



De Algemene Voorwaarden 2006 voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers inclusief de kwaliteitscriteria van Oxxio

Bij de Algemene Voorwaarden hoort een toelichting. Deze toelichting is te vinden op de website van de energieleverancier, www.oxio.nl, en is op aanvraag kosteloos verkrijgbaar bij de leverancier.

Oxxio - Algemene Voorwaarden Consumenten

Preambule

Deze Algemene Voorwaarden zijn tot stand gekomen nadat daarover voor consumenten in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER overleg heeft plaatsgevonden. In en krachtens de Elektriciteitswet 1998 en 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 EnergieNed en de Consumentenbond voor consumenten overeenstemming over deze Algemene Voorwaarden bereikt. Het overleg heeft geleid tot overeenstemming tussen EnergieNed en de Consumentenbond over alle artikelen met uitzondering van de aansprakelijkheidsbepalingen in artikel 17 van deze voorwaarden. De Consumentenbond begrijpt de consequenties die een vergaande aansprakelijkheid voor de leveranciers met zich mee kunnen brengen, maar kan zich vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid niet verenigen met de in dat artikel opgenomen aansprakelijkheidsbeperking. EnergieNed 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 Directie Toezicht Energie (DTe) van de Nederlandse Mededingingsautoriteit heeft begrip voor het standpunt van zowel de Consumentenbond als EnergieNed. In een brief (binnengekomen bij de SER op 1 februari 2006) geeft de 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 DTe zal samen met het Ministerie van Economische Zaken bezien of vanuit beleidsmatig oogpunt een beperking van aansprakelijkheid gewenst is en dit in regelgeving zou moeten worden vastgelegd.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Aansluit- en transportovereenkomst: de overeenkomst tussen de contractant en een netbeheerder respectievelijk een neteigenaar met betrekking tot de aansluiting en het transport van elektrische energie en/of gas naar het punt waarop de (gas)installatie op het (gastransport)net van de netbeheerder respectievelijk de neteigenaar is aangesloten;

Aansluiting (voor elektrische energie): de leiding met toebehoren, die door de netbeheerder wordt beheerd, die de installatie met het net verbindt;

Aansluiting (voor gas): dat deel van het gastransportnet dat de gasinstallatie met de hoofdleiding verbindt, met inbegrip van alle hulpmiddelen en installaties zoals de hoofdkranen, drukregelaars en beveiligingsinrichtingen alsmede de aansluitleiding voor zover deze door de netbeheerder zijn aangebracht;

Contractant (voor elektrische energie): degene die met de leverancier een leveringsovereenkomst is aangegaan of wil aangaan en die beschikt over een aansluiting met een totale maximale doorlaatwaarde van ten hoogste 3 x 80 Ampère;

Contractant (voor gas): degene die met de leverancier een leveringsovereenkomst is aangegaan of wil aangaan en die naar een op het verbruik in voorgaande jaren gemiddelde verwachting minder dan 170.000 m³ gas per jaar verbruikt;

Erkende meetverantwoordelijke: degene die conform het bepaalde in of krachtens de Elektriciteitswet 1998 en/of Gaswet onder andere bevoegd is de meetinrichting te plaatsen en de meetgegevens op te nemen;

Gasinstallatie: het samenstel van gastechnisch materiaal, leidingen en bijbehoren van leidingen van de contractant, te rekenen na de meetinrichting, bezien vanuit het gastransportnet, of een daarmee tussen de netbeheerder en de contractant overeengekomen gelijk te stellen plaats van overgang, met inbegrip van de aansluitleiding indien deze door de contractant is aangebracht;

Gastransportnet: de door de netbeheerder respectievelijk de neteigenaar beheerde, niet tot een gasproductienet behorende, met elkaar verbonden leidingen of hulpmiddelen bestemd of gebruikt voor het transport van gas, met inbegrip van landsgrensoverschrijdende leidingen, hulpmiddelen en installaties waarmee dat transport ondersteunende diensten worden verricht;

Hoofdleiding: dat deel van het gastransportnet waarop aansluitingen tot stand kunnen worden gebracht;

Installatie: de elektrische installatie omvattende het samenstel van leidingen en bijbehoren van leidingen te rekenen na de meetinrichting bezien vanuit het net of een daarmee tussen de netbeheerder en de contractant overeengekomen gelijk te stellen plaats van overgang;

Leverancier: Oxxio Nederland bv, gevestigd te Hilversum (zie www.oxxio.nl);

Levering: de beschikbaarstelling op het net, niet zijnde het transport, van de tussen leverancier en contractant overeengekomen hoeveelheid elektrische energie en/of gas;

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

Meetinrichting: de apparatuur bestemd voor 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: één 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 liggen binnen de installatie van een natuurlijk persoon of rechtspersoon die is aangesloten op een net;

Netbeheerder: een vennootschap die op grond van de artikelen 10, 13 of 14 van de Elektriciteitswet 1998 en/of de artikelen 2, 5 of 6 van de Gaswet is aangewezen voor het beheer van één of meer (gastransport)netten;

Neteigenaar: degene aan wie het eigendom toebehoort van: het net als bedoeld in artikel 10, lid 3 jo. artikel 15 van de Elektriciteitswet 1998, waarop de installatie van de contractant is aangesloten en/of het gastransportnet als bedoeld in artikel 2, lid 1 Gaswet, waarop de gasinstallatie is aangesloten;

Perceel: de roerende of onroerende zaak, 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 de kwaliteitscriteria voor de dienstverlening van de leverancier van toepassing. De leverancier kan daarin 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 zeven werkdagen na ontvangst van de vastgelegde overeenkomst de leveringsovereenkomst schriftelijk 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.

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 door raadpleging van de centrale databank als bedoeld in artikel 16, lid 3 en zekerheden als bedoeld in artikel 15 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 vordering ter zake van levering van elektrische energie of gas dan wel een andere opeisbare vordering die de leverancier op hem heeft, te voldoen, met inbegrip van die ter zake van levering 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 uitvoering 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 hoofdlijke 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 of 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 21, lid 3 mist in dat geval toepassing.

Artikel 4 Aanwezigheid aansluit- en transportovereenkomst, meetinrichting en erkende meetverantwoordelijke

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 De contractant dient zijn netbeheerder de meetinrichting en meting te laten verzorgen of er op een andere wijze voor te zorgen dat hij de in of krachtens de wet voorgeschreven meetinrichting heeft en er een erkende meetverantwoordelijke voor zijn meetinrichting en meetgegevens is aangewezen.

Artikel 5 Machtiging leverancier om de levering van elektrische energie en/of gas te doen ingaan

De contractant machtigt de leverancier al datgene te doen dat nodig is om per de datum waarop de leveringsovereenkomst ingaat, de levering te doen ingaan, waaronder - indien van toepassing - a. het bij een netbeheerder opvragen van de gegevens die een netbeheerder de leverancier (ingeval van een machtiging) op grond van de in artikel 31 van de Elektriciteitswet 1998 en/of de in artikel 12b van de Gaswet bedoelde voorwaarden, moet verstrekken; b. 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 de door leveranciers ingestelde centrale databank als bedoeld in artikel 16, lid 2; c. het opzeggen van de lopende overeenkomst tot levering en d. het - bij verhuizing - opzeggen van de lopende aansluit- en transportovereenkomst.

Artikel 6 Machtiging leverancier om de contractant in bepaalde opzichten tegenover de netbeheerder te vertegenwoordigen (toepassing leveranciersmodel)

6.1 De contractant machtigt de leverancier hem tegenover de netbeheerder te vertegenwoordigen door al hetgeen hij periodiek in verband met aansluiting en transport van elektrische energie en/of gas en eventuele andere zaken/diensten aan de netbeheerder moet betalen, voor hem te voldoen en de betreffende bedragen in de nota's van de leverancier aan hem te verwerken. De leverancier staat ervoor in dat de netbeheerder ermee instemt dat de contractant de aan de netbeheerder verschuldigde bedragen bevrijdend aan de leverancier kan betalen.

6.2 Bij tegenstrijdigheid tussen de voorwaarden voor facturering en betaling van de netbeheerder én de onderhavige voorwaarden, gelden de onderhavige voorwaarden.

Artikel 7 Programma-verantwoordelijkheid

De contractant en de leverancier komen overeen dat de leverancier de voor de contractant uit de Elektriciteitswet 1998 voortvloeiende verplichting om programma's met betrekking tot onder andere zijn verbruik op te stellen ten behoeve van de netbeheerder van het landelijk hoogspanningsnet, voor de contractant zal (doen) uitvoeren. Indien van toepassing publiceert de leverancier op zijn internetsite gegevens over degene door wie hij dit doet uitvoeren.

Artikel 8 Beperking of opschorting van de levering ingeval van beperking of onderbreking van het transport

8.1 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.

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

Artikel 9 Gevolgen van niet-nakoming door de contractant

9.1 De leverancier is bevoegd na voorafgaande, zo mogelijk schriftelijke, waarschuwing de levering op te schorten en/of de leveringsovereenkomst te ontbinden, 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 14 in verzuim is een vordering ter zake van levering, dan wel een andere opeisbare vordering die de leverancier op hem heeft, te voldoen, met inbegrip van die ter zake van levering ten behoeve van een ander, respectievelijk vorig perceel, mits er voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de verbinde van de leverancier om de onderbreking te rechtvaardigen. De leverancier zal overigens van deze bevoegdheden slechts gebruik maken indien de niet-nakoming van zijn verplichtingen door de contractant dat rechtvaardigt.

9.2 Van zijn in lid 1 bedoelde bevoegdheden zal de leverancier geen gebruik maken als een contractant die elektrische energie en/of gas uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van de leverancier afneemt, binnen tien kalenderdagen na de afwijzing van een betalingsregeling als bedoeld in artikel 14, lid 9 of van een bezwaarschrift over een nota als bedoeld in artikel 14, lid 5 zich in verband met die afwijzing heeft gewend tot de Geschillencommissie Energie en Water. In afwachting van de uitspraak van de Geschillencommissie wordt de contractant niet ontslagen van de overige verplichtingen die voor hem uit de leveringsovereenkomst voortvloeien.

9.3 De leverancier is eveneens bevoegd de levering op te schorten en/of de leveringsovereenkomst te ontbinden, indien de contractant niet (meer) uit hoofde van een aansluit- en transportovereenkomst recht heeft op aansluiting en transport, geen goede meetinrichting en/of geen erkende meetverantwoordelijke voor zijn meetinrichting en meetgegevens (meer) heeft.

9.4 De in dit artikel bedoelde opschorting van de levering wordt pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten die voor de leverancier redelijkerwijs voortvloeien uit de opschorting en hervatting van de levering, alsmede eventueel door de leverancier in verband daarmee geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan de hervatting van de levering kan de leverancier voorwaarden verbinden.

9.5 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 10 Verplichtingen contractant

10.1 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 elektrische energie en het gaan betrekken of het in een andere omvang dan voorzien kan betrekken van elektrische energie of gas van derden daaronder begrepen; - adres - c.q. naamswijzigingen, voor zover van toepassing e-mail-adreswijzigingen daaronder begrepen; - wijzigingen van banknummers en rekeningadressen.

10.2 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.

10.3 Indien de contractant toerekenbaar in strijd heeft gehandeld met een in deze Algemene Voorwaarden bedoelde verplichting, kan de leverancier hem indien er (mede) sprake is van niet door de meetinrichting geregistreerd verbruik van gas een boete opleggen als is bepaald in het tarievenblad. In plaats van een boete kan de leverancier de kosten van de geschatte feitelijke levering van gas in rekening brengen en/of schadevergoeding verlangen. Het voorgaande laat het recht van de leverancier om de levering op te schorten en/of de leveringsovereenkomst te ontbinden onverlet.

Artikel 11 Bepaling van de omvang van de levering

11.1 Tenzij uit de in artikel 31 van de Elektriciteitswet 1998 of artikel 12b van de Gaswet bedoelde voorwaarden anders voortvloeit of schriftelijk anders is overeengekomen, wordt de omvang van de levering vastgesteld op basis van de gegevens verkregen met behulp van de meetinrichting van de contractant. Voor zover nodig werkt de contractant er aan mee dat de leverancier daartoe tijdig alle conform de voorwaarden als bedoeld in artikel 31, lid 1, sub b van de Elektriciteitswet 1998 of artikel 12b, lid 1, sub b van de Gaswet verkregen relevante gegevens krijgt respectievelijk kan krijgen.

11.2 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 12 Onderzoek van de meetinrichting en/of meetgegevens

12.1 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.

12.2 In geval van twijfel over de juistheid van de meetinrichting en/of meetgegevens kan elk der partijen de erkende meetverantwoordelijke met betrekking tot de meetinrichting en meting bij de contractant, om opheldering verzoeken. Blijft er twijfel over de juistheid van de meetinrichting en/of meetgegevens bestaan, dan kan elk der partijen verlangen dat de meetinrichting en/of meetgegevens worden onderzocht door een voor beide partijen aanvaardbare andere erkende meet-verantwoordelijke of een voor beide partijen aanvaardbare andere deskundige.

12.3 Indien uit het onderzoek door de onpartijdige erkende meetverantwoordelijke of andere deskundige volgt dat de meetinrichting en de meting worden geacht juist te zijn, zijn de kosten van dit onderzoek voor rekening van degene op wiens verzoek dit onderzoek is verricht. Indien uit dit onderzoek volgt dat de meetinrichting en/of de meting niet juist zijn, zijn de kosten van dit onderzoek voor rekening van de contractant, onverminderd diens eventuele mogelijkheden deze kosten op een derde te verhalen.

12.4 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 de 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.

12.5 Indien het onderzoek geen hanteerbare maatstaf oplevert voor het vaststellen van de omvang van de levering, is de leverancier, na overleg met de netbeheerder respectievelijk de neteigenaar én de erkende meetverantwoordelijke met betrekking tot de meetinrichting en meting bij de contractant, bevoegd de omvang van de levering over het desbetreffende tijdvak in redelijkheid te schatten naar de ter beschikking van de leverancier staande gegevens hieromtrent.

12.6 Indien uit hoofde van dit artikel een onderzoek van de meetinrichting en/of meetgegevens wordt verlangd, is de leverancier gerechtigd de netbeheerder respectievelijk de neteigenaar én de erkende meetverantwoordelijke met betrekking tot de meetinrichting en meting bij de contractant onverwijld over dit onderzoek en de resultaten hiervan te informeren.

12.7 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, 4 en 5 zijn van overeenkomstige toepassing.

Artikel 13 Tarieven

13.1 De contractant is de leverancier de door de leverancier overeenkomstig haar tarievenblad bepaalde bedragen verschuldigd, behoudens indien en voor zover schriftelijk iets 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.

13.2 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 14 Betaling

14.1 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.

14.2 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.

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

14.4 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 1 ten minste éénmaal per jaar plaatsvindt, worden ten minste de reeds in rekening gebrachte en/of betaalde voorschotten verrekend.

14.5 De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort door het indienen van bezwaren tegen de nota, tenzij een contractant die elektrische energie 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.

14.6 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 4 is echter niet toegestaan.

14.7 Indien de contractant die elektrische energie en/of gas uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van de leverancier afneemt, niet binnen de gestelde termijn heeft betaald, deelt de leverancier hem dit schriftelijk mee en stelt daarbij een nieuwe termijn van betaling vast, met dien verstande dat indien de contractant de leverancier heeft gemachtigd tot automatische incasso de leverancier gerechtigd is eerst een tweede poging te doen het verschuldigde te incasseren. De contractant is de leverancier de in het tarievenblad bepaalde kosten verschuldigd voor de schriftelijke herinnering als bedoeld in dit lid.

14.8 De contractant die elektrische energie en/of gas uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van de leverancier afneemt, is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim indien ook binnen de in het vorige lid bedoelde nieuwe termijn niet is betaald. De contractant die elektrische energie en/of gas niet uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van de leverancier afneemt, is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim indien niet binnen de in lid 3 bedoelde termijn is betaald.

14.9 Indien een contractant elektrische energie en/of gas uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van de leverancier afneemt én binnen de in lid 7 bedoelde nieuwe termijn van betaling een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij de leverancier heeft ingediend, dan is een dergelijke contractant echter pas in verzuim vanaf het moment dat 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.

14.10 Ingeval de contractant in verzuim is, is hij een vergoeding voor de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte verschuldigd alsmede de wettelijke rente voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht, onverminderd het bepaalde in artikel 9.

Artikel 15 Zekerheidsstelling

15.1 De leverancier kan van de contractant zekerheden verlangen in verband met de bedragen die de contractant op grond van deze Algemene Voorwaarden verschuldigd is, zoals een bankgarantie of waarborgsom, tenzij de leverancier toepassing geeft aan het bepaalde in lid 2.

15.2 De leverancier is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van de op grond van deze Algemene Voorwaarden verschuldigde bedragen.

15.3 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 voor levering over een periode van zes maanden zal moeten betalen. Een waarborgsom wordt terugbetaald zo spoedig mogelijk nadat de noodzaak tot zekerheidsstelling 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.

15.4 Over de waarborgsom wordt vanaf de datum van ontvangst door de leverancier 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 16 Vastlegging en gebruik gegevens over de contractant

16.1 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.

16.2 De leverancier maakt gebruik van een centrale databank 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 kan worden voorkomen. De leverancier behoudt zich het recht voor duur en opzeggingstermijn van de leveringsovereenkomst in deze centrale databank vast te laten leggen.

16.3 De leverancier maakt gebruik van een centrale databank van leveranciers opdat een cumulatie van schulden bij de contractant gesignaleerd respectievelijk voorkomen kan worden. De leverancier behoudt zich het recht voor om informatie over het betalingsgedrag van de contractant in deze centrale databank vast te laten leggen.

16.4 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

Oxxio - Algemene Voorwaarden Consumenten

verzoek, vergezeld van een afschrift van een geldig legitimatiebewijs, aan de leverancier te doen toekomen. Voor de behandeling van het verzoek is hij een bedrag van € 4,50 aan de leverancier verschuldigd. De contractant kan gemotiveerd een schriftelijk verzoek tot wijziging van de hem betreffende gegevens doen. De leverancier zal hier gemotiveerd, schriftelijk op reageren.

Artikel 17 Aansprakelijkheid en gevolgen van niet nakoming door de leverancier

17.1 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.

17.2 Voor alle schade geldt een drempelbedrag van € 55,- (vijfenvijftig EURO) voor de contractant, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed.

17.3 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.

17.4 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 € 1.250.000,- (éénmiljoentweehonderdvijftigduizend EURO) per gebeurtenis voor alle contractanten tezamen. Indien het totaal der schaden aan personen en/of zaken meer bedraagt dan € 1.250.000,- zullen de aanspraken van de contractanten naar evenredigheid worden voldaan. Indien de contractant elektrische energie 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 € 1.400,- (éénuizendvierhonderd EURO) per contractant.

17.5 Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee maanden na het ontstaan aan de leverancier te zijn gemeld, tenzij de contractant aannemelijk 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 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 18 Vragen, klachten en geschillen

18.1 Indien de contractant een vraag of klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van een leveringsovereenkomst (daaronder niet begrepen de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling), dient hij deze 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.

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 14, lid 9, kan het resterende geschil zowel door de contractant als door de leverancier worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Energie (en Water) (www.geschillencommissie.nl) of aan de bevoegde rechter in Nederland. Uiterlijk drie maanden nadat

de klacht aan de leverancier is voorgelegd, dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te zijn gemaakt. Voor gevallen als bedoeld in artikel 9, lid 2 geldt een termijn van tien kalenderdagen.

18.3 Wanneer de contractant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de leverancier aan deze keuze gebonden.

18.4 Wanneer de leverancier een geschil behandeld wil zien, stelt hij de contractant schriftelijk voor het geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie. 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.

18.5 De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het Reglement Geschillencommissie Energie en Water. 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 19 Wijziging van de voorwaarden en de tarieven

19.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, kunnen de voorwaarden en de tarieven door de leverancier worden gewijzigd. Wijzigingen van de voorwaarden worden tenminste 10 kalenderdagen vóór inwerkingtreding bekend gemaakt. Tariefswijzigingen worden uiterlijk op de dag van inwerkingtreding bekend gemaakt. Wijzigingen treden in werking op de in de bekendmaking vermelde datum.

19.2 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.

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

Artikel 20 Verhuizing

20.1 Tenzij de leveringsovereenkomst rechtsgeldig is opgezegd, blijft de leveringsovereenkomst bij verhuizing in stand.

20.2 Bij verhuizing is de contractant verplicht om de leverancier: a. ten minste 10 werkdagen voordat hij het oude perceel verlaat, in te lichten omtrent de aanstaande verhuizing en zijn nieuwe adres; b. uiterlijk 5 werkdagen nadat hij het oude perceel heeft verlaten 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; c. 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.

20.3 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. Ingeval van een machtiging als bedoeld in artikel 6 informeert de leverancier de contractant in het bijzonder over de gevolgen van deze machtiging bij verhuizing.

20.4 Indien het elektriciteits- of gasverbruik naar verwachting van de leverancier in het nieuwe perceel sterk afwijkt van het elektriciteits- 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.

20.5 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 elektrische energie en/of gas leveren, tenzij redelijkerwijs niet van de leverancier verlangd kan worden dat zij ook nog ten behoeve van het oude perceel elektrische energie en/of gas tegen de overeengekomen voorwaarden blijft leveren.

Artikel 21 Duur leveringsovereenkomst/opzegging

21.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen geldt de leveringsovereenkomst voor onbepaalde tijd.

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

21.3 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, de leveringsovereenkomst opzegt mist het bepaalde in de vorige volzin toepassing.

Artikel 22 Beëindiging levering bij beëindiging leveringsovereenkomst

De leverancier zal de levering van elektrische energie 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 23 Slotbepalingen

23.1 Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op 1 juli 2006. Met ingang van die datum vervallen de tot dan geldende Algemene Voorwaarden.

23.2 Deze Algemene Voorwaarden kunnen worden aangehaald als: "Algemene Voorwaarden 2006 voor de levering van gas en elektriciteit aan kleinverbruikers".

23.3 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 maandelijks 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 maandelijks 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 acht 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 maandelijks voorschotbedrag.

- Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst met Oxxio ontvangt u binnen acht weken na de beëindiging van de energielevering de 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 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 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. 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.