

## Contractuele voorwaarden

### Contract Home Maintenance

#### OMSCHRIJVING

Mevrouw F. heeft bij haar energieleverancier een contract Home Maintenance aangegaan. Er werd een onderhoud uitgevoerd, maar korte tijd later viel haar verwarmingsketel in panne. Energieleverancier ENGIE ELECTRABEL weigerde om tussen te komen aangezien er 6 maanden waren verstreken sinds het onderhoud.

#### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ENGIE ELECTRABEL geeft aan dat het onderhoud van de ketel mogelijk niet volledig gebeurde en dat de afvoerkanalen niet correct waren gereinigd. ENGIE ELECTRABEL stelde daarom voor om de bedragen die in het kader van het contract Home Maintenance werden gefactureerd voor de periode van 10/06/2017 tot 10/03/2018 (24 x 7,99 euro = 191,76 euro) te crediteren. Mevrouw F. heeft dit voorstel geweigerd. Ze wil geen geld verdienen op de rug van energieleverancier ENGIE ELECTRABEL, maar de energieleverancier moet gewoon eerlijk zijn over de werken die werden uitgevoerd aan haar verwarmingsketel. Het voorgestelde bedrag volstaat niet om de reparatiewerken te compenseren.

Volgens ENGIE ELECTRABEL is het omdat ze geen informatie meer verkrijgen van de installateur die het onderhoud heeft verricht dat ze een vergoeding hebben voorzien zonder ervan uit te gaan dat de werken 'slecht' werden uitgevoerd. Ze blijven dus bij hun standpunt dat er geen enkel oorzakelijk verband is tussen het uitgevoerde onderhoud en de schade aan de ketel. Ze weigeren om tussen te komen in de kosten die mevrouw F. worden aangerekend.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met het feit dat mevrouw F. een contract Home Maintenance heeft aangegaan en dat dit contract voorziet in de reiniging van de ketel en de afvoerkanalen.

*"Voor een installatie op aardgas: - het vegen van de schoorsteen; - **de reiniging** van de ketel (brander, vlamkast, rookkast en **afvoerkanaal**); -de afstelling van de brander; - de controle van het waterpeil; - de invulling van het wettelijke reinigings- en verbrandingsattest; - de opmaak van de meetstaat. "*

Het energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL heft geen enkel bewijs geleverd van deze reiniging (ze zeggen dat ze geen informatie meer krijgen van de installateur).

De condensafvoer is in een condensatieketel van kapitaal belang aangezien condens een zeer hoge zuurtegraad (pH) heeft vanwege de verbrandingskoolstof die bij condensatie is ingesloten in de waterdamp: er ontstaat dan koolstofzuur.

De condens wordt afgevoerd via een sifon die is aangesloten op de afvalwaterafvoer. Op basis van de foto's en het rapport van de technicus die na de panne is tussengekomen op verzoek van mevrouw F., kan men vaststellen dat de sifon van de ketel verstopt was. Het gevolg was dat de isolatie onderin de ketel en de brander werden beschadigd.

Volgens het Consumentenakkoord (2.3.2.a. Evenwichtige en rechtmatige algemene voorwaarden) is de consument niet aansprakelijk voor fouten van de onderaannemers:

*"geen bedingen op te nemen die bepalen dat de consument jegens de energieleverancier aansprakelijk is voor schade ten gevolge van fouten of tekortkomingen van diens aangestelden (verkopers / agenten), netbeheerder of andere derden, zelfs zonder dat de consument hierbij enige fout of nalatigheid kan worden toegerekend;"*

**De Ombudsdienst heeft daarom aanbevolen om de verschillende kosten van mevrouw F. (facturen van 182,47 euro en 345,30 euro) ten laste te nemen en de 24 maandelijkse voorschotten van 7,99 euro terug te betalen.**

#### **ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER**

Het energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL heeft geen gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling.

Het geeft aan dat het geen concreet materieel bewijs kan voorleggen van wat er werd uitgevoerd tijdens het onderhoud, maar dat dit niet impliceert dat het onderhoud slecht werd uitgevoerd. Er bestaat geen enkel oorzakelijk verband tussen het uitgevoerde onderhoud en het feit dat de ketel (maanden later) meermaals in panne viel.

Hun oorspronkelijke voorstel blijft geldig. Ze formuleerden het omdat ze geen informatieve meer konden verkrijgen van hun partner, niet omdat ze vermoedden dat het onderhoud slecht werd uitgevoerd.

Bovendien is het volgens ENGIE ELECTRABEL zo dat de bevoegdheid van de Ombudsdienst voor energie inzake producten en diensten van de leveranciers niet is opgenomen in de wet. Daarom kunnen ze deze aanbeveling niet aanvaarden. Ze zullen niet tussenkomen in de kosten die mevrouw F. worden aangerekend door haar verwarmingstechnicus.

#### **COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST**

In antwoord op een e-mail gaf mevrouw F. aan dat ze het voorstel van het energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL heeft aanvaard. De Ombudsdienst heeft dit dossier dus afgesloten, maar gaat niet akkoord met het standpunt van het energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL inzake de producten en diensten van de energieleveranciers. De wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt stelt duidelijk dat de Ombudsdienst alle geschillen behandelt die betrekking hebben op de werking van de markt, evenals alle klachten van de eindafnemers die betrekking hebben op de activiteiten van een energiebedrijf. Die activiteiten kunnen ook aanvullende praktijken of diensten bevatten.