

VERHUIS

Aanrekenen energieverbruik op naam van bewoner-eigenaar zonder geldig leveringscontract

OMSCHRIJVING

De eindafnemers hebben bij de Ombudsdienst een klacht ingediend omdat zij facturen kregen van ENI op naam van "bewoner/eigenaar" voor een pand dat ze pas hebben gehuurd/gekocht. De eindafnemers hebben echter nooit een contract getekend bij ENI en betwisten dan ook de facturen.

Aangezien ENI niet bereid was om de facturatie op naam van bewoner/eigenaar te crediteren, heeft de Ombudsdienst een aanbeveling geformuleerd.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft in zijn aanbeveling rekening gehouden met de volgende elementen:

1) ENI heeft de facturatie opgestart op naam van bewoner/eigenaar naar aanleiding van de verhuismelding van de vorige bewoner.

ENI argumenteert hierbij dat het Consumenten-akkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' niet impliceert dat de nieuwe huurder/eigenaar van het gebouw niet zou dienen in te staan voor het verbruik vanaf de datum van verhuis alsook voor de kosten van de distributienetbeheerder en belastingen, heffingen en toeslagen.

ENI bevestigt wel dat er geen sprake is van een contract met de bewoner/eigenaar. Hieruit kan dus besloten worden dat ENI de facturen heeft opgesteld zonder dat ENI daartoe over enig rechtsgeldig of bewijskrachtig document beschikt.

Het Consumentenakkoord bepaalt in artikel III.bis.4 het volgende:

"Wanneer een consument ter gelegenheid van een verhuizing een document dat de meterstanden vaststelt, ondertekent of wanneer hij in dit kader een meterstand meedeelt, kan dit nooit worden aangemerkt als het aanvragen of aanvaarden van een contract bij een leverancier."

2) De eindafnemer werd nooit in kennis gebracht van de tarieven die ENI aanrekent. ENI geeft zichzelf dus een vrijgeleide om eender welke tarieven aan te rekenen. Dit kan onder meer afgeleid worden uit het feit dat ENI, tijdens de behandeling van de klacht door de Ombudsdienst, voorstelde om het aangerekend tarief op de facturatie aan te passen naar het goedkoopste tarief.

3) ENI is van mening dat aangezien er energie verbruikt werd, dit ook aan ENI vereffend dient te worden.

Het Energiebesluit dd. 19 november 2010 bepaalt in artikel 5.5.1 nochtans het volgende:

"§ 1. Nadat een huishoudelijke afnemer zijn leverancier heeft ingelicht over zijn verhuizing en als die leverancier geen bericht van klant- en leverancierswissel heeft ontvangen van de leverancier van de nieuwe bewoner, meldt de leverancier uiterlijk binnen dertig kalenderdagen aan de distributienetbeheerder dat hij zijn levering op het oude adres van de huishoudelijke afnemer wil stopzetten uiterlijk binnen dertig kalenderdagen. Vanaf de verhuisdatum van de oude bewoner vallen alle kosten die vanaf die datum veroorzaakt worden door de levering van elektriciteit of aardgas, ten laste van de nieuwe bewoner of van de eigenaar in afwachting van een nieuwe bewoner."

De Ombudsdienst is bijgevolg van mening dat ENI voorbijgaat aan het feit dat de energiemarkt in Vlaanderen op 1 juli 2003 werd vrijgemaakt, waardoor ondernemingen en particulieren vrij zijn in de keuze van hun energieleverancier en de afnemers bijgevolg het recht hebben om een leverancier naar keuze te kiezen om het verbruik vanaf de verhuisdatum aan te betalen.

ENI gaat evenzeer voorbij aan het feit dat hij niet verplicht was om de facturatie op te starten op naam van bewoner/eigenaar. Het is immers de taak van de netbeheerder om een leveringspunt, waar geen geldig contract is bij een energieleverancier, te regulariseren.

De Ombudsdienst beval dan ook aan om de facturen op naam van bewoner/eigenaar te crediteren.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENI heeft zijn argumentatie aan de Ombudsdienst overgemaakt:

- ENI heeft de verhuismelding van de vorige bewoner verwerkt en hun overeenkomst stopgezet vanaf de verhuisdatum, conform de bepalingen van het Consumentenakkoord;
- het Energiebesluit bepaalt dat naar aanleiding van een verhuis enkel de distributienetbeheerder de levering kan stopzetten en dat het Technisch Reglement de energielevering na een verhuis garandeert;
- ENI heeft de verbruiker uitgenodigd om zijn keuzerecht van leverancier uit te oefenen, hetgeen de klant niet heeft gedaan volgens ENI;
- er wordt niet betwist dat op het verbruiksadres door ENI energie is geleverd en het verbruik dus ten laste valt van de nieuwe bewoner;
- ENI is wettelijk verplicht te leveren en kan na een verhuis niet zelf overgaan tot afsluiting van het desbetreffende toegangspunt. Daarom kan er geen sprake zijn van een gedwongen verkoop.

ENI deelt eveneens mee dat “de argumenten van de Ombudsdienst falen in rechte en in feite” en dat ENI de aanbeveling bijgevolg niet zal volgen.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt vast dat ENI de aanbeveling op een eigen en zeer ruime manier interpreteert. Deze interpretatie wordt dan ook betwist door de Ombudsdienst.

ENI concludeert dat “het wettelijk verplicht is te leveren naar aanleiding van een verhuis.” Dit argument werd reeds besproken tijdens de bemiddelings-procedure en werd ook gebruikt als argumentatie in de aanbeveling. ENI geeft echter geen gevolg aan de overige aangehaalde artikels uit de regelgeving en reageert hier zelfs niet op in zijn antwoord (bv. het feit dat de klant nooit in kennis werd gebracht van de tarieven die ENI aanrekent).

ENI deelt mee dat “het de verbruiker heeft uitgenodigd om zijn keuzerecht van leverancier uit te oefenen. In een brief die naar de bewoner werd verstuurd wordt toegelicht dat ENI leverancier is op het aansluitingsadres zolang de verbruiker geen contract heeft afgesloten.”

De Ombudsdienst merkt op dat dit ingaat tegen de regelgeving omtrent het afsluiten van energie-contracten zoals voorzien in het Consumenten-akkoord en in de wetgeving marktpraktijken en consumentenbescherming.

Conform de Gedragscode voor “verkopen gesloten buiten verkooppunten” en “verkopen op afstand” moeten leveranciers er over waken dat de consument heeft begrepen:

- dat hij een contract heeft getekend;
- met welke leverancier hij een overeenkomst heeft afgesloten;
- wat de all-in prijs is van zijn contract;
- dat hij over een recht op herroeping beschikt.

De Ombudsdienst blijft dan ook van mening dat ENI niet over een geldig leveringscontract met de eindafnemer beschikt en dat daarom de facturen op naam van “bewoner/eigenaar” onrechtmatig werden opgemaakt.