

Productvoorwaarden FlexPrijsGas

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) een leveringsovereenkomst voor gas gesloten. Wij leveren elektriciteit en gas onder twee afzonderlijke overeenkomsten.

1.2 De “Overeenkomst”

Voor het gemak spreken wij in deze voorwaarden over de “Overeenkomst”, als wij de leveringsovereenkomst voor gas bedoelen.

In artikel 2.1 van deze Productvoorwaarden FlexPrijsGas (“**Productvoorwaarden**”) 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 de levering van gas aan huishoudelijke afnemers 2026 (“**Algemene Voorwaarden**”).

1.3 Een Overeenkomst met dynamische tarieven

U heeft gekozen voor een Overeenkomst voor onbepaalde tijd voor gas met dynamische tarieven. Dit is een type contract waarbij de dynamische tarieven voor gas afhankelijk zijn van de actuele beursprijs (EEX TTF Day-Ahead End of Day Index) die per dag varieert. Met EEX TTF Day Ahead En of Day” bedoelen we de groothandelsmarktindex voor gas, gepubliceerd door de European Energy Exchange. Met Day-Ahead bedoelen we de beursprijs die een dag vóór de levering van het gas aan u op de beurs (EEX TTF Day-Ahead Index) is vastgesteld. De reden voor de per uur wisselende prijzen op de beurs is dat de prijs wordt bepaald door vraag en aanbod. Wanneer veel mensen tegelijkertijd gas nodig hebben, bijvoorbeeld in de winter wanneer mensen de verwarming aanzetten om het warm te houden, stijgt de prijs. Omgekeerd daalt de prijs wanneer er weinig gas wordt verbruikt, bijvoorbeeld op een zomerse dag wanneer de verwarming uitblijft. Ook in de aanbodkant kunnen veranderingen optreden die de prijs beïnvloeden: als gasleveranciers veel gas kunnen leveren doordat de voorraden goed gevuld zijn of er nieuwe gasbronnen beschikbaar komen, stijgt het aanbod en daalt de prijs. Andersom kan de prijs stijgen wanneer het aanbod aan gas klein is, bijvoorbeeld door (technische) problemen bij gaswinning, beperkte import of lege gasvoorraden. In artikel 9.2 van deze Productvoorwaarden leest u waar uw tarieven voor gas uit bestaan. In artikel 9.7 van deze Productvoorwaarden leggen wij u uit welke onzekerheid een Overeenkomst met dynamische tarieven met zich meebrengt.

1.4 Persoonlijk account

Om gebruik te kunnen maken van FlexPrijsStroom dient u een persoonlijk account te hebben in Mijn Vattenfall en/of de Energie-app. Daar vindt u informatie over de actuele tarieven. Ook kunt u hier informatie over uw verbruik en verbruikskosten, jaar- en eindafrekening en periodiek voorschot vinden.

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 Productvoorwaarden.**

Deze Productvoorwaarden gelden voor een Overeenkomst voor onbepaalde tijd met dynamische tarieven. In deze Productvoorwaarden staat onder andere:

- a. hoe uw leveringstarieven zijn opgebouwd;
- b. welke andere kosten u betaalt;
- c. wanneer wij de hoogte van de inkoopvergoeding en de vaste leveringskosten mogen wijzigen;
- d. wanneer wij de voorwaarden mogen wijzigen; en
- e. welke kosten wij in rekening mogen brengen als u uw rekening niet op tijd betaalt.

- **De Algemene Voorwaarden.**

De Algemene 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.

- **De contractbevestiging.**

In uw contractbevestiging staan onder meer de met u afgesproken tarieven en betaalmethode, en de looptijd van uw Overeenkomst.

- 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 de Algemene Voorwaarden, Productvoorwaarden en eventuele andere toepasselijke 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 u consument bent, 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 van deze Productvoorwaarden 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. deze Productvoorwaarden.
3. de 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 deze Productvoorwaarden iets anders bepalen over de opzegtermijn dan de Algemene Voorwaarden, dan geldt de opzegtermijn die wordt genoemd in deze Productvoorwaarden.

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. Wanneer komt de Overeenkomst tot stand?

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

4. Start levering

De levering van 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. In de contractbevestiging vindt u de startdatum van de levering van gas.

5. Overstappen

Stapt u over van een andere leverancier naar ons? Wij zullen in dat geval de handelingen verrichten die noodzakelijk zijn voor de overstap van uw oude leverancier naar ons. Mocht de overeenkomst voor bepaalde tijd met uw oude energieleverancier niet zijn afgelopen op het moment dat de levering door ons start, dan ontvangt u mogelijk een factuur voor een opzegvergoeding van uw oude energieleverancier. Door uw oude energieleverancier in rekening gebrachte opzegvergoedingen, vervallen (actie) kortingen en teruggevorderde welkomstcadeaus, vergoeden wij niet, tenzij anders vermeld in uw contractbevestiging.

6. Verhuizen

6.1 Wilt u uw Overeenkomst meeverhuizen?

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 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.

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.

6.2 Tijdelijke levering op twee adressen

Wilt u dat wij tijdelijk gas op zowel uw oude als nieuwe adres leveren, dan is dit tijdelijk mogelijk onder uw bestaande Overeenkomst. Neem dan contact op met onze klantenservice.

7. Opzeggen Overeenkomst

7.1 U kunt de Overeenkomst opzeggen

U kunt de Overeenkomst op ieder moment kosteloos opzeggen en kiezen voor een nieuwe overeenkomst bij ons met een andere tariefafspraken (bijvoorbeeld met een vast of variabel tarief), of bij een andere leverancier. Hiervoor geldt in beginsel een opzegtermijn van 5 werkdagen.

Let op: Heeft u met ons ook een overeenkomst voor elektriciteit en zegt u alléén de Overeenkomst voor gas op, dan loopt uw overeenkomst voor elektriciteit door onder de daarvoor geldende voorwaarden.

7.2 Uw opzegging regelen

Wilt u de Overeenkomst opzeggen, dan regelen we dat natuurlijk zorgvuldig. Via vattenfall.nl/contract-stoppen 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. Houd daarbij wel rekening met de geldende opzegtermijn.

8. De grootte van uw aansluiting

Wij starten alleen met de levering van gas aan u onder de voorwaarden van deze Overeenkomst indien uw gasaansluiting een grootte heeft van maximaal 40 m³ (n) per uur (kleine aansluiting).

9. Tarieven en andere verschuldigde bedragen

9.1 Het begrip tarieven

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

Onder tarieven vallen (i) de tarieven voor de levering van een kubieke meter (m³) gas, en (ii) de vergoedingen en/of kosten die wij voor de levering in rekening brengen (zie artikel 9.2 van deze Productvoorwaarden).

Onder tarieven vallen **niet** de distributiesysteembeheerkosten en belastingen, overheidsheffingen en -toeslagen (zie artikel 9.3 van deze Productvoorwaarden). Wij noemen dit de andere verschuldigde bedragen. De distributiesysteembeheerder en de overheid bepalen de hoogte van deze kosten.

Wij lichten hieronder toe uit welke componenten uw tarieven en de andere door u verschuldigde bedragen bestaan.

9.2 Uw tarieven

Uw tarieven voor gas bestaan uit de volgende leveringskosten:

- Vaste leveringskosten: de vergoedingen en/of kosten die wij voor de levering van gas in rekening brengen, ongeacht de hoogte van uw afname. Dit is een vast bedrag per dag.
- Variabele leveringskosten: De variabele leveringskosten die u betaalt, zijn afhankelijk van de hoeveelheid m³ gas die u van het distributiesysteem afneemt vermenigvuldigd met de met u overeengekomen tarieven. De variabele leveringskosten bestaan uit de volgende componenten:
 - De per dag wisselende prijs voor gas op de beurs (in €/ m³) (EEX TTF Day-Ahead End of Day Index). Dit noemen wij hierna de "Beursprijs"; en
 - De inkoopvergoeding voor gas (in €/ m³). De inkoopvergoeding per m³ dient ter dekking van de overige kosten en risico's gemoeid met de inkoop van gas (zoals onbalans) en de levering ervan (zoals landelijke transportkosten en het incasso-risico).

9.3 Andere door u verschuldigde bedragen

1. Distributiesysteembeheerkosten

In elke regio is er een ander bedrijf dat het elektriciteits- en gasnet (het distributiesysteem) beheert. Dat bedrijf heet de distributiesysteembeheerder. In uw aansluit- en transport-overeenkomst 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 het af aan de Belastingdienst:

- Energiebelasting: de overheid heft belasting per m³ gas die u van het distributiesysteem afneemt;
- Btw.

9.4 Overzicht tarieven en andere door u verschuldigde bedragen

- Beursprijs (in €/m³)
- Inkoopvergoeding voor gas (in €/m³)
- Vaste leveringskosten (in €/dag)
- Distributiesysteembeheerkosten (in €/dag)
- Energiebelasting (in €/m³)
- Btw

De tarieven en andere verschuldigde bedragen voor gas die van toepassing zijn op uw Overeenkomst vindt u in uw contractbevestiging, Mijn Vattenfall en de Energie-app.

Wij mogen de vaste leveringskosten en de inkoopvergoeding wijzigen. Meer informatie hierover vindt u in artikel 10 van deze Productvoorwaarden.

9.5 Inzicht in de Beursprijs, en inkoopvergoeding

De actuele Beursprijs en inkoopvergoeding staan op vattenfall.nl/energie/dynamische-energieprijzen, in Mijn Vattenfall en in de Energie-app.

Uiterlijk om 24:00 uur kunt u hier de per dag wisselende Beursprijs zien die geldt vanaf 06.00 uur de volgende ochtend tot 06.00 uur de ochtend daarop. Ook kunt u hier de per dag wisselende Beursprijs van eerdere dagen terugvinden (tot 2 weken terug).

Als de Beursprijs (EEX TTF- Day-Ahead End of Day Index) met vertraging wordt gepubliceerd, kunnen wij de Beursprijs (mogelijk) niet om bovenstaand tijdstip weergeven op onze website, in Mijn Vattenfall en in de Energie-app, maar zullen wij dit later, zo spoedig mogelijk na publicatie, weergeven.

9.6 Vervangingsindex

Indien de beursprijs voor gas (EEX TTF Day-Ahead End of Day Index) op enig moment tijdelijk of permanent niet beschikbaar is, wordt de per dag wisselende Beursprijs Gas vastgesteld op basis van een vergelijkbare marktindex voor gas ("**Vervangingsindex**") die naar redelijk oordeel van ons het meest representatief is voor de Nederlandse groothandelsmarkt voor gas. Wij zullen u hierover schriftelijk informeren.

Als u het niet eens bent met de keuze voor een Vervangingsindex, 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 een vast of variabel tarief) of over te stappen naar een andere energieleverancier.

9.7 Dynamische Tarieven

U heeft gekozen voor een Overeenkomst voor onbepaalde tijd voor gas met dynamische tarieven. De Beursprijs die wij bij u in rekening brengen wijzigt dagelijks. Dit product vereist dan ook dat u de Beursprijs actief monitort (de prijzen voor de dag van tevoren gepubliceerd) en u flexibel bent in uw afname. Indien u (veel) afneemt op momenten dat de Beursprijs hoog is, of uw afname niet kan verplaatsen naar momenten dat de Beursprijs laag is, kan dit nadelig voor u uitpakken. Uw jaarlijkse energiekosten kunnen hierdoor aanzienlijk hoger uitvallen.

Vooraf wanneer u (veel) verbruikt op momenten dat de Beursprijs hoog is of wanneer u uw verbruik niet kan verplaatsen naar momenten dat de Beursprijs laag is, kan dit nadelig voor u uitpakken.

De toekomstige ontwikkelingen van de gasprijs op de groothandelsmarkt zijn onzeker. De Beursprijs kan gedurende langere tijd hoog blijven. Zelfs als u flexibel bent in uw afname, kunnen uw jaarlijkse energiekosten daarom aanzienlijk hoger uitvallen. Prijzen uit het verleden bieden geen garantie voor de toekomst.

Door te kiezen voor een Overeenkomst voor onbepaalde tijd met dynamische tarieven accepteert u deze onzekerheid en het risico van een stijging van uw Beursprijzen.

10. De inkoopvergoeding en vaste leveringskosten kunnen wijzigen

10.1 Wij mogen de inkoopvergoeding en vaste leveringskosten wijzigen

Wij mogen de inkoopvergoeding en de vaste leveringskosten (hierna ook wel: "**vergoedingen en kosten**") wijzigen. Wij baseren ons bij een wijziging daarvan 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 vergoedingen en kosten kunnen wijzigen, welke economische en financiële gevolgen dit voor u kan hebben, hoe vaak wij deze kunnen wijzigen, wanneer en waarover wij u 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 (ACM) houdt op grond van de wet toezicht op de redelijkheid van de tarieven.

10.2 Wanneer mogen wij de vergoedingen en kosten wijzigen?

Wij mogen de vergoedingen en kosten alleen wijzigen op basis van een of meer van de in artikel 18.4 van de Algemene Voorwaarden genoemde geldige redenen (zie artikel 18.7 van de Algemene Voorwaarden). Wij geven hieronder een toelichting op deze geldige redenen.

- a. **Veranderingen in onze (verwachte) kosten, zowel kosten die direct verband houden met het betreffende product (zoals certificeringskosten, kosten voor transmissiesysteem-beheer gas, kosten voor duurzaamheid, herkomstgaranties of emissierechten) als algemene bedrijfskosten (zoals personeelskosten, ICT-kosten, compliance- en auditkosten).** Om aan u elektriciteit en/of gas te kunnen leveren maken wij kosten (o.a. voor klantenservice, marketing,

ICT, 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 voor de levering van groen gas. De herkomst van groen gas verantwoorden wij met garanties van oorsprong. De prijzen hiervan worden door marktontwikkelingen beïnvloed.

- b. Veranderingen in onze prijs- en inkooprisico's, risicopremies, kosten voor leveringszekerheid en ons margebeleid.** Wij lopen risico's bij het inkopen en verkopen van gas. Deze risico's kunnen veranderen. Wij lopen bijvoorbeeld het risico dat klanten veel meer of minder energie gebruiken 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.
- c. 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.

10.3 Hoe vaak mogen wij de vergoedingen en kosten wijzigen?

Wij mogen de met u afgesproken vergoedingen en kosten op basis van een geldige reden als beschreven in artikel 10.2 van deze Productvoorwaarden maximaal 4 keer per jaar wijzigen. Wij zullen altijd 1 maand tussen twee wijzigingen hanteren. Dit kan betekenen dat wij de vergoedingen en kosten kunnen wijzigen in opeenvolgende maanden (bijvoorbeeld in januari en februari), maar er ook maanden kunnen zijn dat deze niet wijzigen. De gewijzigde vergoedingen en kosten kunnen uitsluitend ingaan op de 1e of de 15e dag van een maand.

10.4 Uw vergoedingen en kosten kunnen dalen én stijgen

De door u te betalen vergoedingen en kosten 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 vergoedingen en kosten kan juist een gunstig effect hebben. Wij kunnen van tevoren niet inschatten wat de vergoedingen en kosten in de toekomst zullen zijn en hoe deze zich zullen ontwikkelen. Dit is afhankelijk van veel factoren die zich vooraf niet laten voorspellen.

10.5 Wij informeren u uiterlijk 1 maand voor de ingangsdatum van uw nieuwe vergoedingen en kosten

Bij een wijziging van uw vergoedingen en kosten informeren wij u altijd schriftelijk uiterlijk 1 maand vóór de datum waarop uw nieuwe vergoedingen en kosten ingaan. Wij informeren u dan over:

1. De nieuwe vergoedingen en kosten en de ingangsdatum;
2. De redenen voor en eventuele voorwaarden van de wijziging van uw vergoedingen en kosten;
3. De verwachte financiële impact van de wijziging van de vergoedingen en kosten; en
4. Uw recht om de Overeenkomst kosteloos op te zeggen zonder opzegtermijn.

10.6 U kunt altijd per direct uw Overeenkomst kosteloos opzeggen

Als de aangekondigde nieuwe vergoedingen en kosten u niet bevallen, 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 een vast of variabel tarief) 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.

11. Voorwaarden voor uw gasmeter

11.1 U heeft een meter met communicatiefunctionaliteit nodig

U betaalt de Beursprijs die geldt op het moment dat u gas afneemt. Omdat deze iedere dag wijzigt, moeten we precies weten hoeveel gas u op welk moment afneemt. U heeft daarom een meter nodig die op afstand uitleesbaar is. We noemen dit ook wel een meter met communicatiefunctionaliteit. Op basis van de meter met communicatiefunctionaliteit hebben wij inzicht in uw verbruik en kunnen wij dit correct afrekenen.

11.2 U geeft ons toestemming om uw meter met communicatiefunctionaliteit op afstand uit te lezen

Om dynamische tarieven mogelijk te maken, hebben wij uw toestemming nodig voor het uitlezen en verwerken van uw meetgegevens. Hieronder leggen we uit welke toestemmingen dit is en waarvoor deze dient.

U geeft toestemming aan ons als energieleverancier om uw individuele meterstanden dagelijks op te halen met de intervalstanden (de meterstanden per uur voor gas) om daarmee uw juiste verbruik in de tijdsblokken aan te passen.

Wilt u geen toestemming geven of uw toestemming intrekken? Dan kunt u kiezen voor een andere tariefafpraak waarbij wij geen meterstanden per uur nodig hebben (bijvoorbeeld vaste of variabele tarieven). In artikel 10 van de Algemene Voorwaarden leest u meer over de soorten tarieven. Wat er gebeurt als u uw toestemming intrekt, leest u in artikel 11.3 van deze Productvoorwaarden.

11.3 Wat gebeurt er als wij uw meter met communicatiefunctionaliteit niet op afstand kunnen uitlezen?

Zoals hierboven uitgelegd, hebben wij uw gasmeterstanden per uur nodig om de juiste Beursprijs bij u in rekening te brengen. Daarvoor is het volgende vereist:

- U heeft een meter met communicatiefunctionaliteit die wij op afstand kunnen uitlezen.
- U geeft toestemming aan ons om uw gasmeterstanden dagelijks per uur op afstand uit te lezen.

Als wij langdurig of tijdelijk geen gasmeterstanden per uur kan uitlezen, bijvoorbeeld vanwege een storing of omdat u de communicatiefunctionaliteit administratief heeft laten uitschakelen, zullen wij de ontbrekende gasmeterstanden per uur zelfstandig vaststellen. Deze vaststelling vindt als volgt plaats:

Wij kijken naar het verschil tussen de laatste en de eerstvolgende meterstand die wij hebben kunnen uitlezen. Vervolgens verdelen wij het verschil over de ontbrekende uren op basis van i) uw EDSN profiel (gebaseerd op uw netgebied en profielcategorie) en ii) een procentuele verdeling van de gemiddelde afname van gas over de dag in dat profiel.

Deze methode wordt toegepast ongeacht de duur van de periode waarin uw meter niet uitleesbaar is en blijft van kracht totdat wij weer uw gastmeterstanden per uur ontvangen.

12. Wijziging van de Overeenkomst

12.1 Wij kunnen de tussen ons gemaakte afspraken wijzigen

De 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 deze Productvoorwaarden 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.

12.2 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 in 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 noodzakelijk of zeer wenselijk 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 noodzakelijk of zeer wenselijk is 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.

12.3 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:

- De tekst van de voorgenomen wijziging en een geconsolideerde versie van de gewijzigde voorwaarden.
- Een toelichting op de wijziging en de gevolgen daarvan voor u (bijvoorbeeld: nieuwe rechten, gewijzigde procedures, aanvullende diensten) en wat de reden voor de wijziging is.
- De datum waarop de gewijzigde voorwaarden in werking treden.
- Een duidelijke vermelding van uw recht om de Overeenkomst op te zeggen, zoals beschreven in artikel 12.5 van deze Productvoorwaarden en artikel 17.5 van de Algemene Voorwaarden.

12.4 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 12.2 van deze Productvoorwaarden. 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.

12.5 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 of variabele 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 gaat 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.

13. De omrekening van uw gasverbruik

Op de jaarafrekening brengen wij uw gasverbruik van het afgelopen jaar in rekening. Wij gebruiken daarvoor uw meterstanden en hanteren een correctiefactor. U weet misschien dat het volume van gas groter wordt als het warmer is of als de druk lager is. Of dat de energie-inhoud van gas uit verschillende gasbronnen andere waarden heeft. Dit nemen wij mee in deze correctie. Zo betaalt u alleen voor wat u werkelijk aan gas verbruikt. Dat doen we zo:

- De calorische waarde is de hoeveelheid energie in een kubieke meter (m³) aardgas. Deze waarde verschilt in Nederland en is afhankelijk van de locatie waar het gas wordt afgeleverd. De transmissiesysteembeheerder voor gas stelt deze waarde maandelijks vast.
- Het volume van gas is afhankelijk van de temperatuur in uw gasmeter. Als uw meter niet zelf corrigeert voor de temperatuur, dan doen wij dit met een standaardfactor.
- Het volume van gas is ook afhankelijk van de hoogteligging van uw gasmeter. Zo ligt de provincie Limburg hoger dan Noord-Holland. Wij corrigeren dit met een standaardfactor.

14. Incassokosten: hoe kunt u dit voorkomen

Niemand zit te wachten op extra kosten. Daarom willen wij uitleggen wat er gebeurt als een betaling niet of te laat binnenkomt, zodat u dit kunt voorkomen.

14.1 Wanneer moet u incassokosten betalen?

Heeft u een rekening niet of niet op tijd betaald? Dan sturen wij u een herinnering. 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 buitengerechtelijke 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.

14.2 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,-.

14.3 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 toerekenen. Wij mogen uw betaling eerst in mindering brengen op de buitengerechtelijke incassokosten, daarna op de in rekening gebrachte wettelijke rente en ten slotte op het oorspronkelijke openstaande bedrag van uw rekening.

15. Waarborgsom

Soms vragen wij een waarborgsom voordat wij 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 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 gas aan u. In dat geval blijft u of bij uw oude energieleverancier of vraagt u aan een andere energieleverancier om u gas te leveren. De waarborgsom moet redelijk en passend zijn en bedraagt maximaal een derde deel van uw verwachte jaarafrekening.

16. Uw persoonsgegevens en privacy

Als u klant bij ons wordt, hebben we een aantal gegevens van u nodig. Uw naam, adres en geboortedatum bijvoorbeeld. Die gegevens zijn bij ons veilig. U leest meer over hoe we met uw persoonlijke gegevens omgaan in onze privacyverklaring op vattenfall.nl/privacy.

17. Registratie eindafnemer

De Energiewet geeft u als eindafnemer van 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.

18. 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 heeft ingediend terecht bij de Geschillencommissie Energie Zakelijk. In dat geval is het Reglement van de Geschillencommissie Energie Zakelijk van toepassing.

Als wij dat nodig vinden, kunnen wij ons ook 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.