

MARKTPRAKTIJKEN

Contractuele korting

OMSCHRIJVING

De Ombudsdienst heeft 7 aanbevelingen geformuleerd aan OCTA+ voor dossiers waarbij de betrokkenen een klacht hadden ingediend omdat zij op hun jaarafrekeningsfactuur geen korting van 100 euro hadden gekregen, terwijl die hen wel beloofd was bij de intekening van de groepsaankoop.

OCTA+ wil voor de betrokken dossiers de korting niet toekennen omdat de afnemers niet voldaan hadden aan de voorwaarde om alle tussentijdse facturen binnen de betalingstermijn te betalen.

Uit de klachtendossiers blijkt evenwel dat er verschillende redenen zijn waarom de klanten een factuur laattijdig betaald hadden. De bewuste tussentijdse factuur werd helemaal niet of te laat ontvangen, men had zelf 100 euro in mindering gebracht op de twaalfde en laatste tussentijdse factuur of men was op verlof op het moment dat de factuur ontvangen werd.

Aangezien OCTA+ na de bemiddelingspoging nog steeds niet bereid was om de korting toe te kennen, heeft de Ombudsdienst aanbevelingen geformuleerd.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft de aanbevelingen geformuleerd op basis van het feit dat het contractvoorstel niet voldeed aan de bepalingen van het Consumentenakkoord en de Gedragscode en misleidend was inzake prijstransparantie.

Op het voorstel dat de klanten hebben mogen ontvangen, stonden nergens de voorwaarden om de korting te bekomen duidelijk vermeld. De klanten gingen er zo van uit dat de korting ten allen tijde zou worden toegekend.

De Ombudsdienst heeft zich tevens de vraag gesteld of de schrapping van een korting van 100 euro wel redelijk evenredig kan worden geacht met het nadeel dat door OCTA+ werd geleden. In geval van wanbetaling zijn er reeds specifieke bepalingen in het Energiebesluit van 19 november 2010 van de Vlaamse regering opgenomen. Bovendien bepalen de algemene voorwaarden van OCTA+ dat er voor een herinneringsbrief 7,5 euro kosten worden aangerekend en 15 euro voor een aangetekende zending.

De Ombudsdienst beval OCTA+ dan ook aan om de korting van 100 euro toe te kennen.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

OCTA+ deelt mee dat de toekenningsvoorwaarde van de bonus beschreven stond op de tarieffiche die geraadpleegd kon worden bij ontvangst van het voorstel. OCTA+ haalt ook aan dat de klanten bij het ondertekenen van het contract hebben aangekruist dat ze de algemene voorwaarden aanvaardden. OCTA+ wijst er op dat het niet gaat om geleden schade, maar dat het de korting niet wenst toe te kennen omwille van nauwgezette handhaving van hun contractuele voorwaarden.