

# Algemene voorwaarden van Eneco Belgium nv ("Eneco") bij een Overeenkomst voor de levering van elektriciteit en/of aardgas in België aan consumenten en klein-professionele klanten (verder genoemd "Overeenkomst") (versie 01/06/2019)

## Artikel 1. Definities

In het kader van de deze Overeenkomst moet worden verstaan onder:

- a) Afnamepunt: fysieke plaats waar een jaarlijks te lezen aansluiting is met het net.
- b) Consument: iedere natuurlijke persoon die elektriciteit, aardgas en/of aanverwante diensten gebruikt voor niet beroepsmatige doelstellingen.
- c) Contract: het contract voor de levering van elektriciteit en/of aardgas en/of aanverwante diensten tussen Eneco en jou, samen met de bijlagen zoals vermeld in artikel 2.1.
- d) Datum van kennisgeving: de datum waarop een boodschap wordt verzonden of de datum vermeld in de boodschap. Voor briefwisseling per post wordt de postdatum vermeerderd met drie kalenderdagen.
- e) Eneco: Eneco Belgium nv, met maatschappelijke zetel in 2800 Mechelen, Battelsteenseweg 455i, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer BE 0683.948.879, met als telefoonnummer 015 25 66 88, faxnummer 015 40 41 49 en e-mail adres welcome@eneco.be.
- f) Klant/jij: iedere consument of klein-professionele klant die van Eneco elektriciteit, aardgas en/of aanverwante diensten afneemt.
- g) Klein-professionele klant: iedere natuurlijke of rechtspersoon die elektriciteit, aardgas of aanverwante diensten van Eneco afneemt, gedeeltelijk dan wel uitsluitend voor professionele doeleinden, en waarvan het jaarlijkse verbruik voor al zijn Afnamepunten op het transport- of distributienet samen lager is dan 50 MWh elektriciteit en lager is dan 100 MWh aardgas.

De andere begrippen worden gedefinieerd in de toepasselijke wetgeving en reglementering onder andere in de technische reglementen.

Door het Contract met Eneco uitdrukkelijk te aanvaarden, ga je akkoord met deze algemene voorwaarden.

## Artikel 2. Jouw Contract

- 2.1 Jouw Contract met Eneco omvat de Overeenkomst, de huidige algemene voorwaarden aangevuld met, of gewijzigd door bijzondere voorwaarden, de tariefkaart en de eventuele latere schriftelijk vastgelegde wijzigingen. Als consument kun je ons steeds een kopie vragen van jouw Contract.
- 2.2 Je geeft ons de toestemming om in jouw naam al het nodige te doen voor de goede uitvoering van het Contract, onder andere het starten, annuleren of opzeggen van een procedure voor het wijzigen van leverancier.
- 2.3 Het Contract wordt gesloten onder opschortende voorwaarde van onze aanvaarding na controle van alle nuttige elementen, onder meer:
  - a) of aan de technische voorwaarden om jou te beleveren is voldaan;
  - b) of de contractuele voorwaarden en de tariefkaart die jij hebt aanvaard, van toepassing zijn en gelden op het ogenblik dat wij jouw Contract ontvangen;
  - c) in geval van twijfel over jouw solvabiliteit of in geval van schulden bij ons, dat je, op ons verzoek, jouw eerdere schulden voor aardgas en elektriciteit aanzuivert en/of een waarborg betaalt en/of jouw schulden via domiciliëring betaalt;Indien wij het Contract weigeren, zullen wij jou binnen 30 kalenderdagen nadat wij het Contract ontvangen hebben, op de hoogte brengen.
- 2.4 Indien jouw Contract op afstand wordt gesloten (bijvoorbeeld via de website [www.eneco.be](http://www.eneco.be)) of buiten de verkooppunten van onze onderneming of van onze partners, zal het Contract schriftelijk of via e-mail worden bevestigd.
- 2.5 Wanneer wij jou verzoeken een waarborg te betalen, treedt het Contract pas in werking wanneer alle voorwaarden zijn vervuld. Een waarborg is gelijk aan het geschatte verbruik van meerdere maanden en moet binnen de 15 kalenderdagen na ons verzoek zijn gesteld. Het exacte bedrag, de modaliteiten m. b. t. de berekening, betaling en vrijgave, worden in het verzoek toegelicht.
- 2.6 Tijdens de volledige duur van het Contract kunnen wij informeren naar jouw solvabiliteit als klein-professionele klant. Op basis van objectieve criteria, zoals de betalingsachterstand van twee facturen, kunnen wij een waarborg eisen, bijvoorbeeld een bankwaarborg of een waarborg voor een waarde gelijk aan meerdere maanden geschat verbruik.
- 2.7 Je bent verantwoordelijk voor het tijdig en correct meedelen van de noodzakelijke gegevens voor de Levering, alsook de wijzigingen ervan, zoals meetgegevens, verhuis en facturatieadres.

## Artikel 3. Duur en einde

- 3.1 De levering start op het ogenblik waarop wij voor jou als leverancier zijn geregistreerd in het toegangsregister van de netbeheerder. Indien de levering vóór de ondertekening van het Contract is gestart, wordt het Contract geacht te zijn in werking op de datum waarop de levering is gestart. Ingeval van verkoop op afstand of verkoop buiten de onderneming aan een Consument, zullen wij jou beginnen leveren na het verstrijken van je herroepingstermijn, tenzij je ons uitdrukkelijk zou verzoeken om al eerder te beginnen leveren.
- 3.2 Jouw Contract heeft een bepaalde of onbepaalde duur afhankelijk van wat er in jouw Contract wordt vermeld. Je kunt jouw Contract van onbepaalde duur of bepaalde duur schriftelijk opzeggen, per brief of per e-mail, zonder kosten en mits naleving van een opzegperiode van één maand. De afsluiting van het Afnamepunt of de kennisgeving van de wijziging van leverancier van de netbeheerder wordt, voor dit Afnamepunt, beschouwd als een opzegging van het Contract door jou.
- 3.4 Indien jouw Contract van onbepaalde duur is, kunnen wij het op ieder moment schriftelijk opzeggen met een opzegging van twee maanden.
- 3.5 Indien jouw Contract van bepaalde duur is, wordt het op het einde van de termijn automatisch verlengd voor een duur gelijk aan de initiële duur, tenzij anders bepaald in jouw Contract. Wij kunnen jou twee maanden vóór de einddatum meedelen dat wij het Contract niet wensen te hernieuwen, of je kan zelf afzien van de hernieuwing door ons dit één maand vóór de hernieuwing schriftelijk mee te delen.
- 3.6 Het Contract loopt in alle gevallen door zolang wij in het toegangsregister vermeld staan als verantwoordelijk voor de bevoorrading op jouw Afnamepunt.

## Artikel 4. Herroeping (verkoop op afstand/buiten de onderneming)

- 4.1 Als Consument, voor zover het gaat over een overeenkomst tot stand gekomen via verkoop op afstand of via verkoop buiten de onderneming, kun je binnen een termijn van 14 kalenderdagen, kosteloos en zonder motivering afzien van jouw Contract. De termijn gaat in op de datum van ontvangst van onze bevestiging.
- 4.2 Indien je het Contract wenst te herroepen, stuur je ons een ondubbelzinnige verklaring per brief, fax of e-mail waarin je jouw beslissing mededeelt. Deze verklaring moet je sturen naar Eneco Belgium nv, Battelsteenseweg 455i, 2800 Mechelen ofwel per e-mail naar [welcom@eneco.be](mailto:welcom@eneco.be) of per fax naar 015 40 41 49. Je kunt, zonder dat je daartoe verplicht bent, het modelformulier gebruiken dat je van onze website kunt downloaden.
- 4.3 Indien je gevraagd hebt om de levering van aardgas en/of elektriciteit reeds te starten tijdens de herroepingstermijn, betaal je, in geval van herroeping, een bedrag proportioneel aan het reeds geleverde hoeveelheid aardgas en/of elektriciteit tot het ogenblik van jouw kennisgeving van herroeping.

## Artikel 5. Prijs

- 5.1 De Klant is de energieprijs verschuldigd die door Eneco is vastgelegd op basis van de tariefkaart die op het ogenblik van de ondertekening van de Overeenkomst van kracht is.
- 5.2 De energieprijs wordt vermeerderd met de BTW (indien voor jou van toepassing), belastingen, heffingen, retributies, vergoedingen, bijdrages, taken en toeslagen (van welke aard ook), distributie- en transportkosten, alsook met de bijdrage voor groene energie en/of warmtekrachtkoppeling die Eneco kan of moet aanrekenen. Eventuele wijzigingen van deze prijselementen die buiten de verantwoordelijkheid van Eneco vallen, zullen, zelfs met terugwerkende kracht, volledig worden doorgerekend aan de Klant.
- 5.3. Eneco kan de energieprijs enkel wijzigen mits naleving van de bepalingen van artikel 6 van de algemene voorwaarden. Jij kan in dat geval altijd jouw Overeenkomst opzeggen overeenkomstig artikel 6 van de algemene voorwaarden.
- 5.4. Eneco zal alle door de netbeheerder aangerekende kosten aan de Klant doorfactureren. In de gevallen toegestaan door de geldende regelgeving, rekent Eneco de Consument, die als wanbetaler wordt beschouwd, rechtstreeks de plaatsingskosten van de budgetmeter aan die bij zijn verhuis wordt geïnstalleerd op zijn nieuwe adres.

## Artikel 6. Wijziging van de prijzen en de voorwaarden

- 6.1 Wij kunnen de voorwaarden van het Contract, de vaste energieprijs of de indexeringsformule voor jouw variabele energieprijs wijzigen indien deze wijzigingen niet voor gevolg hebben dat je situatie minder voordelig is dan voorheen en indien wij jou deze informatie op een duurzame drager meedelen.
- 6.2 Bij een wijziging van de voorwaarden of de tarieven in jouw nadeel bij hernieuwing van je Contract van bepaalde duur, brengen wij jou hier ten minste twee maanden vóór de hernieuwing en, bij overeenkomsten van onbepaalde duur, ten minste twee maanden vóór de vakantiewording van de wijzigingen, schriftelijk per brief of per e-mail op de hoogte. Je kunt deze wijzigingen weigeren door, kosteloos en zonder enige schadevergoeding, conform de procedure beschreven in artikel 3 het Contract op te zeggen.
- 6.3 In het geval van een contract van bepaalde duur voor een Consument, wanneer je niet hebt ingestemd met de wijzigingen in jouw nadeel en wanneer je niet naar een andere leverancier bent overgestapt op de datum waarop deze wijzigingen van kracht worden, leveren wij aan jou overeenkomstig het tarief en de voorwaarden voor het goedkoopste product binnen ons huidige aanbod waarvan de kenmerken (vaste/variabele prijs, groene stroom, duur, diensten, online overeenkomst, enz.) het dichtst aanleunen bij jouw Contract.
- 6.4 De beschreven procedure is niet van toepassing op wijzigingen van andere bestanddelen van de prijs dan de energieprijs, zoals gedefinieerd in artikel 5. Deze wijzigingen vallen buiten onze wil en zullen telkens wanneer nodig worden toegepast.
- 6.5 Wij kunnen eveneens de vaste prijs of de indexeringsformule van de variabele prijs op ieder ogenblik wijzigen:
  - a) wanneer het reglementair kader wordt gewijzigd en dit de prijs beïnvloedt;
  - b) wanneer een parameter uit de indexeringsformule van de variabele energieprijs verdwijnt, niet meer of niet meer regelmatig wordt gepubliceerd.In deze gevallen zullen wij de energieprijs of de parameter voor de indexering van de variabele energieprijs naar een gelijkwaardige parameter aanpassen en brengen wij jou zo spoedig mogelijk op de hoogte van deze wijziging.

## Artikel 7. Facturatie en meting van het verbruik

- 7.1 De netbeheerder stelt jouw verbruik vast en geeft het normaal gezien één keer per jaar aan ons door. Hij baseert zich op de meterstanden die hij heeft opgenomen of die je hebt doorgegeven. Zorg ervoor dat de meterstanden die je doorgeeft, correct zijn. Wanneer de netbeheerder niet over een geldige meterstand beschikt, doet hij een schatting.
- 7.2 Tenzij anders overeengekomen, schrijf je aan ons de maandelijkse voorschotten voor de levering over. Deze voorschotten zijn gebaseerd op het geschatte bedrag van jouw volgende jaarlijkse afrekeningsfactuur, met een minimum van 5 EUR, zonder rekening te houden met eventuele promoties. In het geval dat je nog geen energie bij Eneco hebt verbruikt, wordt het standaard jaarverbruik of iedere andere schatting geleverd door de netbeheerder gebruikt. Je kunt op ieder ogenblik via [my.eneco.be](http://my.eneco.be) of bij onze klantendienst vragen om het bedrag van de volgende voorschotten aan te passen.
- 7.3 Wij stellen een jaarlijkse afrekeningsfactuur op wanneer wij van de netbeheerder jouw meterstanden ontvangen. De afrekeningsfactuur houdt rekening met de reeds gefactureerde voorschotten.
- 7.4 Indien je meent dat de meterstand op jouw factuur niet correct zijn, gelieve ons dan te contacteren zodat wij een rechtzetting kunnen vragen bij de netbeheerder. Na akkoord van de netbeheerder, maken wij op die basis een correctiefactuur op.
- 7.5 Wanneer je meent dat jouw meter niet correct werkt, contacteer dan uw netbeheerder om dit probleem te melden.

## Artikel 8. Betaling

- 8.1 Iedere betaling gebeurt via overschrijving, domiciliëring of kredietkaart.
- 8.2 Iedere factuur moet worden betaald binnen een termijn van vijftien dagen na ontvangst van de factuur. De domiciliëringsoverdracht wordt binnen vijftien dagen na ontvangst van de factuur uitgevoerd.
- 8.3 Wanneer je, na verrekening van eventuele onbetaalde facturen, een tegoed hebt, betalen wij jou binnen de vijftien dagen indien wij jouw rekeningnummer kennen. Bij een laattijdige terugbetaling of in het geval van foutieve facturatie en op voorwaarde dat je niet onder een andere compensatieprocedure viel, kun je ons vragen om jou de bedragen te betalen waarnaar in dit artikel wordt verwezen, eventueel vermeerderd met de gewestelijke schadevergoedingen of, bij gebreke daarvan, nalatigheidsinstrenten tegen de wettelijke intrestvoet en dit vanaf de datum waarop de terugbetaling moet gebeuren.
- 8.4 Indien je jouw factuur niet binnen de vermelde termijn betaalt of indien de betaling per domiciliëring mislukt, bijvoorbeeld omdat je deze hebt geweigerd of omdat er niet genoeg geld staat op jouw rekening, dan ben je interesten verschuldigd vanaf de vervaldatum van je factuur. Deze interesten worden berekend op basis van de wettelijke rente indien je een consument bent of aan de rente van de wet betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties van augustus 2002 in de andere gevallen. Wij kunnen jou ook een forfaitaire schadevergoeding vragen die gelijk is aan 10% van het onbetaalde bedrag, met een minimum van 25 EUR.
- 8.5 Voor iedere herinnering rekenen we jou tot 8 EUR en voor iedere ingebrekestelling tot 20 EUR aan indien je Consument bent. Voor klein-professionele klanten zijn de aangerekende bedragen afhankelijk van het factuurbedrag. De herinnering sturen we naar jou per post of per e-mail op het door ons gekende e-mailadres.
- 8.6 Indien je jouw factuur betwist, stuur je ons de nodige documenten binnen de twaalf maanden volgend op de datum van kennisgeving van de factuur. Na deze termijn aanvaard je op definitieve en onvoorwaardelijke wijze onze schuldverording.
- 8.7 Wanneer wij een factuur moeten rechtzetten, beschikken wij eveneens over twaalf maanden om dit te doen. Indien de rechtzetting kan worden toegeschreven aan een derde partij, bijvoorbeeld de netbeheerder, dan is er een beperking van 24 maanden van toepassing.
- 8.8 Als Consument kun je ons vragen om de jaarafrekening of de slotafrekening uit te sluiten van betaling door domiciliëring en zal je hiervoor geen enkele kost worden aangerekend.
- 8.9 Vlaanderen: de wettelijke bepalingen in geval van wanbetaling zijn vastgelegd. Meer informatie op [www.vreg.be](http://www.vreg.be)
- 8.10 Wallonië: de wettelijke bepalingen in geval van wanbetaling zijn vastgelegd, meer bepaald de plaatsing van een budgetmeter voor de consument. Meer informatie op [www.cwape.be](http://www.cwape.be)
- 8.11 Brussels Hoofdstedelijk Gewest: de wettelijke bepalingen in geval van wanbetaling zijn vastgelegd. Meer informatie op [www.brugel.be](http://www.brugel.be)
- 8.12 Indien wij vaststellen dat we voor eenzelfde klant herhaaldelijk een marktbericht dienen uit te sturen na herhaaldelijke regularisatie van een situatie van wanbetaling, behouden we ons het recht voor om hiervoor een administratieve kost aan te rekenen van 50 EUR per marktbericht.

## Artikel 9. Verhuis

- 9.1 Bij verhuis loopt jouw Contract door op het nieuwe adres tenzij je als Consument vraagt om het Contract stop te zetten.
- 9.2 Je moet ons inlichten over de verhuisdatum. De meterstanden bezorg je ons op de verhuisdatum of uiterlijk 10 dagen (klein-professionele klanten) of 30 dagen (Consument) na de verhuisdatum. In dit geval stopt de facturatie op het oude adres op de verhuisdatum zoals bevestigd door de netbeheerder. Indien je ons niet, of niet tijdig verwittigt, blijven de verplichtingen onder het Contract gelden, dus ook de betaling van de afgenomen energie.
- 9.3 Voor het meedelen van de meterstanden van het oude of het nieuwe adres gebruik je bij voorkeur het energie-overnamedocument ([www.eneco.be](http://www.eneco.be) of op aanvraag). Dit document moet door alle betrokkenen worden ondertekend. In dit geval worden de meterstanden geacht niet onderling te worden betwist.
- 9.4 Om de bevoorradingscontinuïteit te verzekeren, dienen we te beschikken over de gegevens van de nieuwe bewoner van het adres dat je verlaat. Indien je deze gegevens niet hebt, dan geef je ons de gegevens van de eigenaar door.

## Artikel 10. Onderbreking van de levering

- 10.1 Wij kunnen de levering vroegtijdig stoppen of onderbreken, zonder gerechtelijke tussenkomst noch schadevergoeding en rekening houdend met de beschermingsmaatregelen vermeld in artikels 8.9 tot 8.11:
  - a) indien je één of meerdere artikelen van het Contract niet hebt nageleefd, meer bepaald met betrekking tot jouw betalingsverplichtingen;
  - b) in geval van fraude;
  - c) wanneer er aanwijzingen zijn dat jouw financiële situatie als klein-professionele klant van dien aard is dat je jouw betalingsverplichtingen niet zal kunnen nakomen. In dat geval, wanneer je een klein-professionele klant bent, ben je van rechtswege een annuleringsvergoeding verschuldigd van 10% van het onbetaalde bedrag, met een minimum van 25 EUR, zonder afbreuk te doen aan de bepalingen van artikel 10 en ons recht om de terugbetaling te eisen van de reële schade die niet door de bovenvermelde clause zou worden gedekt.
- 10.2 De levering kan eveneens worden onderbroken:
  - a) in geval er geen aansluitingsovereenkomst werd afgesloten met de netbeheerder of wanneer de aansluitingsovereenkomst met de netbeheerder geheel of gedeeltelijk werd geannuleerd;
  - b) in geval van stopzetting of onderbreking van de distributie door de netbeheerder;
  - c) of op bevel van een overheid.

## Artikel 11. Aansprakelijkheid

- 11.1 In geval van schade moet iedere klacht binnen de 30 dagen – volgend op het schadegeval of volgend op de datum waarop het schadegeval redelijkerwijze kon worden vastgesteld, schriftelijk aan ons worden gericht, anders vervallen de rechten.
- 11.2 Wij zijn niet aansprakelijk voor zaken die wettelijk vallen onder de aansprakelijkheid van jouw netbeheerder, meer bepaald de kwaliteit of de continuïteit van de levering en de meting van je energieverbruik. In het geval van dergelijke schade moet je jouw netbeheerder aanspreken. Tenzij anders overeengekomen, zijn wij niet aansprakelijk voor jouw elektrische installatie of jouw Afnamepunt.
- 11.3 Behoudens andersluidende bepaling in onderhavig Contract en een eventuele regionale schadeafregeling inzake energie, kunnen wij hoogstens aansprakelijk zijn voor lichamelijke en directe materiële schade die het gevolg is:
  - a) van de niet naleving van de essentiële verplichtingen van dit Contract;
  - b) van bedrog, een zware fout of een opzettelijke fout;
  - c) van een handling of nalaten van onze kant in geval van overlijden of lichamelijk letsel.
- 11.4 Een schadevergoeding voor voornoemde schade is beperkt tot de bedragen die wij hebben kunnen factureren en van jou hebben ontvangen in de loop van het contractjaar waarin het prejudiciële feit zich heeft voorgedaan. Deze beperking is niet van toepassing in geval van overlijden of lichamelijke schade berokkend aan de klant als gevolg van een handling of nalatigheid van onze kant.
- 11.5 Iedere vergoeding voor immateriële schade, zoals exploitatieschade, winstderving, productieverliezen of inkomensverlies is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 11.6 De aansprakelijkheid van Eneco betreffende de verborgen gebreken zoals gedefinieerd door de artikelen 1641 tot 1649 van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten wanneer Eneco aantoonbaar dat het risico niet kon worden gedetecteerd.

## Artikel 12. Privacy

Door uitdrukkelijk in te stemmen en akkoord te gaan met dit Contract, geef je aan de privacy policy van Eneco gelezen te hebben en akkoord te gaan met de verwerking van uw persoonsgegevens volgens de privacy policy van Eneco. Je vindt de meest recente versie van de privacy policy van Eneco op <https://eneco.be/privacy-nl>.

## Artikel 13. Overmacht

Eneco kan niet aansprakelijk worden gesteld wanneer de vennootschap haar verplichtingen, die voortvloeien uit onderhavige overeenkomst, omwille van een geval van overmacht niet of laattijdig nakomt. Onder overmacht wordt verstaan: iedere gebeurtenis die jij noch wij redelijkerwijze kunnen controleren, met inbegrip van maar niet uitsluitend, onderbrekingen van het transport, van de transmissie en van de distributie, defect of niet werking van de systemen van de netbeheerders, fout uit hoofde van de netbeheerder, uitzonderlijke weersomstandigheden, staking, enz. Wanneer het geval van overmacht ten minste één maand duurt, kunnen de partijen de overeenkomst gedeeltelijk of volledig beëindigen mits schriftelijk akkoord, zonder mogelijke aanspraak tot schadevergoeding.

## Artikel 14. Varia

- 14.1 Jouw Contract (inclusief de onderhavige voorwaarden) is onderworpen aan het Belgisch recht. De eventuele betwistingen betreffende de uitvoering of de interpretatie van jouw Contract kunnen, naar keuze van de eisende partij, worden voorgelegd aan de rechter van de woonplaats van de verweerder of aan de rechter van de plaats waar de betwiste verplichtingen werden of moeten worden uitgevoerd.
- 14.2 Wij hebben het recht om jouw Contract geheel of gedeeltelijk zonder je toestemming over te dragen op voorwaarde dat een dergelijke overdracht voor jou niet tot minder gunstige voorwaarden leidt (onder meer met betrekking tot de waarborg). Je hebt in geen geval het recht om jouw Contract over te dragen.
- 14.3 De nietigheid van een clause van het Contract leidt niet tot de nietigheid van het volledige Contract.

## Artikel 15. Communicatie en klachten

Voor alle communicatie, vragen of klachten kun je de klantendienst van Eneco contacteren. Wij trachten jou zo snel als mogelijk te antwoorden.

- **per brief:** Eneco Belgium nv, Battelsteenseweg 455i, 2800 Mechelen
- **per telefoon/fax:** Tel. 015 25 66 88 - Fax 015 40 41 49
- **per e-mail:** [welcome@eneco.be](mailto:welcome@eneco.be)
- **op de website:** [eneco.be/nl/contact](http://eneco.be/nl/contact)