

## **VERKOOPPRAKTIJKEN**

### **Klantenwerving**

#### **OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT**

Mevrouw P. is van leverancier veranderd. Volgens haar is er echter geen enkel contact geweest dat hiertoe kon leiden. Mevrouw P. heeft bij de leverancier een klacht ingediend met de vraag om het 'zagezegd' ondertekende contract te bezorgen, maar ze heeft niets ontvangen.

#### **STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF**

Energieleverancier ENGIE ELECTRABEL laat weten dat het contract op een tablet werd ondertekend en dat mevrouw P. daardoor heeft moeten zien dat het contract in het Nederlands was opgesteld. De handtekening op de tablet verschilt van die op een identiteitskaart.

De verkoper heeft haar mailadres en haar EAN codenummers gekregen. Het mailadres klopt duidelijk, want mevrouw P. heeft het antwoord op haar klacht ontvangen. Ze heeft ook het mailbericht met de bevestiging ontvangen op 02/07/2019, maar vond het op dat moment niet nodig om te reageren.

De klant heeft sinds 01/10/2019 energie verbruikt; het contract liep tot 05/02/2020. Hoewel ze nu het contract betwist, had ze vroeger al stappen kunnen ondernemen.

Het vermelde mailadres werd alleen gebruikt om marketingmailberichten te verzenden.

Op 06/07/2019 werd wel degelijk een brief per post naar het adres van de klant verzonden. Ook op 01/10/2019 werd een welkomstbrief per post verzonden.

#### **AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST**

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met het feit dat mevrouw P. het contract betwist dat door de klantenwerver was opgesteld. Mevrouw P. laat immers weten dat ze nooit contact heeft gehad met een klantenwerver van Power2B - noch telefonisch, noch bij haar thuis. Bovendien is mevrouw P. Franstalig en zou ze nooit een contract in het Nederlands hebben ondertekend, dat ze sowieso niet begrijpt. Mevrouw P. heeft bijgevolg de exacte inhoud van de brieven ter bevestiging van het contract niet begrepen en was daardoor ook niet op de hoogte van haar herroepingsrecht.

De Ombudsdienst heeft er ook aan herinnerd dat een consument wordt beschermd door de informatieverplichting van de ondernemingen voordat een contract wordt gesloten. Aangezien de tekst in het Nederlands was opgesteld, werd die informatieplicht niet

nageleefd. Het Consumentenakkoord (1.1. Algemene bepalingen) bepaalt wel duidelijk het volgende:

*De energieleveranciers en de derden waarop ze beroep doen:*

*4) maken geen misbruik van de zwakheid van de consument; zo bijvoorbeeld worden er 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;*

*6) wijzen de consument op zijn wettelijk recht om op elk ogenblik een lopende overeenkomst voor de levering van aardgas en/of elektriciteit op te zeggen en dat hij daarvoor geen enkele vergoeding zal moeten betalen;*

*8) waken erover dat de consument heeft begrepen:*

- dat hij een contract heeft getekend of heeft ingestemd om van energieleverancier te veranderen;*
- met welke energieleverancier hij een nieuwe overeenkomst heeft afgesloten;*
- hoeveel de totaalprijs op jaarbasis bedraagt van het contract dat hij heeft gesloten;*
- welke de vooropgestelde datum is vanaf wanneer de nieuw afgesloten overeenkomst ingaat;*
- dat hij over een recht op herroeping beschikt, met precisering van de juiste herroepingstermijn;*
- vanaf welke dag deze herroepingstermijn loopt en welke stappen de consument moet ondernemen om zijn contract te herroepen;*
- dat de nieuwe energieleverancier instaat voor de opzegging van de lopende overeenkomst.*

De Ombudsdienst heeft er ook aan herinnerd dat mevrouw P. bevestigt dat ze nooit een contract heeft ondertekend en dat de handtekening op het contract volledig anders is dan de handtekening op de identiteitskaart van de eiseres en dat er een foutief mailadres in het contract is vermeld.

Ten slotte heeft de Ombudsdienst vermeld dat ENGIE ELECTRABEL geen enkel reëel bewijs aanbrengt van de aanvaarding van het contract en dat, overeenkomstig het Consumentenakkoord (2.3.2.a. Evenwichtige en rechtmatige algemene voorwaarden), de consument niet verantwoordelijk is voor de fouten van de onderaannemers van het energiebedrijf: *“geen bedingen op te nemen die bepalen dat de consument jegens de energieleverancier aansprakelijk is voor schade ten gevolge van fouten of tekortkomingen van diens aangestelden (verkopers/agenten), netbeheerder of andere derden, zelfs zonder dat de consument hierbij enige fout of nalatigheid kan worden toegerekend;”*

**De Ombudsdienst heeft het energiebedrijf daarom aanbevolen om het contract op naam van mevrouw P. te annuleren en de kosten voor de periode van 01/10/2019 tot 05/02/2020 op zich te nemen.**

**ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF**

Het energiebedrijf heeft beslist om onze aanbeveling te volgen. Het heeft daarbij geantwoord dat het na een nieuw onderzoek van het dossier en het ontbreken van bewijsmateriaal het volledige gefactureerde bedrag heeft geannuleerd.