

Gedragcode

Gedragscode van het Centraal Intermediair Register Energiemarkt (GCIRE) 2020

Deze code bevat bepalingen met betrekking tot het gedrag van bij het Centraal Intermediair Register Energiemarkt (CIRE) aangesloten organisaties en is van toepassing op alle in CIRE ingeschreven intermediairs en distributieplatformen. De doelstelling van de code is het waarborgen van vertrouwen van klanten en in het bijzonder consumenten in de energiemarkt in het algemeen en energieverkoop middels intermediairs en de daarbij gebruikte verkoopkanalen in het bijzonder. Dit wordt bereikt door aan de in CIRE ingeschreven intermediairs bij de werving van klanten duidelijke eisen te stellen ten aanzien van kwaliteit van de werving, transparantie richting de klanten, integriteit, opleiding en kennis en een laagdrempelige klachtafhandeling voor consumenten te bieden. De code geldt voor intermediairs die zich richten op in Nederland gevestigde energiekanten en/of op in Nederland uitgegeven telefoonnummers van energiekanten.

Artikel 1 - Definities

In deze Code wordt verstaan onder:

- **Adverteerder:** de organisatie wiens aanbiedingen aan de Energieklant worden gedaan via diverse communicatiekanalen. Dat kan een direct richting de Energieklant adverterende organisatie zijn. Dit kan ook een Intermediair van diensten of producten zijn.
- **CIRE:** het Centraal Intermediair Register Energiemarkt.
- **CIRE Transparantiekeurmerk:** het door CIRE uitgegeven transparantiekeurmerk.
- **Code:** deze Gedragscode CIRE.
- **Intermediair:** Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die, al dan niet onder eigen handelsnaam en ongeacht het verkoopkanaal en al dan niet via een distributieplatform, bemiddelt tussen de aanbieder van een dienst of product en de eindklant, of anderszins ten behoeve van Adverteerder commerciële activiteiten uitoefent.
- **Energieklant:** een natuurlijke of rechtspersoon die wordt benaderd met een aanbod voor de levering van stroom, gas of andere energie gerelateerde producten en/of diensten, waaronder maar niet beperkt tot energiebesparingsproducten als zonnepanelen en isolatie, van een Adverteerder en/of die ter zake een overeenkomst sluit. In deze Code wordt tevens onder een natuurlijke persoon verstaan: een natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, zoals ZZP of een eenmanszaak;
- **SITE:** de Stichting Integriteit en Transparantie Energieadvies;

- **Procedures CIRE:** het document Procedures CIRE, zoals gepubliceerd op de website van CIRE (www.cire-register.nl)
- **Verified Intermediar:** de Intermediar die op basis van het voldoen aan de door SITE vastgestelde transparantiecriteriA het CIRE Transparantiekeurmerk mag voeren.

Artikel 2 - Toepasselijke wetgeving en zelfregulering

Adverteerders die, direct of indirect via een distributieplatform, gebruiken maken van Intermediars voor de verkoop van hun diensten en de Intermediars zelf dienen de reikwijdte, impact en praktische toepassingen van alle toepasselijke wetgeving en overige zelfregulering te kennen en na te leven.

De toepasselijke wetgeving en overige zelfregulering betreft in elk geval:

Lid 1 Wetgeving

1. De Wet Oneerlijke Handelspraktijken;
2. De Telecommunicatiewet;
3. Het Burgerlijk Wetboek inzake Overeenkomsten op afstand en Overeenkomsten buiten de verkoopruimte;
4. De Algemene verordening gegevensbescherming;
5. Branche specifieke wetgeving, zoals de Gaswet en Elektriciteitswet 1998 inzake energieverkoop, de zienswijze Informatievoorziening op de consumentenmarkt voor energie van de Autoriteit Consument en Markt of de Wet op het financieel toezicht bij advisering omtrent financiële producten.

Lid 2 Zelfregulering

1. Het Algemene Deel van de Nederlandse Reclame Code en voorts:
 - a. De Reclamecode Telemarketing indien telemarketing wordt toegepast;
 - b. De Gedragscode Telemarketing indien telemarketing wordt toegepast;
 - c. De Reclamecode Fieldmarketing indien verkoop aan de deur, op straat en/of evenementen wordt toegepast, of indien anderszins sprake is van verkoop buiten de verkoopruimte;
 - d. De Reclamecode E-mail indien emailmarketing wordt ingezet;
2. Branche specifieke zelfregulering, zoals de Gedragscode Consument en Energieleverancier van Energie Nederland.

Artikel 3 - Transparantie van de Intermediar

Lid 1 Opgave gegevens Intermediar

Gedragscode CIRE

Ter registratie en verificatie vraagt SITE de Intermediair een aantal gegevens te verstrekken, zoals in lid 2 en lid 3 van dit artikel omschreven. De Intermediair garandeert de juistheid, volledigheid, betrouwbaarheid en rechtmatigheid van de door de Intermediair aan SITE ter beschikking gestelde en/of ter beschikking staande gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn.

De Intermediair dient zijn gegevens in CIRE actueel te houden en SITE per ommekeer op de hoogte te stellen van een wijziging hiervan.

De Intermediair dient zijn gegevens in CIRE minimaal een maal per kalenderkwartaal te controleren en te accorderen.

Lid 2 KVK inschrijving, handelsnamen en werkwijze

1. De Intermediair dient te beschikken over een inschrijving bij de Kamer van Koophandel ("KvK").
2. De handelsnaam is de naam waaronder de onderneming van de Intermediair wordt gedreven. De handelsnamen die een intermediair gebruikt, dienen ingeschreven te zijn in CIRE en bij de KvK.
3. De Intermediair mag geen handelsnamen gebruiken die niet in de KvK geregistreerd zijn.
4. Voor buitenlandse Intermediairs geldt dat zij dienen te zijn ingeschreven bij het register van ondernemingen van hun land van vestiging.
5. De handelsnamen dienen online vindbaar te zijn en dienen eenvoudig te herleiden te zijn naar de Intermediair.
6. De naam van de website van de Intermediair vormt eveneens een handelsnaam. De naam van de website van de Intermediair dient derhalve aan te sluiten bij de voor werving van Energieklanten gebruikte handelsnaam;
7. De gebruikte handelsnamen mogen niet in strijd zijn met de Handelsnaamwet of de Wet Oneerlijke Handelspraktijken.
8. De gebruikte handelsnamen mogen niet (anderszins) misleidend zijn en mogen in ieder geval geen misleidende gelijkenis vertonen met een (handels-)naam van een energieleverancier, distributieplatform, toezichthouder, belangenorganisatie en/of andere marktpartij in de energiesector.
9. De Intermediair dient zijn identiteit duidelijk kenbaar te maken aan de Energieklant.
10. Reclame afkomstig van de Intermediair dient te allen tijde als reclame herkenbaar te zijn.
11. De Intermediair dient aan de Energieklant duidelijk te maken of en, zo ja, wanneer sprake is van het sluiten van een overeenkomst.
12. Bij de beoordeling of wordt voldaan aan de vereisten van dit artikel dienen alle omstandigheden van het geval in acht te worden genomen, waaronder het gebruikte wervingskanaal.

13. Uitspraken en besluiten van rechtelijke instanties, toezichhouders en zelfreguleringsinstanties die zien op enig onderwerp van deze Code en die zijn geweest in het nadeel van de Intermediair dienen per ommegaande door de Intermediair aan SITE te worden verstrekt.

Lid 3 Vindbaarheid en transparantie

Ter bevordering van transparantie en vindbaarheid dient de Intermediair die communiceert onder eigen (handels-)naam en werft voor eigen rekening en risico te beschikken over een duidelijke, actuele en werkende website. De website vermeldt in ieder geval:

1. duidelijk de handelsnaam en die dient in overeenstemming te zijn met opgaaf in CIRE door de Intermediair;
2. duidelijk de vestigingsgegevens en die dienen in overeenstemming te zijn met KvK inschrijving;
3. een KvK nummer en dat dient in overeenstemming te zijn met KvK inschrijving en opgaaf in CIRE door de Intermediair;
4. duidelijk contactgegevens en -mogelijkheden en die dienen in overeenstemming te zijn met opgaaf in CIRE door de Intermediair;
5. actuele algemene voorwaarden, die de statutaire gegevens van de Intermediair duidelijk, volledig en correct vermelden;
6. een heldere klachtenprocedure en contactgegevens inzake het indienen van een klacht door een Energieklant of andere belanghebbende;
7. actuele privacy voorwaarden die de contactgegevens en procedure inzake het uitoefenen van rechten van betrokkene duidelijk, volledig en correct vermelden.

Lid 4 Bereikbaarheid

1. Intermediairs die communiceren onder eigen (handels-)naam en werven voor eigen rekening en risico dienen zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar te zijn en te responderen;
 - a. Het zakelijke telefoonnummer, dat op de website wordt vermeld, moet als uitgangspunt bereikbaar zijn op werkdagen tussen 9:00 uur en 17:30 uur Nederlandse tijd en is voorzien van een voicemail. Indien de Intermediair om geldende reden afwijkt van deze periode dient deze ervoor te zorgen dat deze voldoende toegankelijk bereikbaar is en op de website en in overige communicatie met de Energieklant expliciet aan te geven op welke tijden deze bereikbaar is.
 - b. De Intermediair dient er voorts aantoonbaar naar te streven om binnen de periode waarbinnen deze aangeeft bereikbaar te zijn 80% van de binnenkomende telefoongesprekken binnen 20-60 seconden op te nemen.
 - c. De Intermediair brengt geen informatietarief in rekening voor de

klantenservice;

2. Vragen via het op de website vermelde e-mailadres of invulformulier dienen binnen 3 werkdagen schriftelijk, inhoudelijk gemotiveerd en adequaat te worden beantwoord.

Artikel 4 - Telemarketing en Bewijslast naleving Code

1. Indien de Intermediair telemarketing toepast dan dient de Intermediair opt-in gegevens van een Energieklant op een controleerbare wijze vast te leggen, bijvoorbeeld middels een register van de opt-in verklaringen van Energieklanten (met daarin in ieder geval de aan de Energieklant verstrekte informatie en de wijze waarop dit heeft plaatsgevonden).

Toelichting

De bewijslast voor het verkrijgen van rechtmatige toestemming ligt bij de Intermediair. Dat wil zeggen dat ten aanzien van iedere eindverbruiker op voldoende integere wijze moet kunnen worden aangetoond op welk tijdstip, vanuit welke url, met welke registratietekst en privacy statement de betrokkene heeft ingestemd met gevraagde telefonische benadering door de betreffende Intermediair.

2. De bewijslast van een juiste naleving van de Code rust bij de Intermediair, indien deze gemotiveerd wordt aangevochten. Dit betekent o.a. dat
 - a. de Intermediair een verklaring van een Energieklant onderbouwd moet kunnen weerleggen; en
 - b. dat het niet onderbouwd kunnen weerleggen van een verklaring van een Energieklant, nooit kan leiden tot het ongegrond verklaren van een dergelijke Klacht, noch tot het oordeel dat er geen sprake is van een overtreding van de Code.

Toelichting

Omdat de bewijslast voor rekening en risico komt van de Intermediair kunnen bijvoorbeeld bij telemarketinggesprekken gespreksopnames een goedwerkend middel zijn om een Klacht onderbouwd te weerleggen, met name geluidsopnames van het gesprek voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst.

Artikel 5 - Behandeling klachten Energieklanten

Dit artikel geldt onverminderd hetgeen is bepaald in artikel 3 lid 3 van de Code.

Lid 1 Klachten

Intermediairs dienen een eenvoudige en toegankelijke mogelijkheid te bieden om een klacht in te dienen, zoals een telefoonnummer of klachtenformulier op zijn website. Intermediairs

dienen klachten snel en adequaat in behandeling te nemen en op te lossen.

Lid 2 Responsetijd

De ontvanger van de klacht, doorgaans de Intermediair, zal de ontvangst van een klacht binnen twee werkdagen na ontvangst aan de Energieklant bevestigen. De ontvanger is gehouden de klacht te onderzoeken en de klager zo snel mogelijk, uiterlijk binnen één week na ontvangst van de klacht te informeren over de uitkomst van dit onderzoek.

Lid 3 Uitkomst en maatregelen na klacht

1. Indien de klacht ziet op onvolledige en/of onjuiste informatievoorziening door de Intermediair, dan zal de Intermediair in ieder geval alsnog zorgdragen voor volledige en juiste informatievoorziening aan de Energieklant.
2. Indien de Energieklant ten onrechte aan een overeenkomst is gebonden, en/of indien de Energieklant aan een overeenkomst is gebonden zonder dat daarbij de wettelijke regels in acht zijn genomen, dan zal Intermediair direct of indirect in overleg treden met de betreffende leverancier.
3. Indien de Intermediair de klacht niet binnen de hier genoemde termijnen of niet naar tevredenheid van de Energieklant oplost dan zal de Intermediair de Energieklant actief wijzen op de mogelijkheid voor de Energieklant om een klacht tegen de Intermediair in te dienen bij de Stichting Reclamecode en te verwijzen naar de website van ConsuWijzer (van de Autoriteit Consument en Markt) voor een mogelijke melding tegen de Intermediair.

Artikel 6 - Voeren CIRE Transparantie-keurmerk

De Intermediair krijgt de status Verified in het CIRE register wanneer deze een waarheidsgetrouwe opgave doet bij CIRE, zich akkoord verklaart met onderhavige gedragscode, voldoet aan de betalingsverplichting jegens SITE en voldoet aan de vereisten van het CIRE verificatieonderzoek, zoals bepaald in de Algemene Voorwaarden SITE en de Procedures CIRE.

De Verified Intermediair mag het CIRE Transparantie Keurmerk ("CIRE Keurmerk") voeren. Wanneer de Verified Intermediair vervolgens een tijdelijke status toegekend krijgt op basis van het Protocol statusverlening en statuswijziging mag de (voorheen) Verified Intermediair het CIRE Keurmerk blijven voeren.

De Intermediair aan wie door SITE geen CIRE Keurmerk is toegekend of de Intermediair waarvan de status wordt gewijzigd naar Non-Verified mag het CIRE Keurmerk vanaf de dagtekening van de schriftelijke mededeling hiervan door SITE niet langer voeren.

Het CIRE keurmerklogo mag niet worden veranderd, of aangepast zonder schriftelijke toestemming van SITE. Het CIRE Transparantiekeurmerklogo dient bij plaatsing in digitale

communicatie zoals website, email, social media, een hyperlink te bevatten naar www.cire-register.nl en het CIRE ID van de Intermediair te vermelden.

Artikel 7 - Confirmeren aan Code

De Intermediair zal zich conformeren aan en niet in strijd handelen met de Code.

Artikel 8 - Overtreding Code

Lid 1 Overtreding

1. Overtreding van de Code kan leiden tot een Statuswijziging en het tijdelijke of definitieve verlies van het CIRE Transparantiekeurmerk door de Verified Intermediair, zoals nader omschreven in het Handhavingsreglement CIRE en de Procedures CIRE.
2. Wanneer een rechter, toezichhoudend orgaan of zelfreguleringsinstantie een onherroepelijke uitspraak heeft gedaan over overtredingen door de Intermediair, die een overtreding van deze CIRE Gedragscode inhouden kan SITE besluiten de Uitspraak te volgen en hier geen inhoudelijke toets te doen ten aanzien van de overtreding

Lid 2 Compliance maatregel

1. Overtreding van de Code kan daarnaast leiden tot het opleggen van een tijdelijke compliance maatregel. Dit is een maatregel die wordt overeengekomen met de Intermediair die erop gericht is om aantoonbaar naleving- van wet- en regelgeving in de bedrijfsprocessen te borgen.
2. Een compliance maatregel voor telefonische verkoopgesprekken is het verplicht opnemen gedurende een vastgestelde periode van hele telemarketinggesprekken door de betrokken Intermediair en deze ter beoordeling aanleveren aan CIRE, dan wel zelfstandig deze gesprekken te beoordelen op vooraf vastgestelde compliance criteria en hiervan een rapportage aan CIRE te overleggen.

Lid 3 Klachten

Een Intermediair die zich niet kan vinden in enig oordeel van SITE of eenieder* die meent dat een Intermediair ten onrechte Verified Intermediair is en/of ten onrechte het CIRE keurmerk mag voeren kan daartegen een klacht indienen bij SITE via de daarvoor ontwikkelde klachtenprocedure, zoals neergelegd in het 'Handhavingsreglement CIRE' en die kan worden geraadpleegd op de CIRE website (www.cire-register.nl)

Toelichting

* Indien de Commissie Compliance ambtshalve tot beoordeling overgaat dat een intermediair ten onrechte Verified Intermediair is en/of ten onrechte het CIRE keurmerk mag voeren, wordt de reden daarvan in een brief of email aan de betreffende Intermediair vermeld.

Artikel 9 - Houder, vaststelling, inwerkingtreding, toepassing, evaluatie en wijziging van de Code

De Gedragscode CIRE is vastgesteld door het bestuur in haar vergadering op 18 november 2020 en treedt in werking op 1 januari 2021 en geldt voor alle in het Centraal Intermediair Register Energiemarkt ingeschreven Intermediairs.

Houder van de Code is de Stichting Integriteit en Transparantie Energiemarkt. De Code kan worden aangehaald als "Gedragscode CIRE 2020". De Code zal een maal per twee jaar worden geëvalueerd, of zoveel vaker als SITE noodzakelijk acht.

