



## Besluit van de ACM tot vaststelling van de Beleidsregel Redelijke opzegvergoedingen vergunninghouders 2023

De Autoriteit Consument en Markt,

Gelet op de artikelen 5, 77i, eerste lid, onder b, 95b, eerste lid, en 95m, achtste lid, van de Elektriciteitswet 1998, de artikelen 1a, 44, eerste lid, 52b, achtste lid, en 60ad, eerste lid, onder b, van de Gaswet en artikel 4:81 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:

### Paragraaf 1. Algemeen

#### Artikel 1 (begrippen)

In deze beleidsregel wordt verstaan onder:

- *ACM*: Autoriteit Consument en Markt;
- *eindeleveringsdatum*: laatste dag waarop de levering van elektriciteit of gas op basis van een leveringsovereenkomst plaatsvindt;
- *leverancierswitch*: wisseling van leverancier op een aansluiting;
- *leveringsovereenkomst*: overeenkomst tussen een vergunninghouder en een kleinverbruiker voor de levering van elektriciteit of gas;
- *loyaliteitsbonus*: cadeau, bonus, korting of andersoortige vergoeding die een vergunninghouder krachtens een leveringsovereenkomst verstrekt aan een kleinverbruiker als beloning voor het voltooien van een in de leveringsovereenkomst overeengekomen periode als klant;
- *opzegging*: tussentijdse beëindiging van de leveringsovereenkomst of van een deel van de leveringsovereenkomst;
- *opzegmededelingsdatum*: dag waarop de vergunninghouder de eerste mededeling ontvangt over de opzegging door de kleinverbruiker of een aankondiging van een leverancierswitch;
- *opzegvergoeding*: vergoeding die een kleinverbruiker bij opzegging is verschuldigd aan een vergunninghouder krachtens een leveringsovereenkomst;
- *product*: energieproduct elektriciteit of gas;
- *referentieproductaanbod*: aanbod van een product waarvan de prijs door de vergunninghouder wordt gehanteerd voor de berekening van de opzegvergoeding;
- *vaste klikprijs*: in een of meer perioden door de kleinverbruiker vast te zetten prijs voor de levering van een bepaalde hoeveelheid elektriciteit of gas door de vergunninghouder;
- *vergunninghouder*: houder van een vergunning voor levering van elektriciteit aan kleinverbruikers als bedoeld in artikel 95a van de Elektriciteitswet 1998 of van een vergunning voor levering van gas aan kleinverbruikers als bedoeld in artikel 43, eerste lid, van de Gaswet;
- *welkomstcadeau*: cadeau, bonus, korting of andersoortige vergoeding, anders dan een loyaliteitsbonus, die een vergunninghouder krachtens een leveringsovereenkomst verstrekt aan een kleinverbruiker bij het sluiten van deze overeenkomst, met inbegrip van een gehele of gedeeltelijke compensatie van een door een kleinverbruiker verschuldigde opzegvergoeding aan een andere vergunninghouder.

#### Artikel 2 (doel)

Bij het toezicht op de naleving van de artikelen 95b, eerste lid, en 95m, achtste lid, van de Elektriciteitswet 1998 en de artikelen 44, eerste lid, en 52b, achtste lid, van de Gaswet, beoordeelt de ACM aan de hand van deze beleidsregel of een opzegvergoeding die is opgenomen in de leveringsovereenkomst evenredig is en niet meer bedraagt dan het rechtstreeks economisch verlies dat de vergunninghouder lijdt als gevolg van de opzegging door de kleinverbruiker.

#### Artikel 3 (aard van de leveringsovereenkomst)

1. De ACM acht een opzegvergoeding redelijk, in het geval van de opzegging door de kleinverbruiker van een:
  - a. leveringsovereenkomst met een vaste looptijd en een vaste prijs; of
  - b. leveringsovereenkomst met vaste looptijd en een vaste klikprijs, indien de opzegvergoeding is beperkt tot de resterende te leveren hoeveelheid elektriciteit of gas waarvoor de prijs daadwerkelijk is vastgezet.



2. De ACM acht een opzegvergoeding in een andere leveringsovereenkomst dan is genoemd in het eerste lid niet redelijk.
3. De ACM acht een opzegvergoeding eveneens niet redelijk, indien de vergunninghouder de leveringsovereenkomst opzegt.

## *Paragraaf 2. Hoogte van de opzegvergoeding*

### **Artikel 4 (opzegvergoeding)**

1. De ACM acht een opzegvergoeding niet redelijk, indien de opzegvergoeding per product van de leveringsovereenkomst hoger is dan de rekenkundige uitkomst van de volgende formule:  
opzegvergoeding = (de overeengekomen prijs – de prijs van het referentieproductaanbod) x de resterende hoeveelheid,  
waarbij:  
de opzegvergoeding bestaat uit het bedrag van de opzegvergoeding, exclusief overheidsheffingen en belastingen, uitgedrukt in euro's;  
de overeengekomen prijs bestaat uit de in euro's uitgedrukte prijs per kilowattuur elektriciteit of kubieke meter gas, exclusief overheidsheffingen en belastingen, die is bepaald in de op te zeggen leveringsovereenkomst of op basis van deze leveringsovereenkomst is vastgezet;  
de prijs van het referentieproductaanbod bestaat uit de in euro's uitgedrukte prijs per kilowattuur elektriciteit of kubieke meter gas, exclusief overheidsheffingen en belastingen, van het referentieproductaanbod, en die actueel is;  
de resterende hoeveelheid bestaat uit de in kilowattuur uitgedrukte hoeveelheid elektriciteit of het in kubieke meter uitgedrukte volume gas dat de kleinverbruiker gedurende de resterende looptijd van de leveringsovereenkomst van de vergunninghouder geleverd zou krijgen indien geen opzegging zou plaatsvinden.
2. Indien de prijs van het referentieproductaanbod gelijk is aan of hoger is dan de overeengekomen prijs, bedoeld in het eerste lid, acht de ACM een opzegvergoeding redelijk als deze opzegvergoeding nihil is.
3. Bij de toepassing van het eerste lid, beoordeelt de ACM of ten behoeve van de berekening van de resterende hoeveelheid, bedoeld in het eerste lid, in de leveringsovereenkomst een objectieve en transparante berekeningswijze is opgenomen die rekening houdt met een spreiding van de afname van elektriciteit of het verbruik van gas gedurende de resterende looptijd van de leveringsovereenkomst.

### **Artikel 5 (referentieproductaanbod)**

1. Bij de toepassing van artikel 4 beoordeelt de ACM of de leveringsovereenkomst de vindplaats vermeldt van een openbaar bekendgemaakt referentieproductaanbod dat geschikt is om de hoogte van de opzegvergoeding te berekenen.
2. De ACM acht een referentieproductaanbod geschikt indien het gelijk is aan het aanbod dat door de kleinverbruiker is aanvaard bij het aangaan van de leveringsovereenkomst, waarbij de prijs van het referentieproductaanbod kan afwijken van de prijs in de leveringsovereenkomst. Als de vergunninghouder niet meer hetzelfde aanbod heeft, dan acht de ACM een referentieproductaanbod geschikt indien de vaste looptijd van het referentieproductaanbod gelijk is aan de vaste looptijd van de leveringsovereenkomst en de kenmerken van het referentieproductaanbod vergelijkbaar zijn met de kenmerken van deze leveringsovereenkomst.
3. Indien niet kan worden voldaan aan het tweede lid, dan acht de ACM als geschikt referentieproductaanbod het aanbod van de vergunninghouder aan kleinverbruikers van het product met de hoogste prijs per kilowattuur elektriciteit of kubieke meter gas.

### **Artikel 6 (actuele prijs referentieproductaanbod)**

1. Bij de toepassing van artikel 4 acht de ACM de prijs van het referentieproductaanbod actueel indien de prijs geldt:
  - a. op de dag dat de kleinverbruiker een indicatie van de hoogte van de opzegvergoeding opvraagt, indien de prijs van het referentieproductaanbod wordt gehanteerd voor de berekening van deze indicatie; of
  - b. op de opzegmededelingsdatum, indien de prijs van het referentieproductaanbod wordt gehanteerd voor het berekenen van:
    - i. de voorlopige hoogte van de opzegvergoeding die de vergunninghouder aan de kleinver-



- bruiker onmiddellijk mededeelt bij het ontvangen van de mededeling over de opzegging of het ontvangen van een aankondiging van een leverancierswitch; of
- ii. de vast te stellen opzegvergoeding die de kleinverbruiker uiterlijk bij de eindfactuur ontvangt.

2. In het geval van een referentieproductaanbod met een vaste klikprijs, acht de ACM de prijs van het referentieproductaanbod actueel indien de vergunninghouder de klikprijs hanteert die geldt voor dezelfde hoeveelheid elektriciteit of gas waarvoor de prijs op basis van de leveringsovereenkomst daadwerkelijk is vastgezet.

### *Paragraaf 2. Redelijke voorwaarden opzegvergoeding*

#### **Artikel 7 (transparantie)**

1. De ACM acht een voorwaarde over de opzegvergoeding redelijk indien in deze voorwaarde op transparante wijze is bepaald dat de kleinverbruiker een opzegvergoeding verschuldigd is bij de opzegging en de kleinverbruiker in staat stelt om inzicht te verkrijgen in de hoogte van de opzegvergoeding.
2. Bij de toepassing van het eerste lid, beoordeelt de ACM op basis van de leveringsovereenkomst of:
  - a. voor de kleinverbruiker kenbaar en navolgbaar is hoe de vergunninghouder de hoogte van de opzegvergoeding berekent en welk referentieproductaanbod daarvoor wordt gehanteerd;
  - b. de kleinverbruiker op ieder moment een indicatie kan verkrijgen van de hoogte van de opzegvergoeding op een door de kleinverbruiker aan te geven eindeleveringsdatum;
  - c. de vergunninghouder de kleinverbruiker onmiddellijk de voorlopige hoogte van de opzegvergoeding mededeelt nadat de vergunninghouder de mededeling ontvangt over de opzegging of over een aankondiging van een leverancierswitch;
  - d. de kleinverbruiker uiterlijk bij de eindafrekening de vastgestelde hoogte van de opzegvergoeding ontvangt.

#### **Artikel 8 (uitgesloten termijnen)**

De ACM acht een voorwaarde over de opzegvergoeding niet redelijk indien deze opzegvergoeding verschuldigd is voor een kleinverbruiker die:

- a. de leveringsovereenkomst opzegt binnen de termijn, bedoeld in artikel 230o, eerste of tweede lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, of, indien deze termijn niet van toepassing is, een andere bedenktijd krachtens de leveringsovereenkomst; of
- b. de leveringsovereenkomst opzegt in de periode van zeven kalenderdagen onmiddellijk voorafgaand aan de dag waarop de vaste prijsperiode volgens de leveringsovereenkomst afloopt.

#### **Artikel 9 (bijzondere omstandigheden)**

De ACM acht een voorwaarde over de opzegvergoeding niet redelijk indien deze voorwaarde niet voorziet in het verlagen of op nihil vaststellen van de opzegvergoeding in het geval van zodanige bijzondere omstandigheden dat het in rekening brengen van het vastgesteld bedrag van de opzegvergoeding onevenredig zou zijn.

### *Paragraaf 3. Redelijke voorwaarden terugvordering welkomstcadeau*

#### **Artikel 10 (terugvordering welkomstcadeau)**

Indien de leveringsovereenkomst een voorwaarde bevat over de terugvordering van een welkomstcadeau in geval van opzegging acht de ACM een dergelijke voorwaarde slechts redelijk indien:

- a. het verstrekte welkomstcadeau bestaat uit een geldbedrag, dat als welkomstcadeau is aangegeven in de leveringsovereenkomst en daarbij duidelijk is onderscheiden van een loyaliteitsbonus en van een opzegvergoeding;
- b. het geldbedrag uiterlijk bij de tweede inning van het termijnbedrag voor de levering van elektriciteit of gas is verrekend of uitbetaald aan de kleinverbruiker;
- c. de voorwaarde is beperkt tot de opzegging door de kleinverbruiker binnen een termijn van zes maanden vanaf de dag waarop de levering is gestart; en
- d. niet meer dan 100% van het uitbetaalde geldbedrag wordt teruggevorderd.

#### **Artikel 11 (geen inhouding of terugvordering loyaliteitsbonus)**

De ACM acht een voorwaarde niet redelijk indien deze voorwaarde de vergunninghouder in staat stelt om de uitbetaling van een loyaliteitsbonus, die betrekking heeft op een als klant voltooide periode



---

voorafgaand aan de opzegging, in te houden of terug te vorderen.

#### **Paragraaf 4. Slotbepalingen**

##### **Artikel 12 (intrekking en overgangsrecht)**

De Richtsnoeren Redelijke Opzegvergoedingen Vergunninghouders worden ingetrokken, met dien verstande dat deze richtsnoeren van toepassing blijven op de beoordeling door de ACM van de opzegvergoeding en voorwaarden in een leveringsovereenkomst met een vaste looptijd die is afgesloten vóór de dag waarop deze beleidsregel in werking treedt.

##### **Artikel 13 (inwerkingtreding)**

Indien het 'Besluit wijziging Informatiecode elektriciteit en gas in verband met de vaststelling van de Beleidsregel Redelijke opzegvergoedingen vergunninghouders 2023' na publicatie ervan in het Staatscourant in werking is getreden, treedt deze beleidsregel op hetzelfde tijdstip in werking.

##### **Artikel 14 (citeertitel)**

Deze beleidsregel wordt aangehaald als: Beleidsregel Redelijke opzegvergoedingen vergunninghouders 2023.

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

*'s-Gravenhage, 12 januari 2023*

*Autoriteit Consument en Markt  
Namens deze:  
C.M.L. Hijmans van den Bergh  
Bestuurslid*



## TOELICHTING

### 1 Inleiding

#### 1.1 Doel en strekking

Deze beleidsregel vervangt de Richtsnoeren Redelijke Opzegvergoedingen Vergunninghouders (hierna: de richtsnoeren). De beleidsregel voorziet in een nieuwe systematiek voor de beoordeling van een redelijke opzegvergoeding en de bijbehorende redelijke voorwaarden, die meer dan de richtsnoeren aansluiten bij de huidige marktomstandigheden en bij de eisen uit de Elektriciteitsrichtlijn 2019/944 (hierna: de Elektriciteitsrichtlijn). Het uitgangspunt is dat een opzegvergoeding evenredig is en niet meer bedraagt dan het rechtstreeks economisch verlies dat een energieleverancier lijdt als gevolg van de opzegging van de leveringsovereenkomst door de kleinverbruiker. Beoogd is energieleveranciers met deze beleidsregel meer ruimte te bieden om leveringsovereenkomsten met een vaste looptijd en een vaste prijs aan te bieden.

#### 1.2 Verhouding van de opzegvergoeding met prijsontwikkeling

Deze beleidsregel strekt ertoe dat kleinverbruikers in een markt met gelijkblijvende of stijgende prijzen geen opzegvergoeding verschuldigd zijn vanwege opzegging van de leveringsovereenkomst. Daarentegen zal er een marktconforme opzegvergoeding verschuldigd zijn in een markt met dalende prijzen. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) verwacht dat hiermee meer ruimte ontstaat voor het aanbieden van leveringsovereenkomsten met een vaste looptijd en vaste prijs. Kleinverbruikers kunnen daarmee voordeel halen uit vaste prijzen die hen zekerheid bieden. Dit voordeel weegt op tegen de hogere opzegvergoeding bij sterk dalende energieprijzen, waarbij bijzondere omstandigheden reden kunnen zijn om de opzegvergoeding alsnog lager of op nihil vast te stellen (artikel 9 van de beleidsregel). Bovendien kunnen kleinverbruikers voordeel halen uit de sterk gedaalde prijzen door een andere leveringsovereenkomst met een vaste looptijd en vaste prijs aan te gaan. Dit zou hen in staat kunnen stellen om, na betaling van de eenmalige opzegvergoeding, maandelijks een lager termijnbedrag te betalen op basis van een nieuwe overeenkomst en uiteindelijk minder te betalen voor de afname van elektriciteit of gas dan als zij niet overstappen.

#### 1.3 Meer ruimte voor leveringsovereenkomsten met een vaste looptijd en vaste prijs

Momenteel zijn de opzegvergoedingen voor leveringsovereenkomsten met een vaste looptijd gemaximeerd in de richtsnoeren. De maximale opzegvergoedingen in de richtsnoeren zijn gebaseerd op het uitgangspunt van de vergoeding van de kosten die een vergunninghouder gemiddeld genomen heeft als gevolg van het tussentijds beëindigen van een leveringsovereenkomst met vaste looptijd.<sup>1</sup> In de huidige marktomstandigheden weerspiegelen de maximale opzegvergoedingen in de richtsnoeren deze kosten niet meer. De huidige energiemarkt kenmerkt zich door snel gestegen energieprijzen, waarbij het tussentijds beëindigen van een leveringsovereenkomst gepaard kan gaan met hoge kosten en verliezen bij de vergunninghouder. Het gaat hier in het bijzonder om de situatie waarin de Retail-energieprijzen dalen tijdens de looptijd van de leveringsovereenkomst waarin de prijs voor langere tijd vaststaat. Om de kosten van energieleveranciers te dekken, is in de richtsnoeren de maximale opzegvergoeding opgenomen. De kleinverbruiker heeft – gelet op de relatief lage opzegvergoeding in de richtsnoeren – de prikkel om deze leveringsovereenkomst tussentijds te beëindigen. De vergunninghouder heeft echter voor het voldoen aan de verplichtingen in de leveringsovereenkomst hoeveelheden aan elektriciteit of gas ingekocht tegen toenmalige markttarieven. Deze hoeveelheden kan de vergunninghouder bij opzegging van de leveringsovereenkomst niet meer aan de kleinverbruiker leveren voor de afgesproken vaste retailprijs en ook niet aan andere kleinverbruikers voor die prijs. Deze hoeveelheden zouden wel geleverd kunnen worden op basis van de gedaalde retailprijs. De huidige hoogte van de opzegvergoeding in de richtsnoeren dekt dit risico niet. Daarom beheersen vergunninghouders dit risico door te stoppen met het aanbieden van leveringsovereenkomsten met een vaste looptijd en een vaste prijs, terwijl bij een groot deel van de consumenten de behoefte bestaat aan een dergelijke leveringsovereenkomst.<sup>2</sup>

Om energieleveranciers meer ruimte te bieden om leveringsovereenkomsten met een vaste looptijd en een vaste prijs aan te bieden, voorziet deze beleidsregel in een nieuwe systematiek voor het beoordelen van opzegvergoedingen door de ACM. Hierin geldt als uitgangspunt dat een opzegvergoeding redelijk is voor zover deze evenredig is en niet meer bedraagt dan het rechtstreeks economisch

<sup>1</sup> Kamerstukken II 2003/4, 29 372, nr. 51, p. 2-3.

<sup>2</sup> Uit de ACM Energiemonitor 2022 blijkt dat 46% van de ondervraagden over een jaar nog klant zijn bij dezelfde energieleverancier, <https://www.acm.nl/nl/publicaties/energiemonitor-voor-consumenten-2022>, p. 2.



verlies dat de vergunninghouder lijdt als gevolg van het opzeggen van de leveringsovereenkomst door de kleinverbruiker (artikel 2 van de beleidsregel). Dit uitgangspunt staat tevens in artikel 12 van de Elektriciteitsrichtlijn en het daarmee vergelijkbare artikel 11 van de voorgestelde Gasrichtlijn.<sup>3</sup>

## 2 Hoofdpijnen van de beleidsregel

### 2.1 Doel (artikel 2)

#### *Relevante wettelijke kader*

De ACM hanteert deze beleidsregel in haar toezicht op de naleving van de wettelijke normen die gelden voor vergunninghouders in het kader van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet. Vergunninghouders kunnen bij het opnemen van een opzegvergoeding in de leveringsovereenkomst met de kleinverbruiker alleen een redelijke vergoeding bedingen. Ook geldt voor hen dat zij elektriciteit of gas moeten leveren tegen redelijke voorwaarden.

Anders dan in de huidige richtsnoeren maakt deze beleidsregel geen onderscheid tussen consumenten en kleinzakelijke afnemers. Met het vervallen van dat onderscheid in deze beleidsregel wordt nauwer aangesloten bij de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet.

In de artikelen 95m, achtste lid, van de Elektriciteitswet 1998 en 52b, achtste lid, van de Gaswet is geregeld dat de energieleverancier in een leveringsovereenkomst met een bepaalde looptijd (in deze beleidsregel: vaste looptijd) kan opnemen dat de afnemer een 'redelijke vergoeding' is verschuldigd bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst met een vaste looptijd. In een leveringsovereenkomst zonder vaste looptijd mag een energieleverancier een dergelijke vergoeding niet opnemen. Daarnaast is in de artikelen 95b, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998 en 44, eerste lid, van de Gaswet voorgeschreven dat een vergunninghouder de plicht heeft om op een betrouwbare wijze en tegen redelijke tarieven en voorwaarden zorg te dragen voor de levering van elektriciteit aan iedere kleinverbruiker die daarom verzoekt.

De ACM ziet volgens de artikelen 5 van de Elektriciteitswet 1998 en 1a van de Gaswet toe op de naleving van onder andere deze bepalingen over een 'redelijke vergoeding' of 'redelijke tarieven en voorwaarden' in de Elektriciteitswet 1998 en Gaswet en zij kan onder meer op grond van artikel 77i, eerste lid, onderdeel b, van de Elektriciteitswet of artikel 60ad, eerste lid, onder b, van de Gaswet een bestuurlijke boete opleggen bij overtreding van de voornoemde bepalingen.

#### *Verhouding met Unierecht*

Deze beleidsregel hanteert een richtlijnconforme interpretatie van 'redelijke vergoeding' en 'redelijke voorwaarden'. Dat betekent dat de ACM de eisen van redelijke vergoeding en redelijke voorwaarden uit de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet voor het doel van deze beleidsregel uitlegt aan de hand van artikel 12, tweede en derde lid, van de Elektriciteitsrichtlijn, waarin vereist is dat een opzegvergoeding evenredig is en niet meer mag bedragen dan het rechtstreekse economische verlies. De Elektriciteitsrichtlijn zal worden geïmplementeerd in de Energiewet die beoogt de huidige Gaswet en Elektriciteitswet 1998 te vervangen.

Artikel 12, tweede lid, van de Elektriciteitsrichtlijn regelt dat ten minste huishoudelijke afnemers en kleine ondernemingen (kleinverbruikers) geen overstapperelateerde vergoedingen hoeven te betalen.<sup>4</sup> Hiervan kan volgens artikel 12, derde lid, van de Elektriciteitsrichtlijn worden afgeweken als de lidstaten toestaan dat leveranciers opzegvergoedingen in rekening brengen aan de afnemers die vrijwillig een elektriciteitsleveringscontract met een vaste looptijd en een vaste prijs vóór het einde van de looptijd opzeggen. Zowel de Elektriciteitswet 1998 als de Gaswet voorzien reeds in de mogelijkheid van opzegging. Daarbij moeten deze vergoedingen volgens de Elektriciteitsrichtlijn deel uitmaken van een contract dat de afnemer vrijwillig is aangegaan en moeten zulke vergoedingen duidelijk aan de afnemer worden meegedeeld voordat het contract wordt aangegaan.<sup>5</sup>

Aan de opzegvergoeding stelt de Elektriciteitsrichtlijn eisen. De opzegvergoeding is evenredig en bedraagt niet meer dan het rechtstreekse economische verlies als gevolg van de opzegging. Bovendien ligt de bewijslast voor het rechtstreekse economische verlies bij de energieleverancier. De toelaatbaarheid van opzegvergoedingen moet ook worden gemonitord door een regulerende instantie of een andere nationale instantie. In Nederland wordt dit door de ACM gedaan. De eisen omtrent evenredigheid en rechtstreeks economisch verlies zijn in de Elektriciteitsrichtlijn niet uitgewerkt en voor de interpretatie hiervan bestaat derhalve een zekere beoordelingsruimte binnen de kaders van de

<sup>3</sup> Voorstel voor een richtlijn van het Europees parlement en de Raad betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markten voor hernieuwbare gassen, aardgas en waterstof, 15 december 2021, COM(2021) 803 final.

<sup>4</sup> Art. 12 lid 2 Richtlijn (EU) 2019/944 van het Europees parlement en de Raad van 5 juni 2019 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot wijziging van Richtlijn 2012/27/EU (herschikking) (Elektriciteitsrichtlijn).

<sup>5</sup> Art. 12 lid 3 Elektriciteitsrichtlijn. Artikel 95m lid 1 Elektriciteitswet en artikel 52b lid 1 Gaswet vereisen transparante, eerlijke en vooraf bekende voorwaarden.





Elektriciteitsrichtlijn, de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet. De ACM vult met deze beleidsregel in wanneer zij voorwaarden over opzegvergoedingen redelijk en in overeenstemming acht met de eisen dat de opzegvergoeding evenredig is en niet meer bedraagt dan het rechtstreekse economische verlies als gevolg van de opzegging.

## **2.2 Aard van leveringsovereenkomsten (artikel 3)**

Niet in elke overeenkomst met een vaste looptijd acht de ACM een opzegvergoeding redelijk. Een opzegvergoeding acht de ACM redelijk in het geval van een tussentijdse beëindiging van een leveringsovereenkomst met een vaste looptijd en een vaste prijs. Bij een variabele prijs of dynamische prijs is voor de kleinverbruiker geen zekerheid over de overeengekomen prijs die van invloed is op de hoogte van de opzegvergoeding.

In sommige gevallen kan er sprake van het 'vastklikken' van de prijs gedurende de vaste looptijd van de leveringsovereenkomst. Dan geldt een vaste prijs voor een bepaalde te leveren hoeveelheid elektriciteit of gas. Daarbij kan een minimumhoeveelheid worden afgesproken. Het vastklikken van de prijs kan eenmalig of meerdere malen geschieden tijdens de vaste looptijd van de leveringsovereenkomst. Tijdens de vaste looptijd van de leveringsovereenkomst kunnen er dus meerdere vaste klikprijzen zijn. Een opzegvergoeding is redelijk als deze is beperkt tot de resterende hoeveelheid elektriciteit of gas waarvoor een prijs is vastgezet. Bij een in de praktijk anders aangeduide leveringsovereenkomst, waarbij er sprake is van een vaste looptijd en een vaste prijs of een vaste klikprijs, acht de ACM een opzegvergoeding eveneens redelijk. Artikel 12, derde lid, van de Elektriciteitsrichtlijn beperkt de toegestane opzegvergoeding tot de vrijwillige opzegging van de overeenkomst vóór het einde van de looptijd. Het derde lid van artikel 3 van de beleidsregel bepaalt daarom dat de ACM een opzegvergoeding niet redelijk acht, indien de vergunninghouder de leveringsovereenkomst opzegt.

## **2.3 Opzegvergoeding (artikel 4)**

### *Algemene overwegingen*

De ACM acht een opzegvergoeding niet redelijk indien deze opzegvergoeding per product (elektriciteit of gas) hoger is dan de rekenkundige uitkomst van de formule in artikel 4 van de beleidsregel.

De maximale opzegvergoeding in de formule van artikel 4 van de beleidsregel wordt berekend aan de hand van het positieve prijsverschil tussen de prijs in de op te zeggen overeenkomst minus de prijs in een gelijke of vergelijkbare overeenkomst op het moment van opzeggen (referentieproductaanbod), vermenigvuldigd met de resterende hoeveelheid elektriciteit of gas die niet meer voor de overeengekomen vaste prijs kan worden geleverd. Bij gelijke of gestegen retailprijs is een redelijke opzegvergoeding in elk geval nihil.

Met het oog op de transparantie voor de kleinverbruikers is bij voorbereiding van de beleidsregel afgezien van het hanteren van de inkooprijzen ten gunste van retailrijzen van de hoeveelheden van elektriciteit of gas die voor de leveringsovereenkomst zijn ingekocht. Het hanteren van inkooprijzen leidt tot een complexere berekening van de opzegvergoeding, de kleinverbruiker kan inkooprijzen minder goed vergelijken en hij heeft daarmee minder handvatten om na te gaan of de hoogte van opzegvergoeding correct is berekend.

Andere kosten, zoals administratieve kosten, maken geen deel uit van de formule in artikel 3 van de beleidsregel. In artikel 12, tweede lid, van de Elektriciteitsrichtlijn is de mogelijkheid van het overeenkomen van een opzegvergoeding een uitzondering op de hoofdregel dat overstapgerelateerde vergoedingen niet in rekening worden gebracht bij huishoudelijke afnemers en kleine ondernemingen. De aard van een uitzondering strekt ertoe dat terughoudend moet worden omgegaan met de mogelijkheid van het overeenkomen van een opzegvergoeding.

De ACM gaat uit van het vermoeden dat de resterende hoeveelheden van elektriciteit of gas (die op basis van de leveringsovereenkomst geleverd zouden worden aan de kleinverbruiker als geen opzegging zou plaatsvinden) door de vergunninghouder reeds zijn ingekocht en kunnen worden geleverd aan andere kleinverbruikers. De ACM acht het niet evenredig om de resterende hoeveelheden voor de gehele overeengekomen leveringsprijs door te berekenen als opzegvergoeding (dus zonder het hiervan aftrekken van de prijs van het referentieproductaanbod), aangezien deze resterende hoeveelheden aan andere kleinverbruikers kunnen worden verkocht voor de dan geldende leveringsprijs. Daarmee zou de opzegvergoeding dan meer dan het rechtstreeks economisch verlies compenseren.

### *Formule voor het berekenen van de maximale opzegvergoeding*

Voor de berekening van de maximale opzegvergoeding worden in de formule de volgende elementen meegenomen:

- het prijsverschil tussen de overeengekomen prijs van de op te zeggen leveringsovereenkomst en de prijs van het referentieproductaanbod; en
- de resterende hoeveelheid elektriciteit of gas die op basis van de leveringsovereenkomst zou

worden geleverd als geen opzegging zou plaatsvinden. Het prijsverschil in de formule wordt berekend aan de hand van prijzen in de leveringsovereenkomst en het referentieproduct, exclusief overheidsheffingen, per kilowattuur elektriciteit of kubieke meter gas. In artikel 5 van de beleidsregel is uitgewerkt wat een geschikt referentieproductaanbod is voor de berekening van de opzegvergoeding. De prijs in de leveringsovereenkomst en van het referentieproductaanbod zal in de regel het (op kilowattuur elektriciteit of kubieke meter gas gewogen) gemiddelde zijn van het enkeltarief, daltarief en dubbeltarief, inclusief eventuele verminderingen als gevolg van een loyaliteitsbonus op het verbruiksafhankelijke tarief. Hierbij zijn loyaliteitsbonussen waar de kleinverbruiker pas in de toekomst aanspraak op zou maken (dat wil zeggen op een tijdstip waarop de vergunninghouder geen elektriciteit of gas meer levert aan de kleinverbruiker wegens opzegging van de leveringsovereenkomst) geen onderdeel van de prijs in de leveringsovereenkomst. In het geval van een leveringsovereenkomst met een vaste klikprijs, geldt de prijs die is vastgezet voor de resterende te leveren hoeveelheid elektriciteit of gas. De variabele prijzen voor de andere hoeveelheden waarvoor geen vaste prijs geldt, worden buiten beschouwing gelaten. De ACM beoordeelt of de resterende hoeveelheid elektriciteit of gas wordt berekend aan de hand van een objectieve en transparante berekeningswijze die in de leveringsovereenkomst staat. Hierbij zal zoveel mogelijk worden gewerkt met beschikbare gegevens en dienen deze gegevens te worden gedeeld met de kleinverbruiker. Uit de consultatiereacties op het ontwerp van deze beleidsregel is gebleken dat er een gedeeld inzicht bestaat in hoe deze berekeningswijze eruit dient te zien. Voor de objectieve berekeningswijze kan gebruik worden gemaakt van de (actuele) standaardjaarafname of het (actueel) standaardjaarverbruik in het Centraal Aansluitingen Register (CAR), de standaardjaarinvoeding, het salderingspercentage en profiel fracties. Met profiel fracties kunnen vergunninghouders rekening houden met de spreiding van de afname van elektriciteit of het verbruik van gas gedurende het jaar (artikel 4, derde lid, van de beleidsregel). De beleidsregel houdt er rekening mee dat deze gegevens niet in alle gevallen beschikbaar zijn of leiden tot een accurate berekening van de resterende hoeveelheid elektriciteit of gas. In die gevallen kan een andere objectieve en transparante berekeningswijze worden gehanteerd, die in de leveringsovereenkomst is opgenomen.

#### **2.4 Referentieproductaanbod (artikel 5)**

Een voorbeeld van een productaanbod is de levering van elektriciteit voor de vaste looptijd van één jaar en voor een vaste leveringsprijs per kilowattuur, met als kenmerk dat de levering groene energie betreft. Bij de toepassing van artikel 4, beoordeelt de ACM of de leveringsovereenkomst de vindplaats bevat van het openbaar gemaakt referentieproductaanbod dat geschikt is om de hoogte van de opzegvergoeding te bepalen. Met het openbaar bekendmaken van het referentieproductaanbod is er een actueel productaanbod dat transparant aan iedereen (die hiervoor in aanmerking komt) wordt aangeboden, bijvoorbeeld op de website van de vergunninghouder. In principe is het referentieproductaanbod geschikt als dit hetzelfde aanbod betreft dat met de leveringsovereenkomst is aanvaard, waarbij de prijs uiteraard inmiddels kan verschillen. Als de vergunninghouder niet meer hetzelfde aanbod heeft, dan dienen de kenmerken van het referentieproductaanbod zo veel mogelijk vergelijkbaar te zijn met de kenmerken van de leveringsovereenkomst en moet in ieder geval de vaste looptijd ervan gelijk zijn aan de vaste looptijd van de leveringsovereenkomst. Het is aan de vergunninghouder om het productaanbod met vergelijkbare kenmerken te selecteren door, naast de vaste looptijd, bijvoorbeeld de energiebron zoals groene energie of grijze energie te betrekken.

Als de vergunninghouder niet een vergelijkbaar productaanbod voor dezelfde looptijd als de op te zeggen leveringsovereenkomst aanbiedt, bijvoorbeeld omdat dit productaanbod niet meer bestaat of als er sprake is van een individuele maatwerkovereenkomst, dan acht de ACM het actuele productaanbod aan kleinverbruikers met de hoogste prijs per kilowattuur of kubieke meter het geschikte referentieproductaanbod. De reeds ingekocht energie kan de leverancier tegen die prijs verkopen. Hiermee wordt voorkomen dat de opzegvergoeding onevenredig is of meer bedraagt dan het rechtstreeks economisch verlies.

#### **2.5 Actuele prijs referentieproductaanbod (artikel 6)**

Deze beleidsregel gaat uit van de volgende momenten die relevant zijn voor het hanteren van een actuele prijs van het referentieproductaanbod:

- Het moment waarop een kleinverbruiker een indicatie opvraagt van de hoogte van de opzegvergoeding. Deze indicatie kan de kleinverbruiker volgens de redelijke voorwaarden in de leveringsovereenkomst op ieder moment ontvangen (artikel 7, tweede lid, onder b, van de beleidsregel). De kleinverbruiker geeft daarbij aan op welke datum de laatste dag van de levering op basis van de op te zeggen leveringsovereenkomst zou plaatsvinden. De actuele prijs van het referentieproductaanbod is de prijs die geldt op de dag waarop de kleinverbruiker de indicatie opvraagt.
- Het moment waarop bij de vergunninghouder duidelijk wordt dat de leveringsovereenkomst door de kleinverbruiker tussentijds wordt beëindigd. Dat is de opzegmededelingsdatum waarop de kleinverbruiker de opzegging mededeelt aan de vergunninghouder voor een toekomstige eindeleveringsdatum dan wel de datum waarop de vergunninghouder op de hoogte wordt gesteld



van een overstap door de nieuwe energieleverancier via een aankondiging van een leveringswitch. De actuele prijs van het referentieproductaanbod is de prijs die geldt op deze opzegmededelingsdatum.

- Voor de berekening van de vast te stellen opzegvergoeding, die de kleinverbruiker uiterlijk bij de eindfactuur ontvangt, is de actuele prijs van het referentieproductaanbod eveneens de prijs die geldt op de opzegmededelingsdatum.

In artikel 6 van de beleidsregel is ter verduidelijking opgenomen dat ten aanzien van leveringsovereenkomsten met een vaste klikprijs de vaste klikprijs van het referentieproductaanbod geldt voor dezelfde periode en hoeveelheden van elektriciteit of gas als de vergunninghouder en de kleinverbruiker zijn overeengekomen.

## **2.6 Transparantie (artikel 7)**

De ACM acht een voorwaarde in de leveringsovereenkomst over de opzegvergoeding redelijk als in deze voorwaarde op transparante wijze is bepaald dat de kleinverbruiker een opzegvergoeding verschuldigd is bij opzegging en de kleinverbruiker in staat stelt om inzicht te verkrijgen in de hoogte van de opzegvergoeding. De voorwaarde in de leveringsovereenkomst stelt daarmee de kleinverbruiker in staat om geïnformeerd te worden over hoe de vergunninghouder de opzegvergoeding berekent en aan de hand van welk referentieproductaanbod dit gebeurt. De kleinverbruiker ontvangt de vastgestelde hoogte van de opzegvergoeding uiterlijk bij de eindafrekening. Voor het eerder kunnen maken van de keuze om een overeenkomst op te zeggen en eventueel over te stappen naar een andere leverancier is het nodig om een indicatie te krijgen van de hoogte van de opzegvergoeding. Daarom voorziet een redelijke voorwaarde volgens de ACM in een mogelijkheid om op aanvraag op ieder moment een indicatie van de hoogte van de opzegvergoeding te ontvangen. Daarnaast informeert de vergunninghouder de kleinverbruiker actief over de hoogte van de voorlopige opzegvergoeding als de vergunninghouder (van de afnemer of namens de afnemer) de mededeling ontvangt dat de overeenkomst wordt opgezegd of van een andere energieleverancier een bericht krijgt over een aankondiging van een leverancierswitch. Het kan immers voorkomen dat een kleinverbruiker ingaat op een aanbod om over te stappen naar een nieuwe energieleverancier en zich daarbij niet bewust is van het verschuldigd zijn van een opzegvergoeding bij de huidige energieleverancier. Als de kleinverbruiker tijdens de bedenkttermijn afziet van de overstap naar de nieuwe leverancier en bij de huidige leverancier blijft, vervalt de opzegvergoeding. Daarom is het noodzakelijk dat deze kleinverbruiker al vroeg tijdens de bedenkttermijn van de nieuwe leveringsovereenkomst op de hoogte is van de opzegvergoeding. Daarvoor is het nodig dat de nieuwe energieleverancier onmiddellijk een mededeling stuurt over de aankondiging van een leverancierswitch. Voor het inregelen van deze mededeling met de aankondiging van een leverancierswitch is de ACM voornemens om de Informatiecode elektriciteit en gas te wijzigen.

Artikel 7 van de beleidsregel is overigens niet uitputtend voor alle transparantie-eisen. Zo vereisen artikel 95m, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 52b, eerste lid, van de Gaswet transparante, eerlijke en vooraf bekende voorwaarden. Op basis hiervan moet een vergunninghouder ook in de communicatie voorafgaand aan het aangaan van de leveringsovereenkomst duidelijkheid bieden over de opzegvergoeding. Bovendien is het op grond van artikel 95m, derde lid, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 52b, derde lid, van de Gaswet verboden om kleinverbruikers op een zodanige wijze te benaderen dat onduidelijkheid bestaat over het feit dat een contract is afgesloten, de duur van het contract, de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van het contract, het bestaan van een recht op opzegging en de voorwaarden van opzegging.

## **2.7 Uitgesloten termijnen (artikel 8)**

Er zijn twee specifieke termijnen waarbinnen de ACM een opzegvergoeding in ieder geval niet redelijk acht:

- Wanneer de leveringsovereenkomst wordt beëindigd binnen de bedenkttermijn waarin een herroepingsrecht geldt. De bedenkttermijn van veertien dagen na de dag waarop de overeenkomst is gesloten, is opgenomen in artikel 230o, eerste, onderdeel a, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek. Volgens het tweede lid van dit artikel kan er een langere termijn gelden bij het onvoldoende informeren over deze bedenkttermijn. In het geval deze wettelijke bedenkttermijn niet van toepassing is, acht de ACM een voorwaarde over de opzegvergoeding niet redelijk indien de opzegvergoeding is verschuldigd binnen een overeengekomen bedenkttermijn. Een opzegvergoeding vormt immers een barrière om daadwerkelijk gebruik te maken van de bedenkttermijn.
- Wanneer de leveringsovereenkomst binnen één week (zeven kalenderdagen) voor het einde van de leveringsovereenkomst wordt beëindigd. Het moeten betalen van een opzegvergoeding is volgens de ACM dan niet meer evenredig. Bovendien kan het voorkomen dat een opzegging is gedaan voor een bepaalde datum na het einde van de vaste looptijd van de leveringsovereenkomst, maar de overstap door de nieuwe energieleverancier eerder is doorgezet. Opzegvergoedingen en geschillen hierover staan in zulke situaties niet in verhouding tot het rechtstreeks econo-



misch verlies van de vergunninghouder als gevolg van de opzegging.

De voorwaarde over het terugvorderen van een welkomstcadeau acht de ACM in deze gevallen wel redelijk, aangezien de kleinverbruiker het bedrag kortgeleden heeft ontvangen en bij het terugbetalen hiervan financieel niet wordt benadeeld. Daarom is de reikwijdte van dit artikel beperkt tot opzegvergoedingen.

## **2.8 Bijzondere omstandigheden (artikel 9)**

De evenredigheid van de opzegvergoeding is verdisconteerd in de bepalingen van de beleidsregel, aan de hand waarvan de ACM de opzegvergoeding op redelijkheid beoordeelt. De evenredigheid van de opzegvergoeding blijkt onder andere uit de maximering van de mogelijke opzegvergoeding in artikel 4 van de beleidsregel, de opzegvergoedingsvrije perioden in artikel 8 van de beleidsregel, en de beoordeling van bijzondere gevallen in artikel 9 van de beleidsregel.

Artikel 9 van de beleidsregel strekt ertoe dat in de leveringsovereenkomst, voor de beoordeling van een redelijke opzegvergoeding, ruimte moet zijn voor een lagere opzegvergoeding of een opzegvergoeding van € 0,-, als sprake is van zodanige bijzondere omstandigheden dat het in rekening brengen van de vastgestelde hoogte van de opzegvergoeding onevenredig zou zijn. Dat kan bijvoorbeeld gaan over situaties waarin de kleinverbruiker geen of een beperkt voordeel behaalt uit de opzegging, maar de leveringsovereenkomst uit dringende noodzaak moet beëindigen. Ook kan het gaan om een opzegvergoeding die volgens de kleinverbruiker te hoog is berekend vanwege structureel genomen maatregelen die leiden tot een significant lagere afname van elektriciteit of verbruik van gas dan door de vergunninghouder is berekend.

Artikel 9 van de beleidsregel strekt er niet toe dat de ACM beoordeelt of een leveringsovereenkomst een vaste lijst met bijzondere omstandigheden bevat. Vergunninghouders kunnen in de leveringsovereenkomsten onderling verschillen in de manier waarop zij met bijzondere omstandigheden omgaan en kleinverbruikers kunnen deze verschillen meewegen in hun keuzes voor een productaanbod. Een lagere opzegvergoeding op basis van een voorwaarde in de leveringsovereenkomst, die in overeenstemming is met artikel 9 van de beleidsregel, laat overigens de eventuele mogelijkheid onverlet van een civielrechtelijke remedie, zoals een opzegging vanwege een geslaagd beroep op overmacht, de ontbinding van een overeenkomst bij onvoorziene omstandigheden of de derogerende werking van redelijkheid en billijkheid op de toepassing van de opzegvergoeding.

## **2.9 Terugvordering van een welkomstcadeau (artikel 10)**

Een welkomstcadeau is een door de vergunninghouder aan de kleinverbruiker te verstrekken vergoeding, anders dan een loyaliteitsbonus, bij het sluiten van een leveringsovereenkomst. Een welkomstcadeau kan ook bestaan uit een gehele of gedeeltelijke geldelijk compensatie van de kosten die de kleinverbruiker draagt wegens opzegging van een leveringsovereenkomst bij een andere vergunninghouder. Een welkomstcadeau is bedoeld voor het belonen van het aangaan van de leveringsovereenkomst en niet om een kleinverbruiker te binden aan de leveringsovereenkomst. De ACM acht het noodzakelijk om de beoordeling van redelijke voorwaarden over de terugvordering van een welkomstcadeau nader in te vullen. Mogelijk kan een verstrekt welkomstcadeau op basis van het civiel recht worden teruggevorderd en kan hiermee een situatie ontstaan waarin de kleinverbruiker feitelijk door deze financieel negatieve prikkel niet meer overstapt naar een andere leverancier. Het risico hierop doet zich met name voor bij het verstrekken van een hoog bedrag aan welkomstcadeaus waarbij de mogelijkheid van terugvordering de kleinverbruikers belet over te stappen. Gelet hierop acht de ACM een voorwaarde over de terugvordering van een welkomstcadeau slechts redelijk als (a) het welkomstcadeau een geldbedrag betreft, dat als zodanig is vermeld in de leveringsovereenkomst en daarin duidelijk wordt onderscheiden van een loyaliteitsbonus en een opzegvergoeding, (b) het geldbedrag uiterlijk bij de tweede inning van het termijnbedrag is verrekend of uitbetaald aan de kleinverbruiker, (c) de kleinverbruiker de leveringsovereenkomst opzegt binnen zes maanden na de datum waarop de eerste levering van elektriciteit of gas op grond van de overeenkomst plaatsvindt en (d) de kleinverbruiker niet meer terugbetaalt dan 100% van het uitbetaalde geldbedrag. De vermelding van het welkomstcadeau als zodanig in de leveringsovereenkomst en het onderscheiden van een loyaliteitsbonus strekt ertoe de kleinverbruiker duidelijkheid te geven over welk geldbedrag mogelijk teruggevorderd kan worden. De loyaliteitsbonus ziet niet op het aangaan van de overeenkomst (directe beloning), maar is een beloning voor het voltooien van een in de leveringsovereenkomst overeengekomen periode als klant (beloning achteraf). De uitbetaling van het welkomstcadeau in de tweede maandtermijn strekt ertoe te voorkomen dat een uitgestelde uitkering van het welkomstcadeau door de kleinverbruiker wordt ervaren als een te behalen loyaliteitsbonus. De beperking van de termijn waarin een welkomstcadeau kan worden teruggevorderd tot zes maanden na eerste dag van levering van elektriciteit of gas, beoogt te voorkomen dat een welkomstcadeau na deze 'welkomstperiode' een barrière vormt om over te stappen naar een andere leverancier. De maximering van de terugvordering houdt in dat het bedingen van aanvullende kosten, zoals administratieve kosten, met betrekking tot de terugvordering van het geldbedrag niet redelijk wordt geacht. De



beleidsregel laat eventuele wettelijke kosten vanwege wanbetaling onverlet.

De ACM benadrukt dat zij bij haar beoordeling van de voorwaarden over welkomstcadeaus zich beperkt tot voorwaarden die gaan over de terugvordering hiervan. Een voorwaarde in de leveringsovereenkomst die strekt tot het uitkeren van een welkomstcadeau in natura is daarmee mogelijk, maar de terugvordering van een welkomstcadeau in natura acht de ACM in dat geval niet redelijk. Dat geldt ook voor voorwaarden over welkomstcadeaus die niet voldoen aan de andere voorwaarden.

### **2.10 Geen inhouding of terugvordering van een loyaliteitsbonus (artikel 11)**

Zoals in de voorgaande paragraaf is vermeld, moet een welkomstcadeau worden onderscheiden van een loyaliteitsbonus. Een welkomstcadeau is een (overstap)beloning die aan een nieuwe kleinverbruiker wordt gegeven vanwege het aangaan van de leveringsovereenkomst. Een loyaliteitsbonus is een beloning voor een voorafgaande periode waarin de kleinverbruiker klant is gebleven, waarvan de hoogte vooraf kan worden afgesproken in de leveringsovereenkomst.

De ACM acht een voorwaarde niet redelijk als die ertoe strekt dat de uitbetaling van een loyaliteitsbonus wordt ingehouden of teruggevorderd. Het gaat hier om een loyaliteitsbonus waarop de kleinverbruiker aanspraak maakt omdat deze kleinverbruiker in een overeengekomen periode klant is gebleven. De prestatie is daarmee geleverd door de kleinverbruiker en wordt niet ongedaan gemaakt door de opzegging van de leveringsovereenkomst.

### **2.11 Intrekking, overgangsrecht en inwerkingtreding (artikelen 12-14)**

De beleidsregel is van toepassing op de beoordeling door de ACM van de opzegvergoeding en de voorwaarden in een leveringsovereenkomst die is afgesloten vanaf het tijdstip van inwerkingtreding van deze beleidsregel. De beleidsregel treedt op hetzelfde tijdstip in werking als de voorgenomen wijziging van de Informatiecode elektriciteit en gas, die zal worden gepubliceerd in het Staatscourant. Een verlenging van een bestaande leveringsovereenkomst, die wordt overeengekomen na dit tijdstip, wordt gezien als een nieuwe leveringsovereenkomst. De opzegvergoeding en de voorwaarden daarin beoordeelt de ACM aan de hand van deze beleidsregel. De huidige richtsnoeren worden ingetrokken, waarbij voor de beoordeling van de opzegvergoeding en voorwaarden in een leveringsovereenkomst met een vaste looptijd die vóór de inwerkingtreding van deze beleidsregel is afgesloten het overgangsrecht geldt en de huidige richtsnoeren nog van toepassing zijn.

## **3 Verhouding met hoger recht**

Op grond van artikel 95b, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 44, eerste lid, van de Gaswet heeft een vergunninghouder de plicht om op een betrouwbare wijze en tegen redelijke tarieven en voorwaarden zorg te dragen voor de levering van elektriciteit respectievelijk gas aan iedere kleinverbruiker die daarom verzoekt. De voorwaarden zijn in ieder geval niet redelijk als zij niet in overeenstemming zijn met het bepaalde bij of krachtens artikel 95m, achtste lid, van de Elektriciteitswet 1998 of artikel 52b, achtste lid, van de Gaswet. In deze twee artikelen is geregeld dat de leverancier in een overeenkomst voor vaste looptijd kan opnemen dat bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst de afnemer een redelijke vergoeding is verschuldigd.

Volgens de Derde nota van wijziging van de 'Wijziging Elektriciteitswet 1998 en Gaswet in verband met implementatie en aanscherping toezicht netbeheer' zal de vergoeding de kosten moeten weerspiegelen die de leverancier heeft in verband met het opzeggen van de overeenkomsten voor vaste looptijd. De toenmalige Dienst uitvoering en toezicht Energie (thans: ACM) kan in het kader van haar toezicht een nadere invulling geven aan wat moet verstaan onder een redelijke vergoeding.<sup>6</sup> In dat kader zijn in 2005 beleidsregels geformuleerd naar aanleiding van klachten van consumenten over de hoogte van opzegvergoedingen en gelden momenteel de Richtsnoeren Redelijke Opzegvergoedingen Vergunninghouders. Zoals in de inleiding is genoemd, zijn de richtsnoeren gebaseerd op het uitgangspunt van de vergoeding van de kosten die een vergunninghouder gemiddeld genomen heeft als gevolg van het tussentijdig beëindigen van een overeenkomst met vaste looptijd. Vanwege de eisen in de Elektriciteitsrichtlijn geldt in deze beleidsregel het uitgangspunt dat de opzegvergoeding evenredig is en niet meer bedraagt dan het rechtstreekse economische verlies als gevolg van de opzegging van de leveringsovereenkomst.

Deze beleidsregel dient in samenhang te worden gelezen met artikel 2, aanhef en onderdeel d, van de Regeling afnemers en monitoring Elektriciteitswet 1998 en Gaswet. Daarin is verplicht gesteld dat een leveringsovereenkomst met een kleinverbruiker op schrift wordt gesteld en in ieder geval gegevens bevat over de looptijd van de overeenkomst, de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van de overeenkomst, en of het toegestaan is de overeenkomst kosteloos op te zeggen. De beleidsregel heeft geen betrekking op artikel 10 van de Regeling afnemers en monitoring Elektriciteitswet 1998 en

<sup>6</sup> Kamerstukken II 2003/4, 29 372, nr. 51, p. 2-3.



Gaswet, waarin staat dat kleinverbruikers geen kosten in rekening worden gebracht voor een wisseling. De wisseling is de omschakeling door de netbeheerder van een afnemer naar een andere leverancier. Deze beleidsregel laat het verbod om hiervoor kosten in rekening te brengen onverlet.

## 4 Consultatie

### 4.1 Internetconsultatie

Het ontwerp van dit besluit is aangeboden ter internetconsultatie en is overeenkomstig artikel 8, eerste lid, van de Regeling gegevensuitwisseling ACM en ministers ter kennisneming aan de Minister voor Klimaat en Energie toegezonden. De reacties op de consultatie zijn afkomstig van:

- particulieren (zeven personen);
- vergunninghouders (vijf organisaties);
- prijsvergelijkers (drie organisaties);
- belangenverenigingen (drie organisaties); en
- een woningcorporatie (één organisatie).

Hierna worden de hoofdlijnen van de consultatiereacties weergegeven en hoe deze reacties hebben geleid tot wijzigingen van de beleidsregel. Een aantal consultatiereacties zagen niet direct op het ontwerp van de beleidsregel en hebben dan ook niet geleid tot wijzigingen van dit ontwerp.

### 4.2 Algemene reacties

#### *Complexiteit van de berekening van de opzegvergoeding*

In meerdere reacties van particulieren, prijsvergelijkers en een belangenvereniging wordt aangegeven dat de berekening van de opzegvergoeding complex is en kleinverbruikers moeite zullen hebben met het controleren van de juistheid van die berekening door vergunninghouders. Deze complexiteit kan er volgens een prijsvergelijker ervoor zorgen dat de klant zijn contract uitdient, terwijl er elders een beter aanbod is. Een vergunninghouder vraagt zich af of het op elk moment kunnen geven van een indicatie van de hoogte van de opzegvergoeding realistisch is. Een particulier en een prijsvergelijker dragen aan om een rekentool te ontwikkelen die door de ACM respectievelijk door de vergunninghouders online beschikbaar wordt gemaakt.

De ACM is er zich van bewust dat de berekening van de opzegvergoeding complex is en dat transparantie hierover noodzakelijk is. De ACM maakt hierbij de afweging dat het maken van ruimte voor aanbod van dergelijke leveringsovereenkomsten opweegt tegen de complexiteit van de berekening van de hoogte van de opzegvergoeding. Voor het uitvoeren van de redelijke voorwaarde omtrent transparantie in de leveringsovereenkomst, in het bijzonder het op ieder moment kunnen verkrijgen van een indicatie van de opzegvergoeding, is een rekentool op de website van de vergunninghouder een zeer geschikt instrument.

#### *Verwachtingen kleinverbruikers*

Particulieren noemen de ongelijke positie van de consument tegenover de vergunninghouder, waarbij gevreesd wordt voor woekertarieven. In een consultatiereactie van een particulier wordt gewezen op verkeerde verwachtingen en geschillen en is aangegeven dat het opzeggen in het geheel niet mogelijk te maken duidelijkere verwachtingen zou schappen. Een particulier stelde voor om een bedenktijd voor de opzegging te introduceren, bijvoorbeeld van een maand.

De ACM ziet erop toe dat de opzegvergoeding evenredig is en niet meer bedraagt dan het rechtstreeks economisch verlies als gevolg van de opzegging van de leveringsovereenkomst voor vaste looptijd en een vaste prijs. De ACM begrijpt dat er verkeerde verwachtingen kunnen ontstaan als de kleinverbruiker zich eerst niet eerst vooraf zal laten informeren over de hoogte van de opzegvergoeding, bijvoorbeeld als deze benaderd wordt door een andere energieleverancier met een overstapaanbod die de opzegging bij de huidige energieleverancier regelt. De ACM wijst op het in de regel bestaan van een bedenktijd voor de leveringsovereenkomst bij de nieuwe energieleverancier. Als de kleinverbruiker hiervan gebruik maakt en bij de huidige energieleverancier blijft, dan vervalt de opzegvergoeding. De ACM is voornemens om de Informatiecode elektriciteit en gas aan te passen zodat het berichtenverkeer van een nieuwe energieleverancier naar de huidige leverancier over een aankondiging van een leverancierswitch meteen plaatsvindt. De huidige leverancier kan de kleinverbruiker dan onmiddellijk berichten over voorlopige hoogte van de opzegvergoeding. Op die manier kan de kleinverbruiker een geïnformeerde afweging maken over het al dan niet voortzetten van de overstap naar de nieuwe energieleverancier.



### *Positie van huurders*

Een woningcorporatie vraagt of het mogelijk is om de opzegboete voor het product aardgas laag te houden bij een overstap naar het warmtenet, waarvan de overstap afhankelijk is van de instemming van 70% van de huurders.

Deze consultatiereactie heeft niet geleid tot aanpassing van het ontwerp van de beleidsregel. Gelet op het mogelijk willen maken van leveringsovereenkomsten met een vaste looptijd en vaste prijs, is het voorzien in een dergelijke uitzondering niet wenselijk. Uitzonderingen brengen meer onzekerheid voor vergunninghouders bij de inkoop van hoeveelheden elektriciteit of gas en de mogelijkheid om voor een vaste looptijd vaste prijzen te kunnen hanteren. De ACM wijst erop dat deze beleidsregel geen betrekking heeft op bestaande leveringsovereenkomsten. Huurders kunnen geïnformeerd worden dat zij (vanaf de inwerkingtreding van deze beleidsregel) bij de keuze voor een nieuwe leveringsovereenkomst rekening moeten houden met een eventuele collectieve overstap naar het warmtenet en dat zij mogelijk een opzegvergoeding verschuldigd zijn bij het voortijdig beëindigen van een leveringsovereenkomst met een vaste looptijd en een vaste prijs. De opzegvergoeding kan ook worden betrokken in de propositie over de overstap naar het warmtenet.

### *Gewogen gemiddelde*

Een belangenvereniging geeft aan dat in de toelichting over de berekening van de leveringsprijs gesproken dient te worden van een op volume gewogen gemiddelde van de prijzen.

De ACM heeft deze suggestie overgenomen in paragraaf 2.3 van de toelichting van de beleidsregel. Daarnaast is het woord 'volume' generiek vervangen door 'hoeveelheid' om daarmee de hoeveelheid van zowel elektriciteit als gas aan te duiden.

## **4.3 Begrippen**

### *Opzegvergoeding*

Een vergunninghouder doet de suggestie om te verduidelijken dat sprake kan zijn van een gedeeltelijke opzegging, zoals alleen voor het product gas en niet voor het product elektriciteit.

De ACM heeft in de begripsomschrijving van 'opzegvergoeding' in artikel 1 van de beleidsregel verduidelijkt dat er sprake kan zijn van een gedeeltelijke opzegging van de leveringsovereenkomst.

### *Leveringsovereenkomsten: nader vastzetten van de leveringsprijs*

Een vergunninghouder verzoekt om het begrip leveringsovereenkomst uit te breiden naar overeenkomsten waarvan de leveringsprijs ten tijde van sluiten of op een moment na het sluiten van de overeenkomst op een vaste prijs uitkomt voor een gedeelte van of het gehele volume.

De ACM heeft naar aanleiding van de consultatiereactie in artikel 3 van de beleidsregel opgenomen dat een opzegvergoeding ook redelijk is bij het later vastzetten van een leveringsprijs in het geval van een leveringsovereenkomst voor een vaste looptijd en bepaalde te leveren hoeveelheid elektriciteit of gas.

### *Dynamische prijzen*

Een belangenvereniging wijst op de mogelijke ontwikkeling van het aanbod van leveringsovereenkomsten voor bepaalde tijd met dynamische tarieven (die per uur of dag wisselen). Aangegeven is dat het niet duidelijk is hoe een eventuele opzegvergoeding van een dergelijk product bepaald moet worden.

Leveringsovereenkomsten met een vaste looptijd, maar met variabele prijzen (die per maand wisselen) of dynamische prijzen (die per uur of dag wisselen) zijn geen leveringsovereenkomsten voor een vaste looptijd en een vaste prijs. In artikel 3, eerste en tweede lid, van de beleidsregel is explicieter gemaakt voor welke leveringsovereenkomsten met een vaste looptijd een opzegvergoeding redelijk wordt geacht.

### *Wisselende prijzen*

Een belangenvereniging wenst verduidelijking te zien ten aanzien van een leveringsovereenkomst met wisselende vaste prijzen gedurende de looptijd van de overeenkomst voor bepaalde tijd.

De ACM heeft in paragraaf 2.2 van de toelichting van de beleidsregel verduidelijkt dat sprake kan zijn van meerdere vaste klikprijzen gedurende de vaste looptijd een leveringsovereenkomst.

### *Mededelingsdatum*

Een belangenvereniging doet het voorstel om het begrip mededelingsdatum te vervangen door de





begrippen 'opvraag van indicatie kosten contractbreuk' en 'einddatum levering'. De ACM heeft in artikelen 1, 6 en 7 van de beleidsregel het onderscheid tussen verschillende relevante data verduidelijkt.

#### *Welkomstcadeau*

Een vergunninghouder en een belangenvereniging doen de suggestie om het gedeelte 'met inbegrip van een gehele of gedeeltelijke compensatie van een door de kleinverbruiker verschuldigde' uit de begripsomschrijving van 'welkomstcadeau' te schrappen en om apart te regelen dat het terugvragen van een dergelijke compensatie als niet redelijk wordt beschouwd door de ACM. Uit deze reacties blijkt dat het in de eerste instantie aanbieden van een dergelijke vergoeding als onwenselijk wordt beschouwd. Daarnaast is door een belangenvereniging gevraagd om de begripsomschrijving van welkomstcadeaus uit te breiden naar fysieke cadeaus

Deze consultatiereacties hebben niet geleid tot een inhoudelijke aanpassing van het ontwerp van de beleidsregel. De ACM overweegt dat het niet kunnen terugvorderen van een compensatie door de vergunninghouder overstappedrag mogelijk maakt die is gericht op het verkrijgen van de compensatie bij diverse vergunninghouders (wanneer deze compensatie binnen de bedenktijd wordt uitgekeerd). De begripsomschrijving van een welkomstcadeau is ter verduidelijking aangepast, maar de beperking voor de terugvordering tot een welkomstcadeau dat bestaat uit een geldbedrag is gehandhaafd in artikel 10 van de beleidsregel.

#### *Vaste leveringskosten of een minimumbedrag*

Een belangenvereniging stelt voor om de vaste component van de prijs in de leveringsovereenkomst als 'vaste leveringskosten' op te nemen in begripsomschrijving en een opzegvergoeding voor deze vaste component ook mogelijk te maken voor leveringsovereenkomsten met een dynamische prijs. Een vergunninghouder vraagt in gelijke zin waarom de minimale opzegvergoeding van 75 euro niet meer terugkomt in de beleidsregel en geeft aan dat vergunninghouders schade leiden bij een tussentijdse overstap, ook bij gelijke of dalende prijzen.

Deze consultatiereacties hebben niet geleid tot inhoudelijke aanpassing van het ontwerp van de beleidsregel. Vaste kosten als acquisitiekosten en administratiekosten hebben geen betrekking op de compensatie van het verlies van de vergunninghouder van de verkoopwaarde van ingekochte hoeveelheden van elektriciteit of gas waarop deze beleidsregel betrekking heeft. Bovendien kan bij opzegging in een markt met gelijke prijzen of stijgende prijzen door de vergunninghouder onbedoeld winst worden gemaakt als deze vergunninghouder een vaste opzegvergoeding in rekening brengt.

### **4.4 Doel**

#### *Wanbetaling*

Een vergunninghouder geeft aan graag te zien dat de beleidsregel ook werking heeft ten aanzien van een opzegging van de leveringsovereenkomst door de vergunninghouder, bijvoorbeeld vanwege wanbetaling.

Deze consultatiereactie heeft geleid tot een verduidelijking die is opgenomen in artikel 3, derde lid, van de beleidsregel. Deze beleidsregel hanteert een richtlijnconforme interpretatie van de Elektriciteitswet en de Gaswet aan de van artikel 12, derde lid, van de Elektriciteitsrichtlijn. Dit artikellid beperkt de mogelijkheid voor het overeenkomen van een opzegvergoeding tot vrijwillige opzegging van de leveringsovereenkomst door de afnemer. De ACM is van oordeel dat er geen sprake is van een vrijwillige opzegging van de leveringsovereenkomst door de afnemer bij een opzegging door de vergunninghouder.

#### *Overcompensatie en rol ACM*

Een belangenvereniging wijst op het risico van overcompensatie door een te hoge vaststelling van de opzegvergoeding en vraagt naar een onafhankelijke vaststelling van de opzegvergoeding door de ACM.

Deze reactie heeft niet geleid tot aanpassing van het ontwerp van de beleidsregel. De ACM heeft geen wettelijke bevoegdheid tot vaststellen van individuele opzegvergoedingen.

#### *Alternatieven*

Een belangenvereniging vraagt de ACM om een modelovereenkomst voor leveringsovereenkomsten met vaste tarieven vast te stellen. Ook vraagt de belangenvereniging of het handhaven van de huidige systematiek voor de berekening van de opzegvergoeding is overwogen met een actualisering van de prijzen.

Het vaststellen van een modelovereenkomst voor leveringsovereenkomsten met vaste tarieven valt



buiten de reikwijdte van de grondslag van deze beleidsregel. De Elektriciteitsrichtlijn gaat uit van een opzegvergoeding die 'evenredig is en niet meer bedraagt dan het rechtstreeks economisch verlies dat de vergunninghouder lijdt als gevolg van het opzeggen van de leveringsovereenkomst door de kleinverbruiker'. Hierbij wordt uitgegaan van het rechtstreeks economisch verlies dat vergunninghouder lijdt als gevolg van een individuele opzegging. Bij het hanteren van de huidige systematiek, waarin ten aanzien van consumenten vaste maximumbedragen voor opzegvergoedingen gelden, bestaat het risico dat die bedragen in individuele gevallen te hoog zijn en verder gaan dan het rechtstreeks economisch verlies van de vergunninghouder.

#### **4.5 Rechtstreeks economisch verlies**

##### *Geobjectiveerde gegevens*

Vergunninghouders geven aan dat leveringsovereenkomsten niet de hoogte van de af te nemen hoeveelheden van elektriciteit of gas bevatten. Daarnaast is het gebruiken van gegevens over het daadwerkelijk verbruik niet werkbaar voor het tijdig (vóór het aflopen van de bedenktijd van de nieuwe leveringsovereenkomst) verschaffen van inzicht over de hoogte van de opzegvergoeding. Een breed gedragen voorstel voor het berekenen van het economisch verlies is het hanteren van standaardjaarvolumes uit het CAR voor het bepalen van de standaardjaarafname, waarbij rekening wordt gehouden met de standaardjaarinvoeding en eventuele omstandigheden die leiden tot het hanteren van een andere realistische afname van elektriciteit of gas. Voor het bepalen van de resterende hoeveelheid elektriciteit of gas kan volgens de consultatiereacties gewerkt worden met voor de sector bekende profielfracties. Een vergunninghouder geeft aan dat wanneer er geen standaardjaarvolume beschikbaar is, gewerkt kan worden met de actuele standaardjaarafname en standaardjaarinvoeding van de regionale netbeheerder.

De ACM constateert dat uit de consultatiereacties blijkt dat vergunninghouders een gedeeld inzicht hebben in de berekening van de resterende hoeveelheid elektriciteit of gas op basis van objectieve gegevens. In artikel 4 van de beleidsregel is daarom opgenomen dat de ACM beoordeelt of de leveringsovereenkomst duidelijk maakt op welke objectieve en transparante wijze het resterend volume zal worden berekend voor het bepalen van de opzegvergoeding.

##### *Gewijzigde omstandigheden*

Meerdere vergunninghouders en een belangenvereniging noemen een verhuizing als omstandigheid die kan leiden tot het hanteren van een andere afname dan de gegevens uit het CAR. Daarnaast wordt door vergunninghouders en een belangenvereniging gevraagd hoe leveranciers dienen om te gaan met gewijzigde omstandigheden en noemen als voorbeeld het nemen van isolatiemaatregelen of het installeren van een warmtepomp. Een belangenvereniging noemt ook bewuster verbruik als voorbeeld. Een vergunninghouder wijst ook op de omstandigheid waarin het verbruik hoger kan uitvallen, zoals bij ingebruikneming van een laadpaal. Een andere belangenvereniging verzoekt het laten vervallen van de bepaling over gewijzigde omstandigheden (artikel 3, vierde lid van het ontwerp van de beleidsregel, thans vervallen).

De aangepaste formulering van artikel 4 van de beleidsregel stelt een objectieve en transparante wijze van de berekening van de resterende hoeveelheid elektriciteit of gas overeen voorop. De wijze waarop de vergunninghouder de berekening doet kan per geval verschillen. In sommige situaties zal het bestaan van een actuele stand van de standaardjaarafname in CAR uitkomst bieden voor het meenemen van gewijzigde omstandigheden. De bepaling over gewijzigde omstandigheden is daarmee achterwege gelaten en volstaan is met één specifieke bepaling over bijzondere omstandigheden in artikel 9 van de beleidsregel, waaronder ook structurele maatregelen die leiden tot een lagere afname van elektriciteit of lager verbruik van gas kunnen waarmee vergunninghouders rekening moeten houden voor de vaststelling van de hoogte van de opzegvergoeding.

##### *Einddatum levering*

Een belangenvereniging verzoekt om de einddatum van de levering leidend te laten zijn voor de berekening van de hoogte van de oplevering.

Vanwege de aangepaste formulering van artikel 4 van de beleidsregel en de bijbehorende toelichting is het daadwerkelijke verbruik niet meer leidend voor de berekening van de hoogte van de opzegvergoeding.

##### *Btw*

Meerdere vergunninghouders en particulieren wijzen erop dat duidelijk moet worden dat de opzegvergoeding exclusief btw is.

De ACM heeft in artikel 4, eerste lid, van de beleidsregel verduidelijkt dat het bedrag van de maximale opzegvergoeding exclusief btw is.



### *Besparing loyaliteitsbonus*

Een belangenvereniging verzoekt om de besparing van de uitbetaling van een loyaliteitsbonus mee te nemen in de berekening van de hoogte van de opzegvergoeding.

Deze reactie heeft niet geleid tot aanpassing van het ontwerp van de beleidsregel. De kleinverbruiker heeft geen aanspraak op uitbetaling (of verrekening) van een loyaliteitsbonus voor een periode die de kleinverbruiker nog niet heeft voltooid als klant.

### *Risico-opslag*

Een particulier vraagt of energiemaatschappijen verplicht worden om de risico-opslag te vermelden. De particulier stelt dat de risico's worden afgewenteld op de consument en mag volgens de particulier geen onderdeel zijn van de prijsopbouw.

De consultatiereactie is vergelijkbaar met de strekking dat alleen inkooprijzen worden gehanteerd voor de berekening van de opzegvergoeding. In paragraaf 2.3 van de toelichting is aangegeven dat ACM deze optie verkend, maar hiervoor niet heeft gekozen vanwege de complexiteit van deze systematiek.

### *Meerdere aansluitingen*

Een vergunninghouder geeft aan dat overeenkomsten meerdere elektra en meerdere gasaansluitingen kan bevatten. De suggestie wordt gedaan om 'per leveringsovereenkomst en per aansluiting/ allocatiepunt' te spreken.

In de begripsomschrijving van opzegvergoeding is verduidelijkt dat een gedeelte van de leveringsovereenkomst kan worden beëindigd. De formule in artikel 4 van de beleidsregel is hierop niet aangepast. De resterende hoeveelheid elektriciteit of gas, die de kleinverbruiker zou afnemen als er geen opzegging zou plaatsvinden, kan verschillen naar gelang van het aansluitpunt waar niet meer geleverd zou worden.

### *Andere producten of diensten*

Een belangenvereniging doet de suggestie om te verduidelijken dat de opzegvergoeding niet kan bestaan uit kosten voor andere afgenomen producten zoals de huur van een boiler of diensten zoals telefonie.

Deze reactie heeft niet geleid tot een aanpassing van het ontwerp van de beleidsregel. Uit artikel 4 van de opzegvergoeding volgt dat een opzegvergoeding in een leveringsovereenkomst alleen betrekking heeft op het product elektriciteit of gas. Bedongen opzegvergoedingen in andere overeenkomsten vallen buiten de reikwijdte van de wettelijke grondslag van deze beleidsregel.

## **4.6 Referentieproductaanbod**

### *Alternatief referentieproduct*

Een vergunninghouder stelt een aanvullende mogelijkheid voor wat betreft het bepalen van de referentieprijs. De reden hiervoor is dat het lastig zal zijn om de historische referentieprijs terug te vinden bij een later verzoek tot onderbouwing van de opzegvergoeding en dat het lastig is om een referentieproduct te selecteren die eenzelfde resterende looptijd heeft als de looptijd van de op te zeggen leveringsovereenkomst (van bijvoorbeeld drie maanden).

Het duidelijk maken van het referentieproductaanbod (en de daarbij horende prijs) is nodig voor het kenbaar en navolgbaar maken van de manier waarop de vergunninghouder de hoogte van de opzegvergoeding berekent. Voor de selectie van het referentieproductaanbod is de looptijd van de op te zeggen leveringsovereenkomst relevant en niet de resterende looptijd hiervan.

### *Bekendmaking referentieproductaanbod*

Een vergunninghouder vraagt of het referentieproduct aangeboden moet worden via hetzelfde verkoopkanaal en of het referentieproduct op de openbare bedrijfswebsite of (website van de) intermediair dient te worden gepubliceerd. De vergunninghouder vraagt ook binnen hoeveel dagen na de ingangsdatum van het referentieproduct publicatie dient plaats te vinden.

In artikel 5 van de beleidsregel is verduidelijkt dat de ACM beoordeelt of in de leveringsovereenkomst de vindplaats van een openbaar bekendgemaakt referentieproductaanbod is vermeld.

### *Onderhandeld tarief*

Een vergunninghouder vraagt of een referentieproduct ook een bijzonder tarief mag zijn, zoals een



dynamisch, onderhandeld of relatief tarief. Een vergunninghouder vraagt of het bij maatwerkcontracten mogelijk is om een referentieprijs af te spreken.

In artikel 5 is bepaald wanneer de ACM een referentieproductaanbod geschikt acht. Hier moet het in principe gaan om hetzelfde productaanbod als het aanbod dat is aanvaard bij het aangaan van de leveringsovereenkomst met een vaste looptijd en een vaste prijs. Er is dus sprake van een vaste prijs. De prijs van het ditzelfde aanbod kan inmiddels hoger, gelijk of lager zijn dan het aanvaarde aanbod. Heeft de vergunninghouder niet meer hetzelfde productaanbod, dan moet het referentieproductaanbod eenzelfde leveringsduur hebben als in de leveringsovereenkomst (en moeten de kenmerken van het referentieproductaanbod vergelijkbaar zijn met de kenmerken van het verkochte product). Een overeenkomst met een vaste looptijd heeft volgens het huidige energieaanbod aan kleinverbruikers een vaste prijs of vaste klikprijs. Ook hier is dus sprake van een vaste prijs van het referentieproductaanbod. Kan hier niet aan worden voldaan, bijvoorbeeld omdat er sprake is van een maatwerkovereenkomst waarvoor geen referentieproductaanbod bestaat, dan acht de ACM het product met de hoogste prijs per kilowattuur elektriciteit of kubieke meter gas een geschikt referentieproductaanbod. Dat kan de variabele prijs in een modelovereenkomst zijn. Een afgesproken referentieprijs, die losstaat van een referentieproductaanbod dat openbaar bekend is gemaakt, zou kunnen leiden tot een te hoge opzegvergoeding die niet voldoet aan de evenredigheid en het niet meer bedragen dan het rechtstreeks economisch verlies.

#### *Vergelijkbare kleinverbruikers*

Een belangenvereniging verzoekt om te verduidelijken dat bij de selectie van een referentieproduct er wordt gekeken naar een product dat de vergunninghouder aanbiedt aan een vergelijkbare kleinverbruiker.

In de huidige formulering van artikel 5 van de beleidsregel komt tot uiting dat het referentieproductaanbod openbaar bekend moet zijn gemaakt, hetgeen was bedoeld met de zinsnede in de het ontwerp van de beleidsregel dat de vergunninghouder het referentieproduct 'aan iedere kleinverbruiker aanbiedt'.

#### **4.7 Transparantie**

##### *Moment van opzegging en berichtenverkeer*

Een vergunninghouder vraagt naar een definitie 'bij opzeggen' in artikel 5 van het ontwerp (thans artikel 7) van de beleidsregel. Een vergunninghouder geeft aan dat het voor leveranciers erg belangrijk is het Contract Einde Register (CER) zo snel mogelijk weer te raadplegen is in de precontractuele fase om te voorkomen dat klanten onnodig hoge opzegvergoedingen krijgen.

Een belangenvereniging en meerdere vergunninghouders geven aan dat een vergunninghouder veelal kennisneemt van een opzegging aan de hand van een 'loss bericht' van de nieuwe leverancier. De huidige bepaling over transparantie is daar niet op afgestemd. Afspraken over het moment van de CER ontbreken en de mededeling vanuit de nieuwe energieleverancier komt vaak nadat de bedenktijd is afgelopen.

De ACM is voornemens om hiervoor de Informatiecode elektriciteit en gas aan te passen. Daarmee zal een energieleverancier een mededeling kunnen ontvangen over een aankondiging van een aanstaande leverancierswitch. Deze beleidsregel zal gelijktijdig in werking treden met de inwerkingtreding van de wijziging van de Informatiecode elektriciteit en gas.

##### *Termijn voor de indicatie*

De vergunninghouder vraagt ook binnen hoeveel dagen vanaf de opzegging de voorlopige hoogte van de opzegvergoeding aan de klant dient te worden gestuurd. Een belangenvereniging doet een suggestie om een termijn van maximaal tien dagen te vermelden om deze informatie te verschaffen, in het kader van de bedenktijd bij het aangaan van nieuwe overeenkomsten (waarin nog niet bekend is hoe hoog de opzegvergoeding is). De voorgestelde termijn sluit daarmee aan bij het herroepingsrecht van veertien dagen bij consumentenovereenkomsten op afstand en buiten de verkoopruimte. Zodoende kunnen kleinverbruikers tijdig kosteloos afzien van een overstap op opzegging.

Daarnaast vraagt de belangenvereniging om een toelichting over de betekenis van het woord 'informatie' uit artikel 5, tweede lid, onderdeel b, van het ontwerp (thans artikel 7, tweede lid, onderdeel b) van de beleidsregel. Verder verzoekt zij om een vormvereiste (zoals informatieverstrekking op schriftelijke wijze) te stellen aan de wijze waarop vergunninghouders de informatie delen en toelichten, zowel vooraf als op de jaar- of eindafrekening.

De ACM heeft in artikelen 6 en 7 van de beleidsregel verduidelijkingen aangebracht met betrekking tot de indicatie van de hoogte van de opzegvergoeding, waarop de kleinverbruiker volgens een redelijke voorwaarde in de leveringsovereenkomst recht op heeft. Met informatie werd bedoeld de hoogte van de opzegvergoeding en het woord informatie is daarom komen te vervallen. De termijn voor het



verkrijgen van de indicatie is 'op ieder moment'. Voor het verkrijgen van deze indicatie is er geen voorgeschreven vorm. Van de indicatie moet de voorlopige hoogte van de opzegvergoeding onderscheiden. De onmiddellijke mededeling over de voorlopige hoogte van de opzegvergoeding na opzegging of het ontvangen van een aankondiging van een leverancierswitch is nodig om als kleinverbruiker op geïnformeerde wijze gebruik te maken van de bedenktijd van een nieuwe leveringsovereenkomst.

#### **4.8 Uitgezonderde termijnen**

##### *De laatste twee weken van een leveringsovereenkomst*

Een prijsvergelijker geeft aan dat het op regelmatige basis voorkomt dat een overstap wordt doorgezet voordat de looptijd van de lopende overeenkomst verstreken is en het probleem hiervoor bij de consument komt te liggen die te horen krijgt dat de consument de gecommuniceerde ingangsdatum had moeten controleren.

Een belangenvereniging verzoekt om de termijn van twee weken in artikel 6, onderdeel b, van het ontwerp (thans artikel 8) van de beleidsregel te verkorten naar een week vanwege verbeterde processen ten opzichte van de huidige richtsnoeren waarin dezelfde termijn is opgenomen. Om geschillen te voorkomen over de precieze overstapdatum voorziet artikel 8, onderdeel b, van de beleidsregel in een termijn waarbinnen een opzegvergoeding niet redelijk wordt geacht. Gelet op deze consultatiereacties is de termijn ten opzichte van het ontwerp van de beleidsregel verkort tot één week voor de datum waarop de leveringsovereenkomst afloopt. Hierna kan er bij de nieuwe leverancier gebruik worden gemaakt van de bedenktijd.

#### **4.9 Bijzondere omstandigheden**

Vanuit prijsvergelijkers, belangenverenigingen en vergunninghouders is gereageerd dat nog niet duidelijk is wat onder bijzondere omstandigheden moet worden verstaan en zij stellen vragen aan welke situaties gedacht kan worden. De situaties die zijn genoemd:

- overlijden;
- gedwongen verhuizing;
- overname van een leveringscontract met een vaste looptijd door een nieuwe leverancier bij een faillissement of bedrijfsovername;
- samenwonen.

Een prijsvergelijker verzoekt specifiek om geen opzegvergoeding te hanteren bij verhuizingen of bij samenwonen.

De ACM heeft in paragraaf 2.8 van de toelichting van de beleidsregel verduidelijkt dat vergunninghouders onderling kunnen verschillen in de manier waarop zij met bijzondere omstandigheden omgaan en dat kleinverbruikers deze verschillen kunnen meewegen in hun keuzes.

#### **4.10 Welkomstcadeau en loyaliteitsbonus**

##### **Uitbetaling welkomstcadeau**

Een belangenvereniging verzoekt om uitbetaling van het welkomstcadeau in de tweede voorschotfactuur redelijk te achten, aangezien de inning van de eerste termijn nog binnen de bedenktijd plaatsvindt.

De ACM heeft deze suggestie overgenomen in artikel 10, tweede lid, onderdeel b, van de beleidsregel.

##### **Product of voucher**

Meerdere vergunninghouders en een belangenvereniging vragen waarom terugvordering van een welkomstcadeau alleen mogelijk is bij geldbedrag en niet bij welkomstcadeaus in natura zoals een voucher of product.

Een voorwaarde over de terugvordering van fysieke cadeaus en vouchers acht de ACM niet redelijk, aangezien voor deze producten niet eenduidig het verlies van de vergunninghouder kan worden bepaald en overwaardering van een dergelijk welkomstcadeau niet controleerbaar is door kleinverbruikers.

##### **Verhouding tussen welkomstcadeau en loyaliteitsbonus**

Een belangenvereniging verzoekt om verduidelijking van de verhouding tussen een welkomstcadeau en een loyaliteitsbonus door te benadrukken dat een loyaliteitsbonus ziet op een 'voltooide periode'. De ACM heeft deze suggestie overgenomen in artikel 11 van de beleidsregel.





---

#### **4.11 Intrekking, overgangsrecht en inwerkingtreding**

In een aantal reacties van vergunninghouders en een belangenvereniging worden bedenkingen geuit over de aanvankelijk voorgenomen termijn van inwerkingtreding van de beleidsregel per 1 januari 2023. Deze implementatiedatum zou om diverse redenen niet haalbaar zijn. De huidige extreme marktomstandigheden en de van overheidswege bij de leveranciers neergelegde uitvoering van noodmaatregelen (compensatieregeling, prijsplafond) leggen immers al grote druk op organisatie en systemen. Een implementatiedatum van 1 april of 1 mei 2023 zou daarom eerder uitvoerbaar lijken. Deze consultatiereacties hebben geleid tot heroverweging van het moment van inwerkingtreding van de beleidsregel. Vooropgesteld moet daarbij worden dat de ACM een zo spoedige mogelijke inwerkingtreding van groot belang acht om het aanbod van leveringsovereenkomsten met een vaste looptijd en een vaste prijs op korte termijn te bevorderen, maar heeft begrip voor het standpunt van de vergunninghouders. Daarnaast acht de ACM het noodzakelijk om de beleidsregel in werking te laten treden wanneer is geregeld dat de huidige leverancier meteen wordt geïnformeerd over een overstap van een kleinverbruiker naar een nieuwe leverancier zodat de vergunninghouder de kleinverbruiker onmiddellijk kan berichten met de voorlopige hoogte van de opzegvergoeding. Dit biedt de kleinverbruikers de mogelijkheid om de hoogte van de opzegvergoeding tijdens de bedenktijd van de nieuwe leveringsovereenkomst mee te wegen bij een overstap naar een leverancier. Voor het regelen van dit berichtenverkeer is aanpassing nodig van de Informatiecode elektriciteit en gas. Deze beleidsregel treedt gelijktijdig in werking met de aanpassing van de Informatiecode elektriciteit en gas, naar verwachting vanaf 1 april 2023.

#### **5 Inwerkingtreding**

Dit besluit treedt op hetzelfde tijdstip in werking als de voorgenomen aanpassing van de Informatiecode elektriciteit en gas, waarbij de beleidsregel alleen geldt voor de beoordeling van de opzegvergoeding en de voorwaarden in een leveringsovereenkomst die vanaf dit tijdstip is afgesloten. Voor de beoordeling van de opzegvergoeding en voorwaarden in een leveringsovereenkomst die vóór de inwerkingtreding van deze beleidsregel is afgesloten, gelden de bestaande richtsnoeren.