

Gedrachskoade Konsumint en Enerzjyleveransier 2009

Preämbule

Dizze gedrachskoade jildt foar kontakten tusken – of út namme fan – de enerzjyleveransier en in konsumint oangeande it winnen, it oangean, it fuortsetten en de beëiniging fan leveringsoerienkomsten foar enerzjy en dêroan relatearre kontakten.

Sûnt in tal jierren kinne konsuminten harren enerzjyleveransier kieze. Dizze gedrachskoade wol bydrage oan it betrouwen fan konsuminten yn de frije enerzjymerk. Leveransiers dy't dizze koade tapasse, wolle dúdlik meitsje dat hja konsuminten goed foarljochtsje sille, op in earlike en goede manier klanten winne én leveransierswikselings op in foar de konsumint sa goed mooglike wize ôfhannelje sille. De gedrachskoade jout ynfolling oan selsregulearring troch enerzjyleveransiers op dit mêd. De leveransier moat út soarte hannelje neffens de jildende regeljouwing; dêrûnder, foar safier't soks fan tapassing is, de Elektrisiteitswet 1998 en de Gaswet en de op grûn dêrfan jildende regeljouwing, en ek de Wet Unearlike Hannelspraktiken. Op basis fan dy wet- en regeljouwing hâlde de Enerzjykeamer fan de Nederlânske Meitingingsautoriteit (Enerzjykeamer), yn 'e mande mei de Unôfhinklike Post- en Telekommunikaasje-autoriteit (OPTA) en de Konsuminte-autoriteit, tafersjoch op it hanneljen fan enerzjyleveransiers en ha hja ûnderskate mooglikheden om op te treden tsjin leveransiers, as hja fan oardiel binne dat dy net goed hannelje.

De earste ferzje fan de Gedrachskoade is yn 2006 troch EnergieNed Federaasje fan Enerzjybedriuwen ta stân brocht. De notiidske ferzje is troch EnergieNed Feriening fan Enerzjyproduzenten, -hannelers en -retailbedriuwen yn Nederlân (EnergieNed) en de Nederlânske Feriening foar Merkwurking yn Enerzjy (VME) ta stân kaam. Alle leveransiers dy't in fergunning ha om oan konsuminten te leverjen, kinne dizze gedrachskoade tapasse en dêrta in oerienkomst oangean mei EnergieNed en VME. As in leveransier gebrûk makket fan dy mooglikheid, nimt de leveransier it op him om dizze gedrachskoade, foarsjoen fan in taljochting, op syn website te publisearjen en by aktiviteiten oangeande klantewinning te fermelden dat er him ferplichte hat ta neilibjen fan de Gedrachskoade Konsumint en Enerzjyleveransier. In leveransier dy't de gedrachskoade tapast, moat troch de wei fan ien of mear protokollen útwurkje hoe't er garandearret/garandearre hat dat de gedrachskoade troch elkenien neilibbe wurdt, dy't foar of út namme fan him kontakt mei in konsumint hat oer it winnen, it oangean, it fuortsetten en de beëiniging fan leveringsoerienkomsten foar enerzjy en dêroan relatearre kontakten. Hy moat dêrby ek spesifyk yngean op de eigen klantenservice en ta de saak troch him yn te skeakeljen treden, lykas callcentres en kolportaažebedriuwen.

EnergieNed (www.energiened.nl) en VME (www.vmenederland.eu) sille op harren websites in oersjoch jaan fan alle leveransiers dy't oanjouwe dat hja de gedrachskoade tapasse. De Enerzjykeamer (www.energiekamer.nl) sil itselde dwaan.

0. Definysjes

konsumint	dejinge dy't enerzjy allinne foar húshâldlike doelen ôfnimt of ôfnimme wol
levering	it beskikber meitsjen op it elektrisiteitsnet/gastransportnet, net wêzende it transport, fan de tusken leveransiers en konsumint oerienkommen hoemannichte enerzjy en/of gas
leveringsoerienkomst kolportaaasje	de ôfspraken tusken leveransier en konsumint oangeande de levering it troch persoanlike besite of yn in groep persoanen oanrikkemandearjen fan enerzjy en it besykjen om in konsumint te bewegen om in leveringsoerienkomst te sluten
telemarketing	it planmjittich en systematysk brûken fan it telefoanpetear om te besykjen om in konsumint te bewegen om in leveringsoerienkomst te sluten
reklame fia e-mail	it mei e-mail yn it iepenbier oanrikkemandearjen fan produkten en/of tsjinsten fan de leveransier
brievebusreklame	elke reklame dy't, adressedarre of net-adressedarre, fia brievebus of postbus ferspraat wurdt en gjin yntegrearre part útmakket fan in oar medium, lykas kranten en tydskriften
direct response advertising	elke reklame wêryn't de oanbeaner produkten en/of tsjinsten fan de leveransier streekrjocht fan de aanbieder troch de wei fan in skriftlike, elektroanyske of telefoanyske reaksje wûn wurde kinne

1. Algemien

1.1

De leveransier is altiten ferantwurdlik foar de kontakten mei konsuminten dy't troch en út namme fan him plakhawwe en de ynformaasje dy't troch en út namme fan him jûn wurdt.

Dejingen dy't foar of út namme fan de leveransier kontakt ûnderhâlde mei konsuminten, moatte, as soks frege wurdt, in konsumint ferwize kinne nei de klachteproseduere fan de leveransier.

1.2

Alle kommunikaasje mei en ynformaasje oan konsuminten moat

- helder en ûndûbelsinnich wêze;
- fatsoenlik, earlik, neffens de wierheid en yn oerienstimming mei de wet wêze;
- gjûn falske of misliedende ynformaasje befetsje wat priis, wearde, service of hokfoar oar materieel aspekt dan ek oanbelanget.

1.3

De leveransier jout objektive ynformaasje oer de frije enerzjymerk, de spilers, harren rollen en de jildende prosessen en wet- en regeljouwing en sil him dêr net negatyf oer útlitte.

Yn gjûn gefal sille konsuminten oanset wurde ta twivel of eangst oer de goede ôfwikking fan leveransierswikselings en de betrouberens fan in leveransier.

1.4

Der wurdt tebekhâldend omgien mei it jaan fan ynformaasje oer konkurrenten.

By spesifike fragen of klachten oer konkurrenten ferwiist de leveransier troch nei de oanbelangjende konkurrent.

Konsuminten wurde net nei oare leveransiers trochferwiisd op basis fan spesifike skaaimerken fan de konsumint en/of nei ôfwizen fan it oanbod en/of oanfoljende betingsten troch de konsumint.

1.5

By ferkeappetearen wurdt gjin misbrûk makke fan de ûnbewendens en/of kwetsberens (as gefolch fan leeftyd en/of kennis fan de Nederlânske taal) fan de konsumint. As it ridlikerwize dúdlik wêze moatte soe dat de konsumint net it foech hat om in leveringsoerienkomst oan te gean of de ynhâld of de strekking fan de leveringsoerienkomst ûnfoldwaande begrypt, wurdt op dat stuit yn gjin gefal in leveringsoerienkomst oangien.

Yn sa'n gefal kin, as soks winske wurdt, in oanfraachformulier foar in leveringsoerienkomst mei byhearrende ynformaasje efterlitten of tastjoerd wurde.

1.6

As de konsumint oanjout dat er, ynstee fan it oangean fan in leveringsoerienkomst, allinne mar ynformaasje wol, dan is it net tastien om in leveringsoerienkomst ta te stjoeren.

De leveransier kin it fersyk om ynformaasje ynwilligje troch dat oer de post of mei e-mail ta te stjoeren of troch te ferwizen nei de website fan de leveransier of oars. As soks winske wurdt, wurdt oanjûn hokker ynformaasje oft beskikber is.

De leveransier kin ek oanjaan oan de konsumint dat it ferkeapproses beëinige wurdt by it net oangean fan in leveringsoerienkomst en melde dat der gjin ynformaasje tastjoerd wurdt.

1.7

Foardat in leveringsoerienkomst oangien wurdt, wurde de aard en de wichtichste bepalings fan de leveringsoerienkomst yn simpele en heldere taal oan de konsumint útlein, sadat de konsumint him fóar it ûndertekenjen bewust is fan:

- a) de identiteit fan de leveransier;
- b) it feit dat er in leveringsoerienkomst mei de oanbelangjende leveransier oangiet;
- c) de leveringstariven dy't him oanbean wurde respektivelik de leveringstariven dêr't er út kieze kin, ynklusyf BTW;
- d) de aard fan de tariven dy't, yn ferbân mei de levering fan enerzjy, njonken de leveringstariven yn rekken brocht wurde sille (troch de leveransier: bygelyks belestingen, en troch de netbehearder: oanslút- en transporttariven);
- e) de mooglike doer fan de leveringsoerienkomst en de mooglikheden ta opsizzen;
- f) it rjocht om de leveringsoerienkomst binnen 7 wurkdagen nei ûntfangst fan de fêstleine leveringsoerienkomst fergees skriftlik te ûntbinen en
- g) de mooglike wize(n) fan beteljen.

1.8

As in leveringsoerienkomst ta stân kaam is, wurde de folgjende gegevens by de konsumint efterlitten of oan him tastjoerd:

- a) (in kopy fan) de fêstleine leveringsoerienkomst mei dêryn opnaam of dêroan taheakke:
 - personalia en adres fan de leveransier;
 - it produkt dêr't it om giet;
 - it tapaslike taryf/de tapaslike tariven, ynklusyf BTW;
 - de doer fan de leveringsoerienkomst en de mooglikheden ta opsizzen;
 - útlis fan de mooglikheid om de leveringsoerienkomst binnen 7 wurkdagen te ûntbinen;
 - it kontaktadres foar it ûntbinen fan de leveringsoerienkomst.
- b) de algemiene betingsten fan de leveransier;
- c) de kwaliteitskritearia fan de leveransier.

1.9

Allinne by ynstimming fan de konsumint mei it oangean fan in leveringsoerienkomst mei frege wurde nei in rekkennûmer en in hantekening. As it rekkennûmer brûkt wurdt foar automatyske ynkasso,

dan wurdt de konsumint dêr dúdlik oer ynformearre. Der wurdt gjin gebrûk makke fan rekkennûmers dy't net mei persoanlike tastimming ta dat doel ferkrigen binne.

2. Kolportazje

As de leveransier foar it winnen fan klanten gebrûk makket fan kolportazje, binne, njonken (oare) regels út de Kolportazjewet, de folgjende regels fan tapassing.

2.1

De kolporteur is ferplichte om him troch de wei fan in jildige legitimaasje te identifisearjen mei namme, pasfoto en leveransier út waans namme kolporteur wurdt. Fierder moat fia in skaaimerke dat oan syn klaaiing oanbrocht is, dúdlik te sjen wêze foar wa't er kolporteurret.

2.2

De kolporteur respektarret de wisk fan de konsumint as dy op hokfoar wize dan ek oanjout dat er gjin ferkeapers oan de doar ûntfange wol en/of oanjout dat kontakt ûngelegen komt.

2.3

Ferkeappetearen meie allinne oangien wurde fan 09.00 oere oant 21.00 oere op wurkdagen en fan 10.00 oere oant 16.00 op sneons. Bûten dy tiden is in ferkeappeteare allinne tastien as op inisjatyf fan de konsumint dêrta in útdruklike ôfspraak makke is.

2.4

De kolporteur sil it petear beëinige en de wente ferlitte sadree't in konsumint dat oanjout.

3. Telemarketing

As de leveransier foar it winnen fan klanten gebrûk makket fan telemarketing, dan bart soks konform de relevante bepalingen út de Koade Telemarketing (CTM) fan de Nederlânske Reklame Koade (www.reclamecode.nl), sa bedoeld dat de ôfhanneling fan klachten konform dizze gedrachskoade bart.

4. Ynternet en e-mail

As de leveransier foar it winnen fan klanten gebrûk makket fan ynternet en/of e-mail, dan bart soks konform de relevante bepalingen út de Koade Fersprieding Reklame fia E-mail (Code e-mail) fan de Nederlânske Reklame Koade (www.reclamecode.nl), sa bedoeld dat de ôfhanneling fan klachten konform dizze gedrachskoade bart.

5. Advertinsjes en direct mail

As de leveransier foar it winnen fan klanten gebrûk makket fan advertinsjes en/of direct mail, dan bart soks konform de relevante bepalingen út de Koade Brievebusreklame, Hússampling en Direct Response Advertising (CBR) fan de Nederlânske Reklame Koade (www.reclamecode.nl), sa bedoeld dat de ôfhanneling fan klachten konform dizze gedrachskoade bart.

6. Posysje besteande leveransier; ôfrûnjen leveransierswikseling; opsizzing en beëiniging besteande leveringsoerienkomst

6.1

De besteande leveransier sil gjin misbrûk meitsje fan de bysûndere posysje dy't er foar syn besteande klanten oer ynnimt.

6.2

De besteande en nije leveransier drage deroan by dat foarkaam wurdt dat (1) ûnopsetlik dûbele oerienkomsten foar it leverjen fan Enerzjy ûntstean en (2) in skoftlang ûnopsetlik net oer in oerienkomst foar it leverjen fan Enerzjy beskikt wurdt. As de nije leveransier konstataret dat it opsizzen fan de besteande oerienkomst mooglik (finansjele) gefolgen ha kin, lykas in opsisfergoeding, ynformearret er de konsumint dêroer.

6.3

De besteande leveransier sil in wikseling fan in besteande klant fan him nei in oare leveransier flot en linich ôfhannelje.

6.4

De besteande leveransier sil in opsizzing/beëiniging fan in besteande klant of in troch in besteande klant mandataarre nije leveransier oanfurdigje (sûnder ôfstân te dwaan fan eventuele maatregels dy't er nimme kin as in klant yn syn eagen de besteande leveringsoerienkomst net (goed) neikomt).

6.5

De besteande leveransier sil besteande klanten op yndividueel fersyk, as soks frege wurdt, binnen 3 wurkdagen nei ûntfangst fan it fersyk ynformaasje jaan oer de doer en opsizzingsmooglikheden fan de besteande leveringsoerienkomst (ynklusyf it eventueel betelje moatten fan in opsisfergoeding by eardere beëiniging) en de jildende prosedueres en regels om fan leveransier te wikseljen.

6.6

De konsumint dy't in nije leveringsoerienkomst oangien is, krijt fan de nije leveransier it rjocht om foar de doer fan 7 wurkdagen nei ûntfangst fan (de befêstiging fan) de leveringsoerienkomst, de leveringsoerienkomst skriftlik te ûntbinen. De nije leveransier sil foar de doer fan dy dagen noch net oergean ta it opsizzen fan de eventuele besteande leveringsoerienkomst, útsein as de leveransier dêr skriftlik útdruklik om freget.

6.7

De nije leveransier akseptearret in eventuele meidieling fan de konsumint dy't likegoed noch ôfsjocht fan in leveringsoerienkomst. As soks winske wurdt, mei de nije leveransier earst noch kontakt mei de konsumint opnimme om te ynformearjen nei de reden fan ûntbining en/of om nei eventuele ûndúdlikheden te fernimmen.

6.8

As de konsumint gjin gebrûk makket fan de ûntbiningsmooglikheid, sil de nije leveransier de leveransierswikseling yn gong sette.

7. Klachten

7.1

As in konsumint in klacht hat oer it neikommen fan dizze gedrachskoaden troch de leveransier, moat er dy earst oan de leveransier foarlizze. Yn of út krêft fan de algemiene betingsten fan de leveransier

is regele hoe't de konsumint in klacht oer it ta stân kommen of de útfiering fan in leveringsoerienkomst foarlizze moat en binnen hokker termyn oft er in reaksje fan de leveransier op de klacht ûntfange sil. Dizze regels binne fan gelikense tapassing op klachten oer it neikommen fan dizze gedrachskoade.

As in konsumint motivearre stelt dat de leveransier de gedrachskoade net (goed) neikaam is, moat de leveransier it tsjindiel bewize.

7.2

As de leveransier net binnen de termyn dy't er oanjûn hat, reagearret respektivelik as de klacht net nei tefredenens fan de konsumint oplost is, kin de konsumint it skeel oer it neikommen fan dizze gedrachskoade yn behanneling bringe by:

- de Skeelkommisje Enerzjy en Wetter (www.geschillencommissie.nl) as it skeel betrekking hat op it ta stân kommen of de útfiering (dêr mei ûnder beflapt beëiniging) fan de leveringsoerienkomst of
- de Stichting Reklame Koade (www.reclamecode.nl) as it skeel betrekking hat op it neikommen fan de yn de artikels 3, 4 en 5 neamde koades fan de Nederlânske Reklame Koade of
- de gewoane rjochter.

7.3

De leveransier erkent it reglemint fan de Skeelkommisje Enerzjy en Wetter en erkent dat de Skeelkommisje Enerzjy en Wetter it foech hat om útspraak te dwaan oer it neikommen fan dizze gedrachskoade yn it ljocht fan skelen oer it ta stân kommen of de útfiering (dêr mei ûnder beflapt beëiniging) fan de leveringsoerienkomst. De leveransier ferbynt him ta neilibjen fan de lêstbedoelde útspraken binnen de troch de Skeelkommisje Enerzjy en Wetter stelde termyn.

De leveransier sil deroan meiwurkje dat de Stichting Skeelkommisjes foar Konsumintesaken te De Haach it foech krijt om de útspraken fan de Skeelkommisje Enerzjy en Wetter oer de gedrachskoade by te hâlden en te evaluearjen en benammen de Enerzjykeamer, EnergieNed en VME oer in saak te ynformearjen.

7.4

De leveransier erkent it reglemint fan de Reklame Koade Kommisje en it Kolleezje fan Berop fan de Stichting Reklame Koade en erkent dat dy it foech ha om útspraak te dwaan oer skelen oangeande neikommen fan de yn de artikels 3, 4 en 5 neamde koades fan de Nederlânske Reklame Koade. De leveransier ferbynt him ta it neilibjen fan lêstbedoelde útspraken binnen de troch de Kommisje respektivelik it Kolleezje stelde termyn.

De leveransier sil deroan meiwurkje dat de Stichting Reklame Koade te Amsterdam it foech krijt om de útspraken oer de gedrachskoade by te hâlden en te evaluearjen en benammen de Enerzjykeamer, EnergieNed en VME oer in saak te ynformearjen.

7.5

Elke leveransier sil him der yn gefal fan in ferkearde leveransierswikseling ta it uterste foar ynspanne dat de flater sa fluch mooglik en mei sa min mooglik oerlêst foar de klant ferholpen wurdt.

8. Hâlder, fêststelling, yngean, tapassing, evaluaasje en wiziging fan de gedrachskoade

8.1

Hâlders fan dizze gedrachskoade binne EnergieNed en VME.

8.2

Dizze ferzje fan de gedrachskoade is yn oerlis tusken EnergieNed en VME ta stân kaam, nei oerlis mei de Enerzjykeamer fan de NMa en heard hawwende de opmerkings fan de konsultearre leveransiers dy't net lid binne fan EnergieNed en VME en relevante maatskiplike organisaasjes.

8.3

Dizze gedrachskoade kin oanhelle wurde as "Gedrachskoade Konsumint en Enerzjyleveransier 2009".

8.4

Leveransiers dy't oer tapassing fan dizze gedrachskoade in oerienkomst ha mei EnergieNed en VME sille sa op de websites fan EnergieNed en VME neamd wurde.

8.5

Dizze gedrachskoade kan iensidich troch EnergieNed en VME mei-inoar oanpast wurde foarsafier't dizze gedrachskoade achte wurdt yn striid te wêzen mei (nije en/of wizige) twingende regeljouwing. Fierder kinne EnergieNed en VME dizze gedrachskoade neffens beslút fan de leden fan EnergieNed en VME mei-inoar wizigje nei konsultaasje fan de Enerzjykeamer en oare relevante maatskiplike organisaasjes.

8.6

Unfermindere it bepaalde yn it foargeande artikel sil dizze gedrachskoade alle twa jierren evaluatearre wurde. Dêrby sille leveransiers dy't lid binne fan EnergieNed en VME likegoed as leveransiers dy't net lid fan dy ferienings binne, de Enerzjykeamer en relevante maatskiplike organisaasje konsultearre wurde.