

Marktpraktijken

Misleidende precontractuele informatie bij deur-aan-deur-verkoop

OMSCHRIJVING

Een professionele klant heeft tijdens een bezoek van een vertegenwoordiger van LUMINUS een contract getekend.

De vertegenwoordiger van LUMINUS heeft tijdens dit bezoek een vergelijking gemaakt tussen de tarieven die de klant had en de tarieven die LUMINUS aanbood. Op dit document staan volgende tarieven genoteerd (exclusief BTW) voor een periode van twee jaar:

Elektriciteit dag: 4,94 €/kWh
Elektriciteit nacht: 2,10 €/kWh
Vaste vergoeding: 50 €/jaar

Op basis van het verbruik van de klant zou LUMINUS met deze tarieven echter 66,75 euro duurder uitkomen dan de toenmalige leverancier van de klant.

De vertegenwoordiger van LUMINUS bood daarom nog een extra korting aan van 270 euro (excl. BTW) per jaar waardoor de klant uiteindelijk een voordeel zou halen van 203,25 euro (excl. BTW).

Deze bedragen en berekeningen staan duidelijk vermeld op de simulatie die de vertegenwoordiger van LUMINUS heeft overgemaakt.

De klant is, gelet op deze besparing, akkoord gegaan met dit voorstel en heeft het contract bij LUMINUS getekend op 04/05/2018 met als gewenste inwerkingtreding 05/06/2018.

Omwille van onduidelijke redenen heft LUMINUS het contract van de klant pas een jaar later opgestart, zijnde op 05/06/2019. De klant heeft hierdoor dus al een besparing van 203,25 euro (excl. BTW) misgelopen.

LUMINUS kent bovendien ook andere tarieven toe dan deze die met de vertegenwoordiger van LUMINUS overeengekomen werden (exclusief BTW):

Elektriciteit dag: 5,82 €/kWh
Elektriciteit nacht: 3,00 €/kWh
Vaste vergoeding: 65 €/jaar

Hierbij wordt er wel een korting toegekend door LUMINUS van 0,90 €/kWh zodat de eenheidsprijzen overeenkomen met deze die met de vertegenwoordiger warden afgesproken, maar LUMINUS kent deze korting slechts toe voor het eerste jaar.

De klant gaat hier niet mee akkoord en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

LUMINUS is van mening dat "het papiertje waarop de korting staat geschreven geen contract is" en houdt enkel rekening met de tariefkaart die van toepassing is ten tijde van het ondertekenen van het contract.

LUMINUS is bereid om een compensatie toe te kennen voor het verschil in vaste vergoeding, zijnde een bedrag van 30 euro excl. BTW.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is van mening dat de verkoper optreedt als vertegenwoordiger van LUMINUS.

Dit betekent dat de klant mocht aannemen dat het contract werd afgesloten met toepassing van de voorwaarden die hem door de vertegenwoordiger werden aangeboden. Hij diende hierbij niet na te gaan en kon allicht ook niet nagaan of deze verkoper zich hierbij hield aan de instructies die deze eventueel van LUMINUS had ontvangen inzake de voorwaarden waarbinnen kortingen kunnen worden toegekend. De leveringscontracten zijn dan ook geldig gesloten onder de afgesproken voorwaarden, inclusief wat betreft de kortingen.

De Ombudsdienst beveelt LUMINUS dan ook aan om de korting en de tarieven toe te kennen zoals deze door de vertegenwoordiger aan de klant werden overgemaakt.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

Als reactie op de aanbeveling herhaalt LUMINUS simpelweg het antwoord dat zij hadden medegedeeld tijdens de bemiddelingspoging, namelijk dat het papier dat door de verkoper aan de klant werd bezorgd geen officieel contract is.

Aangezien LUMINUS zijn standpunt zonder verdere motivatie herhaalt, blijft ook het standpunt van de Ombudsdienst ongewijzigd.