



AANBEVELING (EU) 2026/1008 VAN DE COMMISSIE

van 30 april 2026

**over de samenvatting van de belangrijkste contractuele voorwaarden van
energieleveringscontracten**

DE EUROPESE COMMISSIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 292,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Betaalbaarheid van energie is cruciaal voor de economische en sociale stabiliteit en het vertrouwen in de Europese energiemarkt. Een doeltreffende opzet van de markt en een robuuste consumentenbescherming bevorderen de concurrentie, stimuleren innovatie en efficiëntie en zullen naar verwachting leiden tot lagere kosten en een hogere kwaliteit van de diensten. Dit houdt onder meer in dat consumenten in staat worden gesteld om aanbiedingen van energieleveranciers te vergelijken, leveringscontracten te doorgronden en gemakkelijk over te stappen naar een andere leverancier.
- (2) Een soepele overstap naar een andere elektriciteits- en gasleverancier is essentieel voor een concurrerende energiemarkt. Hoewel het recht om naar een andere leverancier over te stappen is vastgelegd in Richtlijn (EU) 2019/944 van het Europees Parlement en de Raad ⁽¹⁾ en Richtlijn (EU) 2024/1788 van het Europees Parlement en de Raad, ⁽²⁾ werkt dit in de praktijk niet altijd even goed vanwege de complexiteit, het gebrek aan transparante en vergelijkbare energieaanbiedingen, inconsistente terminologie en presentatie bij de verschillende leveranciers, het gebrek aan bewustzijn bij de consument over de voordelen, en agressieve of misleidende marketingpraktijken.
- (3) Transparante precontractuele en contractuele informatie, eerlijke contractuele praktijken en duidelijke en begrijpelijke energierekeningen moeten toegankelijk zijn voor personen met een handicap en zijn essentieel om betaalbare, duurzame en inclusieve toegang tot energie te waarborgen.
- (4) In Richtlijn (EU) 2019/944 wordt gewaarborgd dat consumenten toegang hebben tot duidelijke, transparante en vergelijkbare energieaanbiedingen, waardoor zij een contract kunnen kiezen dat aan hun behoeften voldoet. Deze richtlijn zorgt er met name voor dat eindafnemers, voordat zij een energiecontract met een vaste looptijd of een vaste prijs of een dynamisch energiecontract sluiten of verlengen, een in het oog springende samenvatting ontvangen van de belangrijkste contractuele voorwaarden, opgesteld in duidelijke en beknopte bewoordingen. In Richtlijn (EU) 2024/1788 is een soortgelijke vereiste opgenomen, namelijk dat eindafnemers één in het oog springende samenvatting moeten ontvangen van de belangrijkste contractuele voorwaarden van gasleveringscontracten, opgesteld in beknopte en eenvoudige taal, en dat de leverancier daarbij gebruikmaakt van een gemeenschappelijke terminologie.
- (5) Tegelijkertijd moet de samenvatting van de belangrijkste contractuele voorwaarden van energieleveringscontracten (de "samenvatting") voldoen aan de vereisten van de EU-wetgeving inzake consumentenbescherming en aan de rechten en plichten die voortvloeien uit de EU-wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens ⁽³⁾.
- (6) Consumenten weten vaak niet welk type tarief ze momenteel hebben en of de prijs vast of variabel is. Deze verwarring kan ontstaan door een beperkt bewustzijn bij de consument en een gebrek aan vergelijkbare informatie tussen de verschillende contracten, maar ook doordat aanbieders verschillende benamingen gebruiken voor vergelijkbare aanbiedingen. Bovendien bestaan er nog steeds aanzienlijke lacunes op het gebied van energiegeletterdheid bij verschillende consumentengroepen, waaronder ouderen en mensen die met energiearmoede kampen. Veel consumenten hebben beperkte toegang tot digitale hulpmiddelen en sommigen hebben weinig of geen digitale vaardigheden. Bijzondere aandacht moet worden besteed aan de behoeften van personen met een beperking, om ervoor te zorgen dat de samenvatting voor iedereen gelijkmatig toegankelijk is.

⁽¹⁾ 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 (PB L 158 van 14.6.2019, blz. 125, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj>).

⁽²⁾ Richtlijn (EU) 2024/1788 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2024 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markten voor hernieuwbaar gas, aardgas en waterstof, tot wijziging van Richtlijn (EU) 2023/1791 en tot intrekking van Richtlijn 2009/73/EG (PB L, 2024/1788, 15.7.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1788/oj>).

⁽³⁾ Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

- (7) Consumenten worden vaak geconfronteerd met een overvloed aan informatie of bevestigingsvooroordelen, wat negatieve gevolgen heeft voor hun besluitvorming. Om consumenten in staat te stellen weloverwogen keuzes te maken, is het essentieel dat zij toegang hebben tot gebruiksvriendelijke instrumenten en transparante, vergelijkbare informatie om aanbiedingen die aan hun voorkeuren en behoeften voldoen, te beoordelen en te selecteren.
- (8) Om de transparantie van contracten voor verwarming, koeling en warm water voor huishoudelijke doeleinden te verbeteren, is in artikel 21 van Richtlijn (EU) 2023/1791 van het Europees Parlement en de Raad ⁽⁴⁾ ook bepaald dat eindafnemers en eindgebruikers op begrijpelijke wijze en in beknopte en eenvoudige taal een samenvatting moeten ontvangen van de belangrijkste voorwaarden van dergelijke contracten, zoals prijzen en tarieven. Aanbeveling (EU) 2024/2481 van de Commissie ⁽⁵⁾ bevat richtsnoeren voor de uitlegging van de artikelen 21, 22 en 24 van Richtlijn (EU) 2023/1791.
- (9) Het belang van het verstrekken van duidelijke, transparante en vergelijkbare informatie aan consumenten in een gestandaardiseerd formaat wordt in andere sectoren algemeen erkend. Bij Uitvoeringsverordening (EU) 2019/2243 van de Commissie ⁽⁶⁾ is bijvoorbeeld een model voor de samenvatting van het contract vastgesteld die door aanbieders van voor het publiek beschikbare elektronischecomunicatiediensten moet worden gebruikt. Evenzo heeft Richtlijn (EU) 2023/2225 van het Europees Parlement en de Raad ⁽⁷⁾ inzake kredietovereenkomsten voor consumenten tot doel ervoor te zorgen dat precontractuele informatie wordt verstrekt via het formulier voor Europese standaardinformatie inzake consumentenkrediet.
- (10) Door de standaardisering van precontractuele informatie en het gebruik van eenvoudige en uniforme taal en gemeenschappelijke terminologie in precontractuele informatie, contracten en facturen door alle leveranciers, in vergelijkingsinstrumenten en, in voorkomend geval, door tussenpersonen en aanbieders van energiediensten, kunnen consumenten de belangrijkste kenmerken van aanbiedingen snel doorgronden en deze gemakkelijk met elkaar vergelijken. Door belangrijke informatie duidelijk op de eerste bladzijde van de samenvatting weer te geven, kunnen consumenten de belangrijkste voorwaarden in één oogopslag zien, ook op mobiele apparaten. De gestandaardiseerde woordenlijst zorgt ervoor dat leveranciers en, in voorkomend geval, tussenpersonen en aanbieders van energiediensten een gemeenschappelijke terminologie hanteren, waardoor consumenten aanbiedingen gemakkelijker kunnen begrijpen en vergelijken en de markttransparantie wordt vergroot.
- (11) De modellen voor de samenvatting van de belangrijkste contractuele voorwaarden voor elektriciteits- en gasleveringscontracten moeten betrekking hebben op verschillende soorten aanbiedingen, waaronder vaste, variabele of dynamische prijzen, aanbiedingen met producten of diensten die gekoppeld zijn aan of gebundeld zijn met de energievoorziening en aanbiedingen die consumenten in staat stellen overtollige elektriciteit aan het net te leveren, om ervoor te zorgen dat alle relevante contractuele informatie duidelijk en doeltreffend wordt meegedeeld, waarbij rekening wordt gehouden met de complexiteit en de verscheidenheid van de aanbiedingen.
- (12) De samenvatting moet worden verstrekt voordat de eindafnemer gebonden is door een elektriciteits- of gascontract of, indien van toepassing, door het indienen van een bindend aanbod, waarbij ervoor wordt gezorgd dat de eindafnemer voldoende tijd heeft om de essentiële contractuele informatie door te nemen en te doorgronden en een weloverwogen beslissing te nemen. Doordat de eindafnemers deze informatie vooraf ontvangen, en niet op het moment dat het contract wordt gesloten, hebben zij voldoende tijd om aanbiedingen te bekijken en te vergelijken of de prijswijzigingen te overwegen. Gezien de uiteenlopende verkoopmethoden die op de energiemarkt worden gebruikt, waaronder online, offline en telemarketing, is het bovendien belangrijk ervoor te zorgen dat precontractuele informatie duidelijk, eerlijk en toegankelijk blijft voor alle consumenten via alle verkoopkanalen. Duidelijke informatie is een belangrijke waarborg tegen misleidende praktijken.

⁽⁴⁾ Richtlijn (EU) 2023/1791 van het Europees Parlement en de Raad van 13 september 2023 betreffende energie-efficiëntie en tot wijziging van Verordening (EU) 2023/955 (PB L 231 van 20.9.2023, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj>).

⁽⁵⁾ Aanbeveling (EU) 2024/2481 van de Commissie van 13 september 2024 bevattende richtsnoeren voor de uitleg van de artikelen 21, 22 en 24 van Richtlijn (EU) 2023/1791 van het Europees Parlement en de Raad wat betreft de op consumenten gerichte bepalingen (PB L, 2024/2481, 23.9.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reco/2024/2481/oj>).

⁽⁶⁾ Uitvoeringsverordening (EU) 2019/2243 van de Commissie van 17 december 2019 tot vaststelling van een model voor de samenvatting van het contract die door aanbieders van voor het publiek beschikbare elektronischecomunicatiediensten moet worden gebruikt overeenkomstig Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad (PB L 336 van 30.12.2019, blz. 274, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2019/2243/oj).

⁽⁷⁾ Richtlijn (EU) 2023/2225 van het Europees Parlement en de Raad van 18 oktober 2023 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2008/48/EG (PB L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).

- (13) Regelgevende instanties spelen een centrale rol bij het waarborgen van de duidelijkheid, consistentie en transparantie van de energiemarkt en adequate consumentenbescherming. Het is essentieel dat zij proactieve stappen ondernemen om het bewustzijn, het begrip en de vergelijkbaarheid van het energieaanbod bij de consument te vergroten en zo het vertrouwen in de energiemarkten te versterken. Tegelijkertijd kan samenwerking tussen de betrokken autoriteiten, regelgevende instanties, consumentenorganisaties, leveranciers en andere belanghebbenden leiden tot goed opgezette, klantvriendelijke modellen voor de samenvatting en de uitvoering ervan vergemakkelijken.
- (14) Tussenpersonen spelen een steeds belangrijker rol in de energiesector door als schakel te fungeren tussen energieleveranciers en consumenten. De vereisten voor contractuele voorwaarden moeten van toepassing zijn op contracten die worden gesloten via tussenpersonen, zoals vergelijkingsinstrumenten of entiteiten die contracten aanbieden waarbij de energievoorziening gekoppeld is aan of gebundeld is met aanvullende producten of diensten, alsook op de samenvatting.
- (15) Deze aanbeveling bevordert de duidelijkheid, transparantie en vergelijkbaarheid van energieaanbiedingen. Zij is gericht tot de lidstaten of, indien de lidstaten daarin hebben voorzien, tot de regelgevende instanties of andere aangewezen bevoegde autoriteiten van die lidstaten. De aanbeveling is ook zeer relevant voor energieleveranciers, tussenpersonen en aanbieders van energiediensten, en de lidstaten moeten de haalbaarheid ervan beoordelen en in voorkomend geval relevante maatregelen toepassen.

HEEFT DE VOLGENDE AANBEVELING VASTGESTELD:

Het wordt aanbevolen dat de lidstaten de volgende maatregelen nemen:

1. eisen dat de in artikel 11, lid 1 bis, van Richtlijn (EU) 2019/944 en artikel 11, lid 3, van Richtlijn (EU) 2024/1788 bedoelde samenvatting (de "samenvatting") tijdig vóór het sluiten of verlengen van een contract en vóór eventuele prijswijzigingen wordt verstrekt in een minimumaantal bladzijden, en dat deze beknopt en duidelijk is gepresenteerd, vergezeld gaat van een uitgebreide toelichting en kosteloos wordt verstrekt;
2. gestandaardiseerde modellen invoeren en een beknopte opmaak hanteren voor de samenvatting van het contract, regels vaststellen voor het invullen van elke rubriek daarvan en vereisen dat de presentatie en terminologie bij alle leveranciers en, in voorkomend geval, tussenpersonen en aanbieders van energiediensten consistent zijn. De modellen moeten zo worden ontworpen dat ze geschikt zijn voor de verschillende soorten aanbiedingen, waaronder aanbiedingen met een vaste, variabele of dynamische prijs, aanbiedingen waarbij producten of diensten aan de energievoorziening zijn gekoppeld of daarmee zijn gebundeld, en aanbiedingen waarbij consumenten overtollige elektriciteit aan het net kunnen leveren. Wanneer producten of diensten gekoppeld zijn aan of gebundeld zijn met de energievoorziening, moet de samenvatting een specifieke rubriek bevatten waarin deze worden beschreven. Om ervoor te zorgen dat aanvullende producten of diensten de energievoorziening niet verstoren, moeten aanvullende producten of diensten in een afzonderlijk contract worden behandeld en duidelijk van het energieleveringscontract worden onderscheiden;
3. ervoor zorgen dat de samenvatting op papier of op een andere duurzame gegevensdrager wordt verstrekt en toegankelijk is voor personen met een handicap overeenkomstig de toegankelijkheidseisen van bijlage I bij Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad ⁽⁸⁾;
4. de modellen voor de samenvatting binnen zes maanden na de vaststelling van deze aanbeveling bij de Commissie indienen en ter beschikking stellen van de andere lidstaten; gedragstests uitvoeren van ontwerpmodellen voor de samenvatting om ervoor te zorgen dat deze de essentiële details doeltreffend overbrengen en aansluiten bij het daadwerkelijke gedrag en begrip van de consument;
5. ervoor zorgen dat de samenvatting ten minste bestaat uit een overzicht van de totale prijs en de uitsplitsing daarvan, een toelichting of de prijs vast, variabel of dynamisch is, het e-mailadres van de leverancier en de gegevens van een telefonische helpdesk voor consumenten, en, indien van toepassing, informatie over eenmalige betalingen, acties, aanvullende diensten en kortingen. Voor dynamische prijzen en variabele contracten moet de samenvatting bovendien een duidelijke toelichting bevatten van de prijsstellersformule waarmee de prijs wordt bepaald, de index waaraan de formule is gekoppeld en waarbij de eindafnemer de ontwikkeling van de prijs, de frequentie van prijswijzigingen en illustratieve kostenprognoses kan monitoren om toekomstige facturen te ramen. De samenvatting moet ook een beschrijving van de dienst bevatten, met in voorkomend geval ook gebundelde producten of diensten, alsook de looptijd van het contract, de voorwaarden voor verlenging en opzegging, de beschikbare betalingsmethoden en een link of een QR-code met een link naar onafhankelijke vergelijkingsinstrumenten;

⁽⁸⁾ Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (PB L 151 van 7.6.2019, blz. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

6. een nationale woordenlijst van verplichte termen in duidelijke taal opstellen om ervoor te zorgen dat leveranciers en, in voorkomend geval, tussenpersonen en aanbieders van energiediensten een gemeenschappelijke terminologie gebruiken, waardoor het voor consumenten gemakkelijker is om aanbiedingen te doorgronden en te vergelijken en de markttransparantie wordt vergroot;
7. de betrokken belanghebbenden, waaronder regelgevende instanties, consumentenorganisaties, leveranciers en andere belanghebbenden raadplegen tijdens het ontwikkelen van de nationale gestandaardiseerde modellen voor de samenvatting en de gemeenschappelijke terminologie door middel van een transparant proces;
8. zorgen voor consistentie en afstemming van de informatie en de vereisten van artikel 11, lid 1 bis, van Richtlijn (EU) 2024/1711 van het Europees Parlement en de Raad^(*) toepassen op de samenvatting van gasleveringscontracten, rekening houdend met de verschillen tussen de elektriciteits- en gasmarkten;
9. de richtsnoeren voor het opstellen van de samenvatting, zoals uiteengezet in de bijlage bij deze aanbeveling, toepassen bij de omzetting van artikel 11, lid 1 bis, van Richtlijn (EU) 2019/944 en artikel 11, lid 3, van Richtlijn (EU) 2024/1788. De lidstaten moeten bij de omzetting van artikel 21, lid 1, van Richtlijn (EU) 2023/1791 ook rekening houden met deze aanbeveling.

Gedaan te Brussel, 30 april 2026.

Voor de Commissie
Dan JØRGENSEN
Lid van de Commissie

^(*) Richtlijn (EU) 2024/1711 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2024 tot wijziging van de Richtlijnen (EU) 2018/2001 en (EU) 2019/944 inzake het verbeteren van de opzet van de elektriciteitsmarkt van de Unie (PB L, 2024/1711, 26.6.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1711/oj>).

BIJLAGE

1. Juridische en beleidscontext*Aanbiedingen op de elektriciteitsmarkt*

Overeenkomstig artikel 11, lid 1 bis, van Richtlijn (EU) 2019/944 moet aan eindafnemers vóór de sluiting of verlenging van een contract een samenvatting van de belangrijkste contractuele voorwaarden worden verstrekt. De samenvatting moet op een in het oog springende manier en in duidelijke en beknopte taal worden verstrekt en moet de rechten bevatten als bedoeld in artikel 10, leden 3 en 4, van Richtlijn (EU) 2019/944.

Overeenkomstig artikel 10, lid 3, van Richtlijn (EU) 2019/944 moet in het leveringscontract het volgende worden vermeld:

- a) de identiteit en het adres van de leverancier;
- b) de geleverde diensten, de aangeboden kwaliteitsniveaus van de diensten en de benodigde tijd voor de eerste aansluiting;
- c) de aangeboden soorten onderhoudsdiensten;
- d) de wijze waarop de meest recente informatie over alle geldende tarieven, onderhoudskosten en gebundelde producten of diensten kan worden verkregen;
- e) de duur van het contract, de voorwaarden voor verlenging en opzegging van het contract en diensten, met inbegrip van producten of diensten die gebundeld zijn met die diensten, en of kosteloze opzegging van het contract is toegestaan;
- f) alle vergoedingen en terugbetalingsregelingen die gelden indien de contractuele kwaliteitsniveaus van de diensten niet worden gehaald, met inbegrip van onnauwkeurige of te late facturering;
- g) de methode voor het inleiden van een buitengerechtelijke geschillenbeslechtsprocedure overeenkomstig artikel 26;
- h) informatie over consumentenrechten, met inbegrip van informatie over klachtenbehandeling en alle in dit lid bedoelde informatie, welke duidelijk wordt meegedeeld op de factuur of de websites van het elektriciteitsbedrijf.

Bovendien is in artikel 10, lid 4, van Richtlijn (EU) 2019/944 bepaald dat eindafnemers in kennis moeten worden gesteld van ieder voornemen om de contractuele voorwaarden te wijzigen en op de hoogte moeten worden gesteld van hun recht om het contract op te zeggen wanneer zij van een dergelijk voornemen in kennis worden gesteld. In Richtlijn (EU) 2019/944 wordt ook uitgelegd hoe en wanneer leveranciers een dergelijke kennisgeving moeten doen en worden de lidstaten verplicht ervoor te zorgen dat eindafnemers het contract kunnen opzeggen indien zij de nieuwe contractuele voorwaarden niet aanvaarden.

Overeenkomstig artikel 11, lid 1 bis, van Richtlijn (EU) 2019/944 moet de samenvatting ten minste de volgende informatie bevatten:

- a) de totale prijs en de uitsplitsing ervan;
- b) toelichting bij de prijs, met name of die vast, variabel of dynamisch is;
- c) het e-mailadres van de leverancier en de details van een telefonische hulpdienst voor consumenten; en
- d) in voorkomend geval, informatie over eenmalige betalingen, promoties, aanvullende diensten en kortingen.

Aanbiedingen op de gasmarkt

In artikel 11, lid 3, van Richtlijn (EU) 2024/1788 is bepaald dat eindafnemers één in het oog springende samenvatting van de belangrijkste contractuele voorwaarden moeten ontvangen, in beknopte en eenvoudige taal. Ook moeten leveranciers een gemeenschappelijke terminologie gebruiken.

2. Transparantie verbeteren door middel van standaardisering

Sommige lidstaten hebben al gestandaardiseerde modellen voor de samenvatting ingevoerd waarmee de inhoud van precontractuele informatie wordt geregeld. Deze modellen worden gekenmerkt door een gestandaardiseerde en overzichtelijke opmaak, aangevuld met regels voor het invullen van de samenvatting.

Het is belangrijk dat verschillende gestandaardiseerde modellen voor de samenvatting worden opgesteld om de verschillende soorten energieaanbiedingen te bestrijken, waaronder: contracten op basis van een vaste, variabele of dynamische elektriciteitsprijs; aanbiedingen met aanvullende producten of diensten die gekoppeld zijn aan of gebundeld zijn met de energievoorziening (gebundelde aanbiedingen); en aanbiedingen die consumenten in staat stellen overtollige elektriciteit aan het net te leveren.

Uit gedragsonderzoek blijkt dat consumenten behoefte hebben aan overzichtelijke aanbiedingen met een korte en duidelijke uitleg, en dat zij de voorkeur geven aan informatie die op een gestandaardiseerde manier wordt gepresenteerd, met een vaste structuur en waarbij de belangrijkste gegevens worden geaccentueerd, met name de totale prijs, de contractduur en de belangrijkste voorwaarden. Consumenten kunnen aanbiedingen beter doorgronden wanneer deze in een beknopte en overzichtelijke opsomming worden gepresenteerd. Het soort en de hoeveelheid informatie, evenals de manier waarop de informatie wordt geformuleerd, gestructureerd en gepresenteerd, hebben een grote invloed op het vermogen van consumenten om deze informatie te raadplegen, te beoordelen en ernaar te handelen.

Een kader met de belangrijkste beschermingsmaatregelen en risico's voor consumenten, dat op de eerste pagina wordt weergegeven, kan een krachtig instrument zijn om consumenten beter te informeren. Tegelijkertijd moet een tweeledige aanpak worden gevolgd, waarbij informatie in gelaagde vorm wordt gepresenteerd. In dit formaat moet de belangrijkste informatie, zoals prijsstelling, contractduur en beëindiging, duidelijk zichtbaar worden weergegeven in het eerste niveau. Het tweede niveau moet vervolgens meer gedetailleerde informatie bieden, zoals leveranciersverplichtingen en consumentenrechten, zodat consumenten gemakkelijk toegang hebben tot de voorwaarden van hun contract en deze kunnen doorgronden.

Om tegemoet te komen aan de behoeften van kwetsbare afnemers moet het model, in voorkomend geval, specifieke aanvullende informatie of links naar sociale diensten bevatten. In een specifieke rubriek van de samenvatting zou bijvoorbeeld informatie kunnen worden verstrekt aan kwetsbare afnemers en afnemers die met energiearmoede kampen, zoals voorwaarden voor sociale tarieven, kortingen en links naar aanvullende ondersteunende diensten.

De samenvatting moet gescheiden worden gehouden van de uitgebreide voorwaarden van het contract. Wanneer een consument na ontvangst van de samenvatting een contract afsluit, kan de informatie in het model echter onderdeel worden van de contractuele voorwaarden. In elk geval moet de samenvatting een duidelijke geldigheidsduur bevatten, met zowel een afgiftedatum als een vervaldatum, om ervoor te zorgen dat de informatie nauwkeurig en actueel is.

De regelgevende instanties moeten het gebruik en de doeltreffendheid van de samenvatting monitoren om ervoor te zorgen dat leveranciers en, in voorkomend geval, tussenpersonen en aanbieders van energiediensten aan de eisen voldoen en dat consumenten naar behoren worden beschermd. Deze monitoring maakt het mogelijk verbeterpunten te signaleren en de nodige aanpassingen aan het model aan te brengen, waardoor de ervaring van de consument en de bescherming op de energiemarkt worden verbeterd.

3. Leidende beginselen voor de samenvatting

Toegankelijkheid

Om inclusiviteit en toegankelijkheid te waarborgen, moet de samenvatting voor alle consumenten beschikbaar worden gesteld op een duurzame gegevensdrager van hun keuze, waaronder papier, en permanent toegankelijk zijn zodat consumenten essentiële documentatie kunnen raadplegen.

Bovendien moet de informatie op een gebruiksvriendelijke en geschikte manier worden weergegeven, afgestemd op de behoeften van de consument. Digitale versies moeten worden ontworpen met het oog op interoperabiliteit tussen apparaten en verkoopkanalen. Er moet zorgvuldig rekening worden gehouden met de behoeften van degenen die mogelijk beperkte toegang hebben tot digitale hulpmiddelen of die de voorkeur geven aan niet-digitale communicatie.

Er moet worden gezorgd voor billijke toegankelijkheid voor personen met een handicap en consumenten met beperkte digitale vaardigheden of connectiviteit. De informatie in de samenvatting, in gedrukte of elektronische vorm, moet voldoen aan de relevante toegankelijkheidseisen.

Duidelijkheid

Essentiële contractuele voorwaarden moeten duidelijk en eenvoudig worden gepresenteerd. De informatie moet worden gepresenteerd in een logische, gebruiksvriendelijke volgorde die de eindafnemers gemakkelijk kunnen volgen, en moet worden uitgedrukt in beknopte zinnen om het begrip te verbeteren en het opvragen van informatie te versnellen.

Om de transparantie en de consumentenbescherming te verbeteren, kan een kader voor "belangrijkste beschermingen en risico's" nuttig zijn voor consumenten en essentiële informatie bevatten, zoals: i) de prijs en mogelijke prijsveranderingen, inclusief een risicowaarschuwing voor contracten met een variabele of dynamische prijs en de daarmee samenhangende schommelingen in de factuurbedragen; ii) de voorwaarden voor opzegging van het contract en de bijbehorende vergoedingen; en iii) contactpersonen voor bijstand en geschillenbeslechting.

Een tweeledige aanpak wordt beschouwd als een goede praktijk voor het presenteren van een samenvatting van de belangrijkste contractuele voorwaarden, aangezien deze een duidelijk en consumentvriendelijk formaat biedt voor het presenteren van complexe informatie.

Om de consistentie te waarborgen en de elektriciteits- en gasmarkten begrijpelijker te maken, moet de gemeenschappelijke terminologie bovendien consequent worden gebruikt door alle leveranciers en, in voorkomend geval, tussenpersonen en aanbieders van energiediensten in alle communicatie, marketingmateriaal, aanbiedingen, contracten en facturen.

De informatie moet worden verstrekt in begrijpelijke taal. Het beginsel van duidelijke taal moet worden gehanteerd en er moet een nationale woordenlijst met verplichte termen (zoals vaste/variabele/dynamische prijs, getrouwheidsperiode, opzegvergoeding) in begrijpelijke taal worden vastgesteld. In de samenvatting mogen uitsluitend deze termen worden gebruikt om consistentie en vergelijkbaarheid te waarborgen; bovendien moet deze worden geschreven op leesniveau B1-B2, zodat deze voor een breed publiek toegankelijk is. Wanneer het niet mogelijk is om technisch taalgebruik, acroniemen of vakjargon en complexe zinsconstructies te vermijden, moet een duidelijke uitleg in gewone taal worden gegeven.

Leesbaarheid

Consumenten moeten de belangrijkste aspecten van het aanbod in één oogopslag kunnen begrijpen en de samenvatting moet zo kort mogelijk zijn.

De informatie moet in korte zinnen worden gepresenteerd en de belangrijkste details moeten duidelijk zichtbaar op de eerste bladzijde worden vermeld. Indien het niet mogelijk is alle belangrijke aspecten in het oog springend op één bladzijde weer te geven, moeten zij in het eerste deel van de samenvatting op maximaal twee bladzijden worden weergegeven. De lengte kan bijvoorbeeld worden uitgebreid om de informatie toegankelijk te maken voor consumenten met een beperking.

Voor een goed begrip moet de informatie beknopt zijn en worden weergegeven in een goed leesbaar lettertype en een goed leesbare lettergrootte, en moeten er passende kleuren worden gekozen. Essentiële informatie moet bijvoorbeeld worden gemarkeerd met vetgedrukte letters, in een kader of een soortgelijke opmaak. De lettergrootte moet voldoende leesbaar zijn; doorgaans geldt minimaal lettergrootte 10 voor informatie die van dichtbij wordt bekeken. Om de verschillende rubrieken van de samenvatting duidelijk te onderscheiden en een visueel aantrekkelijke en overzichtelijke opmaak te creëren, moeten duidelijke kopjes, passende regelafstanden en uitlijning worden gebruikt.

Symbolen, pictogrammen of eenvoudige visuele hulpmiddelen mogen worden gebruikt om het begrip te bevorderen, mits deze niet afleiden van de tekst of de toegankelijkheid beperken.

Er moet rekening worden gehouden met de technische beperkingen van bepaalde media, zoals het scherm van mobiele telefoons. Het moet mogelijk zijn de tekst aan te passen aan verschillende digitale omgevingen en deze te vergroten voor een betere zichtbaarheid op elektronische apparaten.

Vergelijkbaarheid

Vergelijkbaarheid is cruciaal om consumenten in staat te stellen weloverwogen keuzes te maken en het aanbod te kiezen dat het beste aansluit bij hun behoeften en voorkeuren. Daartoe moeten alle leveranciers en, in voorkomend geval, tussenpersonen en aanbieders van energiediensten gestandaardiseerde terminologie en een gestandaardiseerde samenvatting van de belangrijkste contractuele voorwaarden in een uniforme structuur gebruiken.

De samenvatting moet openbaar toegankelijk zijn, op de website van de leverancier worden weergegeven en in vergelijkingsinstrumenten worden opgenomen. Leveranciers moeten een uitgebreid overzicht van hun aanbiedingen in twee complementaire formaten openbaar maken. Naast een gemakkelijk leesbare samenvatting met een duidelijk en begrijpelijk overzicht van de voorwaarden van het aanbod, moeten leveranciers ook een machinaal leesbaar bestand publiceren met alle verplichte velden, met een permanente URL. Op die manier kunnen leveranciers ervoor zorgen dat vergelijkingsinstrumenten de gegevens van aanbiedingen automatisch kunnen ophalen en verwerken. Dit zorgt ook voor stroomlijning van het toezicht door de regelgevende instanties, waardoor zij de naleving kunnen controleren en op efficiënte wijze marktanalyses kunnen uitvoeren.

Om consumenten gemakkelijk toegang te bieden tot de beschikbare vergelijkingsinstrumenten, moet een link of een QR-code met een link naar onafhankelijke vergelijkingsinstrumenten duidelijk zichtbaar in de samenvatting worden weergegeven.

Timing

Timing is een cruciale factor. Om afnemers voldoende tijd te geven om de informatie op hun gemak door te nemen en te vergelijken, moet de samenvatting worden verstrekt ruim voordat de eindafnemer zich aan een contract of aanbod verbindt, ook wanneer er gebruik wordt gemaakt van communicatiemiddelen op afstand.

Er moet zorgvuldig worden nagedacht over het tijdstip waarop de samenvatting wordt verstrekt, en dit moet worden afgestemd op de verschillende verkoopkanalen. De specifieke termijnen voor het verstrekken van de samenvatting moeten op nationaal niveau worden vastgesteld. Bij onlineverkoop kan de samenvatting bijvoorbeeld nog dezelfde dag waarop deze wordt aangevraagd, naar het door de afnemer opgegeven e-mailadres worden verzonden. Bij telefonische verkoop kan de samenvatting aan het einde van dezelfde dag worden verzonden indien deze per e-mail wordt verstuurd, of binnen enkele werkdagen indien de afnemer er de voorkeur aan geeft deze per post te ontvangen. Bij huis-aan-huisverkoop moet de samenvatting duidelijk zichtbaar aan de afnemer worden aangeboden voordat deze het contract ondertekent.

Bij telemarketing en huis-aan-huisverkoop is het van bijzonder belang om te zorgen voor transparantie en verantwoordingsplicht. Daarom moeten leveranciers en, in voorkomend geval, tussenpersonen en aanbieders van energiediensten de samenvatting aan de afnemer verstrekken voordat zij diens toestemming voor het contract verkrijgen, en moeten zij tevens een verifieerbaar bewijs van aflevering vastleggen, inclusief het tijdstempel en het gebruikte kanaal.

Bij alle buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten moeten eindafnemers via een duurzame gegevensdrager worden geïnformeerd over hun herroepingsrecht, zoals vastgelegd in Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad ⁽¹⁾. In gevallen waarin de samenvatting minder dan 24 uur vóór de ondertekening van het contract wordt verstrekt, moeten leveranciers en, in voorkomend geval, tussenpersonen en aanbieders van energiediensten worden verzocht de afnemer via een duurzame gegevensdrager naar keuze een korte herinnering te sturen over het herroepingsrecht.

4. Instructies voor het opstellen van het model voor de samenvatting

In de samenvatting moeten de volgende informatie worden vermeld:

Identificatie van de leverancier

- De naam van de leverancier, de naam van de aanbieder, het logo van de leverancier en het telefoonnummer van de klantenservice/de gedetailleerde contactgegevens van de klantenservice moeten duidelijk zichtbaar bovenaan de eerste pagina worden weergegeven.
- Het adres, het e-mailadres en de website van de leverancier moeten gemakkelijk te vinden zijn.
- Bij de contactgegevens kan ook worden vermeld of er gebruik kan worden gemaakt van webformulieren of andere vormen van rechtstreeks contact en kan, indien van toepassing, een tussenpersoon worden genoemd.

Beschrijving dienst

- De productnaam, de energiedienst(en) en de belangrijkste kenmerken (waaronder het type contract), alsmede het type bijbehorende apparatuur en/of dienst, indien van toepassing, moeten worden vermeld.
- Er moet informatie over de energiemix worden verstrekt. Indien het aanbod wordt aangeprezen als groen, duurzaam of een soortgelijk concept, moet een duidelijke uitleg worden gegeven over de oorsprong van de energie en de certificering (garanties van oorsprong), zodat eindafnemers het aanbod en de milieueffecten van hun keuze gemakkelijk kunnen begrijpen.
- In voorkomend geval moet informatie over de belangrijkste producten en diensten voor eindafnemers met een beperking passend worden weergegeven. Wanneer de informatie over verschillende producten en diensten voor afnemers met een beperking uitgebreid en variabel is, kan uit de samenvatting blijken dat deze gedetailleerde informatie afzonderlijk beschikbaar is.
- Bij gebundelde aanbiedingen moet in de samenvatting duidelijk worden aangegeven om welk type gebundelde aanbieder het gaat (bijvoorbeeld gas- en elektriciteitslevering; energievoorziening met niet-energiegerelateerde diensten; en de installatie, de exploitatie en het onderhoud van elektriciteitsopslagsystemen in combinatie met installaties voor de opwekking van hernieuwbare elektriciteit voor zelfconsumptie).
- Er moet duidelijke informatie worden verstrekt over producten en/of diensten die zijn gebundeld met elektriciteits- of gasleveringen, samen met een toelichting of deze verplicht of facultatief zijn. Daarnaast moeten de rollen en verantwoordelijkheden van dienstverleners en, in voorkomend geval, de verschillende entiteiten waarmee de eindafnemer naar verwachting te maken krijgt, duidelijk worden beschreven.
- De toepasselijke voorwaarden, vergoedingen voor het terugleveren van overtollige elektriciteit aan het net, tarieven en procedures moeten ter beschikking worden gesteld aan eindafnemers die reeds betrokken zijn bij — of overwegen om betrokken te raken bij — individuele zelfconsumptie en/of energiedelen.

⁽¹⁾ Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (PB L 304 van 22.11.2011, blz. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

Prijsgegevens

- Er moet een duidelijke uitleg worden gegeven over de tariefstructuur en of de prijs vast, variabel of dynamisch is.
- Informatie over de prijs moet bestaan uit: i) de totale prijs van elektriciteit of gas; ii) een uitsplitsing van alle kostencomponenten, d.w.z. levering, distributiekosten, belastingen en heffingen; iii) de eenheidsprijs inclusief alle kosten en belastingen; iv) in voorkomend geval, informatie over eenmalige betalingen, acties, aanvullende diensten en kortingen; en v) verplichte heffingen, indien van toepassing.
- De prijsinformatie per kWh of m³ en de totale jaarlijkse kosten moeten duidelijk worden vermeld, samen met een toelichting op de wijze waarop de prijs is berekend, zodat eindafnemers gemakkelijk een vergelijking kunnen maken tussen de verschillende aanbiedingen wat betreft de tarieven die leveranciers hanteren voor het elektriciteits- of gasverbruik en voor de jaarlijkse vaste vergoeding.
- Informatie over de prijs moet worden weergegeven in een formaat waarmee consumenten prijzen kunnen vergelijken en, indien van toepassing, eventuele tijdelijke kortingen en de prijs van uitrusting weergeven. Indien een korting geldt, moet dit duidelijk worden aangegeven, met vermelding van de periode waarvoor deze geldt, de voorwaarden die op de korting van toepassing zijn (bv. dat er niet vóór een bepaalde datum mag worden overgestapt) en de volledige prijs zonder korting. In voorkomend geval moeten de duur en het toepassingsgebied van een eventuele prijsgarantie, evenals de prijzen die na het verstrijken van die garantie van toepassing zijn, duidelijk worden vermeld.
- Bij dynamische prijzen en variabele contracten moet de samenvatting een duidelijke en begrijpelijke toelichting bevatten op de formule waarmee de prijs wordt bepaald, de index waaraan de formule is gekoppeld en de plaats waar de eindafnemer de ontwikkeling en de frequentie van de prijswijzigingen kan volgen. Verbruiksafhankelijke kosten bovenop de basistariefprijs voor elektriciteit, zoals toeslagen op de spotmarktprijs, moeten afzonderlijk per kWh worden vermeld.
- Bij dynamische elektriciteitscontracten en variabele contracten moeten eindafnemers illustratieve kostenramingen (maandelijks of jaarlijks) ontvangen, gebaseerd op gemeten waarden en ramingen van de leveranciers, zodat zij een inschatting kunnen maken van de hoogte van de rekening. Uit de samenvatting moet blijken hoe deze kostenramingen tot stand zijn gekomen en welke risico's er kunnen spelen wanneer de prijs niet vaststaat en/of niet van tevoren bekend is, zodat de eindafnemer de voor- en nadelen begrijpt en een weloverwogen keuze kan maken. Daarnaast moeten illustratieve vergelijkingen met andere aanbiedingen van de leverancier worden verstrekt, zodat consumenten beter kunnen beoordelen of een bepaald contracttype geschikt is.
- Bij elektriciteitsaanbiedingen voor eindafnemers met zonnepanelen moet in de samenvatting de vergoeding worden vermeld voor afnemers die overtollige elektriciteit aan het net leveren. In de samenvatting moeten ook alle in rekening gebrachte kosten worden vermeld, inclusief de onderliggende kosten, de wijze waarop deze kosten worden berekend, in welke situaties deze kosten worden gemaakt, wanneer deze kosten moeten worden betaald en andere relevante informatie.

Looptijd, verlenging en beëindiging van het contract

- Informatie over de looptijd van het contract moet duidelijk worden vermeld.
- De belangrijkste voorwaarden voor verlenging en beëindiging van het contract (hetzij omdat de looptijd van het contract afloopt, hetzij vanwege voortijdige beëindiging, indien van toepassing) moeten worden vermeld, evenals of het contract kosteloos kan worden beëindigd.
- Voor eindafnemers die een elektriciteitsleveringscontract met vaste looptijd en vaste prijs vrijwillig vóór het einde van de looptijd opzeggen, moet de samenvatting de opzegvergoeding en de formule voor de berekening daarvan bevatten.
- Indien de aanbieding een getrouwheidsperiode bevat, moet in de samenvatting zowel de duur daarvan als de daaraan verbonden voordelen en sancties worden vermeld.
- De voorwaarden van het energieleveringscontract moeten afzonderlijk van die van eventuele aanvullende producten of diensten worden vermeld en moeten een uitsplitsing bevatten van de respectieve kosten, contractperioden en eventuele verplichtingen inzake de minimale looptijd.

- De voorwaarden voor prijs- of tariefwijzigingen tijdens de contractperiode moeten duidelijk worden aangegeven.
- Voor gebundelde aanbiedingen die uitrusting omvatten, moet in de samenvatting duidelijk en beknopt worden uitgelegd hoe de uitrusting moet worden geretourneerd als het contract wordt beëindigd. Daarbij moet informatie worden verstrekt over eventuele vergoedingen en boetes.

Diensten, vorderingen en consumentenrechten

- In de samenvatting moet worden aangegeven hoe informatie over tarieven en gebundelde producten of diensten kan worden verkregen (internet, telefoon enz.).
- Er moet informatie worden opgenomen over de factuurdatum, de factureringsfrequentie en de beschikbare betalingsmethoden.
- Er moet een duidelijke en begrijpelijke uitleg worden opgenomen over de beschikbare rechtsmiddelen in geval van verstoring van de voorziening of verstoringen in de kwaliteit van de dienstverlening, waaronder onjuiste of vertraagde facturering, alsook over de schadevergoedings- en terugbetalingsregelingen.
- Er moet informatie worden verstrekt over de diensten van de leverancier, de wijze waarop de leverancier klachten behandelt (waaronder de termijn voor het beantwoorden van klachten) en de eventuele schadevergoeding die beschikbaar is voor consumenten.
- De samenvatting moet informatie bevatten over de kosten die de leverancier in rekening brengt bij niet-betaling. In de samenvatting moet ook worden uitgelegd dat het bij een geschil tussen de leverancier en de eindafnemer mogelijk is om, in afwachting van de beslechting van het geschil, alleen het niet-betwiste deel van de factuur te betalen.
- Er moet een korte toelichting worden gegeven op de buitengerechtelijke geschillenbeslechtingsprocedure en op de wijze waarop een dergelijke procedure kan worden ingeleid.
- Informatie moet worden verstrekt over waar de consument terecht kan voor hulp en advies (bv. de contactgegevens van regelgevende instanties en consumentenorganisaties) en waar de volledige informatie over consumentenrechten is gepubliceerd (bv. op de website van de leverancier).

Andere relevante informatie

- Informatie moet worden verstrekt over aanvullende diensten, inclusief sociale diensten en speciale contactpersonen voor kwetsbare afnemers en afnemers die met energiearmoede kampen. Dit kan onder meer gegevens bevatten over sociale tarieven, kortingen en andere vormen van steun, evenals richtsnoeren voor toegang tot deze diensten.
- Facultatieve informatievelden kunnen betrekking hebben op specifieke rechten of plichten van de consument op grond van nationale wetgeving.
- In voorkomend geval moet in de samenvatting worden vermeld of er aanvullende taalversies of vertalingen beschikbaar zijn.