

VERANDERING VAN LEVERANCIER

Vaste vergoeding

OMSCHRIJVING

De heer D. heeft beslist om zijn abonnement op te zeggen op 11 mei 2016 omdat de tussentijdse bedragen te hoog waren en de leverancier hieraan niets wilde veranderen. Hij heeft de slotfactuur ontvangen op 19 mei. De heer D. betwist de aanmaningskosten die gefactureerd zijn, evenals de jaarlijkse vergoeding. Hij vindt die vergoeding (45 euro excl. btw) buitensporig omdat hij slechts 57 dagen geabonneerd was.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

OCTA+ is van mening dat het bedrag van het voorschot redelijk was, aangezien dit bedrag berekend was op basis van de raming van de distributienetbeheerder. De boetes wegens niet-betaling van de factuur zijn bijgevolg wel degelijk gerechtvaardigd.

Volgens OCTA+ interpreteert de klant de vergoeding niet juist, en het bedrijf geeft aan dat geen enkele wetgeving de verplichting inhoudt om de jaarlijkse vergoeding te berekenen op basis van het aantal dagen en niet op basis van het aantal begonnen jaren.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

In verband met de gefactureerde aanmaningskosten heeft de Ombudsdienst rekening gehouden met het feit dat de heer D. het bedrag van het voorschot betwist sinds 25 april 2016 en dat er hem geen enkele toelichting bij de berekeningswijze toegestuurd werd zoals voorzien in het Akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" (VI, 12°):

"Bij de vaststelling van het bedrag van de voorschotten en bij elke wijziging van dit bedrag, desgevallend per type energie, verschaffen de energieleveranciers aan de consument een verduidelijking van de berekeningswijze, vooraleer dit voorschotbedrag effectief wordt aangerekend.

Wanneer de energieleverancier niet of slechts ten dele ingaat op de vraag van de consument tot herziening van een voorschot, motiveert hij zijn beslissing aan de hand van de gehanteerde berekeningswijze."

Bijgevolg mag er overeenkomstig het Akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" geen enkele kost worden gefactureerd voor een geponde klacht (VIII):

"Indien de klacht over een factuur gegrond is of nog onderzocht moet worden, wordt de invordering door de energieleverancier van de uitstaande en betwiste bedragen onmiddellijk na ontvangst van de klacht opgeschort. Het antwoord van de leverancier aan de consument maakt hiervan duidelijk melding.

Het antwoord vermeldt duidelijk het niet betwiste bedrag en de datum waartegen dit moet worden betaald door de consument. Op geen enkele manier mogen kosten in rekening worden gebracht voor de afhandeling van klachten."

Met betrekking tot de vaste vergoeding is de Ombudsdienst van mening dat het factureren van die vaste vergoeding een verkapt vorm van verbrekingsvergoeding is, ongeacht de naam van die vergoedingen of de manier waarop ze worden gecommuniceerd, vastgelegd in de contractuele voorwaarden of aangerekend op de slotfactuur.

Artikel 18 § 2/3 van de wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt is duidelijk op dat vlak:

“De huishoudelijke afnemer of de K.M.O. heeft het recht een overeenkomst, zowel van bepaalde duur als van onbepaalde duur, voor de continue levering van elektriciteit op elk ogenblik te beëindigen mits een opzegtermijn van één maand wordt nageleefd. Elk contractueel beding dat afbreuk doet aan dit recht, is van rechtswege nietig. De leverancier waarmee de huishoudelijke afnemer of de K.M.O. een overeenkomst tot continue levering van elektriciteit sluit, wordt verondersteld gemandateerd te zijn om het recht bedoeld in het eerste lid uit te oefenen, tenzij uitdrukkelijke, andersluidende overeenkomst.

Wanneer de huishoudelijke afnemer of de K.M.O. gebruik maakt van het recht dat hem wordt toegekend krachtens het eerste lid, mag hem hiervoor geen enkele vergoeding in rekening worden gebracht.” (onderlijning door de Ombudsdienst voor Energie)

Deze handelspraktijk is bijgevolg in strijd met de wet. De verbrekingsvergoedingen die consumenten en kmo's vroeger verschuldigd waren, zijn afgeschaft om ervoor te zorgen dat een klant sneller en eenvoudiger van leverancier kan veranderen.

Het aanrekenen van een vaste vergoeding per begonnen leveringsjaar voert opnieuw een financiële rem in op het veranderen van energieleverancier. Die vergoeding doet de consument immers aarzelen om een nieuw aanbod te aanvaarden omdat hij in elk geval een vaste vergoeding voor een volledig jaar zal moeten betalen aan de oude leverancier.

Indien de klant bij een overstap naar een andere leverancier geen nadeel wil lijden, kan hij die overstap dus uitsluitend maken op de vervaldag van zijn contract. Anders zal hij een deel van de vaste vergoeding moeten betalen voor een periode waarin hij geen klant is. Bovendien zal hij voor die periode mogelijkerwijze opnieuw een vaste vergoeding moeten betalen aan zijn nieuwe energieleverancier.

Gelet op al deze elementen heeft de Ombudsdienst aanbevolen om de vaste vergoeding die aangerekend is voor het jaar 2016 te crediteren en pro rata temporis te herberekenen voor de periode van 15/03/16 tot 10/05/16. Anderzijds hebben we aanbevolen om geen enkele kost aan te rekenen aangezien de klacht van de heer D. gegrond is.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

OCTA+ heeft beslist om de aanbeveling te volgen en er is een creditnota naar de heer D. gestuurd voor de jaarlijkse vergoeding en voor de aanmaningskosten.