

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 222

van **ROB BEENDERS**

datum: 28 maart 2018

aan **BART TOMMELEIN**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BEGROTING, FINANCIËN EN ENERGIE

Energiefactuur - Bijkomende diensten

De prijs voor gas en elektriciteit op de energiefactuur bestaat uit verschillende onderdelen: de energieprijs, de nettarieven en de heffingen. Deze staan ook zo vermeld op de factuur die de klant toegestuurd krijgt.

Naast deze vaste onderdelen op de energiefactuur worden door de energieleveranciers bovenop op deze kosten nog bijkomende kosten doorgerekend aan de klant voor extra diensten zoals bijvoorbeeld een herstel- en depannagedienst voor verwarmingsinstallaties. Deze diensten worden aangeboden bij het afsluiten van het energiecontract. De kosten voor deze diensten worden afzonderlijk op de detail van de energiefactuur opgenomen, maar zonder specifieke vermelding waarvoor deze kosten worden aangerekend.

Wanneer een klant van leverancier verandert en zijn energiecontract opzegt, wordt blijkbaar de extra dienst niet stopgezet en blijft deze aangerekend aan de klant. Deze 'extra dienst' zou afzonderlijk moeten worden opgezegd. Gevolg is dat klanten na het stopzetten van de energiecontracten wel nog afrekeningen krijgen voor de extra diensten.

1. Is de minister op de hoogte van concrete situaties waar de energiecontracten worden stopgezet en 'extra diensten' binnen het contract verder blijven lopen? Wat is het standpunt van de overheid ter zake?
2. Welke extra diensten kunnen energieleveranciers aanbieden en doorrekenen aan hun klanten? Kan de minister een overzicht bezorgen van de extra diensten die energieleveranciers factureren op de energiefactuur?
3. Bevat de regelgeving specifieke bepalingen omtrent de 'extra diensten' die kunnen worden afgesloten en de manier waarop deze moeten worden opgezegd?

BART TOMMELEIN

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BEGROTING, FINANCIËN EN ENERGIE

ANTWOORD

op vraag nr. 222 van 28 maart 2018

van **ROB BEENDERS**

1. De VREG, noch de Vlaamse ombudsman hebben hierover al klachten ontvangen. Dit is wel al het geval bij de (federale) Ombudsdienst voor Energie. Het probleem is dat het aanbod en het (energie)contract duidelijk moeten wijzen op een eventuele afzonderlijke opzeg voor andere diensten, maar dat bij beëindiging van de overeenkomst zelf, de klanten dit vergeten te doen en dus de extra diensten aangerekend blijven.

In het recent herziene federale consumentenakkoord staat daarover het volgende:

"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."

Voor energiecontracten is er een specifieke, afwijkende wettelijke regeling, terwijl voor die andere diensten gewoon het burgerlijk contractenrecht geldt. Bovendien worden die diensten ook vaak met een kleine maandelijkse betaling vergoed, zodat het lijkt of alles deel uitmaakt van het energiecontract, terwijl het juridisch bekeken over twee contracten gaat. Het is begrijpelijk dat daardoor de mensen die vervolgens van energieleverancier veranderen denken dat als ze bij hun leverancier weggaan, ze daar dan alle banden verbroken hebben. Omgekeerd, vanuit de leveranciers bekeken, is het te begrijpen dat ze er een andere kijk op na houden, bijvoorbeeld omdat de klant verhuist naar een leverancier die geen dergelijke diensten aanbiedt. De klant verhuist dan wel van leverancier, maar kan perfect bij de vorige leverancier van het onderhoudscontract blijven genieten. Hij moet daarvoor dan (blijven) betalen, maar omgekeerd kan hij ook nog rekenen natuurlijk op die dienstverlening. Zelfs tussen leveranciers die beide dergelijke diensten zouden aanbieden, lijkt 'overdracht' ook geen evidentie, want het gaat hier niet over 'gestandaardiseerde' diensten, waardoor de prijs, modaliteiten, voorwaarden,... tussen de ene en de andere aanzienlijk kunnen verschillen.

Zoals blijkt uit de hogere verwijzing naar het federale kader, valt deze problematiek onder de bevoegdheid van de federale minister van consumentenzaken.

2. Een aantal energieleveranciers levert inderdaad bij bepaalde contracten bijkomende diensten (slimme thermostaat, onderhoud verwarmingsketel,...). In de V-test op de VREG website worden producten waar (eventueel optioneel) extra diensten aan gekoppeld kunnen worden, duidelijk geïdentificeerd door middel van een symbool. In april stonden 20 producten van elektriciteitsleveranciers als dusdanig vermeld in de V-test. Voor aardgas gaat het om 16 producten.

3. De Vlaamse energieregelgeving bevat geen bepalingen m.b.t. de extra diensten die energieleveranciers aanbieden.