

BESLUIT

Nummer 103755 / 49

Betreft zaak: Vaststellen modelcontract

I. Introductie en vooruitblik

1. Met dit besluit stelt de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (hierna: de Raad) het modelcontract¹ voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers² vast. Leveranciers zijn verplicht om aan kleinverbruikers, naast eventuele andere, vrije, contractsvormen, levering volgens een modelcontract met onbepaalde looptijd en variabele prijs aan te bieden. Het modelcontract stelt kleinverbruikers in staat om aanbiedingen van leveranciers op eenvoudige wijze te vergelijken.
2. Dit besluit is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk twee is het wettelijk kader opgenomen. De doelstellingen die de wetgever met een modelcontract beoogt te bereiken, worden hierbij toegelicht. In hoofdstuk drie is de procedure voorafgaand aan de onderhavige besluitvorming beschreven. Onderdeel van de gevolgde procedure is de uitnodiging aan Energie-Nederland om te komen met een (met andere partijen afgestemd) voorstel voor een modelcontract. Het voorstel dat de Raad hierop ontvangen heeft wordt in hoofdstuk vier toegelicht, waarbij de Raad tevens zijn beoordeling hiervan weergeeft. In hoofdstuk vijf wordt vervolgens ingegaan op de bij wet verplichte consultatie van organisaties van leveranciers, netbeheerders en afnemers. De reacties die naar aanleiding hiervan zijn verkregen worden per onderwerp toegelicht, gevolgd door een weging van de Raad. In hoofdstuk zes geeft de Raad aan welke wijzigingen hij heeft aangebracht naar aanleiding van, onder meer, de ingediende zienswijzen. In hoofdstuk zeven wordt dit besluit afgerond met het dictum, waarin de Raad conform zijn opdracht het modelcontract vaststelt.

II. Wettelijk kader

3. **Artikel 95na Elektriciteitswet 1998 (hierna: E-wet)**
"1. Leveranciers zijn verplicht om aan afnemers als bedoeld in artikel 95a, eerste lid, naast

¹ Modelcontract als bedoeld in artikel 95na lid E-wet en artikel 52ca lid Gaswet.

² Afnemers als bedoeld in artikel 95a, eerste lid E-wet en artikel 43, eerste lid Gaswet.

eventuele andere vrije contractvormen, levering volgens een modelcontract aan te bieden.
2. De raad van bestuur van de mededingingsautoriteit stelt het modelcontract vast, na consultatie van organisaties van leveranciers, netbeheerders en afnemers."

4. **Artikel 52ca Gaswet**

"1. Leveranciers zijn verplicht om aan afnemers als bedoeld in artikel 43, eerste lid, naast eventuele andere vrije contractvormen, levering volgens een modelcontract aan te bieden.
2. De raad van bestuur van de mededingingsautoriteit stelt het modelcontract vast, na consultatie van organisaties van leveranciers, netbeheerders en afnemers."

5. Artikel 95na E-wet en artikel 52ca Gaswet zijn bij amendement³ geïntroduceerd in het wetsvoorstel Wijziging van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet ter verbetering van de werking van de elektriciteit- en gasmarkt (hierna: wetsvoorstel verbetering marktmodel)⁴. In het amendement zijn de voorgestelde bepalingen inzake het modelcontract als volgt toegelicht:

"Sinds de liberalisering van de energiemarkt is er een enorme verscheidenheid van contractvormen ontstaan, die vaak slechts op details verschillen. Dit maakt het met name voor niet-professionele afnemers – de kleinverbruikers – lastig om de aanbiedingen van leveranciers te vergelijken. Door de invoering van een modelcontract, naast alle andere vrije contractvormen, wordt het voor de consument eenvoudig om voor deze contractvorm de aantrekkelijkste aanbieder te selecteren. Vermoedelijk zullen veel consumenten voor deze contractvorm kiezen waardoor het voor aanbieders aantrekkelijk wordt om scherpere aanbiedingen te doen. Dat komt de concurrentie ten goede. Bijkomend voordeel van een modelcontract is dat de contractvoorwaarden gebaseerd kunnen worden op een goede rechtspositie voor de consument, die daardoor niet voor onaangename verrassingen kan worden gesteld door de «kleine lettertjes» in het contract."⁵

6. Uit bovenstaande toelichting en plenaire behandeling van het betreffende wetsvoorstel in de Kamer blijkt dat de wetgever met een modelcontract samengevat de volgende doelstellingen nastreeft:
- Een modelcontract stelt kleinverbruikers in staat om aanbiedingen van leveranciers van deze contractvorm op eenvoudige wijze te vergelijken;
 - De contractvoorwaarden van een modelcontract zijn gebaseerd op een goede rechtspositie van de kleinverbruiker en kennen geen verrassingen;
 - Een modelcontract bestaat naast andere, onverplichte, ('vrije') contractvormen.

³ Tweede Kamer, vergaderjaar 2007-2008, 31 374, nr. 7.

⁴ Tweede Kamer, vergaderjaar 2007-2008, 31 374, nr. 2.

⁵ Tweede Kamer, vergaderjaar 2007-2008, 31 374, nr. 7, pagina 2 (Amendement Lid Jansen).

III. Procedure

7. De Raad heeft Energie-Nederland uitgenodigd⁶ tot het indienen van een voorstel voor een modelcontract.
8. De Raad heeft Energie-Nederland vervolgens onder andere verzocht⁷ om het voorstel af te stemmen met de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis (organisaties van afnemers) alsmede de Vrijhandelsorganisatie voor Elektriciteit en Gas (VOEG).
9. Energie-Nederland heeft hierop een voorstel⁸ voor een modelcontract, inclusief bijlagen en toelichting, ingediend bij de Raad.
10. De Raad heeft het voorgestelde modelcontract van Energie-Nederland, inclusief bijlagen en toelichting, voor een ieder ter inzage gelegd. Van de terinzagelegging heeft de Raad kennis gegeven in de Staatscourant⁹. Het voorgestelde modelcontract is tevens gepubliceerd op de website van de Energiekamer van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (hierna: de NMa).¹⁰
11. De Raad heeft het voorgestelde modelcontract gebruikt om organisaties van leveranciers, netbeheerders en afnemers te consulteren. Deze organisaties zijn per brief uitgenodigd om gedurende een periode van vier weken (eindigend op 7 maart 2012) schriftelijk een reactie op het voorstel kenbaar te maken aan de Raad op de in de brief aangegeven wijze. Deze brief is tevens aan alle vergunninghoudende leveranciers verzonden, omdat niet is verzekerd dat deze alle zijn vertegenwoordigd binnen een bepaalde organisatie, terwijl de verplichting om een modelcontract te hanteren op alle leveranciers rust.
12. De Raad heeft op 23 februari 2012 gelegenheid geboden om tijdens een hoorzitting¹¹ de reactie(s) op het consultatiedocument mondeling toe te lichten.

⁶ Brief van NMa van 23 mei 2011, kenmerk 103755/1.B170.

⁷ Brief van de NMa van 29 juni 2011, kenmerk 103755/3.B170.

⁸ Brief van Energie-Nederland van 27 januari 2012, kenmerk E 2012-2873, ontvangen op 31 januari 2012.

⁹ Staatscourant van 9 februari 2012, nr. 2687.

¹⁰ www.nma.nl.

¹¹ De Raad heeft het verslag van de hoorzitting gepubliceerd op de website van de Energiekamer – NMa, www.nma.nl.

IV. Voorstel van Energie-Nederland en weging door de Raad

13. Het voorgestelde modelcontract bestaat uit de volgende vijf onderdelen:
- Bevestigingsbrief;
 - Modelcontractvoorwaarden;
 - Algemene voorwaarden;
 - Tarievenblad;
 - Kwaliteitscriteria.
14. De Raad merkt op dat hij in zijn brief van 29 juni 2011¹² een set van initiële randvoorwaarden had opgenomen waaraan een modelcontract diende te voldoen teneinde tegemoet te komen aan de doelstellingen van de wetgever. Onderdeel van deze set randvoorwaarden was dat een modelcontract een bepaalde looptijd moest hebben met een vaste prijs. Aanleiding voor de Raad om deze vereiste te stellen was dat een modelcontract met een dergelijke invulling ten goede zou komen aan de vergelijkbaarheid van leveringstarieven.
15. Het voorgestelde modelcontract voldoet aan de gestelde randvoorwaarden, behoudens het gekozen product. Het voorgestelde modelcontract gaat uit van een product met een onbepaalde looptijd en variabele prijs. Energie-Nederland motiveert deze keuze in haar voorstel samengevat als volgt:¹³
- *“Een belangrijke overweging voor ons om te kiezen voor een Modelcontract gebaseerd op een onbepaalde tijd-contract, is gelegen in het feit dat dit contract de meeste flexibiliteit biedt aan afnemers. De klant kan eenvoudig switchen zonder rekening te hoeven houden met eventuele kosten die hieraan verbonden kunnen zijn. [.....]*
 - *Een tweede overweging is onze overtuiging dat voorkomen moet worden dat het in de markt zetten van een “contract met een keurmerk van de overheid” leidt tot de perceptie dat andere contracten gemeden zouden moeten worden. Daarmee wordt de marktontwikkeling en concurrentie zeer fors beperkt Dit is voor ons een extra reden om het Modelcontract niet te positioneren in het segment bepaalde looptijd, vaste prijs. In dit segment behoeft de markt geen regulering door een Modelcontract, want hier is de markt duidelijk in beweging en worden de concurrentie volop gevoerd. De invoering van een verplicht contract met een overheidskeurmerk in dit segment zal forse marktverstoring teweeg brengen, wat ten koste gaat van de productontwikkeling en de ruimte voor bedrijven om toe te treden tot de energiemarkt.*

¹² Brief van de NMa van 29 juni 2011, kenmerk 103755/3.B170.

¹³ Zie de aanbiedingsbrief bij het voorstel van Energie-Nederland, gepubliceerd op de website van de Energiekamer – NMa, www.nma.nl.

- *Daarnaast is het zo dat sommige leveranciers deze contractvorm met een bepaalde tijd en een vaste prijs niet kennen. Het hanteren van deze contractvorm dwingt tot een bepaalde inkoopportefeuille met bijbehorende inkooprisico's hetgeen ook een toetredingsdrempel vormt. Dit nadeel kleeft niet aan een Modelcontract met onbepaalde tijd, omdat het aanbieden hiervan al verplicht is."*
16. Energie-Nederland onderkent dat het vergelijken van leveringstarieven van aanbieders van een product met een variabele prijs als complex kan worden ervaren. Ter ondervanging hiervan is in het voorgestelde modelcontract de frequentie van prijswijzingen beperkt tot twee vaste momenten per jaar (1 januari en 1 juli) en is de communicatie over prijswijzingen verbeterd door voorgenomen prijswijzigingen minimaal één week voordat de prijzen wijzigen kenbaar te maken op de website van de leverancier en (optioneel) op de persoonlijke pagina van de afnemer.¹⁴
 17. Deze twee toevoegingen maken een modelcontract voor een product met een variabele prijs naar oordeel van de Raad voldoende vergelijkbaar. Daarmee voldoet het door Energie-Nederland voorgestelde modelcontract met onbepaalde looptijd en variabele prijs naar het oordeel van de Raad aan de doelstellingen van de wetgever, zoals aangegeven in randnummer 6. Hieronder is dit oordeel per doelstelling nader onderbouwd.
 18. Ten eerste is de Raad van oordeel dat het door Energie-Nederland voorgestelde modelcontract kleinverbruikers in staat stelt om aanbiedingen van leveranciers van deze contractvorm op eenvoudige wijze te vergelijken. Op verschillende wijzen wordt in het voorgestelde modelcontract in de vergelijkbaarheid van aanbiedingen voorzien.
 - i) Het modelcontract is herkenbaar, zowel in de naamgeving als op de website van leveranciers.
 - ii) Er is sprake van vergaande standaardisatie en uniformering. Het voorgestelde modelcontract bestaat uit verschillende, vaste onderdelen (zie randnummer 13) die gelijktijdig als pakket worden verzonden.
 - iii) In de bevestigingsbrief zijn de voor de afnemer specifieke essentialia van het voorgestelde modelcontract in één oogopslag zichtbaar. Deze kent vaste onderdelen met vaste titels en sluit in bewoordingen zoveel mogelijk aan bij de tekst in het voorstel.
 - iv) De grotendeels gestandaardiseerde modelcontractvoorwaarden kennen bij iedere leverancier exact dezelfde onderdelen, titels en bewoordingen.

¹⁴ Op grond van artikel 4, eerste lid van de Regeling afnemers en monitoring Elektriciteitswet 1998 en Gaswet stellen leveranciers de kleinverbruikers rechtstreeks in kennis van elke stijging van de tarieven voor elektriciteit en gas. De kennisgeving wordt gedaan binnen een redelijke termijn na de invoering van de tariefstijging. In de toelichting op dit artikel wordt aangegeven dat in de regel een termijn van een maand redelijk moet worden geacht.

- v) Looptijd en prijsstelling van het voorgestelde modelcontract zijn op voorhand uniform vastgesteld.
 - vi) De algemene voorwaarden (van Energie-Nederland) zijn in zijn geheel op voorhand gestandaardiseerd. De kwaliteitscriteria vermelden (in aansluiting op artikel 2, tweede lid van de overige algemene voorwaarden van Energie-Nederland¹⁵) welke servicevoorwaarden iedere leverancier hanteert.
 - vii) De prijswijzigingsmomenten van het voorgestelde modelcontract zijn in principe beperkt tot twee momenten per jaar. Minimaal één week voordat de tarieven wijzigen, worden de nieuwe tarieven kenbaar gemaakt.
 - viii) De tarieven zijn in het voorgestelde modelcontract eenvoudig te vinden. Er zijn daarbij twee opties. De ene optie is dat de tarieven inclusief belastingen en (voor gas) inclusief regiotoeslag voor de betreffende afnemer worden vermeld in de bevestigingsbrief onder 'Uw tarieven'. Deze optie heeft de voorkeur van de Raad. De andere optie is dat de all-in leveringstarieven (ook) worden vermeld op het tarievenblad van de leverancier onder vermelding van 'tarieven [leverancier] modelcontract'. In dat geval wordt de gasregio van de betreffende afnemer in de bevestigingsbrief vermeld. Op deze manier is verzekerd dat afnemers het voor hen van toepassing zijnde gastarief kunnen bepalen. Een leverancier kan ook kiezen voor een combinatie van beide opties.
19. Ten tweede is de Raad van oordeel dat de contractvoorwaarden van het voorgestelde modelcontract zijn gebaseerd op een goede rechtspositie van de kleinverbruiker. Gelet op de verregaande mate van standaardisatie van de voorwaarden en de overzichtelijke weergave van de essentialia, alsmede het feit dat geen ruimte bestaat voor aanvullende (actie)voorwaarden is geborgd dat hiermee de doelstellingen van de wetgever bereikt worden.
20. Tot slot merkt de Raad op dat het voorgestelde modelcontract ruimte laat voor andere, onverplichte, ('vrije') contractvormen.
21. Voorts moet de Raad bij vaststelling van een modelcontract kiezen voor een variant die recht doet aan de rechtstreeks bij het besluit betrokken belangen.¹⁶ Enerzijds is de Raad op grond van de E-wet gehouden om in de uitvoering van zijn taak rekening te houden met het belang van de bevordering van een elektriciteitsmarkt en een gasmarkt die niet-discriminatoir en transparant zijn en die gekenmerkt worden door daadwerkelijke

¹⁵ Algemene Voorwaarden 2006 voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers van 6 februari 2006.

¹⁶ Artikel 3:4, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht.

mededinging en doeltreffende marktwerking.¹⁷ Anderzijds geldt het belang van kleinverbruikers bij een duidelijk en vergelijkbaar modelcontract. Bij de aan dit besluit ten grondslag liggende belangenafweging heeft de Raad daartoe – binnen de doelstellingen van de wet – gekozen voor een vorm waarbij de gevolgen van het besluit in niet onevenredige verhouding staan tot de met het besluit te dienen doelen.¹⁸

22. In de eerste plaats bestaan de gevolgen van het besluit uit (het risico van) verstoring van de marktwerking door een beperking van de vrijheid in het bepalen van het eigen productaanbod. Om deze reden zal de Raad de verplichting tot het aanbieden van een modelcontract voor één type product vaststellen. De Raad wil bovendien marktpartijen niet belemmeren die zich willen onderscheiden door het aanbieden van duidelijke, vergelijkbare contracten zoals het voorgestelde modelcontract voor meer productvormen. Dit geldt te meer daar de Raad aanwijzingen heeft dat er leveranciers zijn die dit zullen gaan doen.
23. In de tweede plaats leidt het besluit voor leveranciers in meer of mindere mate tot kosten die samenhangen met veranderingen in hun bedrijfsprocessen. Bij ieder onderdeel van een modelcontract zoekt de Raad de juiste balans tussen deze kosten en de duidelijkheid en vergelijkbaarheid van een modelcontract. Dit vertaalt zich in de mate van voorgeschreven standaardisatie en uniformering van een modelcontract. De Raad onderschrijft in het door Energie-Nederland voorgestelde modelcontract enerzijds de vrijheid voor leveranciers bij de invulling van de kwaliteitscriteria en de opties voor weergave van de tarieven. Anderzijds acht hij de standaardisatie op overige onderdelen van een modelcontract zoals beschreven in het voorstel van groot belang.

V. Consultatie

24. De Raad heeft op het voorstel voor een modelcontract schriftelijke zienswijzen ontvangen van de volgende partijen: Gazprom Energy (hierna: Gazprom), De Vereniging Eigen Huis (hierna: VEH), Netbeheer Nederland (hierna: NBNL). Tijdens de hoorzitting van 23 februari 2012 hebben daarnaast de volgende partijen mondeling hun een zienswijze kenbaar gemaakt: Netbeheer Nederland, De Vrijhandelsorganisatie voor Elektriciteit en Gas (hierna: VOEG), en Anode B.V. (hierna: Anode). De zienswijzen worden hierna per onderwerp behandeld door de Raad.

25. **Verplicht aanbieden modelcontract**
Volgens Gazprom is het niet juist dat een leverancier verplicht gesteld kan worden om het

¹⁷ Artikel 5, tweede lid van de E-wet.

¹⁸ Artikel 3:4, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht.

voorgestelde modelcontract aan een eindgebruiker aan te bieden, omdat er een onderscheid gemaakt moet worden tussen het voeren van een modelcontract als één van de productvormen en het gebruik voor een daadwerkelijke aanbidding richting klant. Het gaat Gazprom met andere woorden om het onderscheid tussen *verplicht* en *actief* aanbieden van een modelcontract.

26. Artikel 95na, tweede lid van de E-wet en artikel 52 ca van de Gaswet bepalen dat leveranciers *verplicht* zijn om aan kleinverbruikers, naast eventuele andere vrije contractvormen, levering volgens een modelcontract aan te bieden. De Raad merkt op dat in deze bepalingen geen verplichting aanwezig is voor leveranciers om kleinverbruikers, bijvoorbeeld door middel van colportage of telemarketing, *actief* te benaderen met een aanbidding tot levering volgens een modelcontract. De Raad wijst verder op het tweede lid van artikel 95m van de E-wet respectievelijk van artikel 52b van de Gaswet, waarin de verplichting voor leveranciers is opgenomen om ervoor zorg te dragen dat kleinverbruikers te allen tijde transparante informatie kunnen verkrijgen over de geldende tarieven en voorwaarden voor de levering en het transport voor respectievelijk elektriciteit en gas. Hieraan zullen leveranciers in het kader van de onderhavige verplichting tot het aanbieden van een modelcontract ten minste moeten voldoen. Het voorgestelde modelcontract¹⁹ van Energie-Nederland voorziet er daarnaast in dat het modelcontract bij iedere aanbieder op zijn website op een herkenbare en vindbare wijze wordt geplaatst.
27. **Modelcontract aanbieden aan zakelijke kleinverbruikers**
Volgens Gazprom is een modelcontract bedoeld voor huishoudens en niet voor zakelijke klanten.
28. De Raad merkt op dat de zienswijze van Gazprom zich richt tegen de reikwijdte van de onderhavige verplichting in de E-wet en Gaswet om voor afnemers als bedoeld in artikel 95a, eerste lid van de E-wet en artikel 43, eerste lid van de Gaswet een modelcontract vast te stellen. Daarbij maken de E-wet en de Gaswet geen onderscheid tussen huishoudelijke kleinverbruikers (consumenten) en zakelijke kleinverbruikers. In zoverre kan de zienswijze niet van invloed zijn op de wijze waarop de Raad invulling geeft aan de verplichting als opgenomen in artikel 95na, tweede lid en artikel 52ca, tweede lid Gaswet, tot vaststelling van een modelcontract. De Raad kan gelet daarop niet anders concluderen dan dat de verplichting tot het aanbieden van levering volgens een modelcontract, als bedoeld in voornoemde artikelen, ook onverkort geldt voor zakelijke kleinverbruikers.

¹⁹ Brief van Energie-Nederland van 27 januari 2012, kenmerk E 2012-2873, ontvangen op 31 januari 2012.

29. **Prijs wijzigt twee maal per jaar (op 1 juli en 1 januari)**
Volgens Gazprom is het niet wenselijk om de prijswijzigingsmomenten te fixeren op slechts twee momenten in het jaar te weten: 1 januari en 1 juli van ieder jaar.
30. De Raad beoogt met een modelcontract de vergelijkbaarheid van de contracten te vergroten. Door de prijswijzigingsmomenten van het modelcontract te fixeren op 1 juli en 1 januari zijn de modelcontracten van verschillende leveranciers voor deze perioden, op prijs, volstrekt vergelijkbaar. Deze vergelijkbaarheid is niet meer gegarandeerd wanneer de prijswijzigingsmomenten worden vrijgelaten. De Raad benadrukt in dit kader nogmaals dat het leveranciers vrijstaat om, naast energielevering op basis van een modelcontract, energielevering op basis van andere, vrije, contractvormen aan te bieden. Dit kan bijvoorbeeld een contract zijn met een variabele prijs die vaker dan twee maal per jaar wijzigt.
31. **Terminologie modelcontract**
Volgens Anode is een contract met onbepaalde looptijd waarbij op twee vastgestelde momenten de prijs kan wijzigen in feite een contract met onbepaalde looptijd en een vaste prijs voor een periode van zes maanden. Daarom vindt Anode het hanteren van de terminologie onbepaalde looptijd, variabele prijsstelling als aanduiding van de looptijd en prijsstelling verwarrend.
32. De Raad ziet ook dat enige (materiële) gelijkenis bestaat tussen een contract met een bepaalde looptijd van zes maanden met een gedurende die periode vaste prijs en het voorgestelde modelcontract. Het hanteren van een andere terminologie acht de Raad niet wenselijk, omdat een fundamenteel kenmerk van een contract voor onbepaalde tijd is dat dit op basis van artikel 95m, achtste lid E-wet en artikel 52b, achtste lid Gaswet kosteloos kan worden opgezegd. Door een modelcontract aan te duiden als een contract voor onbepaalde tijd met een variabele prijs ontstaan op basis van de gehanteerde terminologie geen onduidelijkheden hierover. De Raad merkt hierbij op dat in de modelcontractvoorwaarden volstrekte duidelijkheid wordt verschaft over de frequentie van de reguliere prijswijzigingen.
33. **Verplichting tot gebruik van gasregio's in het modelcontract**
Gazprom wil door een modelcontract niet verplicht worden om met de zogenaamde tien gasregio's te gaan werken en de landelijke transportkosten als vast tarief in EUR/m³ aan de klant door te berekenen.
34. De Raad merkt op dat het leveranciers vrij staat om voor iedere afnemer een individueel all-in gastarief, inclusief alle belastingen en de gasregiotoeslag, in een modelcontract te vermelden dan wel de all-in gastarieven in een tarievenblad te vermelden. Er is naar het

oordeel van de Raad dus geen sprake van een verplichting om met de zogenaamde tien gasregio's te gaan werken. Wanneer een leverancier er voor kiest om géén individueel all-in gastarief te vermelden, moet de toepasselijke gasregio in een modelcontract worden opgenomen.

35. **Modelcontract toetredingsdrempel nieuwe leveranciers**
Volgens Gazprom vormt een modelcontract een toetredingsdrempel voor nieuwe energieleveranciers op de kleinverbruikersmarkt. Een toename van het aantal verplicht te voeren contacten door een nieuwe toetreders werpt naar mening van Gazprom effectief grotere drempels op en komt de marktwerking daarom niet ten goede.
36. De Raad constateert dat de zienswijze van Gazprom zich richt tegen de aanwezigheid van de onderhavige verplichting in de E-wet en Gaswet. In zoverre kan de zienswijze niet van invloed zijn op de wijze waarop de Raad invulling geeft aan de verplichting als opgenomen in artikel 95na, tweede lid en artikel 52ca, tweede lid Gaswet, tot vaststelling van een modelcontract.
37. In randnummer 21 heeft de Raad aangegeven dat hij bij de vaststelling van een modelcontract rekening houden met de belangen zoals genoemd in artikel 5, tweede lid van de E-wet. Dit overwegende beoogt de Raad een modelcontract verplicht te stellen voor één product en niet voor meer producten. Tevens is bij de invulling van een modelcontract zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij reeds bestaande verplichtingen die uit hoofde van de E-wet en de Gaswet op leveranciers rusten. Hierdoor is de toename van verplicht aan te bieden contractvormen voor leveranciers geminimaliseerd.
38. **Geen ontwerpbesluit in procedure gebracht**
VEH is van mening dat de Raad niet het door Energie-Nederland voorgestelde modelcontract in procedure had moeten brengen maar een door de Raad opgesteld ontwerpbesluit voor een modelcontract zodat VEH kennis had kunnen nemen van de motivering van de Raad.
39. De Raad is op grond van artikel 95na, tweede lid van de E-wet en artikel 52ca, tweede lid van de Gaswet, verplicht om organisaties van leveranciers, afnemers en netbeheerders te consulteren. Er bestaat geen wettelijke verplichting om een ontwerpbesluit als consultatiedocument te hanteren. In de afweging tussen het belang van het kenbaar maken van de motivering van zijn keuze en de snelheid van zijn besluitvorming heeft de Raad, in aanmerking nemende dat het voorstel van Energie-Nederland op het eerste gezicht in voldoende mate recht doet aan de doelstellingen van de wetgever (randnummer 17 tot en met 23), gekozen voor snelheid van besluitvorming door middel van het in procedure brengen van het voorstel van Energie-Nederland.

40. **Modelcontract ook voor contracten met een vaste prijs en bepaalde looptijd**
Volgens VEH mag een modelcontract niet beperkt worden tot contracten met een onbepaalde looptijd en een variabele prijsstelling. Een modelcontract zou in de visie van VEH ook verplicht moeten worden voor contracten met een bepaalde looptijd en vaste prijsstelling wanneer een leverancier een dergelijk product reeds voert, om daarmee de keuzevrijheid voor kleinverbruikers niet onnodig te beperken. Daarnaast zou dit kunnen leiden tot de perceptie van kleinverbruikers dat andere contracten gemeden zouden moeten worden, waardoor marktontwikkeling en concurrentie worden beperkt.
41. De interpretatie van VEH strekt naar het oordeel van de Raad verder dan hetgeen in artikel 95na E-wet en artikel 52ca Gaswet is bepaald. In deze wetsartikelen wordt bepaald dat een modelcontract moet worden aangeboden naast eventuele andere, vrije, contractvormen. In reactie op de zienswijze van VEH merkt de Raad op dat met het verplicht stellen van een modelcontract met een bepaalde looptijd voor leveranciers die dit product reeds als vrije contractvorm aanbieden, een extra verplichting wordt opgeworpen voor die leveranciers. De Raad is van oordeel dat het opleggen van een dergelijke extra verplichting niet noodzakelijk is voor het bereiken van de doelstellingen die met een modelcontract worden beoogd. Het verplicht stellen van een modelcontract voor één product is naar oordeel van de Raad afdoende en getuigt van een evenwichtige interpretatie. De Raad benadrukt tenslotte dat het leveranciers vrij staat om zich binnen de vrije contractvormen te onderscheiden door duidelijke en vergelijkbare aanbiedingen te doen en te voorzien in eveneens duidelijke en vergelijkbare contracten. De Raad wil dergelijke ontwikkelingen niet belemmeren, te meer daar hij op dit moment aanwijzingen heeft dat er leveranciers zijn die dit gaan doen.
42. **Veelheid aan documenten belemmert vergelijkbaarheid**
Volgens VEH belemmert de veelheid aan documenten waaruit een modelcontract bestaat de eenvoudige vergelijkbaarheid.
43. Zoals reeds is aangegeven in randnummer 13 is het door Energie-Nederland voorgestelde modelcontract opgebouwd uit vijf onderdelen. Daarmee bestaan de modelcontracten bij alle energieleveranciers uit gelijke onderdelen. Welke impact de informatieweergave in een modelcontract in vijf afzonderlijke onderdelen heeft op de vergelijkbaarheid van deze informatie tussen de verschillende leveranciers is niet eenvoudig vast te stellen, evenmin of het samenvoegen van deze onderdelen al dan niet zou leiden tot een verbetering van de vergelijkbaarheid. De Raad heeft daarbij in overweging genomen dat het samenvoegen tot één integraal document zal leiden tot additionele kosten bij de leveranciers. Dit tegen elkaar afwegend oordeelt de Raad dat de inzichtelijkheid van een modelcontract en daarmee de onderlinge vergelijkbaarheid tussen de leveranciers voldoende is nu in de

bevestigingsbrief wordt aangegeven uit welke onderdelen het voorgestelde modelcontract is opgebouwd. Hiermee is de kleinverbruiker naar het oordeel van de Raad in voldoende mate in staat om op eenvoudige wijze kennis te nemen van de inhoud van een modelcontract en deze inhoud te vergelijken met, en terug te vinden in, dezelfde soort informatie die andere leveranciers verstrekken in hun modelcontract.

44. **Tarievenblad niet gestandaardiseerd**
VEH heeft geconstateerd dat het tarievenblad niet gestandaardiseerd is en dat dit ontbreekt bij de stukken die ter inzage hebben gelegen. Daardoor kan het tarievenblad ongewenste 'kleine lettertjes' bevatten, hetgeen in strijd is met de bedoeling van de wetgever.
45. Op grond van artikel 95m, eerste tot en met derde lid van de E-wet en artikel 52b, eerste tot en met derde lid van de Gaswet moet informatie over tarieven en voorwaarden transparant zijn. Dit vereiste heeft de Raad uitgelegd in de Richtsnoeren NMa informatieverstrekking energieleveranciers aan consumenten 2010 (hierna: de Richtsnoeren). Vanzelfsprekend houdt de Raad toezicht op de naleving van deze Richtsnoeren. Om aan te sluiten bij de huidige bedrijfsprocessen en om additionele kosten aan leverancierszijde te vermijden, heeft de Raad er voor gekozen geen verdere standaardisatie voor het tarievenblad als onderdeel van het modelcontract voor te schrijven door bijvoorbeeld een vaste indeling en opmaak.
46. **Raad stelt modelcontract vast**
Volgens VEH moet in een modelcontract tot uitdrukking komen dat het is vastgesteld door de Raad.
47. De Raad is van oordeel dat het verplicht opnemen van de voorgestelde vermelding in een modelcontract geen bijdrage levert aan het bereiken van de doelstellingen van een modelcontract. Dit oordeel laat onverlet dat het modelcontract met het onderhavig besluit wordt vastgesteld door de Raad. Het staat leveranciers vrij om in het modelcontract of in de communicatie rondom het modelcontract te verwijzen naar de vaststelling van het modelcontract door de Raad.
48. **Ruime formulering tussentijds aanpassen tarieven**
VEH maakt bezwaar tegen de in zijn ogen te ruime formulering om tarieven tussentijds (anders dan op de twee vaste momenten in het jaar) aan te passen, hetgeen mogelijk als onredelijk bezwarend kan worden aangemerkt (6:237 sub b en c BW).
49. De Raad benadrukt dat tussentijdse tariefaanpassingen, anders dan op 1 januari en 1 juli, een uitzondering op de regel zijn die uitsluitend in onvoorziene omstandigheden kan

worden benut. De Raad merkt op hij bekend is met het bestaan op de energiemarkt van contractuele clausules met een vergelijkbare strekking. De Raad heeft geen signalen ontvangen dat het onderhavige beding in dat licht als onredelijk bezwarend moet worden aangemerkt.

50. **Tariefinformatie versnipperd**

Volgens VEH is de informatie over tarieven versnipperd over verschillende documenten waardoor het niet duidelijk is of tarieven inclusief of exclusief energiebelasting zijn. Ook ontbreken de netwerkkosten en wordt de gasregio vermeld, zonder dat het duidelijk is wat dit voor de kleinverbruiker betekent.

51. Ten aanzien van de zienswijze van VEH dat het niet duidelijk is of tarieven exclusief dan wel inclusief belasting zijn, merkt de Raad het volgende op. Informatie over tarieven moet volgens de Richtsnoeren altijd worden weergegeven in de vorm van all-in tarieven. Dit betekent dat tarieven in het modelcontract altijd inclusief energiebelasting, geldende BTW en, in het geval van gas, inclusief regiotoeslag moeten worden vermeld. Naar het oordeel van de Raad kan hier geen onduidelijkheid over bestaan.
52. Om te voorkomen dat onduidelijkheid ontstaat over de componenten die deel uitmaken van het vermelde tarief is de Raad van oordeel dat, naar aanleiding van de zienswijze van VEH, in aanvulling op het door Energie-Nederland voorgestelde modelcontract in de bevestigingsbrief vermeld moet worden dat het daar vermelde tarief inclusief BTW en energiebelasting is weergegeven en voor de levering van gas bovendien inclusief regiotoeslag.
53. Ten aanzien van het ontbreken van de vermelding van de netwerkkosten in het door Energie-Nederland voorgestelde modelcontract, merkt de Raad op dat conform de Richtsnoeren een leverancier tenminste informatie moet verstrekken over de netwerkkosten van een voorbeeld netbeheerder. Overigens wijst de Raad erop dat het vermelden van netwerkkosten geen invloed heeft op de vergelijkbaarheid van de leveringstarieven voor elektriciteit en gas, aangezien deze netwerkkosten per aansluiting voor alle leveranciers gelijk zijn.
54. De Raad bevestigt dat informatie over de tarieven in twee onderdelen van het voorgestelde modelcontract kan worden aangetroffen. Een leverancier heeft namelijk de optie om de all-in tarieven in de bevestigingsbrief of in het tarievenblad te vermelden. Leveranciers kunnen ook kiezen voor een combinatie van beide opties. De Raad ziet bij voorkeur dat leveranciers de *individuele* all-in tarieven vermelden in de bevestigingsbrief. De Raad onderkent echter dat het verplicht stellen van deze optie bij sommige leveranciers zou leiden tot additionele kosten. Dit overwegende zal de Raad leveranciers hiertoe niet verplichten. Leveranciers die geen individuele all-in tarieven in de bevestigingsbrief vermelden, moeten in de

bevestigingsbrief de voor de betreffende afnemer geldende gasregio opnemen. Op deze wijze is het voor alle afnemers duidelijk wat het voor hen geldende gastarief is.

55. De Raad is voorts van oordeel dat een (beschrijvende) toelichting op de component gasregio gepast is om misverstanden over deze component te voorkomen. Leveranciers moeten daarom een beknopte toelichting bij dit begrip in de bevestigingsbrief opnemen. De Raad voegt dit toe aan het door Energie-Nederland voorgestelde modelcontract.
56. **Informatie over netbeheerder**
NBNL wijst op de situatie dat op 1 april 2013 het verplichte leveranciersmodel zijn beslag zal krijgen. Tegen deze achtergrond vindt NBNL het wenselijk dat bij leverancierswisselingen en inhuizingen aan de afnemer informatie wordt verstrekt over de aansluit- en transportovereenkomst, de toepasselijke algemene voorwaarden en de tarieven van de netbeheerder.
57. De Raad is van oordeel dat het onderhavige traject niet geschikt is om vooruit te lopen op een mogelijke sectorbrede ontwikkeling. Daarbij merkt hij op dat het NBNL uiteraard vrij staat afspraken hieromtrent met leveranciers te maken.
58. **Toepasselijke algemene voorwaarden**
Anode brengt naar voren dat het door Energie-Nederland voorgestelde modelcontract feitelijk voorschrijft dat de algemene voorwaarden van Energie-Nederland moeten worden gehanteerd. Anode wil graag de mogelijkheid hebben om eigen algemene voorwaarden te hanteren.
59. Algemene voorwaarden (in de zin van artikel 6:231 BW) maken blijkens de totstandkominggeschiedenis onmiskenbaar onderdeel uit van een modelcontract. De Raad kan gelet op de doelstellingen van de wetgever niet anders concluderen dan dat één set van algemene voorwaarden als van toepassing zijnde vastgesteld moet worden op het modelcontract. Naar het oordeel van de Raad moet daarbij wel enige ruimte worden geboden voor onderscheid op onderdelen die raken aan servicelevels en bedrijfsprocessen, teneinde een balans te bewerkstelligen tussen uniformering enerzijds en het respecteren van verschillen anderzijds. Binnen de modelvoorwaarden en kwaliteitscriteria wordt hiertoe beperkt ruimte gelaten.
60. **Incassokosten niet in modelcontract**
Voorts is Anode van opvatting dat de incassokosten niet thuishoren in een modelcontract maar in de Algemene Voorwaarden of in de veel gestelde vragen.

61. De Raad merkt in de eerste plaats op dat het begrip incassokosten niet nader wordt toegelicht door Anode. De Raad verstaat onder betalingsvoorwaarden als opgenomen in artikel 2.3 van het door Energie-Nederland voorgestelde modelcontract tenminste de betalingswijzen en - mogelijkheden en de daaraan verbonden kosten.²⁰ De Raad merkt hierover op dat een verwijzing naar een andere vindplaats niet volstaat. Informatie over de betalingswijzen/-mogelijkheden moet in uitputtende zin in een modelcontract worden opgenomen. Indien een leverancier overige bijkomende kosten in rekening brengt, moet informatie daarover in een modelcontract worden opgenomen. De algemene voorwaarden van Energie-Nederland zijn hiervoor, naar het oordeel van de Raad, niet geschikt, omdat deze zijn gestandaardiseerd. Het weergeven van bijkomende kosten in veelgestelde vragen kan de Raad slechts toestaan in aanvulling op het vermelding in een modelcontract, omdat dit geen onderdeel uitmaakt van een modelcontract.

VI. Aanvullingen van de Raad op het voorgestelde modelcontract van Energie-Nederland

62. De Raad ziet, mede naar aanleiding van de behandeling van de mondeling en schriftelijk ingediende zienswijzen in randnummers 24 tot en met 61, aanleiding om op vier punten kleine aanvullingen of verduidelijkingen aan te brengen in het door Energie-Nederland voorgestelde modelcontract (hierna te noemen: het modelcontract).
63. Ten eerste moet in de bevestigingsbrief van het modelcontract, wanneer wordt gekozen voor vermelding van individuele all-in tarieven, onder het kopje 'Uw tarieven' worden vermeld dat deze tarieven inclusief belastingen en voor gas inclusief regiotoeslag zijn. Dit naar aanleiding van de zienswijze van VEH (randnummer 50) dat onduidelijk is of tarieven inclusief of exclusief energiebelasting zijn. De vermelding van een dergelijk all-in tarief is verplicht op grond van de Richtsnoeren. Door expliciet te vermelden dat belastingen en regiotoeslag zijn inbegrepen in het tarief kan hierover geen onduidelijkheid ontstaan.
64. Ten tweede moet in de bevestigingsbrief van het modelcontract, wanneer wordt gekozen voor vermelding van de all-in gastarieven voor de diverse gasregio's in het tarievenblad, onder het kopje 'Uw tarieven' worden vermeld wat deze gasregio betekent voor de afnemer. Dit naar aanleiding van de zienswijze van VEH dat de gasregio wordt vermeld zonder dat duidelijk is wat dit voor de kleinverbruiker betekent (randnummer 50). De leverancier is vrij in zijn woordkeuze omtrent deze verduidelijking zolang het voor de

²⁰ Betalingswijzen als bedoeld in artikel 5 van de Regeling afnemers en monitoring Elektriciteitswet 1998 en Gaswet. Betalingsmogelijkheden als bedoeld in artikel 6 van de Richtsnoeren NMa informatieverstrekking energieleveranciers aan consumenten 2010.

kleinverbruiker duidelijk wordt wat de vermelding inhoudt en waar deze informatie voor gebruikt kan worden.

65. Ten derde acht de Raad het van belang dat op het moment dat de "Algemene Voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers (2006)" aangepast worden, ook een nadien vast te stellen versie hiervan op het modelcontract van toepassing is. Daartoe wijzigt de Raad in artikel 5 van het onderdeel Modelcontractvoorwaarden de passage "Algemene Voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers (2006)" in "de geldende Algemene Voorwaarden voor de levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers".
66. Ten vierde is de Raad van mening dat wanneer de betalingsvoorwaarden niet in de modelcontractvoorwaarden zijn opgenomen, duidelijk moet zijn waar in het modelcontract deze zijn terug te vinden. Daartoe wijzigt hij in artikel 2.3, eerste punt, van het onderdeel Modelcontractvoorwaarden de passage "[in te vullen door leverancier]" in "[in te vullen door leverancier waar in het modelcontract deze te vinden zijn]".
67. Energie-Nederland heeft in het voorstel voor een modelcontract gepleit voor een implementatietermijn voor invoering daarvan. Ook heeft Energie-Nederland invoering van een modelcontract op een natuurlijk moment voorgesteld, te weten 1 januari of 1 juli. Dit wegende besluit de Raad tot invoering van het modelcontract per uiterlijk 1 juli 2012.

VII. Besluit

68. Het voorgaande overwegende, stelt de Raad op grond van artikel 95na Elektriciteitswet 1998 en artikel 52ca, tweede lid Gaswet het modelcontract vast volgens bijlage I. Dit modelcontract bestaat uit de vijf onderdelen die in deze bijlage zijn opgenomen. Waar de Raad dit nuttig acht is in bijlage I een toelichtende tekst opgenomen die grijs is gearceerd. Waar in het modelcontract invulvelden optioneel zijn of waar een keuze wordt gelaten, is dit eveneens grijs gearceerd aangegeven. Ten aanzien van de verschillende onderdelen stelt de Raad, in aanvulling op bijlage I, het volgende vast:
69. Het eerste onderdeel van het modelcontract is de bevestigingsbrief. In dit onderdeel neemt de leverancier de essentialia van het modelcontract op. De paragraaftitels zijn verplicht zoals vastgelegd in bijlage I: "onze gegevens, uw gegevens, uw contract, uw tarieven en uw voorwaarden". De aanspreekvorm u of je is daarbij een vrije keuze. De volgorde waarin deze vaste onderdelen worden weergegeven is niet vastgelegd. Ten aanzien van opmaak, lettertype en kleurgebruik is de leverancier vrij om een eigen vorm te kiezen. Ten aanzien van de tekst sluit de leverancier zoveel mogelijk aan bij de bewoordingen zoals deze zijn opgenomen in bijlage I. De informatie, die onder elk van de paragraaftitels vermeld moet worden, betreft een minimum.
70. Het tweede onderdeel, de modelcontractvoorwaarden, is net als de bevestigingsbrief vrij voor wat betreft opmaak, lettertype en kleurgebruik. De volgorde en de tekst van de modelcontractvoorwaarden staan echter vast. De opzegtermijn, betalingsvoorwaarden en de productomschrijving waaruit de oorsprong van de energiesoort blijkt zijn vrij in te vullen.
71. Het derde onderdeel bestaat uit de algemene voorwaarden uitsluitend overeenkomstig de algemene voorwaarden van Energie-Nederland. Op het modelcontract zijn enkel deze algemene voorwaarden (en de modelcontract voorwaarden en kwaliteitscriteria) van toepassing. Additionele of afwijkende voorwaarden zijn niet toegestaan.
72. Het vierde onderdeel bevat het tarievenblad waarin de geldende tarieven zijn opgenomen. Voor de weergave van de tarieven hebben leveranciers drie opties:
- Vermelding van het all-in tarief voor de levering van elektriciteit en/of gas van de betreffende afnemer in de bevestigingsbrief. De toevoeging van een tarievenblad bij het modelcontract is in dit geval optioneel.
 - Vermelding van de all-in tarieven voor de levering van elektriciteit en/of gas in het tarievenblad. In dit geval moet de gasregio van de betreffende afnemer, inclusief een toelichting op de betekenis hiervan, worden opgenomen in de bevestigingsbrief.
 - Een combinatie van de beide voorgaande opties.

73. Het laatste onderdeel bestaat uit de kwaliteitscriteria. In de algemene voorwaarden wordt verwezen naar de kwaliteitscriteria voor de dienstverlening van de leverancier. Deze betreffen de door de leverancier gehanteerde dienstverleningsvoorwaarden, zoals de facturatie en de manier waarop de afnemer vragen, klachten en geschillen kan indienen.

VIII. Publicatie

74. Van dit besluit wordt kennis gegeven in de Staatscourant. Voorts publiceert de Raad dit besluit op de internetpagina van de Energiekamer – NMa (www.nma.nl).

Den Haag,

Datum: 3 april 2012

De Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit,
namens deze:


Chris Fontein
Voorzitter van de Raad van Bestuur

Tegen dit besluit kan degene, wiens belang rechtstreeks bij dit besluit is betrokken, binnen zes weken na de dag van bekendmaking van dit besluit een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit, Juridische Dienst, Postbus 16326, 2500 BH, Den Haag. In dit bezwaarschrift kan een belanghebbende op basis van artikel 7:1a, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht, de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de administratieve rechter.