

CONTRACTUELE VOORWAARDEN

Betwisting online-energiecontract

OMSCHRIJVING

Een klant ontvangt van haar energieleverancier een slotafrekening. Ze neemt contact op met met haar leverancier en dan blijkt dat ze deze slotafrekening heeft ontvangen omdat ENGIE ELECTRABEL de levering heeft overgenomen op haar adres. De klant betwist echter dat ze een contract is aangegaan met ENGIE ELECTRABEL.

Aangezien ENGIE ELECTRABEL niet bereid is om het contract te annuleren, dient zij een klacht in bij de Ombudsdienst.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ENGIE ELECTRABEL deelt aan de Ombudsdienst mee dat het contract werd afgesloten via 'Besparen Kan' en dat dit contract terecht werd gestart daar de klant niet heeft gereageerd op de bevestiging van het contract die ze heeft ontvangen. In die bevestiging staat het volgende:

"U hebt uw akkoord gegeven voor de levering van elektriciteit en van aardgas, door te klikken op de link die u via e-mail ontvangen heeft, met IP adres xx.xx.xxx.xxx op 22-02-2016 19:53:39."

Hierbij wordt ook nog het volgende vermeld:

"Door gebruik te maken van de mogelijkheid om dit aanbod te aanvaarden via het aanklikken van een link in een e-mail waarvan u een bevestiging via e-mail ontvangt, aanvaardt u dat het gebruik van deze kanalen een geldig bewijs in rechte vormt van uw aanvaarding."

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Gedragscode voor "verkoop buiten de onderneming" en "verkoop op afstand" bepaalt het volgende:

"1. Bij elk aanbod tot en bij elke aanzet tot verkoop op afstand: - Vermelden de leveranciers en de personen die daarbij voor hen in contact treden met de consument, uitdrukkelijk dat het een aanbod tot overeenkomst betreft;
- Mogen de leveranciers en de personen die daarbij voor hen in contact treden met de consument de reden van het contact niet verkeerd voorstellen;
- Dienen leveranciers en perso(o)n(en) die daarbij voor hen in contact treden met de consument gebruik te maken van de juiste prijzen die op dat ogenblik gelden voor het relevante distributienetgebied.

2. Leveranciers stellen hun aanbod tot verkoop op afstand, alsook het verloop van hun verkoop op afstand zodanig op dat de aard en de draagwijdte ervan alsook het feit dat zij resulteert in een bindende overeenkomst duidelijk is voor de persoon die zou aanvaarden. Het feit dat zij resulteert in een bindende overeenkomst wordt verduidelijkt op het moment dat de consument moet aanvaarden. Artikel VI.62 van afdeling 3 van hoofdstuk 2 "Overeenkomsten op afstand" van het Wetboek van economisch recht bepaalt eveneens het volgende:

Het komt aan de onderneming toe het bewijs te leveren dat ze heeft voldaan aan de verplichtingen inzake de informatie aan de consument, de naleving van de termijnen, de toestemming van de

consument met het sluiten van de overeenkomst en, desgevallend, met de uitvoering ervan gedurende de herroepingstermijn.”

ENGIE ELECTRABEL kan geen kopie bezorgen van het contractvoorstel daar “het archief van Besparen Kan maar tot 30 dagen in het verleden teruggaat”. Bijgevolg kan ook niet nagegaan worden of de vermelde bepalingen uit de Gedragscode werden nageleefd.

In verband met de bevestiging van het contract bepaalt de Gedragscode bovendien ook dat “de consument dit contract uitdrukkelijk en schriftelijk moet bevestigen.”

ENGIE ELECTRABEL kan ook niet staven dat het contract effectief door de klant werd bevestigd. ENGIE ELECTRABEL kan immers niet bewijzen dat IP-adres xx.xx.xxx.xxx tot de klant toebehoort.

ENGIE ELECTRABEL kan dus niet aantonen dat het contract rechtsgeldig aan de klant werd voorgesteld en of dit contract uitdrukkelijk en schriftelijk door haar bevestigd werd.

Voor elke inbreuk voorziet de Gedragscode volgende sanctie:

“- Onmiddellijke terugbetaling aan de consument van alle door hem betaalde facturen. Er wordt hem verder geen enkel verbruik gefactureerd.

- Onmiddellijk herstel van de consument in zijn oude contractuele relatie. De oude leverancier neemt de consument kosteloos terug zo vlug als technisch mogelijk.”

De Ombudsdienst heeft ENGIE ELECTRABEL dan ook aanbevolen om het contract te annuleren en de reeds betaalde bedragen terug te betalen aan de klant.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER EN COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Als reactie op de aanbeveling herhaalt ENGIE ELECTRABEL simpelweg het antwoord dat zij hadden medegedeeld tijdens de bemiddelingspoging. Aangezien ENGIE ELECTRABEL zijn standpunt zonder verdere motivatie herhaalt, blijft ook het standpunt van de Ombudsdienst ongewijzigd.