

Prijstransparantie

Stilzwijgende verlenging / vernieuwing van contract

OMSCHRIJVING

De heer X, die sinds 1/12/2013 klant was bij OCTA+ voor levering van elektriciteit, ontdekte op de slotfactuur in juli 2019 (naar aanleiding van de overstap naar een andere leverancier) dat de kWh-prijs die OCTA+ hem aanrekende sinds 01/12/2018 meer dan verdubbeld was en ging daar niet mee akkoord.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

OCTA+ verwees aanvankelijk naar de stilzwijgende verlenging van het contract, maar preciseerde daarna dat de klant een eenjarig contract had waarvan de tarieven op 1 december van elk jaar vernieuwd werden 'volgens het laagste equivalente tarief'. De informatie hierover was volgens OCTA+ voldoende meegedeeld via een nota op een voorafgaande voorschotfactuur, en de klant kon toen de hernieuwingstarieven raadplegen via de website.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft OCTA+ erop gewezen dat het om een contractvernieuwing ging (geen verlenging) en dat niet aan alle voorwaarden was voldaan zoals het Consumentenakkoord die voorschrijft.

Uit de voetnota op de voorschotfactuur bleek niet duidelijk dat het om een nieuw contractvoorstel ging en de leverancier legde niet specifiek uit waarin de nieuwe voorwaarden verschilden van de bestaande. De verwijzing naar de website maakte ook niet duidelijk wat het laagste equivalente tarief was waarmee OCTA+ het contract wilde vernieuwen.

OCTA+ heeft de heer X bovendien niet om instemming met de vernieuwing gevraagd zoals het Consumentenakkoord dat voorschrijft.

De Ombudsdienst formuleerde daarom de aanbeveling om de tarieven toe te passen zoals ze golden voor de betwiste contracthernieuwing.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

De leverancier bleef bij zijn standpunten, maar louter om de discussie te beëindigen, ging hij toch in op de aanbeveling om de tarieven vóór contracthernieuwing toe te passen.