

## VERANDERING VAN LEVERANCIER

### Vaste vergoeding voor een volledig jaar

De Ombudsdienst heeft 59 aanbevelingen ten aanzien van ESSENT verstuurd omtrent deze marktpraktijk. Een voorbeeld van dergelijke aanbevelingen volgt hierna.

#### OMSCHRIJVING

Bij het veranderen van leverancier ontvangt een klant een slotfactuur van ESSENT.

Bij nazicht van deze slotfactuur stelt zij vast dat er haar een vaste vergoeding wordt aangerekend voor een volledig jaar, zijnde voor de periode vanaf 01/01/2017. De klant betwist deze vaste vergoeding gezien zij maar klant is gebleven tot 01/05/2017. Zij vindt dat de vaste vergoeding maar tot 01/05/2017 aangerekend mag worden en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

#### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ESSENT is niet bereid om de te veel aangerekende vaste vergoeding te crediteren. De vaste vergoeding dient om de kosten te dekken die ESSENT voor iedere klant voornamelijk in het begin van het leveringsjaar maakt. Deze vergoeding is niet gelinkt aan de schade die ESSENT lijdt ten gevolge van het vertrekken van de klant. Het betreft dus geen bijkomende kosten/vergoedingen die aangerekend worden omwille van de verbreking van het energiecontract.

Volgens ESSENT is er geen enkele bepaling die het aanrekenen van een vaste vergoeding per gestart leveringsjaar verbiedt of een pro rata toepassing van de vaste vergoeding verplicht. De relevante regelgeving geeft aan energiebedrijven de toelating hun prijzen vrij te bepalen.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is van mening dat het aanrekenen van dergelijke vaste vergoeding een (verdoken) vorm is van een verbrekingsvergoeding, ongeacht de benaming ervan, de wijze waarop deze vergoedingen worden gecommuniceerd, vastgesteld in de contractuele voorwaarden of aangerekend op de slotfactuur.

De Ombudsdienst verwijst hierbij naar het Consumentenakkoord, dat het volgende bepaalt: "De leveranciers waken erover dat er in voorkomend geval tegemoet wordt gekomen aan volgende doelstellingen:

In het geval van de oude leverancier:

- vermijden van administratieve kosten, aangerekend door de leverancier naar aanleiding van de beëindiging van de overeenkomst.

...

De oude leverancier van de getransfereerde klant verbindt er zich toe om bij de beëindiging van de overeenkomst:

3. De getransfereerde consument, behoudens één finale eindafrekening, geen enkele kost aan te rekenen omwille van de beëindiging van de overeenkomst." (onderlijning door de Ombudsdienst voor Energie)

Artikel 18 §2/3 van de wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt is eveneens duidelijk en niet vatbaar voor interpretatie:

“De huishoudelijke afnemer of de K.M.O. heeft het recht een overeenkomst, zowel van bepaalde duur als van onbepaalde duur, voor de continue levering van elektriciteit op elk ogenblik te beëindigen mits een opzegtermijn van één maand wordt nageleefd.

Elk contractueel beding dat afbreuk doet aan dit recht, is van rechtswege nietig.

De leverancier waarmee de huishoudelijke afnemer of de K.M.O. een overeenkomst tot continue levering van elektriciteit sluit, wordt verondersteld gemandateerd te zijn om het recht bedoeld in het eerste lid uit te oefenen, tenzij uitdrukkelijke, andersluidende overeenkomst.

Wanneer de huishoudelijke afnemer of de K.M.O. gebruik maakt van het recht dat hem wordt toegekend krachtens het eerste lid, mag hem hiervoor geen enkele vergoeding in rekening worden gebracht.” (onderlijning door de Ombudsdienst voor Energie)

Een gelijklopende bepaling is opgenomen in artikel 15/5bis, §11/3 van de Gaswet. Deze bepalingen zijn van dwingend recht. Er kan dus niet van worden afgeweken bij contractuele clausule in de algemene of bijzondere voorwaarden of in een akkoord aangegaan door de energiebedrijven. Dat kan evenmin als er in dergelijke clausules niet uitdrukkelijk sprake is van een vergoeding wegens beëindiging van de overeenkomst, maar als die vergoeding de facto wel hetzelfde effect heeft.

De Ombudsdienst stelt dus vast dat deze marktpraktijk indruist tegen de wet. De verbrekingsvergoedingen bij consumenten en kmo's werden immers afgeschaft opdat eindafnemers sneller en eenvoudiger van leverancier kunnen veranderen.

Het aanrekenen van een vaste vergoeding per gestart leveringsjaar zorgt opnieuw voor een financiële drempel bij het veranderen van energieleverancier. Als een klant hoe dan ook de vaste vergoeding voor een volledig jaar moet betalen, remt dit hem af om voor het verstrijken van het jaar in te gaan op een interessant voorstel van een andere leverancier.

Om geen enkel nadeel te ondervinden bij een leverancierswissel, kan de klant dus enkel overstappen op de einddatum van zijn contract. Zo niet moet hij een deel vaste vergoeding betalen voor een periode waarin hij geen klant is. Bovendien dient hij eventueel een vaste vergoeding voor deze periode opnieuw te betalen aan zijn nieuwe energieleverancier.

De Ombudsdienst heeft ESSENT dan ook aanbevolen om de vaste vergoeding pro rata aan te rekenen voor het aantal dagen dat de klant beleverd werd door ESSENT.

#### ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ESSENT deelt mee dat er geen sprake is van een verbrekingsvergoeding daar “een verbrekingsvergoeding werd aangerekend om kosten naar aanleiding van de stopzetting van de overeenkomst te vergoeden. De aanrekening van de vaste vergoeding gebeurt niet naar aanleiding van de stopzetting, maar wordt gewoon op de eerste afrekening gezet.”

ESSENT rechtvaardigt de aanrekening van de vaste vergoeding per gestart leveringsjaar omdat “geen enkele wettelijke bepaling dit verbiedt. Vrije prijszetting is één van de belangrijke fundamenten van de Europese liberalisering en de Europese Commissie heeft al meermaals duidelijk aangegeven dat prijsregulering in strijd is met de Europese energierichtlijnen.”

ESSENT is in zijn reactie tevens van mening dat de klanten “vóór contractsluiting afdoende geïnformeerd zijn dat de vaste vergoeding integraal bij de start van ieder leveringsjaar verschuldigd is, daar dit transparant op de tariefkaart vermeld staat”.

## COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst betreurt de stelling van ESSENT dat er geen wettelijke bepaling is die dergelijke aanrekening verbiedt. ESSENT tracht op deze manier de bestaande wettelijke bepalingen te omzeilen. De Ombudsdienst blijft dan ook bij zijn standpunt dat dergelijke aanrekening van de vaste vergoeding een (verdoken) vorm is van een verbrekingsvergoeding, ongeacht de benaming ervan, de wijze waarop deze vergoedingen worden gecommuniceerd, vastgesteld in de contractuele voorwaarden of aangerekend op de slotfactuur.

De Ombudsdienst wil evenwel opmerken dat de wettelijke bepalingen het ESSENT wel toelaten om op de eerste afrekeningsfactuur de vaste vergoeding voor een heel verbruiksjaar aan te rekenen. Indien de klant echter vroeger vertrekt - en dus geen volledig verbruiksjaar klant is geweest bij ESSENT - dient ESSENT het te veel aangerekend bedrag op de slotfactuur dan wel in mindering te brengen.

Met betrekking tot de verwijzing naar de Europese Commissie, die zou aangegeven hebben dat prijsregulering in strijd is met de Europese richtlijnen, wil de Ombudsdienst meegeven dat de Europese Commissie in de recente voorstellen in het kader van het "Clean Energy Package" oproept om drempels, met inbegrip van onterechte vergoedingen, die het veranderen van leveranciers belemmert, weg te nemen.

De Ombudsdienst verwijst eveneens naar beleidsadvies 16.009 van 15 april 2016 over "voorstellen tot aanpassing en verbetering van het consumentenakkoord" waarin de Ombudsdienst aan de bevoegde ministers van Energie en Consumentenzaken onder meer heeft voorgesteld om het Consumentenakkoord als volgt te verbeteren:

"Bij opzegging/beëindiging van een lopende leveringsovereenkomst wordt nooit een schade- of verbrekingsvergoeding, ongeacht de benaming, aangerekend aan de consument, noch kan enig definitief verworven korting worden teruggevorderd, ook niet wanneer de effectieve switch zou worden doorgevoerd voor het verstrijken van de wettelijke opzegtermijn van één maand. Reeds aangerekende kosten of vergoedingen worden pro rata terugbetaald voor de nog niet verstreken leveringsperiode."

Het nieuwe Consumentenakkoord, dat ook door de minister van Werk, Economie en Consumenten, Kris Peeters, is ondertekend, voorziet echter dat uiterlijk tegen 1 september 2018 de aanrekening van een forfaitaire vaste vergoeding wordt toegelaten voor contracten van bepaalde duur van meer dan 1 jaar. Artikel 2.3.3 van het Consumentenakkoord bepaalt namelijk het volgende:

"Wanneer een contract van bepaalde duur van meer dan één jaar voorziet in de forfaitaire aanrekening van een vaste vergoeding per begonnen contractjaar, zal de energieleverancier voor dergelijke contracten:

- ofwel het forfaitaire gedeelte van de vaste vergoeding per contractjaar laten dalen vanaf het tweede contractjaar;
- ofwel vanaf het tweede contractjaar de vaste vergoeding volledig pro rata temporis aanrekenen;
- ofwel vanaf het tweede contractjaar de vaste vergoeding gedeeltelijk forfaitair en gedeeltelijk pro rata temporis aanrekenen."