

## CONTRACTUELE VOORWAARDEN

### Opzegging van de contracten Home Maintenance/Assistance

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer G. geeft aan dat hij zijn contracten Home Maintenance en Home Assistance per aangetekende brief heeft opgezegd op 27/11/2018. Volgens hem kon hij deze contracten op ieder ogenblik opzeggen met een vooropzegtermijn van één maand. Er werd geen rekening gehouden met de opzegging. Zijn energieleverancier beweert dat zijn contracten lopen tot juni 2019.

#### STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Volgens ENGIE ELECTRABEL werden op 1 juni 2016 de algemene voorwaarden gewijzigd. Het contract Home Assistance werd op die datum omgezet in een verzekeringscontract en ook de opzegvoorwaarden werden gewijzigd. De partijen konden zich tegen een vernieuwing verzetten per aangetekende brief, maar binnen een termijn van minstens drie maanden vóór de vervaldatum van de huidige periode.

Alle betrokken klanten werden tussen maart en mei 2016 op de hoogte gebracht via een informatiebrief (een marketingbrief die niet werd gearchiveerd). Volgens ENGIE ELECTRABEL zou de klant een gepersonaliseerde brief hebben ontvangen, die niet werd gearchiveerd, waarin hem de nieuwe algemene voorwaarden werden meegedeeld.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst hield rekening met het feit dat de heer G. de termijn betwist die is voorzien in de algemene voorwaarden van 1 juni 2016 waarin de opzegvoorwaarden werden gewijzigd. De algemene voorwaarden vallen onder het toepassingsgebied van de overeenkomst als de consument daadwerkelijk de mogelijkheid heeft gekregen om de algemene voorwaarden te kennen en als hij deze algemene voorwaarden op onbetwiste wijze en uitdrukkelijk heeft aanvaard.

ENGIE ELECTRABEL heeft als bewijs van aanvaarding van de nieuwe algemene voorwaarden echter enkel de kopie verstuurd van een standaardbrief waarin de klant op de hoogte werd gebracht van de aanpassing van het contract Home Assistance. Deze brief staat niet op naam van de heer G. en de heer G. heeft ook niet de antwoordstrook teruggestuurd.

Zonder bewijs dat de heer G. de algemene voorwaarden van 1 juni 2016 heeft aanvaard, zijn de oude algemene voorwaarden van toepassing en kan het contract dus worden stopgezet met een vooropzegtermijn van één maand.

**Aangezien de heer G. op 27/11/2018 een aangetekende brief heeft verstuurd waarin hij een einde stelt aan het contract en het contract dus had moeten worden beëindigd op 27/12/2018, heeft de Ombudsdienst aanbevolen om het contract Home Assistance te annuleren op 27/12/2018 en om de gestorte bedragen terug te betalen.**

## **ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF**

De energieleverancier besloot om onze aanbeveling gedeeltelijk te volgen.

Volgens hem werd de klant per brief geïnformeerd over de nieuwe algemene voorwaarden voor het product Home Assistance waarop hij had ingetekend. Deze algemene voorwaarden konden bovendien worden geraadpleegd op de website.

De heer G. heeft op 24 november 2018 telefonisch een schadegeval gemeld. Op 25 november 2018 hebben de diensten het nodige gedaan en op 27 november 2018 ontvingen ze het verzoek tot ontbinding van het contract (per aangetekende brief).

Zoals is voorzien in de algemene voorwaarden, artikel 7.1 b), heeft de klant het recht om de opzegging van het contract te betekenen binnen uiterlijk één maand na de aangifte van het schadegeval. De opzegging wordt van kracht drie maanden na de kennisgeving ervan.

De energieleverancier zou het contract dus eind februari 2019 hebben moeten stopgezet. De diensten hebben een creditnota opgemaakt voor een bedrag van 18,75 euro ten gunste van de klant.

## **COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST**

De Ombudsdienst blijft van mening dat, als de klant de nieuwe algemene voorwaarden niet heeft aanvaard, het contract een einde had moeten nemen op 27/12/2018.