

PRIJZEN/TARIEVEN

Aanbeveling stilzwijgende verlenging van een contract met toepassing van hogere tarieven

OMSCHRIJVING

De heer N. ging in 2007 een contract met vaste tarieven voor een duur van 3 jaar aan bij energieleverancier ENI.

Na deze periode van 3 jaar verlengde ENI het contract maar paste van dan af andere tarieven toe. Er is dus sprake van een hernieuwing van het contract onder andere voorwaarden.

De heer N. ging niet akkoord met deze aangepaste tarieven, aangezien hij nooit zijn akkoord heeft gegeven voor deze prijsaanpassing.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ENI is van mening dat dit een hernieuwing van het bestaande contract betreft, waarbij de prijs voor de energiekost wijzigde en geen parameters in de tariefformule werden aangepast.

ENI haalt ook aan dat de einddatum van de overeenkomst, de verwijzing van de automatische verlenging in de algemene voorwaarden en de mogelijkheid tot opzegging op elke voorschotfactuur en jaarafrekening vermeld staan.

ENI is bijgevolg niet bereid om de facturatie aan te passen naar de oorspronkelijk contractueel overeengekomen tarieven.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

1) ENI heeft op het einde van de eerste periode van drie jaar van het contract een brief verstuurd naar de klager. Deze brief moet zowel naar presentatie als naar inhoud als een tevredenheidsenquête worden beschouwd. Dit blijkt uit de volledige inhoud van de door de 'Verantwoordelijke Klantenrelaties' ondertekende brief, die uitsluitend handelt over de mate van tevredenheid van de klant en de uitnodiging om daaraan zijn of haar mening te geven. De toevoeging op de brief 'Ook als u niet reageert, blijft u genieten van uw huidige product Nuon Comfort 3 jaar', liet bij de klant uitschijnen dat de brief geen betrekking heeft op de wijziging van de prijs of van andere contractvoorwaarden. De antwoordcoupon die de klant kon terugsturen heeft enkel betrekking op de uitdrukking van de mate van tevredenheid.

Enkel in de voetnoot van deze brief werd verwezen naar de prijzen die van toepassing waren voor de volgende leveringstermijn van 36 maanden, zonder erbij te vermelden dat het gaat om nieuwe tarieven (de benaming van het contract blijft overigens hetzelfde) en zonder de klant de mogelijkheid te geven om zich tegen de toepassing daarvan te verzetten (de antwoordcoupon handelt daar niet over).

Deze brief kan dan ook niet worden beschouwd als een uitnodiging tot de klant om zijn akkoord te geven voor een verderzetting van het leveringscontract onder gewijzigde tarieven.

Indien ENI toch zou beweren dat deze brief een uitnodiging tot toestemming met de nieuwe tariefkaart betreft, dit door de voorstelling als een tevredenheids-enquête en door de weglating van de uitdrukkelijke vermelding dat het om de toepassing van nieuwe tarieven gaat en het akkoord van de klant hiermee wordt verlangd, moet worden beschouwd als een misleidende omissie als bedoeld in artikel 90 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming dat in §2 het volgende bepaalt:

Als misleidende omissie wordt voorts beschouwd een handelspraktijk die essentiële informatie als bedoeld in § 1, rekening houdend met de in die paragraaf geschetste details, verborgen houdt, op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laattijdig verstrekt, of het commerciële oogmerk, indien dit niet reeds duidelijk uit de context blijkt, niet laat blijken, en de gemiddelde consument er zowel in het ene als in het andere geval toe brengt of kan brengen een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen.

2) Er werd door ENI aan de klant geen mogelijkheid geboden om het contract op te zeggen. ENI is van mening dat de mogelijkheid tot opzegging reeds werd gemeld in de algemene voorwaarden van het contract die de klant in september 2007 heeft mogen ontvangen en daarom deze mogelijkheid bijgevolg niet opnieuw heeft gemeld aan de klant bij de hernieuwing van het contract;

Deze mogelijkheid tot opzegging moest wel degelijk opnieuw vermeld worden bij het op de hoogte brengen van de stilzwijgende verlenging van

het contract. Het Consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' bepaalde in artikel V.5 immers dat:

Indien de overeenkomst voorziet in de stilzwijgende verlenging ervan, brengen de leveranciers hun klanten schriftelijk of via een duurzame drager op de hoogte van de stilzwijgende verlenging en de mogelijkheid tot opzegging van de overeenkomst. Deze kennisgeving gebeurt minstens 1 maand voor de datum die in de overeenkomst werd vastgesteld om zich te verzetten tegen de stilzwijgende verlenging.

3) Artikel 74, §3 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming bepaalt eveneens dat prijswijzigingen in het nadeel van de consument op grond van elementen die de leverancier controleert verboden zijn in contracten van bepaalde duur:

In de overeenkomsten gesloten tussen een onderneming en een consument zijn in elk geval onrechtmatig, de bedingen en voorwaarden of de combinaties van bedingen en voorwaarden die ertoe strekken:^{3°} in overeenkomsten van bepaalde duur te bepalen dat de prijs van de producten wordt vastgelegd op het ogenblik van levering, dan wel de onderneming toe te laten eenzijdig de prijs te verhogen of de voorwaarden ten nadele van de consument te wijzigen op basis van elementen die enkel afhangen van haar wil, zelfs indien op dat ogenblik de consument de mogelijkheid wordt geboden om de overeenkomst te beëindigen.

Ook het Consumentenakkoord 'De Consument in de elektriciteits- en gasmarkt' bepaalt het volgende hieromtrent in artikel IV.i.6:

Eenzijdige wijziging van essentiële voorwaarden of van wijzigingen van energieprijzen of gasprijzen op basis van elementen die enkel afhangen van de wil van de leverancier, zijn verboden.

4) De Ombudsdienst is tevens 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.

Hierbij is dan ook de Gedragscode voor 'verkoop buiten de onderneming' en 'verkoop op afstand' van toepassing dat het volgende bepaalt:

Artikel 1.7

Leveranciers en verkoopsagenten moeten op elk moment vermijden dat de consument enige doorgegeven informatie verkeerd begrijpt of valse veronderstellingen maakt, vooral in verband met mogelijke besparingen.

Artikel 1.8 (5^{de} gedachtestreep)

Leveranciers en verkoopsagenten waken erover dat de consument heeft begrepen:

- Dat hij over een recht op annulering beschikt gedurende ten minste 7 werkdagen ingeval van een verkoop op afstand of 14 werkdagen ingeval van een verkoop aan de consument gesloten buiten de onderneming van de verkoper en weet welke stappen hij moet ondernemen om zijn contract te annuleren.

Een wijziging van prijs en voorwaarden bij de verlenging van een contract is dan ook slechts mogelijk mits de uitdrukkelijke toestemming van de klant en de bevestiging van het nieuwe contract.

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

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENI verwees opnieuw naar zijn algemene voorwaarden die bepalen dat de klant de nieuwe voorgestelde prijzen aanvaardt tenzij hij een maand voor de afloop van de dan lopende periode ENI schriftelijk meedeelt dat geen verlenging gewenst wordt.

ENI blijft van mening dat alle essentiële informatie qua nieuwe prijzen aan de klant werd medegedeeld en betwist het feit dat ENI in strijd met de wetgeving gehandeld zou hebben.

ENI is eveneens van mening dat de prijzen nooit tijdens de initiële looptijd van het contract gewijzigd werden.

Niettemin is ENI bereid de aanbeveling van de Ombudsdienst te volgen omdat het zich 'terdege bewust is dat de discussie draait rond feiten daterende van eind 2010 en dat intussen de communicatie van ENI op allerlei vlakken geoptimaliseerd is geworden.'

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Gezien ENI de door de Ombudsdienst geformuleerde aanbeveling heeft gevolgd, werd het dossier afgesloten.