

1. Uw betaling

- 1.1 U betaalt iedere maand een termijnbedrag. Eenmaal per jaar krijgt u een jaarnota. Op deze jaarnota verrekenen wij uw verbruik met de door u betaalde termijnbedragen en stellen we een nieuw termijnbedrag vast. Dit nieuwe termijnbedrag baseren we op uw verbruik in de afgelopen periode, de temperaturen van een gemiddelde winter, de leveringstarieven en de verwachte leveringstarieven in het komende jaar. U kunt ons vragen om uw termijnbedrag aan te passen. Wij kunnen besluiten om uw termijnbedrag vaker dan één keer per jaar aan te passen.
- 1.2 Betaalt u via automatische incasso? Dan schrijven wij uw termijnbedrag automatisch één keer per maand af. We proberen deze afschrijving elke maand rond dezelfde datum te doen. Via Mijn WoonEnergie kunt u een voorkeursdag voor de maandelijkse afschrijving opgeven.
- 1.3 Bij betaling met automatisch incasso ziet u op uw bankafschrift ons Incassant ID waaraan u WoonEnergie kunt herkennen: NL80ZZZ526982380000. Daarnaast heeft u een persoonlijk mandaat ID. Dit is uw unieke en persoonlijke nummer dat gekoppeld is aan de machtiging die u aan WoonEnergie heeft gegeven. Ook dit nummer vindt u op uw bankafschrift en in berichten van WoonEnergie. Maakt u gebruik van een whitelist bij uw bank (waarin is vastgelegd wie automatisch geld van uw bankrekening af mogen halen), zorg dan dat WoonEnergie op deze whitelist terechtkomt.

2. Administratie-, herinnerings- en aanmaningskosten

- 2.1 Bij bijna alle energieproducten betaalt u ons standaard via automatische incasso. Als een andere betaalwijze is toegestaan, dan leest u dit bij het betreffende energieproduct. Blijkt de automatische incasso niet mogelijk, dan zijn wij gerechtigd om over te gaan op een andere betaalwijze. Ook als u uw toestemming voor afschrijving per automatische incasso niet heeft ingetrokken. Sinds maart 2023 betaalt u geen aparte administratiekosten meer als u op een andere manier dan via automatische incasso betaalt.
- 2.2 Een eerste herinnering ontvangt u als een nota niet tijdig is voldaan. U krijgt dan nog niet direct aanvullende kosten. Als u binnen de betaaltermijn van de eerste herinnering uw betalingsverplichting alsnog niet nakomt, brengen we wel extra kosten in rekening. Hierbij houden wij ons aan de Wet Incasso Kosten (WIK). Hierover leest u meer op woonenergie.nl/betalen. Blijft uw betaling dan nog steeds uit, dan volgt nog een (slot)sommatie. Als wij een vordering ter incasso overdragen aan een derde partij, kan deze partij extra kosten in rekening brengen. De totale buitengerechtelijke kosten voor een aanmaning, een (slot)sommatie en de kosten van een derde partij zijn maximaal de wettelijk toegestane buitengerechtelijke kosten per nota. Tarieven en boetes voor wanbetaling zijn vrijgesteld van btw.

3. Terugleververgoeding

- 3.1 Alle stroom die u aan ons teruglevert, bijvoorbeeld via zonnepanelen, trekken we af van de stroom die u bij ons verbruikt heeft. Dat heet 'salderen'. Heeft u een dubbele meter, dan trekken we de door u teruggeleverde stroom eerst af van uw normaalverbruik en daarna van uw dalverbruik. Als u een slimme meter heeft, dan geldt dat het overschot op de meter (telwerk) die meer opwekking heeft, eerst op de andere meter (telwerk) wordt gesaldeerd. Als u meer teruglevert dan u verbruikt, noemen we dat 'een overschot aan teruglevering'. De terugleververgoeding die u hiervoor krijgt is terug te vinden in uw contract met ons. De terugleververgoeding die met u is gecommuniceerd kan wijzigen. Als deze wijziging ontvangt u minimaal 10 dagen voor ingangsdatum persoonlijk bericht. Over uw terugleververgoeding wordt geen btw, opslag duurzame energie en energiebelasting vergoed. Op uw jaarnota kunt u dit allemaal terug zien. Heeft u een overschot aan teruglevering? Dan ziet u een negatief saldo op uw jaarnota en krijgt u geld van ons terug.

Artikel 4. Duur overeenkomst en opzegtermijn

De duur van uw overeenkomst spreken we vooraf af. We hebben twee soorten overeenkomsten:

- 4.1 Een overeenkomst waarin we afspreken hoe lang de overeenkomst duurt en hoe lang het tarief vaststaat (bijvoorbeeld 1 of 3 jaar). Tijdens de looptijd van deze overeenkomst veranderen de tarieven van stroom en/of gas voor u niet. Deze overeenkomst heeft een opzegtermijn van 9 dagen. Let op, zegt u voor het einde van de vaste looptijd van deze overeenkomst op, dan bent u ons een opzegboete verschuldigd. Na afloop van de afgesproken looptijd van deze overeenkomst, gaat deze overeenkomst automatisch over in een overeenkomst voor onbepaalde tijd met een variabel tarief dat wij kunnen wijzigen (zie verder hieronder bij 4.2).

- 4.2 Een overeenkomst waarin we niet afspreken hoe lang de overeenkomst duurt (deze overeenkomst geldt dan voor onbepaalde tijd) met een variabel tarief. Deze overeenkomst mag u ieder moment beëindigen, met een opzegtermijn van 9 dagen. Bij deze overeenkomst spreken we met elkaar af dat we de tarieven mogen wijzigen tijdens de looptijd van de overeenkomst. Wij wijzigen onze tarieven in beginsel eens per kwartaal, met uitzondering van het Modelcontract waarvan de tarieven in beginsel op 1 januari en 1 juli kunnen wijzigen zoals nader bepaald in de Modelcontractvoorwaarden. Wij kunnen onze tarieven ook vaker of minder vaak wijzigen om redenen zoals genoemd in artikel 19.3 van onze algemene voorwaarden.

5. Opzegboete en terugvordering kosten

Voor contracten afgesloten vóór 1 juni 2023

- 5.1 Beëindigt u uw contract met een vaste looptijd vóór de einddatum die in het contract staat? Dan brengen wij een opzegboete in rekening. De hoogte van deze boete hangt af van het moment waarop u het contract opzegt.

| Het contract loopt nog: | Opzegboete per energieproduct: |
|-------------------------|--------------------------------|
| minder dan 18 maanden | € 50 |
| 18 tot 24 maanden | € 75 |
| 24 tot 30 maanden | € 100 |
| meer dan 30 maanden | € 125 |

- 5.2 Beëindigt u uw contract met een vaste looptijd in het eerste jaar en heeft u bij het afsluiten een cadeau ontvangen? Dan kunnen wij hiervoor kosten terugvorderen. De hoogte daarvan baseren we op de reële waarde van het ontvangen cadeau. De terugvordering bedraagt maximaal € 50 per afgenomen energieproduct.

Vanaf 1 januari 2026 vervallen artikel 5.1 en 5.2 omdat er dan geen contracten meer actief zijn waarvoor deze artikelen gelden.

Voor contracten afgesloten vanaf 1 juni 2023

- 5.3 Beëindigt u uw contract met een vaste looptijd en een vaste prijs vóór de einddatum, die we met u zijn overeengekomen? Dan mogen we een opzegboete in rekening brengen. We hebben namelijk al energie voor u ingekocht, die u niet meer afneemt. De hoogte van deze opzegboete berekenen we zoals is bepaald in de 'Beleidsregel Redelijke opzevergoedingen 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 leveringstarief (exclusief overheidsheffingen en btw) uit uw contract per kWh stroom en/of m³ gas.
- b. De prijs van het referentieproduct is het leveringstarief (exclusief overheidsheffingen en btw) per kWh stroom en/of m³ gas van een soortgelijk energiecontract dat we aanbieden op het moment dat u opzegt. Bieden we niet meer hetzelfde energiecontract aan? Dan selecteren we als referentieproduct een energiecontract dat dezelfde vaste looptijd heeft en het meeste overeenkomt met uw contract. Bieden we dit ook niet aan op moment van opzegging? Dan gebruiken we als referentieproduct het energiecontract met de hoogste prijs per kWh stroom en/of m³ gas, dat we op dat moment aanbieden. Uw referentieproduct vindt u terug in Mijn WoonEnergie als u via de berekentool de hoogte van uw opzegboete berekent. Of u kunt dit telefonisch opvragen bij onze klantenservice.
- c. Heeft u een dubbele meter en wordt uw stroomverbruik daarop afgerekend? Dan gebruiken we het gewogen gemiddelde van het dal- en normaalleveringstarief. Dat doen we zowel bij uw contractprijs als bij de prijs van het referentieproduct.

- d. De resterende hoeveelheid energie is het berekende aantal kWh stroom en/of m³ gas, die u nog zou afnemen tot de einddatum van uw contract als u niet uw contract eerder had beëindigd. Dit herleiden we door te kijken naar uw verbruik en de spreiding van uw verbruik tussen startdatum levering en de beëindigingsdatum. Op basis van dit verbruik berekenen we wat uw verwachte verbruik zou zijn tussen de beëindigingsdatum en oorspronkelijke einddatum van uw contract. Wekt u zelf stroom op, dan nemen we dit hierin mee. In geval van zonnepanelen, passen we saldering toe volgens artikel 3. Beëindigt u uw contract binnen 120 dagen na startdatum levering? Dan nemen we als uitgangspunt het historische verbruik voor stroom (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. Ondanks dat alle prijzen in de berekening exclusief overheidsheffingen en btw zijn, moeten we de btw wel in rekening brengen over de berekende opzegboete.
- 5.4. U kunt op ieder moment een indicatie opvragen en ontvangen van uw opzegboete. Nadat we 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. Als u uw energiecontract daadwerkelijk beëindigt binnen 60 dagen na opzegging, dan staat het referentieproduct vast en wordt deze ook gebruikt bij de definitieve opzegboete¹. In alle andere gevallen kan dit referentieproduct wijzigen. Op de datum dat u uw contract daadwerkelijk beëindigt, stellen we namelijk de definitieve opzegboete vast. Wij brengen deze uiterlijk in rekening op uw eindnota. De definitieve opzegboete kan dus afwijken van de indicatieve opzegboete.
- 5.5. In geval van bijzondere omstandigheden kunnen we de opzegboete verlagen of op nul vaststellen.
- 5.6. We brengen geen opzegboete in rekening als u uw contract opzegt binnen de wettelijke bedenktijd van 14 kalenderdagen. Dat 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.
- 5.7. Op [woonenergie.nl/opzegboete](https://www.woonenergie.nl/opzegboete) vindt u meer informatie en rekenvoorbeelden, zodat u goed inzicht krijgt in de mogelijke financiële consequenties bij het eerder beëindigen van een energiecontract met een vaste looptijd en vaste prijs.
- 5.8. WoonEnergie vergoedt geen opzegboete van een vorige energieleverancier. Indien wel, dan vindt u dit terug in de actievoorwaarden van uw contract.
- ## 6. Uw gegevens
- 6.1. Persoonsgegevens die we van u hebben gekregen, gebruiken we onder andere om ons contract uit te voeren en stroom en gas aan u te leveren. Ook gebruiken we uw gegevens om u te informeren over nieuwe producten en diensten van WoonEnergie. Wilt u geen informatie over nieuwe producten en diensten van WoonEnergie? Geef dit dan aan ons door via Mijn WoonEnergie, of via de afmeldlink onder aan een e-mail van ons met informatie over producten en diensten van WoonEnergie. Meer info over welke persoonsgegevens we gebruiken en waarvoor? Kijk op [woonenergie.nl/privacy](https://www.woonenergie.nl/privacy).
- ## 7. Wettelijk verplichte bepalingen
- 7.1 U krijgt stroom en/of gas geleverd, zoals u dat van WoonEnergie mag verwachten.
- 7.2 Wij houden ons aan:
- Gedragscode Consument en Energieleverancier;
 - Gedragscode Leveranciers Slimme Meters.
- Op [woonenergie.nl/voorwaarden](https://www.woonenergie.nl/voorwaarden) vindt u deze gedragscodes en onze voorwaarden. We zijn aangesloten bij de Geschillencommissie Energie.
- 7.3 Wij zijn niet verantwoordelijk voor stroom- en gasstoringen. Hiervoor is uw netbeheerder verantwoordelijk. Heeft u een storing? Bel dan naar het Nationaal Storingsnummer 0800 - 9009 (gratis).
- 7.4 Wij archiveren energiecontracten zoveel mogelijk digitaal. U sluit het energiecontract met ons af in de Nederlandse taal.
- ## 8. Slotbepalingen
- 8.1 Dit Voorwaardenoverzicht geldt vanaf 1 juni 2023. Op deze datum vervalt de vorige versie van het Voorwaardenoverzicht. Mocht een rechter vaststellen dat een bepaling uit dit Voorwaardenoverzicht nietig of niet bindend is, dan blijven de andere bepalingen uit dit Voorwaardenoverzicht wel geldig.
- 8.2 Wij mogen dit Voorwaardenoverzicht en de hierin genoemde tarieven wijzigen wanneer een bestaande of nieuwe wettelijke regeling, of een besluit van de overheid dit voorschrijft of toelaat. Over wijzigingen van de voorwaarden en tarieven ontvangt u minimaal 10 dagen voor ingangsdatum persoonlijk bericht.
- 8.3. Wij verwijzen naar dit blad als 'Voorwaardenoverzicht'.

¹ Vanaf 1 juni 2023 is de 60 dagen termijn niet meer van toepassing. Als u uw energiecontract daadwerkelijk beëindigt na opzegging op de door u genoemde einddatum, dan staat het referentieproduct vast en wordt deze ook gebruikt bij de definitieve opzegboete.