

## Prijstransparantie

### Toepassing van een verkeerd contract/tarief

#### OMSCHRIJVING

Mevrouw M. stapte in januari 2018 over naar een andere energieleverancier en tekende in op het product 'Super' (vaste prijs gedurende 1 jaar). De nieuwe leverancier MEGA kende haar echter een soortgelijk product toe, dus niet het product waarop ze had ingetekend. Zodra mevrouw M. zich bewust werd van de vergissing (d.w.z. bij de ontvangst van haar eerste afrekening in september 2018), vroeg ze om het contract, de afrekening en de toekomstige voorschotten te verbeteren. De leverancier gaf echter geen gevolg aan de klacht.

#### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Het energiebedrijf MEGA beweert dat de klant oorspronkelijk niet had gekozen voor het contract Super. Volgens MEGA zijn dit de verschillende contracten die werden aangegaan:

- 01/03/2018: inwerkingtreding van het contract Safe (vast - 1 jaar);
- 01/03/2019: inwerkingtreding van het contract Super (vast - 1 jaar);
- 01/06/2019: inwerkingtreding van het contract Super (variabel - 1 jaar).

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst hield rekening met het feit dat mevrouw M. zegt een contract te hebben ondertekend (Vaste prijs Super) en dat ze een afschrift van dit contract heeft verstuurd waarop duidelijk de aanvangsdatum is vermeld (01/03/2018). Het contract werd ondertekend op 29/12/2017.

Volgens MEGA heeft mevrouw M. niet van in het begin een contract Super ondertekend, maar het product werd in het contract van de klant aangepast toen het contract werd vernieuwd. MEGA heeft een afschrift verstuurd van de contracten. Als we ze met elkaar vergelijken, is het onmogelijk uit te maken welk van de twee werd ondertekend op 29/12/2017.

Op het vlak van tarief was het contract Super het meest interessant.

De Ombudsdienst verwees ook naar het Wetboek van economisch recht (Art. VI 37) dat bepaalt dat in geval van twijfel over de betekenis van een beding, de voor de consument gunstigste interpretatie prevaleert.

*§ 2. In geval van twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de consument gunstigste interpretatie. Deze interpretatieregel is niet van toepassing in het kader van de vordering tot staking bedoeld in boek XVII. Een overeenkomst tussen een onderneming en een consument kan onder meer worden geïnterpreteerd aan de hand van de marktpraktijken die er rechtstreeks verband mee houden.*

**De Ombudsdienst heeft daarom aanbevolen om het contract Super toe te passen vanaf 01/03/2018.**

## ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

MEGA besloot om de aanbeveling te volgen en heeft voor de gas- en elektriciteitslevering aan mevrouw M. het contract Super toegepast.