

## Gedragscode Consument en Energieleverancier 2015

### Preambule

Deze gedragscode geldt voor contacten tussen -of namens- de energieleverancier en een consument aangaande de werving, het aangaan, de voortzetting en de beëindiging van leveringsovereenkomsten voor energie en daaraan gerelateerde contacten.

Sinds enige jaren kunnen consumenten hun energieleverancier kiezen. Deze gedragscode beoogt bij te dragen aan het vertrouwen van consumenten in de vrije energiemarkt. Leveranciers die deze code toepassen, willen duidelijk maken dat zij consumenten goed zullen voorlichten, op een eerlijke en goede manier klanten werven én leverancierswisselingen op een voor de consument zo goed mogelijke manier afwickelen. De gedragscode geeft invulling aan zelfregulering door energieleveranciers op dit gebied. De leverancier dient uiteraard te handelen overeenkomstig de geldende regelgeving, waaronder voor zover van toepassing de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet en de op grond daarvan geldende regelgeving alsmede alle overige wet- en regelgeving inzake consumentenbescherming. Op basis van deze wet- en regelgeving houdt de Autoriteit Consument en Markt toezicht op het handelen van energieleveranciers en heeft diverse mogelijkheden om jegens leveranciers op te treden, indien zij van oordeel is dat deze niet goed handelen.

De eerste versie van de Gedragscode is in 2006 door EnergieNed Federatie van Energiebedrijven tot stand gebracht. In de huidige versie zijn de vereisten met betrekking tot Aanbod op Maat opgenomen. Alle leveranciers die een vergunning hebben om aan consumenten te leveren, kunnen deze gedragscode toepassen en daartoe een overeenkomst aangaan met Energie-Nederland. Indien een leverancier gebruik maakt van deze mogelijkheid, is de leverancier verplicht deze gedragscode voorzien van een toelichting op zijn website te publiceren en bij vragen van klanten (reactief) aan te geven dat hij zich verbonden heeft tot naleving van de Gedragscode Consument en Energieleverancier. Een leverancier die de gedragscode toepast, moet door middel van een of meer protocollen uitwerken hoe hij waarborgt/heeft gewaarborgd dat de gedragscode door een ieder wordt nageleefd, die voor of namens hem contact met een consument heeft over de werving, het aangaan, de voortzetting en de beëindiging van leveringsovereenkomsten voor energie en daaraan gerelateerde contacten. Hij moet daarbij ook specifiek ingaan op de eigen klantenservice en ter zake door hem in te schakelen derden..

Energie-Nederland ([www.energie-nederland.nl](http://www.energie-nederland.nl)) zal op haar website een overzicht verstrekken van alle leveranciers die aangeven deze gedragscode toe te passen.

## 0. Definities

Aanbod op Maat	het aanbod op maat aan de consument zoals beschreven in artikel 1.7 sub e van deze gedragscode
consument	de natuurlijke persoon die niet handelt ten behoeve van de uitoefening van een beroep of bedrijf en die uitsluitend energie voor huishoudelijke doeleinden afneemt of wil afnemen
levering	de beschikbaarstelling op het elektriciteitsnet/ gastransportnet, niet zijnde het transport, van de tussen leverancier en consument overeengekomen hoeveelheid elektrische energie en/of gas
leveringsovereenkomst verkoop buiten de verkoopruijnte	de afspraken tussen leverancier en consument betreffende de levering iedere overeenkomst tussen de handelaar en de consument, die: 1° wordt gesloten in gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van de handelaar en de consument op een andere plaats dan de verkoopruijnte van de handelaar of waarvoor door de consument een aanbod is gedaan onder dezelfde omstandigheden; 2° wordt gesloten in de verkoopruijnte van de handelaar of met behulp van een middel voor communicatie op afstand, onmiddellijk nadat de consument persoonlijk en individueel is aangesproken op een plaats die niet de verkoopruijnte van de handelaar is, in gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van de handelaar en de consument; of 3° wordt gesloten tijdens een excursie die door de handelaar is georganiseerd met als doel of effect de promotie en de verkoop van zaken of diensten aan de consument;
telemarketing	het planmatig en systematisch gebruik maken van het telefoongesprek om een consument trachten te bewegen tot het sluiten van een leveringsovereenkomst
reclame via e-mail	het per e-mail in het openbaar aanprijzen van producten en/of diensten van de leverancier
brievenbusreclame	elke reclame die, geadresseerd of ongeadresseerd, via brievenbus of postbus wordt verspreid en geen geïntegreerd deel uitmaakt van een ander medium, zoals kranten en tijdschriften
direct response advertising	elke reclame waarin de aangeboden producten en/of diensten van de leverancier rechtstreeks van de aanbieder door middel van een schriftelijke, elektronische of telefonische reactie verkregen kunnen worden

## 1. Algemeen

- 1.1 De leverancier is te allen tijde verantwoordelijk voor de contacten met consumenten die door en namens hem plaatsvinden en de informatie die door en namens hem wordt verstrekt. Degenen die voor of namens de leverancier contact onderhouden met consumenten, moeten desgevraagd een consument kunnen verwijzen naar de klachtenprocedure van de leverancier.

- 1.2 Alle communicatie met en informatie aan consumenten dient
  - a) helder en ondubbelzinnig te zijn;
  - b) fatsoenlijk, eerlijk, waarheidsgetrouw en in overeenstemming met de wet te zijn;
  - c) geen valse of misleidende informatie te bevatten voor wat betreft prijs, waarde, service of enig ander materieel aspect.
  
- 1.3 De leverancier verstrekt objectieve informatie over de vrije energiemarkt, de spelers, hun rollen en de geldende processen en wet- en regelgeving en zal zich hierover niet negatief uitlaten. In geen geval zullen consumenten worden aangezet tot twijfel of angst over de juiste afwikkeling van leverancierswisselingen en de betrouwbaarheid van een leverancier.
  
- 1.4 Er wordt terughoudend omgegaan met het verstrekken van informatie over concurrenten. Bij specifieke vragen of klachten over concurrenten, verwijst de leverancier door naar de betreffende concurrent. Consumenten worden niet naar andere leveranciers doorverwezen op basis van specifieke kenmerken van de consument en/of na afwijzing van het aanbod en/of aanvullende voorwaarden door de consument.
  
- 1.5 Bij verkoopgesprekken wordt geen misbruik gemaakt van de onervarenheid en/of kwetsbaarheid (als gevolg van leeftijd en/of kennis van de Nederlandse taal) van de consument. Indien redelijkerwijs duidelijk behoort te zijn dat de consument niet bevoegd is een leveringsovereenkomst aan te gaan of de inhoud of de strekking van de leveringsovereenkomst onvoldoende begrijpt, wordt op dat moment in geen geval een leveringsovereenkomst aangegaan. In een dergelijk geval kan desgewenst een aanvraagformulier voor een leveringsovereenkomst met bijbehorende informatie worden achtergelaten of worden toegestuurd.
  
- 1.6 Als de consument aangeeft in plaats van het aangaan van een leveringsovereenkomst slechts informatie te willen dan is het niet toegestaan een leveringsovereenkomst toe te sturen. De leverancier kan gehoor geven aan het verzoek om informatie door dit per post of per e-mail toe te sturen of door te verwijzen naar de website van de leverancier of anderszins. Desgewenst wordt aangegeven welke informatie beschikbaar is.
  
- 1.7 Voordat een leveringsovereenkomst wordt aangegaan, worden de aard en de belangrijkste bepalingen van de leveringsovereenkomst in simpele en duidelijke taal aan de consument uitgelegd, zodat de consument zich vóór de ondertekening bewust is van:
  - a) de identiteit van de leverancier;
  - b) het feit dat hij een leveringsovereenkomst met de desbetreffende leverancier aangaat;
  - c) het product waarom het gaat;
  - d) de leveringstarieven die hem worden aangeboden respectievelijk de leveringstarieven waaruit hij kan kiezen, inclusief BTW; en, wanneer van toepassing, de wijze van salderen en de eventuele terugleververgoeding;
  - e) de aard van de tarieven die, in verband met de levering van energie, naast de leveringstarieven voor energie in rekening gebracht zullen worden (door de leverancier: bijvoorbeeld belastingen en namens de netbeheerder: aansluit- en transporttarieven);
  - f) de totale verwachte jaarkosten (inclusief alle toepasselijke belastingen en kosten) op basis van zijn (gemiddeld) (laatst bekende) jaarverbruik, regiotoeslag gas en enkel of normaal/dal

tarief. De leverancier stimuleert de consument om zijn (gemiddeld) (laatst bekende) jaarverbruik, postcode en enkel of normaal/dal tarief waarop hij zijn aanbieding gebaseerd wil zien op te geven. De leverancier geeft de consument op basis van deze gegevens een "Aanbod op Maat" voor zijn verwachte jaarkosten, uitgaande van de standaard aansluitcapaciteit voor de aansluiting van een consument (3x25A, 40m<sup>3</sup> n/h 500 - 4500m<sup>3</sup>/jaar). Als de consument niet alle gegevens wil/kan aanleveren, dan kan de leverancier aanbieden om met in achtname van de Wet bescherming persoonsgegevens gegevens uit de centrale bestanden op te halen of kan de leverancier nog een suggestie doen om een bepaald verbruik (verbruikscategorie) toe te passen of doet de leverancier een aanbod op basis van default waarden van de betreffende leverancier. In alle gevallen geeft de leverancier expliciet aan op welke gegevens zijn Aanbod op Maat is gebaseerd.

- g) de mogelijke duur van de leveringsovereenkomst en de mogelijkheden tot opzegging, waaronder informatie over een mogelijke opzegvergoeding;
- h) het recht om de leveringsovereenkomst binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de vastgelegde leveringsovereenkomst kosteloos te ontbinden en
- i) de mogelijke betaalwijzen;
- j) de van toepassing zijnde algemene voorwaarden en de wijze waarop van deze voorwaarden kennis te nemen.

Tevens zal vóór aangaan van de overeenkomst:

- k) worden gevraagd naar de gewenste startdatum levering;
- l) bij het bieden van een opzegservice afspraken worden gemaakt over het al dan niet gebruik maken hiervan, waarbij de leverancier mededeelt dat hij de opzegging niet eerder zal doen dan na de periode van 14 kalenderdagen zoals vermeld onder h, tenzij de consument uitdrukkelijk eerdere opzegging wenst;

1.8 Indien een leveringsovereenkomst tot stand is gekomen, worden de volgende gegevens bij de consument achtergelaten of aan hem toegestuurd:

- a) (een kopie van) de vastgelegde leveringsovereenkomst met daarin opgenomen of daarbij gevoegd:
  - personalia en adres van de leverancier;
  - het product waarom het gaat;
  - het toepasselijke tarief/de toepasselijke tarieven, inclusief BTW;
  - de duur van de leveringsovereenkomst en de mogelijkheden tot opzegging, waaronder informatie over de van toepassing zijnde opzegvergoeding;
  - de startdatum levering; indien de startdatum levering niet wordt gerealiseerd wordt de consument hierover geïnformeerd, inclusief de nieuwe startdatum levering;
  - bij een overeenkomst voor bepaalde tijd de eindecontractdatum; indien de eindecontractdatum wijzigt (zie hiervoor) wordt de consument hierover geïnformeerd, inclusief de nieuwe eindecontractdatum;
  - uitleg van de mogelijkheid de leveringsovereenkomst binnen 14 kalenderdagen te ontbinden;
  - het contact-, e-mailadres of telefoonnummer voor het ontbinden van de leveringsovereenkomst;
- b) de algemene voorwaarden van de leverancier;
- c) de kwaliteitscriteria van de leverancier.

- 1.9 Alleen bij instemming van de consument met het aangaan van een leveringsovereenkomst mag naar een rekeningnummer en een handtekening worden gevraagd. De consument wordt duidelijk geïnformeerd indien het rekeningnummer wordt gebruikt voor automatische incasso. Er wordt geen gebruik gemaakt van niet met persoonlijke toestemming voor dat doel verkregen rekeningnummers.

## **2. Verkoop buiten de verkooppriimte**

Indien de leverancier voor het werven van klanten gebruik maakt van verkoop buiten de verkooppriimte, zijn, naast de geldende regels inzake consumentenbescherming, de volgende regels van toepassing.

- 2.1 De verkoopmedewerker is verplicht zich door middel van een geldige legitimatie te identificeren met naam, pasfoto en leverancier namens wie er wordt verkocht. Verder moet via een aan zijn kleding aangebracht kenmerk duidelijk te zien zijn voor wie hij verkoopt .
- 2.2 De verkoopmedewerker respecteert de wens van de consument wanneer die op enigerlei wijze aangeeft geen verkopers aan de deur te willen ontvangen en/of aangeeft dat contact ongelegen komt.
- 2.3 Verkoopgesprekken mogen uitsluitend worden aangegaan van 09.00 uur tot 21.00 uur op werkdagen en van 10.00 uur tot 16.00 uur op zaterdagen. Buiten deze tijden is een verkoopgesprek alleen toegestaan bij uitdrukkelijke afspraak op initiatief van de consument.
- 2.4 De verkoopmedewerker zal het gesprek beëindigen en de woning verlaten zodra een consument dit aangeeft.

## **3. Telemarketing**

Indien de leverancier voor het werven van klanten gebruik maakt van telemarketing, gebeurt dit conform de relevante bepalingen uit de Code Telemarketing (CTM) van de Nederlandse Reclame Code ([www.reclamecode.nl](http://www.reclamecode.nl)), met dien verstande dat de afhandeling van klachten gebeurt conform deze gedragscode.

## **4. Internet en e-mail**

Indien de leverancier voor het werven van klanten gebruik maakt van internet en/of e-mail, gebeurt dit conform de relevante bepalingen uit de Code Verspreiding Reclame via E-mail (Code e-mail) van de Nederlandse Reclame Code ([www.reclamecode.nl](http://www.reclamecode.nl)), met dien verstande dat de afhandeling van klachten gebeurt conform deze gedragscode.

## 5. Advertenties en direct mail

Indien de leverancier voor het werven van klanten gebruik maakt van advertenties en/of direct mail, gebeurt dit conform de relevante bepalingen uit de Code Brievenbusreclame, Huissampling en Direct Response Advertising (CBR van de Nederlandse Reclame Code ([www.reclamecode.nl](http://www.reclamecode.nl)), met dien verstande dat de afhandeling van klachten gebeurt conform deze gedragscode.

## 6. Positie bestaande leverancier; afronding leverancierswisseling; opzegging en beëindiging bestaande leveringsovereenkomst

- 6.1 De bestaande leverancier zal geen misbruik maken van de bijzondere positie die hij tegenover zijn bestaande klanten inneemt.
- 6.2 De bestaande en nieuwe leverancier dragen bij aan het vermijden dat (1) onbedoeld dubbele overeenkomsten voor het leveren van energie ontstaan en (2) een periode onbedoeld niet over een overeenkomst voor het leveren van energie wordt beschikt. In geval de nieuwe leverancier constateert dat de opzegging van de bestaande overeenkomst mogelijk (financiële) gevolgen kan hebben, zoals een opzegvergoeding, informeert hij de consument hierover.
- 6.3 De bestaande leverancier zal een wisseling van een bestaande klant van hem naar een andere leverancier vlot en soepel afhandelen.
- 6.4 De bestaande leverancier zal een opzegging/beëindiging van een bestaande klant of een door een bestaande klant gemandateerde nieuwe leverancier aanvaarden (zonder afstand te doen van eventuele maatregelen die hij kan treffen indien een klant in zijn ogen de bestaande leveringsovereenkomst niet (goed) nakomt).
- 6.5 De bestaande leverancier zal bestaande klanten op individueel verzoek desgevraagd binnen 3 werkdagen na ontvangst van het verzoek informatie verstrekken over de duur en opzeggingsmogelijkheden van de bestaande leveringsovereenkomst (inclusief de eventuele verschuldigheid van een opzegvergoeding bij voortijdige beëindiging) en de geldende procedures en regels om van leverancier te wisselen.
- 6.6 De consument kan zonder opgaaf van redenen alsnog afzien van de nieuwe leveringsovereenkomst door dit, naar keuze van de consument, schriftelijk, telefonisch of online ondubbelzinnig mee te delen aan de leverancier binnen de periode van 14 kalenderdagen, zoals vermeld in artikel 1.7 onder h.
- 6.7 De nieuwe leverancier accepteert een eventuele mededeling van de consument die alsnog afziet van een leveringsovereenkomst.
- 6.8 Indien de consument geen gebruik maakt van de ontbindingsmogelijkheid, zal de nieuwe leverancier de leverancierswisseling in gang zetten.  
Indien de consument bij aanvang van de periode van 14 kalenderdagen al door de leverancier beleverd wil worden dan zal de consument de leverancier expliciet verzoeken direct met de leveringsovereenkomst aan te vangen. De leverancier zal in dit geval de consument informeren

over het gegeven dat indien de consument gedurende de periode van 14 kalenderdagen alsnog besluit om de leveringsovereenkomst te ontbinden, de leverancier gerechtigd is tot het in rekening brengen van de kosten van levering voor de periode totdat de consument – op eigen initiatief – weer van leverancier wisselt.

## 7. Klachten

- 7.1 Indien een consument een klacht heeft over de nakoming van deze gedragscode door de leverancier, dient hij deze eerst aan de leverancier voor te leggen. In of krachtens de algemene voorwaarden van de leverancier is geregeld hoe de consument een klacht over de totstandkoming of uitvoering van een leveringsovereenkomst moet voorleggen en binnen welke termijn hij een reactie van de leverancier op de klacht zal ontvangen. Deze regels zijn van overeenkomstige toepassing op klachten over de nakoming van deze gedragscode. Indien een consument gemotiveerd stelt dat de leverancier de gedragscode niet (juist) is nagekomen, dient de leverancier het tegendeel te bewijzen.
- 7.2 Indien de leverancier niet binnen de door hem aangegeven termijn reageert respectievelijk indien de klacht niet naar tevredenheid van de consument is opgelost, kan de consument het geschil over de nakoming van deze gedragscode aanhangig maken bij:
- de Geschillencommissie Energie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) indien het geschil betrekking heeft op de totstandkoming of uitvoering (daaronder mede begrepen beëindiging) van de leveringsovereenkomst of
  - de Stichting Reclame Code ([www.reclamecode.nl](http://www.reclamecode.nl)) indien het geschil betrekking heeft op de nakoming van de in de artikelen 3, 4 en 5 genoemde codes van de Nederlandse Reclame Code of
  - de gewone rechter.
- 7.3 De leverancier erkent het reglement van de Geschillencommissie Energie en erkent dat de Geschillencommissie Energie bevoegd is uitspraak te doen over nakoming van deze gedragscode in het licht van geschillen over de totstandkoming of uitvoering (daaronder mede begrepen beëindiging) van de leveringsovereenkomst. De leverancier verbindt zich tot naleving van laatstbedoelde uitspraken binnen de door de Geschillencommissie Energie gestelde termijn. De leverancier zal eraan meewerken dat de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken te Den Haag bevoegd wordt de uitspraken van de Geschillencommissie Energie over de gedragscode bij te houden en te evalueren en met name de Autoriteit Consument en Markt en Energie-Nederland ter zake te informeren.
- 7.4 De leverancier erkent het reglement van de Reclame Code Commissie en het College van Beroep van de Stichting Reclame Code en erkent dat deze bevoegd zijn uitspraak te doen over geschillen over nakoming van de in de artikelen 3, 4 en 5 genoemde codes van de Nederlandse Reclame Code. De leverancier verbindt zich tot naleving van laatstbedoelde uitspraken binnen de door de Commissie respectievelijk het College gestelde termijn. De leverancier zal eraan meewerken dat de Stichting Reclame Code te Amsterdam bevoegd wordt de uitspraken over de gedragscode bij te houden en te evalueren en met name de Autoriteit Consument en Markt en Energie-Nederland ter zake te informeren.

7.5 Iedere leverancier zal in geval van een foute leverancierswisseling zich tot het uiterste inspannen dat de fout voor de klant zo spoedig mogelijk en met zo min mogelijk last wordt hersteld.

## **8. Houder, vaststelling, inwerkingtreding, toepassing, evaluatie en wijziging van de gedragscode**

8.1 Houder van deze gedragscode is Energie-Nederland.

8.2 Deze versie van de gedragscode is door Energie-Nederland vastgesteld, na overleg met de Autoriteit Consument en Markt en gehoord de opmerkingen van de geconsulteerde leveranciers die niet lid zijn van Energie-Nederland en relevante maatschappelijke organisaties.

8.3 Deze gedragscode kan worden aangehaald als “Gedragscode Consument en Energieleverancier 2015”.

8.4 Leveranciers die voor de toepassing van deze gedragscode een ondertekende toetredingsverklaring hebben toegestuurd aan Energie-Nederland, zullen als zodanig op de website van Energie-Nederland vermeld worden.

8.5 Deze gedragscode kan eenzijdig door Energie-Nederland worden aangepast voor zover deze gedragscode wordt geacht in strijd te zijn met (nieuwe en/of gewijzigde) dwingende regelgeving. Voor het overige kan Energie-Nederland deze gedragscode overeenkomstig besluit van de leden van Energie-Nederland wijzigen na consultatie van de Autoriteit Consument en Markt en overige relevante maatschappelijke organisaties.

8.6 Onverminderd het bepaalde in het vorige artikel, zal deze gedragscode elke vier jaar geëvalueerd worden. Hierbij zullen zowel leveranciers die lid zijn van Energie-Nederland, als leveranciers die niet lid zijn van deze vereniging, de Autoriteit Consument en Markt en relevante maatschappelijke organisaties, worden geconsulteerd.

0 – 0 – 0