

Akkoord

**“De consument
in de vrijgemaakte
elektriciteits- en gasmarkt”**

De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt

De naleving van de bepalingen van dit akkoord vormen eerlijke handelspraktijken jegens de consument overeenkomstig de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, hierna WMPC. De ondertekenende partijen verbinden zich tot de strikte naleving van de bepalingen van dit akkoord.

De energieleveranciers verbinden zich ertoe ervoor te zorgen dat al hun verkoopagenten en aangestelden die bij de verkoop van hun producten zijn betrokken, de bepalingen van dit akkoord en de bijhorende gedragscode zullen naleven.¹

De Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie zal in toepassing van voornoemde wet waken over de correcte toepassing van dit akkoord en de in bijlage toegevoegde gedragscode.

I. Prijstransparantie

Ter bevordering van de prijstransparantie verbinden de leveranciers er zich toe om hun website uit te rusten met een indicatieve prijssimulator overeenkomstig de berekeningswijze en de modaliteiten opgenomen in het "Charter voor goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites voor elektriciteit en gas voor residentiële gebruikers en KMO'S" van de CREG.

Er mogen geen andere persoonsgegevens worden gevraagd dan deze die strikt noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de prijsvergelijking.

De leveranciers zijn vrij de resultaten van de prijssimulatie aan te vullen met promotionele gegevens. In dit geval worden de essentiële voorwaarden en de duurtijd van de promotie duidelijk weergegeven.

¹ In dit akkoord hebben de hierna volgende termen de volgende betekenis

- "prijs" of "tarief": de door de consument te betalen totaalprijs, overeenkomstig de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming; deze omvat de energieprijs, de nettarieven, de taksen en heffingen;

- energieprijs: de prijs van de energiecomponent (gas of elektriciteit) binnen een energiecontract, die de leverancier aanrekent aan de eindafnemers (exclusief nettarieven, taksen en heffingen);

- nettarieven: de transport- en distributiekosten die verschuldigd zijn aan de netbeheerder en door de (bevoegde) regulator worden goedgekeurd.

Eventuele promotionele voordelen die worden toegekend, worden afzonderlijk vermeld en de voorwaarden waaronder of tijdstippen waarop ze worden toegekend, worden uitdrukkelijk weergegeven.

De consument moet in de mogelijkheid zijn het resultaat van de prijssimulatie af te drukken of op te slaan op een duurzame drager². Hierbij moeten tevens de gegevens die de consument heeft ingebracht, worden weergegeven evenals de datum waarop de prijssimulatie werd uitgevoerd.

Het resultaat van de simulatie wordt indicatief weergegeven voor de verschillende prijsformules volgens de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, te weten “all-in”, als som van de verschillende samenstellende onderdelen. Voor zover de simulatie de totaalprijs weergeeft, belet niets de leveranciers om in bijlage de samenstellende onderdelen van de prijs afzonderlijk weer te geven.

De tariefsimulator is gemakkelijk toegankelijk en duidelijk zichtbaar op de website van de leveranciers.

De leveranciers zorgen er voor dat dergelijke geïndividualiseerde prijssimulatie ook gratis aangevraagd kan worden via andere media, waaronder telefoon, post of fax.

Wanneer prijskaarten worden gebruikt, hernemen zij de prijzen zoals deze effectief gelden op dat ogenblik.

II. Marketing- en verkooptechnieken

Naast de bepalingen die in de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming zijn opgenomen over de overeenkomsten op afstand en over de buiten de verkooppunten afgesloten overeenkomsten en de bepalingen van de wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de informatiemaatschappij, kan de overschakeling naar een andere leverancier of verandering van contract bij dezelfde leverancier enkel op basis van een schriftelijk en ondertekend contract.

II.1. De verkopen via telefoon tussen een leverancier en een consument

Onverminderd de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming bevestigt de leverancier het contract via een aan de consument persoonlijk gericht schrijven.

² duurzame drager: ieder hulpmiddel dat de consument in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie gemakkelijk toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie kan dienen, en die een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

Mits de uitdrukkelijke en voorafgaande instemming van de consument mag deze bevestiging door de leverancier op een duurzame drager gebeuren.

De bevestiging vermeldt, onverminderd de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, op een heldere en duidelijke manier:

- de datum en wijze van sluiting van het contract,
- de identificatie van het gekozen product/tariefformule³,
- de prijsfiche, de te betalen prijs zoals die effectief geldt op dat ogenblik,
- de overeengekomen betalingswijze,
- voor contracten met variabele prijs, de parameterformule en de waarde van de parameters bij het aangaan van de overeenkomst,
- de looptijd van het contract,
- de vermelding van de EAN-Code⁴,
- de vooropgestelde begindatum en voor contracten van bepaalde duur de einddatum of de looptijd van de overeenkomst,
- de contactgegevens indien de consument een klacht heeft,
- de mogelijkheid en wijze van herroeping.

De bevestiging bevat tevens een exemplaar van het door de leverancier ondertekend contract, met inbegrip van de algemene en eventuele bijzondere voorwaarden.

De consument moet dit contract uitdrukkelijk en schriftelijk bevestigen. Het overschakelen naar een andere leverancier of verandering van contract bij dezelfde leverancier, behalve indien de oorspronkelijke duurtijd gelijk blijft en de essentiële voorwaarden niet wijzigen in het nadeel van de consument, zonder schriftelijke verleende bevestiging van de consument is verboden. Het voorwerp van de toestemming moet hierbij precies zijn bepaald. De uitdrukkelijke en schriftelijk bevestiging van de consument kan via post, e-mail, fax of een andere duurzame drager of een ander elektronisch communicatiemiddel (dat als enig doel heeft het uitdrukkelijk akkoord van de consument te registreren⁵) aan de leverancier worden overgemaakt. Het contract is pas bindend en de opdracht tot switch mag pas plaatsvinden na de schriftelijke bevestiging en na afloop van de herroepingstermijn van 14 kalenderdagen die ingaat na de schriftelijke bevestiging van het contract door de consument. Onverminderd de wettelijke bepalingen is de uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging door de consument niet vereist, wanneer de verandering van contract bij dezelfde leverancier enkel een goedkoper tarief voor de consument inhoudt.

II.2. De verkopen aan de consument gesloten buiten de verkooppunten van de onderneming

³ Dit houdt ook in dat expliciet wordt aangeduid of het de levering van gas, elektriciteit of beide betreft.

⁴ Voor zover deze door de distributienetbeheerder kan worden aangeleverd op verzoek van de nieuwe leverancier.

⁵ Het komt aan de leverancier toe het bewijs te leveren van de uitdrukkelijke bevestiging van de consument.

De verkopen aan de consument gesloten buiten de verkooruimten⁶ moeten het voorwerp uitmaken van een schriftelijk en ondertekend contract. De verkoper overhandigt de consument een origineel en duidelijk leesbaar exemplaar van het door beide partijen ondertekend contract.

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

De bevestiging vermeldt, onverminderd de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, op een heldere en duidelijke manier:

- de datum en de plaats van de sluiting van het contract,
- de identificatie van het gekozen product/tariefformule⁷,
- de prijsfiche, de te betalen prijs zoals die geldt op dat ogenblik,
- de overeengekomen betalingswijze,
- voor contracten met variabele prijs, de parameterformule en de waarde van de parameters bij aangaan van de overeenkomst,
- de looptijd van het contract,
- de vermelding van de EAN-Code⁸,
- de vooropgestelde begindatum en voor contracten van bepaalde duur de einddatum of de looptijd van de overeenkomst,
- de contactgegevens indien de consument een klacht heeft,
- de mogelijkheid en wijze van herroeping.

De bevestiging bevat tevens een kopie van het door de leverancier ondertekend contract, met inbegrip van de algemene en eventuele bijzondere voorwaarden. De consument kan op eenvoudig verzoek een kopie ontvangen van het door hem ondertekend contract. Indien hij daarmee akkoord gaat, kan deze kopie hem wordt bezorgd via een andere duurzame drager.

De consument heeft recht om binnen de 14 kalenderdagen te verzaken aan de overeenkomst na ontvangst van de bevestiging van de leverancier.

II.3. Sancties

Onverminderd de straffen voorzien in de verschillende wetten en uitvoeringsbesluiten en alle andere vormen van schadevergoeding, geeft elke inbreuk op de bepalingen van het akkoord en de gedragscode

⁶ *Onder verkopen aan de consument gesloten buiten verkooruimten van de onderneming worden alle verkooppraktijken verstaan die niet in het kantoor, op de zetel of in een winkel van de leverancier of van zijn aangestelde of voortverkoper plaatsvinden of niet op afstand gebeuren en niet gewoonlijk op die manier plaats vinden. Hieronder vallen onder meer deur-aan-deurverkopen, verkopen op de openbare of private weg, verkopen in de winkelinrichting van andere verkopers, verkopen op beurzen, salons en tentoonstellingen, verkopen in private of publieke zalen die niet toebehoren aan de leverancier, ...*

⁷ *dit houdt ook in dat expliciet wordt aangeduid of het de levering van gas, elektriciteit of beide betreft.*

⁸ *voor zover deze door de distributienetbeheerder kan worden aangeleverd op verzoek van de nieuwe leverancier.*

vast te stellen door de Algemene Directie Controle en Bemiddeling met betrekking tot de verkoop gesloten buiten de onderneming van de verkoper en van een verkoop via de telefoon aanleiding tot:

- onmiddellijke terugbetaling aan de consument van alle door hem betaalde facturen. Er wordt hem verder geen enkel verbruik gefactureerd;
- onmiddellijk herstel van de consument in zijn oude contractuele relatie. De oude leverancier neemt de consument kosteloos terug zo vlug als technisch mogelijk.

De leveranciers verbinden zich er toe, boven op de naleving van de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, om de bepalingen van de gedragscode (annex I) toe te passen teneinde de consument een verdere bescherming te bieden tegen misleidende en agressieve verkooptechnieken.

Deze gedragscode bepaalt gedragsregels voor leveranciers en verkoopagenten en / of hun aangestelden bij de benadering van consumenten, de sluiting van het contract, en preciseringen met betrekking tot de informatie die aan de consument moet worden bezorgd.

III. Verandering van gas- en elektriciteitsleverancier

III.1. Een vlotte switch

De leveranciers verbinden zich ertoe alle maatregelen te nemen om te vermijden dat een verandering van elektriciteits- en gasleverancier gepaard gaat met nadelige gevolgen voor de consument. De verandering van leverancier wordt in principe geregeld door de nieuwe leverancier die ervoor zorgt dat de wettelijke opzegtermijn van één maand wordt nageleefd.

Om dit doel te bereiken is, bij de verandering van leverancier, de nieuwe leverancier verplicht om bij de oude leverancier de opzeg te doen van de lopende overeenkomst.

De nieuwe leverancier moet in staat zijn het bewijs te leveren dat hij een contract heeft afgesloten met de consument.

De nieuwe leverancier regelt voor de nieuwe klant de beëindiging/opzegging van zijn lopende contract bij de oude leverancier. Hij wordt van deze opdracht slechts ontheven door een afzonderlijk, uitdrukkelijk en schriftelijk, andersluidend verzoek van de consument. In dit laatste geval bezorgt hij aan de consument alle nodige informatie om een correcte beëindiging/opzegging te doen in overeenstemming met de regels van de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie (I) over de verbreking van de overeenkomsten tot levering van gas of elektriciteit.

Een opzegging geschiedt in elk geval geldig door het verzenden van een switchbericht volgens de UMIG-richtlijnen zoals beschreven in het relevant technisch reglement of door het aanvragen van de switch bij de betrokken distributienetbeheerder.

De nieuwe leverancier waakt erover dat de overschakeling correct verloopt en de nieuwe leveringsovereenkomst pas ingaat op de datum die werd overeengekomen met de consument en na het verstrijken van de opzeggingstermijn van één maand.

De leveranciers waken erover dat er in voorkomend geval tegemoet wordt gekomen aan volgende doelstellingen:

In het geval van de nieuwe leverancier:

- vermijden van twee leveringscontracten met twee verschillende leveranciers;
- vermijden van onterechte “switches”.

In het geval van de oude leverancier:

- vermijden van talloze eindafrekeningen lange tijd na beëindiging van de initiële overeenkomst;
- vermijden van administratieve kosten, aangerekend door de leverancier naar aanleiding van de beëindiging van de overeenkomst.

Verbintenissen van de nieuwe leverancier bij de afsluiting van een leveringsovereenkomst met een nieuwe afnemer, consument (los van de technische aspecten die een transfer met zich meebrengt):

1. Bij het negotiëren van een leverancierswissel informeert de nieuwe leverancier naar de bestaande overeenkomst. Hij informeert de consument duidelijk over het feit dat de nieuwe overeenkomst ten vroegste één maand na opzegging van de bestaande overeenkomst kan ingaan.
2. De nieuwe leverancier laat de nieuwe overeenkomst ten vroegste ingaan na het verstrijken van een opzeggingstermijn van één maand. Wanneer de consument de leverancier op een afzonderlijke, uitdrukkelijke en geschreven wijze ontheft van het mandaat tot het regelen van de switch, wijst de nieuwe leverancier de consument er duidelijk op dat een opzeggingstermijn van minstens één maand geldt.
3. De nieuwe leverancier die instaat voor de beëindiging/opzegging van het lopende contract van de consument bij de oude leverancier, aanvaardt aansprakelijk te zijn voor alle schade die de consument door toedoen van de nieuwe leverancier zou lijden.

De oude leverancier van de getransfereerde klant verbindt er zich toe om bij de beëindiging van de overeenkomst:

1. De oude leverancier stelt alles in het werk om binnen de termijn van 6 weken na de ontvangst van de metergegevens van de distributienetbeheerder aan de consument de eindfactuur te bezorgen. Hij zet alle redelijke middelen in om van de betrokken distributienetbeheerder de nodige meetgegevens te bekomen. Deze eindafrekening omvat alle kosten en tegemoetkomingen, met uitzondering van de retroactieve rechtzettingen van verbruiken, nettarieven, heffingen en toeslagen en bijdragen.
2. De eventuele terugbetaling van tegoeden aan de consument dient te gebeuren binnen de 15 kalenderdagen na ontvangst van de finale eindafrekening.

3. De getransfereerde consument, behoudens één finale eindafrekening, geen enkele kost aan te rekenen omwille van de beëindiging van de overeenkomst.

III.2. Verbrekingsvergoedingen en/of schadevergoedingen wegens vroegtijdige of niet conforme opzegging of beëindiging van een overeenkomst

1. Bij opzegging/beëindiging van een lopende leveringsovereenkomst⁹ wordt nooit een schade- of verbrekingsvergoeding aangerekend aan de consument, noch kan enig definitief verworven korting worden teruggevorderd, ook niet wanneer de effectieve switch zou worden doorgevoerd voor het verstrijken van de wettelijke opzegtermijn van één maand.
2. Een opzegging door de leverancier wegens wanbetaling kan geen aanleiding geven tot het betalen van een verbrekingsvergoeding en/of opzegvergoeding wegens vroegtijdige beëindiging van het contract. Evenmin kunnen in dit geval administratiekosten of gelijkaardige kosten die rechtstreeks verband houden met de verbreking in rekening worden gebracht.
3. Indien de werkelijke switchdatum op basis van het contract met een nieuwe leverancier verschillend is van de datum die werd vooropgesteld bij een opzegging/beëindiging van een lopende overeenkomst wordt lastens de consument geen enkele vergoeding in rekening gebracht omwille van niet correcte beëindiging. De oude leverancier blijft, zo nodig, aan dezelfde voorwaarden verder leveren.

IV. Verhuizing

1. Een leveringscontract wordt na een verhuizing verder gezet op het nieuwe adres van de consument, tenzij de consument het leveringscontract opzegt met ingang van de verhuisdatum omwille van een verhuizing naar het buitenland of een ander gewest, een verhuizing naar een woning waar er geen aparte meter is voor het elektriciteits- en/of aardgasverbruik of omwille van het feit dat de consument gaat inwonen bij een andere consument die reeds een leveringscontract heeft. Een dergelijke opzegging van het leveringscontract kan evenwel geen aanleiding geven tot het aanrekenen van een verbrekingsvergoeding en/of opzegvergoeding wegens voortijdige beëindiging van het contract. Evenmin kunnen in dit geval administratiekosten of gelijkaardige worden in rekening gebracht.
2. Na de melding van zijn verhuizing door een consument aan zijn leverancier uiterlijk 30 kalenderdagen na de verhuisdatum, stopt de leverancier de aanrekening aan de consument van het energieverbruik in zijn vorige woning vanaf de verhuisdatum. Indien de melding aan de leverancier

⁹ alsook de diensten inbegrepen in de leveringsovereenkomst.

van de verhuizing niet voor deze datum gebeurde, stopt de leverancier de aanrekening voor het energieverbruik in de vorige woning de dag na de melding van de verhuizing door de consument aan de leverancier.

3. Bij het opmaken van de slotafrekening voor de oude woning, gebruikt de leverancier de meterstanden, opgenomen op de verhuisdatum, die hem daartoe werden overgemaakt door de consument, tenzij uit onderzoek van de netbeheerder blijkt dat deze meterstanden niet correct zijn. De leverancier kan de consument verzoeken om deze meterstanden in schriftelijke vorm of via een duurzame drager aan hem over te maken aan de hand van het energieovernamedocument dat de gewestelijke regulatoren gemeenschappelijk hebben opgesteld en dat zowel door de consument als door de nieuwe bewoner of de eigenaar is ondertekend.

De leverancier stelt het geuniformiseerd energieovernamedocument zowel op papier als onder elektronische vorm ter beschikking van de consument die het bij voorkeur gebruikt om een verhuis en de meterstand mede te delen.

De consument kan zijn leverancier ook op een andere manier op de hoogte brengen van zijn verhuis en van de meterstand bij verhuis. Documenten, zoals het energieovernamedocument, die door de vertrekkende consument en de overnemer zijn ondertekend, leggen op definitieve wijze, behoudens de rechtzetting van materiële vergissingen, de meterstanden vast.

Ook al wordt de medeondertekening van een melding door een derde partij aanbevolen, kan het gebrek hieraan nooit als een grond voor een ongeldige mededeling van een verhuis worden beschouwd.

In geen enkel geval maakt de leverancier een eindafrekeningsfactuur op die is gebaseerd op eigen schattingen van de meterstand.

4. Wanneer een consument ter gelegenheid van een verhuizing een document dat de meterstanden vaststelt, ondertekent of wanneer hij in dit kader een meterstand meedeelt, kan dit nooit worden aangemerkt als het aanvragen of aanvaarden van een contract bij een leverancier.
5. De verhuizing kan nooit aanleiding geven tot de aanrekening van een schade- of verbrekingsvergoeding of van enige andere administratieve kost aan de consument, ook niet als hij bij verhuis verandert van leverancier.

V. Algemene voorwaarden

V.1. Evenwichtige en rechtmatige algemene voorwaarden

De leveranciers waken in hun algemene en / of bijzondere contractuele voorwaarden met de consument over het contractuele evenwicht tussen de wederzijdse rechten en plichten van de respectievelijke partijen.

Teneinde een juridisch en economisch evenwicht in de contractuele relatie met de consument te verzekeren naar de toekomst toe, verbinden de leveranciers er zich toe om hun algemene voorwaarden en desgevallend bijzondere voorwaarden de inhoud van de hierna volgende bepalingen ondubbelzinnig te integreren in deze voorwaarden en / of deze voorwaarden aan te passen zodat tegemoet wordt gekomen aan de hierna volgende doelstellingen:

- garantie en verzekering van een correct evenwicht op het vlak van de verdeling van de aansprakelijkheid tussen leverancier en consument binnen het leveringscontract;
- verzekering van voldoende lange betaling- en klachttermijnen;
- verzekering van voldoende flexibele opzeggingstermijnen en betalingsmogelijkheden.

Hiertoe verbinden de leveranciers er zich toe om in hun algemene / bijzondere contractuele voorwaarden met de consument:

1. Geen bedingen op te nemen die bepalen dat de consument jegens de leverancier 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.
2. Geen bedingen op te nemen die de aansprakelijkheid voor hun eigen verbintenissen ten opzichte van de consument overdreven beperken tenzij in geval van overmacht.
3. Geen bedingen op te nemen die de onmiddellijke beëindiging of opzegging van de overeenkomst rechtvaardigen op basis van het loutere vermoeden van insolventie of een onderzoek van kredietwaardigheid.
4. Geen bedingen op te nemen die voorzien in de mogelijkheid van overdracht van de onderneming of het cliënteel aan een andere leverancier, zonder dat wordt voorzien in de voortzetting van dezelfde dienstverlening tegen dezelfde voorwaarden.
5. Geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende de welke de leverancier fouten inzake facturatie kan rechtzetten, tenzij deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen. In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn, zoals bepaald in de toepasselijke reglementering.
6. Eenzijdige wijziging van essentiële voorwaarden of wijzigingen van energieprijzen op basis van elementen die enkel afhangen van de wil van de leverancier, zijn verboden.
7. Geen bedingen op te nemen die toelaten een andere referentiewaarde te voorzien voor de parameters dan deze die geldt voor het kwartaal waarin de overeenkomst wordt afgesloten.

8. In contracten van onbepaalde duur¹⁰ voorzien dat, in geval van eenzijdige wijziging van de algemene / bijzondere contractuele voorwaarden of van een wijziging van prijzen, die niet voortvloeit uit een contractueel overeengekomen prijsherzieningsbeding op basis van objectieve parameters die voldoende werden gepreciseerd, wanneer deze in het nadeel zijn van de consument, hij minstens twee maanden voor hun inwerkingtreding op een geïndividualiseerde wijze hierover wordt in kennis gesteld en dat hij in dit geval het recht heeft om een einde te stellen aan zijn overeenkomst zonder kosten.
9. Uitdrukkelijk te bepalen dat er aan de consument die zich overeenkomstig de regelgeving inzake betalingsdiensten verzet tegen de betaling per domiciliëring van een factuur, geen enkele kost in rekening wordt gebracht voor dit verzet.
10. Uitdrukkelijk te bepalen dat de consument het recht heeft de afrekenings- of slotfactuur uit te sluiten van de betaling via domiciliëring.
11. Te voorzien in een minimale termijn van 15 kalenderdagen tussen de eindfacturatie en uitvoering van de domiciliëringsopdracht. Deze minimale termijn kan slechts beginnen lopen vanaf de ontvangstdatum van de eindfactuur. De derde kalenderdag na verzendingsdatum wordt beschouwd als ontvangstdatum.
12. Te voorzien ten gunste van de consument in de gewestelijke schadevergoedingen of, bij gebreke daaraan, in nalatighedsinteressen tegen de wettelijke interestvoet, ingeval de consument een recht op betaling heeft vanwege zijn leverancier ingevolge foutieve facturatie of laattijdige terugbetaling, veroorzaakt door de leverancier.
13. Te voorzien in het geval dat de consument gevraagd wordt een waarborg tot zekerheid van verschuldigde bedragen te storten, in een nauwkeurige en objectieve omschrijving van de voorwaarden voor het vragen van die waarborg en van de grondslagen en modaliteiten voor de berekening van het bedrag van de waarborg. Het feit dat de consument die een contract wil aangaan, op dat ogenblik klant is bij de distributienetbeheerder kan geen grond vormen voor een waarborg.
14. Te voorzien in diverse betalingsmogelijkheden waaronder minstens de domiciliëring en de overschrijving. Voor een overschrijving mogen geen bijkomende kosten worden aangerekend. De beide betalingsmogelijkheden worden onder deze voorwaarden verzekerd voor elke tariefformule die de leverancier aanbiedt.

¹⁰ Artikel 74, 3° WMPC stipuleert dat het verboden is "in overeenkomsten van bepaalde duur te bepalen dat de prijs van de producten wordt vastgelegd op het ogenblik van levering, dan wel de onderneming toe te laten eenzijdig de prijs te verhogen of de voorwaarden ten nadele van de consument te wijzigen op basis van elementen die enkel afhangen van haar wil, zelfs indien op dat ogenblik de consument de mogelijkheid wordt geboden om de overeenkomst te beëindigen. Zijn echter geoorloofd en geldig: de bedingen van prijsindexering, voor zover deze niet onwettig zijn en de wijze waarop de prijzen worden aangepast expliciet beschreven is in de overeenkomst."

15. Te voorzien in een klachten (protest)termijn voor de consument ingeval van foutieve facturatie van minstens 12 maanden vanaf de ontvangstdatum bepaald in de betrokken factuur. Wanneer de klacht echter betrekking heeft op een foute verrekening van kortingen, prijsverminderingen of andere voordelen die reglementair zijn bepaald, geldt deze beperking in tijd niet voor zover de betreffende regelgeving hierin voorziet.
16. Te voorzien in wederkerigheid in geval van eventuele opzeggingsmogelijkheden zonder kosten bij verandering van woonplaats.
17. Te voorzien in een mogelijkheid om een herziening van het geschatte verbruik en / of tussentijdse facturen te vragen. De gemotiveerde beslissing tot herziening volgt binnen een redelijke termijn na het verzoek.
18. Geen bedingen op te nemen die - ingeval van uitkering van schadevergoeding door de leverancier - voorzien in een vrijstelling of de bedragen op onbillijke wijze plafonneren.
19. Te voorzien dat ieder jaar een eindafrekening wordt opgesteld tenzij de leverancier de meetgegevens niet heeft ontvangen. In geen geval mag de leverancier overgaan tot een eigen schatting van het verbruik.
20. Te voorzien dat de consument de leverancier heeft gemandateerd om de switch uit te voeren.
21. Uitdrukkelijk te voorzien dat de termijn waarbinnen de leverancier de consument terugbetaalt, wanneer de afrekeningsfactuur of slotfactuur een kredietbedrag ten gunste van deze laatsteweergeeft, overeenstemt met deze waarbinnen de consument verschuldigde bedragen dient te voldoen.

Indien de leverancier nog niet op de hoogte is van het rekeningnummer van de consument, loopt deze termijn van terugbetaling vanaf het ogenblik dat de leverancier op de hoogte werd gebracht van het rekeningnummer van de consument.

V.2. Toegankelijkheid van de algemene en bijzondere voorwaarden

De leveranciers waken er over dat hun algemene en / of bijzondere contractuele voorwaarden in extenso, in meest recentelijke en bijgewerkte vorm eenvoudig consulteerbaar, downloadbaar en afdrukbaar zijn via hun commerciële website. Ze zijn gemakkelijk toegankelijk voor de consument zonder daartoe enige stap in een bestel- of aankoopprocedure te moeten nemen. De leverancier zorgt ervoor dat het voor de consument duidelijk is welke bijzondere voorwaarden gelden voor de verschillende producten die worden aangeboden.

Hiertoe voorzien zij op hun commerciële website in een duidelijke en ondubbelzinnige verwijzing naar hun algemene en / of bijzondere contractuele voorwaarden, met vermelding van de datum van laatste wijziging.

De algemene en / of bijzondere contractuele voorwaarden kunnen ook gratis en op eenvoudig verzoek van de consument aangevraagd worden via andere media waaronder telefoon, post of fax.

VI. Communicatie naar de consument

Ter verbetering van de communicatie naar de consument toe, verbinden de leveranciers zich tot:

1. Op alle facturen van een leverancier of op een bij deze afzonderlijk gevoegd document vermelden de leveranciers:
 - de duurtijd van het contract;
 - voor contracten van bepaalde duur, vermelding van de begin- en einddatum en desgevallend de mogelijkheid tot stilzwijgende verlenging;
 - voor contracten van onbepaalde duur, de begindatum;
 - de opzegmodaliteiten;
 - de contactgegevens van de klantendienst;
 - de wijze waarop facturen kunnen worden geprotesteerd;
 - de contactgegevens van de Ombudsdienst voor Energie,
 - de vermelding dat de algemene en de bijzondere voorwaarden in extenso consulteerbaar zijn op de website;
 - de vermelding van de EAN-Code.

Deze informatie wordt eveneens aan de consument verstrekt op zijn vraag.

2. Bij het aangaan van het contract worden uitdrukkelijk, op een duidelijke en goed zichtbare manier de volgende gegevens meegedeeld aan de consument:
 - de gecontracteerde prijzen,
 - het of de producten waarop het contract slaat¹¹,
 - indien het gaat om een contract met variabele prijs, de parameterformule die wordt gehanteerd en de waarde van de parameters van het betrokken kwartaal waarin het contract wordt afgesloten,
 - het ritme van de voorschotfacturen,
 - indien mogelijk het bedrag van de voorschotten.

De consument kan zijn leverancier steeds vragen een exemplaar te bekomen van het contract en de prijsfiche die op hem van toepassing is.

3. Alle stukken uitgaande van de leverancier worden gedateerd.

¹¹ dit houdt ook in dat expliciet wordt aangeduid of het de levering van gas, elektriciteit of beide betreft.

4. In het kader van een domiciliëring informeert de leverancier vooraf, ten laatste met de eerste voorschotfactuur, de consument schriftelijk of op een andere duurzame drager over de periodiciteit, de normale data en het bedrag van de betalingen. Indien één van de elementen die afhangen van de leverancier wijzigt, moet de consument hiervan voorafgaandelijk op de hoogte worden gebracht.
5. Indien de overeenkomst voorziet in de stilzwijgende verlenging ervan, brengen de leveranciers hun klanten schriftelijk of via een duurzame drager op de hoogte van de stilzwijgende verlenging en de mogelijkheid tot opzegging van de overeenkomst. Deze kennisgeving gebeurt minstens 1 maand voor de datum die in de overeenkomst werd vastgesteld om zich te verzetten tegen de stilzwijgende verlenging.
6. Stilzwijgende verlenging houdt in dat de bestaande overeenkomst zonder enige wijziging in het nadeel van de consument wordt verder gezet voor een nieuwe termijn.

Wanneer een leverancier niet wenst over te gaan tot een stilzwijgende verlenging, maakt hij de consument een nieuw voorstel van leveringsovereenkomst over ten minste twee maanden voor de einddatum van de lopende overeenkomst. Daarbij legt hij duidelijk, ondubbelzinnig en op een specifieke wijze uit waarin de nieuw voorgestelde voorwaarden verschillen van de bestaande overeenkomst.

De leverancier verzoekt de consument zijn instemming met het nieuwe voorstel uitdrukkelijk te bevestigen via brief of andere duurzame drager, dan wel van leverancier te wisselen.

Wanneer de consument tegen de einddatum van de lopende overeenkomst op dit verzoek niet heeft gereageerd, verbindt de leverancier er zich toe hem verder te blijven beleveren aan het op dat ogenblik goedkoopste equivalent product van bepaalde duur¹² dat hij op de markt aanbiedt. De leverancier brengt de consument hiervan uitdrukkelijk op de hoogte via brief of een andere duurzame gegevensdrager. Deze bevestiging is niet vereist, wanneer bij het nieuw voorstel de leverancier duidelijk en ondubbelzinnig heeft bevestigd dat het om het goedkoopste tarief gaat voor het equivalent product.

7. Bij contracten met variabele prijs, vermeldt de afrekeningsfactuur hoe de consument meer informatie kan verkrijgen over het verbruik dat per kwartaal wordt toegewezen en de manier waarop dit gebeurt, en de prijzen voor elk betrokken kwartaal, evenals de overeenstemmende parameterwaarden.
8. De consumenten kunnen, binnen een termijn van 12 maanden na de afrekeningsfactuur, gratis een meer gedetailleerd document ontvangen die in detail alle informatie bevat over de gefactureerde periode, de betaalde voorschotten die worden verrekend met vermelding van hun betalingsdatum, de verschillende prijscomponenten en de gedetailleerde berekening van de indexatiemechanismen.

¹² Om te bepalen of een product equivalent aan de lopende overeenkomst worden volgende criteria gehanteerd: exclusief onlinecontracten of niet, groene of grijze energie, vaste of variabele prijs, diensten die zijn inbegrepen in de overeenkomst en de duurtijd van de overeenkomst

9. De energieleveranciers verbinden zich in hun facturen alle vermeldingen op te nemen die verplicht zijn op grond van Europese, federale of gewestelijke regelgevingen. Bovendien verbinden zij zich ertoe dat - rekening houdend met deze regelgevingen - hun facturen duidelijk, leesbaar en verstaanbaar zouden zijn en dat zij een gemakkelijke vergelijking toelaten voor de consument.

Om deze doelstelling te verwezenlijken :

- hanteren zij zo veel als mogelijk eenvormige en eenvoudige terminologie;
 - wordt bij de jaarlijkse factuur een glossarium gevoegd dat de termen toelicht die op de factuur zijn hernomen en die specifiek zijn voor de sector; dit glossarium zal bestendig beschikbaar zijn op de website van de leverancier; hij zal gratis een exemplaar ervan toesturen aan de consument die daarom vraagt;
 - gebruiken zij een uniforme terminologie voor de aanduiding van de wettelijk opgelegde heffingen, bijdragen, taksen en nettarieven;
 - bundelen zij samenhangende gegevens op de facturen zoals in hoofdstuk VI, punt 10 wordt aangegeven;
 - vermijden zij dat de vrije vermeldingen die de leverancier zelf beslist op te nemen in zijn factuur, door hun inhoud, vorm, aard of plaats de doelstellingen van duidelijkheid, verstaanbaarheid en vergelijking in het gedrang brengen.
10. Indien de energieleveranciers melding maken van de volgende termen voor de aanduiding van de wettelijk opgelegde heffingen, bijdragen, taksen en nettarieven worden deze als volgt benoemd:
- Vaste /jaarlijkse vergoeding/ Redevance fixe/annuelle;
 - Enkelvoudige meter/ Compteur monohoraire;
 - Tweevoudige meter/ Compteur bihoraire;
 - Uitsluitend nachtmeter/ Compteur exclusif nuit;
 - Forfaitaire vermindering/ Réduction forfaitaire;
 - Sociaal tarief/ Tarif social;
 - Kosten groene stroom/ Coûts énergie verte;
 - Gratis elektriciteit/ Electricité gratuite;
 - Kosten WKK/ Coûts cogénération;
 - Meet- en telactiviteit / Activité de mesure et de comptage;
 - Distributiekosten/ Coûts de distribution;
 - Netvergoeding lokale producent / Redevance producteur local ;
 - Transportkosten/ Coûts de transport;
 - Transmissiekosten/ Coûts de transmission;
 - Federale bijdrage/Cotisation fédérale; Desgevallend opgesplitst in/ Le cas échéant subdivisé en:
 - werking CREG/ fonctionnement CREG;
 - nucleair passief/ passif nucléaire;
 - Kyotofonds/ fonds Kyoto;
 - sociaal fonds (OCMW)/ fonds social (CPAS);
 - beschermde klanten (elektriciteit)/ clients protégés (électricité);
 - overheidsstudies/ études publiques;

- Toeslag beschermde klanten (gas)/ Surcharge clients protégés (gaz);
- Bijdrage op de energie/ Cotisation sur l'énergie;
- Desgevallend ombudsbijdrage/Le cas échéant redevance de médiation ;
- Aansluitingsvergoeding/ Redevance de raccordement;
- Desgevallend wegenisretributie/Le cas échéant redevance de voirie;
- Openbare dienstverplichtingen/ Obligations de service public.

Wanneer er nieuwe heffingen of toeslagen zouden worden ingevoerd, zullen de leveranciers hiervoor uniforme benamingen hanteren.

11. Met het oog op een betere leesbaarheid en onderlinge vergelijking van hun facturen bundelen de energieleveranciers de gegevens die zij op de facturen vermelden, in volgende rubrieken:

Op de eerste bladzijde:

A. Gegevens over de klant:

- 1) naam
- 2) facturatieadres

B. Gegevens over het leveringspunt:

- 1) leveringsadres
- 2) overeenstemmende EAN-code(s)

C. Gegevens over de leverancier:

- 1) algemeen:
 - a. naam / maatschappelijke benaming
 - b. adres van de maatschappelijke zetel
 - c. ondernemingsnummer
- 2) klantendienst:
 - a. telefoon- en faxnummer (in overeenstemming met de bepalingen van artikel 43 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming)
 - b. postadres voor briefwisseling
 - c. e-mail adres of url naar het gestandaardiseerde vragen- of klachtenformulier op de website van de leverancier

D. Gegevens over de distributienetbeheerder:

- 1) naam / maatschappelijke benaming
- 2) telefoonnummer in geval van elektriciteitsstoring en/of gasgeur

E. Factuurgegevens:

- 1) algemeen:
 - a. factuurdatum
 - b. factuurnummer
 - c. klantnummer
 - d. desgevallend, BTW-nummer van de klant
- 2) bedrag en uiterste betaaldatum
 - a. het totaal te betalen bedrag of de terugbetaling waarop de consument recht heeft
 - b. desgevallend, het totaal bedrag van de voorschotten die werden verrekend

- c. het rekeningnummer waarop de factuur moet worden vereffend of waarop de terugbetaling zal worden gestort; indien de leverancier niet beschikt over een rekeningnummer van de consument, wordt dit opgevraagd
- d. de bij de betaling te vermelden referentie
- e. de uiterste datum (formaat xx/xx/xxxx) voor betaling of terugbetaling
- f. de eventuele herinnerings- of administratiekosten bij laattijdige betaling
- g. desgevallend, de vermelding dat de betaling via domiciliëring gebeurt en de datum waarop of vanaf dewelke de betalingsopdracht aan de financiële instelling wordt aangeboden

Op de volgende bladzijden:

- A. Detail van de aangerekende bedragen in geval van afrekenings- of slotfactuur (per type energie):
 - 1) meterstand bij het begin van de periode en de opnamedatum
 - 2) meterstand bij het einde van de periode en de opnamedatum
 - 3) overeenstemmende meternummers
 - 4) eventueel, geraamd verbruik tussen opnamedatum en factuurdatum
 - 5) de begin- en einddatum van de gefactureerde periode
 - 6) het aangerekende totale verbruik voor de gefactureerde periode
 - 7) de samenstelling van de aangerekende bedragen voor de opgenomen periode (zie punt 10), onderverdeeld in volgende rubrieken
 - a. de energiekost: in deze rubriek komen onder meer:
 - de kosten voor groene stroom, indien ze afzonderlijk worden weergegeven
 - kosten WKK
 - de gratis energie met vermelding van aantal kWh, het tarief en het totale in mindering te brengen bedrag
 - b. kosten van het gebruik van de netten, voor elektriciteit opgesplitst naar transmissie en distributie, met vermelding van de tarieven
 - c. heffingen geïnd door alle overheden door die te globaliseren volgens categorieën
 - 8) een gedetailleerd overzicht van de verrekenende voorschotten, hun bedragen, factuur- of betalingsdatum
- B. Klachtenbehandeling:
 - 1) het verloop van de procedure indien de consument een factuur protesteert
 - 2) de vermelding dat, in geval van geschil, de consument zich tot de ombudsman energie kan wenden met vermelding van de contactgegevens
- C. Nog openstaande saldi:

de energieleverancier die dit wenst, kan melding maken van de nog openstaande saldi
- D. Gegevens over het contract:
 - 1) de precieze en exacte informatie over het lopende contract voor elke EAN-code, zoals voorzien onder punt 1 van dit hoofdstuk:
 - a. duurtijd van de overeenkomst,
 - b. begindatum en desgevallend einddatum,
 - c. de opzegmodaliteiten,
 - d. desgevallend de mogelijkheid van stilzwijgende verlenging,

- 2) de producten of de diensten die het voorwerp zijn van de overeenkomst,
- 3) een url naar de website van de leverancier waar een uitleg over de indexatieparameters beschikbaar is,
- 4) een url naar de algemene en de bijzondere voorwaarden

E. Diverse vermeldingen (per type energie):

- 1) de evolutie van het verbruik, van de eenheidsprijs per kWh en van de totaalprijs van de drie voorbije jaren;
- 2) de aard van de primaire energiebronnen die gebruikt worden voor de geleverde elektriciteit : hernieuwbare energie, warmtekrachtkoppeling, fossiele brandstoffen, kernenergie of onbekend;
- 3) gemiddelde prijs aan residentiële verbruikers in België (gegevens regulatoren), voor zover deze beschikbaar zijn.

F. Prijsvergelijking: de hyperlink naar de officiële tariefsimulator van de bevoegde gewestelijke regulator

12. Bij de vaststelling van het bedrag van de voorschotten en bij elke wijziging van dit bedrag, 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.

De informatie hieromtrent wordt tijdig voor elke aanpassing persoonlijk aan de consument meegedeeld. Deze informatie kan samen met de factuur of los daarvan worden overgemaakt, kan worden verduidelijkt aan de hand van voorbeelden en er kan voor meer detail worden verwezen naar de website. Aan de consument die hierom verzoekt via telefoon, fax of post, moet de bijkomende informatie die op de website wordt gegeven, op eenvoudige vraag gratis worden verstrekt door zijn leverancier.

13. De website van de leverancier verschaft informatie aan de consument over de volgende elementen. Deze gegevens zijn terug te vinden via duidelijke en gemakkelijke links. De consument moet ze kunnen raadplegen zonder dat hij enige stap in een bestelprocedure moet zetten. Deze gegevens zijn steeds afdrukbaar of moeten kunnen worden opgeslagen op een duurzame drager; hierbij zijn de gegevens gedateerd.

A. De tariefsimulator, overeenkomstig wat is voorzien onder "Prijstransparantie". Hierbij wordt eveneens uitdrukkelijk verwezen naar de tariefsimulator van de gewestelijke regulatoren met opgave van de hyperlink.

B. Per type energie, per contract of per product de algemene en bijzondere voorwaarden.

C. De wijze waarop de prijs in contracten met variabele prijs wordt berekend en die minstens de volgende gegevens omvat:

- 1) de identificatie van het contract of van het type product

- 2) de gehanteerde parameterformule
 - 3) de beschrijving van elke gebruikte parameter
 - 4) de waarde van de parameters voor het lopende kwartaal en minstens de 8 voorgaande tot 1 april 2013
 - 5) de energieprijs voor het lopende kwartaal.
- D. De uitdrukkelijke verbintenis van de leverancier tot naleving van onderhavig akkoord, met weergave van de tekst van het akkoord of van de hyperlink naar de desbetreffende pagina op de website van de FOD Economie.
- E. De gegevens van de Federale Ombudsdienst voor Energie (adres, telefoonnummer, faxnummer en e-mail).
14. De energieleverancier deelt aan elke consument die bij hem klant is, jaarlijks, per cyclus van 12 maanden, mee welke op dat ogenblik zijn goedkoopste tariefformule is volgens zijn verbruik. Deze individueel naar de consument gerichte mededeling moet op een duidelijke en opvallende manier gebeuren en mag niet worden verdrongen door andere commerciële boodschappen. De leverancier kan de goedkoopste tariefformule weergeven voor contracten met vaste prijs en voor contracten met variabele prijs. Hij kan deze informatie aanvullen met de kenmerken van het desbetreffende product. Deze mededeling gebeurt schriftelijk of, voor zover de consument hiermee op voorhand heeft ingestemd, op een andere duurzame gegevensdrager. De consument die dit wenst, kan zonder kosten overstappen naar de goedkoopste tariefformule.

VII. Domiciliëring

Inzake domiciliëring verbinden de leveranciers zich tot:

1. De opname van het mandaat tot domiciliëring met een afzonderlijke handtekening;
2. De beperking van de duurtijd van het domiciliëringsmandaat tot de duurtijd van het contract, d.w.z. met inbegrip van de termijn nodig voor de verwerking en vereffening van de finale eindafrekening;
3. Het respecteren van een termijn van minstens 15 kalenderdagen tussen de ontvangstdatum van de factuur en de uitvoering van de domiciliëringsopdracht. De derde kalenderdag na verzendingsdatum wordt beschouwd als ontvangstdatum van de factuur.
4. Het voorzien van de mogelijkheid voor de consument die domiciliëring aanvaardt, om te allen tijde de slot- of afrekeningsfactuur uit deze domiciliëring te sluiten.

VIII. Klachtenbehandeling

De consument kiest vrij de manier waarop hij zijn vraag tot de leverancier richt of zijn klacht bij hem indient.

De energieleveranciers verbinden zich er toe om mondelinge afspraken die gemaakt worden met de consumenten per brief, per e-mail of per SMS, naargelang de aard van de afspraak, te bevestigen. Dit

om elk misverstand over gemaakte afspraken te vermijden. Meer specifiek gaat het om mondelinge afspraken die een financiële of contractuele relevantie hebben voor de consumenten. Dit om ervoor te zorgen dat de consument over een bewijs kan beschikken van wat is besloten, afgesproken of toegezegd wanneer er contact is geweest over de uitvoering van een overeenkomst of de betaling van een factuur.

a) behandeling van vragen en klachten:

De leveranciers verbinden zich tot het inzetten van alle redelijke middelen ter verbetering van hun interne procedures voor registratie, traceerbaarheid en behandeling van klachten van individuele consumenten door onder andere korte wachttijden te hanteren, klachten binnen een redelijke termijn af te handelen en gestandaardiseerde klachtenformulieren op de website aan te bieden.

De leveranciers verbinden zich ertoe binnen de 5 werkdagen (of 10 werkdagen in geval van een betwisting van een factuur en alleszins voor de uiterlijke betalingstermijn) te antwoorden op vragen en klachten van de consument. In dit antwoord wordt minstens gemeld of de klacht al of niet terecht is (met inbegrip van de motivering indien de klacht niet terecht is), of verder dient te worden onderzocht. In het laatste geval vermelden zij de datum tegen dewelke de consument het definitief antwoord zal krijgen. Wanneer de leveranciers voor het antwoord informatie nodig hebben van derden (bijv. de netbeheerder), delen zij dit mee aan de consument, met aanduiding van de informatie die in dit geval nodig hebben en van wie, en vermelden zij binnen welke termijn na ontvangst van deze informatie een antwoord zal worden verstrekt aan de consument. De informatie wordt door de leveranciers onmiddellijk opgevraagd bij de derden.

b) betwisting van facturen

Indien de klacht over een factuur terecht is of nog verder moet worden onderzocht, wordt de invordering door de leverancier 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 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.

IX. Inwerkingtreding en bekendmaking

De bepalingen van dit akkoord treden in werking 6 maanden na de ondertekening van het akkoord en uiterlijk op 1 maart 2005.

De leveranciers zorgen voor een ruime bekendmaking van dit akkoord bij hun afnemers en verlenen hun medewerking aan de initiatieven die de overheid onderneemt om de consument te informeren en maximale bekendheid te geven aan de bepalingen van dit akkoord en bijgevoegde Gedragscode.

Op hun website geven de leveranciers uitdrukkelijk aan dat ze ondertekenaar zijn van dit akkoord, waarvan ze de tekst integraal opnemen of via een rechtstreekse url doorverwijzen naar de juiste plaats op website van de FOD Economie, waar deze tekst wordt weergegeven.

De implementatie en de toepassing van de bepalingen van dit akkoord zullen op regelmatige tijdstippen geëvalueerd worden en dit voor de eerste keer 6 maanden na de inwerkingtreding van het akkoord.

De aanvullingen die op 9 maart 2006 worden aangebracht aan het akkoord en de gedragscode, treden uiterlijk in werking op 1 juli 2006 met uitzondering van de aanvullende bepalingen onder punt V. Algemene voorwaarden en punt VI. Communicatie naar de consument die in werking treden op 1 september 2006.

De aanvullingen die op 11 juni 2008 werden aangebracht aan het akkoord (hoofdstuk V. "algemene voorwaarden", punt 19 en hoofdstuk VI. "communicatie naar de consument", punten 8 tot 13) treden ten laatste in werking op 15 december 2008.

De aanvullingen die op ... werden aangebracht aan het akkoord treden in werking ten laatste op 1 januari 2014 behalve voor wat betreft de aanpassingen inzake domiciliëring, algemene voorwaarden en nalatigheidsinteressen, die ten laatste tegen 1 april 2014 worden doorgevoerd.

Voor wat de jaarlijkse mededeling van het goedkoopste tarief betreft, vangt de eerste cyclus van 12 maanden aan op 1 januari 2014.

Brussel, 16 oktober 2013

BELPOWER INTERNATIONAL nv

Esposito Giovanni
Gedelegeerd bestuurder

EBEM bvba

Werner Pas
Managing Director

ECOPOWER cvba

Jim Williame
Voorzitter van de Raad van Bestuur

EDF LUMINUS nv

Grégoire Dallemagne
C.E.O.*
Voor LMAS bvba

ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS nv

Sophie Dutordoir
Voorzitter Raad van Bestuur

ENECO BELGIE bv

Christophe Degrez
C.E.O.

ENERGIE 2030 nv

Carine SOTTIAUX
C.F.O.

ENI GAS & POWER nv

John Peuteman
C.E.O.

ESSENT BELGIUM nv

Frank Brichau
C.E.O.

LAMPRIS nv

Bruno Vanderschueren
Afgevaardigd Bestuurder

OCTA+ ENERGIE nv

Xavier Rigo
Gedelegeerd Bestuurder

TREVION nv

Stefaan Deboosere
Gedelegeerd bestuurder

WASE WIND cvba

Christa Schaut
Bestuurder

WATZ bvba

Gert Haubrechts
Zaakvoerder

ANTARGAZ BNL

Georges Scriberras
Afgevaardigd Directeur-Generaal

DIRECT ENERGIE BELGIUM

Xavier Caitucoli
Afgevaardigd Bestuurder

Gedragscode voor

“verkoop gesloten buiten verkoopp ruimten” en “verkoop op afstand”

Deze Gedragscode vormt een aanvulling op de reglementaire bepalingen inzake “verkoop op afstand” en “verkoop buiten verkoopp ruimten” van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming.

Deze Gedragscode is van toepassing op leveranciers en verkoopsagenten aangesteld door leveranciers en hun aangestelden betrokken bij de “verkoop op afstand” of “de verkoop gesloten buiten verkoopp ruimten” van elektriciteit en aardgas (hierna: leveranciers en verkoopsagenten).

De leveranciers waken erover dat deze gedragscode wordt gerespecteerd door hun zelfstandige verkoopsagenten en nemen hiertoe de gepaste maatregelen.

I. Algemene bepalingen

1. Leveranciers en verkoopsagenten respecteren de wens van consumenten die te kennen geven geen publiciteit te willen ontvangen.
2. Leveranciers en verkoopsagenten knopen enkel verkoopgesprekken aan met de consument op redelijke tijdstippen, waarbij erkend wordt dat het begrip ‘redelijk’ kan variëren afhankelijk van de locaties en de verschillende types gezinnen.

Leveranciers en verkoopsagenten benaderen de consument enkel binnen de uren in overeenstemming met de desbetreffende wetgeving en in geen geval voor 9u en na 20u.

3. Leveranciers en verkoopsagenten 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.
4. Leveranciers en verkoopsagenten moeten, zodra ze contact hebben gelegd, de leverancier die ze vertegenwoordigen, hun bedoeling en in voorkomend geval hun identiteit kenbaar maken, met vermelding van naam en voornaam van de natuurlijke persoon die het contact legt. In geval van verkopen buiten verkoopp ruimten ontvangt de consument bij het begin van het gesprek een document met die gegevens.

5. Leveranciers en verkoopsagenten beëindigen het gesprek en / of verlaten het pand onmiddellijk op eenvoudige vraag van de consument. Verkoopsagenten verbreken vrijwillig het contact met de consument, als deze duidelijk laat blijken dat het contact storend, ongewenst of ongepast is.
6. Bij het negotiëren van een leveringsovereenkomst informeren de leverancier en de verkoopsagent naar de eventueel lopende overeenkomst. Ze wijzen de consument erop dat hij deze op elk ogenblik kan opzeggen en dat hij daarvoor geen enkele vergoeding zal moeten betalen indien hij een opzegtermijn van één maand naleeft. In geen geval wekken zij op welke manier dan ook de mening dat dit recht enkel bij hen geldt of tijdsgebonden is.
7. Leveranciers en verkoopsagenten moeten op elk moment vermijden dat de consument enige doorgegeven informatie verkeerd begrijpt of valse veronderstellingen maakt, vooral in verband met mogelijke besparingen. In geval er bij verkopen gesloten buiten verkooppromten een prijsberekening en/of een berekening van een voordeel gebeurt door de leverancier of een verkoopsagent, verschaffen die leveranciers of die verkoopsagent de consument een (hand)geschreven document met die berekening en de gehanteerde basisgegevens. Dit document is gedateerd en draagt de voornaam, naam en handtekening van de persoon die de berekening heeft gemaakt.
8. Leveranciers en verkoopsagenten waken erover dat de consument heeft begrepen:
 - Dat hij een contract heeft getekend of heeft ingestemd om van energieleverancier te veranderen;
 - Met welke leverancier hij een nieuwe overeenkomst heeft afgesloten;
 - Welke de toegepaste all-in prijs is die overeenstemt met zijn energievoorziening;
 - De vooropgestelde datum vanaf dewelke de nieuw afgesloten overeenkomst juist ingaat;
 - Dat hij over een recht op herroeping beschikt, met precisering van de juiste herroepingstermijn, van de dag vanaf wanneer deze herroepingstermijn loopt en van de stappen die de consument moet ondernemen op zijn contract te herroepen;
 - Dat deze nieuwe leverancier instaat voor de opzegging van de lopende overeenkomst of, desgevallend, dat de consument hem van deze taak heeft ontheven en zelf overgaat tot de opzegging.

II. Verkopen aan de consument gesloten buiten verkooppromten¹³

a) Algemene bepalingen

¹³ *Onder verkopen aan de consument gesloten buiten verkooppromten van de onderneming worden alle verkooppraktijken verstaan die niet in het kantoor, op de zetel of in een winkel van de leverancier of van zijn aangestelde of voortverkoper plaatsvinden of niet op afstand gebeuren en niet gewoonlijk op die manier plaats vinden. Hieronder vallen onder meer deur-aan-deurverkopen, verkopen op de openbare of private weg, verkopen in de winkelinrichting van andere verkopers, verkopen op beurzen, salons en tentoonstellingen, verkopen in private of publieke zalen die niet toebehoren aan de leverancier, ...*

De verkopen aan de consument gesloten buiten verkooppunten 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, onverminderd de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, op een heldere en duidelijke manier:

- de datum en de plaats van de sluiting van het contract,
- de identificatie van het gekozen product/tariefformule¹⁴,
- de prijsfiche, de te betalen prijs zoals die geldt op dat ogenblik,
- de overeengekomen betalingswijze,
- voor contracten met variabele prijs, de parameterformule en de waarde van de parameters bij aangaan van de overeenkomst,
- de looptijd van het contract,
- de vermelding van de EAN-Code¹⁵,
- de vooropgestelde begindatum en voor contracten van bepaalde duur de einddatum of de looptijd van de overeenkomst,
- de contactgegevens indien de consument een klacht heeft,
- de mogelijkheid en wijze van herroeping.

De bevestiging bevat tevens een kopie van het door de leverancier ondertekend contract, met inbegrip van de algemene en eventuele bijzondere voorwaarden. De consument kan op eenvoudig verzoek een kopie ontvangen van het door hem ondertekend contract.

De consument heeft recht om binnen de 14 kalenderdagen na ontvangst van de bevestiging van de leverancier de overeenkomst te herroepen.

b) Handelspraktijken

1. Leveranciers en verkoopsagenten tonen spontaan, zodra ze contact hebben gelegd, een legitimatiebewijs waarop duidelijk de naam van de leverancier, de voornaam en naam van de verkoopsagent en zijn foto en een vervaldatum van de kaart vermeld staan. Verkoopsagenten mogen de reden van hun bezoek niet verkeerd voorstellen. Zij vermelden uitdrukkelijk aan het begin van het gesprek voor welke leverancier wordt opgetreden.
2. De verkopers beschikken over een leurkaart op grond van de wet betreffende de ambulante activiteiten en de uitvoeringsbesluiten.

¹⁴ Dit houdt ook in dat expliciet wordt aangeduid of het de levering van gas, elektriciteit of beide betreft.

¹⁵ Voor zover deze door de distributienetbeheerder kan worden aangeleverd op verzoek van de nieuwe leverancier.

3. De coördinaten (naam verkoper en leverancier – telefoonnummer) van de leverancier en de verkoopsagent worden automatisch en schriftelijk aan de consument overhandigd bij de aanvang van het gesprek.
4. Leveranciers en verkoopsagenten dienen gebruik te maken van actuele tariefkaarten met de gegevens die gelden voor het lopende kwartaal en voor het relevante distributienetgebied, indien er geen verbinding mogelijk is met interactieve contactpunten.
5. Leveranciers en verkoopsagenten overhandigen de consument in alle omstandigheden volgende zaken:
 - Een exemplaar van het contract met inbegrip van de algemene en bijzondere voorwaarden, gedetailleerd en leesbaar ingevuld door de verkoopsagent met de duidelijke vermelding van het recht om de aankoop te herroepen binnen de 14 kalenderdagen na ontvangst van de bevestiging door de leverancier van het contract;
 - Een overzicht van de prijs die op dat ogenblik van toepassing is voor het afgesloten leveringscontract, en, in geval de prijs herzienbaar is, de prijsindexatieformule en de meest recente parameters ;
 - Contactgegevens indien de consument een klacht heeft.

c) Contractuele bepalingen

1. Leveranciers stellen hun contractformulieren zodanig op dat de aard en de draagwijdte van het document duidelijk is voor de persoon die het tekent. De aard en de draagwijdte van het document alsook het feit dat zij resulteert in een overeenkomst wordt verduidelijkt in de titel en in de onmiddellijke nabijheid van de plaats waar de consument moet ondertekenen.
2. De verkopers vermelden dat de leverancier het contract schriftelijk dient te bevestigen via een aan de consument persoonlijk gericht schrijven.
3. De leveranciers voorzien in een herroepingstermijn van ten minste 14 kalenderdagen voor de consument.

De consument kan op geen enkele wijze eenzijdig afstand doen van deze herroepingstermijn.

Deze herroepingstermijn is ook van toepassing indien de verkoopsagent op initiatief van de consument werd uitgenodigd.

III. Verkoop op afstand

a) Algemene bepalingen

1. Bij elk aanbod tot en bij elke aanzet tot verkoop op afstand:
 - Vermelden de leveranciers en de personen die daarbij voor hen in contact treden met de consument, uitdrukkelijk dat het een aanbod tot overeenkomst betreft;
 - Mogen de leveranciers en de personen die daarbij voor hen in contact treden met de consument de reden van het contact niet verkeerd voorstellen;
 - Dienen leveranciers en perso(o)n(en) die daarbij voor hen in contact treden met de consument gebruik te maken van de juiste prijzen die op dat ogenblik gelden voor het relevante distributienetgebied.
2. Leveranciers stellen hun aanbod tot verkoop op afstand, alsook het verloop van hun verkoop op afstand zodanig op dat de aard en de draagwijdte ervan alsook het feit dat zij resulteert in een bindende overeenkomst duidelijk is voor de persoon die zou aanvaarden. Het feit dat zij resulteert in een bindende overeenkomst wordt verduidelijkt op het moment dat de consument moet aanvaarden.
3. In de schriftelijke bevestiging of in een bevestiging op een andere duurzame drager die volgt op de afsluiting van een overeenkomst op afstand, wordt uitdrukkelijk verwezen naar de afgesloten overeenkomst met de klant en de toestemming die deze laatste gegeven heeft. De bevestiging vermeldt het registratienummer van de overeenkomst. Deze wordt door de leverancier onverwijld aan de consument bezorgd na afsluiting van de verkoop op afstand en bevat in alle omstandigheden volgende zaken:
 - Een exemplaar van de algemene en bijzondere voorwaarden;
 - Contactgegevens indien de consument een klacht heeft.
4. De leveranciers voorzien in een herroepingstermijn van ten minste van ten minste 14 kalenderdagen voor de consument die ingaat na de verzending van de bevestiging van de overeenkomst, met uitzondering van wat is voorzien onder punt b), laatste lid. De schriftelijke bevestiging of de bevestiging op een andere duurzame drager maakt uitdrukkelijk melding van deze herroepingstermijn voor de consument en dat hiervan op geen enkele wijze eenzijdig afstand kan worden gedaan.

b) Bijzondere bepalingen inzake een verkoop via de telefoon

Onverminderd de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming bevestigt de leverancier het contract via een aan de consument persoonlijk gericht schrijven.

De bevestiging vermeldt, onverminderd de bepalingen van de wet marktpraktijken, op een heldere en duidelijke manier:

- de datum en de wijze van de sluiting van het contract,

- de identificatie van het gekozen product/tariefformule¹⁶
- de prijsfiche, de te betalen prijs zoals die geldt op dat ogenblik,
- de overeengekomen betalingswijze,
- voor contracten met variabele prijs, de parameterformule en de waarde van de parameters bij aangaan van de overeenkomst,
- de looptijd van het contract,
- de vermelding van de EAN-code¹⁷,
- de vooropgestelde begindatum en voor contracten van bepaalde duur de einddatum of de looptijd van de overeenkomst,
- de contactgegevens indien de consument een klacht heeft,
- de mogelijkheid en wijze van herroeping.

De bevestiging bevat tevens een exemplaar van het door de leverancier ondertekend contract, met inbegrip van de algemene en eventuele bijzondere voorwaarden.

De consument moet dit contract uitdrukkelijk en schriftelijk bevestigen. Het overschakelen naar een andere leverancier of verandering van contract, behalve indien de oorspronkelijke duurtijd en de essentiële voorwaarden niet wijzigen (met uitzondering van een prijsvermindering), bij dezelfde leverancier zonder uitdrukkelijke en schriftelijke verleende bevestiging van de consument is verboden. Het voorwerp van de toestemming moet hierbij precies zijn bepaald. De uitdrukkelijke en schriftelijke bevestiging van de consument kan via de post, e-mail, fax of een andere duurzame drager of een ander elektronisch communicatiemiddel (dat als enig doel heeft het uitdrukkelijk akkoord van de consument te registreren¹⁸) aan de leverancier worden overgemaakt. Het contract is pas bindend en de switch mag pas plaatsvinden na de schriftelijke bevestiging en na afloop van de herroepingstermijn van 14 kalenderdagen die ingaat na de schriftelijke bevestiging van het contract door de consument.

IV. Sancties

Onverminderd de straffen voorzien in de verschillende wetten en uitvoeringsbesluiten en alle andere vormen van schadevergoeding, geeft elke inbreuk op de bepalingen van het akkoord en de gedragscode vast te stellen door de Algemene Directie Controle en Bemiddeling met betrekking tot de verkoop gesloten buiten de onderneming van de verkoper en van een verkoop via de telefoon aanleiding tot:

- onmiddellijke terugbetaling aan de consument van alle door hem betaalde facturen. Er wordt hem verder geen enkel verbruik gefactureerd.
- onmiddellijk herstel van de consument in zijn oude contractuele relatie. De oude leverancier neemt de consument kosteloos terug zo vlug als technisch mogelijk.

¹⁶ Dit houdt ook in dat expliciet wordt aangeduid of het de levering van gas, elektriciteit of beide betreft.

¹⁷ Voor zover deze door de distributienetbeheerder kan worden aangeleverd op verzoek van de nieuwe leverancier.

¹⁸ Het komt aan de leverancier toe het bewijs te leveren van de uitdrukkelijke bevestiging van de consument.