

## PRIJZEN/TARIEVEN

### Prijsverhoging ingevolge verlengen of hernieuwen van het energiecontract

#### OMSCHRIJVING

De betrokken klanten zijn een contract met vaste tarieven voor een bepaalde duur aangegaan bij energieleverancier ESSENT.

Na de contractperiode (van 1, 2 of 3 jaar) heeft ESSENT het contract verlengd, maar werden bij deze verlengingen andere tarieven toegepast. Er is dus sprake van een hernieuwing van het contract. De hernieuwing van het contract werd door ESSENT medegedeeld door de informatie daarover te plaatsen op een tussentijdse factuur die enkele maanden voor de hernieuwing werd verstuurd.

De betrokken klanten gingen niet akkoord met deze aangepaste tarieven, aangezien zij nooit hun akkoord hebben gegeven voor deze prijsaanpassing.

De Ombudsdienst is van oordeel dat er voldoende elementen aanwezig zijn die de leverancier ertoe moeten aanzetten om de facturatie te herberekenen aan de oorspronkelijk gecontracteerde tarieven. Aangezien ESSENT hiertoe niet bereid was, heeft de Ombudsdienst aanbevelingen opgemaakt.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

De Ombudsdienst is van mening dat bij een stilzwijgende verlenging van een overeenkomst de overeenkomst wordt voortgezet onder dezelfde prijs en voorwaarden. Indien er een wijziging gebeurt aan de essentiële voorwaarden of de energieprijzen is er geen sprake van een stilzwijgende verlenging, maar van een hernieuwing van het contract.

Dit wordt eveneens uitdrukkelijk bepaald in het Consumentenakkoord in artikel VI.6:

"Stilzwijgende verlenging houdt in dat de bestaande overeenkomst zonder enige wijziging in het nadeel van de consument wordt verder gezet voor een nieuwe termijn.

Wanneer een leverancier niet wenst over te gaan tot een stilzwijgende verlenging, maakt hij ten minste twee maanden voor de einddatum van de lopende overeenkomst een nieuw voorstel van leveringsovereenkomst over aan de consument. Daarbij legt hij duidelijk, ondubbelzinnig en op een specifieke wijze uit waarin de nieuw voorgestelde voorwaarden verschillen van de bestaande overeenkomst.

De leverancier verzoekt de consument zijn instemming met het nieuwe voorstel uitdrukkelijk te bevestigen via brief of een andere duurzame drager, of van leverancier te wisselen.

Wanneer de consument tegen de einddatum van de lopende overeenkomst op dit verzoek niet heeft gereageerd, verbindt de leverancier er zich toe hem verder te blijven beleveren aan het op dat ogenblik goedkoopste equivalent product van bepaalde duur dat hij op de markt aanbiedt. De leverancier brengt de consument hiervan uitdrukkelijk op de hoogte via brief of een andere duurzame gegevensdrager. Deze bevestiging is niet vereist wanneer bij het nieuw voorstel de leverancier duidelijk en ondubbelzinnig heeft bevestigd dat het om het goedkoopste tarief gaat voor het equivalent product."

De Ombudsdienst stelt vast dat er een prijswijziging wordt doorgevoerd door ESSENT en er dus geen sprake is van een verlenging van het contract, maar van een hernieuwing van het contract. In dat geval moet ESSENT:

1) Duidelijk, ondubbelzinnig en op een specifieke wijze uitleggen waarin de nieuw voorgestelde voorwaarden verschillen van de bestaande overeenkomst. Een loutere mededeling op de tweede bladzijde van de voorschotfactuur voldoet hier niet aan.

2) De consument vragen om zijn instemming met het nieuwe voorstel uitdrukkelijk te bevestigen via brief of andere duurzame drager. Alleen verwijzen naar de mogelijkheid tot veranderen van leverancier of de opzegging van het contract door de klant, is onvoldoende.

De Ombudsdienst beval daarom aan om de facturatie vanaf de hernieuwing van het contract te herberekenen aan de tarieven die van toepassing waren op het oorspronkelijke contract.

#### ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ESSENT deelt mee dat de klant conform de toepasselijke regelgeving correct en tijdig geïnformeerd werd over de voortzetting van het contract en dat geen enkele wettelijke bepaling een uitdrukkelijke bevestiging van de klant vereist.

#### COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft in de aanbeveling reeds naar de regelgeving verwezen die bepaalt dat de leverancier om een uitdrukkelijke bevestiging van de voorgestelde prijzen moet verzoeken.

Het standpunt van de Ombudsdienst blijft dan ook ongewijzigd.