

## Gedragscode Consument en Energieleverancier 2020

### Inleiding

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 gas en elektriciteit en daaraan gerelateerde contacten.

Sinds lange tijd kunnen consumenten hun energieleverancier voor elektriciteit en gas kiezen. Deze gedragscode beoogt bij te dragen aan het vertrouwen van consumenten in de 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 versie uit 2015 zijn door Energie-Nederland branchevereniging van energiebedrijven de vereisten met betrekking tot Aanbod op Maat opgenomen. In de nieuwe versie zijn onder andere aanvullende bepalingen met betrekking tot de verkoop buiten de verkoopruimte opgenomen, is een verwijzing naar de Algemene Verordening Gegevensbescherming verwerkt, zijn afspraken vastgelegd over de samenwerking tussen leveranciers, intermediairs en distributieplatforms, waaronder een verwijzing naar het Centraal Intermediair Register Energiemarkt (CIRE) dat recent is opgericht, is de klachtenprocedure verder aangescherpt en is de reikwijdte van de gedragscode nader verduidelijkt. Alle leveranciers die een vergunning hebben om aan consumenten te leveren, kunnen deze gedragscode toepassen en daartoe de Toetredingsverklaring Gedragscode Consument en Energieleverancier 2020 ondertekenen die als bijlage bij deze gedragscode is gevoegd. Indien de leverancier gebruik maakt van deze mogelijkheid, is de leverancier verplicht deze gedragscode 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. De leverancier die de gedragscode toepast, moet door middel van een of meer protocollen uitwerken hoe hij waarborgt/heeft gewaarborgd dat de gedragscode door eenieder 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 gas en elektriciteit 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 1.9 sub h van deze gedragscode   |
| consument                       | iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen. Voor deze gedragscode geldt daarbij specifiek dat het een natuurlijk- of rechtspersoon betreft die een kleinverbruikerscontract aangaat (of is aangegaan) dan wel een aanbod heeft gekregen voor de levering van elektriciteit of gas op één aansluitadres welke hoofdzakelijk voor huishoudelijke doeleinden wordt gebruikt   |
| distributieplatform             | een organisatie die in opdracht van één of meer leveranciers intermediairs inhuurt, aanstuurt en instrueert om leveringsovereenkomsten tot stand te brengen tussen de consument en de leverancier  |
| klant                           | consument die een leveringsovereenkomst voor gas of elektriciteit heeft afgesloten met de leverancier  |
| levering                        | de beschikbaarstelling op het elektriciteitsnet/ gastransportnet, niet zijnde het transport, van de tussen de leverancier en consument overeengekomen hoeveelheid elektrische energie en/of gas  |
| leveringsovereenkomst           | de afspraken tussen de leverancier en consument betreffende de levering  |
| verkoop buiten de verkooppuimte | <p>iedere leveringsovereenkomst tussen de leverancier en de consument die:</p> <p>1° wordt gesloten in gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van de leverancier of intermediair en de consument op een andere plaats dan de verkooppuimte van de leverancier of intermediair of waarvoor aan de consument een aanbod is gedaan onder dezelfde omstandigheden;</p> <p>2° wordt gesloten in de verkooppuimte van de leverancier of intermediair 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 verkooppuimte van de leverancier of intermediair is, in gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van de leverancier of intermediair en de consument; of</p> <p>3° wordt gesloten tijdens een excursie die door de leverancier of intermediair is georganiseerd met als doel of effect de promotie en de verkoop van zaken of diensten aan de consument;</p> |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| 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  |
| intermediair                | een organisatorische eenheid (natuurlijk persoon of rechtspersoon) die direct of indirect (via een distributieplatform) in opdracht van de leverancier, al dan niet onder eigen handelsnaam en ongeacht het verkoopkanaal, op basis van een vergoeding bemiddelt tussen de leverancier en de consument, of anderszins direct of indirect in opdracht van de leverancier commerciële activiteiten uitoefent. Natuurlijke of rechtspersonen die werken met een recht van vertegenwoordiging of namens een collectief optreden en daarmee een leveringsovereenkomst namens een consument mogen aangaan, vallen onder deze definitie voor zover er sprake is van voorafgaande opdrachtverlening door de leverancier of – indien er geen sprake is van voorafgaande opdrachtverlening - de intermediair schriftelijk bevestigt en aantoont dat de werving conform de gedragscode heeft plaatsgevonden. |
| leverancier                 | een organisatorische eenheid die zich bezig houdt met het leveren van gas of elektriciteit aan consumenten.   |
| sociale media               | sociale media is een verzamelnaam is voor alle internet-toepassingen waarmee gebruikers informatie met elkaar delen. Hieronder vallen blogs (zoals Twitter), fora (zoals de sites van Consumentenbond of Tweakers), en sociale netwerken (waaronder Instagram, Facebook en LinkedIn) maar ook berichtendiensten (waaronder Whatsapp en Telegram).   |
| individuele verkoper        | medewerker van de leverancier of de intermediair die bij de consument een leveringsovereenkomst aanbiedt met het oog op werving.  |

## **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. Deze verantwoordelijkheid wordt in deze gedragscode nader ingevuld door middel van eisen die door leveranciers worden opgelegd aan distributieplatforms en intermediairs. Intermediairs 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 Iedere individuele verkoper maakt vanaf de start van het verkoopgesprek duidelijk wat het doel van het gesprek is en namens welke leverancier(s) hij / zij optreedt.
- 1.4 De leverancier verstrekt objectieve informatie over de 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 de leverancier.
- 1.5 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.
- 1.6 Bij verkoopgesprekken wordt geen misbruik gemaakt van de onervarenheid en/of kwetsbaarheid van de consument als gevolg van ouderdom, minderjarigheid, gebrekkige kennis van de gesproken taal, analfabetisme en/of visuele en/of auditieve beperkingen. 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 geen leveringsovereenkomst aangegaan. In dat geval beëindigt de individuele verkoper onmiddellijk het gesprek en – indien van toepassing – verlaat hij of zij de woning. Wanneer onduidelijk is of de consument meerderjarig is, vraagt de individuele verkoper naar de leeftijd van de desbetreffende persoon. Wanneer de consument jonger is dan 18 jaar, wordt geen leveringsovereenkomst gesloten en beëindigt de individuele verkoper het gesprek en/of verlaat de woning.
- 1.7 Indien een leveringsovereenkomst wordt gesloten met een consument uit de in het vorige artikel genoemde groep van kwetsbare consumenten die de inhoud of de

strekking van de leveringsovereenkomst onvoldoende begrijpen, wordt deze consument op eigen verzoek niet aan zijn leveringsovereenkomst gehouden.

- 1.8 In het geval de leverancier gegevens uit het Centraal Aansluit Register (CAR) en Contract Einde Register (CER) ophaalt ten behoeve van “Aanbod op Maat”, vindt dit alleen plaats met toestemming van de consument en conform de vereisten van Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 1.9 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.
- 1.10 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:
- de identiteit van de leverancier en/of indien van toepassing van de intermediair;
  - het feit dat hij, al dan niet via een intermediair, een leveringsovereenkomst met de desbetreffende leverancier aangaat;
  - het product waarom het gaat;
  - 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;
  - 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 overheidsheffingen en namens de netbeheerder: netbeheerkosten)
  - de totale verwachte jaarkosten (inclusief btw, alle overheidsheffingen, netbeheerkosten en overige onvermijdbare kosten) op basis van zijn (gemiddeld) (laatst bekende) jaarverbruik, en enkel of normaal/dal tarief inclusief de manier en het moment waarop eventuele welkomsbonussen, cashbacks, kortingen en dergelijke in die kosten worden berekend en welke voorwaarden daaraan verbonden zijn. 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.
  - in geval van dynamische prijscontracten zal de leverancier een indicatie geven van de leveringstarieven, alsmede van de risico's die gepaard gaan met het afsluiten van een leveringsovereenkomst waarbij het tarief niet vooraf bekend is
  - de leverancier geeft de consument op basis van deze gegevens een “Aanbod op Maat” voor zijn verwachte jaarkosten. Als de consument niet alle gegevens wil/kan aanleveren, dan kan de leverancier aanbieden om met in achtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) met toestemming van de consument gegevens uit het Centraal Aansluit Register (CAR) en Contract Einde Register (CER) 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. Indien het Aanbod op Maat is gebaseerd op gegevens uit de centrale bestanden, kan zowel het Standaard Jaar Verbruik (SJV) als het gecombineerde Standaard Jaar Invoering (SJI)/ Standaard Jaar Afname (SJA) worden gebruikt.

- i) de mogelijke duur van de leveringsovereenkomst en de mogelijkheden tot (tussentijdse) opzegging en de gevolgen daarvan, waaronder informatie over een mogelijke opzegvergoeding;
- j) het recht om de leveringsovereenkomst binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de vastgelegde leveringsovereenkomst kosteloos te ontbinden en
- k) de verplichting om te betalen voor de levering van gas en elektriciteit binnen de 14 kalenderdagen bedenktijd, onder de voorwaarden dat de levering tijdens de bedenktijd op uitdrukkelijk verzoek van de consument heeft plaatsgevonden en de consument op deze kosten (bij levering in de bedenktijd) is geweest.
- l) de mogelijke betaalwijzen;
- m) de van toepassing zijnde algemene en overige voorwaarden en de wijze waarop van deze voorwaarden kennis te nemen.

Tevens zal vóór aangaan van de overeenkomst:

- n) worden gevraagd naar de gewenste startdatum levering;
- o) 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 j, tenzij de consument uitdrukkelijk eerdere annulering wenst.

1.11 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, alsmede de verstrekking van een modelformulier herroeping of een verwijzing naar een website waar deze te vinden is;
  - 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;

- d) de overige toepasselijke voorwaarden inzake Algemene Tarieven, de terugleververgoeding en incassokosten, eventuele productvoorwaarden en eventuele actievoorwaarden.
- 1.12 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.
- 1.13 Het Codebesluit meerdere leveranciers op één aansluiting (MLOEA) geeft groot- en kleinverbruikers de mogelijkheid om met meer dan één elektriciteitsleverancier tegelijk een leveringsovereenkomst te hebben. Een consument die elektriciteit afneemt bij een bepaalde leverancier, kan dan bijvoorbeeld een andere leverancier kiezen voor de laadpaal van zijn elektrische auto. Indien er sprake is van een MLOEA situatie, dient de leverancier aan de consument duidelijk te maken voor welke van de aansluiting(en) een leveringsovereenkomst wordt aangeboden.
- 1.14 De bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) zijn van toepassing op de wervingsactiviteiten van de leverancier. De leverancier informeert consumenten op gepaste wijze over hun rechten conform de AVG, aangepaste privacyregelgeving en aanvullende instructies van de toezichthouder. Het betreft hier met name het recht op inzage, recht op rectificatie, recht op vergetelheid, recht om gegevens over te dragen, recht van bezwaar en het recht op informatie. De leverancier werkt voor de werving alleen direct of indirect (via een distributieplatform of intermediair) samen met intermediairs die op privacy gebied de consumenten op gelijke wijze informeren en legt dat contractueel vast. In aanvulling op de AVG en UAVG is ook de Gedragscode Leveranciers Slimme Meters van toepassing. Het privacy statement, laatstgenoemde gedragscode en de contactgegevens van de Functionaris Gegevensbescherming zijn duidelijk te vinden op de website van de leverancier.

## **2. Leveranciers, intermediairs en distributieplatforms**

- 2.1 De leverancier werkt direct of indirect (via een distributieplatform of intermediair) alleen samen met intermediairs die kunnen aantonen dat zij voldoen aan de volgende eisen:
- De intermediair dient te beschikken over een inschrijving bij de Kamer van Koophandel ("KvK");
  - De handelsnaam is de naam waaronder de onderneming van de intermediair wordt gedreven. De handelsnamen die een intermediair gebruikt, dienen ingeschreven te staan bij de KvK.;
  - Voor buitenlandse Intermediairs geldt dat zij dienen te zijn ingeschreven bij het register van ondernemingen van hun land van vestiging;
  - De intermediair mag geen handelsnamen gebruiken die niet bij de KvK geregistreerd staan;

- De handelsnamen dienen online vindbaar te zijn en dienen eenvoudig te herleiden te zijn naar de intermediair;
  - De naam van de website van de intermediair vormt eveneens een handelsnaam en dient derhalve aan te sluiten bij de voor werving van consumenten gebruikte handelsnaam;
  - De gebruikte handelsnamen mogen niet in strijd zijn met de Handelsnaamwet of de Wet Oneerlijke Handelspraktijken;
  - De gebruikte handelsnamen mogen niet anderszins misleidend zijn en mogen in ieder geval geen misleidende gelijkenis vertonen met een (handels)naam van de leverancier, distributieplatform, toezichthouder, belangenorganisatie en/of andere marktpartij in de energiesector;
  - Reclame afkomstig van de Intermediair dient te allen tijde als reclame herkenbaar te zijn;
  - Ter bevordering van transparantie en vindbaarheid dienen intermediairs die communiceren onder eigen handelsnaam, te beschikken over een duidelijke, actuele en werkende website. De website vermeldt:
    - duidelijk de handelsnaam die in overeenstemming is met opgave door de intermediair;
    - duidelijk de vestigingsgegevens die in overeenstemming zijn met de KvK vermelding;
    - een KvK nummer dat in overeenstemming is met de KvK inschrijving;
    - duidelijk contactgegevens die in overeenstemming zijn met opgave door de intermediair;
    - actuele Algemene Voorwaarden die de statutaire gegevens van de intermediair duidelijk, volledig en correct vermelden;
    - een heldere klachtenprocedure en contactgegevens inzake het indienen van een klacht door een consument;
    - actuele privacy voorwaarden die de contactgegevens en procedure inzake het uitoefenen van rechten van betrokkene duidelijk, volledig en correct vermelden, op een wijze zoals in artikel 1, lid 14 van deze gedragscode is omschreven.
- 2.2 Een intermediair kan voldoen aan de in het vorige lid gestelde eisen indien deze is geregistreerd bij het Centraal Intermediair Register Energiemarkt (CIRE) en mede op basis van deze eisen een *verified* status door CIRE is toegekend.
- 2.3 Indien de leverancier direct of indirect gebruik maakt van een intermediair die geen *verified* status van het CIRE heeft, of die niet bij het CIRE is ingeschreven, maakt de leverancier met de desbetreffende intermediair afspraken over de naleving van de in het in lid 2.1 gestelde eisen en controleert op de naleving van deze eisen.
- 2.4 In aanvulling op voorgaande eisen maakt de leverancier goede en aantoonbare afspraken met intermediairs en distributieplatforms die direct of indirect in hun opdracht klanten werven, over de kwaliteit van de werving en end-to-end levering van gas of elektriciteit.



- 2.5 De afspraken worden uitgewerkt in kwaliteitsprotocollen en vastgelegd in overeenkomsten tussen de leverancier en de desbetreffende intermediair, of met het distributieplatform dat de intermediairs direct of indirect inzet.
- 2.6 De kwaliteitsprotocollen en naleving van de afgesloten overeenkomsten worden regelmatig gecontroleerd door de leverancier, bijvoorbeeld op basis van het nabellen van geworven klanten bij verkoop buiten de verkooppriimte of het opnemen van telefoongesprekken in geval van telemarketing.
- 2.7 Iedere individuele verkoper die direct of indirect optreedt in opdracht van de leverancier, beschikt bij aanvang van de werkzaamheden, na training en inwerkperiode, over een recente Verklaring omtrent gedrag (VOG).
- 2.8 De leverancier, intermediair en distributieplatform zorgen voor een dusdanige beloning dat ongepast gedrag door individuele verkopers niet wordt gestimuleerd.
- 2.9 De leverancier maakt afspraken met de intermediair en distributieplatform dat individuele verkopers die zich niet houden aan deze gedragscode op gepaste wijze terecht worden gewezen (bijvoorbeeld een gele kaart) en bij herhaling of een ernstige overtreding direct moeten stoppen met werving voor de leverancier (bijvoorbeeld een rode kaart). Een soortgelijke verplichting geldt ook voor de leverancier indien de individuele verkoper in dienst is bij de leverancier zelf.
- 2.10 Onder een ernstige overtreding wordt in elk geval fraude, oplichting, misleiding, wangedrag en valsheid in geschrifte verstaan en wordt wanneer sprake is van een gegrond vermoeden ook aangifte bij de politie gedaan. .
- 2.11 De leverancier maakt afspraken met intermediairs en distributieplatforms dat geen individuele verkopers worden ingeschakeld wanneer is vast komen te staan dat er sprake is van een ernstige overtreding. Een soortgelijke verplichting geldt ook voor de leverancier indien de individuele verkoper in dienst is bij de leverancier zelf.
- 2.12 In aanvulling op voorgaande bepalingen, committeren de leverancier zich aan het ten minste opnemen van de elementen in overeenkomsten met intermediairs en distributieplatforms die zijn opgenomen in de Modelovereenkomst intermediairs en distributieplatforms die als bijlage bij deze gedragscode is gevoegd.

### **3. Verkoop buiten de verkooppriimte**

- 3.1 De geldende wet- en regelgeving inzake consumentenbescherming voor het werven van consumenten buiten de verkooppriimte zal door de leverancier worden nageleefd.
- 3.2 Indien de leverancier voor het werven van consumenten gebruik maakt van verkoop buiten de verkooppriimte, gebeurt dit conform de relevante bepalingen uit de Gedragscode voor Fieldmarketing (GFM) van de Data Driven Marketing Association (DDMA) en de Reclame Code voor Fieldmarketing (CFM) van de Nederlandse Reclame

Code ([www.reclamecode.nl](http://www.reclamecode.nl)), met dien verstande dat de afhandeling van klachten gebeurt conform deze gedragscode.

- 3.3 In aanvulling op de geldende wet- en regelgeving en de in het vorige lid genoemde gedragscodes, worden de volgende bepalingen door de leverancier nageleefd. Deze aanvullende bepalingen hebben betrekking op verkoop buiten de verkooppriimte waar geen voorafgaand gemaakte (telefonische) afspraak aan ten grondslag ligt.
- 3.4 Voordat het gesprek plaatsvindt is de individuele verkoper verplicht zich door middel van een geldige legitimatie mondeling en schriftelijk te identificeren met naam, pasfoto en de naam van de leverancier namens wie er wordt verkocht. Verder moet het doel van het gesprek aan de consument worden aangegeven en - indien van toepassing - een kopie van de vergunning worden getoond die door de gemeente is afgegeven voor verkoop buiten de verkooppriimte. Via een aan zijn kleding aangebracht kenmerk moet duidelijk te zien zijn voor welke leverancier de individuele verkoper optreedt.
- 3.5 Indien de individuele verkoper optreedt namens meerdere leveranciers, zal de individuele verkoper mondeling de namen van de verschillende leveranciers bij aanvang van het gesprek bekend maken aan de consument. Verder gelden dan ook de eisen uit het vorige lid van deze gedragscode. Indien het gesprek leidt tot een leveringsovereenkomst, wordt door de individuele verkoper ook duidelijk aangegeven namens welke leverancier de leveringsovereenkomst wordt gesloten.
- 3.6 De individuele verkoper respecteert de wens van de consument wanneer die op enigerlei wijze aangeeft geen verkoop aan de deur te willen en/of aangeeft dat contact ongelegen komt. Dat kan mondeling zijn, maar bijvoorbeeld ook kenbaar gemaakt worden via een deursticker. De contactgegevens van de consumenten die aangeven geen verkoop aan de deur te willen ontvangen, worden met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) doorgegeven aan de leverancier namens wie de individuele verkoper optreedt. De individuele verkoper zal in andere gevallen waarbij het wel tot een verkoopgesprek komt, het gesprek beëindigen en de woning verlaten zodra een consument dit aangeeft.
- 3.7 Verkoopgesprekken mogen uitsluitend worden aangegaan van 09.00 uur tot 19.00 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.
- 3.8 Verkoop buiten de verkooppriimte mag alleen plaatsvinden in gemeenten waar dit aantoonbaar is toegestaan. Indien een lokale vergunning noodzakelijk is voor de verkoop buiten de verkooppriimte, ziet de leverancier er op toe dat de intermediair of distributieplatform een vergunning aanvraagt. Werving vindt pas plaats nadat de desbetreffende gemeente een vergunning heeft afgegeven. Een soortgelijke verplichting geldt ook voor de leverancier indien de individuele verkoper in dienst is bij de leverancier zelf.

- 3.9 Indien er geen lokale vergunning noodzakelijk is voor de verkoop buiten de verkooppriimte, maakt de leverancier afspraken met de intermediair of distributieplatform dat laatstgenoemde partijen vooraf melden bij de betreffende gemeente dat er geworven gaat worden en op welke momenten en locaties binnen de gemeente de werving plaatsvindt. Een soortgelijke verplichting geldt ook voor leveranciers indien de individuele verkoper in dienst is bij de leverancier zelf.
- 3.10 Indien de leverancier een overeenkomst aangaat met intermediairs of distributieplatforms voor verkoop buiten de verkooppriimte, wordt ten aanzien de ingeschakelde individuele verkopers tenminste één referentie opgevraagd bij een voorafgaande opdrachtgever.
- 3.11 Het opvragen van referenties door de leverancier is niet noodzakelijk indien de betrokken leverancier, distributieplatform(s) en/of intermediair(s) zijn aangesloten bij het Centraal Intermediair Register Energiemarkt (CIRE) en laatstgenoemde in de toekomst een register zal gaan hanteren van gecertificeerde individuele verkopers dat kan worden geraadpleegd door de eerdergenoemde partijen.
- 3.12 Op het einde van het gesprek, ook wanneer er geen leveringsovereenkomst is tot stand gekomen, overhandigt de individuele verkoper aan de consument een overzicht (op papier of onmiddellijk via e-mail) dat een overzicht geeft van de stappen die tijdens het gesprek zijn doorlopen. Dit overzicht vermeldt de relatie die bestaat tussen hem/ haar, intermediair, distributieplatform en/of de leverancier namens wie hij of zij optreedt. Het overzicht vermeldt de contactgegevens van de intermediair, distributieplatform en/of de leverancier waartoe de consument zich kan richten indien deze vragen, opmerkingen of klachten heeft over het verkoopgesprek. Het overzicht bevat ook een verwijzing naar de mogelijkheid voor de consument om feedback te geven aan de intermediair, distributieplatform en/of leverancier op het gevoerde gesprek.

#### **4. Telemarketing**

- 4.1 Indien de leverancier voor het werven van klanten gebruik maakt van telemarketing, gebeurt dit conform de bepalingen uit de Gedragscode voor Telemarketing (GTM) van de Data Driven Marketing Association (DDMA) en de Code voor Telemarketing 2020 (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.
- 4.2 Een via de telefoon afgesloten nieuwe leveringsovereenkomst is niet geldig indien de consument tijdens hetzelfde telefoongesprek wordt gevraagd om akkoord te gaan door middel van:
- het drukken op een telefoontoets ter bevestiging van het contract, of
  - het 'ja' zeggen voor een bandopname, of
  - het klikken op een link in een mail of op een webpagina

zonder het contract en de algemene voorwaarden te hebben kunnen lezen. Indien de consument aangeeft meer tijd nodig te hebben voor het geven van zijn akkoord, dan

geeft de individuele verkoper hem daarvoor gelegenheid. Voor verlenging/ vernieuwing van de leveringsovereenkomst met een bestaande klant geldt de verplichting van het schriftelijk akkoord niet.

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

- 5.1 Indien de leverancier voor het werven 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.
- 5.2 Bij de inrichting van de website nemen de leverancier, intermediair en distributieplatform de Leidraad Bescherming van de online consument (2020) en de daarin genoemde voorbeelden, alsmede de Checklist voor verkoop via Internet (2017) van de Autoriteit Consument en Markt als uitgangspunt.

## **6. Advertenties en direct mail**

- 6.1 Indien de leverancier voor het werven 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.

## **7. Sociale media**

- 7.1 Indien de leverancier voor het werven van consumenten gebruik maakt van sociale mediakanalen zal hij dit doen gebruik makend van de Reclamecode Social Media & Influencer Marketing, conform de relevante bepalingen uit de Nederlandse Reclame Code ([www.reclamecode.nl](http://www.reclamecode.nl)) en met dien verstande dat de afhandeling van klachten gebeurt conform deze gedragscode.

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

- 8.1 De bestaande leverancier zal geen misbruik maken van de bijzondere positie die hij tegenover zijn bestaande klanten inneemt.
- 8.2 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.
- 8.3 Voor de consument moet duidelijk zijn dat hij voor een andere leverancier kiest, tenzij er sprake is van een nieuwe leveringsovereenkomst bij zijn bestaande leverancier (c.q. de consument voor verlenging van de leveringsovereenkomst of een productswitch kiest).
  - 8.4 Bij verkoopgesprekken voor verkoop buiten de verkooppriimte en telemarketing wordt een controlevraag aan de consument gesteld om de verandering van leverancier in gang te zetten. De leverancier borgt dat de individuele verkoper die namens hem optreedt deze controlevraag ondubbelzinnig stelt. Ook vermeldt de leverancier in zijn communicatie transparant en helder of er sprake is van een leveringsovereenkomst met als gevolg een overstap dan wel een offerte of aanbod zonder wijziging van leverancier.
  - 8.5 De leverancier zal ingeval van een foute leverancierswisseling zich tot het uiterste inspannen dat de fout voor de consument zo spoedig mogelijk en met zo min mogelijk last wordt hersteld.
  - 8.6 De bestaande leverancier zal een wisseling van een bestaande klant van hem naar een andere leverancier vlot en soepel afhandelen.
  - 8.7 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).
  - 8.8 De bestaande leverancier zal bestaande klanten op individueel verzoek desgevraagd binnen 3 werkdagen na ontvangst van het verzoek informatie verstrekken over de duur en opzegmogelijkheden van de bestaande leveringsovereenkomst (inclusief de eventuele verschuldigdheid van een opzegvergoeding bij voortijdige beëindiging) en de geldende procedures en regels om van leverancier te wisselen.
  - 8.9 De leverancier handelt overeenkomstig vigerende wet- en regelgeving, waaronder de Richtsnoeren Redelijke Opzegvergoedingen Vergunninghouders. Op basis van deze regelgeving brengt de bestaande leverancier bij een overstap naar een andere leverancier geen opzegvergoeding in rekening bij een consument en betaalt de eventueel uit te keren cashback of andere eenmalige beloning indien de overstapdatum 2 weken of korter voor de eindecontractdatum van zijn geldende leveringsovereenkomst valt.
  - 8.10 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 1.10 onder j.
  - 8.11 De nieuwe leverancier accepteert een eventuele mededeling van de consument die alsnog afziet van een leveringsovereenkomst.

8.12 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.

## **9. Training en opleiding**

9.1 De leverancier maakt afspraken met de intermediair en distributieplatform om overeenkomstig deze gedragscode te handelen en in het algemeen de toepasselijke wet- en regelgeving en zelfregulering met betrekking tot consumentenbescherming na te leven. Een soortgelijke verplichting geldt ook voor de leverancier zelf.

9.2 De leverancier maakt afspraken met de intermediair en distributieplatform dat individuele verkopers voor alle verkoopkanalen een training krijgen waarin de gedragscode, relevante wet- en regelgeving en zelfregulering wordt uitgelegd. Een soortgelijke verplichting geldt ook voor de leverancier indien de individuele verkoper in dienst is bij de leverancier zelf.

9.3 De training is voltoerd zodra die met goed gevolg is afgerond door middel van een kennistoets. De kennis dient minimaal een maal per jaar per bij de werving betrokken individuele verkoper te worden getoetst.

9.4 De kennistoets omvat onder andere de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), Elektriciteits- en Gaswet, de Wet Oneerlijke Handelspraktijken, Wetgeving bij verkoop op afstand en verkoop buiten de verkooppriimte (BW6), Reclame Code voor Fieldmarketing (CFM), Gedragscode voor Fieldmarketing (GFM), Gedragscode Consument en Energieleverancier en de overige in deze gedragscode genoemde regels voor zover van toepassing.

9.5 De leverancier werkt direct en indirect alleen samen met intermediairs en distributieplatforms waarvan de individuele verkopers in het jaar voorafgaand aan de werving met goed gevolg de kennistoets hebben afgerond of op een andere wijze aantoonbaar is dat de individuele verkoper beschikt over de relevante kennis.

## **10. Klachten**

10.1 De leverancier is verantwoordelijk voor een goede registratie en afhandeling van de ingediende klachten over niet (juiste) nakoming van deze gedragscode. Dergelijke

- klachten kunnen zowel betrekking hebben op werving die leidt tot een leveringsovereenkomst als werving die niet leidt tot een leveringsovereenkomst.
- 10.2 De leverancier maakt afspraken met intermediairs en distributieplatforms over doorgifte van klachten die door consumenten zijn ingediend bij intermediairs of distributieplatforms die zijn gecontracteerd voor de werving van consumenten.
  - 10.3 Klachten over niet (juiste) nakoming van deze gedragscode, ontvangen door de ene leverancier over een andere leverancier, inclusief ontvangen klachten die betrekking hebben op intermediairs die direct of indirect in opdracht van de laatstgenoemde leverancier optreden, worden nog op dezelfde werkdag van ontvangst van de klacht dan wel binnen uiterlijk vijf werkdagen daarna ter kennis gebracht door de contactpersoon van de leverancier die de klacht heeft ontvangen aan de contactpersoon van de leverancier waar de klacht over gaat. Laatstgenoemde leverancier zal vervolgens de klacht afhandelen volgens zijn kwaliteitscriteria en conform de procedure afspraken bij (beweerdelijke) overtredingen van de Gedragscode Consument en Energieleverancier 2020 die als bijlage bij deze gedragscode is gevoegd.
  - 10.4 Klachten die worden ontvangen door de leverancier over een intermediair waarvan niet duidelijk is in opdracht van welke leverancier direct of indirect wordt opgetreden, worden door de leverancier die de klacht ontvangen heeft aan Energie-Nederland doorgegeven. Energie-Nederland informeert de tot de gedragscode toegetreden leveranciers over de aard van de klacht en de identiteit van de betrokken intermediair met het verzoek te achterhalen of de intermediair direct of indirect in hun opdracht optreedt. De voor de intermediair verantwoordelijke leverancier(s) neemt/nemen contact op met de leverancier die klacht heeft ontvangen. De klacht wordt vervolgens conform de in het vorige lid omschreven procedure afgehandeld. Na afloop informeert de leverancier die de klacht heeft ontvangen Energie-Nederland over de afhandeling.
  - 10.5 Voor het benaderen van de contactpersonen van de leveranciers wordt een lijst met contactpersonen gebruikt die regelmatig door Energie-Nederland zal worden bijgewerkt. Dit is de lijst Contactpersonen Gedragscode Consument en Energieleveranciers die als bijlage bij deze gedragscode is gevoegd.
  - 10.6 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 in de kwaliteitscriteria 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. Elke consument heeft op eigen verzoek recht op een persoonlijke afhandeling van de klacht. Indien een consument gemotiveerd stelt dat de leverancier de gedragscode niet (juist) is nagekomen, dient de leverancier de aard en oorzaak van de klacht nader te onderzoeken.
  - 10.7 Het in het vorige lid bepaalde betekent dat de leverancier onder andere het volgende in acht moet nemen:

- Het verstrekken van een functioneel e-mailadres door de leverancier aan Energie-Nederland ten behoeve van het opstellen van de lijst Contactpersonen Gedragscode Consument en Energieleveranciers.
  - Het gebruik van een door Energie-Nederland vastgesteld format voor het onderling uitwisselen van klachten tussen leveranciers onderling alsmede het versturen van een reactie door de leverancier.
  - De klant ontvangt na ontvangst van de klacht een schriftelijke of online bevestiging dat zijn klacht in behandeling is genomen en wordt geïnformeerd over de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld.
  - Afhandeling van een klacht vindt plaats op basis van een gemotiveerd aangegeven klachtonderzoek, bevindingen, oplossing en hoe voorkomen wordt dat de oorzaak van de klacht in de toekomst nogmaals voorkomt.
- 10.8 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 de klacht over de nakoming van deze gedragscode aanhangig maken bij:
- de Geschillencommissie Energie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) indien de klacht 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 de klacht betrekking heeft op de nakoming van de relevante codes van de Nederlandse Reclame Code of
  - de gewone rechter.
- 10.9 De leverancier wijst consumenten via zijn website op de mogelijkheid om klachten die betrekking hebben op wervingsactiviteiten in te dienen bij de Geschillencommissie Energie. De leverancier vermeldt daarvoor eveneens de contactgegevens van deze geschillencommissie op zijn website.
- 10.10 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.
- 10.11 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 relevante 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.

10.12 In het geval Consuwijzer of de Autoriteit Consument en Markt (ACM) zich voor de afhandeling van een klacht van een consument richt tot een van de leveranciers (bijvoorbeeld met het verzoek om de klacht in behandeling te nemen of om nadere informatie te ontvangen over de stand van zaken van de afhandeling van de klacht), zal de desbetreffende leverancier zorgdragen voor een goede, snelle en accurate afhandeling van het verzoek. Consuwijzer en ACM zullen door de leverancier worden geïnformeerd over de afhandeling van de klacht.

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

11.1 Houder van deze gedragscode is Energie-Nederland.

11.2 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.

11.3 Deze gedragscode kan worden aangehaald als “Gedragscode Consument en Energieleverancier 2020”.

11.4 De leverancier die voor de toepassing van deze gedragscode een ondertekende toetredingsverklaring heeft toegestuurd aan Energie-Nederland, zal op de website van Energie-Nederland vermeld worden.

11.5 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.

11.6 Onverminderd het bepaalde in het vorige artikel, zal deze gedragscode elke vier jaar geëvalueerd worden of eerder indien nieuwe wetgeving dat noodzakelijk maakt. 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.

## **12. Publicatie gedragscode**

12.1 In de Gedragscode Consument en Energieleverancier 2020 staat wat de consument van de leverancier mag verwachten. De leverancier informeert consumenten over naleving van de Gedragscode Consument en Leverancier 2020 door de gedragscode, alsmede de



contactgegevens van de Geschillencommissie Energie, gemakkelijk vindbaar en beschikbaar te maken op zijn website.

**0-0-0**