

## **Akkoord**

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

**Preambule:**

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 prijssimulator 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 beschermd klant met laag inkomen, zoals bedoeld in de Ministeriele Besluiten van resp. 15 mei 2003 en 23 december 2003.
- De prijssimulatie gebeurt op basis van de meest recente gegevens, met vermelding van de meest recente prijsindexatiemechanismen en – parameters.

De prijssimulator 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 prijssimulatie 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 prijssimulatie af te drukken of op te slaan op een duurzame drager<sup>1</sup>. Hierbij moeten tevens de gegevens die de consument heeft ingebracht, worden weergegeven evenals de datum waarop de prijssimulatie werd uitgevoerd.

---

<sup>1</sup> 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-Code<sup>2</sup>,
- 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

---

<sup>2</sup> 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 verkoper<sup>3</sup> 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-Code<sup>4</sup>,
- 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

---

<sup>3</sup> Onder verkopen aan de consument gesloten buiten de onderneming van de verkoper worden alle verkoopspijntijken 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 winkelrichting van andere verkopers, verkopen op beurzen, salons en tentoonstellingen, verkopen in private of publieke zalen die niet toebehoren aan de leverancier, ...

<sup>4</sup> 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 beëindigen, 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 vijftiende 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.i Evenwichtige en rechtmatige algemene voorwaarden**

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

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

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

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

1. Geen bedingen op te nemen die bepalen dat de consument jegens de leverancier aansprakelijk is voor schade ten gevolge van fouten of tekortkomingen van diens aangestelden (verkopers / agenten), netbeheerder, of andere derden, zelfs zonder dat de consument hierbij enige fout of nalatigheid kan worden toegerekend.
2. Geen bedingen op te nemen die de aansprakelijkheid voor hun eigen verbintenissen ten opzichte van de consument overdreven beperken tenzij in geval van overmacht.
3. Geen bedingen op te nemen die de onmiddellijke beëindiging of opzegging van de overeenkomst rechtvaardigen op basis van het loutere vermoeden van insolventie of een onderzoek van kredietwaardigheid.
4. Geen bedingen op te nemen die voorzien in de mogelijkheid van overdracht van de onderneming of het cliënteel aan een andere leverancier, zonder dat wordt voorzien in de voortzetting van dezelfde dienstverlening tegen dezelfde voorwaarden.
5. Geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende de welke de leverancier fouten inzake facturatie kan rechtzetten, tenzij deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen. In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn, zoals bepaald in de toepasselijke reglementering.
6. Eenzijdige wijziging van essentiële voorwaarden of 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 opzegmogelijkheid 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 ingeval 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 opzegmogelijkheden 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.]<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> [ ] Punt 19 ingevoegd door de 2<sup>de</sup> 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.]<sup>6</sup>

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.]<sup>7</sup>

<sup>6</sup> [ ] Punt 8 ingevoegd door de 2<sup>de</sup> aanvulling dd. 11 juni 2008 van toepassing vanaf 15 december 2008

<sup>7</sup> [ ] Punt 9 ingevoegd door de 2<sup>de</sup> 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.]<sup>8</sup>

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].<sup>9</sup>

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.]<sup>10</sup>

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.]<sup>11</sup>

## VI. Domiciliëring

Inzake domiciliëring verbinden de leveranciers zich tot:

---

<sup>8</sup> [ ] Punt 10 ingevoegd door de 2<sup>de</sup> aanvulling dd. 11 juni 2008 van toepassing vanaf 15 december 2008

<sup>9</sup> [ ] Punt 11 ingevoegd door de 2<sup>de</sup> aanvulling dd. 11 juni 2008 van toepassing vanaf 15 december 2008

<sup>10</sup> [ ] Punt 12 ingevoegd door de 2<sup>de</sup> aanvulling dd. 11 juni 2008 van toepassing vanaf 15 december 2008

<sup>11</sup> [ ] Punt 13 ingevoegd door de 2<sup>de</sup> 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.

**EBEM**

Stijn Lenaerts  
Directeur

**NUON Belgium NV**

Roberte Kesteman  
Corporate Financial Officer

**ESSENT Belgium NV**

Benéman BVBA  
Gedelegeerd Bestuurder  
Vaste vertegenwoordiger  
André Jurrens

**SPE NV**

Luc Sterckx  
Permanent vertegenwoordiger van  
K.E.M.P. NV, CEO SPE

**WASE WIND cvba**

Jef Verstraeten  
Gedelegeerd Bestuurder

**ELECTRABEL Customer Solutions NV**

Sophie Dutordoir  
Gedelegeerd Bestuurder

**ECOPOWER CVBA**

Jim Williame  
Voorzitter Raad van Bestuur

**LAMPIRIS NV**

Bruno Vanderschueren