|  |  |
| --- | --- |
| **Vraag** | **Antwoord** |
| **Introductie** | Hoi! Ik ben de chatbot van nextenergy. Hoe kan ik je helpen? |
| Is een aansluiting verplicht? | Nee, u kan perfect in uw eigen energie voorzien, zonder een aansluiting op het distributienet.  Let op, het is wel verplicht om een niet-mobiele productie-installatie (bv. zonnepanelen) die in eilandmodus werkt aan te melden bij de netbeheerder. |
| Moet ik een batterij aanmelden? | Ja, een thuisbatterij die verbonden wordt met het distributienet moet net zoals een decentrale productie-eenheid (bv. zonnepanelen) aangemeld worden bij uw netbeheerder. |
| Wat moet ik doen met mijn aansluiting als ik verhuis? | Met uw aansluiting moet niets gebeuren, uw aansluiting is verbonden aan uw huis of bedrijf, niet aan uw persoonlijk energiecontract. Bij een verhuis kan u een nieuw contract voor elektriciteit en aardgas sluiten, of uw huidig contract meenemen. Dit wordt niét geregeld via het energie overnamedocument. Wie verhuist, moet zowel voor zijn oude als voor zijn nieuwe adres energie overnamedocumenten invullen. Zowel voor de vorige woning als voor de nieuwe woning moeten er twee exemplaren opgemaakt worden: één voor de vertrekkende klant en één voor de overnemer. De twee partijen moeten het document zorgvuldig invullen en ondertekenen. Elke partij stuurt daarna een kopie van zijn document aan zijn energieleverancier(s). |
| Hoe kan ik een aansluiting aanpassen of verplaatsen? | Wil u de aftakking van het aardgas- en elektriciteitsnet in uw woning laten verzwaren of verplaatsen? Wil u een tijdelijke aftakking aanvragen? Of een meter laten wegnemen of bijplaatsen? Dan kan u terecht bij uw netbeheerder. Die zal bekijken wat mogelijk is, en een timing en kostprijs bepalen voor de aanpassingswerken. |
| Hoeveel kost een aansluiting? | De kostprijs van een aansluiting hangt af van de netbeheerder, maar ook van het type aansluiting. U betaalt de aansluiting rechtstreeks aan uw netbeheerder, deze afrekening is ook de enige die niét via uw energieleverancier(s) gebeurt.  U kan de aansluitingstarieven opvragen of raadplegen op de websites van de netbeheerders. |
| Is een aansluiting overal mogelijk? | Voor elektriciteit kan iedereen in Nederland in principe aangesloten worden op het elektriciteitsnet. Dat is niet het geval voor aardgas. U vraagt aan uw netbeheerder of een aardgasaansluiting voor uw woning of vestiging mogelijk is. |
| Hoe kan ik een aansluiting aanvragen voor mijn bedrijf? | De grote meerderheid van de bedrijven dient ook gewoon een aanvraag in bij de netbeheerder.  Alleen grote bedrijven die heel veel energie gebruiken, kunnen rechtstreeks op het hoogspanningsnet en/of het hogedruknet worden aangesloten. |
| Wat moet ik doen bij schade aan mijn aansluiting? | Als u schade vaststelt of vermoedt aan uw aardgas- of elektriciteitsaansluiting, breng dan zo snel mogelijk uw netbeheerder op de hoogte. Best met een aangetekende brief, best met een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de schade. Foto's helpen altijd om de schade zo nauwkeurig mogelijk in te schatten en te kunnen herstellen. We raden aan om ook meteen uw verzekeraar in te lichten.  **Verdere behandeling** van uw dossier en eventuele schadevergoeding  Uw netbeheerder zal nagaan of er een fout is gebeurd en indien nodig zijn verzekeraar op de hoogte brengen. U kunt een exemplaar van zijn verslag opvragen.  Als uw netbeheerder vaststelt dat de schade werd veroorzaakt door een derde zal hij u doorverwijzen naar deze derde, tenzij het over een andere netbeheerder gaat. In dat geval zal uw netbeheerder het dossier zelf verder afhandelen en u eventueel vergoeden.  Daarbij zal de netbeheerder rekening houden met de bepalingen die in het aansluitingscontract opgenomen zijn, als u, voor uw aansluiting, dergelijk contract gesloten hebt.  In geval van betwisting is de rechter hiervoor bevoegd. |
| Krijg ik een compensatie als mijn (her)aansluiting te laat geregeld wordt of als ik langere tijd zonder stroom zit? | U kan via de website van uw netbeheerder een vergoeding aanvragen. Let wel op: het gaat om een ongemakkenvergoeding, en niet om een echte schadevergoeding. U krijgt een vast bedrag toegekend, dat staat los van de werkelijke schade die u leed omdat u een tijdlang geen stroom had.  U kan er ook voor kiezen om de werkelijke schade te laten vergoeden, maar dan moet u een andere procedure volgen en zal u ook een fout van de netbeheerder moeten aantonen. |
| Heeft elke woning en elk bedrijf altijd een gas- én elektriciteitsaansluiting? | Nee, u kan aangesloten zijn op het elektriciteitsnet, maar bijvoorbeeld verwarmen met stookolie of een andere verwarmingsbron dan aardgas. Niet elk gezin of elk bedrijf heeft een aardgasaansluiting. |
| Hoe wordt de goede werking van de meter opgevolgd? | De goede werking van de elektriciteitsmeter of aardgasmeter wordt opgevolgd door de netbeheerder. Bij beschadiging van de meter neemt men best zo snel mogelijk contact op met de netbeheerder. |
| Wat moet ik doen als mijn aardgasmeter defect of beschadigd is? | Als u denkt dat uw meter defect is, kan uw netbeheerder de meetinstallatie testen. Als hij een fout vaststelt, moet hij de meter binnen 10 werkdagen ijken, herstellen of vervangen. Blijkt alles in orde, en situeert het probleem zich ergens bij uw huisinstallatie, dan mag de netbeheerder u de kosten aanrekenen voor het testprogramma. |
| Hoe wordt het aardgasverbruik gemeten? | Een gasmeter meet niet in kWh, maar in kubieke meter (m³). Op uw factuur wordt uw aardgasverbruik wél altijd in kWh weergegeven. Het zijn de netbeheerders die de berekeningen maken en de omzettingen doen. |
| Hoeveel betaal ik voor de energie die ik verbruikte terwijl de meter defect was? | De netbeheerder moet na de herstelling of vervanging van de meter de meterstand schatten. Hij zal dit doen op basis van onder andere uw verbruik van de voorgaande jaren. U kan de geschatte meterstand enkel betwisten als de schatting niet op de juiste manier uitgevoerd werd. |
| Wat moet ik doen als mijn elektriciteitsmeter defect is? | Als u denkt dat uw meter defect is, kan uw netbeheerder de meetinstallatie testen. Als hij een fout vaststelt, moet hij de meter binnen 10 werkdagen ijken, herstellen of vervangen. Blijkt alles in orde, en situeert het probleem zich ergens bij uw huisinstallatie, dan mag de netbeheerder u de kosten aanrekenen voor het testprogramma.  De netbeheerder krijgt na uw verwittiging zeven dagen de tijd om de storing te verhelpen. |
| Hoe wordt mijn privacy beschermd met de komst van de digitale meter? | U blijft als netgebruiker ten allen tijde zelf eigenaar van uw meetgegevens. De Nederlandse regering legt duidelijk vast wie deze gegevens mag gebruiken, bijvoorbeeld om uw energiefactuur op te stellen. Iedereen die uw gegevens wil gebruiken, zal dat alleen kunnen met uw expliciete toestemming en moet zich hoe dan ook houden aan de Nederlandse en Europese regelgeving met betrekking tot uw privacy. |
| Wat is een digitale meter? | Een digitale meter meet net als de klassieke meter met draaischijf uw elektriciteits- en/of aardgasverbruik. Het grote verschil is dat digitale meters elektronische displays en ingebouwde communicatietechnologie hebben. Daarmee kunnen ze op afstand uitgelezen worden. In tegenstelling tot de klassieke meter worden afname en injectie gescheiden geregistreerd en is het mogelijk om dit per kwartier te doen. Als u hiervoor toestemming geeft, stuurt de digitale meter ook kwaliteits- en verbruiksgegevens door naar apps, slimme toepassingen of slimme huishoudtoestellen. Die zorgen voor meer gebruikscomfort en kunnen uw aardgas- of elektriciteitsverbruik doen dalen. Dit doet u zelf via de gebruikerspoort van de digitale meter. |
| Zal energie in de toekomst duurder worden? | Dat kunnen we onmogelijk voorspellen. De energieprijs hangt af van zoveel verschillende factoren dat hij voortdurend evolueert. We hebben die factoren ook niet zelf in de hand, en zijn afhankelijk van economische en politieke verschuivingen op het wereldtoneel. Het energielandschap is ook voortdurend in beweging. Hernieuwbare energie is in opmars, technologische innovaties zorgen voor nieuwe doorbraken. We weten nu nog niet welke impact die evoluties zullen hebben op de energieprijzen, laat staan wanneer.  De energietransitie, het omvormen van het huidige energiesysteem naar een decentraal koolstofarm systeem met een energievoorziening die zoveel mogelijk steunt op hernieuwbare energiebronnen zoals zonne-, en windenergie en andere koolstofarme technologieën, zal ongetwijfeld ook geld kosten. |
| Waarom is mijn energiefactuur zo hoog? | De gestegen energiefactuur van de voorbije maanden heeft een aantal oorzaken. Zo heeft de aantrekkende economie de vraag naar energie doen toenemen. Aan de aanbodzijde worstelen we dan weer met problemen met de kerncentrales – nog altijd onze belangrijkste binnenlandse energiebron – waardoor we meer energie uit het buitenland moeten importeren. Ook dat kan een effect hebben op de prijs.  Daarnaast zijn een aantal grondstoffen, zoals gas, sterk in prijs gestegen op de wereldmarkten. Dat geldt ook voor de CO2-uitstootrechten die energieleveranciers moeten betalen voor het produceren van  grijze stroom  , en die ze doorrekenen in hun prijzen.  Slechts een beperkt deel van de energiefactuur wordt bepaald door de pure kost van elektriciteit en aardgas. Een aanzienlijk deel bestaat uit distributienettarieven en heffingen, en die hangen samen met beslissingen van de Nederlandse overheid. |
| Loont het wel om zuinig om te springen met energie, als een zo groot deel van de prijs bepaald wordt door heffingen en nettarieven? | Absoluut. De berekening van de nettarieven gebeurt op basis van uw verbruik. Hoe minder u verbruikt, hoe minder distributienettarieven u betaalt. Ook een deel van de heffingen hangt samen met uw verbruik. Het maakt dus absoluut een verschil in uw factuur als u zuinig omspringt met energie en bespaart op uw verbruik. |
| Wat is de verhouding tussen de verschillende onderdelen op mijn energiefactuur? | Die verhouding verschilt om te beginnen grondig voor elektriciteit en voor aardgas. Bovendien evolueert ze ook voortdurend, door beslissingen van de verschillende overheden en door de distributienettarieven die elk jaar aangepast worden. Het gaat dus sowieso om een momentopname. De verhoudingen liggen ook anders voor de verschillende types gebruikers, voor gezinnen zijn ze niet precies dezelfde als voor kmo’s.  Meer dan 45 procent van de elektriciteitsprijs bestaat uit heffingen en btw. De eigenlijke energiekost bedraagt nog geen derde van de totale prijs van elektriciteit.  Voor aardgas liggen die verhoudingen dan weer totaal anders. Daar is de energiekost goed voor bijna 60 procent van de energiefactuur, en schommelt het aandeel van de heffingen/btw en de nettarieven telkens rond de 20 procent. |
| Is een dynamisch contract interessant voor mij? | Bij dit type afnamecontract wordt u verondersteld om actief bezig te zijn met uw elektriciteitsverbruik en om bereid te zijn om uw verbruik af te stemmen op de uurprijzen, of minstens om een verbruiksprofiel te hebben dat afwijkt van het gemiddelde (bv. hoog verbruik tijdens de nacht en laag verbruik overdag, wat afwijkt van het gemiddelde van laag verbruik ’s nachts en hoog verbruik overdag). Een gezin of bedrijf dat veel verbruikt op momenten met hoge uurprijzen loopt bij dit type contract namelijk het risico om een hogere energiefactuur te krijgen.  Toepassingen aangesloten op de gebruikerspoort van de digitale meter zullen het in de toekomst mogelijk maken om het verbruik automatisch te sturen op basis van de actuele energieprijs. Zo zal u het elektriciteitsverbruik van bepaalde toestellen en toepassingen – makkelijk en zonder comfortverlies – zo veel mogelijk kunnen laten samenvallen met de uren waar lagere prijzen voor gelden (bv. laden elektrisch voertuig,  warmtepomp, wasmachine). Dan kan u met een dynamisch contract de energiekost op uw factuur verlagen. |
| Kunnen enkel consumenten een dynamisch contract afsluiten voor de elektriciteit / gas die zij aankopen? | Nee, iedereen met een digitale meter kan een dynamisch contract afsluiten. |
| Hoe worden de distributienettarieven vastgelegd? | Omdat de netbeheerders monopolisten zijn, worden hun tarieven en de winsten daaruit gereguleerd. Onze tariefmethodologie bootst eigenlijk een concurrentiële omgeving na. Wie efficiënter en klantvriendelijker werkt dan andere netbeheerders, wordt daar volgens de tariefmethodologie ook voor beloond. Netbeheerders die minder kosten maken en verstandig en duurzaam investeren, zullen een groter deel van hun geplafonneerde inkomsten overhouden en meer winst maken.  Netbeheerders mogen extra kosten niet zomaar één op één doorrekenen, maar moeten ook zelf inspanningen leveren om de gestegen kosten te compenseren. We maken hierbij wel een onderscheid tussen twee types kosten |
| Wanneer worden de distributienettarieven aangepast? | Elk jaar worden de distributienettarieven aangepast. Na goedkeuring worden ze dan aangerekend in de energiefacturen voor het volgende jaar. Naast die periodieke nettarieven moeten we ook de niet-periodieke nettarieven goedkeuren. Dat zijn de eenmalige tarieven voor bijvoorbeeld een aardgas- en een elektriciteitsaansluiting in een nieuwe woning.  De goedgekeurde distributienettarieven worden normaal gezien in de loop van december van het voorafgaande jaar op onze website gepubliceerd. |
| Waarom verschillen de distributienettarieven van netbeheerder tot netbeheerder? | De kosten die de netbeheerder heeft spelen hierin een rol, net zoals het type klanten en het energieverbruik van die klanten. Al die factoren kunnen grondig verschillen naargelang het gebied dat de netbeheerder bedient.  Dat tarieven verschillen tussen netgebieden is dan ook logisch, omdat kosten en afzetvolumes verschillen per distributienetbeheerder. |
| Wie moet nettarieven betalen? | Iedereen die aangesloten is op het distributienet voor elektriciteit en/of aardgas moet nettarieven betalen. Dat gaat zowel over gezinnen, zelfstandigen als kleine en grote bedrijven. |
| Wat doen de distributienetbeheerders? | De distributienetbeheerders:   * zorgen voor een veilig, betrouwbaar en efficiënt distributienet (kabels voor elektriciteit en leidingen voor aardgas); * stellen hun distributienet ter beschikking aan alle erkende leveranciers die er aardgas en/of elektriciteit over willen vervoeren; * realiseren nieuwe aansluitingen voor aardgas en elektriciteit en passen bestaande aansluitingen aan; * plaatsen elektriciteits- en aardgasmeters; * nemen meterstanden op; * plaatsen budgetmeters bij mensen die het moeilijk hebben om hun energierekening te betalen; * moedigen rationaal en zuinig energieverbruik aan; * voorzien en installeren openbare verlichting; * betalen premies voor energiebesparing; * kopen certificaten, bv. van zonnepaneleneigenaars, op tegen minimumprijzen. |
| Met welke frequentie krijg ik mijn energiefacturen? | De jaarafrekening krijgt u uiteraard elk jaar. De voorschotfacturen worden maandelijks verstuurd |
| Hoe kan ik mijn energiefacturen betalen? | We bieden onze klanten minstens de keuze moet laten tussen overschrijving en domiciliëring. Dit geldt voor elk contract. |
| Wat moet ik doen als ik vermoed dat de meterstanden op mijn energiefactuur niet kloppen? | Uw leverancier krijgt de meterstanden van uw netbeheerder. Als u klacht indient, zal uw leverancier aan de netbeheerder vragen om de meterstanden na te kijken en eventueel aan te passen. Er bestaan verschillende scenario’s:  Als uw netbeheerder zelf de betwiste meterstand heeft opgenomen, kunt u een nieuwe opname vragen. Opgelet: blijkt dat de meterstanden toch correct zijn, dan draait u wel op voor de extra kosten. Anders betaalt de netbeheerder.  Als u zélf de betwiste meterstand hebt doorgegeven aan uw netbeheerder of leverancier, kan u de correcte meterstand gewoon opnieuw aan de netbeheerder bezorgen (per telefoon, brief of e-mail).  Als uw netbeheerder de betwiste meterstand heeft geschat, kan u hem zelf de meterstand doorgeven per telefonisch, brief of e-mail. Om schattingen te vermijden, zorgt u er best voor dat u altijd op tijd de meterstanden doorgeeft wanneer uw netbeheerder daarom vraagt.  Als u vermoedt dat uw meter defect is, kunt u aan uw netbeheerder vragen om de meter te komen nakijken. Opnieuw goed oppassen: blijkt dat de meter stuk is, dan betaalt uw netbeheerder de kosten voor het bezoek. Anders betaalt u.  U kan uw meterstanden niet betwisten als u:  niet gereageerd hebt op een meteropnamekaart;  bij uw verhuizing geen meterstanden hebt doorgegeven.  Betwistingen van het gasverbruik zijn soms te wijten aan de omzetting van kubieke meter (m³) naar kWh. Deze omzettingsfactor wordt bepaald door uw netbeheerder en doorgegeven aan uw leverancier. |
| Wat moet ik doen als ik het niet eens ben met mijn energiefactuur? | U kan tot 12 maanden nadat u uw energiefactuur ontvangen hebt bezwaar aantekenen bij die factuur. Dat kan per brief, maar evengoed ook per e-mail. Uw leverancier moet u dan gratis een gedetailleerd document bezorgen met alle informatie over uw factuur en moet verplicht antwoorden op uw vragen en klachten. Zolang de behandeling van uw bezwaar loopt – en uiteraard ook als uw klacht terecht bleek – moet u het openstaande of betwiste bedrag niet betalen. |
| Wat staat er allemaal op mijn energiefactuur? | Naast de meterstanden met het verbruik en de drie componenten die samen de hoogte van uw factuur bepalen – de energiekost, de nettarieven en de heffingen – bevat elke afrekeningsfactuur (of een document dat bijgevoegd is) ook altijd de volgende vermeldingen:   * de looptijd van het contract   + contract van bepaalde duur: de einddatum, de opzegtermijn en de mogelijkheid tot stilzwijgende verlenging worden expliciet vermeld   + contract van onbepaalde duur: naast de opzegtermijn wordt ook de eventuele minimumduur van de overeenkomst vermeld, inclusief de aanvangsdatum * de startdatum van het contract * de contactgegevens van de klantendienst * de wijze waarop u de facturen kan aanvechten * een verwijzing naar de website voor de volledige algemene voorwaarden * de EAN-code van uw aansluiting * de oorsprong van de geleverde elektriciteit   + groene stroom: via hernieuwbare energiebronnen (wind, water, zon, biogas, biomassa)   + grijze stroom: via fossiele brandstoffen (olie, aardgas, steenkool) of kernenergie * de berekeningsformule van de indexering en de manier waarop deze werd toegepast op de prijs (indien van toepassing) * de meterstanden waarop de factuur is gebaseerd * een grafiek die de evolutie van uw elektriciteitsverbruik toont tijdens de laatste 3 jaar |
| Moet ik mijn openstaande schulden nog betalen als mijn energieleverancier mijn contract opzegt? | Ja. Dat uw leverancier u niet mag afsluiten van aardgas en elektriciteit staat los van de schulden die u nog hebt openstaan. Uw leverancier zal die via de klassieke kanalen (deurwaarder, incassobureau,…) proberen innen. Hou er rekening mee dat de intresten op uw openstaande facturen hoog kunnen oplopen. |
| Hoe kies ik een energiecontract? | Dat hangt af van wat u belangrijk vindt. Uiteraard zal de prijs voor veel energieconsumenten doorslaggevend zijn in hun keuze voor een energiecontract, maar ook andere factoren kunnen een rol spelen:   * Vaste of variabele energiecomponent: net zoals bij een woonlening kan u kiezen voor een energiecontract met vaste energiecomponent (die niet verandert) of met een variabele energiecomponent (die mee daalt of stijgt met de prijzen op de energiebeurzen). Bij stijgende energieprijzen bent u beter af met een vast contract, bij dalende energieprijzen profiteert u mee met een variabel contract. Voor u een contract kiest, maakt u dus best voor uzelf uit hoeveel prijsrisico u bereid bent te lopen. * Looptijd: kiest u liefst een energiecontract van onbepaalde duur, of een contract van bepaalde duur (1 tot 5 jaar) dat u elk jaar moet vernieuwen? Opgelet: als u zelf geen actie onderneemt, wordt u contract stilzwijgend verlengd, mogelijk naar een ander en duurder tarief. * Herkomst van de geleverde elektriciteit. * Dienstverlening: ook de bereikbaarheid van uw leverancier, de manier waarop u uw factuur krijgt (bij de goedkoopste contracten zal alle communicatie meestal volledig digitaal verlopen), de klachtenbehandeling, kunnen meespelen in uw keuze voor een energiecontract en een energieleverancier. |
| Mag een energieleverancier mij weigeren als klant? | Energieleveranciers mogen alleen maar klanten weigeren in een aantal specifieke gevallen. Het gaat dan over leveringsgebieden (de leverancier levert bijvoorbeeld niet in de regio waar u woont), over types klanten (een leverancier levert bijvoorbeeld alleen aan bedrijven) of over coöperatieve vennootschappen die alleen participanten als klant aanvaarden. Onbetaalde facturen zijn alléén een weigeringsgrond als de schulden nog bij de leverancier zelf openstaan. Leveranciers mogen geen klanten weigeren omdat ze schulden hebben openstaan bij andere leveranciers. Ze mogen wel een waarborg vragen. |
| Heb ik twee aparte energiecontracten voor aardgas en elektriciteit? | Ja. U hebt altijd twee aparte contracten voor aardgas en voor elektriciteit. Ook als u voor beiden klant bent bij dezelfde leverancier |
| Wat staat er allemaal in mijn energiecontract? | Een energiecontract bevat een aantal vaste elementen:   * Het contract zelf, met uw persoonlijke gegevens (naam, adres, de unieke EAN-codes van uw energiemeters,…) * De algemene voorwaarden die zowel uw rechten en plichten als klant, als die van uw energieleverancier vastlegt * De tariefkaart die toelicht welk bedrag de leverancier zal aanrekenen, hoe de prijs van uw contract is samengesteld, en hoe de variabele prijzen kunnen evolueren (als u voor een contract met variabele component kiest) * De berekening van uw voorschotfacturen wordt duidelijk omschreven in uw energiecontract. * Waarborgen mogen leveranciers enkel eisen als de voorwaarden nauwkeurig en objectief beschreven staan in het energiecontract. |
| Ik ben veranderd van energieleverancier, maar ik heb nog geen slotfactuur gekregen van mijn oude leverancier en ik krijg ook nog geen voorschotfactuur van mijn nieuwe leverancier. | Wellicht hebben de energieleveranciers nog geen (of onvolledige) meetgegevens ontvangen van uw netbeheerder. Daardoor kunnen ze ook nog niet de juiste berekeningen maken voor uw slotfactuur of uw voorschot. Mogelijk hebben ze ook de leverancierswissel nog niet in orde gebracht. Als u twee maanden nadat u van leverancier bent veranderd nog steeds geen slot- of voorschotfactuur hebt gekregen, contacteert u best uw nieuwe energieleverancier |
| Ik ben veranderd van energieleverancier, maar ik blijf ook nog facturen van mijn oude leverancier krijgen. | Als u voor hetzelfde verbruik twee facturen krijgt, dan heeft één van beide leveranciers niet het nodige gedaan om na de leverancierswissel de facturatie stop te zetten. Een andere mogelijkheid is dat er onterecht een leverancierswissel is gebeurd. In beide gevallen dient u best meteen een schriftelijke klacht in bij de leveranciers, zodat ze de dubbele facturatie onmiddellijk rechtzetten. |
| Kan ik onmiddellijk overstappen naar een nieuwe leverancier? | U mag op eender welk moment een nieuw energiecontract afsluiten met een nieuwe leverancier. Maar u moet altijd rekening houden met een opzegtermijn van één maand. We rekenen geen administratieve kost aan. |
| Kan mijn leverancier zelf mijn contract beëindigen? | Uw leverancier mag uw energiecontract opzeggen wegens wanbetaling. Als u na een herinneringsbrief én na een ingebrekestelling uw energiefactuur nog altijd niet betaalt, mag uw leverancier uw contract opzeggen. Maar hij mag u daar geen vergoeding voor aanrekenen, en hij moet u als huishoudelijke klant (met een contract voor de woning waar u gedomicilieerd bent) twee maanden de tijd geven om een nieuwe energieleverancier te zoeken. Als u binnen die 60 dagen geen nieuwe leverancier vindt, dan neemt de netbeheerder de energielevering over.  Bedrijven zijn niet beschermd, hun leverancier kan hen wel laten afsluiten van aardgas en/of elektriciteit als ze hun facturen niet betalen. |
| Wat is het overnamedocument? | Het overnamedocument is een document dat u moet invullen bij een verhuis, maar ook bij de (ver)koop/(ver)huur van een huis of na een echtscheiding of overlijden. U vult het in om de elektriciteits- en/of aardgasmeterstanden definitief vast te leggen. Het dient dus niét om het energiecontract van iemand over te nemen. U neemt ofwel uw huidig contract mee bij een verhuis of u sluit een nieuw contract. Maar dit wordt niét geregeld via het overnamedocument.  Voor elke verhuis moet u in totaal vier overnamedocumenten invullen en ondertekenen:   * Twee voor de woning die u verlaat (één exemplaar voor u, één voor de nieuwe bewoner) * Twee voor de woning waar u intrekt (één exemplaar voor u, één voor de vorige bewoner)   Het overnamedocument heeft juridische waarde. Als er later discussie over de meterstanden ontstaat, kan de leverancier het opvragen als bewijs van de overeengekomen meterstanden. U houdt dus best altijd zelf ook een kopie bij! |
| Mijn nieuwe woning is nog niet aangesloten op het net. Wat moet ik doen om aardgas en elektriciteit te kunnen verbruiken. | Vraag eerst bij de netbeheerder van uw nieuwe woonplaats een aansluiting op het net aan.   * Als u voor uw nieuwe adres al een contract afgesloten hebt met een leverancier, moet u die tijdig de verhuisdatum en uw nieuwe adres melden. * Als u voor uw nieuwe adres nog geen contract afgesloten hebt met een leverancier, moet u dat eerst regelen. Zonder energiecontract mag u geen aardgas of elektriciteit verbruiken. |
| Ik verhuis uit een huurwoning. Wat moet ik doen als er nog geen nieuwe huurder is? | Als er nog geen nieuwe huurder is, of als u die niet kent, neem dan gewoon contact op met de eigenaar of verhuurder en vraag hem om de vastgestelde meterstanden te ondertekenen (bijvoorbeeld wanneer u hem de sleutels overhandigt). Neem de gegevens van de eigenaar of verhuurder op in het overnamedocument, en geef het door aan uw leverancier. |
| Wat gebeurt er als ik ben verhuisd en ik mijn overnamedocument niet op tijd invul en onderteken? | Als u uw energieleverancier niet tijdig van uw verhuis op de hoogte brengt, kan u nog altijd een factuur krijgen voor het energieverbruik op uw oude adres. Dan blijft u dus betalen voor het verbruik van de nieuwe bewoner.  Als u voor uw nieuwe adres de verhuizing niet correct meldt of u heeft geen contract voor het nieuwe adres, dan loopt u ook het risico dat de elektriciteit (en/of het aardgas) wordt afgesloten. U mag immers geen energie verbruiken zonder energiecontract.  Zonder correcte meterstanden zal uw netbeheerder uw verbruik schatten. Zo riskeert u dat een deel van het verbruik van de vorige bewoner aan u wordt aangerekend, of dat u betaalt voor energie die in werkelijkheid niet meer door u maar al door de nieuwe bewoner van uw vorige woning werd verbruikt.  Het is dus in uw eigen belang dat u tijdig de overnamedocumenten aan uw leverancier bezorgt. |
| Wanneer moet ik mijn leverancier op de hoogte brengen van mijn verhuis? | We raden aan om uw verhuis zo spoedig mogelijk te melden aan uw energieleverancier. De algemene voorwaarden van uw energiecontract omschrijven wanneer u deze melding moet doen en welke gegevens u precies moet overmaken. Het is heel belangrijk dat u uw verhuis op tijd meldt, want uw leverancier moet de tijd krijgen om een slotfactuur voor uw oude adres op te stellen en de facturatie op uw nieuwe adres te starten. U moet in elk geval de meterstanden van de meter(s) van uw oude adres en uw nieuwe adres doorgeven via de overnamedocumenten. We raden u aan de meterstanden te noteren op datum van sleuteloverdracht. |
| Ik verbruik al energie op mijn nieuwe adres (omdat ik daar bijvoorbeeld aan het renoveren ben), maar ik woon nog op mijn oude adres. Wat moet ik doen met mijn energiecontract? | In dat geval moet u twee keer contact opnemen met uw leverancier: een eerste keer als u de sleutels krijgt van uw nieuwe adres, een tweede keer als u uw oude adres definitief verlaat. In de tussentijd verbruikt u energie op uw nieuwe en op uw oude adres. Sommige leveranciers eisen dat u een nieuw leveringscontract afsluit voor uw nieuwe adres. Informeer u best tijdig! |
| Wat gebeurt er met mijn huidige energiecontract als ik verhuis? | Uw energiecontract staat op naam, en verhuist gewoon mee naar uw nieuwe woning. U kan er natuurlijk ook altijd voor kiezen om een nieuw contract af te sluiten met een nieuwe leverancier. |
| Mijn vader is recent overleden. Hoe beëindig ik als erfgenaam zijn energiecontract? | Na een overlijden is het, net als bij een verhuis, nodig om een overnamedocument op te maken.  Stel dat uw vader recent is overleden, en u als erfgenaam zijn energiecontract wil beëindigen.  Dan volgt u best volgende stappen:   1. Meld het overlijden aan de energieleverancier van uw vader, en geef de meterstanden voor aardgas en elektriciteit door. Daarvoor gebruikt u het overnamedocument, zodat de leverancier een slotfactuur kan opmaken. 2. Net als bij een verhuis vult u twee overnamedocumenten in:    1. als uw vader een woning huurde, vult u een overnamedocument in en vult de verhuurder of de nieuwe huurder een overnamedocument in    2. als uw vader een eigen woning had, en die nog niet onmiddellijk verkocht of verhuurd wordt, dan vult u zelf de twee overnamedocumenten in. Eén voor de klant die overleden is (uw vader) en één voor de overnemer (u). 3. Als de woning van uw overleden vader nog even zal leegstaan voor er een nieuwe bewoner in trekt, kan u best een leegstandscontract afsluiten. U kan dat doen bij uw eigen leverancier, of u kan uiteraard ook een contract afsluiten met een nieuwe leverancier. Met een leegstandscontract zal u (tijdelijk) lagere voorschotten betalen. |
| Ik ga scheiden en verhuis naar een andere woning. Mijn ex blijft op het oude adres wonen. Hoe zeg ik mijn energiecontract op? | Na een echtscheiding, of een andere situatie waar mensen besluiten om niet langer samen te wonen, kan er ook een overnamedocument nodig zijn wanneer iemand op het oude adres blijft wonen.  Stel dat u na een scheiding verhuist naar een andere woning. Uw ex-partner blijft op het oude adres wonen, maar het energiecontract stond op uw naam.  Dan volgt u best volgende stappen:   1. Vul twee overnamedocumenten in, samen met uw ex-partner. Om te vermijden dat er later misverstanden over ontstaan, vult u duidelijk de meterstanden in op het overnamedocument. 2. Uw leverancier maakt dan op basis van het overnamedocument een slotfactuur op voor het gezamenlijk verbruik. Vanaf dan start de facturatie op naam van uw ex-partner. Die moet, binnen de dertig dagen na het doorgeven van de sleutel, op eigen naam een contract afsluiten met een energieleverancier. 3. U moet op uw nieuwe adres, samen met de vorige bewoner of de eigenaar, twee overnamedocumenten invullen. Uw leverancier – als u bij dezelfde leverancier blijft en geen nieuw contract afsluit - start dan de facturatie op uw nieuwe adres. Als u gaat inwonen bij iemand die al een energiecontract heeft, is deze laatste stap niet nodig. |
| Wat gebeurt er met mijn energiecontract wanneer mijn leverancier zijn vergunning verliest, wanneer hij failliet gaat of wanneer hij zelf beslist om ermee te stoppen? | U zal op geen enkel moment zonder energie vallen, uw levering zal altijd verzekerd blijven. Als uw leverancier – om welke reden dan ook – ophoudt te bestaan, moet u een nieuw contract afsluiten met een nieuwe leverancier. Als u niet tijdig een nieuw contract kan afsluiten, dan neemt de netbeheerder tijdelijk uw energielevering over. |
| Wat zijn de taken van een energieleverancier? | Energieleveranciers kopen energie bij producenten of produceren ze zelf. Ze verkopen de energie verder aan hun klanten en maken hiervoor facturen op.  Een energieleverancier heeft onder meer volgende taken:   * klanten voorzien van energie * een evenwichtsverantwoordelijke aanduiden * de distributienetbeheerder informeren over de toegangspunten waaraan hij levert, wenst te leveren of stopt met leveren * informatie van de distributienetbeheerder verwerken voor het opmaken van de factuur * klanten factureren * extra diensten aan klanten aanbieden (bv. tips voor rationeler energieverbruik, verkoop van pellets, aanbieden van onderhoudscontracten voor verwarming, verkoop van zonnepanelen, …) |
| Is mijn huidige leverancier, waarvan ik elektriciteit aankoop, verplicht om mij een terugleveringsvergoeding aan te bieden? | Uw leverancier is verplicht om op uw vraag een terugleveringscontract aan te bieden maar kan vrij bepalen aan welke prijs hij de elektriciteit die u op het net zet wil opkopen. Een terugleververgoeding van € 0/kWh is hierbij niet uitgesloten. |
| Kan ik een terugleveringscontract afsluiten met een andere leverancier dan mijn huidige leverancier, waarvan ik elektriciteit aankoop? | Wettelijk gezien is dat mogelijk.  Leveranciers kunnen wel als voorwaarde stellen dat u voor het afsluiten van een bepaald terugleveringscontract ook een afnamecontract bij hen moet hebben. Opgepast! Een gunstig geprijsd terugleveringscontract wordt niet noodzakelijk samen aangeboden met een goedkoop afnamecontract. Wat voor u het interessantste pakket vormt, hangt af van de hoeveelheid elektriciteit die u afneemt en de hoeveelheid die u verkoopt. |
| Als ik een ander terugleveringscontract afsluit, wordt er dan een slotfactuur opgemaakt? | Als u een ander energiecontract (afname- en/of terugleveringscontract) afsluit bij uw huidige leverancier, dan maakt uw leverancier geen slotfactuur op.  Als u een nieuw energiecontract (afname- en/of terugleveringscontract) afsluit bij een andere leverancier dan diegene waarbij u vandaag elektriciteit koopt en/of verkoopt, dan maakt uw huidige leverancier een slotfactuur op. |
| Ik heb zonnepanelen en een digitale meter. Wat als ik geen terugleveringscontract afsluit? | Als u geen terugleveringscontract afsluit, dan wordt de elektriciteit die u op het net zet toegewezen aan uw distributienetbeheerder. U ontvangt in dat geval geen vergoeding. |
| Ik heb zonnepanelen en een klassieke, analoge meter. Als mijn zonnepanelen op jaarbasis meer energie opwekken dan mijn totale energieverbruik, krijg ik dan een terugleververgoeding voor de overtollige elektriciteit die ik op het net injecteer? | Nee, u kan enkel een terugleveringscontract afsluiten als u een digitale meter hebt.  Het regime van de terugdraaiende teller is niet combineerbaar met een terugleveringscontract. Een terugleververgoeding wordt betaald per kWh die u werkelijk op het net zet; niet op een eventueel negatief saldo na compensatie op jaarbasis van afname met  injectie. |
| Betaal ik distributienettarieven voor de elektriciteit die ik op het net zet en waarvoor ik een terugleververgoeding ontvang? | Nee, prosumenten betalen geen injectietarief. Prosumenten zijn gezinnen en bedrijven die zelf elektriciteit produceren met een installatie met een maximaal vermogen van 10 kVA.    Op gezinnen en bedrijven met een grotere productie-installatie is wél een injectietarief van toepassing. Dit tarief wordt aangerekend per geïnjecteerde kWh. |
| Ik heb problemen? | We herkennen de vraag niet. Kan je de vraag iets duidelijker omschrijven? Indien dit nog niet werkt, kan je steeds uw vraag doorsturen naar [klachten@nextenergy.nl](mailto:klachten@nextenergy.nl) |
|  |  |