



# Kiezen voor E.ON

Achtergronden bij een vrije energiemarkt

# Vrije markt

Enkele jaren geleden konden maar weinig mensen zich er iets bij voorstellen. Nu is het voor velen al de gewoonste zaak van de wereld. De Nederlandse energiemarkt is geliberaliseerd. In een vrije markt ontstaat een betere verhouding tussen de prijs en kwaliteit van de geleverde energie en is het belang van goede dienstverlening veel hoger. Iedereen in Nederland kan nu zijn eigen leverancier van elektriciteit en gas kiezen en nieuwe leveranciers kunnen hun producten en diensten aanbieden.



In de vrije markt zijn de oude vertrouwde partijen zich klantvriendelijker gaan opstellen. Zij moeten bewijzen waarom zij beter zouden zijn dan nieuwe energieleveranciers. De vrije Nederlandse markt heeft ook bedrijven aangetrokken die buiten Nederland hun sporen al ruimschoots hebben verdiend. Zo bedient E.ON in Europa al jarenlang 20 miljoen tevreden klanten. In alle gevallen bouwt E.ON op de kracht en ervaring van mensen die weten wat klanten belangrijk vinden en hoe klanten willen dat een energiebedrijf met ze omgaat.

## **Vrije energiemarkt, nieuwe afspraken**

Consumenten en kleinzakelijke klanten kunnen per 1 juli 2004 zelf hun energieleverancier kiezen. Om die vrije keuze in de praktijk mogelijk te maken, is de energie-sector in de afgelopen jaren anders georganiseerd.

## **Kiezen**

Met de mogelijkheid om een energieleverancier te kiezen, is het er niet op alle onderdelen duidelijker en



overzichtelijker op geworden voor de klant. Bij de levering van elektriciteit en gas speelt een aantal partijen een rol.

**De energieleverancier** is het bedrijf dat u kiest voor de levering van uw elektriciteit en/of gas.

**De netbeheerder** is het bedrijf dat de energie transporteert. Dit bedrijf zorgt voor de leidingen en buizen in de grond en voor de aansluiting in uw woning. De netbeheerder kunt u niet zelf kiezen. Die ligt per regio vast. Omdat de netbeheerder voor gas en voor elektriciteit niet altijd dezelfde is, kunt u met meerdere netbeheerders te maken krijgen. De levering en het transport van energie zijn gescheiden, zodat alle energieleveranciers in een eerlijke en open markt alle leidingen en buizen kunnen gebruiken om overal in Nederland aan klanten te kunnen leveren. Dit deel van de markt is niet geliberaliseerd en de tarieven worden door de overheid vastgesteld.

**Het meetbedrijf** zorgt voor het opnemen en doorgeven van de meterstanden. U bent zelf verantwoordelijk voor de aanwezigheid van een gas- en/of een elektriciteitsmeter die voldoet aan de wettelijke eisen. En u bent verantwoordelijk voor het correct opnemen en doorgeven van de meterstanden via een erkend meetbedrijf. Het meetbedrijf staat los van de energieleverancier. Het kan een zelfstandig bedrijf zijn, maar het kan ook onderdeel zijn van de netbeheerder. Voor bestaande en nieuwe klanten van E.ON wordt automatisch voor meteropname gezorgd, zodat u zelf geen actie hoeft te ondernemen.





### **Nieuwe energie**

De krachten zijn vanaf maart 2007 gebundeld onder de naam E.ON Benelux, onderdeel van de grote internationale energie-onderneming E.ON AG. Deze omvang stelt E.ON in staat om op wereldschaal energie te kopen en te verhandelen, waardoor klanten altijd verzekerd zijn van energie tegen een scherpe prijs. Het voordeel wordt doorgegeven aan de energiebedrijven in de landen waar E.ON zaken doet. Zo ook in Nederland. Medewerkers van E.ON weten als geen ander wat belangrijk is voor hun klanten. De prijs moet concurrerend zijn. Een scherpe prijs is echter niet voldoende. Iedereen wil zeker zijn dat elektriciteit en gas zonder storingen worden geleverd. Klanten willen snel, vriendelijk en vakkundig worden geholpen bij vragen of problemen. En het is belangrijk dat een leverancier zich betrokken voelt bij de klant en zijn omgeving.

### **Goede prijs**

Elektriciteit en gas zijn onmisbaar in ons dagelijks leven. Het spreekt vanzelf dat u een

leverancier wilt waarvan u zeker weet dat elektriciteit en gas worden geleverd, die goed bereikbaar is voor vragen en die niet te duur is. Nieuwe energiebedrijven komen vaak met minder ervaring, maar met lagere prijzen. Voor alle argumenten is wat te zeggen. Oordeelt u zelf. Want ook als u al jaren klant bent, vraagt u zich misschien af of u de beste afspraak heeft met uw leverancier. E.ON verschaft u graag een duidelijk inzicht in de prijs en de manier waarop deze tot stand komt. U kunt voor meer informatie terecht op onze internetsite [www.eon-benelux.com](http://www.eon-benelux.com).

### **Kiezen voor E.ON**

Als u nog geen klant bent van E.ON, maar u wilt dat wel worden, dan kunt u op twee manieren met ons in contact komen.

### **U neemt zelf contact op.**

U neemt contact op met E.ON. Dat kan per telefoon: 0900-0601 (€ 0,10 per minuut), via e-mail: [klantenservice@eon-benelux.com](mailto:klantenservice@eon-benelux.com) of via onze website [www.eon-benelux.com](http://www.eon-benelux.com).



U ontvangt dan van ons een voorstel. Als u op ons voorstel ingaat, dan regelt E.ON de afmelding bij uw huidige leverancier en krijgt u zo snel mogelijk door E.ON geleverd.

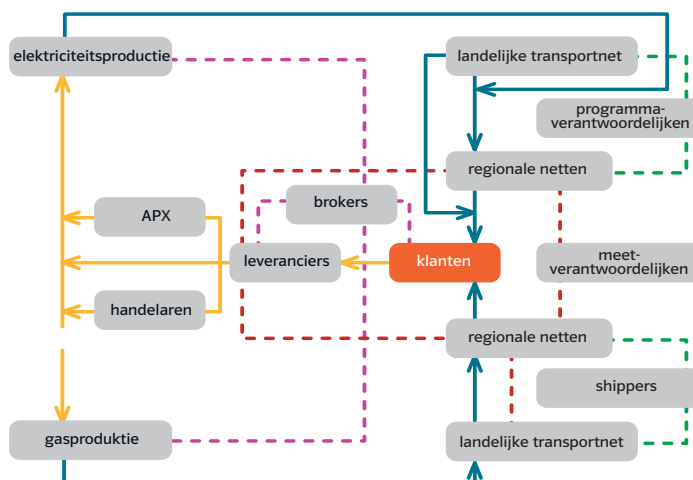
#### **U wordt door ons benaderd.**

Indien u door ons wordt benaderd via telefoon, post, internet of via een van onze huis-aan-huis verkopers, dan kunt u tot acht dagen nadat u de overeenkomst bent aangegaan, het contract ongedaan maken.

In alle gevallen zijn energiebedrijven verplicht u duidelijk over alle belangrijke informatie te informeren, zoals het aanbod, de prijs, de betalingswijze en de geldigheidsduur van het aanbod dat een energiebedrijf u doet.

Wilt u klant worden bij E.ON, dan zijn wij daar vanzelfsprekend heel erg blij mee. Vergeet in dat geval niet dat u misschien een opzegtermijn heeft bij de huidige leverancier.

## Kosten



De prijs die u betaalt voor energie is opgebouwd uit drie onderdelen: energiekosten, transportkosten en overheidsheffingen.

**De energiekosten** zijn de prijzen die energieleveranciers vragen voor hun elektriciteit en gas. De prijzen worden door de energieleveranciers zelf bepaald. Er zijn veel verschillende producten op de markt. De vele prijsverschillen zijn niet altijd gemakkelijk te verklaren. Het is daarom raadzaam goed te informeren over de manier waarop een prijs voor energie tot stand komt. U kunt daarvoor bijvoorbeeld terecht op vele internetsites. U kunt natuurlijk ook bellen met de Klantenservice van E.ON, telefoonnummer 0900-0601.

**De transportkosten** worden per netbeheerder vastgesteld door de Directie Toezicht Energie (DTe). DTe is een overheidsdienst die toezicht houdt op de uitvoering van de energielevering. De transportkosten staan apart op uw energienota vermeld en worden vaak via uw energieleverancier op uw factuur meegenomen.

**De overheidsheffingen**, zoals BTW en een aantal milieuheffingen, waaronder de Energiebelasting, zijn verplicht en voor alle energieleveranciers gelijk. De energiemarkt is dus vrij, maar wel gereguleerd. De overheid ziet toe op de betrouwbaarheid van de energievoorziening en heeft de bescherming van klanten geregeld. De organisatie van de energiemarkt is hierboven schematisch weergegeven. In diverse soorten lijnen worden de relaties tussen de diverse marktpartijen verduidelijkt:

- In blauw is het fysieke transport van elektriciteit en gas weergegeven: van producent naar landelijk netbeheerder naar regionale netbeheerder naar klant.
- In geel is de vraag van de handelsstroom weergegeven. Afhankelijk van de vraag wordt elektriciteit geproduceerd, geïmporteerd of verhandeld, dan wel gas gewonnen of geïmporteerd.
- De rode punt-streeplijnen geven de uitwisseling van meetdata weer.
- De groene stippellijnen geven de gegevensuitwisseling tussen programmaverantwoordelijken en netbeheerders weer.
- De paarse stippellijnen geven aan tussen wie brokers bemiddelen.



### **Overstappen**

Als u kiest voor E.ON, dan gaat de levering van gas en/of elektriciteit in op de eerst mogelijke datum. E.ON zorgt voor de overgang aan het eind van de contractperiode bij uw huidige leverancier. Om dit mogelijk te maken, machtigt u E.ON om uw contractgegevens van uw huidige leverancier(s) op te vragen in het landelijke registratiesysteem voor energiecontracten, het CCP (Contract Controle Protocol), om contractbreuk te voorkomen. De meeste energiebedrijven zijn hierbij aangesloten. Als uw huidige energieleverancier niet deelneemt aan CCP, dan moet u zelf uw huidige contract opzeggen. Nadat de overgang is geregeld, ontvangt u van E.ON een schriftelijke bevestiging van de overeenkomst.

### **Gedragcode**

Vanaf 1 september 2006 is de Gedragcode van EnergieNed voor energieleveranciers van kracht. De code is opgezet om het vertrouwen van consumenten in de energiemarkt te verhogen en om wildgroei van agressieve verkooptechnieken tegen te gaan. Energiebedrijven hebben in de Gedragcode afspraken gemaakt over het werven van nieuwe klanten en het behoud van klanten. E.ON heeft de Gedragcode ondertekend en zet zich daarmee in om consumenten goed voor te lichten. Het verplicht E.ON ook om op een eerlijke en goede manier nieuwe klanten te werven én het overstappen voor de consument zo goed mogelijk af te handelen. De Gedragcode wordt nauwlettend gevolgd door de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa). Deze beoordeelt of consumenten hun keuze voor een energieleverancier op eerlijke informatie kunnen baseren. Als de code of de wetgeving wordt overtreden, zal de DTe waar nodig daartegen optreden.

### Klachten

Hoe goed iedereen ook zijn best doet, zaken kunnen natuurlijk anders lopen dan u had verwacht. Als u klachten heeft over de manier waarop energiebedrijven in het algemeen of een energiebedrijf in het bijzonder presteert, dan kunt u zich tot verschillende instanties wenden. Mocht u klachten hebben over E.ON, dan vinden wij het prettig als u dat ons laat weten. Hiervoor kunt u terecht bij Klantenservice: 0900-0601 (€ 0,10 per minuut) of op [www.eon-benelux.nl](http://www.eon-benelux.nl). Komen wij er niet samen uit, dan kunt u terecht bij:

De Geschillencommissie Energie en Water  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
(070) 3105310  
[www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)

Ben u niet tevreden over de manier waarop energiebedrijven nieuwe klanten werven, dan kunt u contact opnemen met de Directie Toezicht Energie van de NMa, [www.dte.nl](http://www.dte.nl), (088) 0707070 of de Reclame Code commissie, [www.reclamecode.nl](http://www.reclamecode.nl).

### Altijd handig

Veel consumenten laten zich bij de keuze voor een energieleverancier leiden door de prijs. Dit klinkt logisch, ook al is dit zeker niet altijd de slimste manier om te besparen. Voor handige tips en veel aanvullende informatie over uw keuze voor een energieleverancier verwijzen wij u graag naar de internetsite [www.consuwijzer.nl](http://www.consuwijzer.nl).

### Handige internetsites

[www.eon-benelux.com](http://www.eon-benelux.com)  
[www.consuwijzer.nl](http://www.consuwijzer.nl)  
[www.dte.nl](http://www.dte.nl)  
[www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)  
[www.milieucentraal.nl](http://www.milieucentraal.nl)  
[www.reclamecode.nl](http://www.reclamecode.nl)



## Over E.ON

E.ON Benelux is een betrouwbare producent en leverancier van energie tegen een concurrerende prijs. E.ON speelt flexibel in op veranderende marktomstandigheden zodat klanten altijd passende aanbiedingen krijgen.

E.ON wil de toonaangevende producent en leverancier van elektriciteit en gas zijn in de Benelux. Onze verticale groeistrategie is volledig op deze ambitie ingericht. Medewerkers ervaren de organisatie als open en stimulerend en vinden dat een veilige werkomgeving aan de basis ligt van hun handelen.

Klantgerichtheid staat centraal in ons denken en werken. E.ON neemt haar maatschappelijke verantwoordelijkheid door te investeren in duurzame energie en efficiënte installaties.

E.ON Benelux streeft naar een open en eerlijke informatieverstrekking naar haar klanten.

Meer informatie over de verschillende producten en diensten kunt u downloaden via de website [www.eon-benelux.com](http://www.eon-benelux.com).

## Klant worden bij E.ON?

Op zoek naar nieuwe energie?

Neem contact met ons op via de afdeling

Klantenservice:

- E-mail: [klantenservice@eon-benelux.com](mailto:klantenservice@eon-benelux.com)
- Internet: [www.eon-benelux.com](http://www.eon-benelux.com)
- Telefoon: 0900-0601 (€ 0,10 per minuut)  
Maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 17.30 uur

E.ON Benelux

Dr. Holtroplaan 2-28

Postbus 2402

5600 CK Eindhoven

Nationaal storingsnummer voor gas en stroom:

0800-9009 (gratis)