

PRIJZEN/TARIEVEN

Prijsverhoging met terugwerkende kracht

OMSCHRIJVING

Op 26/06/2012 ontving de heer S. een e-mail van ELECTRABEL met de melding dat zij hebben opgemerkt dat de heer S. nog steeds geniet van het personeelstarief terwijl hij al geen werknemer meer is sinds 01/10/2007.

ELECTRABEL deelt hem mee dat ze de mogelijkheid hebben om dit aan te passen en hierbij "één factuur mogen terugkeren". Voor de periode van 10/03/2011 tot 20/07/2012 past ELECTRABEL vervolgens de facturatie aan van het personeelstarief naar een basisaanbod, wat in feite een prijsstijging is van 145% voor elektriciteit en van 47% voor aardgas.

Deze aanpassing van de tarieven wordt betwist door de heer S.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL was niet bereid om de facturatie opnieuw aan te passen naar het personeelstarief.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) ELECTRABEL heeft de heer S. niet de mogelijkheid gegeven om zijn contract op te zeggen. Het consumentenakkoord bepaalde in artikel IV.i.7 namelijk het volgende:
"Te voorzien in een opzegmogelijkheid zonder kosten gedurende 1 maand vanaf de effectieve en geïndividualiseerde kennisgeving van de wijziging van de algemene/bijzondere contractuele voorwaarden of van een wijziging van prijzen, die niet voortvloeit uit een contractueel overeengekomen prijsherzieningsbeding op basis van objectieve parameters die voldoende werden gepreciseerd. De wijzigingen treden pas inwerking bij het verstrijken van de opzeggingstermijn."
- 2) Artikel IV.i.6 van dit consumentenakkoord bepaalt tevens het volgende:
"Eenzijdige wijziging van essentiële voorwaarden of van wijzigingen van energieprijzen of gasprijzen op basis van elementen die enkel afhangen van de wil van de leverancier, zijn verboden."
- 3) Een nieuw (commercieel) tarief veronderstelt een nieuw of hernieuwd energiecontract dat enkel van toepassing kan zijn voor de toekomst, ofwel vanaf het verstrijken van de opzeggingstermijn van 1 maand vanaf de kennisgeving van de wijziging van de prijzen, ofwel vanaf de bevestiging en/of ondertekening van een nieuw energiecontract, wat niet gebeurd is.

De Ombudsdienst beval dan ook aan om het verbruik voor de periode van 10/03/2011 tot 20/07/2012 opnieuw te herberekenen aan het personeelstarief.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL verwijst in hun antwoord naar hun algemene voorwaarden die bepalen dat "facturen kunnen worden rechtgezet tot 12 maanden na het verstrijken van de betalingstermijn van de factuur". ELECTRABEL deelt ook mee dat de heer S. na het ontvangen van de e-mail van 26/06/2012 heeft laten weten dat hij zijn overeenkomst onmiddellijk wenste op te zeggen, maar dat hij niets heeft ondernomen om voor een voordeliger commercieel tarief te kiezen voor de periode vanaf 10/03/2011.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Dit antwoord van ELECTRABEL wijzigt het standpunt van de Ombudsdienst niet.

De Ombudsdienst merkt nog op dat ELECTRABEL nooit een voordeliger tarief heeft aangeboden aan de heer S. en automatisch het duurste tarief in zijn aanbod heeft toegepast. ELECTRABEL deelde aan de heer S. zelfs mee dat zij dit duurste tarief moesten toepassen.

Het dossier werd voor verder gevolg doorgestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie die bevoegd is voor de controle op de naleving van het consumentenakkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt".