

1. Uw betaling

1.1 U betaalt iedere maand een termijnbedrag, behalve als we met u daarover andere schriftelijke afspraken hebben gemaakt. Eenmaal per jaar ontvangt u een jaarnota. Op deze jaarnota verrekenen wij uw daadwerkelijke verbruik en de daaraan verbonden kosten met de door u betaalde termijnbedragen. Ook stellen we, op het moment van uw jaarnota, een nieuw termijnbedrag vast. Dit nieuwe termijnbedrag baseren we op uw eerdere verbruik, de temperaturen van een gemiddelde winter, de actuele leveringstarieven en de verwachte leveringstarieven van de komende periode. U kunt ons via Mijn WoonEnergie vragen om uw termijnbedrag aan te passen. Wij kunnen besluiten om uw termijnbedrag vaker dan één keer per jaar aan te passen als uw situatie daarom vraagt.

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 automatische incasso ziet u op uw bankafschrift het Incassant ID waaraan u WoonEnergie kunt herkennen: NL80ZZ526982380000. Daarnaast heeft u een persoonlijk mandaat ID. Dit is een uniek en persoonlijk nummer dat gekoppeld is aan de machtiging die u aan WoonEnergie heeft gegeven. 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 mag schrijven), zorg dan dat WoonEnergie op deze whitelist terechtkomt.

2. Administratie-, herinnerings- en aanmaningskosten

2.1 Sinds 1 maart 2023 maken de administratiekosten betalingsverkeer deel uit van het leveringstarief, ongeacht welke betaalwijze met u is afgesproken. Hiervoor werd voor een andere betaalwijze dan automatische incasso maandelijks € 2,50 (inclusief btw) administratiekosten in rekening gebracht. Het kan dus zijn dat u deze kosten nog tegenkomt op uw jaar-, eind-, of correctienota.

2.2 Als een automatische incasso is mislukt of als een nota niet op tijd is betaald, ontvangt u een eerste betalingsherinnering. Aan deze betalingsherinnering zijn nog geen extra kosten verbonden. Als u niet binnen de betaaltermijn van deze eerste herinnering betaalt, dan volgt een aanmaning en brengen wij wel extra kosten in rekening. Als u daarna nog steeds niet betaalt, volgt nog een slotsommatie. Als u deze slotsommatie niet betaalt, dragen wij de openstaande nota's over aan een incassobureau. U leest hierover meer op woonenergie.nl/betalen.

2.3 Als u niet betaalt en wij daardoor een vordering ter incasso overdragen aan een incassobureau, kan deze partij extra kosten in rekening brengen. De totale buitengerechtigde kosten voor een aanmaning, een (slot) sommatie en de kosten van een derde partij zijn maximaal de wettelijk toegestane buitengerechtigde kosten per nota. U kunt de maximale incassokosten vinden op woonenergie.nl/betalen. Tarieven en boetes voor wanbetaling zijn vrijgesteld van btw. Als u het incassobureau ook niet betaalt, dan moeten wij het contract stopzetten. De schuld moet u nog steeds betalen. We zullen de netbeheerder hierover informeren, waarna de levering van energie stopt. Ook zijn we wettelijk verplicht uw gemeente hierover te informeren. Blijven uw nota's ook daarna onbetaald? Dan dragen we uw dossier over aan de gerechtsdeurwaarder. Ook hiervoor betaalt u de (wettelijke) kosten.

3. Terugleveren

3.1 Als u zelf stroom opwekt (bijvoorbeeld via zonnepanelen) kunt u deze stroom zelf gebruiken. De stroom die u niet gebruikt, levert u via uw aansluiting aan ons terug. Dat heet 'terugleveren'. De stroom die u opwekt, maar niet gebruikt, brengt kosten met zich mee. Als u teruglevert, betaalt u daarom een vergoeding voor de kosten die het terugleveren voor ons met zich meebrengen. Dit zijn de 'terugleverkosten'. De hoogte van de terugleverkosten vindt u in uw contract. Als u een contract heeft met een vaste looptijd, dan wijzigen de terugleverkosten niet tijdens de vaste looptijd van uw contract. Als u een contract heeft met variabele tarieven kan WoonEnergie deze terugleverkosten wijzigen. Er geldt geen vaste wijzigingsdatum. Als de terugleverkosten wijzigen, ontvangt u minimaal dertig dagen voor de ingangsdatum van de wijziging bericht. U kunt hierover meer lezen op woonenergie.nl/terugleverkosten.

3.2 Alle stroom die u aan ons teruglevert, trekken we volgens de wettelijke regeling af van de stroom die u van ons afgenomen heeft. Dat heet 'salderen'. Om te kunnen salderen moet u wel uw zonnepanelen (of andere wijze van terugleveren), vooraf hebben aangemeld bij ons via

energieleveren.nl. Heeft u een dubbele actieve meter, dan trekken we de door u teruggeleverde stroom eerst af van het normaalverbruik en daarna van het 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. Salderen gebeurt op jaarbasis, dus per jaarnota, waarbij rekening wordt gehouden met de (verschillende) tariefperiode(n). Bij salderen geldt voor de teruggeleverde stroom hetzelfde tarief als het tarief dat u betaalt voor de afname van stroom (dus de door ons aan u geleverde stroom) per eenheid kWh (inclusief btw en overheidsheffingen, exclusief vaste leveringskosten).

3.3 Blijkt na saldering dat u meer stroom heeft teruggeleverd dan verbruikt, dan ontvangt u van ons voor dit overschot aan teruglevering een terugleververgoeding. Deze terugleververgoeding vindt u terug in uw contract met ons. De terugleververgoeding kan wijzigen. Als u een contract heeft met een vaste looptijd, dan wijzigt de terugleververgoeding niet tijdens de vaste looptijd van uw contract. Als u een contract heeft met variabele tarieven kan WoonEnergie de terugleververgoeding wijzigen. Er geldt geen vaste wijzigingsdatum. Als de terugleververgoeding wijzigt, ontvangt u minimaal dertig dagen voor de ingangsdatum van de wijziging bericht.

3.4 Over de terugleververgoeding wordt geen btw en energiebelasting vergoed. U kunt dit allemaal terugvinden op uw jaarnota. Als u meer heeft teruggeleverd dan u bij ons heeft afgenomen, dan ziet u voor stroom een negatief saldo op uw jaarnota en ontvangt u geld van ons terug. Dit tegoed kan worden gebruikt voor het verrekenen van een openstaand bedrag.

4. Duur contract en opzegtermijn

De duur van uw contract spreken we vooraf af. We hebben twee soorten contracten:

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

4.2 Een contract waarin we niet afspreken hoe lang het contract duurt (dit contract geldt dan voor onbepaalde tijd) met een variabel tarief. Dit contract mag u ieder moment beëindigen, met een opzegtermijn van 9 dagen. Bij dit contract spreken we met elkaar af dat we de tarieven mogen wijzigen tijdens de looptijd van het contract. Wij wijzigen onze tarieven in beginsel één keer per kwartaal, met uitzondering van het Modelcontract. Bij het Modelcontract kunnen de tarieven in beginsel op 1 januari en 1 juli 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 bij beëindiging van contracten met een vaste looptijd

5.1 Beëindigt u uw contract met een vaste looptijd vóór de einddatum die op het contract staat? Dan mogen wij per energieproduct dat u afneemt een opzegboete in rekening brengen. We hebben namelijk al energie voor u ingekocht, die u niet meer afneemt. Er zijn twee verschillende regelingen voor de opzegboete. Een regeling die geldt voor contracten afgesloten vóór 1 juni 2023 en een regeling voor contracten die zijn afgesloten na 1 juni 2023.

Opzegboete bij contracten afgesloten vóór 1 juni 2023

5.2 Heeft u een contract met een vaste looptijd die u bent aangegaan voor 1 juni 2023, en beëindigt u dit contract vóór de einddatum die op het contract staat? Dan mogen wij per energieproduct dat u afneemt een opzegboete in rekening brengen. De hoogte van deze boete hangt af van het moment waarop u het opzegt.

Uw 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

- 5.3 Beëindigt u uw contract met een vaste looptijd in het eerste jaar en heeft u bij het afsluiten een cadeau ontvangen? Dan kunnen wij u een aanvullende boete in rekening brengen. De hoogte daarvan baseren we op de reële waarde van het ontvangen cadeau. De boete is maximaal € 50 per afgenomen energieproduct.

Voor contracten afgesloten vanaf 1 juni 2023

- 5.4 De hoogte van de opzegboete bij deze contracten berekenen we zoals is 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.

- Uw contractprijs is het overeengekomen leveringstarief (exclusief overheidsheffingen en btw) uit uw contract per kWh stroom en/of m³ gas.
 - 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 kunt u telefonisch opvragen bij onze Klantenservice.
 - 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.
 - 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.
 - Ondanks dat alle prijzen in de berekening exclusief overheidsheffingen en btw zijn, moeten we de btw wel in rekening brengen over de berekende opzegboete.
- 5.5 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. Op de datum dat u uw contract daadwerkelijk beëindigt, stellen we de definitieve opzegboete vast. De definitieve opzegboete kan afwijken van de indicatieve opzegboete. Wij brengen de opzegboete uiterlijk op uw eindnota in rekening.
- 5.6 In geval van een overstap naar een ander contract van WoonEnergie of bij bijzondere omstandigheden kunnen we de opzegboete verlagen of op nul vaststellen.
- 5.7 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.
- 5.8 Op [woonenergie.nl/opzegboete](https://www.woonenergie.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.

- 5.9 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 ontvangen, gebruiken we om het contract uit te voeren en stroom en gas aan u te leveren. WoonEnergie kan de persoonsgegevens ook gebruiken om u te informeren over onze nieuwe producten en diensten. Meer informatie over welke persoonsgegevens we gebruiken en waarvoor kunt u vinden op [woonenergie.nl/privacy](https://www.woonenergie.nl/privacy). Wilt u geen informatie (meer) ontvangen over nieuwe producten en diensten van WoonEnergie? Geef dit dan aan ons door via Mijn WoonEnergie, of via de afmeldlink in een e-mail van ons met informatie over producten en diensten van WoonEnergie.

7. Wettelijk verplichte bepalingen

- 7.1 Bij de levering van stroom en/of gas heeft u als consument recht op universele dienstverlening, zoals vastgelegd in de Europese verordening.
- 7.2 Wij houden ons aan:
- Gedragscode Consument en Energieleverancier, inclusief de Kwaliteitsstandaard;
 - 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. Bij versies van dit Voorwaardenoverzicht, andere voorwaarden en tarieven, energiecontracten en andere klantcommunicatie van ons in een andere taal dan het Nederlands, gaat de Nederlandse tekst voor.
- ## 8. Slotbepalingen
- 8.1 Dit Voorwaardenoverzicht geldt vanaf 25 april 2024. 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. Over wijzigingen van de voorwaarden en tarieven ontvangt u minimaal dertig dagen voor ingangsdatum persoonlijk bericht. Op [woonenergie.nl/voorwaarden](https://www.woonenergie.nl/voorwaarden) vindt u ons actuele Voorwaardenoverzicht. U kunt het ook gratis opvragen via onze Klantenservice.
- 8.3 Waar in deze voorwaarden dan wel overige voorwaarden, die van toepassing zijn, wordt gesproken van "contract", wordt daaronder eveneens verstaan, latere afspraken, waaronder tariefwijzigingen.
- 8.4 Wij verwijzen naar dit blad met: 'Voorwaardenoverzicht'.