



Besluit

Toezeggingsbesluit Gulf gas and power

Ons kenmerk : ACM/UIT/666312
Zaaknummer : ACM/24/192191
Datum : **19 december 2025**

Samenvatting

De Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) heeft onderzoek gedaan naar de naleving van regels over opzegvergoedingen bij vaste energiecontracten en stilzwijgende verlengingen van vaste energiecontracten door GGP B.V. (hierna: Gulf). Naar aanleiding van dit onderzoek heeft GGP een aanvraag ingediend tot het bindend verklaren van door Gulf gedane toezeggingen. In dit besluit verklaart de ACM de toezeggingsaanvraag van Gulf bindend.

In de toezegging erkent Gulf dat zij in de periode vanaf 1 juni 2023 niet in lijn heeft gehandeld met de regels omtrent opzegvergoedingen. Meer specifiek heeft Gulf niet in alle gevallen op de juiste manier de opzegvergoeding berekend, waardoor deze regelmatig te hoog uitviel voor verbruikers die hun vaste energiecontract vroegtijdig opzegden. Om deze reden heeft Gulf alle opzegvergoedingen herzien. Gulf zegt toe om bij in totaal ongeveer 1400 (oud-)klanten de opzegvergoedingen voor een totaalbedrag van ongeveer EUR 1,6 miljoen te crediteren. Gulf heeft maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen en om klanten beter te informeren over de opzegvergoedingen.

Verder erkent Gulf in de toezegging dat zij niet in lijn met de wet heeft gehandeld door in haar leveringsvoorwaarden op te nemen dat contracten voor bepaalde duur stilzwijgend verlengd kunnen worden met een nieuw contract voor bepaalde duur. Huidige klanten die deze bepaling in hun leveringsvoorwaarden hebben staan, worden erover geïnformeerd dat deze bepaling niet geldig is. 104 (oud-)klanten van Gulf hebben na opzegging van dit stilzwijgende contract onterecht een opzegvergoeding moeten betalen. Deze groep verbruikers krijgt de ten onrechte betaalde opzegvergoedingen terug van in totaal EUR 37.000.

De ACM acht de toezegging van Gulf doelmatiger dan sanctionerend optreden en verklaart daarom de toezegging van Gulf bindend. De ACM controleert de komende periode of Gulf de toezegging uitvoert.

1. Aanvraag

- 1 Op 19 december 2025 heeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) een aanvraag ontvangen, als bedoeld in artikel 12h van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt (hierna: Instellingswet), van GGP B.V.¹ (hierna: Gulf).² Dit betreft een aanvraag tot het bindend verklaren van door Gulf gedane toezeggingen.

¹ GGP B.V. (KVK-nummer 68640374), ook bekend onder de handelsnamen Gulf gas and power en GGP, is sinds 3 december 2025 een 100% dochteronderneming van Eneco Zakelijk B.V. (KVK-nummer 24296168).

² ACM/IN/1063024.

Gulf is een leverancier van gas en elektriciteit en levert voornamelijk aan de (klein-)zakelijke markt. Gulf beschikt sinds 21 december 2017 over een vergunning van de ACM voor de levering van elektriciteit aan kleinverbruikers.³

- 2 Gulf doet deze aanvraag naar aanleiding van een onderzoek dat de ACM is gestart naar de naleving door Gulf van de Elektriciteitswet 1998, de Gaswet, de Wet handhaving consumentenbescherming, boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, de Informatiecode elektriciteit en gas, en de Beleidsregel Redelijke opzegvergoedingen vergunninghouders 2023.⁴ Uit dat onderzoek is gebleken dat Gulf op meerdere vlakken niet in overeenstemming met deze wet- en regelgeving handelt en/of heeft gehandeld.
- 3 De ACM beoordeelt in dit besluit de aanvraag van Gulf. In hoofdstuk 2 gaat de ACM in op het onderzoek dat de ACM heeft uitgevoerd naar Gulf. Hoofdstuk 3 bevat de toezeggingen zoals gedaan door Gulf. In hoofdstuk 4 wordt het wettelijk kader ten aanzien van toezeggingen weergegeven. In hoofdstuk 5 beoordeelt de ACM de toezegging op doelmatigheid. Ten slotte bevat hoofdstuk 6 de bindendverklaring van de toezegging tot en met 31 december 2026. In bijlage 1 bij dit besluit is een overzicht van het verloop van de procedure te vinden.

2. Onderzoek ACM

2.1. Aanleiding van het onderzoek

- 4 De ACM is in september 2024 gestart met een onderzoek naar de wijze waarop Gulf omgaat met de opzegvergoeding bij vroegtijdig opzeggen van een leveringsovereenkomst met een vaste prijs en een vaste looptijd. Dit onderzoek is gestart naar aanleiding van signalen die de ACM heeft ontvangen over mogelijke onjuiste naleving door Gulf van de beleidsregel redelijke opzegvergoedingen vergunninghouders 2023 (hierna: de beleidsregel).
- 5 Een leverancier is volgens de E-wet en de Gaswet verplicht om elektriciteit te leveren tegen redelijke voorwaarden.⁵ Een voorwaarde in de leveringsovereenkomst die inhoudt dat bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst de afnemer een redelijke vergoeding is verschuldigd is volgens de E-wet en de Gaswet redelijk.⁶ De beleidsregel, die per 1 juni 2023 van kracht is, vult verder in wat moet worden verstaan onder een 'redelijke vergoeding'. De beleidsregel bepaalt onder andere hoe de opzegvergoeding moet worden berekend, en op welke manier de kleinverbruiker geïnformeerd moet worden over de opzegvergoeding. In dit kader is vooral relevant dat een opzegvergoeding niet hoger mag uitvallen dan de uitkomst van de in de beleidsregel opgenomen berekenwijze. Daarnaast bepaalt de beleidsregel dat de voorwaarde over de opzegvergoeding in de leveringsovereenkomst transparant moet zijn. Dit houdt in dat op basis van de leveringsovereenkomst kenbaar en navolgbaar moet zijn voor de klant hoe de opzegvergoeding wordt berekend en welke componenten in de formule voor de opzegvergoeding worden gehanteerd, dat de kleinverbruiker op ieder moment een indicatie kan verkrijgen van de hoogte van de opzegvergoeding, dat de vergunninghouder de kleinverbruiker onmiddellijk informeert over de voorlopige hoogte van de opzegvergoeding nadat de verbruiker

³ ACM/UIT/382068.

⁴ Specifiek: artikelen 95b, eerste lid, 95m, eerste en achtste lid, van de Elektriciteitswet 1998 (hierna: E-wet) en de artikelen 44, eerste lid, en 52b, eerste en achtste lid, van de Gaswet; artikel 8.8 van de Wet handhaving consumentenbescherming in samenhang gezien met artikel 6:193c, eerste lid, onder b, en artikel 6:193d van het Burgerlijk Wetboek; artikel 2.5c.1 van de Informatiecode Elektriciteit en gas, in samenhang gezien met artikelen 54 en 55 van de E-wet en artikelen 22 en 23 van de Gaswet; en artikelen 26a, vijfde lid, 95b, eerste lid, en 95m, vierde en zesde lid, van de E-wet en artikelen 14, zevende lid, 44, eerste lid, en 52b, vierde en zesde lid, van de Gaswet, in samenhang gezien met artikelen 6:236 van het Burgerlijk Wetboek en 8.3 van de Wet handhaving consumentenbescherming.

⁵ Artikel 95b, eerste lid en 95m, eerste en achtste lid, van de E-wet en artikel 44, eerste lid, en artikel 52b van de Gaswet.

⁶ Zie ook artikel 12 van de Elektriciteitsrichtlijn (Richtlijn (EU) 2019/944 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juni 2019) en artikel 12 van de Gasrichtlijn (Richtlijn (EU) 2024/1788 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2024), waarin sinds 2019, respectievelijk 2024, staat opgenomen dat het energieleveranciers is toegestaan om opzegvergoedingen in rekening te brengen aan afnemers die vrijwillig een leveringscontract met een vaste looptijd en een vaste prijs vóór het einde van de looptijd opzeggen, voor zover zulke vergoedingen deel uitmaken van een contract dat de afnemer vrijwillig is aangegaan en zulke vergoedingen duidelijk aan de afnemer worden meegedeeld voordat het contract wordt aangegaan.

opzegt, en dat de kleinverbruiker uiterlijk bij de eindafrekening de definitief vastgestelde hoogte van de opzegvergoeding ontvangt.

- 6 Het onderzoek zag ook op de regels uit het consumentenrecht omtrent de stilzwijgende verlenging. Daarbij is relevant dat een voorwaarde die inhoudt dat een overeenkomst voor bepaalde duur stilzwijgend wordt verlengd in een overeenkomst voor bepaalde duur, onredelijk is.⁷

2.2. Bevindingen uit het onderzoek

- 7 Uit het onderzoek van de ACM blijkt dat Gulf niet in lijn heeft gehandeld met de relevante wet- en regelgeving. Ten eerste heeft Gulf in een deel van de gevallen niet op de juiste wijze de opzegvergoeding berekend, waardoor er klanten zijn die een te hoge opzegvergoeding hebben betaald. Zo heeft Gulf eerst de opzegvergoedingen handmatig berekend en daarbij gebruik gemaakt van een onjuiste formule die niet overeenkomt met de formule uit de beleidsregel. Sinds april 2024 is de berekening van opzegvergoedingen door Gulf geautomatiseerd, maar daarbij is in een deel van de gevallen in de berekening een te lage referentieprijs gehanteerd, waardoor de opzegvergoeding in die gevallen ook verkeerd (te hoog) is berekend.
- 8 Ten tweede heeft Gulf haar klanten niet voldoende en/of onjuist geïnformeerd over de opzegvergoeding. Zo blijkt uit onderzoek van de ACM dat de aanvullende leveringsvoorwaarden die golden voor kleinverbruikers deels onduidelijk en/of onjuist zijn. In de voorwaarden is niet toegelicht hoe de opzegvergoeding berekend wordt door Gulf of is een verkeerde formule opgenomen, waardoor niet is voldaan aan het wettelijke vereiste om de kleinverbruiker op heldere en transparante wijze (voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst) te informeren over de opzegvergoeding. Bovendien heeft Gulf haar klanten niet altijd (volledig) geïnformeerd over de indicatieve, voorlopige en/of definitieve opzegvergoeding, onder meer door niet of niet tijdig de indicatieve of voorlopige opzegvergoeding te delen, en/of geen bedrag of onderbouwing op te nemen bij de indicatieve, voorlopige en/of definitieve opzegvergoeding.
- 9 Tot slot heeft Gulf in de leveringsvoorwaarden de mogelijkheid opgenomen om contracten voor een bepaalde duur stilzwijgend voor een jaar te verlengen en dit in sommige gevallen ook gedaan. Volgens de wet mogen contracten voor bepaalde duur niet stilzwijgend worden verlengd voor bepaalde duur. Bij sommige verbruikers is bovendien een opzegvergoeding in rekening gebracht na opzegging van het stilzwijgend verlengde contract.
- 10 Met de aanvraag tot bindend verklaren van de toezegging beoogt Gulf de bevindingen van de ACM te adresseren, door kortgezegd de te veel en/of onterecht betaalde opzegvergoedingen terug te betalen, de communicatie naar klanten en de voorwaarden te verduidelijken en de mogelijkheid om contracten stilzwijgend te verlengen uit de voorwaarden te halen.

3. Inhoud van de toezegging

- 11 De toezegging van Gulf bestaat uit een brief met een toelichting en een aantal bijlagen. Gulf verzoekt de ACM deze in zijn geheel bindend te verklaren. In dit hoofdstuk is een zakelijke weergave van de toezegging opgenomen.

3.1. Contracten niet meer stilzwijgend verlengen

⁷ Op basis van artikel 6:236 onder j van het Burgerlijk Wetboek. Zie ook artikel 26a van de E-wet en artikel 14 van de Gaswet waaruit volgt dat artikel 6:236 van het Burgerlijk Wetboek relevant is voor alle kleinverbruikers.

- 12 Gulf heeft in de periode vanaf 21 december 2017 in haar Aanvullende leveringsvoorwaarden voor zakelijke kleinverbruikers met een contract voor bepaalde tijd opgenomen dat deze na afloop van de termijn stilzwijgend wordt verlengd met een jaar. Met het opnemen van een mogelijkheid dat contracten voor bepaalde duur stilzwijgend kunnen worden verlengd voor bepaalde duur, heeft Gulf niet in overeenstemming met artikel 95b, eerste lid, van de E-wet en artikel 44, eerste lid, van de Gaswet, jo. artikel 6:236, onder j, van het BW gehandeld.⁸
- 13 Gulf zegt toe dat zij aan alle klanten met een contract voor bepaalde tijd een bericht zal sturen waarin wordt aangegeven dat de bepaling in de aanvullende leveringsvoorwaarden niet geldig is, en dat na afloop van de afgesproken termijn het contract wordt omgezet naar een contract voor onbepaalde tijd dat klanten vanaf dat moment zonder betaling van een opzegvergoeding kunnen beëindigen. Bij nieuwe klanten worden de aanvullende leveringsvoorwaarden niet langer gehanteerd, maar zullen er nieuwe productvoorwaarden gaan gelden.
- 14 Uit nader onderzoek van Gulf is gebleken dat bij het aflopen van de termijn van een contract voor bepaalde tijd, niet in alle gevallen het contract is omgezet naar een nieuw contract voor bepaalde tijd. Enkel contracten die tijdens de jaarovergangen 22/23, 23/24 en 24/25 afliepen, zijn stilzwijgend verlengd voor een jaar.
- 15 Alle voormalige klanten die stilzwijgend zijn verlengd en waarbij vervolgens een opzegvergoeding in rekening is gebracht, zijn in kaart gebracht. Het betreft ongeveer 100 klanten. Gulf zegt toe dat zij een bericht ontvangen en aan hen de ten onrechte in rekening gebrachte opzegvergoeding wordt terugbetaald. Ook plaatst Gulf hierover op haar website een bericht en biedt zij de mogelijkheid voor alle voormalige klanten die stilzwijgend zijn verlengd om zich te melden als zij aantoonbaar zijn benadeeld door deze situatie. Gulf noemt dat er bijvoorbeeld sprake is van aantoonbaar nadeel als een klant kan aantonen dat hij in het jaar van de stilzwijgende verlenging voornemens was een ander contract af te sluiten, maar dit niet heeft gedaan vanwege de opzegvergoeding die hij zou moeten betalen.
- 16 Gulf schat in dat zij ongeveer EUR 37.000 zal terugbetalen aan onterecht in rekening gebrachte opzegvergoedingen.

3.2. Verbeteren informatievoorziening opzegvergoeding

- 17 Gulf heeft in de periode van 1 juni 2023 tot 6 februari 2025 niet transparante informatie verschaft over de opzegvergoeding. Gulf zegt toe dat alle klanten met een contract voor bepaalde tijd een bericht ontvangen met hierin een duidelijke en transparante uitleg over de opzegvergoeding, de formule en de begrippen in de formule. Daarnaast plaatst Gulf hierover op haar website een bericht met de mogelijkheid voor klanten en voormalige klanten om zich te melden als zij aantoonbaar benadeeld zijn door deze informatievoorziening. Gulf noemt dat er bijvoorbeeld sprake is van aantoonbaar nadeel als een klant een bericht heeft ontvangen met daarin een onjuiste opzegvergoeding en vervolgens zijn overeenkomst niet heeft beëindigd.
- 18 Gulf heeft in de periode van 1 juni 2023 tot 5 november 2023 aan klanten een onjuiste formule voor de opzegvergoeding toegestuurd. Gulf zegt toe dat aan de klanten die nog een leveringscontract voor bepaalde tijd bij Gulf hebben, een bericht wordt gestuurd met informatie over de juiste formule en uitleg over de opzegvergoeding. Indien een onjuiste opzegvergoeding is betaald, wordt dit meegenomen in het proces zoals onder paragraaf 3.3 beschreven.
- 19 Gulf zal met het beperkt aantal consumenten dat bij Gulf na 1 juni 2023 een leveringscontract voor bepaalde duur heeft afgesloten, ook telefonisch contact opnemen. In dit telefoongesprek wordt een

⁸ Deze bepaling is alleen opgenomen in de aanvullende voorwaarden die gelden voor zakelijke kleinverbruikers, en niet in de voorwaarden die golden of gelden voor consumenten.

korte nadere toelichting gegeven op de opzegvergoeding en wordt aan hen gevraagd of het proces nu duidelijk is en of zij menen nadeel hebben ondervonden van de onduidelijke informatie.

3.3. Terugbetaling bij te veel betaalde opzegvergoedingen

- 20 Gulf heeft in de periode van 1 juni 2023 tot en met 31 juli 2025 bij ongeveer 1400 klanten de opzegvergoeding niet juist berekend en bij 17 klanten ten onrechte EUR 50 aan administratieve kosten in rekening gebracht. Alle voormalige klanten waarbij een opzegvergoeding in rekening is gebracht, zijn in kaart gebracht. Gulf zegt toe dat alle voormalige klanten bij wie een te hoge opzegvergoeding en/of ten onrechte administratieve kosten in rekening zijn gebracht een bericht ontvangen. Aan hen wordt het teveel betaalde gecrediteerd en terugbetaald.
- 21 Gulf hanteert per 1 augustus 2025 voor een jaar een extra stap, waarbij de in rekening gebrachte opzegvergoedingen worden gecontroleerd en indien nodig handmatig gecorrigeerd. Indien daar aanleiding voor is, wordt deze extra controlestap verlengd.
- 22 Daarnaast plaatst Gulf hierover op haar website een bericht met de mogelijkheid voor voormalige klanten om zich te melden als zij menen dat zij aantoonbaar benadeeld zijn door deze situatie.

3.4. Verbeteren processen opzegvergoeding

- 23 Gulf heeft in de periode van 1 juni 2023 tot 20 juni 2024 bij een opzegging niet altijd het bedrag van de voorlopige opzegvergoeding aan de klant verstuurd. Daarnaast is op de eindafrekening wel het bedrag van de definitieve opzegvergoeding vermeld, maar niet de wijze van berekening. Dit was niet in overeenstemming met de beleidsregel. Om herhaling van deze overtredingen te voorkomen, heeft Gulf het gehele proces van de opzegvergoeding (indicatief, voorlopig en definitief) doorgelicht en verbeterd. De indicatieve opzegvergoeding en de bijbehorende berekening kunnen sinds 20 juni 2024 eenvoudig en op elk moment worden opvragen in de MijnGulf omgeving. Wanneer een klant zijn contract opzegt, krijgt deze automatisch een bericht dat zijn contract wordt beëindigd. In dit bericht staat ook – indien van toepassing – dat deze beëindiging eerder is dan de afgesproken datum waardoor zij een opzegvergoeding moeten betalen alsmede het bedrag van de voorlopige opzegvergoeding.
- 24 Gulf is een verbetertraject gestart met haar softwareleverancier [vertrouwelijk] zodat aan de eindafrekening de berekening van de opzegvergoeding kan worden toegevoegd. Gulf zegt toe dat, totdat dit is gerealiseerd, de berekening van de opzegvergoeding in een aparte e-mail aan de klant wordt gestuurd.
- 25 (Voormalige) klanten kunnen om zich melden als zij menen aantoonbaar nadeel te hebben ondervonden. Gulf noemt dat er bijvoorbeeld sprake is van aantoonbaar nadeel als een klant een voorlopige opzegvergoeding heeft opgevraagd, maar niet heeft ontvangen.

4. Wettelijk kader van de toezegging

- 26 Op basis van artikel 12h van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt (hierna: de Instellingswet) kan de ACM het besluit nemen een toezeggingsaanvraag van een marktorganisatie bindend te verklaren. Met het bindend verklaren van een toezegging vervalt, op basis van artikel 12h, eerste lid, van de Instellingswet, de bevoegdheid van de ACM tot het opleggen van een bestuurlijke boete of een last onder dwangsom aan die marktorganisatie voor de betreffende gedragingen. De aanvraag moet worden ingediend voordat de ACM een besluit omtrent het opleggen van een bestuurlijke boete of een last onder dwangsom neemt.

- 27 Volgens artikel 12h van de Instellingswet kan de ACM een toezeggingsaanvraag bindend verklaren wanneer de ACM dat doelmatiger acht dan het opleggen van een bestuurlijke boete of een last onder dwangsom.
- 28 Om te beoordelen of het bindend verklaren van een toezegging doelmatiger is dan het opleggen van een bestuurlijke boete of een last onder dwangsom, kijkt de ACM onder meer naar de fase waarin een onderzoek naar een vermoedelijke overtreding zich bevindt, naar de aard van de overtreding en naar de controleerbaarheid van de naleving van de toezegging.
- 29 Op basis van artikel 12h, vijfde lid, van de Instellingswet moet de marktorganisatie zich overeenkomstig het besluit tot bindendverklaring gedragen, nadat de ACM het besluit heeft genomen. Als de marktorganisatie zich niet overeenkomstig het besluit gedraagt, riskeert zij een bestuurlijke boete (op basis van artikel 12m van de Instellingswet) of kan de ACM het besluit wijzigen of intrekken. Daarnaast heeft de ACM de bevoegdheid om het toezeggingsbesluit in te trekken wanneer er een wezenlijke verandering is opgetreden in de feiten waarop het besluit berust of het besluit berust op door de marktorganisatie verstrekte onvolledige, onjuiste of misleidende gegevens.

5. Het oordeel van de ACM

- 30 In dit hoofdstuk licht de ACM toe waarom zij de aanvraag van Gulf, om haar toezeggingen bindend te verklaren, inwilligt. De werkzaamheden van de ACM richten zich onder andere op het bevorderen van goed functionerende markten, transparante marktprocessen en een zorgvuldige behandeling van consumenten. In dit kader is het ook de taak van de ACM om toezicht te houden op de naleving van wet- en regelgeving door energieleveranciers. De ACM kan een aanvraag van Gulf bindend verklaren als zij dit doelmatiger acht dan het opleggen van een sanctie zoals een last onder dwangsom of een bestuurlijke boete.
- 31 De toezegging is een instrument dat goed past bij het probleemoplossend toezicht dat de ACM toepast: met de inzet van verschillende instrumenten zoekt de ACM naar de meest effectieve en efficiënte manier om marktproblemen te adresseren. Daarbij bekijkt zij van geval tot geval welk instrument het meest passend is. De ACM vindt het in dit geval doelmatig en passend om de toezeggingen van Gulf, zoals opgenomen in hoofdstuk 3, bindend te verklaren, in plaats van een sanctie op te leggen. De ACM licht dit hieronder toe.

5.1. Toezegging biedt herstel en voorkoming van herhaling

- 32 De ACM neemt ten eerste in overweging dat Gulf in een voldoende vroeg stadium van het onderzoek kenbaar heeft gemaakt dat zij een aanvraag tot bindend verklaring van een toezegging wilde indienen. In het proces voorafgaand aan het indienen van die aanvraag heeft Gulf bovendien een constructieve houding aangenomen in gesprekken met de ACM. De snelheid en efficiëntie van dit proces draagt in dit geval bij aan de doelmatigheid van het instrument, ten opzichte van het voortzetten van het onderzoek en het handhavingstraject.
- 33 De ACM concludeert verder dat Gulf met de toezeggingen in lijn zal gaan handelen met de relevante wet- en regelgeving waarvoor de toezegging wordt gedaan.⁹
- 34 Zo noemt Gulf in haar toezeggingsaanvraag dat zij volledig in overeenstemming met de wet- en regelgeving wil handelen die voor haar geldt. Bovendien erkent Gulf het belang om de gemaakte fouten te herstellen en committeert zij zich om herhaling in de toekomst te voorkomen. Zo zegt Gulf

⁹ Zie ook randnummer 2 en voetnoot 2 van dit besluit.

toe om alle klanten die een te hoge opzegvergoeding hebben betaald, terug te betalen. Dit zal in totaal neerkomen op een creditering van ongeveer EUR 1,6 miljoen voor de periode tot 1 augustus 2025. Per 1 augustus 2025 controleert Gulf de in rekening gebrachte opzegvergoedingen met een extra controlestap en zal Gulf de opzegvergoedingen indien nodig handmatig corrigeren. Gulf zal haar (voormalige) klanten informeren over de opzegvergoeding en daarvoor geldende voorwaarden. Voor nieuwe klanten worden de contracten en bijbehorende voorwaarden verduidelijkt. Bovendien worden de processen rondom de opzegvergoeding, zoals het opvragen van een indicatieve opzegvergoeding en het delen van de voorlopige en definitieve opzegvergoeding, verbeterd. Gulf zegt verder toe om contracten niet meer stilzwijgend te verlengen. Klanten die na een stilzwijgende verlenging onterecht een opzegvergoeding hebben moeten betalen, worden volledig terugbetaald. Dit zal in totaal neerkomen op een terugbetaling van ongeveer EUR 37.000.

- 35 De ACM ziet het commitment van Gulf ook terug in de concrete planning die Gulf heeft gekoppeld aan de te nemen acties, waarbij Gulf in december 2025 al start met de eerste acties en alle acties ten aanzien van informeren en terugbetalen van (voormalige) klanten in het eerste kwartaal van 2026 zal uitvoeren en afronden. Gulf heeft kortom, met de gedane toezegging en haar houding in het proces, de ACM het vertrouwen gegeven dat zij zich aan de gedane toezeggingen zal houden en daarmee in overeenstemming handelt of zal handelen met de wettelijke voorschriften waarvoor de toezegging wordt gedaan. Door middel van de toezegging en de daarin opgenomen controle mogelijkheden, kan de ACM bovendien toezien op de uitvoering daarvan en zo nodig bijsturen.
- 36 Gulf zegt toe dat zij akkoord is met publicatie van een nieuwsbericht over het besluit tot bindendverklaring van de toezegging. Publicatie kan bijdragen aan het bereiken van een breder maatschappelijk doel en normstellend werken richting andere energieleveranciers. Het biedt daarnaast duidelijkheid naar de markt.
- 37 Tot slot neemt de ACM in haar overwegingen mee dat ook Eneco, die sinds 3 december 2025 eigenaar is van Gulf, zich committeert aan de uitvoering van de toezegging. Eneco heeft, gelet op de onderzoeksperiode en het moment van overname, geen aandeel gehad in de geconstateerde gedragingen van Gulf, maar heeft aan de ACM laten weten dat zij zich kan vinden in de toezeggingen die Gulf doet en zal toezien en zich zal inzetten voor de uitvoering van de toezeggingen door Gulf. Dat biedt de ACM extra zekerheid en vertrouwen dat de door Gulf gedane toezeggingen daadwerkelijk worden uitgevoerd.

5.2. Controleerbaarheid toezegging

- 38 Gulf dient aannemelijk te maken dat zij de gedane toezeggingen op controleerbare wijze zal naleven. De ACM is op basis van de toezeggingsaanvraag en de daarin genoemde acties van oordeel dat de toezegging voldoende controlebaar is.
- 39 In de aanvraag zegt Gulf toe om op diverse momenten informatie aan te leveren bij de ACM waarmee Gulf kan aantonen dat zij de toezegging naleeft. Gulf zal alle communicatie die met (voormalige) klanten wordt gedeeld in het kader van de toezeggingen ter accordering delen met de ACM, en achteraf ook de afschriften van verzonden berichten delen. Gulf zal de ACM verder informeren over hoeveel voormalige klanten zich naar aanleiding van de berichtgeving hebben gemeld en wat hun berichten inhielden. Gulf deelt afschriften van terugbetalingen en geeft de ACM bovendien de mogelijkheid om door middel van steekproeven de naleving van de toezegging te controleren.

5.3. Conclusie

- 40 De toezeggingen die Gulf aan de ACM heeft aangeboden, zijn naar het oordeel van de ACM doeltreffend, controlebaar en doelmatig.

6. Besluit

- 41 Gelet op artikel 12h van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt besluit de ACM dat zij de toezegging inclusief de daarbij behorende bijlagen, als geheel bindend verklaart voor Gulf.
- 42 Daarmee vervalt voor de ACM de bevoegdheid om het tegen Gulf ingestelde onderzoek verder voort te zetten en tot het in het kader van dat onderzoek opleggen van een bestuurlijke boete of een last onder dwangsom voor de overtreding van de Elektriciteitswet 1998, de Gaswet, de Wet handhaving consumentenbescherming, boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, de Informatiecode elektriciteit en gas, en/of de Beleidsregel Redelijke opzegvergoedingen vergunninghouders 2023.¹⁰
- 43 De ACM is bevoegd om toezicht uit te oefenen op de naleving van de toezegging. Bij niet-naleving van de toezegging kan de ACM een boete opleggen. De ACM kan ook onderhavig besluit intrekken en het onderzoek opnieuw openen. De ACM kan nieuwe informatie onderzoeken die zij ontvangt nadat de toezegging bindend is verklaard.
- 44 Dit besluit geldt tot en met 31 december 2026.
- 45 Dit besluit wordt overeenkomstig artikel 12w, eerste lid, van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt samen met een nieuwsbericht gepubliceerd.

Den Haag,

Datum: **19 december 2025**

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze:

drs. M.R. Leijten
bestuurslid

Als u belanghebbende bent, kunt u schriftelijk bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Directie Juridische Zaken, postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Dit moet u doen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit bekend is gemaakt. In uw bezwaarschrift kunt u de Autoriteit Consument en Markt verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter.

¹⁰ Specifiek: artikelen 95b, eerste lid, 95m, eerste en achtste lid, van de Elektriciteitswet 1998 (hierna: E-wet) en de artikelen 44, eerste lid, en 52b, eerste en achtste lid, van de Gaswet; artikel 8.8 van de Wet handhaving consumentenbescherming in samenhang bezien met artikel 6:193c, eerste lid, onder b, en artikel 6:193d van het Burgerlijk Wetboek; artikel 2.5c.1 van de Informatiecode Elektriciteit en gas, in samenhang bezien met artikelen 54 en 55 van de E-wet en artikelen 22 en 23 van de Gaswet; en artikelen 26a, vijfde lid, 95b, eerste lid, en 95m, vierde en zesde lid, van de E-wet en artikelen 14, zevende lid, 44, eerste lid, en 52b, vierde en zesde lid, van de Gaswet, in samenhang bezien met artikelen 6:236 van het BW en 8.3 van de Wet handhaving consumentenbescherming.

Bijlage 1. Verloop van de procedure

1. Op 24 oktober 2024 heeft de ACM het onderzoek Gulf per brief aangekondigd.¹¹ De brief omvatte tevens een informatieverzoek en de aankondiging van een bedrijfsbezoek.
2. Op 7 november 2024 heeft Gulf gereageerd op het informatieverzoek.¹²
3. Op 10 december 2024 heeft de ACM een bedrijfsbezoek afgelegd bij Gulf en in het kader van dat bezoek documenten gevorderd.¹³ Op 11 en 13 december 2024 heeft Gulf aanvullende informatie met de ACM gedeeld.¹⁴
4. Op 2 april 2024 heeft de ACM Gulf geïnformeerd over de status van het onderzoek.¹⁵
5. Op 19 juni 2025 heeft de ACM Gulf per brief geïnformeerd over de uitbreiding van het onderzoeksdoel.¹⁶ Op 20 juni 2025 heeft hierover telefonisch overleg plaatsgevonden tussen Gulf en de ACM.¹⁷
6. Op 23 juli 2025 heeft Gulf de ACM per mail geïnformeerd over mogelijke herstelmaatregelen en de intentie om deze in te dienen als een aanvraag tot het bindend verklaren van een toezegging.¹⁸
7. Op 1 augustus 2025 heeft de ACM Gulf geïnformeerd over de voorlopige bevindingen uit het onderzoek en uitgenodigd voor een gesprek.¹⁹
8. Op 6 augustus 2025 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen Gulf en de ACM over de mogelijke toezegging.²⁰
9. Op 14 augustus 2025 heeft Gulf een plan van aanpak voor de toezegging voorgelegd aan de ACM.²¹ Op 22 augustus 2025 heeft de ACM gereageerd op het plan van aanpak.²²
10. Op 26 augustus 2025 heeft de ACM een informatieverzoek aan Gulf gestuurd.²³ Hier heeft Gulf op 8 september 2025 op gereageerd.²⁴
11. Op 3 september 2025 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de ACM en Gulf over het berichtenverkeer.²⁵ Op 4 september 2025 heeft de ACM per mail een terugkoppeling gegeven aan Gulf.²⁶
12. Op 12 september 2025 heeft Gulf een concept aanvraag bindend verklaring toezegging aan de ACM voorgelegd.²⁷ Hier heeft de ACM op 18 september 2025 een eerste reactie op gegeven.²⁸

¹¹ ACM/UIT/632640.

¹² ACM/IN/926896.

¹³ ACM/INT/518648; ACM/IN/941315.

¹⁴ ACM/IN/938582; ACM/IN/941312.

¹⁵ ACM/UIT/645376.

¹⁶ ACM/UIT/648484.

¹⁷ ACM/INT/532516.

¹⁸ ACM/IN/1015273.

¹⁹ ACM/UIT/654711.

²⁰ ACM/INT/535972.

²¹ ACM/IN/1019655.

²² ACM/UIT/656223.

²³ ACM/UIT/656012.

²⁴ ACM/IN/1027290.

²⁵ ACM/INT/538070.

²⁶ ACM/UIT/657246.

²⁷ ACM/IN/1029457.

²⁸ ACM/UIT/658229.

13. Op 18 september 2025 heeft er telefonisch overleg plaatsgevonden tussen de ACM en Gulf.²⁹
14. Op 22 september 2025 heeft er een overleg plaatsgevonden tussen de ACM en Gulf.³⁰
15. Op 26 september 2025 heeft er telefonisch overleg plaatsgevonden tussen de ACM en Gulf.³¹
16. Op 6 oktober 2025 heeft er een overleg plaatsgevonden tussen de ACM en Gulf.³² Ter voorbereiding hierop heeft Gulf op 3 oktober 2025 informatie met de ACM gedeeld.³³ Op 7 oktober 2025 heeft Gulf aanvullende informatie gedeeld.³⁴
17. Op 10 oktober 2025 heeft de ACM per brief gereageerd op de concept toezegging van Gulf.³⁵
18. Op 16 oktober 2025 heeft er overleg plaatsgevonden tussen de ACM en Gulf.³⁶
19. Op 21 oktober 2025 heeft er overleg plaatsgevonden tussen de ACM en Gulf.³⁷
20. Op 22 oktober 2025 heeft Gulf een nieuwe concept toezegging aan de ACM voorgelegd.³⁸
21. Op 24 oktober 2025 heeft de ACM gereageerd op de concept toezegging.³⁹
22. Op 12 en 13 november 2025 heeft er per mail contact plaatsgevonden tussen Gulf en de ACM.⁴⁰
23. Op 27 november 2025 heeft Gulf een nieuwe concept toezegging met de ACM gedeeld.⁴¹
24. Op 9 december 2025 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen Gulf, Eneco Zakelijk B.V. en de ACM.⁴²
25. Op 10 december 2025 heeft Eneco Zakelijk B.V. de ACM per mail geïnformeerd over de aanstaande toezegging van Gulf.⁴³ Hier heeft de ACM op 11 december 2025 gereageerd.⁴⁴
26. Op 16 december 2025 heeft Gulf de brief voor klanten die ten onrechte een opzegvergoeding hebben betaald aan de ACM voorgelegd.⁴⁵ Hier heeft de ACM op 18 december 2025 op gereageerd.⁴⁶
27. Op 18 december 2025 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen Gulf, Eneco Zakelijk B.V. en de ACM.⁴⁷
28. Op 19 december 2025 heeft Gulf haar definitieve aanvraag tot het bindend verklaren van haar toezeggingen ingediend.⁴⁸

²⁹ ACM/INT/539101.

³⁰ ACM/INT/539447.

³¹ ACM/INT/539746.

³² ACM/INT/540411.

³³ ACM/IN/1036913; ACM/IN/1036914.

³⁴ ACM/IN/1037557.

³⁵ ACM/UIT/658550.

³⁶ ACM/INT/544995.

³⁷ ACM/INT/544997.

³⁸ ACM/IN/1044066.

³⁹ ACM/UIT/660896.

⁴⁰ ACM/IN/1050651; ACM/UIT/662311.

⁴¹ ACM/IN/1055269.

⁴² ACM/INT/994044.

⁴³ ACM/IN/1059920.

⁴⁴ ACM/UIT/664736.

⁴⁵ ACM/IN/1061705.

⁴⁶ ACM/UIT/665306.

⁴⁷ ACM/INT/994713.

⁴⁸ ACM/IN/1063024.