

PRIJSTRANSPARANTIE

Toepassing van een hoger tarief

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw L. betwist de op haar factuur toegepaste prijzen en het bedrag voor haar maandelijkse facturen.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Volgens de energieleverancier MEGA werd het contract van mevrouw L. vernieuwd volgens de op dat moment meest gunstige voorwaarden voor haar situatie.

Een aantal posten werden als gevolg van deze vernieuwing echter verhoogd: de vaste vergoeding, de kosten groene stroom, de transportkosten, de distributie enkelvoudige meter, de huur van de meter, de federale bijdrage ...

Als mevrouw L. deze vernieuwing betwist en geen klant meer wil zijn, nodigt MEGA haar uit om de leverancier van haar keuze te contacteren.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met het feit dat een contract van 3 jaar (van 01/01/2015 tot 01/01/2018) werd gesloten op basis van de tariefkaart van de maand 11/2014 en dat het contract van mevrouw L. twee keer werd vernieuwd: op 1 januari 2018 en op 1 januari 2019.

De tariefkaarten vermelden echter "*de tariefkaart **verlenging***" en de tussentijdse factuur van 1 november 2017 verwijst eveneens naar een verlenging: "*uw contract zal worden **verlengd** ...*"

Een vernieuwing is niet hetzelfde als een verlenging.

De Ombudsdienst wees tevens op het feit dat het overeenkomstig het Wetboek van Economisch Recht verboden is om essentiële voorwaarden eenzijdig te wijzigen of de energieprijzen te wijzigen op basis van elementen die enkel afhangen van de wil van de energieleverancier (art. VI.83, 3°).

"3° in overeenkomsten van bepaalde duur te bepalen dat de prijs van de producten wordt vastgelegd op het ogenblik van levering, dan wel de onderneming toe te laten eenzijdig de prijs te verhogen of de voorwaarden ten nadele van de consument te wijzigen op basis van elementen die enkel afhangen van haar wil, zelfs indien op dat ogenblik de consument de mogelijkheid wordt geboden om de overeenkomst te beëindigen."

Aangezien het gaat om een nieuw energiecontract, hadden de contractuele informatie en de contractuele prijzen uitdrukkelijk, duidelijk en leesbaar aan de consument moeten worden meegedeeld.

De Ombudsdienst heeft daarom aanbevolen om een verlenging toe te passen en, bijgevolg, de tariefkaart van 11/2014.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

MEGA besloot om de aanbeveling gedeeltelijk te volgen.

Volgens de leverancier kan de klant bij de verlenging niet dezelfde tarieven genieten als bij haar oorspronkelijke contract. De tarieven werden immers bijgesteld volgens de evolutie van de markt.

Hij was echter bereid om de verlengingstarieven van 2018 toe te passen.

Voor 2019 heeft hij zijn prijs niet aangepast. Hij geeft aan dat mevrouw L. in november 2018 een dossier heeft ingediend bij de Ombudsdienst, maar op het ogenblik van de verlenging, in januari 2019, geen enkel bezwaar heeft aangetekend. Zij was zich op dat ogenblik ten volle bewust van de situatie.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst bleef bij het standpunt zoals geformuleerd in de aanbeveling. We hebben mevrouw L. geïnformeerd dat als ze geen genoegdoening krijgt, ze de zaak nog altijd kan voorleggen aan de bevoegde gerechtelijke autoriteiten.