

LEVERANCIERSWISSEL

Vaste vergoeding voor een volledig jaar

OMSCHRIJVING

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

Uit nazicht van deze slotfactuur stelt zij vast dat haar een vaste vergoeding voor een heel jaar, vanaf 01/01/2015 wordt aangerekend. De klant betwist deze vaste vergoeding gezien zij maar klant is gebleven tot 01/05/2015. Zij vindt dan ook dat de vaste vergoeding maar tot 01/05/2015 aangerekend mag worden en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

De Ombudsdienst deelt de mening van de klant. Aangezien ESSENT, na de bemiddelingspoging door de Ombudsdienst, nog steeds niet bereid is om de te veel aangerekende vaste vergoeding te crediteren, heeft de Ombudsdienst een aanbeveling geformuleerd.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is van mening dat dergelijke aanrekening van de vaste vergoeding een verdoken vorm van een verbrekingsvergoeding is, ongeacht de benaming ervan, de wijze waarop deze vergoeding wordt gecommuniceerd, vastgesteld in de contractuele voorwaarden of aangerekend op de slotfactuur.

De Ombudsdienst verwijst hierbij naar het Consumentenakkoord dat inzake de leverancierswissel 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.”

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 KMO 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 KMO 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 KMO gebruik maakt van het recht dat hem wordt toegekend krachtens het eerste lid, mag hem hiervoor geen enkele vergoeding in rekening worden gebracht.”

De Ombudsdienst stelt dus vast dat deze handelswijze 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. Indien een klant na enkele maanden een interessant voorstel ontvangt van een andere leverancier, remt het hem immers af om te veranderen, daar hij hoe dan ook de vaste vergoeding voor een volledig jaar aan zijn vorige leverancier dient te betalen.

Om dan 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 waar hij geen gebruik van heeft gemaakt. Bovendien dient hij eventueel opnieuw een vaste vergoeding voor diezelfde periode aan zijn nieuwe energieleverancier te betalen.

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

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ESSENT deelt mee dat er geen sprake is van een verbrekingsvergoeding omdat "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

In verband met de opmerking dat er geen wettelijke bepaling is die dergelijke aanrekening verbiedt, betreft de Ombudsdienst deze stelling van ESSENT omdat ESSENT op deze manier de bestaande wettelijke bepalingen tracht te omzeilen. De Ombudsdienst blijft dan ook bij het standpunt dat dergelijke aanrekening van de vaste vergoeding een verdoken vorm van een verbrekingsvergoeding is, ongeacht de benaming ervan, de wijze waarop deze vergoeding wordt 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 heel verbruiksjaar klant is geweest bij ESSENT - dient ESSENT het te veel aangerekend bedrag op de slotfactuur dan wel in mindering te brengen.

In verband met de opmerking van ESSENT dat de consumenten afdoende geïnformeerd zijn en de wijze van aanrekening transparant op de tariefkaart staat, kan de Ombudsdienst vaststellen dat de tariefkaarten/verlengingsbrieven waar ESSENT naar verwijst enkel het volgende vermelden:

ENKELVOUDIGE METER		
	1 jaar	Formule (excl. BTW)
Abonnement (in euro / gestart leveringsjaar)	19,99	
Energieprijs (in eurocent per kWh)	6,14	0,1* Endex (20d1,0,3) + 0,444

De Ombudsdienst merkt op dat de verlengingsbrieven, tariefkaarten of de algemene of bijzondere voorwaarden geen enkele verdere informatie geven over de wijze van aanrekenen van de vaste vergoeding. De Ombudsdienst is dan ook van mening dat enkel de vermelding “/gestart leveringsjaar” niet als transparante communicatie beschouwd kan worden.

Met betrekking tot de verwijzing naar de Europese Commissie die zou aangeven dat prijsregulering in strijd is met de Europese richtlijnen, wil de Ombudsdienst meedelen dat:

- het laatste energieforum in Londen dd. 23-24 februari 2016 dat door de Europese Commissie wordt georganiseerd, oproept om drempels die het veranderen van leverancier belemmeren, met inbegrip van onterechte vergoedingen, weg te nemen.
- de Ombudsdienst via het Europees netwerk NEON aan de Europese Commissie, DG Energy, een overzicht heeft gegeven van de situatie in België naar aanleiding van de afschaffing van de verbrekingsvergoeding, om de positieve impact ervan op de marktwerking te promoten bij de lidstaten.