

Algemene Productvoorwaarden Variabel

1. De Overeenkomst

1.1 Wij leveren elektriciteit en gas onder afzonderlijke leveringsovereenkomsten

U heeft met Vattenfall Sales Nederland N.V. (Hoekenrode 8, 1102 BR Amsterdam) één of meerdere overeenkomsten gesloten. Dit kan een leveringsovereenkomst voor elektriciteit of een leveringsovereenkomst voor gas zijn. Dit zijn twee afzonderlijke overeenkomsten.

1.2 Voor de levering en teruglevering van elektriciteit maken wij gebruik van een gecombineerde overeenkomst

Als u elektriciteit van ons afneemt, heeft u ook de mogelijkheid om door u zelf opgewekte elektriciteit aan ons terug te leveren. Uw leveringsovereenkomst voor elektriciteit is een gecombineerde overeenkomst voor levering én teruglevering. U sluit met ons dus geen afzonderlijke overeenkomsten voor de levering en teruglevering van elektriciteit. Dit betekent dat wanneer u uw overeenkomst voor levering bij ons beëindigt, de teruglevering aan ons ook automatisch eindigt. Als u besluit om uw zelfopgewekte elektriciteit aan een andere marktdelnemer te leveren, dan loopt de gecombineerde overeenkomst voor levering en teruglevering van elektriciteit met ons gewoon door. U kunt dan altijd besluiten om uw zelfopgewekte elektriciteit weer aan ons terug te leveren.

1.3 De “Overeenkomst”

Voor het gemak spreken wij in deze voorwaarden ook wel over de “**Overeenkomst**”, waarmee wij de betreffende leveringsovereenkomst voor gas of de gecombineerde overeenkomst voor levering en teruglevering van elektriciteit bedoelen. In artikel 2.1 van de Algemene Productvoorwaarden Variabel leest u uit welke documenten uw Overeenkomst met ons bestaat. Dit wijkt af van art. 2.12 van de Algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en gas aan huishoudelijk afnemers, versie 1 januari 2026 (“**Algemene Voorwaarden**”).

2. De voorwaarden die op de Overeenkomst van toepassing zijn

2.1 Welke voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst?

Uw Overeenkomst bestaat uit verschillende documenten (de voorwaarden) die samen uw en onze rechten en plichten bepalen. Alle voorwaarden zijn juridisch bindend en maken integraal onderdeel uit van uw Overeenkomst. Dit zijn de volgende documenten:

- **Deze Algemene Productvoorwaarden Variabel**
Deze voorwaarden gelden voor overeenkomsten voor onbepaalde tijd met variabele tarieven. In deze voorwaarden staat onder andere hoe uw (terug)leveringstarieven zijn opgebouwd, welke andere kosten u betaalt, dat wij de tarieven kunnen wijzigen en wanneer wij dat kunnen doen, wanneer wij de voorwaarden mogen wijzigen en de kosten die wij in rekening mogen brengen als u uw rekening niet op tijd betaalt.
- **De specifieke productvoorwaarden voor elektriciteit of gas (“Specifieke Productvoorwaarden”)**
Onze Specifieke Productvoorwaarden gelden per product (elektriciteit of gas). In deze voorwaarden bijzonderheden die alleen gelden voor elektriciteit zoals teruglevering van zelfopgewekte elektriciteit of juist alleen voor gas zoals de omrekening van uw gasverbruik.
- **De Algemene Voorwaarden**
Deze voorwaarden zijn in sectorverband vastgesteld. In deze voorwaarden staat onder andere welke gegevens u ons moet verstrekken voor het kunnen uitvoeren van de Overeenkomst, wanneer wij de Overeenkomst aan een ander mogen overdragen, wat geldt bij een storing op het distributiesysteem en wanneer wij aansprakelijk zijn.
- **Eventuele andere toepasselijke voorwaarden, zoals kortings- en of actievoorwaarden**
Hierin staat bijvoorbeeld hoe lang de korting geldig is, aan welke voorwaarden u moet voldoen om de korting te ontvangen en wat er gebeurt als de actieperiode afloopt.

U vindt alle voorwaarden bij uw contractbevestiging en op vattenfall.nl/voorwaarden.

Wij houden ons daarnaast aan verschillende gedragscodes (vattenfall.nl/gedragscodes).
Ook hanteren wij Kwaliteitscriteria (vattenfall.nl/kwaliteitscriteria).

Alle voorwaarden, gedragscodes en andere criteria zijn ondergeschikt aan dwingend Nederlands en Europees recht. Dit betekent dat uw rechten op grond van de Energiewet niet worden beperkt en, voor zover van toepassing, ook uw rechten als consument behouden blijven.

2.2 Hoe verhouden de verschillende voorwaarden zich tot elkaar?

In de meeste gevallen regelen de in artikel 2.1 genoemde voorwaarden verschillende onderwerpen en kunnen zij probleemloos naast elkaar bestaan. Samen met de contractbevestiging vormen zij uw Overeenkomst.

Mochten verschillende voorwaarden toch hetzelfde onderwerp regelen en elkaar (gedeeltelijk) tegenspreken, dan geldt de volgende rangorde:

1. Uw contractbevestiging.
2. Specifieke Productvoorwaarden.
3. Algemene Productvoorwaarden Variabel.
4. Algemene Voorwaarden.

De afspraken die zijn opgenomen in voorwaarden die hoger in de rangorde staan, gaan voor op afspraken die zijn opgenomen in voorwaarden die lager in rangorde staan. Voorbeeld: als de Algemene Productvoorwaarden Variabel iets anders bepalen over de opzegtermijn dan de Algemene Voorwaarden, dan geldt de opzegtermijn die wordt genoemd in deze Algemene Productvoorwaarden Variabel.

2.3 Begrippen

In al onze documentatie hanteren wij zoveel mogelijk dezelfde termen en begrippen. Wij sluiten aan bij de begrippen uit de Energiewet, het Energiebesluit en de Algemene Voorwaarden. Zo voorkomen we verwarring en weet u zeker dat een begrip overal dezelfde betekenis heeft.

3. De Overeenkomst kan eerder starten dan onze levering

3.1 Wanneer komt de Overeenkomst tot stand?

De Overeenkomst komt tot stand zodra u ons aanbod heeft aanvaard. Wij sturen u een contractbevestiging. Hiermee bevestigen wij dat de Overeenkomst is aangegaan en wat wij met u hebben afgesproken.

3.2 Wanneer start onze levering?

De levering van elektriciteit of gas starten wij in principe na 14 kalenderdagen, dus nadat de wettelijke bedenktijd zoals genoemd in artikel 6 van de Algemene Voorwaarden voorbij is. Wij kunnen op uw verzoek ook op een nog later moment starten met leveren, bijvoorbeeld omdat dit beter uitkomt vanwege de einddatum van de overeenkomst met uw huidige energieleverancier. U kunt pas aan ons terugleveren vanaf de startdatum van de levering.

In de contractbevestiging vindt u de startdatum van de levering van elektriciteit of gas.

4. Tarieven en andere verschuldigde bedragen

4.1 Het begrip tarieven

Het begrip tarieven heeft dezelfde betekenis als in artikel 2.14 van de Algemene Voorwaarden.

Onder tarieven vallen de prijzen voor levering en/of teruglevering van een kWh elektriciteit en/of de levering van een m³ gas, en de vergoedingen en/of kosten die wij voor de levering en/of teruglevering in rekening brengen (zie artikel 4.2 van deze Algemene Productvoorwaarden Variabel).

Onder tarieven vallen niet de distributiesysteembeheerkosten en belastingen, overheidsheffingen en -toeslagen (zie artikel 4.3 van deze Algemene Productvoorwaarden Variabel). Wij noemen dit de andere verschuldigde bedragen. De distributiesysteembeheerder en de overheid bepalen deze kosten en de hoogte daarvan.

Wij lichten hieronder toe hoe uw tarieven zijn opgebouwd en waaruit de andere door u verschuldigde bedragen bestaan.

4.2 Uw tarieven

1. Leveringskosten

De leveringskosten bestaan uit:

- Vaste leveringskosten: de vergoedingen en/of kosten die wij voor de levering van elektriciteit of gas in rekening brengen, ongeacht de hoeveelheid kWh elektriciteit of m³ gas die u van het distributiesysteem afneemt.
- Variabele leveringskosten: De variabele leveringskosten die u betaalt, zijn afhankelijk van de hoeveelheid kWh elektriciteit of m³ gas die u van het distributiesysteem afneemt vermenigvuldigd met de met u overeengekomen tarieven.

2. Indien u elektriciteit aan ons teruglevert: terugleververgoeding en terugleverkosten voor elektriciteit

Levert u elektriciteit aan ons terug of gaat u gedurende de looptijd van de Overeenkomst elektriciteit aan ons terugleveren, dan krijgt u een terugleververgoeding en betaalt u terugleverkosten.

Meer informatie over de terugleververgoeding en terugleverkosten vindt u in de Specifieke Productvoorwaarden voor elektriciteit.

4.3 Andere door u verschuldigde bedragen

1. Distributiesysteembeheerkosten

In elke regio is er een ander bedrijf dat het distributiesysteem voor gas en elektriciteit beheert. Dat bedrijf heet de distributiesysteembeheerder. In uw aansluit- en transportovereenkomst staat dat u periodieke bedragen verschuldigd bent voor de diensten van de distributiesysteembeheerder. U heeft een kleine aansluiting. Wij brengen dan deze verschuldigde bedragen bij u in rekening en dragen deze af aan de distributiesysteembeheerder.

2. Belastingen

Wij berekenen het bedrag aan belastingen dat u verschuldigd bent. Dit doen we in overeenstemming met de toepasselijke belastingwetten en de voorschriften van de Belastingdienst. Wij brengen de belastingen bij u in rekening en dragen deze af aan de Belastingdienst.

- Energiebelasting: de overheid heft belasting per kWh elektriciteit en m³ gas die je van het distributiesysteem afneemt.
- Vermindering energiebelasting: de energiebelasting wordt verminderd met een vast bedrag per elektriciteitsaansluiting per jaar, voor aansluitingen bij onroerende zaken met een woon- of verblijfsfunctie. De belastingvermindering kan alleen worden toegepast als in de verbruiksperiode sprake is geweest van levering van elektriciteit. Indien in een verbruiksperiode elektriciteit van meerdere energieleveranciers via een aansluiting wordt afgenomen dan wordt slechts eenmaal de vermindering toegepast. Indien u elektriciteit afneemt van een andere energieleverancier dan ons, dan verrekent de andere leverancier het bedrag van de vermindering energiebelasting met u.
- Btw.

4.4 Waar vindt u de tarieven en andere verschuldigde bedragen terug?

Uw tarieven en de andere door u verschuldigde bedragen vindt u in de contractbevestiging. Ook vindt u deze in Mijn Vattenfall en de Energie-app.

5. Wijziging van uw tarieven

5.1 Wij mogen uw tarieven wijzigen

U heeft gekozen voor een overeenkomst voor onbepaalde tijd met tarieven die variabel zijn. Variabel wil zeggen dat wij uw tarieven mogen wijzigen. Wij baseren ons bij een wijziging van de tarieven op artikel 18 van de Algemene Voorwaarden.

Hieronder is een toelichting opgenomen op artikel 18 van de Algemene Voorwaarden. Wij leggen u uit wanneer wij de tarieven mogen wijzigen, welke economische en financiële gevolgen dit voor u kan hebben, hoe vaak wij de tarieven mogen wijzigen, wanneer en waarover wij u zullen informeren en dat u altijd de mogelijkheid heeft de Overeenkomst per direct kosteloos op te zeggen.

Belangrijk is dat onze tarieven op grond van artikel 2.5 van de Energiewet altijd redelijk en transparant zijn. De Autoriteit Consument en Markt houdt op grond van de wet toezicht op de redelijkheid van de tarieven.

5.2 Wanneer mogen wij de tarieven wijzigen?

Wij mogen uw tarieven wijzigen op basis van een of meer van de in artikel 18.4 van de Algemene Voorwaarden genoemde geldige redenen. Wij geven hieronder een toelichting op deze geldige redenen.

- a. **Wijzigingen in onze in- en verkoopprijzen van elektriciteit en gas, die afhankelijk zijn van de omstandigheden op de energiemarkt, waaronder prijsontwikkelingen op de groothandelsmarkten voor elektriciteit en gas.** Wij kopen elektriciteit en gas in op de groothandelsmarkten. De prijzen op deze markten veranderen voortdurend, afhankelijk van vraag en aanbod. Een verandering van vraag en aanbod kan leiden tot een daling of stijging van de groothandelsprijzen en daarmee leiden tot een stijging of daling van uw tarieven. Zo kan er ook een ontwrichtende gebeurtenis plaatsvinden, zoals een gewapend conflict, een natuurramp of een pandemie die invloed heeft op de vraag naar energie of de productie, het aanbod, of het transport van energie, waardoor groothandelsprijzen in korte tijd bijvoorbeeld sterk kunnen stijgen of gedurende langere periode veel hoger blijven.
- b. **Veranderingen in onze (verwachte) kosten, zowel kosten die direct verband houden met het betreffende product (zoals certificeringskosten, kosten voor duurzaamheid, herkomstgaranties of emissierechten) als algemene bedrijfskosten (zoals personeelskosten, ICT-kosten, compliance- en auditkosten).** Om aan u elektriciteit en gas te kunnen leveren maken wij kosten o.a. voor onze klantenservice, marketing, ICT en stafafdelingen. De kosten hiervan worden onder andere beïnvloed door het algemene prijspeil, maar ook door investeringen die we doen, bijvoorbeeld om onze systemen in stand te houden. Een andere categorie kosten zijn de kosten die we maken om de herkomst van de elektriciteit en het gas te verantwoorden. Dat doen we met garanties van oorsprong. De prijzen hiervan worden door marktontwikkelingen beïnvloed.
- c. **Veranderingen in onze prijs- en inkooprisico's, risicopremies, kosten voor leveringszekerheid en ons margebeleid.** Wij lopen risico's bij het inkopen en verkopen van elektriciteit en gas. Deze risico's kunnen veranderen. Wij lopen bijvoorbeeld het risico dat klanten veel meer of minder energie gebruiken of elektriciteit terugleveren dan verwacht. Daarnaast moeten wij kosten maken om de leveringszekerheid veilig te stellen en rekenen wij een marge om al onze kosten af te dekken en winst te maken.
- d. **Wijzigingen van wet- of regelgeving, besluiten of richtsnoeren van een bevoegde (overheids-)autoriteit of toezichthoudende instantie of een rechterlijke uitspraak.** Overheden en toezichthouders zoals de Autoriteit Consument & Markt stellen diverse regels waar wij ons aan moeten houden. Deze regels kunnen ertoe leiden dat onze kostenstructuur verandert of dat wij voortaan bepaalde kosten in rekening moeten brengen, of omgekeerd dat wij niet langer bepaalde kosten in rekening hoeven te brengen. Dergelijke regels kunnen ook ertoe leiden dat er andere eisen worden gesteld aan het product dat wij aanbieden of aan onze dienstverlening. Dit kan invloed hebben op de tarieven die wij bij u in rekening brengen.

5.3 Hoe vaak mogen wij uw tarieven wijzigen?

Wij mogen uw tarieven maximaal 6 keer per jaar wijzigen. Wij zullen altijd 1 maand tussen twee tariefwijzigingen hanteren. Dit kan betekenen dat wij uw tarieven wijzigen in opeenvolgende maanden (bijvoorbeeld in januari en februari), maar er ook maanden kunnen zijn dat uw tarieven niet wijzigen. Uw gewijzigde tarieven kunnen uitsluitend ingaan op de 1e of de 15e dag van de maand.

5.4 Uw tarieven kunnen dalen én stijgen

De door u te betalen tarieven kunnen dalen én stijgen. Die dalingen en stijgingen kunnen, afhankelijk van de ontwikkelingen, aanzienlijk zijn. Een aanzienlijke stijging kan een negatieve invloed hebben op uw energiekosten. Een daling van de tarieven kan juist een gunstig effect hebben. Wij kunnen van tevoren niet inschatten wat de tarieven in de toekomst zullen zijn en hoe deze zich zullen ontwikkelen. Dit is afhankelijk van veel factoren die zich vooraf niet laten voorspellen. Door te kiezen voor een overeenkomst voor onbepaalde tijd met variabele tarieven accepteert u deze onzekerheid en het risico van een stijging van uw tarieven.

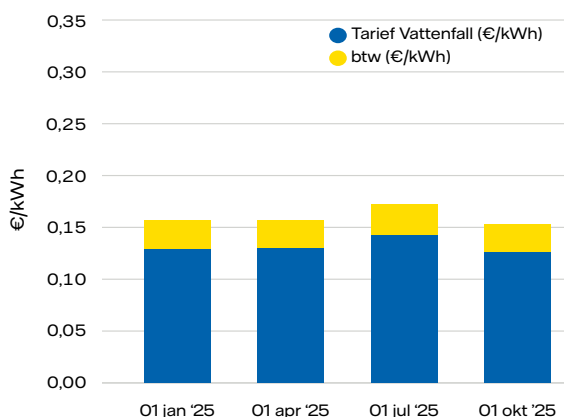
Hieronder laten we u aan de hand van een voorbeeld het gevolg van tariefswijzigingen van variabele tarieven zien. Als uitgangspunt hebben we een willekeurige leveringsovereenkomst voor onbepaalde tijd met variabele tarieven genomen.

Elektriciteit

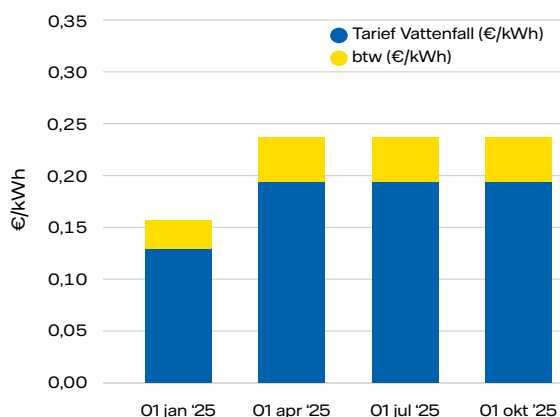
In grafiek 1 is een voorbeeld te zien van de ontwikkeling van de variabele tarieven voor elektriciteit in 2025. In 2025 was er sprake van een gematigde ontwikkeling van de tarieven. Op 1 april bleven de tarieven gelijk ten opzichte van 1 januari. Op 1 juli stegen de tarieven met 9,6% ten opzichte van 1 april en op 1 oktober daalden de tarieven met 11,8% ten opzichte van 1 juli.

In grafiek 2 is een plotselinge tariefsverhoging van 50% op 1 april 2025 zichtbaar, met de aanname dat de tarieven de rest van het jaar op hetzelfde niveau blijven (hypothetisch scenario). Bij een gemiddeld huishoudelijk jaarverbruik van 2500 kWh zouden uw kosten voor de levering van elektriciteit in dat geval in 2025 € 114 exclusief btw (€ 138 inclusief btw) hoger zijn dan bij de gematigde ontwikkeling van de tarieven zoals die in grafiek 1 is weergegeven.

Grafiek 1



Grafiek 2

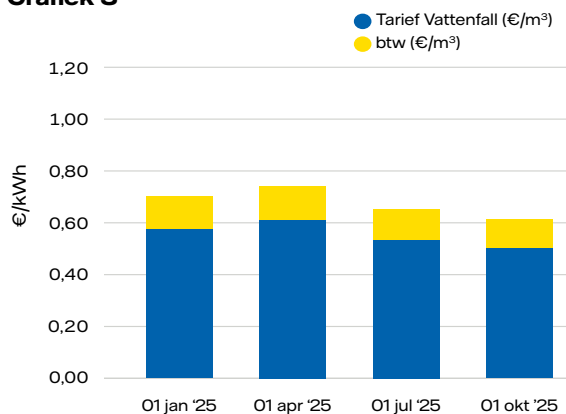


Gas

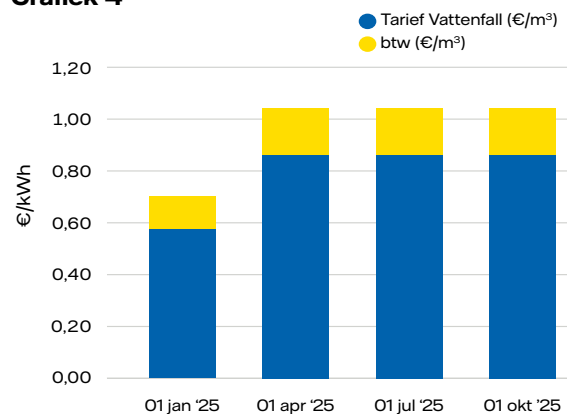
In grafiek 3 is een voorbeeld te zien van de ontwikkeling van de variabele tarieven voor gas in 2025. In 2025 was er sprake van een gematigde ontwikkeling van de tarieven. Op 1 april stegen de tarieven met 6,8% ten opzichte van 1 januari. Op 1 juli daalden de tarieven met 12,2% ten opzichte van 1 april en op 1 oktober daalden de tarieven met 6% ten opzichte van 1 juli.

In grafiek 4 is het gevolg van een plotselinge tariefsverhoging van 50% op 1 april 2025 zichtbaar, met de aanname dat de tarieven de rest van het jaar op hetzelfde niveau blijven (hypothetisch scenario). Bij een gemiddeld huishoudelijk jaarverbruik van 1.000 m³ zouden uw kosten voor de levering van gas in dit geval in 2025 € 175 exclusief btw (€ 212 inclusief btw) hoger zijn dan bij de gematigde ontwikkeling van de tarieven zoals die in grafiek 3 is weergegeven.

Grafiek 3



Grafiek 4



5.5 Wij informeren u uiterlijk 1 maand voor de ingangsdatum van uw nieuwe tarieven

Bij een wijziging van uw tarieven informeren wij u altijd schriftelijk uiterlijk 1 maand vóór de datum waarop uw nieuwe tarieven in werking treden. Wij informeren u dan over:

- de nieuwe tarieven en de ingangsdatum;
- de redenen voor en eventuele voorwaarden van de wijziging van uw tarieven;
- de verwachte financiële impact van de tariefswijziging; en
- uw recht om de Overeenkomst kosteloos op te zeggen zonder opzegtermijn.

5.6 U kunt altijd per direct uw Overeenkomst kosteloos opzeggen

Als de aangekondigde nieuwe tarieven u niet bevalen, kunt u altijd per direct de Overeenkomst kosteloos opzeggen. Er geldt in dat geval dus geen opzegtermijn. U kunt er daarbij voor kiezen een nieuwe overeenkomst met ons af te sluiten met een andere tariefafspraken (bijvoorbeeld met vaste tarieven) of over te stappen naar een andere energieleverancier. Over de verschillende contractvormen vindt u meer informatie op onze website.

Let op of uw nieuwe energieleverancier kan leveren vanaf het door u gewenste moment. In principe geldt de wettelijke bedenktijd van 14 kalenderdagen voordat uw nieuwe energieleverancier de levering aan u start. U leest hierover meer in artikel 6.2 van de Algemene Voorwaarden.

6. Berekening van uw energieverbruik over verschillende tariefperiodes

Wanneer uw tarieven en/of andere verschuldigde bedragen wijzigen, gebruiken wij uw meterstanden om te bepalen welk verbruik we tegen de geldende tarieven en/of andere verschuldigde bedragen moeten afrekenen. Hieronder leggen wij uit hoe wij dat doen.

- Heeft u een meter met communicatiefunctie die op afstand uitleesbaar is? Dan ontvangen wij de meterstanden rechtstreeks van de distributiesysteembeheerder.
- Heeft u geen meter met een communicatiefunctie of is uw meter niet op afstand uitleesbaar? Wij schatten de meterstanden zo goed mogelijk in. Wilt u graag dat wij uw werkelijke meterstanden gebruiken? Neem deze meterstanden dan op de ingangsdatum van de nieuwe tarieven en/of andere verschuldigde bedragen op en geef ze door aan onze klantenservice.

7. De grootte van uw aansluiting

Om elektriciteit of gas aan u te kunnen leveren tegen de afgesproken tarieven is het noodzakelijk dat uw aansluiting de volgende grootte heeft:

- Elektriciteitsaansluiting: maximaal 3 x 80 ampère.
- Gasaansluiting: maximaal 40 m³ (n) per uur.

Nadat u een Overeenkomst met ons gesloten heeft, controleren wij wat voor aansluiting u heeft. We nemen contact met u op als dat nodig is.

8. 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 in ons Privacy Statement op vattenfall.nl/privacy.

9. Verhuizen maken we zo makkelijk mogelijk

Als u verhuist, kunt u uw Overeenkomst eenvoudig meeverhuizen. U ontvangt dan van ons een aangepaste contractbevestiging. Als u op uw nieuwe adres nog geen aansluiting heeft voor elektriciteit en/of gas, kunnen wij nog niet starten met de levering. Wij starten pas met de levering nadat uw distributiesysteembeheerder de aansluiting op uw nieuwe adres heeft geregeld.

Wilt u dat wij tijdelijk elektriciteit of gas op zowel uw oude als nieuwe adres leveren, dan is dit tijdelijk mogelijk onder uw bestaande Overeenkomst.

U geeft uw verhuizing eenvoudig door via vattenfall.nl/contractverhuizen of aan onze klantenservice. U kunt op die manier ook uw oude adres afmelden. Let op: Een verhuisdatum doorgeven die in het verleden ligt, is niet mogelijk.

Belangrijk: als u een meter zonder communicatiefunctie heeft of een meter met communicatiefunctie die niet uitleesbaar is, dan ontvangt u 5 kalenderdagen voor de door u opgegeven verhuisdatum een link waarmee u de meterstanden van uw oude en nieuwe adres aan ons kunt doorgeven.

10. Opzeggen van uw Overeenkomst

10.1 U kunt de Overeenkomst opzeggen

U kunt de Overeenkomst kosteloos opzeggen. Hiervoor geldt in beginsel een opzegtermijn van 5 werkdagen. Indien u zowel elektriciteit als gas van ons geleverd krijgt en slechts één Overeenkomst opzegt, dan loopt de andere Overeenkomst die u niet opzegt door onder de daarvoor geldende voorwaarden.

Let op: de leveringsovereenkomst voor elektriciteit is een gecombineerde overeenkomst voor levering en teruglevering van elektriciteit. Als u de leveringsovereenkomst voor elektriciteit opzegt, dan eindigt daarmee de overeenkomst voor levering én teruglevering.

10.2 Uw opzegging regelen

Wilt u de Overeenkomst opzeggen, dan regelen we dat natuurlijk zorgvuldig. Via vattenfall.nl/contractstoppen regelt u de opzegging. Uw nieuwe energieleverancier kan voor u ook de handelingen verrichten die noodzakelijk zijn voor een overstap. Wij stoppen de levering op de datum die u of uw nieuwe energieleverancier aangeeft.

11. Incassokosten: hoe kunt u dit voorkomen

Niemand zit te wachten op extra kosten. Daarom leggen we u hier duidelijk uit wat er gebeurt als een betaling niet of te laat binnenkomt, zodat u dit kunt voorkomen.

11.1 Wanneer moet u incassokosten betalen?

Heeft u een rekening niet of niet op tijd betaald? Dan sturen wij u een aanmaning. In deze brief vragen wij u om uw rekening binnen 14 dagen na ontvangst te betalen. Wij leggen u ook uit dat als wij de betaling niet binnen deze termijn hebben ontvangen, u vanaf dat moment wettelijke rente en buitengerechterlijke incassokosten (op grond van artikel 6:96 lid 2 sub c BW) aan ons verschuldigd bent. Betaal daarom altijd op tijd. Zo bespaart u uzelf onnodige kosten. Bel of mail ons als u hulp nodig heeft. We helpen u graag verder.

11.2 Hoe stellen wij de hoogte van de incassokosten vast?

De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten wordt vastgesteld volgens een door de overheid opgestelde regeling, de zogeheten BIK-staffel (Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten). Deze kosten zijn afhankelijk van de hoogte van het openstaande bedrag van uw rekening. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen maximaal 15% van het openstaande bedrag van de rekening met een minimum van € 40,00.

11.3 Wat gebeurt er bij gedeeltelijke betaling?

Kunt u het volledige openstaande bedrag niet in één keer betalen en betaalt u een deel? Dan bepaalt de wet in welke volgorde wij uw betaling verrekenen. Wij mogen uw betaling eerst in mindering brengen op de buitengerechtelijke incassokosten, daarna op de in rekening gebrachte wettelijke rente en tenslotte op het oorspronkelijke openstaande bedrag van uw rekening.

12. Waarborgsom

Soms vragen wij een waarborgsom voordat wij elektriciteit of gas aan u gaan leveren. Een waarborgsom is een geldbedrag dat u vooraf betaalt als zekerheid. Als uw Overeenkomst eindigt, verrekenen wij dit bedrag met uw eindafrekening.

Wij kunnen om een waarborgsom vragen als wij verwachten dat u uw rekening niet altijd op tijd kunt betalen. Wanneer u een Overeenkomst met ons sluit mogen wij uw betalingsgedrag onderzoeken. Naar aanleiding van dit onderzoek kunnen we besluiten om u alleen elektriciteit of gas te leveren als u ons een waarborgsom betaalt. Betaalt u de waarborgsom niet of niet op tijd, dan starten wij niet met de levering van elektriciteit of gas aan u. In dat geval blijft u of bij uw oude energieleverancier of vraagt u aan een andere energieleverancier om u elektriciteit of gas te leveren.

De waarborgsom moet redelijk en passend zijn en bedraagt maximaal een derde deel van uw verwachte jaarafrekening.

13. Wijziging van de Overeenkomst

13.1 Wij kunnen de tussen ons gemaakte afspraken wijzigen

Uw Overeenkomst heeft geen einddatum en kan vele jaren bestaan. Soms is het nodig om de tussen ons gemaakte afspraken aan te passen, bijvoorbeeld vanwege wijzigingen van wet- en regelgeving of andere veranderingen. Wij spreken daarom af dat wij de Overeenkomst (waaronder in ieder geval de Specifieke Productvoorwaarden, de Algemene Productvoorwaarden Variabel en de Algemene Voorwaarden) mogen wijzigen op de manier die in artikel 17 van de Algemene Voorwaarden is bepaald.

Hieronder is een toelichting opgenomen op artikel 17 van de Algemene Voorwaarden. Wij leggen u uit wanneer wij de tussen ons gemaakte afspraken kunnen wijzigen, wanneer en waarover wij u zullen informeren en dat u altijd de mogelijkheid heeft de Overeenkomst per direct kosteloos op te zeggen.

Belangrijk is dat al onze voorwaarden ook na een wijziging conform de wet redelijk en transparant moeten zijn.

13.2 Wanneer mogen wij onze afspraken wijzigen?

Wij mogen onze afspraken alleen wijzigen als daar een geldige reden voor bestaat. Deze geldige redenen zijn beschreven in artikel 17.3 van de Algemene Voorwaarden. Wij geven hieronder een toelichting op deze geldige redenen.

- a. **De wijziging is nodig vanwege een wijziging van wet- of regelgeving, richtsnoer of beleidsregel van een bevoegde (overheids-)autoriteit.** Op allerlei aspecten van onze relatie met u zijn regels van de Nederlandse overheid en de Europese Unie waar wij ons aan moeten houden, van toepassing. Deze regels kunnen veranderen of vervallen en er kunnen nieuwe regels worden gesteld. Dit kan betekenen dat het voor ons nodig is dat wij onze afspraken wijzigen om deze weer in lijn te brengen met hoe de regels (komen te) luiden. Zo kan het bijvoorbeeld voorkomen dat wij de opbouw van onze tarieven aanpassen in verband met gewijzigde regels.

- b. **De wijziging is nodig vanwege een rechterlijke uitspraak of besluit van de toezichthouder.**
Een toezichthouder of rechter kan in een besluit of rechterlijke beslissing bepalen dat wij op een bepaalde manier moeten handelen. Dit kan betekenen dat het voor ons nodig is dat wij onze voorwaarden wijzigen om deze weer in lijn te brengen met wat er van ons wordt verwacht. De Autoriteit Consument & Markt kan bijvoorbeeld een besluit nemen op basis waarvan wij onze dienstverlening en de daarbij behorende afspraken aanpassen.
- c. **De wijziging in redelijkheid door ons nodig wordt geacht op grond van technologische of andere ontwikkelingen.** Technologische ontwikkelingen of andere ontwikkelingen kunnen er bijvoorbeeld toe leiden dat één of meer bepalingen in de voorwaarden zijn achterhaald. Dit kan betekenen dat het door ons nodig wordt geacht dat wij de afspraken wijzigen om deze weer in lijn te brengen met de stand van de technologie en, in voorkomend geval, nieuwe technologieën goed te kunnen faciliteren.

13.3 Wij informeren u tijdig als wij onze afspraken wijzigen

Zoals bepaald in artikel 17.4 van de Algemene Voorwaarden informeren wij u altijd schriftelijk over een voorgenomen wijziging van de voorwaarden. Dit doen wij uiterlijk 1 maand voor de datum waarop de gewijzigde afspraken in werking treden. Wij vermelden daarbij tenminste duidelijk en begrijpelijk:

- i. de tekst van de voorgenomen wijziging en een geconsolideerde versie van de gewijzigde voorwaarden;
- ii. een toelichting op de wijziging en de gevolgen van daarvan voor u (bijvoorbeeld: nieuwe rechten, gewijzigde procedures, aanvullende diensten) en wat de reden voor de wijziging is;
- iii. de datum waarop de gewijzigde voorwaarden in werking treden; en
- iv. een duidelijke vermelding van uw recht om de Overeenkomst op te zeggen, zoals beschreven in artikel 13.5 van de Algemene Productvoorwaarden Variabel en artikel 17.5 van de Algemene Voorwaarden.

13.4 Hoe vaak mogen wij onze afspraken wijzigen?

Wij mogen de met u gemaakte afspraken maximaal 1 keer per 12 maanden wijzigen.

Soms is het nodig dat wij de afspraken eerder aanpassen. Dit mag alleen als de aanpassing berust op onderdeel a of b zoals hierboven genoemd in artikel 13.2 van de Algemene Productvoorwaarden Variabel. In dat geval laten wij u altijd vooraf weten dat het nodig is dat wij de afspraken tussentijds wijzigen, op welke grond dit is gebaseerd en wat de wijziging precies inhoudt.

13.5 U kunt uw Overeenkomst altijd per direct opzeggen voordat de wijziging in werking treedt

Bent u het niet eens met de wijziging? Dan kunt u altijd per direct uw Overeenkomst kosteloos opzeggen, tot de dag voordat de wijziging ingaat. Er geldt dus geen opzegtermijn. U kunt er daarbij voor kiezen een overeenkomst met ons af te sluiten met andere afspraken (bijvoorbeeld met vaste tarieven) of over te stappen naar een andere energieleverancier. Over de verschillende contractvormen vindt u meer informatie op onze website. Als u niet opzegt vóór de ingangsdatum van de gewijzigde afspraken, gaan wij ervan uit dat u akkoord bent met de wijziging. De nieuwe afspraken gelden dan vanaf die datum.

Let op of uw nieuwe energieleverancier kan leveren vanaf het door u gewenste moment. In principe geldt de wettelijke bedenktijd van 14 kalenderdagen voordat uw nieuwe energieleverancier de levering aan u start. U leest hierover meer in artikel 6.2 van de Algemene Voorwaarden.

14. Registratie eindafnemer

De Energiewet geeft u als eindafnemer van elektriciteit en/of gas bepaalde rechten. Welke rechten u krijgt, hangt af van uw situatie. De Energiewet maakt onderscheid tussen 'huishoudelijke eindafnemers', 'micro-ondernemingen', 'kleine ondernemingen', 'middelgrote ondernemingen' en 'grote ondernemingen'.

Wij registreren alle klanten die een Overeenkomst sluiten met ons voor een product waarop de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn als 'huishoudelijk eindafnemer', ook als u de Overeenkomst niet voor huishoudelijk gebruik sluit.

Let op: dat wij u registreren als huishoudelijke eindafnemer betekent niet automatisch dat u ook als 'consument' wordt beschouwd. Dit onderscheid kan belangrijk zijn voor andere wettelijke rechten buiten de Energiewet, bijvoorbeeld op grond van het Burgerlijk Wetboek.

15. Persoonlijk Vattenfall account

Met uw persoonlijk Vattenfall account kunt u inloggen bij Mijn Vattenfall en de Energie-app. Hier regelt u al uw energiezaken. Uw tarieven voor de (terug)levering van elektriciteit of de levering van gas, en een specificatie daarvan, vindt u hier terug. Ook kunt u hier de communicatie over uw termijnbedrag en uw jaarafrekening terugvinden.

16. Geschillenregeling

Indien u uw Overeenkomst niet voor eigen huishoudelijk gebruik heeft gesloten, dan geldt het volgende in afwijking op artikel 23 lid 2 en 3 van de Algemene Voorwaarden.

Heeft u een klacht over onze dienstverlening en bent u het niet eens met onze reactie op uw klacht, dan kunt u binnen 12 maanden nadat u uw klacht bij ons hebt ingediend terecht bij de Geschillencommissie Energie Zakelijk. In dat geval is het Reglement van de Geschillencommissie Energie Zakelijk van toepassing.

Indien wij dat nodig vinden, kunnen wij ons tevens wenden tot de Geschillencommissie Energie Zakelijk. Ook in dat geval is het Reglement van de Geschillencommissie Energie Zakelijk van toepassing. Wij kunnen het geschil ook aan de bevoegde rechter voorleggen.