

MARKTPRAKTIJKEN

Aanbeveling betwisting afgesloten energiecontract

OMSCHRIJVING

Mevrouw D.W. tekende op 14 september 2011 een document met een bouwfirma naar aanleiding van de oplevering van haar nieuwe woning. Ze vroeg telefonisch een contract aan bij ELECTRABEL gedurende 1 jaar voor de aansluitingen van aardgas en elektriciteit bij de bouwfirma. Op dat moment was zij immers nog geen eigenaar van dit adres (pas vanaf juni 2012) maar om de aansluitingen van de bouwfirma te verzekeren ondernam zij de nodige actie.

ELECTRABEL startte een contract op naam van mevrouw D.W. ondanks het feit zij nooit het antwoordkaartje had teruggestuurd ter bevestiging van dit contract. Bovendien had zij ook nooit de kans gehad te reageren op eventuele facturatie op haar naam omdat zij, ook zonder haar medeweten, een domiciliëring werd uitgevoerd naar aanleiding van een reeds andere actieve domiciliëring op haar naam.

Mevrouw D. W. diende een klacht in bij de Ombudsdienst omdat zij dit contract op haar naam betwistte.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL was van mening dat het ingevulde document wel degelijk een aanvraag voor een contract op haar naam was omdat de energielevering anders ook niet kon gegarandeerd worden.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst herinnerde aan de Gedragscode voor "Verkopen buiten verkooppunten" en "Verkopen op afstand", dat onder meer het volgende vermeldt:

‘III. Verkoop op afstand

b) Bijzondere bepalingen inzake een verkoop via de telefoon.

Onverminderd de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming bevestigt de leverancier het contract via een aan de consument persoonlijk gericht schrijven (...)

De bevestiging bevat tevens een exemplaar van het door de leverancier ondertekend contract, met inbegrip van de algemene en eventuele bijzondere voorwaarden.

De consument moet dit contract uitdrukkelijk en schriftelijk bevestigen. Het overschakelen naar een andere leverancier of verandering van contract, behalve indien de oorspronkelijke duurtijd en de essentiële voorwaarden niet wijzigen (met uitzondering van een prijsvermindering), bij dezelfde leverancier zonder uitdrukkelijke en schriftelijke verleende bevestiging van de consument is verboden.

Het voorwerp van de toestemming moet hierbij precies zijn bepaald. De uitdrukkelijke en schriftelijke bevestiging van de consument kan via de post, e-mail, fax of een andere duurzame drager of een ander elektronisch communicatiemiddel (dat als enig doel heeft het uitdrukkelijk akkoord van de consument te registreren) aan de leverancier worden overgemaakt. Het contract is pas bindend en de switch mag pas plaatsvinden na de schriftelijke bevestiging en na afloop van de herroepingstermijn van 14 kalenderdagen die ingaat na de schriftelijke bevestiging van het contract door de consument.

IV. Sancties

Onverminderd de straffen voorzien in de verschillende wetten en uitvoeringsbesluiten en alle andere vormen van schadevergoeding, geeft elke inbreuk op de bepalingen van het akkoord en de gedragscode vast te stellen door de Algemene Directie Controle en Bemiddeling met betrekking tot de verkoop gesloten buiten de onderneming van de verkoper en van een verkoop via de telefoon aanleiding tot:

- 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 was van mening dat met bovenstaande elementen uit de gedragscode geen rekening gehouden werd en vroeg dus aan ELECTRABEL het contract met de daarbij horende facturatie te annuleren aan het adres van mevrouw D.W.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL gaf een negatief antwoord op de aanbeveling. Het is van mening dat op basis van het ondertekend document wel degelijk

toestemming gegeven werd een contract te starten op naam van mevrouw D.W.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt dus vast dat er energiefacturen werden opgesteld zonder dat het onderliggende energiecontract door de consument werd getekend of bevestigd. Het dossier werd voor verder gevolg toegezonden aan de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie.