

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1781

Vragen van het lid **Idsinga** (Nieuw Sociaal Contract) aan de Minister van Economische Zaken over *het bericht «ACM wil dat energiebedrijven klanten helpen met nieuw energiecontract»* (ingezonden 21 februari 2025).

Antwoord van Minister **Hermans** (Klimaat en Groene Groei) (ontvangen 31 maart 2025). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2024–2025, nr. 1623.

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht van de NOS over de oproep van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) aan energiebedrijven om klanten beter te ondersteunen bij het kiezen van een passend energiecontract?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Hoe beoordeelt u de conclusie van de ACM dat energiebedrijven consumenten onvoldoende helpen bij het kiezen van een contract dat aansluit bij hun verbruik en situatie? Wat zegt dit volgens u over de transparantie en consumentenbescherming op de Nederlandse energiemarkt?

Antwoord 2

Het kabinet kan zich vinden in de conclusie van de ACM dat het vanzelfsprekend zou moeten zijn dat energiebedrijven consumenten voldoende handvatten geven om een keuze te kunnen maken voor een energiecontract dat aansluit bij hun verbruik en situatie. Om deze reden is er in de nieuwe Energiewet, die vorig jaar door beide Kamers is aangenomen, ook extra aandacht voor transparantie en consumentenbescherming op de energiemarkt. Binnen de huidige juridische kaders zijn er diverse regels verankerd ten aanzien van transparantie en consumentenbescherming. Zo staat bijvoorbeeld in de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet dat de voorwaarden verbonden aan een leveringsovereenkomst met een afnemer transparant, eerlijk en vooraf bekend moeten zijn. De voorwaarden moeten bovendien in

¹ NOS, 19 februari 2025, «ACM wil dat energiebedrijven klanten helpen met nieuw energiecontract». (<https://nos.nl/artikel/2556522-acm-wil-dat-energiebedrijven-klanten-helpen-met-nieuw-energiecontract>)

duidelijke en begrijpelijke taal gesteld zijn. Ook gelden er voor consumenten in den brede regels over oneerlijke handelspraktijken (zoals misleiding) die in het Burgerlijk Wetboek staan.

In de Energiewet, wordt consumentenbescherming bij de levering van elektriciteit en gas aan huishoudens en micro-ondernemingen vanaf 1 januari 2026 steviger wettelijk verankerd. Specifiek ten aanzien van transparantie geldt dat in de Energiewet is opgenomen dat energieleveranciers elektriciteit en gas aan consumenten moeten leveren tegen transparante en redelijke prijzen en onder transparante en redelijke voorwaarden. Een energieleverancier die elektriciteit of gas levert aan een consument moet bovendien zijn prijzen en voorwaarden op een dusdanige wijze presenteren dat consumenten in staat zijn om voor het sluiten van een overeenkomst prijzen en voorwaarden van verschillende leveranciers onderling te vergelijken. Ook wordt het belang van transparantie en vergelijkbaarheid van energiecontracten in de Energiewet steviger verankerd in het recht voor micro-ondernemingen en huishoudelijke eindafnemers, waaronder consumenten, op kosteloze toegang tot ten minste één onafhankelijk vergelijkingsinstrument dat de gehele markt bestrijkt, of meerdere vergelijkingsinstrumenten die in voldoende mate de markt bestrijken.

Met de komst van de nieuwe Energiewet wordt dus zowel geëist van leveranciers dat zij een transparant aanbod aan contracten op de markt brengen als verzekerd dat iedere consument de mogelijkheid heeft om dit aanbod onderling te vergelijken om een bewuste keuze kunnen te maken die past bij zijn of haar voorkeuren en situatie. Het kabinet ziet dat als een belangrijke stap vooruit voor consumenten, maar om de voordelen te kunnen benutten is een samenspel nodig tussen de inspanning van de marktpartijen om een goed aanbod in de markt te zetten, de actieve opstelling van de consument die bij het kiezen van contract een weloverwogen keuze maakt tussen de mogelijkheden en tot slot, zo nodig het toezicht op de nieuwe regels vanuit de ACM. Het is aan de ACM om als toezichthouder hierop te handhaven.

Vraag 3

Welke mogelijkheden heeft de ACM op dit moment om in te grijpen bij energieleveranciers die onvoldoende transparantie bieden of consumenten niet adequaat ondersteunen? Acht u deze instrumenten voldoende om misstanden effectief te bestrijden?

Antwoord 3

Om elektriciteit of gas aan consumenten te mogen leveren op de Nederlandse energiemarkt is een vergunning nodig. De ACM kan op grond van de Energiewet net als nu ingrijpen wanneer een leverancier niet aan de eisen voor deze vergunning voldoet. Zo kan zij een boete of een last onder dwangsom opleggen. Dit kan oplopen tot 10% van de omzet van de overtreder. De ACM ziet er als onafhankelijk toezichthouder ook op toe dat consumenten verzekerd zijn van de levering van energie tegen eenvoudig en duidelijk vergelijkbare prijzen.

De ACM krijgt in de Energiewet bovendien de mogelijkheid om in te grijpen bij oneerlijke handelspraktijken, zoals misleiding, of het niet voldoen aan een jaarlijkse financiële stresstest. De ACM kan een wervingsstop opleggen wanneer een leverancier zich niet aan de regels van oneerlijke handelspraktijken houdt. Bij herhaaldelijk schuldig maken aan oneerlijke handelspraktijken kan de ACM de vergunning intrekken. Dit zijn zeer ingrijpende maatregelen voor de leverancier en deze kunnen ook verstrekkende gevolgen hebben voor de klanten van deze leverancier. Daarom zal de ACM haar besluit telkens zorgvuldig wegen.

Vraag 4

Bent u bereid te onderzoeken of aanvullende regelgeving nodig is om te waarborgen dat energiebedrijven consumenten beter informeren en begeleiden bij het afsluiten van een energiecontract? Zo ja, welke stappen overweegt u te nemen?

Antwoord 4

Het kabinet wil eerst bezien wat de effecten zijn van de nieuwe regels (die per 1 januari 2026 van kracht zijn) in de praktijk voor de consument en ziet daarom niet direct aanleiding om, naast hetgeen de Energiewet reeds regelt, extra bescherming voor te schrijven. Het kabinet blijft daarbij doorlopend de effectiviteit van de huidige maatregelen monitoren. Gelet op de complexiteit en de veranderingen van de energiemarkt, blijft het belangrijk dat dit onderwerp continu aandacht behoudt. Eventuele verdere aanpassingen kunnen in een toekomstige versie van de Energiewet worden opgenomen.

Vraag 5

Hoe beoordeelt u de effectiviteit van het huidige toezicht op de energiemarkt met betrekking tot consumentenbescherming en eerlijke concurrentie? Bent u bereid te bezien of de ACM extra bevoegdheden nodig heeft om haar toezichtstaken beter te kunnen uitvoeren?

Antwoord 5

De Energiewet stelt strenge eisen aan leveranciers die met een vergunning elektriciteit en/of gas aan consumenten willen leveren. Zo moeten zij aantonen dat ze over de nodige financiële, organisatorische en technische kwaliteiten alsmede voldoende deskundigheid beschikken. De ACM ziet zowel bij aanvraag van een vergunning als na verlening van een vergunning in het doorlopend toezicht toe op de naleving van deze vereisten. Zij kan hier ook handhavend in optreden, zie ook het antwoord op vraag 3. De ACM krijgt daarnaast in de Energiewet extra bevoegdheden om haar toezicht nog beter uit te kunnen voeren, zoals de mogelijkheid om een betrouwbaarheids- en integriteitsonderzoek (Wet Bibob) te verrichten indien zij daar aanleiding toe ziet.

Vraag 6

In hoeverre kunnen energiebedrijven worden verplicht om meer standaardisatie in hun contractvoorwaarden aan te brengen, zodat consumenten gemakkelijker contracten kunnen vergelijken en beter inzicht krijgen in de verschillen tussen aanbieders?

Antwoord 6

De nieuwe Energiewet schrijft voor dat energieleveranciers te allen tijde, naast het bekende modelcontract voor onbepaalde tijd met variabele tarieven, ook een modelcontract voor bepaalde tijd (ten minste een jaar) met vaste tarieven moeten aanbieden. Het modelcontract is een leveringsovereenkomst met standaardvoorwaarden die vastgesteld wordt door de ACM. Doordat het modelcontract standaardvoorwaarden heeft, is het een gemakkelijk vergelijkbaar contract.

Leveranciers zijn in het kader van contractvrijheid vrij om hiernaast ook andere energiecontracten aan te bieden, maar zullen zich altijd moeten houden aan de uitgebreide regels ten aanzien van de inhoud van de leveringsovereenkomst die opgenomen zijn in de AMvB onder de Energiewet (het Energiebesluit) die momenteel wordt voorgehangen bij de Kamer. Deze regels gaan bijvoorbeeld over de informatie die een leveringsovereenkomst moet bevatten (zoals contactgegevens energieleveranciers, informatie over bonussen en de opzegvergoeding), maar bijvoorbeeld ook over welke afspraken de energieleverancier met de klant maakt over wijzigingen van tarieven en voorwaarden.

In het kader van betere vergelijkbaarheid van energiecontracten is in het Energiebesluit (de AMvB onder de Energiewet) tevens een nieuwe bepaling opgenomen die voorschrijft dat bonussen enkel in geldelijke vorm mogen worden gegeven door energieleveranciers. Dit zorgt ervoor dat energiecontracten beter vergelijkbaar worden en voor consumenten duidelijker is hoeveel zij voor hun energiecontract gaan betalen.

Vraag 7

Deelt u de mening dat energiebedrijven een verantwoordelijkheid hebben om klanten actief te helpen bij het vinden van een passend contract? Zo ja, hoe zou de overheid dit kunnen stimuleren zonder onnodige marktverstoring?

Antwoord 7

De Energiewet vereist van leveranciers dat zij een transparant aanbod aan contracten op de markt brengen en verzekert dat iedere consument de mogelijkheid heeft om dit aanbod onderling te vergelijken om een bewuste keuze kunnen te maken die past bij zijn of haar voorkeuren en situatie. De verplichting voor energieleveranciers om te allen tijde een modelcontract met vaste en variabele tarieven aan te bieden, zorgt ervoor dat er een «bodemprijs» aan energiecontracten in de energiemarkt is die optimaal vergelijkbaar is. Daarmee zet de Energiewet in op maximale ontzorging en bescherming voor alle consumenten, terwijl voor de actieve marktvormen vooral beoogd is de drempels te verlagen voor nieuwe initiatieven door onnodige belemmeringen weg te nemen.

Vraag 8 en 9

Welke lessen trekt u uit de oproep van de ACM aan energiebedrijven om consumenten beter te ondersteunen bij het kiezen van een passend energiecontract? Acht u verdere interventies noodzakelijk om de transparantie en consumentenbescherming in de energiemarkt te verbeteren?

Zijn er al concrete stappen gezet door de overheid of toezichthouders om de transparantie en ondersteuning in de energiemarkt te verbeteren? Kunt u een overzicht geven van lopende of geplande initiatieven?

Antwoord 8 en 9

Het kabinet hecht er veel waarde aan dat consumenten weloverwogen beslissingen kunnen nemen en beschermd worden tegen oneerlijke praktijken. Daarom benadrukt het kabinet het belang van continue aandacht voor transparantie en consumentenbescherming op de energiemarkt. De oproep van de ACM aan energiebedrijven om consumenten beter te ondersteunen bij het kiezen van een passend energiecontract, sluit hier bij aan. In de Energiewet en onderliggende regelgeving wordt hier op verschillende manieren invulling aan gegeven:

- De Energiewet scherpert de vergunningseisen waaraan energieleveranciers moeten voldoen aan. De ACM kan toetsen op deskundigheid en integriteit van de vergunningplichtige. Voor de onderliggende regelgeving bestaat het voornemen om een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) verplicht te stellen bij de aanvraag van een vergunning. De ACM krijgt tevens de bevoegdheid om onderzoek te doen naar de integriteit en betrouwbaarheid van de aanvrager via de Wet Bibob.
- Om het toezicht op een concurrerende markt voor de levering aan consumenten verder te versterken zal de ACM er door middel van monitoring van de energiemarkt op toezien dat in voldoende mate wordt geconcurrereerd en vanuit haar generieke toezicht op de markt kunnen ingrijpen door het opleggen van een bindende gedragslijn. Deze kan gericht zijn op een of meerdere leveranciers en zien op de factoren en oorzaken die prijsvorming in vrije concurrentie waarborgen.
- Een energieleverancier die elektriciteit of gas levert aan een consument moet op grond van de Energiewet zijn prijzen en voorwaarden op een dusdanige wijze presenteren dat consumenten in staat zijn prijzen en voorwaarden van verschillende leveranciers te vergelijken.
- In de Energiewet is een nieuw recht opgenomen voor consumenten op kosteloze toegang tot ten minste één onafhankelijk vergelijkingsinstrument dat de gehele markt bestrijkt, of meerdere vergelijkingsinstrumenten die in voldoende mate de markt bestrijken.
- De nieuwe Energiewet verbiedt telemarketing op grond van de klantrelatie. Over deze verkoopmethode komen veel gegronde klachten binnen van consumenten, onder andere over misleidende werving door energieleveranciers. Op dit moment mogen mensen worden gebeld als zij de beller daarvoor toestemming hebben gegeven of als zij klant zijn (geweest). De Energiewet scherpert deze regels aan: mensen mogen straks alleen worden gebeld als zij de beller daarvoor toestemming voor hebben gegeven.
- Voor colportage (verkoop buiten de verkoopprijsplaats zoals deur- en straatverkoop) is wetgeving in voorbereiding die een afkoelperiode van ten minste drie werkdagen regelt. Dit stelt de consument in de gelegenheid om een aanbod van bijvoorbeeld een energieleverancier in alle rust te lezen, te begrijpen en eventueel ook te vergelijken met andere aanbiedingen voordat de overeenkomst kan worden gesloten.

- In de AMvB onder de Energiewet zijn uitgebreide regels ten aanzien van de inhoud van de leveringsovereenkomst opgenomen. Deze regels gelden voor alle leveringsovereenkomsten. In het kader van betere vergelijkbaarheid van energiecontracten is in de AMvB onder de Energiewet tevens een nieuwe bepaling opgenomen die voorschrijft dat voordelen (zoals bonussen) enkel in geldelijke vorm mogen worden gegeven door energieleveranciers.
- Energieleveranciers zijn op grond van de nieuwe Energiewet verplicht om te allen tijde een modelcontract voor onbepaalde tijd met variabele tarieven en een modelcontract voor bepaalde tijd met vaste tarieven aan te bieden. Omdat modelcontracten standaardvoorwaarden bevatten, zijn deze optimaal vergelijkbaar.
- De ACM ziet niet alleen toe op de transparantie van prijzen, maar controleert ook of de prijzen redelijk zijn. De ACM kan bij overtreding handhaven door een sanctie in de vorm van een boete of een last onder dwangsom op te leggen.
- Het voornemen is om in het implementatiewetsvoorstel voor de gewijzigde Elektriciteitsrichtlijn (EMD-richtlijn) toe te voegen dat leveranciers afnemers vooraf moeten informeren en moeten wijzen op de mogelijkheden, kosten en risico's van de aangeboden overeenkomst en bijvoorbeeld de noodzaak om een passende meetinrichting te laten installeren.