

**Vice-Eersteminister en
Minister van Werk, Economie en
Consumenten, belast met
Buitenlandse Handel**



**Vice-Premier Ministre et
Ministre de l'Emploi, de l'Economie et
des Consommateurs, chargé du
Commerce Extérieur**

**PERSMEDEDELING DOOR KRIS PEETERS
Vice-Eersteminister en
Minister van Werk, Economie en Consumenten,
belast met Buitenlandse Handel**

Woensdag 28 juni 2017

Nieuwe gedragscode voor de energiesector ondertekend

Vandaag ondertekenden de energieleveranciers de vijfde versie van de gedragscode voor de energiesector.

Kris Peeters: "De vernieuwde gedragscode zal de bescherming van de consumenten opnieuw verhogen. De consument zal gemakkelijker en beter kunnen vergelijken tussen leveranciers en krijgt meer middelen om als een actieve consument in de markt te staan. De gedragscode is bindend voor de leveranciers die ze ondertekenen. De Economische Inspectie zal toezicht houden op de naleving."

Voorgeschiedenis

De gedragscode voor de energiesector kwam tot stand na de liberalisering van de markt in 2003. De code werd samen opgesteld door de energiesector, consumentenorganisaties en de overheid. Het akkoord werd eerder al bijgestuurd in 2006, 2008 en 2013. De nieuwe gedragscode die vandaag wordt ondertekend is de vijfde versie.

Nieuwe energieproducten

De nieuwe gedragscode houdt rekening met nieuwe evoluties van de energiemarkt. Heel wat energieleveranciers beperken zich niet langer tot de levering van gas en elektriciteit, maar bieden ook een ander gamma van energiegerelateerde goederen en diensten aan zoals de slimme thermostaat, de energiescan, onderhoudscontracten, etc. Bij een dergelijk "gemengd" contract bestaat nu soms onduidelijkheid over de kosten en de gevolgen van een vroegtijdige beëindiging van een contract. De gedragscode schept daarin duidelijkheid.

Kris Peeters: "De consument heeft het recht om een leveringsovereenkomst is vroegtijdig te beëindigen. Wanneer de consument bij het aangaan van het contract bijvoorbeeld ook een slimme

thermostaat heeft gekregen, is de vraag welke restwaarde hij zal moeten terugbetalen aan de leverancier bij de vroegtijdige stopzetting. De gedragscode voorziet dat in het contract een tabel staat die aangeeft wat de consument op welk ogenblik nog verschuldigd is. Het contract moet ook duidelijkheid bieden over wat de gevolgen zijn van de beëindiging van de leveringsovereenkomst voor de andere diensten die deel uitmaken van het contract. Zullen die diensten nog verder worden geleverd, of, omgekeerd, wordt die dienstverlening tezelfdertijd met de levering worden stopgezet?”

Prijssimulaties

Wanneer een leverancier energiecontract probeert te verkopen aan huis, zijn daar bijkomende regels aan verbonden:

- er moet steeds een prijssimulatie worden gemaakt op basis van de werkelijke verbruikscijfers van de consument. Enkel wanneer hij deze niet voorhanden heeft, kan de simulatie gebeuren op grond van het verbruiksprofiel van het type-klant;
- de consument moet in het bezit worden gesteld van de gemaakte simulatie en de basisgegevens die daarvoor werden gebruikt.

Kris Peeters: “Concreet wil dit zeggen dat er altijd een spoor zal zijn van wat de verkoper ten huize van de consument heeft gedaan en verteld. Dat maakt het voor de consument eenvoudiger om aanbiedingen van verschillende leveranciers te vergelijken.”

Bij telefonische verkoop kan de consument indien hij dat wenst een prijssimulatie opvragen. Ook dan zal hij de gemaakte prijssimulatie toegestuurd moeten krijgen.

Transparantie

Wanneer de voorwaarden van een leveringscontract wijzigen, zal daarvoor in de toekomst niet meer dezelfde naam voor kunnen worden gebruikt. Ofwel moet het contract met de nieuwe voorwaarden een andere benaming krijgen, ofwel moet er een jaar of versienummer aan de benaming worden toegevoegd.

Via de digitale klantzone op de website van de leverancier zal de klant tijdens de loop van het contract toegang hebben tot de tariefkaart voor zijn contract. Een consument die geen toegang tot internet heeft, kan de tariefkaart eenvoudig opvragen bij zijn leverancier.

Bij promotionele aanbiedingen zal de leverancier ervoor zorgen dat:

- de inhoud en de voorwaarden van de promotie duidelijk zijn
- wanneer hij kortingen aankondigt die enkel op de energiecomponent slaan, dit op een evidente en ondubbelzinnige manier wordt weergegeven (een verwijzing naar een andere plaats waar dan in kleine lettertjes wordt verteld dat de korting maar op een bepaalde component slaat, zal in de toekomst uit den boze zijn)
- voor promoties die maar voor een beperkte duur van het contract gelden (bv. een korting die maar 1 jaar wordt gegeven voor een contract van 3 jaar), dit heel duidelijk wordt uitgelegd aan de consument

Wanneer een contract ten einde loopt en de leverancier geen verlenging wil, maar een nieuw voorstel doet aan de consument – de zogenaamde **contractvernieuwing**, - zal de leverancier steeds

op een opvallende manier aan de consument moeten laten weten dat hij via de website van de regulatoren kan nagaan wat het goedkoopste energieproduct van de markt is. De leverancier mag ook niet meer zeggen dat zijn product het meest voordelige is op de markt, als dat ook niet effectief zo is.

Voortaan zal de energieleverancier zijn voorstel tot contractvernieuwing ook via hetzelfde kanaal moeten doen zoals hij tot dan met de consument heeft gecommuniceerd. Wanneer de leverancier zich normaal via brief tot de consument richt, zal hij zijn voorstel voor contractvernieuwing ook via brief moeten doen. Kris Peeters: "Dit vermijdt dat een consument het bericht over de contractvernieuwing over het hoofd ziet. De consument zal dus niet meer worden verrast als gevolg van een ongebruikelijke communicatiewijze".

De leverancier moet de consument ten slotte **jaarlijks inlichten** over het **goedkoopste product** dat hij aanbiedt, volgens het verbruik van de consument. In de jaarlijkse communicatie, zal de leverancier ook steeds op een opvallende manier verwijzen naar de juiste webpagina van de regulator, waar de consument kan nagaan wat het goedkoopste product van de markt is.

Forfaitaire vaste vergoeding

Wanneer een leverancier een vast forfaitair bedrag aanreken per begonnen jaar, moet hij bij het afsluiten van het contract duidelijk maken aan de consument dat het om een vergoeding met een forfaitair karakter gaat en duidelijk maken hoe het wordt aangerekend.

Voor de contracten met een bepaalde duur van meer dan één jaar, zal vanaf het tweede jaar het bedrag van de forfaitaire vergoeding verlagen. Voor het derde jaar zal dit bedrag nog verminderen. Daarnaast is ook voorzien dat wanneer er een verlenging of vernieuwing van het contract komt, en de consument na deze verlenging/vernieuwing zijn contract voor het einde van de nieuwe duurtijd stopzet, hij nooit een bedrag voor de vaste vergoeding aangerekend zal krijgen dat hoger is dan dit in het laatste jaar van zijn initiële contract.

Betalingstermijn voor facturen

De gewestelijke regelgeving stelt dat de factuur door de consument wordt geacht ontvangen te zijn de derde dag na verzending ervan. Het probleem is echter dat de effectieve verzenddatum meestal niet is gekend en dat er soms geruime tijd kan verlopen tussen de factuurdatum en de effectieve verzenddatum. Het gevolg voor de consument is dat de termijn die hem rest om te betalen, onredelijk kort is.

De leveranciers gaan de verbintenis aan om ervoor te zorgen dat in de toekomst de verzending ten laatste drie dagen na factuurdatum gebeurt. Dit waarborgt aan de consument een voldoende lange betalingstermijn.

Waarborgen

Sommige leveranciers vragen een waarborg om zeker te zijn van de betaling van de rekeningen. Vandaag krijgt de consument die waarborg pas terug nadat zijn contract ten einde is gekomen en hij alles betaald heeft. Die regeling wordt versoepeld. Een consument die zijn facturen gedurende één jaar stipt betaalt, zal de terugstorting van de waarborg kunnen vragen.

Bindend

Hoewel het hier niet om wetgeving gaat, is de gedragscode weldegelijk bindend voor de ondernemingen die ze ondertekenen. Meer nog, een onderneming die zich niet aan de code houdt, kan vervolgd worden. Het is de Economische Inspectie die gemachtigd is toezicht te houden op de toepassing van de gedragscode.

De meeste energieleveranciers ondertekenen de gedragscode. In totaal is bijna 98 procent van de energiemarkt gedekt door de code.

Inwerkingtreding

De nieuwe gedragscode treedt op 1 januari 2018 in werking. Voor twee elementen is een latere datum van inwerkingtreding voorzien. De verplichte prijssimulaties en de schriftelijke bevestiging ervan worden tegen 1 april 2018 ingevoerd, terwijl de aanpassing van de vaste vergoeding tegen 1 september 2018 van start gaat. De latere invoeringsdatum van deze twee regels heeft te maken met het feit dat de implementatie ervan heel wat meer aanpassingen van de informatietoepassingen van de leveranciers vergt.