

## MARKTPRAKTIJEN

### Verkooppraktijken

#### OMSCHRIJVING

Een klant krijgt bezoek van een deur-aan-deurverkoper van ELECTRABEL en tekent een contract. Wanneer de klant van ELECTRABEL de bevestigingsbrief van het contract ontvangt, stelt hij vast dat de door ELECTRABEL vermelde tarieven niet overeenkomen met de tarieven die op het door hem ondertekende contract werden vermeld.

De klant betwist deze tarieven en vraagt aan ELECTRABEL om de oorspronkelijk voorgestelde tarieven toe te passen. ELECTRABEL is hiertoe niet bereid en annuleert het contract van de klant. De klant gaat hier niet mee akkoord en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

Aangezien ELECTRABEL na de bemiddelingspoging door de Ombudsdienst nog steeds niet bereid is om de klant in te schrijven met de oorspronkelijk voorgestelde tarieven, heeft de Ombudsdienst een aanbeveling geformuleerd.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

ELECTRABEL is niet bereid om de door de verkoper vermelde tarieven toe te passen omdat deze tarieven niet overeenkomen met hun officiële tarieven, er geen eenheid werd vermeld bij de door de verkoper genoteerde tarieven en omdat het gaat om een vergissing door de verkoper.

De Ombudsdienst merkt hierbij op dat de verkoper van ELECTRABEL de tarieven bewust op het contract heeft genoteerd.

De tarieven die door de verkoper van ELECTRABEL werden genoteerd zijn tevens all-inprijzen, zoals deze vermeld dienen te worden volgens de Gedragscode, en zijn dus inclusief BTW en men kan ervan uitgaan dat de eenheid in eurocent per kWh werd uitgedrukt zoals dat ook het geval is voor de prijzen op de tariefkaarten.

De Ombudsdienst beval ELECTRABEL dan ook aan om een compensatie toe te kennen die gelijk is aan de korting die ook beloofd werd aan de klager als hij klant zou worden bij ELECTRABEL, zijnde 70 euro voor elektriciteit en 50 euro voor aardgas.

#### ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

Als reactie op de aanbeveling herhaalt ELECTRABEL simpelweg zijn antwoord dat werd medegedeeld tijdens de bemiddelingspoging.