

Voorstellen tot aanpassing en verbetering van het consumentenakkoord	Propositions de modification et d'amélioration de l'accord du consommateur
<p style="text-align: center;">ADVIES 16.009</p> <p style="text-align: center;">over “Voorstellen tot aanpassing en verbetering van het consumentenakkoord”</p> <p>opgesteld met toepassing van artikel 27, §6, tweede lid, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt</p> <p style="text-align: center;">15 april 2016</p> <p>Het federaal regeerakkoord voorziet dat het sectorale consumentenakkoord <i>“de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt”</i>, dat ondertussen reeds meer dan 10 jaar bestaat en laatst werd herzien in 2013, ten laatste in 2016 zal worden geëvalueerd.</p> <p>Deze voorstellen van de Ombudsdienst vloeien voort uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de bevindingen van de Ombudsdienst in het kader van de alternatieve regeling van geschillen waarvan de klachtgegevens en de aanbevelingen terug te vinden zijn in de jaarlijkse activiteitenverslagen van 2014 en van 2015; - het beleidsadvies nr. 14.007 over het Memorandum van de Ombudsdienst (zie http://www.ombudsmanenergie.be/nl/publicaties/advies-14007-van-24-november-2014); 	<p style="text-align: center;">AVIS 16.009</p> <p style="text-align: center;">concernant les « Propositions de modification et d'amélioration de l'accord du consommateur »</p> <p>établies conformément l'article 27, § 6, deuxième alinéa, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité</p> <p style="text-align: center;">15 avril 2016</p> <p>L'accord du gouvernement fédéral prévoit que l'accord sectoriel intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », qui existe depuis plus de 10 ans et a été revu pour la dernière fois en 2013, sera évalué au plus tard en 2016.</p> <p>Ces propositions du Service de médiation résultent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des constatations faites par le Service de médiation dans le cadre du règlement alternatif de litiges, dont les données relatives aux plaintes et les recommandations se trouvent dans les rapports d'activité annuels de 2014 et 2015 ; - de l'avis politique n° 14.007 sur le Memorandum du Service de médiation (voir http://www.ombudsmanenergie.be/nl/publicaties/advies-14007-van-24-november-2014) ;

- de aanbevelingen uit het tweejaarlijks verslag 2014-2015 dat het interfederaal Steunpunt Armoedebestrijding publiceerde in januari 2016 (<http://www.armoedebestrijding.be/tweejaarlijksverslag8.htm>). Als publieke dienst nam ook de Ombudsdienst voor Energie deel aan het overleg en de totstandkoming van het verslag dat focust op de relatie tussen publieke diensten en armoede en ook het belang onderstreept van energie in deze problematiek.

Omdat deze voorstellen de consumentenbescherming in de energiesector betreffen die ook tot de bevoegdheid van de Minister van Consumentenbescherming behoren en, voor wat de strijd tegen de energiearmoede betreft, ook tot de bevoegdheden van de Staatssecretaris voor Armoedebestrijding, doen de ombudsmannen de oproep om ook de instanties en organisaties die actief zijn binnen de energiemarkt en de bestrijding van de energiearmoede op federaal en gewestelijk vlak, zoals regulatoren, administraties, agentschappen, consumenten- en armoedeorganisaties zoveel mogelijk te betrekken bij de bespreking van de voorstellen tot verbetering van het consumentenakkoord.

Aanrekenen vaste vergoeding op slotfactuur voor volledige jaar van het contract bij vervroegde opzeg of vertrek

Omschrijving van probleem

Sommige leveranciers proberen een verdoken verbrekingsvergoeding aan te rekenen wanneer hun klanten vervroegd vertrekken naar een andere leverancier en voortijdig hun energiecontract verbreken. Dergelijke vergoeding wordt bijvoorbeeld aangerekend door een vaste vergoeding voor een volledig jaar te factureren op de slotfactuur in plaats van deze vaste vergoeding enkel aan te rekenen voor de duur van de werkelijke levering van elektriciteit en/of aardgas zoals vermeld op de slotfactuur. Dit druist in tegen artikel 18, §2/3 van de elektriciteitswet dat het volgende bepaalt:

- des recommandations tirées du rapport biennal 2014-2015 que le Service inter fédéral de lutte contre la pauvreté a publié en janvier 2016 (<http://www.armoedebestrijding.be/tweejaarlijksverslag8.htm>). En tant que service public, le Service de Médiation de l'Énergie a également participé à la concertation et à l'établissement du rapport qui est axé sur le rapport entre les services publics et la pauvreté et qui souligne également l'importance de l'énergie dans cette problématique.

Étant donné que ces propositions concernent la protection du consommateur dans le secteur de l'énergie, qui relève également du Ministre en charge de la protection des consommateurs et, pour ce qui concerne la lutte contre la précarité énergétique, du Secrétaire d'État à la lutte contre la pauvreté, les médiateurs demandent que les instances et les organisations actives dans le marché de l'énergie et la lutte contre la précarité énergétique aux niveaux fédéral et régional, telles que les régulateurs, les administrations, les agences, les organisations de consommateurs et de lutte contre la pauvreté, soient associées autant que possible à l'examen des propositions d'amélioration de l'accord du consommateur.

Facturation d'une redevance fixe sur la facture finale pour l'ensemble de l'année du contrat en cas de résiliation anticipée ou de départ

Description de problème

Certains fournisseurs essaient de facturer une indemnité de rupture déguisée lorsque leurs clients partent anticipativement chez un autre fournisseur et rompent leur contrat d'énergie avant terme. Cette indemnité est par exemple imputée par la facturation d'une redevance fixe pour une année entière sur la facture finale au lieu de facturer uniquement cette redevance fixe pour la durée de la fourniture effective d'électricité et/ou de gaz naturel indiquée sur la facture de clôture. Ce mode opératoire va à l'encontre de l'article 18 §2/3 de la loi relative à l'électricité qui dit ceci :

“§ 2/3. De huishoudelijke afnemer of de K.M.O. heeft het recht een overeenkomst, zowel van bepaalde duur als van onbepaalde duur, voor de continue levering van elektriciteit op elk ogenblik te beëindigen mits een opzegtermijn van één maand wordt nageleefd.

Elk contractueel beding dat afbreuk doet aan dit recht, is van rechtswege nietig.

De leverancier waarmee de huishoudelijke afnemer of de K.M.O. een overeenkomst tot continue levering van elektriciteit sluit, wordt verondersteld gemandateerd te zijn om het recht bedoeld in het eerste lid uit te oefenen, tenzij uitdrukkelijke, andersluidende overeenkomst.

Wanneer de huishoudelijke afnemer of de K.M.O. gebruik maakt van het recht dat hem wordt toegekend krachtens het eerste lid, mag hem hiervoor geen enkele vergoeding in rekening worden gebracht.”

De verbrekingsvergoedingen bij een vroegtijdige verbreking van het contract werden vanaf 13 september 2012 afgeschaft opdat consumenten sneller en eenvoudiger van leverancier kunnen veranderen. Bovendien stelt de wet dat er “geen enkele vergoeding” in rekening mag worden gebracht zodat dit geldt voor elke vergoeding naar aanleiding van de verbreking van de overeenkomst en dit dus ongeacht de benaming of de wijze waarop ze worden vastgesteld of aangerekend. Het aanrekenen van een vaste vergoeding per gestart leveringsjaar zorgt er nu opnieuw voor dat consumenten minder snel geneigd zijn om te veranderen van energieleverancier. Indien klanten na enkele maanden een interessant voorstel ontvangen van een andere leverancier, remt het hen immers af om te veranderen, daar zij hoe dan ook de vaste vergoeding voor een volledig jaar aan hun vorige leverancier dienen te betalen.

Om geen enkel nadeel te ondervinden bij een leverancierswissel, kan deze klant dus enkel overstappen op de einddatum van het leveringsjaar of zijn contract. Zo niet dient hij een deel vaste vergoeding te betalen voor een periode waar hij geen gebruik van maakt.

« § 2/3. Le client résidentiel ou la P.M.E. a le droit de mettre fin à tout moment à un contrat de fourniture continue d'électricité, qu'il soit à durée déterminée ou à durée indéterminée, à condition de respecter un délai de préavis d'un mois.

Toute clause contractuelle qui porte préjudice à ce droit, est nulle de plein droit.

Sauf convention contraire expresse, le fournisseur avec lequel le client résidentiel ou la P.M.E. conclut un contrat de fourniture continue d'électricité est présumé être mandaté pour exercer le droit visé à l'alinéa 1er.

Lorsque le client résidentiel ou la P.M.E. fait utilisation du droit lui octroyé par l'alinéa 1er, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte. »

Les indemnités de rupture en cas de résiliation anticipée du contrat sont supprimées depuis le 13 septembre 2012 pour que les consommateurs puissent changer plus rapidement et plus simplement de fournisseur. En outre, la loi indique qu'« aucune indemnité » ne peut être portée en compte, ce qui vaut pour toutes les indemnités découlant de la rupture du contrat, indépendamment, de la manière dont l'indemnité serait prise en compte ou facturée. La facturation d'une redevance fixe par année de livraison commencée incite à nouveau le consommateur à changer moins rapidement de fournisseur d'énergie. Si, après quelques mois, les clients reçoivent une proposition intéressante de la part d'un autre fournisseur, ils auront en effet moins tendance à en profiter puisqu'ils seront de toute façon redevables de la redevance pour une année entière auprès de leur fournisseur précédent.

Pour ne pas être désavantagés lors d'un changement de fournisseur, ces clients ne pourront donc changer de fournisseur qu'à la date de fin de l'année de livraison ou de leur contrat. S'ils n'attendent pas cette date, ils devront payer le reste de leur redevance annuelle pour une période durant laquelle ils n'utiliseront pas les services du fournisseur.

Klanten zijn bovendien niet op de hoogte van deze handelswijze van de leverancier. Op de tariefkaarten of de contracthernieuwing staat achter de abonnementskost *“/gestart leveringsjaar”* zonder enige verdere toelichting.

Voorstel van aanpassing consumentenakkoord

Het bestaande punt III.2.1 kan verder aangevuld worden met volgend onderlijnd gedeelte:

“Bij opzegging/beëindiging van een lopende leveringsovereenkomst wordt nooit een schade- of verbrekingsvergoeding, ongeacht de benaming, aangerekend aan de consument, noch kan enig definitief verworven korting worden teruggevorderd, ook niet wanneer de effectieve switch zou worden doorgevoerd voor het verstrijken van de wettelijke opzegtermijn van één maand. Reeds aangerekende kosten of vergoedingen worden pro rata terugbetaald voor de nog niet verstreken leveringsperiode.”

Een andere mogelijke oplossing is een verbod op het aanrekenen van een vaste vergoeding zodat deze vergoeding voor de zogenaamde billing- en dunningkosten nog enkel via de verbruiksprijzen of tarieven per kWh van de leverancier wordt verwerkt. Dit verhoogt de transparantie en vooral de vergelijkbaarheid van de prijzen.

Hernieuwing energiecontracten via afzonderlijk schrijven en mits uitdrukkelijke vraag tot instemming met het nieuwe contract

Omschrijving van probleem

Geschillen omtrent contractuele voorwaarden van energiecontracten van (on)bepaalde duur met vaste of (semi-)variabele prijzen blijven een bron van veel discussie, vooral bij stilzwijgende verlenging en/of wijziging van contracten.

Par ailleurs, les clients ne sont pas au courant de ce mode opératoire appliqué par le fournisseur. Les cartes de tarif ou le renouvellement du contrat indiquent seulement la mention « année de livraison commencée » sous les frais d'abonnement sans autre explication.

Proposition de modification de l'accord du consommateur

Le Service de médiation propose d'ajouter les parties soulignées dans le point III.2.1. actuel :

« En cas de résiliation/cessation d'un contrat de fourniture en cours, il n'est jamais porté en compte au consommateur un dédommagement ou une indemnité de rupture, quel qu'en soit le nom. La restitution d'une quelconque réduction de prix définitivement acquise n'est pas exigée. Ces règles valent également en cas de switch effectif avant l'expiration du délai légal de résiliation d'un mois. Les coûts ou les indemnités déjà facturés sont remboursés au prorata de la période de fourniture non utilisée. »

Une autre solution possible est l'interdiction de la facture d'une redevance fixe pour que cette indemnisation des frais de dossier ne soit plus traitée que par l'intermédiaire des prix de consommation ou des tarifs par kWh appliqués par le fournisseur. Cela augmente la transparence et, surtout, la possibilité de comparer les prix.

Renouvellement des contrats d'énergie par le biais de documents séparés et à la condition de demander expressément au consommateur d'approuver le nouveau contrat

Description de problème

Les litiges relatifs à des conditions contractuelles de contrats d'énergie d'une durée (in)déterminée à prix fixes ou (semi-)variables restent une source de nombreuses discussions, surtout en cas de reconduction tacite et/ou de modification des contrats.

Vanaf 1 januari 2014 zijn in punt VI.6 van het consumentenakkoord de volgende bepalingen van toepassing op de verlenging en/of hernieuwing van contracten:

“Stilzwijgende verlenging houdt in dat de bestaande overeenkomst zonder enige wijziging in het nadeel van de consument wordt verder gezet voor een nieuwe termijn. Wanneer een leverancier niet wenst over te gaan tot een stilzwijgende verlenging, maakt hij de consument een nieuw voorstel van leveringsovereenkomst over ten minste twee maanden voor de einddatum van de lopende overeenkomst. Daarbij legt hij duidelijk, ondubbelzinnig en op een specifieke wijze uit waarin de nieuw voorgestelde voorwaarden verschillen van de bestaande overeenkomst. De leverancier verzoekt de consument zijn instemming met het nieuwe voorstel uitdrukkelijk te bevestigen via brief of andere duurzame drager, dan wel van leverancier te wisselen.

Wanneer de consument tegen de einddatum van de lopende overeenkomst op dit verzoek niet heeft gereageerd, verbindt de leverancier er zich toe hem verder te blijven beleveren aan het op dat ogenblik goedkoopste equivalent product van bepaalde duur dat hij op de markt aanbiedt. De leverancier brengt de consument hiervan uitdrukkelijk op de hoogte via brief of een andere duurzame gegevensdrager. Deze bevestiging is niet vereist, wanneer bij het nieuw voorstel de leverancier duidelijk en ondubbelzinnig heeft bevestigd dat het om het goedkoopste tarief gaat voor het equivalent product.”

Sommige leveranciers begrijpen hieruit dat, indien zij de consument erop wijzen dat de vernieuwing van het contract uitgevoerd wordt met het goedkoopste equivalent product, zij geen uitdrukkelijke toestemming van de klant nodig hebben. Zij informeren de klant dan ook op de volgende wijze: “om uw contract te verlengen hoeft u helemaal niets te doen.”

Depuis le 1er janvier 2014, les dispositions suivantes du point VI.6 de l'accord du consommateur s'appliquent à la reconduction de contrats :

« Une reconduction tacite implique la continuation du contrat pour un nouveau délai, sans aucune modification au détriment du consommateur. Un fournisseur ne souhaitant pas procéder à une reconduction tacite, soumet une nouvelle proposition de contrat de fourniture au consommateur au moins deux mois avant la date de la fin du contrat en cours. De plus, il explique, de manière claire, non équivoque et spécifique, sur quels points les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat en cours. Le fournisseur demande au consommateur de confirmer expressément son accord sur la nouvelle proposition, par lettre ou sur un autre support durable, ou de changer de fournisseur.

Si, à la date finale du contrat en cours, le consommateur n'a pas donné suite à cette demande, le fournisseur s'engage à continuer à lui fournir le produit équivalent à durée déterminée le moins cher qu'il offre en vente à ce moment. Le fournisseur en informe explicitement le consommateur par lettre ou sur un autre support durable. Cette confirmation n'est pas exigée si le fournisseur a confirmé, lors de la nouvelle proposition et de façon claire et non équivoque, que le produit équivalent proposé est celui au tarif le moins cher. »

Certains fournisseurs tirent la conclusion que, s'ils indiquent au consommateur que la reconduction du contrat implique la fourniture du produit équivalent le moins cher, ils n'ont pas besoin de l'accord exprès du client. Ils en informent alors le client selon la formule suivante : « pour prolonger votre contrat, vous n'avez absolument rien à faire. »

Ook wordt het nieuwe contractvoorstel onoverzichtelijk en in kleine letters medegedeeld op een tussentijdse factuur, hetgeen zorgt voor ongenoegen bij de consument die uiteraard niet elke maandelijkse factuur uitgebreid gaat bekijken.

Voorstel van aanpassing van punt IV.6 van het consumentenakkoord

“Stilzwijgende verlenging houdt in dat de bestaande overeenkomst zonder enige wijziging in het nadeel van de consument wordt verder gezet voor een nieuwe termijn. Wanneer een leverancier niet wenst over te gaan tot een stilzwijgende verlenging, maakt hij de consument via een afzonderlijk schrijven, een nieuw voorstel van leveringsovereenkomst over ten minste twee maanden voor de einddatum van de lopende overeenkomst.

Op dit afzonderlijk schrijven verzoekt de leverancier de consument zijn instemming met het nieuwe voorstel, uitdrukkelijk te bevestigen via brief of andere duurzame drager, dan wel van leverancier te wisselen.

Wanneer de consument tegen de einddatum van de lopende overeenkomst op dit verzoek niet heeft gereageerd, verbindt de leverancier er zich toe hem verder te blijven beleveren aan het op dat ogenblik goedkoopste equivalent product van bepaalde duur dat hij op de markt aanbiedt. De leverancier brengt de consument hiervan uitdrukkelijk op de hoogte via brief of een andere duurzame gegevensdrager. Deze bevestiging is niet vereist, wanneer bij het nieuw voorstel de leverancier duidelijk en ondubbelzinnig heeft bevestigd dat het om het goedkoopste tarief gaat voor het equivalent product.”

Par ailleurs, la nouvelle proposition de contrat est formulée de manière illisible en petits caractères sur une facture intermédiaire, ce qui n'est pas pratique pour le consommateur qui, bien sûr, ne va pas lire l'entièreté de toutes les factures mensuelles.

Proposition de modification du point IV.6 de l'accord du consommateur

« Une reconduction tacite implique la continuation du contrat pour un nouveau terme, sans aucune modification, au détriment du consommateur. « Un fournisseur ne souhaitant pas procéder à une reconduction tacite, soumet une nouvelle proposition de contrat de fourniture au consommateur, par le biais d'un document séparé, au moins deux mois avant la date de la fin du contrat en cours.

Sur ce document séparé, le fournisseur demande au consommateur de confirmer expressément son accord sur la nouvelle proposition, par lettre ou sur un autre support durable, ou de changer de fournisseur.

Si, à la date de fin du contrat en cours, le consommateur n'a pas donné suite à cette demande, le fournisseur s'engage à continuer à l'approvisionner au tarif le plus bas offert à ce moment-là par le fournisseur pour un produit équivalent à durée déterminée. Le fournisseur en informera explicitement le consommateur par courrier ou tout autre support durable. Cette confirmation n'est pas requise si, au moment de la nouvelle proposition, le fournisseur a clairement et explicitement confirmé qu'il s'agissait du tarif le plus bas pour le produit équivalent. »

Verlengen/hernieuwen van contracten enkel met actieve contracten die beschikbaar zijn voor nieuwe klanten om energielevering aan duurderdere slapende contracten te vermijden

Omschrijving van probleem

Als consumenten een voordelig contract hebben afgesloten bij een energieleverancier (bijvoorbeeld via een groepsaankoop), heeft de leverancier de mogelijkheid om na de einddatum van de overeenkomst en bij gebrek aan uitdrukkelijke instemming van de klant met een nieuw voorstel van leveringsovereenkomst (zie vorig punt), het contract te hernieuwen aan het goedkoopste equivalent product. Hij dient dan simpelweg het specifiek contracttype van de klant uit zijn aanbod te halen. Zo is de leverancier ingedekt dat hij niet jarenlang dient te leveren aan het (voor de klant) voordelige contract.

Als consumenten daarentegen een (voor hen) nadelig contract hebben afgesloten, heeft de leverancier wel de mogelijkheid om dit contract stilzwijgend te verlengen. Zoals ook de hernieuwing van het contract, wordt deze verlengingsboodschap vaak onduidelijk en in het klein op een tussentijdse factuur medegedeeld.

Leveranciers hebben er dus baat bij om duurderere, slapende contracten (meestal van niet-actieve klanten die nog nooit van leverancier zijn veranderd) zo lang mogelijk actief te houden. Deze contracten worden zelfs niet meer aangeboden aan nieuwe klanten omdat deze niet meer concurrentieel zijn. Klanten die dus nog nooit van leverancier zijn veranderd en nog steeds gefactureerd worden aan de tarieven van hun oorspronkelijk contract, betalen mogelijk dus al jaren teveel voor een identiek recent product.

Reconduction de contrats uniquement à l'aide de contrats actifs disponibles également pour les nouveaux clients pour éviter que certains clients se retrouvent coincés dans des relations fixées par des contrats plus chers que ceux offerts au marché

Description de problème

Si les consommateurs ont conclu un contrat avantageux auprès d'un fournisseur d'énergie (par exemple par le biais d'un achat groupé), le fournisseur a la possibilité, après la date de fin du contrat et à défaut d'une approbation expresse du client concernant une nouvelle proposition de contrat de livraison (voir point précédent), de reconduire le contrat en utilisant le produit équivalent le moins cher. Il lui suffit alors de retirer le type de contrat spécifique au client de son offre. Ainsi, le fournisseur a la garantie qu'il ne devra pas respecter le contrat avantageux pendant des années (pour le client).

Par contre, si les consommateurs ont conclu un contrat désavantageux (pour eux), le fournisseur a bel et bien la possibilité de reconduire tacitement ce contrat. Comme pour le renouvellement du contrat, ce message de reconduction est souvent flou et écrit en petit sur une facture intermédiaire.

Les fournisseurs ont donc intérêt à maintenir le plus longtemps possible un contrat plus cher que ce qu'ils proposent au marché (en général à des clients inactifs qui n'ont jamais changé de fournisseur). Ces contrats ne sont parfois même plus proposés aux nouveaux clients parce que non concurrentiels. Les clients qui n'ont donc jamais changé de fournisseur et dont les factures appliquent toujours les tarifs du contrat initial, paient donc parfois depuis des années un tarif trop élevé.

Voorstel van aanpassing consumentenakkoord

Toevoeging in punt VI.6 van het volgende:

“Stilzwijgende verlenging houdt in dat de bestaande overeenkomst zonder enige wijziging in het nadeel van de consument wordt verder gezet voor een nieuwe termijn. Dit betekent onder meer dat de prijzen en voorwaarden van de verlengde overeenkomst niet nadeliger mogen zijn dan de prijzen en voorwaarden die aan nieuwe klanten aangeboden worden. Indien de producten waarop de verlenging betrekking heeft toch nadeliger zijn is er geen sprake meer van stilzwijgende verlenging.

Modelformulier voor herroeping

Omschrijving van probleem

De Ombudsdienst wordt regelmatig geconfronteerd met zogenaamde ongewenste switches van leverancier ingevolge verkooppraktijken van leveranciers waarbij er problemen zijn met de herroeping van een contract waarmee de consument al dan niet heeft ingestemd. Het is uiteraard aan de leverancier om aan te tonen dat de consument een overeenkomst heeft ondertekend of met aangeboden energiecontract heeft ingestemd maar er zijn ook problemen met de herroeping van contracten binnen de termijn van 14 kalenderdagen. Dit vooral indien de leverancier beweert geen kennis te hebben van een vraag tot herroeping van het contract en de consument deze vraag tot herroeping niet kan aantonen.

Voorstel van aanpassing consumentenakkoord

De Ombudsdienst stelt voor om in de gedragscode te voorzien dat de leverancier bij de bevestiging van een overeenkomst niet enkel melding maakt van een herroepingstermijn van ten minste 14 kalenderdagen maar dat de leverancier tevens het modelformulier van herroeping toevoegt zoals voorzien als bijlage 2 van Boek VI Wetboek economisch recht.

Proposition de modification de l'accord du consommateur

Ajout de ce qui suit au point VI.6 :

« Une reconduction tacite implique la continuation du contrat pour un nouveau délai, sans aucune modification au détriment du consommateur. Cela signifie notamment que les conditions et les prix du contrat reconduit ne peuvent pas être moins avantageux que les conditions et les prix qui sont offerts aux nouveaux clients. Si les produits concernés par la reconduction sont quand même désavantageux, il n'est plus question d'une reconduction tacite. »

Formulaire type de rétractation

Description de problème

Le Service de médiation est régulièrement confronté à ces fameux switches non souhaités de fournisseur à la suite de pratiques de vente de fournisseurs qui posent des problèmes de rétractation d'un contrat, que le client ait approuvé ou pas ce contrat. Bien sûr, c'est au fournisseur qu'il appartient de démontrer que le consommateur a signé un contrat ou a accepté le contrat d'énergie proposé, mais il y a également des problèmes relatifs à la rétractation de contrat dans le délai de quatorze jours calendaires. Surtout si le fournisseur affirme n'avoir aucunement connaissance d'une demande de rétractation du contrat et que le consommateur n'est pas en mesure de prouver cette demande.

Proposition de modification de l'accord du consommateur

Le Service de médiation propose de prévoir, dans le code de conduite, que le fournisseur, lorsqu'il confirme un contrat, n'indique pas uniquement un délai de rétractation d'au moins quatorze jours calendaires, mais annexe également un formulaire type de rétractation basé sur le modèle en annexe 2 du Livre VI du Code de droit économique.

<p>Facturen op naam van bewoner/eigenaar na een verhuisprocedure</p> <p><u>Omschrijving van probleem</u> Nadat een bewoner zijn verhuis uit een woning heeft gemeld, starten verschillende leveranciers de facturatie op naam van “bewoner/eigenaar” en soms zelfs op de specifieke naam van de nieuwe bewoner of eigenaar als deze werd doorgegeven door de vorige bewoner.</p> <p>De nieuwe bewoners gaan echter, terecht, niet akkoord met deze facturen. Deze facturen werden immers opgemaakt zonder geldig leveringscontract en aan de hand van tarieven waarvan de klant niet in kennis werd gebracht, laat staan dat hij hiervoor zijn goedkeuring heeft gegeven. Leveranciers kennen zich hierdoor dus het recht toe om eender welk tarief voor de energieprijs en jaarlijkse vergoeding aan te rekenen.</p> <p>Die leveranciers beroepen zich op het Energiebesluit van de Vlaamse overheid dat in artikel 5.5.1 het volgende bepaalt: <i>“Vanaf de verhuisdatum van de oude bewoner vallen alle kosten die vanaf die datum veroorzaakt worden door de levering van elektriciteit of aardgas, ten laste van de nieuwe bewoner of van de eigenaar in afwachting van een nieuwe bewoner.”</i></p> <p>De nieuwe bewoner of eigenaar heeft echter het recht om te kiezen aan welke leverancier hij het verbruik wenst te betalen. Het is bovendien aan de distributienetbeheerder om in het kader van zogenaamde MOZA-procedures op zoek te gaan naar de distributienetgebruiker op een bepaald afnamepunt wanneer die gebruiker nog geen leveringscontract met een leverancier heeft afgesloten. Het is niet aan de leverancier van de vorige bewoner om die taak op zich te nemen en verbruik waarvoor er geen geldig energiecontract is afgesloten op naam van een bewoner/eigenaar te factureren. De leverancier van de vorige bewoner moet immers een MOZA-procedure opstarten wanneer er zich in geval van verhuis geen nieuwe klant aanbiedt bij hemzelf of bij een andere leverancier.</p>	<p>Factures au nom de l'habitant/du propriétaire après une procédure de déménagement</p> <p><u>Description de problème</u> Une fois qu'un habitant a signalé son déménagement, différents fournisseurs commencent à envoyer la facturation au nom de l'« habitant/propriétaire » et parfois même au nom spécifique du nouvel habitant ou du nouveau propriétaire si le précédent occupant l'a communiqué.</p> <p>Toutefois, les nouveaux habitants ne sont pas d'accord avec cette facturation et ils ont raison. En effet, ces factures ont été rédigées sans contrat de livraison valable et selon des tarifs qui n'ont pas été communiqués au client ou, en tout cas, qu'il n'a jamais acceptés. Les fournisseurs s'octroient donc ainsi le droit d'appliquer un tarif arbitraire pour le prix de l'énergie et de facturer une redevance annuelle.</p> <p>Les fournisseurs invoquent l'arrêté du gouvernement flamand relatif à l'énergie dont l'article 5.5.1 dit ce qui suit : <i>« Dès la date de déménagement de l'ancien habitant, tous les coûts relatifs à la livraison d'électricité ou de gaz naturel sont à la charge du nouvel habitant ou du propriétaire en l'attente de l'installation d'un nouvel habitant. »</i></p> <p>Le nouvel habitant ou le nouveau propriétaire a toutefois le droit de choisir le fournisseur auquel il souhaite payer la consommation. En outre, il appartient au gestionnaire de réseau de distribution, dans le cadre des procédures MOZA, de contacter l'utilisateur du réseau de distribution d'un point de livraison précis si cet utilisateur n'a pas conclu de contrat de livraison avec un fournisseur. Ce n'est pas au fournisseur de l'ancien habitant de prendre sur soi cette charge et de facturer une consommation pour laquelle aucun contrat d'énergie valable n'a été conclu au nom de l'habitant ou du propriétaire. Le fournisseur de l'ancien habitant doit, en effet, lancer une procédure MOZA si aucun nouveau client ne fait appel à lui ou à un autre fournisseur à la suite d'un déménagement.</p>
---	--

Sommige eigenaars, zoals sociale huisvestingsmaatschappijen, sluiten ook contracten af bij hun leverancier wanneer er een verhuis plaatsvindt in een sociale woning. Als die leverancier van de sociale huisvestingsmaatschappij de verhuis later verwerkt dan de leverancier van de vorige bewoner, heeft deze laatste reeds een switch opgestart en wordt er een verbruik aangerekend dat niet in de boekhouding van de huisvestingsmaatschappij kan ingebracht worden.

Voorstel van aanpassing consumentenakkoord

Punt IV. Verhuizing kan als volgt aangevuld worden:

“6. De verhuizing kan geen aanleiding geven tot de aanrekening van verbruik aan de nieuwe bewoner/eigenaar door de oude leverancier zonder dat deze laatste over een geldig leveringscontract met de nieuwe bewoner/eigenaar beschikt.”

Opstellen en versturen van een factuur met overschrijvingsformulier en van een kredietnota per post indien klanten niet kiezen voor onlinecontracten via e-billing en e-payment

Omschrijving van probleem

Sommige leveranciers sturen bij de tussentijdse facturen geen vooraf ingevuld overschrijvingsformulier meer mee om hun klanten ertoe aan te zetten om hun facturen via e-mail te ontvangen of via domiciliëring te betalen. Klanten die niet vertrouwd zijn met het internet of die geen domiciliëring wensen dienen telkens te telefoneren om overschrijvingsformulieren op te vragen. Tijdens dit telefoongesprek wordt ook aangedrongen om een bankdomiciliëring te nemen.

Sommige leveranciers versturen de facturen wel per post, maar versturen geen kredietnota's (bij rechtzettingfacturen). De consumenten kunnen deze enkel raadplegen via het online klantenportaal op de website van de leverancier. De leveranciers lichten de klanten ook niet in dat er

Certains propriétaires, comme les sociétés de logements sociaux, concluent également des contrats auprès de leur fournisseur lorsqu'un déménagement a lieu dans un logement social. Si ce fournisseur de la société de logements sociaux traite le déménagement après que le fournisseur de l'ancien habitant ne l'ait fait, ce dernier a déjà initié un switch et la consommation facturée ne peut pas être introduite dans la comptabilité de la société de logements sociaux.

Proposition de modification de l'accord du consommateur

Le point IV. Déménagement peut être complété comme suit :

« 6. Le déménagement ne peut donner lieu à la facturation de consommation au nouvel habitant ou au nouveau propriétaire par l'ancien fournisseur sans que ce dernier ait conclu un contrat de livraison valable avec le nouvel habitant ou avec le nouveau propriétaire. »

Rédaction et envoi d'une facture avec un formulaire de virement et une note de crédit par la poste si les clients ne choisissent pas les contrats en ligne par facturation et paiement électronique

Description de problème

Certains fournisseurs n'envoient plus de formulaire de virement pré rempli avec les factures intermédiaires pour inciter leurs clients à recevoir leurs factures par e-mail ou à payer par domiciliation. Les clients qui ne sont pas habitués à utiliser Internet ou qui ne souhaitent pas payer par domiciliation doivent constamment téléphoner pour demander des formulaires de virement. Pendant ces conversations téléphoniques, les opérateurs les incitent toujours à établir une domiciliation bancaire.

Certains fournisseurs envoient bel et bien leurs factures par la poste, mais n'envoient pas de notes de crédit (en cas de factures de rectification). Les consommateurs ne peuvent consulter celles-ci qu'en accédant au portail client sur le site Internet du fournisseur. Par ailleurs, les fournisseurs

kredietnota's werden opgemaakt. Dit is enorm verwarrend voor consumenten als zij facturen ontvangen die eenzelfde periode aanrekenen, maar geen kredietnota voor deze periode ontvangen. Indien de consument bovendien geen klant meer is, heeft hij ook geen toegang meer tot het klantenportaal, waardoor hij de kredietnota's dus nooit zal kunnen raadplegen.

Voorstel van aanpassing consumentenakkoord

“V.I.14. Te voorzien in diverse betalingsmogelijkheden waaronder minstens de domiciliëring en de overschrijving. Voor een overschrijving die wordt meegestuurd bij de te betalen factuur, mogen geen bijkomende kosten worden aangerekend. De beide betalingsmogelijkheden worden onder deze voorwaarden verzekerd voor elke tariefformule die de leverancier aanbiedt. Kredietnota's worden op eenzelfde manier aan de klant bezorgd als de facturen die ze vervangen of verbeteren.”

Dateren van uitgaande stukken

Omschrijving van probleem

Sommige leveranciers postdateren de facturen en brieven die ze uitsturen. Als datum gebruiken ze niet de verzenddatum van de brief, maar de verwachte ontvangstdatum ervan door de klant. Hierbij gebeurt het dat een factuur op dezelfde dag (of zelfs een dag vroeger) ontvangen wordt als de datum op de factuur, wat onrealistisch is.

Een tweede probleem is dat bepaalde leveranciers onvoldoende rekening houden met de verwachte ontvangstdatum van een factuur. De leverancier dateert bijvoorbeeld zijn tussentijdse facturen op de eerste dag van de maand en eist als betalingsdatum uiterlijk de vijftiende dag van de maand. De leverancier houdt hier onvoldoende rekening met de tijd die moet gerekend worden tussen het versturen van een factuur en het ontvangen ervan door de klant. De klant zou dus bijvoorbeeld tot de achttiende van de

n'indiquent pas aux clients que des notes de crédit ont été rédigées. C'est très déroutant pour les consommateurs de recevoir une facture couvrant une période sans recevoir de note de crédit pour cette même période. En outre, si le consommateur n'est plus client, il n'a plus accès au portail client, il ne pourra alors plus jamais consulter les notes de crédit.

Proposition de modification de l'accord du consommateur

« V.I.14. Prévoir plusieurs possibilités de paiement parmi lesquelles au moins la domiciliation et le virement. Une opération de paiement par virement, envoyé avec la facture à payer, ne donne pas droit à des frais supplémentaires. Ces deux possibilités de paiement sont garanties à ces conditions pour chaque formule tarifaire offerte par le fournisseur. Les notes de crédit sont envoyées au client par le même canal que les factures qu'elles remplacent ou corrigent. »

Date des documents émis

Description de problème

Certains fournisseurs postdatent les factures et les lettres qu'ils envoient. Ils datent les documents non pas à la date d'envoi réelle, mais à la date supposée de réception par le client. Il arrive donc qu'un client reçoive sa facture le jour même de la date mentionnée sur le document (voire même un jour plus tôt), ce qui n'est pas réaliste.

Un second problème : certains fournisseurs ne tiennent pas suffisamment compte de la date de réception supposée d'une facture. Par exemple, le fournisseur date ses factures intermédiaires au premier jour du mois et exige, comme échéance de paiement, le quinzième jour du mois. Le fournisseur ne tient pas suffisamment compte du délai à compter entre l'envoi d'une facture et sa réception par le client. Le client devrait, par exemple, avoir jusqu'au dix-huitième jour du mois pour payer. La date d'envoi réelle varie de trois jours à

<p>maand de tijd moeten hebben om te betalen. De werkelijke verzenddatum varieert van 3 dagen tot 1 dag vóór de eerste kalenderdag van de maand omdat het consumentenakkoord bepaalt dat een factuur wordt geacht ontvangen te zijn 3 kalenderdagen na de verzending ervan.</p> <p>Bijvoorbeeld: Een factuur wordt op 31/03/2016 verstuurd en heeft als datum 01/04/2016. De betalingsdatum op de factuur is 15/04/2016.</p> <p>De factuur die op 31/03/2016 wordt verstuurd, wordt evenwel geacht ontvangen te zijn op 03/04/2016. De klant zou dus tot 18/04/2016 de tijd moeten hebben om te betalen.</p> <p><u>Voorstel van aanpassing consumentenakkoord</u> Het bestaande punt VI.3 kan aangevuld worden als volgt: <i>“3. Alle stukken uitgaande van de leverancier worden gedateerd <u>met de effectieve datum van verzending ervan</u>”</i></p> <p>Afrekenings-, slot-, en correctiefacturen in het nadeel van de consument moeten binnen de 12 maanden worden opgesteld zo niet zijn ze verjaard overeenkomstig het cassatiearrest van 8 januari 2015</p> <p><u>Omschrijving van probleem</u> Ingevolge het consumentenakkoord (punt V.1., 19) voorzien de algemene voorwaarden van de leveranciers dat ieder jaar een eindafrekening wordt opgesteld, tenzij de leverancier de meetgegevens niet heeft ontvangen. Doorgaans bevatten diezelfde algemene voorwaarden echter geen enkele bijzondere bepaling wat dient te gebeuren wanneer aan die verplichting niet werd voldaan.</p>	<p>un jour avant le premier jour calendaire du mois parce que l'accord du consommateur détermine qu'une facture est réputée reçue trois jours calendaires après son envoi.</p> <p>Par exemple : Une facture est envoyée le 31/03/2016 et est datée au 01/04/2016. La date de paiement reprise sur la facture est le 15/04/2016.</p> <p>La facture envoyée le 31/03/2016 est toutefois réputée reçue le 03/04/2016. Le client devrait donc avoir jusqu'au 18/04/2016 pour payer.</p> <p><u>Proposition de modification de l'accord du consommateur</u> Le point VI.3 existant peut être complété comme suit : <i>« 3. Toutes les pièces émanant du fournisseur sont datées <u>de la date effective de leur envoi.</u> »</i></p> <p>Les factures de décompte, les factures finales et les factures de correction établies au désavantage du consommateur doivent être rédigées dans les douze mois ; dans le cas contraire, elles seront prescrites conformément à l'arrêt de cassation du 8 janvier 2015</p> <p><u>Description de problème</u> Conformément à l'accord du consommateur (point V.1., 19), les conditions générales des fournisseurs prévoient que, tous les ans, un décompte annuel sera rédigé, à moins que le fournisseur n'ait pas reçu les données des compteurs. En général, ces mêmes conditions générales ne contiennent toutefois pas de disposition particulière relative à ce qu'il se passe si cette obligation n'est pas respectée.</p>
--	--

<p>De Ombudsdienst ontvangt regelmatig klachten in verband met afrekeningsfacturen die pas na een lange periode van soms meerdere jaren nog worden verstuurd. De impact daarvan is niet gering. Een laattijdige factuur verhoogt onverwacht de energieschulden van de consument die er intussen toe gehouden blijft om de lopende facturen te betalen. Die praktijk gaat overigens volledig in tegen het opzet van het huidige systeem van facturatie dat een optimale spreiding van de betalingsverplichtingen inzake energieschulden vooropstelt.</p> <p>Bovendien verhindert een laattijdige facturatie de mogelijkheden van de consument om bepaalde elementen van de factuur te betwisten, niet in het minst wat betreft de eventuele herziening van de vermelde meetgegevens.</p> <p>Hiermee wordt ook tegemoetgekomen aan het arrest van het Hof van Cassatie van 8 januari 2015 dat in zijn arrest tot het volgende besluit kwam:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De eenjarige verjaring bedoeld in artikel 2272 BW is gebaseerd op een vermoeden van betaling. • Daarmee onmiddellijk samenhangend: bij de eenjarige verjaring gaat om het vorderingen die niet bij geschrift zijn vastgelegd. <p>Die uitgangspunten met betrekking tot de eenjarige verjaring werden al langer aanvaard in rechtspraak en rechtsleer. Nieuw is nu dat het Hof van Cassatie die beginselen bevestigt in een zaak waarin het gaat om een vordering tot betaling van energieleveringen. Nu werd tot nog toe traditioneel de stelling verkondigd dat de bedoeling van de wet, de zogenaamde “ratio legis”, zich ertegen verzet om deze verjaringsregel ook op energieleveringscontracten toe te passen. De regel zou bedoeld zijn voor de gevallen waarbij er geen schriftelijke overeenkomst is (zoals aankoop in een detailwinkel, marktkraam, enz.). Om te verhinderen dat de verkoper na een jaar nog gaat beweren dat er een aankoop niet betaald werd, heeft men een vermoeden van betaling willen creëren. Aangezien er voor</p>	<p>Le Service de médiation reçoit régulièrement des plaintes relatives à des factures qui ne sont envoyées qu'après une longue période, parfois après plusieurs années. L'impact de cette facturation tardive peut être lourd. Une facture tardive augmente soudainement les frais liés à l'énergie du consommateur qui est sommé de payer les factures en cours. Du reste, cette pratique va complètement à l'encontre de l'objectif du système actuel de facturation qui implique une répartition optimale des obligations de paiement des frais liés à la consommation d'énergie.</p> <p>En outre, une facturation tardive réduit les possibilités du consommateur de contester certains éléments de la facture, notamment en ce qui concerne la vérification éventuelle des données de mesure mentionnées.</p> <p>Il est également tenu compte de l'arrêt de la Cour de cassation du 8 janvier 2015 qui a conclu ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La prescription par an prévue par l'article 2272 CC se base sur une présomption de paiement. • En découle directement : la prescription d'un an concerne les créances qui n'ont pas été établies par écrit. <p>Les principes de base de la prescription par an avaient déjà été acceptés par la jurisprudence et la doctrine depuis longtemps. Ce qui est nouveau, c'est que la Cour de cassation a confirmé ces principes dans une affaire concernant une créance de paiement de fournitures d'énergie. Maintenant, jusque-là, il était traditionnellement question du principe que l'objectif de la loi, ce qu'on appelle le « ratio legis » s'opposait à l'application de cette règle de prescription dans les contrats de livraison d'énergie. La règle serait établie pour les cas où aucune convention écrite n'existe (comme l'achat dans un magasin détaillant, sur le marché, etc.). Pour éviter que le vendeur n'avance après un an qu'un achat n'ait été payé, a été créé une présomption de paiement. Comme il y a généralement un écrit pour les contrats de livraison</p>
--	---

energieleveringscontracten in regel een geschrift bestaat, zou de eenjarige verjaring volgens die redenering niet van toepassing zijn.

Sedert een aantal jaren wordt vrij algemeen aangenomen dat de vijfjarige verjaringstermijn van toepassing is op vordering uit energieleveringen, waarbij men zich baseert op uitspraken van het Grondwettelijk Hof en het Hof van Cassatie over de verjaring van achterstallige schulden ingevolge telecommunicatiecontracten en waterlevering. Interessant is dat het Hof uitdrukkelijk het uitgangspunt van de leverancier verwerpt dat de vijfjarige termijn altijd van toepassing zou zijn bij energieleveringen. Het Hof zegt daarover het volgende:

Het is slechts wanneer de schuldvordering

- door een geschrift is vastgesteld en
- jaarlijks of voor een kortere termijn betaalbaar is

dat de achterstallige overeenkomstig artikel 2277 burgerlijk wetboek verjaren na een termijn van 5 jaar.

De wijze waarop het Hof dit formuleert laat op zijn zachtst gezegd uitschijnen dat bij energieschulden in principe eerst de toepassing van de eenjarige verjaring in aanmerking komt en pas in tweede instantie, voor zover de voorwaarden daartoe vervuld zijn, de toepassing van de vijfjarige verjaringstermijn geldt.

In de zaak die aan de orde was verwierp het Hof de stelling van de leverancier dat de vijfjarige termijn altijd van toepassing zou zijn op vorderingen uit periodieke leveringen van energie omdat er in regel steeds een schriftelijk bewijs van het energieleveringscontract voorhanden is en er facturen naar de consument gezonden worden.

Eenzelfde regeling is van toepassing in Frankrijk. In de wet nr. 2015-992 van 17 augustus betreffende de energietransitie in het kader van hernieuwbare groei (Journal officiel RF n° 0189 van 18 augustus 2015) is eenzelfde regeling

d'énergie, la prescription après un an ne serait pas d'application selon ce principe.

Depuis quelques années, il est généralement admis que le délai de prescription de cinq ans s'applique sur les réclamations relatives à des fournitures d'énergie. Les bases juridiques en sont les décisions de la Cour constitutionnelle et de la Cour de cassation relatives à la prescription de créances en matière de contrats de télécommunications et de livraison d'eau. Il est intéressant que la Cour ait rejeté expressément le principe du fournisseur selon lequel le délai de prescription soit toujours de cinq ans pour les livraisons d'énergie. La Cour dit ce qui suit à ce sujet :

Ce n'est que quand la créance

- est confirmée par un écrit et
- payable tous les ans ou selon un terme plus court

que les factures impayées sont sujettes à prescription après un délai de cinq ans, conformément à l'article 2277 du Code civil.

La formulation choisie par la Cour laisse entendre, pour le moins, que, dans le cas de créances liées à des frais énergétiques, est appliquée en principe d'abord d'une prescription d'un an et, seulement en deuxième instance, pour autant que certaines conditions soient respectées, une prescription de cinq ans.

Dans l'affaire dont il s'agissait, la Cour a refusé le principe du fournisseur selon lequel un délai de cinq ans était toujours d'application sur les créances relatives à des livraisons périodiques d'énergie parce qu'en principe, une preuve écrite du contrat de livraison d'énergie était toujours disponible et parce que des factures étaient envoyées au consommateur.

Le même principe est d'application en France. Dans la loi n° 2015-992 du 17 août relative à la transition énergétique dans le cadre d'une croissance renouvelable (Journal officiel RF n° 0189 du 18 août 2015), le même principe

voorzien in artikel 202 van de wet met dien verstande dat de termijn van 12 maanden is uitgebreid naar 14 maanden.

Voorstel van aanpassing consumentenakkoord

De Ombudsdienst stelt voor dat de leveranciers de clausules in verband met de jaarlijkse facturering in die zin zouden aanpassen dat wanneer niet binnen de 12 maanden aan die verplichting is voldaan en de laattijdig opgestelde factuur een saldo vertoont dat door de consument verschuldigd is, zij niet meer zouden overgaan tot invordering daarvan. Hiertoe kan punt V.1.5 van het consumentenakkoord als volgt aangepast worden:

“Geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende de welke de leverancier fouten inzake facturatie in het nadeel van de consument kan rechtzetten, ook al is deze rechtzetting te wijten ~~is aan~~ derde partijen. ~~In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn, zoals bepaald in de toepasselijke reglementering.~~”

Evenmin kan er een termijn van meer dan twaalf maanden gelden vanaf de ontvangst van de meteropname vanwege de distributienetbeheerder gedurende dewelke de leverancier nog een verbruik kan aanrekenen.”

Financiële compensaties voor laattijdige facturatie die meer bedraagt dan 6 weken na de meteropname

Omschrijving van probleem

Conform het Technisch Reglement van de Vlaamse overheid krijgt een leverancier na ontvangst van de meetgegevens van de netbeheerder een termijn van zes weken om de verbruiksfacturatie op te maken. Het gebeurt echter dat de leverancier, om uiteenlopende redenen, er niet in slaagt deze termijn te respecteren. In de Waalse regelgeving is een termijn van 60 dagen voorzien en in de Brusselse regelgeving is er geen termijn voor het opmaken van een factuur voorzien.

est prévu à l'article 202 de la loi, étant entendu que le délai de douze mois est élargi à quatorze mois.

Proposition de modification de l'accord du consommateur

Le Service de médiation propose que les fournisseurs adaptent les dispositions relatives à la facturation annuelle dans le sens où, si, dans les douze mois, l'obligation n'est pas respectée et la facture rédigée tardivement affiche un solde dû par le consommateur, ils ne procéderaient plus au recouvrement de la somme. Ainsi, le point V.1.5 de l'accord du consommateur peut être modifié comme suit :

« Ne pas reprendre des clauses qui prévoient un délai de plus de douze mois à partir de la date ultime de paiement, pendant lequel le fournisseur peut rectifier des erreurs de facturation au désavantage du consommateur, même si cette rectification est due à des parties tierces. Dans ce dernier cas, un délai de rectification est d'application, comme défini dans la réglementation applicable.»

Ne plus prévoir également une période de plus de douze mois à partir de la réception des données du compteur par le gestionnaire de réseau de distribution pendant laquelle le fournisseur peut encore facturer une consommation. »

Compensations financières pour les facturations tardives émises au moins six semaines après le relevé du compteur

Description de problème

Conformément au Règlement technique du gouvernement flamand, un fournisseur dispose d'un délai de six semaines à compter de la réception du relevé du compteur du gestionnaire de réseau pour rédiger la facture de consommation. Toutefois, il arrive que le fournisseur, pour l'une ou l'autre raison, ne parvienne pas à respecter ce délai. La réglementation wallonne prévoit un délai de soixante jours et la réglementation bruxelloise ne prévoit aucun délai pour la rédaction d'une facture.

De consument anderzijds heeft intussen voor de facturatie van dit verbruik gedurende meerdere maanden tot een jaar voorschotten aan de leverancier gegeven teneinde dit verbruik te bekostigen. Van zodra de in de gewestelijke regelgeving voorziene termijn verlopen is en indien de verbruiksfacturatie resulteert in een tegoed, kan men stellen dat de leverancier een achterstallige schuld heeft t.o.v. de consument. Momenteel is er reeds een wettelijke intrest voorzien in punt V.I.12 van het consumentenakkoord:

“Te voorzien ten gunste van de consument in de gewestelijke schadevergoedingen of, bij gebreke daaraan, in nalatigheidsinteressen tegen de wettelijke interestvoet, ingeval de consument een recht op betaling heeft vanwege zijn leverancier ingevolge foutieve facturatie of laattijdige terugbetaling, veroorzaakt door de leverancier.”

Maar er is nog geen volledig evenwicht in de contractuele relaties tussen leveranciers en consumenten, omdat bij laattijdige betaling er ook kosten voor herinnering en ingebrekestellingen worden aangerekend.

Voorstel van aanpassing consumentenakkoord

Om dit evenwicht te herstellen wordt voorgesteld om bij laattijdige facturatie van een afrekenings- of slotfactuur en voor iedere (begonnen) maand die de 6 weken-regel overschrijdt en bovenop de bestaande nalatigheidsinteressen, aan de leverancier een administratieve kost op te leggen die gelijk is aan de kost van een ingebrekestelling zoals vermeld in de algemene voorwaarden van de leverancier. Door de termijn van 6 weken te kiezen worden de termijnen binnen de gewestelijke regelingen gerespecteerd. Deze termijn is immers dezelfde als deze in het Vlaamse gewest en is korter dan deze in de andere gewesten, zodat de leverancier op die manier ook die regelgevingen respecteert. Daartoe kan punt V.I.19 van het consumentenakkoord als volgt worden aangepast:

Par ailleurs, le consommateur a payé des acomptes au fournisseur pour payer cette consommation pendant plusieurs mois à un an. Dès que les délais prévus dans les réglementations régionales sont atteints et si la facturation de consommation conduit à un surplus en faveur du consommateur, il est permis de partir du principe que le fournisseur a une dette arriérée vis-à-vis du consommateur. Pour l'instant, il est déjà prévu un intérêt légal au point V.I.12 de l'accord du consommateur :

« Prévoir, en faveur du consommateur, les indemnités régionales ou, à défaut, des intérêts de retard au taux légal, lorsque le consommateur a droit à un paiement de la part de son fournisseur suite à une facturation erronée ou à un remboursement tardif, occasionné par le fournisseur. »

Mais il n'y a toujours pas d'équilibre complet dans les relations contractuelles entre les fournisseurs et les consommateurs parce qu'en cas de paiement tardif, sont déjà prévus également des frais de rappel et de mise en demeure.

Proposition de modification de l'accord du consommateur

Pour rétablir cet équilibre, le Service de médiation propose de mettre à la charge du fournisseur des frais administratifs équivalant aux frais de mise en demeure indiqués dans les conditions générales du fournisseur en cas d'envoi tardif d'une facture de décompte ou d'une facture finale et pour chaque mois (entamé) qui dépasse la règle des six semaines et en plus des intérêts de retard existants. En optant pour le délai de six semaines, les délais compris dans les réglementations régionales sont respectés. En effet, ce délai est le même que celui repris en Région flamande et est plus court que celui repris dans les autres régions. Le fournisseur respecte donc également ces réglementations. Ainsi, le point V.I.19 de l'accord du consommateur peut être modifié comme suit :

“Te voorzien dat ieder jaar een eindafrekening wordt opgesteld tenzij de leverancier de meetgegevens niet heeft ontvangen. In geen geval mag de leverancier overgaan tot een eigen schatting van het verbruik. In geval de afrekenings- of slotfactuur meer dan 6 weken na de ontvangen meterstanden wordt opgesteld, is per begonnen maand dat deze 6 weken overschreden wordt, een tegemoetkoming gelijk aan de kost van een ingebrekestelling zoals vermeld in de algemene voorwaarden van de leverancier verschuldigd.”

Waarborgregeling

Omschrijving van probleem

Leveranciers vragen consumenten die vandaag of vroeger met betalingsproblemen kampten vaak een waarborg te betalen. Deze waarborg wordt bewaard tot op het moment dat de consument verandert van leverancier of wanneer het contract wordt stopgezet wegens wanbetaling. Indien een consument lang klant blijft van een leverancier, dient hij beroep te doen op de goodwill van de leverancier om deze terug te storten. In tegenstelling tot de regeling in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, kan de consument niet rekenen op een uitkering van intresten die vergaard werden op deze waarborg.

Hoewel een nieuwe leverancier in principe geen weet heeft van de voorgeschiedenis van een consument bij andere leveranciers, wordt er toch soms gevraagd een waarborg te betalen. Mogelijk is de eerlijkheid van een consument bij de inschrijving hiervan de oorzaak. Wanneer consumenten een contract aangaan met een nieuwe leverancier, dienen ze behandeld te worden zoals andere nieuwe klanten en de kans te krijgen om met een onbeschreven blad een klantvriendelijke relatie op te bouwen met de leverancier.

« Prévoir que chaque année une facture finale est dressée sauf si le fournisseur n'a pas reçu les éléments de mesure. En aucun cas, le fournisseur ne peut effectuer sa propre estimation de la consommation. Si la facture de décompte ou la facture finale est rédigée plus de six semaines après la réception du relevé de compteur, chaque mois entamé au-delà de ces six semaines donnera lieu à une indemnité équivalente au coût d'une mise en demeure comme indiquée dans les conditions générales du fournisseur. »

Règlement relatif à la caution

Description de problème

Les fournisseurs demandent souvent aux consommateurs qui font face ou ont fait face par le passé à des problèmes de paiement de payer une caution. Cette caution est conservée jusqu'au moment où le consommateur change de fournisseur ou jusqu'au moment où le contrat est interrompu pour mauvais paiement. Si un consommateur reste client pendant longtemps, il doit faire appel à la bonne volonté du fournisseur pour récupérer sa caution. Contrairement au règlement en vigueur en Région de Bruxelles-Capitale, le consommateur ne peut pas compter sur l'obtention des intérêts générés par cette caution.

Normalement, un nouveau fournisseur ne connaît pas l'historique d'un consommateur auprès des autres fournisseurs. Pourtant, il arrive souvent qu'une caution soit demandée. Il est possible que cela vienne de l'honnêteté d'un consommateur lors de son inscription. Lorsque les consommateurs prennent contact avec un nouveau fournisseur, ils doivent être traités comme tout autre nouveau client et doivent avoir la chance de repartir à zéro au sein d'une relation fournisseur-client chaleureuse.

Voorstel van aanpassing consumentenakkoord

Een leverancier kan enkel de voorwaarde van een waarborg voor een nieuw leveringscontract stellen indien de consument nog steeds een te betalen saldo heeft voor een vorig contract of indien het klantendossier van de consument maximum 1 jaar voor de indiening van de aanvraag betalingsproblemen vertoonde. De leverancier is bij de uitbetaling van deze waarborg eveneens de hierop vergaarde intresten verschuldigd aan de consument. Indien de consument in het eerste jaar van zijn contract geen achterstallige betalingen heeft wordt de waarborg na 1 jaar terugbetaald aan de consument.

Punt V.I.13 van het consumentenakkoord zou dan als volgt kunnen worden aangepast:

“Te voorzien in het geval dat de consument gevraagd wordt een waarborg tot zekerheid van verschuldigde bedragen te storten, in een nauwkeurige en objectieve omschrijving van de voorwaarden voor het vragen van die waarborg en van de grondslagen en modaliteiten voor de berekening van het bedrag van de waarborg. Het feit dat de consument die een contract wil aangaan, op dat ogenblik klant is bij de distributienetbeheerder kan geen grond vormen voor een waarborg. Aan consumenten die geen enkele energieschuld hebben bij de leverancier kan evenmin een waarborg gevraagd worden. De waarborg mag niet hoger zijn dan twee maandelijke voorschotten en moet automatisch worden terugbetaald als de consument geen wanbetaling of laattijdige betaling kan worden verweten tijdens een periode van 12 maanden. Het bedrag wordt vermeerderd met interesten tegen de wettelijke interestvoet vanaf de datum dat de waarborg door de consument is gestort.”

Proposition de modification de l'accord du consommateur

Un fournisseur ne peut imposer une caution lors d'un nouveau contrat de livraison que si le consommateur a toujours un solde dû dans le cadre d'un ancien contrat ou si le dossier de client du consommateur présente des problèmes de paiement dans l'année qui précède l'introduction de sa demande d'inscription. Lors du remboursement de cette caution, le fournisseur a l'obligation de payer également les intérêts générés par celle-ci au consommateur. Si, au terme de la première année de son contrat, le consommateur n'a pas de retard de paiement, la caution lui sera remboursée.

Le point V.I.13 de l'accord du consommateur pourrait donc être modifié comme suit :

« Prévoir, au cas où il serait demandé au consommateur de fournir une garantie assurant le paiement des montants dus, une description précise et objective des conditions applicables à cette demande de garantie, ainsi que les bases et les modalités de calcul du montant de la garantie. Le fait que le consommateur désire conclure un contrat est à ce moment client auprès du gestionnaire du réseau de distribution, ne peut constituer un motif pour une garantie. Le fournisseur ne peut pas non plus demander de caution aux consommateurs qui n'ont pas de dettes relatives à la fourniture d'énergie chez ce fournisseur. La caution ne peut pas être supérieure à deux acomptes mensuels et doit être remboursée automatiquement si le consommateur ne présente pas de défauts de paiements ou de paiements tardifs pendant une période de douze mois. Le montant est majoré des intérêts au taux légal à compter de la date à laquelle le consommateur a versé la caution. »

Op jaarlijkse afrekeningsfactuur en op slotfactuur steeds de openstaande saldi vermelden alsook in voorkomend geval de mededeling dat het gaat om een geschatte meterstand

Omschrijving van probleem

- Vermelding van openstaande saldi:

De Ombudsdienst voor Energie stelt vast dat er nog steeds veel onduidelijkheid bestaat met betrekking tot de functie van de jaarlijkse afrekeningsfactuur en de slotfactuur en de invloed die ze uitoefenen op de klantenrekening van de consument.

Het komt vaak voor dat consumenten afrekeningsfacturen interpreteren als een factuur tot slot van alle rekeningen. Consumenten raken echter vaak het noorden kwijt door de afrekenings- en slotfacturen. Voorschotfacturen, zelfs diegene die niet betaald zijn, worden in mindering gebracht op het gefactureerde verbruik waardoor soms de indruk gewekt wordt dat deze niet langer verschuldigd zijn.

Zeker wanneer een afrekeningsfactuur resulteert in een tegoed zorgt dit voor verwarring. Consumenten wordt een terugbetaling beloofd of ze worden gevraagd om een rekeningnummer, maar de kleine letters vertellen dat dit op voorwaarde is dat er geen openstaand saldo is. Sommige leveranciers verwijzen op uiteenlopende manieren naar onbetaalde facturen, allen wijzen ze op de mogelijkheid van een openstaand saldo buiten de afrekeningsfactuur of slotfactuur.

Dit is nog problematischer bij ontvangst van een slotfactuur. Gezien dit meestal de laatste factuur is die de klant ontvangt, kan hij denken dat dit het totale resterende openstaande saldo is. Wanneer er na de betaling nog een saldo onbetaald blijft, is een leverancier niet langer verplicht aan te manen. De sociale openbare dienstverplichtingen dienen immers voornamelijk om de consument te beschermen terwijl het leveringscontract wel nog loopt. Het komt vaak voor dat de consument zich pas na een

Sur la facture de décompte et sur la facture finale annuelles, toujours indiquer les soldes ouverts ainsi que, le cas échéant, une communication indiquant que les données prises en compte sont issues d'une estimation

Description de problème

- Indication des soldes ouverts :

Le Service de médiation de l'énergie constate que la situation est encore trop floue concernant la fonction de la facture de décompte et la facture finale annuelle et l'influence qu'elles exercent sur le compte client du consommateur.

Il arrive souvent que les consommateurs interprètent les factures de décompte comme si c'était des factures finales soldant tous les comptes. Les consommateurs sont souvent perdus entre les factures de décompte et les factures finales. Les factures d'acompte, même celles qui ne sont pas payées, sont déduites de la consommation facturée, ce qui donne souvent l'impression qu'il ne faut plus rien payer pour cette consommation.

La situation est floue, surtout lorsqu'une facture de décompte implique un surplus. Les fournisseurs promettent alors un remboursement aux consommateurs et leur demandent leur numéro de compte, mais les petits caractères indiquent que ce remboursement aura lieu à condition qu'aucun solde ouvert n'existe. Certains fournisseurs renvoient également, de manières diverses, aux factures impayées et tous renvoient à la possibilité d'un solde ouvert en dehors de la facture de décompte ou de la facture finale.

Cela pose d'autant plus de problèmes lors de la réception d'une facture finale. Généralement, c'est la dernière facture que le client reçoit, il peut donc penser qu'il s'agit du solde total restant dû. Lorsqu'après le paiement de celle-ci, il reste encore un solde dû, le fournisseur n'est plus dans l'obligation de sommer le client pour qu'il paie. En effet, les obligations de service public servent principalement à protéger le consommateur pendant la durée du contrat de livraison. Il arrive souvent que le consommateur ne se rende

aanmaning van een deurwaarderskantoor bewust wordt van een saldo dat onbetaald gebleven is.

- Vermelding van de geschatte meterstanden:

Wanneer de meterstanden niet aan de netbeheerder zijn gecommuniceerd door de netgebruiker of niet zijn opgenomen door de distributienetbeheerder n.a.v. de jaarlijkse opname, een klant- en/of leverancierswissel, dan is de distributienetbeheerder verplicht om een meterstand te schatten volgens de methodologie die voorzien is in de gewestelijke technische reglementen. Deze geschatte meterstanden worden dan gevalideerd en doorgestuurd naar de leverancier die de geschatte verbruiken dan aanrekent. Wanneer de consument evenwel niet weet dat het om geschatte meterstanden gaat, dan gaat hij ervan uit dat zijn factuur correct is opgemaakt en is er achteraf nogal wat ongenoegen indien bij een latere meteropname door de gebruiker zelf of de netbeheerder blijkt dat de geschatte meterstand onderschat was en het verbruik aanzienlijk hoger lag dan geschat en de verbruiksfactuur dus eveneens moet rechtgezet worden in het nadeel van de consument.

Om de consument/distributienetgebruiker nog beter te informeren over het belang van werkelijke meteropnames, verdient het dus aanbeveling om op de verbruiksfactuur eveneens te melden dat het in voorkomend geval gaat om geschatte meterstanden. In dat geval kan de consument immers bij de leverancier een rechtzetting vragen van de geschatte meterstanden op basis van een recente werkelijk opgenomen meterstand en verkleint het risico dat de consument wordt geconfronteerd met correctiefacturen in zijn nadeel.

Voorstel van aanpassing consumentenakkoord

- Vermelding van openstaande saldi:

Op de eerste pagina van de jaarafrekening of de slotfactuur wordt zowel het resultaat van de verbruiksfacturatie vermeld als de stand van de klantenrekening op moment van opmaak van de afrekening of slotfactuur.

compte qu'après la sommation par un bureau d'huissier qu'un solde est resté impayé.

- L'indication des données estimées :

Lorsque le relevé de compteur n'a pas été communiqué au gestionnaire de réseau par l'utilisateur ou n'a pas été repris par le gestionnaire de réseau de distribution à la suite du relevé annuel, d'un changement de client et/ou de fournisseur, alors le gestionnaire de réseau de distribution est obligé d'estimer la consommation selon la méthode prévue dans les règlements techniques régionaux. Ces données estimées sont alors validées et communiquées au fournisseur qui facture ensuite la consommation estimée. Toutefois, lorsque le consommateur ne sait pas qu'il s'agit de données estimées, il part du principe que sa facture est correcte et des problèmes peuvent se poser si, lors d'un relevé ultérieur par l'utilisateur ou par le gestionnaire de réseau, il apparaît que les données estimées étaient sous-estimées et la consommation était en fait considérablement supérieure, la facture de consommation devant donc être rectifiée au désavantage du consommateur.

Pour mieux informer le consommateur/l'utilisateur du réseau de distribution concernant l'intérêt d'un relevé précis, il est donc adéquat d'indiquer sur la facture de consommation qu'il s'agit de données estimées. En effet, dans ce cas, le consommateur peut demander une rectification auprès du fournisseur sur la base d'un relevé récent et réduire ainsi le risque d'être confronté à des factures de correction en son désavantage.

Proposition de modification de l'accord du consommateur

- Indication des soldes ouverts :

Sur la première page du décompte annuel ou de la facture finale, sont indiqués le résultat de la facturation de consommation ainsi que la situation du compte client au moment de la rédaction du décompte ou de la facture

Daarnaast wordt op één van de volgende bladzijden verwezen naar een detail van de nog openstaande saldi.

- Vermelding van de geschatte meterstanden:

Indien de meterstand geschat is door de distributienetbeheerder, wordt voorgesteld om de term “meterstand” te laten volgen met een vermelding dat de meterstand werd geschat.

Aanpassing van punt VI.11 van het consumentenakkoord als volgt:

1. *Met het oog op een betere leesbaarheid en onderlinge vergelijking van hun facturen bundelen de energieleveranciers de gegevens die zij op de facturen vermelden, in volgende rubrieken:*

Op de eerste bladzijde:

A. *Gegevens over de klant:*

- 1) *naam*
- 2) *facturatieadres*

B. *Gegevens over het leveringspunt:*

- 1) *leveringsadres*
- 2) *overeenstemmende EAN-code(s)*

C. *Gegevens over de leverancier:*

- 1) *algemeen:*
 - a. *naam / maatschappelijke benaming*
 - b. *adres van de maatschappelijke zetel*
 - c. *ondernemingsnummer*
- 2) *klantendienst:*
 - a. *telefoon- en faxnummer (in overeenstemming met de bepalingen van artikel 43 van de wet van 6 april 2010*

finale. Ensuite, il est renvoyé, sur une des pages suivantes, à un détail des soldes encore dus.

- L'indication des données estimées :

Si les données de consommation ont été estimées par le gestionnaire de réseau de distribution, le Service de médiation propose d'indiquer, après les termes « relevé du compteur », une mention indiquant qu'il s'agit de données estimées.

Modification du point VI.11 de l'accord du consommateur comme suit :

1. *Dans la perspective d'une meilleure lisibilité et comparaison réciproque de leurs factures, les fournisseurs d'énergie regroupent les données qu'ils mentionnent sur les factures dans les rubriques suivantes :*

Sur la première page :

A. *Données relatives au client :*

- 1) *nom*
- 2) *adresse de facturation*

B. *Données relatives au point de fourniture :*

- 1) *adresse de fourniture*
- 2) *code(s) EAN correspondant(s)*

C. *Données relatives au fournisseur :*

- 1) *généralités :*
 - a. *nom / dénomination sociale*
 - b. *siège social*
 - c. *numéro d'entreprise*
- 2) *service à la clientèle :*
 - a. *numéro de téléphone et de télécopieur (conformément aux dispositions de l'article 43 de la loi du 6 avril 2010*

<p><i>betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming)</i></p> <p><i>b. postadres voor briefwisseling</i></p> <p><i>c. e-mail adres of url naar het gestandaardiseerde vragen- of klachtenformulier op de website van de leverancier</i></p> <p><i>D. Gegevens over de distributienetbeheerder:</i></p> <p><i>1) naam / maatschappelijke benaming</i></p> <p><i>2) telefoonnummer in geval van elektriciteitsstoring en/of gasgeur</i></p> <p><i>E. Factuurgegevens:</i></p> <p><i>1) algemeen:</i></p> <p><i>a. factuurdatum</i></p> <p><i>b. factuurnummer</i></p> <p><i>c. klantnummer</i></p> <p><i>d. desgevallend, BTW-nummer van de klant</i></p> <p><i>2) bedrag en uiterste betaaldatum</i></p> <p><i>a. het totaal te betalen bedrag of de terugbetaling waarop de consument recht heeft</i></p> <p><i>b. desgevallend, het totaal bedrag van de voorschotten die werden verrekend <u>en van de voorschotten die werden betaald</u></i></p> <p><i>c. <u>het totaal bedrag van de nog openstaande saldi</u></i></p> <p><i>d. het rekeningnummer waarop de factuur moet worden vereffend of waarop de terugbetaling zal worden gestort; indien de leverancier niet beschikt over een rekeningnummer van de consument, wordt dit opgevraagd</i></p> <p><i>e. de bij de betaling te vermelden referentie</i></p> <p><i>f. de uiterste datum (formaat xx/xx/xxxx) voor betaling of terugbetaling</i></p>	<p><i>relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur)</i></p> <p><i>b. adresse postale de correspondance</i></p> <p><i>c. adresse électronique ou url vers le formulaire de plaintes ou le questionnaire sur le site web du fournisseur</i></p> <p><i>D. Données relatives au gestionnaire du réseau de distribution :</i></p> <p><i>1) nom / dénomination sociale</i></p> <p><i>2) numéro de téléphone en cas de panne d'électricité et/ou d'odeur de gaz</i></p> <p><i>E. Données relatives à la facture :</i></p> <p><i>1) généralités :</i></p> <p><i>a. date de facturation</i></p> <p><i>b. numéro de facture</i></p> <p><i>c. numéro de client</i></p> <p><i>d. le cas échéant, le numéro TVA du client</i></p> <p><i>2) montant et date de paiement butoir</i></p> <p><i>a. le montant total à payer ou le remboursement auquel le consommateur a droit</i></p> <p><i>b. le cas échéant, le montant total des acomptes qui ont été facturés <u>et des acomptes payés</u></i></p> <p><i>c. <u>le montant total des soldes impayés</u></i></p> <p><i>d. le numéro de compte sur lequel la facture doit être payée ou sur lequel le remboursement sera reversé; si le fournisseur ne dispose pas d'un numéro de compte du consommateur, ce numéro sera demandé</i></p> <p><i>e. la référence à mentionner lors du paiement</i></p> <p><i>f. la date butoir (format xx/xx/xxxx) pour le paiement ou le remboursement</i></p>
--	--

- g. de eventuele herinnerings- of administratiekosten bij laattijdige betaling*
- h. desgevallend, de vermelding dat de betaling via domiciliëring gebeurt en de datum waarop of vanaf dewelke de betalingsopdracht aan de financiële instelling wordt aangeboden*

Op de volgende bladzijden:

- A. Detail van de aangerekende bedragen in geval van afrekenings- of slotfactuur (per type energie):*
 - 1) Meterstand * bij het begin van de periode en de opnamedatum*
 - 2) meterstand * bij het einde van de periode en de opnamedatum*
 - 3) overeenstemmende meternummers*
 - 4) ~~eventueel, geraamd verbruik tussen opnamedatum en factuurdatum~~*
 - 5) de begin- en einddatum van de gefactureerde periode*
 - 6) het aangerekende totale verbruik voor de gefactureerde periode*
 - 7) de samenstelling van de aangerekende bedragen voor de opgenomen periode (zie punt 10), onderverdeeld in volgende rubrieken*
 - a. de energiekost: in deze rubriek komen onder meer:*
 - de kosten voor groene stroom, indien ze afzonderlijk worden weergegeven*
 - kosten WKK*
 - de gratis energie met vermelding van aantal kWh, het tarief en het totale in mindering te brengen bedrag*

- g. les éventuels frais de rappel ou d'administration en cas de paiement tardif*
- h. le cas échéant, la mention que le paiement s'effectue par domiciliation et la date à laquelle ou à partir de laquelle l'ordre de paiement est présenté à l'organisme financier*

Sur les pages suivantes :

- A. Le détail des montants facturés en cas de facture de décompte ou facture finale (par type d'énergie) :*
 - 1) Relevé du compteur * en début de période et date de relevé*
 - 2) Relevé du compteur * en fin de période et date de relevé*
 - 3) Numéros de compteurs correspondants*
 - 4) ~~Éventuellement, la consommation estimée entre la date de relevé et la date de facturation~~*
 - 5) La date de début et de fin de la période facturée*
 - 6) La consommation totale facturée pour la période de facturation*
 - 7) La décomposition des montants facturés pour la période de relevé (voir le point 10) subdivisée dans les rubriques suivantes*
 - a. Le coût de l'énergie : sous cette rubrique figurent entre autres :*
 - les coûts de l'énergie verte lorsqu'ils sont mentionnés séparément*
 - les coûts cogénération*
 - l'énergie gratuite en indiquant le nombre de kWh, le tarif et le montant total à déduire*

- b. kosten van het gebruik van de netten, voor elektriciteit opgesplitst naar transmissie en distributie, met vermelding van de tarieven
- c. heffingen geïnd door alle overheden door die te globaliseren volgens categorieën
- 8) een gedetailleerd overzicht van de verrekende voorschotten, hun bedragen, factuur- of betalingsdatum

B. Klachtenbehandeling:

- 1) het verloop van de procedure indien de consument een factuur protesteert
- 2) de vermelding dat, in geval van geschil, de consument zich tot de ombudsman energie kan wenden met vermelding van de contactgegevens

C. Nog openstaande saldi:

de energieleverancier ~~die dit wenst, kan~~ maakt melding maken van de nog openstaande saldi met onderscheid tussen de overeenstemmende facturen en administratieve kosten

* indien de meterstand geschat is door de distributienetbeheerder, wordt de meterstand gevolgd met de vermelding "Deze meterstand werd geschat door het opnamebedrijf".

- b. Les coûts d'utilisation des réseaux, pour ce qui concerne l'électricité, subdivisés en transmission et distribution, avec indication des tarifs
- c. les prélèvements perçus par l'ensemble des pouvoirs publics en les globalisant selon les catégories
- 8) Un aperçu détaillé des acomptes portés en compte, leurs montants, date de facturation ou date de paiement

B. Traitement des plaintes :

- 1) le déroulement de la procédure dans la mesure où le consommateur conteste une facture
- 2) la mention qu'en cas de litige, le consommateur peut s'adresser au Service de Médiation de l'Énergie avec indication de données de contact

C. Soldes encore ouverts :

le fournisseur d'énergie ~~qui le souhaite, peut faire~~ fait mention des soldes encore ouverts en distinguant les factures correspondantes des frais administratifs

* si les données de consommation ont été estimées par le gestionnaire de réseau de distribution, le relevé de compteur est suivi de l'indication « ces données ont été estimées par la société de comptage »

<p>Voorschotfactuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • geen voorschotfactuur na einddatum contract of tijdens de maand waarin afrekenings- of slotfactuur wordt opgesteld • overzicht op factuur van aangerekende en betaalde voorschotfacturen (zie voorstel tot aanpassing consumentenakkoord in vorig punt) • geen verbruik aanrekenen tussen meteropname en factuurdatum (zie voorstel tot aanpassing consumentenakkoord in vorig punt) <p><u>Omschrijving van probleem</u></p> <p>Voorschotfacturen die worden opgemaakt in dezelfde maand als de afrekeningsfactuur zorgen bijna steevast voor onduidelijkheid bij de consumenten. Verschillende leveranciers hebben een interne regel voor het al dan niet in mindering brengen van de voorschotfactuur, maar de Ombudsdienst voor Energie stelt vast dat dit in de algemene voorwaarden niet behandeld wordt. Wanneer consumenten deze situatie betwisten, wordt ter rechtvaardiging naar deze interne regel verwezen. Bovendien zorgt deze voorschotfactuur mogelijk voor een bijkomende druk op het maandelijks budget dat al wordt aangewend voor de eventuele betaling van de afrekeningsfactuur.</p> <p>De slotfactuur wordt veelal ook opgemaakt als de consument reeds een maand of langer klant is van een andere leverancier of woont op een ander verbruiksadres. Sommige leveranciers factureren in de periode tussen de einddatum van het contract en de opmaak van de slotfactuur nog steeds voorschotten. Deze worden echter dikwijls betwist niet alleen omwille van bovenstaande redenen, maar ook gezien men gedurende deze maanden dubbele voorschotfacturen moet betalen die zowel door de nieuwe leveranciers als de oude leverancier worden aangerekend.</p>	<p>Facture d'acompte :</p> <ul style="list-style-type: none"> • pas de facture d'acompte après la date de fin du contrat ou pendant le mois au cours duquel la facture de décompte ou la facture finale est rédigée ; • aperçu sur la facture des factures d'acompte émises et payées (voir proposition de modification de l'accord du consommateur au point précédent) ; • ne pas facturer de consommation entre le relevé de compteur et la date de facturation (voir proposition de modification de l'accord du consommateur au point précédent). <p><u>Description de problème</u></p> <p>Les factures d'acompte rédigées dans le courant du même mois que la facture de décompte créent presque systématiquement une incompréhension chez les consommateurs. Différents fournisseurs appliquent une règle interne pour la réduction ou la non-réduction de la facture d'acompte, mais le Service de médiation de l'énergie constate que ce principe n'est pas repris dans les conditions générales. Lorsque des consommateurs contestent cette situation, le fournisseur renvoie à cette règle interne. En outre, cette facture d'acompte peut ajouter une pression supplémentaire sur le budget mensuel qui doit éventuellement déjà supporter le paiement de la facture de décompte.</p> <p>Le plus souvent, la facture finale est également rédigée lorsque le consommateur est déjà client depuis au moins un mois chez un autre fournisseur ou habite à une autre adresse de consommation. Certains fournisseurs facturent encore des acomptes entre la date de fin du contrat et la rédaction de la facture finale. Toutefois, ces factures d'acompte sont souvent contestées pour les raisons expliquées ci-dessus, mais également parce que, pendant ces mois-là, le consommateur se retrouve avec deux factures à payer, l'une étant émise par le nouveau fournisseur, l'autre l'étant par l'ancien fournisseur.</p>
--	--

De Ombudsdienst voor Energie stelt tot slot vast dat de schattingen tussen meteropname en facturatedatum ervoor zorgen dat zelfs waakzame consumenten geconfronteerd worden met de risico's van geschatte verbruiksgegevens. De facturatie van deze geschatte verbruiken kunnen afrekeningsfacturen nodeloos en ongefundeerd verhogen. Bovendien wordt dit veelal niet in detail vermeld op de factuur, wat het minder transparant maakt voor de consument en dus ingewikkelder om te betwisten.

Voorstel van aanpassing consumentenakkoord

Het aanrekenen van de maandelijkse voorschotten wordt stopgezet vanaf de einddatum van het contract. In de maand waarin een jaarlijkse afrekening wordt opgemaakt, wordt geen voorschotfactuur opgemaakt.

In punt V.I “Evenwichtige en rechtmatige algemene voorwaarden” wordt volgend punt toegevoegd:

“Er wordt uitdrukkelijk voorzien dat voorschotfacturen alleen worden aangerekend tijdens en voor de daadwerkelijke leveringsperiode. In eenzelfde kalendermaand mogen er geen voorschotten of tussentijdse facturen aangerekend worden wanneer er reeds andere facturen betreffende dezelfde overeenkomst voorzien zijn, zoals de jaarlijkse afrekening of slotafrekening.”

Bij de opmaak van een afrekeningsfactuur worden *alle* voorschotfacturen die werden opgemaakt sinds de vorige afrekeningsfactuur (of het begin van het contract), in mindering gebracht op het gefactureerde verbruik (zie voorstel tot aanpassing consumentenakkoord in vorig punt). Het verbod aan leveranciers om schattingen uit te voeren ter facturatie van meetgegevens, wordt doorgetrokken naar de verbruiksschattingen tussen de meteropnamedatum en de factuurdatum (zie voorstel tot aanpassing consumentenakkoord in vorig punt).

Le Service de médiation de l'énergie constate enfin que les estimations entre le relevé du compteur et la date de facturation confrontent souvent, même les consommateurs attentifs, aux risques qu'implique l'estimation de la consommation. La facturation de cette consommation estimée peut augmenter les factures de décompte de manière inutile et infondée. En outre, le plus souvent, cela n'est pas repris dans le détail de la facture, ce qui réduit la transparence pour le consommateur qui, dès lors, a plus de difficultés à contester la facture.

Proposition de modification de l'accord du consommateur

La facturation des acomptes mensuels est interrompue dès la date de fin du contrat. Aucune facture d'acompte n'est émise le mois dans le courant duquel une facture annuelle est émise.

Dans le point V.I « Conditions générales équilibrées et équitables », le Service de médiation propose de rajouter le point suivant :

« Prévoir expressément quelles factures d'acompte ne seront émises que pendant et avant les périodes effectives de livraison. Dans un même mois calendaire, il est interdit d'envoyer à la fois une facture d'acompte ou une facture intermédiaire et une autre facture concernant le même contrat, comme le décompte annuel ou le décompte final. »

Lors de la rédaction d'une facture de décompte, *toutes* les factures d'acompte émises depuis la précédente facture de décompte (ou, à défaut, depuis le début du contrat) sont déduites de la consommation facturée (voir proposition d'adaptation accord du consommateur au point précédent). L'interdiction imposée aux fournisseurs d'effectuer des évaluations pour la facturation de données de consommation est étendue aux estimations de consommation entre la date du relevé et la date de facturation (voir proposition d'adaptation accord du consommateur au point précédent).

Administratieve kosten:

- geen administratieve kosten of nalatigheidsinteressen aanrekenen bij een afbetalingsplan
- beperking administratieve kosten door het instellen van een maximumbedrag

Omschrijving van probleem

Wanneer consumenten met betalingsproblemen een afbetalingsplan aanvragen bij een leverancier, is deze vaak niet de enige schuldeiser. Forfaitaire kosten en aangerekende intresten kunnen dan extra zwaar wegen op het reeds onder druk gezette gezinsbudget. Dit geldt des te meer voor de aangerekende aanmaningskosten ten gevolge van laattijdige betalingen. Bij kleine betalingsproblemen ten gevolge van een of twee laattijdige facturen, verlopen de aanmaningsprocedures van de verschillende leveranciers gestandaardiseerd, zoals voorgeschreven in de sociale openbare dienstverplichtingen van de gewestelijke overheden. Van zodra echter grotere betalingsproblemen ontstaan lopen de aanmaningsprocedures van de energieleveranciers en bijgevolg de stijgende inningskosten uiteen.

De ene leverancier verstuurt de aanmaningen voor elke achterstallige factuur apart, waardoor het aandeel van de aanmaningskosten in het openstaand saldo sterk kan oplopen, zelfs tot meer dan 50% van de openstaande factuur. Bij een andere leverancier worden buiten de verplichte herinneringen en ingebrekestellingen bijkomende aanmaningen onder een andere benaming verstuurd. De Ombudsdienst voor Energie heeft reeds gevallen vastgesteld waarbij op minder dan een maand 5 aanmaningen en ingebrekestellingen verstuurd werden, waardoor het overzicht over het openstaand saldo en dus ook het doel van deze aanmaningen verloren geraakt.

Frais administratifs :

- pas de facturation de frais administratifs ou d'intérêts de retard lors d'un étalement de paiement ;
- limitation des frais administratifs par l'instauration d'un montant maximal.

Description de problème

Lorsque des consommateurs ayant des problèmes de paiement demandent un étalement de paiement, souvent, le fournisseur n'est pas le seul créancier. Les coûts forfaitaires et les intérêts facturés peuvent donc peser lourdement sur le budget familial déjà soumis à de fortes pressions, d'autant plus pour les frais de sommation facturés à la suite de paiements tardifs. En cas de petits problèmes de paiement à la suite d'une ou de deux factures payées tardivement, les procédures de sommation des différents fournisseurs sont standardisées, comme prévu dans les obligations sociales de service public des gouvernements régionaux. Toutefois, dès que des problèmes de paiement plus lourds apparaissent, les procédures de sommation des fournisseurs d'énergie et les frais de recouvrement croissant se diversifient.

Si un fournisseur envoie les sommations séparément pour chaque facture impayée, le pourcentage du solde dû relevant des frais de sommation peut alors augmenter fortement, allant jusqu'à plus de 50 % du montant restant dû. Un autre fournisseur, quant à lui, envoie, outre les rappels et les sommations obligatoires, d'autres sommations sous une autre dénomination. Le Service de médiation de l'énergie a déjà constaté des cas où, en moins d'un mois, cinq sommations et mises en demeure étaient envoyées, le consommateur perdait alors de vue le solde ouvert et la procédure perdait de son sens.

Voorstel van aanpassing consumentenakkoord

Bij het versturen van aanmaningen en ingebrekestellingen dient een leverancier het volledige openstaande saldo te vermelden waarbij een onderscheid gemaakt wordt tussen vervallen en niet-vervallen schulden. Om een opeenstapeling van kosten te vermijden, dient de termijn van 15 kalenderdagen de minimumtermijn te zijn tussen twee stappen in de inningsprocedure. Consumenten moeten immers voldoende tijd krijgen om tot een betalingsovereenkomst te komen met de leverancier of de schuld te betwisten. Door deze overlappingen verkort men in essentie deze termijn omdat de kosten intussen blijven stijgen.

Naar het Brusselse voorbeeld (art. 25 sexies, §2 van de Ordonnantie betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest) dient de aangerekende kost niet meer te bedragen dan € 7,5 voor een aanmaning en € 15 voor een ingebrekestelling. Daarnaast, teneinde niet bij te dragen aan de betalingsproblemen van de consument, mogen de pre-juridische kosten in totaal niet meer bedragen dan € 55.

In punt V.I “Evenwichtige en rechtmatige algemene voorwaarden” wordt volgend punt toegevoegd:

“Uitdrukkelijk voorzien dat afbetalingsplannen zonder kosten of nalatigheidsinteressen kunnen worden afgesproken en dat alle administratieve en invorderingskosten van alle onbetaalde facturen, waarbij de niet-betaalde facturen per klant worden samengeteld, niet meer mogen bedragen dan 7,5 euro voor een herinnering en 15 euro voor een ingebrekestelling met dien verstande dat het totaal van de invorderings- en administratieve kosten de som van 55 euro niet mag overschrijden.”

Proposition de modification de l'accord du consommateur

Lors de l'envoi de sommations et de mises en demeure, un fournisseur doit indiquer l'intégralité du solde ouvert en faisant la distinction entre les factures étant arrivées à échéance et les factures n'y étant pas arrivées. Pour éviter une montagne de coûts, le délai de quinze jours calendaires doit être le délai minimal entre deux étapes de la procédure de recouvrement. En effet, les consommateurs doivent avoir suffisamment de temps pour conclure un accord de paiement avec le fournisseur ou pour contester la créance. Ces envois à répétition raccourcissent ce délai parce que les frais restent impayés.

Comme cela se fait dans l'exemple bruxellois (art. 25 sexies, §2 de l'Ordonnance relative à l'organisation du marché de l'électricité dans la Région de Bruxelles-Capitale), les frais facturés ne doivent dépasser 7,5 € pour une sommation et 15 € pour une mise en demeure. Ensuite, afin de ne pas contribuer aux problèmes de paiement du consommateur, les frais pré judiciaires ne peuvent pas dépasser un total de 55 €.

Dans le point V.I « Conditions générales équilibrées et équitables », le Service de médiation propose d'ajouter le point suivant :

« Prévoir expressément que les étalements peuvent être convenus sans frais et sans intérêts de retard et que tous les frais administratifs et de recouvrement de toutes les factures, dont les factures non payées par client, ne peuvent pas dépasser 7,50 € pour un rappel et 15 € pour une sommation, étant entendu que le total des frais administratifs et de recouvrement ne peut pas dépasser la somme de 55 €. »

Beperking van de schuldoverdracht in geval van betwisting

Omschrijving van probleem

Een heikel punt bij de invordering van energieschulden is de overdracht ervan. Het komt steeds meer voor dat de schuldvorderingen worden doorverkocht aan derden, in het bijzonder professionele schuldvorderaars. Dit is zeer problematisch wanneer de consument meent dat er gronden zijn om de factuur te betwisten. Doorgaans blijkt de overnemer immers niet over de nodige informatie en expertise te beschikken om op de bezwaren van de consument te antwoorden en een oplossing uit te werken. Dikwijls ontbreken hem ook de nodige mogelijkheden en bevoegdheden, zoals bijvoorbeeld in relatie met de distributienetbeheerders (vooral uitwisseling verbruiksgegevens en gegevens van de distributienetgebruiker), met de regulatoren, enzovoort.

Voorstel van aanpassing consumentenakkoord

Voorgesteld wordt dat de energieleveranciers in de algemene voorwaarden de clausule zouden opnemen dat zij, ingeval van overdracht van de schuldvordering uit de levering van energie, tegenover de consument verantwoordelijk blijven voor de behandeling van het geschil, en dit ongeacht of deze betwisting dateert van voor of na de overdracht van de energieschuld. Dit voorstel strookt ook met de vaststellingen van de gewestelijke diensten inzake schuldbemiddeling.

In punt V.I “Evenwichtige en rechtmatige algemene voorwaarden” wordt volgend punt toegevoegd:

“Uitdrukkelijk voorzien dat wanneer de leverancier als schuldeiser beslist om de minnelijke invordering toe te vertrouwen aan een derde, ook wanneer die gepaard gaat met de overdracht van de schuldvordering, de leverancier het bevoorrechte aanspreekpunt van de consument/schuldenaar blijft.”

Limite du transfert de dette en cas de contestation

Description de problème

Un point important lors du recouvrement de dettes liées à la consommation d'énergie est leur vente (cession). Il arrive de plus en plus que les créances soient revendues à des tiers, en particulier des bureaux de recouvrement professionnels. C'est très problématique lorsque le consommateur estime qu'il y a matière à contestation dans la facture. En général, le repreneur ne dispose pas des informations et de l'expertise nécessaires pour répondre aux critiques du consommateur et pour trouver une solution. Parfois, il lui manque même les compétences et les possibilités nécessaires, comme la relation avec les gestionnaires de réseau de distribution (surtout pour l'échange de données de consommation et de données relatives à l'utilisateur du réseau de distribution), avec les régulateurs, etc.

Proposition de modification de l'accord du consommateur

On propose que les fournisseurs d'énergie reprennent dans les conditions générales une mention disant que, en cas de vente des créances découlant de la fourniture d'énergie, ils restent responsables vis-à-vis du consommateur du traitement du litige, que le consommateur ait émis sa contestation avant ou après le transfert de la créance. Cette proposition s'appuie également sur les constats des services régionaux compétents pour la médiation de dette.

Dans le point V.I « Conditions générales équilibrées et équitables », le Service de médiation propose d'ajouter le point suivant :

« Prévoir expressément que, lorsque le fournisseur décide, en qualité de créancier, de confier le recouvrement à l'amiable à un tiers, même lorsqu'il y a transfert de la créance, le fournisseur reste le point de référence du consommateur/débiteur. »

<p>Distributienetbeheerders (DNB's) ondertekenen ook het consumentenakkoord voor de verrichtingen die ook op hen van toepassing zijn (precontractuele info, switch, verhuis, communicatie, ...) als DNB of sociale leverancier (bvb jaarlijkse afrekening bij budgetmeter)</p> <p><u>Omschrijving van probleem</u> Het consumentenakkoord is enkel ondertekend door de energieleveranciers. Deze situatie is te verklaren doordat dit akkoord is onderhandeld in de nasleep van de vrijmaking van de energiemarkt en ertoe strekte bepaalde excessen te beteugelen die ingevolge de concurrentiestrijd tussen de energieleveranciers aan het licht kwamen. Belangrijke delen van het akkoord hebben dan ook weinig of geen relevantie voor de distributienetbeheerder.</p> <p>Nochtans moet de Ombudsdienst soms vaststellen dat klachten direct betrekking hebben op een probleem tussen een distributienetbeheerder en een energieklient, waarvoor in het consumentenakkoord weliswaar een oplossing is te vinden maar die op de relatie tussen klant en dit soort bedrijven niet van toepassing is.</p> <p>Wij stellen dan ook voor om de distributienetbeheerders uit te nodigen zich ertoe te verbinden bepaalde delen van het consumentenakkoord die voor hen relevant zijn na te leven. Niet alleen zou dit toelaten om meer duidelijkheid te brengen in de relatie tussen deze energiebedrijven en hun klanten, maar ook zou hierdoor vermeden worden dat de rechten van een klant verschillend worden ingevuld naargelang de aard van het energiebedrijf waarmee hij te maken heeft.</p> <p>Volgens recente rechtspraak zijn distributienetbeheerders, ondanks hun monopolistische marktsituatie en hun activiteiten die doorgaans tot de gewestelijke bevoegdheden behoren, bovendien ook onderworpen aan de wetgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming.</p>	<p>Les gestionnaires de réseau de distribution (GRD) signent également l'accord du consommateur pour les matières qui s'appliquent également à eux (informations précontractuelles, switch, déménagement, communication, etc.), en leur qualité de GRD ou de fournisseur social (p. ex. décompte annuel en cas de présence d'un compteur à budget)</p> <p><u>Description de problème</u> L'accord du consommateur n'est signé que par les fournisseurs d'énergie parce que cet accord a été négocié à la suite de la libéralisation du marché de l'énergie et visait à maîtriser certaines pratiques qui, comme ce fut constater, pouvaient devenir excessives parmi les fournisseurs d'énergie. Des parties importantes de l'accord ne concernent donc pas ou peu le gestionnaire de réseau de distribution.</p> <p>Toutefois, le Service de médiation de l'énergie doit parfois constater que des plaintes concernent directement un problème entre un gestionnaire de réseau de distribution et un consommateur. Certes, ce problème pourrait trouver une solution dans l'accord du consommateur, mais cette solution ne s'applique pas à la relation entre le client et ce genre d'entreprises.</p> <p>Nous proposons donc d'inviter les gestionnaires de réseau de distribution à s'engager à respecter certaines parties de l'accord du consommateur qui les concernent. Cela ne permettrait pas uniquement d'apporter plus de clarté dans la relation entre ces entreprises d'énergie et leurs clients, mais cela éviterait également que les droits des clients soient différents en fonction de la nature de la société d'énergie à laquelle ils sont confrontés.</p> <p>Selon la jurisprudence récente, les gestionnaires de réseau de distribution sont, malgré leur situation de monopole sur le marché et leurs activités qui relèvent généralement des pouvoirs régionaux, également soumis à la législation relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.</p>
--	---

Voorstel van aanpassing consumentenakkoord

Concreet zou ofwel met de distributienetbeheerders kunnen afgesproken worden welke onderdelen van het consumentenakkoord voortaan op hen van toepassing zouden zijn, ofwel zou een apart en analoog akkoord met deze bedrijven kunnen worden gesloten. In dit laatste geval dient erop te worden gelet dat de verplichtingen maximaal gelijklopend zijn met die van de energieleveranciers en slechts verschillend worden geformuleerd naargelang dit praktisch noodzakelijk is.

Vooraf met betrekking tot de volgende onderdelen van het consumentenakkoord bepleiten wij dat deze gevolgd zouden moeten worden door de distributienetbeheerders.

- De bepalingen inzake leverancierswissel vertrekken in hoofdzaak vanuit een contractuele relatie met twee energieleveranciers (de oude en de nieuwe). Het zou echter zinvol zijn dat bepaalde verplichtingen die aan de oude leverancier worden opgelegd ook door de sociale leverancier zouden worden nageleefd wanneer de energieklient terug naar een commerciële leverancier overgaat, zoals bijvoorbeeld: het vermijden van talloze afrekeningen en administratieve kosten, het opsturen van de eindfactuur binnen zes weken nadat de eindmeterstand door de distributienetbeheerder gekend is, terugbetaling van eventuele tegoeden binnen de 15 dagen na ontvangst van de eindafrekening, geen bijkomende kosten wegens beëindiging van de beleving.
- Ook bij de bepalingen inzake een verhuis zijn de DNB's betrokken. Bij het opmaken van de slotafrekening voor de oude woning, gebruikt de leverancier immers de meterstanden, opgenomen op de verhuisdatum, die hem daartoe werden overgemaakt door de consument, tenzij uit onderzoek van de netbeheerder blijkt dat deze meterstanden niet correct zijn.

Proposition de modification de l'accord du consommateur

Concrètement, soit sont déterminées avec les gestionnaires de réseau de distribution, les parties de l'accord du consommateur qui s'appliquent à eux, soit un accord séparé et similaire est conclu avec ces entreprises. Dans ce dernier cas, il convient de faire attention à ce que les obligations correspondent au maximum à celles des fournisseurs d'énergie et ne soient formulées différemment que lorsque cela est nécessaire sur le plan pratique.

Nous pensons que les gestionnaires de réseau de distribution devraient respecter l'accord du consommateur, surtout en ce qui concerne les parties suivantes.

- Les dispositions relatives au passage d'un fournisseur à un autre se basent principalement sur une relation contractuelle avec deux fournisseurs d'énergie (l'ancien et le nouveau). Toutefois, il serait opportun que certaines obligations imposées à l'ancien fournisseur doivent également être respectées par le fournisseur social lorsque le consommateur d'énergie retourne vers un fournisseur commercial. Par exemple : éviter une accumulation de décomptes et de frais administratifs, l'envoi de la facture finale dans les six semaines après la réception du relevé du compteur par le gestionnaire de réseau de distribution, le remboursement des surplus éventuels dans les quinze jours qui suivent la réception du décompte final, l'absence de frais supplémentaires à la fin de l'alimentation en énergie.
- Les GRD's sont également concernés en cas de déménagement. Lors de la rédaction du décompte final pour l'ancienne habitation, le fournisseur utilise en effet le relevé, pris à la date de déménagement, qui lui est transmis par le consommateur, à moins qu'une enquête du gestionnaire de réseau indique que ce relevé n'est pas correct.

In geval van discussie omtrent de meterstanden heeft de DNB dus een cruciale rol bij de beoordeling van meterstanden bij verhuis. Het lijkt dan ook normaal dat de DNB de bepalingen van het consumentenakkoord hieromtrent eveneens naleeft, namelijk de volgende bepalingen:

“De leverancier kan de consument verzoeken om deze meterstanden in schriftelijke vorm of via een duurzame drager aan hem over te maken aan de hand van het energieovernamedocument dat de gewestelijke regulatoren gemeenschappelijk hebben opgesteld en dat zowel door de consument als door de nieuwe bewoner of de eigenaar is ondertekend.

De leverancier stelt het geüniformeerd energieovernamedocument zowel op papier als onder elektronische vorm ter beschikking van de consument die het bij voorkeur gebruikt om een verhuis en de meterstand mede te delen.

De consument kan zijn leverancier ook op een andere manier op de hoogte brengen van zijn verhuis en van de meterstand bij verhuis. Documenten, zoals het energieovernamedocument, die door de vertrekkende consument en de overnemer zijn ondertekend, leggen op definitieve wijze, behoudens de rechtzetting van materiële vergissingen, de meterstanden vast.

Ook al wordt de medeondertekening van een melding door een derde partij aanbevolen, kan het gebrek hieraan nooit als een grond voor een ongeldige mededeling van een verhuis worden beschouwd.

In geen enkel geval maakt de leverancier een eindafrekeningsfactuur op die is gebaseerd op eigen schattingen van de meterstand.”

Het is dus uiteindelijk aan de DNB om in geval van discussie over meterstanden bij een verhuis een schatting van die meterstanden te doen. In nogal wat gevallen weigert de DNB dit te doen wanneer er geen ondertekend energieovernamedocument kan worden overgemaakt dat

En cas de discussion relative au relevé, le GRD a donc un rôle capital à jouer dans l'évaluation des relevés lors des déménagements. Il semble également normal que les GRD's respectent les dispositions de l'accord du consommateur qui ont trait à ces matières, notamment les dispositions suivantes :

« Le fournisseur peut demander au consommateur de lui transmettre ces relevés sous forme écrite ou sur support durable, à l'aide du formulaire de déménagement établi en commun par les régulateurs régionaux et signé tant par le consommateur que par le nouvel habitant ou le propriétaire.

Le fournisseur met le formulaire de déménagement uniformisé à disposition du consommateur tant en version papier que sous format électronique ; ce dernier l'utilise de préférence pour la communication d'un déménagement et du relevé du compteur.

Le consommateur peut informer son fournisseur par un autre moyen de son déménagement et du relevé du compteur au moment du déménagement. Les documents tels que le document de déménagement, signés par le consommateur qui part et le repreneur, fixent les relevés de façon définitive, sauf rectification de fautes matérielles.

Bien que la cosignature d'une communication par une tierce partie soit recommandée, son absence ne peut pas être considérée comme une communication de déménagement non valable.

En aucun cas, le fournisseur ne dresse une facture finale en se basant sur sa propre estimation de l'index. »

Il revient donc finalement au GRD d'émettre une estimation de ces relevés en cas de discussion lors d'un déménagement. Assez souvent, le GRD refuse de le faire lorsqu'il n'y a pas de documents de reprise d'énergie signés par les deux parties. Pourtant, l'accord du

door beide partijen is ondertekend. Het consumentenakkoord laat dit nochtans wel toe. De meterstanden moeten niet noodzakelijk via een energieovernamedocument worden overgemaakt en het document moet niet noodzakelijk door beide partijen ondertekend worden. Dit is in de praktijk immers niet altijd mogelijk, bijvoorbeeld wanneer de eigenaar in het buitenland vertoeft, de vorige bewoner met de noorderzon verdwenen is of slachtoffer is van een uithuiszetting, de meter zelf niet toegankelijk is voor de eigenaar of bewoner, enz.

- Het luik “Algemene voorwaarden” verwijst naar contractuele bedingen. Sommige van die bepalingen lijken niet direct relevant voor de verhouding tussen de distributienetbeheerder en de klant. Voor andere bepalingen lijkt het wenselijk dat distributienetbeheerders zich aan dezelfde regels zouden houden in de relatie tot hun (beschermde) klanten, ook al betreft het geen contractuele verhouding. Voor dat laatste denken we in het bijzonder, in geval van beleving door de distributienetbeheerder, aan de termijn binnen dewelke een factuur kan worden herzien en aan de verplichting om jaarlijks een factuur te sturen, ook voor eindafnemers die beleverd worden via een budgetmeter.

Een oplossing zou kunnen bestaan in een analoge aanhef als bij de bepalingen inzake onrechtmatige bedingen in de wetgeving inzake marktpraktijken (huidig artikel VI.83 van Boek VI van het Wetboek van economisch recht), waar sprake is van “bedingen en voorwaarden of combinaties van bedingen en voorwaarden”, waarmee duidelijk wordt gemaakt dat niet enkel contractuele bedingen maar bijvoorbeeld ook reglementaire bepalingen worden bedoeld.

- Inzake de communicatie aan de consument is het wenselijk dat principes en verplichte vermeldingen inzake facturatie ook van toepassing worden gemaakt op de facturen die uitgaan van distributienetbeheerders. Concreet gaat het dan om de verplichte

consommateur le permet. Les relevés ne doivent pas nécessairement être transmis avec un document de reprise d'énergie et le document ne doit pas nécessairement être signé par les deux parties. En effet, ce n'est pas toujours possible dans la pratique, par exemple lorsque le propriétaire se trouve à l'étranger, lorsque l'habitant précédent a disparu ou a été expulsé, lorsque le compteur n'est plus accessible pour le propriétaire ou pour l'habitant, etc.

- Le volet « Conditions générales » réfère aux dispositions contractuelles. Certaines de ces conditions ne concernent, à première vue, pas directement la relation entre le gestionnaire de réseau de distribution et le client. Pour d'autres dispositions, il semble souhaitable que les gestionnaires de réseau de distribution respectent les mêmes règles dans la relation qu'ils entretiennent avec leurs clients (protégés), même si cela ne concerne pas une relation contractuelle. Pour ce dernier point, nous pensons en particulier aux cas de fourniture par le gestionnaire de réseau de distribution, au délai dans lequel une facture peut être révisée et à l'obligation d'envoyer une facture annuelle, même pour les repreneurs finaux qui ont un compteur à budget.

Une solution possible serait un début similaire à celui des dispositions relatives aux clauses reprises dans la législation relative aux pratiques du marché (actuel article VI.83 du Livre VI du Code de droit économique), dans lequel il est question des « clauses et conditions ou [des] combinaisons de clauses et conditions », ce qui indique clairement qu'il ne s'agit pas uniquement de dispositions contractuelles, mais, par exemple, également de dispositions réglementaires.

- En termes de communication envers le consommateur, il est souhaitable que les principes et les indications obligatoires relatives à la facturation soient également applicables aux factures que les gestionnaires de réseau de distribution émettent. Concrètement, il s'agit donc des indications

<p>vermeldingen op de facturen bedoeld in punt VI.1 (met uitzondering van de duurtijd van het contract en de opzegmodaliteiten), 9, 10, 11 en 12 van het consumentenakkoord.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor zover de klanten betalen met domiciliëring past het om de regels hieromtrent uit het consumentenakkoord (punt VII) te volgen. • De klant van de distributienetbeheerder dient tenslotte dezelfde mogelijkheden te hebben om de facturen die van deze laatste uitgaan te betwisten (punt VIII). • Minder of niet relevant voor de distributienetbeheerders lijken ons volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> ➤ prijstransparantie, welke bepalingen door de prijsconcurrentie worden verklaard, terwijl het bij de distributienetbeheerders om een gereguleerde of gereguleerde prijs gaat. ➤ marketing en verkooptechnieken. ➤ verbrekingsvergoedingen. <p>Ten slotte kan er ook gekozen worden voor een algemene formulering van een aanpassing van de inleiding van het consumentenakkoord:</p> <p><i>“De naleving van de bepalingen van dit akkoord vormen eerlijke handelspraktijken jegens de consument overeenkomstig de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, hierna WMPC. De ondertekenende partijen (energieleveranciers en distributienetbeheerders) verbinden zich tot de strikte naleving van de bepalingen van dit akkoord en tot de strikte uitvoering van de bepalingen die van toepassing zijn op hun activiteiten.”</i></p>	<p>obligatoires sur les factures visées au point VI.1 (exception faite de la durée du contrat et des modalités de résiliation), 9, 10, 11 et 12 de l'accord du consommateur.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour autant que les clients paient par domiciliation, il convient de respecter les règles relatives à ces matières reprises dans l'accord du consommateur. • Le client du gestionnaire de réseau de distribution doit, enfin, avoir les mêmes possibilités de contestation des factures émises par ce dernier (point VIII). • Nous avons identifié les parties suivantes comme moins ou pas pertinentes pour les gestionnaires de réseau de distribution : <ul style="list-style-type: none"> ➤ la transparence des prix, dont les clauses sont concernées par la concurrence, alors qu'on utilise un prix réglementé ou régulé chez les gestionnaires de réseau de distribution. ➤ le marketing et les techniques de vente. ➤ les indemnités de rupture. <p>Enfin, il est permis également de choisir une formulation générale dans l'introduction d'une application de l'accord du consommateur aux gestionnaires de distribution :</p> <p><i>« Le respect des dispositions du présent accord constitue des pratiques commerciales loyales envers les consommateurs, conformément aux dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, ci-après la LPMC. Les parties signataires (les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseau de distribution) s'engagent à un respect strict des dispositions de cet accord et à l'exécution stricte des dispositions applicables à leurs activités. »</i></p>
---	---

Consumentenakkoord/gedragcode uitbreiden naar KMO's op vlak van energie

Omschrijving van probleem

Kmo's alsook de kleine zelfstandigen (winkeliers, frituuruitbaters, bakkers, ...) genieten niet dezelfde bescherming als consumenten daar zij als professionele eindafnemers aangemerkt worden. Het zijn immers de contractuele voorwaarden, alsook het Burgerlijk Wetboek, die in voorkomend geval bij geschillen van toepassing zijn.

De praktijk toont ons aan dat deze kleine kmo's of kleine zelfstandigen, die door de wet en het consumentenakkoord als professionelen worden beschouwd, vaak niet over de bruikbare en vereiste kennis beschikken om het hoofd te bieden aan de problemen waarmee ze geconfronteerd worden. De facturen die ze ontvangen worden vaak gewoon doorgegeven aan een boekhouder om de boekhouding in orde te brengen. De boekhouder helpt hen echter niet met op zoek te gaan naar een voordeligere leverancier of kan hen niet verder helpen wanneer ze geconfronteerd worden met bijvoorbeeld laattijdige facturatie door de leverancier.

De wet van 25/08/2012, die de aanrekening van een verbrekingsvergoeding bij vroegtijdige beëindiging van het contract ook verbiedt bij kmo's, kan hierbij als voorbeeld worden genomen. Deze wet beschermt niet alleen de residentiële afnemer maar ook de professionele gebruiker.

Voorstel van aanpassing consumentenakkoord

Zoals reeds voorgesteld in het memorandum van de Ombudsdienst via beleidsadvies 14.006 pleit de Ombudsdienst voor energie er dus voor om de kmo's (niet-residentiële gebruikers met een jaarlijks verbruik van max. 100.000 kWh gas en max. 50.000 kWh elektriciteit) volgens de elektriciteits- en aardgaswetgeving eveneens te beschermen door het

Élargir l'accord du consommateur/le code de conduite aux PME sur le plan de l'énergie

Description de problème

Les PME's, comme les petits indépendants (boutiquiers, exploitants de friteries, boulangers, etc.), ne bénéficient pas de la même protection que les consommateurs puisqu'ils sont considérés comme des consommateurs finaux professionnels. En effet, ce sont les conditions contractuelles, ainsi que le Code civil, qui s'appliquent en cas de litige.

La pratique nous indique que ces petites PME's et ces petits indépendants, qui sont considérés comme des professionnels par la loi et par l'accord du consommateur, souvent, ne disposent pas des connaissances utiles et nécessaires pour se pencher sur les problèmes auxquels ils sont confrontés. Les factures qu'ils reçoivent sont souvent simplement transférées à un comptable. Toutefois, le comptable ne les aide pas à rechercher un fournisseur plus avantageux ou n'est pas en mesure de les aider lorsqu'ils sont confrontés à, par exemple, une facturation tardive du fournisseur.

La loi du 25/08/2012, qui interdit également la facturation d'une indemnité de rupture de contrat en cas de rupture anticipée, illustre bien ce principe. Cette loi ne protège pas uniquement le consommateur résidentiel, mais également le consommateur professionnel.

Proposition de modification de l'accord du consommateur

Comme cela a déjà été proposé dans le memorandum du Service de médiation par l'intermédiaire de l'avis politique 14.006, le Service de médiation de l'énergie plaide donc pour une protection équivalente pour les PME's (les consommateurs non résidentiels ayant une consommation annuelle de maximum 100 000 kWh de gaz et de maximum 50 000 kWh d'électricité), selon la législation relative à l'électricité et au gaz, en appliquant

consumentenakkoord en de gedragscode voor verkopen buiten de onderneming en op afstand eveneens op hen van toepassing te maken.

In de inleiding van het consumentenakkoord en de Gedragscode wordt dan volgende tekst toegevoegd:

“Onder “consument” wordt verstaan elke residentiële eindafnemer en KMO (niet-residentiële gebruikers met een jaarlijks verbruik van max. 100.000 kWh gas en max. 50.000 kWh elektriciteit).”

Éénvormige en begrijpbare factuur

Omschrijving van probleem

Momenteel zijn er zoveel verschillende factuurmodellen als leveranciers. Op deze facturen staat enorm veel informatie die deels verplicht wordt.

Op federaal niveau bepaalt het Koninklijk besluit van 3 april 2003 houdende de facturatie van elektriciteit en gas wat een afrekeningsfactuur minimaal moet bevatten. Het consumentenakkoord bepaalt eveneens welke informatie op de facturen moet vermeld worden, de wijze waarop bepaalde gegevens dienen gebundeld te worden op de afrekeningsfactuur en de termen die moeten gebruikt worden voor de wettelijk opgelegde heffingen, bijdragen, taksen en nettarieven. Ook de verschillende gewesten geven in hun regelgeving aan welke informatie verplicht vermeld moet worden op de afrekeningen.

Hoewel deze informatie wel degelijk vermeld wordt, gebeurt dit momenteel niet op een éénvormige wijze. Door de verschillen tussen de wijze waarop iedere leverancier de informatie vermeldt, is het voor de consument moeilijk om de afgesproken en aangerekende prijzen, tarieven, kosten en kortingen te beoordelen en te vergelijken. Voor nogal wat (kwetsbare) consumenten bemoeilijkt al deze informatie bovendien de verstaanbaarheid van de facturen.

également l'accord du consommateur et le code de conduite pour la vente en dehors de l'entreprise et à distance à ces consommateurs.

Dans l'introduction de l'accord du consommateur et du code de conduite, le Service de médiation propose d'ajouter donc le texte suivant :

« Par « consommateur », il faut entendre tout consommateur final résidentiel et toute PME (utilisateur non résidentiel ayant une consommation maximale de 100 000 kWh de gaz et de 50 000 kWh d'électricité). »

Facture uniforme et compréhensible

Description de problème

Actuellement, il y a autant de modèles de facture que de fournisseurs. Ces factures contiennent énormément d'informations qui sont partiellement obligatoires.

Au niveau fédéral, l'arrêté royal du 3 avril 2003 relatif aux factures de fourniture d'électricité et de gaz fixe les informations minimales qu'une facture de décompte doit contenir. L'accord du consommateur fixe également les informations qui doivent figurer sur les factures, la méthode dont certaines données doivent être rassemblées sur la facture de décompte et les termes qui doivent être utilisés pour les perceptions, les cotisations, les taxes et les tarifs nets obligatoires. Les différentes régions indiquent, elles aussi, dans leurs réglementations respectives, les informations qui doivent obligatoirement figurer sur les décomptes.

Ces informations apparaissent bel et bien, mais pas de manière uniforme. Les différences existant entre les différentes manières d'indiquer les informations rendent la comparaison des prix, tarifs, coûts et réductions convenus et facturés difficile pour le consommateur. Assez souvent, les consommateurs (fragiles) ont déjà des difficultés à comprendre les informations reprises sur les factures.

Voorstel

Zoals reeds voorgesteld in het memorandum via beleidsadvies 14.006 pleit de Ombudsdienst voor een vereenvoudigde en éénvormige factuur. Dergelijke modelfactuur zou kunnen gebaseerd worden op het model dat reeds door de Europese Commissie, DG SANCO (thans DG JUSTICE), is aanbevolen.

Wanneer alle leveranciers de factuurgegevens op éénzelfde manier weergeven kan een consument steeds makkelijk de vergelijking maken met andere leveranciers en kan hij zelfs bij een overstap naar een andere leverancier makkelijk alle informatie terugvinden. Hiervoor zou op zijn minst op de eerste bladzijde van de factuur de eenheidsprijs per kWh moeten vermeld worden.

Bij het bepalen van de informatie die op de afrekening vermeld moet staan dient een evenwicht gevonden te worden tussen, enerzijds, de informatie die essentieel is voor de leesbaarheid van de facturen en de betaling en betwisting ervan en, anderzijds, de bijkomende informatie die nuttig is voor de consument op het vlak van prijsvorming (energieprijs, nettarieven, heffingen, taksen), energieverbruik (vergelijking en oorsprong), contractuele voorwaarden, enz. Men kan zich voorstellen dat bepaalde informatie zoals de energieprijs, de kosten voor het gebruik van de netten en de heffingen nog wel afzonderlijk maar niet (meer) gedetailleerd op de afrekeningen wordt vermeld, en dat de leverancier zich er wel toe verbindt om het detail van deze gegevens op eenvoudig verzoek binnen de 24 uur te communiceren aan de consument.

Voor de uitwerking van een eenvoudige en éénvormige factuur is alleszins voorafgaand overleg met de stakeholders aangewezen, zoals met de FOD Economie, AD Energie, AD Economische Reglementering en AD Economische Inspectie, de federale en gewestelijke regulatoren, de consumenten- en armoedeorganisaties, de Ombudsdienst voor Energie en uiteraard met de energieleveranciers zelf.

Proposition

Comme cela a déjà été proposé dans le mémorandum par l'intermédiaire de l'avis politique 14.006, le Service de médiation de l'énergie plaide pour une facture simplifiée et uniforme. Le modèle de facturation pourrait se baser sur le modèle déjà recommandé par la Commission européenne, DG SANCO (aujourd'hui DG JUSTICE).

Lorsque tous les fournisseurs affichent les données de la facture de la même manière, un consommateur peut faire facilement des comparaisons avec d'autres fournisseurs et, en cas de changement, il peut facilement retrouver les mêmes informations chez un nouveau fournisseur. À cette fin, il conviendrait de noter, au moins, sur la première page de la facture, le prix à l'unité par kWh.

Il convient, dans le cadre de l'identification des informations qui doivent apparaître sur le décompte, de trouver un équilibre entre, d'une part, les informations essentielles pour la lisibilité des factures, le paiement et la contestation et, d'autre part, les informations complémentaires nécessaires pour le consommateur en termes de tarification (prix de l'énergie, tarifs nets, précomptes, taxes), de consommation d'énergie (comparaison et origine), de conditions contractuelles, etc. Il est possible d'imaginer que certaines informations comme le prix de l'énergie, les coûts d'utilisation des réseaux et les précomptes soient encore indiquées, mais pas (ou plus) de manière détaillée sur les décomptes et que le fournisseur s'engage, par contre, à fournir, sur simple demande et dans les vingt-quatre heures, le détail de ces données.

Pour l'élaboration d'une facture simple et uniforme, une concertation préalable est clairement recommandée, par exemple avec le SPF Économie, la DG Énergie, la DG Réglementation économique et la DG Inspection économique, les régulateurs fédéraux et régionaux, les organisations de consommateurs, les organisations de lutte contre la pauvreté, le Service de médiation de l'énergie et, bien sûr, les fournisseurs d'énergie.

Vermelding van goedkoopste tarief aan de klant	Indication du tarif le plus avantageux au client
<p><u>Omschrijving van het probleem</u> De CREG heeft op 17 december 2015 een studie gepubliceerd waaruit blijkt dat 63% van de elektriciteitsklanten en 44% van de aardgasklanten het duurste product heeft bij zijn energieleverancier. Slechts 3% van de elektriciteitsklanten en 5% van de aardgasklanten daarentegen hebben het goedkoopste product.</p> <p>Dit is merkwaardig gezien de hoge switchrate en het feit dat het consumentenakkoord bepaalt dat de leveranciers jaarlijks de goedkoopste tariefformule moeten meedelen aan de klant op basis van zijn verbruik.</p> <p>Hieruit kan afgeleid worden dat de melding door de leverancier:</p> <ul style="list-style-type: none"> - onduidelijk is voor de consument doordat deze bijvoorbeeld verdrongen wordt op een factuur of zelfs helemaal niet wordt meegedeeld. - niet per se het goedkoopste is voor de klant. Een online tarief wordt bijvoorbeeld niet meegedeeld door de leverancier omdat de voorwaarden voor dit tarief niet overeenkomen met het huidig tarief van de klant (domiciliëring, contact enkel via het internet, ...) <p>Bij de verkopen op afstand of buiten de onderneming is het ook onduidelijk welke informatie de leveranciers allemaal meedelen aan de consument en welke niet. De consumenten die instemmen om van leverancier te veranderen beseffen niet altijd dat ze bij hun nieuwe leverancier niet het goedkoopste product hebben.</p> <p>Het consumentenakkoord kan daarom verduidelijkt worden om de leveranciers te verplichten om per verbruiksprofiel de goedkoopste tarieven mee te delen op basis van de verschillende kenmerken van het product</p>	<p><u>Description du problème</u> Le 17 décembre 2015, la CREG a publié une étude qui indique que 63 % des consommateurs d'électricité et 44 % des consommateurs de gaz naturel achètent leur énergie au tarif le plus élevé. Par contre, seuls 3 % des consommateurs d'électricité et 5 % des consommateurs de gaz bénéficient du produit le moins cher.</p> <p>Il faut le souligner vu le haut taux de switch et puisque l'accord du consommateur détermine que les fournisseurs doivent tous les ans communiquer leur formule tarifaire la plus avantageuse au client en fonction de sa consommation.</p> <p>On peut en déduire que l'indication par le fournisseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - n'est pas clair pour le consommateur, notamment parce que noyée dans les informations contenues par la facture, voire même parce que pas communiquée du tout ; - ne renvoie pas forcément au tarif le plus avantageux pour le client. Par exemple, le fournisseur ne communique pas un tarif en ligne parce que les conditions inhérentes à ce tarif ne correspondent pas au tarif actuel du client (domiciliation, contact uniquement sur Internet, etc.). <p>En cas de vente à distance ou en dehors de l'entreprise, il n'est pas possible non plus de savoir clairement quelles informations les fournisseurs communiquent au consommateur et quelles informations ils ne communiquent pas. Les consommateurs qui acceptent de changer de fournisseur ne se rendent pas toujours compte qu'ils ne bénéficient pas du produit le moins cher chez leur nouveau fournisseur.</p> <p>C'est pourquoi l'accord du consommateur peut être clarifié pour obliger les fournisseurs à communiquer les tarifs les moins chers par profil d'utilisateur sur la base des différentes caractéristiques du produit (prix fixe ou variable,</p>

(vaste of variabele prijs, grijze of groene stroom, online of niet, ...). Zo ziet de klant ook welke producten de leverancier allemaal aanbiedt en welke het interessantste zijn voor hem. Om de vergelijking van de producten te promoten dient de leverancier de consument ook te verwijzen naar de V-test van de VREG.

Voorstel van aanpassing van punt VI.14 van het consumentenakkoord

“14. De energieleverancier deelt aan elke consument die bij hem klant is, jaarlijks, per cyclus van 12 maanden, mee wat op dat ogenblik zijn goedkoopste tariefformule is volgens zijn verbruik op basis van het verbruiksprofiel van de klant. Deze individueel naar de consument gerichte mededeling moet op een duidelijke en opvallende manier gebeuren en mag niet worden verdrongen door andere commerciële boodschappen. De leverancier kan de goedkoopste tariefformule weergeven voor contracten met vaste prijs en voor contracten met variabele prijs dient de consument, op basis van zijn verbruik, een simulatie te geven van wat de all-in prijs is per product dat de leverancier aanbiedt. Hij kan deze informatie aanvullen met de kenmerken van het desbetreffende product. Deze mededeling gebeurt schriftelijk of, voor zover de consument hiermee op voorhand heeft ingestemd, op een andere duurzame gegevensdrager. De consument die dit wenst, kan zonder kosten overstappen naar de goedkoopste tariefformule. De leverancier verstuurt deze mededeling jaarlijks, per cyclus van 12 maanden, en afzonderlijk van een factuur alsook na elk contact met de klant bij een verkoop gesloten buiten verkooppunten of een verkoop op afstand.”

Melding van verhuis

Omschrijving van probleem

Nogal wat (kwetsbare) gezinnen melden hun verhuis nog altijd telefonisch. Indien daar achteraf geen spoor van terug te vinden is en deze gezinnen evenmin hun meterstanden hebben doorgegeven aan de leverancier,

courant gris ou vert, en ligne ou pas, etc.). Ainsi, le client voit également les produits que le fournisseur offre et lequel est le plus intéressant pour lui. Pour inciter les clients à comparer, le fournisseur doit également renvoyer le client vers le test V du VREG.

Proposition de modification du point VI.14 de l'accord du consommateur

« 14. ~~Une fois par an, par cycle de 12 mois,~~ Le fournisseur d'énergie communique à chaque consommateur client la formule tarifaire la moins chère du moment suivant sa consommation sur la base du profil de consommation du client. Cette communication adressée au consommateur individuel se fait de manière claire et apparente et ne peut pas être altérée par d'autres messages commerciaux. Le fournisseur ~~peut indiquer la formule tarifaire la moins chère pour les contrats à prix fixe et pour les contrats à prix variable.~~ doit donner au consommateur, en fonction de sa consommation, une simulation de ce qu'est le prix all-in par produit que le fournisseur offre. Il peut compléter cette information par les caractéristiques du produit concerné. Cette communication se fait par écrit ou, pour autant que le consommateur y ait consenti préalablement, sur un autre support durable. Le consommateur qui le souhaite peut passer sans frais à la formule tarifaire la moins chère. Le fournisseur envoie cette communication une fois par an, par cycle de douze mois, et sur un document séparé d'une facture ainsi qu'après chaque contact avec le client dans le cadre d'une vente conclue en dehors des espaces de vente ou à distance. »

Indication d'un déménagement

Description de problème

Assez souvent, les familles (fragiles) indiquent encore leur déménagement par voie téléphonique. S'il n'y a pas de trace de cet appel et que ces familles n'ont pas transmis leur relevé au fournisseur, cela peut créer des problèmes

ontstaan er problemen indien de eigenaar van de woning of de nieuwe bewoner zelf geen energiecontract is aangegaan. In dat geval blijft de leverancier van de huurder verder energieverbruik factureren en pas wanneer de eigenaar of nieuwe bewoner/huurder een energiecontract voor dat afnamepunt aangaat zal de facturatie op naam van de vorige bewoner of huurder kunnen stopgezet worden, maar zonder dat het energieverbruik kan aangerekend worden aan de eigenaar of nieuwe bewoner. De leverancier heeft immers geen contract met de eigenaar of nieuwe bewoner. Vandaar dat het dus onontbeerlijk is dat er bij telefonische melding van een verhuis een bevestiging bestaat van deze melding en dat vervolgens de meterstanden op datum van verhuis aan de leverancier worden medegedeeld.

Voorstel van aanpassing van punt VIII van het consumentenakkoord

Om klachten bij verhuisprocedures te vermijden, die bovendien en vooral de kwetsbare consumenten treffen, wordt er voorgesteld om in punt VIII onder klachtenbehandeling als volgt aan te vullen.

“De consument kiest vrij de manier waarop hij zijn vraag tot de leverancier richt of zijn klacht bij hem indient.

De energieleveranciers verbinden zich er toe om mondelinge afspraken die gemaakt worden met de consumenten per brief, per e-mail of per SMS, naargelang de aard van de afspraak, te bevestigen. Dit om elk misverstand over gemaakte afspraken te vermijden. Meer specifiek gaat het om mondelinge afspraken die een financiële of contractuele relevantie hebben voor de consumenten, inzonderheid voor de meldingen en afspraken in het kader van een verhuis. Dit om ervoor te zorgen dat de consument over een bewijs kan beschikken van wat is besloten, afgesproken of toegezegd wanneer er contact is geweest over de uitvoering van een overeenkomst of de betaling van een factuur.”

si le propriétaire de l'habitation ou le nouvel habitant ne conclut pas de contrat d'énergie. Dans ce cas, le fournisseur du locataire continue à facturer la consommation et ce n'est que lorsque le propriétaire ou le nouvel habitant/nouveau locataire conclut un contrat pour ce point de livraison que la facturation au nom de l'ancien habitant ou locataire cessera, mais sans que la consommation puisse être facturée au propriétaire ou au nouvel habitant. En effet, le fournisseur n'a pas de contrat avec le propriétaire ou le nouvel habitant. Il est donc indispensable que, lors d'une signification de déménagement par téléphone, une confirmation de cette signification soit émise et qu'ensuite, le relevé à la date du déménagement soit communiqué au fournisseur.

Proposition de modification du point VIII de l'accord du consommateur

Pour éviter les plaintes lors des procédures de déménagement, qui touchent en outre principalement les consommateurs fragiles, le Service de médiation propose de compléter le texte au point VIII sous le traitement des plaintes.

« Le consommateur choisit librement la voie par laquelle il adresse une question au fournisseur ou par laquelle il introduit une plainte auprès de celui-ci.

Les fournisseurs s'engagent à confirmer les accords passés oralement avec les consommateurs par courrier, courriel ou SMS, selon la nature de ce qui a été convenu, afin d'éviter tout malentendu. Ceci concerne plus spécifiquement les accords qui ont une portée financière ou contractuelle pour les consommateurs, en particulier pour les indications et les accords relatifs à un déménagement. Le but est que les consommateurs disposent d'une preuve de ce qui a été décidé, convenu ou promis lors du contact au sujet de l'exécution d'un contrat ou du paiement d'une facture. »