



Brussel, 28 JAN, 2022

Geachte,

We hebben uw klacht, vraag of melding over ENECO goed ontvangen.

De Ombudsdienst voor energie ontving vanaf het begin 2022 reeds honderden klachten naar aanleiding van de aanpassing van de tarieven door ENECO, waarbij deze laatste verwijst naar nieuwe wettelijke bepalingen die het bedrijf tot deze aanpassing zouden verplichten. Sedert 1 januari 2022 is inderdaad een nieuwe wettelijke regeling<sup>1</sup> in werking getreden, die tot doel heeft de energieleveranciers ertoe aanzetten om slapende energieleveringscontracten te vervangen door nieuwe, voordelige tarieven. Volstrekt ten onrechte verwijst ENECO naar deze wetgeving om bepaalde energiecontracten die in de huidige omstandigheden voordelig voor de energieklant zijn, te vervangen door minder voordelige producten.

Een **slapend** energiecontract is immers een in het verleden afgesloten **contract** van een type dat door de energieleverancier niet meer op de markt wordt aangeboden, maar dat, doorgaans na verschillende stilzwijgende verlengingen, wordt gehandhaafd ondanks een daling van de elektriciteits- en aardgasprijzen op de markt.

De Ombudsdienst verdedigt dan ook het principe dat het gebruik van deze nieuwe wettelijke regeling indruist tegen de doelstelling van de wetgever en de betekenis van slapende contracten.

Wat met de energiecontracten van onbepaalde duur met een vast tarief gedurende een bepaalde periode?

Problemen doen zich voornamelijk voor bij energiecontracten van ENECO, die van onbepaalde duur zijn, maar die wel gedurende een bepaalde periode een vaste prijs garanderen. Het is die vaste prijs, die in de huidige marktsituatie nog voordelig is, welke ENECO graag zou vervangen.

De wetgeving inzake de slapende contracten die begin dit jaar in werking is getreden, voorziet in een verschillende regeling naargelang het gaat om contracten van bepaalde of van onbepaalde duur.

De regeling voor slapende overeenkomsten van onbepaalde duur, welke in bijlage 1 bij deze brief integraal wordt meegegeven, voorziet inderdaad in een procedure waarbij de energieleverancier aan klanten met een "niet meer actief product" een nieuw contractvoorstel moet voorleggen. Echter, die verplichting geldt voor zover het lopende contract "niet aan een contractuele prijsgarantie onderhevig is". Dit betekent dat de leverancier zich niet op die regeling kan beroepen wanneer de periode waarvoor een vast tarief werd gegarandeerd nog lopende is en dat hij voor de duur van diezelfde periode het vast tarief moet blijven garanderen.

<sup>1</sup> Het gaat om de wet van 4 juni 2021 tot wijziging van diverse bepalingen betreffende het verlengen van energiecontracten van Huishoudelijke afnemers en KMO's.

### *Standpunt van ENECO*

ENECO verzekerde de Ombudsdienst dat het bedrijf alleen de prijzen verhoogt van klanten met "contracten van onbepaalde duur waarvoor ofwel geen prijsgarantie werd gegeven ofwel de prijsgarantie is verstreken". Volgens ENECO hebben klanten die nog een prijsgarantie hebben, dus geen structurele communicatie over een aanpassing van hun tariefformule en prijzen ontvangen.

Uit de klachten die ons bereiken concluderen we dat dit zeker niet altijd het geval is. Het zijn bijvoorbeeld ook klanten met een "Plus"-product, die normaal gedurende drie jaar een vaste prijs genieten maar die nu op de dure prijzen worden overgebracht, onder inroeping van "een wijziging in de regelgeving".

### *Standpunt van de CREG*

De federale energieregulator CREG meldt onze dienst dat ENECO een verkeerde en onwettige toepassing maakt van de betrokken wettelijke bepalingen. Alleen wanneer de contractuele prijsgarantie ten einde loopt, is volgens deze regulator de wettelijke regeling inzake slapende contracten van toepassing.

Minstens voor de klanten op een "Plus"-contract is deze voorwaarde niet vervuld. Zij hebben een tarieffiche onderschreven die een vaste prijs garandeert voor de eerste drie jaar.

### Wat met prijsgaranties bepaalde duur die stilzwijgend verlengd werden ?

In bepaalde contracten van onbepaalde duur, waarbij voor een bepaalde periode een vast tarief werd gegarandeerd, is dit tarief stilzwijgend blijven doorlopen na het verstrijken van die gegarandeerde periode. In sommige gevallen werd aan de klant telefonisch of schriftelijk zelfs medegedeeld dat de prijsgarantie nog steeds van toepassing was en dat voor de volgende gegarandeerde periode van 3 jaar.

Volgens de Ombudsdienst dient ENECO bij de stilzwijgend verlengde toepassing van vaste tarieven, dit tarief dan ook te blijven respecteren voor de gehele duur van de nieuwe, gelijke termijn, zonder nadelige wijziging voor de consument.

Het valt de Ombudsdienst ook op dat ENECO de (stilzwijgende) verlenging van langlopende contracten ook niet heeft onderbroken in 2020, toen de energieprijzen historisch laag stonden. ENECO had toen al deze slapende contracten kunnen hernieuwen zonder te moeten wachten op de wet van 4 juni 2021 maar heeft er toen voor gekozen om de klanten niet te laten mee genieten van de lage prijzen...

### Misleidende handelspraktijk?

Het mag duidelijk zijn dat de hiervoor geschetste pogingen van ENECO om contracten naar een duurder tarief om te zetten, kaderen binnen een commerciële politiek om zich van oude contracten met voor de klant voordelige tarieven te ontdoen. Het bedrijf kan zulks uiteraard slechts mits respect voor de hieromtrent toepasselijke rechtsregels. In elk geval lijkt ons dat het voorstellen van de contractwijzigingen als zou dit gebeuren "op basis van de wet van 4 juni 2021", en dus impliciet niet als een eigen initiatief maar als een wettelijke verplichting, misleidend. Onderzocht zou dan ook moeten worden in hoeverre die voorstelling van zaken in strijd komt met de bepalingen inzake misleidende handelspraktijken- in het bijzonder in de zin van artikel VI.97, 3° van het Wetboek van Economisch Recht, waarvan de tekst is opgenomen in bijlage 2 bij deze brief.

Bovendien stelt ENECO in zijn schrijven: "Jouw nieuwe tarief gaat automatisch in, je hoeft hiervoor zelf niets te doen", waarbij de klant geen voorafgaande vraag tot uitdrukkelijke instemming met het nieuwe contract krijgt, zoals voorzien in de nieuwe wettelijke bepalingen inzake slapende contracten (zie bijlage 1, het laatste onderlijnde deel, met in het bijzonder de vermelding: "*Daarbij verzoekt de leverancier de huishoudelijke afnemer of kmo zijn instemming met het nieuwe voorstel uitdrukkelijk te bevestigen via brief of een andere duurzame gegevensdrager.*")

#### Reactie van ENECO

ENECO reageerde uiteindelijk op donderdag 19 januari '22 in een videocall met de federale ombudsman voor energie door te zeggen dat "de in december 2021 uitgestuurde communicatie naar 18.000 toegangspunten of bijna 13.000 klanten zal terug gedraaid worden en dat deze klanten een nieuwe communicatie zullen ontvangen dat zal rekening houden met hun prijsgarantie die al dan niet uitdrukkelijk (telefonisch of schriftelijk) werd verlengd. De klanten van ENECO mogen dus rekenen op een rechtzetting van de ontstane verwarring en zullen mogen rekenen op een naleving van de contractuele duur of de prijsgarantie, die al dan niet uitdrukkelijk (telefonisch of schriftelijk) of stilzwijgend verlengd werd.

#### Besluit: Wat mag u van de Ombudsdienst verwachten?

ENECO verwees in de media naar een "menselijke" of "technische" of "communicatieve" fout. De ombudsman heeft ENECO dan ook gevraagd om fouten zelf recht te zetten zodat voor alle klanten de juiste energiecontracten kunnen verder lopen.

Omdat het ondertussen zeker is dat ENECO hieraan wil tegemoetkomen door de communicatie van december 2021 terug te draaien, zal de ombudsdienst dit engagement van ENECO verder opvolgen door de volgende stappen:

- 1) De Ombudsdienst maakt uw lopend geschil over aan ENECO met het verzoek om hun fout in een nieuwe communicatie naar u recht te zetten indien uw energiecontract, al dan niet (stilzwijgend) verlengd, nog geniet van een prijsgarantie.
- 2) Indien ENECO tegemoet komt aan uw klacht dan is daarmee een oplossing voor uw geschil bereikt.
- 3) Indien ENECO toch NIET tegemoet komt aan uw klacht en u volgens de juridische en feitelijke elementen van uw geschil nog geniet van een prijsgarantie, al dan niet stilzwijgend verlengd, dan zal de Ombudsdienst uw geschil overmaken aan de Algemene Directie van de Economische Inspectie van de FOD Economie omdat misleidende communicatie en marktpraktijken materies zijn waarop de Economische Inspectie toeziet.

Opgelet: Indien ENECO **niet** tegemoetkomt aan uw klacht dan **kan dit ook terecht** zijn, bijvoorbeeld omdat uw contract nog beschikbaar is op de markt (een actief contract) én de duur of prijsgarantie effectief is verlopen.

Een andere oplossing bestaat er dan in om op zoek te gaan naar een nieuw contract of leverancier.

Om wegwijs te raken in het aanbod van de verschillende energieleveranciers, kunt u onder meer de [V-Test](#) van de VREG (Vlaamse Regulator van de Elektriciteits – en

Gasmarkt, Koning Albert II Laan 7, 1210 Sint-Joost-ten-Node – [www.vreg.be](http://www.vreg.be) – gratis telefoonnummer 1700, fax: 02/553.13.50) uitvoeren. Gekwalificeerde websites van online prijsvergelijkers voor elektriciteit en aardgas kan u eveneens terugvinden op <https://www.creg.be/nl/consumenten/prijzen-en-tarieven/websites-van-online-prijsvergelijkers-voor-elektriciteit-en-aardgas>.

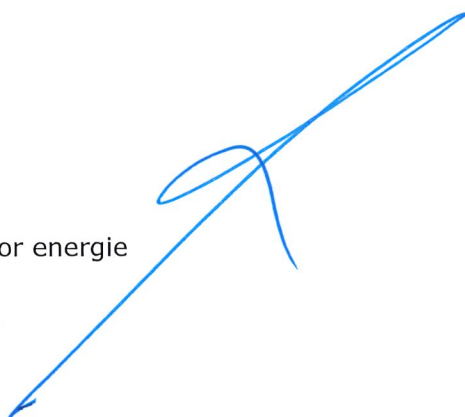
Voor meer informatie kan u terecht bij uw correspondent die in cc staat van dit bericht.

We hopen u hiermee uitvoerig ingelicht te hebben en hopen op een oplossing voor uw geschil zoals ook aangekondigd door de CEO van ENECO op radio 2 <https://radio2.be/de-inspecteur/eneco-maakt-een-bocht-na-klacht-van-de-inspecteur-contract-van-13000-klanten-wordt?view=app>

Voor meer informatie kan u terecht bij uw correspondent die in cc staat van dit bericht.

Hoogachtend,

Eric Houtman  
Ombudsman voor energie



## **Bijlage 1: Regeling inzake slapende contracten – bepalingen met betrekking tot contracten van onbepaalde duur.**

Nieuw artikel 2, 93° en 94° van Elektriciteitswet, ingevoerd bij wet van 4 juni 2021 tot wijziging van diverse bepalingen betreffende het verlengen van energiecontracten van huishoudelijke afnemers en kmo's

Een gelijklopende bepaling is te vinden in artikel 1, 80° en 81° van de Gaswet, ingevoerd door dezelfde wet.

*93° "actief product" : aanbod van een energieleveringscontract aan huishoudelijke afnemers en/of kmo's dat door hen kan worden onderschreven via de website of app van de leverancier en/of via prijsvergelijkers, al dan niet aangevuld met andere publieke kanalen;*

*94° "goedkoopste equivalent product" : het aanbod van een standaardcontract voor levering van elektriciteit aan huishoudelijke afnemers en/of kmo's dat de laagste prijs draagt binnen het gamma van de leverancier en dat dezelfde kenmerken heeft als het lopende contract van de afnemer, met name op het vlak van vaste of variabele prijs, duurtijd van de overeenkomst in geval van een bepaalde duur, diensten die zijn inbegrepen in de overeenkomst, exclusief online of niet, groene of grijze energie.*

Nieuw artikel 18, § 2/2/2 van Elektriciteitswet, ingevoerd bij wet van 4 juni 2021 tot wijziging van diverse bepalingen betreffende het verlengen van energiecontracten van huishoudelijke afnemers en kmo's

Een gelijklopende bepaling is te vinden in artikel 15/5bis, § 11/2/2 van de Gaswet, ingevoerd door dezelfde wet.

De onderlijningen werden door ons aangebracht.

*"§ 2/2/2. Wanneer het contract van onbepaalde duur van een huishoudelijke afnemer of kmo niet langer een actief product is en niet aan een contractuele prijsgarantie onderhevig is, bezorgt de leverancier de huishoudelijke afnemer of kmo ten minste twee maanden op voorhand een overzicht van al zijn huidige actieve producten. De leverancier wijst er de huishoudelijke afnemer of kmo uitdrukkelijk en op een duidelijk zichtbare manier op dat hij via de websites van de gewestelijke regulatoren kan nagaan wat het goedkoopste product is. Dit gebeurt via een ondubbelzinnige mededeling met opgave van de hyperlink naar de juiste webpagina van de betrokken regulator waar de prijsvergelijking kan worden gemaakt. Dit overzicht wordt aan de huishoudelijke consument of kmo ter kennis gebracht via hetzelfde middel waarmee gebruikelijk met de huishoudelijke afnemer of kmo wordt gecommuniceerd in verband met de lopende overeenkomst. De leverancier legt de huishoudelijke afnemer of kmo hierbij een nieuw contractvoorstel voor. De leverancier legt duidelijk, ondubbelzinnig en op een specifieke wijze uit waarin de nieuw voorgestelde voorwaarden verschillen van de bestaande overeenkomst. Daarbij verzoekt de leverancier de huishoudelijke afnemer of kmo zijn instemming met het nieuwe voorstel uitdrukkelijk te bevestigen via brief of een andere duurzame gegevensdrager.*

*Een bevestiging is niet vereist, wanneer bij het voorstel tot contractvernieuwing de leverancier het goedkoopste equivalent product heeft aangeboden en heeft gemeld dat er zonder reactie een overzetting naar dit product zal gebeuren.*

*Wanneer de huishoudelijke afnemer of kmo twee maanden na ontvangst van het schrijven op dit verzoek niet heeft gereageerd, zal de leverancier het op dat ogenblik goedkoopste equivalent product dat hij op de markt aanbiedt toepassen. De leverancier brengt de huishoudelijke afnemer of kmo hiervan uitdrukkelijk op de hoogte via brief of een andere duurzame gegevensdrager."*

## **Bijlage 2: Artikel VI.97, 3° van het Wetboek van Economisch Recht (misleidende handelpraktijken)**

*"Artikel VI.97 - Als misleidend wordt beschouwd een handelspraktijk die gepaard gaat met onjuiste informatie en derhalve op onwaarheden berust of, zelfs als de informatie feitelijk correct is, de gemiddelde consument op enigerlei wijze, inclusief door de algemene presentatie, bedriegt of kan bedriegen ten aanzien van een of meer van de volgende elementen, en de gemiddelde consument er zowel in het ene als in het andere geval toe brengt of kan brengen een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen :*

*[...]*

*3° de reikwijdte van de verplichtingen van de onderneming, de motieven voor de handelspraktijk en de aard van het verkoopproces, [...]"*