

# Productvoorwaarden

## Algemeen deel

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

U heeft een leveringsovereenkomst met ons afgesloten voor elektriciteit en/of gas. Deze voorwaarden horen bij die overeenkomst. In deze voorwaarden staan de regels waaraan u en wij ons moeten houden. Deze afspraken hebben we vastgelegd in verschillende gedragscodes. U vindt ze op [vattenfall.nl/gedragscode](https://vattenfall.nl/gedragscode) en in ons privacy statement op [vattenfall.nl/privacy](https://vattenfall.nl/privacy). Samen met deze voorwaarden gelden ook de voorwaarden voor het product waarvoor u een leveringsovereenkomst heeft afgesloten.

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

Zodra we uw aanvraag hebben ontvangen, bekijken we of deze compleet is en aan de voorwaarden voldoet. Dan kunnen we het contract in orde maken. Als we akkoord zijn, ontvangt u van ons een bevestiging. Daarna gaat het contract in. Om precies te zijn: twee dagen na het versturen van de bevestiging. Ons contract staat op naam van Vattenfall Sales Nederland N.V., Hoekenrode 8, 1102 BR Amsterdam. Dat ziet u natuurlijk vanzelf, maar juridische teksten zoals deze vereisen nu eenmaal volledigheid.

### 3. Hoe u ons kunt bereiken

U kunt op verschillende manieren contact met ons opnemen:

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

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

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

Om te beginnen gelden natuurlijk de voorwaarden uit dit document. Als er voor u belangrijke dingen in veranderen, laten we u dat weten. Verder gelden de 'Algemene Voorwaarden 2017 voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers'. U vindt ze op [vattenfall.nl](https://vattenfall.nl). Mochten voorwaarden uit de twee documenten elkaar tegenspreken, dan gaat het document dat u nu leest, voor.

### 5. U krijgt 14 dagen bedenktijd

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

### 6. Een contract kan eerder starten dan onze levering

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

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

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

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

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

## Energielevering

- Vaste leveringskosten: Dit is een vast bedrag, onafhankelijk van uw verbruik.
- Variabele leveringskosten: het aantal kWh stroom of het aantal m<sup>3</sup> gas dat u verbruikt, maal het tarief dat we met elkaar afspreken.

## Overheidsheffingen

- Energiebelasting: door dit bedrag te heffen, stimuleert de overheid zuinig gebruik.
- Opslag Duurzame Energie- en Klimaattransitie (ODE): dit bedrag gebruikt de overheid om het opwekken van duurzame energie te stimuleren.

## Regionale netbeheerkosten

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

## De btw

- Over al deze kosten betaalt u 21% btw.

## 9. Uw tarieven

De tarieven vindt u in de contractbevestiging en op uw persoonlijke pagina in [mijn.vattenfall.nl](http://mijn.vattenfall.nl). Ook andere tarieven, zoals de overheidsheffingen vindt u hier terug. Of bel met onze klantenservice.

## 10. Berekening van energieverbruik over verschillende tariefperiodes

Heeft u een variabel tarief, dan kunnen de prijzen worden gewijzigd. Heeft u een vast tarief, dan blijft uw leveringsprijs gelijk in de met u afgesproken periode. Als u een slimme meter heeft, lezen wij op de dag van de tariefswijziging uw meterstanden uit. Heeft u nog geen slimme meter? Dan schatten wij de meterstanden zo goed mogelijk in. Wilt u graag dat wij uw werkelijke meterstanden gebruiken? Neemt u deze dan op de datum van de tariefswijziging op en geef ze door aan onze klantenservice.

## 11. Terugleververgoeding

Wekt u zelf stroom op, bijvoorbeeld met zonnepanelen, dan kunt u deze stroom direct gebruiken. U moet uw zonnepanelen daarvoor aanmelden op [energieleveren.nl](http://energieleveren.nl). De stroom die u niet direct gebruikt, levert u via uw aansluiting terug aan het elektriciteitsnet. Dit heet teruglevering. Uw teruggeleverde stroom en de hoeveelheid door u afgenomen stroom verrekenen wij met elkaar volgens de wettelijke regeling. Dit heet salderen. Blijkt na saldering dat u meer stroom heeft teruggeleverd dan u heeft afgenomen van ons, dan ontvangt u van ons hiervoor een terugleververgoeding. Vattenfall bekijkt dit voor de periode van uw jaar- of eindafrekening.

De terugleververgoeding, die u ontvangt voor stroom die u teruglevert na saldering is:

- Variabel als u een contract heeft met een variabele prijs. De vergoeding kan dus hoger of lager worden.
- Een vaste prijs per kWh als u een contract met een vaste prijs heeft, zoals wij met u zijn overeengekomen.

## 12. De grootte van uw aansluiting

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

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

## 13. Tariefkeuze stroom

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

## 14. 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 op [vattenfall.nl/privacy](https://vattenfall.nl/privacy).

### 15. Verhuizen maken we zo makkelijk mogelijk

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

### 16. Ook als u opzegt, regelen we dat zorgvuldig

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

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

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

### 17. Incassokosten: we willen ze het liefst voorkomen

Incassokosten wilt u natuurlijk liever voorkomen. Wij ook. Daarom informeren we u hier vooraf over. Zodat u nog de tijd heeft om te betalen zónder extra kosten. Bij een niet-tijdige betaling ontvangt u van ons een aanmaning. Deze dient u uiterlijk binnen 14 dagen te betalen. Ontvangen wij uw betaling niet binnen de gestelde termijn, dan berekenen wij een wettelijke vergoeding voor incassokosten. Dit doen wij volgens onderstaand schema met een minimum van € 40,- per vordering. Dit doen wij volgens onderstaand schema met een minimum van € 40,- per vordering.

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

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