

MARKTPRAKTIJKEN

Aanbeveling onrechtmatig aanrekenen van een duurder 'leegstandstarief'

OMSCHRIJVING

Door het overlijden van haar vader wou mevrouw S. het energiecontract op haar adres overnemen.

Ze heeft hiervoor het 'overlijdensdocument' ingevuld dat door ENI ter beschikking werd gesteld.

Bij het ontvangen van de jaarlijkse afrekeningen op 06/02/2012 en 14/02/2013 stelt mevrouw S. vast dat ze een hele som dient bij te betalen.

Na contact met ENI contact te hebben genomen, werd er haar medegedeeld dat ze door het invullen van het overlijdensdocument het 'leegstandstarief' van ENI verkreeg welk enkel voordelig is indien er geen verbruik is op het betreffende adres.

Mevrouw S. betwist dit tarief daar ze enkel de facturatie op haar naam wou plaatsen en te goeder trouw het overlijdensdocument had ingevuld.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ENI deelt mee dat het contract van mevrouw S. op 09/08/2011 tot stand is gekomen op basis van het getekende overlijdensdocument.

ENI deelt overigens mee dat Mevrouw S. op 15/02/2012 reeds contact had opgenomen met ENI naar aanleiding van de eerste hoge afrekening die ze had ontvangen op 06/02/2012. Mevrouw S. zou hebben medegedeeld dat ze binnenkort zou verhuizen en dat tot dan het leegstandstarief van toepassing mocht blijven.

Mevrouw S. is echter nooit verhuisd en heeft in februari 2013 opnieuw contact opgenomen met ENI in verband met de tweede hoge afrekening van 14/02/2013 die ze mocht ontvangen.

ENI was als commerciële geste bereid om het verbruik vanaf 09/01/2012 te herfactureren aan een goedkoper tarief.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

1) Op het overlijdensdocument werd enkel de optie gegeven om ofwel de meters te laten verzegelen ofwel te opteren voor het leegstandsproduct. Mevrouw S. wou de levering verder zetten op haar naam en omdat ze de meters dus niet wou laten verzegelen, kon ze enkel kiezen voor de tweede optie.

Op basis van dit document heeft ENI een contract aangemaakt op naam van mevrouw. S. met het leegstandstarief. Zij werd echter nooit in kennis gebracht van de tarieven die ENI zou aanrekenen of van de algemene en bijzondere voorwaarden.;

2) Uit verdere correspondentie met ENI bleek dat mevrouw S. reeds op 02/09/2011 een contract heeft ondertekend voor elektriciteit, maar dat hieraan nooit enig correct gevolg werd gegeven door ENI.

De facturatie bleef immers verder aan het leegstandstarief lopen.;

3) Mevrouw S. had reeds op 15/02/2012 contact met ENI opgenomen na het ontvangen van de hoge verbruiksfactuur ten bedrage van 2.082,62 euro. ENI is van mening is dat mevrouw S. heeft aangegeven dat 'de formules op leegstandproduct mochten blijven staan tot mevrouw S. ging verhuizen'. Mevr. S. is echter nooit verhuisd en betwist deze kennisgeving.

De Ombudsdienst beval dan ook aan om de facturatie vanaf de aanvang van de levering op naam van mevr. S. te herrekenen aan het goedkoopste tarief.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENI is van mening dat het versturen van commerciële informatie met bijhorende commerciële tarieven in strijd zou zijn geweest met de Belgische regels inzake privacy. Tevens stelde ENI zich de vraag wat het oordeel van de Ombudsdienst zou zijn geweest indien mevr. S. had geopteerd voor een commercieel tarief maar daarna de woonst effectief steeds leeg had gestaan.

ENI deelde evenmin de mening dat het de facturatie al veel eerder van leegstandproduct naar een commercieel product diende aan te passen.

ENI haalde tevens aan dat louter omwille van commerciële redenen en door bemiddeling van de Ombudsdienst, het de rechtzetting heeft doorgevoerd vanaf 1 oktober 2011 voor elektriciteit en al vanaf 9 januari 2012 voor aardgas en dat ze nog een voordeliger formule toepasten dan het door mevr. S. gekozen product Comfort 3 jaar.

ENI blijft van mening dat zij zowel juridisch als commercieel correct hebben gehandeld en is niet bereid om verder gevolg te geven aan de vraag vanwege de Ombudsdienst voor een verdere retroactieve rechtzetting van de aangerekende tarieven vanaf 09/08/2011.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Het antwoord van ENI bevat geen argumenten die het standpunt van de Ombudsdienst doen wijzigen en dit om de redenen omschreven in de aanbeveling.

De Ombudsdienst heeft het dossier dan ook voor verder gevolg doorgestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie die bevoegd is voor de controle op de naleving van het Consumentenakkoord 'De Consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' met het verzoek om de totstandkoming van het contract te onderzoeken en er het gepaste gevolg aan te geven.