling ontvangt u van ons een aanmaning. Deze dient u uiterlijk binnen 14 dagen te betalen. Ontvangen wij uw betaling niet binnen de gestelde termijn, dan berekenen wij een wettelijke vergoeding voor incassokosten. Dit doen wij volgens onderstaand schema met een minimum van € 20,- per vordering.

| Vordering t/m | Incassokosten                      | Maximum   |
|---------------|------------------------------------|-----------|
| € 1.000,-     | € 20,-                             | € 20,-    |
| € 2.500,-     | 15% over de vordering              | € 375,-   |
| € 5.000,-     | € 375,- + 10% over de vordering    | € 625,-   |
| € 10.000,-    | € 625,- + 5% over de vordering     | € 875,-   |
| € 200.000,-   | € 875,- + 1% over de vordering     | € 2.775,- |
| > € 200.000,- | € 2.275,- + 0,5% over de vordering | € 6.775,- |

Als u vervolgens nog niet binnen de daarin gestelde termijn betaalt, worden gerechtelijke incasso-maatregelen genomen. De kosten hiervan worden apart bij u in rekening gebracht. Wacht daarom nooit met betalen, dat kost onnodig geld. Bel ons als u hulp nodig heeft. We helpen u graag verder.

**20. Wijziging van de productvoorwaarden**

Wij zijn gerechtigd wijzigingen aan te brengen in deze productvoorwaarden, bijvoorbeeld vanwege wijzigingen in de toepasselijke wet- en/of regelgeving, wijzigingen in het beleid of de werkwijze van Vattenfall, om een verduidelijking aan te brengen of vanwege onvoorziene omstandigheden. Aanpassingen zullen tijdig kenbaar worden gemaakt en eerst 30 kalenderdagen na datum van bekendmaking in werking treden, tenzij in de bekendmaking een andere datum wordt genoemd. Wanneer de wijziging van deze productvoorwaarden tot gevolg heeft dat u als consument een prestatie wordt verschaft die wezenlijk van de oorspronkelijke prestatie afwijkt, heeft u, wanneer u een consument bent, de bevoegdheid de leveringsovereenkomst op te zeggen tot de datum dat de gewijzigde voorwaarden in werking treden. Na de wijziging komen de oude productvoorwaarden te vervallen.