Voorwaardenoverzicht Oxxio

Versie 25 april 2024

Voor nieuwe energiecontracten vanaf 25 april 2024

1. Je betaling

1.1 Je betaalt iedere maand een termijnbedrag, behalve als we met jou daarover andere schriftelijke afspraken hebben gemaakt. Eenmaal per jaar ontvang je een jaarnota. Op deze jaarnota verrekenen wij je daadwerkelijke verbruik en de daaraan verbonden kosten met de door jou betaalde termijnbedragen. Ook stellen we, op het moment van je jaarnota, een nieuw termijnbedrag vast. Dit nieuwe termijnbedrag baseren we op je eerdere verbruik, de temperaturen van een gemiddelde winter, de actuele leveringstarieven en de verwachte leveringstarieven van de komende periode. Je kan ons via de Oxxio App of Mijn Oxxio vragen om je termijnbedrag aan te passen. Wij kunnen besluiten om je termijnbedrag vaker dan één keer per jaar aan te passen als je situatie daarom vraagt.

1.2 Betaal je via automatische incasso? Dan schrijven we je termijnbedrag automatisch één keer per maand af. We proberen deze afschrijving elke maand rond dezelfde datum te doen. Via de Oxxio App of Mijn Oxxio kan je een voorkeursdag voor de maandelijkse afschrijving opgeven.

1.3 Bij betaling met automatische incasso zie je op je bankafschrift het Incassant ID waaraan je Oxxio kan herkennen: NL84ZZZ526983270000. Daarnaast heb je een persoonlijk mandaat ID. Dit is een uniek en persoonlijk nummer dat gekoppeld is aan de machtiging die je aan Oxxio hebt gegeven. Dit nummer vind je op je bankafschrift en in berichten van Oxxio. Maak je gebruik van een whitelist bij je bank (waarin is vastgelegd wie automatisch geld van je bankrekening af mag schrijven), zorg dan dat Oxxio op deze whitelist terechtkomt.

2. Administratie-, herinnerings- en aanmaningskosten

2.1 Sinds 1 maart 2023 maken de administratiekosten betalingsverkeer deel uit van het leveringstarief, ongeacht welke betaalwijze met je is afgesproken. Hiervoor werd voor een andere betaalwijze dan automatische incasso maandelijks € 2,50 (inclusief btw) administratiekosten in rekening gebracht. Het kan dus zijn dat je deze kosten nog tegenkomt op je jaar-, eind-, of correctienota.

2.2 Als een automatische incasso is mislukt of als een nota niet op tijd is betaald, ontvang je een eerste betalingsherinnering. Aan deze betalingsherinnering zijn nog geen extra kosten verbonden. Als je niet binnen de betaaltermijn van deze eerste herinnering betaalt, dan volgt een aanmaning en brengen wij wel extra kosten in rekening. Als je daarna nog steeds niet betaalt, volgt nog een slotsommatie. Als je deze slotsommatie niet betaalt, dragen wij de openstaande nota's over aan een incassobureau. Je leest hierover meer op Oxxio.nl/betalen.

2.3 Als je niet betaalt en wij daardoor een vordering ter incasso overdragen aan een incassobureau, kan deze partij extra kosten in rekening brengen. De totale buitengerechtelijke kosten voor een aanmaning, een (slot)sommatie en de kosten van een derde partij zijn maximaal de wettelijk toegestane buitengerechtelijke kosten per nota. Je kan de maximale incassokosten vinden op Oxxio.nl/betalen. Tarieven en boetes voor wanbetaling zijn vrijgesteld van btw. Als je het incassobureau ook niet betaalt, dan moeten wij het contract stopzetten. De schuld moet je nog steeds betalen. We zullen de netbeheerder hierover informeren, waarna de levering van energie stopt. Ook zijn we wettelijk verplicht je gemeente hierover te informeren. Blijven je nota's ook daarna onbetaald? Dan dragen we je dos-

sier over aan de gerechtsdeurwaarder. Ook hiervoor betaal je de (wettelijke) kosten.

3. Terugleveren

3.1 Als je zelf stroom opwekt (bijvoorbeeld via zonnepanelen) kan je deze stroom zelf gebruiken. De stroom die je niet gebruikt, lever je via je aansluiting aan ons terug. Dat heet 'terugleveren'. De stroom die je opwekt, maar niet gebruikt, brengt kosten met zich mee. Als je teruglevert, betaal je daarom een vergoeding voor de kosten die het terugleveren voor ons met zich meebrengen. Dit zijn de 'terugleverkosten'. De hoogte van de terugleverkosten vind je in je contract. Als je een contract hebt met een vaste looptijd, dan wijzigen de terugleverkosten niet tijdens de vaste looptijd van je contract. Als je een contract hebt met variabele tarieven kan Oxxio deze terugleverkosten wijzigen. Er geldt geen vaste wijzigingsdatum. Als de terugleverkosten wijzigen, ontvang je minimaal dertig dagen voor de ingangsdatum van de wijziging bericht. Je kan hierover meer lezen op Oxxio.nl/terugleverkosten.

3.2 Alle stroom die je aan ons teruglevert, trekken we volgens de wettelijke regeling af van de stroom die je van ons afgenomen hebt. Dat heet 'salderen'. Om te kunnen salderen moet je wel je zonnepanelen (of andere wijze van terugleveren), vooraf hebben aangemeld bij ons via energieleveren.nl. Heb je een dubbele actieve meter, dan trekken we de door jou teruggeleverde stroom eerst af van het normaalverbruik en daarna van het dalverbruik. Als je een slimme meter hebt, dan geldt dat het overschot op de meter (telwerk) die meer opwekking heeft, eerst op de andere meter (telwerk) wordt gesaldeerd. Salderen gebeurt op jaarbasis, dus per jaarnota, waarbij rekening wordt gehouden met de (verschillende) tariefperiode(n). Bij salderen geldt voor de teruggeleverde stroom hetzelfde tarief als het tarief dat je betaalt voor de afname van stroom (dus de door ons aan jou geleverde stroom) per eenheid kWh (inclusief btw en overheidsheffingen, exclusief vaste leveringskosten).

3.3 Blijkt na saldering dat je meer stroom hebt teruggeleverd dan verbruikt, dan ontvang je van ons voor dit overschot aan teruglevering een terugleververgoeding. Deze terugleververgoeding vind je terug in je contract met ons. De terugleververgoeding kan wijzigen. Als je een contract hebt met een vaste looptijd, dan wijzigt de terugleververgoeding niet tijdens de vaste looptijd van je contract. Als je een contract hebt met variabele tarieven kan Oxxio de terugleververgoeding wijzigen. Er geldt geen vaste wijzigingsdatum. Als de terugleververgoeding wijzigt, ontvang je minimaal dertig dagen voor de ingangsdatum van de wijziging bericht.

3.4 Over de terugleververgoeding wordt geen btw en energiebelasting vergoed. Je kan dit allemaal terugvinden op je jaarnota. Als je meer hebt teruggeleverd dan je bij ons hebt afgenomen, dan zie je voor stroom een negatief saldo op je jaarnota en ontvang je geld van ons terug. Dit tegoed kan worden gebruikt voor het verrekenen van een openstaand bedrag.

4. Duur contract en opzegtermijn

De duur van je contract spreken we vooraf af. We hebben twee soorten contracten:

4.1 Een contract waarin we afspreken hoe lang het contract duurt en hoe lang het tarief vaststaat (bijvoorbeeld 1 of 3 jaar). Tijdens de vaste looptijd van dit contract veranderen de tarieven van stroom en/of gas voor jou niet. Dit contract heeft een opzegtermijn van 9 dagen. Let op, zeg je voor het einde van de vaste looptijd van het contract op, dan ben je ons een opzegboete verschuldigd. Na afloop van de afgesproken looptijd van het contract, gaat dit contract automatisch over in een contract voor onbepaalde tijd met een variabel tarief dat wij kunnen wijzigen (zie verder hieronder bij 4.2).

4.2 Een contract waarin we niet afspreken hoe lang het contract duurt (dit contract geldt dan voor onbepaalde tijd) met een variabel

tarief. Dit contract mag je ieder moment beëindigen, met een opzegtermijn van 9 dagen. Bij dit contract spreken we met elkaar af dat we de tarieven mogen wijzigen tijdens de looptijd van het contract. Wij wijzigen onze tarieven in beginsel één keer per kwartaal, met uitzondering van het Modelcontract. Bij het Modelcontract kunnen de tarieven in beginsel op 1 januari en 1 juli wijzigen, zoals nader bepaald in de Modelcontractvoorwaarden. Wij kunnen onze tarieven ook vaker of minder vaak wijzigen om redenen zoals genoemd in artikel 19.3 van onze Algemene Voorwaarden.

5. Opzegboete bij beëindiging van contracten met een vaste looptijd

5.1 Beëindig je je contract met een vaste looptijd vóór de einddatum die op het contract staat? Dan mogen wij per energieproduct dat je afneemt een opzegboete in rekening brengen. We hebben namelijk al energie voor je ingekocht, die je niet meer afneemt. Er zijn twee verschillende regelingen voor de opzegboete. Een regeling die geldt voor contracten afgesloten vóór 1 juni 2023 en een regeling voor contracten die zijn afgesloten na 1 juni 2023.

Opzegboete bij contracten afgesloten vóór 1 juni 2023

5.2 Heb je een contract met een vaste looptijd die je bent aangegaan voor 1 juni 2023, en beëindig je dit contract vóór de einddatum die op het contract staat? Dan mogen wij per energieproduct dat je afneemt een opzegboete in rekening brengen. De hoogte van deze boete hangt af van het moment waarop je het opzegt.

Het contract loopt nog	Opzegboete per energieproduct
minder dan 18 maanden	€ 50
18 tot 24 maanden	€ 75
24 tot 30 maanden	€ 100
meer dan 30 maanden	€ 125

5.3 Beëindig je je contract met een vaste looptijd in het eerste jaar en heb je bij het afsluiten een cadeau ontvangen? Dan kunnen wij je een aanvullende boete in rekening brengen. De hoogte daarvan baseren we op de reële waarde van het ontvangen cadeau. De boete is maximaal € 50 per afgenomen energieproduct.

Voor contracten afgesloten vanaf 1 juni 2023

5.4 De hoogte van de opzegboete bij deze contracten berekenen we zoals is bepaald in de 'Beleidsregel Redelijke opzegvergoedingen vergunninghouders 2023' van de Autoriteit Consument en Markt (ACM), namelijk:

Opzegboete = (je contractprijs – de prijs van het referentieproduct) x de resterende hoeveelheid energie.

Is de met jou overeengekomen contractprijs lager of gelijk aan de prijs van het referentieproduct, dan is de opzegboete altijd € 0.

a. Je contractprijs is het overeengekomen leveringstarief (exclusief overheidsheffingen en btw) uit je contract per kWh stroom en/of m³ gas.
b. De prijs van het referentieproduct is het leveringstarief (exclusief overheidsheffingen en btw) per kWh stroom en/of m³ gas van een soortgelijk energiecontract dat we aanbieden op het moment dat je opzegt. Bieden we niet meer hetzelfde energiecontract aan? Dan selecteren we als referentieproduct een energiecontract dat dezelfde vaste looptijd heeft en het meeste overeenkomt met je contract. Bieden we dit ook niet aan op moment van opzegging? Dan gebruiken we als referentieproduct het energiecontract met de hoogste prijs per kWh stroom en/of m³ gas, dat we op dat moment aanbieden. Je referentieproduct vind je terug in Mijn Oxxio als je via de berekentool de hoogte van je opzegboete berekent. Of je kan dit telefonisch opvragen bij onze klantenservice.
c. Heb je een dubbele meter en wordt je stroomverbruik daarop afgerekend? Dan

gebruiken we het gewogen gemiddelde van het dal- en normaalleveringstarief. Dat doen we zowel bij je contractprijs als bij de prijs van het referentieproduct.

d. De resterende hoeveelheid energie is het berekende aantal kWh stroom en/of m³ gas, die je nog zou afnemen tot de einddatum van je contract als je niet je contract eerder had beëindigd. Dit herleiden we door te kijken naar je verbruik en de spreiding van je verbruik tussen startdatum levering en de beëindigingsdatum. Op basis van dit verbruik berekenen we wat je verwachte verbruik zou zijn tussen de beëindigingsdatum en oorspronkelijke einddatum van je contract. Wek je zelf stroom op, dan nemen we dit hierin mee. In geval van zonnepanelen, passen we saldering toe volgens artikel 3. Beëindig je je contract binnen 120 dagen na startdatum levering? Dan nemen we als uitgangspunt het historische verbruik voor stroom (inclusief eventuele opwek) en/of gas op je adres en de spreiding van dit historische verbruik, zoals opgenomen in het Centraal Aansluitingen Register (CAR) van de netbeheerders.

e. Ondanks dat alle prijzen in de berekening exclusief overheidsheffingen en btw zijn, moeten we de btw wel in rekening brengen over de berekende opzegboete.

5.5 Je kan op ieder moment een indicatie opvragen en ontvangen van je opzegboete. Nadat we de mededeling ontvangen dat je je contract opzegt of als een andere energieleverancier aangeeft dat je wilt overstappen, informeren wij je per e-mail of brief over de indicatieve hoogte van je opzegboete. Op de datum dat je je contract daadwerkelijk beëindigt, stellen we de definitieve opzegboete vast. De definitieve opzegboete kan afwijken van de indicatieve opzegboete. Wij brengen de opzegboete uiterlijk op je eindnota in rekening.

5.6 In geval van een overstap naar een ander contract van Oxxio of bij bijzondere omstandigheden kunnen we de opzegboete verlagen of op nul vaststellen.

5.7 We brengen geen opzegboete in rekening als je je contract opzegt binnen de wettelijke bedenktijd van 14 kalenderdagen. Dat geldt ook als je je opzegging intrekt vóór de door jou gewenste beëindigingsdatum. Of als je je contract maximaal 7 kalenderdagen voor de einddatum, die in je contract staat, wilt beëindigen.

5.8 Op Oxxio.nl/opzegboete vind je meer informatie en rekenvoorbeelden, zodat je goed inzicht krijgt in de mogelijke financiële gevolgen bij het eerder beëindigen van een energiecontract met een vaste looptijd en vaste prijs.

5.9 Oxxio vergoedt geen opzegboete van een vorige energieleverancier. Indien wel, dan vind je dit terug in de actievoorwaarden van je contract.

6. Je gegevens

6.1 Persoonsgegevens die we van je hebben gekregen, gebruiken we om het contract uit te voeren en stroom en gas aan je te leveren. Oxxio kan de persoonsgegevens ook gebruiken om je te informeren over onze nieuwe producten en diensten. Meer informatie over welke persoonsgegevens we gebruiken en waarvoor kan je vinden op Oxxio.nl/privacy. Wil je geen informatie (meer) ontvangen over nieuwe producten en diensten van Oxxio? Geef dit dan aan ons door via Mijn Oxxio, of via de afmeldlink in een e-mail van ons met informatie over producten en diensten van Oxxio.

7. Wettelijk verplichte bepalingen

7.1 Bij de levering van stroom en/of gas heb je als consument recht op universele dienstverlening, zoals vastgelegd in de Europese verordening.

7.2 Wij houden ons aan:

a. Gedragscode Consument en Energieleverancier, inclusief de Kwaliteitsstandaard;

b. Gedragscode Leveranciers Slimme Meters. Op Oxxio.nl/voorwaarden vind je deze gedragscodes en onze voorwaarden. We zijn aangesloten bij de Geschillencommissie Energie.

7.3 Wij zijn niet verantwoordelijk voor stroom- en gasstoringen. Hiervoor is je netbeheerder verantwoordelijk. Heb je een storing? Bel dan naar het Nationaal Storingsnummer 0800 - 9009 (gratis).

7.4 Wij archiveren energiecontracten zoveel mogelijk digitaal. Je sluit het energiecontract met ons af in de Nederlandse taal. Bij versies van dit Voorwaardenoverzicht, andere voorwaarden en tarieven, energiecontracten en andere klantcommunicatie van ons in een andere taal dan het Nederlands, gaat de Nederlandse tekst voor.

8. Slotbepalingen

8.1 Dit Voorwaardenoverzicht geldt vanaf 25 april 2024. Mocht een rechter vaststellen dat een bepaling uit dit Voorwaardenoverzicht nietig of niet bindend is, dan blijven de andere bepalingen uit dit Voorwaardenoverzicht wel geldig.

8.2 Wij mogen dit Voorwaardenoverzicht en de hierin genoemde tarieven wijzigen. Over wijzigingen van de voorwaarden en tarieven ontvang je minimaal dertig dagen voor ingangsdatum persoonlijk bericht. Op Oxxio.nl/voorwaarden vind je ons actuele Voorwaardenoverzicht. Je kan het ook gratis opvragen via onze klantenservice.

8.3 Waar in deze voorwaarden dan wel overige voorwaarden, die van toepassing zijn, wordt gesproken van “contract”, wordt daaronder eveneens verstaan, latere afspraken, waaronder tariefwijzigingen.

8.4 Wij verwijzen naar dit blad met: ‘Voorwaardenoverzicht’.