

Handreiking regels opzegvergoeding energiecontract

Looptijd leveringsovereenkomst 1

Aangaan contract

1

Transparante voorwaarden

Tijdens looptijd contract

2

Op elk moment inzicht

Na ondertekening nieuwe contract

3

Opzegvergoeding

Overstap

Looptijd leveringsovereenkomst 2

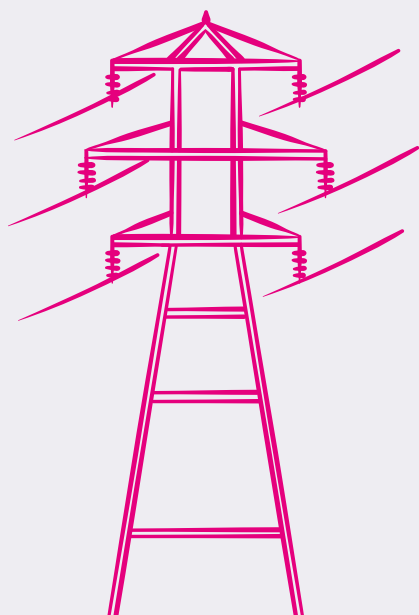
Ontvangen eindafrekening

4

Berekening opzegvergoeding

✓ U kunt een opzegvergoeding vragen als een huishoudelijk eindafnemer of een micro-onderneming (hierna: klant) een energiecontract voor bepaalde duur en met een vooraf of tijdens de overeenkomst vast overeengekomen prijs of kosten (hierna: contract) tussentijds opzegt. Het maakt niet uit of de klant een grote of kleine aansluiting heeft.

✓ Elk contract (zoals bedoeld in het vorige punt) moet aan deze regels voldoen. Het maakt niet uit wanneer het contract is afgesloten, ook niet als het onder de oude regels is gesloten.



Als u een nieuw contract sluit met een klant

✓ Maak vooraf duidelijk of de klant bij een vroegtijdige opzegging een opzegvergoeding moet betalen. Benoem ook dat de huidige leverancier een opzegvergoeding kan rekenen als de klant het huidige contract vroegtijdig opzegt.

✓ Stuur uiterlijk binnen één werkdag een vooraankondiging leveranciersswitch via het IT-systeem van de distributiesysteembeheerders. Maak hierbij gebruik van het juiste contracteringsproces. Voorkom bijvoorbeeld een onterechte inhuizingsprocedure waarbij er geen vooraankondiging leveranciersswitch wordt gestuurd.



Handreiking regels opzegvergoeding energiecontract

1. Transparante voorwaarden

- ✓ Maak in de voorwaarden duidelijk wanneer u een opzegvergoeding in rekening brengt en hoe u deze berekent. Leg uit hoe u het resterend verbruik bepaalt, inclusief spreiding over het jaar van de afname en invoeding van elektriciteit of gas.
- ✓ Neem in het contract op waar de klant het referentieproduct en meer informatie over de opzegvergoeding kan vinden.
- ✓ Houd in uw contract ruimte voor bijzondere situaties waarin u de opzegvergoeding kan verlagen. Bijvoorbeeld als de klant het contract om dwingende redenen moet beëindigen of als de klant structurele maatregelen heeft genomen waardoor het resterend verbruik veel lager wordt.
- ✓ Zorg dat de voorwaarden die van toepassing zijn op het contract altijd beschikbaar zijn voor de klant.

2. Op elk moment inzicht

- ✓ Zorg dat een klant altijd een indicatie kan krijgen van de hoogte van de opzegvergoeding. Leg daarbij uit hoe de opzegvergoeding is berekend. Als een klant deze indicatie opvraagt, hanteert u voor de berekening de prijs van het referentieproduct die geldt op de dag waarop de indicatie is opgevraagd.
- ✓ Maak de drempel voor een klant om een indicatie van de opzegvergoeding te ontvangen zo laag mogelijk. Neem bijvoorbeeld de mogelijkheid op om via het klantportaal eenvoudig een indicatie op te vragen.
- ✓ Help de klant de berekening van de opzegvergoeding te begrijpen. Bijvoorbeeld door een duidelijk en goed vindbaar rekenvoorbeeld op de website. En door duidelijk te maken waar de klant terecht kan met vragen over de opzegvergoeding.

3. Opzegvergoeding

- ✓ Zegt een klant vroegtijdig op? Deel meteen en uiterlijk binnen 2 werkdagen de hoogte en wijze van berekening van de opzegvergoeding. Dit bevat dus altijd een bedrag, ook als dit bedrag 0 euro is.
- ✓ Stuur de opzegvergoeding in alle gevallen: bij een vooraankondiging leveranciersswitch, als een klant direct bij u opzegt, als een contract eindigt bij een geforceerde uithuizing of als u de levering eindigt.
- ✓ U brengt geen opzegvergoeding in rekening in de volgende gevallen:
 - Als een klant het contract opzegt binnen de bedenkttermijn.
 - Als u zelf het contract opzegt. U kunt dan alleen een opzegvergoeding in rekening brengen als dit het gevolg is van wanbetaling door de klant en u alle stappen van het afsluitbeleid heeft doorlopen.
 - Als u de voorwaarden of tarieven eenzijdig wijzigt.
- ✓ Zegt een klant op enkele dagen voordat het contract afloopt? Adviseer dan waar mogelijk een overstapdatum die beter aansluit bij de einddatum van het contract.

4. Berekening opzegvergoeding

- ✓ Bereken de opzegvergoeding met de prijs van het referentieproduct op de dag dat de klant opzegt (de opzegdatum). Wijs de klant er op dat de opzegvergoeding op de eindafrekening opnieuw wordt berekend als de daadwerkelijke overstap (de switchdatum) meer dan 2 maanden na de opzegdatum is.
- ✓ Is de switchdatum binnen 2 maanden na de opzegdatum? Dan is de opzegvergoeding gelijk aan de opzegvergoeding zoals berekend op de opzegdatum. Is de switchdatum meer dan 2 maanden na de opzegdatum? Voor de eindafrekening berekent u de opzegvergoeding dan met de prijs van het referentieproduct op de switchdatum.
- ✓ Het referentieproduct en het contract moeten in principe gelijk zijn. Voor de looptijd kijkt u naar de resterende looptijd van het contract. Biedt u geen contract met dezelfde looptijd aan? Gebruik dan het contract waarvan de totale looptijd zo dicht mogelijk aansluit bij de resterende looptijd van het contract en waarvan het type product en de herkomst vergelijkbaar zijn. Een contract is in ieder geval niet vergelijkbaar als de totale looptijd hiervan meer dan 1 jaar afwijkt van de resterende looptijd van het contract. Biedt u geen vergelijkbaar product aan? Dan gebruikt u het aanbod met de hoogste prijs als referentieproduct.
- ✓ Het referentieproduct moet u ook echt aanbieden en met bijbehorende prijzen openbaar bekendmaken, bijvoorbeeld op uw website. Houd ze bij voorkeur minimaal 3 maanden beschikbaar. Zo kunnen klanten de berekening van de opzegvergoeding controleren.
- ✓ Vraag een klant niet om het welkomstdcadeau of een loyaliteitsbonus terug te betalen als de klant 6 maanden of later na de start van de levering opzegt.

5. Eindafrekening

- ✓ Factureer de opzegvergoeding uiterlijk met de eindafrekening (binnen 6 weken nadat de levering is gestopt).
- ✓ Leg bij de eindafrekening uit hoe u de opzegvergoeding heeft berekend. Het helpt klanten als u in ieder geval de volgende informatie deelt: het referentieproduct met de bijbehorende prijs, de prijs in het contract, het resterende verbruik en de periode waarover de klant de opzegvergoeding betaalt.

Disclaimer

Deze Handreiking is gebaseerd op de Energiewet en de Energieregeling. De ACM vindt het belangrijk dat leveranciers weten hoe de regels juist toe te passen. Met deze Handreiking biedt de ACM daarom extra handvatten aan leveranciers. Deze Handreiking is geen vervanging of uitbreiding van de regels. Leveranciers blijven zelf verantwoordelijk voor de juiste en volledige naleving van geldende wet- en regelgeving.

