

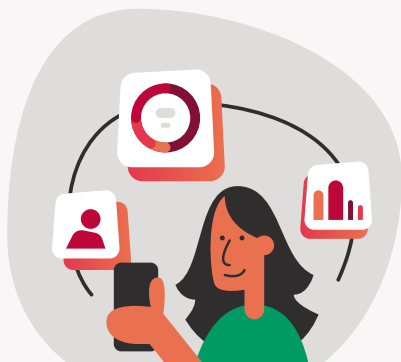
# Algemene voorwaarden voor verhuur van apparaten

Versie april 2025

## Gefeliciteerd met je nieuwe huurapparaat!

We hopen dat je er vele jaren van geniet. Bij de huur van je apparaat horen voorwaarden. Dat zijn afspraken die gelden tussen jou en ons. Hieronder hebben we die op een rij gezet.

### Voor wie gelden deze voorwaarden?



Voor jou, maar dit kan ook jullie zijn.



Omdat je één of meerdere apparaten huurt van Eneco. Om precies te zijn: Eneco Consumenten B.V.



Bijvoorbeeld een warmtepomp, cv-ketel, boiler of geiser.



Je contract is gestart na 1 oktober 2024.

### Is je contract eerder gestart?

Dan geldt [versie Augustus 2022](#) van deze voorwaarden. Deze voorwaarden kun je ook terugvinden op [eneco.nl/voorwaarden](https://eneco.nl/voorwaarden).

# Inhoudsopgave

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <b>Start van het contract</b> ..... 3                                                                                                                                                                     |
|                                                                                   | We vertellen je wanneer het contract start.                                                                                                                                                               |
|   | <b>Tijdens de huurperiode</b> ..... 4                                                                                                                                                                     |
|                                                                                   | Hier lees je hoe lang het contract loopt, wat je betaalt en hoe we omgaan met je persoonlijke informatie.                                                                                                 |
|   | <b>Zo houden we het huurapparaat in topconditie</b> ..... 5                                                                                                                                               |
|                                                                                   | Wat doen wij? En wat verwachten we van jou? Hier lees je wat we samen hebben afgesproken om het apparaat goed en veilig te laten werken.                                                                  |
|   | <b>Bij storing of schade</b> ..... 6                                                                                                                                                                      |
|                                                                                   | Hier lees je wat je moet doen bij storing of schade aan je apparaat. En wanneer je hiervoor moet betalen.                                                                                                 |
|   | <b>Einde van het contract</b> ..... 7                                                                                                                                                                     |
|                                                                                   | Ga je verhuizen? Wil je het apparaat overkopen? Of wil je het apparaat niet meer in huis? Hier lees je wat je dan moet doen.                                                                              |
|  | <b>Wat als...?</b> ..... 9                                                                                                                                                                                |
|                                                                                   | Sommige dingen komen niet vaak voor. Maar ze kunnen wel gebeuren. Bijvoorbeeld als je niet betaalt of als het huurapparaat versleten is. Lees hier wat je dan moet doen en wat je van ons kan verwachten. |

## 1. Over deze voorwaarden

- We zijn aangesloten bij de brancheorganisatie Techniek Nederland. Daarom gelden ook de voorwaarden van Techniek Nederland.
- Op dit contract is Nederlands recht van toepassing. Dat betekent dat de Nederlandse wetten en regels gelden.
- Zegt een rechter dat een onderdeel van het contract of deze voorwaarden ongeldig is (nietig, vernietigbaar of niet bindend)? Dan blijft de rest wel gelden.



**Heb je vragen? Of kom je er niet uit? We helpen je graag verder!**  
**Neem contact op met onze Klantenservice:**

Stel je vraag  
[in de chat](#)

of bel naar  
[088 895 5955](tel:0888955955)



# Start van het contract

Handig om door te lezen voordat je het contract tekent.

## 2. Wie kan een apparaat huren?

- Je kan een apparaat huren als:
  - je 18 jaar of ouder bent,
  - en je eigenaar bent van de woning of het gebouw waarin het apparaat komt of al hangt, of goedkeuring hebt van de eigenaar,
  - en het apparaat in een woning in Nederland komt,
  - en je hebt de afgelopen 12 maanden geen subsidie aangevraagd voor een zelfde soort apparaat.
- We kunnen om bewijs vragen als we twijfelen over één van deze vier dingen.
- Is één van deze vier dingen niet in orde? Dan mogen we je weigeren of het contract opzeggen. Als we al kosten hebben gemaakt, dan betaal je de kosten die we tot dan toe hebben gemaakt. En de kosten om het apparaat te verwijderen, als we dat al hadden geplaatst.
- Heb je geen goedkeuring van de eigenaar? En vraagt de eigenaar aan ons om een schadevergoeding te betalen? Dan moet je die schadevergoeding aan ons betalen.

## 3. Over het contract

- Je hebt van ons een contract ontvangen. Daarin staat precies welk apparaat je van ons gaat huren, de minimale huurperiode en het bedrag dat je elke maand betaalt ('huurbedrag').
- Het huurapparaat blijft ons eigendom.
- We mogen een contract weigeren zolang we het apparaat nog niet geïnstalleerd hebben, zonder hiervoor een reden te geven.

## 4. Wanneer start het contract?

Het contract start op het moment dat je het contract digitaal ondertekent of ondertekend terugstuurt.

### Is het een nieuw apparaat?

Dan heb je 14 dagen bedenktijd vanaf het moment dat het contract is gestart.

Je kan je contract zonder kosten annuleren via [dit formulier](#).

- Na deze 14 dagen komen we het apparaat installeren.

### Hangt het huurapparaat er al?

#### En is het geen warmtepomp?

Dan sturen we je een nieuw contract. Daarin staat wanneer het contract start.

### Hangt de warmtepomp er al en neem je het contract over van de vorige bewoner?

Je neemt het contract over zoals wij het hebben gesloten met de oude huurder.

Je betaalt huur vanaf de datum van de contractovername.



## Tijdens de huurperiode

Je betaalt elke maand huur. En we gaan netjes met je gegevens om. Lees hieronder hoe dat werkt.

### 5. Hoe lang loopt het contract?

- In het contract staat of er een minimale huurperiode is, en hoe lang die is.
- Is er een minimale huurperiode? Dan start die op de dag dat het apparaat geïnstalleerd is. Na de minimale huurperiode loopt het contract automatisch door voor onbepaalde tijd. Dat betekent dat er geen einddatum is.

### 6. Wat betaal je?

- De huurprijs staat in de overeenkomst. Die betaal je iedere maand.
- Je betaalt via een automatische incasso. Wil je op een andere manier betalen? Dan betaal je soms ook administratiekosten.
- Je betaalt huur vanaf het moment dat het apparaat geïnstalleerd is. Hangt er al een apparaat? Dan betaal je vanaf de startdatum van je contract. Of vanaf de datum dat je het contract overneemt.
- Je betaalt huur tot de afgesproken einddatum van het contract of tot het apparaat verwijderd is.
- Elk jaar worden de prijzen aangepast (indexeren). Je huurprijs stijgt dan maximaal evenveel procent als de lonen in ons werkgebied. Om precies te zijn: het cijfer 'cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, Bouwnijverheid' van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) van het vorige jaar.
- Als onze kosten stijgen, mogen we de huurprijs hierop aanpassen. We laten je dit minimaal een maand van tevoren weten. Je kunt je contract stoppen als je het er niet mee eens bent. Dit kan geld kosten. Lees meer in artikel ["18. Wil je het apparaat niet meer?"](#).
  - Is dit binnen 3 maanden na de start van je contract? Dan mag je het contract ongedaan maken (ontbinden).

### 7. Hoe gaan we om met je informatie?

- We gaan netjes om met je persoonsgegevens, zoals je ook kan lezen in ons [privacy statement](#).
- Bij sommige apparaten verzamelen we ook gegevens van je apparaat:
  - Informatie over de werking van je apparaat.
  - Informatie over hoe het apparaat het doet in vergelijking met andere apparaten.
- We gebruiken deze gegevens voor analyses. En om problemen met je apparaat te ontdekken en op afstand op te lossen.
- We delen je gegevens niet met anderen. Behalve als dat nodig is om ons te houden aan de afspraken in het contract. Of als dat volgens de wet moet.

### 8. Wat spreken we nog meer af?

- Soms laten we werkzaamheden door een ander bedrijf uitvoeren. Bijvoorbeeld onderhoud aan je apparaat.
- We mogen het contract overdragen aan een ander bedrijf. Als je het hier niet mee eens bent, mag je binnen een maand opzeggen. Tenzij het andere bedrijf ook onderdeel van Eneco is.





# Zo houden we het huurapparaat in topconditie

Wij zorgen voor een goed werkend en veilig apparaat. En je helpt ons om het apparaat goed en veilig te laten werken.

## 9. Hoe zorgen we dat je apparaat goed en veilig blijft werken?

- We zorgen dat het apparaat goed blijft werken. Hoe vaak we langskomen voor onderhoud hangt af van het apparaat. Sommige apparaten kunnen we op afstand in de gaten houden, zodat we weten wanneer het tijd is voor onderhoud. Het verschilt per apparaat wat we precies doen bij onderhoud. Maar we zorgen ervoor dat je apparaat in topconditie blijft.
- We lossen storingen aan het apparaat op. Heb je hulp nodig? Dan mag je ons dag en nacht bellen. Kijk bij artikel [“12. Wat als er een storing is? Of schade aan het apparaat?”](#).
- Bij sommige apparaten kunnen we op afstand:
  - zien of het apparaat goed werkt
  - een storing oplossen
  - instellingen aanpassen of het apparaat aansturen

## 10. Wat hebben we nodig als we langskomen om aan het apparaat te werken?

Soms moeten we bij je thuis langskomen om aan het apparaat te werken.

- Zorg dat er iemand van 18 jaar of ouder thuis is, zodat wij binnen kunnen komen op de afgesproken tijd.
- Zorg dat er geen spullen rondom het apparaat staan zodat we erbij kunnen.
- Zorg voor een veilige werkomgeving.
- Natuurlijk is het fijn als we respectvol met elkaar omgaan. Dat horen onze monteurs te doen. We tolereren geen agressie of geweld.
- Soms hebben we ook stroom, gas en/of water nodig om bij jou thuis aan het apparaat te werken. Zorg ervoor dat we dit kunnen gebruiken.

Kunnen we niet werken aan het apparaat doordat één van deze dingen niet in orde zijn? Dan betaal je de kosten voor de reis en tijd van de monteur. En eventueel de kosten van gevolgschade.

## 11. Wat verwachten we van jou?

We verwachten dat je ons helpt om het apparaat goed en veilig te laten werken.

- Gebruik het huurapparaat volgens onze uitleg.
  - Bescherm het apparaat in je woning tegen bevriezing.
  - Bescherm het apparaat tegen ongedierte.
  - Verplaats, repareer, verander, verwijder of verkoop het apparaat niet. Laat dit ook niet door iemand anders doen.
  - Zorg dat je goed verzekerd bent. Controleer of je inboedel- of opstalverzekering schade aan het apparaat dekt.
  - Werkt het apparaat op gas? Zorg dan voor goed werkende koolmonoxidemelders (CO-melders) en brandmelders in huis.
  - Heb je een waterbesparende douchekop of kraan? Controleer of die geschikt is voor het apparaat. Er moet per minuut meer water uit de kraan of douchekop komen dan de tapdrempel van het apparaat. Anders kan het apparaat geen warm water leveren.
  - Verbreek geen zegels of beveiligingen die wij op of bij het apparaat hebben gezet.
  - Bewaar belangrijke documenten over het apparaat, zoals je contract en de gebruiksaanwijzing.
  - Het apparaat heeft stroom, gas en/of water nodig om te werken. Houd het apparaat hierop aangesloten.
- Meld het bij ons als je een storing of schade hebt.

### Heb je een apparaat waarbij we op afstand gegevens kunnen bekijken? Dan verwachten we dat je:

- het apparaat verbonden houdt met het internet.
- ons toegang geeft tot de gegevens van het apparaat.
- een app installeert, als dat nodig is.

### En als je een cv-ketel of een warmtepomp hebt, verwachten we ook:

- dat je de radiatoren regelmatig ontluicht. Bekijk [hoe je dat zelf doet](#).
- dat de waterdruk van de verwarmingsinstallatie tussen de 1,5 en 2 bar blijft. Controleer dat regelmatig en vul bij wanneer de druk onder de 1,5 bar zit. [Bekijk hoe je zelf bijvult](#).



## Bij storing of schade

Storingen of schade zijn vervelend. Zeker als je daardoor in de kou zit of geen warm water hebt. We helpen je om dit op te lossen.

### 12. Wat als er een storing is? Of schade aan het apparaat?

- Veel storingen kun je zelf oplossen, ook als je technisch niet zo handig bent. Kijk hiervoor op [eneco.nl/klantenservice/huurapparaten/](https://eneco.nl/klantenservice/huurapparaten/). Je mag ons ook bellen. Bel naar het telefoonnummer dat op de sticker op het apparaat staat. Geen sticker? Bel dan de Klantenservice op [088 - 895 5000](tel:088-8955000).
- Kun je de storing niet zelf oplossen? Of heb je misschien schade aan het apparaat? Meld het aan ons. Wacht hier niet mee.
- We lossen daarna het probleem op. Meestal kost dat niets. Als je wel moet betalen, dan laten we dat weten.

### 13. Komt de storing niet door het huurapparaat?

#### Wat als het komt door een storing aan een ander apparaat, radiatoren, regelapparatuur of je thermostaat?

Vaak kunnen onze monteurs je helpen als je dat wilt. Daar moet je wel voor betalen. We overleggen dit vooraf met je. Wil je dat niet en is de monteur wel langs geweest? Dan betaal je wel voor de reis en de tijd van de monteur.

#### Wat als er door de storing wél schade is aan het huurapparaat?

Dan lossen we dat natuurlijk voor je op. Je betaalt dan wel zelf voor het materiaal en de reis en tijd van de monteur.

### 14. Wat betaal je bij storing?

Meestal hoeft je de kosten voor onderhoud en storingen aan het apparaat niet zelf te betalen.

In enkele gevallen moet je wel zelf voor de materialen en de reis en tijd van de monteur betalen. Dat is als:

- je niet alles hebt gedaan wat we van je verwachten. Kijk bij artikel ["11. Wat verwachten we van jou?"](#)
- het geen storing aan het huurapparaat is, maar aan iets anders.
- jij of iemand anders de storing of schade zelf hebt veroorzaakt.
- de storing of schade komt door een oorzaak van buiten. Bijvoorbeeld een vogelnest in de afvoer, regen of blikseminslag.
- je een storing meldt, maar er is geen storing.
- de storing komt door kalkaanslag, bevriezing of lucht in de leidingen.
- de storing komt doordat de waakvlam van de geiser uitging of het apparaat zonder stroom, water of gas kwam te zitten.

### 15. Wat betaal je bij schade aan het apparaat of aan andere dingen?

#### Komt de schade door ons?

Bijvoorbeeld als we het apparaat niet goed onderhouden hebben. Of als een monteur per ongeluk iets stuk maakt in je huis. Dan lossen we het op of betalen we je een vergoeding. Dit geldt ook als een ander bedrijf voor ons werk doet.

We betalen geen schadevergoeding voor:

- schade aan gereedschap of andere zaken die je gebruikt om je werk uit te voeren;
- dat je niet kan werken, niet verder kan met je bedrijf of misgelopen winst hebt;
- andere schade die niet met het huurapparaat te maken heeft.

Behalve natuurlijk als we de schade expres hebben veroorzaakt.

#### Komt de schade niet door ons?

Dan betaal je zelf de kosten. Voor het repareren of vervangen van het apparaat. Of schade aan spullen van ons. Of andere kosten die wij mislopen, zoals de waarde van het apparaat, de gemiste huuropbrengsten of de subsidie als we die hebben aangevraagd. Zorg dus dat je goed voor het apparaat zorgt en het goed verzekert. Lees hierover meer in artikel ["11. Wat verwachten we van jou?"](#).





## Einde van het contract

Wil je het apparaat niet meer huren? Dan kan je verschillende dingen doen. Lees hieronder wat de mogelijkheden zijn.

### 16. Ga je verhuizen?

#### Woon je in een huurwoning?

Neem contact op met onze Klantenservice via [088 - 895 5955](tel:088-8955955) of via onze website. Dan bespreken we de mogelijkheden met je.

#### Ben je eigenaar van de woning? En huur je een warmtepomp?

- Zorg dat de nieuwe eigenaar weet dat je het apparaat van ons huurt en dat het apparaat van ons is. Zet dit op de 'Lijst van (roerende) zaken'.
- Je kan met de nieuwe eigenaar afspreken dat die het contract overneemt. We moeten het hiermee eens zijn.
- Je tekent samen met de nieuwe bewoner een formulier om de overname van het contract te regelen. [Vraag het formulier aan](#).
- Ben je verhuisd? Maar heb je de overname van het contract niet op tijd geregeld? Dan loopt je contract door totdat je de overname hebt geregeld. En dan blijf je tot die tijd elke maand huur betalen aan ons.
- Je kan ook het apparaat overkopen of het apparaat laten verwijderen. Daarover lees je hierna meer.

#### Ben je eigenaar van de woning? En huur je een ander apparaat?

- Zorg dat de nieuwe eigenaar weet dat je het apparaat van ons huurt en dat het apparaat van ons is. Zet dit op de 'Lijst van (roerende) zaken'.
- De nieuwe bewoner kan zich telefonisch of [online aanmelden](#).
- Je kan ook het apparaat overkopen of het apparaat laten verwijderen. Daarover lees je hierna meer.

### 17. Wil je het apparaat overkopen?

- Laat dit minimaal een maand van tevoren aan ons weten. Bel naar [088 - 895 5955](tel:088-8955955).
- Je krijgt dan van ons een offerte met daarin de kosten. Dat zijn:
  - € 15 administratiekosten
  - het bedrag dat het apparaat op dat moment waard is.
  - Is de minimale huurperiode van je contract nog niet voorbij? Dan betaal je ook het huurbedrag voor de overgebleven maanden.
  - Huur je een warmtepomp en koop je het apparaat binnen 12 maanden na installatie over? Dan kan het zijn dat je de subsidie die we hebben aangevraagd, moet terugbetalen.
- Als je alle kosten betaald hebt, word je eigenaar van het apparaat. Het contract stopt dan.

### 18. Wil je het apparaat niet meer?

- Laat dit minimaal een maand van tevoren aan ons weten. Bel naar [088 - 895 5955](tel:088-8955955).
- Dan komen we het apparaat ophalen. Zorg dat het van de muur is gehaald door een erkende installateur. Of laat het door ons verwijderen. Daar moet je dan wel voor betalen. De kosten voor het verwijderen van apparaten staan op onze [website](#).
- Je betaalt:
  - verwerkingskosten.
  - verwijderingskosten als je het apparaat door ons laat verwijderen.
  - Is de minimale huurperiode van je contract nog niet voorbij? Dan betaal je ook het huurbedrag voor de overgebleven maanden.
  - Huur je een warmtepomp en zeg je het contract binnen 12 maanden op? Dan kan het ook zijn dat je de subsidie die we hebben aangevraagd, moet terugbetalen.
- Het contract stopt pas als je alles hebt betaald en we het apparaat in goede staat terug hebben gekregen.





### 19. Wat gebeurt er als we het apparaat verwijderen?

Dit geldt als we het apparaat komen verwijderen omdat je dat hebt gevraagd. Of omdat we het contract stoppen, bijvoorbeeld als je niet betaalt.

- Werk hieraan mee. En zorg dat de monteur goed bij het apparaat kan om het te verwijderen.
- We proberen het zo netjes mogelijk te verwijderen. Maar we kunnen muren, plafonds, leidingen enzovoort niet altijd herstellen naar hoe het was voordat het apparaat er hing.
- Geef je ons geen toegang om het apparaat te verwijderen?
  - Dan betaal je de kosten die we hebben gemaakt om langs te komen (reis en tijd van de monteurs).
  - Je contract blijft doorlopen. Je betaalt nog steeds de maandelijkse huurprijs.
  - Dan kunnen we het apparaat niet onderhouden.
  - Je bent zelf aansprakelijk als je schade hebt door het apparaat. Dat betekent dat je de kosten zelf moet betalen.

**Wil je het apparaat  
overkopen of laten  
verwijderen?**

Bel naar:  
[088 - 895 5955](tel:088-8955955)





## Wat als...?

Soms gebeuren er dingen die niet vaak voorkomen. We hebben ze hier opgeschreven, zodat duidelijk is wat je dan moet doen en wat je van ons kan verwachten.

### 20. Wat als je niet (op tijd) betaalt?

- Dan sturen we je een herinnering en dan heb je 15 dagen de tijd om alsnog te betalen.
- Daarna kunnen er extra kosten bijkomen.
- Soms neemt een ander bedrijf de incasso over. Dan kunnen er nog meer kosten bijkomen. De maximale kosten hiervoor staan in de wet, in het Besluit Incassokosten (BIK).
- Als je langere tijd niet betaalt, dan mogen we kiezen of we het contract (helemaal of voor een deel) tijdelijk pauzeren of stopzetten (ontbinden). Zonder dat we naar de rechter gaan of je nog een keer vragen om alsnog te betalen. Je moet dan nog wel de huurbedragen betalen die je nog niet hebt betaald.
  - Als we het contract stopzetten, dan komen we het apparaat ophalen. Werk hieraan mee. Lees hier meer over in artikel ["19. Wat gebeurt er als we het apparaat verwijderen?"](#). Is de minimale huurperiode nog niet voorbij? Dan betaal je ook het huurbedrag voor de overgebleven maanden.
- Heb je ook stroom, gas en/of warmte van Eneco en betaal je voor (een van) deze producten niet meer (op tijd)? Dan mogen wij ook het contract van je huurapparaat stopzetten. En komen we het apparaat verwijderen.

### 21. Wat als je overlijdt?

Een hele verdrietige gebeurtenis. En voor de nabestaanden een moeilijke periode waarin ze veel moeten regelen.

- Heb je samen met iemand anders het contract getekend? Of ben je getrouwd in gemeenschap van goederen of woon je wettelijk samen? En overlijdt één van de twee personen? Dan houdt de andere persoon het contract of gaat het contract over op de andere persoon.
- Huur je het apparaat alleen? Dan kunnen je erfgenamen het contract opzeggen. Er zijn drie mogelijkheden:
  - De nieuwe eigenaar van het huis neemt het huurcontract over.
  - De erfgenamen kunnen het apparaat overkopen.
  - We verwijderen het apparaat.

Lees meer over hoe dit werkt en de kosten in artikel ["Einde van het contract"](#).

### 22. Wat als het apparaat versleten is?

Als het apparaat technisch versleten is, of niet meer voldoet aan de wet, dan bepaalt Eneco wat er gebeurt. Dit hangt van het apparaat af.

De mogelijkheden zijn:

- Je contract loopt door met hetzelfde huurbedrag en voorwaarden. We vervangen het hele apparaat door een gelijkwaardig apparaat. Daar hoeft je niet voor te betalen. Je huurt dan het nieuwe apparaat.
- We beëindigen het contract en verwijderen het apparaat. Je hoeft hier niets voor te betalen. Je moet zorgen dat de monteur goed bij het apparaat kan om het te verwijderen. De monteur probeert dit zo netjes mogelijk te doen. Maar we kunnen muren, plafonds, leidingen enzovoort niet altijd herstellen naar hoe het eerst was.
  - Als het kan, doen we je een nieuw aanbod. Om een vervangend apparaat te huren of kopen. De minimale huurperiode, het huurbedrag of de voorwaarden kunnen anders zijn. Dan blijf je er warm bijzitten!

### 23. Wat als je in de schuldsanering komt of er beslag wordt gelegd op je spullen?

Dat is een hele vervelende situatie. We hopen natuurlijk dat dit niet gebeurt. Maar gebeurt het toch:

- Geef in deze situaties altijd goed aan dat het apparaat eigendom is van ons en niet van jou.
- We kunnen dan onze verplichtingen helemaal of voor een deel pauzeren. Of het contract stopzetten (ontbinden) zonder dat we naar de rechter gaan of je nog een keer vragen om alsnog te betalen. Je moet dan nog wel de huurbedragen betalen die je nog niet hebt betaald.
  - Als we het contract stopzetten, dan komen we het apparaat ophalen. Werk hieraan mee. Lees hier meer over in artikel ["19. Wat gebeurt er als we het apparaat verwijderen?"](#). Is de minimale huurperiode nog niet voorbij? Dan betaal je ook het huurbedrag voor de overgebleven maanden.
- Soms moeten we bewijzen dat het apparaat van ons is. Of iets anders doen om te zorgen dat het apparaat van ons blijft. Werk hieraan mee. Wij betalen de kosten hiervoor.

## 24. Wat als we onze afspraken niet kunnen nakomen door overmacht?

Soms kunnen we onze afspraken niet nakomen door dingen waar we niets aan kunnen doen (overmacht). Bijvoorbeeld (gevolgen van) oorlog, brand, stakingen, pandemieën, maatregelen van de overheid, problemen met transport, (IT-)storingen in het bedrijf, of als spullen van ons onverwachts kapot zijn. Of als bedrijven met wie we samenwerken hun werk niet doen.

- We proberen de afspraken zo goed mogelijk na te komen. Je betaalt in ieder geval wel voor de afspraken die we wel nakomen.
- Geef ons 4 weken de tijd om alle afspraken weer na te komen.
- Duurt het langer dan 4 weken? Dan mag je het contract beëindigen. Lees meer over hoe dit werkt en de kosten in artikel "[Einde van het contract](#)".

## 25. Wat als je je verplichtingen niet nakomt?

- Dan mogen we het contract pauzeren. We stoppen dan ook tijdelijk met onderhoud en storingen oplossen. Je moet dan nog wel de huurbedragen betalen die je nog niet hebt betaald.
- Is er hierdoor schade ontstaan of extra kosten? Dan moet jij die kosten betalen.
- We mogen ook het contract stopzetten (ontbinden), zonder dat we hiervoor naar de rechter moeten. We komen het apparaat dan verwijderen. Dan betaal je:
  - het huurbedrag voor de overgebleven maanden, als de minimale huurperiode van je contract nog niet voorbij is.
  - eventuele subsidie die wij moeten terugbetalen.
  - alle andere kosten die we maken.

## 26. Wat als we de voorwaarden veranderen?

- We mogen de voorwaarden veranderen.
- Als we iets veranderen, sturen we je een maand van tevoren een e-mail of brief.
- Je kunt je contract stoppen als je het er niet mee eens bent. Dit kan geld kosten. Lees hier meer over in artikel "[18. Wil je het apparaat niet meer?](#)".

## 27. Wat als je een klacht hebt?

We willen graag dat je tevreden bent. Is dat niet zo? Laat het ons dan weten via [ons online contactformulier](#). Of stuur een brief naar Eneco Consumenten, Postbus 1014, 3000 BA, Rotterdam. Dan doen we ons best om je klacht op te lossen.

- We reageren binnen 14 dagen op je klacht.
- Ben je niet tevreden over hoe we je klacht hebben behandeld? Dan kan je naar de Geschillencommissie Installerende Bedrijven: [geschillencommissie.nl](#). Dit is een onafhankelijk bedrijf. Doe dit binnen 12 maanden.
- De Geschillencommissie kost geld. Soms betaal jij dat, soms betalen wij. De Geschillencommissie bepaalt wie moet betalen.
- Eneco en jij moeten doen wat de Geschillencommissie beslist.
- Je kan ook kiezen om naar de rechtbank te gaan. Dan ga je niet naar de Geschillencommissie.

Wij kunnen ook met jouw klacht naar de Geschillencommissie gaan. Bijvoorbeeld als we willen dat een onafhankelijke partij een beslissing neemt. Ben je het daar niet mee eens? Dan kan je naar de rechtbank.



Heb je vragen? Of kom je er niet uit? We helpen je graag verder!  
Neem contact op met onze Klantenservice:

Stel je vraag  
[in de chat](#)

of bel naar  
[088 895 5955](#)