

# PRIJZEN/TARIEVEN

Prijsverhoging ingevolge verlengen of hernieuwen van het energiecontract

## OMSCHRIJVING

Verschillende klanten zijn een contract met vaste tarieven voor een bepaalde duur aangegaan bij energieleverancier ESSENT. Na de contractperiode (van 1, 2 of 3 jaar) heeft ESSENT het contract verlengd, maar bij deze verlengingen werden andere tarieven toegepast. Er is dus sprake van een hernieuwing van het contract. De hernieuwing van het contract werd door ESSENT medegedeeld door de info te plaatsen op een tussentijdse factuur die enkele maanden voor de hernieuwing werd verstuurd.

De betrokken klanten gingen niet akkoord met deze aangepaste tarieven, aangezien zij nooit hun akkoord hebben gegeven voor deze prijsaanpassing. De Ombudsdienst is van oordeel dat er voldoende elementen aanwezig zijn die de leverancier ertoe moeten aanzetten om de facturatie te herberekenen aan de oorspronkelijk gecontracteerde tarieven.

## STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ESSENT was niet bereid de facturatie te herberekenen aan de oorspronkelijke tarieven. De leverancier argumenteert dat het een verregaande actie zou zijn om het contract te beëindigen bij een gebrek aan een bevestiging van de klant. De klant zou hierdoor het risico lopen om verder beleverd te worden aan de duurdere tarieven die de netbeheerder aanrekent. Dit is de reden die ESSENT aanbrengt voor de contractverlenging.

## AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen.

De Ombudsdienst is van mening dat bij een stilzwijgende verlenging van een overeenkomst de overeenkomst wordt voortgezet onder dezelfde prijs en voorwaarden. Indien er een wijziging gebeurt aan de essentiële voorwaarden of de energieprijzen is er geen sprake van een stilzwijgende verlenging, maar van een hernieuwing van het contract.

Hierbij is dan ook de gedragscode voor “verkoop buiten de onderneming” en “verkoop op afstand” van toepassing die het volgende bepaalt:

“Artikel 1.7

Leveranciers en verkoopsagenten moeten op elk moment vermijden dat de consument enige doorgegeven informatie verkeerd begrijpt of valse veronderstellingen maakt, vooral in verband met mogelijke besparingen.

Artikel 1.8 (5de gedachtestreep)

Leveranciers en verkoopsagenten waken erover dat de consument heeft begrepen:

- Dat hij over een recht op annulering beschikt gedurende ten minste 7 werkdagen ingeval van een verkoop op afstand of 14 werkdagen ingeval van een verkoop aan de consument gesloten buiten de onderneming van de verkoper en weet welke stappen hij moet ondernemen om zijn contract te annuleren.”

Een wijziging van prijs en voorwaarden bij de verlenging van een contract is dan ook slechts mogelijk mits de uitdrukkelijke toestemming van de klant en de bevestiging van het nieuwe contract. ESSENT haalt als argument aan dat noch het consumentenakkoord dat van toepassing was ten tijde van de levering, noch enige andere wettelijke basis een uitdrukkelijke bevestiging van de klant vereist. Het consumentenakkoord bepaalde in artikel IV.i.6 dat “een eenzijdige wijziging van essentiële voorwaarden of van wijzigingen van energieprijzen op basis van elementen die enkel afhangen van de wil van de leverancier verboden zijn.”

In de algemene voorwaarden van het contract van ESSENT wordt de definitie van een overeenkomst bovendien als volgt gedefinieerd:

“Overeenkomst: het geheel van de overeenkomsten die van toepassing zijn tussen ESSENT en de Klant terzake van de levering en afname van elektriciteit en/of aardgas, de algemene voorwaarden en eventuele bijzondere voorwaarden, alsmede de tussen de Klant en ESSENT schriftelijk

overeengekomen aanvullingen en/of wijzigingen daarop en de tariefkaart." (onderlijning door de Ombudsdienst);

Als argument hierop deelt ESSENT mee dat "bij het ontbreken van een uitdrukkelijk akkoord van de klant ESSENT genoodzaakt zou zijn een end of contract-bericht te sturen en dat hierdoor de levering aan deze klanten overgenomen zou worden door de distributienetbeheerder aan het tarief dat de distributienetbeheerder als uitzonderingsleverancier hanteert. Zeker in het verleden waren deze tarieven bij de duurste van de markt, op heden zijn deze tarieven nog steeds hoger dan het gemiddelde. Hierdoor zouden de klanten benadeeld zijn als ESSENT de contracten enkel zou voortzetten bij uitdrukkelijk akkoord van de klant. ESSENT is daarom ook van oordeel dat het voortzetten van het contract in het voordeel van de klanten was.";

De Ombudsdienst heeft hieromtrent opgemerkt dat de procedure bij een opzegging van het contract door de leverancier in het technisch reglement voor de distributie elektriciteit/aardgas beschreven staat. Indien er geen geldig leveringscontract is, zoals in deze dossiers het geval is, is het vervolgens aan de netbeheerder om de leveringspunten te regulariseren en de klanten erop te wijzen dat ze een nieuwe energieleverancier dienen te contacteren. Het is dus niet aan ESSENT om de taak van de distributienetbeheerder over te nemen.

In verscheidene dossiers kan ESSENT bovendien geen tariefkaart voorleggen waarop de tarieven staan vermeld die aangerekend worden vanaf de hernieuwing van het contract. De aangerekende tarieven werden door ESSENT dus niet gepubliceerd.

De Ombudsdienst beval daarom aan om de facturatie vanaf de hernieuwing van het contract te herberekenen aan de tarieven die van toepassing waren op het oorspronkelijke contract.

#### ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ESSENT betreurt het feit dat de Ombudsdienst zijn aanbevelingen heeft geformuleerd op basis van bepalingen uit het vorige consumentenakkoord en deelt mee dat ESSENT de bedoeling had om de bepalingen van het huidige consumentenakkoord toe te passen en de klanten hierbij niet wou benadelen.

Het huidige consumentenakkoord voorziet immers dat indien een klant niet reageert op het nieuw contractvoorstel van de leverancier, de leverancier het contract kan vernieuwen aan het goedkoopst equivalent product. ESSENT deelt tevens mee dat noch het consumentenakkoord, noch enige andere wettelijke basis een uitdrukkelijke bevestiging van de klant vereist betreffende de voorgestelde prijzen.

ESSENT deelt ten slotte mee dat zij van oordeel zijn dat het een verregaande actie zou zijn om het contract te beëindigen bij een gebrek aan een bevestiging van de klant en dat de klant hierdoor het risico loopt om verder beleverd te worden aan de duurdere tarieven die de netbeheerder aanrekent.

ESSENT is dus niet bereid om de aanbeveling te volgen.

#### COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is verbaasd over dit antwoord van ESSENT. Tijdens de bemiddelingspoging heeft de Ombudsdienst namelijk volgend antwoord van ESSENT mogen ontvangen:

"De passage die u aanhaalt en die voortvloeit uit het op 16 oktober 2013 vernieuwde consumentenakkoord, is echter slechts van toepassing vanaf 1 januari 2014. Met andere woorden was deze regel niet van toepassing tijdens de levering. Bijgevolg diende ESSENT logischerwijze enkel de bepalingen uit het oude consumentenakkoord voor dit contract toe te passen." (onderlijning door de Ombudsdienst)

Het is voor de Ombudsdienst echter duidelijk en onbetwistbaar dat de regelgeving dient gevolgd te worden die van toepassing is op het moment van de uitvoering van de handeling.

De aanpassingen in het consumentenakkoord zijn pas in werking getreden op 01/01/2014 en kunnen dan ook niet retroactief toegepast worden. De Ombudsdienst blijft dan ook van mening dat de aanbeveling correct werd geformuleerd en dit aan de hand van de bepalingen van het consumentenakkoord die van toepassing waren tijdens de hernieuwing van het contract.

Dit staat immers ook beschreven in de huidige versie van het consumentenakkoord:

“De aanvullingen die op 16 oktober 2013 werden aangebracht aan het akkoord treden in werking ten laatste op 1 januari 2014 behalve voor wat betreft de aanpassingen inzake domiciliëring, algemene voorwaarden en nalatighedsinteressen, die ten laatste tegen 1 april 2014 worden doorgevoerd.”

ESSENT haalt ook aan dat ze niet de bedoeling had om via haar verlengingsvoorstel haar klanten te benadelen en dat het verlengingsvoorstel dat aan de klanten werd overgemaakt, reeds het goedkoopste equivalent product bevatte.

Deze stelling wordt in verschillende dossiers betwist door de Ombudsdienst. In een specifieke klacht hebben wij ESSENT gewezen op het feit dat de klant had ingetekend op het ‘Groepsaankoop juni 2011’ tarief en dit vanaf 01/11/2011.

Hierbij waren volgende tarieven van toepassing:

Dag tarief: 9,31 c€/kWh incl. BTW  
Nacht tarief: 6,62 c€/kWh incl. BTW  
Vaste vergoeding: 13 euro/jaar incl. BTW

Op de tariefkaart die van toepassing was tijdens de maand dat de hernieuwing van het contract werd medegedeeld, waren volgende tarieven van toepassing:

Dag tarief: 7,85 c€/kWh incl. BTW  
Nacht tarief: 5,36 c€/kWh incl. BTW  
Vaste vergoeding: 40 euro/jaar incl. BTW

In november 2012 werd het contract echter hernieuwd met volgende tarieven:

Dag tarief: 11,96 c€/kWh incl. BTW  
Nacht tarief: 7,70 c€/kWh incl. BTW  
Vaste vergoeding: 40 euro/jaar incl. BTW

ESSENT heeft er dus bewust voor gekozen om niet het goedkoopste equivalent product toe te passen, zijnde de tarieven op de tariefkaart van augustus 2012, maar tarieven aan te rekenen die tot 52% hoger liggen dan dit goedkoopste equivalent product.

Als reactie hierop deelt ESSENT mee dat de verwijzing naar het goedkoopst equivalent product gebaseerd is op een misverstand en dat ESSENT van oordeel is dat het niet verlengen aan het goedkoopst equivalent product geen inbreuk vormt op de vorige versie van het consumentenakkoord.

De Ombudsdienst wil opmerken dat tijdens de behandeling van de klacht ESSENT reeds gewezen is op het verschil tussen de hernieuwingstarieven die werden toegepast en de goedkoopste variant ervan die op de tariefkaart vermeld stond.

De Ombudsdienst vindt deze repliek van ESSENT dus op zijn minst merkwaardig want dit impliceert dat het met het verlengingsvoorstel wel degelijk de bedoeling had om haar klanten te benadelen. De tarieven waarmee het contract werd hernieuwd waren namelijk veel hoger dan de tarieven die van toepassing waren voor nieuwe klanten.

Aangezien ESSENT zijn standpunt dus louter herhaalt zonder verdere motivatie te geven, blijft ook het standpunt van de Ombudsdienst ongewijzigd en dit om de redenen omschreven in de aanbeveling.

De aanbevelingen werden voor een verder gevolg door gestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie die bevoegd is voor de controle op de naleving van het consumentenakkoord.