

**CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE**

25 novembre 2010

PROPOSITION DE LOI**modifiant la législation en vue d'étendre
la protection des clients finals
de gaz et d'électricité**(déposée par M. Renaat Landuyt
et Mme Ann Vanheste)**BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS**

25 november 2010

WETSVOORSTEL**tot wijziging van de wetgeving
wat de uitbreiding van de bescherming van de
eindafnemers van elektriciteit en gas betreft**(ingediend door de heer Renaat Landuyt
en mevrouw Ann Vanheste)**RÉSUMÉ**

Les auteurs étendent la protection légale accordée aux consommateurs. Par rapport à un accord sectoriel, le recours à une proposition de loi présente l'avantage de lier également les nouveaux acteurs du marché.

Les auteurs étendent les mesures de protection existantes en ce qui concerne la transparence et la stabilité des formules tarifaires, le mode de résiliation des contrats et la clarté de la facture.

SAMENVATTING

De indieners breiden de wettelijke bescherming van de consumenten uit. Tegenover een sectorakkoord biedt dit het voordeel dat hierdoor ook de nieuwe marktpelers gebonden zijn.

De bestaande beschermingsmaatregelen breiden zij uit op het vlak van transparante en stabiele prijsformules, de wijze van opzegging van contracten en de duidelijkheid van de afrekening.

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie	
PS	:	Parti Socialiste	
MR	:	Mouvement Réformateur	
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams	
sp.a	:	socialistische partij anders	
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen	
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten	
VB	:	Vlaams Belang	
cdH	:	centre démocrate Humaniste	
LDD	:	Lijst Dedecker	
PP	:	Parti Populaire	

<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i>		<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties:</i>	
DOC 53 0000/000:	Document parlementaire de la 53 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 53 0000/000:	Parlementair document van de 53 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Questions et Réponses écrites	QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)	CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV:	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)	CRABV:	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)	CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN:	Séance plénière	PLEN:	Plenum
COM:	Réunion de commission	COM:	Commissievergadering
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>		<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>	
<i>Commandes:</i>		<i>Bestellingen:</i>	
Place de la Nation 2		Natieplein 2	
1008 Bruxelles		1008 Brussel	
Tél.: 02/ 549 81 60		Tel.: 02/ 549 81 60	
Fax: 02/549 82 74		Fax: 02/549 82 74	
www.laChambre.be		www.deKamer.be	
e-mail: publications@laChambre.be		e-mail: publicaties@deKamer.be	

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Depuis que le marché du gaz et de l'électricité a été libéralisé, de nombreux consommateurs se plaignent de l'imprécision des factures d'acompte et de régularisation, de la complexité des conditions générales, de tarifs erronés ou de modifications tarifaires constantes, de manquements au niveau du service à la clientèle, etc.

En 2009, la Direction générale Contrôle et Médiation (DGCM) du SPF Économie a traité 2 735 plaintes relatives au secteur de l'énergie. Les réclamations concernant la facturation constituent toujours le problème le plus récurrent.

Depuis le 1^{er} mars 2005, un accord spécifique existe au sein du secteur de l'énergie pour protéger les consommateurs contre certaines pratiques abusives de fournisseurs. L'accord et le code de conduite dont il est assorti ont atteint cet objectif: les problèmes liés à la vente par téléphone, par exemple, ont disparu. Avant que l'accord soit d'application, la DGCM enregistrait quantité de plaintes en ce qui concerne la vente par téléphone.

Nous souhaitons renforcer l'application de l'accord de protection du consommateur en lui conférant un cadre légal clair, ce qui accroîtra la clarté et la sécurité juridique au profit des consommateurs et des fournisseurs. De nouveaux fournisseurs, qui n'ont pas été associés à l'élaboration de l'accord, ne cessent d'arriver sur le marché. Pour éviter une concurrence déloyale, il convient que tous les fournisseurs observent les mêmes règles.

Nous souhaitons par ailleurs apporter une série de clarifications et instaurer des règles de protection supplémentaires pour les consommateurs.

La manière actuelle dont les fournisseurs adaptent les prix dans les contrats en cours manque de transparence. La majorité des contrats en matière de fourniture d'énergie conclus avec des consommateurs prévoient une formule tarifaire variable (plus de 85 %). Dans ces contrats, les prix sont adaptés mensuellement en fonction des cours des paramètres d'indexation. Depuis la libéralisation du marché de l'énergie, les fournisseurs fixent librement leur formule d'indexation, en ce compris les paramètres dont elle se compose.

La loi horizontale relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur autorise les hausses de prix sur la base de clauses d'indexation de prix, pour

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Sinds de liberalisering van gas en elektriciteit klagen vele consumenten over onduidelijke voorschot- en afrekeningsfacturen, ingewikkelde algemene voorwaarden, tarieven die niet kloppen of constant wijzigen, gebrekkige klantendiensten, enz.

In 2009 heeft de Algemene Directie Controle en Bemiddeling (ADCB) van de FOD Economie 2 735 klachten behandeld over de energiesector. Klachten over facturering blijken nog steeds het meest voorkomende probleem te zijn.

Sinds 1 maart 2005 geldt er een specifiek akkoord binnen de energiesector om de consumenten te beschermen tegen bepaalde wanpraktijken van leveranciers. Het akkoord en de bijhorende gedragscode zijn daar ook in geslaagd, zo zijn de problemen inzake de verkoop per telefoon verdwenen. Voordat het akkoord van toepassing was, kreeg de ADCB talrijke klachten over de verkoop per telefoon.

Wij wensen de toepassing van het akkoord ter bescherming van de consument te versterken door het akkoord duidelijk binnen het wettelijk kader te plaatsen. Dit komt de duidelijkheid en rechtszekerheid voor de consumenten en de leveranciers ten goede. Er komen steeds nieuwe leveranciers op de markt die niet betrokken waren bij de opmaak van het akkoord. Om deloyale concurrentie te vermijden, is het noodzakelijk dat iedere leverancier zich houdt aan dezelfde regels.

Daarnaast wensen wij een aantal verduidelijkingen en bijkomende beschermingsregels voor de consumenten in te voeren.

De huidige manier waarop leveranciers de prijzen in lopende overeenkomsten aanpassen is niet transparant. De meerderheid van de energiecontracten afgesloten met consumenten zijn contracten met een variabele prijsformule (meer dan 85 %). De prijzen in deze contracten worden maandelijks aangepast aan het verloop van indexparameters. Sinds de vrijmaking van de energiemarkt bepalen de leveranciers vrij hun indexeringsformule, met inbegrip van de parameters waaruit ze zijn samengesteld.

De horizontale wet marktpraktijken en consumentenbescherming staat prijsverhogingen op basis van bedingen van prijsindexering toe, voor zover deze niet

autant que ces clauses ne soient pas illégales et que le contrat précise explicitement le mode d'adaptation des prix.

La situation qui prévaut actuellement en matière d'indexation des prix dans le secteur énergétique est toutefois problématique. Étant donné que les formules d'indexation ne mentionnent pas les composantes sous-jacentes des coûts, il est impossible de vérifier la formule d'indexation actuelle. Ainsi que la BNB le fait remarquer à juste titre dans une analyse récente ("La volatilité accrue du prix de l'électricité pour les ménages belges"), cette situation ne sert ni la transparence, ni la comparabilité des prix pratiqués par les différents fournisseurs. Nous imposons une formule d'indexation uniforme après avis de la CREG. La CREG est chargée de calculer mensuellement le nouvel indice et de le publier.

L'étude de la BNB et le dernier rapport trimestriel de l'observatoire des prix imputent la volatilité accrue des prix de l'énergie au modèle, unique en Europe, qui prévoit une indexation mensuelle des prix à la consommation pour le gaz naturel et l'électricité en Belgique. Cette mesure a une incidence directe sur l'indice général belge et explique en partie le différentiel d'inflation entre la Belgique et la zone euro et nos voisins. En France, les tarifs sont toujours largement réglementés. Aux Pays-Bas, le régulateur apprécie si une modification tarifaire proposée est raisonnable eu égard aux coûts du fournisseur.

La situation que nous connaissons actuellement en Belgique est inacceptable pour le consommateur qui est confronté à des adaptations mensuelles opaques, qui ne sont répercutées que sur la facture finale. Ainsi que sur notre économie, du fait que les hausses fréquentes des prix du gaz et de l'électricité contribuent de manière déterminante à nos taux d'inflation. Étant donné que l'on ne maîtrise pas suffisamment les prix du gaz et de l'électricité et eu égard à leur volatilité, nous avons été confrontés à des dépassements de l'indice-pivot au cours de la période 2007-2008 et, récemment, en août 2010. Aujourd'hui également, cette situation est principalement due à la hausse des prix des vecteurs énergétiques, une hausse qui est responsable de plus de la moitié de l'inflation totale durant le deuxième trimestre de 2010.

Nous mettons un terme à la volatilité des prix de l'énergie et à ses effets pervers en prévoyant que les contrats ne pourront désormais être indexés qu'une fois par an, et ce, au plus tôt à la date anniversaire de l'entrée en vigueur dudit contrat. Cette mesure n'est pas neuve: les baux et les contrats d'assurance ne peuvent être indexés qu'une fois par an. Afin de renforcer la

onwettig zijn en de wijze waarop prijzen worden aangepast expliciet beschreven is in de overeenkomst.

De huidige toestand inzake de prijsindexering in de energiesector is echter problematisch. Gelet op het feit dat de indexeringsformules niet de onderliggende kostencomponenten vermelden, is het onmogelijk de huidige indexeringsformule te verifiëren. Zoals de NBB in een recente analyse ("de toegenomen volatiliteit van de elektriciteitsprijs voor de Belgische huishoudens") terecht opmerkt, is dit niet bevorderlijk voor de transparantie, noch voor de vergelijkbaarheid van de door de leveranciers gehanteerde prijzen. Wij leggen een uniforme indexeringsformule op na advies van de CREG. De CREG wordt belast met de maandelijkse berekening van de nieuwe index en maakt deze bekend.

De studie van de NBB en het laatste kwartaalverslag van het prijzenobservatorium wijten de toegenomen volatiliteit van de energieprijzen aan het voor Europa unieke model waarbij de consumptieprijzen voor aardgas en elektriciteit in België maandelijks worden geïndexeerd. Dit heeft een directe impact op het algemene Belgische indexcijfer en is mede een verklaring voor het Belgische inflatieverschil ten opzichte van het eurogebied en onze buurlanden. In Frankrijk zijn de tarieven grotendeels gereguleerd gebleven. In Nederland oordeelt de regulator of een voorgestelde tariefwijziging redelijk is gelet op de kosten van de leverancier.

De huidige Belgische toestand is onaanvaardbaar voor de consument die geconfronteerd wordt met maandelijkse ondoorzichtige aanpassingen die pas op de eindfactuur worden verrekend. Als ook economisch doordat de snelle frequentie van de stijging van de prijzen van elektriciteit en gas een dominante factor is in onze inflatiecijfers. Doordat de prijzen van gas en elektriciteit niet voldoende onder controle worden gehouden en door de volatiliteit van deze prijzen, werden we in de periode eind 2007 -2008 en zopas in augustus 2010 geconfronteerd met overschrijdingen van de spilindex. Ook nu is dit vooral te wijten aan de prijstoenname van de energiedragers, die ruim de helft van de totale inflatie in het tweede kwartaal van 2010 verklaart.

Wij maken een eind aan de volatiliteit van de energieprijzen en de perverse gevolgen ervan. Door te bepalen dat contracten nog slechts éénmaal per jaar mogen worden geïndexeerd en dit ten vroegste op de verjaardag van de inwerkingtreding van de overeenkomst. Dit is niet nieuw, bijvoorbeeld huurovereenkomsten en verzekeringsovereenkomsten kunnen enkel jaarlijks worden

concurrence, le consommateur a la possibilité, après une hausse de prix due à une indexation, de mettre fin au contrat sans frais.

Aux termes de l'accord sectoriel, un fournisseur peut facturer au consommateur un maximum de 50 à 75 euros à titre d'indemnité de dédommagement, si celui-ci rompt son contrat ou le résilie de manière non conforme. Ces indemnités résultent souvent de problèmes liés au passage d'un fournisseur à l'autre. Les consommateurs achètent souvent leur gaz et leur électricité auprès d'un même fournisseur. Bien que les parties n'aient généralement conclu qu'un seul contrat de fourniture, certains fournisseurs considèrent qu'il s'agit de deux contrats et vont, en cas de rupture du contrat, facturer deux fois l'indemnité de dédommagement maximale. Nous précisons l'accord selon lequel on ne peut réclamer qu'une seule indemnité de dédommagement au consommateur, que celui-ci se fournisse uniquement en gaz ou en électricité ou achète son gaz et son électricité auprès du même fournisseur.

Les contrats énergétiques à durée déterminée contiennent souvent une clause de reconduction tacite. Si le consommateur ne s'oppose pas à la reconduction tacite, le contrat est reconduit pour la même durée. L'accord contient une disposition prévoyant que le consommateur est informé explicitement de la reconduction tacite. La loi relative aux pratiques du marché contient une disposition plus stricte en ce qui concerne la reconduction tacite des contrats de service. Nous prévoyons un régime semblable à celui de l'article 82 de la loi précitée pour les contrats de fourniture de gaz naturel ou d'électricité.

La plupart des réclamations formulées par le consommateur portent sur la facturation et l'imprécision des factures. Pour le consommateur moyen, il est extrêmement difficile de comprendre les factures actuelles et plus difficile encore de vérifier si elles sont correctes. Une facture uniforme et compréhensible sera établie. Les fournisseurs sont en outre tenus de communiquer annuellement au consommateur le plan tarifaire qui est le plus avantageux pour lui, compte tenu de son profil d'utilisation. Cette obligation figure d'ailleurs dans la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (art. 110, § 4).

geïndexeerd. Met het oog op een betere mededinging wordt de consument de mogelijkheid geboden om na een prijsstijging ten gevolge van een toepassing van de index de overeenkomst zonder kosten te beëindigen.

Volgens het sectorakkoord mag een leverancier maximaal 50 euro of 75 euro schadevergoeding aanrekenen indien een consument zijn contract verbreekt of niet conform opzegt. Dergelijke vergoedingen zijn vaak het gevolg van problemen bij de overstap van de ene leverancier naar de andere. Vaak kopen consumenten bij dezelfde leverancier gas en elektriciteit. Hoewel er meestal slechts één leveringsovereenkomst werd afgesloten, beschouwen sommige leveranciers dit als twee contracten en in geval van verbreking van de overeenkomst rekenen zij twee maal de maximale schadevergoeding aan. Wij verduidelijken het akkoord dat er slechts één schadevergoeding mag worden gevraagd aan de consument ongeacht of hij enkel gas of elektriciteit dan wel gas en elektriciteit afneemt bij dezelfde leverancier.

De energiecontracten van bepaalde duur bevatten vaak een beding van stilzwijgende verlenging. In geval de consument zich niet tegen de stilzwijgende verlenging verzet, wordt het contract voor dezelfde duur verlengd. Het akkoord bevat een bepaling dat de consument uitdrukkelijk wordt geïnformeerd over de stilzwijgende verlenging. De wet marktpraktijken bevat een strengere bepaling inzake de stilzwijgende verlenging van dienstenovereenkomsten. Wij voorzien in dezelfde regeling als artikel 82 van de wet marktpraktijken voor de overeenkomsten tot levering van elektriciteit of aardgas.

De meeste klachten van de consument gaan over de facturatie en de onduidelijkheid van de facturen. Het is voor de modale consument zeer moeilijk om de huidige facturen te doorgronden laat staan na te gaan of de factuur correct is. Er zal een uniforme en begrijpbare factuur worden opgesteld. De leveranciers worden tevens verplicht om jaarlijks aan de consument mede te delen welk voor hem het meest gunstige tariefplan is, rekening houdend met zijn gebruikspatroon. Een dergelijke verplichting komt tevens voor in de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (art. 110, § 4).

Renaat LANDUYT (sp.a)
Ann VANHESTE (sp.a)

PROPOSITION DE LOI

Article 1^{er}

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

Art. 2

Dans la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité, il est inséré un chapitre *Vter* contenant les articles 22^{ter} à 22^{septies}, rédigé comme suit:

“Chapitre *Vter*. Protection des clients finals

Art. 22^{ter}. Hormis le cas où la loi impose aux fournisseurs des obligations contraïres, le non-respect par un fournisseur du code de conduite joint à la présente loi est considéré comme un acte contraire aux pratiques loyales au sens du chapitre IV, section 2, de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. Ces infractions sont recherchées, constatées et poursuivies conformément aux règles prévues dans la législation relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. Les règles prévues dans cette législation sur les procédures d'avertissement, la transaction et l'action en cessation sont également applicables.

Art. 22^{quater}. Le Roi définit, sur avis de la commission, la formule d'indexation utilisée par les fournisseurs pour adapter leurs prix dans les contrats en cours. La commission calcule chaque mois les nouveaux indices et les publie sur son site Internet.

Pour autant que ceux-ci ne soient pas illicites et que l'adaptation des prix soit décrite explicitement et de manière compréhensible dans le contrat rédigé en autant d'exemplaires qu'il y a de parties contractantes, le prix peut être adapté une fois par an à l'indice mentionné à l'alinéa 1^{er}, au plus tôt au jour anniversaire de l'entrée en vigueur du contrat.

Toute autre adaptation des prix est interdite et nulle.

Cette adaptation n'a lieu qu'après que le fournisseur a informé le client final, par écrit, de l'indexation et du droit de ce dernier de résilier le contrat sans pénalité en cas d'augmentation du prix.

WETSVOORSTEL

Artikel 1

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

Art. 2

In de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt wordt een hoofdstuk *Vter* ingevoegd dat de artikelen 22^{ter} tot 22^{septies} bevat, luidende:

“Hoofdstuk *Vter*. Bescherming van de eindafnemers

Art. 22^{ter}. Buiten het geval de wet de leveranciers hiermee strijdige verplichtingen oplegt, wordt het niet naleven van de in bijlage van deze wet toegevoegde gedragscode door een leverancier beschouwd als een daad die strijdig is met de eerlijke gebruiken in de zin van Hoofdstuk IV, Afdeling 2 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming. Deze inbreuken worden opgespoord, vastgesteld en vervolgd in overeenstemming met de regels bepaald in de wet betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming. De regels bepaald in deze wetgeving over de waarschuwingsprocedures, de minnelijke schikking en vordering tot staking zijn eveneens van toepassing.

Art. 22^{quater}. De Koning bepaalt, na advies van de commissie, de indexeringsformule die door de leveranciers wordt gebruikt om hun prijzen in lopende overeenkomsten aan te passen. De commissie berekent elke maand de nieuwe indexcijfers en publiceert deze op haar website.

Voor zover deze niet onwettig zijn en de aanpassing van de prijzen expliciet en op een begrijpelijke manier beschreven is in de overeenkomst opgemaakt in zoveel exemplaren als er contracterende partijen zijn, kan de prijs één maal per jaar aan het in het eerste lid vermelde indexcijfer worden aangepast ten vroegste op de verjaardag van de inwerkingtreding van de overeenkomst.

Iedere andere aanpassing van de prijzen is verboden en nietig.

Deze aanpassing vindt slechts plaats nadat de leverancier de eindafnemer schriftelijk op de hoogte heeft gesteld van de indexaanpassing en van zijn recht om zonder boete het contract op te zeggen in geval van een prijsstijging.

En cas d'augmentation du prix, le client final a la possibilité de mettre fin au contrat sans frais ou dommages-intérêts, au plus tard le dernier jour du mois qui suit la notification prévue à l'alinéa précédent.

Art. 22quinquies. L'indemnité de rupture et/ou de dédommagement pour résiliation ou cessation prématurée ou non conforme d'un contrat de fourniture d'électricité ne peut excéder 50 euros si la rupture a lieu dans les six mois précédant la date d'expiration du contrat et 75 euros si la rupture a lieu avant la période de six mois précédant la date d'expiration du contrat.

En cas de résiliation ou de cessation prématurée ou non conforme simultanée d'un contrat de fourniture d'électricité et d'un contrat de fourniture de gaz auprès du même fournisseur, l'indemnité de rupture totale ne peut excéder les montants visés à l'alinéa 1^{er}.

Le Roi peut adapter les montants visés à l'alinéa 1^{er}.

Art. 22sexies. § 1^{er}. Si un contrat de fourniture d'électricité conclu pour une durée déterminée entre un fournisseur et un client final contient une clause de reconduction tacite, celle-ci figure en caractères gras dans un cadre distinct du texte, au recto de la première page.

Cette clause indique les conséquences de la reconduction tacite, et, notamment la disposition du § 2, ainsi que la date ultime à laquelle le client final peut s'opposer à la reconduction tacite du contrat et les modalités de cette notification.

§ 2. Le client final peut, après la reconduction tacite d'un contrat de fourniture d'électricité à durée déterminée, résilier le contrat à tout moment, sans indemnité, au terme d'un délai de préavis déterminé dans le contrat, sans que ce délai puisse être supérieur à deux mois.

Art. 22septies. § 1^{er}. Les fournisseurs adressent gratuitement aux clients finals une facture détaillée de base dont le niveau de détail est fixé par le Roi sur avis de la commission.

§ 2. En cas de contestation de la facture de base, les clients finals peuvent obtenir gratuitement, sur demande, une facture plus détaillée.

De eindafnemer beschikt bij een prijsstijging over de mogelijkheid de overeenkomst zonder kosten of schadevergoeding te beëindigen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de kennisgeving voorzien in het vorige lid.

Art. 22quinquies. De verbrekingsvergoeding en/of schadevergoeding wegens vroegtijdige of niet conforme opzegging of beëindiging van een overeenkomst tot levering van elektriciteit mag niet meer bedragen dan 50 euro indien de verbreking plaatsvindt binnen de 6 maanden van de einddatum van het contract en niet meer bedragen dan 75 euro indien de verbreking plaatsvindt voor 6 maanden van de einddatum van het contract.

Indien er een gelijktijdige vroegtijdige of niet conforme opzegging of beëindiging van een overeenkomst tot levering van elektriciteit en van een overeenkomst tot aardgaslevering bij dezelfde leverancier plaatsvindt, mag de verbrekingsvergoeding in totaal niet meer bedragen dan de in het eerste lid vermelde bedragen.

De Koning kan de in het eerste lid vermelde bedragen aanpassen.

Art. 22sexies. § 1. Wanneer een overeenkomst tot levering van elektriciteit van bepaalde duur afgesloten tussen een leverancier en een eindafnemer een beding tot stilzwijgende verlenging bevat, wordt dit beding geplaatst in vetgedrukte letters en in een kader los van de tekst, op de voorzijde van de eerste bladzijde.

Dit beding vermeldt de gevolgen van de stilzwijgende verlenging waaronder de bepaling van § 2, evenals de uiterste datum waarop de eindafnemer zich kan verzetten tegen de stilzwijgende verlenging van de overeenkomst en de wijze waarop hij kennis geeft van dit verzet.

§ 2. De eindafnemer kan, na de stilzwijgende verlenging van een overeenkomst tot levering van elektriciteit van bepaalde duur, op elk ogenblik zonder vergoeding de overeenkomst opzeggen met inachtneming van de opzeggingstermijn die in de overeenkomst is bepaald, zonder dat deze termijn meer dan twee maanden mag bedragen.

Art. 22septies. § 1. De leveranciers verstrekken de eindafnemers gratis een gespecificeerde basisfactuur waarvan het niveau van specificatie door de Koning wordt vastgesteld na advies van de commissie.

§ 2. De eindafnemers kunnen bij betwisting van de basisfactuur, op verzoek, gratis een meer gespecificeerde factuur ontvangen.

§ 3. Au moins une fois par an, le fournisseur indique, sur la facture de son client final, le plan tarifaire le plus avantageux pour lui en fonction de son profil de consommation.”.

Art. 3

Dans la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations, il est inséré un chapitre IV*decies* contenant les articles 15/25 à 15/29, rédigés comme suit:

“Chapitre IV*decies*. Protection des clients finals

Art. 15/25. À moins que la loi n'impose aux fournisseurs des obligations contraires, le non-respect du code de bonne conduite figurant en annexe de la présente loi par une entreprise de fourniture est considéré comme un acte contraire aux usages honnêtes au sens du Chapitre IV, Section 2 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. Ces infractions sont recherchées, constatées et poursuivies conformément aux règles prévues dans la loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. Les règles prévues dans cette législation sur les procédures d'avertissement, la transaction et l'action en cessation sont également applicables.

Art. 15/26. Le Roi fixe, après avis de la Commission, la formule d'indexation utilisée par les entreprises de fourniture en vue d'adapter leurs prix dans les contrats en cours. La Commission calcule chaque mois les nouveaux indices et les publie sur son site internet.

Pour autant qu'ils ne soient pas illicites et que l'adaptation des prix soit décrite explicitement et de manière compréhensible dans le contrat rédigé en autant d'exemplaires qu'il y a de parties contractantes, les prix peuvent être adaptés une fois par an à l'indice mentionné à l'alinéa 1^{er}, au plus tôt à la date anniversaire de l'entrée en vigueur du contrat.

Toute autre adaptation des prix est interdite et nulle.

Cette adaptation ne peut avoir lieu qu'après que l'entreprise de fourniture a informé le client final par écrit de l'indexation et de son droit de résilier le contrat sans pénalité en cas d'augmentation de prix.

§ 3. Ten minste één keer per jaar meldt de leverancier op de factuur aan zijn eindafnemer welk voor hem het meest gunstige tariefplan is, rekening houdend met zijn gebruikspatroon.”.

Art. 3

In de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige produkten en andere door middel van leidingen worden een hoofdstuk IV*decies* ingevoegd dat de artikelen 15/25 tot 15/29 bevat, luidende:

“Hoofdstuk IV*decies*. Bescherming van de eindafnemers

Art. 15/25. Buiten het geval de wet de leveranciers hiermee strijdige verplichtingen oplegt, wordt het niet naleven van de in bijlage van deze wet toegevoegde gedragscode door een leveringsonderneming beschouwd als een daad die strijdig is met de eerlijke gebruiken in de zin van Hoofdstuk IV, Afdeling 2 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming. Deze inbreuken worden opgespoord, vastgesteld en vervolgd in overeenstemming met de regels bepaald in de wet betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming. De regels bepaald in deze wetgeving over de waarschuwingsprocedures, de minnelijke schikking en vordering tot staking zijn eveneens van toepassing.

Art. 15/26. De Koning bepaalt, na advies van de Commissie, de indexeringsformule die door de leveringsondernemingen wordt gebruikt om hun prijzen in lopende overeenkomsten aan te passen. De Commissie berekent elke maand de nieuwe indexcijfers en publiceert deze op haar website.

Voor zover deze niet onwettig zijn en de aanpassing van de prijzen expliciet en op een begrijpelijke manier beschreven is in de overeenkomst opgemaakt in zoveel exemplaren als er contracterende partijen zijn, kan de prijs één maal per jaar aan het in het eerste lid vermelde indexcijfer worden aangepast ten vroegste op de verjaardag van de inwerkingtreding van de overeenkomst.

Iedere andere aanpassing van de prijzen is verboden en nietig.

Deze aanpassing vindt slechts plaats nadat de leveringsonderneming de eindafnemer daarvan schriftelijk op de hoogte heeft gesteld van de indexaanpassing en van zijn recht om zonder boete het contract op te zeggen in geval van een prijsstijging.

En cas d'augmentation de prix, le client final dispose de la possibilité de mettre fin au contrat sans frais ou dommages-intérêts dans un délai raisonnable.

Art. 15/27. L'indemnité de rupture et/ou de dédommagement pour résiliation ou cessation prématurée ou non conforme d'un contrat de fourniture de gaz naturel ne peut pas dépasser 50 euros si la rupture a lieu dans les six mois qui précèdent la fin du contrat et ne peut pas dépasser 75 euros si la rupture a lieu avant les six mois qui précèdent la fin du contrat.

Si la résiliation ou la cessation prématurée ou non conforme simultanée d'un contrat de fourniture d'électricité et d'un contrat de fourniture de gaz naturel intervient auprès de la même entreprise de fourniture, le montant total de l'indemnité de rupture ne peut pas dépasser les montants mentionnés à l'alinéa 1^{er}.

Le Roi peut adapter les montants mentionnés à l'alinéa 1^{er}.

Art. 15/28. § 1^{er}. Lorsqu'un contrat de fourniture de gaz naturel à durée déterminée conclu entre une entreprise de fourniture et un client final contient une clause de reconduction tacite, cette clause doit figurer en lettres grasses et dans un cadre distinct du texte, au recto de la première page.

Cette clause mentionne les conséquences de la reconduction tacite, y compris les dispositions du § 2, ainsi que la date jusqu'à laquelle le client final peut s'opposer à la reconduction tacite du contrat et la manière dont il notifie cette opposition.

§ 2. Après qu'un contrat de fourniture de gaz naturel à durée déterminée a été reconduit tacitement, le client final peut résilier le contrat à tout moment sans indemnité, moyennant le respect du délai de préavis fixé dans le contrat, sans que ce délai puisse être supérieur à deux mois.

Art. 15/29. § 1^{er}. Les entreprises de fourniture adressent gratuitement aux clients finals une facture détaillée de base dont le niveau de détail est fixé par le Roi sur avis de la Commission.

§ 2. En cas de contestation de la facture de base, les clients finals peuvent obtenir gratuitement, sur demande, une facture d'un niveau de détail supérieur.

De eindafnemer beschikt bij een prijsstijging over de mogelijkheid om binnen een redelijke termijn de overeenkomst zonder kosten of schadevergoeding te beëindigen.

Art. 15/27. De verbrekingsvergoeding en/of schadevergoeding wegens vroegtijdige of niet conforme opzegging of beëindiging van een overeenkomst tot aardgaslevering mag niet meer bedragen dan 50 euro indien de verbreking plaatsvindt binnen de 6 maanden van de einddatum van het contract en niet meer bedragen dan 75 euro indien de verbreking plaatsvindt voor 6 maanden van de einddatum van het contract.

Indien er een gelijktijdige vroegtijdige of niet conforme opzegging of beëindiging van een overeenkomst tot levering van elektriciteit en van een overeenkomst tot aardgaslevering bij dezelfde leveringsonderneming plaatsvindt, mag de verbrekingsvergoeding in totaal niet meer bedragen dan de in het eerste lid vermelde bedragen.

De Koning kan de in het eerste lid vermelde bedragen aanpassen.

Art. 15/28. § 1. Wanneer een overeenkomst tot aardgaslevering van bepaalde duur afgesloten tussen een leveringsonderneming en een eindafnemer een beding tot stilzwijgende verlenging bevat, wordt dit beding geplaatst in vetgedrukte letters en in een kader los van de tekst, op de voorzijde van de eerste bladzijde.

Dit beding vermeldt de gevolgen van de stilzwijgende verlenging waaronder de bepaling van § 2, evenals de uiterste datum waarop de eindafnemer zich kan verzetten tegen de stilzwijgende verlenging van de overeenkomst en de wijze waarop hij kennis geeft van dit verzet.

§ 2. De eindafnemer kan, na de stilzwijgende verlenging van een overeenkomst tot aardgaslevering van bepaalde duur, op elk ogenblik zonder vergoeding de overeenkomst opzeggen met inachtneming van de opzeggingstermijn die in de overeenkomst is bepaald, zonder dat deze termijn meer dan twee maanden mag bedragen.

Art. 15/29. § 1. De leveringsondernemingen verstrekken de eindafnemers gratis een gespecificeerde basisfactuur waarvan het niveau van specificatie door de Koning wordt vastgesteld na advies van de Commissie.

§ 2. De eindafnemers kunnen bij betwisting van de basisfactuur, op verzoek, gratis een meer gespecificeerde factuur ontvangen.

§ 3. L'entreprise de fourniture mentionne au moins une fois par an sur la facture adressée à son client final quel est le plan tarifaire le plus avantageux pour ce dernier, compte tenu de son profil de consommation.”.

14 novembre 2010

§ 3. Ten minste één keer per jaar meldt de leveringsonderneming op de factuur aan zijn eindafnemer welk voor hem het meest gunstige tariefplan is, rekening houdend met zijn gebruikspatroon.”.

14 november 2010

Renaat LANDUYT (sp.a)
Ann VANHESTE (sp.a)

ANNEXE

BIJLAGE

Accord

Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz

Préambule:

L'accord a pour objectif d'améliorer la protection du consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz, tout en respectant les règles de concurrence en vigueur.

Il a été conclu après une concertation qui a réuni les fournisseurs d'électricité et de gaz dans le marché libéralisé, les représentants des organisations de consommateurs, les représentants des autorités régulatrices et le Ministre qui a la consommation dans ses attributions,

La Ministre de la Protection de la Consommation prend acte du contenu de cet accord.

“Le consommateur dans le marché libéralisé de l’électricité et du gaz”

Les dispositions de cet accord sont considérées comme des usages honnêtes au sens des articles 93 et 94 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l’information et la protection du consommateur. Les parties cosignantes s’engagent à les respecter de manière stricte.

La Direction générale Contrôle et Médiation du Service Public Fédéral Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie veillera, en application de la loi susmentionnée, à l’application correcte de cet accord et du Code de conduite joint en annexe.

I. Transparence des prix

Afin de stimuler la transparence des prix, les fournisseurs s’engagent à reprendre à titre indicatif sur leur site web un simulateur des prix selon les modalités suivantes :

- les données à remplir par le consommateur sont limitées au strict nécessaire, à savoir: le code postal ou la commune, la consommation annuelle estimée ou historique, la composition du ménage, le choix éventuel d’une formule de prix bien déterminée et la qualité éventuelle de client protégé résidentiel à revenus modestes ou à situation précaire, comme visée par les arrêtés ministériels des 15 mai 2003 et 23 décembre 2003.
- la simulation des prix se fait sur la base des données les plus récentes, avec mention des mécanismes et des paramètres d’indexation des prix les plus récents.

Le simulateur des prix mentionne la formule éventuelle d’adaptation des prix. Si le prix dépend d’un mécanisme d’indexation, la simulation se fait sur la base de l’indexation (mensuelle) la plus récente.

Les fournisseurs sont libres de compléter les résultats de la simulation des prix par des données promotionnelles. Dans ce cas, les conditions essentielles et la durée de la promotion sont clairement indiquées.

- Le consommateur doit avoir la possibilité d’imprimer ou de sauvegarder le résultat de la simulation des prix sur un support durable¹. En plus, les données introduites par le consommateur ainsi que la date à laquelle la simulation a été faite doivent pouvoir être imprimées ou sauvegardées.

¹ support durable : tout moyen permettant au consommateur de sauvegarder des informations qui lui sont adressées personnellement d’une manière rendant cette information aisément accessible lors d’une utilisation ultérieure pendant un délai adapté aux fins auxquelles l’information est destinée et permettant une reproduction inchangée de l’information sauvegardée.

- le résultat de la simulation est repris à titre indicatif pour les différentes formules de prix selon les dispositions de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. Le prix indiqué est le prix tout compris, à savoir la somme des différents éléments du prix, en ce compris la redevance du compteur. Pour autant que la simulation indique le prix total, rien n'empêche les fournisseurs de reprendre en annexe de manière séparée les composants du prix.

Ces dispositions s'appliquent également aux cartes tarifaires des fournisseurs.

Les fournisseurs veillent à ce que cette simulation des prix individualisée puisse aussi être demandée gratuitement via d'autres médias, dont le téléphone, la poste ou le fax. Les dispositions de ce chapitre s'appliquent à ces simulations, lorsqu'elles sont pertinentes.

II. Techniques de marketing et de vente

En plus des dispositions relatives à la vente à distance, telles que réglées au chapitre VI, section 9 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur et par la loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information, le transfert vers un autre fournisseur ou le changement de contrat auprès du même fournisseur ne peut se faire qu'au moyen d'un contrat écrit et signé.

1. Les ventes par téléphone entre un fournisseur et un consommateur

Sans préjudice des dispositions de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, le fournisseur confirme le contrat par une lettre adressée personnellement au consommateur.

La confirmation indique, sans préjudice des dispositions de la loi sur les pratiques du commerce, de manière claire et intelligible:

- la date et la façon de la conclusion du contrat,
- le prix à payer et le mode de paiement,
- la durée du contrat,
- la mention du code EAN²,
- la date prévue du switch,
- les données de contact si le consommateur a une réclamation,
- la possibilité et le mode de renonciation.

La confirmation contient également un exemplaire du contrat signé par le fournisseur, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières.

Le consommateur doit confirmer ce contrat expressément et par écrit. Le passage à un autre fournisseur ou le changement de contrat chez le même fournisseur, sauf si la

² Pour autant que celui-ci puisse être fourni par le gestionnaire du réseau de distribution à la demande du nouveau fournisseur.

durée initiale et les conditions essentielles ne changent pas, sans la confirmation fournie de façon écrite par le consommateur sont interdits. L'objet de la confirmation doit être fixé avec précision. La confirmation écrite du consommateur peut être transmise au fournisseur via la poste, e-mail, fax ou tout autre support durable. Le contrat n'est contraignant et l'ordre de switch ne peut se faire qu'après la confirmation écrite et qu'après l'expiration du délai de renonciation de 7 jours ouvrables.

2. Les ventes au consommateur conclues en dehors de l'entreprise du vendeur

Les ventes au consommateur conclues en dehors de l'entreprise du vendeur³ doivent faire l'objet d'un contrat écrit et signé. Le vendeur transmet au consommateur un exemplaire original clairement lisible du contrat signé par les deux parties.

Le fournisseur confirme par la suite le contrat par une lettre adressée personnellement au consommateur.

La confirmation mentionne de manière claire et intelligible :

- la date et le lieu de conclusion du contrat,
- le prix à payer et le mode de paiement,
- la durée du contrat,
- la mention du code EAN⁴,
- la date prévue du switch,
- les données de contact si le consommateur a une réclamation,
- la possibilité et le mode de renonciation.

La confirmation contient également une copie du contrat signé par le fournisseur, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières. Le consommateur peut recevoir sur simple demande une copie du contrat signé par lui.

Le consommateur a le droit de renoncer au contrat dans les 14 jours ouvrables suivant la réception de la confirmation du fournisseur ou à compter de la réception de la copie demandée par le consommateur du contrat signé par lui.

3. Sanctions.

Sans préjudice des sanctions prévues dans les différentes lois et arrêtés d'exécution et de toutes les autres formes de dédommagement, toute infraction aux dispositions de l'accord et du code de conduite, à constater par la Direction générale Contrôle et

³ On entend par ventes au consommateur conclues en dehors de l'entreprise du vendeur, toutes les pratiques de vente qui n'ont pas lieu au bureau, au siège ou dans un magasin du fournisseur ou de son préposé ou revendeur ou qui n'ont pas lieu à distance. En font notamment partie, les ventes de porte à porte, les ventes sur la voie publique ou privée, les ventes dans le magasin d'autres vendeurs, les ventes lors des foires, salons et expositions, les ventes dans des salles privées ou publiques n'appartenant pas au fournisseur, ...

⁴ Pour autant que celui-ci puisse être fourni par le gestionnaire du réseau de distribution à la demande du nouveau fournisseur.

Médiation en rapport avec la vente conclue en dehors de l'entreprise du vendeur et une vente par téléphone, donne lieu:

- au remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées. En outre, aucune consommation ne lui est plus facturée.
- au rétablissement immédiat du consommateur dans son ancienne relation contractuelle. L'ancien fournisseur reprend le consommateur gratuitement, aussi rapidement que les possibilités techniques le permettent.

Outre le respect des dispositions de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, les fournisseurs s'engagent à appliquer les dispositions du code de conduite (**annexe 1**) afin de mieux protéger le consommateur contre des techniques de vente abusives et agressives.

Ce code de conduite fixe des règles de comportement pour les fournisseurs et les agents commerciaux et / ou leurs préposés lors de la prise de contact avec les consommateurs et de la conclusion du contrat, ainsi que des précisions relatives aux informations qui doivent être fournies au consommateur.

III. Changement de fournisseur d'électricité et de gaz

1. Un switch aisé

Les fournisseurs s'engagent à prendre toutes les mesures pour éviter qu'un changement de fournisseur d'électricité et de gaz n'entraîne de conséquences négatives pour le consommateur, comme le paiement d'indemnités de rupture ou de dédommagements pour renonciation non conforme ou pour cessation prématurée du contrat en cours.

Afin d'atteindre cet objectif, en cas de changement de fournisseur, l'ancien fournisseur est tenu de transmettre immédiatement au nouveau fournisseur la date de fin et le délai de résiliation du contrat de fourniture en cours, lorsque ce dernier le demande et lui transmet le nom et le code EAN du consommateur.

Le nouveau fournisseur doit être à même de fournir la preuve qu'il a conclu un contrat avec le consommateur ou qu'il a reçu un mandat du consommateur pour réclamer ces données.

Le nouveau fournisseur règle pour le nouveau client la cessation/résiliation de son contrat en cours auprès de l'ancien fournisseur. Il n'est déchargé de cette tâche que par une demande contraire de la part du consommateur formulée de façon séparée, expresse et écrite.

Une résiliation se fait en tout cas valablement par l'envoi d'un avis de switch via le protocole EDIEL, tel que décrit dans le règlement technique pertinent.

Le nouveau fournisseur veille à ce que le changement se déroule correctement et à ce que le nouveau contrat de fourniture ne prenne cours qu'à l'expiration du délai de résiliation stipulé dans l'ancien contrat, sauf demande contraire de la part du consommateur formulée de façon séparée, expresse et écrite. Il prend le soin

nécessaire pour que le traitement des formalités administratives avec l'ancien fournisseur se déroule en toute correction, sans porter préjudice au consommateur.

Les fournisseurs veillent à ce que les objectifs suivants soient rencontrés en fonction des cas de figure:

Dans le cas du nouveau fournisseur:

- éviter d'avoir deux contrats de livraison avec deux fournisseurs différents;
- éviter les "transferts" incorrects.

Dans le cas de l'ancien fournisseur:

- éviter de nombreux décomptes finaux qui interviennent longtemps après la cessation du contrat initial;
- éviter les frais administratifs requis par le fournisseur à l'occasion de la cessation du contrat.

Engagements du nouveau fournisseur lors de la conclusion d'un contrat de livraison avec un nouveau client, consommateur (indépendamment des aspects techniques qui vont de pair avec un transfert):

1. Lorsqu'il négocie un nouveau contrat de livraison, le nouveau fournisseur s'informe sur l'existence du contrat actuel, sur la durée de ce contrat et sur les délais de résiliation en vigueur. Sur la base de ces informations, le fournisseur informe le consommateur sur les conséquences éventuelles qui découlent du fait qu'il y a encore un contrat en cours avec un autre fournisseur;
2. Sauf en cas de mandat exprès et écrit contraire de la part du consommateur figurant dans un document distinct, le nouveau fournisseur fait en sorte que le nouveau contrat de livraison ne prenne cours qu'à l'expiration du délai de résiliation fixé dans l'ancien contrat ou en cas de contrat à durée déterminée, à l'expiration de sa durée. Avant que le consommateur ne charge expressément le nouveau fournisseur de mettre fin prématurément à son contrat, de la manière stipulée ci-dessus, le nouveau fournisseur attire son attention très clairement sur la possibilité que son ancien fournisseur facture un dédommagement;
3. Le nouveau fournisseur chargé de la cessation/résiliation du contrat en cours du consommateur auprès de l'ancien fournisseur accepte d'être responsable de tous les préjudices que subirait le consommateur par le fait du nouveau fournisseur.

À la cessation du contrat, l'ancien fournisseur du client transféré s'engage à:

1. envoyer au client transféré un seul décompte final dans un délai raisonnable, à apprécier en fonction de l'envoi des données nécessaires par des parties tierces

(comme les données de mesure par les gestionnaires de réseaux de distribution) et sous réserve de rectification de ces données par les parties intéressées. Ce décompte final comprend tous les frais et avances, à l'exception des rectifications rétroactives de tarifs, redevances, suppléments et cotisations ;

2. rembourser le consommateur dans les 15 jours calendrier à dater de la réception du décompte final ;
3. ne pas facturer au consommateur transféré, à l'exception d'un seul décompte final, des frais administratifs pour autant que la cessation du contrat a eu lieu dans le respect des conditions contractuelles.

2. Indemnités de rupture et/ou de dédommagement pour résiliation ou cessation prématurée ou non conforme d'un contrat

1. L'indemnité de rupture et/ou de dédommagement pour résiliation ou cessation prématurée ou non conforme d'un contrat ne peut pas dépasser 50 EUR si la rupture a lieu dans les 6 mois qui précèdent la fin du contrat et ne peut pas dépasser 75 EUR si la rupture a lieu avant les 6 mois de la date de fin du contrat.
2. Une résiliation par le fournisseur pour défaut de paiement ne peut pas donner lieu à une indemnité de rupture et/ou une indemnité de résiliation pour cessation prématurée du contrat. Dans ce cas, des frais administratifs ou des frais similaires liés directement à la rupture ne peuvent pas davantage être facturés.
3. Si la date réelle de switch ne correspond pas à la date de switch demandée, aucune indemnité de rupture ne peut être facturée pour résiliation prématurée et/ou non conforme. L'ancien fournisseur continue de fournir aux mêmes conditions.

III. bis. Déménagement

1. Après un déménagement, le contrat de fourniture est exécuté à la nouvelle adresse du consommateur, sauf si le consommateur résilie le contrat de fourniture à compter de la date de déménagement en raison d'un déménagement à l'étranger ou dans une autre Région, d'un déménagement dans une habitation où il n'y a pas de compteur séparé pour la consommation d'électricité et/ou de gaz naturel ou en raison du fait que le consommateur va habiter chez un autre consommateur qui a déjà un autre contrat de fourniture. Une telle résiliation du contrat de fourniture ne peut toutefois pas entraîner la facturation d'une indemnité de rupture et/ou indemnité de résiliation pour cessation prématurée du contrat. Dans ce cas, des frais administratifs ou des frais similaires ne peuvent pas davantage être facturés.
2. Après communication de son déménagement par le consommateur au plus tard 7 jours calendrier après la date de déménagement, le fournisseur cesse la facturation de la consommation d'énergie au consommateur dans son habitation précédente à partir de la date de déménagement. Si le déménagement n'a pas été communiqué au fournisseur pour cette date, le fournisseur cesse la facturation de la consommation d'énergie dans

l'habitation précédente au plus tard le quarante-cinquième jour calendrier suivant la communication du déménagement par le consommateur au fournisseur.

3. Pour dresser la facture finale de l'ancienne habitation, le fournisseur utilise les relevés de compteur, relevés à la date de déménagement, qui lui ont été transmis à cet effet par le consommateur, sauf s'il résulte d'une enquête du gestionnaire de réseau que ces relevés ne sont pas exacts. Le fournisseur peut demander au consommateur de lui transmettre ces relevés sous forme écrite ou sur support durable, signés tant par le consommateur que par le nouvel habitant.

4. La signature par le consommateur d'un document constatant les relevés de compteur à l'occasion d'un déménagement ou la communication par le consommateur, dans ce cadre, d'un relevé de compteur, ne peut jamais être considérée comme la demande ou l'acceptation d'un contrat auprès d'un fournisseur.

IV. Conditions générales

IV.i Conditions générales équilibrées et équitables

Les fournisseurs veillent, dans leurs conditions contractuelles générales et / ou particulières avec les consommateurs, à l'équilibre contractuel entre les droits et les obligations mutuels des parties respectives.

Afin de garantir à l'avenir un équilibre juridique et économique dans la relation contractuelle avec le consommateur, les fournisseurs s'engagent à intégrer sans équivoque le contenu des dispositions ci-dessous dans leurs conditions générales et, le cas échéant, dans les conditions particulières, et / ou à modifier ces conditions afin de rencontrer les objectifs suivants:

- garantir et assurer un équilibre correct, dans le contrat de livraison, sur le plan de la répartition de la responsabilité entre le fournisseur et le consommateur;
- garantir des délais de paiement et de plainte suffisamment longs;
- garantir des délais de résiliation et des possibilités de paiement suffisamment flexibles.

À cet effet, les fournisseurs s'engagent, en ce qui concerne leurs conditions générales / particulières avec le consommateur, à respecter ce qui suit :

1. Ne pas reprendre des clauses qui déterminent que le consommateur est responsable vis-à-vis du fournisseur pour le préjudice encouru suite aux erreurs ou défauts des sous-traitants de ce dernier (vendeurs / agents), du gestionnaire de réseau, ou de tout tiers, même sans qu'il soit possible d'imputer une faute ou négligence quelconque au consommateur.

2. Ne pas reprendre des clauses qui limitent excessivement la responsabilité pour leurs propres engagements vis-à-vis du consommateur sauf en cas de force majeure.
3. Ne pas reprendre des clauses qui justifient la cessation ou la résiliation immédiate du contrat sur la seule base de la présomption d'insolvabilité ou d'une enquête de solvabilité.
4. Ne pas reprendre des clauses qui prévoient la possibilité de cession de l'entreprise ou de la clientèle à un autre fournisseur sans prévoir la continuation du service dans les mêmes conditions.
5. Ne pas reprendre des clauses qui prévoient un délai de plus de douze mois à partir de la date ultime de paiement, pendant lequel le fournisseur peut rectifier des erreurs de facturation, sauf si cette rectification est due à des parties tierces. Dans ce dernier cas, un délai de rectification est d'application, comme défini dans la réglementation applicable.
6. La modification unilatérale de conditions essentielles ou les modifications de prix d'énergie ou de gaz sur la base d'éléments qui dépendent uniquement de la volonté du fournisseur, sont interdites.
7. Prévoir une possibilité de renonciation sans frais pendant 1 mois à partir de la notification effective et individualisée de la modification des conditions contractuelles générales / particulières ou d'une modification des prix, qui ne résulte pas d'une clause de révision des prix convenue contractuellement sur la base de paramètres objectifs suffisamment précisés. Les modifications n'entreront en vigueur qu'à l'expiration du délai de renonciation.
8. Prévoir un délai de résiliation maximal de 2 mois pour renoncer aux contrats à durée indéterminée ou pour s'opposer à la reconduction tacite de contrats à durée déterminée. Toute clause imposant la notification d'une résiliation dans un délai déterminé est interdite.
9. Prévoir un délai minimal de 15 jours calendrier entre la facturation finale et l'exécution de l'ordre de domiciliation. Ce délai minimal ne pourra commencer à courir qu'à partir de la date de réception de la facture finale. Le troisième jour calendrier après la date de l'envoi est considéré comme la date de réception.
10. Prévoir le calcul d'intérêts au taux d'intérêt légal au cas où le consommateur aurait droit à un remboursement de la part de son fournisseur suite à une facturation erronée, faite par le fournisseur.
11. Prévoir, au cas où il serait demandé au consommateur de fournir une garantie assurant le paiement des montants dus, une description précise et objective des conditions applicables à cette demande de garantie.
12. Prévoir plusieurs possibilités de paiement parmi lesquelles au moins la domiciliation et le virement manuel. Une opération de paiement de type manuel ne donne pas droit à des frais supplémentaires. Ces deux possibilités de

paiement sont garanties à ces conditions pour chaque formule tarifaire offerte par le fournisseur.

13. Prévoir un délai de contestation/plainte pour le consommateur en cas de facturation erronée d'une durée minimale de 12 mois à partir de la date de réception de la facture concernée.
14. Prévoir la réciprocité en cas de possibilités éventuelles de résiliation sans frais lorsqu'il y a un changement de domicile.
15. Prévoir la possibilité de revoir la consommation estimée et / ou de demander des factures intermédiaires. La décision motivée de révision intervient dans un délai raisonnable après la demande.
16. Ne pas reprendre des clauses qui – en cas de versement de dédommagement par le fournisseur – prévoient une franchise ou plafonnent les montants de façon inéquitable.
17. Prévoir que chaque année une facture finale est dressée sauf si le fournisseur n'a pas reçu les éléments de mesure.
18. Prévoir que le consommateur a mandaté le fournisseur pour exécuter le switch.
19. Prévoir explicitement que le délai dans lequel le fournisseur rembourse le consommateur, lorsque la facture de décompte ou la facture finale présente un montant en faveur de ce dernier, correspond au délai dans lequel le consommateur doit payer les montants dus.

Dans la mesure où le fournisseur ne connaît pas encore le numéro de compte du consommateur, ce délai de remboursement prend cours dès le moment où le fournisseur a été mis au courant du numéro de compte du consommateur.⁵

IV.ii Accès aux conditions générales

Les fournisseurs veillent à ce que leurs conditions contractuelles générales et / ou particulières puissent être consultées, téléchargées et imprimées *in extenso*, sous la forme la plus récente et la plus actuelle via leur site web commercial.

À cet effet, ils intègrent dans leur site web commercial un renvoi clair et sans équivoque à leurs conditions contractuelles générales et / ou particulières, avec mention de la date de la dernière modification.

Les conditions contractuelles générales et / ou particulières peuvent également être demandées gratuitement et obtenues sur simple demande du consommateur via d'autres techniques de communication comme le téléphone, la poste ou le fax.

⁵ [] point 19 inséré par le 2^{ème} avenant du 11 juin 2008
entrée en vigueur au 15 décembre 2008

V. Communication au consommateur

1. Les fournisseurs mentionnent, sur toutes les factures d'un fournisseur ou dans un document séparé qui y est joint :
 - la durée du contrat;
 - a. si le consommateur est lié par un contrat à durée déterminée, la date de fin du contrat, le délai de résiliation ainsi que la possibilité de reconduction tacite sont mentionnées explicitement;
 - b. si le consommateur est lié par un contrat à durée indéterminée, le délai de résiliation et la durée minimale éventuelle sont mentionnés, en mentionnant la date de début;
 - le numéro du service clients;
 - la manière de contester les factures;
 - la mention que les conditions générales peuvent être consultées *in extenso* sur le site web;
 - la mention du code EAN.

Cette information est également communiquée au consommateur à sa demande.

2. Sont repris dans le contrat les prix contractés, les paramètres objectifs, l'état des paramètres au début du contrat et le mode de calcul sur base duquel le prix peut évoluer. Le contrat mentionne également le rythme des factures provisoires. Le contrat contient au moins une description claire de la manière d'établir les factures anticipées et si possible leur montant.
3. Toutes les pièces émanant du fournisseur sont datées.
4. Dans le cadre d'une domiciliation, le fournisseur informe le consommateur, éventuellement avec la première facture anticipée, par écrit ou sur un autre support durable, de la périodicité, des dates normales et du montant des paiements. Si un des éléments dépendant du fournisseur change, le consommateur doit en être informé préalablement.
5. Si le contrat prévoit la reconduction tacite, les fournisseurs informent leurs clients par écrit ou sur support durable de la reconduction tacite et de la possibilité de résiliation du contrat. Cette notification se fait au moins 1 mois avant la date fixée dans le contrat pour s'opposer à la reconduction tacite.
6. Si le contrat prévoit un mécanisme d'indexation du prix, la facture finale après relevé du compteur indique la formule de calcul du prix et la manière dont elle a été appliquée au prix. La facture finale contient aussi les relevés du compteur.

7. Les consommateurs peuvent, dans un délai de 12 mois après la facture finale, recevoir gratuitement un document plus détaillé contenant en détail toutes les informations sur la période facturée, les acomptes payés qui sont portés en compte, avec mention de leur date de paiement, les différents composants du prix et le calcul détaillé des mécanismes d'indexation.
8. [Les fournisseurs d'énergie s'engagent à reprendre dans leurs factures toutes les mentions obligatoires sur la base des réglementations européennes, fédérales ou régionales. En outre, ils s'engagent – compte tenu de ces réglementations - à ce que leurs factures soient claires, lisibles, compréhensibles et permettent au consommateur une comparaison aisée des factures.

Afin de réaliser cet objectif:

- ils utilisent le plus possible une terminologie uniforme et simple;
 - un glossaire définissant les termes repris sur la facture et spécifiques au secteur est joint à la facture annuelle ; ce glossaire sera disponible en permanence sur le site du fournisseur ; celui-ci adressera gratuitement un exemplaire au client qui lui en fait la demande;
 - ils font usage d'une terminologie uniforme en vue de l'indication des redevances, taxes, cotisations et tarifs de réseau légalement imposés;
 - ils regroupent sur les factures les données de même nature comme mentionné au chapitre V point 10 ;
 - Ils évitent que les mentions libres que le fournisseur décide lui-même de reprendre dans sa facture, par leur contenu, forme, nature ou endroit, mettent en cause les objectifs de clarté, de compréhension et de comparaison.]⁶
9. [Dans la mesure où les fournisseurs d'énergie font usage des termes suivants pour la désignation des redevances, taxes, cotisations et tarifs de réseau légalement imposés, ils les mentionnent comme indiqué ci-dessous :
 - 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;
- Meterhuur/ Location compteur;
 - Distributiekosten/ Coûts de distribution;

⁶ [] point 8 inséré par le 2^{ème} avenant du 11 juin 2008
entrée en vigueur au 15 décembre 2008

- Transportkosten/ Coûts de transport;
- Transmissiekosten/ Coûts de transmission;
- Federale bijdrage/Cotisation fédérale;
Desgevallend opgesplitst in/ Le cas échéant subdivisé en:
 - werking CREG/ fonctionnement CREG;
 - kosten ombudsdienst/ coûts service médiation;
 - 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
- Aansluitingsvergoeding/ Redevance de raccordement;
- Desgevallend wegenisretributie/Le cas échéant redevance de voirie ;
- Openbare dienstverplichtingen/ Obligations de service public.

Au cas où des nouvelles redevances ou surcharges seraient établies, les fournisseurs utiliseront à cet effet des dénominations uniformes.]⁷

10. [Dans la perspective d'une meilleure lisibilité et comparaison réciproque de leurs factures, les fournisseurs d'énergie regroupent les données qu'ils mentionnent sur les factures dans les rubriques suivantes:

Sur la première page :

A. Données relatives au client:

- 1) nom
- 2) adresse de facturation

B. Données relatives au point de fourniture:

- 1) adresse de fourniture
- 2) énergie : fluide concerné
- 3) code(s) EAN correspondant(s)

C. Données relatives au fournisseur:

- 1) généralités:
 - ✚ nom / dénomination sociale
 - ✚ siège social
 - ✚ numéro d'entreprise
- 2) service à la clientèle:
 - ✚ numéro de téléphone et de télécopieur (conformément aux dispositions de l'article 39ter de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur)

⁷ [] point 9 inséré par le 2^{ème} avenant du 11 juin 2008
entrée en vigueur au 15 décembre 2008

- ✚ adresse postale de correspondance
- ✚ adresse courriel ou url vers le formulaire de plaintes ou le questionnaire sur le site web du fournisseur

D. Données relatives au gestionnaire du réseau de distribution:

- 1) nom / dénomination sociale
- 2) numéro de téléphone en cas de panne d'électricité et/ou odeur de gaz

E. Données relatives à la facture:

- 1) généralités:
 - ✚ date de facturation
 - ✚ numéro de facture
 - ✚ numéro de client
 - ✚ le cas échéant, le numéro de TVA du client
- 2) montant et date de paiement butoir:
 - ✚ le montant total à payer ou le remboursement auquel le consommateur a droit
 - ✚ le cas échéant, le montant total des acomptes qui ont été facturés
 - ✚ le numéro de compte sur lequel la facture doit être payée ou sur lequel le remboursement sera reversé; si le fournisseur ne dispose pas d'un numéro de compte du consommateur, ce numéro sera demandé
 - ✚ la référence à mentionner lors du paiement
 - ✚ la date butoir (format xx/xx/xxxx) pour le paiement ou le remboursement
 - ✚ les éventuels frais de rappel ou d'administration en cas de paiement tardif
 - ✚ le cas échéant, la mention que le paiement s'effectue par domiciliation et la date à laquelle ou à partir de laquelle l'ordre de paiement est présenté à l'organisme financier

Sur les pages suivantes :

A. Le détail des montants facturés en cas de facture de décompte ou facture finale (par type d'énergie):

- 1) Relevé du compteur en début de période et date de relevé
- 2) Relevé du compteur en fin de période et date de relevé
- 3) Numéros de compteurs correspondant
- 4) Éventuellement, la consommation estimée entre la date de relevé et la date de facturation
- 5) La consommation totale facturée pour la période de facturation
- 6) La décomposition des montants facturés pour la période de relevé (voir le nouveau point 9 inséré) subdivisée dans les rubriques suivantes :
 - ✚ Le coût de l'énergie :
 - sous cette rubrique figurent entre autres :
 - les coûts de l'énergie verte lorsqu'ils sont mentionnés séparément

- les coûts cogénération
 - l'énergie gratuite en indiquant le nombre de kWh, le tarif et le montant total à déduire
 - ⬇ Les coûts d'utilisation des réseaux
 - ⬇ Redevances et surcharges
- 7) Un aperçu détaillé des acomptes portés en compte, leurs montants, date de facturation ou date de paiement

B. Traitement des plaintes :

- 1) le déroulement de la procédure dans la mesure où le consommateur conteste une facture
- 2) les données relatives aux services de médiation pour l'énergie

C. Soldes encore ouverts:

le fournisseur d'énergie qui le souhaite, peut faire mention des soldes encore ouverts

D. Données relatives au contrat:

- 1) L'information précise relative au contrat en cours pour chaque code EAN, telle que prévue au point 1 du présent chapitre: durée, délai de résiliation (ou la date butoir pour la résiliation, ou le délai de résiliation en combinaison avec la date finale, ou la mention qu'il n'y pas de délai de résiliation) et, le cas échéant, la durée minimale et sa date de début, la date de fin du contrat et la possibilité de reconduction tacite
- 2) Le cas échéant le type de produit
- 3) Un URL vers le site web du fournisseur où une explication sur les paramètres d'indexation est disponible
- 4) Un url vers les conditions générales régissant le contrat

E. Diverses mentions (par type d'énergie):

- 1) Consommation historique
- 2) Origine de l'énergie fournie
- 3) Prix moyens pour les clients résidentiels en Belgique (données régulateurs), pour autant qu'ils soient disponibles.]⁸

11. [Les fournisseurs d'énergie s'efforcent d'informer de manière claire mais suffisamment concrète le consommateur au sujet du mode de calcul des acomptes à payer par fluide, à chaque fois qu'ils en adaptent les montants.

Avant chaque adaptation, l'information en la matière est communiquée à temps personnellement au consommateur. Cette information peut être transmise avec la facture ou séparément de celle-ci, elle peut être précisée par des exemples et pour de plus amples détails, il est possible de faire référence au site web. Au consommateur qui en fait la demande par téléphone, télécopieur ou par voie postale, l'information supplémentaire fournie sur le site web doit être fournie gratuitement, sur simple demande, par son fournisseur.]⁹

⁸ [] point 10 inséré par le 2^{ème} avenant du 11 juin 2008
entrée en vigueur au 15 décembre 2008

⁹ [] point 11 inséré par le 2^{ème} avenant du 11 juin 2008

12. [Les éclaircissements donnés par les fournisseurs sur leur site web en matière d'indexation des prix contiennent au moins :
- 1) une explication générale sur le calcul des prix indexés ;
 - 2) un aperçu de l'état des paramètres durant la période facturée ;
 - 3) les formules d'indexation utilisées ;
 - 4) un exemple concret pour un client fictif.]¹⁰
13. [Les fournisseurs d'énergie prennent l'engagement de rendre plus accessibles sur leur site web les conditions générales et particulières pour tous les produits.]¹¹

VI. Domiciliation

En matière de domiciliation, les fournisseurs s'engagent à:

1. Reprendre le mandat de domiciliation avec une signature séparée;
2. Limiter la durée du mandat de domiciliation à la durée du contrat, donc y compris le délai nécessaire au traitement et au règlement du décompte final;
3. Respecter un délai de 15 jours calendrier au moins entre la date de réception de la facture et l'exécution de l'ordre de domiciliation. Le troisième jour calendrier après la date de l'envoi est considéré comme la date de réception de la facture.

VII. Traitement des plaintes

a) traitement de demandes et plaintes:

Les fournisseurs s'engagent à utiliser tous les moyens raisonnables pour améliorer leurs procédures internes d'enregistrement, de traçabilité et de traitement des plaintes de consommateurs individuels, notamment en raccourcissant les temps d'attente, en traitant les plaintes dans un délai raisonnable et en offrant sur leur site web des formulaires de plainte standardisés.

Les fournisseurs s'engagent, dans les 5 jours ouvrables (ou 10 jours ouvrables en cas de contestation d'une facture et en tout cas avant la date limite de paiement), à répondre aux questions et réclamations du consommateur. Dans cette réponse, il est au moins mentionné si la plainte est fondée ou non (y compris la motivation si la plainte n'est pas fondée) ou si elle doit être examinée davantage. Dans ce dernier cas, ils mentionnent la date à laquelle le consommateur recevra la réponse définitive. Lorsque les fournisseurs

entrée en vigueur au 15 décembre 2008

¹⁰ [] point 12 inséré par le 2^{ème} avenant du 11 juin 2008

entrée en vigueur au 15 décembre 2008

¹¹ [] point 13 inséré par le 2^{ème} avenant du 11 juin 2008

entrée en vigueur au 15 décembre 2008

ont besoin d'informations de tiers (par exemple, du gestionnaire de réseau) pour la réponse, ils le communiquent au consommateur, en mentionnant les informations dont ils ont besoin dans ce cas et qui en dispose et ils indiquent dans quel délai suivant la réception de ces informations une réponse sera fournie au consommateur. Les fournisseurs réclament immédiatement les informations aux tiers.

b) contestation de factures

Si la réclamation concernant une facture est fondée ou doit encore être examinée, le recouvrement par le fournisseur des montants en souffrance et contestés est suspendu immédiatement après la réception de la réclamation. La réponse du fournisseur au consommateur le mentionne clairement. Elle indique le montant non contesté et la date à laquelle ce montant doit être payé par le consommateur. En aucune manière, des frais ne peuvent être facturés pour le traitement de réclamations.

VIII. Entrée en vigueur et publication

Les présentes dispositions entrent en vigueur 6 mois après la signature de l'accord et au plus tard le 1^{er} mars 2005.

Les fournisseurs veillent à assurer une large publicité de cet accord auprès de leurs clients et prêtent leur collaboration aux initiatives prises par les autorités afin d'informer les consommateurs et de faire connaître au mieux les dispositions de cet accord ainsi que le Code de conduite joint en annexe.

L'implémentation et l'application des dispositions de cet accord seront régulièrement évaluées et, pour la première fois, 6 mois après l'entrée en vigueur de l'accord.

Les ajouts apportés le 9 mars 2006 à l'accord et au code de conduite, entrent en vigueur au plus tard le 1^{er} juillet 2006 à l'exception des dispositions complémentaires aux points IV. Conditions générales et V. Communication au consommateur qui entrent en vigueur le 1^{er} septembre 2006.

Les ajouts apportés le 11 juin 2008 à l'accord (point 19 du chapitre IV. « conditions générales » et points 8 à 13 du chapitre V. « communication au consommateur » entrent en vigueur au plus tard le 15 décembre 2008.

Code de conduite pour la “vente en dehors de l’entreprise” et la “vente à distance”

Ce Code de conduite constitue un complément aux dispositions réglementaires relatives à la “vente à distance” et la “vente en dehors de l’entreprise” de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l’information et la protection du consommateur.

Ce Code de conduite s’applique aux fournisseurs et aux agents commerciaux désignés par les fournisseurs, à leurs préposés et à tous les tiers éventuels associés à la “vente à distance” ou à la “vente en dehors de l’entreprise” d’électricité ou de gaz naturel (ci-après: fournisseurs et vendeurs).

Les fournisseurs veillent à ce que ce code de conduite soit respecté par leurs vendeurs indépendants et prennent les mesures nécessaires à cet effet.

I. Dispositions générales

1. Les fournisseurs et les vendeurs respectent la volonté des consommateurs qui signalent ne pas vouloir recevoir de publicité.
2. Les fournisseurs et les agents commerciaux ne prennent des contacts avec le consommateur qu’à des moments raisonnables. Cependant, il est clair que le concept de ‘raisonnable’ peut varier en fonction des endroits et des différents types de ménages.

Les fournisseurs et les agents commerciaux ne contactent le consommateur que dans les plages horaires définies par la législation concernée, et en aucun cas avant 9h ou après 20h.

3. Les fournisseurs et les agents commerciaux n’abusent pas de la faiblesse du consommateur. Il est ainsi interdit d’offrir ou de conclure des contrats avec des consommateurs qui manifestement ne sont pas capables de juger la portée du contrat proposé. Ils se comportent de manière particulièrement réservée vis-à-vis des personnes âgées, moins valides et défavorisées.
4. Il incombe aux fournisseurs et aux agents commerciaux de faire connaître, dès la prise de contact, le fournisseur qu’ils représentent, ainsi que leur but et, le cas échéant, leur identité.
5. Les fournisseurs et les agents commerciaux mettent immédiatement fin à la conversation et / ou quittent immédiatement l’immeuble sur simple demande du consommateur. Les vendeurs mettent volontairement fin à la conversation avec le consommateur si celui-ci fait clairement savoir que le contact dérange ou que le contact est non-souhaité ou inapproprié.
6. Lors de la négociation d’un contrat de fourniture, le fournisseur et l’agent commercial s’informent sur l’existence du contrat en cours, sur la durée de celui-ci et sur les délais de résiliation applicables. Le fournisseur et l’agent commercial

informent le consommateur sur les conséquences éventuelles de la situation qui se produira lorsqu'il y a encore un contrat en cours avec un autre fournisseur et sur la manière dont se déroulera le changement de fournisseur.

7. Les fournisseurs et les agents commerciaux doivent à tout moment éviter que le consommateur puisse mal comprendre l'information transmise ou qu'il se fasse des idées erronées, surtout à propos d'économies éventuelles.
8. Les fournisseurs et les agents commerciaux veillent à ce que le consommateur ait bien compris:
 - qu'il a signé un contrat ou qu'il a consenti à changer de fournisseur d'énergie;
 - avec quel fournisseur il a conclu un nouveau contrat;
 - quel est le prix tout compris appliqué correspondant à son approvisionnement en énergie;
 - à partir de quelle date prévue le nouveau contrat prend cours;
 - qu'il dispose d'un droit d'annulation pendant au moins 7 jours ouvrables¹ en cas de vente à distance ou 14 jours ouvrables en cas de vente au consommateur conclue en dehors de l'entreprise du vendeur et qu'il connaît les démarches à faire afin d'annuler son contrat;
 - qu'il a marqué son accord sur une cessation ou une résiliation prématurée de son contrat en cours ;
 - quelles sont les conséquences d'une cessation ou d'une résiliation prématurée du contrat.
9. Les fournisseurs et les agents commerciaux veillent à n'inciter à aucun moment le consommateur à mettre prématurément fin à son contrat en cours et à ne pas abuser du délai de résiliation octroyé au consommateur.

¹ Jours ouvrables : l'ensemble des jours calendrier, à l'exclusion des dimanches et jours fériés légaux. Si le délai exprimé en jours ouvrables expire un samedi, il est prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant.

II. Les ventes au consommateur conclues en dehors de l'entreprise du vendeur²

a) Dispositions générales:

Les ventes au consommateur conclues en dehors de l'entreprise du vendeur doivent faire l'objet d'un contrat écrit et signé. Le vendeur transmet au consommateur un exemplaire original du contrat signé par les deux parties.

Le fournisseur confirme ensuite le contrat par une lettre adressée personnellement au consommateur.

La confirmation mentionne de manière claire et intelligible:

- la date et le lieu de conclusion du contrat,
- le prix à payer et le mode de paiement,
- la durée du contrat,
- le code EAN³,
- la date prévue du switch,
- les données de contact si le consommateur a une réclamation,
- la possibilité et le mode de renonciation.

La confirmation contient également une copie du contrat signé par le fournisseur, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières. Le consommateur peut recevoir sur simple demande une copie du contrat signé par lui.

Le consommateur a le droit de renoncer au contrat dans les 14 jours ouvrables suivant la réception de la confirmation du fournisseur.

b) Pratiques du commerce:

1. Les fournisseurs et les vendeurs présentent spontanément, dès le premier contact, une preuve de légitimation qui indique clairement le nom du fournisseur, le nom de l'agent commercial et sa photo ainsi que la date d'expiration de la carte. Les agents commerciaux ne peuvent pas dissimuler la raison de leur visite. Ils mentionnent expressément au début de leur conversation pour quel fournisseur ils travaillent.
2. Les vendeurs disposent d'une carte de commerce ambulant conformément à la loi sur les activités ambulantes et ses arrêtés d'exécution.

² On entend par ventes au consommateur conclues en dehors de l'entreprise du vendeur, toutes les pratiques de vente qui n'ont pas lieu au bureau, au siège ou dans un magasin du fournisseur ou de son préposé ou revendeur ou qui n'ont pas lieu à distance. En font notamment partie, les ventes de porte à porte, les ventes sur la voie publique ou privée, les ventes dans le magasin d'autres vendeurs, les ventes lors des foires, salons et expositions, les ventes dans des salles privées ou publiques n'appartenant pas au fournisseur, ...

³ Pour autant que celui-ci puisse être fourni par le gestionnaire du réseau de distribution à la demande du nouveau fournisseur.

3. Les coordonnées (nom du vendeur et du fournisseur – numéro de téléphone) du fournisseur et du vendeur sont transmises automatiquement et par écrit au consommateur dès le début de la conversation.
4. Les fournisseurs et les vendeurs sont tenus d'utiliser des cartes de tarifs actuelles pour la région concernée du réseau de distribution, si la connexion aux points de contact interactifs est impossible.
5. Les fournisseurs et les vendeurs remettent au consommateur en toutes circonstances les documents suivants:
 - un exemplaire du contrat avec les conditions générales et particulières, rempli de façon détaillée et lisible par le vendeur, avec la mention claire du droit de renonciation à l'achat dans un délai de 14 jours ouvrables après la réception de la confirmation par le fournisseur du contrat;
 - un aperçu du prix applicable au contrat de fourniture conclu, et si le prix est soumis à révision, la formule d'indexation et les paramètres les plus récents;
 - les coordonnées de contact en cas de plainte du consommateur.

c) Dispositions contractuelles:

1. Les fournisseurs rédigent leurs formulaires de contrats de sorte que la nature et la portée du document soit claire pour la personne qui le signe. La nature et la portée du document ainsi que le fait qu'il en résulte un contrat sont précisées dans le titre et à proximité immédiate de l'endroit où le consommateur doit signer.
2. Les vendeurs mentionnent que le fournisseur doit confirmer le contrat par écrit au moyen d'une lettre adressée personnellement au consommateur.
3. Les fournisseurs prévoient un délai de réflexion d'au moins 14 jours ouvrables pour le consommateur.

Le consommateur ne peut renoncer en aucune façon à ce délai de réflexion.

Ce délai de réflexion s'applique également lorsque le vendeur a été invité à l'initiative du consommateur.

III. Vente à distance

a) Dispositions générales:

1. Lors de toute offre et de toute démarche de vente à distance:
 - les fournisseurs mentionnent explicitement qu'il s'agit d'une offre de contrat;

- les fournisseurs et les personnes qui contactent le consommateur en tant que représentants des fournisseurs ne peuvent pas dissimuler la raison du contact;
 - les fournisseurs et la personne (les personnes) qui contacte(nt) pour ceux-ci les consommateurs sont tenus d'utiliser les tarifs corrects pour la région concernée du réseau de distribution.
2. Les fournisseurs rédigent leur offre de vente à distance, ainsi que les différentes étapes de la vente à distance, de telle sorte que la nature et la portée du document ainsi que le fait qu'il débouche sur un contrat contraignant, soient clairs aux yeux de la personne qui accepterait cette offre. Le fait que ce document débouche sur un contrat contraignant est explicité au moment où le consommateur doit accepter l'offre.
3. Dans la confirmation écrite ou dans la confirmation sur un autre support durable qui suit la conclusion d'un contrat à distance, il est renvoyé explicitement au contrat conclu avec le client et au consentement accordé par ce dernier. La confirmation mentionne le numéro d'enregistrement du contrat. Ce contrat est transmis sans délai par le fournisseur au consommateur après la conclusion de la vente à distance. Il comprend en toutes circonstances les éléments suivants:
- un exemplaire des conditions générales et particulières;
 - les coordonnées de contact en cas de plainte du client ;
4. Les fournisseurs prévoient d'accorder au consommateur un délai de réflexion d'au moins 12 jours ouvrables, qui commence à courir après l'envoi de la confirmation du contrat, à l'exception de ce qui est prévu au point b), dernier alinéa. La confirmation écrite ou la confirmation sur un autre support durable fait mention explicite de ce délai de réflexion pour le consommateur et du fait qu'il ne peut en aucune façon être renoncé unilatéralement à ce droit.

b) Dispositions particulières en cas de vente par téléphone:

Sans préjudice des dispositions de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, le fournisseur confirme le contrat par une lettre adressée personnellement au consommateur.

La confirmation mentionne, sans préjudice des dispositions de la loi sur les pratiques du commerce, de manière claire et intelligible:

- la date et la manière de conclure le contrat,
- le prix à payer et le mode de paiement,
- la durée du contrat,
- la mention du code EAN⁴,

⁴ Pour autant que celui-ci puisse être fourni par le gestionnaire du réseau de distribution à la demande du nouveau fournisseur.

- la date prévue du switch,
- les données de contact si le consommateur a une réclamation,
- la possibilité et le mode de renonciation.

La confirmation contient également un exemplaire du contrat signé par le fournisseur, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières.

Le consommateur doit confirmer ce contrat expressément et par écrit. Le passage à un autre fournisseur ou le changement de contrat chez le même fournisseur, sauf si la durée initiale et les conditions essentielles ne changent pas (à l'exception d'une diminution de prix), sans la confirmation fournie de façon écrite par le consommateur sont interdits. L'objet de l'autorisation doit être fixé avec précision. La confirmation écrite du consommateur peut être transmise au fournisseur via la poste, e-mail, fax ou tout autre support durable. Le contrat n'est contraignant et le switch ne peut se faire qu'après la confirmation écrite et après l'expiration du délai de renonciation de 7 jours ouvrables qui commence à courir après la confirmation écrite du consommateur concernant le contrat.

IV. Sanctions.

Sans préjudice des sanctions prévues dans les différentes lois et arrêtés d'exécution et de toutes les autres formes de dédommagement, toute infraction aux dispositions de l'accord et du code de conduite, à constater par la Direction générale Contrôle et Médiation en rapport avec la vente conclue en dehors de l'entreprise du vendeur et une vente par téléphone, donne lieu:

- au remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées. En outre, aucune consommation ne lui est plus facturée
- au rétablissement immédiat du consommateur dans son ancienne relation contractuelle. L'ancien fournisseur reprend le consommateur gratuitement, aussi rapidement que les possibilités techniques le permettent.

Akkoord

De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt

Preamble:

Onderstaand akkoord is tot stand gekomen na besprekingen tussen de leveranciers van elektriciteit en gas in de vrijgemaakte markt, vertegenwoordigers van de verbruikersorganisaties, vertegenwoordigers van de regulerende overheden en de minister bevoegd voor consumentenzaken met het oog op een aanvullende bescherming van de consument in de vrijgemaakte elektriciteit - en gasmarkt.

Dit akkoord moet er toe leiden dat de consument een hogere bescherming geniet zonder een inbreuk te willen zijn op de vigerende mededingingsregels.

De minister van consumentenzaken neemt akte van de inhoud van dit akkoord.

“De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt”

De bepalingen van dit akkoord worden beschouwd als eerlijke handelsgebruiken in de zin van de artikelen 93 en 94 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument. De ondertekende partijen verbinden zich tot de strikte naleving.

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

I. Prijstransparantie

Ter bevordering van de prijstransparantie verbinden de leveranciers er zich toe om hun website uit te rusten met een indicatieve prijsimulator waarbij:

- De input van gegevens van de consument beperkt wordt tot het strikt noodzakelijke, te weten: de postcode of de gemeente, het geschat of historisch verbruik op jaarbasis, de gezinssamenstelling, de eventuele keuze voor een welbepaalde prijsformule en de eventuele hoedanigheid van residentieel beschermde klant met laag inkomen, zoals bedoeld in de Ministeriele Besluiten van resp. 15 mei 2003 en 23 december 2003.
- De prijsimulatie gebeurt op basis van de meest recente gegevens, met vermelding van de meest recente prijsindexatiemechanismen en – parameters.

De prijsimulator vermeldt de eventuele formule van prijsaanpassing. Indien de prijs afhangt van een indexatiemechanisme, gebeurt de simulatie op basis van de meest recente (maandelijkse) indexering.

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

- De consument moet in de mogelijkheid zijn het resultaat van de prijsimulatie af te drukken of op te slaan op een duurzame drager¹. Hierbij moeten tevens de gegevens die de consument heeft ingebracht, worden weergegeven evenals de datum waarop de prijsimulatie werd uitgevoerd.

¹ 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.

- Het resultaat van de simulatie indicatief wordt weergegeven voor de verschillende prijsformules volgens de bepalingen van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, te weten "all-in", als som van de verschillende samenstellende onderdelen, met inbegrip van de meterhuur. Voor zover de simulatie de totaalprijs weergeeft, belet de leveranciers niets om in bijlage de samenstellende onderdelen van de prijs afzonderlijk weer te geven.

Deze bepalingen zijn tevens van toepassing op de tariefkaarten van de leveranciers.

De leveranciers zorgen er voor dat dergelijke geïndividualiseerde prijssimulatie ook gratis aangevraagd kan worden via andere media, waaronder telefoon, post of fax. De bepalingen van dit hoofdstuk zijn van toepassing op deze simulaties, waar relevant.

II. Marketing – en verkoopstechnieken

Naast de bepalingen betreffende de verkoop op afstand, zoals geregeld in hoofdstuk VI, afdeling 9 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument en de wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van diensten van de informatiemaatschappij, kan de overschakeling naar een andere leverancier of verandering van contract bij dezelfde leverancier enkel op basis van een schriftelijk en ondertekend contract.

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

Onverminderd de bepalingen van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument bevestigt de leverancier het contract via een aan de consument persoonlijk gericht schrijven.

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

- de datum en wijze van sluiting van het contract,
- de te betalen prijs en de wijze van betaling,
- de looptijd van het contract,
- de vermelding van de EAN-Code²,
- de vooropgestelde datum van de switch,
- de contactgegevens indien de consument een klacht heeft,
- de mogelijkheid en wijze van verzaking.

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

De consument moet dit contract uitdrukkelijk en schriftelijk bevestigen. Het overschakelen naar een andere leverancier of verandering van contract bij dezelfde leverancier, behalve indien de oorspronkelijke duurtijd en de essentiële voorwaarden

² voor zover deze door de distributienetbeheerder kan worden aangeleverd op verzoek van de nieuwe leverancier.

niet wijzigen, zonder schriftelijke verleende bevestiging van de consument is verboden. Het voorwerp van de toestemming moet hierbij precies zijn bepaald. De schriftelijke bevestiging van de consument kan via de post, e-mail, fax of een andere duurzame drager aan de leverancier worden overgemaakt. Het contract is pas bindend en de opdracht tot switch mag pas plaatsvinden na de schriftelijke bevestiging en na afloop van de verzakingstermijn van 7 werkdagen.

2. De verkopen aan de consument gesloten buiten de onderneming van de verkoper.

De verkopen aan de consument gesloten buiten de onderneming van de verkoper³ moeten het voorwerp uitmaken van een schriftelijk en ondertekend contract. De verkoper overhandigt de consument een origineel en duidelijk leesbaar exemplaar van het door beide partijen ondertekend contract.

De leverancier bevestigt naderhand het contract via een aan de consument persoonlijk gericht schrijven.

De bevestiging vermeldt op een heldere en duidelijke manier:

- de datum en de plaats van de sluiting van het contract,
- de te betalen prijs en de wijze van betaling,
- de looptijd van het contract,
- de vermelding van de EAN-Code⁴,
- de vooropgestelde datum van de switch,
- de contactgegevens indien de consument een klacht heeft,
- de mogelijkheid en wijze van verzaking.

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

De consument heeft recht om binnen de 14 werkdagen te verzaken aan de overeenkomst na ontvangst van de bevestiging van de leverancier of vanaf de ontvangst van het door de consument gevraagd kopie van het door hem ondertekende contract.

3. Sancties.

Onverminderd de straffen voorzien in de verschillende wetten en uitvoeringsbesluiten en alle andere vormen van schadevergoeding, geeft elke inbreuk op de bepalingen van het akkoord en de gedragscode vast te stellen door de Algemene Directie Controle en

³ Onder verkopen aan de consument gesloten buiten de onderneming van de verkoper worden alle verkoopspijktijken verstaan die niet in het kantoor, op de zetel of in een winkel van de leverancier of van zijn aangestelde of voortverkoper plaatsvinden of niet op afstand gebeuren. 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, ...

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

Bemiddeling met betrekking tot de verkoop gesloten buiten de onderneming van de verkoper en van een verkoop via de telefoon aanleiding tot:

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

De leveranciers verbinden zich er toe, boven op de naleving van de bepalingen van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, om de bepalingen van de gedragscode (**annex I**) toe te passen teneinde de consument een verdere bescherming te bieden tegen misleidende en agressieve verkoopstechnieken.

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

III. Verandering van elektriciteits- en gasleverancier

1. Een vlotte switch

De leveranciers verbinden zich ertoe alle maatregelen te nemen om te vermijden dat een verandering van elektriciteits- en gasleverancier gepaard gaat met nadelige gevolgen voor de consument, waaronder het betalen van verbrekingsvergoedingen of schadevergoedingen wegens niet conforme opzegging of wegens voortijdige beëindiging van de lopende overeenkomst.

Om dit doel te bereiken is, bij de verandering van leverancier, de oude leverancier verplicht om de einddatum en de opzegtermijn van het lopende leveringscontract onmiddellijk over te maken aan de nieuwe leverancier, wanneer deze laatste hierom verzoekt en hem de naam en de EAN-code van de consument overmaakt.

De nieuwe leverancier moet in staat zijn het bewijs te leveren dat hij een contract heeft afgesloten met de consument of dat hij een mandaat heeft ontvangen van de consument om deze gegevens op te vragen.

De nieuwe leverancier regelt voor de nieuwe klant de beëindiging/opzegging van zijn lopende contract bij de oude leverancier. Hij wordt van deze opdracht slechts ontheven door een afzonderlijk, uitdrukkelijk en schriftelijk, andersluidend verzoek van de consument.

Een opzegging geschiedt in elk geval geldig door het verzenden van een switchbericht via het EDIEL protocol zoals beschreven in het relevant technisch reglement.

De nieuwe leverancier waakt erover dat de overschakeling correct verloopt en de nieuwe leveringsovereenkomst pas ingaat bij het verstrijken van de opzeggingstermijn bepaald in de oude overeenkomst, behoudens afzonderlijke, uitdrukkelijke en schriftelijke,

andersluidende opdracht van de consument. Hij neemt de nodige zorg in acht opdat de afhandeling van de administratieve formaliteiten met de vorige leverancier in alle correctheid gebeurt, zonder schade aan de consument.

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

In het geval van de nieuwe leverancier:

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

In het geval van de oude leverancier:

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

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

1. Bij het negotiëren van een nieuwe leveringsovereenkomst informeert de nieuwe leverancier naar het bestaan van de huidige overeenkomst, naar de duur van deze overeenkomst en naar de van toepassing zijnde opzeggingstermijnen. Op basis van deze informatie, informeert de leverancier de consument over de mogelijke gevolgen van de situatie die ontstaat indien er nog een lopende overeenkomst met een andere leverancier geldt.
2. De nieuwe leverancier laat, behoudens uitdrukkelijke en schriftelijke andersluidende opdracht van de consument, gegeven in een afzonderlijk document, de nieuwe leveringsovereenkomst pas ingaan bij het verstrijken van de opzeggingstermijn bepaald in de oude overeenkomst of, in geval van overeenkomst van bepaalde duur, bij het verstrijken van de looptijd ervan. Vooraleer de consument aan de nieuwe leverancier uitdrukkelijk opdraagt zijn contract vervroegd te beëindiging, op de wijze zoals hiervoor bepaald, wijst de nieuwe leverancier hem heel duidelijk op de mogelijkheid dat zijn oude leverancier een schadevergoeding zal in rekening brengen.
3. De nieuwe leverancier die instaat voor de beëindiging/opzegging van het lopende contract van de consument bij de oude leverancier, aanvaardt aansprakelijk te zijn voor alle schade die de consument door toedoen van de nieuwe leverancier zou lijden.

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

1. De getransfereerde klant één finale eindafrekening te versturen binnen redelijke termijn, te beoordelen in functie van de verzending van de benodigde gegevens door derde partijen (zoals meetgegevens door de distributienetbeheerders) en onder voorbehoud van rechtzetting van deze gegevens door de betrokken partijen. Deze eindafrekening omvat alle kosten en tegemoetkomingen, met uitzondering van de retroactieve rechtzettingen van tarieven, heffingen en toeslagen en bijdragen.
2. De eventuele terugbetaling van tegoeden aan de consument dient te gebeuren binnen de 15 kalenderdagen na ontvangst van de finale eindafrekening.
3. De getransfereerde consument, behoudens één finale eindafrekening, geen administratieve kosten aan te rekenen voor zover de beëindiging van de overeenkomst gebeurde met eerbiediging van de contractuele voorwaarden.

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

1. De verbrekingsvergoeding en/of schadevergoeding wegens vroegtijdige of niet conforme opzegging of beëindiging van een overeenkomst mag niet meer bedragen dan 50 euro indien de verbreking plaatsvindt binnen de 6 maanden van de einddatum van het contract en niet meer bedragen dan 75 euro indien de verbreking plaatsvindt voor 6 maanden van de einddatum van het contract.
2. Een opzegging door de leverancier wegens wanbetaling kan geen aanleiding geven tot het betalen van een verbrekingsvergoeding en/of opzegvergoeding wegens vroegtijdige beëindiging van het contract. Evenmin kunnen in dit geval administratiekosten of gelijkaardige kosten die rechtstreeks verband houden met de verbreking in rekening worden gebracht.
3. Indien de werkelijke switchdatum niet samenvalt met de aangevraagde switchdatum, mag geen verbrekingsvergoeding aangerekend worden voor vroegtijdige en/of niet-conforme opzeg. De oude leverancier levert verder aan dezelfde voorwaarden.

III. bis. Verhuizing

1. Een leveringscontract wordt na een verhuizing verder gezet op het nieuwe adres van de consument, tenzij de consument het leveringscontract opzegt met ingang van de verhuisdatum omwille van een verhuizing naar het buitenland of een ander gewest, een verhuizing naar een woning waar er geen aparte meter is voor het elektriciteits- en/of aardgasverbruik of omwille van het feit dat de consument gaat inwonen bij een andere consument die reeds een leveringscontract heeft. Een dergelijke opzegging van het

leveringscontract kan evenwel geen aanleiding geven tot het aanrekenen van een verbrekingsvergoeding en/of opzegvergoeding wegens voortijdige beëindiging van het contract. Evenmin kunnen in dit geval administratiekosten of gelijkaardige worden in rekening gebracht.

2. Na de melding van zijn verhuizing door een consument aan zijn leverancier uiterlijk 7 kalenderdagen na de verhuisdatum, stopt de leverancier de aanrekening aan de consument van het energieverbruik in zijn vorige woning vanaf de verhuisdatum. Indien de melding aan de leverancier van de verhuizing niet voor deze datum gebeurde, stopt de leverancier de aanrekening voor het energieverbruik in de vorige woning uiterlijk op de vijfenveertigste kalenderdag na de melding van de verhuizing door de consument aan de leverancier.

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

4. Wanneer een consument ter gelegenheid van een verhuizing een document dat de meterstanden vaststelt, ondertekent of wanneer hij in dit kader een meterstand meedeelt, kan dit nooit worden aangemerkt als het aanvragen of aanvaarden van een contract bij een leverancier.

IV. Algemene voorwaarden

IV.1 Evenwichtige en rechtmatige algemene voorwaarden

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

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

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

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

1. Geen bedingen op te nemen die bepalen dat de consument jegens de leverancier aansprakelijk is voor schade ten gevolge van fouten of tekortkomingen van diens aangestelden (verkopers / agenten), netbeheerder, of andere derden, zelfs zonder dat de consument hierbij enige fout of nalatigheid kan worden toegerekend.
2. Geen bedingen op te nemen die de aansprakelijkheid voor hun eigen verbintenissen ten opzichte van de consument overdreven beperken tenzij in geval van overmacht.
3. Geen bedingen op te nemen die de onmiddellijke beëindiging of opzegging van de overeenkomst rechtvaardigen op basis van het loutere vermoeden van insolabiliteit of een onderzoek van kredietwaardigheid.
4. Geen bedingen op te nemen die voorzien in de mogelijkheid van overdracht van de onderneming of het cliënteel aan een andere leverancier, zonder dat wordt voorzien in de voortzetting van dezelfde dienstverlening tegen dezelfde voorwaarden.
5. Geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende de welke de leverancier fouten inzake facturatie kan rechtzetten, tenzij deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen. In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn, zoals bepaald in de toepasselijke reglementering.
6. Eenzijdige wijziging van essentiële voorwaarden of van wijzigingen van energieprijzen of gasprijzen op basis van elementen die enkel afhangen van de wil van de leverancier, zijn verboden.
7. Te voorzien in een opzeggingsmogelijkheid zonder kosten gedurende 1 maand vanaf de effectieve en geïndividualiseerde kennisgeving van de 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. De wijzigingen treden pas inwerking bij het verstrijken van de opzeggingstermijn.
8. Te voorzien in maximale opzeggingstermijn van 2 maanden voor de opzegging van contracten van onbepaalde duur of het verzet tegen de stilzwijgende verlenging van contracten van bepaalde duur. Elke clause die het geven van een opzeg enkel binnen een bepaalde tijdsperiode oplegt, is verboden.
9. Te voorzien in minimale termijn van 15 kalenderdagen tussen de eindfacturatie en uitvoering van de domiciliëringsopdracht. Deze minimale termijn kan slechts beginnen lopen vanaf de ontvangstdatum van de eindfactuur. De derde kalenderdag na verzendingsdatum wordt beschouwd als ontvangstdatum.

10. Te voorzien in de aanrekening van interesten tegen de wettelijke interestvoet ingeval de consument een recht op betaling heeft vanwege zijn leverancier ingevolge foutieve facturatie, veroorzaakt door de leverancier.
11. 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.
12. Te voorzien in diverse betalingsmogelijkheden waaronder minstens de domiciliëring en de manuele overschrijving. Voor een manuele betalingsverrichting mogen geen bijkomende kosten worden aangerekend. De beide betalingsmogelijkheden worden onder deze voorwaarden verzekerd voor elke tariefformule die de leverancier aanbiedt.
13. Te voorzien in een klachten (protest)termijn voor de consument ingeval van foutieve facturatie van minstens 12 maanden vanaf de ontvangstdatum bepaald in de betrokken factuur.
14. Te voorzien in wederkerigheid in geval van eventuele opzeggingsmogelijkheden zonder kosten bij verandering van woonplaats.
15. 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.
16. Geen bedingen op te nemen die - ingeval van uitkering van schadevergoeding door de leverancier - voorzien in een vrijstelling of de bedragen op onbillijke wijze plafonneren.
17. Te voorzien dat ieder jaar een eindafrekening wordt opgesteld tenzij de leverancier de meetgegevens niet heeft ontvangen.
18. Te voorzien dat de consument de leverancier gemandateerd heeft om de switch uit te voeren.
19. [Uitdrukkelijk te voorzien dat de termijn waarbinnen de leverancier de consument terugbetaalt, wanneer de afrekeningsfactuur of slotfactuur een kredietbedrag ten gunste van deze laatste weergeeft, overeenstemt met deze waarbinnen de consument verschuldigde bedragen dient te voldoen.

Indien de leverancier nog niet op de hoogte is van het rekeningnummer van de consument, loopt deze termijn van terugbetaling vanaf het ogenblik dat de leverancier op de hoogte werd gebracht van het rekeningnummer van de consument.⁵

⁵ [] Punt 19 ingevoegd door de 2^{de} aanvulling dd. 11 juni 2008
van toepassing vanaf 15 december 2008

IV.ii Toegankelijkheid van de algemene voorwaarden

De leveranciers waken er over dat hun algemene en / of bijzondere contractuele voorwaarden *in extenso*, in meest recentelijke en bijgewerkte vorm eenvoudig consulteerbaar, downloadbaar en afdrukbaar zijn via hun commerciële website.

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.

V. Communicatie naar de consument

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

1. Op alle facturen van een leverancier of op een bij deze afzonderlijk gevoegd document vermelden de leveranciers,
 - De duurtijd van het contract;
 - a. Indien de consument gebonden is door een contract van bepaalde duur, worden de einddatum, de opzegtermijn en de mogelijkheid tot stilzwijgende verlenging expliciet vermeld;
 - b. Indien de consument gebonden is door een contract van onbepaalde duur, wordt de opzeggingstermijn evenals de eventuele minimumduur van de overeenkomst vermeld, met vermelding van de aanvangsdatum;
 - Nummer van de klantendienst;
 - De wijze waarop facturen kunnen worden geprotesteerd;
 - De vermelding dat de algemene voorwaarden *in extenso* consulteerbaar zijn op de website;
 - De vermelding van de EAN-Code.

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

2. In het contract worden de gecontracteerde prijzen, de objectieve parameters, de stand van de parameters bij aanvang van het contract en de berekeningswijze aan de hand van de welke de prijs kan evolueren, opgenomen. Tevens wordt in het contract het ritme van de voorschotfacturen opgenomen. Het contract bevat minstens een duidelijke omschrijving van hoe de voorschotfacturen worden berekend en indien mogelijk het bedrag.
3. Alle stukken uitgaande van de leverancier worden gedateerd.
4. In het kader van een domiciliëring informeert de leverancier, eventueel met de eerste voorschotfactuur, de consument schriftelijk of op een andere duurzame drager over de periodiciteit, de normale data en het bedrag van de betalingen. Indien één van de elementen die afhangen van de leverancier wijzigt, moet de consument hiervan voorafgaandelijk op de hoogte worden gebracht.
5. Indien de overeenkomst voorziet in de stilzwijgende verlenging ervan, brengen de leveranciers hun klanten schriftelijk of via een duurzame drager op de hoogte van de stilzwijgende verlenging en de mogelijkheid tot opzegging van de overeenkomst. Deze kennisgeving gebeurt minstens 1 maand voor de datum die in de overeenkomst werd vastgesteld om zich te verzetten tegen de stilzwijgende verlenging.
6. Indien het contract voorziet in een indexeringsmechanisme van de prijs, vermeldt de afrekeningsfactuur na meteropname de prijsberekingsformule en de manier waarop deze werd toegepast op de prijs. De eindafrekeningsfactuur bevat tevens de meterstanden.
7. De consumenten kunnen, binnen een termijn van 12 maanden na de afrekeningsfactuur, gratis een meer gedetailleerd document ontvangen die in detail alle informatie bevat over de gefactureerde periode, de betaalde voorschotten die worden verrekend met vermelding van hun betalingsdatum, de verschillende prijscomponenten en de gedetailleerde berekening van de indexatiemechanismen.
8. [De energieleveranciers verbinden zich in hun facturen alle vermeldingen op te nemen die verplicht zijn op grond van Europese, federale of gewestelijke regelgevingen. Bovendien verbinden zij zich ertoe dat - rekening houdend met deze regelgevingen - hun facturen duidelijk, leesbaar en verstaanbaar zouden zijn en dat zij een gemakkelijke vergelijking toelaten voor de consument

Om deze doelstelling te verwezenlijken :

- hanteren zij zo veel als mogelijk eenvormige en eenvoudige terminologie;
- wordt bij de jaarlijkse factuur een glossarium gevoegd dat de termen toelicht die op de factuur zijn hernomen en die specifiek zijn voor de sector; dit glossarium zal bestendig beschikbaar zijn op de website van de leverancier; hij zal gratis een exemplaar ervan toesturen aan de consument die daarom vraagt;
- gebruiken zij een uniforme terminologie voor de aanduiding van de wettelijk opgelegde heffingen, bijdragen, taksen en nettarieven;

- bundelen zij samenhangende gegevens op de facturen zoals in hoofdstuk V punt 10 wordt aangegeven;
- vermijden zij dat de vrije vermeldingen die de leverancier zelf beslist op te nemen in zijn factuur, door hun inhoud, vorm, aard of plaats de doelstellingen van duidelijkheid, verstaanbaarheid en vergelijking in het gedrang brengen.]⁶

9. [Indien de energieleveranciers melding maken van de volgende termen voor de aanduiding van de wettelijk opgelegde heffingen, bijdragen, taksen en nettarieven worden deze als volgt benoemd:

- Vaste /jaarlijkse vergoeding/ Redevance fixe/annuelle;
 - Enkelvoudige meter/ Compteur monohoraire;
 - Tweevoudige meter/ Compteur bihoraire;
 - Uitsluitend nachtmeter/ Compteur exclusif nuit;
 - Forfaitaire vermindering/ Réduction forfaitaire;
 - Sociaal tarief/ Tarif social;
 - Kosten groene stroom/ Coûts énergie verte;
 - Gratis elektriciteit/ Electricité gratuite;
 - Kosten WKK/ Coûts cogénération;
-
- Meterhuur/ Location compteur;
 - Distributiekosten/ Coûts de distribution;
 - Transportkosten/ Coûts de transport;
 - Transmissiekosten/ Coûts de transmission;
-
- Federale bijdrage/Cotisation fédérale;
 - Desgevallend opgesplitst in/ Le cas échéant subdivisé en:
 - werking CREG/ fonctionnement CREG;
 - kosten ombudsdienst/ coûts service médiation;
 - 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;
 - Aansluitingsvergoeding/ Redevance de raccordement;
 - Desgevallend wegenisretributie/Le cas échéant redevance de voirie;
 - Openbare dienstverplichtingen/ Obligations de service public.

Wanneer er nieuwe heffingen of toeslagen zouden worden ingevoerd, zullen de leveranciers hiervoor uniforme benamingen hanteren.]⁷

⁶ [] Punt 8 ingevoegd door de 2^{de} aanvulling dd. 11 juni 2008
van toepassing vanaf 15 december 2008

⁷ [] Punt 9 ingevoegd door de 2^{de} aanvulling dd. 11 juni 2008

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

Op de eerste bladzijde:

A. Gegevens over de klant:

- 1) naam
- 2) facturatieadres

B. Gegevens over het leveringspunt:

- 1) leveringsadres
- 2) soort energie
- 3) overeenstemmende EAN-code(s)

C. Gegevens over de leverancier:

- 1) algemeen:
 - ✚ naam / maatschappelijke benaming
 - ✚ maatschappelijke zetel
 - ✚ ondernemingsnummer
- 2) klantendienst:
 - ✚ telefoon- en faxnummer (in overeenstemming met de bepalingen van artikel 39ter van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument)
 - ✚ postadres voor briefwisseling
 - ✚ e-mail adres of url naar het gestandaardiseerde vragen- of klachtenformulier op de website van de leverancier

D. Gegevens over de distributienetbeheerder:

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

E. Factuurgegevens:

- 1) algemeen:
 - ✚ factuurdatum
 - ✚ factuurnummer
 - ✚ klantnummer
 - ✚ desgevallend, BTW-nummer van de klant
- 2) bedrag en uiterste betaaldatum:
 - ✚ het totaal te betalen bedrag of de terugbetaling waarop de consument recht heeft
 - ✚ desgevallend, het totaal bedrag van de voorschotten die werden verrekend
 - ✚ het rekeningnummer waarop de factuur moet worden vereffend of waarop de terugbetaling zal worden gestort;

van toepassing vanaf 15 december 2008

- indien de leverancier niet beschikt over een rekeningnummer van de consument, wordt dit opgevraagd
- ✚ de bij de betaling te vermelden referentie
 - ✚ de uiterste datum (formaat xx/xx/xxxx) voor betaling of terugbetaling
 - ✚ de eventuele herinnerings- of administratiekosten bij laattijdige betaling
 - ✚ desgevallend, de vermelding dat de betaling via domiciliëring gebeurt en de datum waarop of vanaf dewelke de betalingsopdracht aan de financiële instelling wordt aangeboden

Op de volgende bladzijden:

A. Detail van de aangerekende bedragen in geval van afrekenings- of slotfactuur (per type energie):

- 1) meterstand bij het begin van de periode en de opnamedatum
- 2) meterstand bij het einde van de periode en de opnamedatum
- 3) overeenstemmende meternummers
- 4) eventueel, geraamd verbruik tussen opnamedatum en factuurdatum
- 5) het aangerekende totale verbruik voor de gefactureerde periode
- 6) de samenstelling van de aangerekende bedragen voor de opgenomen periode (zie het nieuw ingevoegde punt 9) onderverdeeld in volgende rubrieken:
 - ✚ de energiekost:

in deze rubriek komen onder meer:

 - de kosten voor groene stroom, indien ze afzonderlijk worden weergegeven
 - kosten WKK
 - de gratis energie met vermelding van aantal kWh, het tarief en het totale in mindering te brengen bedrag
 - ✚ kosten van het gebruik van de netten
 - ✚ heffingen en toeslagen
- 7) een gedetailleerd overzicht van de verrekenende voorschotten, hun bedragen, factuur- of betalingsdatum

B. Klachtenbehandeling:

- 1) het verloop van de procedure indien de consument een factuur protesteert
- 2) de gegevens van de ombudsdiensten voor energie

C. Nog openstaande saldi:

de energieleverancier die dit wenst, kan melding maken van de nog openstaande saldi

D. Gegevens over het contract:

- 1) de precieze en exacte informatie over het lopende contract voor elke EAN-code, zoals voorzien onder punt 1 van dit hoofdstuk: duurtijd, opzegtermijn (ofwel uiterste datum voor de opzeg, ofwel de opzegtermijn in combinatie met de einddatum, ofwel de vermelding dat geen opzegtermijn van toepassing is) en desgevallend,

- minimumduur en aanvangsdatum, einddatum en mogelijkheid van stilzwijgende verlenging
- 2) desgevallend het type product
- 3) een url naar de website van de leverancier waar een uitleg over de indexatieparameters beschikbaar is
- 4) een url naar de algemene voorwaarden

E. Diverse vermeldingen (per type energie):

- 1) historisch verbruik
- 2) oorsprong van de geleverde energie
- 3) gemiddelde prijs aan residentiële verbruikers in België (gegevens regulatoren), voor zover deze beschikbaar zijn.⁸

11. [De energieleveranciers spannen zich in om op een duidelijke, maar voldoende concrete manier de consument in te lichten over de berekeningswijze van de te betalen voorschotten per type energie, telkens zij de bedragen ervan aanpassen.

De informatie hieromtrent wordt tijdig voor elke aanpassing persoonlijk aan de consument meegedeeld. Deze informatie kan samen met de factuur of los daarvan worden overgemaakt, kan worden verduidelijkt aan de hand van voorbeelden en er kan voor meer detail worden verwezen naar de website. Aan de consument die hierom verzoekt via telefoon, fax of post, moet de bijkomende informatie die op de website wordt gegeven, op eenvoudige vraag gratis worden verstrekt door zijn leverancier.⁹

12. [De toelichting die de leveranciers verstrekken op hun website in verband met de indexatie van de prijzen omvat minstens:

- 1) een algemene uitleg over de berekening van de geïndexeerde prijzen;
- 2) een overzicht van de stand van de parameters gedurende de gefactureerde periode;
- 3) de gebruikte indexatieformules;
- 4) een concreet voorbeeld van een fictieve klant.]¹⁰

13. [De energieleveranciers nemen de verbintenis op zich om de algemene en de bijzondere voorwaarden voor alle producten gemakkelijker toegankelijk te maken op hun website.]¹¹

VI. Domiciliëring

Inzake domiciliëring verbinden de leveranciers zich tot:

⁸ [] Punt 10 ingevoegd door de 2^{de} aanvulling dd. 11 juni 2008 van toepassing vanaf 15 december 2008

⁹ [] Punt 11 ingevoegd door de 2^{de} aanvulling dd. 11 juni 2008 van toepassing vanaf 15 december 2008

¹⁰ [] Punt 12 ingevoegd door de 2^{de} aanvulling dd. 11 juni 2008 van toepassing vanaf 15 december 2008

¹¹ [] Punt 13 ingevoegd door de 2^{de} aanvulling dd. 11 juni 2008 van toepassing vanaf 15 december 2008

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.

VII. Klachtenbehandeling

a) behandeling van vragen en klachten:

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

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

b) betwisting van facturen

Indien de klacht over een factuur terecht is of nog verder moet worden onderzocht, wordt de invordering door de leverancier van de uitstaande en betwiste bedragen onmiddellijk na ontvangst van de klacht opgeschort. Het antwoord van de leverancier aan de consument maakt hiervan duidelijk melding. Het vermeldt duidelijk het niet betwiste bedrag en de datum waartegen dit moet worden betaald door de consument. Op geen enkele manier mogen kosten in rekening worden gebracht voor de afhandeling van klachten.

VIII. Inwerkingtreding en bekendmaking

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

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

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

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

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

**Gedragscode voor
“verkoop buiten de onderneming” en
“verkoop op afstand”**

Deze Gedragscode vormt een aanvulling op de reglementaire bepalingen inzake “verkoop op afstand” en “verkoop buiten de onderneming” van de Wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument.

Deze Gedragscode is van toepassing op leveranciers en verkoopsagenten aangesteld door leveranciers, hun aangestelden en alle mogelijke derden betrokken bij de “verkoop op afstand” of “de verkoop buiten de onderneming” van elektriciteit en aardgas (hierna: leveranciers en verkoopsagenten).

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

I. Algemene bepalingen

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

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

3. Leveranciers en verkoopsagenten maken geen misbruik van de zwakheid van de consument. Zo bijvoorbeeld worden er geen overeenkomsten aangeboden of afgesloten met consumenten die klaarblijkelijk niet in staat zijn om de draagwijdte van de voorgestelde overeenkomst te beoordelen. Zij treden eveneens bijzonder gereserveerd op ten aanzien van ouderen, mindervaliden en kansarmen.
4. Leveranciers en verkoopsagenten moeten, zodra ze contact hebben gelegd, de leverancier die ze vertegenwoordigen, hun bedoeling en in voorkomend geval hun identiteit kenbaar maken.
5. Leveranciers en verkoopsagenten beëindigen het gesprek en / of verlaten het pand onmiddellijk op eenvoudige vraag van de consument. Verkoopsagenten verbreken vrijwillig het contact met de consument, als deze duidelijk laat blijken dat het contact storend, ongewenst of ongepast is.
6. Bij het negotiëren van een leveringsovereenkomst informeren de leverancier en de verkoopsagent naar het bestaan van de huidige overeenkomst, naar de duur van deze overeenkomst en de van toepassing zijnde opzeggingstermijnen. De leverancier en verkoopsagent informeren de consument over de mogelijke gevolgen van de situatie die ontstaat indien er nog een lopende overeenkomst

met een andere leverancier geldt en over hoe de overgang van leverancier verloopt.

7. Leveranciers en verkoopsagenten moeten op elk moment vermijden dat de consument enige doorgegeven informatie verkeerd begrijpt of valse veronderstellingen maakt, vooral in verband met mogelijke besparingen.
8. Leveranciers en verkoopsagenten waken erover dat de consument heeft begrepen:
 - Dat hij een contract heeft getekend of heeft ingestemd om van energieleverancier te veranderen;
 - Met welke leverancier hij een nieuwe overeenkomst heeft afgesloten;
 - Welke de toegepaste all-in prijs is die overeenstemt met zijn energievoorziening;
 - Wanneer de vooropgestelde datum van de nieuw afgesloten overeenkomst juist ingaat;
 - Dat hij over een recht op annulering beschikt gedurende ten minste 7 werkdagen¹ ingeval van een verkoop op afstand of 14 werkdagen ingeval van een verkoop aan de consument gesloten buiten de onderneming van de verkoper en weet welke stappen hij moet ondernemen om zijn contract te annuleren;
 - Dat hij ingestemd heeft met een vroegtijdige beëindiging of opzegging van zijn lopende overeenkomst;
 - Welke de gevolgen zijn van een vroegtijdige beëindiging of opzegging van de overeenkomst.
9. Leveranciers en verkoopsagenten waken erover dat ze de consument er op geen enkele manier toe aanzetten zijn lopende contract voortijdig te beëindigen en geen misbruik te maken van aan de consument toegekende verzakingstermijn.

¹ Werkdagen: het geheel van alle kalenderdagen met uitsluiting van de zondagen en wettelijke feestdagen. Als een termijn, uitgedrukt in werkdagen, op een zaterdag afloopt, wordt hij verlengd tot de eerstvolgende werkdag (art. 1, 9° WHPC).

II. Verkopende aan de consument gesloten buiten de onderneming van de consument²

a) Algemene bepalingen:

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

De leverancier bevestigt naderhand het contract via een aan de consument persoonlijk gericht schrijven.

De bevestiging vermeldt op een heldere en duidelijke manier:

- de datum en de plaats van de sluiting van het contract,
- de te betalen prijs en de wijze van betaling,
- de looptijd van het contract,
- de vermelding van de EAN-Code³,
- de vooropgestelde datum van de switch,
- de contactgegevens indien de consument een klacht heeft
- de mogelijkheid en wijze van verzaking.

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

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

b) Handelspraktijken:

1. Leveranciers en verkoopsagenten tonen spontaan, zodra ze contact hebben gelegd, een legitimatiebewijs waarop duidelijk de naam van de leverancier, de naam van de verkoopsagent en zijn foto en een vervaldatum van de kaart vermeld staan. Verkoopsagenten mogen de reden van hun bezoek niet verkeerd voorstellen. Zij vermelden uitdrukkelijk aan het begin van het gesprek voor welke leverancier wordt opgetreden;

² Onder verkopen aan de consument gesloten buiten de onderneming van de verkoper worden alle verkooppraktijken verstaan die niet in het kantoor, op de zetel of in een winkel van de leverancier of van zijn aangestelde of voortverkoper plaatsvinden of niet op afstand gebeuren. 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 voor zover deze door de distributienetbeheerder kan worden aangeleverd op verzoek van de nieuwe leverancier.

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

c) Contractuele bepalingen:

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

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

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

III. Verkoop op afstand.

a) Algemene bepalingen:

1. Bij elk aanbod tot en bij elke aanzet tot verkoop op afstand:

- Vermelden de leveranciers uitdrukkelijk dat het een aanbod tot overeenkomst betreft;
- Mogen de leveranciers en de personen die daarbij voor hen in contact treden met de consument de reden van het contact niet verkeerd voorstellen;
- Dienen leveranciers en perso(o)n(en) die daarbij voor hen in contact treden met de consument gebruik te maken van de juiste prijzen voor het relevante distributienetgebied.

2. Leveranciers stellen hun aanbod tot verkoop op afstand, alsook het verloop van hun verkoop op afstand zodanig op dat de aard en de draagwijdte ervan alsook het feit dat zij resulteert in een bindende overeenkomst duidelijk is voor de persoon die zou aanvaarden. Het feit dat zij resulteert in een bindende overeenkomst wordt verduidelijkt op het moment dat de consument moet aanvaarden.

3. In de schriftelijke bevestiging of in een bevestiging op een andere duurzame drager die volgt op de afsluiting van een overeenkomst op afstand, wordt uitdrukkelijk verwezen naar de afgesloten overeenkomst met de klant en de toestemming die deze laatste gegeven heeft. De bevestiging vermeldt het registratienummer van de overeenkomst. Deze wordt door de leverancier onverwijld aan de consument bezorgd na afsluiting van de verkoop op afstand en bevat in alle omstandigheden volgende zaken:

- Een exemplaar van de algemene en bijzondere voorwaarden;
- Contactgegevens indien de consument een klacht heeft;

4. De leveranciers voorzien in een bedenktijd van ten minste 12 werkdagen voor de consument die ingaat na de verzending van de bevestiging van de overeenkomst, met uitzondering van wat is voorzien onder punt b), laatste lid. De schriftelijke bevestiging of de bevestiging op een andere duurzame drager maakt uitdrukkelijk melding van deze bedenktijd voor de consument en dat hiervan op geen enkele wijze eenzijdig afstand kan worden gedaan.

b) Bijzondere bepalingen inzake een verkoop via de telefoon:

Onverminderd de bepalingen van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument bevestigt de leverancier het contract via een aan de consument persoonlijk gericht schrijven.

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

- de datum en de wijze van sluiting van het contract,
- de te betalen prijs en de wijze van betaling,
- de looptijd van het contract,
- de vermelding van de EAN-Code⁴,
- de vooropgestelde datum van de switch,
- de contactgegevens indien de consument een klacht heeft
- de mogelijkheid en wijze van verzaking.

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

De consument moet dit contract uitdrukkelijk en schriftelijk bevestigen. Het overschakelen naar een andere leverancier of verandering van contract, behalve indien de oorspronkelijke duurtijd en de essentiële voorwaarden niet wijzigen (met uitzondering van een prijsvermindering), bij dezelfde leverancier zonder schriftelijke verleende bevestiging van de consument is verboden. Het voorwerp van de toestemming moet hierbij precies zijn bepaald. De schriftelijke bevestiging van de consument kan via de post, e-mail, fax of een andere duurzame drager aan de leverancier worden overgemaakt. Het contract is pas bindend en de switch mag pas plaatsvinden na de schriftelijke bevestiging en na afloop van de verzakingstermijn van 7 werkdagen dat ingaat na de schriftelijke bevestiging van de consument met het contract.

IV. Sancties.

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

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

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