

Productvoorwaarden VolFlex

Energielevering consumenten & kleinzakelijk

Geldend vanaf 1 september 2025



Op uw VolFlex-contract zijn de *Algemene Leveringsvoorwaarden Energie Consumenten & Kleinzakelijk* en deze productvoorwaarden van toepassing. Deze productvoorwaarden bevatten aanvullende afspraken voor de levering van elektriciteit en gas en voor de teruglevering van elektriciteit binnen het VolFlex-contract.

Woorden die in deze productvoorwaarden met een hoofdletter worden geschreven, hebben dezelfde betekenis als de definities in Deel B van de *Algemene Leveringsvoorwaarden Energie Consumenten & Kleinzakelijk*. In aanvulling daarop hebben de onderstaande woorden in deze productvoorwaarden, wanneer met een hoofdletter geschreven, de volgende betekenis:

VolFlex-contract: een energiecontract met dynamische prijzen waarop deze productvoorwaarden van toepassing zijn en waarbij de leveringstarieven voor elektriciteit en gas zijn gebaseerd op het VolFlex-tarief;

VolFlex-tarief: de prijs per eenheid elektriciteit (kWh) of gas (m³), bestaande uit de spotmarktprijs en de marktprijsafhankelijke kosten, exclusief overige Variabele leveringskosten en Vaste leveringskosten. Voor elektriciteit volgt de spotmarktprijs de EPEX SPOT NL Day-Ahead. Voor gas volgt de spotmarktprijs de EEX European Gas Spot Index (EGSI) | TTF.

Tariefperiode: de tijdseenheid waarin de spotmarktprijs geldt en waarop het VolFlex-tarief wordt vastgesteld. Voor elektriciteit is dit nu één uur (EPEX SPOT NL Day-Ahead auction index). Voor gas is de Tariefperiode één dag (EEX European Gas Spot Index | TTF). Indien de markt overstapt naar kortere tijdseenheden, kan de Tariefperiode hierop worden aangepast.

EPEX SPOT NL: de EPEX SPOT NL Day-Ahead.

EEX EGSI: EEX European Gas Spot Index (EGSI) | TTF.

Kleine aansluiting: een aansluiting met een doorlaatwaarde die niet groter is dan 3 x 80 ampère voor elektriciteit en 40 m³(n) per uur voor gas.

Grote aansluiting: een aansluiting met een doorlaatwaarde die groter is dan 3 x 80 ampère voor elektriciteit en 40 m³(n) per uur voor gas.

Artikel 1. Looptijd en start levering

1.1 Het VolFlex-contract heeft een onbepaalde looptijd. De startdatum van de Levering staat vermeld in uw contract.

1.2 De Levering start op de datum die u bij het afsluiten van het contract aan ons hebt doorgegeven. Deze datum staat in uw contract vermeld. De Levering kan pas ingaan nadat uw netbeheerder de switch (overdracht van de EAN-code) heeft afgerond en de EAN-code op onze naam is geregistreerd.

1.3 U machtigt Hezelaer Energy Consumenten & Kleinzakelijk B.V. tot het opzeggen van uw contract met uw voormalige energieleverancier. Eventuele opzegboetes van uw vorige energieleverancier komen niet voor onze rekening.

Artikel 2. Beëindiging contract

2.1 U heeft het recht om binnen 14 dagen na bevestiging van uw contract het contract zonder opgave van redenen te annuleren. U kunt dit doen door het 'Modelformulier voor ontbinding leveringsovereenkomst consument' in te vullen op support.hezelaer.nl of door ons per e-mail te informeren via itsallclear@hezelaer.nl.

2.2 U kunt uw contract kosteloos opzeggen door rechtstreeks bij ons op te zeggen of door over te stappen naar een nieuwe energieleverancier. Bij een overstap regelt uw nieuwe leverancier de opzegging en ontvangen wij de einddatum via de netbeheerder. De opzegtermijn van het contract bedraagt 30 dagen.

2.3 Zegt u uw contract niet via uw nieuwe energieleverancier op, maar zelf (bijvoorbeeld bij een verhuizing), dan dient u dit schriftelijk te doen via e-mail naar itsallclear@hezelaer.nl of door het afmeldformulier in te vullen op support.hezelaer.nl.

Artikel 3. Leveringskosten en wijzigingen

3.1 De Leveringskosten bestaan uit Vaste leveringskosten en Variabele leveringskosten. Wij kunnen iedere maand de hoogte en de opbouw

van de Leveringskosten wijzigen. Dit kan ook inhouden dat wij nieuwe tariefcomponenten toevoegen, bestaande tariefcomponenten wijzigen of schrappen, of de berekeningswijze aanpassen. Hiervoor geldt artikel B13 van de *Algemene Leveringsvoorwaarden Energie Consumenten & Kleinzakelijk*.

3.2 De Leveringskosten omvatten wettelijk verplichte heffingen, zoals energiebelasting en btw. Indien deze heffingen door de overheid worden aangepast tijdens de looptijd van uw contract, worden die wijzigingen automatisch door ons aan u doorberekend.

3.3 Wij communiceren een wijziging altijd minimaal 30 dagen vóór de ingangsdatum. Zo heeft u de mogelijkheid om uw contract op te zeggen voordat de gewijzigde Leveringskosten ingaan. Wijzigingen in de Leveringskosten staan onder toezicht van de Energiekamer van de Autoriteit Consument & Markt (ACM).

3.4 U kunt de actuele Leveringskosten inzien in uw klantportaal of opvragen bij onze klantenservice via telefoonnummer 076-3030720 (tegen uw gebruikelijke belkosten).

Artikel 4. Opbouw en berekening Variabele Leveringskosten

4.1 De Variabele leveringskosten hangen af van uw Verbruik en eventuele Teruglevering, van de actuele marktprijzen en van het moment waarop het Verbruik en de eventuele Teruglevering plaatsvinden.

4.2 De Variabele leveringskosten kunnen onder meer bestaan uit:

a. het VolFlex-tarief voor elektriciteit en/of gas, inclusief de marktprijsafhankelijke kosten voor leveringskosten (zoals onbalans-, meetcorrectie en balanceringskosten);

b. de VolFlex-kosten;

c. groentoeslag (Europese wind/zon) bij elektriciteit als hiervoor is gekozen;

d. CO₂-rechten (ETS-2 verplichting) bij gaslevering zodra deze wettelijke verplichting geldt;

e. groentoeslag (bijmengverplichting) bij gaslevering zodra deze wettelijke verplichting geldt;

f. landelijke transportkosten bij gaslevering;

g. overheidsheffingen, zoals energiebelasting en btw.

Wanneer een wettelijke verplichting pas ná het aangaan van uw contract in werking treedt, kan het zijn dat de daarbij behorende component (zoals een groentoeslag, CO₂-rechten of landelijke transportkosten voor gas) nog niet afzonderlijk op uw contract staat vermeld. Deze component wordt dan vanaf de datum van inwerkingtreding van die wettelijke verplichting toegevoegd aan de Variabele leveringskosten. Hierover wordt u tijdig geïnformeerd.

VolFlex-tarief elektriciteit

4.3 Het VolFlex-tarief elektriciteit is gebaseerd op de spotmarktprijzen van de EPEX SPOT NL index (uitgedrukt in €/MWh en omgerekend naar €/kWh). Naast deze spotmarktprijzen worden marktprijsafhankelijke kosten in rekening gebracht. De wijze waarop deze kosten worden berekend is toegelicht in art. 4.13–4.15. De Tariefperiode van het VolFlex-tarief elektriciteit is één uur. Indien de EPEX SPOT NL index overstapt naar kortere periodes, kan de Tariefperiode van het VolFlex-tarief elektriciteit dit volgen. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen normaal- en daluren.

4.4 Bij de afrekening van elektriciteit worden deze spotmarktprijzen omgerekend naar eurocent per kWh.

4.5 Het VolFlex-tarief elektriciteit kan sterk fluctueren. Deze fluctuaties hangen samen met de hoogte van de spotmarktprijzen, die onder meer worden beïnvloed door weersomstandigheden en vraag en aanbod. Dit kan leiden tot hogere of lagere kosten, afhankelijk van het moment waarop het Verbruik en de eventuele Teruglevering plaatsvinden.

4.6 Een Tariefperiode is de tijdseenheid waarin het tarief geldt. Voor elektriciteit is dit nu één uur. Indien de markt (EPEX SPOT NL) overstapt naar kortere tariefperiodes, bijvoorbeeld één kwartier, kan het VolFlex-tarief daarop worden aangepast.

4.7 De actuele spotmarktprijzen publiceren wij op onze website, daarnaast kunt u raadplegen via de website van EPEX SPOT NL.

VolFlex-tarief gas

Hezelaer Energy
Consumenten &
Kleinzakelijk B.V.

Achtseweg Zuid 221

5651 GW Eindhoven

T +31 76 30 30 720

E energiecoach@hezelaer.nl

W www.hezelaer.nl

Handelsregister

Btw nr

IBAN

17168095

NL813801424B01

NL14RABO0160394929

Kenmerk

Productvoorwaarden VolFlex

Pagina 1 van 3

4.8 Het VolFlex-tarief gas is gebaseerd op de spotmarktprijzen van de EEX EGSI, uitgedrukt in €/MWh en omgerekend naar €/Nm³ (n; 35,17). Een kubieke meter gas (n; 35,17) komt overeen met 9,7694 kWh. Naast deze spotmarktprijzen worden ook bij gas marktprijsafhankelijke kosten in rekening gebracht. De berekening hiervan is opgenomen in artikel 4.15. De Tariefperiode van het VolFlex-tarief gas is één dag. Indien de EEX EGSI overstapt naar kortere periodes, kan de Tariefperiode van het VolFlex-tarief gas dit volgen.

4.9 Bij de afrekening van gas worden deze spotmarktprijzen omgerekend naar eurocent per m³.

4.10 Het VolFlex-tarief gas kan sterk fluctueren. Deze fluctuaties hangen samen met de hoogte van de spotmarktprijzen, die onder meer worden beïnvloed door vraag en aanbod en geopolitieke ontwikkelingen. Dit kan leiden tot hogere of lagere kosten, afhankelijk van het moment waarop het Verbruik plaatsvindt.

4.11 Een tariefperiode is de tijdseenheid waarin de prijs geldt. Voor gas is dit nu één dag. Indien de EEX EGSI overstapt naar kortere tariefperiodes, kan het VolFlex-tarief daarop worden aangepast.

4.12 De actuele spotmarktprijzen publiceren wij op onze website, daarnaast kunt u raadplegen via de website van de EEX EGSI.

Marktprijsafhankelijke kosten elektriciteit en gas

4.13 De marktprijsafhankelijke kosten is een onderdeel van het VolFlex-tarief. Deze opslag dekt kosten die samenhangen met onder meer onbalans, meetcorrecties en balancerings. De opslag bestaat uit een percentage en een vaste opslag per eenheid. Bij elektriciteit geldt dit zowel voor Verbruik als voor Teruglevering.

4.14 De marktprijsafhankelijke kosten wordt altijd toegepast. Bij Verbruik is de opslag positief wanneer de spotmarktprijs positief is en negatief wanneer de spotmarktprijs negatief is. Bij Teruglevering is de opslag negatief wanneer de spotmarktprijs positief is en positief wanneer de spotmarktprijs negatief is.

4.15 De marktprijsafhankelijke kosten wordt berekend door het volume (Verbruik en/of Teruglevering) te vermenigvuldigen met het toepasselijke percentage en dit bedrag te verhogen met de vaste opslag. De voor uw Aansluiting geldende percentages en vaste bedragen zijn opgenomen in uw contract.

Rekenvoorbeeld marktprijsafhankelijke kosten:

Onderstaande voorbeelden laten zien hoe de marktprijsafhankelijke kosten doorwerkt in het uiteindelijke tarief. We tonen twee situaties voor elektriciteit: bij Verbruik en bij Teruglevering. De voorbeelden zijn puur ter illustratie. In de praktijk gelden de voor uw situatie vastgestelde percentages en bedragen zoals vermeld in uw contract.

Voorbeeld Verbruik: in dit voorbeeld gaan we uit van een Kleine aansluiting, waarbij de meter kwartierbemeten is en er geen sprake is van opwek, opslag of energiesturing. De procentuele kostenopslag bedraagt 3% en de vaste kostenopslag bedraagt € 0,0048 per kWh.

Bij een positieve spotmarktprijs van € 0,250 per kWh leidt dit tot een VolFlex-tarief Verbruik van € 0,2623 per kWh. Voor een Verbruik van 2 kWh betaalt u in dat geval € 0,52.

Is de spotmarktprijs negatief, bijvoorbeeld € -0,250 per kWh, dan blijft dezelfde opslag van toepassing (3% en € 0,0048 per kWh). Het VolFlex-tarief Verbruik bedraagt dan € -0,2377 per kWh. Voor 2 kWh resulteert dit in een opbrengst van in totaal € 0,48.

Spotmarkt scenario	Verbruik volume	Spotmarkt prijs	Procentuele kostenopslag	Vaste kostenopslag	VolFlex-tarief Verbruik	Resultaat	
Positieve spotmarkt prijs	2 kWh	€ 0,250	3%	€ 0,0048 per kWh	€ 0,2623 per kWh	€ 0,52	Kosten voor klant
Negatieve spotmarkt prijs	2 kWh	€ -0,250	3%	€ 0,0048 per kWh	€ -0,2377 per kWh	€ -0,48	Opbrengst voor klant

Voorbeeld Teruglevering: in dit voorbeeld gaan we uit van een Kleine aansluiting, waarbij de meter kwartierbemeten is en er wel sprake is van opwek, opslag of energiesturing. De procentuele kostenopslag bedraagt 6% en de vaste kostenopslag bedraagt € 0,0108 per kWh.

Bij een positieve spotmarktprijs van € 0,250 per kWh leidt dit tot een VolFlex-tarief Teruglevering van € 0,2242 per kWh. Bij een Teruglevering van 2 kWh ontvangt u dan € 0,45.

Is de spotmarktprijs negatief, bijvoorbeeld € -0,250 per kWh, dan blijft dezelfde opslag van toepassing (6% en € 0,0108 per kWh). Het VolFlex-tarief Teruglevering bedraagt in dat geval € -0,2758 per kWh. Bij een Teruglevering van 2 kWh betaalt u dan in totaal € 0,55.

Spotmarkt scenario	Teruglevering volume	Spotmarkt prijs	Procentuele kostenopslag	Vaste kostenopslag	VolFlex-tarief Teruglevering	Resultaat	
Positieve spotmarkt prijs	-2 kWh	€ 0,250	6%	€ 0,0108 per kWh	€ 0,2242 per kWh	€ -0,45	Opbrengst voor klant
Negatieve spotmarkt prijs	-2 kWh	€ -0,250	6%	€ 0,0108 per kWh	€ -0,2758 per kWh	€ 0,55	Kosten voor klant

VolFlex-kosten

4.16 De VolFlex-kosten zijn contractspecifieke kosten die verband houden met het inkopen en leveren van elektriciteit en/of gas op de spotmarkt. Deze kosten maken onderdeel uit van de Variabele leveringskosten en worden toegepast op zowel Verbruik als Teruglevering.

Groentoeslag elektriciteit

4.17 Wanneer u kiest voor levering van elektriciteit uit hernieuwbare bronnen (zoals Europese of Nederlandse wind- en zonne-energie), brengen wij een groentoeslag in rekening. Deze toeslag dekt de hogere inkoopkosten van groene elektriciteit ten opzichte van grijze elektriciteit. De hoogte van de groentoeslag per kWh wordt vastgelegd in uw contract en kan maandelijks wijzigen.

CO₂-rechten (ETS-2)

4.18 De tariefcomponent CO₂-rechten (ETS-2) heeft betrekking op de Europese verplichting voor energieleveranciers om emissierechten te kopen voor de CO₂-uitstoot die ontstaat door het door u afgenomen gas. Zolang deze wettelijke verplichting nog niet van kracht is, worden hiervoor geen kosten in rekening gebracht. Zodra de verplichting ingaat, berekenen wij de kosten van de emissierechten door in uw Leveringskosten. Het tarief kan daarna maandelijks wijzigen. Indien dit component niet afzonderlijk in uw contract is gespecificeerd, is het verwerkt in het VolFlex-kosten.

Groentoeslag gas (en bijmengverplichting groen gas)

4.19 Als u kiest voor levering van 100% groengas betaalt u een groentoeslag. Deze groentoeslag is als tariefcomponent opgenomen in uw contract. De hoogte van dit tariefcomponent kan maandelijks wijzigen.

4.20 De bijmengverplichting groengas is een wettelijke verplichting die naar verwachting per 1 januari 2027 in werking treedt. Vanaf dat moment moeten energieleveranciers een oplopend percentage groengas bijmengen in het reguliere aardgas. Tot die tijd bedragen de kosten voor dit tariefcomponent € 0,00 per m³. Zodra de regeling in werking treedt, worden de kosten doorberekend in uw Leveringskosten en kan de hoogte van dit tariefcomponent maandelijks wijzigen. Indien dit component van toepassing is en niet afzonderlijk in uw contract is gespecificeerd, is het verwerkt in het VolFlex-kosten.

Landelijke transportkosten gas (GTS)

4.21 De landelijke transportkosten voor gas (GTS-kosten) worden jaarlijks vastgesteld door de Autoriteit Consument & Markt (ACM) op basis van een voorstel van Gasunie Transport Services (GTS). Deze kosten, inclusief de kosten voor pieklevering bij een Kleine aansluiting, berekenen wij aan u door. Afhankelijk van uw contract worden de GTS-kosten afzonderlijk weergegeven of zijn zij verwerkt in het VolFlex-kosten. Het door ons in rekening gebrachte tarief kan afwijken van ACM/GTS-publicaties, onder meer door pieklevering en onze inkoop en voorspelling. Voor een Kleine aansluiting en G2C binnen een Grote aansluiting wordt dit component in euro per m³ in rekening

gebracht. Voor GXX en GGV binnen een Grote aansluiting wordt dit component in euro per m³ per uur in rekening gebracht, op de factuur afgerekend in euro per dag. De hoogte van dit component kan wijzigen, doorgaans één keer per jaar, maar vaker indien nodig, bijvoorbeeld naar aanleiding van door GTS bekendgemaakte tariefwijzigingen.

Artikel 5. Teruglevering elektriciteit

5.1 Als u zelf elektriciteit opwekt, kunt u de door uw opgewekte elektriciteit direct gebruiken. De elektriciteit die u niet direct gebruikt, levert u terug aan het openbare net via uw Aansluiting. Dit heet Teruglevering.

5.2 Binnen VolFlex wordt afgerekend per Tariefperiode. Een Tariefperiode is de tijdseenheid waarin het tarief geldt. Voor elektriciteit is dit nu één uur. Indien de EPEX SPOT NL overstapt naar kortere tariefperiodes, kunnen wij de Tariefperiode binnen VolFlex daarop aanpassen. Bij VolFlex wordt geen onderscheid gemaakt tussen normaal- en daluren.

5.3 Voor Verbruik in een Tariefperiode geldt het VolFlex-tarief voor Verbruik: de spotmarktprijs van die Tariefperiode plus de marktprijsafhankelijke kosten. Voor Teruglevering in dezelfde Tariefperiode geldt het VolFlex-tarief Teruglevering: de spotmarktprijs van die Tariefperiode minus de marktprijsafhankelijke kosten. Op de factuur ziet u per Tariefperiode twee regels: Verbruik en Teruglevering.

5.4 Als u een Kleine aansluiting heeft, wordt de energiebelasting op jaarbasis verrekend op basis van uw netto Verbruik. Over teruggeleverde elektriciteit wordt geen energiebelasting vergoed. Als u een Grote aansluiting heeft, is de wettelijke salderingsregeling niet op u van toepassing. U betaalt dan energiebelasting over uw volledige Verbruik, ook als u elektriciteit teruglevert.

5.5 Salderen is alleen mogelijk als uw zonnepanelen correct zijn aangemeld via energieleveren.nl. Meldt u tijdens de looptijd panelen aan, geef dit tijdig door zodat Teruglevering correct wordt verwerkt.

5.6 De wettelijke salderingsregeling eindigt per 1 januari 2027. Vanaf dat moment wordt teruggeleverde elektriciteit niet langer verrekend met je verbruik. In plaats daarvan ontvang je voor alle Teruglevering een terugleververgoeding op basis van de op dat moment geldende wettelijke regels en contractvoorwaarden. Wij mogen deze voorwaarden hierop aanpassen.

Artikel 6. Op afstand uitleesbare meter (Slimme meter)

Kleine aansluiting

6.1 U kunt alleen gebruikmaken van het VolFlex-contract en het bijbehorende dynamische VolFlex-tarief als u een Slimme meter heeft die door ons op afstand kan worden uitgelezen. Dit is wettelijk geregeld. Met een Slimme meter kunnen wij uw Verbruik en eventuele Teruglevering per kwartier of uur afrekenen tegen het op dat moment geldende VolFlex-tarief. U heeft ons bij het aangaan van uw contract toestemming gegeven om de kwartierstanden bij uw netbeheerder op te vragen.

6.2 Wanneer wij uw meetgegevens tijdelijk niet kunnen opvragen, bijvoorbeeld door een storing, dan vullen wij de ontbrekende kwartier- of uurstanden aan op basis van de door de netbeheerder vastgestelde profielen voor uw type aansluiting. Zo wordt uw Verbruik en eventuele Teruglevering zo goed mogelijk over de periode verdeeld.

Voorbeeld: Door een storing ontbreken 4 kwartierstanden (1 uur verbruik) met in totaal 400 kWh. Dit verbruik verdelen wij over de kwartieren volgens het profiel van uw aansluiting. Het rekenvoorbeeld ziet er dan zo uit:

	Kwartier 1	Kwartier 2	Kwartier 3	Kwartier 4
Profiel van uw aansluiting (in %)	28%	26%	24%	22%

Uiteindelijk verbruik (in kWh)	112	104	96	88
--------------------------------	-----	-----	----	----

6.3 U kunt de toestemming voor het op afstand uitlezen van uw Slimme meter door de netbeheerder, én de toestemming aan ons om de meetgegevens bij de netbeheerder op te vragen, niet intrekken zolang u dit VolFlex-contract heeft. Zonder deze toestemmingen is het VolFlex-contract niet mogelijk.

6.4 Indien bij de start van uw VolFlex-contract uw Aansluiting niet is voorzien van een Slimme meter die door de netbeheerder op afstand kan worden uitgelezen, zetten wij uw contract automatisch om in het Variabel-contract. Dit energiecontract geldt voor onbepaalde tijd, heeft variabele tarieven en kan dagelijks worden opgezegd met een opzegtermijn van dertig dagen. Zodra uw aansluiting over een Slimme meter beschikt die door de netbeheerder op afstand kan worden uitgelezen en u ons toestemming geeft om de gegevens op te vragen, zetten wij uw contract automatisch terug naar het VolFlex-contract met VolFlex-tarief.

Grote aansluiting

6.5 Wij gebruiken de meetgegevens van uw op afstand uitleesbare meter om te bepalen wanneer u elektriciteit of gas verbruikt en, indien van toepassing, wanneer u elektriciteit teruglevert. Op basis hiervan wordt per Tariefperiode het juiste tarief toegepast. Beschikt u niet over een op afstand uitleesbare meter of kunnen wij deze niet uitlezen, dan vindt profilering plaats. Uw Verbruik en eventuele Teruglevering over de tussenliggende periode worden verdeeld volgens het profiel dat door de netbeheerder voor uw aansluiting is vastgesteld. De meetdata ontvangen wij in dat geval via uw meetverantwoordelijke.

Artikel 7. Wijziging productvoorwaarden

7.1 Wij mogen deze "Productvoorwaarden VolFlex consumenten & kleinzakelijk" wijzigen. Dit doen we bijvoorbeeld vanwege veranderende wet- of regelgeving, marktomstandigheden of wijzigingen in onze dienstverlening. Wij informeren u uiterlijk 30 dagen voordat de wijziging ingaat, op een duidelijke en begrijpelijke manier. Daarbij vermelden wij de reden van de wijziging, de gevolgen voor u en wijzen wij u op uw recht om uw contract vóór de ingangsdatum kosteloos op te zeggen, tenzij de wijziging uitsluitend in uw voordeel is of wettelijk verplicht is.