

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE LEVERING EN TERUGLEVERING VAN ELEKTRICITEIT EN DE LEVERING VAN GAS AAN HUISHOUDELIJKE EINDAFNEMERS 2026

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

HOOFDSTUK I. INTRODUCTIE EN BEGRIPPEN

Artikel 1. Introductie

- 1.1 Dit zijn de algemene voorwaarden van Budget Thuis B.V., gevestigd te Amsterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34297646. Budget Thuis B.V. wordt hierna ook aangeduid als "wij" en "ons". Deze algemene voorwaarden hebben betrekking op Energie van Budget Thuis.

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 3×80 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 3×80 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 overheidstoelagen 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 oproeping van dit beëindigingsrecht, (b) belastingen, (c) overheidsheffingen en (d)

overheidstoelagen 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).
- 7.2. **Overeenkomst voor bepaalde tijd**
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 wanbetaling, fraude of misbruik door u, dan mogen wij onder bepaalde voorwaarden ook een opzegvergoeding in rekening brengen. Meer informatie hierover staat in de Overeenkomst.
- 7.5. **Overeenkomst voor onbepaalde tijd**
Een Overeenkomst voor onbepaalde tijd kunt u altijd kosteloos opzeggen. Hierbij geldt een opzegtermijn van vijf (5) werkdagen.
- 7.6. **Bijzondere opzegbepalingen**
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.
- 7.7. **Meerdere Overeenkomsten**
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:
- a. 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.
 - b. 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.
 - c. 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 overheidstoelagen ten behoeve van u. Dan verandert ook het bedrag dat wij u in rekening brengen.

Artikel 13. Periodieke betaling en Afrekening

13.1. Periodiek voorschot

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.

13.5. Afrekening

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 contractsoverneming 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.
- 18.3. **Vaste Tarieven**
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.
- 18.4. **Variabele Tarieven**
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 groothandelsmarkten 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 toezichhoudende 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.

18.6. **Dynamische Tarieven**

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 en c.

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.

18.9. **Kennisgeving en mogelijkheid tot opzegging**

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 elektriciteit 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 communicatiefunctionaliteit 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 communicatiefunctionaliteit heeft, of een meter die niet op afstand uitleesbaar is, of u heeft deze communicatiefunctionaliteit 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.

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 (www.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.

TOELICHTING BIJ DE ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE LEVERING EN TERUGLEVERING VAN ELEKTRICITEIT EN DE LEVERING VAN GAS AAN Huishoudelijke Eindafnemers 2026

Deze toelichting legt uit wat de belangrijkste punten zijn uit de Algemene Voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026. In de toelichting hieronder verwijzen we per onderwerp naar het artikel in de Algemene Voorwaarden dat dit regelt. Deze toelichting is bedoeld om u snel wegwijs te maken. Wel blijft de tekst uit uw contract (de Overeenkomst) en de algemene voorwaarden altijd leidend.

1. Met wie sluit u een contract?

Artikel 1 regelt wie uw contractspartij is: uw energieleverancier. In de algemene voorwaarden staat wie dat is. Als in de algemene voorwaarden "wij" of "ons" staat, bedoelen we die leverancier. Zo weet u bij wie u terecht kunt met vragen.

2. Belangrijke begrippen

Artikel 2 bevat een uitleg van de belangrijkste begrippen die we gebruiken in de algemene voorwaarden. Zo leggen we bijvoorbeeld uit wat we verstaan onder onze Tarieven. Als u in de algemene voorwaarden een begrip met een hoofdletter tegenkomt, dan weet u dat in artikel 2 een uitleg staat van de betekenis van dat begrip.

3. Wanneer gelden de algemene voorwaarden?

Artikel 3 legt uit wanneer de voorwaarden gelden. De algemene voorwaarden gelden als deze van toepassing zijn verklaard. Ook als de algemene voorwaarden van toepassing zijn, dan is het mogelijk dat we in uw contract iets afspreken dat afwijkt van de inhoud van de algemene voorwaarden.

4. Aansluiting en gegevens

Artikel 4 gaat over uw aansluiting en de gegevens die we nodig hebben. Om elektriciteit of gas te krijgen, heeft u een aansluiting nodig en een aansluit- en transportovereenkomst met de distributiesysteembeheerder. Voor het uitvoeren van uw contract hebben wij uw juiste gegevens nodig (zoals naam, geboortedatum, IBAN, adres en e-mailadres en/of telefoonnummer). Stapt u over? Dan regelen wij de benodigde stappen en zeggen we uw oude contract op, zodat de overstap goed gaat.

5. Bevestigen dat u een huishoudelijke eindafnemer bent

Artikel 5 verplicht u ertoe te bevestigen dat u de energie voor uw huishouden gebruikt.

6. Bedenktijd van 14 dagen

Artikel 6 geeft u een bedenktijd van 14 dagen. Mocht u na het sluiten van het contract van gedachten te veranderen, dan heeft u na ontvangst van de contractbevestiging 14 dagen de tijd om uw contract te ontbinden. U kunt hiervoor het modelformulier gebruiken. Wilt u dat we tijdens uw bedenktijd al beginnen met leveren? Dat kan op uw uitdrukkelijke verzoek. Als u zich dan alsnog bedenkt binnen de termijn, betaalt u alleen wat tot dat moment is geleverd; voor teruggeleverde stroom krijgt u de afgesproken vergoeding.

7. Opzeggen en eventuele opzegvergoeding

Artikel 7 gaat over opzeggen en wanneer u een opzegvergoeding moet betalen. Bij een contract voor bepaalde tijd kunt u opzeggen tegen de einddatum met vijf werkdagen opzegtermijn. Eerder stoppen kan ook; maar mogelijk moet u dan een opzegvergoeding betalen. U moet mogelijk ook een opzegvergoeding betalen als wij het contract opzeggen vanwege wanbetaling, fraude of misbruik door u. Meer informatie hierover staat in uw contract. Een contract voor onbepaalde tijd kunt u altijd kosteloos opzeggen met vijf werkdagen opzegtermijn. In een paar bijzondere situaties kunt u extra opzegrechten hebben; dat staat dan specifiek aangegeven in de algemene voorwaarden.

8. Wat gebeurt er aan het einde van een contract voor bepaalde tijd?

Artikel 8 legt uit wat er gebeurt na de einddatum van een contract voor bepaalde tijd. Doet u niets? Dan loopt het contract na de einddatum door als een contract voor onbepaalde tijd met variabele tarieven. U krijgt daarover uiterlijk 1 maand van tevoren informatie: de einddatum van uw lopende contract, uw opties, wat er gebeurt als u niets doet, de voorwaarden en de (dan geldende) variabele tarieven. U mag dan op de einddatum kosteloos opzeggen. Na de voortzetting kunt u het contract voor onbepaalde tijd ook altijd kosteloos opzeggen met vijf werkdagen opzegtermijn.

9. Hoe communiceren we met u?

Artikel 9 beschrijft hoe we met u communiceren. Standaard communiceren we digitaal (bijvoorbeeld per e-mail of in uw online omgeving). Liever per post? Dat kunt u verzoeken; eventuele kosten kunnen we doorbelasten. Het is belangrijk dat uw contactgegevens kloppen, zodat u niets mist.

10. Welke tarieven zijn er?

Artikel 10 beschrijft verschillende soorten tarieven voor de levering van energie en de teruglevering van elektriciteit. Welk type tarief op u van toepassing is, staat altijd duidelijk vermeld in uw contract. Het is belangrijk om te weten dat elk tarief type zijn eigen kenmerken, voordelen en risico's kent. Welke keuze het beste bij u past, hangt af van uw persoonlijke situatie en wensen. In grote lijnen geldt dat sommige tarieven meer zekerheid bieden over de prijs die u betaalt, terwijl andere tarieven juist meer meebewegen met de prijzen op de beurs en daardoor flexibeler zijn.

11. Waarborgsom

Artikel 11 gaat over de waarborgsom. Wij mogen een waarborgsom vragen, na een controle van uw betalingsgedrag. De waarborgsom is redelijk en maximaal een derde van wat u naar verwachting per jaar betaalt. U krijgt de waarborgsom terug bij het einde van de levering, na verrekening met openstaande bedragen.

12. Bedragen naast de tarieven

Artikel 12 somt de bedragen op die u naast onze tarieven betaalt. U betaalt ook de kosten van de Distributiesysteembeheerder (bij een kleine aansluiting via ons), en belastingen en heffingen van de overheid (zoals energiebelasting en btw). Die bedragen kunnen veranderen. Daarop hebben wij geen invloed. Wij rekenen eventuele wijzigingen aan u door.

13. Voorschot en afrekening

Artikel 13 gaat over uw maandelijkse voorschot en de afrekening. U betaalt maandelijks een voorschot. Minstens één keer per jaar bepalen we de hoogte opnieuw, op basis van uw tarieven, verwacht verbruik en verwachte teruglevering, belastingen en de kosten van de Distributiesysteembeheerder. Wilt u uw voorschot aanpassen? Dat kan op verzoek; we beoordelen of het nog past bij uw verwachte energiekosten.

U krijgt ten minste één keer per jaar een jaarnota en bij verhuizing of einde contract binnen zes weken een eindnota.

14. Betalen

Artikel 14 legt uit hoe u betaalt. U betaalt op de met ons afgesproken manier. De kosten of voorwaarden van een betaalmethode laten we u vooraf weten.

Wij mogen schulden aan uw kant verrekenen met bedragen die wij u verschuldigd zijn. U mag alleen bedragen verrekenen als wij daar schriftelijk mee instemmen.

Sluit u samen met iemand anders een contract? Dan bent u beiden hoofdelijk aansprakelijk: als één van u niet kan betalen, moet de ander het volledige bedrag betalen.

15. Informatieverstrekking – het actueel houden van uw gegevens

Artikel 15 verplicht u om wijzigingen in uw situatie direct door te geven. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om een nieuw e-mailadres of IBAN, wijziging in verbruik en/of teruglevering (veel meer of minder), een verhuizing, of afspraken met een derde partij (zoals over teruglevering of vraagrespon). Op deze manier blijven het verbruik, de teruglevering, de tarieven en de afrekening (de nota/factuur) kloppen.

16. Overdragen van het contract

Artikel 16 gaat over het overdragen van rechten en plichten. U kunt uw contract alleen aan iemand anders overdragen als wij daar vooraf schriftelijk mee instemmen. Wij kunnen het contract onder voorwaarden wel overdragen, bijvoorbeeld als wij aansprakelijk blijven, bij overdracht van (een deel van) ons bedrijf of als we u daar tijdig over informeren (in dit laatste geval kunt u kosteloos opzeggen). Bij intrekking van onze

vergunning of faillissement gelden speciale wettelijke regels.

17. Aanpassen van de algemene voorwaarden

Artikel 17 gaat over het wijzigen van de algemene voorwaarden. Soms is het nodig dat we de algemene voorwaarden mogen aanpassen, bijvoorbeeld in verband met veranderingen in wetgeving of door uitspraken van de rechter of toezichthouder. Bij een contract voor onbepaalde tijd mogen we de algemene voorwaarden maximaal eens per 12 maanden ook wijzigen vanwege technologische of andere ontwikkelingen in de markt of sector als de wijziging in redelijkheid door ons nodig wordt geacht. U krijgt de nieuwe Toelichting bij de algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026 CONCEPT 19 november 4/5 tekst, een duidelijke uitleg en de ingangsdatum minimaal één maand van tevoren. U heeft dan het recht om kosteloos op te zeggen vóór de ingangsdatum. Bij een contract voor bepaalde tijd kan het zijn dat u een opzegvergoeding verschuldigd bent. Dat is alleen zo wanneer u opzegt, terwijl wij op grond van de wet verplicht zijn de algemene voorwaarden te wijzigen of als de wijziging geen nadelige gevolgen voor u heeft (dat zou bijvoorbeeld kunnen zijn bij een technische update of wijziging in uw voordeel).

18. Wijziging van tarieven

Artikel 18 bepaalt hoe tarieven kunnen wijzigen. Onze tarieven moeten altijd redelijk en transparant zijn.

- a. Vaste tarieven blijven gelijk, tenzij uw contract iets anders zegt.
- b. Variabele tarieven mogen wij wijzigen op basis van de redenen die zijn opgenomen in de algemene voorwaarden.
- c. Bij dynamische tarieven ontvang je als klant stroom en gas tegen de dan geldende beursprijs. De beursprijs kan per kwartier, uur of dag verschillen. Dit geldt ook voor de dynamische prijs die u ontvangt voor de teruglevering van stroom. In uw contract staat precies hoe dit wordt berekend. Naast de dynamische beursprijs brengen wij een vergoeding en/of kosten in rekening. Deze tarieven mogen wij wijzigen op basis van de redenen die zijn opgenomen in de algemene voorwaarden.

Bij wijzigingen van de variabele tarieven of bij aanpassing van de kosten en/of vergoedingen bij dynamische tarieven informeren we u minimaal één maand vooraf met de redenen, de ingangsdatum, de verwachte impact en uw recht om tot de dag vóór de ingangsdatum kosteloos op te zeggen.

19. Systeembeheer

Artikel 19 gaat over systeembeheer en storingen. De distributiesysteembeheerder zorgt voor het transport van energie en het beheer van het netwerk. Bij storingen kan het zijn dat u (tijdelijk) geen elektriciteit of gas krijgt of geen elektriciteit kan terugleveren. Dat ligt buiten onze macht. Wij zijn dan niet aansprakelijk en u kunt naar aanleiding hiervan het contract niet opzeggen.

20. De meter en meterstanden

Artikel 20 regelt de meter en de meterstanden. De meter registreert uw verbruik en/of hoeveel elektriciteit u heeft teruggeleverd. Bij een kleine aansluiting is de meter van de distributiesysteembeheerder. We ontvangen de meterstanden meestal automatisch. Als wij de meterstanden niet (automatisch) ontvangen, dan vragen we u de standen (en soms een foto) door te geven. Als u de meterstanden niet met ons deelt, dan mogen wij of de distributiesysteembeheerder een schatting maken van het verbruik en/of van de hoeveelheid teruggeleverde elektriciteit. Als later blijkt dat de schatting te hoog of te laag was, corrigeren we dit.

21. Onderzoek aan de meter

Artikel 21 beschrijft het onderzoek aan de meter. Wordt er getwijfeld over het functioneren van de meter? Dan kan de distributiesysteembeheerder of de Toelichting bij de algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026 CONCEPT 19 november 5/5 meetverantwoordelijke de meter onderzoeken. U kunt dit onderzoek ook aanvragen. U wordt geïnformeerd over het onderzoek, de kosten en de eventuele vervanging. Kunnen we de juiste hoeveelheid verbruik en de juiste hoeveelheid teruglevering niet vaststellen, dan wordt dit geschat op basis van beschikbare gegevens. Bij fraude komen de kosten en schade voor uw rekening.

22. Niet eens met uw afrekening?

Artikel 22 legt uit hoe u bezwaar maakt tegen een afrekening (de nota/factuur). Bent u het niet eens met uw jaarnota of eindnota? Maak dan binnen de betalingstermijn schriftelijk bezwaar en leg uit waarom. Als u de elektriciteit/het gas alleen voor huishoudelijk gebruik heeft afgenomen, hoeft u de jaarnota of eindnota nog niet te betalen totdat wij hebben gereageerd. Maakt u pas na het verstrijken van de betalingstermijn bezwaar? Dan moet u de jaarnota of eindnota al wel betalen.

23. Klachten en geschillen

Artikel 23 beschrijft de klachtenprocedure en geschillenregeling. Heeft u een klacht? Neem contact met ons op via onze contactgegevens en volg onze klachtenprocedure. Komen we er samen niet uit, dan kunt u binnen twaalf maanden na het schriftelijk indienen van uw klacht naar de Geschillencommissie Energie. De Geschillencommissie behandelt geschillen over elektriciteit en gas en is een laagdrempelige manier om een geschil op te lossen. U kunt ook naar de rechter voor de behandeling van uw klacht.

24. Schade

Artikel 24 gaat over schade en aansprakelijkheid. Houden wij – of partijen die voor ons werken – ons niet aan het contract en zijn we daarvoor volgens de wet en deze voorwaarden aansprakelijk, dan vergoeden we uw schade. Er geldt een maximumbedrag per klant. U moet de schade zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen een jaar, schriftelijk aan ons melden. Schade door maatregelen van de distributiesysteembeheerder of overheid die het

transport of de levering van elektriciteit en/of gas beperken, vergoeden we niet.

25. Balans op het net

Artikel 25 regelt de balans op het net. Wij wijzen voor uw aansluiting een partij aan die helpt om vraag en aanbod op het net in balans te houden. Dat is een wettelijke en technische verplichting waar u in de praktijk niets voor hoeft te doen.

26. Nederlands recht en de rechter

Artikel 26 bepaalt welk recht geldt. Op uw contract is Nederlands recht van toepassing. De Nederlandse rechter is bevoegd bij geschillen.

KWALITEITSCRITERIA

Het is de missie van Budget Thuis om tegen blijvend lage prijzen en zonder gedoe energie te leveren. Om die missie waar te maken doen we vier dingen:

1. We meten wat u verbruikt;
2. We kopen gas en groene stroom voor u in;
3. We factureren uw verbruik;
4. We helpen u bij vragen en wijzigingen.

Wat u van ons op deze gebieden mag verwachten vindt u in deze kwaliteitscriteria.

1. Verbruik meten en verbruikskostenoverzicht

Een kloppende factuur begint bij het weergeven van een juist verbruik. Daarom hebben we bij de start van de levering (en daarna eenmaal per jaar) uw meterstanden nodig. Voor optimaal inzicht in uw energiegebruik is het van belang dat u een slimme meter heeft. Als u geen slimme meter heeft (of als u deze dienst weigert) vragen wij u per e-mail om de meterstanden door te geven. Als u niet reageert krijgt u nog enkele herinneringen per mail en/of sms. Als wij na veertien werkdagen uw standen niet hebben ontvangen zullen wij een schatting maken van de meterstanden, volgens de manier waarop de marktregels dat voorschrijven. Als u een slimme meter heeft lezen wij uw meterstanden automatisch uit als dat voor facturatie nodig is. U ontvangt een bevestiging van de uitgelezen standen.

Wij verstrekken eenmaal per zes maanden (en maandelijks als u een slimme meter heeft) een verbruikskostenoverzicht. Op verzoek kan de frequentie van dit verbruikskostenoverzicht worden aangepast.

Vervanging analoge meter

Heeft u nog een analoge meter? Dan moet deze vanaf 1 januari 2026 worden vervangen door een digitale meter of een slimme meter. Analoge meters kunnen gebruik en teruglevering niet goed apart meten, terwijl dit wel nodig is voor een betrouwbaar energienet en juiste kostenberekeningen; daarom worden ze vervangen door een digitale of slimme meter die dit wel kan. Bij een digitale meter moet u de meterstanden zelf doorgeven, een slimme meter doet dit automatisch (dit kunt u ook uitzetten). U kunt zelf kiezen welke meter uw voorkeur heeft. De distributiesysteembeheerder (voorheen netbeheerder) verzorgt de vervanging. De Energiewet verplicht u hieraan mee te werken. Werkt u niet mee? Dan kan de Rijksinspectie Digitale Infrastructuur een last onder dwangsom opleggen. Meer informatie hierover vindt u op: [Rijksoverheid | digitale meter](#)

2. Inkopen

Stroom en gas kopen we voor het grootste deel in op de energiebeurs, maar soms ook rechtstreeks van producenten. Voor het leveren van groene stroom kopen wij zogenaamde Garanties van Oorsprong (GVO's) in, deels uit Nederland.

3. Facturatie

Termijnbedrag

Uw aanmeldbevestiging vermeldt de hoogte van het termijnbedrag. Dit termijnbedrag volgt uit het historisch verbruik op uw aansluiting en omvat alle kosten. Op '**MijnBudget**' kunt u controleren of uw termijnbedrag nog overeenstemt met uw verbruik en kunt u dit zo nodig aanpassen.

Incasso

Een week voor we gaan leveren, ontvangt u een bevestigingsmail met (nogmaals) de hoogte van het termijnbedrag en de datum van de eerste incasso. Ligt de startdatum van levering voor de 15e van de maand? Dan wordt het eerste termijnbedrag rond de 15e van dezelfde maand geïncasseerd. Het termijnbedrag voor de daaropvolgende maand zal op of omstreeks de eerste werkdag van de maand worden geïncasseerd. Ligt de startdatum later dan de 15e van de maand? Dan wordt het termijnbedrag op of omstreeks de eerste werkdag van de volgende maand in rekening gebracht.

Jaar- of eindafrekening

Ieder jaar maken wij een jaarafrekening op. Hierin verrekenen wij de termijnbedragen met de daadwerkelijke kosten van uw energieverbruik. Op deze jaarafrekening vindt u ook het nieuwe termijnbedrag voor het komend jaar. Gemiddeld ontvangen onze klanten de jaarafrekening veertien dagen na doorgifte van de meterstanden. In uitzonderlijke gevallen kan dit tot zes weken duren.

Als u de overeenkomst met ons opzegt, dan maken we een eindafrekening op. Het proces is gelijk aan dat van de jaarafrekening, behalve dat u natuurlijk geen nieuw termijnbedrag op deze afrekening vindt. Als uw beëindiging het gevolg is van de overstap naar een andere leverancier, dient u de eindstand aan uw nieuwe leverancier door te geven (zij geven deze dan weer aan ons door). Gemiddeld ontvangen onze klanten de eindafrekening 28 dagen na doorgifte van de eindstanden. In uitzonderlijke gevallen kan dit tot zes weken duren.

4. Vragen en wijzigingen

We kunnen onze kosten laag houden doordat u uw energiezaken zo veel mogelijk zelf regelt via '**MijnBudget**'. Antwoorden op veel vragen zijn daar of op onze **website** te vinden. Natuurlijk kunt u ook persoonlijk contact met ons opnemen. Dit zijn de mogelijkheden:

Telefoon:

Via 020 - 20 55 555 zijn wij op werkdagen telefonisch bereikbaar van 9:00 tot 17:00 uur;

Chat:

Het chatvenster kunt u vinden onderaan de pagina Service & Contact via **[budgetthuis.nl/energie/klantenservice](https://www.budgetthuis.nl/energie/klantenservice)**. We proberen eerst een automatisch antwoord te genereren met een chatbot. Bent u niet naar wens geholpen, dan schakelen we door naar livechat met een medewerker;

E-mail:

Als we via telefoon, chat en e-mail niet bereikbaar zijn, vindt u via Service & Contact op budgetthuis.nl/klantenservice een contactformulier.

Klachtenprocedure

We proberen u altijd naar tevredenheid te helpen. Soms gaat er toch wel eens iets mis. Dat kan leiden tot een klacht. We verzoeken u in dat geval zo snel mogelijk, na het ontstaan van de reden van uw klacht, contact met ons op te nemen. Dit kan via ons klachtenformulier, te vinden via: Budget Thuis | klachtenformulier. Hoe meer informatie u aan ons verstrekt, hoe beter wij u kunnen helpen. We proberen uw klacht in het eerste contact meteen op te lossen. Als dit niet mogelijk is, ontvangt u een bevestiging van uw klacht per e-mail. We proberen uw klacht binnen 30 dagen te beantwoorden, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is.

Wij doen er natuurlijk alles aan om uw klacht op te lossen. Als u het niet eens bent met onze reactie op uw klacht, kunt u binnen twaalf maanden nadat u de klacht bij ons heeft ingediend terecht bij de Geschillencommissie Energie via: [geschillencommissie | klacht indienen](#). Dit is een onafhankelijke instantie die een bindende uitspraak voor beide partijen doet. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien u de klacht eerst schriftelijk bij ons heeft ingediend. U kunt uw klacht ook aan de bevoegde rechter voorleggen.

Wanneer u een geschil aanhangig heeft gemaakt bij de Geschillencommissie is Budget Thuis aan deze keuze gebonden. Indien Budget Thuis een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet Budget Thuis u binnen vijf (5) weken verzoeken kenbaar te maken of u daarmee akkoord gaat. Budget Thuis dient bij dit verzoek aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van die termijn vrij zal achten het geschil bij de bevoegde rechter aanhangig te maken. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement, dat op verzoek zal worden toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie gelden als bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. Meer informatie over de bij de Geschillencommissie geldende procedure is te vinden op de website van de Geschillencommissie (<https://www.degeschillencommissie.nl/>).

Tot slot

Budget Thuis heeft een leveringsvergunning van de Autoriteit Consument en Markt (ACM). We houden ons aan de Gedragscode Consument en Energieleverancier, Gedragscode Leveranciers Slimme Meters en de Verklaring Naleving gedragscode voor Leveranciers. Ook zijn we aangesloten bij de branchevereniging Energie-Nederland.

PRIVACYVERKLARING

Budget Thuis is ervan overtuigd dat een zorgvuldige en veilige omgang met (persoons)gegevens van (ex-) klanten, potentiële klanten en bezoekers van de website(s) van groot belang is voor haar activiteiten. Via deze privacyverklaring leggen wij graag aan je uit hoe, wanneer en waarom persoonsgegevens binnen Budget Thuis worden verwerkt.

1. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van je gegevens?

Budget Thuis B.V., gevestigd aan het Rembrandtplein 29-45, 1017CT te Amsterdam is verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevensverwerkingen. Budget Thuis heeft een functionaris gegevensbescherming ('FG') aangesteld: mevrouw A. (Ana) Badea. De FG houdt toezicht op de naleving van privacyregels. Onze FG is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Je kunt onze FG rechtstreeks mailen via (Ana.Badea@budgetthuis.nl).

2. Wanneer verzamelt Budget Thuis jouw persoonsgegevens?

Budget Thuis verzamelt persoonsgegevens bij het aangaan en uitvoeren van een contract. Ook bij een bezoek aan onze website of app of als je gebruikmaakt van [Mijn Budget Thuis](#) kan het voorkomen dat wij de beschikking krijgen over jouw persoonsgegevens (zie voor meer informatie de [cookieverklaring](#) van Budget Thuis). Tenslotte, als je in contact komt met onze klantenservice (bijvoorbeeld via onze klantenservice of als je meedoet met een promotionele actie), kunnen persoonsgegevens worden verwerkt. Goed om te weten is dat we niet meer persoonsgegevens gebruiken dan nodig. De persoonsgegevens worden grotendeels door jou verstrekt. Het verstrekken hiervan is noodzakelijk voor het aangaan en uitvoeren van de overeenkomst en in een aantal gevallen zelfs wettelijk verplicht. In sommige gevallen hebben wij een gerechtvaardigd belang om jouw persoonsgegevens te verwerken. Als je de persoonsgegevens niet verstrekt, kunnen we je mogelijk geen contract en overige dienstverlening aanbieden. Sommige gegevens verstrek jij niet zelf, maar verzamelen wij bijvoorbeeld bij de netbeheerder (bij afname van elektriciteit en/of gas), KPN (de partij waarmee wij onder andere samenwerken voor de levering van internet, TV en (mobiele) telefonie), of (ingeval een kredietwaardigheidsbeoordeling wordt gemaakt) bij handelsinformatiebureaus waarmee wij werken (EDR).

Meer informatie over de kredietwaardigheidsbeoordeling? Voordat we een overeenkomst met je sluiten, willen wij een beeld vormen van eventuele betalingsrisico's. Zo bepalen wij of we een overeenkomst met je aangaan en welke voorwaarden wij toepassen. We zullen je gegevens daarvoor ook verstrekken aan Economic Data Resources B.V. (EDR). EDR controleert persoonsgegevens en levert kredietinformatierapporten met risicoprofiel. EDR gebruikt jouw gegevens voor onderzoek naar je kredietwaardigheid en contactgegevens. gegevens voor onderzoek naar uw kredietwaardigheid en contactgegevens. Informatie over de verwerking van persoonsgegevens door EDR kun je lezen in het privacystatement: <https://www.edrcreditservices.nl/privacy-statement>. Daarin staat ook hoe je je rechten, zoals je recht op inzage, bezwaar, verbetering en wissing kunt uitoefenen.

3. Welke soorten persoonsgegevens verwerkt Budget Thuis?

Budget Thuis verwerkt verschillende categorieën persoonsgegevens, namelijk: Voornaam, achternaam, geboortedatum, geslacht, titel, adres, postcode, huisnummer, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres,

correspondentieadres, IBAN-rekeningnummer, klantnummer, simkaartnummer (Mobiel van Budget Thuis), KvK nummer, bundels en pakketten die je afneemt, contractgegevens, betalingsgegevens, verbruiksgegevens, technische gegevens over jouw energie-, internet-, TV- en (mobiele) telefonieverbinding, contactgeschiedenis, contactvoorkeuren, verbruiksvoorkeuren, facturen.

4. Grondslagen voor de verwerking van jouw gegevens

Budget Thuis verwerkt persoonsgegevens hoofdzakelijk omdat dit noodzakelijk is om het energiecontract, het internetcontract en/of het mobiele telefonieabonnement uit te kunnen voeren. Daarnaast zijn wij als bedrijf gebonden aan bepaalde wettelijke verplichtingen. Zo zijn wij verplicht om bepaalde gegevens te verstrekken aan overheidsinstanties (bijvoorbeeld de Belastingdienst). Het kan ook zo zijn dat wij je gegevens gebruiken omdat hier een gerechtvaardigd belang mee gemoeid is. Dit is bijvoorbeeld het geval bij het gebruik van je gegevens om onze bedrijfsvoering te verbeteren. Tenslotte kan het zijn dat wij met jouw toestemming gegevens gebruiken, bijvoorbeeld het plaatsen van cookies of voor bepaalde functionaliteiten in onze app. Voor zover wij met jouw toestemming bepaalde gegevens van jou verwerken, kan jij je toestemming natuurlijk altijd intrekken (waarna wij de betrokken verwerkingen zullen staken).

5. Voor welke doeleinden gebruikt Budget Thuis persoonsgegevens?

Wij gebruiken je persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- de beoordeling en acceptatie van je aanvraag voor een energiecontract, internetcontract en/of mobiele telefonieabonnement;
- de uitvoering van deze contracten (bijvoorbeeld de facturatie en onderlinge communicatie);
- de registratie voor en verdere dienstverlening via Mijn Budget Thuis of via onze app;
- kwaliteits- en opleidingsdoeleinden (bijvoorbeeld het voor een korte periode opslaan van telefoongesprekken om onze klantenservice te verbeteren);
- de uitvoering van crediteuren- en debiteurencontroles/-beheer (zoals een interne en/of externe kredietwaardigheidsbeoordeling of een accountantscontrole);
- het voldoen aan onze wettelijke verplichtingen (bijvoorbeeld het voldoen aan informatieverzoeken van bevoegde overheidsinstanties);
- promotie- en marketingactiviteiten (bijvoorbeeld het doen van een verlengingsaanbod of toesturen van een aanbieding);
- de analyse en verbetering van onze bedrijfsvoering (bijvoorbeeld analyses op basis van klantgegevens of -profielen om te beoordelen welk aanbod wij zouden willen doen aan potentiële klanten via onze diverse verkoopkanalen);
- de optimalisatie van onze website (bijvoorbeeld door het gebruik van cookies, zie hierover ook onze [cookieverklaring](#));
- de ontwikkeling en verbetering van onze diensten (bijvoorbeeld door het doen van een klant- of marktonderzoek);
- de behandeling van klachten of geschillen.

6. Hoe lang bewaart Budget Thuis persoonsgegevens?

Wij bewaren jouw persoonsgegevens niet langer dan nodig. Als je niet langer klant bij ons bent, verwijderen (of anonimiseren) wij echter niet direct al je gegevens. Voor bepaalde doelen bewaren wij gegevens namelijk

nog voor een bepaalde periode. Bijvoorbeeld als er nog een geschil bestaat tussen jou en Budget Thuis. Ook bewaren wij jouw gegevens als wij hier een gerechtvaardigd belang voor hebben, bijvoorbeeld om jou in de toekomst een nieuw aanbod te kunnen doen. Geen zorgen, hierbij wordt altijd rekening gehouden met jouw belang bij verwijdering van de persoonsgegevens. Tenslotte zijn wij wettelijk verplicht om onze administratie voor een bepaalde periode te bewaren, onder andere voor de Belastingdienst.

7. Met wie deelt Budget Thuis persoonsgegevens?

Binnen Budget Thuis kunnen wij voor de bovenstaande doeleinden bepaalde gegevens uitwisselen en combineren. Bijvoorbeeld in het kader van de uitvoering van overeenkomsten, het accepteren en uitbrengen van een aanbod aan een bestaande of potentiële klant en ten behoeve van marketingdoeleinden. Budget Thuis gebruikt bijvoorbeeld SurePay voor energiekanten om te controleren of het IBAN-nummer dat je opgeeft bij je aanmelding als klant daadwerkelijk van jou is. SurePay controleert of de naam die aan het opgegeven IBAN-nummer is gekoppeld overeenkomt met je identiteit en stuurt ons een verificatieresultaat. Dit is het enige doel waarvoor SurePay wordt gebruikt. Dit geldt uiteraard voor zover dit binnen de wetgeving is toegestaan.

Ook is het mogelijk dat we gegevens delen met externe partijen. Het gaat dan onder andere om IT-leveranciers, incassobureaus, callcenterbedrijven, wederverkopers (bijvoorbeeld om een dergelijke verkoper te belonen voor de werving van een nieuwe klant), leveranciers van netwerken, apparatuur, systemen of software, monteurs en adviseurs (waaronder advocaten, accountants en auditors). Met dergelijke partijen maken wij altijd afspraken over de bescherming van persoonsgegevens. Ook delen wij alleen de noodzakelijke persoonsgegevens om het betreffende doeleinde te bereiken en mogen dergelijke partijen de gegevens in principe niet gebruiken voor eigen doeleinden.

Daarnaast delen we gegevens met derden die diensten aan ons verlenen met betrekking tot doelgerichte reclame en persoonlijke aanbiedingen. Zo kunnen we onze advertenties beter afstemmen op jouw interesses. Hieronder valt ook de uitvoering van 'audience based' targeting (ook wel 'customer match') voor marketingdoeleinden op basis van gepseudonomiseerde gebruikersgegevens zoals e-mailadressen. Je e-mailadres wordt hierbij op een beveiligde en gehashte manier gedeeld met onder andere Google en Meta. Zij controleren of er een match is met een Google of Meta account en als dit het geval is, kunnen wij jou gerichte advertenties tonen op hun platformen afgestemd op jouw interesses. Je gegevens worden uitsluitend gebruikt voor matchingsdoeleinden en zorgvuldig beschermd. Meer informatie vind je in het privacybeleid van Google en het privacybeleid van Meta.

Daarnaast gebruiken wij tools voor feedbackformulieren en vragenlijsten, zoals Mopinion. Hiermee kunnen wij informatie verzamelen die je zelf via formulieren met ons deelt, bijvoorbeeld wanneer je interesse toont in een product of dienst. We verzamelen deze informatie op basis van je toestemming.

In zeldzame gevallen deelt Budget Thuis ook gegevens met externe partijen die niet binnen de Europese Unie (of Europese Economische Ruimte) zijn gevestigd. In dat geval worden altijd passende waarborgen getroffen om ervoor te zorgen dat je gegevens beschermd blijven. Hiertoe maken wij met dergelijke partijen in ieder geval contractuele afspraken, waarbij (waar nodig) de standaardbepalingen inzake gegevensbescherming

(van de Europese Commissie) worden gehanteerd. Daarnaast is Budget Thuis is sommige gevallen wettelijk verplicht om persoonsgegevens te verstrekken aan bijvoorbeeld toezichthouders, fiscale autoriteiten en opsporingsinstanties.

8. Jouw rechten

Je hebt een aantal rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die Budget Thuis van je heeft gekregen of verzameld. Allereerst kan je kosteloos inzage krijgen in je gegevens en deze desgewenst ook (laten) corrigeren. Ook kan je ons vragen om je gegevens te laten verwijderen. Houd hierbij wel in het achterhoofd dat wij gegevens met een bepaalde reden bewaren en daarom je verzoek soms niet (onmiddellijk) kunnen inwilligen. In dat geval leggen wij dat uiteraard aan je uit. Je kan ons daarnaast verzoeken om een bepaalde verwerking te beperken. Ook kan je bezwaar aantekenen tegen specifieke verwerkingen. Dit kan bijvoorbeeld tegen het ontvangen van gerichte commerciële informatie over onze dienstverlening. Voor zover deze informatie via de e-mail wordt toegestuurd kan je je overigens afmelden in de laatst gestuurde e-mail. Tenslotte kan je ons verzoeken om jouw gegevens in een machineleesbare vorm toe te sturen.

Je kunt al deze verzoeken richten aan privacy@budgetthuis.nl, waarna wij jouw verzoek zo snel mogelijk opvolgen (en uiterlijk binnen een maand). Omdat het om jouw persoonsgegevens gaat, kunnen we je aanvullende vragen stellen om je identiteit vast te stellen. We kunnen je vragen om een veilige kopie van je rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. Tip: Kijk op de website van de Rijksoverheid hoe je veilig een kopie van je identiteitsbewijs aan ons doorgeeft.

9. Beveiliging van gegevens

Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om jouw persoonsgegevens te beveiligen tegen ongeoorloofde toegang, (onopzettelijke) vernietiging, verspreiding of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking van je gegevens. Zo worden jouw gegevens bewaard op beveiligde servers. Waar nodig worden jouw gegevens versleuteld verzonden. Ook zorgen we ervoor dat onze medewerkers alleen toegang tot jouw gegevens hebben voor zover dat noodzakelijk is om hun functie uit te voeren. Verder traint Budget Thuis haar personeel, zodat zij op de hoogte zijn van hoe Budget Thuis binnen haar onderneming omgaat met privacy en security. Tevens worden wijzigingen in wet- en regelgeving op gebied van privacy en security op de voet gevolgd en wordt Budget Thuis onderworpen aan privacy- en security-audits.

10. Melden van een datalek

Mocht je een inbreuk ontdekken op jouw persoonsgegevens (bijvoorbeeld wanneer deze toegankelijk zijn waar dit niet zou moeten): informeer ons dan zo snel mogelijk via privacy@budgetthuis.nl. Wij gaan dan onmiddellijk aan de slag en informeren waar nodig de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokken personen.

11. Vraag of klacht over de verwerking van jouw persoonsgegevens?

Als je een vraag hebt over de verwerking door Budget Thuis van jouw persoonsgegevens, dan kan je ons altijd bereiken via privacy@budgetthuis.nl. Mocht je een klacht hebben over de verwerking van je gegevens, dan kan je ook direct contact zoeken met onze FG (zie hierboven onder kopje 1). Ook kan je je rechtstreeks wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.

12. Vraag of klacht over de uitvoering van jouw overeenkomst?

Het uiteindelijke besluit over de uitvoering van de overeenkomst wordt genomen door Budget Thuis. Alle informatie die werd verzameld tijdens de uitvoering van de overeenkomst wordt hierbij betrokken. Budget Thuis maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming zonder menselijke tussenkomst.

Vragen of klachten omtrent de besluitvorming over de uitvoering van jouw overeenkomst kun je richten aan [**klachten.mobiel@budgetthuis.nl**](mailto:klachten.mobiel@budgetthuis.nl) (energie), [**klachten.energie@budgetthuis.nl**](mailto:klachten.energie@budgetthuis.nl) (internet) of [**klachten.mobiel@budgetthuis.nl**](mailto:klachten.mobiel@budgetthuis.nl) (mobiel).

13. Wijziging van deze privacyverklaring

Het is mogelijk dat wij deze privacyverklaring af en toe wijzigen, bijvoorbeeld als de verwerking van gegevens binnen Budget Thuis wordt aangepast. De actuele versie kan je altijd op deze website vinden. Ook is het mogelijk dat wij je informeren over (belangrijke) wijzigingen waarvan wij je graag direct op de hoogte brengen.

Laatst gewijzigd: 24 juni 2026