

Gedragscode voor de bescherming
van de zelfstandigen en de kmo's
in de elektriciteits- en gasmarkt

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Definities	4
Algemene bepalingen.....	5
HOOFDSTUK 1. AANBOD, MARKETING EN VERKOOPTECHNIEKEN.....	6
1.1. Algemene bepalingen.....	6
1.2. Verkoop op afstand.....	6
1.2.1. Algemene bepalingen	6
1.2.2. Verkopen via telefoon	7
1.3. Verkopen gesloten buiten de onderneming.....	8
1.4. Sanctie	8
HOOFDSTUK 2. TRANSPARANTIE.....	9
2.1. Algemeen	9
2.2. Prijzen	9
2.2.1. Prijscomponenten.....	9
2.2.2. Prijssimulaties	9
2.2.3. Promotionele aanbiedingen	10
2.3. Overeenkomst	10
2.3.1. Contractuele informatie.....	10
2.3.2. Garanties en waarborgen ten gunste van de energieleverancier	10
2.3.3. Algemene en bijzondere voorwaarden.....	10
2.3.4. Verlenging en hernieuwing van het contract.....	12
2.3.5. Aanvullende goederen en diensten.....	13
2.4. Voorschotten en herzieningsmodaliteiten.....	13
2.5. Facturatie.....	13
2.6. Website	14
HOOFDSTUK 3. VRAGEN & KLACHTENBEHANDELING.....	15
3.1. Behandeling van vragen en klachten door de onderneming.....	15
3.2. Alternatieve geschillenbeslechting	15
HOOFDSTUK 4. ONDERTEKENING, INWERKINGTREDING EN BEKENDMAKING	16
Bijlage: Specifieke maatregelen in de context van de energiecrisis in 2023.....	17

Inleiding

Tijdens de energiecrisis 2022 heeft de federale regering maatregelen genomen ter ondersteuning van de zelfstandigen en de Kmo's, die geconfronteerd werden met financiële moeilijkheden en soms hun economische activiteit niet konden voortzetten.

In deze context van stijgende energieprijzen bleek het relevant om de contractuele positie van de kleinste ondernemingen te versterken, omdat zij meer onderhevig zijn aan economische moeilijkheden en minder slagvaardig zijn in de interacties met hun energieleveranciers.

Het kernkabinet van 16 september 2022 gaf de minister van Zelfstandigen en Kmo's de opdracht een Gedragscode te onderhandelen met de energieleveranciers op basis van het bestaande akkoord voor de consument in de vrije energiemarkt.

De Gedragscode die op 27 maart 2023 werd afgesloten, is het resultaat van de onderhandelingen tussen de minister van Zelfstandigen en Kmo's en de voornaamste energieleveranciers van het land (die 90% van de markt vertegenwoordigen) via de Federatie van de Belgische Elektriciteits- en Gasbedrijven (FEBEG).

Deze Gedragscode beoogt de informatie te versterken in de precontractuele fase van de levering van energie, eerlijke praktijken inzake marketing en verkoop op afstand te garanderen, en de transparantie inzake prijzen, prijsvergelijkers en voorschotfacturen te versterken. De Gedragscode voorziet ook een kader voor de algemene verkoopsvoorwaarden en de modaliteiten voor de verlenging, stopzetting en hernieuwing van de overeenkomst, alsook de modaliteiten voor de herziening van de voorschotten en de klachtenbehandeling door de ondertekenaars en de toetredende actoren.

De Gedragscode ten gunste van de zelfstandigen en de Kmo's is geen kopie van het bestaande Consumentenakkoord. Wat de vrijwillige verbintenissen betreft, houdt deze Gedragscode ook rekening met de zelfstandigen en Kmo's die in het Belgisch recht geen recht hebben op energielevering, in tegenstelling tot de consumenten. Er wordt ook rekening gehouden met de impact van de maatregelen op de energieleveranciers en de andere actoren die actief zijn op de energiemarkt die tot deze Gedragscode willen toetreden.

Met de ondertekening van deze Gedragscode, verbinden de energieleveranciers en de andere actoren actief op de energiemarkt zich er formeel toe de inhoud ervan te respecteren in hun praktijken en die om te zetten in hun algemene en bijzondere voorwaarden.

De bepalingen van dit akkoord zijn erop gericht eerlijke marktpraktijken te garanderen naar de zelfstandigen en de Kmo's toe, overeenkomstig de bepalingen van boek VI van het Wetboek van economisch recht (WER).

Deze Gedragscode beoogt eveneens de bepalingen te vervolledigen voor de zelfstandigen en de Kmo's uit de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen en de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en hun uitvoeringsbesluiten. De ondertekenende en toetredende partijen verbinden zich tot een strikte naleving van de bepalingen van dit akkoord, dat de geldende wetgeving aanvult en onverminderd van toepassing is. De bepalingen van deze Gedragscode prevaleren in geen geval boven de strengere wettelijke bepalingen. Wanneer verwezen wordt naar de wettelijke of reglementaire bepalingen, omvat dit de mogelijke wijzigingen van deze bepalingen in de toekomst.

Inbreuken op de bepalingen van deze gedragscode vormen oneerlijke marktpraktijken in de zin van artikel VI.104 en volgende van het WER. Met toepassing van de vermelde Gedragscode, zal de Economische Inspectie van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie toezien op de correcte naleving van deze Gedragscode.

De naleving van deze Gedragscode kan geen afbreuk doen aan de verplichtingen van de energieleveranciers, de andere actoren actief op de energiemarkt en derden op wie zij een beroep doen krachtens de wetgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Alle energieleveranciers, en de andere actoren actief op de energiemarkt, in het segment van de zelfstandigen en de Kmo's, worden uitgenodigd deze Gedragscode mee af te sluiten of er later aan toe te treden.

Elke ondertekenaar of toetreders publiceert de Gedragscode op zijn website die toegankelijk is voor de betrokken doelgroep. Bovendien verbindt de FOD Economie zich ertoe deze Gedragscode ook te publiceren, alsook een geactualiseerde lijst van ondertekenaars of toetreders.

Definities

(...)

Voor de toepassing van deze Gedragscode wordt verstaan onder:

1. Kmo: wordt beschouwd als Kmo voor de betrokken vector:
 - Elke natuurlijke of rechtspersoon die een professionele elektriciteitsovereenkomst afsluit van wie het jaarverbruik voor al zijn toegangspunten op het transmissie- en/of distributienet 100MWh niet overschrijdt;
 - Elke natuurlijke of rechtspersoon die een professionele gasovereenkomst afsluit van wie het jaarverbruik voor al zijn toegangspunten op het transport- en/of distributienet voor gas 100MWh niet overschrijdt;
 - Daarenboven moet de elektriciteits- en/of gasovereenkomst afgesloten of vernieuwd zijn op basis van een tariefkaart zoals opgenomen in de prijsvergelijkingswebsites van de gewestelijke regulatoren;
2. Jaarverbruik: om het jaarverbruik te bepalen, baseert de energieleverancier zich op de standaardgegevens inzake het jaarverbruik zoals ontvangen van de distributienetbeheerder; of bij gebrek op de gegevens ontvangen van de klant aan wie een bewijs van verbruik kan worden gevraagd door de leverancier. De bepaling van het jaarverbruik gebeurt op het moment van de afsluiting en, voor de overeenkomsten van bepaalde duur, op het moment waarop de overeenkomst hernieuwd wordt, of, voor de overeenkomsten van onbepaalde duur, op het moment waarop de bijzondere voorwaarden worden aangepast;
3. Totaalprijs: de totaalprijs te betalen door de Kmo exclusief btw. Deze omvat alle verplicht te betalen bedragen, waaronder de energieprijzen, de nettarieven, de taksen en heffingen;
4. Duurzame drager: ieder hulpmiddel dat de Kmo in staat stelt om persoonlijk aan haar gerichte informatie op te slaan zodat deze informatie gemakkelijk toegankelijk is 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;
5. Type klant: de types zoals gedefinieerd door de CREG;
6. leveringsovereenkomst: de overeenkomst tussen een energieleverancier en een Kmo op grond waarvan elektriciteit en/of gas wordt geleverd aan de Kmo;
7. Energieprijs: de prijs van de energiecomponent (gas of elektriciteit) binnen een leveringsovereenkomst, die de energieleverancier aanrekent aan de klanten (exclusief btw, nettarieven, taksen en heffingen);
8. Verkoop buiten de onderneming: elke verkooppraktijk die niet in het kantoor, op de zetel of in een winkel van de leverancier of van zijn aangestelde of voortverkoper plaatsvindt of niet op afstand gebeurt, en niet gewoonlijk op die manier plaats vindt; hieronder vallen onder meer deur-aan-deurverkopen, verkopen op de openbare of private weg, verkopen in de winkelinrichting van andere verkopers, verkopen op beurzen, salons en tentoonstellingen, verkopen in private of publieke zalen die niet toebehoren aan de leverancier;
9. Energieleveranciers: de leveranciers van elektriciteit en gas die beschikken over een toelating om te leveren conform de regionale regelgeving en die leveren aan de Kmo;
10. Digitale klantzone: het individuele web-portaal dat door de energieleverancier ter beschikking wordt gesteld van de Kmo waar zij kan inloggen en haar gegevens kan beheren en opvolgen;
11. De gaswet: de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen;
12. De elektriciteitswet: de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt;

13. Andere actoren actief op de energiemarkt: energiegemeenschappen¹ in de zin van, de organisatoren van groepsaankopen, de prijsvergelijkers, de tussenpersonen en eender welke andere persoon die handelt in eigen naam en voor eigen rekening, voor zover hun activiteiten onder het toepassingsgebied vallen van deze Gedragscode².

Algemene bepalingen

Bij de uitvoering van deze Gedragscode zijn alle economische actoren op de markt verantwoordelijk ten aanzien van de zelfstandigen en de Kmo's binnen de grenzen van de bevoegdheden en verplichtingen die zijn vastgelegd in de gas- en elektriciteitswet. De energieleveranciers engageren zich niet in de plaats van de andere actoren actief op de energiemarkt voor wat onder hun verantwoordelijkheid valt en zullen geen enkele vergoeding verschuldigd zijn voor technische problemen of handelingen die niet onder hun verantwoordelijkheid vallen, met uitzondering van diegene die door hun onderaannemers zijn veroorzaakt of verricht.

¹ Zoals gedefinieerd in de Ordonnantie van 19 juli. 2001 m.b.t. de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brusselse Gewest; in het decreet van 12 april 2001 m.b.t. de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Waalse gewest en in het Energiedecreet van 8 mei 2009 in Vlaanderen.

² Er zal een bijlage worden toegevoegd aan deze Gedragscode om te preciseren onder welke bepalingen deze andere actoren op de energiemarkt zijn toetreden of kunnen toetreden.

HOOFDSTUK 1. AANBOD, MARKETING EN VERKOOPTECHNIEKEN

1.1. Algemene bepalingen

De overschakeling naar een andere energieleverancier kan enkel op basis van een overeenkomst waarmee de Kmo heeft ingestemd. Het voorgaande doet geen afbreuk aan wat is voorzien onder punt 2.3.4. over de hernieuwing van het contract.

De bepalingen van dit hoofdstuk doen geen afbreuk aan de verplichtingen inzake precontractuele en contractuele informatie zoals voorzien in boek VI van het WER en de gaswet, in het bijzonder artikel 15/5bis en de elektriciteitswet, in het bijzonder artikel 18 en vormen een aanvulling op deze bepalingen.

De instemming van de Kmo wordt gegeven via:

1. een handgeschreven of elektronisch gekwalificeerde handtekening,
2. of elk ander middel, zoals bijvoorbeeld een niet gekwalificeerde elektronische handtekening of een andere elektronische boodschap.

In geval van betwisting komt het aan de energieleverancier toe het bewijs te leveren van de overeenkomst waarmee de Kmo heeft ingestemd.

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

De energieleveranciers en de derden waarop ze beroep doen:

1. Nemen in geen geval contact op met de Kmo voor 8u of na 20u, tenzij de Kmo dat uitdrukkelijk toestaat;
2. Kondigen duidelijk de reden van het contact aan;
3. Respecteren de 'Bel-me-niet-meer-lijst';
4. Beëindigen het gesprek en/of verlaten het pand op eenvoudige vraag van de Kmo;
5. Informeren de Kmo over de wettelijk voorziene opzegmodaliteiten door de opzegtermijn te vermelden en de verplichting om al dan niet een verbrekingsvergoeding te betalen.

De nieuwe leverancier en de derden waarop zij beroep doen informeren de Kmo erover:

- Dat zij een overeenkomst heeft ondertekend of dat zij ermee ingestemd heeft te veranderen van energieleverancier;
- Met welke energieleverancier zij een nieuwe overeenkomst heeft afgesloten;
- Wat de energieprijis per kWh is in de overeenkomst die zij heeft afgesloten;
- Dat de distributietarieven in de overeenkomst van toepassing zijn op het moment van het aanbod en voor het betrokken gewest;
- Vanaf welke voorziene datum de nieuwe overeenkomst ingaat;
- Dat de nieuwe energieleverancier de opzeg van de lopende overeenkomst op zich neemt;
- Dat de ondertekende overeenkomst gedekt is door de Gedragscode voor de bescherming van de zelfstandigen en de Kmo's in de gas- en elektriciteitsmarkt

1.2. Verkoop op afstand

1.2.1. Algemene bepalingen

De energieleveranciers stellen hun aanbod tot verkoop op afstand, alsook de verschillende stappen van de verkoop op afstand, zo op dat de aard en de draagwijdte van het document, en het feit dat het document resulteert in een bindende overeenkomst, duidelijk zijn voor de Kmo die zou ingaan op dit aanbod.

Wanneer een overeenkomst op afstand werd afgesloten door de Kmo, bevestigt de energieleverancier deze overeenkomst. De bevestiging omvat:

1. het registratienummer van de overeenkomst of van de klant;
2. De manier waarop de overeenkomst tot stand is gekomen;
3. Een exemplaar van de algemene en de bijzondere voorwaarden;
4. De contactgegevens van de leverancier in geval van een klacht van de Kmo;

1.2.2. Verkopen via telefoon

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

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

De Kmo die instemt met het sluiten van een overeenkomst, wordt tijdens het telefoongesprek ingelicht op welke manier de bevestiging ervan aan haar wordt bezorgd.

Wanneer tijdens het telefoongesprek een prijssimulatie wordt gemaakt en binnen 5 werkdagen wordt bezorgd op vraag van de Kmo, of op voorstel van de verkoper, gebeurt dit op basis van de verbruiksgegevens die de Kmo tijdens het telefonisch contact heeft verstrekt, of bij gebreke aan de hand van het gemiddelde verbruik conform het type klant. Het resultaat van de simulatie is een totaalprijs op jaarbasis voor klanten in laagspanning en op lage druk en in zoverre nettarieven eenvoudig kunnen berekend worden.

De energieleverancier bevestigt de overeenkomst in een schrijven aan de Kmo, via brief of via een andere duurzame drager. De bevestiging vermeldt op een heldere en duidelijke manier:

1. de datum en wijze van afsluiting van de overeenkomst;
2. de identificatie van het gekozen product/tarief formule;
3. de geldende tariefkaart;
4. welke aanvullende goederen en/of diensten worden aangeboden;
5. welke bedragen de Kmo die haar overeenkomst vroegtijdig beëindigt, voor deze goederen moet betalen, met inbegrip van de degressieve tabel van deze bedragen, a rato van de nog resterende duurtijd van de overeenkomst;
6. of de vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst voor wat betreft de levering van aardgas en/of elektriciteit al dan niet de beëindiging van de overeenkomst voor de aanvullende diensten meebrengt;
7. de overeengekomen betalingswijze;
8. de looptijd van de overeenkomst;
9. de vermelding van het toegangspunt;
10. de vooropgestelde begindatum van de overeenkomst en, voor de overeenkomsten van bepaalde duur, de einddatum of de looptijd van de overeenkomst;
11. de contactgegevens van de klantendienst van de energieleverancier.

De bevestiging bevat tevens een exemplaar van de overeenkomst ondertekend door de energieleverancier, met inbegrip van de algemene en eventueel de bijzondere voorwaarden.

Het overschakelen naar een andere energieleverancier is verboden zonder de uitdrukkelijke bevestiging van de Kmo. Het voorwerp van de bevestiging moet hierbij precies bepaald zijn. De uitdrukkelijke bevestiging van de Kmo wordt overgemaakt aan de leverancier via het overeengekomen communicatiekanaal.

1.3. Verkopen gesloten buiten de onderneming

Bij aanvang van het contact, en vooraleer er enige informatie wordt verstrekt, wordt de Kmo geïnformeerd over de volgende elementen:

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

Wanneer er tijdens het gesprek een prijs simulatie wordt gemaakt, gebeurt dat op basis van de verbruiksgegevens verstrekt door de Kmo, of, bij gebreke, aan de hand van het gemiddelde verbruik conform het type klant. Het resultaat van de simulatie is de totaalprijs geraamd op jaarbasis.

De verkopen aan Kmo's gesloten buiten de onderneming moeten het voorwerp uitmaken van een ondertekende overeenkomst. De verkoper verstrekt aan de Kmo een origineel en duidelijk leesbaar exemplaar van de door beide partijen ondertekende overeenkomst op papier of op een andere duurzame drager.

De energieleveranciers stellen hun contractformulieren zodanig op dat de aard en de draagwijdte van het document duidelijk is voor de Kmo 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 Kmo moet ondertekenen.

De verkoper overhandigt aan de Kmo de volgende documenten:

1. Een exemplaar van de overeenkomst met de algemene en bijzondere voorwaarden, gedetailleerd en leesbaar ingevuld door de verkoper;
2. De contactgegevens bij de energieleverancier indien de Kmo een klacht heeft.

De verkoper vermeldt dat de energieleverancier de overeenkomst schriftelijk zal bevestigen. Vervolgens bevestigt de energieleverancier de overeenkomst via brief of via een andere duurzame drager.

De bevestiging vermeldt duidelijk en precies:

1. de datum en de plaats van de sluiting van de overeenkomst;
2. de identificatie van het gekozen product/tariefformule;
3. de geldende tariefkaart;
4. welke aanvullende goederen en/of diensten worden aangeboden;
5. welke bedragen de Kmo die haar overeenkomst vroegtijdig beëindigt, voor deze goederen moet betalen, met inbegrip van de degressieve tabel van deze bedragen, a rato van de nog resterende duurtijd van de overeenkomst;
6. of de vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst voor wat betreft de levering van aardgas en/of elektriciteit al dan niet de beëindiging van de overeenkomst voor de aanvullende diensten meebrengt;
7. de overeengekomen betalingswijze;
8. de looptijd van de overeenkomst;
9. de vermelding van het toegangspunt;
10. de vooropgestelde begindatum van de overeenkomst en, voor de overeenkomsten van bepaalde duur, de einddatum of de looptijd van de overeenkomst;
11. de contactgegevens van de klantendienst van de energieleverancier.

1.4. Sanctie

Onverminderd andere toepasselijke bepalingen, betaalt de leverancier de facturen terug aan de Kmo die zij aan de leverancier had betaald, als zij daarom vraagt wanneer de niet-naleving van de bepalingen van deze Gedragscode ten aanzien van de afsluiting van overeenkomsten buiten de ondernemingen en via telefoon werd vastgesteld door de Economische Inspectie binnen de drie maanden volgend op de afsluiting van de overeenkomst.

HOOFDSTUK 2. TRANSPARANTIE

2.1. Algemeen

De Kmo kan op elk moment nagaan welke prijs- of andere voorwaarden precies op haar van toepassing zijn.

Wanneer essentiële, algemene of bijzondere voorwaarden van een product verschillen van deze van een ander product, worden ze, met het oog op de transparantie van de markt, van elkaar onderscheiden door een andere benaming of door een ondubbelzinnige aanduiding – zoals bv. De geldigheidsdatum of periode van het aanbod.

2.2. Prijzen

2.2.1. Prijscomponenten

De tariefkaarten voor de overeenkomsten met een variabele prijs vermelden de prijzen geraamd volgens de methodologie overeengekomen op het niveau van de energiesector.

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

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

Elke tariefkaart blijft beschikbaar zolang er overeenkomsten lopen die steunen op die tariefkaart. Deze tariefkaart is permanent beschikbaar op de klantenzone zolang de overeenkomst loopt en de leverancier zal op eenvoudige vraag aan de Kmo meedelen waar de kaart teruggevonden kan worden.

2.2.2. Prijssimulaties

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

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

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

De tariefsimulator is gemakkelijk toegankelijk en duidelijk zichtbaar op de website van de energieleveranciers.

Het staat de energieleveranciers 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.

Een keer per jaar, per cyclus van 12 maanden, vestigt de energieleverancier uitdrukkelijk de aandacht van de Kmo op het feit dat het mogelijk is de tarieven te vergelijken via de prijsvergelijkingswebsites van de gewestelijke regulatoren. Dit gebeurt via een ondubbelzinnige mededeling met opgave van de hyperlink naar de juiste webpagina van de betrokken regulator waar de prijsvergelijking kan worden gemaakt.

2.2.3. Promotionele aanbiedingen

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

Wanneer een voordeel enkel wordt toegekend voor een beperkt deel van de looptijd van de overeenkomst, wordt dat duidelijk en ondubbelzinnig vermeld.

2.3. Overeenkomst

2.3.1. Contractuele informatie

De energieleverancier deelt bij het sluiten van het contract volgende informatie uitdrukkelijk, op een duidelijke en goed zichtbare manier mee aan de Kmo:

1. De in het kader van de overeenkomst van toepassing zijnde prijzen. Voor de overeenkomsten met een variabele prijs, ook de gebruikte parameterformule en de waarde van de parameters op het moment dat de overeenkomst wordt afgesloten;
2. Het ritme van de voorschotfacturen, en indien mogelijk het bedrag van de voorschotten;
3. De goederen of diensten die het voorwerp uitmaken van de overeenkomst. Als de leveringsovereenkomst aanvullende goederen of diensten omvat, worden de aangeboden aanvullende goederen en/of diensten duidelijk en verstaanbaar vermeld in het aanbod en in de overeenkomst. Bovendien wordt via een degressieve tabel de restwaarde van het goed ten laste van de Kmo vermeld wanneer zij haar overeenkomst vroegtijdig beëindigt en of de vroegtijdige beëindiging van de leveringsovereenkomst voor aardgas en/of elektriciteit al dan niet de beëindiging van de overeenkomst voor de aanvullende diensten meebrengt;
4. De kosten die een energieleverancier aanrekent in geval van wanbetaling; los van de algemene voorwaarden wordt duidelijk vermeld hoeveel de kosten voor herinnering en ingebrekestelling bedragen;
5. Het feit dat de overeenkomst een overeenkomst is die valt onder het toepassingsgebied van de Gedragscode voor de bescherming van de zelfstandigen en de Kmo's in de gas- en elektriciteitsmarkt.

2.3.2. Garanties en waarborgen ten gunste van de energieleverancier

De algemene en bijzondere voorwaarden van de energieleveranciers preciseren de voorwaarden waaronder een garantie of een waarborg geëist kunnen worden door de leverancier bij de sluiting van de overeenkomst, tijdens de uitvoering van de overeenkomst, of bij de hernieuwing ervan.

De vereiste van een bankgarantie of waarborg vormt geen veralgemeende of systematische praktijk.

Wanneer er toch een garantie wordt gevraagd, kan die de vorm aannemen van een waarborg of een bankgarantie, afhankelijk van de voorkeur van de Kmo, of zelfs een garantie van de moedermaatschappij, voor zover die mogelijkheid wordt geboden door de leverancier.

Dit type van garantie kan enkel worden geëist op basis van objectieve criteria opgesteld door de leverancier die verband houden met de solvabiliteit van de Kmo, of op basis van een open schuld bij de leverancier.

2.3.3. Algemene en bijzondere voorwaarden

2.3.3.a. Toegang tot de algemene en bijzondere voorwaarden

De algemene en/of bijzondere voorwaarden van de overeenkomsten van de energieleverancier moeten eenvoudig toegankelijk zijn voor de Kmo's, zonder dat zij daartoe enige stap in een bestel- of aankoopprocedure moeten nemen en moeten via hun commerciële website integraal geraadpleegd, gedownload en afgedrukt kunnen worden in de meest recentelijke en bijgewerkte

vorm. De energieleverancier waakt erover dat het duidelijk is voor de Kmo's op welke aangeboden producten de bijzondere voorwaarden van toepassing zijn.

Hun commerciële website bevat een duidelijke en ondubbelzinnige verwijzing naar hun algemene en/of bijzondere contractuele voorwaarden, met vermelding van de datum van de laatste wijziging van deze voorwaarden.

2.3.3.b. Evenwichtige en rechtmatige algemene voorwaarden

In hun algemene en/of bijzondere voorwaarden voor de Kmo's, waken de energieleveranciers erover dat de wederzijdse rechten en plichten van de respectieve partijen geen manifest onevenwicht vertonen.

- A. De algemene en bijzondere voorwaarden voor de Kmo's nemen de artikelen in acht van Titel 3/1 van Boek VI van het WER. Meer concreet, deze voorwaarden:
1. voorzien geen onherroepelijke verbintenis van de Kmo terwijl de uitvoering van de prestaties van de energieleverancier onderworpen is aan een voorwaarde waarvan de verwezenlijking uitsluitend afhankelijk is van zijn wil; (art. VI.91/4, 1°, WER);
 2. geven de energieleverancier niet het eenzijdige recht om een of ander beding van de overeenkomst te interpreteren (art. VI.91/4, 2°, WER);
 3. doen de Kmo niet afzien van elk middel van verhaal tegen de energieleverancier in geval van betwisting (art. VI.91/4, 3°, CDE);
 4. stellen niet op onweerlegbare wijze de kennisname of de aanvaarding van de andere partij vast met bedingen waarvan deze niet daadwerkelijk kennis heeft kunnen nemen vóór het sluiten van de overeenkomst (art. VI.91/4, 4°, WER);
 5. verlenen de energieleverancier niet het recht om zonder geldige reden de prijs, de kenmerken of de voorwaarden van de overeenkomst eenzijdig te wijzigen (art. VI.91/5, 1°, WER);
 6. voorzien geen stilzwijgende verlenging van een overeenkomst van bepaalde duur zonder opgave van een redelijke opzegtermijn (art. VI.91/5, 2°, WER);
 7. leggen het economische risico niet Kmo zonder tegenprestatie op de Kmo indien die normaliter op de energieleverancier rust (art. VI.91/5, 3°, WER);
 8. sluiten de wettelijke rechten van de Kmo niet op ongepaste wijze uit en beperken die ook niet op ongepaste wijze in geval van volledige of gedeelde wanprestatie of gebrekkige uitvoering door de energieleverancier van een van zijn contractuele verplichtingen (art. VI.91/5, 4°, WER);
 9. voorzien dat de Kmo, met inachtneming van de termijnen voorzien in de elektriciteits- en gaswet, altijd het recht heeft een einde te maken aan de overeenkomst voor wat betreft de levering van gas of elektriciteit (art. VI.91/5, 5°, WER);
 10. ontslaan de energieleverancier niet van zijn aansprakelijkheid ten aanzien van de Kmo voor zijn opzet, voor zijn zware fout of voor die van zijn aangestelde of, behoudens overmacht, voor het niet-uitvoeren van de essentiële verbintenissen die het voorwerp van de overeenkomst uitmaken (art. 91/5, 6°, WER);
 11. beperken de bewijsmiddelen niet waarop de Kmo een beroep kan doen (art. 91/5, 7°, WER);
 12. stellen in geval van niet-uitvoering of vertraging in de uitvoering van de verbintenissen van de Kmo, geen schadevergoedingsbedragen vast die kennelijk niet evenredig zijn aan het nadeel dat door de energieleverancier kan worden geleden (art. 91/5, 8°, WER).
- B. Naast de bepalingen van de artikelen van Titel 3/1 van Boek VI van het WER, voorzien deze voorwaarden in de hieronder beschreven onderwerpen:
1. prijsberekening: voor de overeenkomsten met een variabele prijs, dat de prijsberekening gebeurt op basis van de indexeringsformule opgenomen in de bijzondere voorwaarden;
 2. facturatie en betaling:
 - a. op voorwaarde dat de energieleverancier de nodige gegevens heeft ontvangen van de netbeheerder via de daarvoor voorziene marktprocessen, dat er minimaal elk jaar een afrekening wordt opgemaakt;

- b. de modaliteiten voor de berekening van de voorschotten en de mogelijkheid voor de Kmo om een herziening aan te vragen van de voorschotten conform punt 2.4;
 - c. meerdere betalingsmogelijkheden, waaronder minstens domiciliëring en overschrijving;
 - d. een minimumtermijn tussen de ontvangstdatum van de factuur en de uitvoeringsdatum van de domiciliëringsopdracht;
 - e. een minimumtermijn van 15 kalenderdagen tussen de ontvangstdatum van de factuur en de uiterste datum voor betaling;
 - f. uitdrukkelijk het wederkerigheidsprincipe tussen de betalingstermijn voor de Kmo en de termijn waarin de energieleverancier de Kmo terugbetaalt wanneer de afrekeningsfactuur of de slotafrekening een bedrag vertoont in het voordeel van deze laatste. Dit doet geen afbreuk aan het recht van de energieleverancier om eventuele schulden die nog openstaan te compenseren vooraleer over te gaan tot terugbetaling. Als de energieleverancier het rekeningnummer van de Kmo nog niet kent, begint de terugbetalingstermijn te lopen vanaf het moment waarop de Kmo haar rekeningnummer gecommuniceerd heeft aan de energieleverancier.
3. Aanvullende goederen of diensten:
- a. wanneer aanvullende goederen of diensten ook het voorwerp van uitmaken van de overeenkomst, een duidelijke opgave van de gevolgen van de opzegging van de levering van gas of elektriciteit voor wat betreft deze aanvullende goederen of diensten;
 - b. wanneer op het moment van de opzegging van de overeenkomst, nog een bedrag betaald moet worden voor een geleverd goed, dat dit bedrag bepaald wordt op basis van een degressieve afschrijvingstabel op basis van de overblijvende looptijd van de overeenkomst;
4. Mandaat:
- dat de Kmo de energieleverancier heeft gemandateerd om de leverancierswissel uit te voeren.
5. Garantie/waarborg:
- Als er aan de Kmo gevraagd zou worden een garantie/waarborg te geven die de betaling van de verschuldigde bedragen verzekert, voorzien in een nauwkeurige en objectieve omschrijving van de voorwaarden voor het vragen van die waarborg en van de grondslagen en modaliteiten voor de berekening van het bedrag van de waarborg. Het bedrag van de garantie of waarborg kan de waarde van 4-maandelijkse voorschotten niet overschrijden. Deze berekeningsmodaliteit kan herzien worden indien een wijziging in de reglementering een verlenging heeft veroorzaakt van de wanbetalingsprocedure, zodat deze langer is dan 4 maanden zoals hierboven voorzien.

2.3.4. Verlenging en hernieuwing van het contract

Stilzwijgende verlenging impliceert dat de overeenkomst wordt voortgezet voor een nieuwe termijn, zonder eenzijdig door de energieleverancier aangebrachte wijziging in het nadeel van de Kmo. Aanpassingen van de prijs op het ogenblik van of na de stilzwijgende verlenging die het gevolg zijn van de toepassing van het prijsherzieningsbeding of de parameterformule die in de oorspronkelijke overeenkomst waren opgenomen, vormen geen eenzijdig aangebrachte wijziging

Een energieleverancier kan ook overgaan tot een hernieuwing conform de bepalingen voorzien door en krachtens de wet, in het bijzonder artikel 15/5 van de gaswet en artikel 18 van de elektriciteitswet.

Overeenkomstig de wettelijke bepalingen, waakt de leverancier, bij een hernieuwing van een overeenkomst van bepaalde duur of van een overeenkomst van onbepaalde duur wanneer het aangeboden product niet meer actief is en de prijs niet contractueel gegarandeerd is, erover dat alle wettelijk vereiste informatie binnen de bij wet voorziene termijn wordt overgemaakt op een

duidelijke, zichtbare en uitdrukkelijke manier, te weten op een manier die de Kmo in het bijzonder toelaat:

1. De haar aangeboden producten te identificeren;
2. Een effectieve vergelijking uit te voeren van de producten die beschikbaar zijn op de markt, via de opgave van de link naar de prijsvergelijkingswebsite van de bevoegde gewestelijke regulator om de goedkoopste producten te identificeren;
3. Vast te stellen dat het gaat om een voorstel van een nieuwe overeenkomst en waarin de voorgestelde voorwaarden in voorkomend geval verschillen van de bestaande overeenkomst.

2.3.5. Aanvullende goederen en diensten

2.3.5.a. Restwaarde van goederen

Wanneer een overeenkomst tussen een energieleverancier en een Kmo zowel tot doel heeft aardgas en/of elektriciteit als goederen te leveren, moeten het aanbod en de overeenkomst duidelijk en verstaanbaar vermelden wat de aangeboden aanvullende goederen zijn. Bovendien moet de overeenkomst duidelijk het bedrag beschrijven dat de Kmo nog verschuldigd is in geval van vroegtijdige opzegging van de overeenkomst door de Kmo, waarbij gebruik wordt gemaakt van een degressieve tabel.

Deze degressieve tabel houdt rekening met de al betaalde bedragen door de Kmo voor het bijkomende goed, met bovendien:

- de fiscale levensduur van het goed bij overeenkomsten van onbepaalde duur,
- of de totale duurtijd van de overeenkomst wanneer dit van bepaalde duur is.

2.3.5.b. Beëindiging van de leveringsovereenkomst en aanvullende diensten

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

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

2.4. Voorschotten en herzieningsmodaliteiten

De energieleverancier komt met de Kmo overeen wat de modaliteiten omtrent de voorschotten zijn. In het kader van de overeengekomen berekening, kan de Kmo te allen tijde de aanpassing van het voorschotbedrag vragen.

De leverancier neemt een gemotiveerde beslissing binnen een redelijke termijn, op basis van de verwachte jaarfactuur.

De leverancier kan ook eenzijdig beslissen het voorschot aan te passen, op basis van een redelijke raming van de verwachte jaarfactuur. Hij communiceert deze gemotiveerde beslissing aan de Kmo.

2.5. Facturatie

De leverancier verstrekt alle wettelijk vereiste facturatiegegevens per type factuur, voorschot, afrekening of slotfactuur, door het beoogde factuurtype te vermelden.

Deze informatie is, conform de wettelijke en reglementaire bepalingen, op een verstaanbare en leesbare manier opgenomen door een onderscheid te maken tussen de verschillende essentiële elementen van de factuur om de klant in staat te stellen al deze elementen duidelijk te identificeren.

De facturatie en de factureringsinformatie op basis van het werkelijke verbruik worden gecommuniceerd volgens de reglementair voorziene frequentie al naargelang de Kmo al dan niet een op afstand uitgelezen meter

De aanvullende informatie die gevraagd kan worden door of krachtens de wet wordt op vraag van de Kmo eveneens gecommuniceerd.

Voor wat de facturatie betreft, bevat de voorschot-, afrekenings- of slotfactuur op duidelijke en overzichtelijke manier de informatie waarmee de klant in het bijzonder de volgende elementen kan identificeren:

1. Of het gaat om voorschot-, afrekenings- of slotfactuur;
2. De te betalen totaalprijs en de vervaldag of wanneer het gaat om een voorschot, het bedrag van het voorstel met en zonder btw, en de betalingsmodaliteiten;
3. De precieze identificatiegegevens van de Kmo, met inbegrip van met name haar klantnummer, de unieke identificatie voor haar leveringspunt en het leveringsadres;
4. De precieze identificatiegegevens van de leverancier, met inbegrip van met name de contactgegevens van de klantendienst of een contactformulier;
5. Het gedekte verbruik tijdens de facturatieperiode, per energievector, of de gedekte periode door de factuur in geval van een voorschot;
6. De precieze benaming van het lopende product of de dienst, met de vermelding of het een variabele, vaste, dan wel een dynamische prijs betreft;
7. De looptijd van de overeenkomst en in voorkomend geval de einddatum van de overeenkomst en de modaliteiten voor opzegging en verbreking, en of die kan plaatsvinden zonder vergoeding;
8. Informatie over de mogelijkheid om de factuur te betwisten bij de energieleverancier en in de tweede lijn, als er geen regeling kan worden gevonden met de Ombudsdienst voor Energie.

2.6. Website

De volgende elementen bevinden zich op de website van de energieleverancier:

1. De prijssimulator, overeenkomstig wat is voorzien onder punt 2.2.2, die uitdrukkelijk verwijst naar de prijsvergelijkingssite van de gewestelijke regulatoren met opgave van de hyperlink;
2. De algemene en bijzondere voorwaarden per type energie, per overeenkomst of per product;
3. de uitdrukkelijke verbintenis van de energieleverancier tot naleving van deze Gedragscode, met weergave van de tekst van de Gedragscode of van de hyperlink naar de desbetreffende pagina op de website van de FOD Economie.

De informatie is eenvoudig toegankelijk.

HOOFDSTUK 3. VRAGEN & KLACHTENBEHANDELING

3.1. Behandeling van vragen en klachten door de onderneming

De energieleveranciers verbinden zich tot het inzetten van alle redelijke middelen ter verbetering van hun interne procedures voor de behandeling van klachten binnen een redelijke termijn en gestandaardiseerde klachtenformulieren op de website aan te bieden.

Wanneer de klacht wordt ingediend via een webformulier, ontvangt de Kmo op korte termijn via elektronische weg een ontvangstbevestiging. De energieleverancier kan deze ontvangstbevestiging aanvullen met de bijlagen die de Kmo had toegevoegd aan zijn vraag of klacht.

Wanneer de energieleveranciers voor het antwoord informatie nodig hebben van derden (bijv. de netbeheerder), delen zij dit mee aan de Kmo, met aanduiding van de informatie die ze in dit geval nodig hebben en van wie, en vermelden zij binnen welke termijn na ontvangst van deze informatie een antwoord zal worden verstrekt aan de Kmo.

3.2. Alternatieve geschillenbeslechting

Voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen, verbinden de partijen zich ertoe samen te werken met de bevoegde gekwalificeerde entiteiten die op de lijst staan van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie. In casu de Ombudsman Energie:

Ombudsdienst voor Energie
Koning Albert II-laan 8 bus 6
1000 Brussel

klacht@ombudsmanenergie.be

T.:02/211.10.60

F.:02/211.10.69

HOOFDSTUK 4. ONDERTEKENING, INWERKINGTREDING EN BEKENDMAKING

De Gedragscode treedt in werking binnen de 30 dagen na de ondertekening of de toetreding bekendgemaakt door een energieleverancier of een andere actor actief op de energiemarkt, voor de volgende bepalingen:

- Punt 2.1 m.b.t. algemene bepalingen;
- Punt 2.2.1 m.b.t. prijscomponenten;
- Punt 2.2.2 m.b.t. prijssimulaties met uitzondering van de jaarlijkse communicatie;
- Punt 2.2.3 m.b.t. promotionele aanbiedingen;
- Punt 2.3.2 m.b.t. garanties en waarborgen ten gunste van de energieleverancier en met uitzondering van de aanpassingen van de algemene voorwaarden;
- Punt 2.3.4 m.b.t. de verlenging en hernieuwing van het contract;
- Punt 2.3.5 m.b.t. aanvullende goederen en diensten;
- Punt 2.4 m.b.t. voorschotten en herzieningsmodaliteiten;
- Punt 2.5 m.b.t. facturatie;
- Punt 2.m.b.t. de website.

De Gedragscode treedt in werking binnen de 6 maanden na de ondertekening of de toetreding bekendgemaakt door een energieleverancier of een andere actor actief op de energiemarkt, voor de volgende bepalingen:

- Hoofdstuk I m.b.t. aanbod, marketing en verkooptechnieken;
- De laatste paragraaf van punt 2.2.2 m.b.t. de jaarlijkse communicatie;
- Punt 2.3.1 m.b.t. de contractuele informatie;
- Punt 2.3.2 2.3.2. m.b.t. de aanpassingen van de algemene voorwaarden voor wat betreft de garanties en waarborgen;
- Punt 2.3.3. m.b.t. algemene en bijzondere voorwaarden;
- Hoofdstuk III m.b.t. vragen en klachtenbehandeling.

In voorkomend geval wordt deze termijn van 6 maanden verlengd met de tijd die nodig is voor de validatie door de bevoegde gewestelijke autoriteiten van de aangepaste algemene voorwaarden om deze Gedragscode om te zetten.

De energieleveranciers verbinden er zich toe bekendheid te geven aan deze Gedragscode, met name via hun website. Ze verstrekken informatie over de Gedragscode aan de Kmo die daarom vraagt, en bezorgen haar de link naar de pagina op hun website waar de tekst van deze Gedragscode beschikbaar is.

Bijlage: Specifieke maatregelen in de context van de energiecrisis in 2023

Gelet op de moeilijkheden waarmee de zelfstandigen en de Kmo's geconfronteerd worden door de energiecrisis, zijn de voornaamste energieleveranciers die lid zijn van FEBEG (ENGIE, Luminus, Mega, Eneco en Total Energie) op vraag van de minister van Zelfstandigen en KMO's, de volgende verbintenissen aangegaan voor 2023.

- De energieleveranciers verbinden zich ertoe in 2023 hun flexibele en voordelige beleid inzake afbetalingsplannen voort te zetten dat sinds 2020 aan de zelfstandigen en de Kmo's wordt geboden die dat aanvragen.
- De leveranciers zullen duidelijker communiceren over de modaliteiten voor de berekening van de voorschotten aan hun klanten en bij een wijziging van het bedrag van de voorschotten op initiatief van de leverancier, zal er een transparante uitleg worden verstrekt. De klant zal ook te allen tijde een wijziging van het bedrag van de voorschotten kunnen aanvragen voor zover deze nieuwe bedragen een redelijke weerspiegeling zijn van de kost van de verwachte jaarfactuur.
- De energieleveranciers verbinden zich ertoe om de praktijk van de bankgarantie of waarborg geen veralgemeende praktijk te maken en niet systematisch toe te passen. Wanneer er toch een garantie wordt gevraagd, verbindt de energieleverancier zich ertoe om dat te doen op basis van objectieve criteria die verband houden met de solvabiliteit van de onderneming.
- De nieuwe garanties die gevraagd worden, zullen niet hoger zijn dan 4 maanden verbruik. Zij zullen de vorm kunnen aannemen van een waarborg of een bankgarantie.