

# Gedragcode **CIRE 2019**

Intermediairs

**CIRE** is ondergebracht in de  
Stichting Integriteit en Transpa-  
rantie Energieadvies (SITE)

**Datum**

18 december 19

Versie 1.1

# Gedragcode van het Centraal Intermediair Register Energiemarkt (GCIRE) 2019

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 geregistreerde organisaties.

## 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.

**"Energieklant"** : een natuurlijke of rechtspersoon die wordt benaderd met een aanbod voor de levering van stroom, gas of andere energieproducten en -diensten. In deze Code wordt tevens onder een natuurlijke persoon verstaan: een natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, zoals ZZP, VOF, maatschap of een eenmanszaak;

**"SITE"** : de Stichting Integriteit en Transparantie Energieadvies;

**"Intermediair"** : De natuurlijke persoon of rechtspersoon die bemiddelt tussen de aanbieder van een dienst - bijvoorbeeld een energieleverancier en de Energieklant.

"*Verified* intermediair": de intermediair die op basis van de CIRE transparantiecriteriën naar oordeel van SITE het CIRE Transparantie-keurmerk mag voeren.

## Artikel 2 - Toepasselijke wetgeving en zelfregulering

Adverteerders die, direct of indirect, gebruik maken van intermediairs voor de verkoop van hun diensten en de intermediairs zelf dienen de reikwijdte, impact en praktische toepassingen van alle toepasselijke wetgeving en zelfregulering te kennen en na te leven. De toepasselijke wetgeving en zelfregulering betreft in elk geval:

### Lid 1 wetgeving

- De Wet Oneerlijke Handelspraktijken;
- De Telecommunicatiewet;
- Burgerlijk Wetboek inzake Overeenkomsten op Afstand en Buiten de Verkoopruimte;
- De Algemene Verordening Gegevensbescherming;
- 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

- De Reclamecode Telemarketing indien telemarketing wordt toegepast;
- De Reclamecode Fieldmarketing indien verkoop aan de deur, op straat en/of evenementen wordt toegepast;
- De Reclamecode E-mail indien emailmarketing wordt ingezet;
- Branche specifieke zelfregulering, zoals de Gedragscode Consument en Energieleverancier 2015 van Energie Nederland.

## Artikel 3 - Transparantie van de intermediair

Het borgen van vertrouwen van Energieklanten in de energiemarkt in het algemeen, energieverkoop in het bijzonder en daarbij gebruikte verkoopkanalen dient altijd voorop te staan.

### Lid 1 Opgave gegevens intermediair

- Ter registratie en verificatie vraagt CIRE de intermediair een aantal gegevens te verstrekken. Deze gegevens dienen naar waarheid te worden verstrekt.

### Lid 2 KVK inschrijving en handelsnamen

- De intermediair dient te beschikken over een inschrijving bij de Kamer van Koophandel ("KvK");
- De handelsnamen waar een intermediair onder opereert, dienen ingeschreven te staan in CIRE en bij de KvK;
- De intermediair mag geen handelsnamen gebruiken die niet in bij de KvK geregistreerd staan;
- De handelsnamen dienen online vindbaar te zijn;
- De (eventuele) website van de intermediair aan dient te sluiten bij de gebruikte bedrijfs- en/of handelsnaam;
- De gebruikte handelsnamen mogen niet in strijd zijn met de Handelsnaamwet. In elk geval mogen zij niet misleidend zijn, waarmee wordt bedoeld dat ze geen gelijkenis mogen vertonen met energieleveranciers, distributieplatforms, toezichthouders, belangenorganisaties en andere marktpartijen;

### Lid 3 Vindbaarheid en transparantie

Ter bevordering van transparantie en vindbaarheid dienen Intermediairs die communiceren onder eigen (handels-)naam en werven voor eigen rekening en risico te beschikken over een duidelijke, actuele en werkende website. De website vermeldt;

- duidelijk de handelsnaam en die is in overeenstemming met opgaaf door intermediair;
- duidelijk de vestigingsgegevens en die zijn in overeenstemming met KvK vermelding;
- een KvK nummer en dat is in overeenstemming met KvK inschrijving en opgaaf door intermediair;
- duidelijk contactgegevens en -mogelijkheden en die zijn in overeenstemming met opgaaf door intermediair;
- actuele Algemene Voorwaarden die de statutaire gegevens van de organisatie duidelijk, volledig en correct vermelden;
- een heldere klachtenprocedure en contactgegevens inzake het indienen van een klacht door een prospect, klant of andere belanghebbende;
- actuele privacy voorwaarden die de contactgegevens en procedure inzake het uitoefenen van rechten van betrokkene duidelijk, volledig en correct vermelden;

#### Lid 4 Bereikbaarheid

Intermediairs die communiceren onder eigen (handels-)naam en werken voor eigen rekening en risico dienen zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar te zijn en te responderen;

- Het zakelijke telefoonnummer, dat op de website wordt vermeld, moet bereikbaar zijn op werkdagen tussen 9:00 uur en 17:30 uur en is voorzien van een voicemail;
- Vragen via het op de website vermelde e-mailadres of invulformulier dienen binnen 3 werkdagen beantwoord te worden.

#### Lid 5 Ten onrechte voeren CIRE Transparantiekeurmerk

De intermediair aan wie door SITE geen Transparantiekeurmerk is toegekend of de intermediair die de status *Verified* verliest en van

wie ten gevolge hiervan het Transparantiekeurmerk niet langer geldig is verklaard door SITE, mag het Transparantiekeurmerk vanaf moment van mededelen door SITE niet langer voeren in haar schriftelijke, mondelinge of online communicatie met Adverteerders of Energieklanten.

## **Artikel 4 - Klachtenbehandeling**

### **Lid 1 klachten**

Intermediairs garanderen dat klachten snel en adequaat in behandeling worden genomen en worden opgelost naar tevredenheid van de Energieklant.

### **Lid 2 responsetijd**

De ontvanger van de klacht, doorgaans de intermediair, is gehouden de klacht te onderzoeken en de klager zo snel mogelijk, uiterlijk binnen één week, te informeren over de uitkomst van dit onderzoek. Bij ongewenste contracten hanteert de intermediair een coulancebeleid en wordt de Energieklant niet aan zijn contract gehouden.

## **Artikel 5- Houder, vaststelling, inwerkingtreding, toepassing, evaluatie en wijziging van de gedragscode**

Deze code treedt in werking op 1 september 2019 en geldt voor alle in het Centraal Intermediair Register Energiemarkt ingeschreven intermediairs.

Houder van deze code is de Stichting Integriteit en Transparantie Energiemarkt. Deze gedragscode kan worden aangehaald als "Gedragscode CIRE 2019". Deze gedragscode zal jaarlijks geëvalueerd worden.

### **Lid 1 overtreding**

Iedere overtreding van de GCIRE kan leiden tot het verlies van het CIRE Transparantiekeurmerk door de *Verified* intermediair en een statuswijziging in het register naar "Suspended" en, na onderzoek door de oordelende commissie van de Stichting Integriteit en Transparantie Energiemarkt, naar de status "Non-verified".

### **Lid 2 geschillen**

Een intermediair die meent een geschil te hebben met enig oordeel van de commissie in de Stichting Integriteit en Transparantie Energiemarkt kan zijn geschil kenbaar maken bij de stichting via de daarvoor ontwikkelde geschillenprocedure welke kan worden gevonden op [www.cire-register.nl](http://www.cire-register.nl).