

Voorwaardenoverzicht

Wilt u stroom en gas van WoonEnergie? Dan sluit u daarvoor een overeenkomst met ons. Bij die overeenkomst horen voorwaarden. Dat zijn de regels waaraan u en wij ons moeten houden. De complete voorwaarden staan op www.woonenergie.nl. De belangrijkste regels waaraan u en wij ons moeten houden, staan hieronder.

We spreken vooraf af hoe lang onze overeenkomst duurt

U kunt bij ons twee soorten overeenkomsten nemen:

1. Een overeenkomst waarbij we vooraf afspreken hoe lang de overeenkomst duurt, bijvoorbeeld 3 jaar.
In de overeenkomst staat hoe lang deze duurt. In deze tijd veranderen de tarieven van stroom en gas voor u niet. Tot 30 dagen voordat de overeenkomst afloopt, kunt u ons laten weten dat u de overeenkomst beëindigt. Doet u dat niet? Dan krijgt u ook daarna gewoon stroom en gas van ons. U krijgt dan een nieuw tarief, dit tarief blijft 1 jaar gelijk. Ook gelden op dat moment onze nieuwe voorwaarden. Vanaf deze tijd mag u de overeenkomst ieder moment beëindigen. Als u ons laat weten dat u de overeenkomst wilt beëindigen, doen we dat na 30 dagen.
2. Een overeenkomst die voor onbepaalde tijd duurt en die u ieder moment mag beëindigen.
Dan mogen wij het tarief van stroom en gas ieder moment veranderen. Meestal doen we dat in januari en juli.
Als u ons laat weten dat u de overeenkomst wilt beëindigen, doen we dat na 30 dagen.

Wat moet u weten als u een overeenkomst met WoonEnergie aangaat?

1. De overeenkomst kan alleen in het Nederlands worden afgesloten. Wij slaan uw overeenkomst op in uw Mijn WoonEnergie- account en deze ontvangt u ook met uw contractbevestiging. Eventueel bijbehorende actievoorwaarden vindt u in de contractbevestiging en staan ook in het archief op www.woonenergie.nl/voorwaarden.
2. Als u overstapt naar WoonEnergie zegt WoonEnergie de overeenkomst met uw vorige energieleverancier op. Dit doet WoonEnergie nadat uw bedenktijd van 14 kalenderdagen is verstreken. Uitgaande van een opzegtermijn van een maand betekent dit dat uw overeenkomst met WoonEnergie gemiddeld zes weken na uw aanmelding ingaat.
3. Bij het aangaan van een overeenkomst met een variabele looptijd kunnen de prijzen tussentijds wijzigen. Als de tarieven wijzigen informeert WoonEnergie u hierover, per post of e-mail, inclusief de voorwaarden. In deze voorwaarden staat vermeld dat u de keuze heeft hiermee akkoord te gaan of de overeenkomst met WoonEnergie op te zeggen. Ook bij het aangaan van een nieuwe overeenkomst met een vaste looptijd kunnen de tarieven na afloop van de overeenkomst wijzigen. In dit geval informeert WoonEnergie u over de nieuwe tarieven, inclusief de bijbehorende voorwaarden. U heeft ook dan de mogelijkheid om de overeenkomst met WoonEnergie op te zeggen.
4. Als de leveringsovereenkomst met uw oude energieleverancier opgezegd wordt vóór de einddatum van de overeenkomst, dan kan uw oude leverancier hier een opzegvergoeding (boete) voor in rekening brengen. De hoogte van de opzegvergoeding hangt af van de resterende looptijd van uw overeenkomst. WoonEnergie vergoedt deze opzegvergoeding voor u. Lees meer over de voorwaarden over de opzegvergoeding op woonenergie.nl/voorwaarden. Hier kunt u ook het modelformulier downloaden.

Wat geldt er voor het tarief dat u betaalt?

Voor het tarief dat u voor stroom betaalt:

- Het tarief geldt bij een maximale afname van 10.000 kWh.
- Het tarief geldt bij een aansluiting met een doorlaatwaarde van maximaal 3 x 80 Ampère.
- In de prijs zitten ook overheidsheffingen (energiebelasting en opslag duurzame energie) en btw.
Op uw overeenkomst en jaarnota worden de overheidsheffingen apart genoemd.

Voor de prijs die u voor gas betaalt:

- Het tarief geldt bij een maximale afname van maximaal 5.000 m³.
- Het tarief geldt bij een aansluiting met een doorlaatwaarde van maximaal 40 m³ per uur.
- In de prijs zitten ook overheidsheffingen (energiebelasting en opslag duurzame energie) en btw en een regiotoeslag gas.
Op uw overeenkomst en jaarnota worden de overheidsheffingen apart genoemd.

Wat betekenen kWh en m³?

In de overeenkomst staat dat u voor stroom een tarief betaalt per kWh. Voor elke kWh stroom die u verbruikt, betaalt u ons dit tarief. In de overeenkomst staat ook dat u voor gas een tarief betaalt per m³. Voor elke m³ gas die u verbruikt, betaalt u ons dit tarief.

Waarom betaalt u vaste leveringskosten?

Dit is een vast bedrag dat u ons betaalt. De hoogte van het bedrag hangt niet af van de hoeveelheid stroom of gas die u geleverd krijgt.

Wat is opslag duurzame energie?

De overheid wil het opwekken van duurzame energie stimuleren. Daarom heeft de overheid de heffing 'opslag duurzame energie' ingevoerd. Dit bedrag gebruikt de overheid om opwekking van duurzame energie te stimuleren.

Wat is de vermindering energiebelasting?

In de totale energiekosten die u betaalt, zit ook energiebelasting. Van de energiebelasting die u betaalt, mogen we een door de overheid vastgesteld bedrag (inclusief btw) aftrekken. In de regel wordt dit bedrag jaarlijks opnieuw vastgesteld. Dit noemt de overheid de 'vermindering energiebelasting'. De vermindering energiebelasting mogen we alleen toepassen als u de stroom gebruikt voor een leveringsadres met een verblijfsfunctie.

Wat zijn netbeheerkosten?

U krijgt van ons stroom en gas geleverd. Maar het is uw netbeheerder die de stroom en het gas via stroom- en gasleidingen van de energiecentrales naar uw woning brengt. Deze leidingen noemen ze het 'netwerk'. Voor gebruik van het netwerk betaalt u netbeheerkosten. De hoogte van uw netbeheerkosten hangen af van het soort aansluiting dat u heeft. We gaan ervan uit dat u een stroomaansluiting heeft van maximaal 3 x 25 Ampère en voor gas een aansluiting met een maximale doorlaatwaarde van 40m³ per uur. Dit zijn de standaardaansluitingen voor consumenten. Heeft u een andere stroom- of gas aansluiting, kijk dan op de website van uw netbeheerder voor de bijbehorende netbeheerkosten. Uw netbeheerder bepaalt hoe hoog uw netbeheerkosten zijn. Hij mag deze ieder jaar veranderen. U betaalt de netbeheerkosten aan ons en wij betalen dat bedrag weer aan uw netbeheerder. De hoogte van de netbeheerkosten vindt u op uw jaarnota en op Mijn WoonEnergie.

Als u teruglevert uit zonnepanelen

Alle stroom die u aan ons teruglevert 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 uw 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. Uw tarief voor teruglevering is altijd gelijk aan uw all-in leveringstarief zoals deze op uw overeenkomst staat. Het all-in tarief bestaat uit: tarief per kWh, overheidsheffingen (opslag duurzame energie, energiebelasting) en btw. Als u meer teruglevert dan u verbruikt, noemen we dat 'een overschot aan teruglevering'. De terugleververgoeding die u hiervoor krijgt is het teruglevertarief (dit is gelijk aan het kale enkeltarief). Dit houdt in dat hierover dus geen energiebelasting, opslag duurzame energie en btw wordt vergoed. Dit kunt u ook op uw jaarnota terug vinden. Heeft u een overschot aan teruglevering? Dan ziet u een negatief saldo op uw jaarnota en krijgt u geld van ons terug.

Hoe berekenen wij de tarieven en voordeelbedragen op onze website?

De tarieven van stroom en gas zijn inclusief btw. De tarieven van gas zijn inclusief regiotoeslag gas. De totale kosten voor stroom en gas zijn altijd inclusief netbeheerkosten, overheidsheffingen (energiebelasting en opslag duurzame energie) en btw. We maken een schatting van uw kosten per jaar op basis van het jaarverbruik dat u heeft doorgegeven of op basis van de door u ingevulde gegevens. Uw daadwerkelijke kosten berekenen we met de hoeveelheid stroom en gas die u echt heeft verbruikt. Uw daadwerkelijke kosten kunnen dus hoger of lager zijn.

Waarom is het slim uw gegevens met ons te delen?

Alleen met uw persoonlijke gegevens kunnen we ervoor zorgen dat berekening aansluit op uw persoonlijke situatie. En ons aanbod dus ook! Hiervoor hebben wij uw laatst bekende jaarverbruik nodig. Deze vindt u op uw laatste jaarnota. Als ons aanbod gebaseerd is op dit laatst bekende jaarverbruik kunnen wij u de beste inschatting geven van de te verwachten kosten. Daarnaast hebben we ook jouw postcode nodig om de regio afhankelijke kosten te kunnen bepalen. Tot slot is het handig als u aangeeft of u voor een enkel of een normaal- en daltarief kiest. Geeft u uw persoonlijke gegevens liever niet door? Dan kunnen we u een aanbod doen o.b.v. een inschatting. Deze inschatting maken we met behulp van enkele belangrijke kenmerken van uw woonsituatie, zoals het type en het bouwjaar van uw woning en uw gezinssamenstelling. De te verwachten kosten sluiten preciezer aan op uw persoonlijke situatie o.b.v. uw gegevens, dan wanneer u dit berekent o.b.v. een inschatting. Goed om te weten: het in ons aanbod toegepaste verbruik wordt altijd vermeld.

Algemene voorwaarden

Als u stroom en gas van WoonEnergie krijgt, heeft u daarvoor een overeenkomst met ons. Bij die overeenkomst horen de Algemene Voorwaarden 2017 voor de levering van stroom en gas aan kleinverbruikers. Dat zijn de regels waaraan u en wij ons moeten houden. De Algemene Voorwaarden 2017 zijn te vinden op woonenergie.nl/voorwaarden.

Wat is een waarborgsom?

Om meer zekerheid te krijgen rondom betalingen mag WoonEnergie een kredietwaardigheidscontrole uitvoeren bij nieuwe klanten. Bij een negatieve uitslag vragen we een waarborgsom. Ook kan WoonEnergie een waarborgsom vragen aan bestaande klanten als het betalingsgedrag daartoe aanleiding geeft. De hoogte van de waarborgsom is maximaal € 400, mits het bedrag dat u vermoedelijk betaalt voor zes maanden stroom en/of gas en de hoogte daarvan redelijk is voor uw situatie. Als u een waarborgsom moet betalen, informeren wij u hierover per post of e-mail.

Vanaf wanneer levert WoonEnergie mij energie?

Gemiddeld start WoonEnergie de energielevering vier tot acht weken nadat u zich heeft aangemeld. En uiterlijk binnen 3 maanden. De startdatum levering vindt u op uw leveringsovereenkomst die u binnen twee dagen na uw aanmelding per email of binnen 7 dagen per post ontvangt.

Hoe wordt de stroom van WoonEnergie opgewekt?

Sinds 2016 wordt de groene stroom van WoonEnergie opgewekt uit Europese wind.

Wanneer mag u de overeenkomst met ons annuleren?

U mag de overeenkomst met ons binnen 14 kalenderdagen nadat u zich heeft aangemeld annuleren. Bel ons dan op telefoonnummer 0800 - 1466 (gratis). U kunt hem ook beëindigen met het 'Modelformulier ontbinding' op www.woonenergie.nl/voorwaarden. Of stuur een brief naar WoonEnergie, Postbus 111, 3000 AC Rotterdam. Heeft u ons verzocht om al in uw bedenktijd te starten met de energielevering? Dan moet u wel al onze kosten betalen omdat we op uw verzoek direct zijn gaan leveren.

Hoe kunt u de overeenkomst daarna beëindigen?

De overeenkomst geldt totdat u hem opzegt. Opzeggen doet u op dezelfde manier als waarop u de overeenkomst met ons afgesloten heeft: mondeling, schriftelijk of online (via www.woonenergie.nl/opzeggen). Daarna beëindigen wij de overeenkomst binnen 30 dagen. Let op, wilt u opzeggen al vóórdat onze overeenkomst is afgelopen? Dan moet u ons een bedrag (opzegvergoeding) per product (stroom en gas) betalen. Duurt de overeenkomst:

- nog minder dan 1,5 jaar? Dan betaalt u € 50 per product.
- tussen de 1,5 en 2 jaar? Dan betaalt u € 75 per product.
- tussen de 2 en 2,5 jaar? Dan betaalt u € 100 per product.
- nog meer dan 2,5 jaar? Dan betaalt u € 125 per product.

Hoe betaalt u ons?

Bij WoonEnergie betaalt u via automatische incasso. Bij uw aanmelding heeft u ons toestemming gegeven om alle bedragen die u ons moet betalen automatisch van uw bankrekening af te schrijven. U heeft de mogelijkheid om te kiezen voor een andere betaalwijze. Betaalt u anders dan via automatische incasso? Dan is CEN B.V. gerechtigd € 5,- administratiekosten per jaar in rekening te brengen.

Wat doen we met uw persoonlijke gegevens?

Heeft u contact met ons? Of bent u klant van ons? Dan bewaren we uw persoonlijke gegevens. We gebruiken uw persoonlijke gegevens om:

- uw aanmelding te beoordelen,
- onze overeenkomst goed uit te kunnen voeren,
- onze dienstverlening aan u te verbeteren en
- om u informatie te geven over andere producten en diensten van WoonEnergie.

Wilt u geen informatie over andere producten en diensten van WoonEnergie? Geef dit dan aan ons door.

Op www.woonenergie.nl/privacy staat hoe u dat kunt doen.

Gedragscodes

Samen met andere energieleveranciers en de overheid hebben we regels gemaakt over wat we wel en niet doen. Deze regels staan in de geldende Gedragscode Consument en Energieleverancier en in de Gedragscode Leveranciers Slimme Meters.

U vindt ze op www.woonenergie.nl/voorwaarden.

Wijzigingen

Wij mogen deze voorwaarden en de tarieven die daarin staan wijzigen. Dat mogen wij, als dat volgens een bestaande dan wel nieuwe wet moet. Of als dat volgens een besluit van de overheid kan dan wel moet. De wijzigingen gelden ook voor bestaande klanten.

Bij een eventuele wijziging wordt u hier tijdig persoonlijk door WoonEnergie over geïnformeerd. Wijzigingen van de voorwaarden en tarieven uit dit Voorwaardenoverzicht worden tenminste 10 kalenderdagen vóór inwerkingtreding bekend gemaakt op WoonEnergie.nl/voorwaarden.

Heeft u vragen of klachten?

Heeft vragen of klachten? Bel ons dan op telefoonnummer 0800 - 1466 (gratis). Bent u niet tevreden over hoe wij uw klacht behandelen? Dan kunt u naar de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken. Kijk voor meer informatie op Degeschillencommissie.nl of bel naar 070 - 3105310. De Geschillencommissie neemt over uw klacht dan een beslissing waar we ons allebei aan moeten houden.