

## MARKTPRAKTIJEN

### Verkooppraktijken

#### OMSCHRIJVING

De heer S., een Duitstalige, vroeg aan een vertegenwoordiger van ENI hem documentatie in het Duits te bezorgen. De vertegenwoordiger vroeg hem een in het Frans opgesteld document te ondertekenen zodat ENI kon nagaan of de aanbieding ook voor hem geldig was. De heer S. ondertekende dit. Toen hij een factuur van ENI ontving, nam hij telefonisch contact op met de klantendienst om de factuur en het zogenaamde contract aan te vechten, maar zonder succes.

#### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Het contract, getekend op 21/11/2014, stelt uitdrukkelijk dat de klant kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden en de tarievenlijst. De heer S. heeft op het tevredenheidsdocument dat hij ondertekende aangegeven dat hij het had gelezen en goedgekeurd. Dat houdt in dat hij onder andere goed had begrepen dat ENI zijn nieuwe energieleverancier zou worden. De verkoper heeft de opmerking genoteerd dat de klant zijn facturen in het Duits wenst te ontvangen, wat onmogelijk is bij ENI. Gezien het contract en het door de heer S. ondertekende tevredenheidsdocument, zal ENI het contract noch de facturen voor de leveringsperiode annuleren. Op het contract staat uitdrukkelijk vermeld dat alle communicatie standaard via e-mail zal verlopen. Er werd dus een bevestiging van het contract verstuurd via e-mail. Deze e-mails worden automatisch verzonden.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met:

- 1) het feit dat er een contract werd gesloten met de heer S. naar aanleiding van het bezoek van een agent;
- 2) het feit dat de heer S. zich in het Duits uitdrukt en gewoon informatie wilde over ENI;
- 3) het feit dat het om een consumentenverkoop buiten de verkooppuimte gaat;
- 4) het feit dat punt I.3. van de Gedragscode voor de "verkoop buiten verkooppuimten" en de "verkoop op afstand" bepaalt dat:  
"Leveranciers en verkoopsagenten maken geen misbruik van de zwakheid van de consument. Zo worden er bijvoorbeeld geen overeenkomsten aangeboden of afgesloten met consumenten die klaarblijkelijk niet in staat zijn om de draagwijdte van de voorgestelde overeenkomst te beoordelen. Zij treden eveneens bijzonder gereserveerd op ten aanzien van ouderen, mindervaliden en kansarmen."
- 5) het feit dat punt II van de Gedragscode het energiebedrijf ertoe verplicht de consument te informeren over verschillende elementen van het contract tijdens een consumentenverkoop buiten de verkooppuimte. Dit bepaalt dat:

"De verkopen aan de consument gesloten buiten de verkooppuimten moeten het voorwerp uitmaken van een schriftelijk en ondertekend contract. De verkoper overhandigt de consument een origineel exemplaar van het door beide partijen ondertekend contract.

De leverancier bevestigt naderhand het contract via een aan de consument persoonlijk gericht schrijven, of – mits de uitdrukkelijke instemming van de consument – via een andere duurzame drager."

De bevestiging vermeldt onder andere, op een heldere en duidelijke manier, verschillende specifieke elementen en tevens een kopie van het door de leverancier ondertekend contract, met inbegrip van de algemene en eventuele bijzondere voorwaarden, en ten slotte dat de consument het recht heeft om binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de bevestiging van de leverancier de overeenkomst te herroepen.

6) het feit dat de bevestiging via e-mail werd verstuurd;

7) het feit dat deze e-mails automatisch worden verstuurd en dat ENI niet in staat is ons een exacte kopie te bezorgen van het verzonden e-mailbericht;

8) het feit dat het contract een bepaling bevat die het tegenovergestelde is van wat de Gedragscode voorziet, omdat de rechtstreeks via de post naar de consument gestuurde bevestiging de uitzondering wordt in plaats van de algemene regel.

Volgens ENI stelt het Consumentenakkoord dat er twee mogelijkheden zijn om het contract te bevestigen: per brief of via een andere duurzame drager. Als de leverancier kiest voor bevestiging via een duurzame drager, is hiervoor de voorafgaande en uitdrukkelijke toestemming van de klant nodig.

ENI meent immers dat de vermelding in het contract "De voorschot- en jaarlijkse facturen, de contractbevestigingen en -verlengingen worden standaard via e-mail verzonden. Kruis hierboven het vakje aan als u deze documenten kosteloos via de post wilt ontvangen" met de vermelding van het e-mailadres een voorafgaande en uitdrukkelijke toestemming van de klant vormt.

De Ombudsdienst heeft dus de vernietiging gevraagd van het contract van de heer S.

#### ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENI kan geen gunstig gevolg aan de aanbeveling geven. Rekening houdend met bepaalde elementen in het dossier zoals de ondertekening van een contractformulier, de handtekening vlakbij het vetgedrukte woord "contract", de vermelding van een bankrekeningnummer en de ondertekening van een domiciliëringsopdracht, de ondertekening van het tevredenheidsdocument met de woorden "gelezen en goedgekeurd" enz..., vindt ENI het erg twijfelachtig dat de heer S. enkel informatie wilde ontvangen over ENI en dat hij klaarblijkelijk niet in staat was te beseffen dat hij een contract ondertekende met ENI.

Niettemin was ENI bereid de kosten voor zijn rekening te nemen voor de invordering die in gang werd gezet door zijn externe incassobureau. ENI heeft de bevestiging van het contract verzonden via e-mail, en dit in overeenstemming met het Akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt".

#### COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Het dossier werd afgesloten en de heer S. werd erop gewezen dat als hij geen voldoening heeft gekregen en hij dit nuttig en aangewezen acht, het voor hem altijd mogelijk is zich tot de bevoegde rechterlijke instanties te wenden.