

# VERHUIS

Contractuele voorwaarden

## OMSCHRIJVING

Mevrouw C. betwist de factuur van haar energieleverancier ELECTRABEL voor de periode gaande van april 2011 tot november 2012, aangezien het appartement werd verhuurd op 01/08/2011.

## STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

De energieleverancier ELECTRABEL heeft meegedeeld dat er twee verschillende contracten waren voor de gefactureerde periode:

contract nr. 22xxxxxxx9 dekt beide energiesoorten voor de periode gaande van 18/04/2011 tot 01/06/2012 op basis van een contract leegstand;

contract nr. 22xxxxxxx5 dekt beide energiesoorten voor de periode gaande van 02/06/2012 tot 30/11/2012 op basis van een contract leegstand.

De contracten leegstand van de klant werden geregistreerd via het callcenter naar aanleiding van een telefoontje op 11/04/2011. Op 20/04/2011 werd een welkomstbrief verstuurd naar het verzendingsadres van mevrouw C. (contract nr. 22xxxxxxx9).

De diensten van ELECTRABEL vinden niets terug van de melding van een verandering van huurder in juli 2011. In april 2012 werd een factuur verstuurd naar de klant met kosten voor de openstelling van de meter. De klant reageerde op 02/05/2012 en gaf aan dat het appartement door een huurder werd bewoond. De diensten van ELECTRABEL hebben de klant dus voorgesteld om het contract te laten afsluiten en hebben de klant meegedeeld welke gegevens ze nodig hadden (meterstand, meternummers en gegevens van de overnemer).

Op 13/06/2012 werd door het callcenter een verandering van klant gelanceerd, met 01/06/2012 als effectieve datum. Op 18/06/2012 werd een slotfactuur opgemaakt voor een bedrag van 2.591,51 euro op basis van door de distributienetbeheerder geschatte meterstanden. Deze factuur werd op 10/07/2012 geannuleerd en vervangen door de slotfactuur voor een bedrag van 61,16 euro. ELECTRABEL factureert geen gas, maar wel 12 kWh aan elektriciteit. Het saldo van het contract 22xxxxxxx9 bedraagt 145,20 euro. Op 27/06/2012 telefoneert de klant opnieuw naar het callcenter voor een intrede bij verhuis, met een overnamedatum op 02/06/2012.

Op 13/12/2012 werd een contract afgesloten, met 30/11/2012 als effectieve datum, naar aanleiding van de tussenkomst van de nieuwe intredende klant op basis van de meterstanden die deze heeft meegedeeld. Op 17/12/2012 en 18/12/2012 werden twee slotfacturen opgesteld (één per energiesoort). Het saldo van het contract 22xxxxxxx5 bedraagt 2.762,26 euro. ELECTRABEL vindt geen ondertekende en teruggestuurde antwoordkaart terug voor de bevestiging van contract nummer 22xxxxxxx5. De energieleverancier geeft echter aan dat in zijn 'welkomstbrief' wel degelijk wordt vermeld dat de klant over een termijn van zeven dagen beschikt na de ontvangst van de brief om haar contract te beëindigen.

ELECTRABEL is er zich wel degelijk van bewust dat de contracten pas in voege treden vanaf de ontvangst van de antwoordkaart. Echter is dit in de praktijk, en rekening houdend met de weinige mensen die de antwoordkaart opsturen, niet werkbaar voor een commerciële onderneming. Daarom blijft ELECTRABEL bij zijn oorspronkelijke standpunt:

- de klant beschikte over een termijn van zeven dagen om haar contract te beëindigen;
- het verbruik is wel degelijk reëel en verschuldigd;
- de klant had niet het nodige gedaan om haar contract af te sluiten;
- het gaat hier om een conflict tussen derden (het overnameformulier voor de verhuis dient te worden ingevuld door de betrokken partijen).

## AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) het feit dat mevrouw C. door de diensten van ELECTRABEL werd gefactureerd voor de periode gaande van 18/04/2011 tot 01/06/2012 (contract nr. 22xxxxxxx9) en voor de periode gaande van 02/06/2012 tot 30/11/2012 (contract nr. 22xxxxxxx5);
- 2) het feit dat het huurcontract en de brief van advocaat B. meedelen dat er op 1 augustus 2011 een huurder aanwezig was, waarvan de beginmeterstanden voor gas 19.189 en voor elektriciteit 37.967 waren en de eindmeterstanden voor gas 20.605 en voor elektriciteit 40.942 waren;
- 3) het feit dat het contract nr. 22xxxxxxx9 werd opgestuurd naar het verzendingsadres van mevrouw C.;
- 4) het feit dat het contract nr. 22xxxxxxx5 (periode van 02/06/2012 tot 30/11/2012) werd opgesteld via de telefoon en niet naar het verzendingsadres van mevrouw C., maar naar het verbruiksadres werd opgestuurd;
- 5) het feit dat ELECTRABEL de ondertekende antwoordkaart voor de bevestiging van contract 22xxxxxxx5 niet heeft teruggevonden in zijn archief;
- 6) het feit dat de 'welkomstbrief' wel degelijk het volgende vermeldt: 'Deze contracten treden pas in voege op het moment van de ontvangst van de antwoordkaart, naar behoren ondertekend door uw zorgen (ontvangstdatum).';
- 7) het feit dat het akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt", in het geval van verkoop via de telefoon tussen een leverancier en een gebruiker (II.1), voorziet: '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 aan de leverancier worden overgemaakt. Het contract is pas bindend en de opdracht tot switch mag pas plaatsvinden na de schriftelijke bevestiging en na afloop van de verzakingstermijn van 7 werkdagen.'

De Ombudsdienst heeft dus aanbevolen om het contract nr. 22xxxxxxx5 te annuleren, zijnde de verbruiksperiode gaande van 02/06/2012 tot 30/11/2012 (2.975 kWh aan elektriciteit en 1.416 m<sup>3</sup> aan gas).

## ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

De energieleverancier ELECTRABEL heeft ervoor gekozen de door de Ombudsdienst verstuurd aanbeveling te volgen. Er werd een creditnota opgesteld voor een bedrag van 2.762,26 euro.