

LEVERANCIERSWISSEL

Aanbeveling onterechte leverancierswissel

OMSCHRIJVING

Bij zijn verhuis naar een nieuwe woning gaat de heer F. een contract aan bij energieleverancier LAMPIRIS.

Een week na de inwerkingtreding van het contract ontvangt dhr. F. een brief van LAMPIRIS met de melding dat zijn contract beëindigd werd doordat hij naar een andere leverancier is overgestapt. Dhr. F. betwist dit, daar hij enkel een contract heeft ondertekend bij LAMPIRIS, en neemt vervolgens contact op met LAMPIRIS, de netbeheerder en de zogezegde nieuwe leverancier. Er is hier sprake van een mystery switch, een leverancierswissel die onterecht werd uitgevoerd.

Bijna 6 maanden later is het probleem opgelost en is dhr. F. opnieuw klant bij LAMPIRIS. Het verbruik voor deze periode wordt door de leverancier die de levering onterecht had overgenomen gecrediteerd en ten laste genomen gezien dhr. F. nooit een contract bij deze had ondertekend.

Het verbruik voor deze periode wordt nu aangerekend door LAMPIRIS.

De Ombudsdienst betwist het feit dat LAMPIRIS dit verbruik aanreket omdat LAMPIRIS niet instond voor de levering tijdens deze periode van 6 maanden en dat dit verbruik reeds ten laste werd genomen door de leverancier die de levering onterecht had overgenomen.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

LAMPIRIS is van mening dat bij een mystery switch het belang van de consument bestaat uit het feit dat zijn keuze voor een contract met een leverancier gerespecteerd wordt en verder uitgevoerd wordt.

Indien een klant bij een mystery switch geen verbruik dient te betalen zal dit volgens LAMPIRIS misbruik in de hand werken.

LAMPIRIS is tevens van mening dat het standpunt van de Ombudsdienst gebaseerd is op een exhaustieve interpretatie van de weinige regels en houvast die er rond de materie van een mystery switch bestaan en vindt volgens LAMPIRIS geen rechtstreekse steun in de wet of in het Technisch Reglement.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst baseert zijn aanbeveling op de technische reglementen van het Vlaamse gewest van 2012, dat met betrekking tot de kapende leverancier het volgende bepaalt (artikel IV.2.2.11, §13 TRDE en artikel IV.2.3.10, §13 TRDG):

De leverancier die onterecht de leverancierswissel heeft aangevraagd verreket de kosten voor de afname en het gebruik van het distributienet en transmissienet in de periode dat hij onterecht aan het betrokken toegangspunt leverde (berekend op basis van de wisselmeterstanden) niet aan de betrokken distributienetgebruiker. Indien van toepassing annuleert hij al verstuurd verrekeningen aan de distributienetgebruiker of betaalt facturen die de distributienetgebruiker al heeft betaald terug.

Dit betekent dat:

- de kapende leverancier het verbruik dat geregistreerd werd tijdens de gekaapte periode niet mag aanrekenen en dat hij dit verbruik zelf ten laste neemt;
- de gekaapte leverancier (in casu LAMPIRIS) het verbruik dat geregistreerd werd tijdens de gekaapte periode evenmin mag aanrekenen aan de klant;

Dit standpunt van de Ombudsdienst wordt eveneens gevolgd wordt door de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG): 'Zowel in de technische reglementen als in de MIG (Market Implementation Guide) is beschreven dat de energiehoeveelheden, in de periode van levering door de kapende leverancier, toegewezen wordt aan deze kapende leverancier. De VREG is op basis hiervan van oordeel dat de gekaapte leverancier de netgebruiker zijn verbruik in die periode niet mag factureren (de gekaapte leverancier heeft namelijk geen kost gehad met betrekking tot dat verbruik in die periode en anders zou dit pure winst zijn);'

De Ombudsdienst beval daarom aan om het verbruik dat aangerekend werd voor de mystery switch-periode te crediteren.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

LAMPIRIS vindt het vanzelfsprekend dat voor het energieverbruik dat de klager heeft gehad, hij daar ook voor gefactureerd wordt. LAMPIRIS haalt aan dat er geen wettekst of contractuele bepaling is die de klant ontheft van zijn verplichting om zijn verbruik te betalen. LAMPIRIS heeft de geformuleerde aanbeveling dan ook niet gevolgd.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Gezien het Technisch Reglement tot de bevoegdheid behoort van de VREG, heeft de Ombudsdienst het dossier voor verder gevolg dan ook naar deze instantie doorgestuurd en gevraagd om de procedure tot het opleggen van een administratieve geldboete overeenkomstig artikel 13.3.1 van het Energiedecreet toe te passen.

Naar aanleiding van verdere besprekingen heeft LAMPIRIS aan de Ombudsdienst echter medegedeeld om, bij wijze van goede wil, de geformuleerde aanbeveling alsnog te volgen.