Handreiking redelijke opzegvergoedingen

Looptijd leveringsovereenkomst 1

Aangaan contract **1** → Tijdens looptijd contract **2** → Na ondertekening nieuwe contract **3**

Overstap

Looptijd leverings-overeenkomst 2

Ontvangen eindafrekening **4**

1 Transparante voorwaarden

✓Gaat een klant een nieuw contract bij u aan? Maak vooraf duidelijk dat de klant mogelijk een opzegvergoeding moet betalen als hij het contract vroegtijdig opzegt. Benoem ook dat de huidige leverancier een opzegvergoeding in rekening kan brengen.

✓Neem in de leveringsovereenkomst op waar de klant het referentieproduct en meer informatie over de opzegvergoeding kan vinden.

✓Houd het totale aantal referentieproducten overzichtelijk, zodat het voor klanten begrijpelijk blijft.

✓Maak in de voorwaarden duidelijk hoe u de opzegvergoeding berekent. Leg uit hoe u het resterend verbruik bepaalt, inclusief spreiding over het jaar van het verbruik van elektriciteit of gas.

✓Neem, waar mogelijk, in uw voorwaarden op in welke situaties u in ieder geval de opzegvergoeding verlaagt of op 0 vaststelt. Houd daarnaast ruimte om coulance toe te passen bij andere omstandigheden.

✓Zorg dat de voorwaarden die van toepassing zijn op het contract altijd beschikbaar zijn voor de klant. Verstrek de voorwaarden op een duurzame gegevensdrager.

2 Op elk moment inzicht

✓Zorg dat een klant altijd een indicatie kan krijgen van de hoogte van de opzegvergoeding.

✓Maak de drempel voor een klant om een indicatie van de opzegvergoeding te ontvangen zo laag mogelijk. Maak bijvoorbeeld altijd een indicatief bedrag beschikbaar in een klantportaal.

✓Help de klant de berekening te begrijpen. Bijvoorbeeld door een duidelijk en goed vindbaar rekenvoorbeeld op de website.

✓Maak duidelijk waar de klant terecht kan met vragen of klachten over de opzegvergoeding.

3 Voorlopige opzegvergoeding

✓Tekent een klant een nieuw contract bij u? Stuur uiterlijk binnen één werkdag een vooraankondiging leverancierswitch via het systeem van EDSN. Voorkom een onterechte inhuizingsprocedure.

✓Zegt een klant vroegtijdig op? Deel uiterlijk binnen twee werkdagen de voorlopige hoogte van de opzegvergoeding. Dit is dus altijd een bedrag.

✓Stuur de voorlopige opzegvergoeding in alle gevallen: bij een leverancierswitch, als een klant zelf opzegt of als een contract eindigt bij een (geforceerde) uithuizing.

✓Heeft de klant vragen over de opzegvergoeding? Leg duidelijk uit hoe u deze voorlopige opzegvergoeding hebt berekend.

4 Definitieve opzegvergoeding

✓ Breng geen opzegvergoeding in rekening als: een klant het contract opzegt binnen 14 dagen nadat het contract is bevestigd óf in de 7 dagen voorafgaand aan de afloop van het contract.

✓ U mag geen opzegvergoeding in rekening brengen als u zelf de leveringsovereenkomst opzegt.

✓ Deel de definitieve opzegvergoeding met bedrag uiterlijk met de eindafrekening (uiterlijk binnen 6 weken na beëindigen contract).

✓ Gebruik voor de berekening de actuele prijs van het referentieproduct op de opzegmededelingsdatum. Zit er door een wijziging van het resterende verbruik een groot verschil tussen de voorlopige en definitieve opzegvergoeding? Het helpt de klant als u uitlegt hoe dit komt.

✓ Het gehanteerde referentieproduct moet dezelfde zijn als het referentieproduct in de leveringsovereenkomst. Biedt u dit product niet meer aan? Gebruik dan een vergelijkbaar aanbod, op basis van looptijd, product en herkomst, met de hoogste prijs. Dit product moet u ook daadwerkelijk aanbieden. Biedt u hetzelfde of een vergelijkbaar product niet meer aan? Hanteer dan het product dat u aanbiedt met de hoogste prijs.

✓ Leg bij de eindafrekening duidelijk uit hoe u de opzegvergoeding hebt berekend. Het helpt klanten als u in ieder geval de volgende informatie deelt: het referentieproduct met de bijbehorende prijs, de prijs in de leveringsovereenkomst, het resterende verbruik en de periode waarover de klant de opzegvergoeding betaalt.

✓ Bied klanten inzicht in de referentieproducten met bijbehorende prijzen. Publiceer ze bijvoorbeeld op de website en houd ze bij voorkeur enkele maanden beschikbaar. Zo is de berekening van de opzegvergoeding voor klanten te controleren.

✓ Zegt een klant 6 maanden of later na start levering op? Vraag dan niet om het welkomstcadeau terug te betalen.

De ACM heeft deze Handreiking opgesteld naar aanleiding van het onderzoek dat de ACM heeft verricht naar de toepassing van de Beleidsregel Redelijke opzegvergoedingen vergunninghouders 2023. De ACM vindt het belangrijk dat energieleveranciers de kennis hebben om de geldende wet- en regelgeving juist toe te passen. Met deze Handreiking biedt de ACM daarom een aantal extra handvatten voor de toepassing van de Beleidsregel Redelijke opzegvergoedingen vergunninghouders 2023 door energieleveranciers. Deze Handreiking is nadrukkelijk geen vervanging of uitbreiding van de regels. Energieleveranciers blijven zelf verantwoordelijk voor de juiste en volledige naleving van geldende wet- en regelgeving. De ACM herziet deze Handreiking zo nodig als de regels wijzigen.

Autoriteit Consument & Markt

www.acm.nl

17-07-2025