

# Algemene Voorwaarden 2013 voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers

## Alsmede de kwaliteitscriteria van Oxxio

Bij deze Algemene Voorwaarden hoort een toelichting. Deze toelichting is te vinden op de internetsite van de leverancier Oxxio Nederland b.v. gevestigd te Hilversum ([www.oxxio.nl](http://www.oxxio.nl)) en is op aanvraag kosteloos verkrijgbaar bij de leverancier.

1 juni 2013

### Preambule

Deze Algemene Voorwaarden zijn tot stand gekomen nadat daarover voor consumenten in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg van de SER overleg heeft plaatsgevonden. In en krachtens de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet is reeds een aantal specifieke rechten en plichten vastgelegd. De bepalingen uit de onderhavige Algemene Voorwaarden die hierop betrekking hebben, zijn voor het overleg als gegeven beschouwd. Met inachtneming van deze beperkingen hebben Energie-Nederland (de Vereniging van Energieproducenten, -handelaren en -retailbedrijven in Nederland) en de Consumentenbond voor consumenten overeenstemming over deze Algemene Voorwaarden bereikt.

Het overleg heeft geleid tot overeenstemming tussen Energie-Nederland en de Consumentenbond over alle artikelen met uitzondering van de aansprakelijkheidsbepaling in artikel 15, lid 3 van deze voorwaarden.

De Consumentenbond begrijpt de consequenties die een vergaande aansprakelijkheid voor de leveranciers met zich mee kan brengen, maar kan zich vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid niet verenigen met de in dat artikel opgenomen aansprakelijkheidsbeperking.

Energie-Nederland begrijpt die stellingname, maar wijst op de onmogelijkheid een algemene aansprakelijkheid te aanvaarden; deze zou voor de leveranciers onoverzienbare risico's met zich meebrengen, hetgeen zij zich onder meer tegenover de contractanten zelf niet kunnen en mogen permitteren.

De Autoriteit Consument en Markt (ACM) heeft begrip voor het standpunt van zowel de Consumentenbond als Energie-Nederland. In een brief (binnengekomen bij de SER op 1 februari 2006) geeft de ACM (toen nog: DTe) aan de aansprakelijkheidsbepaling vooralsnog niet af te keuren, maar in een concrete situatie te zullen beoordelen of er een terecht beroep op de bepaling is gedaan. De ACM heeft toegezegd samen met het Ministerie van Economische Zaken te zullen bezien of vanuit beleidsmatig oogpunt een beperking van aansprakelijkheid gewenst is en dit in regelgeving zou moeten worden vastgelegd.

### Inhoudsopgave

Artikel 1	Begripsomschrijvingen
Artikel 2	Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden
Artikel 3	Leveringsovereenkomst
Artikel 4	Aansluit- en transportovereenkomst en periodiek uit hoofde hiervan verschuldigde bedragen
Artikel 5	Machtiging leverancier om de levering van elektriciteit en/of gas te doen ingaan
Artikel 6	Beperking of opschorting van de levering ingeval van beperking of onderbreking van het transport
Artikel 7	Gevolgen van niet-nakoming door de contractant
Artikel 8	Verplichtingen contractant
Artikel 9	Bepaling van de omvang van de levering
Artikel 10	Onderzoek van de meetinrichting en/of meetgegevens
Artikel 11	Tarieven
Artikel 12	Betaling
Artikel 13	Zekerheidstelling
Artikel 14	Vastlegging en gebruik gegevens over de contractant
Artikel 15	Aansprakelijkheid en gevolgen van niet-nakoming door de leverancier
Artikel 16	Vragen, klachten en geschillen

Artikel 17	Wijziging van de voorwaarden en de tarieven
Artikel 18	Verhuizing
Artikel 19	Duur leveringsovereenkomst/opzegging
Artikel 20	Beëindiging levering bij beëindiging leveringsovereenkomst
Artikel 21	Slotbepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Aansluit- en transportovereenkomst:** de afspraken tussen de contractant en een netbeheerder met betrekking tot het in stand houden van de aansluiting en/of het transport van elektriciteit en/of gas naar en/of van het punt waarop de installatie op het (gastransport) net van de netbeheerder is aangesloten;

**Aansluiting:** de kabel of leiding die door de netbeheerder wordt beheerd, die de installatie van de contractant met het (gastransport)net verbindt en alle door de netbeheerder in of aan die kabel of leiding aangebrachte apparatuur;

**Contractant:** degene die met de leverancier een leveringsovereenkomst is aangegaan

of wil aangaan en die beschikt over een aansluiting voor elektriciteit met een totale maximale doorlaatwaarde van ten hoogste 3.80A en/of een aansluiting voor gas met een totale maximale capaciteit van ten hoogste 40 m<sup>3</sup>(n) per uur;

**Gastransportnet:** de niet tot een gasproductienet behorende met elkaar verbonden leidingen of hulpmiddelen bestemd of gebruikt voor het transport van gas, met inbegrip van hulpmiddelen en installaties waarmee ondersteunende diensten voor dat transport worden verricht, behoudens voorzover deze leidingen en hulpmiddelen onderdeel uitmaken van een directe lijn of gelegen zijn binnen de installatie van een natuurlijk persoon of rechtspersoon die beschikt over een aansluiting op een net, een en ander als bedoeld in artikel 1, lid 1, onderdeel d van de Gaswet;

**Installatie:** de elektrische installatie omvattende het samenstel van kabels en bijbehoren van kabels, danwel de gasinstallatie, omvattende het samenstel van gastechnisch materieel, leidingen en bijbehoren van leidingen te rekenen na de meetinrichting bezien vanuit het (gastransport)net of een daarmee met de netbeheerder overeengekomen gelijk te stellen plaats van overgang;

**Leverancier:** Oxxio Nederland b.v., gevestigd te Hilversum (www.oxio.nl);

**Levering:** de beschikbaarstelling op het (gastransport)net, niet zijnde het transport, van de tussen leverancier en contractant overeengekomen hoeveelheid elektriciteit en/of gas;

**Leveringsovereenkomst:** de afspraken tussen leverancier en contractant betreffende de levering;

**Meetinrichting:** de meetinrichting als gedefinieerd in de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk Gaswet, zijnde het gehele samenstel van apparatuur dat tenminste tot doel heeft de uitgewisselde elektriciteit respectievelijk het uitgewisselde gas te meten ten behoeve van het vaststellen van de omvang van de levering, van de voor de afrekening door de leverancier benodigde gegevens en voor de controle van het verbruik;

**Net:** een of meer verbindingen voor het transport van elektriciteit en de daarmee verbonden transformator-, schakel-, verdeel- en onderstations en andere hulpmiddelen, behoudens voor zover deze verbindingen en hulpmiddelen onderdeel uitmaken van een directe lijn of liggen binnen de installatie van een natuurlijk persoon of rechtspersoon die is aangesloten op een net als bedoeld in artikel 1, lid 1 onderdeel i van de Elektriciteitswet 1998;

**Netbeheerder:** een vennootschap die op grond van artikel 10, 13 of 14 van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 2, 5 of 6 van de Gaswet is aangewezen voor het beheer van het (gastransport)net, waarop de installatie van de contractant is of wordt aangesloten;

**Neteigenaar:** degene aan wie de eigendom toebehoort van het (gastransport)net als bedoeld in artikel 10, lid 3 van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 2, lid 1 van de Gaswet, waarop de installatie van de contractant is aangesloten;

**Perceel:** de roerende of onroerende zaak, het gedeelte of samenstel daarvan ten behoeve waarvan de levering geschiedt of zal geschieden.

## **Artikel 2 Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden**

**2.1** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle leveringsovereenkomsten, aanvragen en aanbiedingen daartoe. Deze algemene voorwaarden zijn te vinden op de internetsite van de leverancier. Uiterlijk

bij het vastleggen van de overeenkomst als bedoeld in artikel 3, lid 1 zal een exemplaar van deze algemene voorwaarden worden verstrekt.

**2.2** Op de leveringsovereenkomst zijn mede van toepassing de voorwaarden als bedoeld in artikel 54 van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 22 van de Gaswet (verder ook te noemen: de Informatiecode Elektriciteit en Gas) en de kwaliteitscriteria voor de dienstverlening van de leverancier. De leverancier kan in zijn kwaliteitscriteria voor de dienstverlening aangeven waartoe hij zich verbindt indien aan deze criteria niet wordt voldaan. Deze kwaliteitscriteria zijn te vinden op de internetsite van de leverancier. Uiterlijk bij het vastleggen van de overeenkomst als bedoeld in artikel 3, lid 1 zal een exemplaar van deze kwaliteitscriteria worden verstrekt.

**2.3** Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien uit deze algemene voorwaarden blijkt dat afwijkingen zijn toegestaan en deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

**2.4** In de gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien zal de leverancier een regeling treffen naar redelijkheid.

**2.5** Onder schriftelijk wordt in deze algemene voorwaarden mede elektronisch verstaan indien elektronische communicatie is overeengekomen.

## **Artikel 3 Leveringsovereenkomst**

**3.1** De leveringsovereenkomst komt tot stand door aanvaarding door de leverancier van de aanvraag van de contractant respectievelijk door aanvaarding door de contractant van de aanbieding van de leverancier. Iedere leveringsovereenkomst wordt door de leverancier schriftelijk vastgelegd.

**3.2** De leverancier geeft de contractant het recht gedurende veertien kalenderdagen na ontvangst van de vastgelegde overeenkomst de leveringsovereenkomst te ontbinden. De leverancier zal gedurende deze dagen - indien van toepassing - nog niet overgaan tot het opzeggen van de lopende overeenkomst tot levering en het doen van een verzoek tot leverancierswisseling aan de netbeheerder.

Indien de contractant de leverancier hierom schriftelijk uitdrukkelijk verzoekt, kan de leverancier van het bepaalde in de voorgaande zinnen afwijken. Wanneer de contractant tijdens de bedenktijd gebruik maakt van zijn wettelijk recht de overeenkomst te ontbinden nadat de levering is begonnen, is hij voor het reeds geleverde de overeengekomen vergoeding verschuldigd.

**3.3** De leveringsovereenkomst gaat in op de overeengekomen datum dan wel indien die datum niet uitdrukkelijk is afgesproken

op de datum waarop de eerste levering plaatsvindt. In het laatstbedoelde geval stelt de leverancier de contractant zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na de eerste levering op de hoogte van de ingangsdatum.

**3.4** Onverminderd het bepaalde in lid 5 van dit artikel behoudt de leverancier zich het recht voor om vóór of bij aanvaarding van de aanvraag van de contractant dan wel na totstandkoming van de leveringsovereenkomst, doch voordat de levering aanvangt, het betalingsgedrag van de contractant te toetsen en zekerheden als bedoeld in artikel 13 te vragen.

**3.5** Onverminderd het elders in deze voorwaarden bepaalde, kan de leverancier het aangaan van de leveringsovereenkomst weigeren dan wel de leveringsovereenkomst vóór aanvang van de levering ontbinden indien:

a. de contractant zich niet op een door de leverancier aan te geven wijze identificeert en/of andere voor de beoordeling van de aanvraag door de leverancier benodigde gegevens niet verstrekt of

b. de contractant in verzuim is een opeisbare vordering van de leverancier te voldoen, met inbegrip van die ten behoeve van een ander respectievelijk vorig perceel, mits voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de aanvraag om de weigering te rechtvaardigen of

c. door de leverancier aan de contractant gestelde eisen, daaronder begrepen gevraagde zekerheden, niet worden aanvaard of nagekomen of

d. aannemelijk is dat een of meer bepalingen of voorschriften uit de leveringsovereenkomst of wet of regelgeving niet zijn of worden nagekomen en de uitoefening van die bevoegdheid op die gronden door de leverancier gerechtvaardigd is.

Weigering en ontbinding als bedoeld in dit artikel dient zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd te geschieden.

**3.6** Indien de leveringsovereenkomst met twee of meer personen wordt aangegaan, kan de leverancier hoofdelijke verbondenheid voor nakoming verlangen.

**3.7** De verplichting tot levering ingevolge de leveringsovereenkomst eindigt ingeval de aan de leverancier verleende leveringsvergunning wordt ingetrokken.

**3.8** Op de leveringsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

**3.9** De contractant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de leveringsovereenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van de leverancier. Aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.

**3.10** Ingeval de leverancier zijn rechten en verplichtingen uit de leveringsovereenkomst

overdraagt aan een derde, doet de leverancier hiervan tijdig mededeling aan de contractant. De contractant verleent bij voorbaat zijn toestemming aan een dergelijke overdracht indien de leverancier jegens de contractant aansprakelijk is voor de nakoming door de derde óf de overgang plaatsvindt in verband met de overdracht van de onderneming van de leverancier. In andere dan laatstbedoelde gevallen kan de contractant de overeenkomst binnen 30 kalenderdagen na de in de eerste volzin bedoelde mededeling ontbinden. Het bepaalde in de eerste volzin van artikel 19, lid 3 mist in dat geval toepassing.

#### **Artikel 4 Aansluit- en transportovereenkomst en periodiek uit hoofde hiervan verschuldigde bedragen**

4.1 De contractant dient er voor te zorgen dat hij op eigen naam uit hoofde van een aansluit- en transportovereenkomst recht heeft op aansluiting en transport.

4.2 Op grond van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet factureert en int de leverancier de op grond van de aansluit- en transportovereenkomst van de contractant met de netbeheerder periodiek verschuldigde bedragen bij de contractant.

4.3 De contractant is verplicht de in het tweede lid bedoelde bedragen aan de leverancier te betalen. Alleen betaling aan de leverancier geldt als bevrijdende betaling.

#### **Artikel 5 Machtiging leverancier om de levering van elektriciteit en/of gas te doen ingaan**

Onverminderd de verplichting van de contractant als bedoeld in artikel 4, lid 1, machtigt de contractant de leverancier datgene te doen dat nodig is om de levering op de overeengekomen datum te doen ingaan, waaronder - indien van toepassing - :

- het opvragen van gegevens over het verbruik van de contractant in de voorafgaande jaren bij het door netbeheerders ingestelde toegankelijk meetregister als bedoeld in de Informatiecode Elektriciteit en Gas;
- het opvragen van de einddatum en de opzegtermijn van de lopende overeenkomst tot levering bij degene die op grond daarvan de levering verzorgt of bij het door leveranciers ingestelde centraal contracteinderegister als bedoeld in artikel 14, lid 2;
- het opzeggen van de lopende overeenkomst tot levering en
- de contractant aanmelden bij de netbeheerder voor een aansluit- en transportovereenkomst en het - bij verhuizing

- opzeggen van de lopende aansluit- en transportovereenkomst.

#### **Artikel 6 Beperking of opschorting van de levering ingeval van beperking of onderbreking van het transport**

6.1 Indien de netbeheerder respectievelijk de neteigenaar het transport van elektriciteit of gas beperkt of onderbreekt, is de leverancier bevoegd de levering op te schorten, de afname voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan de levering bijzondere voorwaarden te stellen.

6.2 Een opschorting of beperking van de levering als bedoeld in dit artikel laat de geldigheid en looptijd van de leveringsovereenkomst onverlet.

#### **Artikel 7 Gevolgen van niet-nakoming door de contractant**

7.1 De leverancier is bevoegd na voorafgaande, zo mogelijk schriftelijke waarschuwing de levering op te schorten en/of de leveringsovereenkomst te ontbinden en/of indien mogelijk de levering te beperken dan wel aan levering bijzondere voorwaarden te verbinden, wanneer de contractant een of meer van zijn verplichtingen jegens de leverancier niet nakomt. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien de contractant overeenkomstig het bepaalde in artikel 12 in verzuim is een opeisbare vordering van de leverancier te voldoen, met inbegrip van die ten behoeve van een ander, respectievelijk vorig perceel, mits er voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de verbintenis van de leverancier om de maatregel te rechtvaardigen. De leverancier zal overigens van deze bevoegdheden slechts gebruik maken conform de desbetreffende wettelijke regels en indien de niet-nakoming van zijn verplichtingen door de contractant dat rechtvaardigt.

7.2 Van zijn in lid 1 bedoelde bevoegdheden zal de leverancier geen gebruik maken als een contractant die elektriciteit en/of gas uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van de leverancier afneemt, binnen tien kalenderdagen na de afwijzing van een betalingsregeling als bedoeld in artikel 12, lid 11 of van een bezwaarschrift over een nota als bedoeld in artikel 12, lid 6 zich in verband met die afwijzing heeft gewend tot de Geschillencommissie Energie. In afwachting van de uitspraak van de Geschillencommissie wordt de contractant niet ontslagen van de overige verplichtingen die voor hem uit de leveringsovereenkomst voortvloeien.

7.3 De leverancier is eveneens bevoegd de levering op te schorten en/of de leverings-

overeenkomst te ontbinden, indien de contractant niet (meer) uit hoofde van een aansluit- en transportovereenkomst recht heeft op aansluiting en transport.

7.4 De in dit artikel bedoelde maatregelen worden pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten die daaruit voor de leverancier redelijkerwijs voortvloeien, alsmede eventueel door de leverancier in verband daarmee geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan het ongedaan maken van de maatregelen kan de leverancier voorwaarden verbinden.

7.5 Het rechtmatig gebruik door de leverancier van zijn bevoegdheden als bedoeld in dit artikel en het vorige artikel leidt niet tot aansprakelijkheid van de leverancier voor de eventuele daaruit voortvloeiende schade.

#### **Artikel 8 Verplichtingen contractant**

8.1 De contractant is gehouden, voor zover zulks redelijkerwijs nodig is, zijn medewerking te verlenen aan het uitvoeren van de leveringsovereenkomst. Hij is onder andere verplicht aan de leverancier de noodzakelijke gegevens te verstrekken en de leverancier zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van alle gegevens, voorvallen en wijzigingen in omstandigheden die voor de goede uitvoering van de leveringsovereenkomst van belang zijn, waaronder:

- door hem waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden in de meetinrichting, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen;
- door hem voorziene substantiële afwijkingen van de door de leverancier redelijkerwijs te verwachten afname, het zelf gaan opwekken van elektriciteit en het gaan betrekken of het in een andere omvang dan voorheen gaan betrekken van elektriciteit en/of gas van derden daaronder begrepen;
- adres- c.q. naamswijzigingen, voor zover van toepassing e-mail-adreswijzigingen daaronder begrepen;
- wijzigingen van banknummer en rekeningadres.

8.2 Het is de contractant niet toegestaan handelingen te verrichten of te doen verrichten, waardoor de omvang van de levering niet of niet juist kan worden vastgesteld.

8.3 De leverancier is gerechtigd gegevens, voorvallen en wijzigingen in omstandigheden in de zin van lid 1 van dit artikel door te geven aan de netbeheerder, indien en onder de voorwaarde dat de netbeheerder deze nodig heeft en uitsluitend gebruikt voor de vervulling van zijn wettelijke taken en/of verplichtingen, daaronder begrepen de goede uitvoering van de aansluit- en transportovereenkomst.

## Artikel 9 Bepaling van de omvang van de levering

9.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, stelt de leverancier de omvang van de levering vast op basis van de gegevens verkregen met behulp van de meetinrichting die de netbeheerder de contractant ter beschikking heeft gesteld.

9.2 De leverancier is gerechtigd te beschikken over de gegevens, verkregen met behulp van de meetinrichting en deze verder te verwerken voorzover die noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van de leveringsovereenkomst, daaronder begrepen de vervulling van zijn wettelijke taken en/of verplichtingen. Meetgegevens per kwartier en per dag vallen hier in ieder geval niet onder. Indien de contractant het wenselijk acht dat de leverancier ook toegang tot deze gegevens heeft, dient dit aanvullend schriftelijk tussen de leverancier en de contractant te zijn overeengekomen.

9.3 Indien de leverancier niet tijdig kan beschikken over de voor hem relevante gegevens of indien bij het opnemen van de meter dan wel bij het verwerken van de meetgegevens een kennelijke fout is gemaakt, is de leverancier bevoegd de omvang van de levering te schatten naar de ter beschikking van de leverancier staande gegevens hieromtrent, onverminderd de plicht van de leverancier om, zo mogelijk, het werkelijk geleverde alsnog overeenkomstig het bepaalde in lid 1 vast te stellen en dat in rekening te brengen.

## Artikel 10 Onderzoek van de meetinrichting en/of meetgegevens

10.1 De meetinrichting en de meetgegevens worden geacht juist te zijn, wanneer de meetinrichting en de meting voldoen aan de bij of krachtens de wet daaraan gestelde eisen.

10.2 In geval van twijfel over de juistheid van de meetinrichting kan elk der partijen de netbeheerder verzoeken de meetinrichting op basis van kosten van ongelijk door een voor beide partijen aanvaardbare deskundige te laten onderzoeken. De leverancier ziet erop toe dat de contractant over de onderzoeksmogelijkheden en de kosten van het onderzoek en de vervanging van de meetinrichting geïnformeerd wordt.

10.3 Indien blijkt dat de meetinrichting en/of de meting niet juist zijn, stelt de leverancier de omvang van de levering vast aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek.

Herberekening zal plaatsvinden over de periode dat de meetinrichting onjuist heeft gefunctioneerd en/of de meting onjuist is geweest, doch ten hoogste over een tijdvak van vierentwintig maanden gerekend vanaf

het moment dat de ene partij zijn twijfel over de juistheid van de meetinrichting en/of meting aantoonbaar bij de andere partij heeft geuit.

In geval van fraude zal echter in overleg met de netbeheerder respectievelijk de neteigenaar herberekening over de volledige periode plaatsvinden.

10.4 Indien het onderzoek geen hanteerbare maatstaf oplevert voor het vaststellen van de omvang van de levering, is de leverancier bevoegd de omvang van de levering over het desbetreffende tijdvak in redelijkheid te schatten naar de ter beschikking van de leverancier staande gegevens hieromtrent.

10.5 Indien uit hoofde van de aansluit- en transportovereenkomst of anderszins een onderzoek van de meetinrichting en/of meetgegevens wordt verlangd, is de contractant verplicht dit de leverancier onverwijld mede te delen en de leverancier na afloop van het onderzoek onverwijld te informeren over de resultaten van het onderzoek. De leden 1, 3 en 4 zijn van overeenkomstige toepassing.

## Artikel 11 Tarieven

11.1 De contractant is de leverancier de door de leverancier overeenkomstig zijn tarievenblad bepaalde bedragen verschuldigd, behoudens indien en voor zover schriftelijk wat anders is overeengekomen. Het tarievenblad is te vinden op de internetsite van de leverancier.

De leverancier zal de toepasselijke tarieven uiterlijk bij het vastleggen van de overeenkomst als bedoeld in artikel 3, lid 1 verstrekken.

11.2 De bedragen als bedoeld in lid 1 zullen respectievelijk kunnen worden verhoogd met de belastingen en heffingen die de leverancier krachtens een besluit van de overheid verplicht respectievelijk bevoegd is in rekening te brengen.

## Artikel 12 Betaling

12.1 De leverancier brengt bij de contractant de op grond van de leveringsovereenkomst verschuldigde bedragen (waaronder tevens dient te worden verstaan de op grond van de aansluit- en transportovereenkomst van de contractant met de netbeheerder periodiek verschuldigde bedragen) in rekening.

12.2 Bij verhuizing, bij beëindiging van de leveringsovereenkomst en voor het overige tenminste éénmaal per jaar brengt de leverancier de verschuldigde bedragen door middel van een gespecificeerde nota aan de contractant in rekening. In de kwaliteitscriteria als bedoeld in artikel 2, lid 2 is omschreven welke nadere criteria de leverancier hiervoor hanteert.

12.3 De wijze van betaling is tussen de leverancier en de contractant nader overeen te komen. De leverancier biedt de contractant een ruime keuze uit betalingswijzen.

12.4 De betaling dient te geschieden op een door de leverancier aangegeven bankrekening en binnen de door de leverancier gehanteerde termijn.

12.5 Indien de leverancier dit verlangt, is de contractant voorschotten verschuldigd op hetgeen hij wegens levering over het lopende tijdvak van afrekening zal moeten betalen. De leverancier bepaalt in redelijkheid de grootte van de voorschotten, de periode waarop zij betrekking hebben en de tijdstippen waarop zij in rekening worden gebracht en moeten zijn betaald. De contractant kan de leverancier gemotiveerd verzoeken om de grootte van de voorschotten aan te passen. Op een dergelijk verzoek beslist de leverancier in redelijkheid.

Bij de gespecificeerde nota, die overeenkomstig lid 2 ten minste éénmaal per jaar plaatsvindt, worden ten minste de reeds in rekening gebrachte en/of betaalde voorschotten verrekend.

12.6 De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort door het indienen van bezwaren tegen de nota, tenzij een contractant die elektriciteit en/of gas uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van de leverancier afneemt, binnen de betalingstermijn bij de leverancier een bezwaarschrift indient, waarbij hij zijn bezwaren tegen de nota met redenen omkleedt. In dat geval wordt de betalingsverplichting van de betrokken nota opgeschort totdat de leverancier op het bezwaarschrift heeft beslist.

12.7 De contractant is slechts gerechtigd de hem in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat de leverancier hem schuldig is, indien is voldaan aan de wettelijke vereisten voor verrekening. Verrekening met voorschotten als bedoeld in lid 5 is echter niet toegestaan.

12.8 De contractant is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim indien niet binnen de in lid 4 bedoelde termijn is betaald.

12.9 Een gevolg van het in verzuim verkeren is dat contractant een vergoeding voor de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte verschuldigd is alsmede de wettelijke rente voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht, onverminderd het bepaalde in artikel 7. De hoogte van de vergoeding voor de redelijke kosten is vastgelegd in het tarievenblad.

12.10 Indien een contractant elektriciteit en/of gas uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van de leverancier afneemt treden de in lid 9 genoemde gevolgen eerst in wanneer betaling is

uitgebleven nadat de leverancier de contractant schriftelijk heeft bericht omtrent het verzuim, onder vermelding van de gevolgen indien de contractant niet alsnog binnen veertien dagen betaalt. Aan deze aanmaning zijn geen kosten verbonden.

**12.11** Indien een contractant elektriciteit en/of gas uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van de leverancier afneemt én binnen de in lid 10 bedoelde termijn van veertien dagen een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij de leverancier heeft ingediend, treden de gevolgen van niet-betaling niet eerder in dan nadat de leverancier op dit verzoek - eveneens schriftelijk en gemotiveerd - afwijzend heeft beslist. Gedurende de looptijd van een door de leverancier met de contractant gesloten betalingsregeling dient de contractant alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige aan de leverancier verschuldigde bedragen volledig te voldoen. Over deze bedragen kan geen verzoek tot een betalingsregeling worden ingediend. Komt de contractant zijn verplichtingen inzake de betalingsregeling niet na, dan is hij ten aanzien hiervan zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

**12.12** Een rechtsvordering van de leverancier tot betaling van een opeisbare vordering voor levering alsmede voor door de contractant op grond van de aansluit- en transportovereenkomst periodiek verschuldigde bedragen verjaart na verloop van twee jaren. Een rechtsvordering van de leverancier tot betaling van een andere opeisbare vordering verjaart niet eerder dan na vijf jaren.

De verjaringstermijn vangt aan zodra de vordering opeisbaar wordt, te weten vanaf de vervaldatum van de desbetreffende jaar- of eindafrekening.

### **Artikel 13 Zekerheidstelling**

**13.1** De leverancier kan van de contractant zekerheden verlangen in verband met de bedragen die de contractant op grond van de leveringsovereenkomst en aansluit- en transportovereenkomst aan de leverancier verschuldigd is, zoals een bankgarantie of waarborgsom, tenzij de leverancier toepassing geeft aan het bepaalde in lid 2.

**13.2** De leverancier is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van de in het eerste lid bedoelde verschuldigde bedragen.

**13.3** De in lid 1 bedoelde zekerheid zal als regel niet hoger zijn dan het bedrag dat de contractant naar het oordeel van de leverancier vermoedelijk gemiddeld over een periode van zes maanden zal moeten betalen. Een waarborgsom wordt

terugbetaald zo spoedig mogelijk nadat de noodzaak tot zekerheidstelling niet meer aanwezig is en in ieder geval uiterlijk zes weken na de eindfactuur bij beëindiging van de leveringsovereenkomst, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog betaald moet worden.

**13.4** Over de waarborgsom wordt vanaf de datum van ontvangst door de leverancier rente vergoed, te weten de helft van de wettelijke rente.

Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom.

### **Artikel 14 Vastlegging en gebruik gegevens over de contractant**

**14.1** De leverancier legt in het kader van de aanvraag, totstandkoming en/of uitvoering van de leveringsovereenkomst en/of andere diensten gegevens van de contractant vast.

**14.2** De leverancier maakt gebruik van het centraal contracteinderegister van leveranciers, opdat de contractant geïnformeerd kan worden over eventuele samenloop van de leveringsovereenkomst met een andere overeenkomst tot levering en, voor de contractant die dit wenst, het sluiten van een "dubbele" overeenkomst tot levering van elektriciteit en/ of gas kan worden voorkomen.

In dit contracteinderegister worden duur en opzeggingstermijn van de leveringsovereenkomst vastgelegd. Deze gegevens zijn uitsluitend opvraagbaar door een leverancier die beschikt over een machtiging daartoe van de contractant.

**14.3** De leverancier maakt gebruik van het toegankelijk meetregister van netbeheerders om de meterstanden respectievelijk het verbruik bij met name een verhuizing en een leverancierswisseling zo gemakkelijk en eenduidig mogelijk te kunnen vaststellen. In de Informatiecode Elektriciteit en Gas is opgenomen welke gegevens in het toegankelijk meetregister zijn opgenomen en door wie deze gegevens kunnen worden ingezien.

**14.4** De contractant heeft het recht kennis te nemen van de gegevens die op grond van de voorgaande leden van dit artikel over hem worden vastgelegd. Hij dient daartoe een schriftelijk verzoek, vergezeld van een afschrift van een geldig legitimatiebewijs, aan de leverancier te doen toekomen. Voor de behandeling van het verzoek is hij een vergoeding aan de leverancier verschuldigd<sup>1</sup>. De contractant kan gemotiveerd een schriftelijk verzoek tot wijziging van de hem betreffende gegevens doen. De leverancier zal hier gemotiveerd, schriftelijk op reageren.

### **Artikel 15 Aansprakelijkheid en gevolgen van niet-nakoming door de leverancier**

**15.1** Indien de contractant door een aan de leverancier toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de leveringsovereenkomst schade lijdt, is de leverancier met inachtneming van het bepaalde in de volgende leden aansprakelijk voor de schade die hiervan een direct en rechtstreeks gevolg is.

**15.2** Behoudens ingeval de schade ontstaat als gevolg van opzet of grove schuld van de leverancier of diens leidinggevende werknemers zijn in alle gevallen van vergoeding uitgesloten schade aan zaken die door de contractant worden gebruikt voor de uitoefening van een bedrijf of een beroep, schade als gevolg van bedrijfsstilstand, als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of als gevolg van winstderving.

**15.3** Indien en voor zover de leverancier jegens de contractant in het kader van deze algemene voorwaarden tot schadevergoeding verplicht is, komt schade slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste EURO 2.000.000,- (twee miljoen EURO) per gebeurtenis voor alle contractanten tezamen. Indien het totaal der schaden aan personen en/of zaken meer bedraagt dan EURO 2.000.000,- zullen de aanspraken van de contractanten naar evenredigheid worden voldaan.

Indien de contractant elektriciteit en/of gas niet uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van de leverancier afneemt, is de vergoeding van schade, niet zijnde personenschade, ongeacht de omvang van het totaal der schade, bovendien beperkt tot ten hoogste EURO 1.400,- (éénuizendvierhonderd EURO) per contractant.

**15.4** Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee maanden na het ontstaan aan de leverancier te zijn gemeld, tenzij de contractant aanmerkelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.

**15.5** De aansprakelijkheidsregeling in de vorige leden van dit artikel geldt mede ten aanzien van derden die de leverancier ten behoeve van de uitvoering van de leveringsovereenkomst inschakelt, alsmede ten aanzien van personen voor wie de leverancier of een dergelijke derde aansprakelijk is.

### **Artikel 16 Vragen, klachten en geschillen**

**16.1** Indien de contractant een vraag of klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van een leveringsovereenkomst of de bedragen die de leverancier voor de netbeheerder factureert (daaronder niet begrepen de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling), dient hij deze

<sup>1</sup> Ten hoogste is het bedrag verschuldigd als is bepaald bij het Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene Wet bescherming persoonsgegevens.

eerst aan de leverancier voor te leggen. In de kwaliteitscriteria als bedoeld in artikel 2, lid 2 is omschreven hoe de contractant een vraag of klacht moet voorleggen en binnen welke termijn hij een reactie van de leverancier op de vraag of klacht zal ontvangen.

**16.2** Indien een klacht niet naar tevredenheid van beide partijen is opgelost alsmede ingeval van afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling als bedoeld in artikel 12, lid 11-, kan het resterende geschil zowel door de contractant als door de leverancier worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Energie ([www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)) of aan de bevoegde rechter in Nederland.

**16.3** Wanneer de contractant ervoor kiest een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie, dan is de leverancier aan deze keuze gebonden. Een geschil dient schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te zijn gemaakt uiterlijk drie maanden nadat de klacht aan de leverancier is voorgelegd. Voor gevallen als bedoeld in artikel 7, lid 2 geldt een termijn van tien kalenderdagen.

**16.4** Wanneer de leverancier ervoor kiest een geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie, doet hij de contractant daartoe schriftelijk een voorstel. De leverancier kondigt daarbij aan dat hij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de contractant niet binnen vijf weken schriftelijk laat weten in te stemmen met behandeling van het geschil door de Geschillencommissie. Indien de leverancier, in het geval de contractant het verzoek heeft afgewezen of niet binnen de termijn van vijf weken heeft geantwoord, het geschil niet binnen twee maanden aanhangig heeft gemaakt bij de bevoegde rechter, kan de contractant het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie.

**16.5** De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het Reglement Geschillencommissie Energie. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een bescheiden vergoeding verschuldigd. Indien de Geschillencommissie oordeelt dat de klacht van de contractant gegrond is, dan moet de leverancier de contractant laatstbedoeld bedrag vergoeden.

## **Artikel 17 Wijziging van de voorwaarden en de tarieven**

**17.1** Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, kunnen de voorwaarden en de tarieven van de leverancier door de leverancier worden gewijzigd. Wijzigingen van de voorwaarden worden tenminste 10 kalenderdagen vóór inwerkingtreding bekend gemaakt. Tariefwijzigingen worden uiterlijk op de dag van inwerkingtreding

bekend gemaakt. Wijzigingen treden in werking op de in de bekendmaking vermelde datum.

**17.2** Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de internetsite van de leverancier of in één of meer binnen Nederland verspreide dag- of weekbladen, met dien verstande dat ingeval van een tariefstijging altijd uiterlijk binnen één maand na inwerkingtreding van de stijging een persoonlijke kennisgeving plaatsvindt. In de kennisgeving wijst de leverancier de contractant op de mogelijkheid de overeenkomst op te zeggen.

**17.3** Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande leveringsovereenkomsten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

**17.4** Wijziging van de tarieven die de leverancier voor de netbeheerder factureert, geschiedt volgens de algemene voorwaarden van de netbeheerder.

## **Artikel 18 Verhuizing**

**18.1** Tenzij de leveringsovereenkomst rechts-geldig is opgezegd, blijft de leverings-overeenkomst bij verhuizing in stand.

**18.2** Bij verhuizing is de contractant verplicht om de leverancier:

- ten minste 10 werkdagen voordat hij de beschikking krijgt over het nieuwe perceel, in te lichten omtrent de aanstaande verhuizing en zijn nieuwe adres;
- uiterlijk 5 werkdagen nadat hij de beschikking over het oude perceel heeft verloren door middel van een door hem (en bij voorkeur ook door de nieuwe eigenaar/bewoner) ondertekende verklaring in te lichten over de standen van de meetinrichting bij vertrek;
- uiterlijk 5 werkdagen nadat hij het nieuwe perceel ter beschikking heeft gekregen door middel van een door hem (en bij voorkeur ook door de oude eigenaar/bewoner) ondertekende verklaring in te lichten over de standen van de meetinrichting bij intrek.

**18.3** Bij verhuizing informeert de leverancier de contractant met name over de opzegging van de aansluit- en transportovereenkomst voor het oude perceel en het aangaan van een aansluit- en transportovereenkomst voor het nieuwe perceel.

**18.4** Indien het elektriciteits- en/of gasverbruik naar verwachting van de leverancier in het nieuwe perceel sterk zal afwijken van het elektriciteits- en/of gasverbruik in het oude perceel, is de leverancier gerechtigd de leveringsovereenkomst te wijzigen. Indien de contractant de wijziging(en) niet wenst te accepteren, kan hij de overeenkomst met inachtneming van de daartoe gestelde vereisten opzeggen.

**18.5** Indien de contractant bij een verhuizing tijdelijk niet over een aansluiting beschikt, worden in overleg tussen de leverancier en de contractant de verplichtingen tot levering van de leverancier opgeschort tot het moment dat de contractant op het nieuwe perceel over een aansluiting beschikt.

Indien de contractant bij een verhuizing tijdelijk over twee aansluitingen beschikt, zal de leverancier zowel ten behoeve van het oude als ten behoeve van het nieuwe perceel tegen de overeengekomen voorwaarden elektriciteit en/of gas leveren, tenzij redelijkerwijs niet van de leverancier verlangd kan worden dat zij ook nog ten behoeve van het oude perceel elektriciteit en/of gas tegen de overeengekomen voorwaarden blijft leveren.

## **Artikel 19 Duur leveringsovereenkomst/opzegging**

**19.1** Tenzij schriftelijk anders overeen-gekomen geldt de leveringsovereenkomst voor onbepaalde tijd.

**19.2** De leveringsovereenkomst kan schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 30 kalenderdagen tenzij schriftelijk een kortere opzegtermijn is overeengekomen.

**19.3** Opzegging van een leveringsovereenkomst voor onbepaalde tijd is kosteloos. Indien de leverancier en de contractant een leveringsovereenkomst voor een bepaalde tijd zijn overeengekomen, én de contractant de overeenkomst voor het verstrijken van de overeengekomen tijd beëindigt, is de contractant de voor voortijdige beëindiging overeengekomen vergoeding aan de leverancier verschuldigd. Indien een contractant binnen 10 werkdagen na bekendmaking van een wijziging van de kwaliteitscriteria anders dan tengevolge van wijziging van regelingen van overheidswege, de leveringsovereenkomst opzegt mist het bepaalde in de vorige volzin toepassing.

**19.4** Indien de leverancier de contractant die elektriciteit en/of gas uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van de leverancier afneemt, in verband met het verstrijken van een overeenkomst voor bepaalde tijd een nieuwe overeenkomst voor bepaalde tijd aanbiedt, bevat het aanbod ten minste informatie over de duur van de aangeboden overeenkomst, de voorwaarden waaronder de aangeboden overeenkomst kan worden beëindigd en de van toepassing zijnde tarieven. De leverancier geeft bij het aanbod tevens aan wat het gevolg is indien de contractant de aangeboden nieuwe overeenkomst niet aanvaardt.

## Artikel 20 Beëindiging levering bij beëindiging leveringsovereenkomst

De leverancier zal de levering van elektriciteit en/of gas aan de contractant vanaf het moment dat de leveringsovereenkomst beëindigd is, beëindigen.

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, doet de leverancier dit laatste ook indien de contractant op het moment dat de leveringsovereenkomst beëindigd is, nog geen recht op levering heeft op grond van

een andere overeenkomst voor levering én de netbeheerder respectievelijk neteigenaar om die reden de aansluiting kan de-activeren en/of het transport kan onderbreken.

## Artikel 21 Slotbepalingen

21.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 augustus 2013.

Met ingang van die datum vervallen de tot dan geldende algemene voorwaarden.

21.2 Deze algemene voorwaarden kunnen

worden aangehaald als: "De Algemene Voorwaarden 2013 voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers (versie juni 2013)".

21.3 Deze algemene voorwaarden liggen bij de leverancier ter inzage en zijn op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.

---

## De kwaliteitscriteria van Oxxio

Oxxio vindt het belangrijk dat u tevreden bent over onze producten en dienstverlening. Daarom doen we ons uiterste best om de service aan u continu te verbeteren. Om dit te onderstrepen hebben we, naast onze Algemene Voorwaarden, kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet u precies wat u van ons mag verwachten.

### Over afrekeningen en betalingen

- Als u overstapt naar Oxxio informeren wij u binnen één week na de ingangsdatum van levering over de hoogte van uw maandelijkse voorschotbedrag.
- U betaalt per maand een voorschotbedrag gebaseerd op het verwachte verbruik op jaarbasis. Dit bedrag kunt u online in Mijn Oxxio, als u dat wilt, maximaal 200% verhogen of maximaal 40% verlagen.
- U ontvangt één keer per jaar per product (stroom en gas) een overzichtelijke jaarafrekening. Op uw jaarafrekening verrekenen we de in rekening gebrachte voorschotbedragen met de totale kosten van uw energieverbruik. Op uw jaarafrekening informeren we u ook over de hoogte van uw nieuwe maandelijkse voorschotbedrag.
- U ontvangt de jaarafrekening van Oxxio ieder jaar in dezelfde periode. Wanneer sprake is van bijzondere omstandigheden, kunnen we hiervan afwijken.
- Bij verhuizing ontvangt u binnen zes weken na uw verhuisdatum de eindafrekening van de energielevering van uw oude adres.

Daarvoor vragen we u uiterlijk vier weken voor de sleuteloverdracht uw verhuizing bij Oxxio aan te melden en binnen vijf dagen na uw sleuteloverdracht de meterstanden aan ons door te geven. We bevestigen binnen twee weken uw verhuizing en informeren u dan ook over de hoogte van uw nieuwe maandelijkse voorschotbedrag.

- Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst met Oxxio, als gevolg van een overstap naar een andere leverancier, ontvangt u binnen zes weken nadat uw nieuwe leverancier de levering van Oxxio heeft overgenomen een eindafrekening.

### Over vragen, problemen of klachten

Wij doen ons best om ervoor te zorgen dat u voor de volle honderd procent tevreden bent. Toch kan er altijd iets misgaan. Dit willen wij dan graag samen met u oplossen. Vragen, problemen of klachten kunt u telefonisch, schriftelijk of via internet aan ons voorleggen. Vermeld daarbij alstublieft uw klantnummer en persoonlijke gegevens.

### Klantenservice

Heeft u vragen? Op [www.oxio.nl/service](http://www.oxio.nl/service) vindt u uitleg over uiteenlopende onderwerpen. Neem contact op met onze Klantenservice als u op onze website geen antwoord op uw vraag vindt. Dat kan via [www.oxio.nl/contactformulier](http://www.oxio.nl/contactformulier) of telefonisch op werkdagen van 8.30 tot 18.00 uur via 0900 55 66 777 (lokaal tarief). Binnen uiterlijk tien werkdagen beantwoorden wij uw vraag/

verzoek of doen wij u een voorstel voor de oplossing van uw klacht.

### Meld uw klacht schriftelijk

Bent u niet tevreden over de oplossing van uw klacht? Meld ons dat per e-mail of brief. Uw brief stuurt u naar ons postadres: Oxxio Klantenservice, Postbus 1952, 1200 BZ Hilversum. U krijgt een vaste contactpersoon die uw klacht en de gevolgde procedure opnieuw beoordeelt en controleert of uw klacht correct is behandeld. U krijgt hierover uiterlijk binnen vier weken schriftelijk bericht.

### Geschillencommissies voor Consumentenzaken

Vindt u dat Oxxio uw klacht niet goed heeft behandeld, dan kunt u een externe, onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. De Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) doet een voor beide partijen bindende uitspraak. Over de onafhankelijke geschillencommissie vindt u meer informatie op [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl). Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070 310 53 10.

### Uw privacy, onze zorg

Oxxio hecht veel waarde aan uw privacy. Bij het verwerken van uw gegevens respecteren wij uw privacy, onder andere door de naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet. Meer informatie vindt u op [www.oxio.nl/privacy](http://www.oxio.nl/privacy).

# Aansluit- en transportovereenkomst voor elektriciteit en/of gas

de kleinverbruiker<sup>1</sup>

en

de regionale netbeheerder op wiens net de kleinverbruiker is aangesloten

## Uitgangspunten voor deze overeenkomst:

- in iedere regio in Nederland is een netbeheerder voor het elektriciteitsnet en een netbeheerder voor het gastransportnet aangewezen. Welke netbeheerder dat is volgt uit de zogenaamde gebiedsindeling op grond van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet. Deze gebiedsindeling is door de Autoriteit Consument en Markt (hierna ACM) vastgesteld;
- de Minister van Economische Zaken heeft ingestemd met de aangewezen netbeheerders;
- om elektriciteit en/of gas geleverd te kunnen krijgen, heeft de kleinverbruiker een aansluiting nodig op het elektriciteitsnet en/of het gastransportnet van de netbeheerder;
- de kleinverbruiker sluit daarvoor een aansluit- en transportovereenkomst voor elektriciteit en/of gas met de netbeheerder;
- deze overeenkomst regelt de dienstverlening voor het in stand houden van de bestaande aansluiting(en) en het transporteren van elektriciteit en/of gas;
- de ACM stelt jaarlijks maximum-tarieven voor de belangrijkste diensten van de netbeheerders vast;
- de kleinverbruiker brengt voor een reeds bestaande aansluiting een overeenkomst tot stand door zich via zijn leverancier als afnemer te melden bij de netbeheerder.

## De inhoud van de afspraken tussen kleinverbruiker en netbeheerder:

1. De netbeheerder houdt de aansluiting(en) in stand, waar de kleinverbruiker gebruik van maakt.
2. De netbeheerder zorgt voor het transport van elektriciteit en/of gas naar en van de installatie van de kleinverbruiker. De kleinverbruiker zorgt ervoor dat hij steeds recht heeft op levering door een leverancier.
3. De netbeheerder zorgt voor de aanwezigheid van een meetinrichting. De kleinverbruiker stelt de netbeheerder daartoe in staat.
4. Voor de dienstverlening door de netbeheerder is de kleinverbruiker de tarieven verschuldigd zoals opgenomen in het Tarievenblad van de netbeheerder (zie website van de netbeheerder). De periodiek aan de netbeheerder verschuldigde bedragen voor aansluiting, transport en meetinrichting worden door de leverancier gefactureerd.
5. Op de aansluit- en transportovereenkomst zijn van toepassing de actuele "Algemene voorwaarden voor aansluiting en transport elektriciteit en gas voor kleinverbruikers" (zie bijlage). Deze zijn ook te downloaden vanaf de website van de netbeheerder. Alle netbeheerders in Nederland passen dezelfde Algemene Voorwaarden toe.
6. De verplichtingen uit de aansluit- en transportovereenkomst gaan in op de datum waarop de kleinverbruiker als afnemer in het aansluitingenregister van de netbeheerder is opgenomen. De kleinverbruiker kan de overeenkomst op ieder moment opzeggen en beëindigen. In de Algemene Voorwaarden staat hoe kan worden opgezegd.
7. Heeft de kleinverbruiker een klacht over de uitvoering van deze overeenkomst, dan kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie Energie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) of tot de bevoegde rechter in Nederland. Deze klacht moet wel eerst aan de netbeheerder zijn voorgelegd in een poging de klacht onderling op te lossen.
8. Dit document geldt als bevestiging van een aansluit- en transportovereenkomst die tot stand is gekomen door middel van de aanmelding via een leverancier. Indien de kleinverbruiker het niet eens is met deze afspraken, dan dient hij dit binnen 14 dagen nadat hij hiervan kennis heeft kunnen nemen, schriftelijk aan de netbeheerder te laten weten. In het laatste geval mag de netbeheerder de dienstverlening onmiddellijk opschorten en/of staken. Dat betekent dat er geen elektriciteit en/of gas kan worden verbruikt uit of ingevoed op het net.

<sup>1</sup> Ingeval van elektriciteit wordt onder een kleinverbruiker verstaan "een afnemer met een aansluiting met een doorlaatwaarde van niet meer dan 3x80 Ampère" en in geval van gas wordt onder een kleinverbruiker verstaan "een afnemer met een aansluiting met een totale maximale capaciteit van niet meer dan 40 m<sup>3</sup>(n) per uur".



# Algemene Voorwaarden voor aansluiting en transport elektriciteit en gas voor kleinverbruikers (versie 2013)

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing bij:

Cogas Infra en Beheer B.V. ([www.cogas.nl](http://www.cogas.nl));  
Delta Netwerkbedrijf B.V. ([www.deltanetwerkbedrijf.nl](http://www.deltanetwerkbedrijf.nl))  
Endinet B.V. ([www.endinet.nl](http://www.endinet.nl));  
Enexis B.V. ([www.enexis.nl](http://www.enexis.nl));  
Intergas Energie B.V. ([www.intergasnetbeheer.nl](http://www.intergasnetbeheer.nl));  
Liander N.V. ([www.liander.nl](http://www.liander.nl));  
N.V. RENDO ([www.rendo.nl](http://www.rendo.nl));  
Stedin Netbeheer B.V. ([www.stedin.net](http://www.stedin.net));  
Westland Infra Netbeheer B.V. ([www.westlandinfra.nl](http://www.westlandinfra.nl)).

Deze Algemene Voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg tussen Netbeheer Nederland en de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER en zijn in werking getreden vanaf 1 augustus 2013.

## Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

### Aansluit- en transport

<b>overeenkomst:</b>	de afspraken tussen de netbeheerder en de contractant betreffende het in stand houden van de aansluiting en/of het transport van elektriciteit en/of gas naar en/of van het punt waarop de installatie van de contractant op het (gastransport)net van de netbeheerder is aangesloten;
<b>Aansluiting:</b>	de kabel of leiding die door de netbeheerder wordt beheerd, die de installatie van de contractant met het (gastransport)net verbindt en alle door de netbeheerder in of aan die kabel of leiding aangebrachte apparatuur;
<b>Contractant:</b>	degene die een aansluit- en transportovereenkomst met de netbeheerder is aangegaan of wil aangaan ten behoeve van: - een aansluiting voor elektriciteit met een maximale doorlaatwaarde van ten hoogste 3x80A en/of - een aansluiting voor gas met een totale maximale capaciteit van ten hoogste 40 m <sup>3</sup> (n) per uur;
<b>Gastransportnet:</b>	de niet tot een gasproductienet behorende, met elkaar verbonden leidingen of hulpmiddelen bestemd of gebruikt voor het transport van gas, met inbegrip van hulpmiddelen en installaties waarmee ondersteunende diensten voor dat transport worden verricht, behoudens voor zover deze leidingen en hulpmiddelen onderdeel uitmaken van een directe lijn of gelegen zijn binnen de installatie van een natuurlijk persoon of rechtspersoon die beschikt over een aansluiting op een net, een en ander als bedoeld in artikel 1, lid 1 onderdeel d. van de Gaswet;
<b>Installatie:</b>	de elektrische installatie, omvattende het samenstel van kabels en bijbehoren van kabels, danwel de gasinstallatie, omvattende het samenstel van gastechnisch materieel, leidingen en bijbehoren van leidingen, te rekenen na de meetinrichting, gezien vanuit het (gastransport)net of een daarmee met de netbeheerder overeengekomen gelijk te stellen plaats van overgang;
<b>Leverancier:</b>	degene die de levering van elektriciteit en/of gas verzorgt;
<b>Levering:</b>	de beschikbaarstelling op het (gastransport)net, niet zijnde het transport, van de tussen leverancier en contractant overeengekomen hoeveelheid elektriciteit respectievelijk gas;
<b>Leveringsovereenkomst:</b>	de overeenkomst tussen de contractant en een leverancier betreffende de levering;
<b>Meetinrichting:</b>	het gehele samenstel van apparatuur dat ten minste tot doel heeft de uitgewisselde elektriciteit respectievelijk het uitgewisselde gas te meten als bedoeld in artikel 1, lid 1 onderdeel ag. van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 1, lid 1 onderdeel ab van de Gaswet;
<b>Net:</b>	een of meer verbindingen voor het transport van elektriciteit en de daarmee verbonden transformator-, schakel-, verdeel- en onderstations en andere hulpmiddelen, behoudens voor zover deze verbindingen en hulpmiddelen onderdeel uitmaken van een directe lijn of liggen binnen de installatie van een natuurlijk persoon of rechtspersoon die beschikt over een aansluiting op een net, een en ander als bedoeld in artikel 1, lid 1 onderdeel i. van de Elektriciteitswet 1998;
<b>Netbeheerder:</b>	de vennootschap die op grond van artikel 10, 13 of 14 van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk 2, 5 of 6 van de Gaswet is aangewezen voor het beheer van het (gastransport)net waarop de installatie van de contractant is of wordt aangesloten;
<b>Neteigenaar:</b>	degene aan wie de eigendom toebehoort van het net als bedoeld in artikel 10, lid 3 van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk het gastransportnet als bedoeld in artikel 2, lid 1 van de Gaswet, waarop de installatie van de contractant is aangesloten;
<b>Perceel:</b>	de roerende of onroerende zaak, het gedeelte of samenstel daarvan, ten behoeve waarvan een aansluiting tot stand is gekomen, dan wel waar naartoe transport van elektriciteit en/of gas geschiedt of zal geschieden;
<b>Programma-verantwoordelijkheid:</b>	de verantwoordelijkheid voor het indienen van programma's met betrekking tot het gebruik van het (gastransport)net, een en ander als bedoeld in artikel 1, lid 1 onderdeel o. van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 1, lid 1 onderdeel w. van de Gaswet.

## Artikel 2 Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en andere voorwaarden

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aansluit- en transportovereenkomsten en aanvragen daartoe. Deze algemene voorwaarden zijn te vinden op de internetsite van de netbeheerder en zijn op aanvraag kosteloos verkrijgbaar. Bij de informatie van de leverancier als bedoeld in artikel 3, lid 1 zal in elk geval een exemplaar van deze algemene voorwaarden worden verstrekt.
- 2.2 Op de aansluit- en transportovereenkomst zijn mede van toepassing de tariefstructuren en voorwaarden als bedoeld in artikel 27, 31 en 54 van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk 12a, 12b en 22 van de Gaswet. In de van deze voorwaarden deel uitmakende Netcode Elektriciteit respectievelijk Aansluit- en transportvoorwaarden Gas-RNB zijn de kwaliteitscriteria voor de dienstverlening van de netbeheerder opgenomen als bedoeld in artikel 31, lid 1 onderdeel f. van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk 12b, lid 1 onderdeel c. van de Gaswet. Deze kwaliteitscriteria zijn als bijlage aan deze algemene voorwaarden toegevoegd en te vinden op de internetsite van de netbeheerder en op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.
- 2.3 Ingeval van strijdigheid tussen de bepalingen in deze algemene voorwaarden en de voorwaarden en/of kwaliteitscriteria als bedoeld in lid 2, prevaleren de bepalingen in de voorwaarden en/of kwaliteitscriteria als bedoeld in lid 2.
- 2.4 In de gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien zal de netbeheerder een regeling treffen naar redelijkheid.
- 2.5 Onder schriftelijk wordt in deze algemene voorwaarden mede elektronisch verstaan indien elektronische communicatie is overeengekomen.

## Artikel 3 De aansluit- en transportovereenkomst

- 3.1 Wil de contractant een aansluit- en transportovereenkomst aangaan, dan machtigt hij zijn leverancier om hem als afnemer bij de netbeheerder aan te melden. De leverancier informeert de contractant namens de netbeheerder over de aansluit- en transportovereenkomst en deze algemene voorwaarden. De aansluit- en transportovereenkomst gaat in op de datum waarop de contractant als afnemer in het aansluitingenregister van de netbeheerder is opgenomen. De contractant heeft te allen tijde het recht de aansluit- en transportovereenkomst te ontbinden binnen veertien dagen na ontvangst van de door de leverancier verstrekte aansluit- en transportovereenkomst met deze algemene voorwaarden. Wordt deze overeenkomst ontbonden, dan is de contractant verplicht een vergoeding te betalen voor reeds plaatsgevonden transport en overige reeds verrichte werkzaamheden.
- 3.2 Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen, wordt de aansluit- en transportovereenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 3.3 Onverminderd het elders in deze algemene voorwaarden bepaalde, kan de netbeheerder weigeren een aansluit- en transportovereenkomst aan te gaan, uit te breiden of te wijzigen indien de transportcapaciteit van de netbeheerder ter plaatse onvoldoende is. Onverminderd het elders in deze algemene voorwaarden bepaalde kan de netbeheerder een aansluit- en transportovereenkomst ontbinden respectievelijk het aangaan, uitbreiden of wijzigen van een aansluit- en transportovereenkomst en het uitbreiden, wijzigen, vervangen, verplaatsen of activeren van een bestaande aansluiting weigeren indien:
  - a. de contractant in verzuim is een opeisbare vordering van de netbeheerder te voldoen, met inbegrip van die ten behoeve van een ander respectievelijk vorig perceel, mits voldoende samenhang bestaat met de vordering om de ontbinding respectievelijk de weigering te rechtvaardigen of
  - b. aannemelijk is dat een of meer bepalingen of voorschriften uit de aansluit- en transportovereenkomst of wet of regelgeving niet zijn of worden nagekomen en de uitoefening van die bevoegdheid op die gronden door de netbeheerder gerechtvaardigd is. Weigering en ontbinding als bedoeld in dit artikel dient schriftelijk en gemotiveerd te geschieden.
- 3.4 De netbeheerder zal bij de uitvoering van de aansluit- en transportovereenkomst die zorg betrekken die van een zorgvuldig handelend bedrijf mag worden verwacht.
- 3.5 Indien de aansluit- en transportovereenkomst met twee of meer personen wordt aangegaan, kan de netbeheerder hoofdelijke verbondenheid voor nakoming verlangen.
- 3.6 Elk der partijen is gerechtigd de aansluit- en transportovereenkomst schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn op te zeggen. Uiterlijk tien werkdagen voordat de aansluit- en transportovereenkomst beëindigd dient te worden, dient de contractant zijn leverancier op de met de leverancier overeengekomen wijze van de gewenste beëindiging van de aansluit- en transportovereenkomst op de hoogte te stellen en, voor zover dit nog niet gebeurd is, zijn leverancier te machtigen de aansluit- en transportovereenkomst voor hem op te zeggen. Indien niet voldaan is aan deze vereisten, alsmede indien de netbeheerder niet binnen de opzegtermijn in de gelegenheid is gesteld de voor de beëindiging van de aansluit- en transportovereenkomst noodzakelijke handelingen te verrichten, blijft de contractant gebonden aan hetgeen in of krachtens de aansluit- en transportovereenkomst is bepaald totdat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan. De opzegtermijn voor de netbeheerder bedraagt minimaal dertig dagen. De netbeheerder zal slechts opzeggen in de gevallen waarin opzegging wegens zwaarwichtige belangen is gerechtvaardigd.

- 3.7 De verplichting tot aansluiting en/of transport ingevolge de aansluit- en transportovereenkomst eindigt in ieder geval indien een aan de netbeheerder verleende aanwijzing als netbeheerder vervalt of wordt ingetrokken.
- 3.8 Bij een situatie als voorzien in artikel 11 van deze algemene voorwaarden, blijft de aansluiting transportovereenkomst onverminderd van kracht.
- 3.9 Op de aansluit- en transportovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 3.10 Ingeval de netbeheerder zijn rechten en verplichtingen uit de aansluit- en transportovereenkomst overdraagt aan een derde, verleent de contractant zijn toestemming bij voorbaat. Van zodanige overdracht doet de netbeheerder tijdig mededeling.

#### Artikel 4 Bijzondere verplichtingen van de contractant

- 4.1 De contractant is gehouden er voor te zorgen dat hij op eigen naam uit hoofde van een leveringsovereenkomst recht heeft op levering van elektriciteit respectievelijk gas. De netbeheerder gaat ervan uit dat de leverancier ook programma-verantwoordelijkheid voor de contractant regelt. Ingeval van een leveringsovereenkomst als bedoeld in respectievelijk artikel 95n van de Elektriciteitswet 1998 en 52c van de Gaswet hoeft dit niet het geval te zijn. Indien de netbeheerder constateert dat programmaverantwoordelijkheid voor de contractant niet is geregeld, zal de netbeheerder de contractant hierover informeren en zal de contractant alsnog onvervuld programma-verantwoordelijkheid moeten regelen. De contractant die niet aan het in dit lid bepaalde voldoet, dient zich ervan te onthouden elektriciteit respectievelijk gas met behulp van het door de netbeheerder beheerde (gastransport)net af te nemen. De contractant die slechts voor een beperkte hoeveelheid elektriciteit respectievelijk gas recht op levering heeft en/of programmaverantwoordelijkheid heeft geregeld, dient zich ervan te onthouden meer dan deze hoeveelheid af te nemen.
- 4.2 De contractant is gehouden, voor zover zulks redelijkerwijs nodig is, aan de netbeheerder zijn medewerking te verlenen bij de toepassing en de uitvoering van het in de aansluit- en transportovereenkomst bepaalde en de controle op de naleving daarvan, en wel in het bijzonder door:
- de netbeheerder zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van door hem waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden in het in het perceel aanwezige gedeelte van de aansluiting en/of de meetinrichting, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen;
  - aan personen, die van een door de netbeheerder uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging zijn voorzien, toegang te verlenen tot het perceel - mede ten behoeve van de uitvoering van een van overheidswege op de netbeheerder rustende verplichting - van 08.00 tot 20.00 uur, behoudens op zon- en feestdagen, alsmede in geval van dringende reden ook op andere dagen en buiten deze uren;
  - de netbeheerder tijdig op de hoogte te stellen van adres- c.q. naams-wijzigingen, voor zover van toepassing emailadreswijzigingen daaronder begrepen, en van wijzigingen van banknummer en rekeningadres.
- 4.3 De contractant is gehouden het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan het in, aan, op, boven of onder het perceel aanwezige gedeelte van de aansluiting en/of de meetinrichting te voorkomen.
- 4.4 Indien de contractant geen eigenaar is van het perceel, staat hij er voor in dat de eigenaar akkoord gaat met het verrichten van alle handelingen die door de netbeheerder voor het aanbrengen, in stand houden, uitbreiden, wijzigen, vervangen, verplaatsen of wegnemen van een aansluiting of een meetinrichting dan wel voor het transport noodzakelijk worden geacht, zowel ten behoeve van hemzelf als voor zover het een bestaande aansluiting of een bestaande meetinrichting betreft ten behoeve van derden. De netbeheerder kan verlangen dat de contractant een schriftelijke verklaring van de eigenaar overlegt.
- 4.5 Bij de nakoming van zijn verplichtingen en de uitoefening van zijn rechten mag de netbeheerder zich laten vertegenwoordigen door derden. Indien de netbeheerder niet zelf de neteigenaar is, zijn de in deze algemene voorwaarden opgenomen bedingen inzake de rechten van de neteigenaar derdenbedingen als bedoeld in artikel 6:253 van het Burgerlijk Wetboek en kunnen door de contractant niet worden herroepen.
- 4.6 Het is de contractant niet toegestaan:
- door middel van en/of met behulp van de installatie via het (gastransport)net dat door de netbeheerder wordt beheerd, schade of ontoelaatbare hinder te veroorzaken voor de netbeheerder of andere contractanten;
  - door of ten behoeve van de netbeheerder aangebrachte verzegelingen te verbreken of te doen verbreken;
  - handelingen te verrichten of te doen verrichten waardoor de hoeveelheid uitgewisselde elektriciteit respectievelijk gas niet of niet juist kan worden vastgesteld, dan wel een situatie te scheppen waardoor het normaal functioneren van de meetinrichting of (andere) door de netbeheerder beheerde apparatuur wordt verhinderd;
  - zonder schriftelijke toestemming van de netbeheerder de aansluiting te gebruiken en/of ter beschikking te stellen of houden voor het transport van elektriciteit respectievelijk gas naar derden. De netbeheerder kan aan het verlenen van de in onderdeel d. bedoelde toestemming ten minste voorwaarden verbinden op grond waarvan de derde(n) jegens de netbeheerder gebonden wordt(en) aan dezelfde voorwaarden als de contractant.
- 4.7 Indien de contractant toerekenbaar in strijd heeft gehandeld met een in artikel 4 bedoelde verplichting, kan de netbeheerder hem indien er (mede) sprake is van niet door de meetinrichting geregistreerde elektriciteit respectievelijk gas een boete opleggen als is bepaald in het tarievenblad en in andere gevallen een boete van ten hoogste Euro 135,- (honderdvijfendertig Euro) per strijdige handeling. In plaats van een boete kan de netbeheerder schadevergoeding verlangen en/of betaling van de kosten van transport vorderen en/of de kosten van de geschatte feitelijke levering in rekening brengen. Indien de netbeheerder (mede) de kosten van de geschatte feitelijke levering in rekening brengt, is de netbeheerder bevoegd de omvang van de levering over het desbetreffende tijdvak te schatten op grond van de ter beschikking van de netbeheerder staande gegevens hieromtrent. Het voorgaande laat het recht van de netbeheerder op het geheel of gedeeltelijk wegnemen van de aansluiting en/of het deactiveren van de aansluiting onverlet.

#### Artikel 5 Werkzaamheden aan de aansluiting en de meetinrichting

- 5.1 De aansluiting en de meetinrichting worden uitsluitend door of vanwege de netbeheerder geactiveerd, in stand gehouden (daaronder mede begrepen onderhouden en gecontroleerd), uitgebreid, gewijzigd, vervangen, verplaatst, gedeactiveerd en weggenomen, één en ander zoveel mogelijk na voorafgaande mededeling aan en zoveel mogelijk in overleg met de contractant.
- 5.2 Indien de contractant activering, uitbreiding, wijziging, vervanging, verplaatsing, deactivering of wegneming van de aansluiting en/of de meetinrichting wenst, dient hij daartoe een aanvraag bij de netbeheerder in te dienen. Dit dient te geschieden door middel van een daartoe door de netbeheerder verstrekt formulier dan wel op een andere door de netbeheerder toegestane wijze. Uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de aanvraag en met inachtneming van het bepaalde in de in artikel 2, lid 2 bedoelde voorwaarden zal de netbeheerder schriftelijk op deze aanvraag reageren.
- 5.3 Onverminderd het elders in of krachtens deze algemene voorwaarden bepaalde, zijn het onderhoud en de controle van de aansluiting en de meetinrichting voor rekening van de netbeheerder. Het activeren, uitbreiden, wijzigen, vervangen, verplaatsen, deactiveren en wegnemen van de aansluiting en de meetinrichting zijn in elk geval voor rekening van de contractant, indien:
- dit geschiedt op zijn verzoek of
  - dit het gevolg is van zijn handelen of nalaten of het gevolg is van omstandigheden die hem redelijkerwijs zijn toe te rekenen.

#### Artikel 6 Rechten met betrekking tot het perceel

- 6.1 De contractant zal zowel voor hemzelf als ten behoeve van derden in, aan, op, onder of boven het perceel gelege gedeelte van het (gastransport)net, tot stand gebrachte aansluitingen, gemaakte aftakkingen op reeds bestaande aansluitingen en geplaatste meetinrichtingen blijvend gedogen en met inachtneming van het bepaalde in artikel 5, lid 1 toestaan dat (gastransport)net, aansluitingen en aftakkingen, en meetinrichtingen worden in stand gehouden, uitgebreid, gewijzigd, vervangen, verplaatst en weggenomen. De ten gevolge van deze werkzaamheden door of vanwege de netbeheerder aan het

perceel toegebrachte schade zal door of vanwege de netbeheerder worden hersteld dan wel, indien herstel niet mogelijk is, worden vergoed.

- 6.2 De contractant draagt er zorg voor dat het gedeelte van het (gastransport)net, de aansluiting(en) en de meetinrichting(en) die zich in, aan, op, onder of boven het perceel bevinden, goed bereikbaar zijn. Indien een gedeelte van het (gastransport)net, een aansluiting of een gedeelte daarvan dan wel de meetinrichting niet goed bereikbaar is geworden door een handelen of nalaten van de contractant of een eerdere contractant, maant de netbeheerder de contractant aan om binnen een redelijke door de netbeheerder te stellen termijn de bereikbaarheid te herstellen. Indien dat niet gebeurt, heeft de netbeheerder het recht:
- de belemmeringen weg te nemen,
  - wijzigingen in het tracé van de aansluiting aan te brengen,
  - een geheel nieuwe aansluiting tot stand te brengen en/of
  - de meetinrichting te laten verplaatsen én de redelijke kosten daarvan bij de betrokkene in rekening te brengen.

#### Artikel 7 De installatie

- 7.1 De contractant draagt er zorg voor dat zijn installatie voldoet aan de daartoe in of krachtens de wet gestelde eisen, daaronder begrepen de in artikel 2, lid 2 bedoelde voorwaarden. De netbeheerder heeft geen verplichting na te gaan of hieraan voldaan wordt.

#### Artikel 8 Aard en kwaliteitsniveau van de transportdienst

- 8.1 Door de netbeheerder wordt voor elektriciteit transportcapaciteit ter beschikking gesteld in de vorm van:
- éénfase-wisselstroom van lage spanning met een nominale frequentie van 50 Hertz en een nominale spanning van 230 Volt tussen fase en nul of tussen twee fasen;
  - driefasen-wisselstroom van lage spanning met een nominale frequentie van 50 Hertz en een nominale spanning van 400 Volt tussen de fasen en van 230 Volt tussen fasen en nul;
  - driefasen-wisselstroom van lage spanning met een nominale frequentie van 50 Hertz en een nominale spanning van 230 Volt tussen de fasen;
  - driefasen-wisselstroom van hoge spanning met een nominale frequentie van 50 Hertz, waarbij de nominale spanning schriftelijk is vastgelegd.
- Voor het overige zal het transport zodanig plaatsvinden dat onder andere aan het gestelde in de norm NEN-EN 50160:2010 "Spanningskarakteristieken in openbare elektriciteitsnetten" of de daarvoor in de plaats tredende norm wordt voldaan. De netbeheerder kan, omwille van zijn bedrijfsvoering of die van een leverancier, op de geleverde spanning kortstondig toonfrequente signalen toevoegen, dan wel de geleverde spanning kortstondig dorfommern. Indien de installatie de ontvangst van de toegevoegde c.q. gedeformeerde signalen belemmert, kan de netbeheerder de contractant verplichten om voor diens rekening voorzieningen te treffen.
- 8.2 In principe vindt het transport van elektriciteit respectievelijk gas continu plaats indien er elektriciteit respectievelijk gas voor transport wordt aangeboden. De netbeheerder staat echter niet in voor de continuïteit van het transport. Indien zich omstandigheden voordoen, waardoor het transport wordt of moet worden onderbroken, zal de netbeheerder het redelijkerwijs mogelijke doen om op de kortst mogelijke termijn het transport te hervatten.

#### Artikel 9 Beperking of onderbreking van het transport in specifieke omstandigheden

- 9.1 De netbeheerder kan, indien dit naar zijn oordeel noodzakelijk of gewenst is, in het belang van een goede elektriciteits- respectievelijk gasvoorziening, in verband met de uitvoering van onvoorziene werkzaamheden, in het belang van de veiligheid of in geval van redelijkerwijs te duchten gevaar voor schade
- indien mogelijk na voorafgaande waarschuwing
  - het transport gedurende een zo kort mogelijke tijd beperken of onderbreken. Hetzelfde geldt voor de uitvoering van voorziene werkzaamheden, met dien verstande dat deze conform de in artikel 2, lid 2 bedoelde kwaliteitscriteria plaatsvinden en op grond daarvan onder andere vooraf aangekondigd worden.

#### Artikel 10 Beperking van het transport van elektriciteit bij beperkt recht op levering

- 10.1 Indien de aansluiting en/of de meetinrichting daartoe geschikt is, zal de netbeheerder tegen een redelijk tarief de doorlaatwaarde eenmalig of bij herhaling aan (laten) passen, indien de contractant en de leverancier overeenkomen dat het recht van de contractant op levering door de leverancier tijdelijk of blijvend wordt beperkt.

#### Artikel 11 Gevolgen van niet-nakoming door de contractant

- 11.1 De netbeheerder is bevoegd, zo mogelijk na voorafgaande schriftelijke waarschuwing, de aansluiting geheel of gedeeltelijk weg te nemen of te deactiveren, indien de contractant een of meer van zijn verplichtingen op grond van de aansluit- en transportovereenkomst niet nakomt.
- 11.2 De netbeheerder zal van zijn bevoegdheid als bedoeld in lid 1 slechts gebruik maken overeenkomstig de hiervoor geldende wet- en regelgeving én indien de niet-nakoming van zijn verplichtingen door de contractant dat rechtvaardigt.
- 11.3 Van de bevoegdheid als bedoeld in lid 1 zal de netbeheerder geen gebruik maken als een contractant die uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden over de aansluiting en het transport beschikt, zich binnen tien kalenderdagen na de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling of een klacht over een nota van de netbeheerder als bedoeld in artikel 15, lid 5, in verband met die afwijzing heeft gewend tot de Geschillencommissie Energie. In afwachting van de uitspraak van de Geschillencommissie wordt de contractant niet ontslagen van de overige verplichtingen die uit de aansluit- en transportovereenkomst voor hem voortvloeien.
- 11.4 De in dit artikel bedoelde maatregelen worden pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten die voor de netbeheerder redelijkerwijs voortvloeien uit deze maatregelen en van de ongedaanmaking ervan, alsmede eventueel door de netbeheerder in verband daarmee geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan het ongedaan maken van de maatregelen kan de netbeheerder voorwaarden verbinden.
- 11.5 Het enkele rechtmatig gebruik door de netbeheerder van zijn bevoegdheden als bedoeld in dit artikel en de artikelen 9 en 10 leidt nimmer tot aansprakelijkheid van de netbeheerder voor de eventuele daaruit voortvloeiende schade.

#### Artikel 12 Meetinrichting en bepaling van de transporteerde hoeveelheid elektriciteit en gas

- 12.1 De netbeheerder draagt er zorg voor dat de contractant beschikt over een meetinrichting die aan de in of krachtens de wet gestelde eisen voldoet, daaronder begrepen de in artikel 2, lid 2 bedoelde voorwaarden. De meetinrichting blijft eigendom van de netbeheerder respectievelijk wordt geen eigendom van de contractant.
- 12.2 Onverminderd de rechten en plichten die voor de netbeheerder voortvloeien uit de in artikel 2, lid 2 bedoelde voorwaarden, is de leverancier verantwoordelijk voor het (doen) vaststellen van de omvang van de hoeveelheid uitgewisselde elektriciteit respectievelijk gas. Voor zover er sprake is van uitgewisselde elektriciteit en/of gas zonder dat er sprake is van levering door een leverancier, mag de netbeheerder, onverminderd het elders in deze algemene voorwaarden bepaalde, de omvang van de hoeveelheid uitgewisselde elektriciteit respectievelijk gas (doen) vaststellen.

#### Artikel 13 Onderzoek van de meetinrichting en/of meetgegevens

- 13.1 Bij twijfel over de juistheid van de meetinrichting kunnen zowel de contractant, de leverancier als de netbeheerder verlangen dat de meetinrichting wordt onderzocht door een voor alle partijen aanvaardbare deskundige. Desgevraagd stelt de netbeheerder de contractant op de hoogte van de onderzoeksmogelijkheden en de kosten van het onderzoek.

13.2 De kosten van het onderzoek en de vervanging van de meetinrichting zijn voor rekening van degene op wiens verzoek het onderzoek wordt verricht. Indien volgens het onderzoek de meetinrichting niet voldoet aan de in of krachtens de wet gestelde eisen, daaronder begrepen de in artikel 2, lid 2 bedoelde voorwaarden, en dit is niet aan de contractant toe te rekenen, komen deze kosten ten laste van de netbeheerder.

13.3 Indien uit hoofde van dit artikel een onderzoek van de meetinrichting door de contractant of de netbeheerder wordt verlangd, is de netbeheerder gerechtigd de leverancier overwijd over dit onderzoek en de resultaten hiervan te informeren.

#### Artikel 14 Tarieven

14.1 De contractant is aan de netbeheerder bedragen verschuldigd voor het activeren, in stand houden, uitbreiden, wijzigen, vervangen, verplaatsen, de-activeren en wegnemen van de aansluiting en de meetinrichting alsmede voor het transport, volgens het daarvoor door de netbeheerder vastgestelde tarievenblad. Het tarievenblad is te vinden op de internetsite van de netbeheerder en is op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.

14.2 De bedragen als bedoeld in lid 1 kunnen worden verhoogd met de belastingen en heffingen die de netbeheerder krachtens een besluit van de overheid bevoegd is in rekening te brengen.

#### Artikel 15 Betaling

15.1 Op grond van artikel 95cb, lid 1 van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 44b, lid 1 van de Gaswet brengt de leverancier de periodiek aan de netbeheerder voor aansluiting, transport en meetinrichting verschuldigde bedragen bij de contractant in rekening en draagt deze af aan de netbeheerder. De voorwaarden betreffende de betaling aan de leverancier worden door de overeenkomst tussen de leverancier en de contractant bepaald.

15.2 De netbeheerder brengt de door de contractant aan de netbeheerder verschuldigde bedragen met een eenmalig karakter zelf door middel van een gespecificeerde nota bij de contractant in rekening.

15.3 Iedere nota van de netbeheerder dient te worden voldaan binnen veertien dagen na ontvangst dan wel binnen de door de netbeheerder aangegeven termijn indien die langer is dan veertien dagen. De betaling dient te geschieden op een door de netbeheerder aangegeven bankrekening. De wijze van betaling is tussen de netbeheerder en de contractant nader overeen te komen. De netbeheerder biedt de contractant een ruime keuze uit betalingswijzen.

15.4 Indien de netbeheerder dit verlangt, is de contractant verplicht de verschuldigde bedragen vooruit te betalen.

15.5 De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort door het indienen van bezwaren tegen de nota, tenzij de contractant die uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden over de aansluiting en het transport beschikt, binnen de betalingstermijn overeenkomstig het bepaalde in artikel 18, lid 1 bij de netbeheerder een klacht indient. In dat geval wordt de betalingsverplichting van de betrokken nota opgeschort totdat de netbeheerder op de klacht heeft beslist.

15.6 De contractant is slechts gerechtigd de hem in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat de netbeheerder hem schuldig is, indien is voldaan aan de wettelijke vereisten voor verrekening.

15.7 De contractant is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim indien niet binnen de in lid 3 bedoelde termijn is betaald.

15.8 Indien de contractant in verzuim is ter zake van de betaling van een factuur van de netbeheerder, deelt de netbeheerder hem dit schriftelijk mede, onder vermelding van de gevolgen indien de contractant niet alsnog binnen veertien dagen betaalt. Aan deze aanmaning zijn geen kosten verbonden.

15.9 Een gevolg van het uitblijven van betaling binnen de in lid 8 bedoelde nieuwe termijn is het door de contractant aan de netbeheerder verschuldigd worden van een vergoeding voor de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte alsmede de wettelijke rente voor iedere dag dat betaling te laat wordt verricht, onverminderd het bepaalde in artikel 11.

15.10 Indien de contractant binnen de in lid 8 bedoelde nieuwe termijn van betaling een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij de netbeheerder heeft ingediend, dan zullen aan het uitblijven van betaling pas gevolgen worden verbonden vanaf het moment dat de netbeheerder op dit verzoek - eveneens schriftelijk en gemotiveerd - afwijzend heeft beslist. Gedurende de looptijd van een door de netbeheerder met de contractant gesloten betalingsregeling dient de contractant alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige aan de netbeheerder verschuldigde bedragen volledig te voldoen. Over deze bedragen kan geen verzoek tot een betalingsregeling worden ingediend. Komt de contractant zijn verplichtingen inzake de betalingsregeling niet na, dan is hij ten aanzien hiervan eveneens zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

15.11 Een rechtsvordering van de netbeheerder tot betaling van een opeisbare vordering verjaart niet eerder dan na vijf jaar.

#### Artikel 16 Zekerheidstelling

16.1 De netbeheerder kan van de contractant zekerheden verlangen in verband met de bedragen die de contractant op grond van artikel 15, lid 2 verschuldigd is, zoals een bankgarantie of waarborgsom, tenzij de netbeheerder toepassing geeft aan het bepaalde in artikel 15, lid 4.

16.2 De in lid 1 bedoelde zekerheid zal als regel niet hoger zijn dan het bedrag dat de contractant naar het oordeel van de netbeheerder vermoedelijk voor de betreffende eenmalige werkzaamheden zal moeten betalen. Een waarborgsom wordt terugbetaald zo spoedig mogelijk nadat de noodzaak tot zekerheidstelling niet meer aanwezig is en in ieder geval uiterlijk zes weken na de eindfactuur bij beëindiging van de aansluit- en transportovereenkomst, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog betaald moet worden.

16.3 Over de waarborgsom wordt vanaf de datum van ontvangst door de netbeheerder rente vergoed, waarvan het percentage gelijk is aan dat van de wettelijke rente verminderd met 3 procentpunten. Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom.

#### Artikel 17 Aansprakelijkheid

17.1.a De netbeheerder is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, jegens de contractant aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbreking van het transport van elektriciteit respectievelijk gas echter uitsluitend indien en voor zover:  
- de onderbreking het gevolg is van een aan de netbeheerder toerekenbare tekortkoming en  
- het persoonschade betreft als gevolg van lichamelijke letsel of overlijden en/of  
- het zaakschade betreft bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van een zaak en/of  
- het noodzakelijke kosten betreffen ter voorkoming van zaakschade bij een onderbreking van meer dan 8 uur, die niet bestaan uit kosten ter zake van een vervangende elektriciteitsvoorziening.

17.1.b Voor zaakschade en voor de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade geldt een drempelbedrag van Euro 40,- (veertig Euro) voor de contractant, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed. Voor persoonschade als gevolg van lichamelijke letsel of overlijden geldt geen drempelbedrag.

17.2 De netbeheerder is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, voorts aansprakelijk voor schade aan personen of zaken ten gevolge van een gebrekkige aansluiting of een gebrekkig transport dan wel van een onjuist handelen of nalaten in

verband met aansluiting en/of transport - niet zijnde een onderbreking van het transport -, doch niet indien de schade het gevolg is van een tekortkoming die de netbeheerder niet kan worden toegerekend.

17.3 Behoudens ingeval de schade ontstaat als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid van de netbeheerder of diens leidinggevende werknemers, is in alle gevallen van vergoeding uitgesloten indirecte schade zoals in ieder geval schade als gevolg van bedrijfsstilstand, als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of bedrijf en als gevolg van winstderving.

17.4 Indien en voor zover de netbeheerder jegens de contractant in het kader van deze algemene voorwaarden tot schadevergoeding verplicht is, komt schade slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste: - Euro 5.000.000,- (vijfmiljoen Euro) per gebeurtenis voor alle contractanten tezamen voor zover het persoonschade betreft en - Euro 2.500.000,- (tweemiljoenvijfhonderd duizend Euro) per gebeurtenis voor alle contractanten tezamen voor zover het zaakschade en de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade betreft, met dien verstande dat, ongeacht de omvang van het totaal der schade, de vergoeding van de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot Euro 75,- (vijfenzeventig Euro) per contractant en de totale vergoeding van zaakschade en noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste Euro 3.500,- (drieduizendvijfhonderd Euro) per contractant. Indien het totaal der schaden meer bedraagt dan de vermelde Euro 5.000.000,- aan persoonschade en/of Euro 2.500.000,- aan zaakschade en/of noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade, is de netbeheerder niet gehouden meer schadevergoeding te betalen dan bedoeld bedrag, waarbij met inachtneming van de eerder in dit lid genoemde maxima per contractant, de aanspraken van de contractanten naar evenredigheid zullen worden voldaan.

17.5 Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan aan de netbeheerder te zijn gemeld, tenzij de contractant aanmerkelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.

17.6 De aansprakelijkheidsregeling in de vorige leden van dit artikel geldt mede ten aanzien van de neteigenaar en ieder ander elektriciteitsbedrijf en ieder ander gasbedrijf waarmee de netbeheerder ten behoeve van de elektriciteits- en/of gasvoorziening samenwerkt, alsmede ten aanzien van personen voor wie de netbeheerder of het andere elektriciteitsbedrijf respectievelijk gasbedrijf aansprakelijk is. Onder "ander elektriciteitsbedrijf" en "ander gasbedrijf" worden in ieder geval begrepen andere netbeheerders, eigenaren van (gastransport)netten die conform de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk de Gaswet geen netbeheerder hebben aangewezen, eigenaren van directe lijnen en elektriciteitsproducenten respectievelijk gasproducenten en gasopslagbedrijven.

17.7 De contractant is aansprakelijk voor alle schade aan enige door de netbeheerder ten behoeve van de aansluiting en/of het transport in, aan, op, onder of boven het perceel aangebrachte voorziening, tenzij de schade het gevolg is van een tekortkoming die de contractant niet kan worden toegerekend. Indien de contractant schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste Euro 3.500,- (drieduizendvijfhonderd Euro) per aansluiting en per gebeurtenis. Deze beperking van de aansprakelijkheid is niet van toepassing bij het niet nakomen van de overeengekomen verbodsbepaling in artikel 4, lid 6 sub d van deze algemene voorwaarden.

#### Artikel 18 Klachten en geschillen

18.1 Indien de contractant een klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van een aansluit- en transportovereenkomst (daaronder niet begrepen de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling), dient hij deze eerst aan de netbeheerder voor te leggen. Onverminderd het bepaalde in artikel 15, lid 5, dient de contractant een klacht voor te leggen binnen acht weken nadat hij het feit waarop de klacht gestoeld is, heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken. Een klacht dient schriftelijk ingediend te worden en gemotiveerd te zijn. De contractant wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht weken na ontvangst van de klacht, door de netbeheerder schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van de netbeheerder naar aanleiding van de klacht en van de conclusies die de netbeheerder daaraan heeft verbonden.

18.2 Indien een klacht niet naar tevredenheid van beide partijen is opgelost alsmede ingeval van afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling als bedoeld in artikel 15, lid 10, kan het resterende geschil zowel door de contractant als door de netbeheerder worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Energie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) of aan de bevoegde rechter in Nederland.

18.3 Wanneer de contractant ervoor kiest een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie, dan is de netbeheerder aan deze keuze gebonden zodra de netbeheerder met het indienen van een verzoek tot behandeling door de Geschillencommissie bekend is. Een geschil dient schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te zijn gemaakt uiterlijk drie maanden nadat de klacht aan de netbeheerder is voorgelegd, onverminderd het bepaalde in artikel 11, lid 3.

18.4 Wanneer bij de netbeheerder de wens bestaat het initiatief te nemen een geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie, dan heeft de netbeheerder daartoe schriftelijke instemming van de contractant nodig.

18.5 De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het Reglement Geschillencommissie Energie. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een bescheiden vergoeding verschuldigd. Indien de Geschillencommissie oordeelt dat de klacht van de contractant gegrond is, dan moet de netbeheerder de contractant laatsbedoeld bedrag vergoeden.

#### Artikel 19 Wijziging van de algemene voorwaarden en het tarievenblad

19.1 De algemene voorwaarden en het tarievenblad kunnen door de netbeheerder worden gewijzigd. Wijzigingen treden in werking dertig dagen na de dag waarop de wijzigingen zijn bekend gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van in werking treden is vermeld. Wijzigingen van het tarievenblad treden echter in werking tien dagen na de dag waarop de wijzigingen bekend zijn gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van in werking treden is vermeld.

19.2 Indien een besluit van de Autoriteit Consument en Markt (ACM), op basis waarvan tariefwijzigingen wettelijk worden vastgesteld, op een zodanig tijdstip wordt bekend gemaakt dat de genoemde termijn van aankondiging in redelijkheid niet (meer) in acht genomen kan worden, treden in afwijking van de genoemde termijn de desbetreffende tariefwijzigingen in werking op dezelfde datum als waarop dat besluit in werking treedt. Bekendmaking vindt in die gevallen plaats zonder inachtneming van de genoemde aankondigingstermijn.

19.3 Als bekendmaking geldt een kennisgeving, geplaatst in één of meer dag- of weekbladen die in het gebied waarin de netbeheerder aansluiting en/of transport verzorgt, verspreid worden, dat de algemene voorwaarden, voorschriften en regelingen zijn gewijzigd en bij de netbeheerder ter inzage liggen en op aanvraag kosteloos verkrijgbaar zijn.

19.4 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande aansluit- en transportovereenkomsten.

19.5 Indien een contractant een wijziging niet wenst te accepteren, kan hij de aansluit- en transportovereenkomst opzeggen met inachtneming van de daartoe gestelde vereisten.

#### Artikel 20 Slotbepalingen

20.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 augustus 2013. Met ingang van die datum vervallen de tot dan geldende algemene voorwaarden.