

Algemene Productvoorwaarden Vast

1. De Overeenkomst

1.1 Wij leveren elektriciteit en gas onder afzonderlijke leveringsovereenkomsten

U heeft met Vattenfall Sales Nederland N.V. (Hoekenrode 8, 1102 BR Amsterdam) één of meerdere overeenkomsten gesloten. Dit kan een leveringsovereenkomst voor elektriciteit of een leveringsovereenkomst voor gas zijn. Dit zijn twee afzonderlijke overeenkomsten.

1.2 Voor de levering en teruglevering van elektriciteit maken wij gebruik van een gecombineerde overeenkomst

Als u elektriciteit van ons afneemt, heeft u ook de mogelijkheid om door u zelf opgewekte elektriciteit aan ons terug te leveren. Uw leveringsovereenkomst voor elektriciteit is een gecombineerde overeenkomst voor levering én teruglevering. U sluit met ons dus geen afzonderlijke overeenkomsten voor de levering en teruglevering van elektriciteit. Dit betekent dat wanneer u uw overeenkomst voor levering bij ons beëindigt, de teruglevering aan ons ook automatisch eindigt. Als u besluit om uw zelfopgewekte elektriciteit aan een andere marktdeelnemer te leveren, dan loopt de gecombineerde overeenkomst voor levering en teruglevering van elektriciteit met ons gewoon door. U kunt dan altijd besluiten om uw zelfopgewekte elektriciteit weer aan ons terug te leveren.

1.3 De “Overeenkomst”

Voor het gemak spreken wij in deze voorwaarden ook wel over de “**Overeenkomst**”, waarmee wij de betreffende leveringsovereenkomst voor gas of de gecombineerde overeenkomst voor levering en teruglevering van elektriciteit bedoelen. In artikel 2.1 van de Algemene Productvoorwaarden Vast leest u uit welke documenten uw Overeenkomst met ons bestaat. Dit wijkt af van art. 2.12 van de Algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en gas aan huishoudelijk afnemers, versie 1 januari 2026 (“**Algemene Voorwaarden**”).

2. De voorwaarden die op uw Overeenkomst van toepassing zijn

2.1 Welke voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst?

Uw Overeenkomst bestaat uit verschillende documenten (de voorwaarden) die samen uw en onze rechten en plichten bepalen. Alle voorwaarden zijn juridisch bindend en maken integraal onderdeel uit van uw Overeenkomst. Dit zijn de volgende documenten:

- **Deze Algemene Productvoorwaarden Vast**
Deze voorwaarden gelden voor overeenkomsten voor bepaalde tijd met vaste tarieven. In deze voorwaarden staat onder andere hoe uw (terug)leveringstarieven zijn opgebouwd, welke andere kosten u betaalt, wat er gebeurt als uw Overeenkomst afloopt, in welke gevallen wij een opzegvergoeding in rekening mogen brengen als u uw Overeenkomst voor de afgesproken einddatum beëindigt, hoe u uw Overeenkomst kunt opzeggen en wanneer wij de voorwaarden mogen wijzigen, en de kosten die wij in rekening mogen brengen als u uw rekening niet op tijd betaalt.
- **De specifieke productvoorwaarden voor elektriciteit of gas (de “Specifieke Productvoorwaarden”)**
Onze Specifieke Productvoorwaarden gelden per product (elektriciteit of gas). In deze voorwaarden bijzonderheden die alleen gelden voor elektriciteit zoals teruglevering van zelfopgewekte elektriciteit of juist alleen voor gas zoals de omrekening van uw gasverbruik.
- **De Algemene Voorwaarden**
Deze voorwaarden zijn in sectorverband vastgesteld. In deze voorwaarden staat onder andere welke gegevens u ons moet verstrekken voor het kunnen uitvoeren van de Overeenkomst, wanneer wij de Overeenkomst aan een ander mogen overdragen, wat geldt bij een storing op het distributiesysteem en wanneer wij aansprakelijk zijn.

- **Eventuele andere toepasselijke voorwaarden, zoals kortings- en of actievoorwaarden**
Hierin staat bijvoorbeeld hoe lang de korting geldig is, aan welke voorwaarden u moet voldoen om de korting te ontvangen en wat er gebeurt als de actieperiode afloopt.

U vindt alle voorwaarden bij uw contractbevestiging en op vattenfall.nl/voorwaarden.

Wij houden ons daarnaast aan verschillende gedragscodes (vattenfall.nl/gedragscodes).
Ook hanteren wij Kwaliteitscriteria (vattenfall.nl/kwaliteitscriteria).

Alle voorwaarden, gedragscodes en andere criteria zijn ondergeschikt aan dwingend Nederlands en Europees recht. Dit betekent dat uw rechten op grond van de Energiewet niet worden beperkt en, voor zover van toepassing, ook uw rechten als consument behouden blijven.

2.2 Hoe verhouden de verschillende voorwaarden zich tot elkaar?

In de meeste gevallen regelen de in artikel 2.1 van de Algemene Productvoorwaarden Vast genoemde voorwaarden verschillende onderwerpen en kunnen zij probleemloos naast elkaar bestaan. Samen met de contractbevestiging vormen zij uw Overeenkomst.

Mochten verschillende voorwaarden toch hetzelfde onderwerp regelen en elkaar (gedeeltelijk) tegenspreken, dan geldt de volgende rangorde:

1. Uw contractbevestiging.
2. Specifieke Productvoorwaarden.
3. Algemene Productvoorwaarden Vast.
4. Algemene Voorwaarden.

De afspraken die zijn opgenomen in voorwaarden die hoger in de rangorde staan, gaan voor op afspraken die zijn opgenomen in voorwaarden die lager in rangorde staan. Voorbeeld: als de Algemene Productvoorwaarden Vast iets anders bepalen over de opzegtermijn dan de Algemene Voorwaarden, dan geldt de opzegtermijn die wordt genoemd in deze Algemene Productvoorwaarden Vast.

2.3 Begrippen

In al onze documentatie hanteren wij zoveel mogelijk dezelfde termen en begrippen. Wij sluiten aan bij de begrippen uit de Energiewet, het Energiebesluit en de Algemene Voorwaarden. Zo voorkomen we verwarring en weet u zeker dat een begrip overal dezelfde betekenis heeft.

3. Start en einde van de Overeenkomst

3.1 Wanneer komt de Overeenkomst tot stand?

De Overeenkomst komt tot stand zodra u ons aanbod heeft aanvaard. Wij sturen u een contractbevestiging. Hiermee bevestigen wij dat de Overeenkomst is aangegaan en wat wij met u hebben afgesproken.

3.2 Wanneer start onze levering?

De levering van elektriciteit of gas starten wij in principe na 14 kalenderdagen, dus nadat de wettelijke bedenktijd zoals genoemd in artikel 6 van de Algemene Voorwaarden voorbij is. Wij kunnen op uw verzoek ook op een nog later moment starten met leveren, bijvoorbeeld omdat dit beter uitkomt vanwege de einddatum van de overeenkomst met uw huidige energieleverancier. U kunt pas aan ons terugleveren vanaf de startdatum van de levering.

Als wij later starten met leveren verandert dat niet de einddatum van uw Overeenkomst. U ontvangt alleen voor een kortere periode elektriciteit of gas tegen de afgesproken tarieven.

In de contractbevestiging vindt u de startdatum van de levering van elektriciteit of gas.

3.3 Wat gebeurt er als de einddatum van uw Overeenkomst nadert?

Wij willen voorkomen dat de levering van elektriciteit of gas onbedoeld stopt als wij niets van u horen vóór de einddatum van uw Overeenkomst. Daarom spreken wij het volgende af.

1. U krijgt op tijd een eerste bericht van ons

Uiterlijk 2 maanden vóór de einddatum van uw Overeenkomst ontvangt u van ons een schriftelijk bericht met:

- De einddatum van uw Overeenkomst. Deze datum vindt u ook in uw contractbevestiging.
- Een nieuw aanbod. Wij leggen bij het aanbod duidelijk uit welke tarieven en voorwaarden gelden vanaf de einddatum van uw Overeenkomst. Wij doen u in ieder geval een aanbod voor een overeenkomst voor onbepaalde tijd met variabele tarieven. Bij dit aanbod vermelden wij het aangeboden variabele tarief vanaf de einddatum van uw Overeenkomst.
- Informatie over de wijze waarop u een keuze kunt doorgeven en tot wanneer u dat kunt doen.
- Informatie over uw recht om de Overeenkomst op te zeggen en welke voorwaarden daarvoor gelden.
- Informatie over wat er gebeurt als wij niets van u horen.

2. U ontvangt zo nodig een aantal herinneringen, tot 3 weken voor de einddatum van uw Overeenkomst. Zo helpen wij u op tijd een keuze te maken.

Als wij niets van u horen, sturen wij u minimaal 2 schriftelijke herinneringen vóór de einddatum van uw Overeenkomst. In iedere herinnering herhalen wij in ieder geval ons aanbod voor een overeenkomst voor onbepaalde tijd met variabele tarieven. De laatste herinnering ontvangt u uiterlijk 3 weken vóór de einddatum van uw Overeenkomst.

3. Wat gebeurt er als wij niets van u horen en u niet bent overgestapt?

Vernemen wij uiterlijk 14 dagen voor de einddatum van uw Overeenkomst niets van u, ook niet na de verschillende berichten die u van ons ontvangt rondom de einddatum van uw Overeenkomst? En hebben wij ook (nog) niet van een andere leverancier het bericht ontvangen dat u bent overgestapt? Dan gaan wij ervan uit dat u instemt met ons aanbod voor een overeenkomst voor onbepaalde tijd met variabele tarieven. Wij mogen de overeenkomst in dat geval ook voortzetten als overeenkomst voor onbepaalde tijd met variabele tarieven, zoals uitgelegd in artikel 8 van de Algemene Voorwaarden. Na aanvang van de nieuwe overeenkomst voor onbepaalde tijd met variabele tarieven mogen wij het variabele tarief wijzigen.

Voordat uw nieuwe overeenkomst voor onbepaalde tijd met variabele tarieven ingaat, ontvangt u altijd:

- een contractbevestiging, uiterlijk 14 dagen voordat uw nieuwe overeenkomst ingaat;
- een samenvatting van de belangrijkste afspraken die wij met u maken; en
- de voorwaarden die vanaf de startdatum van uw nieuwe overeenkomst zullen gelden.

4. Uw annuleringsrecht

Na ontvangst van de contractbevestiging heeft u 14 dagen om de nieuwe overeenkomst kosteloos en zonder reden te annuleren, zoals uitgelegd in artikel 6 van de Algemene Voorwaarden.

5. Uw opzeggingsrecht

Een overeenkomst voor onbepaalde tijd met variabele tarieven kunt u altijd zonder opzegvergoeding opzeggen, met een opzegtermijn van 5 werkdagen.

4. Tarieven en andere verschuldigde bedragen

4.1 Het begrip tarieven

Het begrip tarieven heeft dezelfde betekenis als in artikel 2.14 van de Algemene Voorwaarden.

Onder tarieven vallen de prijzen voor levering en/of teruglevering van een kWh elektriciteit en/of de levering van een m³ gas, en de vergoedingen en/of kosten die wij voor de levering en/of teruglevering in rekening brengen (zie artikel 4.2 van deze Algemene Productvoorwaarden Vast).

Onder tarieven vallen niet de distributiesysteembeheerkosten en belastingen, overheidsheffingen en -toeslagen (zie artikel 4.3 van deze Algemene Productvoorwaarden Vast). Wij noemen dit de andere verschuldigde bedragen. De distributiesysteembeheerder en de overheid bepalen deze kosten en de hoogte daarvan.

Wij lichten hieronder toe hoe uw tarieven zijn opgebouwd en waaruit de andere door u verschuldigde bedragen bestaan.

4.2 Uw tarieven

1. Leveringskosten

De leveringskosten bestaan uit:

- Vaste leveringskosten: de vergoedingen en/of kosten die wij voor de levering van elektriciteit of gas in rekening brengen, ongeacht de hoeveelheid kWh elektriciteit of m³ gas die u van het distributiesysteem afneemt.
- Variabele leveringskosten: de variabele leveringskosten die u betaalt, zijn afhankelijk van de hoeveelheid kWh elektriciteit of m³ gas die u van het distributiesysteem afneemt vermenigvuldigd met de met u overeengekomen tarieven.

2. Indien u elektriciteit aan ons teruglevert: terugleververgoeding en terugleverkosten voor elektriciteit

Levert u elektriciteit aan ons terug of gaat u gedurende de looptijd van de Overeenkomst elektriciteit aan ons terugleveren, dan krijgt u een terugleververgoeding en betaalt u terugleverkosten.

Meer informatie over de terugleververgoeding en terugleverkosten vindt u in de Specifieke Productvoorwaarden voor elektriciteit.

4.3 Andere door u verschuldigde bedragen

1. Distributiesysteembeheerkosten

In elke regio is er een ander bedrijf dat het distributiesysteem voor gas en elektriciteit beheert. Dat bedrijf heet de distributiesysteembeheerder. In uw aansluit- en transportovereenkomst staat dat u periodieke bedragen verschuldigd bent voor de diensten van de distributiesysteembeheerder. Jij hebt een kleine aansluiting. Wij brengen dan deze verschuldigde bedragen bij u in rekening en dragen deze af aan de distributiesysteembeheerder.

2. Belastingen

Wij berekenen het bedrag aan belastingen dat u verschuldigd bent. Dit doen we in overeenstemming met de toepasselijke belastingwetten en de voorschriften van de Belastingdienst. Wij brengen de belastingen bij u in rekening en dragen deze af aan de Belastingdienst.

- Energiebelasting: de overheid heft belasting per kWh elektriciteit en m³ gas die u van het distributiesysteem afneemt.
- Vermindering energiebelasting: De energiebelasting wordt verminderd met een vast bedrag per elektriciteitsaansluiting per jaar, voor aansluitingen bij onroerende zaken met een woon- of verblijfsfunctie. De belastingvermindering kan alleen worden toegepast als in de verbruiksperiode sprake is geweest van levering van elektriciteit. Indien in een verbruiksperiode elektriciteit van meerdere energieleveranciers via een aansluiting wordt afgenomen dan wordt slechts eenmaal de vermindering toegepast. Indien u elektriciteit afneemt van een andere energieleverancier dan ons, dan verrekent de andere leverancier het bedrag van de vermindering energiebelasting met u.
- Btw.

4.4 Waar vindt u de tarieven en andere verschuldigde bedragen terug?

Uw tarieven en de andere door u verschuldigde bedragen vindt u in de contractbevestiging. Ook vindt u deze in Mijn Vattenfall en de Energie-app.

5. Uw tarieven wijzigen in beginsel niet tijdens de duur van uw Overeenkomst

5.1 Uw tarieven blijven in beginsel hetzelfde

Uw Overeenkomst is een overeenkomst voor bepaalde tijd met vaste tarieven (bijv. één jaar). Dit betekent dat uw tarieven voor elektriciteit of gas gedurende deze periode in beginsel hetzelfde blijven. Wij mogen uw tarieven alleen wijzigen als gevolg van wijzigingen van dwingende wet- of regelgeving.

5.2 Bij een wijziging van de tarieven informeren wij u uiterlijk 1 maand van tevoren

Indien wij een wijziging van de tarieven doorvoeren op grond van artikel 5.1 Algemene Productvoorwaarden Vast, informeren wij u altijd schriftelijk uiterlijk 1 maand vóór de datum waarop uw nieuwe tarieven in werking treden. Wij informeren u dan over:

- i. de nieuwe tarieven en de ingangsdatum;
- ii. de redenen voor en eventuele voorwaarden van de wijziging van uw tarieven;
- iii. de verwachte financiële impact van de tariefswijziging; en
- iv. het feit dat u de Overeenkomst zonder opzegtermijn kunt opzeggen tot de datum waarop de nieuwe tarieven in werking treden en dat u hiervoor een opzegvergoeding verschuldigd kan zijn.

5.3 U kunt de Overeenkomst per direct opzeggen

Indien wij een wijziging van de tarieven doorvoeren op grond van artikel 5.1 Algemene Productvoorwaarden Vast, kunt u de Overeenkomst zonder opzegtermijn opzeggen tot de datum waarop uw nieuwe tarieven in werking treden.

Indien de Overeenkomst als gevolg van uw opzegging eerder wordt beëindigd dan de afgesproken einddatum die wij met u hebben afgesproken, dan kunnen wij u wel een opzegvergoeding in rekening brengen. U vindt de einddatum van de Overeenkomst in uw contractbevestiging. De opzegvergoeding heeft alleen betrekking op de levering van elektriciteit en/of gas. Voor de beëindiging van teruglevering van elektriciteit brengen wij u geen opzegvergoeding in rekening. Wij berekenen de hoogte van uw opzegvergoeding op de wijze beschreven in artikel 10.5 van deze Algemene Productvoorwaarden Vast.

5.4 De zekerheid van vaste tarieven

Vaste tarieven bieden u zekerheid. U kunt uw energiekosten goed inschatten en hoeft niet bang te zijn voor onverwachte prijsstijgingen. Dat kan zowel voordelig als nadelig voor u zijn. Uw tarieven stijgen of dalen bijvoorbeeld niet als gevolg van ontwikkelingen op de groothandelsmarkt. Het is van tevoren niet te voorspellen of u met een overeenkomst voor bepaalde tijd met vaste tarieven voordeliger uit bent dan met een overeenkomst voor onbepaalde tijd met variabele tarieven.

6. Berekening van uw energieverbruik over verschillende tariefperiodes

Wanneer uw tarieven en/of andere verschuldigde bedragen wijzigen, gebruiken wij uw meterstanden om te bepalen welk verbruik we tegen de geldende tarieven en/of andere verschuldigde bedragen moeten afrekenen. Hieronder leggen wij uit hoe wij dat doen.

- Heeft u een meter met communicatiefunctionaliteit die op afstand uitleesbaar is? Dan ontvangen wij de meterstanden rechtstreeks van de distributiesysteembeheerder.
- Heeft u geen meter met een communicatiefunctionaliteit of is uw meter niet op afstand uitleesbaar? Wij schatten de meterstanden zo goed mogelijk in. Wilt u graag dat wij uw werkelijke meterstanden gebruiken? Neem deze meterstanden dan op de ingangsdatum van de nieuwe tarieven en/of andere verschuldigde bedragen op en geef ze door aan onze klantenservice.

7. De grootte van uw aansluiting

Om elektriciteit of gas aan u te kunnen leveren tegen de afgesproken tarieven is het noodzakelijk dat uw aansluiting de volgende grootte heeft:

- Elektriciteitsaansluiting: maximaal 3 x 80 ampère.
- Gasaansluiting: maximaal 40 m³ (n) per uur.

Nadat u een Overeenkomst met ons gesloten heeft, controleren wij wat voor aansluiting u heeft. We nemen contact met u op als dat nodig is.

8. 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.

9. Verhuizen maken we zo makkelijk mogelijk

Als u verhuist, kunt u uw Overeenkomst eenvoudig meeverhuizen. U ontvangt dan van ons een aangepaste contractbevestiging. Als u op uw nieuwe adres nog geen aansluiting heeft voor elektriciteit en/of gas, kunnen wij nog niet starten met de levering. Wij starten pas met de levering nadat uw distributiesysteembeheerder de aansluiting op uw nieuwe adres heeft geregeld.

Wilt u dat wij tijdelijk elektriciteit of gas op zowel uw oude als nieuwe adres leveren, dan is dit tijdelijk mogelijk onder uw bestaande Overeenkomst.

U geeft uw verhuizing eenvoudig door via vattenfall.nl/contractverhuizen of aan onze lantenservice. U kunt op die manier ook uw oude adres afmelden. Let op: Een verhuisdatum doorgeven die in het verleden ligt, is niet mogelijk.

Belangrijk: als u een meter zonder communicatiefunctie heeft of een meter met communicatiefunctie die niet uitleesbaar is, dan ontvangt u 5 kalenderdagen voor de door u opgegeven verhuisdatum een link waarmee u de meterstanden van uw oude en nieuwe adres aan ons kunt doorgeven.

10. Opzeggen van uw Overeenkomst

10.1 U kunt de Overeenkomst opzeggen

U kunt de Overeenkomst opzeggen. Hiervoor geldt in beginsel een opzegtermijn van 5 werkdagen. Indien u zowel elektriciteit als gas van ons geleverd krijgt en slechts één Overeenkomst opzegt, dan loopt de andere Overeenkomst die u niet opzegt door onder de daarvoor geldende voorwaarden.

Let op: de leveringsovereenkomst voor elektriciteit is een gecombineerde overeenkomst voor levering en teruglevering van elektriciteit. Als u de leveringsovereenkomst voor elektriciteit opzegt, dan eindigt daarmee de overeenkomst voor levering én teruglevering.

10.2 Uw opzegging regelen

Wilt u de Overeenkomst opzeggen, dan regelen we dat natuurlijk zorgvuldig. Via vattenfall.nl/contractstoppen regelt u de opzegging. Uw nieuwe energieleverancier kan voor u ook de handelingen verrichten die noodzakelijk zijn voor een overstap. Wij stoppen de levering op de datum die u of uw nieuwe energieleverancier aangeeft.

10.3 Wij mogen een opzegvergoeding in rekening brengen als u de Overeenkomst opzegt voor de afgesproken einddatum

Als u de Overeenkomst eerder wilt beëindigen dan de einddatum die wij met u hebben afgesproken, dan kunnen wij u een opzegvergoeding in rekening brengen. U vindt de einddatum van de Overeenkomst in uw contractbevestiging. De opzegvergoeding heeft alleen betrekking op de levering van elektriciteit en/of gas. Voor de beëindiging van de teruglevering van elektriciteit brengen wij u geen opzegvergoeding in rekening.

10.4 Wanneer informeren wij u over de hoogte van de opzegvergoeding en hoe lang is deze geldig?

Zodra wij uw opzegging hebben ontvangen, berekenen wij de hoogte van de opzegvergoeding en laten wij u weten hoeveel u moet betalen. Het bedrag dat wij aan u doorgeven, is twee maanden geldig, gerekend vanaf de mededeling. Als de datum waartegen u wilt opzeggen of overstappen na deze periode van twee maanden ligt, berekenen wij de opzegvergoeding na twee maanden opnieuw. Dit kan een ander bedrag zijn dan wij u eerder hebben medegedeeld. **Let op:** als de datum

waartegen u opzegt of overstapt afwijkt van de datum die wij bij de eerdere mededeling van uw opzegging hebben ontvangen, dan berekenen wij de opzegvergoeding ook opnieuw.

10.5 Hoe berekenen wij de hoogte van uw opzegvergoeding?

Wij berekenen uw opzegvergoeding in overeenstemming met wet- en regelgeving. Hieronder leggen wij stap voor stap uit hoe wij de opzegvergoeding berekenen.

1. De hoeveelheid elektriciteit of gas die u nog zou hebben afgenomen

Eerst maken wij een schatting van de hoeveelheid elektriciteit of gas die wij nog aan u zouden hebben geleverd indien de Overeenkomst tot de einddatum zou zijn doorgelopen.

- Voor elektriciteit geldt dat wij de hoeveelheid bepalen aan de hand van uw standaardjaarverbruik zoals dat meest recentelijk bij ons geregistreerd is. Tot 1 januari 2027 houden we daarbij rekening met het volume dat via de salderingsregeling verrekend mag worden op basis van de standaardjaarinvoeding.
- Voor gas geldt dat wij de hoeveelheid bepalen aan de hand van het meest recente bij ons bekende standaardjaarverbruik. De genoemde hoeveelheden staan geregistreerd in het centraal aansluitingenregister (C-AR). Wij houden rekening met hoe uw verbruik normaal gesproken over het jaar verdeeld is (bijvoorbeeld meer in de winter, minder in de zomer).

2. Het verschil tussen uw prijs en de prijs van het referentieproductaanbod

De resterende hoeveelheid elektriciteit of gas vermenigvuldigen wij met het verschil tussen

- de met u afgesproken prijs bestaande uit de in euro's uitgedrukte prijs per geleverde kWh elektriciteit of m³ gas, exclusief overheidsheffingen en belastingen, en
- de actuele prijs van hetzelfde product dat wij op dat moment aanbieden (het zogenaamde referentieproductaanbod).

Het referentieproductaanbod is een productaanbod dat wat betreft type product en herkomst van elektriciteit en/of gas gelijk is aan uw Overeenkomst, met dien verstande dat het gehanteerde referentieproductaanbod een looptijd heeft die gelijk is aan de resterende looptijd van uw Overeenkomst. De prijs van het referentieproductaanbod kan afwijken van de prijs in uw Overeenkomst. Beschikken wij niet over hetzelfde aanbod, dan hanteren wij als referentieproductaanbod een productaanbod dat wat betreft type product en herkomst van elektriciteit en/of gas vergelijkbaar is met uw Overeenkomst, met dien verstande dat het gehanteerde referentieproductaanbod een looptijd heeft die gelijk is aan de resterende looptijd van uw Overeenkomst.

Beschikken wij niet over een vergelijkbaar aanbod, dan hanteren wij als referentieproductaanbod ons aanbod met de hoogste prijs per kilowattuur elektriciteit of kubieke meter gas.

Het referentieproductaanbod, de bijbehorende prijs, een indicatie van de hoogte van de opzegvergoeding en de wijze van berekening van de opzegvergoeding, kunt u vinden in Mijn Vattenfall of opvragen bij onze klantenservice.

Voorbeeld opzegvergoeding gecombineerde overeenkomst voor levering en teruglevering van elektriciteit:

U zou nog 2.000 kWh hebben afgenomen. De met u afgesproken prijs is € 0,25 per kWh. De huidige prijs van het referentieproductaanbod is € 0,20 per kWh. Berekening: $2.000 \text{ kWh} \times (\text{€ } 0,25 - \text{€ } 0,20) = 2.000 \times \text{€ } 0,05 = \text{€ } 100,-$ opzegvergoeding, te vermeerderen met btw.

Over de opzegvergoeding betaalt u nog btw (op dit moment 21%). Dit komt omdat de Belastingdienst de opzegvergoeding ziet als omzet van de energieleverancier.

Is de prijs van het referentieproductaanbod gelijk aan of hoger dan de afgesproken prijs in uw Overeenkomst? Dan is de opzegvergoeding € 0,-. U betaalt dan dus niets.

10.6 Wanneer verlagen wij de opzegvergoeding of stellen wij deze vast op nihil?

Er kan sprake zijn van zodanig bijzondere omstandigheden dat het in rekening brengen van het vastgestelde bedrag van de opzegvergoeding onevenredige nadelige gevolgen heeft. In deze situatie kunnen wij de opzegvergoeding verlagen of op nihil vaststellen. Neem daarom altijd contact op met onze klantenservice en meld de reden van opzeggen.

Gevallen waarin wij in ieder geval geen opzegvergoeding in rekening brengen:

- Wanneer u verhuist naar een zorginstelling.
- Bij het overlijden van de contractant.

11. Incassokosten: hoe kunt u dit voorkomen

Niemand zit te wachten op extra kosten. Daarom leggen we u hier duidelijk uit wat er gebeurt als een betaling niet of te laat binnenkomt, zodat u dit kunt voorkomen.

11.1 Wanneer moet u incassokosten betalen?

Heeft u een rekening niet of niet op tijd betaald? Dan sturen wij u een aanmaning. In deze brief vragen wij u om uw rekening binnen 14 dagen na ontvangst te betalen. Wij leggen u ook uit dat als wij de betaling niet binnen deze termijn hebben ontvangen, u vanaf dat moment wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten (op grond van artikel 6:96 lid 2 sub c BW) aan ons verschuldigd bent. Betaal daarom altijd op tijd. Zo bespaart u uzelf onnodige kosten. Bel of mail ons als u hulp nodig heeft. We helpen u graag verder.

11.2 Hoe stellen wij de hoogte van de incassokosten vast?

De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten wordt vastgesteld volgens een door de overheid opgestelde regeling, de zogeheten BIK-staffel (Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten). Deze kosten zijn afhankelijk van de hoogte van het openstaande bedrag van uw rekening. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen maximaal 15% van het openstaande bedrag van de rekening met een minimum van € 40,00.

11.3 Wat gebeurt er bij gedeeltelijke betaling?

Kunt u het volledige openstaande bedrag niet in één keer betalen en betaalt u een deel? Dan bepaalt de wet in welke volgorde wij uw betaling verrekenen. Wij mogen uw betaling eerst in mindering brengen op de buitengerechtelijke incassokosten, daarna op de in rekening gebrachte wettelijke rente en tenslotte op het oorspronkelijke openstaande bedrag van uw rekening.

12. Waarborgsom

Soms vragen wij een waarborgsom voordat wij elektriciteit of gas aan u gaan leveren. Een waarborgsom is een geldbedrag dat u vooraf betaalt als zekerheid. Als uw Overeenkomst eindigt, verrekenen wij dit bedrag met uw eindafrekening.

Wij kunnen om een waarborgsom vragen als wij verwachten dat u uw rekening niet altijd op tijd kunt betalen. Wanneer u een Overeenkomst met ons sluit mogen wij uw betalingsgedrag onderzoeken. Naar aanleiding van dit onderzoek kunnen we besluiten om u alleen elektriciteit of gas te leveren als u ons een waarborgsom betaalt. Betaalt u de waarborgsom niet of niet op tijd, dan starten wij niet met de levering van elektriciteit of gas aan u. In dat geval blijft u of bij uw oude energieleverancier of vraagt u aan een andere energieleverancier om u elektriciteit of gas te leveren.

De waarborgsom moet redelijk en passend zijn en bedraagt maximaal een derde deel van uw verwachte jaarafrekening.

13. Wijziging van de Overeenkomst

13.1 Wij kunnen de tussen ons gemaakte afspraken wijzigen

Uw Overeenkomst heeft een vaste einddatum. Uw voorwaarden blijven tot de einddatum in principe gelijk. Maar soms is het nodig om de tussen ons gemaakte afspraken aan te passen, bijvoorbeeld

vanwege wijzigingen van wet- en regelgeving. Wij spreken daarom af dat wij de Overeenkomst (waaronder in ieder geval de Specifieke Productvoorwaarden, de Algemene Productvoorwaarden Vast en de Algemene Voorwaarden) mogen wijzigen op de manier die in artikel 17 van de Algemene Voorwaarden is bepaald.

Hieronder is een toelichting opgenomen op artikel 17 van de Algemene Voorwaarden. Wij leggen u uit wanneer wij de tussen ons gemaakte afspraken kunnen wijzigen, wanneer en waarover wij u zullen informeren en dat u altijd de mogelijkheid heeft de Overeenkomst per direct op te zeggen.

Belangrijk is dat al onze voorwaarden ook na een wijziging conform de wet redelijk en transparant moeten zijn.

13.2 Wanneer mogen wij onze afspraken wijzigen?

Wij mogen onze afspraken alleen wijzigen als daar een geldige reden voor bestaat. De geldige redenen zijn beschreven in artikel 17.2 van de Algemene Voorwaarden. Wij geven hieronder een toelichting op deze geldige redenen.

- a. De wijziging is nodig vanwege een wijziging van wet- of regelgeving, richtsnoer of beleidsregel van een bevoegde (overheids-)autoriteit. Op allerlei aspecten van onze relatie met u zijn regels van de Nederlandse overheid en de Europese Unie waar wij ons aan moeten houden, van toepassing. Deze regels kunnen veranderen of vervallen en er kunnen nieuwe regels worden gesteld. Dit kan betekenen dat het voor ons nodig is dat wij onze afspraken wijzigen om deze weer in lijn te brengen met hoe de regels (komen te) luiden. Zo kan het bijvoorbeeld voorkomen dat wij de opbouw van onze tarieven aanpassen in verband met gewijzigde regels.
- b. De wijziging is nodig vanwege een rechterlijke uitspraak of besluit van de toezichthouder. Een toezichthouder of rechter kan in een besluit of rechterlijke beslissing bepalen dat wij op een bepaalde manier moeten handelen. Dit kan betekenen dat het voor ons nodig is dat wij onze voorwaarden wijzigen om deze weer in lijn te brengen met wat er van ons wordt verwacht. De Autoriteit Consument & Markt kan bijvoorbeeld een besluit nemen op basis waarvan wij onze dienstverlening en de daarbij behorende afspraken aanpassen.

13.3 Wij informeren u tijdig als wij de Overeenkomst wijzigen

Zoals bepaald in artikel 17.4 van de Algemene Voorwaarden informeren wij u altijd schriftelijk over een voorgenomen wijziging van de voorwaarden. Dit doen wij uiterlijk 1 maand voor de datum waarop de gewijzigde afspraken in werking treden. Wij vermelden daarbij tenminste duidelijk en begrijpelijk:

- i. de tekst van de voorgenomen wijziging en een geconsolideerde versie van de gewijzigde voorwaarden;
- ii. een toelichting op de wijziging en de gevolgen van daarvan voor u (bijvoorbeeld: nieuwe rechten, gewijzigde procedures, aanvullende diensten) en wat de reden voor de wijziging is;
- iii. de datum waarop de gewijzigde voorwaarden in werking treden; en
- iv. het feit dat u de Overeenkomst zonder opzegtermijn kunt opzeggen tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden in werking treden en dat u hiervoor een opzegvergoeding verschuldigd kan zijn.

13.4 U kunt uw Overeenkomst opzeggen voordat de wijziging in werking treedt

Bent u het niet eens met de wijziging? Dan kunt u de Overeenkomst zonder opzegtermijn beëindigen, tot de dag dat de wijziging ingaat. U kunt er daarbij voor kiezen een overeenkomst met ons af te sluiten met andere afspraken (bijvoorbeeld met variabele tarieven) of over te stappen naar een andere energieleverancier. Over de verschillende contractvormen vindt u meer informatie op onze website. In bepaalde gevallen mogen wij u een opzegvergoeding in rekening brengen. Zie hierover artikel 13.5 van de Algemene Productvoorwaarden Vast. Als u niet opzegt vóór de ingangsdatum van de gewijzigde voorwaarden, gaan wij ervan uit dat u akkoord bent met de wijziging. De nieuwe voorwaarden gelden dan vanaf die datum.

Let op of uw nieuwe energieleverancier kan leveren vanaf het door u gewenste moment. In principe geldt de wettelijke bedenktijd van 14 kalenderdagen voordat uw nieuwe energieleverancier de levering aan u start. U leest hierover meer in artikel 6.2 van de Algemene Voorwaarden.

13.5 Wij mogen in bepaalde gevallen een opzegvergoeding in rekening brengen

Wanneer u naar aanleiding van een wijziging besluit om de Overeenkomst te beëindigen, kunnen wij u in bepaalde gevallen een opzegvergoeding in rekening te brengen. Dit kunnen wij doen als wij verplicht zijn om de Overeenkomst te wijzigen of als de wijziging geen nadelige gevolgen heeft voor uw rechten of verplichtingen.

14. Registratie eindafnemer

De Energiewet geeft u als eindafnemer van elektriciteit en/of gas bepaalde rechten. Welke rechten u krijgt, hangt af van uw situatie. De Energiewet maakt onderscheid tussen 'huishoudelijke eindafnemers', 'micro-ondernemingen', 'kleine ondernemingen', 'middelgrote ondernemingen' en 'grote ondernemingen'.

Wij registreren alle klanten die een Overeenkomst sluiten met ons voor een product waarop de Algemene Voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026 van toepassing zijn als 'huishoudelijk eindafnemer', ook als u de Overeenkomst niet voor huishoudelijk gebruik sluit.

Let op: dat wij u registreren als huishoudelijke eindafnemer betekent niet automatisch dat u ook als 'consument' wordt beschouwd. Dit onderscheid kan belangrijk zijn voor andere wettelijke rechten buiten de Energiewet, bijvoorbeeld op grond van het Burgerlijk Wetboek.

15. Persoonlijk Vattenfall account

Met uw persoonlijk Vattenfall account kunt u inloggen bij Mijn Vattenfall en de Energie-app. Hier regelt u al uw energiezaken. Uw tarieven voor de (terug)levering van elektriciteit of de levering van gas, en een specificatie daarvan, vindt u hier terug. Ook kunt u hier de communicatie over uw termijnbedrag en uw jaarafrekening terugvinden.

16. Geschillenregeling

Indien u uw Overeenkomst niet voor eigen huishoudelijk gebruik heeft gesloten, dan geldt het volgende in afwijking op artikel 23 lid 2 en 3 van de Algemene Voorwaarden.

Heeft u een klacht over onze dienstverlening en bent u het niet eens met onze reactie op uw klacht, dan kunt u binnen 12 maanden nadat u uw klacht bij ons hebt ingediend terecht bij de Geschillencommissie Energie Zakelijk. In dat geval is het Reglement van de Geschillencommissie Energie Zakelijk van toepassing.

Indien wij dat nodig vinden, kunnen wij ons tevens wenden tot de Geschillencommissie Energie Zakelijk. Ook in dat geval is het Reglement van de Geschillencommissie Energie Zakelijk van toepassing. Wij kunnen het geschil ook aan de bevoegde rechter voorleggen.