

De Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit;

Gelet op de artikelen 5, eerste, tweede en zesde lid, 77h, eerste lid, 77i, eerste lid, aanhef en onder b, en 95m, eerste tot en met derde lid, van de Elektriciteitswet 1998, de artikelen 52b, eerste tot en met derde lid, 6o, tweede lid, 6oac, eerste lid, 6oad, eerste lid, aanhef en onder b, van de Gaswet en artikel 4:81, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht,

Besluit:

Eerste Afdeling. Algemeen

Artikel 1

In deze richtsnoeren wordt verstaan onder:

1. Raad: de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit als bedoeld in artikel 1, eerste lid, aanhef en onder e, van de Elektriciteitswet 1998 en in artikel 1, eerste lid, aanhef en onder r, van de Gaswet;
2. leverancier: een houder van een vergunning als bedoeld in artikel 95a, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998 of in artikel 43, eerste lid, van de Gaswet;
3. consument: een afnemer als bedoeld in artikel 95a, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998 of in artikel 43, eerste lid, van de Gaswet, zijnde een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
4. overeenkomst: een leveringsovereenkomst als bedoeld in artikel 95m, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998 of artikel 52b, eerste lid, van de Gaswet, gesloten tussen een leverancier en een consument voor de levering van elektriciteit of gas;
5. Tarieencode Elektriciteit: Tarieencode Elektriciteit zoals vastgesteld bij besluit van de Raad op basis van artikel 27 juncto artikel 36 van de Elektriciteitswet 1998;
6. Tarieencode Gas: Tarieencode Gas zoals vastgesteld bij besluit van de Raad op basis van artikel 12a juncto artikel 12f van de Gaswet;
7. heffingskorting: de op grond van de Wet belastingen op milieugrondslag van toepassing zijnde vermindering van de ter zake van de levering van elektriciteit verschuldigde energiebelasting;
8. netwerkkosten: kosten die een consument verschuldigd is uit hoofde van:
 - a. het transportafhankelijke transporttarief, als bedoeld in de Tarieencode Elektriciteit of de Tarieencode Gas;
 - b. het transportonafhankelijke transporttarief, als bedoeld in de Tarieencode Elektriciteit of de Tarieencode Gas;
 - c. het meettarief, als bedoeld in artikel 30a van de Elektriciteitswet 1998 of artikel 12a onder d van de Gaswet;
 - d. het systeemdienstentarief voor elektriciteit, als bedoeld in artikel 30 van de Elektriciteitswet 1998 en de Tarieencode Elektriciteit;
 - e. de periodieke aansluitvergoeding voor elektriciteit, als bedoeld in de Tarieencode Elektriciteit en
 - f. de periodieke aansluitvergoeding voor gas;

9. voorbeeld consument: een consument met een elektriciteitsaansluiting met een doorlaatwaarde van de aansluiting t/m 3*25A + alle "1-fase aansluitingen", met bijbehorende rekencapaciteit "4", als bedoeld in de Tarievenscode Elektriciteit en een consument met een gasaansluiting in afnemerscategorie "2", met een G4 of G6 meter, een standaardjaarverbruik tussen de 500 en 4.000 m³ en bijbehorende rekencapaciteit "3", als bedoeld in de Tarievenscode Gas;

10. voorbeeld netbeheerder: een door de Raad voor de informatieverstrekking over netwerkkosten ten voorbeeld aangewezen netbeheerder.

Tweede afdeling. Informatie over tarieven

Artikel 2. Transparante informatie over tarieven

Onder "transparante informatie over de geldende tarieven" als bedoeld in artikel 95m, tweede lid, van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 52b, tweede lid, van de Gaswet verstaat de Raad duidelijke, volledige, ondubbelzinnige, actuele en juiste informatie over ten minste:

- a. het leveringstarief in € per kWh of m³, inclusief energiebelasting en BTW en – bij de levering van gas – inclusief de gasregio toeslag, dat geldt bij een jaarlijks verbruik tot 10.000 kWh elektriciteit en 5.000 m³ gas;
- b. de verbruiksgrenzen waarbinnen het vermelde leveringstarief geldt, indien de leverancier binnen de onder a genoemde verbruiksgrenzen meerdere verbruiksafhankelijke leveringstarieven hanteert;
- c. het vastrecht levering in € per maand dan wel per jaar, inclusief BTW;
- d. de heffingskorting in € per jaar per elektriciteitsaansluiting, inclusief BTW;
- e. welke overige bijkomende kosten de consument aan de leverancier verschuldigd zal zijn wanneer hij op basis van een overeenkomst elektriciteit of gas afneemt en de hoogte van die kosten inclusief alle belastingen, en;
- f. de hoogte van de netwerkkosten in € per jaar, inclusief BTW, waarbij wordt uitgegaan van (i) de op dat moment geldende tarieven van een voorbeeld netbeheerder of van de netbeheerder van de benaderde consument en (ii) de capaciteit van een voorbeeld consument of de daadwerkelijke capaciteit van de benaderde consument, met mededeling [a] dat indien de berekening is gebaseerd op de tarieven van een voorbeeld netbeheerder en/of de capaciteit van een voorbeeld consument, de tarieven op de rekening van de consument mogelijk van de genoemde tarieven afwijken en [b] dat de netwerkkosten jaarlijks kunnen veranderen.

Artikel 3. Informatie over tarieven die de consument op eigen initiatief kan raadplegen

De in artikel 95m, tweede lid, van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 52b, tweede lid, van de Gaswet neergelegde verplichting voor leveranciers om ervoor te zorgen dat consumenten "te allen tijde transparante informatie kunnen verkrijgen" over de geldende tarieven, houdt naar het oordeel van de Raad in dat een leverancier de informatie genoemd in artikel 2 onder a tot en met f met betrekking tot:

- a. het actuele aanbod van tarieven permanent en gemakkelijk toegankelijk houdt op de door of namens hem gebruikte websites;
 - b. het actuele aanbod van tarieven op verzoek van een consument – desgewenst schriftelijk – verschaft;
 - c. in het verleden gehanteerde tarieven die voor een consument op basis van de leveringsovereenkomst (nog) gelden, op verzoek van de consument – desgewenst schriftelijk – verschaft,
- met dien verstande dat hij in de gevallen genoemd onder b en c bij de vermelding van de hoogte van de netwerkkosten uitgaat van de op dat moment geldende tarieven van de netbeheerder van de benaderde consument en de daadwerkelijke capaciteit van deze consument.

Artikel 4. Informatie over tarieven die de consument verkrijgt bij benadering door de leverancier

De in artikel 95m, tweede lid, van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 52b, tweede lid, van de Gaswet neergelegde verplichting voor leveranciers om ervoor te zorgen dat consumenten ‘te allen tijde transparante informatie kunnen verkrijgen’ over de geldende tarieven, houdt naar het oordeel van de Raad voorts in dat indien:

- a. een leverancier een consument bij een individuele benadering informatie verstrekt over de geldende tarieven, de leverancier de consument ten minste de in artikel 2 onder a tot en met d genoemde informatie geeft en vermeldt dat de consument voorts netwerkkosten is verschuldigd;
- b. een leverancier een consument door middel van een niet-individuele benadering, anders dan via zijn website, informatie verstrekt over de geldende tarieven, de leverancier de consument ten minste de in artikel 2 onder a tot en met d genoemde informatie geeft, met dien verstande dat hij bij de vermelding van het leveringstarief mag uitgaan van het rekenkundig gemiddelde van de door hem gehanteerde gasregiotoeslagen voor het betreffende product, onder vermelding dat de gasregiotoeslag per gasregio kan verschillen en vermeldt dat de consument voorts netwerkkosten is verschuldigd;
- c. een leverancier op zijn website aan een consument informatie verstrekt over de geldende tarieven met het oog op het tot stand brengen van een overeenkomst, de leverancier de consument ten minste de in artikel 2 onder a tot en met f genoemde informatie geeft.

Artikel 5. Informatie over tarieven in de schriftelijke bevestiging van een contract

De in artikel 95m, tweede lid, van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 52b, tweede lid, van de Gaswet neergelegde verplichting voor leveranciers om ervoor te zorgen dat consumenten “te allen tijde transparante informatie kunnen verkrijgen” over de geldende tarieven, houdt naar het oordeel van de Raad tevens in dat een leverancier bij een telefonisch of door middel van colportage tot stand gekomen overeenkomst:

- a. de informatie genoemd in artikel 2 onder a tot en met e vermeldt in een schriftelijke bevestiging van de overeenkomst, met dien verstande dat tevens wordt vermeld dat ook netwerkkosten verschuldigd zijn;
- b. de informatie genoemd in artikel 2 onder f verstrekt direct nadat de switch heeft plaatsgevonden, met dien verstande dat hij bij de vermelding van de hoogte van de netwerkkosten uitgaat van de op dat moment geldende tarieven van de netbeheerder van de benaderde consument en de daadwerkelijke capaciteit van deze consument.

Derde afdeling. Informatie over voorwaarden

Artikel 6. Transparante informatie over voorwaarden

1. Onder “transparante informatie over de geldende voorwaarden” als bedoeld in artikel 95m, tweede lid, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 52b, tweede lid, van de Gaswet verstaat de Raad duidelijke, volledige, ondubbelzinnige en juiste informatie over ten minste:

- a. de looptijd van de overeenkomst;
- b. de voorwaarden waaronder de overeenkomst door de consument of de leverancier kan worden beëindigd, met inbegrip van de mededeling dat de consument bij tussentijdse opzegging een opzegvergoeding is verschuldigd, als de leverancier een opzegvergoeding hanteert alsmede een overzicht van de hoogte van de gehanteerde opzegvergoeding(en);
- c. de mogelijkheden van de leverancier om de tarieven en voorwaarden gedurende de looptijd van de overeenkomst te wijzigen;
- d. de betalingsmogelijkheden die consument ter beschikking staan, met vermelding van de daaraan eventueel verbonden kosten;
- e. overige bijzondere voorwaarden die de aangeboden overeenkomst kenmerkend onderscheiden;
- f. indien op de overeenkomst algemene voorwaarden van toepassing zijn, dat dit het geval is en op welke wijze de consument van die voorwaarden kennis kan nemen, en
- g. de personalia van de leverancier, alsmede de contactgegevens die een effectieve communicatie met die leverancier mogelijk maken.

2. De verplichting dat de voorwaarden zijn gesteld in duidelijke en begrijpelijke taal, als bedoeld in artikel 95m, eerste lid, tweede volzin, van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 52b, eerste lid, tweede volzin, van de Gaswet houdt volgens de Raad in dat de gehanteerde voorwaarden in ieder geval in het Nederlands zijn geformuleerd en bovendien zodanig zijn geformuleerd, dat een consument na kennisneming daarvan redelijkerwijs bekend kan worden geacht met de rechten en verplichtingen die daaruit voor hem en de leverancier voortvloeien.

Artikel 7. Informatie over voorwaarden die de consument op eigen initiatief kan raadplegen

De in artikel 95m, tweede lid, van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 52b, tweede lid, van de Gaswet neergelegde verplichting voor leveranciers om ervoor te zorgen dat consumenten “te allen tijde transparante informatie kunnen verkrijgen” over de geldende voorwaarden, houdt naar het oordeel van de Raad in dat een leverancier de in artikel 6, eerste lid, onder a tot en met g, genoemde informatie:

- a. met betrekking tot door de leverancier gesloten en aangeboden overeenkomsten permanent en gemakkelijk toegankelijk houdt op de door of namens hem gebruikte websites;
- b. na een telefonisch of door middel van colportage tot stand gekomen overeenkomst in een schriftelijke bevestiging vermeldt, en
- c. op verzoek van de consument – desgewenst schriftelijk – verschaft.

Artikel 8. Informatie over voorwaarden die de consument verkrijgt bij benadering door de leverancier

1. De verplichting dat de voorwaarden verbonden aan een overeenkomst “vooraf bekend” zijn, als bedoeld in artikel 95m, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 52b, eerste lid, van de Gaswet en het verbod om consumenten op “zodanige wijze te benaderen” dat “onduidelijkheid” bestaat over het (i) feit dat een contract is afgesloten, (ii) de duur van het contract, (iii) de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van het contract, (iv) het bestaan van een recht op opzegging en (v) de voorwaarden van opzegging, bedoeld in artikel 95m, derde lid, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 52b, derde lid, van de Gaswet, houden naar het oordeel van de Raad in dat de leverancier ervoor dient te zorgen dat:

- a. indien de overeenkomst via internet tot stand wordt gebracht, deze niet tot stand komt zonder dat de in artikel 6, eerste lid, onder a tot en met g, bedoelde informatie ten minste voor de consument print- en downloadbaar is gesteld;
- b. indien de overeenkomst telefonisch of door middel van colportage tot stand wordt gebracht, de overeenkomst niet tot stand komt, zonder dat de in artikel 6, eerste lid, onder a tot en met g, bedoelde informatie ten minste mondeling aan de consument is verstrekt, met dien verstande dat
 - niet een overzicht hoeft te worden gegeven van de hoogte van de gehanteerde opzegvergoeding(en), maar volstaan kan worden met de mededeling dat er een opzegvergoeding is verschuldigd, in het geval een opzegvergoeding is verschuldigd, en
 - niet de volledige personalia van de leverancier genoemd hoeven worden, maar volstaan kan worden met de naam van de leverancier en de contactgegevens die een effectieve communicatie met de leverancier mogelijk maken, en
- c. in alle overige gevallen de overeenkomst niet tot stand komt nadat de in artikel 6, eerste lid, onder a tot en met g, bedoelde informatie ten minste schriftelijk aan de consument is verstrekt.

Artikel 9. Informatie over voorwaarden in de schriftelijke bevestiging van een contract

De in artikel 95m, tweede lid, van de Elektriciteitswet 1998 respectievelijk artikel 52b, tweede lid, van de Gaswet neergelegde verplichting voor leveranciers om ervoor te zorgen dat consumenten “te allen tijde transparante informatie kunnen verkrijgen” over de geldende voorwaarden, houdt naar het oordeel van de Raad voorts in dat een leverancier de in artikel 6, eerste lid, onder a tot en met g, genoemde informatie na een telefonisch of door middel van colportage tot stand gekomen overeenkomst in een schriftelijke bevestiging vermeldt.

Vierde afdeling. Informatie over de wijze van totstandkoming van een overeenkomst

Artikel 10.

1. Biedt een leverancier de mogelijkheid om via internet overeenkomsten tot stand te brengen, dan houdt het verbod van artikel 95m, derde lid, van de Elektriciteitswet 1998 en 52b, derde lid, van de Gaswet om consumenten op “zodanige wijze te benaderen” dat “onduidelijkheid” bestaat over de vraag of een contract is afgesloten, naar het oordeel van de Raad voorts in dat de leverancier de consument ten minste op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze informatie verstrekt over:

- a. de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en in het bijzonder welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - b. de wijze waarop de consument een door hem niet gewilde handeling die nodig is voor het tot stand komen van de overeenkomst kan herstellen, voordat de overeenkomst tot stand komt;
 - c. op welke wijze de tot stand gekomen overeenkomst door de consument kan worden geraadpleegd en
 - d. welke mogelijkheden de consument heeft om binnen een bepaalde termijn de overeenkomst zonder opgaaf van redenen te ontbinden.
2. Biedt een leverancier de mogelijkheid om telefonisch of middels colportage een overeenkomst tot stand te brengen, dan houdt het in het eerste lid bedoelde verbod naar het oordeel van de Raad tevens in dat hij de consument ten minste op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze mededeelt of door aanvaarding van het aanbod op dat moment een overeenkomst tot stand komt en welke mogelijkheden de consument heeft om binnen een bepaalde termijn de overeenkomst zonder opgaaf van redenen te ontbinden.

Vijfde afdeling. Informatieverstrekking bij namens de leverancier gesloten overeenkomsten

Artikel 11.

De in artikel 95m, eerste tot en met derde lid, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 52b, eerste tot en met derde lid, van de Gaswet genoemde verplichtingen houden naar het oordeel van de Raad in dat de leverancier ervoor dient te zorgen dat ook aan deze verplichtingen wordt voldaan, indien door een derde namens de leverancier een overeenkomst wordt aangeboden of gesloten.

Zesde afdeling. Slotbepalingen

Artikel 12. Citeertitel

Deze richtsnoeren worden aangehaald als: "Richtsnoeren NMa informatieverstrekking energieleveranciers aan consumenten 2010".

Artikel 13. Intrekking

De Richtsnoeren NMa informatieverstrekking energieleveranciers aan consumenten, vastgesteld bij besluit van de Raad van 12 december 2007, worden door de Raad ingetrokken.

Artikel 14. Inwerkingtreding

Dit besluit treedt in werking op 1 januari 2010.

Dit besluit zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

Den Haag, 15 september 2009

De Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit,

P. Kalbfleisch

R.J.P. Jansen

G.J.L. Zijl

Toelichting

I. Algemeen

1. Artikel 95m van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 52b van de Gaswet geven voorschriften met betrekking tot de informatie die leveranciers en netbeheerders aan afnemers als bedoeld in artikel 95a, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 43, eerste lid, van de Gaswet moeten verstrekken. Beide voorschriften maken deel uit van de paragraaf Consumentenbescherming in deze wetten. Deze richtsnoeren zijn beperkt tot de informatieverstrekking door leveranciers aan consumenten.
2. Op dit moment kunnen leveranciers en netbeheerders ervoor kiezen om het leveranciersmodel danwel het netbeheerdersmodel te hanteren. In de toekomst wordt toepassing van het leveranciersmodel naar alle waarschijnlijkheid verplicht. Deze Richtsnoeren zijn geschreven voor de situatie waarin het leveranciersmodel verplicht wordt gesteld. Zolang het leveranciersmodel niet verplicht is en een leverancier het netbeheerdersmodel hanteert, kan een leverancier evenwel volstaan met het verstrekken van informatie over het leveringsdeel, dit omdat de netbeheerder in dat geval eigen verantwoordelijkheden heeft met betrekking tot het verstrekken van informatie.
3. Consumentenonderzoek wijst uit dat consumenten op de energiemarkt moeite hebben om energiebedrijven te vergelijken op prijs, kwaliteit en algemene informatie over rechten en plichten verbonden aan leveringsovereenkomsten.¹ Een goede informatievoorziening door leveranciers stelt consumenten in staat een weloverwogen keuze te maken voor een leverancier en waarborgt dat zij kennis kunnen nemen van de rechten en plichten die voor hen voortvloeien uit een te sluiten of reeds gesloten leveringsovereenkomst. Een goede informatievoorziening is aldus van wezenlijk belang voor een effectieve bescherming van de energieconsument. De Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (hierna: de Raad) hecht dan ook veel waarde aan een duidelijke, volledige, ondubbelzinnige en juiste informatieverstrekking door de leveranciers.
4. Het toezicht op de naleving van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet is opgedragen aan de Raad. De Raad is gehouden om in het kader van de uitoefening van deze taak aan te geven hoe hij de voorschriften in artikel 95m van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 52b van de Gaswet uitlegt. Die uitleg is in de onderhavige richtsnoeren neergelegd.
5. De informatieverplichtingen die uit de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet voortvloeien gelden naast en in aanvulling op de informatieverplichtingen die reeds uit hoofde van andere wetten voor leveranciers gelden. In dit verband wordt in het bijzonder gewezen op voorschriften die het Burgerlijk Wetboek hiervoor bevat (onder meer art. 6:193a e.v., 6:194 e.v., 6:227b, 6:233 en 6:234 en 7:5 e.v., 7:46c en 7:46h). De nakoming van deze informatieverplichtingen kan niet door de Raad op grond van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet worden afgedwongen. De Raad vindt in de informatieverplichtingen die voor energieleveranciers uit hoofde van andere wetten gelden echter wel steun voor de uitleg die hij in deze richtsnoeren geeft aan de informatieverplichtingen uit de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet. Deze

¹ NMa: Marktmonitor Nederlandse kleinverbruikersmarkt elektriciteit en gas juli 2007 - juni 2008, hoofdstuk 2; Marktmonitor, ontwikkeling van de Nederlandse kleinverbruikersmarkt voor elektriciteit en gas, juli 2006 – juni 2007, hoofdstuk 2 en Marktmonitor, ontwikkeling van de Nederlandse kleinverbruikersmarkt voor elektriciteit en gas, januari 2006 – juni 2006 (gepubliceerd op www.energiekamer.nl).

Richtsnoeren laten vanzelfsprekend eventuele verdergaande informatieverplichtingen voor leveranciers uit hoofde van andere wetten dan deze wetten onverlet.

6. In aanvulling hierop benadrukt de Raad dat de uitleg die de Raad in het kader van zijn handhavende bevoegdheid in deze Richtsnoeren geeft aan de artikel 95m van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 52b van de Gaswet, andere toezichthoudende autoriteiten niet bindt bij de handhaving van voorschriften waarvan de naleving aan het toezicht van die autoriteiten is onderworpen.
7. Dit geldt in het bijzonder voor de bevoegdheden van de Consumentenautoriteit, aangezien de Consumentenautoriteit is belast met onder meer het toezicht op de naleving van de hiervoor genoemde voorschriften in het Burgerlijk Wetboek en de Colportagewet. De daarin opgenomen verplichtingen vallen geheel of gedeeltelijk samen met de verplichtingen die voor leveranciers voortvloeien uit de artikelen 95m van de Elektriciteitswet 1998 en 52b van de Gaswet. De verplichtingen die uit de door de Consumentenautoriteit gehandhaafde voorschriften voortvloeien, kunnen evenwel verdergaand zijn.
8. Levert een bepaalde gedraging zowel een overtreding op van artikel 95m van de Elektriciteitswet 1998 of artikel 52b van de Gaswet als van een door een Consumentenautoriteit (of een andere toezichthoudende autoriteit) gehandhaafd voorschrift, dan zullen de Raad en de Consumentenautoriteit van geval tot geval in onderling overleg bezien wie handhavend zal optreden.
9. Deze richtsnoeren hebben geen betrekking op de inhoud van de door of namens leveranciers met consumenten gesloten leveringsovereenkomsten. Voor de eisen die aan de inhoud van de overeenkomsten gesteld mogen worden, verwijst de Raad naar de Regeling afnemers en monitoring Elektriciteitswet 1998 en Gaswet van 4 juli 2004, Stcrt. 2004, 132 (laatstelijk gewijzigd Stcrt. 2005, 172). De richtsnoeren hebben voorts geen betrekking op inhoud van de door leveranciers aan consumenten verzonden facturen.

II Wijziging ten opzichte van Richtsnoeren NMa Informatieverstrekking leveranciers aan consumenten van 12 december 2007

10. Deze richtsnoeren treden in de plaats van de Richtsnoeren NMa Informatieverstrekking leveranciers aan consumenten die de Raad op 12 december 2007 heeft vastgesteld (Staatscourant 2007, nr. 246). Herziening van die richtsnoeren was om de volgende redenen gewenst.
11. Ten eerste is vanuit de sector aangegeven dat de vorige richtsnoeren onwerkbaar waren bij toepassing op directe wervingsvormen, gezien de grote hoeveelheid informatie die dan zou moeten worden verstrekt. Ten tweede is de inhoud van de artikelen 95m van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 52b Gaswet gedeeltelijk gewijzigd, doordat de bepalingen aangaande oneerlijke en misleidende verkoopmethoden met de inwerkingtreding van de Wet Oneerlijke Handelspraktijken² uit genoemde artikelen zijn geschrapt en de bevoegdheid om daartegen op te treden is overgegaan naar de Consumentenautoriteit.

² Wet van 25 september 2008 tot aanpassing van de Boeken 3 en 6 van het Burgerlijk Wetboek en andere wetten aan de richtlijn betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt, Stb 2008, 397.

12. De belangrijkste wijziging ten opzichte van de vorige richtsnoeren zijn de volgende:

- de informatieverplichtingen van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet worden verschillend uitgelegd naar gelang het gaat om informatieverstrekking bij een individuele benadering van consumenten (bijv. telefonische werving of colportage), informatieverstrekking bij een niet-individuele benadering (bijv. advertentie in een landelijk dagblad) of informatieverstrekking via de website van de leverancier;
- de informatieverplichtingen van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet worden verschillend uitgelegd naar gelang het gaat om de informatie die de leverancier beschikbaar moet houden voor het geval een consument zelf informatie over de tarieven en voorwaarden opzoekt of om informatie die de leverancier moet verstrekken als hij een consument actief benadert met een aanbod om een overeenkomst te sluiten;
- aan het verbod van artikel 95m, derde lid, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 52b, derde lid, van de Gaswet om consumenten zodanig te benaderen, dat onduidelijkheid bestaat over het feit dat een contract wordt aangegaan, wordt duidelijker invulling gegeven, en
- in verband met de leesbaarheid zijn ten slotte enkele redactionele wijzigingen in de tekst en de indeling van de Richtsnoeren aangebracht en zijn in verband met de wijziging van de inhoud van de hiervoor genoemde artikelen uit de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet vernummeringen doorgevoerd.

III Toelichting Artikelsgewijs

Toelichting bij artikel 1

13. De aanwijzing bedoeld in artikel 1 onder 9 wordt door de Raad jaarlijks schriftelijk aan de leveranciers en op de website bekend gemaakt.

Toelichting bij artikel 2, transparante informatie over tarieven

14. Met dit artikel geeft de Raad aan wat transparante informatie over de door de leveranciers gehanteerde tarieven naar zijn oordeel ten minste inhoudt. De Raad is daarbij uitgegaan van de positie van de consument. De transparantie voor deze consument is het grootst als de tariefinformatie die hem wordt verstrekt tijdens de werving aansluit op de tariefinformatie die in de overeenkomst is neergelegd en tot slot op de jaarrekening wordt gepresenteerd. Bovendien dient de informatie die de consument krijgt over energieprijzen zoveel mogelijk aan te sluiten bij informatie die de consument krijgt bij andere vormen van koop of levering van diensten. Vanuit dit oogpunt heeft de Raad gekozen voor het uitgangspunt van "all in tarieven". Dit betekent dat de leverancier in de informatie over de tarieven die hij aan de consument verstrekt in beginsel alle bijkomende kosten moet opnemen.
15. Aangezien het de Raad bekend is dat leveranciers in hun leveringstarieven differentiëren naar het verbruik, is onder a vermeld dat de leverancier ten minste het leveringstarief inclusief energiebelasting en BTW per kWh en (bij gas tevens inclusief gasregiotoeslag) per m³ dient te vermelden dat geldt bij een verbruik dat binnen de verbruiksgrenzen van de eerste staffel van de energiebelasting valt (zie Wet op de milieubelastingen, artikel 36i onder d en g).

16. De Raad is zich er van bewust dat de netwerkkosten niet door de leverancier zelf geleverde en/of in rekening gebrachte diensten of producten betreffen. Om die reden heeft de Raad onder f tot uitdrukking gebracht dat in bepaalde, in artikel 3 en 4 van de richtsnoeren beschreven situaties, aan de eis van transparantie is voldaan, als de leverancier bij de vermelding van deze netwerkkosten uitgaat van de gereguleerde tarieven die voor een voorbeeld consument gelden bij een door de Energiekamer aangewezen voorbeeld netbeheerder, in plaats van de tarieven die voor de benaderde consument gelden.
17. De in artikel 95m van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 52b van de Gaswet genoemde voorschriften beperken zich tot de informatieverstrekking over de geldende tarieven en voorwaarden. Deze voorschriften bepalen niet dat leveranciers aan de afnemers als bedoeld in artikel 95a van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 43 van de Gaswet informatie moeten verstrekken over de op basis van deze geldende tarieven te verwachten totale jaarkosten. In de praktijk blijkt echter dat leveranciers zowel in de landelijke als regionale dagbladen als op hun websites pogingen doen om potentiële klanten te informeren over de totale jaarkosten die zij mogen verwachten, indien zij gebruik maken van de gepubliceerde aanbiedingen. De Raad is van oordeel dat deze ontwikkeling in het voordeel kan zijn van consumenten als zij de nieuwe, te verwachten jaarkosten kunnen vergelijken met bijvoorbeeld de jaarkosten op recente jaarafrekeningen.
18. De Raad wijst erop dat het – in het kader van transparantie en vergelijkbaarheid – noodzakelijk is dat bij vermelding van de jaarkosten een volledig kostenoverzicht wordt weergegeven, dus niet uitsluitend de jaarkosten van de levering inclusief energiebelasting en BTW, maar ook de jaarlijkse netwerkkosten evenals de vermindering van de ter zake van de levering van elektriciteit verschuldigde energiebelasting. Daarmee wordt bereikt dat de vergelijkingsmaatstaf in alle gevallen identiek is.
19. Met 'overige bijkomende kosten', als genoemd onder e, doelt de Raad op bijvoorbeeld de service-, onderhouds-, betalings- of administratiekosten die de leverancier aan de consument in rekening brengt.
20. Aan de uit artikel 95m, derde lid, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 52b, derde lid, van de Gaswet voortvloeiende verplichting voor de leverancier om het actuele aanbod van door hem gehanteerde tarieven voor de levering van elektriciteit of gas permanent en gemakkelijk toegankelijk te houden, kan de leverancier bijvoorbeeld voldoen door deze tarieven op zijn website te publiceren. De verplichting om transparante informatie over de tarieven te verschaffen gaat naar het oordeel van de Raad echter niet zo ver, dat de leverancier ook alle in het verleden door hem aangeboden en voor bepaalde consumenten nog geldende tarieven permanent gepubliceerd zou moeten houden. Voldoende is dat de consument de voor hem geldende tarieven gemakkelijk bij de leverancier kan opvragen en verkrijgen.

Toelichting bij artikelen 3 en 4

21. In deze nieuwe Richtsnoeren worden de informatieverplichtingen verschillend uitgewerkt naar gelang het gaat om informatie die de consument te allen tijde op eigen initiatief moet kunnen raadplegen (artikel 3) en informatie die de leverancier verstrekt als hij een consument benadert om een overeenkomst aan te gaan (artikel 4). Voor dat laatste geval differentieert de Raad voorts naar gelang de leverancier in het kader van het aanbod om een overeenkomst te sluiten de consument individueel, via een website of – anders dan via een website – niet-individueel (maar *en groupe*) benadert.

22. Het eerste uitgangspunt bij deze differentiatie is dat in het geval een consument informatie wenst te verkrijgen over de tarieven die voor hem gelden – al dan niet op basis van een reeds gesloten of een eventueel nog te sluiten overeenkomst – de leverancier zo volledig en nauwkeurig mogelijke informatie dient te verschaffen. Is de leverancier bekend met de identiteit van de consument aan wie de informatie wordt verstrekt, dan dient hij bij de vermelding van de netwerkkosten uit te gaan van de kosten die voor die consument gelden. Omdat dat niet noodzakelijkerwijs het geval is indien een consument de website van de leverancier raadpleegt, kan de leverancier op de website volstaan met een vermelding van de netwerkkosten voor een voorbeeld consument, als omschreven in artikel 1 onder 8, bij een door de Energiekamer aangewezen voorbeeld netbeheerder.
23. Het tweede uitgangspunt bij de differentiatie is dat in het geval een leverancier informatie verstrekt over zijn tarieven wanneer *hij* een consument benadert, hij naar het oordeel van de Raad reeds aan de transparantie-eis voldoet, indien hij naast vermelding van de in artikel 2 onder a tot en met d genoemde informatie, meedeelt dat de consument ook netwerkkosten verschuldigd is, zonder de hoogte daarvan te hoeven noemen (zie artikel 4 onder a en b). Dit geldt evenwel niet indien de leverancier op zijn website informatie verstrekt in het kader van een uitnodiging aan de consument om een overeenkomst te sluiten. In dat geval zal hij alle in artikel 2 (onder a tot en met f) genoemde informatie moeten verstrekken (zie artikel 4 onder c).
24. Het derde uitgangspunt bij de differentiatie is dat in het geval een leverancier consumenten individueel benadert, hij redelijkerwijs op de hoogte kan zijn van de woonplaats van die consument en om die reden bekend is met de gasregiotoeslag die hij aan die consument in rekening brengt. Om die reden is de Raad van oordeel dat dan van de leverancier verlangd mag worden dat hij een gastarief inclusief BTW en de voor die consument geldende gasregiotoeslag vermeldt (artikel 4 onder a). Bij een niet-individuele benadering mag de leverancier uitgaan van het rekenkundig gemiddelde van de door hem gehanteerde gasregiotoeslagen met betrekking tot het product waar het genoemde leveringstarief op van toepassing is (artikel 4 onder b).
25. Of sprake is van een individuele benadering of een niet-individuele benadering, zal de Raad vaststellen aan de hand van alle omstandigheden van het geval. Voorbeelden van een individuele benadering zijn telefonische benadering, colportage. Voorbeelden van een niet-individuele benadering zijn reclame-uitingen in landelijke of regionale dagbladen, via televisie en via radio. Voor informatie die de leverancier over tarieven verstrekt op zijn website in het kader van een uitnodiging om een overeenkomst te sluiten, is een aparte bepaling opgenomen, nu internet de mogelijkheid biedt om de consument gegevens te laten invoeren aan de hand waarvan zijn woonplaats en capaciteit vastgesteld kunnen worden (artikel 4 onder c). Waar artikel 3 onder a betrekking heeft op het toegankelijk houden van informatie over het actuele aanbod van tarieven van de leverancier aan consumenten die de website hiervoor raadplegen, ziet de bepaling van artikel 4 onder c specifiek op situaties waarin een leverancier via internet informatie verstrekt over tarieven met het oog op het tot stand brengen van een overeenkomst. Plaatst de leverancier op zijn website bijvoorbeeld een button ‘aanmelden’, dan volgt uit de wettelijke informatieverplichting naar het oordeel van de Raad dat de leverancier transparante informatie verschaft over de tarieven aan een consument die op deze button klikt, voordat de overeenkomst tot stand komt.

Toelichting bij artikel 5

26. Met dit artikel geeft de Raad aan dat consumenten bij een telefonisch of door middel van colportage tot stand gekomen overeenkomst een schriftelijke bevestiging ontvangen, waarin zij de voor hen geldende tarieven kunnen raadplegen. Omdat de exacte hoogte van de netwerkkosten pas bekend is nadat de switch is uitgevoerd, hoeft de leverancier de hoogte van de netwerkkosten pas na de switch te verstrekken.

Toelichting bij artikel 6, transparante informatie over de voorwaarden

27. In dit artikel is onder meer tot uitdrukking gebracht dat de essentiële voorwaarden van de overeenkomst niet 'verstopt' mogen worden in de lijst met algemene voorwaarden, maar dat de leverancier die voorwaarden afzonderlijk dient te presenteren. De in het eerste lid onder e genoemde categorie betreft een restcategorie waarin al die voorwaarden vallen die zo zeer afwijken van de gebruikelijke voorwaarden, dat zij de overeenkomst kenmerkend onderscheiden van andere overeenkomsten. Het kunnen verkrijgen van informatie over de voorwaarden veronderstelt – evenals het kunnen verkrijgen van informatie over tarieven – dat de consument weet tot welke leverancier hij zich daarvoor moet richten en weet hoe hij deze leverancier gemakkelijk kan benaderen. Dit is tot uitdrukking gebracht onder g.

Toelichting bij artikel 7 en 8

28. In deze artikelen wordt, evenals in de artikelen 3 en 4 met betrekking tot tarieven, gedifferentieerd naar gelang het gaat om een situatie waarin een consument op eigen initiatief informatie wenst te verkrijgen of om een situatie waarin de leverancier de consument benadert. Omdat de inhoud van de voorwaarden voor zover de Raad bekend niet afhankelijk is van de naw-gegevens van de consument, is ten aanzien van de informatie die een consument moet kunnen verkrijgen over de voorwaarden geen onderscheid gemaakt tussen individuele en niet-individuele benadering.
29. De verplichting om ervoor te zorgen dat een overeenkomst niet tot stand komt zonder dat de leverancier de daaraan verbonden tarieven en voorwaarden aan de consument heeft verstrekt, houdt bijvoorbeeld in dat in het geval de overeenkomst via een functie op de website van de leverancier tot stand wordt gebracht, die overeenkomst niet eerder tot stand komt dan nadat – bijvoorbeeld in een pop up-venster – de tarieven, transportkosten, bijkomende kosten en essentiële voorwaarden op duidelijke wijze aan de consument zijn meegedeeld.

Toelichting bij artikel 11, informatieverstrekking bij namens de leverancier gesloten overeenkomsten

30. Met dit artikel wenst de Raad te bereiken dat de informatieverplichtingen die uit de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet voor leveranciers voortvloeien, niet worden omzeild wanneer niet de leverancier zelf, maar een tussenpersoon namens die leverancier informatie aan consumenten verstrekt over de overeenkomsten die de leveranciers aanbiedt.