MEMO

Onderwerp	Definitie prijstransparantie
Datum	13-11-2025
Status	Definitief
Van	Werkgroep Prijstransparantie en Marktorganisatie

Inleiding

In het actieplan prijstransparantie is afgesproken dat de Taakgroep Prijstransparantie (opgegaan in de Werkgroep Prijstransparantie en Marktorganisatie) vaststelt wat het beoogde niveau van prijstranstransparantie is dat wordt nagestreefd.

Het vaststellen van een beoogd niveau van prijstransparantie maakt het mogelijk om prijstransparantie te kunnen meten en te rapporteren over de voortgang. Het maakt het tevens mogelijk om te bepalen welke maatregelen op sectoraal niveau en door de verantwoordelijke partijen getroffen moeten worden om uiteindelijk te voldoen aan het beoogde niveau.

Prijstransparantie vindt zijn wettelijke basis in wetgeving voor laadinfrastructuur, de AFIR [5], en in algemene wetgeving rond het leveren van producten en diensten, waaronder het Besluit Prijsaanduiding Producten [1] en de Wet Oneerlijke Handelspraktijken [2].

De praktijk is weerbarstig. De laatste NKL prijstransparantie benchmark van 2025 [12] laat zien dat er op veel punten nog onvoldoende wordt gescoord en het totaal resultaat is een magere 6.1. In concessies, waar heldere contractafspraken worden gemaakt, zijn de resultaten beter dan bijvoorbeeld in het open markt model of bij semipubliek. Daarnaast laten positieve uitschieters bij koplopers in de markt zien dat prijstransparantie wel kán.

Naast de oproep om meer toezicht vanuit de diverse partijen (waaronder de NAL regio's, maar bijvoorbeeld ook de VER), is er behoefte om duidelijker vast te leggen wat prijstransparantie is. De AFIR legt wel vast dat exploitanten en mobiliteitsdienstverleners 'prijstransparant' moeten zijn, maar legt niet in detail vast wat de eisen zijn om prijstransparant te zijn. Daarnaast is er geen jurisprudentie die meer duidelijkheid geeft over hoe prijstransparantie als beschreven in AFIR moet worden geïnterpreteerd.

Een uitgewerkte definitie kan worden gebruikt om marktpartijen voor te lichten, scherpere eisen op te nemen in concessies en andere contractvormen voor de publieke en semipublieke sector, en kan gebruikt worden bij het borgen van prijstransparantie via contractmanagement en toezicht, of voor het opstellen van een industrienorm.

In deze notitie wordt door de werkgroep gedefinieerd wat onder prijstransparantie wordt verstaan aan de hand van een model met verschillende niveaus van volwassenheid. Hierbij wordt de wetgeving als basis genomen en wordt aangeven hoe deze wetgeving in de praktijk ingevuld kan worden om tot een niveau te komen waarbij gebruikers daadwerkelijk prijstransparantie ervaren.

Aanleiding

Transparante prijzen zijn een voorwaarde voor vertrouwen bij de gebruiker en daarmee cruciaal voor de verdere adoptie van elektrisch rijden en de ontwikkeling van de sector. Prijstransparantie is bovendien vastgelegd in de AFIR en in algemene wetgeving. Toch blijkt uit de NKL-benchmarks [11] [12], signalen van gebruikers (onder meer via de VER) en uit nieuwsberichten en discussies op sociale media dat EV-rijders nog steeds onvoldoende transparantie ervaren. De sector bevindt zich daarmee nog niet op een acceptabel niveau.

De noodzaak tot verbetering is de afgelopen jaren meermaals onderstreept. De ACM deed in 2020 al een oproep aan aanbieders van laadpalen en laadpassen om prijzen transparant te communiceren [17]. In 2024 riep ook de staatssecretaris in een brief aan aanbieders de sector op om haar verantwoordelijkheid te nemen. Daarnaast heeft de Tweede Kamer via Kamervragen en moties duidelijk gemaakt dat verdere verbetering gewenst is [14] [15] [16].

Doelen

Het belangrijkste doel van dit memo is om te komen tot een **eenduidige definitie van prijstransparantie** binnen de NAL en bij de aangesloten partijen. Deze definitie dient als basis voor verdere activiteiten en verbetermaatregelen.

Concreet wordt de definitie gebruikt voor:

- **Dialoog met marktpartijen**: als uitgangspunt om samen met CPO's, MSP's en andere stakeholders obstakels weg te nemen en toe te werken naar de beschreven niveaus van prijstransparantie.

- **Voorlichting en communicatie**: richting belanghebbenden zoals NAL-regio's, CPO's, MSP's, consultants en private locatie-eigenaren (semipubliek).

- **Concessies en andere contractvormen**: als basis voor eisen voor concessies, opdrachten en vergunningen door NAL regio's en andere publieke opdrachtgevers, alsmede voor contractering in semipublieke omgevingen.

- **Benchmarks**: als basis voor toekomstige prijstransparantie-benchmarks uitgevoerd door NKL.

- **Standaardisatie**: als input voor uitbreiding van de NKL-basisset met specifieke eisen rond prijstransparantie.

- **Toezicht en handhaving**: als input voor de ACM om de gewenste mate van prijstransparantie verder te concretiseren, maar ook voor contractmanagement of zelfregulering via een code-of-conduct.

- **Wet- en regelgeving**: als input voor aanscherping van wetgeving, waaronder de evaluatie van de AFIR in 2026.

Omdat het document meerdere doelen nastreeft, is in vervolgtrajecten een vertaalslag per toepassing nodig. Zo zal voor concessies bepaald moeten worden welke eisen binnen de scope van de aanbesteding vallen en hoe overige eisen alsnog geborgd kunnen worden. Voor benchmarks is het van belang de relatie met de huidige meetmethodiek te verduidelijken en te bepalen welke nieuwe eisen in de scoring meegenomen kunnen worden.

Scope

De onderstaande uitgangspunten geven aan binnen welke kaders de definitie van prijstransparantie geldt:.

- **Type laden**: Dit memo richt zich op AC-laden voor personenvervoer, omdat daar de meeste onduidelijkheid speelt en de grootste verbeteringen te behalen zijn. Dit blijkt onder meer uit de klachten die bij de VER binnenkomen. Indien nodig kan in een later stadium ook DC-laden worden toegevoegd.

- **Publiek toegankelijk laden**: De definitie geldt zowel voor publiek laden als voor semipubliek laden. Vanuit het perspectief van de gebruiker bestaat er geen wezenlijk verschil. We sluiten hiermee aan bij de “publiek toegankelijke” scope van de AFIR.

- **Borging**: In dit memo doen we nog geen bindende uitspraken over borging. Voor publieke laadinfrastructuur kan borging (met name richting CPO’s) deels plaatsvinden via concessies. Voor de semipublieke sector kan gedacht worden aan voorlichting en, in de toekomst, aanvullende wetgeving (bijvoorbeeld in het kader van de AFIR-evaluatie).

- **Vermogenstransparantie**: Het geboden vermogen is een belangrijk onderscheid in dienstverlening. Daarom nemen we eisen rond geleverd vermogen expliciet mee in de definitie van prijstransparantie. Dit is vooral van belang bij slim laden en in situaties waar prijsverschillen samenhangen met het geboden vermogen.

- **Internationaal bereik**: Veel exploitanten en dienstverleners zijn internationaal actief. In dit memo richten we ons op exploitanten met laadinfrastructuur in Nederland en mobiliteitsdienstverleners die diensten aanbieden in Nederland. Onder dit laatste vallen dan zowel laadsessies in Nederland als laadsessies in het buitenland die door de mobiliteitsverlener worden verrekend.

De uitganspunten gelden in principe ook voor toekomstige ontwikkelingen zoals V2G, maar zullen om een nadere uitwerking vragen als meer duidelijk is over het toepassen van deze diensten bij publiek toegankelijk laden.

Totstandkoming

Deze aanbevelingen komen voort uit werksessies van de werkgroep Prijstransparantie en Marktorganisatie die hebben plaatsgevonden in de periode februari ’25 tot juli ’25.

In de periode tot oktober ’25 is vervolgens in een aantal iteraties toegewerkt naar een eindconcept. Tussentijdse conceptversies zijn daarbij voorgelegd aan de leden van de werkgroep en hun achterban.

Het eindconcept is in de werkgroep van 8 oktober 2025, behoudens enkele aanpassingen, geaccordeerd door vertegenwoordiging van de NAL-regio’s, IenW, RVO, NKL, EVRoaming Foundation en de VER. Tijdens deze bijeenkomt gaven NVDE en DOET aan de definitieve versie nogmaals aan achterban te willen voorleggen.

Na de werkgroep van 5 november is de versie definitief gemaakt. Na de daaropvolgende consultatie met hun achterban hebben DOET en NVDE aangegeven dat er nog kanttekeningen bestaan bij bepaalde criteria en de technische invulling van het document waardoor zij het document niet kunnen accorderen.

Tegelijkertijd is het voor de overige partijen van belang om voortgang op dit dossier te behouden. Dit document vormt daarom voor hen de basis en richting waarop het vervolgtraject binnen de NAL in 2026 wordt voortgezet. De aanvullende inbreng vanuit de branche organisaties zal, waar mogelijk en relevant, worden meegenomen in deze verdere uitwerking.

Uitgangspunten

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste uitgangspunten beschreven die richting geven aan prijstransparantie bij elektrisch laden.

Deze uitgangspunten vormen de basis voor een gemeenschappelijk begrip van wat prijstransparantie inhoudt en hoe deze in de praktijk kan worden toegepast.

Ad-hoc prijsaanduiding en betaalmogelijkheden

Het huidige systeem van ad-hoc prijsaanduiding en betalen via stickers met (statische) QR-codes kent belangrijke beperkingen. Veel gebruikers zijn niet bekend met deze mogelijkheid tot ad-hoc betalen of ervaren dat een laadpas eenvoudiger in gebruik is. Uit de NKL-prijstransparantiebenchmark blijkt bovendien dat ad-hoc betalen via QR-code regelmatig ontbreekt of in de praktijk niet goed functioneert.

Daar komt bij dat ad-hoc betalen via QR-code beperkt wordt gepromoot. Uit gesprekken met marktpartijen blijkt dat aanbieders terughoudend zijn vanwege de gebruiksvriendelijkheid (en de kans op klachten), zorgen over fraude via zogenoemde quishing[1] en de daaraan verbonden aansprakelijkheid, en de kosten van betalingsafhandeling. Laadpassen worden door veel gebruikers

[1] https://www.politie.nl/informatie/wat-is-fraude-met-qr-codes-quishing.html

als eenvoudiger ervaren, maar zijn niet altijd veilig[2]; ook hier zijn verbeteringen nodig om fraude en misbruik beter te voorkomen.

Tegelijkertijd is het aanbieden van ad-hoc betalen een wettelijke verplichting, vastgelegd in de AFIR. De Europese Commissie beschouwt laagdrempelige betaalmogelijkheden zonder voorafgaande registratie als essentieel om laden net zo toegankelijk te maken als tanken, en daarmee de transitie naar elektrisch rijden te versnellen. Mobiliteit is immers een basisbehoefte die met reguliere betaalmiddelen moet kunnen worden voldaan.

Mobiliteitsdienstverleners spelen daarnaast een belangrijke rol, omdat zij diensten aanbieden die verder gaan dan de directe laadsessie. Voorbeelden zijn maandelijkse afrekeningen, geconsolideerde facturen voor werkgevers, wagenparkanalyses, loyalty-programma's of functionaliteiten rond slim en netbewust laden. Deze diensten vergroten het gebruiksgemak en leveren extra waarde voor de klant, maar nemen niet weg dat laagdrempelig ad-hoc betalen altijd gegarandeerd moet zijn.

Voor de verdere ontwikkeling **van ad-hoc betalen** zijn **robuustere oplossingen** nodig. Onderzoek van IenW en de visie van de NAL-regio's laten zien dat een eerste verbetering mogelijk is via laadpalen met schermen, waarop vóór de start van de sessie prijsinformatie en voorwaarden zichtbaar zijn. Hierbij kunnen ook dynamische QR-codes worden toegepast om de veiligheid en gebruiksvriendelijkheid te vergroten. In de toekomst kan dit worden uitgebreid met contactloos betalen via pinpas, telefoon of andere reguliere betaalmiddelen.

De gewenste eindsituatie is een laadervaring waarin iedere gebruiker **eenvoudig kan betalen met reguliere betaalmiddelen**, met dezelfde duidelijkheid en vanzelfsprekendheid als bij tanken.

Ad-hoc prijs als dé referentie prijs

Een belangrijk probleem in de EV-markt is dat er niet één duidelijke prijs bestaat. Bij fossiel tanken weet de automobilist precies wat hij betaalt: de prijs op de totem is de prijs aan de pomp. Voor elektrisch laden is zo'n eenduidige referentieprijs vaak afwezig, wat leidt tot verwarring bij gebruikers.

De verwarring ontstaat vooral doordat er een verschil bestaat tussen de ad-hoc prijs van de charge point operator (CPO) en de prijzen die mobility service providers (MSP's) hanteren voor hun laaddiensten. Soms nemen MSP's de ad-hoc prijs één-op-één over en rekenen daar transactiekosten bovenop. Andere MSP's hanteren een iets hogere prijs dan de ad-hoc prijs, of gebruiken juist een volledig eigen standaardtarief dat losstaat van de prijs van de CPO. Hetzelfde geldt voor rotatietarieven (ook bekend als blokkeer- of kleeftarieven): sommige MSP's nemen deze tarieven direct over, anderen verwerken ze in hun kWh-prijs of passen eigen tijdsblokken toe. Er zijn zelfs MSP's die rotatietarieven rekenen terwijl de CPO dat niet doet.

Daar komt bij dat CPO's en MSP's onderling – vaak rechtstreeks of via een roamingplatform – commerciële afspraken maken over de prijs. Deze b2b-prijs of inkoopprijs hoeft niet gelijk te zijn aan de ad-hoc prijs. Wanneer een MSP dus spreekt over "de CPO-prijs" richting zijn klant, bedoelt hij feitelijk de inkoopprijs die hij aan de CPO betaalt, en niet noodzakelijk de ad-hoc prijs die een

[2] https://www.anwb.nl/auto/nieuws/2025/juni/laadpassen-en-druppels-gevoelig-voor-fraude

eindgebruiker zonder contract zou betalen. Dit versterkt de verwarring bij consumenten, omdat de "CPO-prijs" voor hen vaak juist gelijkstaat aan de ad-hoc prijs.

De complexiteit neemt verder toe bij slim laden en dynamische tarieven. CPO's vrezen dat MSP's dynamische prijsprikkels niet of onvoldoende doorgeven, waardoor het doel van slim laden – het verschuiven van laadvraag – wordt ondermijnd. MSP's daarentegen hebben het directe klantcontact en kunnen voorkeuren van gebruikers ophalen, maar vrezen dat de financiële voordelen van slim laden vooral bij de CPO blijven hangen.

Om deze onduidelijkheid te doorbreken, stellen wij voor om de **ad-hoc prijs** inclusief alle prijscomponenten **als referentieprijs** te gebruiken door de hele keten heen – van CPO via MSP tot eindgebruiker.

De MSP behoudt de vrijheid om eigen tarieven en vergoedingen vast te stellen, maar moet deze altijd **zichtbaar** en **apart** communiceren ten opzichte van de ad-hoc prijs. Voor de gebruiker wordt zo helder: *dit is de ad-hoc prijs van de laadsessie, en dit zijn de extra kosten of kortingen van mijn MSP.*

Relatie tot AFIR

Deze benadering sluit aan bij de AFIR, waar met betrekking tot prijsinformatie van aanbieders van mobiliteitsdiensten wordt gesteld: "*daarbij wordt **duidelijk onderscheid** gemaakt tussen alle prijscomponenten, waaronder de toepasselijke e-roamingkosten en andere **door de aanbieder van mobiliteitsdiensten aangerekende vergoedingen of kosten***".

AFIR geeft daarmee een juridische basis voor het uitgangspunt dat de ad-hoc prijs de referentie moet zijn en dat afwijkende of aanvullende kosten altijd afzonderlijk zichtbaar moeten worden gemaakt. Het gaat dus niet om het beperken van commerciële vrijheid, maar om het waarborgen van transparantie richting de gebruiker.

Commerciële vrijheid en transparantie

Het gebruik van de ad-hoc prijs als referentie betekent nadrukkelijk niet dat MSP's of CPO's hun commerciële vrijheid verliezen. Integendeel: beide partijen behouden de ruimte om eigen prijzen, marges en diensten te ontwikkelen. MSP's kunnen bijvoorbeeld transactiekosten rekenen, eigen abonnementsstructuren aanbieden, of kortingen en bundels hanteren. Ook CPO's en MSP's onderling kunnen commerciële afspraken maken over inkoopprijzen (b2b), bijvoorbeeld op basis van volumes, locaties, dekking of aanvullende diensten. Deze b2b-prijs hoeft niet overeen te komen met de ad-hoc prijs.

Wat wél verandert, is de manier waarop deze prijzen richting de gebruiker worden gepresenteerd. Het uitgangspunt is dat de eindgebruiker altijd de ad-hoc prijs als referentie te zien krijgt, met daar duidelijk naast de eventuele opslag, korting of afwijkende prijsstructuur van de MSP. Daarmee ontstaat een transparant onderscheid tussen de feitelijke laadsessie (ad-hoc prijs) en de commerciële dienstverlening van de MSP.

Dit model combineert het beste van twee werelden: consumenten krijgen duidelijkheid en kunnen prijzen vergelijken, terwijl marktpartijen volledige vrijheid behouden om hun eigen verdienmodellen te ontwikkelen. Het gaat dus niet om prijsregulering, maar om prijsduidelijkheid.

Technische basis (OCPI)

OCPI biedt de technische basis om prijsinformatie correct uit te wisselen tussen CPO en MSP. Binnen OCPI kan onderscheid worden gemaakt met tariff-type: of het gaat om een ad-hoc prijs, een regulier tarief of een ander type. In theorie zou er dus geen verwarring hoeven ontstaan. Wanneer die toch optreedt, ligt dat aan de implementatie: óf de CPO geeft de prijsinformatie niet correct door, óf de MSP verwerkt de informatie niet juist of negeert het onderscheid. De oplossing ligt daarom niet in het aanpassen van het protocol, maar in het correct gebruik ervan door alle partijen.

Proactieve communicatie

Behalve dat prijzen correct moeten zijn, is het ook van belang dat deze voorafgaand aan de laadsessie door de aanbieder naar de eindgebruiker worden gecommuniceerd. Het is niet voldoende om de klant zelf te laten zoeken in een app of op een website wat de prijs van een sessie zal zijn. Daarmee komt het risico volledig bij de gebruiker te liggen, terwijl dit juist de verantwoordelijkheid van de aanbieder is. Een gebruiker kan gemakkelijk fouten maken, bijvoorbeeld bij laadpalen die dicht bij elkaar staan, laadpaalnummers die in de app niet goed zichtbaar zijn of nummers die eenvoudig te verwarren zijn.

Het is daarom noodzakelijk dat de MSP (en in het geval van ad-hoc laden: de CPO) prijsinformatie verstrekt over de concrete sessie die de klant wil starten. De gebruiker moet vóór aanvang van een specifieke laadsessie ondubbelzinnig weten wat de prijs zal zijn.

De AFIR geeft hierover duidelijke aanwijzingen:
*"Aanbieders van mobiliteitsdiensten stellen eindgebruikers vóór het begin van een geplande laadsessie via vrij toegankelijke, breed ondersteunde elektronische middelen alle prijsinformatie ter beschikking **die op die laadsessie van toepassing is**."*

Ook het Besluit prijsaanduiding producten legt de verantwoordelijkheid nadrukkelijk bij de aanbieder: deze moet zorgen dat voor het specifieke product dat de klant wil afnemen – in dit geval de laadsessie – de prijs helder is. Bij een ad-hoc laadsessie ligt die verantwoordelijkheid bij de CPO; bij een laaddienst via contract bij de MSP.

Dit betekent dat er eisen nodig zijn voor **proactieve communicatie** waarbij de aanbieder actief prijsinformatie aanbiedt over de **specifieke** laadsessie. Voorbeelden hiervan zijn pop-ups in apps of displays op laadpalen, waarop vóór het starten van de sessie duidelijk de toepasselijke prijs wordt getoond. De gebruiker kan vervolgens expliciet akkoord geven voordat de laadsessie begint. Zo wordt voorkomen dat de consument achteraf voor verrassingen komt te staan.

Real-time communicatie

Waar een reguliere tanksessie slechts enkele minuten duurt, wordt laden – zeker bij AC – gekenmerkt door langere laadtijden waarbij de klant doorgaans niet continu aanwezig is.

Voor de gebruiker is het daarom essentieel om **tijdens de laadsessie** en **op afstand** inzicht te hebben in de voortgang: hoeveel energie is geladen, hoeveel nog moet worden geladen en welke kosten tot dat moment zijn gemaakt. Dit inzicht is des te belangrijker wanneer prijscomponenten

tijdsafhankelijk zijn, zoals bij connectie- of rotatietarieven, en bij toepassingen als slim laden en dynamische prijzen.

Het is van belang dat de gebruiker tijdens de sessie informatie kan ontvangen over zowel de voortgang als de kosten, vergelijkbaar met hoe bijvoorbeeld parkeerapps periodiek meldingen geven over de looptijd en kosten van een parkeersessie.

Deze informatie moet aangeboden worden via communicatiekanalen die aansluiten bij de gebruiker. Voor real-time updates gaat het in de praktijk met name om persoonlijke kanalen, zoals:

- Dashboard met huidige laadsessie in apps van MSP's in combinatie met pushnotificaties en pop-ups;
- E-mail- of sms-meldingen als alternatief voor gebruikers die geen app of pushmeldingen willen gebruiken.

Schermen op laadpalen of terminals zijn vooral nuttig om vóór de start van de sessie prijsinformatie en voorwaarden te tonen. Voor voortgang en kosten tijdens het laden zijn ze minder geschikt, omdat de gebruiker doorgaans niet aanwezig is en omdat privacy risico's kunnen ontstaan wanneer derden sessiegegevens kunnen inzien.

De gewenste eindsituatie is een laadervaring waarin de gebruiker, indien gewenst, automatisch en laagdrempelig op de hoogte blijft van het verloop van de laadsessie – zodat laden in de praktijk net zo eenvoudig wordt als tanken of parkeren.

Verantwoordelijkheid

Aanbieders, zowel CPO's als MSP's, zijn verantwoordelijk voor de dienst die zij leveren aan de klant en de daarbij behorende informatievoorziening. Dit is niet anders dan bij andere producten en diensten in de economie en is vastgelegd in het verbintenissenrecht en andere relevante wetgeving [1] [2].

Voor elektrisch laden betekent dit dat de CPO verantwoordelijk is bij ad-hoc laden en de MSP verantwoordelijk is wanneer de klant via een laaddienst laadt. In de praktijk zien we echter dat partijen elkaar geregeld de schuld toeschuiven wanneer de datakwaliteit tekortschiet. Voor de gebruiker leidt dit tot een onduidelijke situatie, waarin hij bij problemen van de ene partij naar de andere wordt doorgestuurd.

We moeten toewerken naar een situatie waarin iedere partij zijn verantwoordelijkheid neemt en daarvoor duidelijke afspraken maakt met toeleveranciers en partners. Op dit moment worden die afspraken onvoldoende gemaakt. Waar contracten bestaan, richten zij zich meestal op de technische aspecten van de informatie-uitwisseling, maar veel minder op de kwaliteit, processen en consequenties bij fouten. Afspraken over service levels en aansprakelijkheid – zoals vastgelegd in Service Level Agreements (SLA's) – ontbreken vaak of zijn onvoldoende uitgewerkt.

Het ontbreken van zulke afspraken kan leiden tot serieuze problemen: prijsinformatie die niet of onvolledig wordt doorgestuurd van CPO naar MSP; laadsessies die zonder expliciete authenticatie worden gestart; charge detail records (CDR's) die pas laat of helemaal niet beschikbaar zijn; of laadsessies die wél gefactureerd worden terwijl de onderliggende CDR ontbreekt. De complexiteit

wordt verder vergroot doordat er vaak niet alleen een rechtstreekse relatie tussen CPO en MSP bestaat, maar ook tussenliggende partijen zoals roaminghubs een rol spelen.

Vanwege deze complexiteit is het noodzakelijk dat **partijen onderling betere afspraken maken**, zodat de kwaliteit richting de eindgebruiker gewaarborgd is. In de eisen voor prijstransparantie richten we ons daarom primair op de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant, maar nemen we ook specifieke vereisten op voor de te ondersteunen OCPI-modules, omdat een correcte en betrouwbare informatie-uitwisseling een randvoorwaarde is voor prijstransparantie.

Vermogenstransparantie

De prijs die een klant betaalt voor laden kan alleen goed worden vergeleken wanneer ook duidelijk is wélke dienst wordt geleverd. Bij het opladen van een voertuig is het belangrijkste onderscheidende element het geboden vermogen. Een kWh die met 3 kW wordt geladen kan voor de gebruiker een heel andere waarde hebben dan dezelfde kWh die met 11 kW wordt geladen, omdat de laadtijd en de gebruikservaring verschillen.

Vermogenstransparantie wordt vooral van belang bij dynamische prijzen en bij slim of netbewust laden. De klant wil vooraf én tijdens de sessie inzicht hebben in het vermogen dat beschikbaar is, hoeveel energie inmiddels is geleverd en hoeveel nog verwacht kan worden. Alleen zo kan de gebruiker een weloverwogen keuze maken en begrijpen hoe de uiteindelijke kosten tot stand komen.

Daarom nemen we in de eisen voor prijstransparantie ook specifieke bepalingen op die zorgen voor duidelijke communicatie over het geboden en **daadwerkelijk geleverde vermogen**, zowel vóór als tijdens de laadsessie.

Definitie prijstransparantie

De in het vorige hoofdstuk beschreven uitgangspunten vormen de basis voor een gemeenschappelijk begrip van prijstransparantie bij elektrisch laden.

Om verschillende doelgroepen te bedienen – van beleidsmakers tot gebruikers en marktpartijen – onderscheiden we een korte en een uitgebreide definitie. De korte definitie geeft in kernachtige vorm weer wat prijstransparantie inhoudt. De uitgebreide definitie werkt dit verder uit aan de hand van de uitgangspunten, en beschrijft hoe prijstransparantie in de praktijk tot stand komt.

Korte definitie

Prijstransparantie *betekent dat gebruikers vóór, tijdens en na het laden op een duidelijk, volledige, controleerbare en begrijpelijke manier inzicht krijgen in de prijs en alle relevante prijscomponenten van de laadsessie, ongeacht via welke aanbieder of betaalmethode wordt geladen.*

Uitgebreide definitie

Prijstransparantie *betekent dat gebruikers vóór, tijdens en na het laden op een duidelijke, volledige, controleerbare en begrijpelijke manier inzicht krijgen in de prijs en alle relevante prijscomponenten van de laadsessie, ongeacht via welke aanbieder of betaalmethode wordt geladen.*

De prijsinformatie wordt proactief en sessie-specifiek aan de gebruiker verstrekt, zodat de eindgebruiker ondubbelzinnig weet welke prijs geldt voor zijn specifieke laadsessie. Daarnaast heeft de gebruiker real-time inzicht in de voortgang en kosten van het laden.

De door de exploitant gebruikte ad-hoc prijs fungeert als referentieprijs binnen de keten. Mobiliteitsdienstverleners kunnen eigen tarieven of vergoedingen hanteren, mits deze duidelijk en afzonderlijk worden gecommuniceerd ten opzichte van of naast de ad-hoc prijs.

Exploitanten van laadinfrastructuur (CPO's) en aanbieders van laaddiensten (MSP's) zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor een volledige, juiste en begrijpelijke communicatie van prijsinformatie en zorgen voor veilige en toegankelijke betaalmethoden.

Zo beschikt de gebruiker te allen tijde over een transparant en controleerbaar overzicht van de totale laadkosten.

Deze definities bieden houvast voor marktpartijen, overheden en toezichthouders om prijstransparantie eenduidig te interpreteren en toe te passen in beleid, concessies, contracten en communicatie richting gebruikers.

De uitgangspunten en definities vormen tevens het vertrekpunt voor het bepalen van de mate van volwassenheid van prijstransparantie in de markt. In het volgende hoofdstuk worden de verschillende volwassenheidsniveaus beschreven, die inzicht geven in de stappen die marktpartijen kunnen zetten om prijstransparantie verder te ontwikkelen.

Volwassenheidsniveaus en criteria

Om de ontwikkeling van prijstransparantie richting te geven, werken we met **volwassenheidsniveaus**. Deze niveaus maken duidelijk welke stappen in de ontwikkeling onderscheiden kunnen worden en welke kenmerken horen bij een hoger of lager niveau van transparantie.

Het model biedt daarmee een gemeenschappelijk referentiekader voor de sector:

- Marktpartijen kunnen hun eigen ambities bepalen en verbeteringen gericht doorvoeren.
- Beleidsmakers, toezichthouders en concessieverleners krijgen houvast om afspraken te maken die zowel realistisch als stapsgewijs uitvoerbaar zijn.

- Voor eindgebruikers wordt duidelijk wat zij op verschillende niveaus van transparantie kunnen verwachten.

We onderscheiden drie volwassenheidsniveaus:

- **Niveau 1**: minimale invulling, gericht op naleving van de letter van de wet. Correcte ad-hoc prijsinformatie en een werkende betaalmogelijkheid zijn aanwezig, maar de bruikbaarheid voor de gebruiker is nog beperkt.

- **Niveau 2**: concretere en gebruiksvriendelijkere invulling. Prijstransparantie wordt bereikt door ad-hoc als referentie prijs te nemen en proactief sessie specifieke prijsinformatie te communiceren.

- **Niveau 3**: maximale invulling van transparantie. Betaalmogelijkheden worden sterk verbeterd en de gebruiker krijgt real-time inzicht in prijs, vermogen en voortgang, inclusief dynamische en slimme laaddiensten, zodat laden net zo eenvoudig en voorspelbaar wordt als tanken.

De kernkarakteristieken van de niveaus zijn samengevat in onderstaande tabel. Ze laten zien welke elementen minimaal aanwezig moeten zijn, hoe informatie wordt gecommuniceerd en in welke mate gebruikerscontrole en gebruiksgemak worden gewaarborgd.

CRITERIA	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3
BETAALMOGELIJKHEDEN	• Statische QR codes	• Dynamisch QR codes via **scherm**	• **Contactloos** of betaalterminal, **veilige laadpas**
PRIJSCOMPONENTEN	• Vaste ad-hoc prijscomponenten	• **MSP gebruikt ad-hoc prijs als referentie prijs** • CPO deelt ad-hoc prijs met MSP	• Prijsverschillen tussen laadpalen zijn logisch voor de eindgebruiker
INFORMATIE VOORAF	• Gedetailleerde prijs incl. alle prijscomponenten • Via website of app	• **Proactieve sessie specifieke prijsinfo** • Ad-hoc prijsinformatie via scherm	• **Expliciete autorisatie** van laadsessie bij gebruik laadpas
INFORMATIE TIJDENS			• **Real-time informatie** tijdens laadsessie (prijs, vermogen, status)
INFORMATIE DIRECT NA DE SESSIE	• Kosten laadsessie inclusief prijsbouw volgens prijscomponenten	• Ad-hoc kosten via scherm	
INFORMATIE ACHTERAF (FACTUUR)	• Zelfde componenten als vooraf, totaal en per sessie	• Uitgesplitste ad-hoc prijs en prijs MSP diensten	
ROTATIETARIEVEN	• Prijs vooraf gecommuniceerd	• 1:1 overname door MSP als onderdeel ad-hoc prijs	• **Real-time informatie** over verloop rotatietarief

SLIM LADEN / NETBEWUST LADEN	• Prijs vooraf gecommuniceerd	• 1:1 overname door MSP als onderdeel ad-hoc prijs	• **Real-time informatie** over verloop slim laden / netbewust laden
DYNAMISCHE TARIEVEN	• Prijs vooraf gecommuniceerd • Laadsessie stopt bij einde geldigheidsperiode tarief	• 1:1 overname door MSP als onderdeel ad-hoc prijs • Continueren na expliciete bevestiging	• **Real-time informatie** over dynamische tarieven
VERMOGENSTRANSPARANTIE	• Maximaal laadvermogen vooraf gecommuniceerd	• Info bij aanpassing maximaal laadvermogen	• **Real-time informatie** over geleverd vermogen

Toelichting bij de tabel

- **1:1 overname door MSP**: betekent dat de MSP de door de CPO bepaalde prijscomponenten ongewijzigd doorgeeft aan de eindgebruiker. Dit sluit niet uit dat de MSP daarnaast eigen kosten toevoegt, maar deze worden dan apart weergegeven.

- **Real-time informatie**: houdt in dat de gebruiker tijdens de laadsessie continu en actueel inzicht heeft in prijs, vermogen en/of voortgang. Dit kan via apps, notificaties of andere elektronische middelen.

- **Prijsinformatie vooraf**: verwijst naar de communicatie vóórdat de gebruiker de sessie start. Proactieve communicatie betekent dat de gebruiker deze informatie automatisch en sessie specifiek ontvangt, zonder zelf te hoeven zoeken.

- **Rotatietarieven, slim laden en dynamische tarieven**: bij niveau 1 en 2 worden deze vooraf gecommuniceerd; bij niveau 3 krijgt de gebruiker real-time inzicht in het verloop van deze prijscomponenten tijdens de sessie.

- **Vermogenstransparantie**: gaat over de informatie die de gebruiker ontvangt over het laadvermogen. Dit varieert van eenmalige communicatie vooraf (niveau 1), via updates bij aanpassingen van het maximaal door de paal te leveren vermogen (niveau 2), tot volledig real-time inzicht tijdens de hele laadsessie (niveau 3).

Detailuitwerking van de criteria

De karakteristieken van de niveaus zijn in detail uitgewerkt in de Appendix aan het eind van dit document. Deze tabel specificeert per thema en onderdeel welke criteria horen bij elk volwassenheidsniveau.

De criteria vormen daarmee niet alleen een basis om in vervolgtrajecten – bijvoorbeeld bij concessies of andere contractvormen in de publieke en semipubliek sector – te vertalen naar formele eisen, maar ook een richtsnoer voor sectorpartijen, beleidsmakers en toezichthouders. Ze kunnen worden gebruikt om de dialoog te structureren, verbeterstappen te identificeren, benchmarks en meetmethodes verder te ontwikkelen, en input te leveren voor toekomstige beleidsaanpassingen, waaronder de evaluatie van de AFIR.

Voor criteria die alleen gelden voor de CPO, wordt gesproken over CPO, exploitant of ad-hoc. Voor criteria die alleen gelden voor de MSP gebruiken we termen als MSP, mobiliteitsdienstverlener, mobiliteitsdienst of laadpas. Als dit onderscheid niet expliciet wordt gemaakt, zijn de criteria van toepassing op beide partijen.

Bronnen

Wet- en regelgeving

[1] Besluit prijsaanduiding producten
[2] Wet oneerlijke handelspraktijken (BWB)
[3] Mededingingswet
[4] Besluit Infrastructuur Alternatieve Brandstoffen (BIAB)
[5] Alternative Fuels Infrastructure Regulation (AFIR)
[6] Verordening inzake de aanpak van onrechtvaardige geoblocking (EU 2018/302)
[7] Burgerlijk Wetboek, overeenkomsten op afstand (BWB)

Privacy en cyber security

[8] De AVG in het kort | Autoriteit Persoonsgegevens
[9] NIS2

Onderzoeken

[10] Onderzoek & implementatieplan prijstransparantie, CE Delft
[11] Benchmark prijstransparantie laden van elektrisch vervoer 2023, NKL
[12] Benchmark prijstransparantie laden van elektrisch vervoer 2025, NKL
[13] Nationaal Laadonderzoek 2025, RVO

Tweede Kamer

[14] Kamervragen over onduidelijke tarieven, 2020
[15] Motie Koerhuis en Van Ginneken, 2023
[16] Motie Veltman en Bamenga, 2024

ACM

[17] ACM: prijs van opladen elektrische auto moet uiterlijk 1 december volledig duidelijk zijn, 2020
[18] Oproep ACM leidt tot beter inzicht voor consument in prijs laden auto aan laadpaal, 2021

Appendix – Uitgewerkte criteria

Deze appendix bevat de uitgebreide uitwerking van de volwassenheidsniveaus per thema. Waar de verkorte tabel in de sectie "Volwassenheidsniveaus en criteria" de kernkarakteristieken per niveau samenvat, biedt deze appendix een gedetailleerde uitwerking en additionele toelichting.

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Additionele toelichting
Betaalmethoden			
1. Exploitanten moeten de mogelijkheid geven tot ad-hoc betalen van de laaddiensten. 2. Bij ad-hoc betalen wordt er gebruikt gemaakt van een statische QR code. 3. De ad-hoc betalingsmethode moet altijd aanwezig zijn en aangeboden worden, ook als er via een mobiliteitsdienst kan worden betaald of via automatische authenticatie. 4. Bij een ad-hoc laadbeurt is de gebruiker niet verplicht om zich te registreren, een schriftelijke overeenkomst te sluiten of een commerciële relatie aan te gaan met een exploitant die verder gaat dan de loutere aankoop van de laaddienst. 5. De CPO biedt de gebruiker de mogelijkheid om een email adres of telefoonnummer op te geven voor het ontvangen van een afrekening direct na afloop van de sessie. 6. Voorwaarden gesteld aan het gebruik van de website of app beperken zich tot het doen van betalingen, beveiliging van persoonsgegevens (AVG) en intellectueel eigendom. 7. Voorwaarden gesteld aan de laadpaal en laadlocatie (zoals het opvolgen van de instructies op de laadpaal, het gebruik van de juiste laadstekker, het toegestane type voertuigen, parkeerinstructies, etc.) worden duidelijk vermeld op de laadpaal zelf of via een referentie (bijv. via een website) op de laadpaal.	1. De laadpaal is uitgerust met een scherm welke gebruikt wordt voor dynamische QR codes en tevens het ad-hoc laadtarief toont. 2. In het geval van een laadplein kan een enkel scherm meerdere laadpalen bedienen.	1. De laadpaal is voorzien van een scherm en een reader voor contactloos betalen met betaalpas of telefoon, of voorzien van een betaalterminal. 2. In het geval van een laadplein kan een enkel scherm en de reader, of de betaalterminal, meerdere laadpalen bedienen. 3. Laadpassen zijn veilig en betrouwbaar, vergelijkbaar met reguliere betaalmethoden. Ze bieden onder andere encryptie en bescherming tegen skimming, misbruik en onbevoegde transacties.	Ad-hoc laadbeurt (AFIR Clause 36 / Definitie 47) a. De gebruiker is zich bij een ad-hoc laadbeurt niet verplicht te registeren. Dit betekent dat de gebruiker de app/website moet kunnen gebruiken zonder een gebruikersnaam / wachtwoord aan te maken. De gebruiker is niet verplicht om zijn naam (tenzij nodig voor de creditcardbetaling), adresgegevens, geboortedatum, of andere persoonlijke informatie te verstrekken aan de CPO. b. Dit betekent ook dat als de CPO ook mobiliteitsdiensten aanbiedt (als MSP) de CPO de gebruiker niet verplichten zich voor een laadcontract te registreren (ook niet gratis) als de gebruiker ad-hoc wil betalen. De CPO maakt duidelijk onderscheid tussen ad-hoc betalen en zijn mobiliteitsdiensten.
Prijs en prijscomponenten ad-hoc laden			

1. Prijs van exploitanten zijn redelijk, gemakkelijk, duidelijk vergelijkbaar, transparant en niet-discriminerend. 2. De prijzen mogen niet hoger zijn dan de gemaakte kosten vermeerderd met een redelijke winstmarge. 3. Geen onderscheid tussen prijzen voor eindgebruikers of mobiliteitsaanbieders tenzij op evenredige wijze en gerechtvaardigd. 4. De ad-hoc prijzen worden in de volgende volgorde gepresenteerd • Prijs per kWh • Prijs per minuut • Prijs per sessie • Alle andere componenten 5. Als de CPO gebruik maakt van prijscomponenten met een tijdscomponent (bijv. prijs per minuut, rotatietarief, etc.) dan biedt de CPO de gebruiker de mogelijkheid een email adres of telefoonnummer op te geven en zal de CPO periodiek informatie verstrekken over de voortgang van de sessie (incl. geleverde kWh en kosten).	1. De exploitant beperkt het aantal type prijscomponenten van zijn dienstverlening tot max. 2. 2. Indien de exploitant roaming aanbiedt op zijn laadpaal dan zorgt de exploitant dat middels OCPI: • De ad-hoc prijs inclusief alle prijscomponenten voorafgaand aan de laadsessie wordt doorgegeven aan de MSP. Indien gebruikt wordt gemaakt van tussenliggende roaming partijen dan spreekt de CPO af met deze roaming partijen dat de ad-hoc prijs transparant en zonder aanpassing wordt doorgeven aan de uiteindelijke MSP. • Er voor de start van de laadsessie om autorisatie wordt gevraagd aan de MSP en de laadsessie niet wordt gestart zonder expliciete bevestiging van de MSP. • Er direct na het beëindigen van de laadsessie een charge detail record (CDR) wordt gestuurd naar de MSP. • Er real-time informatie wordt gestuurd naar de MSP wat betreft het verloop van de laadsessie als er gebruik wordt gemaakt van tijdsgebonden prijscomponenten (d.w.z. bij het connectie- of rotatietarief).	1. In het geval de CPO ook als MSP mobiliteitsdiensten aanbiedt dan is de prijs voor ad-hoc betalen gelijk aan of niet hoger dan de prijs van de meest eenvoudige mobiliteitsdienst welke geen (of nihil) maandelijkse kosten heeft. 2. Ad-hoc prijzen bij laadpalen van een CPO op dezelfde locatie hebben dezelfde prijs tenzij er voor de gebruiker duidelijke verschillen zijn tussen de geleverde diensten op de laadpalen kenbaar gemaakt door de CPO aan de eindgebruiker (bijv. verschillende laadsnelheden). 3. Een uitzondering hierop is als de prijsverschillen hun oorsprong vinden in verschillende contractuele afspraken die de CPO heeft gemaakt voor het leveren van zijn dienst, bijv. doordat de laadpalen zijn geplaats in verschillende concessies. 4. Indien de exploitant roaming aanbiedt op zijn laadpaal dan zorgt de exploitant dat er real-time informatie wordt gestuurd naar de MSP wat betreft het verloop van de laadsessie.	Prijs exploitanten laadpunten (AFIR Art 5.3) a. Transparant betekent niet dat de exploitant inzicht moet geven in zijn interne kostenstructuur of in de kostenopbouw die bijv. is afgesproken voor een concessie (tenzij in de concessies afgesproken). b. Ad-hoc prijzen richting gebruikers kunnen verschillen van prijzen die de exploitant rekent richting de MSP aangezien de dienstverlening anders is (b2c v.s. b2b) mits dit op evenredige wijze en gerechtvaardigd. Het is aan de CPO en MSP om hierover commerciële afspraken te maken. c. Prijzen die de exploitant rekent richting verschillende MSP's kunnen verschillen bijv. op basis van volumes, toegevoegde waarde netwerk, locaties, etc. mits op evenredige wijze en gerechtvaardigd. d. De 'andere componenten' staan de CPO toe om bijv. een rotatietarief in rekening te brengen (indien contractueel toegestaan met de opdrachtgever in het geval van concessies). e. Indien er geen wezenlijk onderscheid bestaat tussen ad-hoc betalen en een (eenvoudige) mobiliteitsdienst die de CPO als MSP aanbiedt, dan is het ook niet redelijk dat er prijsverschillen zijn. Dit kan namelijk leiden tot een situatie waarin de gebruiker middels een onredelijk prijsverschil wordt 'gedwongen' om zich toch te registeren, of de situatie dat ad-hoc betalen de facto geen reële optie meer is voor de gebruiker. f. Om laden zo makkelijk te maken als tanken beperken we het aantal te gebruiken prijscomponenten tot 2. Dit is ook noodzakelijk om het mogelijk te maken het ad-hoc tarief als referentie te gebruiken in de hele keten. Bij een vrije keus van ad-hoc prijscomponenten is het te complex voor de andere partijen in de keten (w.o. de MSP) om dit te verwerken. g. Ad-hoc prijzen tussen laadpalen van een exploitant kunnen verschillen mits dit redelijk is en zijn oorsprong vindt in aanwijsbare redenen.

Prijs en prijscomponenten mobiliteitsdiensten			
1. Prijzen zijn redelijk, transparant en niet-discriminerend. 2. De prijzen mogen niet hoger zijn dan de gemaakte kosten vermeerderd met een redelijke winstmarge. 3. Duidelijk onderscheid tussen alle prijscomponenten, waaronder de e-roamingkosten en andere vergoedingen of kosten. 4. Vergoedingen zijn redelijk, transparant en niet-discriminerend. 5. Geen extra kosten voor grensoverschrijdende e-roaming.	1. De MSP prijs bestaat uit een uitsplitsing van de ad-hoc prijs van de CPO (inclusief alle bijbehorende prijscomponenten) en de extra prijscomponenten voor de dienstverlening van de MSP. De ad-hoc prijs wordt transparant en zonder wijziging opgenomen in alle communicatie naar de eindgebruiker zowel vooraf, tijdens, of achteraf (referentieprijs). De MSP kan een eigen prijs bepalen voor alle prijscomponenten mits hij duidelijk verschil laat zien met de prijs van de ad-hoc prijscomponenten (referentieprijs). 2. De MSP beperkt het aantal type prijscomponenten van zijn mobiliteitsdiensten tot max. 2. 3. De MSP zorgt dat het type prijscomponenten duidelijk verschillen van die van de CPO (bijv. geen tijdstarief als de CPO ook al een tijdstarief toepast). 4. De MSP is verantwoordelijk dat het gecommuniceerde ad-hoc laadtarief daadwerkelijk overeenkomt met het ad-hoc laadtarief van de CPO waarmee de gebruiker ook direct bij de CPO zou kunnen laden op dat moment.	1. De hoogte van de additionele prijscomponenten voor de dienstverlening van de MSP is altijd gelijk, tenzij er voor de gebruiker een duidelijke verschil in dienstverlening is. Hieronder kan worden verstaan een verschil in onderliggend CPO netwerk en een verschil in type laders. 2. Prijzen bij laadpalen op dezelfde locatie hebben in principe dezelfde prijs tenzij er voor de gebruiker duidelijke verschillen zijn tussen de geleverde mobiliteitsdiensten voor deze palen kenbaar gemaakt door de MSP aan de eindgebruiker.	Prijs mobiliteitsdiensten MSP (AFIR Art 5.5) a. Transparant betekent in dezen niet dat de MSP inzicht hoeft te geven in zijn interne prijsopbouw, waaronder het daadwerkelijke whosale of b2b tarief dat is afgesproken met de CPO. b. Om te zorgen dat gebruikers duidelijke kunnen zien wat de additionele kosten voor de dienstverlening van de MSP zal de ad-hoc prijs van de CPO (incl. alle prijscomponenten) als referentieprijs worden genomen en altijd worden gecommuniceerd naar de gebruiker. c. Om het voor de gebruiker begrijpelijk te houden, zullen de type prijscomponenten voor de MSP duidelijk anders moeten zijn dan die voor het ad-hoc tarief. Het zou voor de gebruiker erg verwarrend zijn om bijv. een CPO connectietarief in combinatie met een MSP kleeftarief te zien. d. Het staat de MSP vrij voor de prijscomponenten van het ad-hoc tarief een eigen MSP prijs te bepalen die afwijkt van de prijs die de CPO gebruikt, zolang de CPO prijs en de MSP prijs beiden maar duidelijk worden vermeld. Bijvoorbeeld als de MSP er voor kiest om een eenheidsprijs te gebruiken voor het kWh tarief. Dit kan bijvoorbeeld ook het geval zijn wanneer de MSP er voor kiest om geen rotatietarief door te rekenen naar zijn klanten, terwijl de CPO dat wel doet. In dat geval zet de MSP zijn tarief hiervoor op 0, maar laat daarnaast zien wat de CPO prijs voor het rotatietarief is. e. Om te zorgen dat het gecommuniceerde ad-hoc tarief naar de klant correct is, is het aan te raden dat de MSP afspraken maakt met de bij hem aangesloten CPO's of bij de door hem gebruikte roaming partijen.
Informatie voorafgaand laadsessie			
1. Gebruikers moeten voor het begin van een laadsessie nauwkeurige prijsinformatie krijgen.	1. Bij ad-hoc betalen geeft de CPO duidelijk de ad-hoc prijs aan op het scherm.	1. Bij het gebruik van een laadpas heeft de gebruiker na het ontvangen van de laadsessie-specifieke prijsinformatie de mogelijkheid om	Algemeen (AFIR Clause 33) Uitspraken ACM 2020 Prijs mobiliteitsdiensten MSP (AFIR Art 5.5)

2. De prijsinformatie moet op een gestructureerde manier worden meegedeeld inclusief de verschillende toepasbare componenten zodat de gebruiker vooraf een idee heeft van de totale kosten. 3. Indien de prijs van de ad-hoc laadbeurt op een website wordt aangeboden dan moet die duidelijk worden vermeld op dezelfde website als welke gebruikt wordt voor de betaling van de sessie. 4. MSP's stellen eindgebruikers voor het begin van een geplande sessie via vrij toegankelijke, breed ondersteunde elektronische middelen alle prijsinformatie ter beschikking die op die laadsessie van toepassing is. 5. De prijsinformatie is zodanig eenvoudig dat een gemiddelde eindgebruiker de totale kosten van de laadsessie vooraf eenvoudig zelf kan inschatten. 6. Alle mogelijk in rekening te brengen prijscomponenten (incl. hun prijs) staan op 1 pagina/scherm. Het is dus niet nodig voor een eindgebruiker om door te klikken om additionele prijscomponenten te zien. 7. Indien nodig vanuit user interface overweging (bijv. beperkte ruimte) mag een uitleg/toelichting over de prijscomponenten vermeld worden op een aparte pagina/scherm die direct te bereiken is. 8. Laadsessies worden verrekend tegen de vooraf gecommuniceerde prijs. Dit betekent ook dat in het geval van prijswijzigingen na het geven van deze prijsinformatie, laadsessies worden verrekend tegen de vooraf gecommuniceerde prijs en niet tegen de gewijzigde prijs. Aanbieders zorgen dat deze vooraf gecommuniceerde prijs consistent gebruikt wordt voor, tijden, direct na, en bij facturatie.	2. Wanneer de laadsessie wordt gestart door een laadpas dan zal de gebruiker automatisch worden geïnformeerd over het geldende tarief via een bericht van de MSP (bijv. een pop-up via de app, informatie op scherm van laadpaal of tekst bericht), zodat er geen onduidelijkheid kan bestaan over de toegepaste prijs voor de betreffende laadsessie. 3. De communicatie bij het gebruik van een laadpas is proactief en afkomstig van de MSP. Dit betekent dat de gebruiker niet zelf de juiste laadpaal in de app hoeft te selecteren, doch zal de MSP de gebruiker automatisch informeren over de laadpaal en het tarief waar de sessie is gestart. 4. Indien de MSP niet in staat is om de gebruiker zelf vooraf volledig te informeren over het tarief (zowel het ad-hoc tarief als de eigen mobiliteitskosten) dan zal de MSP geen laadsessie aanbieden aan de gebruiker. In dit geval kan de gebruiker eventueel laden tegen het ad-hoc tarief direct bij de CPO. Indien de MSP toch een laadsessie toestaat dan zal deze gratis zijn voor de gebruiker. 5. De MSP is en blijft verantwoordelijk voor de correctheid van de totale kosten aan de gebruiker gebaseerd op de vooraf opgegeven prijs. De MSP rekent af via de door hemzelf gecommuniceerde prijs aan de gebruiker. De MSP kan de opgegeven prijs richting de gebruiker niet herroepen na de start van de laadsessie, ook niet achteraf bij facturatie. Het is aan de MSP om dit risico af te dekken of afspraken hierover te maken met de CPO of andere tussenliggende partij, echter zonder dat de gebruiker hierin partij is.	expliciet akkoord te geven op het starten van de laadsessie (bijv. via een tweede keer aanbieden van de laadpas bij de laadpaal – de zogenaamde 'double tap' - of confirmatie via de app) dan wel mogelijkheid om een reeds gestarte laadsessie te annuleren. 2. Indien wordt gekozen voor de optie waarin de laadsessie direct start en de gebruiker na ontvangst van de prijsinformatie de sessie wil annuleren, dan worden geen kosten in rekening gebracht voor dit gebruik als de annulering binnen één minuut na ontvangst van de prijsinformatie is gedaan.	a. Naast prijsinformatie is het te leveren vermogen van de laadpaal, type connectoren en locatie informatie cruciale informatie voor een gebruiker om te besluiten tot een laadsessie. b. Lidstaten mogen een eenheidsprijs bepalen van de van een laadstation betrokken elektriciteit overeenkomstig Richtlijn 98/6/EG. c. Om er zeker van te zijn dat de prijsinformatie van toepassing is op de specifieke laadsessie, is het nodig dat de MSP de prijs proactief communiceert naar de eindgebruiker en dat de gebruiker op basis hiervan de laadsessie autoriseert. d. Hiervoor heeft de MSP genoeg mogelijkheden beschikbaar daar de klant een mobiliteitsdienst afneemt van de MSP en bekend is bij de MSP. e. Het consistent gebruik van de vooraf gecommuniceerde prijs betekent ook dat historische laadsessies en facturen ten alle tijd worden getoond tegen de vooraf gecommuniceerde prijs voor de specifieke laadsessie, zodat de gebruiker in staat is de berekeningen eenvoudig te controleren.
Informatie tijdens laadsessie			
		1. De gebruiker wordt tijdens de sessie via zijn voorkeurskanaal(en) geïnformeerd over de reeks afgenomen hoeveelheid kWh en de kosten tot dan toe.	Uitspraken ACM 2020

		2. De verversingsfrequentie is zodanig dat de gegeven informatie minimaal 0.1 kWh wijzigingen behoudt. 3. De informatie wordt verstrekt via hetzelfde kanaal als welke de gebruiker heeft gebruikt voor de autorisatie. Bij autorisatie via een laadpas ontvangt de gebruiker deze informatie via de bijbehorende app of andere vooraf opgegeven kanalen (bijv. tekst bericht). 4. De CPO hoeft deze gegevens bij ad-hoc betalen alleen maar te verstrekken aan de gebruiker als deze vooraf zijn contactgegevens heeft opgegeven	
Informatie direct na laadsessie			
1. De gebruiker krijgt direct na afloop van de laadsessie (d.w.z. voordat hij de laadplek heeft verlaten) een afschrift van de kosten van de laadsessie inclusief prijsopbouw gebaseerd op de vooraf gecommuniceerde prijscomponenten en prijzen inclusief de geleverde hoeveelheid kWh. Het afschrift bevat specifieke informatie over de locatie, het laadpaalnummer en het tijdstip van de laadsessie. 2. De gebruiker ontvangt deze informatie via hetzelfde kanaal als dat hij heeft gebruikt voor de autorisatie. Dit bekent dat bij ad-hoc betalen hij deze informatie ontvangt via de website/app voor de online betaling. Bij betaling via een laadpas ontvangt de gebruiker deze direct via de app op of andere wijze (bijv. via email, sms). 5. De CPO hoeft deze gegevens alleen maar elektronisch te verstrekken als de gebruiker vooraf zijn contactgegevens heeft opgegeven. Indien de gebruiker het afschrift niet heeft ontvangen, bijvoorbeeld door het niet opgeven van zijn contactgegevens, dan maakt de CPO het mogelijk om achteraf de gegevens toch op te vragen. Deze gegevens blijven minimaal 1 jaar bewaard of langer indien vanuit financiële wetgeving noodzakelijk is.	1. Bij ad-hoc betalen laat de CPO de kosten van de laadsessie op het scherm van de laadpaal zien.		Uitspraken ACM 2020
Informatie achteraf (factuur)			
1. De factuur is compleet, correct, duidelijk, en tijdig verstuurd.	1. De factuur van de MSP geeft een duidelijke uitsplitsing van de ad-hoc kosten en de kosten		Uitspraken ACM 2020

2. Terminologie en kosten op de factuur moeten overeenkomen met prijscomponenten en tarieven die bij autorisatie van de laadsessie zijn gecommuniceerd. Het is dus niet toegestaan om op de factuur andere prijscomponenten te vermelden dan van te voren medegedeeld. 3. De factuur moet zodanig zijn opgesteld dat de gebruiker de bedragen van de individuele laadsessies kan controleren inclusief de prijsberekening van de individuele laadsessies a.d.h.v. de vooraf getoonde prijscomponenten. 4. Laadsessies worden uiterlijk in de eerstvolgende maand gefactureerd door de MSP. 5. De CPO levert de factuur direct na de ad-hoc laadsessie.	van de laaddienstverlener, zowel per sessie als per totaal.		a. Een complete, correcte en tijdige factuur houd in dat de klant er vanuit mag gaan dat alle laadsessies over de facturatie periode zijn meegenomen. Dit impliceert dat er in latere facturen géén laadsessies meer gefactureerd kunnen worden die vallen binnen voorgaande facturatie periodes of correcties van laadsessies kunnen plaatsvinden.
Rotatietarief			
1. De gebruiker moet vooraf geïnformeerd worden over de geldende rotatietarief tezamen met de andere prijscomponenten door de CPO (bij ad-hoc) of MSP (bij laaddienst).	1. Bij ad-hoc laden worden rotatietarieven getoond op het scherm. 2. De MSP maakt de ad-hoc rotatietarieven kenbaar bij de eindgebruiker (referentieprijs). 3. CPO en MSP zorgen dat rotatietarieven, dynamische tarieven en slim laden tarieven niet tegenstrijdig laadgedrag stimuleren.	1. De tijd vanaf wanneer rotatietarieven gelden is zodanig dat een gemiddelde gebruiker de kans heeft om zijn auto tot een redelijk niveau op te laden (dus niet direct na het starten van de laadsessie). 2. Rotatietarieven worden 's nachts niet toegepast. 3. Indien Slim Laden / Netbewust laden wordt geboden door de CPO of MSP dan zullen rotatietarieven pas ingaan nadat de gebruiker de mogelijkheid heeft gekregen zijn auto minimaal 80% op te laden en wordt de gebruiker hierover geïnformeerd.	a. Rotatietarieven (ook bekend als 'kleeftarieven') zijn bedoeld om de rotatie te versnellen en te voorkomen dat gebruiker onnodig lang een laadpaal bezet houden. b. Een rotatietarief kan derhalve pas ingaan op het moment dat de gebruiker kans heeft gehad om zijn auto tot op zekere hoogte op te laden. c. Dit betekent dat er bij slim laden / netbewust laden rekening mee moet worden gehouden dat de gebruiker kans heeft gehad om zijn auto op te laden. d. Het rotatietarief is bedoeld om te voorkomen dat een gebruiker de laadpaal onnodig lang bezet houd, maar is alleen redelijk als andere klanten een mogelijkheid zoeken om te laden. Het is daarom niet redelijk om 's nachts rotatietarieven toe te passen.
Slim laden / Netbewust laden			
1. Als gebruik wordt gemaakt van andere prijzen bij het actief zijn van Slim Laden / Netbewust laden dan zullen deze prijzen voorafgaand aan de sessie worden gecommuniceerd tezamen met de andere prijscomponenten door de CPO (bij ad-hoc) of via de MSP (bij mobiliteitsdienst). 2. Aanbieders gebruiken de vooraf gecommuniceerde prijzen voor Slim Laden /	1. Als gebruik wordt gemaakt van andere prijzen bij Slim Laden / Netbewust laden dan worden deze bij ad-hoc laden getoond op het scherm. 2. Tarieven van Slim laden zijn onderdeel van het ad-hoc tarief en deze worden dus tezamen met alle andere ad-hoc prijscomponenten duidelijke gecommuniceerd naar de gebruiker.	1. De gebruiker wordt real-time geïnformeerd via zijn voorkeurskanaal(en) over de voortgang van de sessie, inclusief Slim laden / Netbewust laden.	a. Het is van belang van de gebruiker om te weten wanneer Slim Laden / Netbewust laden actief is om in inschatting te kunnen maken van het verloop van de laadsessie. b. Het consistent gebruik van de prijzen voor Slim Laden / Netbewust voor, tijdens, direct na, en bij facturatie, betekent ook dat historische laadsessies en facturen altijd de vooraf

Netbewust laden consistent voor, tijdens, direct na, en bij afloop	3. In het geval van roaming worden de tarieven als onderdeel van het ad-hoc tarief door de CPO gedeeld met de MSP via OCPI. 4. De MSP maakt de ad-hoc tarieven voor Slim Laden kenbaar bij de gebruiker ((referentieprijs). 5. CPO en MSP zorgen dat rotatietarieven, dynamische tarieven en slim laden tarieven niet tegenstrijdig laadgedrag stimuleren.		gecommuniceerde prijzen laten zien, zodat de gebruiker in staat is de berekening eenvoudig te controleren.
Dynamische tarieven			
1. Dynamische tarieven en de tijdstippen waarop deze gelden moeten voor de start van de laadsessie vastliggen gedurende een aangegeven geldigheidsperiode. Het prijsniveau en de tijdstippen mogen niet meer wijzigen gedurende de geldigheidsperiode. 2. De minimale geldigheidsperiode is 8 uur, maar mag langer zijn (bijv. een dag of onbeperkt bij avond/dag of week/weekend tarief). 3. In het geval de laadsessie langer duurt dan de geldigheidsperiode over welke de dynamische prijzen zijn gegeven, dan moet de laadsessie automatisch worden gestopt aan het einde van deze periode, door de CPO (bij ad-hoc) of via de MSP (bij laaddienst) om te voorkomen dat de gebruiker laadt tegen een voor hem onbekend tarief. 4. Aanbieders gebruiken de vooraf gecommuniceerde dynamische prijzen consistent voor, tijdens, direct na, en bij afloop.	1. Bij ad-hoc laden worden dynamische tarieven getoond op het scherm. 2. De laadsessie kan na afloop van de geldigheidsperiode worden gecontinueerd maar alleen als de gebruik eerst is geïnformeerd over tarieven voor de nieuwe periode en daarna expliciet bevestiging geeft tot het continueren van de laadsessie. 3. Dynamische tarieven zijn onderdeel van het ad-hoc tarief en deze worden dus tezamen met alle andere ad-hoc prijscomponenten duidelijke gecommuniceerd naar de gebruiker. 4. In het geval van roaming worden de dynamische tarieven als onderdeel van het ad-hoc tarief door de CPO gedeeld met de MSP via OCPI. 5. De MSP maakt de dynamische ad-hoc tarieven kenbaar bij de eindgebruiker (referentieprijs). 6. CPO en MSP zorgen dat rotatietarieven, dynamische tarieven en slim laden tarieven niet tegenstrijdig laadgedrag stimuleren.	1. De gebruiker wordt real-time geïnformeerd via zijn voorkeurskanaal(en) over de voortgang van de sessie, inclusief de toepaste dynamische tarieven.	a. Bij dynamische tarieven kunnen er op verschillende tijdstippen verschillende tarieven gelden. b. Deze tarieven kunnen worden toegepast om het laadgedrag van de gebruiker te sturen in verband met drukte, netcongestie, (groen)energie opwek, etc. c. Het is aan te bevelen vooraf een geldigheidsperiode te communiceren naar de gebruiker die lang genoeg is en voorkomt dat de gebruiker tijdens langere afwezigheid (bijv. 's nachts) de continuering van de laadsessie moet autoriseren. Er geldt een minimum periode van 8 uur; dat voorkomt onzekerheid en afgebroken laadsessies. d. Het consistent gebruik van dynamische tarieven voor, tijdens, direct na, en bij facturatie, betekent ook dat historische laadsessies en facturen altijd de vooraf gecommuniceerde dynamische prijzen laten zien, zodat de gebruiker in staat is de berekening eenvoudig te controleren.
Vermogenstransparantie			
1. De CPO en MSP zullen het maximaal haalbare vermogen van het laadpunt duidelijk communiceren aan de gebruiker voorafgaand aan de laadsessie, zodat de EV rijder dit mee kan nemen in het bepalen van zijn keuze voor de laadpaal. 2. Gebruiker weet welk vermogen technisch mogelijk is, maar niet wat feitelijk wordt geleverd.	1. De gebruiker wordt geïnformeerd tijdens de laadsessie als het maximaal te leveren vermogen door het specifieke laadpunt om wat voor reden dan ook wordt aangepast (bijv. load balancing, optimalisatie bruikbare elektriciteit, etc.). 2. In het geval van roaming wordt de MSP door de CPO via OCPI geïnformeerd over het te leveren vermogen.	1. De gebruiker wordt real-time geïnformeerd via zijn voorkeurskanaal(en) over de voortgang van de sessie, inclusief het geleverde vermogen.	a. Het is voor de gebruiker van belang om te weten hoe lang de sessie potentieel duurt en hoeveel vermogen het laadpunt kan leveren. b. Het te leveren vermogen is van belang omdat dit de snelheid van laden bepaalt, maar ook invloed kan hebben op de laadverliezen tijdens laden en daarmee op de uiteindelijke prijs die een gebruiker betaalt om zijn auto op te laden.