

## Marktpraktijken

### Niet naleven van herroepingsrecht

#### OMSCHRIJVING

Op 27/09/2018 heeft een klant via een deur-aandeurverkoper een contract getekend bij ENGIE ELECTRABEL.

Zijn toenmalige leverancier neemt vervolgens contact met hem op en doet hem een interessanter voorstel dan dat van ENGIE ELECTRABEL. De klant beslist vervolgens om af te zien van het contract bij ENGIE ELECTRABEL en doet een beroep doen op zijn wettelijke herroepingstermijn zoals bepaald in het Consumentenakkoord alsook in artikel VI.67 van het Wetboek van economisch recht:

*Onverminderd artikel VI.73 beschikt de consument over een termijn van 14 dagen om de buiten verkooppunten gesloten overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen, en zonder andere kosten te moeten dragen dan die welke in artikel VI.70, § 1, tweede lid, en artikel VI.71 zijn vastgesteld.*

Ondanks de herroeping van het contract heft ENGIE ELECTRABEL het toch geactiveerd vanaf 30/11/2018 en heeft ENGIE ELECTRABEL de levering voorzien tot 23/01/2019, de datum waarop een andere leverancier de levering opnieuw heeft overgenomen.

De klant haalt aan dat hij tijdig gebruik heeft gemaakt van zijn wettelijke herroepingsrecht en dat ENGIE ELECTRABEL hier een gevolg aan had moeten geven. De klant betwist dan ook de facturen van ENGIE ELECTRABEL en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

#### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ENGIE ELECTRABEL bevestigt in hun argumentatie dat de herroeping niet tijdig door hen werd verwerkt, maar dat de klant niet kan ontkennen verantwoordelijk te zijn voor het verbruik voor de periode van 30/11/2018 tot 23/01/2019 en is van mening dat de facturatie terecht werd opgemaakt.

ENGIE ELECTRABEL is wel bereid om een compensatie toe te kennen van 20% op de energiekost van de eindafrekening voor een totaalbedrag van 61,54 euro, waardoor er een resterend openstaand saldo is van 477,76 euro.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De klant heeft zijn contract tijdig herroepen. Dit wordt ook niet betwist door ENGIE ELECTRABEL.

ENGIE ELECTRABEL heeft de levering dus in feite ten onrechte opgestart aangezien er geen rechtsgeldig contract is tussen de klant en ENGIE ELECTRABEL.

**De Ombudsdienst beveelt ENGIE ELECTRABEL dan ook aan om alle facturen op naam van de klant te crediteren.**

## **ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER**

Als reactie op de aanbeveling herhaalt ENGIE ELECTRABEL simpelweg het antwoord dat zij hadden medegedeeld tijdens de bemiddelingspoging.

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