

VERHUIS

Aanrekenen energieverbruik op naam van bewoner-eigenaar zonder geldig leveringscontract

OMSCHRIJVING

De heer W. ontvangt bij zijn intrek in zijn nieuwe woning facturen van ENI op naam van "bewoner/eigenaar". Daar de heer W. nooit een contract heeft ondertekend bij ENI en een contract is aangegaan bij een andere leverancier betwist hij de facturen van ENI.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ENI heeft de facturatie opgestart op naam van bewoner/eigenaar naar aanleiding van de verhuismelding van de vorige bewoner.

ENI argumenteert hierbij dat het consumentenakkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" niet impliceert dat de nieuwe bewoner/eigenaar van het gebouw niet zou dienen in te staan voor het verbruik vanaf de datum van verhuis alsook voor de kosten van de distributienetbeheerder en belastingen, heffingen en toeslagen. ENI is van mening dat aangezien er energie verbruikt werd, dit ook aan ENI vereffend dient te worden.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft in zijn aanbeveling rekening gehouden met de volgende elementen:

1) Er is geen sprake van een contract ter attentie van de bewoner-eigenaar. Hieruit kan dus besloten worden dat ENI de facturen heeft opgesteld zonder dat ENI daartoe over enig rechtsgeldig of bewijskrachtig document beschikt.

Het consumentenakkoord bepaalt in artikel III.bis.4 evenwel het volgende:

"Wanneer een consument ter gelegenheid van een verhuizing een document dat de meterstanden vaststelt, ondertekent of wanneer hij in dit kader een meterstand meedeelt, kan dit nooit worden aangemerkt als het aanvragen of aanvaarden van een contract bij een leverancier."

2) De heer W. werd overigens niet in kennis gebracht van de tarieven die ENI aanreken. ENI geeft zichzelf dus een vrijgeleide om eender welke tarieven aan te rekenen. Dit kan onder meer afgeleid worden uit het feit dat ENI tijdens de behandeling van de klacht door de Ombudsdienst voorstelde om het aangerekend tarief op de facturatie aan te passen naar het goedkoopste tarief.

3) ENI is van mening dat aangezien er energie verbruikt werd, dit ook aan ENI vereffend dient te worden.

Het Energiebesluit dd. 19 november 2010 bepaalt evenwel in artikel 5.5.1 het volgende:

§ 1. Nadat een huishoudelijke afnemer zijn leverancier heeft ingelicht over zijn verhuizing en als die leverancier geen bericht van klant- en leverancierswissel heeft ontvangen van de leverancier van de nieuwe bewoner, meldt de leverancier uiterlijk binnen dertig kalenderdagen aan de distributienetbeheerder dat hij zijn levering op het oude adres van de huishoudelijke afnemer wil stopzetten uiterlijk binnen dertig kalenderdagen.

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.

De Ombudsdienst is bovendien van mening dat ENI voorbijgaat aan het feit dat de energiemarkt in Vlaanderen op 01/07/2013 werd vrijgemaakt, waardoor ondernemingen en particulieren vrij zijn in de keuze van hun energieleverancier en de heer W. bijgevolg het recht heeft om een leverancier naar keuze te kiezen om het verbruik vanaf de verhuisdatum aan te betalen.

ENI gaat evenzeer voorbij aan het feit dat ENI niet verplicht was om de facturatie op te starten op naam van bewoner/eigenaar. Het is immers de taak van de distributienetbeheerder om een

leveringspunt, waar geen geldig contract is bij een energieleverancier, te regulariseren.

Volgens de Ombudsdienst is er hier sprake van een gedwongen verkoop en de Ombudsdienst beval dan ook aan om de facturen op naam van bewoner/eigenaar te crediteren.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENI heeft zijn argumentatie aan de Ombudsdienst overgemaakt. ENI concludeert dat:

- ENI de melding door de vorige bewoner van diens verhuis heeft verwerkt en de aanrekening t.a.v. deze vorige bewoner heeft stopgezet vanaf de verhuisdatum, conform de bepalingen van het consumentenakkoord;
- het Energiebesluit bepaalt dat naar aanleiding van een verhuis enkel de distributienetbeheerder de levering kan stopzetten en dat het Technisch Reglement de energielevering n.a.v. een verhuis garandeert;
- ENI de verbruiker heeft uitgenodigd om zijn keuzerecht van leverancier uit te oefenen, hetgeen de klant volgens ENI niet heeft gedaan;
- er niet betwist wordt dat op het verbruiksadres door ENI energie is geleverd;
- het verbruik dan ook ten laste van de heer W. valt;
- aangezien ENI wettelijk verplicht is te leveren en n.a.v. een verhuis niet zelf kan overgaan tot afsluiting van het desbetreffende toegangspunt er geen sprake kan zijn van een gedwongen verkoop.

ENI deelt eveneens mee dat “de argumenten van de Ombudsdienst falen in rechte en in feite” en dat ENI de aanbeveling bijgevolg niet zal volgen.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt vast dat ENI de aanbeveling op een eigen en zeer ruime manier interpreteert. Deze interpretatie wordt dan ook betwist door de Ombudsdienst.

ENI concludeert dat “het wettelijk verplicht is te leveren naar aanleiding van een verhuis.”

Dit argument werd reeds besproken tijdens de bemiddelingsprocedure en werd ook tevens gebruikt als argumentatie in de aanbeveling. ENI geeft echter geen gevolg aan de overige aangehaalde artikels uit de regelgeving en reageert hier zelfs niet op in hun reactie (bv. het feit dat de klant niet in kennis werd gebracht van de tarieven die ENI aanrekent).

ENI deelt mee dat “het de verbruiker heeft uitgenodigd om zijn keuzerecht van leverancier uit te oefenen. In een brief die naar de bewoner werd verstuurd wordt toegelicht dat ENI leverancier is op het aansluitingsadres zolang de verbruiker geen contract heeft afgesloten.”

Wij merken op dat dit ingaat tegen de regelgeving omtrent het afsluiten van energiecontracten zoals voorzien in het consumentenakkoord en in de wetgeving marktpraktijken en consumentenbescherming.

Conform de gedragscode voor “verkoop gesloten buiten verkooppunten” en “verkoop op afstand” moeten leveranciers er bovendien over waken dat de consument heeft begrepen:

- Dat hij een contract heeft getekend
- Met welke leverancier hij een overeenkomst heeft afgesloten
- Wat de all-in prijs is van zijn contract
- Dat hij over een recht op herroeping beschikt.

De Ombudsdienst blijft dan ook van mening dat aangezien ENI niet over een geldig leveringscontract met de heer W. beschikt, de facturen op naam van “bewoner/eigenaar” onrechtmatig werden opgemaakt.

De dossiers met betrekking tot deze problematiek werden voor verder gevolg doorgestuurd naar de VREG die bevoegd is voor de controle op de naleving van het Energiebesluit en de Algemene Directie Economische Inspectie van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie die bevoegd is voor de controle op de naleving van het consumentenakkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” en de gedragscode voor “verkoop buiten de onderneming” en “verkoop op afstand”.