

Aanvullend Voorwaardenoverzicht kleinverbruik aansluitingen

Consument/ZZP & kleinzakelijk

Geldend vanaf 1 oktober 2024

Inhoudsopgave

Artikel 1. Uw contract
Artikel 2. Termijnbedrag en calculatiemethode
Artikel 3. Automatische incasso en kosten
Artikel 4. Herinnerings- en aanmaningskosten
Artikel 5. Kosten facturen per post
Artikel 6. Verrekening
Artikel 7. Opzegboete bij voortijdige beëindiging van contracten met een vaste looptijd
Artikel 8. Uw gegevens
Artikel 9. Uitlezen slimme meter
Artikel 10. Salderen, invoeding/afname
Artikel 11. Vermindering energiebelasting
Artikel 12. Facturatiemethode
Artikel 13. Meetgegevens en meterstanden
Artikel 14. Een storing op het elektriciteits- of gasnet
Artikel 15. Toekomstige (Inkoop)kosten door veranderende wetgeving
Artikel 16. Wettelijk verplichte bepalingen
Artikel 17. Slotbepalingen
Bijlage: Begripsomschrijvingen

Vooraf

Uw contract wordt pas definitief na goedkeuring door de directie van Hezelaer Energy Consumenten & Kleinzakelijk B.V. (hierna: Hezelaer), gevestigd in Eindhoven. Hezelaer keurt het contract goed door de levering op u aansluiting te bevestigen op de aansluitdatum.

Op uw contract zijn de Algemene Voorwaarden, het Aanvullende Voorwaardenoverzicht kleinverbruik aansluitingen evenals uw specifieke Contractvoorwaarden van toepassing. Als er tegenstrijdigheden zijn tussen deze voorwaarden documenten, geldt de volgende volgorde:

- Uw contract heeft u altijd voorrang;
- Uw specifieke Contractvoorwaarden;
- Vervolgens het Aanvullende Voorwaardenoverzicht kleinverbruik aansluitingen;
- En als laatste de Algemene Voorwaarden kleinverbruik aansluitingen – Consument/ZZP & kleinzakelijk.

Eventuele (algemene) voorwaarden of inkoopvoorwaarden die u als klant hanteert, wijzen wij hierbij nadrukkelijk af en zijn derhalve niet van toepassing.

Door het invullen van uw e-mailadres en andere contactgegevens, geeft u ons toestemming om deze gegevens te gebruiken voor de uitvoering van uw contract en voor het versturen van nieuws en aanbiedingen van Hezelaer.

U kunt een contract afsluiten indien uw elektriciteitsaansluiting niet groter is dan 3*80 ampère en uw gasaansluiting niet meer dan 40 Nm³ gas per uur kan leveren.

U heeft een bedenktijd van 14 dagen na ontvangst van de contractbevestiging. Binnen deze termijn kunt u uw contract kosteloos en zonder opgave van redenen annuleren. Dit kan telefonisch kijk voor onze contactgegevens op uw contract of factuur (bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur), per e-mail of per post via het modelformulier dat u bij de contractbevestiging ontvangt.

Artikel 1. Uw contract

1.1 Uw contract gaat in zodra uw netbeheerder de switch (de overdracht van uw EAN-code) heeft uitgevoerd en de EAN-code geregistreerd staat op naam van Hezelaer Energy Consumenten & Kleinzakelijk B.V. (hierna 'Hezelaer') met KVK-nummer: 17168095.

1.2 Uw contract start volgens het leveranciersmodel. Dit betekent dat wij, namens uw netbeheerder, de kosten van netbeheer en aanverwante diensten bij u in rekening brengen.

1.3 De kosten voor de levering van elektriciteit en gas bestaan uit **vaste leveringskosten** én **variabele leveringskosten**. De vaste kosten zijn onafhankelijk van uw afname of invoeding. De variabele kosten hangen af van hoeveel u afneemt of invoedt, en wat het tarief is voor afname (leveringstarief) en invoeding (invoedingstarief en terugleveringskosten). Deze kosten omvatten zowel het tarief voor uw verbruik/afname als het tarief voor uw invoeding en de toeslag die wij rekenen over uw gehele invoeding terugleveringskosten, voor wat u teruglevert.

1.4 Voor elke aansluiting betaalt u leveringskosten. De hoogte van deze kosten wordt afgesproken en vastgelegd in uw contract.

1.5 Het tarief is een tarief in euro per kilowattuur en/of kubieke meter (€/kWh en/of €/m³) voor de elektriciteit en/of gas die u afneemt (verbruikt) of teruglevert (invoedt). Het tarief is gescheiden op basis van de hoeveelheid die u afneemt of invoedt:

a. **Afnametarie**f in €/kWh en/of €/m³: De afgenomen hoeveelheid per tariefperiode vermenigvuldigd met het tarief voor afname zoals vastgelegd in uw contract.

b. **Invoedingstarief** in €/kWh en/of €/m³: De ingevoede/teruggeleverde hoeveelheid per tariefperiode vermenigvuldigd met het tarief voor invoeding zoals vermeld in uw contract.

c. **Terugleveringskosten** in €/kWh: De totale ingevoede/teruggeleverde hoeveelheid per tariefperiode vermenigvuldigd met de terugleveringskosten zoals vermeld in uw contract.

1.6 Het leveringstarief is mede afhankelijk van uw gasprofiel. Dit gasprofiel wordt jaarlijks door uw netbeheerder vastgesteld op basis van uw gasaansluiting en uw daadwerkelijke gasverbruik.

1.7 U geeft ons toestemming om alle benodigde handelingen uit te voeren die nodig zijn voor een soepele switch, de elektriciteits- en gascontractering, de levering van energie, en de facturering.

1.8 Hezelaer heeft het recht om de rechten en verplichtingen uit dit contract over te dragen aan derden. Door akkoord te gaan met dit contract, geeft u hier bij voorbaat toestemming voor. Wij realiseren de switch op basis van de gegevens in uw contract en gaan ervan uit dat dit zonder boetes gebeurt. Wij zijn niet verantwoordelijk voor eventuele opzegboetes die u aan uw vorige leverancier moet betalen.

1.9 Bij de start van het contract dient de meetrichting te voldoen aan de meetcode. Wij baseren de aansluitwaarde op de informatie die wij van de netbeheerder ontvangen. Bij wijzigingen passen wij de bijbehorende tarieven aan. Alleen de netbeheerder kan aanpassingen doen aan de aansluitwaarde.

1.10 De tarieven en kosten in uw contract zijn exclusief kosten die u dient te betalen aan de regionale netbeheerder, zoals aansluit-, transport- en meetkosten.

1.11 De energietarieven van Hezelaer worden verhoogd met energiebelasting en btw, zoals door de overheid bepaald. Eventuele wijzigingen in deze heffingen of btw berekenen wij aan u door tijdens de looptijd van uw contract.

1.12 U kunt het actuele tarief bekijken via het klantportaal of opvragen bij onze klantenservice (u betaalt de gebruikelijke belkosten).

1.13 Alle tariefwijzigingen vallen onder toezicht van de Energiekamer van de Autoriteit Consument & Markt (ACM).

Artikel 2. Termijnbedrag en calculatiemethode

2.1 Het termijnbedrag is een voorschot op de uiteindelijke periodieke afrekening voor de levering van elektriciteit en/of gas, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. U betaalt dit bedrag maandelijks. Eén

Kenmerk

Aanvullend
Voorwaardenoverzicht
kleinverbruik aansluitingen

Pagina 1 van 7

keer per jaar ontvangt u een jaarnota waarop we uw daadwerkelijke verbruik/afname en teruglevering/invoeding verrekenen met de al betaalde termijnbedragen. Bij het opmaken van deze jaarnota stellen we tevens een nieuw termijnbedrag vast. Dit bedrag baseren we op uw afname en invoeding in de afgelopen periode, de temperaturen van een gemiddelde winter, de huidige leveringstarieven en de verwachte tarieven voor de komende periode. Zo proberen we te voorkomen dat u achteraf dient bij te betalen.

2.2 Bij de berekening van uw termijnbedrag houden we rekening met zowel vaste als variabele leveringskosten. Het vaste deel is vaak vooraf bekend, maar het variabele deel is afhankelijk van uw afname en/of invoeding. Wij schatten dit op basis van modellen, standaardwaardes van de netbeheerder, of het door u aangeleverde contractvolume.

2.3 De totale verwachte kosten worden verdeeld over het aantal resterende termijnfacturen tot aan de volgende jaarnota. Bij een tussentijdse herberekening van het termijnbedrag wordt rekening gehouden met de reeds afgenomen (en/of ingevoede) energie en de bijbehorende kosten. Het huidige saldo (het bedrag dat u zou bijbetalen of terugontvangen als er nu zou worden afgerekend) wordt over de resterende termijnbedragen verdeeld, met als doel het eindbedrag op de jaarnota tot nihil te reduceren.

2.4 De eerste termijnfactuur kan afwijken van uw gebruikelijke maandbedrag. Dit komt doordat deze wordt berekend op basis van het aantal dagen dat is verstreken na de switchdatum.

Artikel 3. Automatische incasso en kosten

3.1 Incassant ID en mandaat ID: Wanneer u via automatische incasso betaalt, ziet u op uw bankafschrift ons Incassant ID waarmee u ons kunt herkennen: NL38ZZZ171680950000. Daarnaast heeft u een persoonlijk mandaat ID, een uniek nummer dat gekoppeld is aan de machtiging die u ons heeft gegeven. Dit mandaat ID staat ook op uw contract en uw bankafschrift.

3.2 Gebruik van een whitelist: Als uw bank gebruik maakt van een whitelist voor automatische incasso's, dient u ervoor te zorgen dat wij op die lijst staan. Alleen dan kunnen wij het termijnbedrag van uw rekening incasseren.

Artikel 4. Herinnerings- en aanmaningskosten

4.1 Eerste herinnering: Als u een factuur niet op tijd betaalt, sturen we u eerst een betalingsherinnering. Deze eerste herinnering is gratis.

4.2 Aanmaning en incassotraject: Betaalt u na de eerste herinnering nog steeds niet? Dan ontvangt u een aanmaning, waarin u wordt gesommeerd de factuur binnen 14 dagen te betalen. Voor deze aanmaning worden geen kosten in rekening gebracht. Als ook naar aanleiding van deze aanmaning de factuur niet wordt betaald wordt het incassotraject voortgezet en zullen kosten in rekening worden gebracht conform de Wet Incasso Kosten (WIK).

4.3 Stopzetten energielevering: Als u ook na het incassotraject de verschuldigde kosten niet betaalt, zullen wij de levering van energie stopzetten en zullen wij de netbeheerder en uw gemeente hiervan op de hoogte stellen.

4.4 Btw op incassokosten: Incassokosten zijn voor consumenten vrijgesteld van btw. Voor zakelijke klanten die btw-plichtig zijn geldt dat er 21% btw wordt berekend over deze kosten.

Artikel 5. Verrekening

5.1 Hezelaer heeft het recht om openstaande vorderingen van u te verrekenen met bedragen die u van ons tegoed heeft.

5.2 Als een debetfactuur niet is voldaan binnen de betalingstermijn, kunnen wij deze verrekenen met eventuele creditfacturen.

Artikel 6. Opzegboete bij voortijdige beëindiging van contracten

met een vaste looptijd

6.1 Als u uw contract met een vaste looptijd beëindigt voordat de einddatum is bereikt, kunnen wij per afgenomen energieproduct een opzegboete in rekening brengen.

6.2 De hoogte van deze vergoeding hangt af van het moment waarop u het contract opzegt. Dit komt doordat wij energie voor u hebben ingekocht die u dan niet meer zult gebruiken.

6.3 Er is geen sprake van een opzegboete bij tussentijdse beëindiging in de periode van twee weken vóór tot twee weken na de datum waarop uw contract afloopt respectievelijk uw contract is verlengd.

Voor contracten afgesloten vanaf 1 juni 2023

6.4 Voor contracten afgesloten vanaf 1 juni 2023 berekenen we de hoogte van de opzegboete zoals bepaald in de 'Beleidsregel Redelijke opzegvergoedingen vergunninghouders 2023' van de Autoriteit Consument en Markt (ACM), namelijk:

Opzegboete = (uw contractprijs – de prijs van het referentieproduct) x de resterende hoeveelheid energie.

Is de met u overeengekomen contractprijs lager of gelijk aan de prijs van het referentieproduct, dan is de opzegboete altijd € 0.

a. Uw contractprijs is het overeengekomen afnametarief (exclusief overheidsheffingen en btw) zoals vastgelegd in uw contract per kWh elektriciteit en/of m³ gas.

b. De prijs van het referentieproduct is het afnametarief (exclusief overheidsheffingen en btw) per kWh elektriciteit en/of m³ gas van een soortgelijk energiecontract dat wij aanbieden op het moment dat u opzegt. Als we niet langer hetzelfde energiecontract aanbieden, selecteren we als referentieproduct een energiecontract met dezelfde vaste looptijd dat het meest overeenkomt met uw contract. Indien we dit ook niet meer aanbieden, gebruiken we als referentieproduct het energiecontract met de hoogste prijs per kWh elektriciteit en/of m³ gas dat wij op dat moment aanbieden.

c. Heeft u een dubbele meter en wordt uw elektriciteitsverbruik en eventueel de invoeding daarop afgerekend? Dan gebruiken wij het gewogen gemiddelde van het dal- en normaalleveringstarief. Dit doen wij zowel bij uw contractprijs als bij de prijs van het referentieproduct.

d. De resterende hoeveelheid energie is het berekende aantal kWh elektriciteit en/of m³ gas dat u nog zou afnemen tot de einddatum van uw contract als u niet eerder had opgezegd. Dit herleiden wij door te kijken naar uw verbruik en de spreiding van uw verbruik tussen de startdatum van de levering en de beëindigingsdatum. Op basis van dit verbruik berekenen we wat uw verwachte verbruik zou zijn tussen de beëindigingsdatum en de oorspronkelijke einddatum van uw contract. Als u zelf elektriciteit opwekt, nemen we dit hierin mee. In geval van zonnepanelen passen we saldering toe volgens artikel 10. Beëindigt u uw contract binnen 120 dagen na de startdatum van de levering? Dan nemen we als uitgangspunt het historische verbruik voor elektriciteit (inclusief eventuele opwek) en/of gas op uw adres en de spreiding van dit historische verbruik, zoals opgenomen in het Centraal Aansluitingen Register (CAR) van de netbeheerders.

e. Hoewel alle prijzen in de berekening exclusief overheidsheffingen en btw zijn, brengen wij btw wel in rekening over de berekende opzegboete.

6.5 U kunt op ieder moment een indicatie opvragen van uw opzegboete. Nadat wij de mededeling ontvangen dat u uw contract opzegt, of als een andere energieleverancier aangeeft dat u wilt overstappen, informeren wij u per e-mail of brief over de indicatieve hoogte van uw opzegboete. Op de datum dat u uw contract daadwerkelijk beëindigt, stellen wij de definitieve opzegboete vast. De definitieve opzegboete kan afwijken van de indicatieve opzegboete. Wij brengen de opzegboete uiterlijk op uw eindnota in rekening.

6.6 In geval van een overstap naar een ander contract van Hezelaer, of

Kenmerk

Aanvullend

Voorwaardenoverzicht
kleinverbruik aansluitingen

Pagina 2 van 7

bij bijzondere omstandigheden, kunnen wij de opzegboete verlagen of op nul vaststellen.

6.7 We brengen geen opzegboete in rekening als u uw contract opzegt binnen de wettelijke bedenktijd van 14 kalenderdagen. Dit geldt ook als u uw opzegging intrekt vóór de door u gewenste beëindigingsdatum of als u uw contract maximaal 7 kalenderdagen voor de einddatum, die in uw contract staat, wilt beëindigen.

6.8 Op hezelaer.nl/opzegboete vindt u meer informatie en rekenvoorbeelden, zodat u goed inzicht krijgt in de mogelijke financiële gevolgen bij het eerder beëindigen van een energiecontract met een vaste looptijd en vaste prijs.

6.9 Hezelaer vergoedt geen opzegboete van een vorige energieleverancier.

6.10 Opzegboetes voor niet-zakelijk gebruik van kleinverbruikaansluitingen zijn vrijgesteld van btw. Voor zakelijk gebruik van kleinverbruikaansluitingen geldt 21% btw.

6.11 Er is geen opzegboete van toepassing bij een modelcontract of een contract met een onbepaalde looptijd. U kunt de looptijd die u met ons heeft afgesproken altijd terugvinden op uw contract.

Artikel 7. Uw gegevens

7.1 Met uw (online) akkoord heeft u een contract voor de levering van elektriciteit en/of gas met ons afgesloten. Dit heeft u bevestigd via een checkbox op de persoonlijke online-offertepagina en met uw digitale handtekening. Door uw online akkoord heeft u Hezelaer gemachtigd om uw gegevens op te vragen en vast te leggen in het Contract Einde Register (CER). Dit register is een vereniging van energieleveranciers en verzamelt klantgegevens om informatie over de looptijd van contracten te delen met haar leden.

7.2 De persoonsgegevens die we van u ontvangen, gebruiken we om uw contract uit te voeren en om elektriciteit en gas aan u te leveren. Daarnaast kunnen we uw gegevens gebruiken om u op de hoogte te houden van onze nieuwe producten en diensten. Hezelaer en de bedrijven binnen onze groep behandelen uw persoonsgegevens zorgvuldig en gebruiken ze uitsluitend voor hun bedrijfsvoering.

7.3 Wilt u geen informatie meer ontvangen over nieuwe producten en diensten? U kunt zich altijd afmelden via de link onder onze e-mails of via onze website. Afmelden per post kan ook, kijk voor de contactgegevens waar u dit naar toe kan sturen op uw contract of factuur.

7.4 Meer informatie over welke persoonsgegevens we verzamelen, hoe we ze gebruiken en hoe we uw privacy waarborgen, vindt u op hezelaer.nl/privacy.

Artikel 8. Uitlezen slimme meter

8.1 Met uw (online) akkoord heeft u een contract afgesloten voor de levering van elektriciteit en/of gas. Als uw aansluiting een slimme meter heeft of in de toekomst ontvangt, heeft u ons via de checkbox op de online-offertepagina en uw digitale handtekening toestemming gegeven om de slimme meter gedurende de looptijd van het contract altijd uit te lezen. Hezelaer zal uw persoonlijke meetgegevens nooit aan derden verstrekken.

8.2 U heeft ook toestemming gegeven aan uw netbeheerder om, voor de inkoop van uw energie door Hezelaer, uw meterstanden per kwartier dagelijks op te halen. Dit doen we om uw verbruik nauwkeurig te kunnen berekenen.

8.3 Deze gegevens worden anoniem gedeeld met de programmaverantwoordelijke van Hezelaer.

8.4 Uw netbeheerder bewaart uw individuele meterstanden en

bijbehorende verbruiksgegevens maximaal twee maanden. Daarnaast heeft u uw netbeheerder toestemming gegeven om uw kwartierverbruik en teruglevering en meterstanden per de eerste van de maand anoniem te verwerken in een maandrapportage. Deze rapportage wordt gedeeld met alle marktpartijen. Uw meterstanden per de eerste van de maand worden tot maximaal vijf jaar bewaard en gebruikt voor het herberekenen van uw standaard jaar afname (SJA) en standaard jaar invoeding (SJI).

Artikel 9. Salderen, invoeding/afname

9.1 Als u zelf elektriciteit opwekt, bijvoorbeeld met zonnepanelen, kunt u deze elektriciteit direct gebruiken. De elektriciteit die u niet meteen verbruikt, voedt u via uw aansluiting in op het net. Dit proces heet invoeding (of terugleveren). Voor de invoeding kunnen kosten in rekening worden gebracht, de zogenaamde terugleveringskosten. De hoogte van deze kosten staat in uw contract.

9.2 Heeft u een contract met een vaste looptijd (BudgetZeker ©)? Dan blijft de terugleveringskosten gelijk gedurende de looptijd van uw contract. Heeft u een contract met variabele tarieven (MaandFlex © of VolFlex ©), dan kan de terugleveringskosten veranderen. Wij laten u minimaal 30 dagen van tevoren weten wanneer deze kosten wijzigen.

9.3 Volgens de salderingsregeling wordt de elektriciteit die u invoedt verrekend met de elektriciteit die u van ons afneemt. Dit betekent dat we de door u afgenomen en ingevoede elektriciteit per tariefperiode tegen elkaar wegstrepen, ook wel salderen genoemd. Om te kunnen salderen, dient u uw zonnepanelen (of andere opwekkingsinstallaties) vooraf bij ons aan te melden.

9.4 We salderen de elektriciteit die u invoedt met uw afname per telwerk. We salderen normaalverbruik met uw opwek tijdens normaaluren en zo doen we dat ook voor de daluren. Bij een slimme meter wordt het overschot ook per telwerk gesaldeerd. De saldering gebeurt op jaarbasis en wordt opgenomen in uw jaarnota, waarbij we rekening houden met de verschillende tariefperiodes. Het tarief voor de ingevoede elektriciteit is gelijk aan het tarief dat u betaalt voor de elektriciteit die u afneemt.

9.5 Als na het salderen blijkt dat u meer elektriciteit heeft ingevoerd dan u heeft afgenomen, ontvangt u van ons een invoedingstarief voor het overschot. De hoogte van het invoedingstarief staat in uw contract. Net als bij de terugleveringskosten kan het invoedingstarief wijzigen als u een contract met variabele tarieven (MaandFlex © of VolFlex ©) heeft. Ook hierbij informeren wij u minimaal 30 dagen van tevoren over een wijziging.

9.6 Over het invoedingstarief wordt geen btw of energiebelasting vergoed. U kunt dit terugvinden op uw jaarnota. Als u meer elektriciteit heeft ingevoerd dan afgenomen, ziet u een negatief saldo op uw jaarnota en ontvangt u geld van ons terug. Dit tegoed kan worden gebruikt om openstaande bedragen te verrekenen.

Artikel 10. Vermindering energiebelasting

10.1 Bij uw elektriciteitstarief per kWh betaalt u ook energiebelasting. Als uw leveringsadres bedoeld is om in te wonen, werken of een andere verblijfsfunctie heeft, ontvangt u hierop een korting. De overheid bepaalt jaarlijks de hoogte van deze korting. Als u bij ons aangeeft dat uw adres een verblijfsfunctie heeft, passen wij de door de overheid vastgestelde vermindering van de energiebelasting toe. Deze korting wordt automatisch verwerkt in uw maandelijks termijnbedrag. Heeft u geen elektriciteit geleverd gekregen? Dan betaalt u geen energiebelasting en is er ook geen recht op belastingvermindering.

10.2 Heeft uw adres geen verblijfsfunctie (meer)? Laat ons dat dan direct weten (u betaalt de gebruikelijke belkosten). Als later blijkt dat uw opgave onjuist was, kunnen wij een fiscale naheffing ontvangen. De verleende belastingvermindering die u heeft gekregen, vorderen wij dan van u terug en dragen deze af aan de Belastingdienst.

Kenmerk

Aanvullend

Voorwaardenoverzicht
kleinverbruik aansluitingen

Pagina 3 van 7

10.3 Blijkt achteraf dat uw adres toch een verblijfsfunctie heeft, terwijl u eerder aangaf dat dit niet het geval was? Geef dit dan ook direct door. Wij passen dit dan aan. Let wel op: we zijn voor het corrigeren van de belastingvermindering afhankelijk van de Belastingdienst. Als u te veel energiebelasting heeft betaald, kunnen wij dit tot maximaal vijf jaar terug voor u terugbetalen.

Artikel 11. Facturatiemethode

11.1 Elk jaar ontvangt u van ons een jaarnota, meestal 1 jaar na start levering en vervolgens met een jaarlijkse interval. Hierop verrekenen we alle betaalde termijnbedragen met uw werkelijke afname en eventuele invoeding. Mocht u een ander afrekenmoment willen, zoals aan het eind van het kalender jaar of halverwege het jaar, dan kan dat. Aan het einde van uw contract maken we altijd een eindafrekening voor u op.

11.2 In ons klantportaal kunt u al uw termijnbedragen, afname en eventuele invoeding inzien. We bieden ook een schatting van uw toekomstige afname en kosten, zodat u beter weet waar u aan toe bent. Wilt u uw termijnbedrag aanpassen? Dat kan! Stuur ons uiterlijk de 20e van de maand uw verzoek en geef aan waarom u het termijnbedrag wilt wijzigen. We verwerken het dan in de volgende facturatieperiode.

11.3 Ook zonder dat u daarom vraagt, kunnen we uw termijnbedrag aanpassen. We doen dit om te voorkomen dat u aan het einde van het jaar moet bijbetalen of juist geld terugontvangt. De wijziging wordt uiterlijk op de 20e van de maand medegedeeld, zodat u op tijd weet waar u aan toe bent.

11.4 In sommige gevallen stappen we over van jaarlijkse naar maandelijkse afrekeningen. Dan worden uw werkelijke afname en invoeding elke maand afgerekend en stellen we direct het nieuwe termijnbedrag voor de komende maand vast. We laten het u minimaal 30 dagen van tevoren weten. Houd er rekening mee dat het termijnbedrag in de winter hoger kan zijn vanwege het gasverbruik, terwijl het in de zomer lager is. Correcties op de energiebelasting voeren we één keer per jaar uit, zodra het hele jaar is afgerekend.

11.5 We rekenen altijd af op basis van de kleinste beschikbare meetgegevens (zoals kwartier-, uur-, dag- of maandfrequentie) in euro's, afgerond tot op twee decimalen (€/ct). Bij een positief tarief ronden we het bedrag bij afname naar boven af en bij invoeding naar beneden, beide op twee decimalen. Bij een negatief tarief gebeurt het tegenovergestelde: afname wordt naar beneden afgerond en invoeding naar boven, ook weer op twee decimalen.

Artikel 12. Meetgegevens en meterstanden

Hoe we uw afname en invoeding meten en afrekenen

12.1 Heeft u een slimme meter die we op afstand kunnen uitlezen? Dan baseren we uw maandelijkse afname en/of invoeding op de daadwerkelijke meetgegevens. Voor elektriciteit meten we per kwartier en voor gas per uur. Als uw meter een storing heeft en we daardoor geen gegevens ontvangen, dan rekenen we niet op basis van uw werkelijke afname of invoeding. In plaats daarvan gebruiken we dynamische profielen van de netbeheerder om een schatting te maken van uw afname over de getroffen periode. We proberen het zo nauwkeurig mogelijk te doen.

12.2 Wat als de meetgegevens ontbreken? We kunnen u alleen afrekenen op de werkelijke afname en invoeding als we uw meetgegevens op een bruikbare manier ontvangen. Dit gebeurt via de systemen van de netbeheerder, de Onafhankelijke Diensten Aanbieder (ODA), of een Meetverantwoordelijke (MV). Als dat niet lukt – bijvoorbeeld door een technische fout – dan gebruiken we de schattingen zoals hierboven genoemd (artikel 13.1). Die schattingen worden zo eerlijk mogelijk gemaakt, zodat ze uw werkelijke afname en invoeding benaderen.

12.3 Wat als u geen slimme meter heeft of we hem niet kunnen uitlezen? Als u een conventionele meter heeft of uw slimme meter voor langere tijd niet uitleesbaar is, maken we een schatting van uw afname en invoeding. Die schatting baseren we op uw historische verbruiksgegevens en de dynamische of standaard profielen van de netbeheerder. Dit kan soms iets afwijken van uw echte afname, maar we proberen zo dicht mogelijk bij de werkelijkheid te blijven.

12.4 Normaal- en daluren: Bij meters die niet op afstand uitleesbaar zijn, bepaalt de netbeheerder hoeveel energie u in de normale en daluren heeft afgenomen of ingevoerd. De daluren zijn meestal van 23.00 tot 7.00 uur, maar in sommige delen van Brabant en Limburg beginnen ze al om 21.00 uur. Weekenden en officiële feestdagen vallen ook onder de daluren. Als de netbeheerder de uren aanpast, mogen we onze tarieven daarop aanpassen.

12.5 Bij verschil tussen schatting en werkelijkheid: Als we merken dat er een groot verschil is tussen uw geschatte afname/invoeding en uw werkelijke afname, of tussen wat de netbeheerder denkt dat u heeft afgenomen, dan passen we het geschatte verbruik aan. Dit kan betekenen dat we uw termijnbedrag moeten bijstellen.

Artikel 13. Een storing op het elektriciteits- of gasnet

13.1 Het transport van elektriciteit en/of gas is de verantwoordelijkheid van uw netbeheerder. Bij een storing kunt u contact opnemen met het Nationaal Storingsnummer 0800-9009 (gratis).

13.2 Wij zijn niet verantwoordelijk voor schade die ontstaat door een storing. Voor hulp kunt u terecht bij uw netbeheerder.

Artikel 14. Toekomstige (inkoop)kosten door veranderende wetgeving

14.1 Als er in de toekomst (inkoop)kosten ontstaan door veranderingen in Europese of nationale wetgeving die invloed hebben op onze energielevering aan u, behouden wij ons het recht voor om deze kosten door te berekenen aan u. Dit doen we volgens de regels in dit artikel.

14.2 Als er specifieke verplichtingen komen, zoals de verplichting om groengas bij te mengen of de mogelijkheid om deze verplichting af te kopen, en deze worden goedgekeurd door een wetsvoorstel, dan mogen wij de kosten die daarmee gepaard gaan doorberekenen aan u.

14.3 We berekenen deze kosten op een transparante en eerlijke manier, volledig in lijn met de geldende wet- en regelgeving. We laten u schriftelijk weten wat de kosten zijn en hoe we ze hebben berekend.

14.4 U stemt ermee in dat eventuele kosten door veranderingen in wetgeving aan u worden doorberekend. U heeft het recht om binnen een redelijke termijn na ontvangst van onze melding bezwaar te maken. Als u binnen de gestelde termijn geen bezwaar maakt, zien wij de kosten als geaccepteerd.

14.5 Als het wetsvoorstel waarnaar we verwijzen niet wordt goedgekeurd of substantieel verandert, passen wij de doorberekende kosten aan en laten we dit weten aan u, volledig in overeenstemming met de wet.

14.6 Dit artikel zorgt ervoor dat toekomstige (inkoop)kosten door veranderende wetgeving op een transparante en eerlijke manier worden doorberekend, in lijn met de geldende regels en procedures.

Artikel 15. Wettelijk verplichte bepalingen

15.1 U ontvangt elektriciteit en/of gas geleverd zoals u dat van ons mag verwachten. Wij houden ons aan de wettelijke bepalingen, zoals:
- Gedragscode Consument en Energieleveranciers 2020
- Gedragscode Leveranciers Slimme Meters 2012

Kenmerk

Aanvullend

Voorwaardenoverzicht
kleinverbruik aansluitingen

Pagina 4 van 7

15.2 U vindt de nieuwste versies van deze gedragscodes op onze website. We zijn aangesloten bij de Geschillencommissie Energie.

15.3 Wij zijn niet verantwoordelijk voor storingen in de elektriciteits- en gaslevering. Daarvoor is uw netbeheerder verantwoordelijk. Bij een storing kunt u bellen naar het Nationaal Storingsnummer 0800-9009 (gratis).

15.4 We bewaren energiecontracten zoveel mogelijk digitaal. U sluit uw energiecontract met ons af in het Nederlands.

Artikel 16. Slotbepalingen

16.1 Dit Aanvullende Voorwaardenoverzicht kleinverbruik aansluitingen is van kracht vanaf 1 oktober 2024. De vorige versie vervalt op die datum. U vindt het nieuwe Aanvullende Voorwaardenoverzicht kleinverbruik aansluitingen op <https://hehezelaer.nl/kenniscentrum/>. U kunt het ook gratis bij ons opvragen. Bel onze klantenservice (gebruikelijke belkosten). Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

16.2 Als een rechter bepaalt dat een bepaling uit dit Aanvullende Voorwaardenoverzicht kleinverbruik aansluitingen ongeldig of niet bindend is, blijven de overige bepalingen gewoon geldig.

16.3 Dit Aanvullende Voorwaardenoverzicht kleinverbruik aansluitingen en de daarin genoemde tarieven kunnen worden gewijzigd als dat nodig is door nieuwe of bestaande wet- en regelgeving. Wij laten u minstens 10 dagen van tevoren weten als er iets verandert, via onze website of het klantenportaal.

16.4 Waar in deze voorwaarden of overige voorwaarden wordt gesproken van "contract", wordt daaronder eveneens verstaan latere afspraken, waaronder tariefwijzigingen.

16.5 Wij verwijzen naar dit blad met 'Aanvullend Voorwaardenoverzicht kleinverbruik aansluitingen'.

Bijlage: Begripsomschrijvingen

Afname: De hoeveelheid energie die wordt gebruikt door een aansluiting.

Afnametarieef: Het tarief dat een klant betaalt voor de afname van energie, uitgedrukt in euro per kilowattuur elektriciteit of per kubieke meter gas.

Autoriteit Consument & Markt (ACM): De Nederlandse toezichthouder op consumenten- en mededingingszaken.

BudgetZeker-contract ©: Een energiecontract met een vooraf bepaalde looptijd, waarbij de energietarieven gedurende de hele contractperiode vast blijven staan. Dit biedt zekerheid over de kosten van energie, ongeacht schommelingen in de marktprijzen.

Conventionele meter: Een traditionele energiemeter die handmatig wordt afgelezen en geen mogelijkheid biedt voor afstandsmonitoring of geavanceerde meetfuncties zoals een slimme meter. Deze meters vereisen fysieke uitlezing voor het vaststellen van energieverbruik.

Contract: Een overeenkomst tussen een energieleverancier en een afnemer over de levering en/of invoeding van energie.

Contractbreuk: Het beëindigen van het contract als gevolg van wijzigingen in energieafname en/of invoeding.

Contractprijs: Het afgesproken tarief voor energieafname of invoeding zoals vastgelegd in uw energiecontract. Dit tarief bepaalt hoeveel u per eenheid energie betaalt voor afgenomen elektriciteit en/of gas, of ontvangt voor ingevoede energie gedurende de contractperiode. De contractprijs is vooraf vastgesteld en staat vermeld in uw contract.

Contractvolume: De hoeveelheid energie die volgens het contract wordt afgenomen van of ingevoerd aan het net, ook aangeduid als standaard jaar afname (SJA) en/of standaard jaar invoeding (SJI).

EAN-code: De unieke identificatiecode voor een specifieke energieaansluiting, gebruikt om energie-uitwisseling (afname en invoeding) te identificeren.

Energie-uitwisseling: Het proces waarbij energie wordt afgenomen van of ingevoerd aan het openbare net.

Energietarieven: Het tarief in euro per eenheid dat wordt betaald voor afgenomen energie of ontvangen voor ingevoede energie.

Facturatie-interval: De frequentie waarmee energierekeningen worden verstuurd, variërend van jaarlijks tot maandelijks.

Gasprofiel: Een classificatie die het verwachte gasverbruik en gedrag van een aansluiting beschrijft.

Invoeding: De elektriciteit die zelf wordt opgewekt (bijvoorbeeld met zonnepanelen) en die niet direct verbruikt wordt, maar via de aansluiting aan het openbare net wordt teruggeleverd.

Invoedingstarief: Het tarief dat een klant ontvangt voor de elektriciteit die ingevoerd wordt aan het net, uitgedrukt in euro per kilowattuur.

Jaarnota: Een jaarlijkse afrekening van de energiekosten, waarbij de voorschotten worden verrekend met de werkelijke kosten voor afname en invoeding.

Kalenderjaar: De periode van 1 januari tot en met 31 december van een bepaald jaar.

Leveringskosten: De kosten die in rekening worden gebracht voor de levering van elektriciteit of gas, bestaande uit zowel vaste als variabele

kosten.

Leveringstarief: Het tarief dat een klant betaalt voor de afname van energie, uitgedrukt in euro per kilowattuur elektriciteit of per kubieke meter gas.

MaandFlex-contract ©: Een contract waarbij de looptijd onbepaald is en de energietarieven per maand vaststaan. Tariefwijzigingen worden minimaal 30 dagen van tevoren gecommuniceerd.

Netbeheerder: De entiteit die verantwoordelijk is voor het beheer en de exploitatie van het elektriciteits- en gasnetwerk in een specifieke regio.

Netto afname: Wanneer de jaar- of eindnota laat zien dat er meer elektriciteit is afgenomen dan ingevoerd, wordt dit aangeduid als netto afname.

Netto invoeding: Als uit de jaar- of eindnota blijkt dat er meer elektriciteit is ingevoerd dan afgenomen, wordt dit netto invoeding genoemd.

Opzegboete: Het bedrag dat in rekening wordt gebracht als de klant het contract voortijdig beëindigt. Dit bedrag wordt berekend op basis van de resterende contractduur en de vastgestelde tarieven.

Referentieproduct: Een standaard energieproduct dat wordt gebruikt als maatstaf voor het bepalen van een redelijke opzegvergoeding bij voortijdige beëindiging van een energiecontract, in overeenstemming met de 'Beleidsregel Redelijke opzegvergoedingen vergunninghouders 2023' van de Autoriteit Consument en Markt (ACM).

Salderen: De elektriciteit die wordt ingevoerd, wordt op de jaar- of eindnota verrekend met de elektriciteit die is afgenomen. Dankzij de salderingsregeling wordt voor de ingevoede elektriciteit hetzelfde tarief gehanteerd als voor de afgenomen elektriciteit, per tariefperiode.

Salderingsregeling: Deze regeling stelt consumenten in staat om de elektriciteit die zij zelf opwekken, bijvoorbeeld met zonnepanelen, te verrekenen met de elektriciteit die zij afnemen van hun energieleverancier. De verrekening gebeurt per tariefperiode. Als er meer elektriciteit is opgewekt dan verbruikt, wordt het overschot verrekend tegen het invoedingstarief.

Slimme meter: Een meter die op afstand uitleesbaar is en nauwkeurige meetgegevens biedt over het energieverbruik en de invoeding.

Slimme meter uitleesfrequentie: De slimme meter registreert het energieverbruik en de invoeding (bijvoorbeeld van zonnepanelen) op een nauwkeurige en digitale manier. Afhankelijk van de configuratie kan de uitleesfrequentie verschillen:

- Elektriciteit: Slimme meters kunnen elke 15 minuten het elektriciteitsverbruik uitlezen.
- Gas: Slimme meters kunnen het gasverbruik elk uur uitlezen. Deze gegevens worden dagelijks door de netbeheerder opgehaald en doorgestuurd naar de energieleverancier.

Switch: Het overstappen van de ene energieleverancier naar een andere.

Tarief: Het tarief per kilowattuur elektriciteit of kubieke meter gas, zoals vermeld op het contract.

Tariefperiode: Een specifieke tijdsperiode waarin het tarief voor de afname en/of invoeding van energie geldt.

Termijnbedrag: Een periodiek voorschot op de totale kosten van

Kenmerk

Aanvullend

Voorwaardenoverzicht
kleinverbruik aansluitingen

Pagina 6 van 7

energieafname, gebaseerd op zowel vaste als variabele kosten.

Terugleveringskosten: Kosten die in rekening worden gebracht voor het invoeden van elektriciteit aan het net. Deze kosten worden berekend op basis van een tarief per kilowattuur ingevoede elektriciteit.

Variabele leveringskosten: Kosten die variëren op basis van de hoeveelheid afgenomen en/of ingevoede energie. Deze kosten zijn afhankelijk van de tarieven die in het contract zijn vastgelegd en omvatten onder andere marktrisico's, marktgerelateerde kosten en overheidsheffingen.

Vaste leveringskosten: De vaste kosten voor de levering van energie, die niet afhankelijk zijn van de hoeveelheid afgenomen energie. Deze kosten blijven gedurende de looptijd van het contract constant.

Verbruik: De hoeveelheid energie die wordt gebruikt door een aansluiting.

VolFlex-contract ©: Een dynamisch energiecontract waarbij de tarieven voor elektriciteit en gas dagelijks of per uur variëren op basis van de actuele marktprijzen. Dit contract biedt flexibiliteit.