

Naam
adres
mail
Tel

ENGIE Nederland Retail B.V.
Grote Voort 291
8041 BL Zwolle

Locatie, 17 januari 2024

Onderwerp: INGEBREKESTELLING CONTRACT AANPASSING EN LOSKOPPELLING TERUGLEVERTARIEF

Geachte mevrouw, meneer,

Ik schrijf u met betrekking tot de recente wijzigingen in mijn energiecontract. Op maandag 27 november 2023 ontving ik een e-Mail van Engie waarin u aankondigde dat de tarieven per 1 januari 2024 zouden worden gewijzigd. Hierin werd vermeld dat het terugleveringstarief zou worden aangepast naar € 0,04 per kWh. Ook werd hierin vermeld dat mijn contract zou worden aangepast van een model contract naar Engie open.

In mijn vorige correspondentie met uw bedrijf, gedateerd 27 november 2023, heb ik reeds mijn bezwaar geuit tegen de door u voorgestelde wijzigingen omtrent teruglevertarief en contractaanpassing. Zoals u weet, heb ik een variabel modelcontract dat is gebaseerd op de bijbehorende productvoorwaarden versie 2022.1. Dit contract is aangegaan op xx xx xx voor onbepaalde tijd. Ik heb mijn protest herhaald op xx xx xx en xx xx xx. Ondanks dat ik telkens een automatische email kreeg die de ontvangst van mijn bericht bevestigde en een antwoord binnen 8 werkdagen beloofde heb ik nooit enig antwoord mogen ontvangen.

DOOR HET UITBLIJVEN VAN UW REACTIE STEL IK U IN GEBREKE.

Ik ben dan ook verbaasd dat ik uit het bericht omtrent contractwissel op jullie web omgeving van 4 januari 2024 moet opmaken dat u per 1 januari 2024 een eenzijdige wijziging heeft doorgevoerd, waarbij andere productvoorwaarden worden toegepast en de koppeling tussen het leveringstarief en het terugleveringstarief wordt losgelaten. Dit is in directe tegenspraak met de voorwaarden van mijn bestaande contract.

Ik verzoek u dringend om de wijziging onmiddellijk te herzien en te bevestigen dat de oude productvoorwaarden, versie 2022.1, retroactief van toepassing blijven op mijn contract van het type modelcontract. Dit betekent ook dat het leveringstarief en het terugleveringstarief gekoppeld blijven, zoals overeengekomen bij het aangaan van mijn contract.

Ik vertrouw erop dat Engie zal handelen in overeenstemming met het geldende contract en de productvoorwaarden versie 2022.1. Ik verwacht dat u zo snel mogelijk bevestigt dat de fout is erkend en dat de oude productvoorwaarden van kracht blijven voor mijn contract. Tevens verwacht ik dat u mij schadeloos stelt voor uw fout. Dat wilt zeggen dat de relevante berekeningen worden aangepast met terugwerkende kracht naar 1 januari 2024.

Reageert u niet op mijn klacht of biedt u geen correcte oplossing voor mijn probleem? Dan meld ik dit bij ACM ConsuWijzer, het consumentenloket van de ACM. En ik ga met mijn klacht naar de Geschillencommissie Energie en de rechter. Ik vertrouw erop dat het niet zo ver hoeft te komen. Enige kosten die ik daarvoor maak zal ik op u verhalen.

Ik kijk uit naar uw schriftelijke reactie, uiterlijk binnen 14 kalenderdagen op dit schrijven, en dank u bij voorbaat voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Naam