

Toelichting op

Aanbod op Maat

Beter geïnformeerd en een bewustere keuze

In de beleidsbrief over de wetgevingsagenda STROOM aan de Tweede Kamer meldt de minister van Economische Zaken het voornemen om het ex ante toezicht op redelijke prijzen en voorwaarden om te zetten in ex post toezicht.

De minister schrijft in de beleidsbrief:

“Een belangrijke voorwaarde hiervoor is dat consumenten een meer disciplinerende rol kunnen vervullen op de energiemarkt. Nederland heeft een consumentenmarkt met veel verschillende aanbieders, actieve consumenten en dalende prijzen, maar uit de rapportages van ACM blijkt ook dat consumenten energie een lastig te begrijpen en vergelijken product vinden. Daarom moet de afschaffing van het ex ante tarieftoezicht hand in hand gaan met verbeterde transparantie, zodat consumenten beter zijn geïnformeerd en bewustere keuzes kunnen maken. De consument moet het aanbod van leveranciers kunnen begrijpen en vergelijken. Leveranciers die te hoge prijzen hanteren worden dan geconfronteerd met een switchende consument. Samen met ACM en de sector is een traject in gang gezet om de transparantie van de energieproducten te vergroten.”

De in dit document beschreven aanpak ‘Aanbod op Maat’ faciliteert zowel de consument (*huishoudens*) als de leverancier. Het uitgangspunt is begrijpelijke en vergelijkbare informatie. Daarnaast wordt ook ‘ketentransparantie’ geïntroduceerd: de (prijs)informatie is van aanbod, via overeenkomst tot en met facturering eenvoudig herleidbaar. Ook wordt met het harmoniseren van de terminologie en de toelichting op de energienota bijgedragen aan begrijpelijkheid en vergelijkbaarheid.

Energie-Nederland stelt deze toelichting en de lijst met geharmoniseerde begrippen ook nadrukkelijk beschikbaar voor de andere aanbieders in de consumentenmarkt, zoals organisaties die collectieve inkoop (o.a. veilingen) organiseren, prijsvergelijkingswebsites en wederverkopers.



1 Uitgangspunten en voorwaarden voor transparantie met Aanbod op Maat

Voor een transparant aanbod zijn de volgende uitgangspunten en randvoorwaarden van toepassing:

- a. De leverancier spant zich zoveel mogelijk in om het aanbod te baseren op de specifieke situatie van de consument zoals de regiotoeslag, de regionale netbeheerder, het [gemiddeld][laatst bekende] jaarverbruik en de keuze voor enkel- of normaal- en daltarief: het **Aanbod op Maat**.
- b. Bij de klant op te vragen gegevens behoort ook nog de capaciteit van de aansluiting. Maar niet veel klanten zullen in staat zijn om dit op te geven. Daarom wordt uitgegaan van de standaard situatie voor consumenten (3x25A, 40m³/h 500-4500m³/jaar). Dit uitgangspunt wordt vermeld bij het aanbod.
- c. De leverancier stimuleert de consument zoveel mogelijk deze gegevens in te vullen: postcode, het [gemiddeld][laatst bekende] jaarverbruik en de keuze voor enkel- of normaal- en daltarief.
- d. Hiervoor is voor de consument een korte uitleg beschikbaar over de voordelen van het zoveel mogelijk invullen van de actuele gegevens.
- e. De leverancier kan de consument aanbieden om – wanneer het voor de consument niet mogelijk is om het actuele verbruik in te vullen – deze op te vragen uit de centrale systemen. De consument moet hiervoor toestemming geven.
- f. Wanneer de consument niet alle gegevens wil invullen zal dit resulteren in een 'semi-Aanbod op Maat'. Wil de consument liever helemaal geen gegevens invullen, dan kan de leverancier nog een suggestie doen om een bepaald verbruik (verbruikscategorie) toe te passen of wordt door de leverancier een 'generiek aanbod' (default waarden van de betreffende leverancier) gedaan.
- g. De consument beslist uiteindelijk zelf wat hij/zij in wil vullen (eigen verantwoordelijkheid).
- h. De leveringskosten (de vaste leveringskosten en de variabele leveringskosten) worden in ieder geval inclusief belastingen en heffingen weergegeven.
- i. De berekende jaarkosten zijn altijd inclusief belastingen en heffingen en het verbruiksonafhankelijk deel is inclusief de (toepasselijke) netwerkkosten. Duidelijk wordt aangegeven dat het *geen* relatie heeft met het maandelijks termijnbedrag.
- j. De door de consument ingevulde gegevens worden altijd gebruikt in de berekening van het aanbod. Het is voor de leverancier niet te controleren of deze gegevens correct zijn ingevuld.
- k. Alle leveranciers hanteren de geharmoniseerde begrippen en toelichting in aanbod, overeenkomst en jaarnota.
- l. Bij de berekende jaarkosten worden de gebruikte waarden, postcode, netwerkkosten/netbeheerder en gasregio/regiotoeslag, jaarverbruik en enkel- of normaal- en daltarief, weergegeven. Dit geldt ook voor de voor het aanbod geldende einddatum van het contract.
- m. Wanneer de consument ingaat op het aanbod (op maat) zijn de toegepaste leveringskosten en verbruiksonafhankelijke kosten in het contract en de jaarnota herkenbaar (ketentransparantie).
- n. Aanbod op Maat biedt geen mogelijkheid om toekomstige dynamische tarieven, bijvoorbeeld een 'APX+ prijs' per uur, in een eenduidig maand of jaarbedrag om te rekenen.

In het document 'Informatievoorziening Energie' van ACM wordt een overzicht gegeven van de wet- en regelgeving waaraan de informatievoorziening van alle aanbieders van energie aan consumenten moet voldoen. Daarnaast hebben leveranciers zelf ook regels vastgelegd over de wijze waarop zij consumenten benaderen in de Gedragscode Consument en Energieleverancier van Energie-Nederland.

2 Aanbod op Maat in de dagelijkse praktijk

2.1 Mogelijkheden voor een aanbod aan consumenten: Aanbod op Maat niet altijd mogelijk

1. **Aanbod op Maat:** *alle* noodzakelijke gegevens van de betrokken consument worden bekend bij de leverancier en worden meegenomen in het aanbod.
2. **Semi Aanbod op Maat:** *niet alle* noodzakelijke gegevens van de betrokken consument worden – om wat voor reden dan ook – bekend bij de leverancier en het aanbod is deels gebaseerd op default waarden*.
3. **Generiek aanbod:** *geen* van de noodzakelijke gegevens van de betrokken consument worden – om wat voor reden dan ook – bekend bij de leverancier en het aanbod is gebaseerd op alleen default waarden*.

* De gebruikte default waarden zijn leverancier specifiek. De gebruikte (default) waarden worden bij elk aanbod aan de consument kenbaar gemaakt.

2.2 Verkoopkanalen: niet allemaal geschikt voor Aanbod op Maat

	website	telefoon	Face to face	Direct mailing	Reclame papier	Reclame radio/tv
Aanbod op maat	✓	✓	✓	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Semi Aanbod op Maat	✓	✓	✓	✓	n.v.t.	n.v.t.
Generiek aanbod	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.3 Stappen in vaststellen het verbruik van de consument: medewerking consument vereist

1. De consument vragen het eigen verbruik in te vullen (let op: de leverancier kan niet vaststellen of dit ook het daadwerkelijke verbruik van de klant is of dat het een zelf bedacht verbruik betreft).
2. De consument aanbieden het verbruik op te vragen uit de centrale registers. De consument moet hiervoor toestemming geven.
3. De consument een hulpmiddel bieden om het verbruik te schatten (bijvoorbeeld o.b.v. soort woning en gezinssamenstelling) en/of default waarden toepassen.

Ongeacht de bron van het in het Aanbod op Maat toegepaste verbruik (klantopgave – bijvoorbeeld van de energienota – of ‘zelfbedacht’; door leverancier opgehaald uit de centrale registers met toestemming van de klant; door klant geschat met door leverancier aangeboden hulpmiddel (een service van de leverancier) of wanneer klant geen informatie geeft een door de leverancier toegepaste default waarde) wordt het toegepaste verbruik *altijd* duidelijk in het Aanbod op Maat vermeld. Dit levert de consument dus voor elke situatie de mogelijkheid om te vergelijken.

2.4 Uitleg voordelen invullen eigen verbruik; uiteindelijke keuze is aan de consument

Leverancier zullen op basis van onderstaande tekst een toelichting geven om de consument te ‘stimuleren’ om zoveel mogelijk de eigen gegevens op te geven: postcode, het jaarverbruik en de keuze voor enkel- of normaal- en daltarief. Deze uitleg is eenvoudig te vinden en wordt expliciet onder de aandacht gebracht.

Waarom uw gegevens met ons delen?

Het direct invullen van uw gegevens bij de berekening van wat ons aanbod voor u betekent heeft zo z’n voordelen. Hiervoor hebben wij uw laatst bekende jaarverbruik nodig. Deze vindt u op uw laatste jaarnota [of op uw persoonlijke webpagina]. Wanneer wij ons aanbod aan u kunnen baseren op uw laatst bekende jaarverbruik geeft ons aanbod u de beste inschatting van de te verwachten kosten. Omdat een aantal onderdelen van uw energienota regio afhankelijk zijn hebben we ook uw postcode nodig om deze inschatting zo goed mogelijk te maken. Tot slot is het handig als u alvast aangeeft of u voor een enkel tarief of een normaal- en daltarief wilt kiezen.

Mocht u uw laatst bekende jaarverbruik niet beschikbaar hebben dan kunnen wij u helpen. [Wanneer u ons toestemming verleent vragen wij deze informatie voor u op uit het centrale register waarin dit is opgeslagen. Lees [hier](#) hoe u hiervoor toestemming kunt geven.]

Heeft u liever niet dat wij uw gegevens bij de berekening van ons aanbod aan u gebruiken, dan kunnen wij u een aanbod doen op basis van [een samen met u te maken inschatting op basis van enkele belangrijke kenmerken van uw woonsituatie of] door ons standaard gebruikt gemiddelde. Helaas zeggen de berekende kosten dan minder over de te verwachten kosten voor uw situatie.

Goed om te weten: Het in ons aanbod toegepaste verbruik wordt altijd vermeld.

2.5 De uitkomst: te presenteren bedragen en verwerken aanbiedingen

Het is aan de leverancier om de uitkomsten van de ‘berekening op maat’ in een aanbod te verwerken. Dit kan op verschillende manieren en is mede afhankelijk van het soort product. Het zal hierbij altijd duidelijk zijn voor de consument om welke kosten het gaat en waar deze op gebaseerd zijn.

Jaar- en maandkosten: Het Aanbod op Maat geeft altijd de jaarkosten weer. Daarnaast kunnen ook maandkosten worden vermeld. De presentatie van de jaar- en maandkosten is aan de aanbieder.

Aanbiedingen: kortingen/acties kunnen integraal verwerkt worden in het aanbod of apart worden vermeld, de keuze hiervoor is aan de leverancier en is mede afhankelijk van het soort actie of korting. De wijze van presentatie moet altijd transparant en voor de consument begrijpelijk zijn. Het is aan de leverancier om duidelijk aan te geven welke kortingsacties (al dan niet over meerdere jaren) gelden en hoe dit uitwerkt in de maand/jaarkosten zodat de consument dit bij de vergelijking met andere aanbiedingen *altijd* kan meenemen.

Capaciteit van de aansluiting: hoewel is aangegeven dat standaard wordt uitgegaan van de meest voorkomende aansluitwaarde (3 x 25A; 40m³/h 500-4500m³/jaar), lijkt dit vreemd bij een aanbod aan bijvoorbeeld een bestaande klant (contractverlenging of nieuw product) waarvan de aansluitwaarde bekend is. Het staat leveranciers daarom vrij om ook hier het uitgangspunt te hanteren dat de klant dit gegeven meldt, of dat de leverancier het mag ophalen met toestemming, en anders geldt de standaard aansluitwaarde. De leverancier geeft altijd aan welke aansluitwaarde is gehanteerd.

2.6 Aanbod op Maat en het vast te stellen termijnbedrag

Het verbruik dat de klant opgeeft voor het Aanbod op Maat, is veelal niet hetzelfde als dat de leverancier uiteindelijk gebruikt voor berekening van het termijnbedrag. De leverancier baseert zich hierbij over het algemeen op het standaard jaarverbruik, een voortschrijdende gemiddelde uit het centrale aansluitregister van de netbeheerders (en voor gas herberekend naar een normaal jaar). Alleen als de klant een verbruik opgeeft dat in de buurt ligt bij hetgeen de leverancier gebruikt voor het vaststellen van het termijnbedrag, kunnen de maandkosten uit het Aanbod op Maat en het berekende termijnbedrag bij elkaar in de buurt liggen. Gezien de temperatuurcorrectie naar een normaal jaar die bij gas altijd plaats vindt zal er in bijna alle gevallen een verschil zijn. Bij elektriciteit is er wel een grotere kans dat de bedragen meer bij elkaar in de buurt liggen, afhankelijk van wel of geen wijzigingen in de gebruikte apparaten en/of het verbruiksgedrag. Geadviseerd wordt deze uitleg ook voor de klant beschikbaar te maken.

3 Gebruik centrale registers

Zoals aangegeven kan de leverancier de consument aanbieden zijn verbruik op te vragen uit de centrale registers. De consument moet hiervoor toestemming geven. In deze paragraaf wordt weergegeven hoe dit zich verhoudt tot de geldende wet- en regelgeving. In centrale systemen zoals het Centraal aansluitregister (CAR), het Toegankelijk Meetregister (TMR) en het Contracteinderegister (CER) zijn respectievelijk standaard jaarvolumes (maar ook alle andere attributen van de aansluiting: capaciteitstarief code, ean-code netbeheerders, ean-code exit punt), alle meteropnames van de afgelopen jaren per aansluiting en de opzeg- en eindecontractdatum opgeslagen. Leveranciers hebben hiermee de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de verbruikshistorie en eventueel belangrijke kenmerken van de aansluiting. De hier beschreven mogelijkheid voor het eventueel gebruik maken van centrale registers is alleen beschikbaar voor leveranciers.

3.1 Belangrijke randvoorwaarden:

- In bijna alle processen, zelfs in het geval van het face to face, is de consument anoniem.
- In de geschetste processen voor het Aanbod op Maat gaan we er vanuit dat de consument ook daadwerkelijk is wie hij zegt dat hij is. Er kan namelijk niet gecontroleerd worden of de consument die zich meldt via de website, of die je aan de telefoon hebt, of met wie je op een verkooplocatie een gesprek aangaat, ook daadwerkelijk is voor wie hij/zij zich uitgeeft.
- In het CAR staan standaard jaarvolumes (maar ontbreken gegevens voor bijvoorbeeld teruglevering).
- In het TMR staan standen met tussenliggende verbruiken. In het algemeen zal dit niet betrekking hebben op een kalenderjaar. Er zal dus een herberekening moeten plaats vinden, wat leidt tot een schatting.

3.2 Conclusie

- Onder de voorwaarde van het voldoen aan de privacy regels, is het aan de leverancier om te bezien of hij de centrale systemen wil gebruiken om de consument alsnog van een jaarverbruik te voorzien. Uitgangspunt hierbij is dat een eventueel beperkt risico (de mogelijkheid dat een consument zich uitgeeft voor iemand anders) voor de leverancier – gezien het belang van Aanbod op Maat – aanvaardbaar is.
- Bij opvraag uit centrale bestanden is dus veelal nog een bewerking nodig, en is er geen garantie dat alle leveranciers met een gelijke uitkomst komen.
- Leidend blijft dat de consument de gelegenheid wordt gegeven om eerst zelf een verbruik op te geven. indien hij dit niet doet/kan en ook geen gebruik maakt van de door de leverancier aangeboden alternatieven dan heeft de leverancier de mogelijkheid om terug te vallen op een default waarde (die vervolgens duidelijk dient te worden gecommuniceerd).

4 Gedragscode Consument en Energieleverancier

Het proces zoals toegelicht in dit document vormt de basis voor de Gedragscode Consument en Energieleverancier. Ten aanzien van het Aanbod op maat is het volgende in de Gedragscode Consument en Energieleverancier opgenomen:

[...]

- 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:

[...]

- 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, 40m³ n/h 500 - 4500m³/jaar). Als de consument niet alle gegevens wil/kan aanleveren, dan kan de leverancier aanbieden om met in achtneming 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.
[...]

[...]

Zie voor de gehele gedragscode: <http://www.energie-nederland.nl/gedragscode-consument-en-energieleverancier/>

De 'Richtsnoeren informatieverstrekking energieleveranciers aan consumenten' en de 'Richtlijn Begrijpelijke energienota' komen hiermee te vervallen.

5 Geharmoniseerde begrippen en toelichting energienota

Begrip	Toelichting
EAN-code	De EAN-code is een uniek nummer waarmee wij uw aansluiting kunnen herkennen.
Meterstanden	Dit zijn de begin- en eindstanden die wij gebruikt hebben om uw verbruik in de afgelopen periode te berekenen. Deze hebben wij van u of rechtstreeks via uw slimme meter ontvangen. Mocht dat niet gelukt zijn dan is er sprake van een schatting en wordt dit aangegeven.
Leveringskosten	<p>De kosten die wij u in rekening brengen voor de levering van energie bestaan uit:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ vaste leveringskosten, zijnde kosten ongeacht de hoogte van uw verbruik¹ en▪ variabele leveringskosten, zijnde de kosten voor de door u verbruikte eenheden (kWh of m³) vermenigvuldigd met de met u overeengekomen prijs. <p>¹ Voorheen ook wel 'vastrecht' genoemd.</p>
Enkeltarief, normaltarief en daltarief	<p>U betaalt het enkeltarief als uw meter 1 (actief) telwerk heeft. Al het verbruik wordt tegen dezelfde prijs (het enkeltarief) afgerekend. Wanneer uw meter 2 (actieve) telwerken heeft, betaalt u - afhankelijk van de mogelijkheden die uw leverancier u biedt² - of voor al het verbruik dezelfde prijs (het enkeltarief) of voor het verbruik in de daluren het daltarief. De daluren zijn van [voorbeeld: 23:00 tot 7:00], in het weekeinde en op feestdagen. In de overige uren betaalt u dan het normaltarief.</p> <p>² Uw leverancier geeft hetgeen van toepassing is op uw energienota weer.</p>
Terugleververgoeding	<p>Wanneer u zelf elektriciteit opwekt (bijvoorbeeld met zonnepanelen) kunt u dit direct in huis gebruiken. De elektriciteit die u niet direct gebruikt, levert u aan het openbare net via uw aansluiting. Dit heet teruglevering. Gebruikt u op een bepaald moment meer elektriciteit dan u kunt opwekken, dan gebruikt u elektriciteit uit het openbare net. De door u teruggeleverde en verbruikte hoeveelheid elektriciteit mag u op jaarbasis tegen elkaar wegstrepen. Dat noemen we <i>salderen</i>. U betaalt dus alleen uw netto verbruik per jaar³.</p> <p>Blijkt na deze verrekening dat u meer elektriciteit heeft teruggeleverd dan verbruikt (overschot aan teruglevering) dan ontvangt u voor de extra teruggeleverde elektriciteit van ons een redelijke terugleververgoeding.</p> <p>³ Niet alle meters registreren de teruggeleverde elektriciteit apart (de meter kan bijvoorbeeld ook 'achteruitlopen' als u teruglevert aan het net). Uw jaarlijkse meterstand is dan meteen uw netto verbruik.</p>

Begrip	Toelichting
Regiotoeslag gas	<p>De kosten die wij u in rekening brengen voor het landelijke transportnet voor gas zijn voor een deel afhankelijk van waar u woont. Hoe verder van Slochteren (Groningen), hoe hoger de kosten. Deze kosten worden door de netbeheerder van het landelijk gastransportnet aan ons in rekening gebracht.</p>
Correctiefactoren gas	<p>De meterstand op uw gasmeter wordt achteraf gecorrigeerd voor calorische waarde en (eventueel) voor temperatuur en hoogteligging:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ De calorische waarde is de hoeveelheid energie in een kubieke meter (m³) aardgas. Uw netbeheerder stelt maandelijks de calorische waarde van het geleverde gas vast.▪ Het volume van het geleverde gas is afhankelijk van de temperatuur in uw gasmeter. Indien uw meter niet corrigeert voor de temperatuur van het geleverde gas, corrigeren wij het met een standaardfactor.▪ Het volume van het geleverde gas is afhankelijk van de hoogteligging van uw gasmeter. Afhankelijk van de hoogte boven NAP corrigeren wij het met een standaardfactor. <p>Wanneer er sprake is van een van bovenstaande correcties wordt deze verrekend via aanpassing van de gemeten hoeveelheid.</p>
Netbeheerkosten	<p>Dit zijn de kosten voor uw aansluiting en het transport door de netbeheerder. De opbouw van deze kosten vindt u op de website van uw netbeheerder.</p> <p>Het bedrag wordt door de leverancier namens de netbeheerder bij u in rekening gebracht. Wie uw netbeheerder is, is op de nota aangegeven.</p>
Overheidsheffingen	<p>De overheid heft per kWh en m³:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Energiebelasting, een heffing op elektriciteit en aardgas ingevoerd om verbruikers te stimuleren zuinig en bewust met energie om te gaan, en▪ Opslag Duurzame Energie, een opslag op elektriciteit en gas ingevoerd om de uitgaven ter stimulering van duurzame energie te dekken. <p>Wij dragen deze bedragen af aan de Belastingdienst.</p>
Vermindering energiebelasting	<p>Elk huishouden heeft een bepaalde hoeveelheid gas en elektriciteit minimaal nodig, hierover hoeft u geen belasting te betalen. De energiebelasting wordt daarom verminderd met een vast bedrag per elektriciteitsaansluiting per jaar.</p>
btw	<p>De btw betaalt u over alle leveringskosten, de netbeheerkosten én over de overheidsheffingen.</p>
Nieuw termijnbedrag	<p>Wij hebben uw nieuwe termijnbedrag geschat op basis van het verbruik in de afgelopen periode en de verwachte prijzen. Als u verwacht dat uw verbruik de komende periode aanmerkelijk zal wijzigen, dan raden wij u aan het termijnbedrag te laten aanpassen.</p>

Uw energienota

Uw energienota wordt onder andere beïnvloed door de hoogte van uw verbruik. De hoogte van uw verbruik heeft direct invloed op de variabele leveringskosten, de regiotoeslag gas, de overheidsheffingen en vervolgens de btw die u hierover betaalt. De vaste leveringskosten, de netbeheerkosten en de vermindering energiebelasting kunt u niet beïnvloeden door de hoogte van uw verbruik. De netbeheerkosten, de tarieven voor de overheidsheffingen, de vermindering energiebelasting en het btw-percentage verschillen niet per leverancier.

- 0 – 0 – 0 -