Akkoord
De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt

INHOUD

HOOFDSTUK I: AANBOD, MARKETING- EN VERKOOPTECHNIEKEN 4

1.1. Algemene bepalingen 4

1.2. Verkoop op afstand 5

1.2.1. Algemene bepalingen 5

1.2.2. Verkopen via telefoon 6

1.3. Verkopen gesloten buiten de onderneming 7

1.4. Sancties 9

HOOFDSTUK II: TRANSPARANTIE 10

2.1. Algemeen 10

2.2. Prijs 10

2.2.1. Prijscomponenten 10

2.2.2. Prijssimulaties 11

2.2.3. De verplichte mededeling van het goedkoopste tarief 11

2.2.4. Promotionele aanbiedingen 12

2.2.5. Forfaitaire vaste vergoeding 12

2.2.6. Dagtekening van de stukken 13

2.3. Contract 13

2.3.1. Contractuele informatie 13

2.3.2. Algemene en bijzondere voorwaarden 14

2.3.2.a. Evenwichtige en rechtmatige algemene voorwaarden 14

2.3.2.b. Toegankelijkheid van de algemene en bijzondere voorwaarden 17

2.3.3. Aanrekening van de forfaitaire vaste vergoeding 17

2.3.4. Verlenging en vernieuwing van het contract 17

2.3.5. Verbrekingsvergoeding en of schadevergoedingen wegens vroegtijdige of niet conforme opzegging of beëindiging van een leveringsovereenkomst 19

2.3.6. Restwaarde van goederen 19

2.3.7. Beëindiging van de leveringsovereenkomst en aanvullende diensten 20

2.4. Factuur 20
2.4.1. Vermeldingen op alle facturen 20
2.4.2. Afrekeningen 21
2.4.3. Voorschotten 24
2.4.4. Betalingsvoorwaarden 24
2.4.5. Betalingsmogelijkheden 25
2.5. Website 25
HOOFDSTUK 3: DE WERKING VAN DE ENERGIEMARKT 26
3.1. Verhuis 26
3.2. Switch 27
3.3. Mandaat van de consument 29
HOOFDSTUK 4: VRAGEN & KLACHTENBEHANDELING 29
4.1. Behandeling door de onderneming 29
4.1.1. Behandeling van vragen en klachten 30
4.1.2. Betwisting van facturen 30
4.2. Alternatieve geschillenbeslechting 31
HOOFDSTUK 5: ONDERTEKENING, INWERKINGTREDING EN BEKENDMAKING 31
Bijlage 1: terminologie voor de aanduiding van de wettelijk opgelegde heffingen, bijdragen, taksen en nettarieven 34

De bepalingen van dit akkoord "de consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt" vormen eerlijke handelspraktijken jegens de consument overeenkomstig de bepalingen van boek VI van het Wetboek van economisch recht (WER). De ondertekenende partijen verbinden zich tot de strikte naleving van de bepalingen van dit akkoord. Als dusdanig vormen ze een aanvulling op geldende wetgeving.

De energieleveranciers die beroep doen op derde partijen voor de verkoop van hun producten, nemen in hun overeenkomsten met deze derde partijen bepalingen op die deze laatste contractueel verbinden tot het naleven van de regels die in dit akkoord zijn opgenomen

Inbreuken op de bepalingen van dit akkoord vormen oneerlijke handelspraktijk in toepassing van artikel VI.100 WER. De Economische Inspectie van de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie zal in toepassing van het genoemde Wetboek waken over de correcte naleving van dit akkoord.

De naleving van dit akkoord kan geen afbreuk doen aan de verplichtingen die op de energieleveranciers en op derde partijen waarop ze beroep doen, wegen krachtens de wetgeving tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Voor de toepassing van dit akkoord wordt verstaan onder:

1) *totaalprijs*: de te betalen totaalprijs, zoals die geldt ten aanzien van consumenten overeenkomstig boek VI WER; deze omvat alle verplicht te betalen bedragen, waaronder de energieprijs, de nettarieven, de taksen en heffingen;
2) *verkoop buiten de onderneming*: elke verkooppraktijk die niet in het kantoor, op de zetel of in een winkel van de leverancier of van zijn aangestelde of voortverkoper plaatsvindt of niet op afstand gebeurt, en niet gewoonlijk op die manier plaats vindt; 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;
3) *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;
4) *type klant*: types zoals vermeld in de Bijlage A van het "Charter van de CREG voor goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites voor elektriciteit en gas voor residentiële verbruikers en KMO's";
5) *leveringsovereenkomst*: de overeenkomst tussen een energieleverancier en een consument op grond waarvan elektriciteit en/of gas wordt geleverd aan de consument;
6) *energieprijs*: de prijs van de energiecomponent (gas of elektriciteit) binnen een leveringsovereenkomst, die de energieleverancier aanrekent aan de klanten (exclusief nettarieven, taksen en heffingen);
7) *nettarieven*: de transport- en distributiekosten van de netbeheerder die door de (bevoegde) regulator worden goedgekeurd en die via de energieleveranciers worden aangerekend;
8) *goedkoopst equivalent product*: om te bepalen of een product equivalent is aan de lopende leveringsovereenkomst worden volgende criteria gehanteerd: exclusief onlinecontracten of niet,

groene of grijze energie, vaste of variabele prijs, diensten die zijn inbegrepen in de leveringsovereenkomst en de duurtijd van de leveringsovereenkomst;

9) *energieleveranciers*: de leveranciers van elektriciteit en gas die beschikken over een toelating om te leveren conform de regionale regelgeving en die leveren aan de consument;
10) *consument:* de natuurlijke persoon die handelt met een energieleverancier voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen;
11) *digitale klantenzone*: het individuele web-portaal dat door de energieleverancier ter beschikking wordt gesteld van de consument waar de consument kan inloggen en zijn persoonlijke gegevens kan beheren en opvolgen.

HOOFDSTUK I: AANBOD, MARKETING- EN VERKOOPTECHNIEKEN

1.1. Algemene bepalingen

Naast de bepalingen die in diverse regelgevingen zijn opgenomen ter bescherming van de consument, kan de overschakeling naar een andere energieleverancier of verandering van contract bij dezelfde energieleverancier enkel op basis van een contract waarmee de consument expliciet heeft ingestemd. Het voorgaande doet geen afbreuk aan wat is voorzien onder punt 2.3.4. over de hernieuwing van het contract.

De instemming van de consument wordt gegeven via:

1) een handgeschreven of gekwalificeerde elektronische handtekening;
2) een ander middel, zoals bv. een niet gekwalificeerde elektronische handtekening of een ander elektronisch bericht; in geval van betwisting komt het aan de energieleverancier toe het bewijs te leveren van de identiteit van de consument, van zijn instemming en van de integriteit van de overeenkomst waarmee de consument heeft ingestemd.

De energieleveranciers spannen zich in om de derden waarop ze beroep doen voor de promotie of verkoop van hun producten, de bepalingen van dit hoofdstuk te doen naleven. Daartoe organiseren ze zelf vorming of verlenen ze bijstand aan de vorming van de derden met het oog op de kennis en naleving van de bepalingen van dit hoofdstuk.

De energieleveranciers en de derden waarop ze beroep doen:

1) respecteren de wens van consumenten die te kennen geven geen publiciteit te willen ontvangen;
2) 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;
3) benaderen de consument enkel binnen de uren in overeenstemming met de desbetreffende wetgeving en in geen geval voor 9u en na 20u;
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;

5) beëindigen het gesprek en/of verlaten het pand onmiddellijk op eenvoudige vraag van de consument; ze verbreken vrijwillig het contact met de consument, als deze duidelijk laat blijken dat het contact storend, ongewenst of ongepast is;
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; in geen geval wekken zij op welke manier dan ook de indruk dat dit recht enkel bij hen geldt of tijdsgebonden is;
7) vermijden op elk moment dat de consument enige doorgegeven informatie verkeerd begrijpt of valse veronderstellingen maakt, vooral in verband met mogelijke besparingen;
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.

1.2. Verkoop op afstand

1.2.1. Algemene bepalingen

Bij elk aanbod tot en bij elke aanzet tot verkoop op afstand leven de energieleveranciers en de personen die daarbij voor hen in contact treden met de consument de volgende bepalingen na:

1) zij vermelden uitdrukkelijk dat het een aanbod tot overeenkomst betreft;
2) zij mogen de reden van het contact niet verkeerd voorstellen;
3) zij dienen gebruik te maken van de juiste prijzen die op dat ogenblik gelden voor het relevante distributienetgebied;
4) zij stellen hun aanbod tot verkoop op afstand, alsook het verloop van hun verkoop op afstand zodanig voor dat de aard en de draagwijdte ervan alsook het feit dat dit resulteert in een bindende overeenkomst, duidelijk zijn voor de persoon die zou aanvaarden; het feit dat het aanbod resulteert in een bindende overeenkomst wordt verduidelijkt op het moment dat de consument moet aanvaarden.

Wanneer een overeenkomst op afstand werd gesloten door de consument, bevestigt de energieleverancier onverwijld deze overeenkomst. De bevestiging bevat:

1) het registratienummer van de overeenkomst;
2) de wijze waarop de overeenkomst is tot stand gekomen;

3) een exemplaar van de algemene en bijzondere voorwaarden;
4) contactgegevens indien de consument een klacht heeft;
5) de herroepingstermijn waarover de consument beschikt in toepassing van de wet of op grond van dit akkoord.

1.2.2. Verkopen via telefoon

Bij de aanvang van het telefonisch gesprek, en vooraleer andere informatie te verstrekken, wordt de consument ingelicht over:

1) de commerciële bedoeling van het gesprek;
2) de naam van de energieleverancier;
3) desgevallend de naam van de derde onderneming die voor de energieleverancier het gesprek voert;
4) de voornaam van de natuurlijke persoon die het gesprek voert.

De consument die instemt met het afsluiten van een overeenkomst, wordt tijdens het telefoongesprek ingelicht op welke manier de bevestiging ervan aan hem wordt bezorgd.

Wanneer tijdens het telefoongesprek een prijssimulatie wordt gemaakt op vraag van de consument of op voorstel van de verkoper, gebeurt dit op basis van de werkelijke verbruiksgegevens die de consument tijdens het telefonisch contact heeft verstrekt, of bij gebreke aan de hand van het gemiddelde verbruik conform het type klant. Het resultaat van de simulatie die gebeurt in overeenstemming met punt 2.2.2. van dit akkoord, is een totaalprijs op jaarbasis.

De gemaakte prijssimulatie wordt daarna schriftelijk of op een andere duurzame drager meegedeeld aan de consument, al dan niet samen met de bevestiging waarvan hierna sprake. Deze mededeling wordt ten laatste 5 werkdagen na het verkoopgesprek overgemaakt en vermeldt alle relevante gegevens die bij de simulatie werden gebruikt.

Onverminderd de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen bevestigt de energieleverancier het contract met een aan de consument persoonlijk gericht schrijven, via brief of via een andere duurzame drager. De bevestiging vermeldt op een heldere en duidelijke manier:

1) de datum en wijze van sluiting van het contract;
2) de identificatie van het gekozen product/tariefformule[1];
3) de tariefkaart, de te betalen prijs zoals die effectief geldt op dat ogenblik;
4) welke aanvullende goederen en/of diensten worden aangeboden;
5) welke bedragen de consument die zijn overeenkomst vroegtijdig beëindigt, voor deze goederen moet betalen;
6) de degressieve tabel van deze bedragen a rato van de nog resterende duurtijd van de overeenkomst;

[1] *Dit houdt ook in dat expliciet wordt aangeduid of het de levering van gas, elektriciteit of beide betreft.*

7) of de vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst voor wat betreft de levering van aardgas en/of elektriciteit al dan niet de beëindiging van de overeenkomst voor de aanvullende diensten meebrengt;
8) de overeengekomen betalingswijze;
9) voor contracten met variabele prijs, de parameterformule en de waarde van de parameters bij het aangaan van de overeenkomst;
10) de looptijd van het contract;
11) de vermelding van de identificatie van het toegangspunt[2];
12) de vooropgestelde begindatum en voor contracten van bepaalde duur de einddatum of de looptijd van de overeenkomst;
13) de contactgegevens indien de klant een klacht heeft;
14) de mogelijkheid en wijze van herroeping.

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

De consument moet vervolgens dit contract uitdrukkelijk bevestigen. Het overschakelen naar een andere energieleverancier of verandering van contract bij dezelfde energieleverancier, behalve indien de oorspronkelijke duurtijd gelijk blijft en de essentiële voorwaarden niet wijzigen in het nadeel van de klant, zonder schriftelijke verleende bevestiging van de klant is verboden. Het voorwerp van de toestemming moet hierbij precies zijn bepaald. De uitdrukkelijke 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 klant te registeren[3]) aan de leverancier worden overgemaakt.

Tenzij de consument uitdrukkelijk een andere keuze heeft gemaakt volgens de regels voorzien in boek VI WER, is het contract pas bindend 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 energieleverancier enkel een goedkoper tarief voor de consument inhoudt.

De switch mag pas plaatsvinden na afloop van de herroepingstermijn, tenzij de consument uitdrukkelijk en overeenkomstig de wettelijke bepalingen heeft verzocht om te starten met de levering voor het verstrijken van deze termijn.

1.3. Verkopen gesloten buiten de onderneming

Voor het verkoopgesprek aan te gaan, toont de persoon zijn legitimatiebewijs waarop duidelijk de naam van de energieleverancier, de voornaam en naam van de verkoopagent en zijn foto en de vervaldatum van de kaart vermeld staan.

---

[2] *Voor zover deze door de distributienetbeheerder kan worden aangeleverd op verzoek van de nieuwe energieleverancier.*

[3] *Het komt aan de energieleverancier toe het bewijs te leveren van de uitdrukkelijke bevestiging van de consument.*

Bij de aanvang van het verkoopgesprek, en vooraleer andere informatie te verstrekken, wordt de consument spontaan een document overhandigd dat volgende gegevens bevat:

1) de naam van de energieleverancier;
2) desgevallend de naam van de derde onderneming die voor de energieleverancier het gesprek voert;
3) de voornaam en naam van de natuurlijke persoon die het gesprek voert en zijn telefoonnummer.

De verkoper verstrekt aan de consument een prijssimulatie op basis van zijn werkelijke verbruik of, wanneer dit niet is gekend, op basis van het gemiddelde verbruik conform het type klant. De prijssimulatie gebeurt volgens de berekeningswijze en de modaliteiten voorzien onder punt 2.2.2. van dit akkoord. De prijssimulatie draagt de datum en de handtekening of identificatie van de verkoper en wordt ter plaatse aan de consument verstrekt op papier of op een andere duurzame drager.

Wanneer de verkoper elektronische middelen gebruikt voor het uitvoeren van de prijssimulatie en het hem niet mogelijk is deze tijdens het verkoopgesprek aan de consument te bezorgen overeenkomstig voorgaande lid, wordt de prijssimulatie ten laatste 5 werkdagen na het verkoopgesprek overgemaakt per brief of via een andere duurzame drager.

De verkopen aan de consument gesloten buiten de onderneming moeten het voorwerp uitmaken van een ondertekend contract. De verkoper verstrekt de consument een origineel en duidelijk leesbaar exemplaar van het door beide partijen ondertekend contract op papier of, wanneer de consument daarmee instemt, op een andere duurzame drager.

De energieleveranciers 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.

De verkoper overhandigt de consument in alle omstandigheden volgende zaken:

1) een exemplaar van het contract met inbegrip van de algemene en bijzondere voorwaarden, gedetailleerd en leesbaar ingevuld door de verkoper met de duidelijke vermelding van het recht om de aankoop te herroepen binnen de 14 kalenderdagen na ontvangst van de bevestiging door de energieleverancier van het contract;
2) 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;
3) contactgegevens indien de consument een klacht heeft.

De verkopers vermelden dat de leverancier het contract schriftelijk dient te bevestigen via een aan de consument persoonlijk gericht schrijven.

De energieleverancier 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 boek VI WER, op een heldere en duidelijke manier:

1) de datum en de plaats van de sluiting van het contract;
2) de identificatie van het gekozen product/tariefformule[4];
3) de tariefkaart, de te betalen prijs zoals die geldt op dat ogenblik;
4) welke aanvullende goederen en/of diensten worden aangeboden;
5) welke bedragen de klant die zijn overeenkomst vroegtijdig beëindigt, voor deze goederen moet betalen;
6) de degressieve tabel van deze bedragen a rato van de nog resterende duurtijd van de overeenkomst;
7) of de vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst voor wat betreft de leverring van aardgas en/of elektriciteit al dan niet de beëindiging van de overeenkomst voor de aanvullende diensten meebrengt;
8) de overeengekomen betalingswijze;
9) voor contracten met variabele prijs, de parameterformule en de waarde van de parameters bij aangaan van de overeenkomst;
10) de looptijd van het contract;
11) de vermelding van de identificatie van het toegangspunt[5];
12) de vooropgestelde begindatum en voor contracten van bepaalde duur de einddatum of de looptijd van de overeenkomst;
13) de contactgegevens indien de consument een klacht heeft;
14) de mogelijkheid en wijze van herroeping.

De bevestiging bevat tevens een kopie van het door beide partijen 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.

1.4. Sancties

Onverminderd de straffen voorzien in de verschillende wetten en uitvoeringsbesluiten en alle andere vormen van schadevergoeding, geeft elke inbreuk op de bepalingen van dit akkoord vast te stellen door de Economische Inspectie, met betrekking tot overeenkomsten gesloten buiten onderneming en via de telefoon aanleiding tot:

- onmiddellijke terugbetaling aan de consument van alle door hem betaalde facturen;
- onmiddellijk herstel van de consument in zijn oude contractuele relatie. De oude energieleverancier neemt de consument kosteloos terug zo vlug als technisch mogelijk.

---

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

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

De voornoemde burgerlijke sancties gelden, ongeacht of de overtreding werd begaan door de energieleverancier zelf of door een derde verkoper die namens hem optreedt.

De energieleverancier is geen schadevergoeding verschuldigd voor technische problemen of handelingen waarvoor derden verantwoordelijk zijn.

HOOFDSTUK II: TRANSPARANTIE

2.1. Algemeen

Wanneer essentiële, algemene of bijzondere voorwaarden van een product verschillen van deze van een ander product, worden ze, met het oog op de transparantie van de markt, van elkaar onderscheiden door een andere benaming of door een ondubbelzinnige aanduiding – zoals bv. de geldigheidsdatum of periode van het aanbod –, zodat de consument steeds precies kan nagaan welke prijs- en andere voorwaarden op hem van toepassing zijn.

2.2. Prijs

2.2.1. Prijscomponenten

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

De energieleverancier ziet erop toe dat steeds alle relevante prijselementen (bij de levering van elektriciteit en/of aardgas zijnde de energieprijs, de nettarieven, de taksen en heffingen) van de prijs op de tariefkaarten worden opgenomen en dat bij wijziging van één of meerdere van die prijselementen steeds de meest recente informatie wordt gepubliceerd.

Op de tariefkaarten wordt tevens duidelijk vermeld tot wanneer de consument kan intekenen aan de op de kaart vermelde voorwaarden.

Elke tariefkaart blijft beschikbaar zolang er contracten blijven lopen die steunen op die tariefkaart. Op eenvoudige vraag van de consument wordt de op zijn contract toepasselijke tariefkaart onmiddellijk door de energieleverancier aan hem verstrekt. Ze is ook permanent beschikbaar op zijn digitale klantenzone, zolang zijn contract loopt.

2.2.2. Prijssimulaties

Ter bevordering van de prijstransparantie verbinden de energieleveranciers er zich toe om hun website uit te rusten met een prijssimulator.

Er mogen geen andere (persoons)gegevens worden gevraagd dan deze die strikt noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de prijsvergelijking.

Het resultaat van de prijsvergelijking wordt weergegeven op jaarbasis. Indien de korting niet geldt voor de gehele looptijd van het contract, dan moet de totaalprijs weergegeven worden zonder verrekening van de korting.

De consument moet in de mogelijkheid zijn het resultaat van de prijssimulatie af te drukken of op te slaan op een duurzame drager. Hierbij moeten tevens de gegevens die de consument heeft ingebracht, worden weergegeven evenals de datum waarop de prijssimulatie werd uitgevoerd. Het opgeslagen of afgedrukte document bevat alle andere informatie die bij het resultaat van de prijssimulatie werd weergegeven op de website.

Het resultaat van de simulatie wordt indicatief weergegeven voor de verschillende prijsformules als een all-in prijs, nl. de totaalsom van alle samenstellende onderdelen die door de energieleverancier worden aangerekend en die de consument verplicht zal moeten betalen wanneer hij een contract aangaat. Indien het sluiten van een contract ook de levering van andere goederen en/of diensten naast de energielevering omvat, omvat de totaalprijs eveneens de kost van deze andere goederen en/of diensten.

Voor zover de simulatie de totaalprijs weergeeft, belet niets de energieleveranciers 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 energieleveranciers.

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

De prijssimulatie geeft een indicatieve totaalprijs weer 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.

Wanneer de consument zijn werkelijk verbruik niet kent, mag de prijssimulatie gebeuren op basis van het gemiddelde verbruik conform het type klant.

2.2.3. De verplichte mededeling van het goedkoopste tarief

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.

Enkel wanneer het aangeboden product het goedkoopste van de markt is, mag dit als dusdanig worden vermeld.

De energieleverancier wijst er de consument uitdrukkelijk en op een opvallende manier op dat hij via de websites van de gewestelijke regulatoren kan nagaan wat het goedkoopste product is. Dit gebeurt via een ondubbelzinnige mededeling met opgave van de hyperlink naar de juiste webpagina van de betrokken regulator waar de prijsvergelijking kan worden gemaakt.

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 energieleverancier 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 een voorgestelde tariefformule.

2.2.4. Promotionele aanbiedingen

De energieleveranciers 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.

Eventuele promotionele voordelen die worden toegekend, worden afzonderlijk vermeld en de voorwaarden waaronder of tijdstippen waarop ze worden toegekend, worden uitdrukkelijk weergegeven op een voor de consument duidelijke en verstaanbare wijze. Wanneer een voordeel slechts voor een beperkt deel van de looptijd van de overeenkomst wordt toegekend, wordt dit op een duidelijke en ondubbelzinnige wijze vermeld.

Het moment waarop een korting (bijv. éénmalige korting, recurrente korting of korting in functie van het verbruik) definitief is verworven wordt eenduidig weergegeven in de voorwaarden van de energieleverancier of in de specifieke voorwaarden van de korting.

Wanneer een procentuele korting wordt aangekondigd t.o.v. de prijs die niet de totaalprijs is, geeft de aankondiging duidelijk en ondubbelzinnig weer dat deze korting enkel op de energiecomponent slaat. Deze vermelding wordt op dezelfde plaats en in even leesbare leestekens weergegeven als het kortingspercentage. De aankondiging kan in dit geval worden aangevuld met een indicatieve berekening van de procentuele korting t.o.v. de totaalprijs.

2.2.5. Forfaitaire vaste vergoeding

Wanneer aan de consument een contract van bepaalde duur van meer dan één jaar wordt aangeboden dat voorziet in de forfaitaire aanrekening van een vaste vergoeding per begonnen

contractjaar, wordt zijn aandacht uitdrukkelijk gevestigd op het forfaitaire karakter van deze vergoeding.

2.2.6. Dagtekening van de stukken

Alle stukken uitgaande van de energieleverancier worden gedateerd.

2.3. Contract

2.3.1. Contractuele informatie

Bij het aangaan van het contract worden uitdrukkelijk, op een duidelijke en goed zichtbare manier de volgende gegevens meegedeeld aan de consument:

1) de gecontracteerde prijzen;
2) de goederen of diensten waarop het contract slaat[6];
3) indien het gaat om een contract met variabele prijs, de parameterformule die wordt gehanteerd en de waarde van de parameters op het moment waarop het contract wordt afgesloten;
4) het ritme van de voorschotfacturen;
5) indien mogelijk, het bedrag van de voorschotten;
6) wanneer aanvullende goederen of diensten deel uitmaken van de leveringsovereenkomst, vermelden het aanbod en de overeenkomst op een heldere en overzichtelijke manier:
   - welke goederen en/of diensten worden aangeboden;
   - welke de restwaarde van het goed is die de consument moet dragen wanneer hij zijn overeenkomst vroegtijdig beëindigt; via degressieve tabel;
   - of de vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst voor wat betreft de levering van aardgas en/of elektriciteit al dan niet de beëindiging van de overeenkomst voor de aanvullende diensten meebrengt;
7) de kosten die een energieleverancier aanrekent in geval van wanbetaling; los van de algemene voorwaarden wordt duidelijk vermeld hoeveel deze kosten bedragen en wanneer ze in rekening worden gebracht (ingebrekestelling, herinnering, minnelijke invordering, ...).

Wanneer een contract van bepaalde duur van meer dan één jaar voorziet in de forfaitaire aanrekening van een vaste vergoeding per begonnen contractjaar, deelt de energieleverancier, bij aangaan van het contract, het bedrag ervan en de wijze van aanrekening mee aan de consument op een duidelijke en transparante wijze.

[6] *Dit houdt ook in dat expliciet wordt aangeduid of het de levering van gas, elektriciteit of beide betreft.*

2.3.2. Algemene en bijzondere voorwaarden

2.3.2.a. Evenwichtige en rechtmatige algemene voorwaarden

De energieleveranciers 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 energieleveranciers er zich toe om in 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:

- een correct evenwicht op het vlak van de verdeling van de aansprakelijkheid tussen de energieleverancier en de consument binnen de leveringsovereenkomst;
- voldoende lange betaling- en klachtentermijnen;
- voldoende flexibele opzeggingstermijnen en betalingsmogelijkheden.

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

A. in overeenstemming met de bepalingen van artikel VI.83 WER:

1) geen bedingen op te nemen die de aansprakelijkheid voor hun eigen verbintenissen ten opzichte van de consument klant overdreven beperken tenzij in geval van overmacht (art. VI.83, 13° WER);
2) 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 (art. VI.83, 31° WER);
3) eenzijdige wijziging van essentiële voorwaarden of wijzigingen van energieprijzen op basis van elementen die enkel afhangen van de wil van de energieleverancier, zijn verboden (art. VI.83, 2°, 3° en 4° WER);
4) in contracten van onbepaalde duur 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 (art. VI.83, 2° WER);
5) in contracten van bepaalde duur geen bedingen op te nemen die voorzien dat de prijs van de producten slechts wordt bepaald op het ogenblik van levering of die de energieleverancier toelaten de prijs te verhogen of de voorwaarden in het nadeel van de

klant te wijzigen op basis van elementen die enkel van de wil van de energieleverancier afhangen, tijdens de lopende duur van de overeenkomst zelfs wanneer de consument de mogelijkheid wordt geboden een einde te stellen aan de overeenkomst; de loutere toepassing van een prijsherzieningsbeding dat bij de contractsluiting in de voorwaarden was opgenomen, is geen beding dat strijdig is met de bepaling van de voorgaande zin (art. VI.83, 3° WER);

6) geen bedingen op te nemen die - ingeval van uitkering van schadevergoeding door de energieleverancier - voorzien in een vrijstelling of de bedragen op onbillijke wijze plafonneren (art. VI.83, 13° WER);

B. in aanvulling op de bepalingen van artikel VI.83 WER:

1) 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;
2) geen bedingen op te nemen die de onmiddellijke beëindiging of opzegging van de overeenkomst rechtvaardigen op basis van het loutere vermoeden van insolvabiliteit of een onderzoek van kredietwaardigheid;
3) geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende de welke de energieleverancier 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;
4) geen bedingen op te nemen die toelaten een andere referentiewaarde te voorzien voor de paramaters dan deze die geldt op het ogenblik waarop de overeenkomst wordt afgesloten;
5) te voorzien dat de consument steeds het recht heeft om een einde te stellen aan een overeenkomst voor wat betreft de levering van gas of elektriciteit;
6) wanneer aanvullende goederen of diensten eveneens het voorwerp uitmaken van de overeenkomst, duidelijk te voorzien wat de gevolgen zijn van de beëindiging van de levering van gas of elektriciteit voor deze aanvullende goederen of diensten;
7) wanneer bij de beëindiging van de overeenkomst nog een bedrag dient te worden betaald voor een geleverd goed, te voorzien dat dit bedrag wordt bepaald volgens een degressieve afschrijvingstabel op grond van de resterende termijn van de overeenkomst;
8) 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;
9) uitdrukkelijk te bepalen dat de consument het recht heeft de afrekenings- of slotfactuur uit te sluiten van de betaling via domiciliëring;
10) te voorzien in een minimale termijn van 15 kalenderdagen tussen de ontvangstdatum van de factuur en de datum van uitvoering van de domiciliëringsopdracht of de uiterste datum voor betaling in de andere gevallen; de derde kalenderdag na verzendingsdatum wordt beschouwd als ontvangstdatum. De werkelijke verzending gebeurt ten laatste 3 kalenderdagen na factuurdatum;

11) te voorzien ten gunste van de consument in de gewestelijke schadevergoedingen of, bij gebreke daaraan, in nalatigheidsinteresten tegen de wettelijke interestvoet, ingeval de consument een recht op betaling heeft vanwege zijn energieleverancier ingevolge foutieve facturatie of laattijdige terugbetaling, veroorzaakt door de energieleverancier;
12) 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 klant die een leveringsovereenkomst wil aangaan, op dat ogenblik klant is bij de distributienetbeheerder kan geen grond vormen voor een waarborg;
13) te voorzien dat de consument de terugbetaling van de waarborg kan vragen, van zodra hij gedurende één jaar al zijn facturen stipt heeft betaald zonder betalingsherinnering, en hij geen openstaande schuld meer heeft ten aanzien van de energieleverancier;
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 energieleverancier aanbiedt;
15) te voorzien in een klachten(protest)termijn voor de klant 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) te voorzien dat ieder jaar een eindafrekening wordt opgesteld op voorwaarde dat de energieleverancier de meetgegevens heeft ontvangen. In geen geval mag de energieleverancier overgaan tot een eigen schatting van het verbruik;
19) te voorzien dat de consument de energieleverancier heeft gemandateerd om de switch uit te voeren;
20) uitdrukkelijk te voorzien dat de termijn waarbinnen de energieleverancier de consument terugbetaalt, wanneer de afrekeningsfactuur of slotfactuur een kredietbedrag ten gunste van deze laatste weergeeft, overeenstemt met deze waarbinnen de klant verschuldigde bedragen dient te voldoen;
21) indien de energieleverancier nog niet op de hoogte is van het rekeningnummer van de consument, loopt deze termijn van terugbetaling vanaf het ogenblik dat de energieleverancier op de hoogte werd gebracht van het rekeningnummer van de consument.

2.3.2.b. Toegankelijkheid van de algemene en bijzondere voorwaarden

De energieleveranciers 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 energieleverancier 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.

2.3.3. Aanrekening van de forfaitaire vaste vergoeding

Wanneer een contract van bepaalde duur van meer dan één jaar voorziet in de forfaitaire aanrekening van een vaste vergoeding per begonnen contractjaar, zal de energieleverancier voor dergelijke contracten:

- ofwel het forfaitaire gedeelte van de vaste vergoeding per contractjaar laten dalen vanaf het tweede contractjaar;
- ofwel vanaf het tweede contractjaar de vaste vergoeding volledig pro rata temporis aanrekenen;
- ofwel vanaf het tweede contractjaar de vaste vergoeding gedeeltelijk forfaitair en gedeeltelijk pro rata temporis aanrekenen.

2.3.4. Verlenging en vernieuwing van het contract

Indien de overeenkomst voorziet in de stilzwijgende verlenging ervan, brengen de energieleveranciers hun consumenten schriftelijk of via een duurzame drager op de hoogte van de stilzwijgende verlenging en de mogelijkheid tot opzegging van de overeenkomst. Deze kennisgeving gebeurt op een voor de consument duidelijke en ondubbelzinnige wijze, minstens 1 maand voor de datum die in de overeenkomst werd vastgesteld om zich te verzetten tegen de stilzwijgende verlenging.

Stilzwijgende verlenging houdt in dat de bestaande leveringsovereenkomst zonder enige eenzijdig door de energieleverancier aangebrachte wijziging in het nadeel van de consument wordt verder gezet voor een nieuwe termijn.

Aanpassingen van de prijs op het ogenblik van of na de stilzwijgende verlenging die het gevolg zijn van de toepassing van het prijsherzieningsbeding of de parameterformule die in de oorspronkelijke overeenkomst waren opgenomen, vormen geen eenzijdig aangebrachte wijziging.

Wanneer een energieleverancier 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. Dit nieuw voorstel wordt aan de consument ter kennis gebracht via hetzelfde middel waarmee gebruikelijk met de consument wordt gecommuniceerd in verband met de lopende overeenkomst. Dit voorstel doet duidelijk blijken dat het om een nieuw contractvoorstel gaat. Daarbij legt het duidelijk, ondubbelzinnig en op een specifieke wijze uit waarin de nieuw voorgestelde voorwaarden verschillen van de bestaande overeenkomst.

Enkel wanneer in deze fase het goedkoopste equivalent product uit de portefeuille van de energieleverancier wordt voorgesteld, mag er in de communicatie over het meest voordelige equivalent product worden gesproken. Enkel wanneer het voorgestelde product het goedkoopste van de markt is, mag het worden voorgesteld als het goedkoopste product.

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

Hij wijst er de consument uitdrukkelijk en op een opvallende manier op dat hij via de websites van de gewestelijke regulatoren kan nagaan wat het goedkoopste product is. Dit gebeurt via een ondubbelzinnige mededeling met opgave van de hyperlink naar de juiste webpagina van de betrokken regulator waar de prijsvergelijking kan worden gemaakt.

Wanneer de consument tegen de einddatum van de lopende overeenkomst op dit verzoek niet heeft gereageerd, verbindt de energieleverancier er zich toe hem verder te blijven beleveren aan het op dat ogenblik goedkoopste equivalent product van bepaalde duur dat hij op de markt aanbiedt. De energieleverancier brengt de consument hiervan uitdrukkelijk op de hoogte via brief of een andere duurzame gegevensdrager.

Deze bevestiging is niet vereist, wanneer bij het voorstel tot contractvernieuwing de energieleverancier het goedkoopste equivalent product heeft aangeboden. Enkel wanneer het aangeboden product het goedkoopste van de markt is, mag dit als dusdanig worden vermeld. Hij wijst er de consument uitdrukkelijk en op een opvallende manier op dat hij via de websites van de gewestelijke regulatoren kan nagaan wat het goedkoopste product is. Dit gebeurt via een ondubbelzinnige mededeling met opgave van de hyperlink naar de juiste webpagina van de betrokken regulator waar de prijsvergelijking kan worden gemaakt.

Wanneer een leveringscontract van bepaalde duur van meer dan één jaar dat voorziet in een forfaitaire aanrekening van een vaste vergoeding per begonnen contractjaar, wordt verlengd:

- zal de consument ofwel verder genieten van de volledige pro rata temporis aanrekening van de vaste vergoeding, zoals die geldt sinds het tweede contractjaar van de verlengde overeenkomst;

- ofwel zal het forfaitaire gedeelte van de vaste vergoeding na verlenging niet hoger liggen dan het bedrag ervan tijdens het laatste contractjaar voor verlenging.

Wanneer een leveringscontract van bepaalde duur van meer dan één jaar dat voorziet in een forfaitaire aanrekening van een vaste vergoeding per begonnen contractjaar, wordt hernieuwd en het hernieuwde contract eveneens voorziet in de forfaitaire aanrekening van een vaste vergoeding, gelden eveneens de bepalingen die hiervoor staan vermeld voor de verlenging.

2.3.5. Verbrekingsvergoeding en of schadevergoedingen wegens vroegtijdige of niet conforme opzegging of beëindiging van een leveringsovereenkomst

Bij opzegging/beëindiging van een lopende leveringsovereenkomst wordt nooit een schade- of verbrekingsvergoeding aangerekend aan de consument, noch kan enige definitief verworven korting worden teruggevorderd, ook niet wanneer de effectieve switch zou worden doorgevoerd voor het verstrijken van de wettelijke opzegtermijn van één maand.

Een opzegging door de energieleverancier wegens wanbetaling kan geen aanleiding geven tot het betalen van een verbrekingsvergoeding en/of opzegvergoeding wegens vroegtijdige beëindiging van de leveringsovereenkomst. Evenmin kunnen in dit geval administratiekosten of gelijkaardige kosten die rechtstreeks verband houden met de verbreking in rekening worden gebracht.

Indien de werkelijke switchdatum op basis van de leveringsovereenkomst met een nieuwe energieleverancier verschillend is van de datum die werd vooropgesteld bij een opzegging/beëindiging van een lopende de leveringsovereenkomst, wordt lastens de consument geen enkele vergoeding in rekening gebracht omwille van niet correcte beëindiging. De oude energieleverancier blijft, zo nodig, aan dezelfde voorwaarden verder leveren.

2.3.6. Restwaarde van goederen

Wanneer een overeenkomst tussen een energieleverancier en een consument zowel de levering van aardgas en/of elektriciteit als de levering van goederen tot voorwerp heeft, vermelden het aanbod en de overeenkomst op een heldere en overzichtelijke manier:

1) welke goederen worden aangeboden;
2) indien bij vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst door de consument, hij nog een vergoeding voor het goed verschuldigd is, welke deze vergoeding is overeenkomstig een degressieve tabel. De vergoeding die in dit geval in rekening kan worden gebracht aan de klant, mag in geen geval hoger liggen dan het bedrag volgens de degressieve tabel;
3) de degressieve tabel die rekening houdt met de bedragen die de consument al heeft betaald voor het goed en met:
   - de fiscale levensduur van het goed bij contracten van onbepaalde duur,
   - of de totale duurtijd van het contract wanneer dit van bepaalde duur is.

2.3.7. Beëindiging van de leveringsovereenkomst en aanvullende diensten

Wanneer een overeenkomst tussen een energieleverancier en een consument zowel de levering van aardgas en/of elektriciteit als de levering van diensten tot voorwerp heeft, vermelden het aanbod en de overeenkomst op een duidelijke en overzichtelijke manier:

1) welke andere diensten worden aangeboden;
2) of een vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst door de consument voor wat betreft de levering van aardgas en/of elektriciteit, al dan niet de beëindiging van de overeenkomst meebrengt voor deze andere diensten.

2.4. Factuur

2.4.1. Vermeldingen op alle facturen

Op alle facturen van een energieleverancier of op een bij deze afzonderlijk gevoegd document vermelden de energieleveranciers:

1) 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;
2) de opzegmodaliteiten;
3) de contactgegevens van de klantendienst;
4) de wijze waarop facturen kunnen worden betwist;
5) de contactgegevens van de Ombudsdienst voor Energie (enkel inzake de levering van elektriciteit en gas);
6) de vermelding dat de algemene en de bijzondere voorwaarden in extenso consulteerbaar zijn op de website;
7) de vermelding van de identificatie van het toegangspunt.

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

De energieleveranciers verbinden zich in hun facturen (bv. voorschotfacturen, of afrekeningen) alle vermeldingen op te nemen die verplicht zijn op grond van Europese, federale of gewestelijke regelgevingen.

Bovendien verbinden zij zich ertoe er voor te zorgen 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:

1) hanteren zij zo veel als mogelijk eenvormige en eenvoudige terminologie;

2) wordt bij de jaarlijkse afrekening inzake de levering van elektriciteit en aardgas 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 energieleverancier; hij zal gratis een exemplaar ervan toesturen aan de consument die daarom vraagt;
3) gebruiken zij een uniforme terminologie voor de aanduiding van de wettelijk opgelegde heffingen, bijdragen, taksen en nettarieven;
4) bundelen zij samenhorende gegevens op de facturen zoals in punt 2.4.2. wordt aangegeven;
5) vermijden zij dat de vrije vermeldingen die de energieleverancier 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.

Indien de energieleveranciers melding maken van de volgende termen voor de aanduiding van de wettelijk opgelegde heffingen, bijdragen, taksen en nettarieven worden deze benoemd zoals opgenomen in bijlage 1.

2.4.2. Afrekeningen

De energieleverancier bezorgt de consument minstens jaarlijks een afrekeningsfactuur op basis van het werkelijke verbruik, voor zover de energieleverancier daartoe de nodige meetgegevens heeft verkregen van de distributienetbeheerder.

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:

<u>Op de eerste bladzijde:</u>

A. Gegevens over de klant:
   1) naam
   2) facturatieadres

B. Gegevens over het leveringspunt:
   1) leveringsadres
   2) overeenstemmende identificaties van het toegangspunt

C. Gegevens over de energieleverancier:
   1) algemeen:
      a. naam / maatschappelijke benaming
      b. adres van de maatschappelijke zetel
      c. ondernemingsnummer
   2) klantendienst:
      a. telefoonnummer (in overeenstemming met de bepalingen van artikel VI.40 WER)
      b. postadres voor briefwisseling
      c. e-mail adres of url naar het gestandaardiseerde vragen- of klachtenformulier op de website van de energieleverancier

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 klant 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 energieleverancier niet beschikt over een rekeningnummer van de klant, 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.

<u>Op de volgende bladzijden:</u>

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, 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
      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 verrekende 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 identificatie van het toegangspunt:
   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 energieleverancier 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.

Bij contracten met variabele prijs, vermeldt de afrekeningsfactuur hoe de consument meer gedetailleerde informatie kan verkrijgen over de precieze manier waarop de afrekening werd berekend.

De consumenten kunnen, binnen een termijn van 12 maanden na de afrekeningsfactuur, gratis een meer gedetailleerd document ontvangen dat 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.

Wanneer de energieleverancier een kredietnota opstelt, bezorgt hij deze op de gebruikelijke wijze voor de bezorging van de facturen aan de consument. Wanneer de facturen dus via post worden opgestuurd, wordt een kredietnota eveneens per post verstuurd.

2.4.3. Voorschotten

De energieleverancier komt met de consument overeen wat de modaliteiten omtrent zijn voorschotten zijn.

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.

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 energieleverancier.

2.4.4. Betalingsvoorwaarden

De energieleverancier respecteert de regionale verplichte vermeldingen met betrekking tot de herinneringen en ingebrekestellingen.

De vermelding op een factuur van een openstaand saldo kan nooit als een betalingsherinnering of ingebrekestelling worden beschouwd.

De energieleveranciers verzekeren dat de facturen ten laatste 3 kalenderdagen na factuurdatum effectief worden verzonden. Tenzij in de regionale regelgeving een andere termijn wordt voorzien, beschikt de consument over minstens 15 kalenderdagen voor de betaling van zijn factuur. In geval van domiciliëring wordt deze ten vroegste 15 kalenderdagen na ontvangstdatum uitgevoerd. De derde kalenderdag na verzendingsdatum wordt beschouwd als ontvangstdatum.

Van zodra een leveringsovereenkomst is beëindigd, wordt de aanrekening van voorschotten aan de consument stopgezet.

2.4.5. Betalingsmogelijkheden

De energieleveranciers bieden de consument voor elke tariefformule verschillende betalingsmogelijkheden aan, waaronder steeds de mogelijkheid tot betaling via overschrijving.

In het kader van een domiciliëring informeert de energieleverancier 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 energieleverancier wijzigt, moet de consument hiervan voorafgaandelijk op de hoogte worden gebracht.

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.

2.5. Website

De website van de energieleverancier verschaft informatie aan de consument over de hiernavolgende elementen:

1) per type energie, per contract of per product de algemene en bijzondere voorwaarden;

2) de wijze waarop de prijs in contracten met variabele prijs wordt berekend en die minstens de volgende gegevens omvat:
    a. de identificatie van het contract of van het type product;
    b. de gehanteerde parameterformule;
    c. de beschrijving van elke gebruikte parameter;
    d. de waarde van de parameters op dat moment;
    e. de energieprijs op dat moment;

3) de uitdrukkelijke verbintenis van de energieleverancier 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;

4) De tariefsimulator, overeenkomstig wat is voorzien onder punt 2.2.2. Hierbij wordt eveneens uitdrukkelijk verwezen naar de tariefsimulator van de gewestelijke regulatoren met opgave van de hyperlink;

5) De gegevens van de Federale Ombudsdienst voor Energie (adres, telefoonnummer, faxnummer en e-mail)

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.

HOOFDSTUK 3: DE WERKING VAN DE ENERGIEMARKT

3.1. Verhuis

Een contract wordt na een verhuis verder gezet op het nieuwe adres van de consument, tenzij er technische redenen de energieleverancier verhinderen de leveringsovereenkomst op dat adres verder te zetten of indien de lopende overeenkomst wordt opgezegd op het nieuwe adres. Met betrekking tot leveringsovereenkomsten wordt de overeenkomst eveneens niet verdergezet op het nieuwe adres indien de consument de leveringsovereenkomst opzegt met ingang van de verhuisdatum. Een dergelijke opzegging van het leveringscontract kan evenwel geen aanleiding geven tot het aanrekenen van een verbrekingsvergoeding en/of opzegvergoeding. Evenmin kunnen in dit geval administratiekosten of gelijkaardige worden in rekening gebracht.

Wanneer een verhuis wordt gemeld, stopt de energieleverancier met de aanrekening van het energieverbruik in zijn vorige woning aan de consument vanaf de verhuisdatum. De aanrekening van de kosten die vanaf die datum worden veroorzaakt, gebeurt volgens de regels die zijn bepaald in de regionale regelgeving (aan de nieuwe bewoner of, in afwachting, aan de eigenaar).

Inzake leveringsovereenkomst zijn bij een verhuis volgende principes van toepassing:

1) Conform de regionale wetgeving en de UMIG gebruikt de energieleverancier bij het opmaken van de slotafrekening voor de oude woning, de meterstanden, opgenomen op de verhuisdatum van de vertrekkende consument. De meterstanden op deze verhuisdatum worden bepaald in overeenstemming met de regionale regelgeving[7]. Deze meterstanden worden gevalideerd door de distributienetbeheerder, tenzij uit onderzoek van de distributienetbeheerder blijkt dat deze meterstanden niet correct zijn. Deze meterstanden worden eveneens gebruikt als beginmeterstanden voor de eigenaar of nieuwe bewoner.

2) De energieleverancier raadt de consument aan om deze meterstanden in schriftelijke vorm of via een duurzame drager te noteren en aan hem over te maken aan de hand van het

[7] Hiertoe kunnen de gegevens zoals opgenomen in het energieovernamedocument gebruikt worden. Indien het energieovernamedocument zowel ondertekend is door de vertrekkende bewoner/eigenaar en de nieuwe bewoner/eigenaar zal de distributienetbeheerder deze gegevens aanvaarden, behoudens indien de distributienetbeheerder vaststelt, op basis van de meetgegevens vastgesteld op de verhuisdatum, dat deze niet overeenkomen met de meterstanden op het energieovernamedocument.

energieovernamedocument dat de gewestelijke regulatoren gemeenschappelijk hebben opgesteld en dat door de consument en bij voorkeur ook door de nieuwe/vertrekkende bewoner of de eigenaar is ondertekend en om de aldus genoteerde meterstanden bij te houden.

3) Tenzij de regionale wetgeving een andere regeling inzake verhuis voorziet, stelt de energieleverancier het geüniformeerd 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.

4) De energieleverancier raadt de consument aan de meterstanden te noteren op datum van sleuteloverdracht. Om de opmaak van de definitieve slotfactuur niet nodeloos uit te stellen, wordt aan de consument ook aanbevolen zijn verhuis te melden aan de energieleverancier, bij voorkeur 14 dagen vooraf, op schriftelijke wijze of op een andere duurzame drager. Hij kan dit bij voorkeur doen door gebruik te maken van het energieovernamedocument, maar hij mag zijn energieleverancier ook op een andere manier op de hoogte brengen van zijn verhuis en van de meterstand bij verhuis.

5) Ook al wordt het noteren van de meterstanden in schriftelijke vorm of via een duurzame drager en de ondertekening van dit document door de betrokken partijen (vertrekkende bewoner/eigenaar en nieuwe bewoner/eigenaar) aanbevolen, kan het gebrek van dit document of van deze medeondertekening bij de melding van de verhuis nooit als een grond voor een ongeldige mededeling van een verhuis worden beschouwd.

6) De verhuis 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 energieleverancier.

7) Zoals voorzien in de regionale regelgeving maakt de energieleverancier geen eindafrekeningsfactuur op die is gebaseerd op eigen schattingen van de meterstand.

8) Wanneer een consument ter gelegenheid van een verhuis 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 leveringsovereenkomst bij een energieleverancier.

3.2. Switch

De energieleveranciers verbinden zich ertoe alle maatregelen te nemen om te vermijden dat een verandering van elektriciteits- en gasleverancier gepaard gaat met nadelige gevolgen voor de klant. Inzake de levering van elektriciteit en/of aardgas wordt de verandering van energieleverancier in principe geregeld door de nieuwe energieleverancier. De consument wordt markttechnisch geswitcht conform de bepalingen zoals beschreven in de UMIG.

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

De nieuwe energieleverancier regelt voor de nieuwe klant de beëindiging/opzegging van zijn lopende contract bij de oude energieleverancier.

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

1) in het geval van de nieuwe energieleverancier:
   a. de nieuwe energieleverancier waakt erover dat de overschakeling correct verloopt;
   b. de nieuwe energieleverancier respecteert het herroepingsrecht van de consument en laat de overeenkomst pas ingaan na afloop van de herroepingstermijn, tenzij de consument uitdrukkelijk een andere keuze heeft gemaakt volgens de regels voorzien in boek VI WER;
   c. bij de levering van elektriciteit en/of aardgas:
      - vermijden dat voor de levering van elektriciteit en/of aardgas op hetzelfde toegangspunt met twee verschillende energieleveranciers een overeenkomst wordt aangegaan;
      - vermijden van onterechte "switches";

2) in het geval van de oude energieleverancier:
   a. vermijden van talloze afrekeningen of facturen lange tijd na beëindiging van de initiële overeenkomst;
   b. vermijden van administratieve kosten, aangerekend door de energieleverancier naar aanleiding van de beëindiging van de overeenkomst;

3) bij de leveringsovereenkomsten:
   a. geschiedt een opzegging in elk geval geldig door het verzenden van een switchbericht volgens de UMIG-richtlijnen zoals beschreven in het relevant technisch reglement;
   b. start de nieuwe leveringsovereenkomst binnen de termijn zoals opgenomen in de regionale regelgeving of op een andere datum die tussen de energieleverancier en de consument werd overeengekomen.

Bij het sluiten van een overeenkomst met een consument (los van de technische aspecten die een transfer met zich meebrengt) neemt de nieuwe energieleverancier de volgende verbintenissen op zich:

1) hij informeert de klant duidelijk over de datum waarop de nieuwe overeenkomst ingaat;
2) de nieuwe energieleverancier die instaat voor de beëindiging/opzegging van het lopende contract van de klant bij de oude energieleverancier, aanvaardt aansprakelijk te zijn voor alle schade die de klant door een fout van de nieuwe energieleverancier zou lijden.

De oude energieleverancier van de getransfereerde consument verbindt er zich toe om bij de beëindiging van de overeenkomst:

1) na de beëindiging van de leveringsovereenkomsten binnen de termijn van 6 weken na ontvangst van de meetgegevens van de distributienetbeheerder aan de consument de slotafrekening te bezorgen;
2) in deze afrekening of factuur die de energieleverancier aan de klant bezorgt, alle kosten en tegemoetkomingen op te nemen. Met betrekking tot de levering van elektriciteit en/of aardgas zijn na het bezorgen van de afrekening aan de consument nog retroactieve rechtzettingen van verbruiken, nettarieven, heffingen en toeslagen en bijdragen mogelijk;

3) de eventuele terugbetaling van tegoeden aan de consument te doen binnen de 15 kalenderdagen na ontvangst van de finale afrekening of factuur, op voorwaarde dat de energieleverancier beschikt over het rekeningnummer van de consument. Als het voor de energieleverancier onduidelijk is op welk rekeningnummer van de consument de terugbetaling moet gebeuren, of wanneer hij niet over dit nummer beschikt, vraagt hij dit onmiddellijk op bij de consument. De termijn van 15 kalenderdagen begint te lopen vanaf de ontvangst van het rekeningnummer door de energieleverancier;
4) de getransfereerde consument, behoudens één finale slotafrekening, geen enkele kost aan te rekenen omwille van de beëindiging van de leveringsovereenkomst.

3.3. Mandaat van de consument

Bij het gebruik van verbruiks-, injectie- en meetgegevens van de consument zorgt de energieleverancier er steeds voor dat hij conform de privacywetgeving handelt. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen de gegevens ontvangen van de distributienetbeheerder of rechtstreeks van de consument.

Indien deze gegevens gebruikt worden voor andere doeleinden dan de levering van elektriciteit en/of aardgas omschrijft de energieleverancier de doeleinden waarvoor deze gegevens verwerkt zullen worden en maakt hij de consument hierop attent bij het aangaan van het contract of bij het vragen van het mandaat. De consument moet zich op elk ogenblik kunnen verzetten tegen het gebruik van deze gegevens voor andere doeleinden dan de uitvoering van de leveringsovereenkomst.

HOOFDSTUK 4: VRAGEN & KLACHTENBEHANDELING

4.1. Behandeling door de onderneming

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

De energieleveranciers verbinden zich er toe om mondelinge afspraken die gemaakt worden met de consument 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 consument. 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.

4.1.1. Behandeling van vragen en klachten

De energieleveranciers 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.

Wanneer de klacht wordt ingediend via een webformulier, ontvangt de consument onmiddellijk via elektronische weg een ontvangstbevestiging. Deze ontvangstbevestiging herneemt de inhoud van de vraag of klacht. De energieleverancier kan deze ontvangstbevestiging aanvullen met de bijlagen die de consument had toegevoegd aan zijn vraag of klacht.

De energieleveranciers 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 energieleveranciers voor het antwoord informatie nodig hebben van derden (bijv. de netbeheerder), delen zij dit mee aan de consument, met aanduiding van de informatie die ze 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 energieleveranciers onmiddellijk opgevraagd bij de derden.

4.1.2. Betwisting van facturen

Zolang de klacht over een factuur wordt onderzocht door de energieleverancier en de energieleverancier dus nog geen antwoord heeft verstrekt aan de consument over de inhoud van de klacht, wordt de invordering door de energieleverancier van de uitstaande en betwiste bedragen onmiddellijk na ontvangst van de klacht opgeschort. Indien de klacht over een factuur terecht is, wordt uiteraard de invordering eveneens opgeschort.

Het antwoord van de energieleverancier 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.

4.2. Alternatieve geschillenbeslechting

De partijen verbinden zich er toe om samen te werken met de bevoegde gekwalificeerde entiteiten voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, die worden opgelijst door de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie.

HOOFDSTUK 5: ONDERTEKENING, INWERKINGTREDING EN BEKENDMAKING

De energieleveranciers zetten alles in het werk om de bepalingen van dit akkoord uiterlijk tegen 1 januari 2018 toe te passen, met uitzondering van:

- de bepalingen over de prijssimulaties bij verkopen buiten verkoopruimten (punt 1.3.) en verkopen via telefoon (punt 1.2.2.), die uiterlijk tegen 1 april 2018 worden toegepast,
- de bepalingen in verband met de forfaitaire, vaste vergoeding (punten 2.2.5., 2.3.1., 2.3.3., 2.3.4.), die uiterlijk tegen 1 september 2018 worden toegepast.

De energieleveranciers verbinden er zich toe ruime bekendheid te geven aan dit akkoord, onder meer op hun website. Ze verstrekken informatie over het akkoord aan de consument die daarom vraagt, en bezorgen hem de link naar de pagina op hun website waar de tekst van akkoord beschikbaar is.

ANTARGAZ BELGIUM

Kristof LAENEN
Commercial & Marketing Manager

ASPIRAVI ENERGY

Peter JANS
voor Nubema NV

BELPOWER INTERNATIONAL

Nathalie GESCHIER
C.C.O.

COMFORT ENERGY

Johnny VLOEMANS
Business Unit Manager Gas & Electricity

DIRECT ENERGIE BELGIUM (POWEO)

Frédéric CONTIE
Managing Director

EDF LUMINUS

Grégoire DALLEMAGNE
C.E.O.
voor LAMS bvba

ELECTRABEL

Griet HEYVAERT
Chief Regulatory Authorities
and Public Affairs Officer

ELINDUS

Toreno NOREILDE
Algemeen Directeur

ENECO BELGIË

Christophe DEGREZ
C.E.O.

ENI GAS & POWER

Jan DOBBENIE
Vice President Retail&Mid Market

EOLY COLRUYTGROUP ENERGY

Koen BAETENS
Directeur Technics en Immo Colruyt Group

ESSENT BELGIUM

Pierre PIGNOLET
Gedelegeerd bestuurder

GAS NATURAL FENOSA

Olivier PICK
Head of Belux Branch

LAMPIRIS

Gaëtan MONDET
Retail Director

OCTA+ ENERGIE

Xavier RIGO
Afgevaardigd Bestuurder
voor Energix Management bvba

TREVION

Stefaan DEBOOSERE
Gedelegeerd bestuurder

WATZ

Gert HAUBRECHTS
Zaakvoerder

Kris PEETERS
Vice-eersteminister
en minister van Economie en Consumenten

Bijlage 1: terminologie voor de aanduiding van de wettelijk opgelegde heffingen, bijdragen, taksen en nettarieven

De volgende termen worden gebruikt voor de aanduiding van de wettelijk opgelegde heffingen, bijdragen, taksen en nettarieven (tenzij na de inwerkingtreding van dit akkoord voor één of meerdere van deze termen een andere terminologie zou worden opgelegd door nieuwe regelgeving, in welk geval deze termen automatisch worden vervangen door de in de nieuwe regelgeving voorziene termen):

- 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;
- Bijdrage Energiefonds

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