



## **ADVIES 12.004**

### **Over "de vervollediging van het sectoraal akkoord "de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt"**

Gegeven met toepassing van artikel 27, §1, tweede lid, 4°, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt

1 oktober 2012

#### **I. Inleiding**

Artikelen 5, §2/2 en 10, §11/2 van de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie (Belgisch Staatsblad van 3 september 2012) bepalen dat op voorstel van de minister bevoegd voor Energie en de minister bevoegd voor Consumentenbescherming de bepalingen vervat in het sectoraal akkoord "de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" voor 1 januari 2013 worden vervolledigd, zodat onder andere de volgende punten worden geregeld:

- a) de invoering van de mogelijkheid voor de consument om de slot- en afrekeningsfacturen uit de eventuele bankdomiciliëring uit te sluiten;
- b) de mededeling aan de consument van elke wijziging van de voorwaarden van de overeenkomst in zijn nadeel op een wijze die zijn aandacht hierop uitdrukkelijk vestigt, met de vermelding dat de wijziging de consument het recht verleent om binnen een redelijke termijn de overeenkomst op te zeggen zonder opzegtermijn en zonder kosten.

Indien de wijzigingen aan het akkoord op het einde van de termijn bepaald in het eerste lid niet zijn aangenomen, dan bepaalt de Koning bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad de verplichtingen die aan de elektriciteitsleveranciers worden opgelegd inzake bescherming van de consumenten.

In de elektriciteit- en gasmarkt is in de jaren 2004 en 2005, een akkoord gesloten dat strekt tot "een aanvullende bescherming van de consument in de vrijgemaakte elektriciteit- en gasmarkt" (hierna het Akkoord). Het is in 2006 van toepassing geworden en voor een eerste maal aangevuld in 2008. Het gaat om een akkoord tussen acht energiebedrijven (leveranciers) die elektriciteit en/of aardgas aanbieden aan de consument. Voorts is er een gedragscode (hierna de Gedragscode) die aan het akkoord is toegevoegd. De Gedragscode heeft betrekking op de "verkoop buiten de onderneming" en de "verkoop op afstand".

Het Akkoord zelf bevat regelen die als gedragsregelen kunnen worden aangemerkt. Die regelen en de Gedragscode moeten – samen – worden beschouwd als een gedragscode.

Die gedragscode is in dit geval tot stand gekomen na besprekingen tussen leveranciers, vertegenwoordigers van de verbruikers, vertegenwoordigers van de regulerende overheden en de minister van Consumentenzaken.

Het Akkoord en de Gedragscode verbinden degenen die het Akkoord hebben gesloten en de Gedragscode hebben aanvaard. De leveranciers zullen ook meewerken aan de bekendmaking van de regelen van Het Akkoord en De Gedragscode.

De aanhef van het Akkoord bepaalt verder dat de bepalingen van dit akkoord worden beschouwd als eerlijke handelsgebruiken in de zin van de Wet op de handelspraktijken en de consumentenbescherming (thans de wet van 6 april 2010 betreffende de Marktpraktijken en Consumentenbescherming). Zonder dat de overheid zelf partij is bij het Akkoord, bepaalt het Akkoord dat de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie waakt over de correcte toepassing van dit akkoord en de in bijlage toegevoegde Gedragscode.

Inbreuken op het Akkoord en de Gedragscode kunnen tenslotte als oneerlijke handelspraktijken of als onrechtmatige bedingen worden gekwalificeerd.

Alhoewel de Ombudsdienst voor energie, gelet op de oprichting ervan op 21 januari 2010, niet betrokken is bij de totstandkoming van het Akkoord en de controle op de naleving ervan is toevertrouwd aan de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, is de Ombudsdienst ervan overtuigd dat de dagelijkse behandeling van geschillen met betrekking tot het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt een aantal leemten in het Akkoord heeft vastgesteld die volgens de Ombudsdienst dan ook kunnen gerepareerd of aangevuld worden in het kader van de voormelde vervollediging van het Akkoord.

De heer Staatssecretaris voor Energie vindt hierna een aantal voorstellen tot aanpassing/aanvulling van het Akkoord alsmede de passende bemerkingen bij de voorstellen.

Die voorstellen vinden geheel of gedeeltelijk hun oorsprong in:

- De wettelijke bepalingen van de voormelde wet van 25 augustus 2012, namelijk de artikelen 5 en 10 die voor de leveranciers van elektriciteit en/of aardgas verplichtingen opleggen inzake facturatie (artikelen 5, §2/1 en 10, §11/1) en regels vastleggen inzake het veranderen van energieleverancier (artikelen 5, §2/3 en 10, §11/3);
- De beleidadviezen van de Ombudsdienst nr. 10.002 van 24 januari 2011 (<http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/advies10002.pdf>), het beleidsadvies aan de Kamercommissie Bedrijfsleven van 11 maart 2011 (<http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Advies-Kamercommissie-Bedrijfsleven-NL.pdf>) en het beleidadvies met betrekking tot het derde energiepakket zoals op 25 oktober 2011 toegezonden aan de Kamercommissie Bedrijfsleven (<http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/ODE-advies-derde-energiepakket-25-10-11.pdf>).
- Het overleg dat de Ombudsdienst regelmatig onderhoudt in het kader van een permanente overlegwerkgroep met de betrokken administraties en regulatoren bevoegd voor energie, namelijk de Algemene Directies Energie, Controle en Bemiddeling, Regulering en Organisatie van de Markt van de FOD Economie, de federale regulator CREG en de gewestelijke regulatoren VREG, BRUGEL en CWaPE. Er dient evenwel worden opgemerkt dat de voorstellen van aanpassingen/aanvullingen vanwege de Ombudsdienst wel degelijk rekening houden met een aantal opmerkingen van de permanente overlegwerkgroep zonder dat deze voorstellen mogen worden beschouwd als het unanieme resultaat van deze werkgroep. Over bepaalde zaken bleven er immers tussen de verschillende vertegenwoordigers, verschillen in standpunten zodat een eensgezind voorstel omtrent de aanpassingen/aanvullingen van het Akkoord niet mogelijk was. Desondanks meent de Ombudsdienst dat voor de voorstellen hierna er toch een voldoende draagvlak bij de betrokken administraties en regulatoren bestaat

om ze kenbaar te maken en is de Ombudsdienst zich bewust van het feit dat hij geen regelgevende of regulerende taken of opdrachten heeft zoals dit wel het geval is voor de voormelde administraties en regulatoren.

- De conclusies van het Ronde Tafel debat "Tot uw dienst. Naar een consumentvriendelijker energiebeleid" dat de Algemene Directie Energie van de FOD Economie samen met de Ombudsdienst organiseerde op 8 december 2011 en tot tal van beleidsaanbevelingen heeft geleid (zie document via [http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Conclusies\\_ronde\\_tafel\\_08122011.pdf](http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Conclusies_ronde_tafel_08122011.pdf))
- Het advies nr. 30 dd. 30 maart 2011 van de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen (C.O.B.) inzake de algemene voorwaarden in overeenkomsten tussen energieleveranciers en consumenten (zie document via [http://economie.fgov.be/nl/binaries/COB30\\_tcm325-132236.pdf](http://economie.fgov.be/nl/binaries/COB30_tcm325-132236.pdf)).

Met de voorstellen van aanpassingen/aanvullingen van het Akkoord wil de Ombudsdienst vanuit zijn dagelijkse ervaring in geschillenbeslechting en aftoetsing van de marktpraktijken van de energiebedrijven aan de bepalingen van het Akkoord, alvast een constructieve bijdrage leveren aan de vervollediging en verbetering van de bepalingen van het Akkoord. De Ombudsdienst is uiteraard bereid deze voorstellen verder toe te lichten aan de heer Staatssecretaris en aan de minister bevoegd voor Consumentenbescherming aan wie tevens een afschrift van dit beleidsadvies wordt toegezonden.

Ten slotte is de Ombudsdienst bereid om, voor zover daar vraag naar is, zijn voorstellen te bespreken met de betrokken partijen bij het Akkoord (de energiebedrijven, leveranciers en netbeheerders, de vertegenwoordigers van de regulerende overheden en van de bevoegde ministers).

## II. Voorstellen tot aanpassing/aanvulling van het Akkoord met commentaar

Akkoord + toevoegingen	Commentaar + wijzigingen
<p>De bepalingen van dit akkoord worden beschouwd als eerlijke handelsgebruiken in de zin van artikel 86 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming.</p> <p>De ondertekende partijen/ energiebedrijven(leveranciers en netbeheerders) verbinden zich tot de strikte naleving en uitvoering van de bepalingen die van toepassing zijn op hun activiteiten.</p> <p>De Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie zal in toepassing van voornoemde wet waken over de correcte toepassing van dit akkoord en de in bijlage toegevoegde Gedragscode.</p> <p>De met klachtenbehandeling belaste openbare</p>	<p>Verwijzing naar de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en de consumentenbescherming</p> <p>Het is aangewezen dat ook netbeheerders dit akkoord onderschrijven. Ingevolge rechtspraak zijn ze tevens onderworpen aan de wet van 6 april 2010.</p>

<p><u>diensten die in het kader van hun activiteiten kennis nemen van inbreuken op dit akkoord worden geacht die aan te brengen bij de ADCB van de FOD Economie of de gerechtelijke overheden.</u></p> <p><b>I. Prijstransparantie</b></p> <p>Ter bevordering van de prijstransparantie verbinden de leveranciers er zich toe om hun website uit te rusten met een indicatieve prijssimulator waarbij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De input van gegevens van de consument beperkt wordt tot het strikt noodzakelijke, te weten: de postcode of de gemeente, het geschat of historisch verbruik op jaarbasis, de gezinssamenstelling en de eventuele keuze voor een welbepaalde prijsformule.</li> </ul> <p><u>Onverminderd eventuele sancties in de wet bepaald maakt de leverancier die het federaal sociaal tarief niet toepast vanaf de datum waarop de uitkering of tegemoetkoming door de betrokken uitbetalingsinstelling wordt toegekend, hoewel hij er bij elk rechtsmiddel van op de hoogte is gebracht dat de consument daar recht op heeft, zich schuldig aan oneerlijke praktijken in de zin van artikel 86 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumenten-bescherming.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De prijssimulatie gebeurt op basis van de meest recente gegevens, met vermelding van de meest recente prijsindexatiemechanismen en – parameters. De prijssimulator vermeldt de eventuele formule van prijsaanpassing. Indien de prijs afhangt van een indexatiemechanisme, gebeurt de simulatie op basis van de meest recente (maandelijkse) indexering. De leveranciers zijn vrij de resultaten van de prijssimulatie aan te vullen met promotionele gegevens. In dit geval worden de essentiële voorwaarden en de duurtijd van de promotie duidelijk weergegeven.</li> <li>- De consument moet in de mogelijkheid zijn het resultaat van de prijssimulatie af te drukken of op te slaan op een duurzame drager<sup>1</sup>. Hierbij moeten tevens de gegevens die de consument heeft ingebracht, worden weergegeven evenals de datum waarop de prijssimulatie werd uitgevoerd.</li> <li>- Het resultaat van de simulatie indicatief wordt weergegeven voor de verschillende prijsformules volgens de bepalingen</li> </ul>	<p>Eventuele inbreuken worden medegedeeld aan de ADCB</p> <p>Het niet toepassen van een sociaal tarief vanaf de datum waarop de uitkering of tegemoetkoming door de betrokken uitbetalingsinstelling wordt toegekend, wordt als een oneerlijke handelspraktijk aangemerkt.</p>
--	--

<p>van de wet <u>van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumenten-bescherming</u> , te weten “all-in”, als som van de verschillende samenstellende onderdelen, met inbegrip van de meterhuur <u>en van de BTW</u>. Voor zover de simulatie de totaalprijs weergeeft, belet de leveranciers niets om in bijlage de samenstellende onderdelen van de prijs afzonderlijk weer te geven.</p> <p>Deze bepalingen zijn tevens van toepassing op de tariefkaarten van de leveranciers. De leveranciers zorgen er voor dat dergelijke geïndividualiseerde prijssimulatie ook gratis aangevraagd kan worden via andere media, waaronder telefoon, post of fax <u>en dat er bij iedere prijssimulatie ook een verwijzing is naar de officiële prijssimulatoren van de gewestelijke regulatoren</u> .</p> <p><b>II. Marketing – en verkoopstechnieken</b></p> <p>Naast de bepalingen betreffende de verkoop op afstand, zoals geregeld <u>in hoofdstuk III, afdeling 2, van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming</u> en de wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van diensten van de informatiemaatschappij, kan de overschakeling naar een andere leverancier of verandering van contract bij dezelfde leverancier enkel op basis van een schriftelijk en ondertekend contract.</p> <p><b>1. De verkopen via de telefoon tussen een leverancier en een consument.</b></p> <p>Onverminderd de bepalingen <u>van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming</u>, <u>vermeldt de leverancier bij het telefonisch contact reeds de mogelijkheden, termijn en wijze van verzaking en bevestigt hij het contract via een aan de consument persoonlijk gericht schrijven.</u> De bevestiging vermeldt, onverminderd de <u>bepalingen betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming</u>, op een heldere en duidelijke manier:  <u>_ de begin- en desgevallend de einddatum en wijze van sluiting van het contract,</u>  <u>_ de te betalen prijs en de wijze van betaling,</u>  <u>_ de looptijd van het contract, de opzegtermijn en de vermelding dat er geen vergoeding is verschuldigd bij verbreking mits naleving van de opzegtermijn van één maand;</u></p>	<p>All-in prijs betekent ook inclusief BTW.</p> <p>Consumenten kunnen de prijsaanbiedingen van leveranciers gaan checken met de prijssimulatoren van de gewestelijke regulatoren.</p> <p>Verwijzing naar de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en de consumentenbescherming.</p> <p>Verwijzing naar de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en de consumentenbescherming</p> <p>Aanbeveling C.O.B.</p> <p>Verwijzing naar de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie (art. 5 en 10)</p>
--	---

\_ de vermelding van de EAN-Code,  
\_ de vooropgestelde datum van de switch  
\_ de contactgegevens (het adres, het e-mailadres, het telefoonnummer en het faxnummer van de klantendienst) indien de consument een klacht heeft  
\_ de mogelijkheid en wijze van verzaking.  
De bevestiging bevat tevens een exemplaar van het door de leverancier ondertekend contract, met inbegrip van de algemene en eventuele bijzondere voorwaarden.

De consument moet dit contract uitdrukkelijk en schriftelijk bevestigen. Het overschakelen naar een andere leverancier of verandering van contract bij dezelfde leverancier, behalve indien de oorspronkelijke duurtijd en de essentiële voorwaarden niet wijzigen, zonder schriftelijke verleende bevestiging van de consument is verboden. Het voorwerp van de toestemming moet hierbij precies zijn bepaald. De schriftelijke bevestiging van de consument kan via de post, e-mail, fax of een andere duurzame drager <sup>1</sup> aan de leverancier worden overgemaakt. Het contract is pas bindend en de opdracht tot switch mag pas plaatsvinden na de schriftelijke bevestiging van de consument en na afloop van de verzakingstermijn van 7 werkdagen.

## **2. De verkopen aan de consument gesloten buiten de onderneming van de verkoper.**

De verkopen aan de consument gesloten buiten de onderneming van de verkoper<sup>3</sup> moeten het voorwerp uitmaken van een schriftelijk en ondertekend contract.

De verkoper vermeldt voorafgaand aan de ondertekening van het contract, de mogelijkheden, termijn en wijze van verzaking en overhandigt de consument een eerste keer onmiddellijk bij de ondertekening een origineel en duidelijk leesbaar exemplaar van het door beide partijen ondertekend contract. Conform de reglementering bevestigt de leverancier naderhand het contract via een aan de consument persoonlijk gericht schrijven.

Verduidelijking van het voorgaande.

Aanbeveling C.O.B.

<sup>1</sup> duurzame drager: ieder hulpmiddel dat de consument in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie gemakkelijk toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie kan dienen, en die een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

<p>De bevestiging vermeldt op een heldere en duidelijke manier:</p> <p><u>_ de begin- en desgevallend de einddatum en de plaats van de sluiting van het contract,</u></p> <p><u>_ de te betalen prijs en de wijze van betaling,</u></p> <p><u>_ de looptijd van het contract, <u>de opzegtermijn en de vermelding dat er geen vergoeding is verschuldigd bij verbreking mits naleving van de opzegtermijn van één maand;</u></u></p> <p><u>_ de vermelding van de EAN-Code<sup>4</sup>,</u></p> <p><u>_ de vooropgestelde datum van de switch _ de contactgegevens (het adres, het e-mailadres, het telefoonnummer en het faxnummer van de klantendienst)</u> indien de consument een klacht heeft,</p> <p><u>_ de mogelijkheid en wijze van verzaking.</u></p> <p>De bevestiging bevat tevens een kopie van het door de leverancier ondertekend contract, met inbegrip van de algemene en eventuele bijzondere voorwaarden. De consument kan op eenvoudig verzoek een kopie ontvangen van het door hem ondertekend contract.</p> <p>De consument heeft recht om binnen de 14 werkdagen te verzaken aan de overeenkomst na ontvangst van de bevestiging van de leverancier of vanaf de ontvangst van het door de consument gevraagd kopie van het door hem ondertekende contract.</p> <p><b>3. Sancties.</b></p> <p>Onverminderd de straffen voorzien in de verschillende wetten en uitvoeringsbesluiten en alle andere vormen van schadevergoeding, geeft elke inbreuk op de bepalingen van het akkoord en de gedragscode vast te stellen door de Algemene Directie Controle en Bemiddeling met betrekking tot de verkoop gesloten buiten de onderneming van de verkoper en van een verkoop via de telefoon aanleiding tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- onmiddellijke terugbetaling aan de consument van alle door hem betaalde facturen. Er wordt hem verder geen enkel verbruik gefactureerd.</li> <li>- onmiddellijk herstel van de consument in zijn oude contractuele relatie. De oude leverancier neemt de consument kosteloos terug zo vlug als technisch mogelijk.</li> </ul> <p>De leveranciers verbinden zich er toe, boven op de naleving van de bepalingen <u>van de wet van 6 april 2010 betreffende</u></p>	<p>Verwijzing naar de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie (art. 5 en 10)</p> <p>.</p> <p>Verwijzing naar de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en</p>
---	--

<p>marktpraktijken en consumentenbescherming, om de bepalingen van de gedragscode (<b>Bijlage</b>) toe te passen teneinde de consument een verdere bescherming te bieden tegen misleidende en agressieve verkoopstechnieken. Deze gedragscode bepaalt gedragsregels voor leveranciers en verkoopagenten en / of hun aangestelden bij de benadering van consumenten, de sluiting van het contract, en preciseringen met betrekking tot de informatie die aan de consument moet worden bezorgd.</p> <p>3 Onder verkopen aan de consument gesloten buiten de onderneming van de verkoper worden alle verkoopspraktijken verstaan die niet in het kantoor, op de zetel of in een winkel van de leverancier of van zijn aangestelde of voortverkoper plaatsvinden of niet op afstand gebeuren. Hieronder vallen onder meer deur-aan-deurverkopen, verkopen op de openbare of private weg, verkopen in de winkelrichting van andere verkopers, verkopen op beurzen, salons en tentoonstellingen, verkopen in private of publieke zalen die niet toebehoren aan de leverancier, ...</p> <p><b>III. Verandering van elektriciteits- en gasleverancier</b></p> <p><b>1. Een vlotte switch</b></p> <p>De leveranciers verbinden zich ertoe alle maatregelen te nemen om te vermijden dat een verandering van elektriciteits- en gasleverancier gepaard gaat met nadelige gevolgen voor de consument, waaronder het betalen van schadevergoedingen wegens niet conforme opzegging van de lopende overeenkomst.</p> <p><u>Van de consument kunnen er dan ook nooit een schadevergoeding of andere kosten worden geëist mits naleving van een opzegtermijn van één maand waarbij één maand wordt gelijkgesteld met 30 kalenderdagen.</u></p>	<p>consumentenbescherming</p> <p>.</p> <p>Verwijzing naar de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie (art. 5, §2/3 en 10, §11/3)</p>
---	--



Om dit doel te bereiken, meldt de toekomstige leverancier, behoudens uitdrukkelijke, andersluidende en schriftelijke opdracht van de consument, de wissel bij de huidige leverancier. Het aanvragen van de wissel door de nieuwe leverancier bij de betrokken distributienetbeheerder wordt als een tijdige en correcte opzeg, in het kader van artikel 18 § 2/3 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en het artikel 15/5bis, §11/3 van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen, beschouwd.

De nieuwe leverancier regelt dus voor de nieuwe klant de opzegging van zijn lopende contract bij de oude leverancier. Hij wordt van deze opdracht slechts ontheven door een afzonderlijk, uitdrukkelijk en schriftelijk, andersluidend verzoek van de consument.

De nieuwe leverancier waakt erover dat de overschakeling correct verloopt en de nieuwe leveringsovereenkomst pas ingaat bij het verstrijken van de opzeggingstermijn van één maand behoudens afzonderlijke, uitdrukkelijke en schriftelijke, andersluidende opdracht van de consument. Hij neemt de nodige zorg in acht opdat de afhandeling van de administratieve formaliteiten met de vorige leverancier in alle correctheid gebeurt, zonder schade aan de consument.

De leveranciers waken erover dat er in voorkomend geval tegemoet wordt gekomen aan volgende doelstellingen:

In het geval van de nieuwe leverancier:

- vermijden van twee leveringscontracten met twee verschillende leveranciers;
- vermijden van onterechte "switches".

In het geval van de oude leverancier:

- geen eindafrekeningen opmaken meer dan 6 weken na de ontvangst van de metergegevens van de netbeheerder zonet is de leverancier aan de consument een vergoeding verschuldigd van 50 euro per begonnen maand waarmee de termijn van 6 weken wordt overschreden;

- vermijden van administratieve kosten, aangerekend door de leverancier naar aanleiding van de beëindiging van de

Slotfacturen dienen binnen de 6 weken na de switch worden opgemaakt en verzonden zonet is de leverancier een vergoeding van 50 euro per begonnen maand van overschrijding van die 6 weken-termijn verschuldigd. Die termijn van 6 weken stemt overeen met de Vlaamse regelgeving zoals voorzien in het technisch

<p>overeenkomst.          Verbindenissen van de nieuwe leverancier bij de afsluiting van een leveringsovereenkomst met een nieuwe afnemer, consument (los van de technische aspecten die een transfer met zich meebrengt):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De nieuwe leverancier laat, behoudens uitdrukkelijke en schriftelijke andersluidende opdracht van de consument, gegeven in een afzonderlijk document, de nieuwe leveringsovereenkomst pas ingaan bij het verstrijken van de opzeggingstermijn <u>van één maand</u>.          Vooraleer de consument aan de nieuwe leverancier uitdrukkelijk opdraagt zijn contract vervroegd te beëindigen, op de wijze zoals hiervoor bepaald, wijst de nieuwe leverancier hem heel duidelijk op het naleven van de opzegtermijn van één maand.</li> <li>2. De nieuwe leverancier die instaat voor de beëindiging/opzegging van het lopende contract van de consument bij de oude leverancier, aanvaardt aansprakelijk te zijn voor alle schade die de consument door toedoen van de nieuwe leverancier zou lijden.</li> </ol> <p>De oude leverancier van de getransfereerde klant verbindt er zich toe om bij de beëindiging van de overeenkomst:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De getransfereerde klant één finale eindafrekening te versturen binnen <u>een termijn van 6 weken vanaf de ontvangst van de metergegevens van de distributienetbeheerder</u> onder voorbehoud van rechtzetting van deze gegevens door de betrokken partijen. Deze eindafrekening omvat alle kosten en tegemoetkomingen, met uitzondering van de retroactieve rechtzettingen van tarieven, heffingen en toeslagen en bijdragen.</li> <li>2. De eventuele terugbetaling van tegoeden aan de consument dient te gebeuren binnen de 15 kalenderdagen na ontvangst van de finale eindafrekening <u>zoniet zijn interesten tegen wettelijke interestvoet verschuldigd vanaf de 15<sup>de</sup> kalenderdag na ontvangst van de eindafrekening of slotfactuur</u>.</li> <li>3. De getransfereerde consument, behoudens één finale eindafrekening, geen administratieve kosten aan te rekenen voor zover de beëindiging van de overeenkomst gebeurde met eerbiediging <u>van de opzegtermijn van één maand</u>.</li> </ol>	<p>reglement en daarmee wordt ook de Waalse regelgeving gerespecteerd (factuur binnen de 60 dagen). In de Brusselse regelgeving is er geen termijn voor opmaken van factuur voorzien.</p> <p>.</p> <p>Consument heeft recht op interesten wanneer hij een terugbetaling nav een eindafrekening of slotfactuur te laat (na termijn van 15 dagen vanaf de ontvangst van de factuur) ontvangt.</p>
---	---

## **2. Schadevergoedingen wegens niet conforme opzegging van een overeenkomst**

1. De schadevergoeding wegens niet conforme opzegging van een overeenkomst mag niet meer bedragen dan 50 euro.

Bij stilzwijgende verlenging van een contract van bepaalde duur mag de consument op elk ogenblik en zonder vergoeding de overeenkomst opzeggen met inachtneming van de opzeggingstermijn van één maand.

De eventuele schadevergoeding wegens niet conforme opzegging van een overeenkomst geldt per overeenkomst tussen de leverancier en de consument ongeacht of deze overeenkomst zowel de levering van elektriciteit, aardgas als van een andere dienst voorziet en ongeacht of deze overeenkomst al of niet op eenzelfde tijdstip werd afgesloten.

2. Een opzegging door de leverancier wegens wanbetaling kan geen aanleiding geven tot het betalen van een schadevergoeding en/of opzegvergoeding wegens niet-conforme opzegging of beëindiging van het contract. Evenmin kunnen in dit geval administratiekosten of gelijkaardige kosten die rechtstreeks verband houden met de opzegging in rekening worden gebracht.

3. Indien de werkelijke switchdatum niet samenvalt met de aangevraagde switchdatum, mag geen schadevergoeding aangerekend worden voor niet conforme opzeg. De oude leverancier levert verder aan dezelfde voorwaarden.

Besluit de leverancier eenzijdig om het contract voortijdig te beëindigen, dan moet hij aan de consument spontaan een schadevergoeding crediteren of betalen, d.i. 50 euro per overeenkomst, tenzij de consument zelf uitdrukkelijk en schriftelijk de opdracht heeft gegeven in een afzonderlijk document om zijn contract te beëindigen  
Er kunnen ook geen schadevergoeding of andere kosten worden aangerekend wanneer de consument bij dezelfde leverancier van energiecontract wenst te veranderen mits naleven van de opzeggingstermijn van één maand of op voorstel van de leverancier zelf.  
Op de schadevergoeding of andere

Als de overeenkomst wordt opgezegd op een niet-conforme manier (niet respecteren van opzegtermijn van één maand) dan mag er nog een schadevergoeding van maximaal 50 euro worden aangerekend. In de regel moet dit vermeden worden door bij de switchdatum rekening te houden met de opzegtermijn van één maand maar er kunnen zich situaties voordoen dat de consument uitdrukkelijk wil veranderen van leverancier zonder de opzegtermijn van één maand na te leven.

Zelfde regeling als bij stilzwijgende verlenging van dienstenovereenkomsten (kosteloos opzeggen mits respecteren van opzegtermijn van één maand).

Geen dubbele schadevergoeding wanneer de consument alsnog de opzegtermijn van één maand niet wenst te respecteren en hij/zij één energiecontract voor zowel elektriciteit als voor aardgas heeft afgesloten.

Aan de consument worden dezelfde rechten toegekend als aan een leverancier wanneer deze laatste het contract vervroegd beëindigt.

Verbod om kosten aan te rekenen wanneer klanten van energiecontract bij dezelfde leverancier veranderen.

<p><u>administratieve kosten met betrekking tot de verbreking van een contract is er geen BTW verschuldigd.</u></p> <p><b>III. bis. Verhuizing</b></p> <p>1. Een leveringscontract wordt na een verhuizing verder gezet op het nieuwe adres van de consument, tenzij de consument het leveringscontract opzegt met ingang van de verhuisdatum omwille van een verhuizing naar het buitenland of een ander gewest, een verhuizing naar een woning waar er geen aparte meter is voor het elektriciteits- en/of aardgasverbruik of omwille van het feit dat de consument gaat inwonen bij een andere consument die reeds een leveringscontract heeft. Een dergelijke opzegging van het leveringscontract kan evenwel geen aanleiding geven tot het aanrekenen van een verbrekingsvergoeding en/of opzegvergoeding wegens voortijdige beëindiging van het contract. Evenmin kunnen in dit geval administratiekosten of gelijkaardige worden in rekening gebracht. <u>Er kunnen ook geen schadevergoeding of andere kosten worden aangerekend wanneer de consument nav de verhuizing van leverancier of van energiecontract verandert.</u></p> <p>2. Na de melding van zijn verhuizing door een consument aan zijn leverancier, stopt, <u>behalve uitdrukkelijk tegenbericht van de consument, de leverancier elke aanrekening of facturatie aan de consument van het energieverbruik in zijn vorige woning vanaf de verhuisdatum. Die verhuisdatum kan worden vermeld op het verhuisdocument van de gewestelijke regulator dat door de leverancier ter beschikking wordt gesteld en dat is ondertekend door zowel de consument als de nieuwe bewoner of eigenaar. Bij ontstentenis van een door beide partijen ondertekend document kan de verhuisdatum met alle middelen van gemeen recht worden bewezen door de consument of worden vastgesteld via een bericht van de nieuwe bewoner of zijn leverancier.</u></p> <p>3. Bij het opmaken van de slotafrekening voor de oude woning, gebruikt de leverancier de meterstanden, opgenomen op de verhuisdatum <u>en vermeld op het door de consument en door de nieuwe bewoner of eigenaar ondertekend document, Bij ontstentenis van een door beide partijen ondertekend document of wanneer de meterstand op het door beide partijen ondertekend document niet correct blijken te zijn, worden de meterstanden geschat door de distributienetbeheerder. De geschatte</u></p>	<p>Betreft toepassing van de fiscale reglementering.</p> <p>Geen schadevergoeding voor klanten die nav een verhuis van energiecontract veranderen bij dezelfde leverancier of bij een andere leverancier. Het rigoureu naleven van de opzeggingstermijn van één maand zal immers in geval van verhuis voor vele administratieve lasten zorgen voor leverancier en consument.</p> <p>De huidige regeling biedt onvoldoende bescherming voor consumenten die verhuizen. In dit voorstel wordt rekening gehouden met twee parameters: de verhuisdatum en de meterstanden op datum van verhuis.</p> <p>Het principe is dat na de verhuisdatum de vorige bewoner geen verbruik meer kan aangerekend worden. Dit verbruik dient aangerekend te worden aan de nieuwe bewoner of eigenaar.</p> <p>Om de verhuisdatum en de meterstanden vast te stellen wordt bij voorkeur gewerkt met een verhuisdocument dat door de gewestelijke regulator wordt ter beschikking gesteld en dat zowel door de vorige bewoner als de nieuwe bewoner of eigenaar wordt ondertekend. Bij gebrek aan dit document of bij een onvolledig document zijn alle middelen van gemeen recht (huurcontract, uittreksel uit bevolkingsregister, vonnis tot uithuiszetting, ... ) toegelaten om de verhuisdatum vast te stellen. Bij gebrek aan of discussie over de meterstanden, worden de</p>
--	---

meterstand kan worden betwist met alle middelen van gemeen recht bij de netbeheerder of via de leverancier bij de netbeheerder. De consument of de leverancier kunnen de netbeheerder vragen om ter plaatse de meterstanden te controleren.

Bij afwezigheid van de ondertekening van een nieuwe bewoner, een eigenaar of een persoon gemachtigd om de effectiviteit van de verbruiksgegevens voor aval te tekenen, mag de leverancier daar geen voorwendsel in vinden om verder te factureren. Het feit dat afnamepunt nog niet beleverd wordt aan een nieuwe bewoner/eigenaar of door een nieuwe leverancier mag evenmin een voorwendsel zijn om verder te factureren.

De slotafrekening wordt opgesteld binnen een termijn van maximaal 6 weken vanaf de kennisgeving van de verhuisdatum zoniet is de leverancier aan de consument een vergoeding verschuldigd van 50 euro per begonnen maand dat de termijn van 6 weken wordt overschreden. Na deze termijn van 6 weken kunnen er enkel nog correctiefacturen in het voordeel van de consument worden opgemaakt, tenzij de rechtzetting te wijten is aan derde partijen. In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn, zoals bepaald in de toepasselijke reglementering.

4. 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.

5. Aangaan van een nieuw contract n.a.v. verhuis. Wanneer een consument ter gelegenheid van een klantenwissel bij verhuizing of andere bestemming van een woning, ... naar een andere woning een nieuw contract aangaat voor die woning na de overnamedatum, dient de leverancier erop toe te zien dat de overname wordt verwerkt met gebruik van de correcte overnamedatum en meterstanden.

In geval van verzaking of niet-bevestiging van het contract wordt de consument medegedeeld dat hij zo snel mogelijk een nieuw contract dient aan te gaan bij de leverancier van zijn keuze.

De leverancier zal op geen enkele wijze een schadevergoeding aanrekenen bij overname door een andere leverancier. Het verbruik tot aan de overname door de nieuwe leverancier wordt aan de consument aangerekend aan het voor hem

meterstanden op verhuisdatum geschat door de netbeheerder volgens de regels van de technische reglementen. Deze geschatte meterstanden kunnen op hun beurt worden betwist door de netgebruikers/consumenten en ten slotte kunnen de consumenten of de leveranciers de netbeheerder vragen om ter plaatse de meterstanden te controleren.

Aanbeveling C.O.B.

De termijn van zes weken komt uit het technisch reglement van de Vlaamse overheid en respecteert ook de Waalse regelgeving (factuur binnen 60 dagen na de meteropname of schatting). Zodra de leverancier kennis heeft (schriftelijk of telefonisch) van de verhuisdatum moet hij onmiddellijk het nodige doen om de meterstanden te bekomen (via verhuisdocument of schatting via netbeheerder) zoniet is een vergoeding verschuldigd van 50 euro per maand dat de termijn van 6 weken wordt overschreden. Bovendien dient de slotfactuur correct te zijn. Correcties van slotfacturen kunnen enkel nog in geval van betwistingen van de verhuisdatum en de (geschatte) meterstanden.

In geval van een klantenwissel bij verhuis of verkoop, ... is er momenteel geen regeling of sanctie bij verzaking of niet-bevestiging van het contract dat de nieuwe bewoner of eigenaar aangaat voor zijn nieuwe woonst bij een nieuwe leverancier.

voordeligste tarief.

#### **IV. Algemene voorwaarden**

##### **IV.i Evenwichtige en rechtmatige algemene voorwaarden**

De leveranciers waken in hun algemene en / of bijzondere contractuele voorwaarden met de consument over het contractuele evenwicht tussen de wederzijdse rechten en plichten van de respectievelijke partijen.

Teneinde een juridisch en economisch evenwicht in de contractuele relatie met de consument te verzekeren naar de toekomst toe, verbinden de leveranciers er zich toe om hun algemene voorwaarden en desgevallend bijzondere voorwaarden de inhoud van de hierna volgende bepalingen ondubbelzinnig te integreren in deze voorwaarden en / of deze voorwaarden aan te passen zodat tegemoet wordt gekomen aan de hierna volgende doelstellingen:

- garantie en verzekering van een correct evenwicht op het vlak van de verdeling van de aansprakelijkheid tussen leverancier, netbeheerder en consument binnen het leveringscontract;
- verzekering van voldoende lange betaling -en klachttermijnen;
- verzekering van voldoende flexibele opzeggingstermijnen en betalingsmogelijkheden waarbij de consument de betalingsdatum van de energiefacturen kan kiezen.

Hiertoe verbinden de leveranciers er zich toe om in hun algemene / bijzondere contractuele voorwaarden met de consument:

**1.** Geen bedingen op te nemen die bepalen dat de consument jegens de leverancier aansprakelijk is voor schade ten gevolge van fouten of tekortkomingen van diens aangestelden (verkopers / agenten), netbeheerder, of andere derden, zelfs zonder dat de consument hierbij enige fout of nalatigheid kan worden toegerekend.

**2.** Geen bedingen op te nemen die de aansprakelijkheid voor hun eigen verbintenissen ten opzichte van de consument overdreven beperken in tijd, bedrag of aantal schadegevallen tenzij in geval van overmacht. Met overmacht kan niet worden gelijkgesteld, gevallen van opzet of zware fout, het niet kunnen leveren van elektriciteit of problemen met de kwaliteit van levering, stakingen waarvoor op voorhand een aanzegging werd gedaan. Voor problemen die toe te wijzen zijn aan het netwerk, verwijst de leverancier

Aanbeveling C.O.B.

Aanbeveling C.O.B.

<p><u>evenwel naar de onderscheiden verplichtingen en aansprakelijkheden van levering en netbeheer en deelt hij mede waar de consument terecht kan voor klachten te wijten aan het netwerk.</u></p> <p><b>3.</b> Geen bedingen op te nemen die de onmiddellijke beëindiging of opzegging van de overeenkomst rechtvaardigen op basis van het loutere vermoeden van insolvabiliteit of een onderzoek van kredietwaardigheid.</p> <p><b>4.</b> Geen bedingen op te nemen die voorzien in de mogelijkheid van overdracht van de onderneming of het cliënteel aan een andere leverancier, zonder dat wordt voorzien in de voortzetting van dezelfde dienstverlening tegen dezelfde voorwaarden.</p> <p><b>5.</b> 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 kan rechtzetten, tenzij deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen. In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn, zoals bepaald in de toepasselijke reglementering.</p> <p><b>6.</b> Eenzijdige wijziging van <u>kenmerken</u>, voorwaarden of van wijzigingen van energieprijzen of gasprijzen op basis van elementen die enkel afhangen van de wil van de leverancier, zijn verboden.</p> <p><u>Wijzigingen van nettarieven, verplichte bijdragen of heffingen dienen voorafgaandelijk en geïndividualiseerd aan de consument worden ter kennis gebracht.</u></p> <p><b>7.</b> Te voorzien in een opzeggingsmogelijkheid zonder kosten en <u>zonder opzegtermijn</u> vanaf de effectieve en geïndividualiseerde kennisgeving van de wijziging van de algemene / bijzondere contractuele voorwaarden of van een wijziging van prijzen <u>of (sociale) tarieven</u>, die niet voortvloeit uit een contractueel overeengekomen prijsherzieningsbeding op basis van objectieve parameters die voldoende werden gepreciseerd. De wijzigingen treden pas inwerking bij het verstrijken een termijn <u>van 2 maanden</u>.</p> <p><b>8.</b> Te voorzien in <u>een</u> maximale opzeggingstermijn van <u>1</u> maand voor de opzegging van contracten of het verzet tegen de stilzwijgende verlenging van contracten van bepaalde duur. Elke clause die het geven van een opzeg enkel binnen een bepaalde tijdsperiode oplegt, is verboden.</p> <p><b>9.</b> Te voorzien in minimale termijn van 15 kalenderdagen tussen de eindfacturatie</p>	<p>Aanbeveling C.O.B.</p> <p>Verwijzing naar de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie (art. 5, §2/2 en 10, §11/2)</p> <p>Wanneer een beschermde klant geen recht meer heeft op sociaal tarief dan moet hij ook de mogelijkheid hebben om van leverancier te veranderen en de aangepaste prijsformule te kiezen. Het recht op sociaal tarief blijft bovendien bestaan tot op ogenblik van kennisgeving van het vervallen recht op sociaal tarief.</p>
--	--

<p>en uitvoering van de domiciliëringsopdracht. Deze minimale termijn kan slechts beginnen lopen vanaf de ontvangstdatum van de eindfactuur. De derde kalenderdag na verzendingsdatum wordt beschouwd als ontvangstdatum.  <u>Te voorzien in de mogelijkheid om de jaarlijkse factuur of slotafrekening uit de bankdomiciliëring te sluiten.</u></p> <p><b>10.</b> Te voorzien in de aanrekening van interesten tegen de wettelijke interestvoet ingeval de consument een recht op betaling heeft vanwege zijn leverancier ingevolge foutieve facturatie, veroorzaakt door de leverancier <u>en dit vanaf de vervaldatum van de foutieve factuur.</u></p> <p><b>11.</b> Te voorzien in het geval dat de consument gevraagd wordt een waarborg tot zekerheid van verschuldigde bedragen te storten, en <u>behoudens andersluidende reglementering</u>, in een nauwkeurige en objectieve omschrijving van de voorwaarden voor het vragen van die waarborg en <u>in een voorafgaande schriftelijke bevestiging van de waarborg die melding maakt van de onderstaande voorwaarden.</u></p> <p><u>De waarborg mag niet hoger zijn dan twee maandelijkse voorschotten en moet automatisch worden terugbetaald als de consument geen wanbetaling of laattijdige betaling kan worden verweten tijdens een periode van 12 maanden vermeerderd met interesten tegen de wettelijke interestvoet vanaf de datum dat de waarborg door de consument is gestort.</u></p> <p><b>12.</b> Te voorzien in diverse betalingsmogelijkheden waaronder minstens de domiciliëring en de manuele overschrijving. Voor een manuele betalingsverrichting mogen geen bijkomende kosten worden aangerekend. De beide betalingsmogelijkheden worden onder deze voorwaarden verzekerd voor elke tariefformule die de leverancier aanbiedt.</p> <p><b>13.</b> Te voorzien in een klachten (protest)termijn voor de consument ingeval van foutieve facturatie van minstens 12 maanden vanaf de ontvangstdatum bepaald in de betrokken factuur <u>waarbij fouten inzake facturatie die aanleiding geven tot hogere factuurbedragen nog kunnen worden rechtgezet voor zover die fouten aan het energiebedrijf</u></p>	<p>Verwijzing naar de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie (art. 5, §2/2 en 10, §11/2)</p> <p>Vastleggen vanaf wanneer de aanrekening van interesten begint te lopen.</p> <p>In de Brusselse ordonnanciering is bijvoorbeeld een afzonderlijke regeling voorzien.</p> <p>Een waarborg moet voorafgaand en schriftelijk aan de consument bevestigd worden met vermelding van onderstaande voorwaarden (max. 2 maanden voorschot, regeling van terugbetaling tegen wettelijke interestvoet).</p> <p>Daar waar energiebedrijven een termijn van 5 jaar claimen voor rechtzettingen van facturen in</p>
--	--



<p><u>worden bekendgemaakt binnen vijf jaar vanaf de vervaldatum van de factuur waarmee die fouten zijn te verrekenen.</u></p> <p><b>14.</b> Te voorzien in wederkerigheid in geval van eventuele opzegmogelijkheden zonder kosten bij verandering van woonplaats.</p> <p><b>15.</b> Te voorzien in een mogelijkheid om een herziening van het geschatte verbruik en / of tussentijdse facturen te vragen. De gemotiveerde beslissing tot herziening volgt binnen een redelijke termijn na het verzoek.</p> <p><u>Het bedrag van de voorschotfactuur kan worden aangepast:</u></p> <p>- <u>indien het werkelijke verbruik ten minste 20 % lager ligt dan het jaarverbruik dat als basis werd genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur of indien de prijzen en tarieven ten minste 20 % lager liggen dan de prijzen en tarieven die als basis werden genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur;</u></p> <p>- <u>indien het werkelijke verbruik ten minste 20 % hoger ligt dan het jaarverbruik dat als basis werd genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur of indien de prijzen en tarieven ten minste 20 % hoger liggen dan de prijzen en tarieven die als basis werden genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur.</u></p> <p><b>16.</b> Geen bedingen op te nemen die - ingeval van uitkering van schadevergoeding door de leverancier <u>of netbeheerder</u>- voorzien in een vrijstelling of de bedragen op onbillijke wijze plafonneren.</p> <p><b>17.</b> Te voorzien dat <u>minstens</u> ieder jaar een <u>afrekeningsfactuur</u> wordt opgesteld tenzij de leverancier de meetgegevens <u>van de netbeheerder</u> niet heeft ontvangen. <u>Verbruiken berekend of geschat door de leverancier zijn niet toegelaten op afrekeningsfacturen en slotfacturen. Er kan ook geen berekend of geschat verbruik gefactureerd worden tussen de (jaarlijkse) metergegevens van de netbeheerder en de factuurdatum van de afrekeningsfactuur of slotfactuur.</u></p> <p><b>18.</b> Te voorzien dat de consument de leverancier gemandateerd heeft om de switch uit te voeren. <u>De leverancier kan de switch niet weigeren wanneer de consument beleverd is door een netbeheerder.</u></p>	<p>hun voordeel, dient dezelfde termijn te gelden voor rechtzetting van facturen in het voordeel van de consument.</p> <p>Objectivering van de aanpassing van voorschotfacturen (zie ook beleidsadvies 10.002)</p> <p>Netbeheerders mogen evenmin minimum- of maximumplafonds opleggen voor schadevergoedingen.</p> <p>Een afrekenings- of slotfactuur kan enkel op basis van de metergegevens ontvangen van de netbeheerder. Voor de opname, validering en communicatie ervan naar de leverancier, voor de betwisting van (geschatte) metergegevens en voor de rechtzettingen ervan, zijn de gewestelijke regels van de technische reglementen van toepassing.</p> <p>Een switch na drop mag geen reden zijn om de switch niet toe te passen. Het is aangewezen om deze regel ook op te nemen in gewestelijke reglementering met passende sanctie bij overtreding van deze regel (bijvoorbeeld een</p>
---	---

<p><u>19. Uitdrukkelijk te voorzien dat de termijn waarbinnen de leverancier de consument terugbetaalt, wanneer de afrekeningsfactuur of slotfactuur een kredietbedrag ten gunste van deze laatste weergeeft, overeenstemt met deze waarbinnen de consument verschuldigde bedragen dient te voldoen.</u></p> <p>Indien de leverancier nog niet op de hoogte is van het rekeningnummer van de consument, loopt deze termijn van terugbetaling vanaf het ogenblik dat de leverancier op <u>de hoogte werd gebracht van het rekeningnummer van de consument zonder dat dit afbreuk doet op de aanrekening van interesten tegen de wettelijke interestvoet vanaf 15 kalenderdagen vanaf de ontvangst van de factuur met een kredietbedrag ten gunste van de consument waarbij de derde kalenderdag na verzendingsdatum wordt beschouwd als ontvangstdatum van die factuur met kredietbedrag.</u></p> <p><u>20. uitdrukkelijk voorzien dat facturen verjaren door verloop van vijf jaren vanaf de datum waarop de gefactureerde leveringen hebben plaats gehad;</u></p> <p><u>21. uitdrukkelijk voorzien dat de onderdelen van de factuur die door de leverancier worden doorgerekend (zoals nettarieven, heffingen, kosten, bijdragen, taksen) één op één worden doorgerekend, dus zonder bijkomende administratieve lasten, vergoedingen of marges.</u></p> <p><u>22. uitdrukkelijk voorzien dat er bij openstaande schulden enkel een schuldvergelijking en – compensatie mogelijk is voor hetzelfde klantnummer.</u></p> <p><u>23. Op een duidelijke en begrijpelijke wijze de wettelijke en reglementaire verplichtingen weergeven die aan leveranciers en netbeheerders worden opgelegd ter uitvoering van gewestelijke regelgeving.</u></p>	<p>boeteprocEDURE tav de leverancier).</p> <p>Het zagezegd niet (tijdig) ontvangen van het rekeningnummer waarop het tegoed moet worden terugbetaald mag geen voorwendsel meer zijn om de terugbetaling niet uit te voeren. De energiebedrijven moeten zo snel mogelijk actie ondernemen zoniet zijn wettelijke interesten verschuldigd.</p> <p>Een verjaringstermijn van 5 jaar wordt ondertussen algemeen aanvaard ingevolge rechtspraak van het Grondwettelijk Hof en van het Hof van Cassatie (cfr. Beleidsadvies 10.002).</p> <p>Er mogen geen winstmarges worden genomen bij doorrekening van tarieven, heffingen, enz. (cfr de discussie omtrent de kosten voor groene stroom en wkk). De naleving en eventuele bestraffing ervan behoort tot de monitoringbevoegdheden van de CREG.</p> <p>Schuldcompensatie enkel mogelijk voor één klantnummer zodat terugbetalingen op een ander klantnummer niet gecompenseerd worden op openstaande schulden voor ander(e) klantnummer(s)</p> <p>Aanbeveling C.O.B. Het gaat hier inzonderheid om verplichtingen die voortvloeien uit gewestelijke openbare dienstverplichtingen op sociaal en ecologisch vlak alsmede uit de toepassing van de technische reglementeringen.</p>
---	---

#### **IV.ii Toegankelijkheid van de algemene en/of bijzondere voorwaarden en van het consumentenakkoord**

De energiebedrijven waken er over dat onderhavig consumentenakkoord en hun algemene en / of bijzondere contractuele voorwaarden *in extenso*, in meest recentelijke en bijgewerkte vorm eenvoudig

consulteerbaar, downloadbaar en afdrukbaar zijn via hun (commerciële) website. Hiertoe voorzien zij op hun (commerciële) website in een duidelijke en ondubbelzinnige verwijzing naar het onderhavig consumentenakkoord en hun algemene en / of

bijzondere contractuele voorwaarden, met vermelding van de datum van laatste wijziging. Het onderhavig consumentenakkoord en de algemene en / of bijzondere contractuele voorwaarden kunnen ook gratis en op eenvoudig verzoek van de consument

Indien de contractaansluiting langs elektronische weg gebeurt, dient de consument bovendien tijdens de contractsluiting en voordat hij gebonden is, uitdrukkelijk gewezen worden op de toepasselijke contractuele voorwaarden waarvan hij effectief kennis dient te kunnen nemen, en welke hij vervolgens dient te aanvaarden.

De informatie en documenten (zoals overname- of verhuisformulieren) die voortvloeien uit de contractuele voorwaarden dienen gratis ter beschikking van de consument worden gesteld.

#### **V. Communicatie naar de consument**

Ter verbetering van de communicatie naar de consument toe, verbinden de leveranciers zich tot:

1. Op alle facturen (afrekeningsfacturen, slotfacturen en voorschotfacturen) van een leverancier of op een bij deze afzonderlijk gevoegd

document vermelden de leveranciers, - de naam en het adres van de energieleverancier;

- het (elektronisch) adres dat dient gebruikt te worden voor alle briefwisseling, de naam, het telefoonnummer en het faxnummer van de klantendienst. De naam van de klantendienst van het energiebedrijf mag niet de benaming "Ombudsdienst" hanteren;

Bij de ondertekening van het consumentenakkoord engageren de energiebedrijven zich tot de medewerking aan de bekendmaking ervan.

Aanbeveling van de C.O.B.

Verwijzing naar de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie (art. 5,§2/1 en 10, §11/1)

- het (elektronisch) adres, het telefoonnummer en het faxnummer van de Ombudsdienst voor energie;  
- de periode waarop de factuur betrekking heeft;  
- de gefactureerde bedragen;  
- de EAN-Code.en van het (de) meternummer(s);  
- het tarief van de btw en het bedrag van de btw  
- het product of de dienst die het voorwerp zijn van de overeenkomst;

- De duurtijd van het contract, de aanvangsdatum, desgevallend de einddatum, de opzegtermijn en de vermelding dat er geen vergoeding is verschuldigd bij verbreking mits naleving van de opzegtermijn van één maand  
- de hyperlink naar de officiële tariefsimulator van de bevoegde gewestelijke regulator.

- De wijze waarop facturen kunnen worden geprotesteerd;  
- De vermelding dat de algemene voorwaarden *in extenso* consulteerbaar zijn op de website;

Deze informatie wordt eveneens aan de consument verstrekt op zijn vraag.

**2.** In het contract worden de gecontracteerde prijzen, de objectieve parameters, de stand van de parameters bij aanvang van het contract en de berekeningswijze aan de hand van de welke de prijs kan evolueren, opgenomen. Tevens wordt in het contract het volgende opgenomen mbt de voorschotfacturen.

De voorschotfacturen die door de energieleverancier aan de eindafnemer worden aangerekend en de periodiciteit ervan, worden jaarlijks, en voor de eerste maal bij de ondertekening van de overeenkomst, door de leverancier vastgesteld en medegedeeld aan de eindafnemer.

De bedragen van de voorschotfacturen worden berekend op basis van het laatst gekende of het door de eindafnemer medegedeelde jaarverbruik en van de prijzen en tarieven zoals van toepassing op de dag van het afsluiten van de overeenkomst of de jaarlijkse verlenging ervan. Indien geen jaarverbruik gekend is dan wordt de berekening van de voorschotten berekend op het standaardjaarverbruik, eventueel aangepast met elementen voorgedragen door de consument.

De voorschotfacturen mogen alleen worden aangerekend tijdens de daadwerkelijke leveringsperiode. In eenzelfde kalendermaand mogen er geen voorschotten of tussentijdse facturen aangerekend worden met andere facturen betreffende dezelfde overeenkomst.

De voorschotfacturen die niet voldoen aan de voormelde bepalingen worden door de leverancier

Betreft betere regulering van voorschotfacturen (vaststelling van de bedragen en de periodiciteit ervan). Cfr. Beleidsadvies 10.002.

<p><u>geannuleerd en met terugwerkende kracht rechtgezet waarbij aan de eindafnemer de mogelijkheid wordt geboden om een kosteloze en renteloze afbetaling van de rechtgezette voorschotfacturen te doen in maandbedragen die overeenkomen met het aantal geannuleerde voorschotfacturen.</u></p> <p><b>3.</b> Alle stukken uitgaande van de leverancier worden gedateerd.</p> <p><b>4.</b> In het kader van een domiciliëring informeert de leverancier, eventueel met de eerste voorschotfactuur, de consument schriftelijk of op een andere duurzame drager over de periodiciteit, de normale data en het bedrag van de betalingen. Indien één van de elementen die afhangen van de leverancier wijzigt, moet de consument hiervan voorafgaandelijk op de hoogte worden gebracht. <u>De consument kan tevens de data van betalingen kiezen.</u></p> <p><b>5.</b> Indien de overeenkomst voorziet in de stilzwijgende verlenging ervan, brengen de leveranciers hun klanten schriftelijk of via een duurzame drager op de hoogte van de stilzwijgende verlenging, de mogelijkheid tot opzegging van de overeenkomst <u>en de vermelding dat er geen vergoeding is verschuldigd bij verbreking mits naleving van een opzegtermijn van één maand.</u> Deze <u>effectieve en geïndividualiseerde kennisgeving via een afzonderlijk schrijven aan de consument</u> gebeurt minstens <u>twee maanden</u> voor de datum die in de overeenkomst werd vastgesteld om zich te verzetten tegen de stilzwijgende verlenging.</p> <p><b>6.</b> Indien het contract voorziet in een indexeringsmechanisme van de prijs, vermeldt de afrekeningsfactuur na meteropname de prijsberekingsformule en de manier waarop deze werd toegepast op de prijs.</p> <p><b>7.</b> De consumenten kunnen, binnen een termijn van 12 maanden na de afrekeningsfactuur, gratis een meer gedetailleerd document ontvangen die in detail alle informatie bevat over de gefactureerde periode <u>per maand</u>, de betaalde voorschotten die worden verrekend met vermelding van hun betalingsdatum, de verschillende prijscomponenten en de gedetailleerde berekening van de indexatiemechanismen.</p> <p><b>8.</b> De energieleveranciers verbinden zich in hun facturen alle vermeldingen op te nemen die verplicht zijn op grond van Europese,</p>	<p>Stilzwijgende verlenging van contracten kan niet via een eenvoudige vermelding op facturen maar moet via een afzonderlijk schrijven aan de consument worden medegedeeld.</p>
--	---

<p>federale of gewestelijke regelgevingen. Bovendien verbinden zij zich ertoe dat - rekening houdend met deze regelgevingen - hun facturen duidelijk, leesbaar en verstaanbaar zouden zijn en dat zij een gemakkelijke vergelijking toelaten voor de consument</p> <p>Om deze doelstelling te verwezenlijken :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ hanteren zij zo veel als mogelijk eenvormige en eenvoudige terminologie;</li> <li>_ wordt bij de jaarlijkse factuur een glossarium gevoegd dat de termen toelicht die op de factuur zijn hernomen en die specifiek zijn voor de sector; dit glossarium zal bestendig beschikbaar zijn op de website van de leverancier;</li> <li>hij zal gratis een exemplaar ervan toesturen aan de consument die daarom vraagt;</li> <li>_ gebruiken zij een uniforme terminologie voor de aanduiding van de wettelijk opgelegde heffingen, bijdragen, taksen en nettarieven;.</li> <li>_ bundelen zij samenhangende gegevens op de facturen zoals in hoofdstuk V punt 10 wordt aangegeven;</li> <li>_ vermijden zij dat de vrije vermeldingen die de leverancier zelf beslist op te nemen in zijn factuur, door hun inhoud, vorm, aard of plaats de doelstellingen van duidelijkheid, verstaanbaarheid en vergelijking in het gedrang brengen</li> </ul> <p><b>9.</b> Indien de energieleveranciers melding maken van de volgende termen voor de aanduiding van de wettelijk opgelegde heffingen, bijdragen, taksen en nettarieven worden deze als volgt benoemd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ Vaste /jaarlijkse vergoeding/ Redevance fixe/annuelle;</li> <li>_ Enkelvoudige meter/ Compteur monohoraire;</li> <li>_ Tweevoudige meter/ Compteur bihoraire;</li> <li>_ Uitsluitend nachtmeter/ Compteur exclusif nuit;</li> <li>_ Forfaitaire vermindering/ Réduction forfaitaire;</li> <li>_ Sociaal tarief/ Tarif social;</li> <li>_ Kosten groene stroom/ Coûts énergie verte;</li> <li>_ Gratis elektriciteit/ Electricité gratuite;</li> <li>_ Kosten WKK/ Coûts cogénération;</li> <li>_ Meterhuur/ Location compteur;</li> <li>_ Distributiekosten/ Coûts de distribution;</li> <li>_ Transportkosten/ Coûts de transport;</li> <li>_ Transmissiekosten/ Coûts de transmission;</li> <li>_ Federale bijdrage/Cotisation fédérale;</li> <li>_ Bijdrage op de energie/ Cotisation sur l'énergie; <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Desgevallend ombudsbijdrage/Le cas échéant redevance de médiation</u></li> </ul> </li> <li>_ Aansluitingsvergoeding/ Redevance de raccordement;</li> <li>_ Desgevallend wegenisretributie/Le cas échéant redevance de voirie;</li> </ul>	
--	--

\_ Openbare dienstverplichtingen/ Obligations de service public.

Wanneer er nieuwe heffingen of toeslagen zouden worden ingevoerd, zullen de leveranciers hiervoor uniforme benamingen hanteren.

**10.** [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) soort energie
- 3) overeenstemmende EAN-code(s)

C. Gegevens over de leverancier:

- 1) algemeen:  
naam / maatschappelijke benaming  
maatschappelijke zetel  
ondernemingsnummer
- 2) klantendienst:  
telefoon- en faxnummer  
postadres voor briefwisseling  
e-mail adres of url naar het gestandaardiseerde vragen- of klachtenformulier op de website van de leverancier

D. Gegevens over de distributienetbeheerder:

- 1) naam / maatschappelijke benaming
- 2) telefoonnummer in geval van elektriciteitsstoring en/of gasgeur

E. Factuurgegevens:

- 1) algemeen:  
factuurdatum  
factuurnummer  
klantnummer  
desgevallend, BTW-nummer van de klant
- 2) bedrag en uiterste betaaldatum:  
het totaal te betalen bedrag of de terugbetaling waarop de consument recht heeft  
desgevallend, het totaal bedrag van de voorschotten die werden verrekend  
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 de bij de betaling te vermelden referentie

<p>de uiterste datum (formaat xx/xx/xxxx) voor betaling of terugbetaling de eventuele herinnerings- of administratiekosten bij laattijdige betaling desgevallend, de vermelding dat de betaling via domiciliëring gebeurt en de datum waarop of vanaf dewelke de betalingsopdracht aan de financiële instelling wordt aangeboden</p> <p>- <u>3) in geval van afrekenings- of slotfactuur het aantal verbruikte eenheden in kwh, de gefactureerde bedragen met het tarief en het bedrag van de BTW en de globale eenheidsprijzen inclusief BTW per verbruikte kwh</u></p> <p>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) <del>eventueel, geraamd verbruik tussen opnamedatum en factuurdatum</del> 4) het aangerekende totale verbruik voor de gefactureerde periode 5) de samenstelling van de aangerekende bedragen voor de opgenomen periode (zie het nieuw ingevoegde punt 9) onderverdeeld in volgende rubrieken: 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 kosten van het gebruik van de netten heffingen en toeslagen 6) 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 gegevens van de ombudsdiensten voor energie 3) <u>in geval van betwisting voor een Belgische juridische instantie wordt deze gekozen van het</u></p>	<p>Verwijzing naar de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie (art. 5,§2/1 en 10, §11/1). De consument dient op de eerste blz van zijn factuur de elementen van zijn factuurbedrag kennen (verbruik in kwh, toegepaste tarieven en BTW alsmede de eenheidsprijs inclusief BTW per verbruikte kWh).</p> <p>Om te vermijden dat klanten zich naar een ander gewest moeten begeven voor een juridisch geval met het verhoogd risico dat ze</p>
---	---



<p><u>gerechtelijk arrondissement waar de klant zijn hoofdverblijfplaats houdt op het ogenblik van de dagvaarding voor rechtsvordering</u></p> <p>C. Nog openstaande saldi: de energieleverancier die dit wenst, kan melding maken van de nog openstaande saldi</p> <p>D. Gegevens over het contract:</p> <p>1) de precieze en exacte informatie over het lopende contract voor elke EAN-code, zoals voorzien onder punt 1 van dit hoofdstuk: <u>duurtijd van het contract, de aanvangsdatum, desgevallend de einddatum, de opzegtermijn en de vermelding dat er geen vergoeding is verschuldigd bij verbreking mits naleving van de opzegtermijn van één maand</u></p> <p>2) desgevallend het type product</p> <p>3) een url naar de website van de leverancier waar een uitleg over de indexatieparameters beschikbaar is</p> <p>4) een url naar de algemene voorwaarden</p> <p>E. Diverse vermeldingen (per type energie):</p> <p>1) <u>evolutie van het verbruik, van de eenheidsprijs per Kwh en van de totaalprijs van de drie voorbije jaren</u></p> <p>2) <u>oorsprong van de geleverde energie: hernieuwbare energie, WKK, fossiele brandstoffen, kernenergie of onbekend. Deze laatste categorie mag niet meer dan 5 % bedragen</u></p> <p>3) gemiddelde prijs aan residentiële verbruikers in België (gegevens regulatoren), voor zover deze beschikbaar zijn.]<sup>8</sup></p> <p><b>11.</b> <del>[De energieleveranciers lichten spannen zich in om</del> op een duidelijke, maar voldoende concrete manier de consument in over de berekeningswijze van de te betalen voorschotten per type energie, telkens zij de bedragen ervan aanpassen, <u>en onmiddellijk bij het sluiten van een contract, d.i. in ieder geval vóór het verzenden van de eerste tussentijdse factuur.</u></p> <p>De informatie hieromtrent wordt tijdig voor elke aanpassing persoonlijk aan de consument meegedeeld. Deze informatie kan samen met de factuur of los daarvan worden overgemaakt, kan worden verduidelijkt aan de hand van voorbeelden en er kan voor meer detail worden verwezen naar de website. Aan de consument die hierom verzoekt via telefoon, fax of post, moet de bijkomende informatie die op de website wordt gegeven, op eenvoudige vraag gratis worden verstrekt door zijn leverancier]</p> <p><b>12.</b> [De toelichting die de leveranciers verstrekken op hun website in verband met de indexatie van de prijzen omvat minstens:</p>	<p>ingevolge afwezigheid bij verstek worden veroordeeld of dat de rechter niet geacht wordt de toepasselijke reglementering te kennen.</p>
--	--

- 1) een algemene uitleg over de berekening van de geïndexeerde prijzen;
- 2) een overzicht van de stand van de parameters gedurende de gefactureerde periode;
- 3) de gebruikte indexatieformules;
- 4) een concreet voorbeeld van een fictieve klant.]<sup>10</sup>

13. [De energieleveranciers nemen de verbintenis op zich om de algemene en de bijzondere voorwaarden voor alle producten gemakkelijker toegankelijk te maken op hun website.

## VI. Domiciliëring

Inzake domiciliëring verbinden de leveranciers zich tot:

1. De opname van het mandaat tot domiciliëring met een afzonderlijke handtekening;
2. De beperking van de duurtijd van het domiciliëringsmandaat tot de duurtijd van het contract, d.w.z. met inbegrip van de termijn nodig voor de verwerking en vereffening van de finale eindafrekening behoudens wanneer de consument kiest voor de mogelijkheid om de eindafrekening uit de eventuele bankdomiciliëring te sluiten;
3. Het respecteren van een termijn van minstens 15 kalenderdagen tussen de ontvangstdatum van de factuur en de uitvoering van de domiciliëringsopdracht. De derde kalenderdag na verzendingsdatum wordt beschouwd als ontvangstdatum van de factuur.

## VII. Klantvriendelijkheid en klachtenbehandeling

### a. Contactgegevens

De ondertekenaars zorgen er voor dat hun contactgegevens duidelijk en transparant worden vermeld op hun website, contracten, facturen, offertes, rekeningafschriften, ... zodat de consumenten snel hun weg kunnen vinden naar de klantendienst. Daarbij zorgen ze er voor dat de verschillende manieren waarop contact kan worden genomen (elektronisch, telefonisch, briefwisseling) overzichtelijk worden vermeld zodat consumenten een keuze kunnen maken.

Voor de klachtenbehandeling is het aangewezen om de bepalingen van het charter voor klantvriendelijkheid over te nemen (punten 1 tot en met 6 van het charter)

Indien er een website is moet er link naar een overzichtelijke contactpagina worden voorzien op de onthaalpagina of de hoofdnavigatie, waarbij de volgende informatie direct terug te vinden is

- het telefoonnummer,
- het e-mailadres of een gepreformateerd contactformulier,
- het correspondentieadres van de gewenste dienst en in voorkomend geval de contactpersoon.

#### **b. Wachttijden en kostprijs telefonische oproepen**

De ondertekenaars zorgen er voor dat consumenten bij telefonische oproepen binnen de 2,5 minuten, na de definitieve keuze via het keuzemenu, een fysiek persoon aan de lijn krijgen. Indien deze wachttijd niet kan worden gerespecteerd wordt de mogelijkheid geboden om zijn telefonische gegevens mee te delen zodat de betrokkene voor het einde van de volgende werkdag, na het ogenblik waarop de gegevens werden meegedeeld, gratis wordt gecontacteerd. Dit bij voorkeur op een door hem opgegeven tijdstip (call-back) en op de wijze die hij wenst.

Indien mogelijk wordt voorzien om de consument op voorhand een tijdsindicatie te geven over de wachttijden.

Bij uitzonderlijke omstandigheden, piekmomenten, algemene of omvangrijke problemen zal de onthaalboodschap zo snel mogelijk aangepast worden met een omschrijving van de gebeurtenis of het probleem en wanneer mogelijk een indicatie wanneer het opgelost is. Deze boodschap zal ook hoorbaar zijn voor mensen die reeds wachten op doorschakeling naar een operator.

De ondertekenaars doen maximale inspanningen om hun klantendienst telefonisch bereikbaar te maken met een gratis nummer vanuit het binnenland.

Indien de klantendienst bereikbaar is via een niet-gratis-nummer zullen de gesprekskosten per minuut niet hoger liggen dan deze voor een geografisch nummer.

Indien er speciale telefonische diensten zijn, buiten het bestaande contract, met een gepersonaliseerde dienstverlening, wordt vooraf geïnformeerd over de kosten indien deze hoger zouden liggen dan deze voor een geografisch nummer.

#### **c. Keuzemenu en doorschakelmogelijkheden bij telefonische oproepen**

De ondertekenaars zullen het keuzemenu bij

telefonische oproepen zo eenvoudig mogelijk houden met duidelijke en verstaanbare begrippen, waarbij het aantal keuzes en keuzeniveaus wordt beperkt.

Om te vermijden dat de vraag of de klacht onnodig moet worden herhaald zal er worden voor gezorgd dat de consumenten via maximaal twee doorschakelingen bij de juiste persoon voor het specifiek probleem of de gestelde vraag terecht komen.

#### **d. Bevestiging van mondelinge afspraken**

De ondertekenaars 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.

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.

#### **e. Antwoordtermijnen van brieven en e-mails**

Teneinde de consumenten optimaal te informeren, verbinden de ondertekenaars zich er toe om binnen de 5 werkdagen te antwoorden op vragen of klachten van consumenten via de gepaste communicatiekanalen.

Als de vraag of de klacht niet binnen de 5 werkdagen kan worden beantwoord, zal een ontvangstbevestiging worden verstuurd binnen de 5 werkdagen. In deze ontvangstbevestiging wordt minstens gemeld dat de vraag of de klacht verder dient te worden onderzocht. Daarnaast wordt de termijn vermeld tegen dewelke de consument een uitgebreid antwoord ten gronde zal krijgen. Wanneer voor het definitief antwoord informatie nodig is van derden, delen zij dit mee met aanduiding van de informatie die zij in dit geval nodig hebben en van wie, en vermelden zijn binnen welke termijn na ontvangst van deze informatie een antwoord zal worden verstrekt. De informatie wordt onmiddellijk opgevraagd bij de derden.

In geval van een betwisting van een factuur verbinden de ondertekenaars zich er toe om in de bovenvermelde gevallen te antwoorden binnen de 10 werkdagen.

#### **f. Betwisting van facturen**

In geval van een betwisting van een factuur, verbinden de ondertekenaars zich er toe om na

ontvangst van de betwisting de invordering van het betwiste deel van de factuur onmiddellijk op te schorten dan wel de nodige stappen te ondernemen om de verkeerde inning recht te zetten. Het antwoord aan de consument maakt hiervan duidelijk melding. Het vermeldt duidelijk het niet betwiste bedrag en de datum waartegen dit moet worden betaald door de consument.

Op geen enkele manier mogen kosten in rekening worden gebracht voor en gedurende de afhandeling van de betwisting.

### **VIII. Inwerkingtreding en bekendmaking**

~~De bepalingen van dit akkoord treden in werking 6 maanden na de ondertekening van het akkoord en uiterlijk op 1 maart 2005.~~

De leveranciers en netbeheerders zorgen voor een ruime bekendmaking van dit akkoord bij hun afnemers en verlenen hun medewerking aan de initiatieven die de overheid onderneemt om de consument te informeren en maximale bekendheid te geven aan de bepalingen van dit akkoord en bijgevoegde Gedragscode.

De implementatie en toepassing van de clausules van dit akkoord worden jaarlijks geëvalueerd onder de bescherming van de minister bevoegd voor consumentenbescherming.

De aanvullingen die worden aangebracht aan het akkoord en de gedragscode treden uiterlijk in werking op 1 januari 2013.

~~De implementatie en de toepassing van de bepalingen van dit akkoord zullen op regelmatige tijdstippen geëvalueerd worden en dit voor de eerste keer 6 maanden na de inwerkingtreding van het akkoord.~~

~~De aanvullingen die op 9 maart 2006 worden aangebracht aan het akkoord en de gedragscode, treden uiterlijk in werking op 1 juli 2006 met uitzondering van de aanvullende bepalingen onder punt IV. Algemene voorwaarden en punt V.~~

~~Communicatie naar de consument die in werking treden op 1 september 2006.~~

~~De aanvullingen die op 11 juni 2008 worden aangebracht aan het akkoord (hoofdstuk IV. "algemene voorwaarden", punt 19 en hoofdstuk V. "communicatie naar de consument", punten 8 tot 13) treden ten laatste in werking op 15 december 2008.~~

Ook de netbeheerders dit akkoord laten ondertekenen voor de bepalingen die op hun van toepassing zijn.

Verwijzing naar de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie (art. 5,§2/2 en 10, §11/2).

**EBEM**

Stijn Lenaerts  
Directeur

**NUON Belgium NV**

Roberte Kesteman  
Corporate Financial Officer

**ESSENT Belgium NV**

Benéman BVBA  
Administrateur délégué  
Représentant permanent  
André Jurras

**SPE NV**

Luc Sterckx  
Représentant permanent de K.E.M.P.  
NV, CEO SPE

**WASE WIND cvba**

Jef Verstraeten  
Administrateur délégué

**ELECTRABEL Customer Solutions NV**

Sophie Dutordoir  
Administrateur délégué

**ECOPOWER CVBA**

Jim Williame  
Président du Conseil d'Administration

**LAMPIRIS NV**

Bruno Vanderschueren

**Bijlage**

**Gedragcode voor “verkoop buiten de onderneming” en “verkoop op afstand”**

Er moet opnieuw contact worden opgenomen met de ondertekenende leveranciers en diegenen die intussen verschenen zijn op de residentiële energiemarkt, alsook met de netbeheerders.

Deze bijlage dient aangepast te worden aan de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming. Het verdient ook aanbeveling om de regels van de gedragscode om te zetten in voor de consument begrijpbare en leesbare teksten/brochures.