

**SCHEMA regels INFORMATIEVOORZIENING:**

Onderstaand schema is een handreiking waarin beknopt de regels worden weergegeven waaraan aanbieders zich moeten houden om hun producten transparant aan te bieden.

**Uitgebreidere en meer volledige toelichting op de regels vindt u in het document Informatievoorziening op de consumentenmarkt voor energie** (zie paragraafverwijzing in linker kolom).

Het schema begint met informatieverplichtingen die gelden voor verkoop via alle verkoopkanalen (onder 1.), vervolgens worden aanvullende informatieverplichtingen die gelden voor verkoop buiten de verkooppriimte of op afstand weergegeven (onder 2.), gevolgd door regels die gelden voor de verkoop via de verschillende verkoopkanalen (onder 3.), en tenslotte worden nog een aantal overige belangrijke regels genoemd (onder 4.).

Bij sommige blokken wordt bij ► extra aangegeven welk *gedrag* een oneerlijke handelspraktijk vormt.

1

ALGEMENE INFORMATIEVERPLICHTINGEN  
(geldt voor alle aanbieders en alle verkoopkanalen, par. 3.1)

**WELKE INFORMATIE?**

- de identiteit van de aanbieder, zoals zijn handelsnaam en de naam waarop de leveringsvergunning staat, indien deze afwijkt van de handelsnaam, zijn adres van vestiging, telefoonnummer, fax en e-mailadres;
- indien de aanbieder niet zelf de leverancier is, tevens het geografische adres van vestiging en de identiteit van de leverancier die de daadwerkelijke levering van energie op zich neemt;
- de voornaamste kernmerken van de zaak of dienst in de mate waarop dit passend is, waarmee tenminste wordt bedoeld informatie over het soort gas en/of elektriciteit (bijvoorbeeld groen of grijs) en de opwekkingsbron van de energie die geleverd zal worden, wanneer dit bij de wijze van aanprijzing en de keuze die de consument zou maken, van belang is;
- de duur van de overeenkomst en de voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst, waaronder informatie over de opzegvergoeding;
- de prijs of de wijze waarop de prijs wordt berekend, of het bestaan van een specifiek prijsvoordeel;
- informatie over de tarieven: de hoogte daarvan en of er sprake is van een vast of een variabel tarief, hoe lang het tarief vaststaat;
- de betalingsmogelijkheden (minstens twee) en de daaraan verbonden kosten;
- de termijn waarbinnen de aanbieder zich verbindt de dienst te verlenen;
- de klantenservice, klachtenbehandeling en bij wie de consument terecht kan met welke vragen;
- de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van het recht van ontbinding van de overeenkomst, alsmede het modelformulier voor ontbinding;
- de eventuele toepasselijkheid van algemene voorwaarden en op welke wijze van die voorwaarden kennis kan worden genomen;
- eventuele actie- en/of bijzondere voorwaarden.

**HOE EN WANNEER TE VERSTREKKEN?**

- voordat de consument door enige overeenkomst, dan wel een daartoe strekkend aanbod, is gebonden;
- op duidelijke, ondubbelzinnige en begrijpelijke wijze.

2

AANVULLENDE INFORMATIEVERPLICHTINGEN  
VOOR OVEREENKOMSTEN BUITEN DE  
VERKOOPRIIMTE / OP AFSTAND (par. 3.2.2)

**WELKE INFORMATIE?**

- indien aparte kosten worden berekend voor het bellen naar de aanbieder en deze zijn anders dan het basistarief dan moet informatie gegeven worden over de hoogte van deze kosten. Dit geldt ook voor kosten van andere soorten communicatie;
- de gevallen waarin de consument kosten moet vergoeden voor de levering van gas of elektriciteit die voor het verstriken van de ontbindingstermijn zijn verricht op uitdrukkelijk verzoek van de consument;
- voor zover van toepassing, het bestaan en de voorwaarden van waarborgsommen of andere financiële garanties die de consument op verzoek van de aanbieder moet betalen of bieden;
- de mogelijkheid voor alternatieve geschilbeslechting;
- het bestaan van relevante gedragscodes.

**HOE EN WANNEER TE VERSTREKKEN?**

- voordat de consument gebonden is aan een overeenkomst op afstand of overeenkomst buiten de verkooppriimte, dan wel aan een daartoe strekkend aanbod;
- op duidelijke, ondubbelzinnige en begrijpelijke wijze.

**VERKOOP BUITEN DE VERKOOPRUIMTE (BIJVOORBEELD AAN DE DEUR)**

- De informatie moet leesbaar zijn en in een duidelijke en begrijpelijke taal worden opgesteld;
- De informatie moet in beginsel op papier aan de consument worden verstrekt. Slechts als de consument instemt met een (andere) duurzame gegevensdrager kan de aanbieder daarmee volstaan;
- Aan de consument wordt een afschrift van de ondertekende overeenkomst of een bevestiging van de overeenkomst verstrekt.

► *Het negeren van het verzoek van de consument om zijn huis te verlaten of niet meer terug te komen is een agressieve handelspraktijk.*

**TELEMARKETING**

- Voordat een consument wordt gebeld wordt het bel-me-niet-register geraadpleegd;
- Er wordt medegedeeld dat wordt gebeld met een commercieel doel (met het oog op het sluiten van een overeenkomst op afstand);
- De overeenkomst wordt schriftelijk aangegaan. Een aanbieder mag ook een e-mail met het contract sturen, waarop de consument per e-mail zijn instemming kan geven;
- De ontbindingstermijn gaat in nadat de consument de overeenkomst heeft ondertekend dan wel per e-mail zijn instemming heeft gegeven;
- De consument wordt in elk telefoongesprek actief gewezen op het bestaan van het bel-me-niet-register en wordt de mogelijkheid geboden om zich direct kosteloos in te schrijven;
- Binnen een redelijke termijn na het sluiten van de overeenkomst wordt op een duurzame gegevensdrager een bevestiging van de overeenkomst verstuurd;
- In deze bevestiging staat in ieder geval de onder 1. en 2. verplichte informatie voor zover de aanbieder deze informatie niet al voor het sluiten van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager heeft verstrekt.

► *Het hardnekkig en ongewenst aandringen per telefoon, fax, e-mail of andere afstandsmedia is een agressieve handelspraktijk.*

**ONLINE VERKOOP****WELKE INFORMATIE VERMELDEN OP DE WEBSITE?**

- de identiteit, het geografische adres (waar de economische activiteiten worden uitgeoefend) en contactgegevens van de onderneming;
- het inschrijvingsnummer bij de KvK en btw-nummer;
- voor zover een activiteit aan een vergunningsstelsel is onderworpen: de gegevens over de bevoegde toezichhoudende autoriteit.

**WELKE AANVULLENDE INFORMATIEVERSTREKKEN VOORAFGAAND AAN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST?**

- welke handelingen nodig zijn om de overeenkomst tot stand te laten komen;
- het al dan niet archiveren van de overeenkomst;
- de wijze waarop de consument van door hem niet gewilde handelingen (eventuele fouten) op de hoogte kan raken en hoe hij deze voordat de overeenkomst tot stand komt, kan herstellen;
- talen waarin de overeenkomst kan worden gesloten;
- de gedragscode(s) waaraan de aanbieder zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze via elektronische weg kan raadplegen.

### 3

#### AANVULLENDE (INFORMATIE)VERPLICHTINGEN PER VERKOOPKANAAL (par. 3.2.2)

##### WELKE REGELS GELDEN ER VERDER?

- informatie over in ieder geval de voornaamste kenmerken van de zaak of dienst, de totale prijs en alle extra kosten, de duur van de overeenkomst en de voorwaarden voor het opzeggen daarvan en de minimumduur van de verplichtingen voor de consument dienen op een in het oog springende manier en onmiddellijk voordat de consument zijn bestelling plaatst te worden weergegeven;
- voor de consument dient duidelijk te zijn wanneer hij een betalingsverplichting aangaat;
- binnen een redelijke termijn na het sluiten van de overeenkomst wordt op een duurzame gegevensdrager een bevestiging van de overeenkomst verstuurd;
- in deze bevestiging staat in ieder geval de onder 1. en 2. verplichte informatie voor zover de aanbieder deze informatie al niet al voor het sluiten van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager heeft verstrekt.

### 4

#### ENKELE OVERIGE BELANGRIJKE REGELS (par. 3.3)

##### WAARAAN MOET VERDER NOG WORDEN GEDACHT?

- Actieve aanvaarding van het aanbod is noodzakelijk. Met andere woorden, het is niet toegestaan om in de offerte op te nemen dat de consument bij uitblijven van een reactie gebonden is aan het contract;
- De leverancier dient het actuele aanbod van de tarieven permanent en gemakkelijk toegankelijk te houden op door of namens hem gebruikte website(s);
- De aanbieder geeft in het contract duidelijk de datum aan waarop het contract is gesloten, alsmede de datum waarop de levering zal starten;
- De aanbieder dient in het contract op te nemen op welke datum de initiële contractperiode afloopt;
- Indien de aanbieder prijswijzigingen wil voorbehouden heeft hij de volgende informatieverplichtingen:
  - bij het aangaan van de overeenkomst de consument erop wijzen dat in de algemene voorwaarden staat dat prijsverhogingen plaats kunnen vinden;
  - de bepaling in de voorwaarden moet vervolgens duidelijk weergeven om welke reden de prijs verhoogd mag worden;
  - indien een prijsverhoging daadwerkelijk gaat plaatsvinden, wordt de consument daar tijdig en expliciet op gewezen en wordt hem het recht geboden de overeenkomst op te zeggen.
- Al bij het afsluiten van de overeenkomst voor de eerste contractperiode zal de aanbieder de consument duidelijk moeten informeren over wat er gebeurt na het verstrijken van die eerste contractperiode;
- Indien bij het aangaan van de overeenkomst met de consument overeen is gekomen dat na de afgesproken contractperiode andere tarieven gaan gelden, dan dient de aanbieder de consument deze nieuwe tarieven actief voor het verstrijken van de contractperiode te verstrekken. Een verwijzing naar de website waar de tarieven staan, is niet voldoende. De aanbieder kan hem hierbij uiteraard ook een nieuw contract aanbieden maar moet steeds duidelijk aangeven wat er gebeurt indien de consument geen verdere actie onderneemt.