

Algemene Voorwaarden

Versie januari 2026

Voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026

Algemene Voorwaarden

Hoofdstuk I. Introductie en begrippen	2	Hoofdstuk VI. Elektriciteitsmeter en Gasmeter	9
Artikel 1. Introductie	2	Artikel 20. De meter en de meterstanden	9
Artikel 2. Begrippen	2	Artikel 21. Onderzoek aan de meter	10
Hoofdstuk II. Overeenkomst	2	Hoofdstuk VII. Klachten	10
Artikel 3. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden	2	Artikel 22. Bezwaar tegen de Afrekening	10
Artikel 4. Aansluiting op het distributiesysteem en gegevensuitwisseling	3	Artikel 23. Geschillenregeling	11
Artikel 5. Registratie type Eindafnemer	3	Artikel 24. Schade	11
Artikel 6. Bedenktijd van veertien (14) dagen	3	Hoofdstuk VIII. Diversen	11
Artikel 7. Opzegging en opzegvergoeding	3	Artikel 25. Balanceringsverantwoordelijke	11
Artikel 8. Voortzetting na einddatum Overeenkomst voor bepaalde tijd	4	Artikel 26. Nederlands recht	11
Artikel 9. Communicatie	4		
Hoofdstuk III. Financiële afspraken	5		
Artikel 10. Soorten Tarieven	5		
Artikel 11. Waarborgsom	5		
Artikel 12. Verschuldigde bedragen naast onze Tarieven	5		
Artikel 13. Periodieke betaling en Afrekening	6		
Artikel 14. Betaling	6		
Hoofdstuk IV. Wijzigingen	7		
Artikel 15. Informatieverstrekking gedurende de Overeenkomst	7		
Artikel 16. Overdracht rechten en verplichtingen	7		
Artikel 17. Wijziging voorwaarden	8		
Artikel 18. Wijziging Tarieven	8		
Hoofdstuk V. Systeembeheer	9		
Artikel 19. Systeembeheer	9		

Hoofdstuk I. Introductie en begrippen

Artikel 1. Introductie

- 1.1 Dit zijn de algemene voorwaarden van Oxxio Nederland B.V. gevestigd te Rotterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer KvK 52698327. Hierna ook genoemd “wij” en “ons”.

Artikel 2. Begrippen

- 2.1 **Aansluit- en Transportovereenkomst:** een overeenkomst voor het in werking stellen, in gebruik geven, beheren en onderhouden van een aansluiting en het transport van elektriciteit en/of gas;
- 2.2 **Actieve Afnemer:** een Eindafnemer die binnen een eigen installatie zelfopgewekte elektriciteit verbruikt, opslaat of verkoopt, mits die activiteiten niet zijn belangrijkste commerciële activiteit vormen;
- 2.3 **Afrekening:** de factuur voor de geleverde elektriciteit en/of het geleverde gas en/of de teruggeleverde elektriciteit, waaronder tevens de Eindafrekening wordt begrepen;
- 2.4 **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden;
- 2.5 **Distributiesysteembeheerder:** het bedrijf dat ervoor zorgt dat elektriciteit of gas via het distributiesysteem van leidingen bij de Eindafnemer komt;
- 2.6 **Eindafnemer:** aangeslotene die elektriciteit en/of gas koopt of wil kopen voor eigen gebruik;
- 2.7 **Eindafrekening:** de bij beëindiging van de levering van elektriciteit en/of gas of de beëindiging van de Overeenkomst aan de Eindafnemer verstrekte factuur voor de geleverde elektriciteit en/of het geleverde gas en/of de teruggeleverde elektriciteit;
- 2.8 **Grote Aansluiting:** aansluiting met een doorlaatwaarde groter dan 3 x 80 Ampère voor elektriciteit of 40 m³(n) per uur voor gas;
- 2.9 **Huishoudelijk Eindafnemer:** Eindafnemer (die tevens Actieve Afnemer kan zijn) die elektriciteit en/of gas koopt of wil kopen voor eigen huishoudelijk gebruik;
- 2.10 **Kleine Aansluiting:** aansluiting met een doorlaatwaarde kleiner dan of gelijk aan 3 x 80 Ampère voor elektriciteit of 40 m³(n) per uur voor gas;
- 2.11 **Leveringsovereenkomst:** overeenkomst voor de levering van elektriciteit en/of gas aan een Eindafnemer door ons en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden, met uitzondering van deze Algemene Voorwaarden. Uit de Leveringsovereenkomst volgt of de afspraken voor elektriciteit en de afspraken voor gas tezamen één overeenkomst vormen of twee afzonderlijke overeenkomsten zijn;
- 2.12 **Overeenkomst(en):** een Leveringsovereenkomst en/of Terugleveringsovereenkomst;
- 2.13 **Schriftelijk(e):** per post, per e-mail of via enig ander elektronisch communicatiemiddel, waarmee het mogelijk is een bericht te verzenden dat leesbaar en reproduceerbaar is en kan worden opgeslagen;
- 2.14 **Tarieven:** de prijzen voor levering en/of teruglevering van een kilowattuur elektriciteit en/of levering van een kubieke meter gas, en de vergoedingen en/of kosten die wij voor de levering en/of teruglevering in rekening brengen, exclusief belastingen, overheidsheffingen en overheidstoeslagen ten behoeve van de Eindafnemer en de bedragen voor de diensten van de Distributiesysteembeheerder;
- 2.15 **Terugleveringsovereenkomst:** de overeenkomst op grond waarvan een Actieve Afnemer zelfgeproduceerde elektriciteit verkoopt aan ons en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden, met uitzondering van deze Algemene Voorwaarden. Uit de Leverings- en/of Terugleveringsovereenkomst volgt of de afspraken over levering en teruglevering tezamen één overeenkomst vormen of twee afzonderlijke overeenkomsten zijn.

Hoofdstuk II. Overeenkomst

Artikel 3. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 3.1 De Algemene Voorwaarden gelden voor (i) de levering van elektriciteit en/of gas en (ii) de teruglevering van elektriciteit en zijn

van toepassing op iedere Leveringsovereenkomst en Terugleveringsovereenkomst waarop deze van toepassing zijn verklaard.

- 3.2 In de Overeenkomst kan worden afgeweken van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 4. Aansluiting op het distributiesysteem en gegevensuitwisseling

- 4.1 U kunt alleen een Overeenkomst sluiten als u op het adres, waarvoor u de Overeenkomst sluit, een aansluiting heeft op het distributiesysteem voor elektriciteit en/of gas en u voor dit adres een Aansluit- en Transportovereenkomst heeft met de Distributiesysteembeheerder.
- 4.2 Voor het aangaan en uitvoeren van de Overeenkomst bent u verplicht om uw voorletters, achternaam, geboortedatum, bankrekeningnummer (IBAN) dat op uw eigen naam staat, woonplaats, leveringsadres, correspondentieadres en indien beschikbaar, telefoonnummer en e-mailadres met ons te delen. Daarnaast bent u verplicht om desgevraagd aan te geven of het leveringsadres ook een woonfunctie of verblijfsfunctie heeft. Ook bent u verplicht om, indien van toepassing, aan te geven dat het gaat om een additioneel allocatiepunt. U bent ervoor verantwoordelijk dat alle door u opgegeven gegevens juist zijn.
- 4.3 Als u van een andere marktdeelnemer naar ons overstapt, zorgen wij ervoor dat de handelingen die noodzakelijk zijn voor deze overstap worden verricht, waaronder het namens u informeren van de Distributiesysteembeheerder en het opzeggen van uw eventuele bestaande overeenkomst of overeenkomsten voor de levering van elektriciteit en/of gas en/of teruglevering van elektriciteit.

Artikel 5. Registratie type Eindafnemer

- 5.1 Bij het sluiten van de Overeenkomst moet u bevestigen dat u een Huishoudelijk Eindafnemer bent.

Artikel 6. Bedenktijd van veertien (14) dagen

- 6.1 Binnen veertien (14) dagen na de dag waarop u de Overeenkomst heeft gesloten, kunt u zonder een reden op te geven nog kosteloos

de Overeenkomst beëindigen (de bedenktijd) eventueel met gebruikmaking van het daarvoor bestemde modelformulier dat wij u apart zullen verstrekken.

- 6.2 Gedurende deze veertien (14) dagen bedenktijd wordt nog geen elektriciteit en/of gas aan u geleverd en kunt u nog geen elektriciteit terugleveren. Wilt u dat de levering of teruglevering begint voordat de bedenktijd voorbij is, dan kunt u dit uitdrukkelijk verzoeken.
- 6.3 Als in de periode van veertien (14) dagen bedenktijd elektriciteit en/of gas aan u is geleverd en/of elektriciteit door u is teruggeleverd en u beëindigt de Overeenkomst op grond van Artikel 6.1, dan bent u verschuldigd: (a) de in de Overeenkomst opgenomen Tarieven voor de levering en teruglevering die heeft plaatsgevonden voorafgaand aan de inroeping van dit beëindigingsrecht, (b) belastingen, (c) overheidsheffingen en (d) overheids-toeslagen ten behoeve van de Eindafnemer en (e) de bedragen voor de diensten van de Distributiesysteembeheerder. Wij zijn in dat geval de Tarieven voor de reeds teruggeleverde elektriciteit verschuldigd.

Artikel 7. Opzegging en opzegvergoeding

- 7.1 In de Overeenkomst staat of deze een einddatum heeft (Overeenkomst voor bepaalde tijd) of niet (Overeenkomst voor onbepaalde tijd).

Overeenkomst voor bepaalde tijd

- 7.2 U kunt een Overeenkomst voor bepaalde tijd opzeggen per de einddatum met inachtneming van een opzegtermijn van vijf (5) werkdagen.
- 7.3 U kunt een Overeenkomst voor bepaalde tijd ook opzeggen per een datum eerder dan de overeengekomen einddatum. Wij mogen u in dat geval conform wet- en regelgeving een opzegvergoeding in rekening brengen als aan bepaalde voorwaarden is voldaan. Meer informatie hierover staat in de Overeenkomst.
- 7.4 Indien wij een Leveringsovereenkomst voor bepaalde tijd conform wet- en regelgeving opzeggen per een datum eerder dan de overeengekomen einddatum vanwege wanbeta-

ling, fraude of misbruik door u, dan mogen wij onder bepaalde voorwaarden ook een opzegvergoeding in rekening brengen. Meer informatie hierover staat in de Overeenkomst.

Overeenkomst voor onbepaalde tijd

- 7.5 Een Overeenkomst voor onbepaalde tijd kunt u altijd kosteloos opzeggen. Hierbij geldt een opzegtermijn van vijf (5) werkdagen.

Bijzondere opzegbepalingen

- 7.6 In artikelen 8.4, 16.2, 17.5, 17.6 en 18.10 zijn bepalingen opgenomen die maken dat u (ook) in bepaalde bijzondere situaties de Overeenkomst kunt opzeggen.

Meerdere Overeenkomsten

- 7.7 Indien u een afzonderlijke Leveringsovereenkomst en/of Terugleveringsovereenkomst voor elektriciteit heeft en/of een afzonderlijke Leveringsovereenkomst voor gas, dan kunt u deze afzonderlijke Overeenkomsten los van elkaar opzeggen op basis van de Artikelen 7.2-7.6.
- 7.8 Indien u slechts één van de Overeenkomsten opzegt, dan loopt of lopen de andere Overeenkomst(en) die u niet opzegt door onder de daarvoor al geldende voorwaarden.

Artikel 8. Voortzetting na einddatum Overeenkomst voor bepaalde tijd

Wij willen graag voorkomen dat de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of de levering van gas aan u onbedoeld en onverwacht eindigt. Daarom spreken we het volgende af:

- 8.1 Indien uw Overeenkomst voor bepaalde tijd haar overeengekomen einddatum bereikt en u vóór die datum niet:
- a. met ons een nieuwe Overeenkomst bent aangegaan; of
 - b. bij een andere leverancier een leveringsovereenkomst en/of terugleveringsovereenkomst voor hetzelfde allocatiepunt bent aangegaan; of
 - c. aan ons hebt laten weten de Overeenkomst te willen laten eindigen op de einddatum; dan zetten wij de Overeenkomst voor bepaalde tijd vanaf de dag direct volgend op de einddatum voort onder de volgende voorwaarden:
 - d. uw Overeenkomst loopt vanaf die dag

voor onbepaalde tijd;

- e. vanaf die dag gelden de door ons gehanteerde voorwaarden die van toepassing zijn op een Overeenkomst voor onbepaalde tijd; en
 - f. vanaf die dag gelden voor u variabele Tarieven die vervolgens gedurende de verdere looptijd van de Overeenkomst worden gewijzigd op grond van Artikel 18.
- 8.2 Wij informeren u uiterlijk een (1) maand voor de einddatum van de Overeenkomst voor bepaalde tijd Schriftelijk over:
- a. de aankomende einddatum; en
 - b. welke opties u heeft (zie hierboven onder Artikel 8.1.a, 8.1.b en 8.1.c); en
 - c. wat de (rechts)gevolgen zijn als u niets laat weten (zie hierboven onder Artikel 8.1.d, 8.1.e en 8.1.f);
 - d. indien deze afwijken van de reeds geldende bepalingen: de bepalingen voor de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of de levering van gas die van toepassing zijn vanaf de dag volgend op de einddatum; en
 - e. wat de hoogte is van de variabele Tarieven vanaf de dag volgend op de einddatum voor de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of de levering van gas en het feit dat deze variabele Tarieven periodiek kunnen worden gewijzigd (zie Artikel 18.4, 18.5, 18.9, 18.10).
- 8.3 U mag na de voortzetting de Overeenkomst voor onbepaalde tijd te allen tijde kosteloos opzeggen met een opzegtermijn van vijf (5) werkdagen (zie Artikel 7.5).
- 8.4 U kunt de Overeenkomst voor bepaalde tijd, na ontvangst van de kennisgeving, ook kosteloos opzeggen per de overeengekomen einddatum.

Artikel 9. Communicatie

- 9.1 Onze communicatie met u verloopt via elektronische weg.
- 9.2 U kunt verzoeken om de communicatie per gewone post te laten verlopen. Als wij het verzoek accepteren, dan kunnen wij u hiervoor de kosten in rekening brengen die wij daarvoor maken.

Hoofdstuk III. Financiële afspraken

Artikel 10. Soorten Tarieven

- 10.1 In de Overeenkomst kunnen wij met u verschillende soorten tariefafspraken maken voor de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of de levering van gas.
- 10.2 Voorbeelden van de ten tijde van de totstandkoming van deze Algemene Voorwaarden meest voorkomende tariefafspraken zijn op hoofdlijnen de volgende:
- Tarieven waarbij wij met u afspreken dat deze vast zijn. In beginsel blijven de Tarieven dan een bepaalde periode gelijk. Dit biedt u zekerheid, omdat de Tarieven gedurende de overeengekomen periode in beginsel niet wijzigen. Dat kan zowel voordelig als nadelig voor u zijn. Zo zullen de Tarieven bijvoorbeeld niet stijgen of dalen als prijzen op de beurs stijgen of dalen.
 - Tarieven waarbij wij met u afspreken dat deze variabel zijn en wij deze mogen wijzigen. Hierbij nemen wij een aankondigingstermijn van een (1) maand in acht. Dit betekent dat onzeker is wat uw Tarieven in de toekomst zijn, omdat deze kunnen stijgen of dalen op basis van hetgeen wij daarover met u hebben afgesproken. Dat kan zowel voordelig als nadelig voor u zijn.
 - Tarieven waarbij wij met u afspreken dat deze dynamisch zijn. De prijzen voor een kilowattuur elektriciteit of voor een kubieke meter gas zullen de prijsbewegingen op de beurs weerspiegelen. Deze kunnen dan bijvoorbeeld per dag, per uur of per kwartier wijzigen. Daarnaast kunnen wij de vergoedingen en/of kosten wijzigen op basis van hetgeen wij daarover met u hebben afgesproken. Dit betekent dat onzeker is wat uw Tarieven in de toekomst zijn en dat uw Tarieven ook binnen zeer korte tijd kunnen stijgen of dalen. Dat kan zowel voordelig als nadelig voor u zijn.
- 10.3 In Artikel 18 vindt u meer informatie over de wijziging van Tarieven. Het is niet mogelijk bij aanvang van uw Overeenkomst te voorspellen hoe, bijvoorbeeld, uw variabele of

dynamische Tarieven zich in de toekomst zullen ontwikkelen en wat daarvan de financiële impact voor u zal zijn. Dat komt mede door het feit dat uw Overeenkomst een lange looptijd kan hebben en dus vele jaren kan beslaan. Wij wijzen u er daarom op dat een variabel of dynamisch Tarief aanzienlijke financiële gevolgen voor u kan hebben.

Artikel 11. Waarborgsom

- 11.1 Als u ons vraagt om elektriciteit en/of gas te leveren dan mogen wij uw betalingsgedrag onderzoeken. Naar aanleiding van dit onderzoek kunnen we besluiten u alleen elektriciteit en/of gas te leveren als u ons een waarborgsom betaalt. Wij kunnen deze waarborgsom vragen bij het sluiten van de Leveringsovereenkomst.
- 11.2 De hoogte van de waarborgsom is passend en redelijk en bedraagt maximaal een derde deel van het totaalbedrag van de verwachte Afrekening voor de geleverde elektriciteit en/of gas en/of teruggeleverde elektriciteit in de twaalf (12) maanden vanaf het afsluiten van de Overeenkomst.
- 11.3 Als onze Leveringsovereenkomst stopt, krijgt u de waarborgsom terug nadat de Eindafrekening is verstuurd. Als u nog geld aan ons moet betalen, dan mogen wij dit verrekenen met de waarborgsom.

Artikel 12. Verschuldigde bedragen naast onze Tarieven

- 12.1 In de Aansluit- en Transportovereenkomst staat dat u periodieke bedragen verschuldigd bent voor de diensten van de Distributiesysteembeheerder. Indien u een Kleine Aansluiting heeft en wij met u een Overeenkomst voor het primair allocatiepunt hebben, betaalt u deze bedragen aan ons. Wij betalen deze bedragen aan de Distributiesysteembeheerder. Als u de verschuldigde bedragen aan ons heeft betaald, heeft u aan uw betalingsverplichting voor deze bedragen voldaan.
- 12.2 Belastingen en overheidsheffingen die samenhangen met de uitvoering van de Overeenkomst rekenen wij aan u door. Dit zijn bijvoorbeeld energiebelasting en btw.

- 12.3 Mogelijk wijzigen de bedragen die u verschuldigd bent aan de Distributiesysteembeheerder en de belastingen en overheidsheffingen dan wel de overheidstoeslagen ten behoeve van u. Dan verandert ook het bedrag dat wij u in rekening brengen.

Artikel 13. Periodieke betaling en Afrekening

Periodiek voorschot

- 13.1 U betaalt periodiek een voorschot voor alle verschuldigde bedragen onder uw Overeenkomst en de Aansluit- en Transportovereenkomst. U betaalt het voorschot maandelijks.
- 13.2 Wij stellen de hoogte van het voorschot in ieder geval één keer per jaar vast. Daarbij houden wij onder andere rekening met de volgende factoren:
- a. de Tarieven voor de levering van elektriciteit en/of gas die u op basis van de Leveringsovereenkomst moet betalen en de verwachte jaarlijkse hoeveelheid geleverde elektriciteit en/of gas;
 - b. de Tarieven voor de eventuele teruglevering van elektriciteit die u op basis van een Terugleveringsovereenkomst van ons ontvangt en verschuldigd bent en de verwachte jaarlijkse hoeveelheid teruggeleverde elektriciteit;
 - c. de verwachte belastingen en overheidsheffingen die u verschuldigd bent; en
 - d. de verwachte bedragen die u op jaarbasis verschuldigd bent aan de Distributiesysteembeheerder.
- 13.3 Wij bevestigen het voorschot in de Overeenkomst. Nadat de Overeenkomst is gesloten, kunnen wij het voorschot wijzigen als de factoren genoemd in Artikel 13.2 daartoe aanleiding geven. In dat geval bevestigen wij het voorschot Schriftelijk.
- 13.4 Als u het voorschot wilt aanpassen, dan kunt u ons daarom verzoeken. Wij kunnen uw verzoek beoordelen aan de hand van de in Artikel 13.2 genoemde factoren. Indien uit deze beoordeling blijkt dat het door u verzochte voorschot ertoe zou leiden dat het voorschot te laag wordt vastgesteld in verhouding tot de te verwachten verschuldigde bedragen,

kunnen wij uw verzoek weigeren.

Afrekening

- 13.5 Tenminste één keer per jaar ontvangt u van ons een Afrekening van de verschuldigde bedragen onder de Overeenkomst en de Aansluit- en Transportovereenkomst. Daarop staat onder meer wat wij nog aan u moeten betalen of u nog aan ons.
- 13.6 U ontvangt binnen zes weken een Eindafrekening als de Overeenkomst eindigt of als u verhuist. Daarop staat onder meer wat wij nog aan u moeten betalen of u nog aan ons.

Artikel 14. Betaling

- 14.1 Betaling dient te geschieden op de met u afgesproken betaalwijze. De eventuele kosten van de afgesproken betaalwijze worden voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst aan u kenbaar gemaakt. Tevens kunnen aanvullende voorwaarden van toepassing zijn die verband houden met de afgesproken betaalwijze.
- 14.2 Als u een betalingsregeling bent overeengekomen, dan wel als aan u uitstel van betaling is verleend, bent en blijft u gehouden om zowel de bedragen van de betalingsregeling als de bedragen die u op grond van de Overeenkomst verschuldigd bent tijdig te (blijven) voldoen.
- 14.3 Indien u een bedrag van ons tegoed heeft, terwijl u tevens een openstaand bedrag aan ons verschuldigd bent, is verrekening van deze bedragen door u uitsluitend toegestaan nadat wij expliciet hebben ingestemd met uw verzoek tot verrekening. Wij zullen binnen een redelijke termijn op uw verzoek reageren en onze toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 14.4 Indien blijkt de Afrekening wij aan u een bedrag moeten betalen, kunnen wij dat bedrag verrekenen met een schuld van u aan ons.
- 14.5 Als u samen met iemand anders een Overeenkomst bij ons sluit, bent u beiden hoofdelijk verantwoordelijk en aansprakelijk voor nakoming van alle verplichtingen onder deze Overeenkomst. Wij hebben dan recht op nakoming van het geheel tegenover ieder van

u op grond van artikel 6:7 BW. Als één van u niet kan betalen en/of niet meer hoeft te betalen volgens de wet, moet de ander het volledige bedrag betalen. Als het verschuldigde door één van u is betaald, hoeft de ander niet meer aan ons te betalen.

Hoofdstuk IV. Wijzigingen

Artikel 15. Informatieverstrekking gedurende de Overeenkomst

- 15.1 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst verstrekt u ons de benodigde informatie om u elektriciteit en/of gas te kunnen leveren en/of elektriciteit van u af te nemen, alsmede om de (over en weer) verschuldigde bedragen in rekening te brengen en te kunnen voldoen.
- 15.2 Indien er wijzigingen optreden in uw situatie, of indien er gebeurtenissen plaatsvinden die van belang zijn voor de levering van gas en elektriciteit en/of de teruglevering van elektriciteit, dient u ons hiervan via de elektronische weg onmiddellijk op de hoogte te stellen. Bijvoorbeeld:
- a. er is sprake van een wijziging van uw naam, e-mailadres, telefoonnummer of rekeningnummer (IBAN);
 - b. u wenst de Afrekening op een ander adres te ontvangen;
 - c. u verwacht in de toekomst aanzienlijk meer of minder elektriciteit en/of gas te gaan verbruiken;
 - d. u sluit een overeenkomst met een derde partij, zoals een aggregatieovereenkomst, zoals een terugleveringsovereenkomst of een vraagresponsovereenkomst, of maakt een afspraak over het delen van elektriciteit;
 - e. u laat een additioneel allocatiepunt achter de hoofdmeter realiseren;
 - f. als uw leveringsadres een woonfunctie of verblijfsfunctie krijgt, dan wel niet langer een woonfunctie of verblijfsfunctie heeft (zie ook Artikel 4.2).

Artikel 16. Overdracht rechten en verplichtingen

- 16.1 U kunt de Overeenkomst niet aan iemand anders overdragen in de zin van artikel 6:159 BW. Dit kan alleen als wij daar vooraf Schriftelijk toestemming voor geven. We kunnen nieuwe afspraken maken met de persoon die de Overeenkomst overneemt. Zonder onze Schriftelijke toestemming blijven de rechten en plichten bij u, en blijft u gebonden aan de Overeenkomst.
- 16.2 Wij zijn gerechtigd de Overeenkomst over te dragen in een van de volgende drie gevallen zoals opgenomen in artikel 6:236 aanhef en onder e BW:
- a. indien wij de Overeenkomst overdragen, maar wij aansprakelijk blijven voor de volledige nakoming;
 - b. indien de contractsovername plaatsvindt in verband met de overdracht van (een deel van) onze onderneming; of
 - c. indien wij u daarover ten minste dertig (30) dagen voor de overdracht Schriftelijk informeren en waarbij u gedurende die dertig (30) dagen het recht heeft om de Overeenkomst kosteloos te ontbinden zonder opzegtermijn.
- 16.3 In aanvulling op Artikel 16.2, zijn wij op grond van de Energiewet gerechtigd de Overeenkomst over te dragen ingeval van intrekking van onze vergunning voor het leveren van elektriciteit en/of gas of ingeval van ons faillissement. U bent niet gerechtigd om de Overeenkomst op te zeggen tot het moment:
- a. dat de Overeenkomst is overgedragen aan een andere houder van een vergunning voor het leveren van elektriciteit en/of gas; of
 - b. waarop de Overeenkomst van rechtswege eindigt en de noodlevering aanvangt.
- 16.4 Door het aangaan van de Overeenkomst verleent u bij voorbaat uw toestemming voor de overdracht als bedoeld in Artikelen 16.2 en 16.3. Indien een dergelijke overdracht plaatsvindt, informeren wij u hier Schriftelijk over. De tussen u en ons gemaakte afspraken blijven onverkort van kracht, maar gelden

vanaf het moment van overdracht tussen u en de derde aan wie de Overeenkomst is overgedragen.

Artikel 17. Wijziging voorwaarden

Wij willen graag voorkomen dat de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of levering van gas aan u eindigt. Ook kunnen wij de Overeenkomst slechts in enkele uitzonderlijke gevallen beëindigen. Dit brengt mee dat de looptijd van uw Overeenkomst, als u dat wenst, vele jaren kan beslaan. Het is niet mogelijk bij aanvang van uw Overeenkomst de toekomst te voorspellen, maar wij willen u ook bij veranderingen kunnen blijven voorzien van elektriciteit en/of gas. Daarom spreken we het volgende af:

- 17.1 Wij mogen deze Algemene Voorwaarden overeenkomstig Artikelen 17.2 en 17.3 wijzigen. Onze voorwaarden moeten (ook na wijziging) conform de wet redelijk en transparant zijn.
- 17.2 Indien u een Overeenkomst voor bepaalde tijd heeft, dan mogen wij de Algemene Voorwaarden alleen wijzigen indien dat nodig is vanwege:
- a. een wijziging van wet- of regelgeving, richtsnoer of beleidsregel van een bevoegde (overheids-)autoriteit; of
 - b. een rechterlijke uitspraak of besluit van een toezichthoudende instantie.
- 17.3 Indien u een Overeenkomst voor onbepaalde tijd heeft, dan mogen wij de Algemene Voorwaarden alleen wijzigen indien:
- a. de wijziging nodig is vanwege:
 - i. een wijziging van wet- of regelgeving, richtsnoer of beleidsregel van een bevoegde (overheids-)autoriteit;
 - ii. een rechterlijke uitspraak of besluit van een toezichthoudende instantie; of
 - b. de wijziging in redelijkheid door ons nodig wordt geacht op grond van technologische of andere ontwikkelingen op de energiemarkt of in de energiesector. Wij mogen maximaal eenmaal per twaalf (12) maanden de Algemene Voorwaarden op deze grond wijzigen.
- 17.4 Wij informeren u Schriftelijk over een voorgenomen wijziging op grond van Artikelen

17.2 en 17.3 uiterlijk één (1) maand vóór de datum waarop de gewijzigde voorwaarden in werking treden. Deze kennisgeving bevat ten minste:

- a. de tekst van de voorgenomen wijziging en een geconsolideerde versie van de gewijzigde voorwaarden;
- b. een duidelijke en begrijpelijke toelichting op de wijziging en de gevolgen daarvan voor u;
- c. de datum waarop de gewijzigde voorwaarden in werking treden; en
- d. een duidelijke vermelding van uw recht om de overeenkomst op te zeggen zoals beschreven in Artikel 17.5 of 17.6.

- 17.5 U kunt de Overeenkomst voor onbepaalde tijd vanaf de dag van ontvangst van de kennisgeving tot de aangekondigde ingangsdatum van de gewijzigde voorwaarden kosteloos opzeggen zonder opzegtermijn.
- 17.6 U kunt de Overeenkomst voor bepaalde tijd vanaf de dag van ontvangst van de kennisgeving tot de aangekondigde ingangsdatum van de gewijzigde voorwaarden kosteloos opzeggen zonder opzegtermijn. Alleen als wij verplicht zijn onze Algemene Voorwaarden te wijzigen of de wijziging geen nadelige gevolgen heeft voor uw rechten of verplichtingen, dan mogen wij u overeenkomstig Artikel 7 een opzegvergoeding in rekening brengen.

Artikel 18. Wijziging Tarieven

- 18.1 Onze Tarieven moeten op grond van artikel 2.5 Energiewet altijd redelijk en transparant zijn. De Autoriteit Consument en Markt houdt hier op grond van de wet toezicht op.
- 18.2 Voor een beschrijving van verschillende soorten tariefafspraken voor de levering en/of teruglevering van elektriciteit en/of de levering van gas en de financiële gevolgen van deze tariefafspraken, verwijzen wij naar Artikel 10. De voor u geldende tariefafspraken vindt u in de Overeenkomst.

Vaste Tarieven

- 18.3 Vaste Tarieven mogen wij uitsluitend wijzigen indien en voor zover dat met u in de Overeenkomst is afgesproken. Hoe wij u

daarover informeren en onder welke voorwaarden u kunt opzeggen staat ook in de Overeenkomst.

Variabele Tarieven

- 18.4 Variabele Tarieven mogen wij wijzigen. Wij mogen dat uitsluitend doen op basis van een of meer van de volgende geldige redenen:
- a. Wijzigingen in onze in- en verkoopprijzen van elektriciteit en gas, die afhankelijk zijn van ontwikkelingen op de energiemarkt, waaronder prijsontwikkelingen op de groot-handelsmarkten voor elektriciteit en gas;
 - b. Veranderingen in onze (verwachte) kosten, zowel kosten die direct verband houden met het betreffende product (zoals certificeringskosten, kosten voor duurzaamheid, herkomstgaranties of emissierechten) als algemene bedrijfskosten (zoals personeelskosten, ICT-kosten, compliance- en auditkosten);
 - c. Veranderingen in onze prijs- en inkooprisico's, risicopremies, kosten voor leveringszekerheid en ons margebeleid; en
 - d. Wijzigingen van wet- of regelgeving, besluiten of richtsnoeren van een bevoegde (overheids-) autoriteit of toezichthoudende instantie, een rechterlijke uitspraak.
- 18.5 Indien wij met u nadere afspraken hebben gemaakt over het moment van de wijziging van de Tarieven, vindt u deze in de Overeenkomst.

Dynamische Tarieven

- 18.6 Indien u een Overeenkomst met dynamische Tarieven heeft, staat in de Overeenkomst toegelicht hoe de prijzen voor een kilowattuur elektriciteit of een kubieke meter gas de prijsbewegingen op de beurs weerspiegelen.
- 18.7 Naast de prijzen voor elektriciteit en/of gas die de prijsbewegingen op de beurs weerspiegelen, betaalt u ons de andere met u afgesproken vergoedingen en kosten. Wij mogen deze vergoedingen en kosten wijzigen. Wij mogen dat uitsluitend doen op basis van een of meer redenen genoemd in Artikel 18.4, onder b, c en d.
- 18.8 Indien wij met u nadere afspraken hebben gemaakt over het moment van de wijziging van de vergoedingen en/of kosten, vindt u

deze in de Overeenkomst.

Kennisgeving en mogelijkheid tot opzegging

- 18.9 Bij een wijziging op grond van Artikelen 18.4 en 18.7 informeren wij u Schriftelijk uiterlijk één (1) maand vóór de datum waarop de nieuwe Tarieven in werking treden over:
- a. de nieuwe Tarieven en de ingangsdatum;
 - b. de redenen voor en eventuele voorwaarden van de wijziging van de Tarieven;
 - c. de verwachte financiële impact van de tariefswijziging; en
 - d. uw recht om de Overeenkomst kosteloos op te zeggen zonder opzegtermijn.
- 18.10 U kunt bij een wijziging op grond van Artikelen 18.4 en 18.7 de Overeenkomst kosteloos opzeggen zonder opzegtermijn.

Hoofdstuk V. Systeembeheer

Artikel 19. Systeembeheer

- 19.1 De Distributiesysteembeheerder is verantwoordelijk voor het transport van elektriciteit en gas en voor het beheer van het distributiesysteem.
- 19.2 Als wij vanwege overmacht aan onze zijde, bijvoorbeeld als sprake is van een storing op het distributiesysteem voor elektriciteit en/of gas dan wel andere systemen, niet aan onze verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst kunnen voldoen, zijn wij niet aansprakelijk voor enige schade die hieruit voortvloeit en deze omstandigheid geeft u niet het recht om de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden wegens niet-nakoming.

Hoofdstuk VI. Elektriciteitsmeter en Gasmeter

Artikel 20. De meter en de meterstanden

- 20.1 Indien u over een Kleine Aansluiting beschikt, zijn de elektriciteitsmeter(s) en/of de gasmeter eigendom van de Distributiesysteembeheerder. Indien u over een Grote Aansluiting beschikt, zijn de elektriciteitsmeter(s) en/of de gasmeter eigendom van de meetverantwoordelijke partij. Met behulp van deze meters wordt geregistreerd hoeveel elektrici-

teit en/of gas u heeft verbruikt en/of hoeveel elektriciteit u heeft teruggeleverd. De verkregen meetgegevens worden gebruikt voor het opstellen van de Afrekening.

- 20.2 U bent verplicht medewerking te verlenen aan het verzamelen van de meterstanden. Indien wij dit noodzakelijk vinden, dan dient u toegang te verschaffen tot de elektriciteits-respectievelijk gasmeter.
- 20.3 Indien u een meter met communicatiefunctie heeft, die op afstand uitleesbaar is, dan ontvangen wij de meterstanden rechtstreeks van de Distributiesysteembeheerder of van de meetverantwoordelijke partij. Indien de meter niet op afstand uitgelezen kan worden, bijvoorbeeld vanwege een storing, dan bent u verplicht om op ons verzoek en binnen de door ons gestelde termijn de meterstanden te verstrekken. Wij kunnen tevens verzoeken om een foto van de meterstanden.
- 20.4 Indien u een meter zonder communicatiefunctie heeft, of een meter die niet op afstand uitleesbaar is, of u heeft deze communicatiefunctie administratief laten uitschakelen, dan bent u verplicht om op ons verzoek en binnen de door ons gestelde termijn de meterstanden te verstrekken. Wij kunnen tevens verzoeken om een foto van de meterstanden.
- 20.5 Indien wij de meterstanden niet of niet tijdig van u ontvangen of niet tijdig uit kunnen lezen, zijn wij en de Distributiesysteembeheerder of de meetverantwoordelijke partij bevoegd uw energieverbruik te schatten en zullen wij het aldus geschatte volume van de geleverde elektriciteit en/of de teruggeleverde elektriciteit en/of het geleverde gas aan u in rekening te brengen middels de Afrekening.
- 20.6 Indien u een allocatiepunt heeft zonder meetinrichting, dan bent u verplicht om op ons verzoek en binnen de door ons gestelde termijn de gegevens te verstrekken die wij nodig achten voor het vaststellen van de hoeveelheid geleverde en/of de teruggeleverde elektriciteit.

Artikel 21. Onderzoek aan de meter

- 21.1 De Distributiesysteembeheerder of de meetverantwoordelijke partij kan op uw of op ons verzoek de meter onderzoeken. Indien wij bij het onderzoek zijn betrokken, informeren wij u Schriftelijk over het onderzoek, de bijbehorende kosten en, indien van toepassing, de installatie van een vervangende meter.
- 21.2 Indien het onderzoek onvoldoende gegevens oplevert om vast te stellen (i) gedurende welke periode de meter ondeugdelijk heeft gefunctioneerd en/of (ii) hoeveel elektriciteit en/of gas is geleverd en/of elektriciteit is teruggeleverd, dan is de Distributiesysteembeheerder of de meetverantwoordelijke partij bevoegd om deze hoeveelheden te schatten, onder andere op basis van de beschikbare historische meetgegevens of op basis van het gemiddelde gebruik na plaatsing van de nieuwe meter.
- 21.3 Indien uit het onderzoek blijkt dat u, dan wel een derde, fraude heeft gepleegd, dan maakt de Distributiesysteembeheerder of de meetverantwoordelijke partij een berekening of schatting van de hoeveelheid geleverde elektriciteit en/of geleverd gas en/of teruggeleverde elektriciteit over de volledige periode waarin de fraude zich heeft voorgedaan. Alle daaruit voortvloeiende kosten en/of schade komen voor uw rekening en kunnen door ons bij u in rekening worden gebracht.

Hoofdstuk VII. Klachten

Artikel 22. Bezwaar tegen de Afrekening

- 22.1 Als u het niet eens bent met een Afrekening, dan kunt u hier binnen de betalingstermijn Schriftelijk bezwaar tegen maken. In het bezwaar dient u uit te leggen waarom u het niet eens bent met de Afrekening. Indien u tijdig bezwaar maakt en u de elektriciteit en/of het gas alleen heeft gebruikt voor huishoudelijke doeleinden, hoeft u de Afrekening nog niet te betalen. U kunt in dat geval wachten tot wij op uw bezwaar hebben gereageerd. Indien wij uw bezwaar na de betalingstermijn hebben ontvangen, geldt dit niet.

Artikel 23. Geschillenregeling

- 23.1 Indien u een klacht heeft over onze dienstverlening, kunt u contact met ons opnemen via de in de Overeenkomst en op onze website vermelde contactgegevens. Vervolgens kunt u de in de Overeenkomst en op onze website beschreven klachtenprocedure volgen.
- 23.2 Indien u het niet eens bent met onze reactie op uw klacht, kunt u binnen twaalf (12) maanden nadat u de klacht bij ons heeft ingediend terecht bij de Geschillencommissie Energie (degeschillencommissie.nl). In dat geval is het Reglement Geschillencommissie Energie van toepassing. U kunt uw klacht ook aan de bevoegde rechter voorleggen.
- 23.3 Indien wij dat nodig vinden, kunnen wij ons tevens wenden tot de Geschillencommissie Energie. Ook in dat geval is het Reglement Geschillencommissie Energie van toepassing. Wij kunnen het geschil ook aan de bevoegde rechter voorleggen.

Artikel 24. Schade

- 24.1 Indien wij de Overeenkomst niet nakomen en op grond van de wet- en regelgeving aansprakelijk zijn voor de door u geleden schade, zullen wij deze schade vergoeden conform de wet- en regelgeving en het bepaalde in de Artikelen 24.2 tot en met 24.5. Deze Artikelen zijn niet van toepassing, als sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan onze zijde.
- 24.2 U dient de door u geleden schade zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen twaalf (12) maanden nadat u redelijkerwijs bekend bent geworden met deze schade, Schriftelijk bij ons te melden. Indien u de schade later meldt, vergoeden wij de schade niet, tenzij u aannemelijk maakt dat u de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- 24.3 Indien wij verplicht zijn tot het vergoeden van de schade, is onze aansprakelijkheid beperkt tot EUR 100.000,00 per betrokken schadelijgende Eindafnemer.
- 24.4 Indien wij de Overeenkomst niet kunnen nakomen als gevolg van maatregelen die door de Distributiesysteembeheerder of van overheidswege worden genomen, waardoor het

transport, de levering en/of de teruglevering wordt beperkt, zijn wij evenmin aansprakelijk.

- 24.5 Artikelen 24.1 tot en met 24.4 gelden ook ten behoeve van derden die door ons zijn ingeschakeld voor de uitvoering van de Overeenkomst, alsmede voor personen voor wie wij of deze derden aansprakelijk zijn.

Hoofdstuk VIII. Diversen

Artikel 25. Balanceringsverantwoordelijke

- 25.1 Indien wij een Overeenkomst met u aangaan, dragen wij er zorg voor om een balanceringsverantwoordelijke aan te wijzen voor de in de Overeenkomst opgenomen aansluiting(en) en/of allocatiepunt(en). Deze aanwijzing houdt onder meer in dat wij een overeenkomst sluiten met de balanceringsverantwoordelijke teneinde vraag en aanbod op het distributiesysteem voor elektriciteit en/of gas dan wel andere systemen in evenwicht te houden.

Artikel 26. Nederlands recht

- 26.1 Het Nederlands recht is van toepassing op de Overeenkomst.
- 26.2 De Nederlandse rechter is bevoegd kennis te nemen van geschillen in verband met de Overeenkomst.

1. Je betaling

- 1.1 Je betaalt iedere maand een termijnbedrag, behalve als we daarover met jou andere schriftelijke afspraken hebben gemaakt. 1 Keer per jaar krijg je een jaarnota. Daarop verrekenen we de kosten van je daadwerkelijke verbruik met de termijnbedragen die je hebt betaald. Op het moment van je jaarnota berekenen we een nieuw termijnbedrag. Voor dit nieuwe termijnbedrag schatten we je totale kosten voor het komende jaar zo goed mogelijk in. Verandert onze inschatting van je totale kosten gedurende het lopende jaar? Dan kunnen we besluiten om je termijnbedrag vaker dan 1 keer per jaar aan te passen. Je kan ons via onze digitale kanalen vragen om je termijnbedrag aan te passen.
- 1.2 Betaal je via automatische incasso? Dan schrijven we je maandelijks termijnbedrag automatisch af. We proberen deze afschrijving elke maand rond dezelfde datum te doen.
- 1.3 Als je met automatische incasso betaalt, zie je op je bankafschrift het Incassant ID waaraan je Oxxio kan herkennen: NL84 ZZZ5 2698 3270 000. Daarnaast heb je een persoonlijk mandaat ID. Dit is een uniek en persoonlijk nummer dat gekoppeld is aan de machtiging die je aan ons hebt gegeven. Dit nummer vind je op je bankafschrift en in onze berichten. Maak je gebruik van een whitelist bij je bank waarin is vastgelegd wie automatisch geld van je bankrekening af mag schrijven? Zorg dan dat wij op deze whitelist terechtkomen.
- 1.4 Als je verhuist, krijg je binnen 6 weken na je verhuisdatum een eindnota voor je oude adres van ons. Ook starten we de facturatie op je nieuwe adres.

2. Aanmanings- en incassokosten

- 2.1 Als een automatische incasso is mislukt of als je een nota niet op tijd betaalt, krijg je een 1^e betalingsherinnering. Hiervoor brengen we geen extra kosten in rekening. Betaal je niet binnen de betaaltermijn van deze 1^e herinne-

ring? Dan krijg je een aanmaning en brengen we wel extra kosten in rekening. Als je daarna nog steeds niet betaalt, krijg je een slotsommatie. Betaal je ook na deze slotsommatie niet? Dan dragen we de openstaande nota's over aan een incassobureau. Je leest hierover meer op onze website.

- 2.2 Als we een incassobureau inschakelen omdat je niet betaalt, kan het incassobureau extra kosten in rekening brengen. De totale buitengerechtelijke kosten die je voor een aanmaning, een (slot)sommatie en de kosten van een derde partij betaalt, zijn niet hoger dan volgens de wet per nota is toegestaan. De maximale incassokosten vind je op onze website. Als je het incassobureau ook niet betaalt, kunnen we de levering van stroom en/of gas stoppen. Je schuld moet je dan nog steeds betalen. Ook zijn we volgens de wet verplicht je gemeente hierover te informeren. Betaal je ook daarna je nota's niet? Dan dragen we je dossier over aan de gerechtsdeurwaarder. Ook hiervoor betaal je de (wettelijke) kosten.

3. Terugleveren

- 3.1 Als je zelf stroom opwekt (bijvoorbeeld via zonnepanelen), kun je deze stroom zelf gebruiken. De stroom die je niet gebruikt, lever je via je aansluiting aan ons terug. Dat heet 'terugleveren'. Terugleveren brengt kosten met zich mee. Om deze kosten te vergoeden betaal je terugleverkosten. In je contract zie je de terugleverkosten die we hebben afgesproken.
- 3.2 Zolang we dit volgens de wet verplicht zijn, trekken we alle stroom die je aan ons teruglevert af van de stroom die je van ons hebt afgenomen. Dat heet 'salderen'. Heb je een dubbele actieve meter? Dan trekken we de door jou teruggeleverde stroom eerst af van het normaalverbruik en daarna van het dalverbruik. Salderen gebeurt op jaarbasis, dus per jaarnota. Hierbij houden we rekening met de (verschillende) tariefperiode(n). Verandert de wettelijke regeling van salderen? Dan pas-

sen we onze wijze van salderen hierop aan. Houdt de wettelijke regeling van salderen op te bestaan? Dan stoppen we met salderen.

- 3.3 Blijkt na saldering dat je meer stroom hebt teruggeleverd dan we aan je hebben geleverd? Dan krijg je voor dit overschot aan teruglevering een terugleververgoeding van ons. In je contract zie je de terugleververgoeding die we hebben afgesproken.
- 3.4 Over de terugleververgoeding betaal je geen btw. Als je meer hebt teruggeleverd dan je bij ons hebt afgenomen, zie je voor stroom een negatief saldo op je jaarnota.
- 3.5 Vanaf het moment dat de wettelijke salderingsregeling eindigt, zullen we niet langer salderen. Vanaf dat moment betalen we de terugleververgoeding voor alle stroom die je teruglevert. De terugleverkosten blijf je betalen over alle stroom die je aan ons teruglevert.
- 3.6 Krijg je van ons stroom en lever je ook stroom aan ons terug? Dan is dat in 1 contract geregeld en bestaat dit uit de vaste combinatie van de levering en teruglevering van stroom. Als je de levering of teruglevering bij ons wil stoppen, stopt het hele contract. Behalve als we wat anders hebben afgesproken in je contract.

4. Opzegvergoeding bij beëindiging van contracten

Opzegvergoeding bij contracten voor bepaalde tijd met alleen levering

- 4.1 Wil je je leveringscontract voor bepaalde tijd opzeggen voor het einde van de vaste looptijd? Dan betaal je een opzegvergoeding per energieproduct dat je afneemt. We hebben namelijk al energie voor je ingekocht, die je niet meer afneemt. De hoogte van de opzegvergoeding berekenen we zoals is bepaald in de 'Energieregeling'. Dat is op basis van:
- je leveringstarief zoals afgesproken in je huidige contract (je 'contractprijs');
 - het leveringstarief van een soortgelijk energiecontract dat we aanbieden in de markt,

bijvoorbeeld op onze website, op de dag dat je opzegt (het 'referentieproduct');

- De resterende hoeveelheid energie is het geschatte aantal kWh stroom en/of m³ gas, die je, zonder beëindiging van je contract, tot de einddatum van je contract nog had afgenomen. Als uitgangspunt nemen we het historische verbruik voor stroom (inclusief eventuele opwek) en/of gas op je adres. En de spreiding van dit historische verbruik, zoals opgenomen in het Centraal Aansluitingen Register (CAR) van de systeembeheerders.
 - Opzegvergoeding = (je contracttarief – het tarief van het referentieproduct) x de resterende hoeveelheid energie
 - Is het met jou afgesproken contracttarief lager of gelijk aan het tarief van het referentieproduct, dan is de opzegvergoeding altijd € 0.
- 4.2 Laat je ons weten dat je je contract wil opzeggen of geeft een andere energieleverancier aan dat je wil overstappen? Dan informeren we je per e-mail of brief over de hoogte van je opzegvergoeding. De hoogte van je opzegvergoeding staat telkens 2 maanden vast. Ligt je datum voor opzegging verder dan 2 maanden in de toekomst? Dan krijg je telkens na 2 maanden een bericht over de nieuwe hoogte van je opzegvergoeding. Het referentieproduct kan veranderd zijn tijdens deze 2 maanden. Daarom berekenen we je opzegvergoeding opnieuw. De hoogte van de opzegvergoeding die je als laatste krijgt, is de definitieve opzegvergoeding. Deze brengen we uiterlijk op je eindnota bij je in rekening.
- 4.3 Als de datum waarop je je contract opzegt wijzigt, zal de procedure zoals genoemd in 4.2 opnieuw in gang worden gezet.
- 4.4 Je kunt op ieder moment een indicatie van je opzegvergoeding opvragen. De definitieve opzegvergoeding kan dus verschillen van de indicatieve opzegvergoeding.
- 4.5 Beëindig je je contract voor bepaalde tijd binnen 6 maanden nadat we zijn gestart met het leveren van energie? En heb je uiterlijk

bij het 2^e termijnbedrag een welkomstbonus gekregen? Dan kunnen we een aanvullende opzegvergoeding bij je in rekening brengen die net zo hoog is als de welkomstbonus die je gekregen hebt.

Opzegvergoeding bij contracten voor bepaalde tijd met teruglevering

- 4.6 Zeg je je contract voor bepaalde tijd vóór het einde van de vaste looptijd op? En hebben we met je afgesproken dat je (ook) een opzegvergoeding voor teruglevering betaalt als je dit doet? Dan brengen we deze opzegvergoeding voor teruglevering bij je in rekening. Deze is niet hoger dan het directe economisch verlies dat we ervaren doordat je je contract opzegt. En niet hoger dan volgens de 'Energiereregeling' is toegestaan. Deze opzegvergoeding brengen we uiterlijk op je eindnota bij je in rekening. Op onze website vind je meer informatie.

Geen opzegvergoeding bij contracten voor onbepaalde tijd

- 4.7 Heb je een contract voor onbepaalde tijd en alleen variabele tarieven? Dan brengen we geen opzegvergoeding bij je in rekening.

Overige gevallen

- 4.8 Als je overstapt naar een ander contract van ons of bij bijzondere omstandigheden kunnen we de opzegvergoeding verlagen of € 0 laten zijn.
- 4.9 Zeggen we je contract voor bepaalde tijd vóór de afgesproken einddatum op doordat je niet op tijd betaalt, fraudeert of misbruik maakt? Dan mogen we je ook een opzegvergoeding in rekening brengen. Dit staat in onze Algemene Voorwaarden 2026.

5. Je gegevens

- 5.1 Persoonsgegevens die we van je hebben gekregen, gebruiken we om je contract uit te voeren. We kunnen de persoonsgegevens

ook gebruiken om je te informeren over onze nieuwe producten en diensten. Meer informatie over welke persoonsgegevens we gebruiken en waarvoor, kan je vinden op onze website. Wil je geen informatie (meer) ontvangen over onze nieuwe producten en diensten? Geef dit dan aan ons door via een van onze digitale kanalen.

6. Verblijfsfunctie

- 6.2 Heeft het adres waarop we stroom leveren een verblijfsfunctie? Dan heb je op basis van de huidige wetgeving recht op een vermindering van de energiebelasting.
- 6.3 Vermindering energiebelasting is een korting die we namens de Belastingdienst verlenen, zolang je er volgens de regels recht op hebt. Dit doen we als je bij je aanmelding hebt aangegeven dat je leveringsadres een verblijfsfunctie heeft. We verwerken de vermindering dan automatisch in je maandelijkse termijnbedrag.
- 6.4 Verandert er iets waardoor je leveringsadres voortaan wel of niet meer een verblijfsfunctie heeft? Laat dit onze Klantenservice dan direct weten. We geven dit door aan de Belastingdienst, zodat je een naheffing voorkomt of eventueel te veel betaalde energiebelasting terugkrijgt. Dit kunnen we tot 5 jaar terug aan je terugbetalen, als de Belastingdienst dit heeft bevestigd.

7. Wettelijk verplichte bepalingen

- 7.1 We zijn verplicht stroom en/of gas te leveren aan elke huishoudelijke afnemer met een kleine aansluiting die ons aanbod aanvaardt. We houden ons aan verschillende gedragscodes. Op onze website vind je deze gedragscode(s) en onze voorwaarden.
- 7.2 We zijn niet verantwoordelijk voor stroom- en gasstoringen. Hiervoor is je systeembeheerder verantwoordelijk. Heb je een storing? Bel dan naar het Nationaal Storingsnummer 0800 - 9009 (gratis).
- 7.3 We archiveren energiecontracten zoveel mogelijk digitaal. Je sluit je energiecontract met ons af in de Nederlandse taal. Bij ver-

sies van dit Voorwaardenoverzicht, andere voorwaarden en tarieven, energiecontracten en andere klantcommunicatie van ons in een andere taal dan het Nederlands, gaat de Nederlandse tekst voor.

8. Wijziging van tarieven

- 8.1 Onze tarieven moeten volgens artikel 2.5 van de Energiewet redelijk en transparant zijn. De Autoriteit Consument en Markt houdt hier toezicht op.
- 8.2 Vaste tarieven mogen we alleen aanpassen als en voor zover dat met jou in je contract is afgesproken.
- 8.3 Variabele tarieven mogen we aanpassen. We mogen dat alleen doen op basis van 1 of meer van de geldige redenen die worden genoemd in de Algemene Voorwaarden 2026 die op je contract van toepassing zijn. We doen dit maximaal eens in de 3 maanden, tenzij we in je contract wat anders hebben afgesproken. Als we de variabele tarieven aanpassen, dan doen we dat op de manier die is vastgelegd in de Algemene Voorwaarden 2026.
- 8.4 Als je een contract voor onbepaalde tijd hebt, kunnen we de terugleverkosten en/of de terugleververgoeding aanpassen. Dit is vastgelegd in artikel 18 van de Algemene Voorwaarden 2026. We kunnen dit maximaal eens in de 3 maanden doen, tenzij we in je contract wat anders hebben afgesproken. Als we de terugleverkosten of terugleververgoeding wijzigen, mag je je contract per direct kosteloos opzeggen. Behalve als we deze aanpassing vooraf duidelijk met je hebben afgesproken, bijvoorbeeld in je contract. Je kunt hierover meer lezen in de Algemene Voorwaarden 2026 en op onze website.
- 8.5 Heb je een contract voor stroom en/of gas met dynamische tarieven? Dan leggen we in je contract uit hoe de tarieven die je betaalt per kWh stroom of m3 gas de prijsbewegingen op de beurs weerspiegelen. Naast de prijzen voor stroom en/of gas die de prijsbewegingen op de beurs weerspiegelen, betaal je ons de andere met je afgesproken vergoedingen en kosten. Deze vergoedingen

en kosten mogen we aanpassen, behalve als we met jou een vaste looptijd hebben afgesproken. We mogen dat alleen doen op basis van 1 of meer van de geldige redenen genoemd in de Algemene Voorwaarden 2026. We doen dit maximaal eens in de 3 maanden, tenzij we in je contract wat anders hebben afgesproken. Als we deze vergoedingen en/of kosten aanpassen, dan doen we dat op de manier zoals vastgelegd in de Algemene Voorwaarden 2026.

9. Wijziging van voorwaarden

- 9.1 We mogen dit Voorwaardenoverzicht alleen aanpassen in overeenstemming met artikel 17 van de Algemene Voorwaarden 2026 die ook op je contract van toepassing zijn.
- 9.2 Als je een contract voor onbepaalde tijd hebt, kan een aanpassing van dit Voorwaardenoverzicht ook een aanpassing in de kostenstructuur van je contract betekenen. In dat geval mag je je contract per direct, kosteloos opzeggen.

10. Klachtafhandeling

- 10.1 Je kunt eventuele klachten via onze website aan ons voorleggen. Vermeld bij je klacht altijd je persoonlijke gegevens en je klantnummer.
- 10.2 Op onze website kan je zien hoe je ons kan bereiken.
- 10.3 Binnen 2 werkdagen nadat we je klacht hebben ontvangen, krijg je een ontvangstbevestiging van ons.
- 10.4 Binnen 10 werkdagen nadat we je klacht hebben ontvangen, handelen we je klacht inhoudelijk af. Binnen deze periode bieden we je een oplossing als blijkt dat je klacht terecht is.
- 10.5 In sommige gevallen is (de achtergrond) van een klacht erg ingewikkeld waardoor we de klacht niet binnen 10 werkdagen kunnen afhandelen. Als dat zo is, dan krijg je daarover bericht. Ook geven we dan aan binnen welke periode je antwoord krijgt. We verplichten ons om de klacht binnen deze periode af te handelen. En, een oplossing aan te bieden als blijkt dat de klacht terecht is.

- 10.6 Vind je dat we je klacht niet goed hebben opgelost? Dan kun je, als huishoudelijke afnemer, je klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Energie. We zijn bij deze Geschillencommissie aangesloten. Je moet je klacht eerst schriftelijk aan ons melden. Daarna kun je je klacht pas voorleggen aan de Geschillencommissie. Doe je dat niet op deze manier, dan kan het zijn dat de Geschillencommissie je klacht niet in behandeling neemt. Kijk voor meer informatie op www.geschillencommissie.nl.

11. Slotbepalingen

- 11.1 Als dit Voorwaardenoverzicht in strijd is met de andere voorwaarden die voor je contract gelden, dan gaan de contractuele voorwaarden vóór het Voorwaardenoverzicht, en gaat het Voorwaardenoverzicht vóór de Algemene Voorwaarden 2026.
- 11.2 Mocht een rechter vaststellen dat een bepaling uit dit Voorwaardenoverzicht nietig of niet bindend is, dan blijven de andere bepalingen uit dit Voorwaardenoverzicht wel geldig.
- 11.3 Waar in deze voorwaarden dan wel overige voorwaarden die van toepassing zijn op je contract wordt gesproken van “contract”, wordt daaronder eveneens verstaan latere afspraken, waaronder tariefwijzigingen.
- 11.4 We verwijzen naar dit document met: ‘Voorwaardenoverzicht 2026’.