

**ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN VOOR DE LEVERING VAN ELEKTRICITEIT EN GAS AAN  
KLEINVERBRUIKERS 2018  
BIJLAGE B1***Voorwoord*

In Maart 2017 is door Energie-Nederland, de vereniging van energieleveranciers in Nederland nieuwe Algemene Leveringsvoorwaarden voorgeschreven. In de commissie Zelfregulering van de Sociaal-Economische Raad (SER) zijn de voorwaarden met de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis besproken.

Energie-Nederland, de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis zijn het met elkaar eens over alle voorwaarden, maar er zijn twee uitzonderingen en dat zijn het artikel over schade (artikel 17.4) en het artikel over de redenen waarom wij de leveringstarieven mogen veranderen (artikel 19.3).

*Voorwaarden FENOR*

U heeft een leveringsovereenkomst voor elektriciteit en/of gas afgesloten met FENOR. Deze leveringsvoorwaarden horen bij die overeenkomst. In deze voorwaarden staan de regels waaraan u en FENOR zich moeten houden. Om u aan die voorwaarden te kunnen houden, is het nodig dat u ze kent en begrijpt. Samen met deze voorwaarden gelden ook voorwaarden voor het product waarvoor u een leveringsovereenkomst heeft gesloten.

FENOR heeft de voorwaarden die door Energie-Nederland zijn vastgesteld bestudeerd en beoordeeld. Naar mening van FENOR staan er bepalingen in die voor zowel U als FENOR onduidelijk, niet voordelig en zeer tegenstrijdig zijn. Om die reden, heeft FENOR de artikelen aangepast waar nodig, waarmee wij trachten U deze duidelijkheid wel te geven. Heeft u hierover vragen, opmerkingen of feedback? Laat het ons gerust weten.

## Artikel 1 Waarvoor zijn deze voorwaarden

- 1.1 Dit zijn de voorwaarden van FENOR B.V.. In deze voorwaarden staan de afspraken die zijn gemaakt en waar u en FENOR zich aan moeten houden als u van FENOR elektriciteit en/of gas geleverd krijgt. De voorwaarden gelden als:
- FENOR u een aanbieding doet voor de levering van elektriciteit en/of gas,
  - u FENOR vraagt elektriciteit en/of gas te leveren
  - u en FENOR een overeenkomst met elkaar hebben
- 1.2 In aanvulling op deze voorwaarden gelden ook onze kwaliteitscriteria, de begrippenlijst energie, en alle geldende wet- en regelgeving.
- 1.3 Voordat wij een overeenkomst met elkaar hebben, informeert FENOR u over de voorwaarden die gelden en hoe u daarvan kennis kunt nemen. FENOR verstrekt u deze voorwaarden en de kwaliteitscriteria digitaal, uiterlijk wanneer de overeenkomst is bevestigd. Deze voorwaarden en de kwaliteitscriteria zijn ook te vinden op de website van FENOR, [www.FENOR.nl](http://www.FENOR.nl).
- 1.4 FENOR is onder andere gehouden aan wat in de Informatiecode Elektriciteit en Gas staat. Deze is te vinden op de website van de Autoriteit Consument en Markt.
- 1.5 FENOR mag met u andere afspraken maken. Die afspraken gelden als:
- FENOR die afspraken volgens de Wet of Regelgeving mogen maken
  - FENOR die afspraken volgens deze Voorwaarden mogen maken, en
  - FENOR die afspraken schriftelijk of digitaal vastleggen en u aangeeft dat u het daarmee eens bent.
- Zijn er situaties waarover niets staat in deze voorwaarden? Dan maakt FENOR daarover afspraken met u die voor zowel u als FENOR redelijk zijn.

## Artikel 2 De Overeenkomst

- 2.1 Er ontstaat een overeenkomst als:
- U FENOR vraagt elektriciteit en/of gas te leveren en FENOR uw aanvraag accepteert, of
  - FENOR u een aanbieding doet voor de levering van elektriciteit en/of gas en u de aanbieding accepteert.
- De overeenkomst wordt schriftelijk en/of digitaal vastgelegd en bevestigd.
- 2.2 Nadat FENOR de overeenkomst aan u heeft bevestigd, mag u de overeenkomst binnen 14 kalenderdagen ongedaan maken, zonder opgave van redenen indien u een Consument bent. Voor zakelijke overeenkomsten geldt deze bedenkttermijn niet.
- 2.3 Nog niet geleverd?  
In deze periode van 14 kalenderdagen zal FENOR uw oude energieleverancier nog niet vragen de overeenkomst met u te beëindigen. Ook zal FENOR uw netbeheerder nog niet doorgeven dat u overstapt naar FENOR.
- Wilt u tijdens deze 14 kalenderdagen al wel geleverd worden door FENOR?  
Dan moet u dat schriftelijk of digitaal aanvragen. FENOR zal dan direct de overeenkomst met uw oude energieleverancier opzeggen en aan de netbeheerder doorgeven dat u naar ons overstapt.  
Hebt u geen energieleverancier en wenst u direct geleverd te krijgen? Ook dan geeft u dit schriftelijk of digitaal aan. FENOR zal dan direct aan de netbeheerder doorgeven dat u door FENOR geleverd wilt worden.
- 2.4 Maakt u de overeenkomst ongedaan binnen 14 kalenderdagen en heeft FENOR u op uw verzoek elektriciteit en/of gas geleverd conform de ondertekende overeenkomst?  
Dan gelden de volgende situaties:
- Dag 1 tot en met dag 14:  
U moet aan FENOR de kosten betalen conform De Overeenkomst.
- Dag 15  
U heeft de overeenkomst ongedaan gemaakt binnen 14 kalenderdagen. U dient daarom op uw eigen initiatief van leverancier te wisselen. Laat u dit na en ontvangt FENOR geen verzoek van een andere energieleverancier? Dan zal FENOR de energielevering beëindigen op dag 15, opdat verdere kosten voor U niet gemaakt worden.
- 2.5 In De Overeenkomst hebt U aangegeven per welke datum u geleverd wilt worden, of als FENOR u een aanbieding doet, dan hebben wij u een startdatum levering aangegeven.  
Mocht deze datum van levering niet gehaald worden, dan informeert FENOR u binnen 3 (drie) werkdagen daarover.
- 2.6 Aanvraag tot Levering  
Normaal gesproken mag FENOR uw Aanvraag tot Levering niet weigeren.  
Wel mag FENOR uw betalingsgedrag onderzoeken. Ook mag FENOR u zekerheden vragen, lees hiervoor artikel 15 van deze voorwaarden. Beiden mag FENOR doen tot het moment dat FENOR u besluit elektriciteit en/of gas te leveren. FENOR mag in deze periode besluiten u ook geen andere overeenkomst aan te bieden. U dient dan een andere energieleverancier te zoeken.
- 2.7 FENOR biedt u geen overeenkomst aan of FENOR beëindigt in deze periode uw Aanvraag tot levering in de volgende situaties:
- U geeft FENOR niet de informatie waar FENOR om vraagt;
  - U moet FENOR nog een (oude) rekening betalen en u doet dat niet;
  - FENOR heeft u om zekerheden gevraagd, maar u betaalt die niet voor de startdatum levering;
  - U houdt zich niet aan de regels van De Overeenkomst, deze Voorwaarden, de Wet of andere regels van de Overheid, waardoor het niet redelijk is dat FENOR u elektriciteit en/of gas gaat leveren.

- 2.8 Biedt FENOR u geen overeenkomst aan of wordt uw Aanvraag tot Levering beëindigd, dan ontvangt u schriftelijk of digitaal het besluit daartoe. FENOR zal de reden vermelden waarom u geen aanbieding ontvangt of uw Aanvraag tot Levering niet geaccepteerd is.
- 2.9 Gaat u de De Overeenkomst voor levering van elektriciteit en/of gas samen met iemand anders aan? Dan moet u zich beiden aan De Overeenkomst houden. Als één van u niet meer kan betalen, of volgens de wet niet meer hoeft te betalen, dan moet de ander de rekening toch helemaal betalen (hoofdelijke verbondenheid).
- 2.10 U mag de rechten en plichten van De Overeenkomst die u met FENOR heeft niet aan een ander overdragen. Dat mag alleen als u van FENOR schriftelijk toestemming heeft. FENOR bevestigt dit op uw verzoek schriftelijk of digitaal. FENOR kan op dat moment nieuwe afspraken maken.
- 2.11 FENOR mag de rechten en plichten van De Overeenkomst in een aantal situaties wel aan een andere energieleverancier overdragen. U geeft FENOR hiervoor nu al toestemming en de gemaakte afspraken blijven gelden. Als dit gebeurt, meldt FENOR u dit schriftelijk of digitaal. De situaties zijn:
- FENOR wordt overgenomen door een andere energieleverancier;
  - FENOR geeft de rechten en plichten van De Overeenkomst aan een ander bedrijf, maar FENOR blijft ervoor verantwoordelijk dat het andere bedrijf deze rechten en plichten nakomt.
  - Bij fusie of splitsing.
- In andere situaties kunt u binnen 30 (dertig) kalenderdagen nadat u van FENOR bericht heeft gekregen De Overeenkomst zonder bijkomende kosten beëindigen volgens de afspraken die gemaakt zijn.
- 2.12 De Overeenkomst eindigt als de overheid onze leveringsvergunning(en) intrekt. De overheid heeft geregeld dat andere partijen de levering overnemen. U ontvangt van de andere partij(en) dan nadere informatie.
- 2.13 De Overeenkomst, deze Voorwaarden, onze Kwaliteitscriteria en alle andere uitingen van FENOR worden standaard in het Nederlands geschreven. Het Nederlands recht geldt voor deze overeenkomst.

### **Artikel 3 Aansluiting op het elektriciteitsnet en/of gasnet**

- 3.1 U kunt alleen elektriciteit en/of gas geleverd krijgen als u in uw huis, of ander gebouw of object zoals kantoor of garagebox, gebruik kunt maken van een aansluiting op het elektriciteitsnet en/of gasnet.
- 3.2 Voor die aansluiting moet een overeenkomst zijn gesloten met de netbeheerder. Dit is de Aansluit- en Transport Overeenkomst (ATO genoemd). Indien nodig meldt FENOR u hiervoor aan bij de netbeheerder. U hoeft voor het aanmelden niets te doen. In de Aansluit- en Transport Overeenkomst staat dat u de netbeheerkosten moet betalen. U betaalt deze kosten aan FENOR en niet aan de netbeheerder. FENOR betaalt de netbeheerkosten aan de netbeheerder. Zie ook : <http://www.netbeheernederland.nl/netbeheer-voor-u/voorwaarden-gas-elektra/>
- 3.3 Beëindigt de netbeheerder de Aansluit- en Transport Overeenkomst? Dan beëindigt FENOR de levering van elektriciteit en/of gas per de beëindigingsdatum van uw Aansluit- en Transport Overeenkomst. U ontvangt dan de slotnota van FENOR conform artikel 12.3

### **Artikel 4 Wekt u zelf elektriciteit op?**

- 4.1 Wekt u op uw adres zelf (duurzame) elektriciteit op, bijvoorbeeld met zonnepanelen, dan vermindert FENOR uw afgenomen elektriciteit met de door u teruggeleverde elektriciteit, voor zover de wet en regelgeving dit toestaat.
- 4.2 Wekt u zelf meer elektriciteit op dan u verbruikt, dan ontvangt u over het meerdere teruggeleverde elektriciteit van FENOR de afgesproken terugleververgoeding.
- 4.3 Wekt u voor het eerst elektriciteit op, dan moet u ook bij uw netbeheerder melden dat u elektriciteit gaat opwekken. Dit kan via [www.energieleveren.nl](http://www.energieleveren.nl)

### **Artikel 5 Wat doen wij als wij met u een overeenkomst hebben?**

- 5.1 Als u een overeenkomst met FENOR heeft, dan willen wij u op de afgesproken startdatum elektriciteit en/of gas gaan leveren. Om op tijd te kunnen leveren, geeft u FENOR toestemming om onder andere de volgende dingen te doen.
- FENOR beëindigt uw huidige overeenkomst met uw oude leverancier.
  - Verhuist u? Dan meldt FENOR u aan bij de netbeheerder voor een nieuwe Aansluit en Transport Overeenkomst op uw nieuwe adres. FENOR zegt tevens, indien u daarom verzoekt, de bestaande Aansluit en Transport Overeenkomst met uw netbeheerder op het oude adres op.
  - Heeft u een nieuwe aansluiting? Dan meldt FENOR u aan bij de netbeheerder voor een nieuwe Aansluit en Transport Overeenkomst.
- 5.2 Wanneer uw toestemming volgens de wet noodzakelijk is en de gegevens nodig zijn voor het aan u kunnen leveren van elektriciteit en/of gas dan,
- a) geeft u FENOR toestemming om bij uw netbeheerder het volgende op te vragen:
    - de gemiddelde hoeveelheid elektriciteit en/of gas die in de laatste jaren op het adres is verbruikt en de bijbehorende meterstanden;
    - gegevens over de overeenkomst uw oude leverancier zoals de datum waarop de overeenkomst eindigt, de opzegtermijn en wie uw leverancier is;
    - gegevens over het type aansluiting en over uw meter;
  - b) geeft u FENOR toestemming om gegevens over uw overeenkomst met FENOR, te verstrekken aan uw netbeheerder.

## Artikel 6 Wat doet FENOR als er een storing is op het elektriciteitsnet of gasnet?

- 6.1 Het transport van elektriciteit en/of gas is de verantwoordelijkheid van de netbeheerder. Bij een storing kan FENOR u minder of geen elektriciteit en/of gas leveren en kunt u minder of geen elektriciteit terugleveren. Dit heeft geen gevolgen voor de geldigheid en de duur van de overeenkomst die u met FENOR heeft.
- 6.2 Heeft u hierdoor (oorzaak dan wel gevolg) schade? Dan is FENOR daar niet aansprakelijk voor en wordt die schade niet betaald door FENOR. U kunt hiervoor contact opnemen met uw netbeheerder.

## Artikel 7 Wat doet FENOR als u zich niet aan de voorwaarden houdt?

- 7.1 Houdt u zich niet aan de voorwaarden? Betaalt u bijvoorbeeld de rekening niet? Of de rekening van een vorig adres?
- FENOR kan en mag de levering van elektriciteit en/of gas beëindigen.
  - FENOR mag de overeenkomst met u opschorten of beëindigen.
  - FENOR kan aanvullende voorwaarden stellen, bijvoorbeeld zekerheden (lees artikel 15 van deze voorwaarden).
- Als FENOR één van deze stappen gaat ondernemen, dan zal u schriftelijk of digitaal geïnformeerd worden. FENOR houdt zich daarbij aan geldende wet- en regelgeving. FENOR zal deze stappen alleen ondernemen als de niet-nakoming van de overeenkomst dit rechtvaardigt.
- 7.2 FENOR zal één van deze in 7.1 genoemde stappen ondernemen, als:
- U niet ingaat op een door FENOR voorgestelde betalingsregeling van de openstaande vordering.
  - U niet de jaarrekening wil betalen en u ook heeft aangegeven dit niet 'onder protest' te willen betalen aan FENOR.
- 7.3 Heeft FENOR de levering opgeschort?
- FENOR gaat weer elektriciteit en/of gas leveren als u zich weer aan alle voorwaarden houdt.
  - Voor het opheffen van genomen maatregelen mag FENOR aanvullende voorwaarden stellen aan u.
  - Eventuele kosten en schade moet u aan ons vergoeden.
- 7.4 Heeft FENOR de levering beëindigt?
- Voor de beëindiging bent uitvoerig ingelicht en geïnformeerd door FENOR. U bent niet ingegaan op het verzoek tot betalingsregeling. U houdt zich niet aan de gestelde voorwaarden.
  - FENOR stuurt u de eindnota welke u verschuldigd bent te betalen, vermeerderd met de opzegboete voor niet-nakoming van uw overeenkomst met FENOR.
  - Lijdt u hierdoor schade? FENOR is daarvoor niet aansprakelijk en zal de schade niet betalen.

## Artikel 8 Welke informatie krijgt FENOR van u?

- 8.1 U geeft de informatie die FENOR nodig heeft om elektriciteit en/of gas te leveren, de omvang van de levering elektriciteit en/of gas vast te kunnen stellen en de kosten hiervoor in rekening te kunnen brengen, ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst levering van elektriciteit en/of gas .
- 8.2 Het is uitermate belangrijk dat u wijzigingen in uw situatie onmiddellijk doorgeeft aan FENOR welke belangrijk zijn in de uitvoering van de overeenkomst voor leveren van elektriciteit en/of gas. Bijvoorbeeld:
- Een naamswijziging of wijziging van email adres.
  - U wilt de jaar/eind rekening op een ander adres ontvangen.
  - Wijzigingen van uw IBAN rekeningnummer.
  - Uw elektriciteitsmeter of gasmeter is kapot of de verzegeling is verbroken (artikel 4 Bijzondere verplichtingen Contractant, Algemene Voorwaarden voor aansluiting en transport elektriciteit en gas kleinverbruikers, Netbeheer Nederland).
  - U denkt in de toekomst veel meer of minder elektriciteit en/of gas te gaan gebruiken.
  - U gaat zelf elektriciteit opwekken, bijvoorbeeld met zonnepanelen. De afspraken uit artikel 4 van deze voorwaarden gelden dan ook.
- FENOR zal deze wijzigingen, veranderingen en gebeurtenissen doorgeven aan uw netbeheerder als FENOR daartoe verplicht is.
- 8.3 Tevens geldt ook wat in artikel 54 Elektriciteitswet en in artikel 22 van de Gaswet staat. Dat betekent het volgende:
- Stapt u over naar een andere leverancier? Dan geeft u de meterstanden aan de nieuwe energieleverancier door.
  - Gaat u verhuizen? Dan geeft u de meterstanden van uw oude en nieuwe adres aan ons door.

## Artikel 9 De elektriciteitsmeter en de gasmeter

- 9.1 De Elektriciteitsmeter en de Gasmeter zijn van uw netbeheerder / meetverantwoordelijke. Met deze meters wordt vastgesteld wat de omvang van de levering is. Voor de bepaling van de omvang van levering, kent FENOR 2 situaties:
- Slimme meters?  
U heeft uw netbeheerder gemachtigd om bij Events, zoals jaar- en eindrekeningen, alsmede aanvang leveringsovereenkomst en tbv Verbruik en kostenoverzichten uw slimme meterstanden aan FENOR beschikbaar te stellen.
  - Conventionele meters of slimme meter maar geen machtiging?  
FENOR zal u vragen uw meterstanden door te geven inclusief foto van uw meetinrichting om de omvang van levering te bepalen, binnen de aangegeven termijn, tbv uw jaar / eind / maand rekeningen, alsmede bij de start van een leveringsovereenkomst.
- 9.2 Uw netbeheerder / meetverantwoordelijke zorgt ervoor dat de elektriciteitsmeter en gasmeter de hoeveelheid elektriciteit en/of gas meten zoals in de wet staat. FENOR gaat ervan uit dat de hoeveelheid elektriciteit en/of gas die gemeten is, klopt.
- 9.3 U mag niets doen waardoor niet of niet goed kan worden vastgesteld hoeveel elektriciteit en/of gas u geleverd krijgt.
- 9.4 Voor de goede uitvoering van de overeenkomst voor levering van elektriciteit en/of gas aan u, mag FENOR de gegevens van de elektriciteitsmeter of gasmeter gebruiken, of deze verder verwerken.
- 9.5 U bent verplicht medewerking te verlenen voor het vaststellen van de omvang van leveringen binnen de daarvoor vastgestelde termijn, wanneer FENOR daartoe verzoekt.
- 9.6 Bepaling omvang levering elektriciteit en/of gas.
- U stuurt meterstanden niet tijdig in? Dan zal FENOR de omvang van de levering elektriciteit en/of gas berekenen en aan u in rekening brengen.
  - Twijfel juistheid omvang van leveringen? FENOR zal contact met u zoeken om alsnog in overleg met elkaar de juiste omvang te bepalen adhv foto's meetinrichting. Is er daarna nog steeds twijfel? Dan zullen er aanvullende afspraken gemaakt worden en een onderzoek gestart worden conform artikel 10 van deze voorwaarden.
  - Ontvangt FENOR alsnog de juiste meterstanden / meetgegevens? Dan wordt de werkelijke hoeveelheid in rekening gebracht en de werkelijke kosten, verminderd met wat u reeds (eventueel) betaald heeft over diezelfde leveringsperiode, over de gehele periode waarin FENOR uw leverancier is.

## Artikel 10 Onderzoek van de elektriciteitsmeter en/of gasmeter en/of meting

- 10.1 Twijfelt u of FENOR of de elektriciteitsmeter en/of gasmeter goed werken of de meting juist is? Dan kan de netbeheerder / meetverantwoordelijke gevraagd worden om de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter te onderzoeken. FENOR informeert u dan over het onderzoek, de kosten van het onderzoek en over de nieuwe meter, als die nodig is. Hiervoor geldt:
- Wil FENOR de meter laten onderzoeken? Dan betaalt FENOR de kosten van het onderzoek.
  - Wilt u de meter laten onderzoeken? Dan moet u vooraf de kosten van het onderzoek betalen aan de netbeheerder. Werkt de meter niet goed? Dan krijgt u het geld weer terug van de netbeheerder.
- U bent verplicht volledige medewerking te verlenen aan de netbeheerder om het onderzoek goed uit te voeren, conform de Algemene Voorwaarden voor aansluiting en transport elektriciteit en gas kleinverbruikers van Netbeheer Nederland.
- 10.2 Blijkt uit het onderzoek dat de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter niet goed werkt, of de meting niet juist is, dan bepaalt de netbeheerder op basis van het onderzoek hoeveel elektriciteit en/of gas u geleverd heeft gekregen.
- 10.3 Werkte de elektriciteitsmeter en/of de gasmeter langer dan twee jaar niet goed, of was de meting niet juist, dan maakt FENOR in overleg met uw netbeheerder en u een herberekening over de periode van de voorgaande 24 maanden en voor zover FENOR deze meetgegevens in allocatie en/of reconciliatie ontvangt van uw netbeheerder. FENOR rekent dan terug vanaf het moment dat u of FENOR twijfels aan elkaar kenbaar hebben gemaakt over de juiste werking van de elektriciteitsmeter en/of gasmeter of de meting.
- 10.4 Als uit het onderzoek geen duidelijke gegevens komen waarmee de omvang van de levering vastgesteld kan worden, dan mag FENOR de omvang van de levering berekenen. Bij de berekening wordt gebruik gemaakt van meetgegevens uit het verleden (voor zover bekend) en de bepalingen uit de InformatieCode Elektriciteit en Gas, hoofdstuk 5.
- 10.5 Heeft u of iemand anders fraude gepleegd met de elektriciteitsmeter of gasmeter op uw adres waarop FENOR levert of leverde? Dan maakt FENOR een herberekening voor de hele periode van de ontdekte fraude.

## Artikel 11 Leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas

- 11.1 De leveringstarieven voor elektriciteit en/of gas, inclusief de overheidsheffingen en belastingen, die wij met u hebben afgesproken bevestigen wij u schriftelijk of digitaal in de overeenkomst (zie ook artikel 2.1 in deze voorwaarden). Tevens meldt FENOR de netbeheerkosten op uw aansluiting.
- 11.2 Deze leveringstarieven zijn voor u altijd digitaal beschikbaar of kunt u bij FENOR opvragen.
- 11.3 De (termijn)bedragen die wij u in rekening (gaan) brengen, berekenen wij met de afgesproken leveringstarieven en het bij FENOR bekende verbruik. Tevens worden de netbeheerkosten in het (termijn)bedrag meegenomen.
- 11.4 Veranderen de kosten voor overheidsheffingen, belastingen en/of netbeheerkosten gedurende de looptijd van uw overeenkomst? Dan ontvangt u daarvan bericht van FENOR en zullen wij de verandering van kosten doorberekenen in de afgesproken termijnbedrag(en), vanaf het moment wanneer deze wijziging is ingegaan.

## Artikel 12 U betaalt voor elektriciteit en/of gas

- 12.1 De kosten voor energie die U betaalt zijn voor de elektriciteit en/of gas dat u van FENOR geleverd krijgt tegen de overeengekomen leveringstarieven, de vaste leveringskosten, de overheidsheffingen, belastingen en netbeheerkosten.
- 12.2 Kosten Energie
- FENOR verplicht u de verschuldigde kosten voor levering van energie in termijnen te betalen.
  - FENOR spreekt met u af wanneer u de termijnbedragen gaat betalen.
  - FENOR bepaalt de hoogte van de termijnbedragen.
  - FENOR past uw termijnbedrag aan bij wijzigingen van overheidsheffingen, belastingen, netbeheerkosten.
  - Wilt u een ander termijnbedrag betalen? Neem dan contact op.
- 12.3 Jaarnota
- Minimaal éénmaal per jaar (12 maanden) ontvangt u een jaarnota waarop alle kosten staan die u aan FENOR verschuldigd bent.
  - Op deze jaarnota staan alle termijnbedragen die u volledig heeft betaald en betrekking hebben op de periode waarover de jaarnota gaat.
  - FENOR berekent dan hoeveel u moet betalen of terug ontvangt. Het eventuele tegoed kan gebruikt worden voor verrekening.
  - Heeft u meer elektriciteit opgewekt dan u verbruikt heeft? Daar houdt FENOR rekening mee.
- Eindnota
- Een eindnota ontvangt u als u verhuist of als de overeenkomst beëindigt wordt.
  - Ook voor de eindnota geldt dat er alleen termijnbedragen op staan die u volledig heeft betaald. Het eventuele tegoed kan gebruikt worden voor verrekening.
- 12.4 Verrekening
- Partijen (u en FENOR) kunnen besluiten om bij eventuele tegoeden over te gaan tot verrekening(en).
  - De verrekening wordt schriftelijk en of digitaal vastgelegd door Partijen en nadat dit is vastgelegd worden Partijen geacht daarmee akkoord te zijn.
  - Bij verrekening houden Partijen zich aan gemaakte (betalings)afspraken en omschrijvingen van betalingen.
  - Heeft u recht op tegoed van FENOR, wilt u niet verrekenen, en dient u nog aan FENOR een oudere (termijn)bedrag te betalen waarvan de betalingstermijn is verstreken? Dan zal FENOR niet overgaan tot uitbetaling van uw tegoed, totdat u de oudere (termijn)bedrag heeft voldaan aan FENOR.
- 12.5 U kunt uitsluitend betalen aan FENOR op de manieren die ter beschikking staan. FENOR biedt u de keuze uit factuurbetaling en incasso. Afhankelijk van de keuze kan FENOR daarmee samenhangende extra kosten in rekening brengen of aanvullende voorwaarden die van toepassing zijn toepassen. Indien dit het geval is, zal FENOR dit met u in de overeenkomst vastleggen.
- 12.6 FENOR laat u weten op welke datum u ons uiterlijk moet betalen en op welk rekeningnummer (IBAN).  
Betaalt u te laat?
- FENOR informeert u schriftelijk of digitaal dat u in verzuim bent.
  - U krijgt dan nog 14 (veertien) kalenderdagen de tijd om te betalen zonder dat FENOR daarvoor extra kosten in rekening brengt. Tevens worden de gevolgen voor niet-betaling binnen deze gestelde termijn aangegeven.
  - U bent na de 14 kalenderdagen en bij niet-betaling de gewone wettelijke rente betalen, alsmede buitengerechtigde incasso kosten (conform Wet Incasso Kosten).
  - Gebruikt u elektriciteit en/of gas voor zakelijke doeleinden en heeft u een zakelijke (leverings)overeenkomst met FENOR? Dan hoeft FENOR u niet eerst schriftelijk of digitaal te informeren en bent u onmiddellijk de wettelijke rente en buitengerechtigde incassokosten verschuldigd.
- 12.7 Als u binnen de termijn van 14 (veertien) kalenderdagen schriftelijk of digitaal een verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij FENOR indient, en u aangeeft waarom u dit wilt, en u een concreet voorstel doet, zal FENOR uw verzoek in behandeling nemen. Wij zullen het besluit aan u kenbaar maken en toelichten.
- Wel een betalingsregeling? Dan moet u zich daaraan houden. Doet u dat niet? Dan vervalt uw recht op de regeling, bent u in één keer het volledige (resterende) bedrag verschuldigd, vermeerderd met de gewone wettelijke rente en de buitengerechte incassokosten.
  - Geen betalingsregeling? Dan moet u de (termijn)bedrag / jaarnota / eindnota gewoon betalen. Doet u dat niet? Dan gaat u de wettelijke rente en de buitengerechtigde incassokosten betalen.

## Artikel 13 Niet eens met een jaarnota of eindnota?

- 13.1 Het kan voorkomen dat u het niet eens bent met (een deel van) uw jaarnota of eindnota. Stuur dan schriftelijk of digitaal een bezwaarschrift en geef gemotiveerd en met redenen aan waarom u het niet eens bent.
- U dient uw bezwaarschrift binnen de betalingstermijn in te dienen bij FENOR.
  - FENOR zal uw gemotiveerde en met redenen omkleed bezwaarschrift in behandeling nemen en u voorzien van een schriftelijk of digitale reactie.
  - Het niet betwiste deel van de jaarnota of eindnota bent u verschuldigd aan FENOR. Het betwiste deel kunt u 'onder protest' betalen.
  - Dient u een bezwaarschrift in zonder motivatie en/of redenen, dan is uw bezwaarschrift per definitie niet-ontvankelijk en bent u de volledige jaarnota en/of eindnota verschuldigd voordat de afgesproken betalingstermijn is verstreken.
- 13.2 Ontvangen wij uw bezwaarschrift te laat of gebruikt u de elektriciteit en/of gas voor zakelijke doeleinden? Dan moet u de jaarnota of eindnota gewoon betalen voor de afgesproken betalingstermijn.

## Artikel 14 Verjaring van vorderingen

- 14.1 Heeft FENOR een rechtsvordering op u tot betaling van de geleverde elektriciteit en/of gas dan verjaart deze na verloop van twee jaar als u de elektriciteit en/of gas alleen voor uw huishouden gebruikt. Gebruikt u de elektriciteit en/of gas niet alleen voor uw huishouden, dan verjaart deze rechtsvordering na verloop van vijf jaar.
- 14.2 Heeft FENOR een rechtsvordering op u tot betaling van netbeheerkosten, dan verjaart deze na verloop van twee jaar. FENOR moet binnen twee jaar nadat de kosten bij u in rekening gebracht mogen worden een rekening sturen. Doet FENOR dit niet, dan mogen die netbeheerkosten niet meer in rekening gebracht worden bij u.
- 14.3 Iedere keer dat FENOR u bericht dat u nog geld verschuldigd bent, heeft FENOR opnieuw twee jaar de tijd om ervoor te zorgen dat u betaalt.
- 14.4 Heeft u een te lage rekening ontvangen, dan kan FENOR u op het moment dat dit geconstateerd is, u alsnog vragen de rest te betalen. Ook dan gelden de termijnen van twee (bij huishoudens) en vijf (zakelijk) jaar. Die periode begint op het moment dat u de rekening had moeten betalen.
- 14.5 Heeft u teveel energiebelasting betaald? Dan kan FENOR u die na vijf jaar niet meer terugbetalen.

## Artikel 15 Zekerheden vragen

- 15.1 FENOR kan een zekerstelling vragen zoals een waarborgsom, een bankgarantie of een extra (deel)(termijn)bedrag. Aanleiding ontstaat als:
- Uw betalingsgedrag geeft aanleiding daartoe.
  - U heeft eerder betalingsachterstanden gehad.
  - U wilt met spoed aangesloten worden, omdat u afgesloten bent geweest van energie.
  - U heeft geen energieleverancier en u wilt met spoed aangemeld worden.
- FENOR heeft dan de zekerheid dat u betaalt voor de elektriciteit en/of gas dat u geleverd krijgt.
- 15.2 FENOR mag en kan u vragen de gevraagde zekerstelling vooraf te betalen. De gevraagde zekerstelling is maximaal gelijk aan het bedrag dat u vermoedelijk betaalt voor 6 (zes) maanden elektriciteit en/of gas en de hoogte van de gevraagde zekerstelling is redelijk voor uw situatie.
- 15.3 Als FENOR van oordeel is dat de zekerstelling niet meer nodig is, betalen wij u de zekerstelling terug. Eindigt de overeenkomst met FENOR eerder? Dan betalen wij u de zekerstelling terug. U ontvangt het bedrag binnen 6 (zes) weken nadat FENOR u de laatste nota heeft gestuurd. Moet u FENOR op de eindnota nog geld betalen? Dan verrekenen we het tegoed van uw zekerstelling met het door u te ontvangen bedrag.
- 15.4 FENOR betaalt over de zekerstelling geen rente.

## Artikel 16 Wat doet FENOR met uw persoonlijke gegevens?

- 16.1 Bij een aanvraag of het aangaan van een leveringsovereenkomst vraagt FENOR u om persoonlijke gegevens. Deze gegevens worden vastgelegd en gebruikt voor de uitvoering van de leveringsovereenkomst.
- 16.2 Wilt u weten welke persoonlijke gegevens wij van u bewaren? Stuur ons dan schriftelijk of digitaal een verzoek in waarin FENOR onomstotelijk kan herleiden dat u de juiste persoon bent. FENOR zal u daarna een overzicht toesturen van uw persoonlijke gegevens.
- 16.3 Wilt u dat FENOR deze persoonlijke gegevens veranderen? Meldt dan schriftelijk of digitaal waarom u dat wilt. FENOR licht u dan schriftelijk of digitaal de beslissing toe.

## Artikel 17 Heeft u schade?

- 17.1 Houdt FENOR zich niet aan de overeenkomst? Is dat volgens de wet aan FENOR toe te rekenen en heeft u daardoor direct schade? Dan betaalt FENOR deze schade. Het maakt niet uit of het de verantwoordelijkheid is van FENOR of de verantwoordelijkheid van iemand anders die voor FENOR werkt. Hierbij geldt ook wat hieronder staat.
- 17.2 FENOR betaalt geen schade aan zaken die door u worden gebruikt in uw huishouden, voor een bedrijf of een beroep, schade als gevolg van bedrijfsstilstand, schade als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of schade als gevolg van winstderving, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.
- 17.3 U bent verplicht ons de schade onmiddellijk te melden en in ieder geval binnen 2 (twee) maanden nadat u deze schade kreeg. Meldt u de schade pas na 2 (twee) maanden? Dan betaalt FENOR niets, tenzij u aannemelijk heeft kunnen maken dat u deze schade niet eerder heeft kunnen melden.

- 17.4 Als FENOR verplicht is tot het vergoeden van schade in het kader van deze Algemene Voorwaarden, dan betaalt FENOR ten hoogste de schade die werkelijk ontstaan is (niet zijnde gevolgschade), in redelijkheid en billijkheid staat tot de geleden directe schade en waarbij het schadebedrag gemaximeerd is op 250.000 EUR per gebeurtenis voor alle contractanten tezamen. Bovendien, als u de elektriciteit en/of gas niet alleen voor huishoudelijke doeleinden gebruikt, is de vergoeding voor schade, niet zijnde persoonschade, ongeacht de omvang van totaal der schade, beperkt tot ten hoogste 1.400 EUR per contractant.
- 17.5 Deze aansprakelijkheidsregeling geldt ook voor derden die voor de uitvoering van de overeenkomst zijn ingeschakeld door FENOR en voor personen voor wie FENOR of die derden aansprakelijk zijn.
- 17.6 Is er sprake van een storing waarvoor de netbeheerder verantwoordelijk is, of een derde partij die door de netbeheerder is ingeschakeld, of een derde partij die zelfstandig handelt? En kan FENOR daardoor de overeenkomst niet nakomen of deels niet nakomen? Dan betalen wij de schade niet. Dit staat ook in artikel 6.

## Artikel 18 Heeft u een klacht?

- 18.1 Heeft u een klacht over FENOR over de uitvoering van de leveringsovereenkomst (daaronder niet begrepen de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling)? Stuur de klacht eerst schriftelijk of digitaal. In de Kwaliteitscriteria staat hoe u dat kan doen en op welke termijn FENOR uw klacht behandelt.
- 18.2 Bent u het niet mee eens hoe wij uw klacht hebben opgelost? Leg dan binnen 12 (twaalf) maanden nadat u uw klacht bij FENOR indiende, uw klacht voor aan de Geschillencommissie Energie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)). U mag ook naar de rechter.
- 18.3 Of bent u het er niet mee eens dat FENOR geen betalingsregeling met u afspreekt over het bedrag dat u moet betalen, en u bent het wel met FENOR eens dat u dit bedrag moet betalen, en is FENOR van plan de levering van elektriciteit en/of gas te beëindigen? Dan kunt u binnen 10 (tien) kalenderdagen naar de Geschillencommissie Energie.  
*Het niet betwiste deel van de rekening bent u altijd verplicht te betalen aan FENOR. Alleen over het betwiste deel kunt u naar de Geschillencommissie Energie.*
- 18.4 Gaat u naar de Geschillencommissie Energie? Dan betaalt u daarvoor klachtengeld. Krijgt u gelijk van de Geschillencommissie Energie en bepaalt de Geschillencommissie dat FENOR dit bedrag aan u moet betalen? Dan betaalt FENOR u het bedrag terug.
- 18.5 Als FENOR dat nodig vindt, kan en mag FENOR ook de Geschillencommissie Energie inschakelen of naar de rechter gaan. Indien FENOR naar de Geschillencommissie Energie gaat, informeert FENOR u schriftelijk of digitaal. Hierbij zal FENOR u vragen of u het ermee eens bent dat het verschil van mening door de Geschillencommissie Energie wordt beoordeeld. Tevens vraagt FENOR u dan om ook het verschil van mening voor te leggen bij de Geschillencommissie Energie. Als u het er niet mee eens bent of als u niet binnen 5 (vijf) weken reageert, dan kan FENOR alsnog naar de rechter.
- 18.6 U en FENOR moeten zich aan het besluit van de Geschillencommissie Energie houden. Dit staat in het reglement van de Geschillencommissie Energie.
- 18.7 U kunt uw geschil ook voorleggen via het Europese Online Dispute Resolution platform (ODR): <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

## Artikel 19 Mag FENOR deze voorwaarden en leveringstarieven veranderen?

- 19.1 FENOR mag deze voorwaarden altijd veranderen.
- 19.2 Veranderen wij deze voorwaarden? Dan informeren wij u minimaal 10 (tien) kalenderdagen voor de verandering schriftelijk of digitaal. U mag de overeenkomst met FENOR beëindigen, waarbij wel deze voorwaarden gelden.
- 19.3 Wijziging van leveringstarieven:  
Een leveringstarief bestaat uit de tarieven voor levering, het vastrecht levering, de energiebelasting, de opslag duurzame energie, btw.
- De Energiebelasting, Opslag duurzame Energie en BTW worden van overheidswege vastgesteld en via de leverancier in rekening gebracht. Indien de overheid besluit één van deze componenten te wijzigen (of componenten zal gaan toevoegen die via de leverancier in rekening gebracht moeten worden), dan zal FENOR deze één op één aan u doorbelasten, per datum waarop de wijziging in werking is getreden of zal treden.
  - Als u door FENOR wordt geleverd tegen een variabel leveringstarief of Modelcontract(voorwaarden), dan wijzigt FENOR de leveringstarieven per afgesproken periode. Uiteraard informeert FENOR u tijdig over de wijziging schriftelijk of digitaal, tenzij in de overeenkomst met u al onomstotelijk is vastgesteld dat de prijs periodiek wijzigt.
  - Als u door FENOR wordt geleverd tegen een vaste prijs gedurende een vaste prijsperiode, dan zal FENOR u leveren wat is overeengekomen.
- Wijziging van netbeheerkosten of netbeheertarieven
- De netbeheerkosten worden door de leverancier in rekening gebracht en afgedragen aan uw netbeheerder. Indien uw netbeheerder besluit tot wijziging van de tarieven en/of kosten, dan zal FENOR deze één op één aan u doorbelasten, per datum waarop de wijziging in werking is getreden of zal treden.



- 19.4 Verandert FENOR de leveringstarieven voor overeenkomsten met vaste prijsperiode binnen uw huidige contract?
- Het gaat uitdrukkelijk niet om verlengingen. Bij verlengingen sluiten de prijsperiodes op elkaar aan.
  - Bij Variabele of Modelcontract mag u altijd kosteloos veranderen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 kalenderdagen.
  - FENOR informeert u schriftelijk of digitaal.
  - FENOR zal in de informatieverstrekking duidelijk aan u uitleggen waarom de leveringstarieven wijzigen.
  - Indien u de nieuwe tarieven en nieuwe overeenkomst niet accepteert, mag u de overeenkomst beëindigen met FENOR met in achtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.

## Artikel 20 Wat gebeurt er als u verhuist?

- 20.1 Verhuist u? Informeert u FENOR dan schriftelijk of digitaal of neem telefonisch contact op. De overeenkomst die u met FENOR heeft, loopt door op het nieuwe adres.
- 20.2 Wat moet u doen als u verhuist?
- U informeert FENOR binnen 2 (twee) weken voordat u verhuist over uw nieuwe adres.
  - Binnen 5 (vijf) dagen nadat u bent verhuisd, stuurt u schriftelijk of digitaal uw meterstanden in van uw oude adres (indien het een conventionele meter of slimme meter niet op afstand uitleesbaar betreft). Laat als dat kan ook de nieuwe bewoner op uw oude adres een handtekening zetten.
  - Binnen 5 (vijf) dagen nadat u bent verhuisd, stuurt u schriftelijk of digitaal uw meterstanden in van uw nieuwe adres (indien het een conventionele meter of slimme meter niet op afstand uitleesbaar betreft). Laat als dat kan ook de oude bewoner op uw nieuwe adres een handtekening zetten.
- 20.3 Wat doet FENOR als u verhuist?
- FENOR informeert u schriftelijk of digitaal dat de levering op het oude adres beëindigd wordt per aangegeven datum. Uw overeenkomst loopt door op uw nieuwe adres.
  - In overleg met u gaat FENOR uw nieuwe voorschot bepalen op basis van het verwachte nieuwe jaarverbruik elektriciteit en/of gas voor uw nieuwe adres.
  - FENOR meldt u aan op uw nieuwe adres voor een nieuwe Aansluit en Transport Overeenkomst.
  - FENOR zegt de Aansluit en Transport Overeenkomst op uw oude adres op voor u met uw netbeheerder.
- 20.4 Hebt u op uw nieuwe adres nog geen aansluiting op het elektriciteit en/of gasnet? Dan kunt u nog geen elektriciteit en/of gas geleverd krijgen. U krijgt pas elektriciteit en/of gas als uw netbeheerder voor u de juiste aansluiting heeft gezorgd.
- 20.5 Heeft u tijdelijk 2 (twee) adressen? Dan krijgt u tijdelijk elektriciteit en/of gas geleverd op beide adressen. Tenzij redelijkerwijs niet van FENOR verlangd kan worden dat FENOR ook nog ten behoeve van het oude adres elektriciteit en/of gas tegen de overeengekomen voorwaarden blijven leveren. Wilt u (na verloop van tijd) alleen op uw nieuwe adres elektriciteit en/of gas geleverd krijgen, dan moet u wel de overeenkomst op uw oude adres opzeggen. Doet u dat niet, dan brengt FENOR u de kosten voor de levering op uw oude adres bij u in rekening tot op het moment dat rechtsgeldig is opgezegd.

## Artikel 21 Hoe lang duurt de overeenkomst?

- 21.1 U kunt met FENOR een overeenkomst aangaan met een vaste einddatum of zonder vaste einddatum.
- 21.2 U kunt de overeenkomst opzeggen op dezelfde wijze waarop u de overeenkomst met FENOR heeft afgesloten: mondeling, schriftelijk of digitaal. U moet rekening houden met een opzegtermijn van 30 (dertig) kalenderdagen. FENOR kan ook met u afspreken dat de opzegtermijn korter is dan 30 (dertig) kalenderdagen.
- 21.3 Heeft u een overeenkomst met een vaste einddatum en beëindigt u deze overeenkomst eerder dan de afgesproken einddatum? Dan kan FENOR u hiervoor een opzegvergoeding in rekening brengen.
- De opzegvergoeding voor consumenten wordt conform Richtsnoeren Redelijke Opzegvergoedingen Vergunninghouders in rekening gebracht. Deze opzegvergoeding wordt door de Autoriteit Consument en Markt bepaald.
  - De opzegvergoeding voor zakelijke contracten bedraagt 15% van de resterende (verwachte) waarde van de overeenkomst, conform Richtsnoeren Redelijke Opzegvergoedingen Vergunninghouders. Deze opzegvergoeding wordt door de Autoriteit Consument en Markt bepaald.
- 21.4 Heeft u een overeenkomst zonder vaste einddatum? Dan kunt u kosteloos opzeggen.
- 21.5 Heeft u een overeenkomst met een vaste einddatum en gebruikt u de elektriciteit en/of gas voor uw huishouden, dan kan FENOR u op het moment dat uw overeenkomst bijna is afgelopen een nieuw aanbod doen. In dit aanbod staat dan de duur van de aangeboden overeenkomst, de voorwaarden waaronder de aangeboden overeenkomst kan worden beëindigd en de van toepassing zijnde tarieven. Tevens zal FENOR aangeven wat er gebeurt als u de nieuwe overeenkomst niet aanvaardt.
- 21.6 Heeft uw overeenkomst met een vaste einddatum de einddatum bereikt en bent u met FENOR of een andere leverancier geen nieuwe overeenkomst aangegaan, dan zet FENOR uw overeenkomst om naar een overeenkomst zonder vaste einddatum, met tarieven die horen bij een overeenkomst zonder vaste einddatum (Modelcontract). Hierbij is artikel 19 ook van toepassing.

**Artikel 22 Wat gebeurt er als de overeenkomst eindigt?**

- 22.1 Eindigt de overeenkomst met FENOR? Dan krijgt u geen elektriciteit en/of gas meer geleverd van FENOR. Wel kan FENOR met u andere afspraken hierover maken.
- 22.2 Heeft u op dat moment nog geen andere energieleverancier, dan moet uw netbeheerder uw aansluiting op het elektriciteitsnet en/of gasnet afsluiten en/of het transport onderbreken.

**Artikel 23 Vanaf wanneer gelden deze voorwaarden**

- 23.1 Deze voorwaarden gelden vanaf 1 april 2018. Vanaf die datum gelden de oude voorwaarden niet meer.
- 23.2 Deze voorwaarden heten: Algemene Voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers 2018. U kunt deze voorwaarden downloaden via onze website. Tevens kunt u een papieren versie kosteloos opvragen, schriftelijk of digitaal.