



Betalen na gedwongen verhuizing kan extra pijnlijk zijn; Ombudsteam energieleveranciers

Haarlems Dagblad

12 februari 2025 woensdag

Haarlems Dagblad

Copyright 2025 Mediahuis Nederland BV All Rights Reserved

Haarlems Dagblad
Opgericht Haarlemse Courant 1696

Section: BIBU; Blz. 14

Length: 775 words

Byline: Tekst: Michiel Snik Illustratie: Getty / bewerking Mediahuis

Body

Ombudsteam energieleveranciers

Bij een vast energiecontract moet je een boete betalen als je voortijdig overstapt. Maar geldt dat ook als je noodgedwongen je contract moet opzeggen, omdat je bijvoorbeeld wordt opgenomen in een verzorgingshuis? Of gaat scheiden of emigreren? Dat maakt zo'n boete immers extra pijnlijk.

Je moet op de meeste websites van de energiemaatschappijen behoorlijk 'doorklikken' om te achterhalen of je een boete moet betalen bij het opzeggen van je vaste contract. Het Ombudsteam nam de websites van de grootste aanbieders onder de loep. Dat zijn **Vattenfall**, Essent, Eneco, Budget Energie, Oxxio, Greenchoice, Engie en Vandebron. Daarna zijn deze leveranciers aangeschreven met enkele vragen.

Niet alle websites zijn even toegankelijk. Als je er niet uitkomt, kun je in de meeste gevallen via een chatrobot proberen een antwoord te krijgen. Maar als je een beetje doorvraagt, raakt de robot het spoor bijster en neemt een 'echt' mens het over die je in (bijna) alle gevallen prima helpt. Daarop moet je soms wel lang wachten. Zo gaven wij bij Engie het na een kwartier op en probeerden het op een andere dag opnieuw. Toen hadden we meer geluk.

Onbegrijpelijk

Alleen bij Greenchoice lopen we compleet vast. Deze chatrobot geeft op onze vragen soms onbegrijpelijke antwoorden en wij krijgen ook geen medewerker die wel normaal communiceert. De klantenservice van Greenchoice is telefonisch te druk en niet bereikbaar.

Op de meeste websites moet je zoeken naar een telefoonnummer om direct contact te krijgen met mensen die je live te woord staan. Reken daarbij wel op een forse wachttijd die kan oplopen tot een half uur, is onze ervaring.

Betalen na gedwongen verhuizing kan extra pijnlijk zijn Ombudsteam energieleveranciers

Zeker voor mensen die wat minder handig zijn met de computer of het Nederlands niet goed machtig zijn, is die matige telefonische bereikbaarheid een groot nadeel. Soms kun je via een chatrobot wel vragen of je wordt teruggebeld. Dat werkt over het algemeen goed.

Duidelijk zijn de websites van de meeste energiemaatschappijen niet als je wilt weten of je een boete krijgt wanneer je voortijdig het vaste contract opzegt. Dat is wel handig om te weten als je plannen hebt om te emigreren, je relatie onder druk staat of je op een plek in een zorginstelling wacht.

Verzorgingshuis

Zo kunnen we op de website van **Vattenfall** nergens informatie vinden of je een boete moet betalen als je gedwongen wordt te verhuizen naar een verzorgingshuis. Dat geldt ook voor Essent, Vandebron, Engie of Greenchoice. Via de chat(robot) kunnen we dit in de meeste gevallen wel achterhalen nadat het gesprek is overgenomen door een 'echt' mens. Waarbij ons in de chat wordt gemeld dat de informatie inderdaad niet of nauwelijks te vinden is op de website. Bij Eneco, Budget Energie en Oxxio konden we deze informatie wel vrij eenvoudig op de website vinden.

Uit de reacties van de woordvoerders van **Vattenfall**, Essent, Eneco, Budget Energie, Oxxio, Engie en Vandebron maken we op dat bij een gedwongen verhuizing, waarbij het contract moet worden opgezegd, het slim is om persoonlijk contact op te nemen met de energiemaatschappij. In sommige gevallen wordt er coulance toegepast bij een boete. Dit wordt van geval tot geval bekeken.

Als een vast contract voortijdig wordt opgezegd bij overlijden rekent geen van de onderzochte energieleveranciers een opzegboete. Bij een gedwongen verhuizing naar een zorginstelling schrappt Budget Energie, Oxxio, **Vattenfall**, Vandebron, Engie, Essent en Eneco de boete. Greenchoice biedt hierover geen helderheid. We mailen daarom deze leverancier, maar daarop komt geen antwoord.

Emigreren

Bij verhuizing naar het buitenland moet de consument met het vaste contract bij alle bovengenoemde leveranciers een opzegboete betalen. Alleen Vandebron wil deze kwijtschelden, mits er een officieel bewijs van uitschrijving vanuit de gemeente wordt overlegd.

Scheiding

Als het contract wordt opgezegd vanwege een scheiding moet bij alle leveranciers een boete worden betaald als de persoon die eventueel achterblijft het contract niet overneemt. Dat geldt ook bij twee mensen die gaan samenwonen waarbij één van de partners zijn contract moet opzeggen. Die moet dan een boete betalen. Daarom is het slim om goed uit te rekenen welke boete bij opzegging het laagst is.

Verschillende energieleveranciers melden naar aanleiding van het onderzoek van het Ombudsteam dat zij de tekst op hun website aanpassen waarbij wordt benadrukt dat als klanten denken dat er sprake is van bijzondere omstandigheden waardoor het contract wordt opgezegd, ze hierover contact moeten opnemen met de klantenservice voor eventuele coulance.

Meestal geen boete bij opname in zorginstelling

PDF-bestand van dit document

Load-Date: February 11, 2025