

## CONTRACTUELE VOORWAARDEN

### Betwisting online-energiecontract

#### OMSCHRIJVING

Een klant betwist dat zij een contract heeft aangegaan bij LUMINUS. Ze is van mening dat ze nooit een contract heeft ondertekend en betwist de facturen die LUMINUS opmaakt.

#### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

LUMINUS weigert de energiefacturen te crediteren.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

LUMINUS heeft aan de Ombudsdienst een contract bezorgd dat volgens hen door de klant gehandtekend is.

De Ombudsdienst heeft niet de politionele bevoegdheid of wettelijke onderzoeksmacht om na te gaan of de handtekening op het contract daadwerkelijk tot de klant behoort en kan hieromtrent dan ook geen uitspraak doen.

De Ombudsdienst stelt wel vast dat het contract onregelmatigheden bevat en niet op rechtmatige wijze tot stand is gekomen.

Het Consumentenakkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" bepaalt het volgende:

"De verkopen aan de consument gesloten buiten de verkoopruidten moeten het voorwerp uitmaken van een schriftelijk en ondertekend contract. De verkoper overhandigt de consument een origineel en duidelijk leesbaar exemplaar van het door beide partijen ondertekend contract.

De leverancier bevestigt naderhand het contract via een aan de consument persoonlijk gericht schrijven of, mits voorafgaande en uitdrukkelijke instemming van de consument, via een andere duurzame drager.

De bevestiging vermeldt, onverminderd de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, op een heldere en duidelijke manier:

- de datum en de plaats van de sluiting van het contract,
- de identificatie van het gekozen product/ tariefformule,
- de prijsfiche, de te betalen prijs zoals die geldt op dat ogenblik,
- de overeengekomen betalingswijze,
- voor contracten met variabele prijs, de parameterformule en de waarde van de parameters bij aangaan van de overeenkomst,
- de looptijd van het contract,
- de vermelding van de EAN-Code,
- de vooropgestelde einddatum en voor contracten van bepaalde duur de einddatum of de looptijd van de overeenkomst,
- de contactgegevens indien de consument een klacht heeft,
- de mogelijkheid en wijze van herroeping.

De bevestiging bevat tevens een kopie van het door de leverancier ondertekend contract, met inbegrip van de algemene en eventuele bijzondere voorwaarden. De consument kan op eenvoudig verzoek

een kopie ontvangen van het door hem ondertekend contract. Indien hij daarmee akkoord gaat, kan deze kopie hem wordt bezorgd via een andere duurzame drager.

De consument heeft recht om binnen de 14 kalenderdagen te verzaken aan de overeenkomst na ontvangst van de bevestiging van de leverancier.”

In de bevestigingsbrief die LUMINUS verstuurde, werden de onderlijnde elementen niet medegedeeld.

De Ombudsdienst heeft LUMINUS dan ook aanbevolen om het contract te annuleren en de opgemaakte facturen te crediteren.

#### ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

LUMINUS heeft niet gereageerd binnen de termijn van 30 kalenderdagen. Zoals in de aanbeveling beschreven staat, wordt LUMINUS geacht akkoord te gaan met de aanbeveling.

LUMINUS heeft vervolgens de opgemaakte facturen gecrediteerd.