



Generieke aanbeveling OCTA+ - aanrekening bijkomende kosten aan bezitters van zonnepanelen

De Ombudsdienst voor energie ontvangt sedert begin 2022 verscheidene meldingen naar aanleiding van een bericht dat OCTA+ stuurt naar klanten die eigenaar van zonnepanelen zijn. Het bedrijf kondigt daarin aan dat het "verplicht" zou zijn om kosten a rato van 1,50 euro per maand en per kilovoltampère aan te rekenen "voor het herstel van het evenwicht op het elektriciteitsnet die van toepassing zijn op zowel je afname als op je injectie van elektriciteit".

De klanten krijgen hieromtrent het volgende te lezen:

"Eerst en vooral zijn wij verplicht om je, als eigenaar van zonnepanelen, een bijkomende kost aan te rekenen vanaf 1 januari 2022. Het gaat om de kosten voor het herstel van het evenwicht op het elektriciteitsnet die van toepassing zijn op zowel je afname als op je injectie van elektriciteit."

Deze kost bedraagt 1,5 € per maand en per kVA (kilovoltampère) (exclusief BTW) en zal worden aangerekend via je regularisatie- en/of slotfacturen. Het aantal kVA is afhankelijk van het vermogen van je omvormer, hetgeen wij doorkrijgen van je netwerkbeheerder."

Ben je niet akkoord met deze bijkomende kost, hebben we helaas geen andere keuze dan je te bevestigen dat je jouw contract kan opzeggen door je in te schrijven bij een andere leverancier met één maand vooropzeg."

Dit bericht doet op twee punten ernstige vragen rijzen.

- 1) OCTA+ verwijst naar een "verplichting" om zijn klanten die eigenaar zijn van zonnepanelen bepaalde kosten aan te rekenen.
- 2) OCTA+ rekent kennelijk kosten aan die noch contractueel, noch wettelijk voorzien zijn.

Intussen heeft OCTA+ de betrokken klanten in kennis gesteld dat deze kostenaanrekening wordt uitgesteld tot 1 april 2022. Volgens die kennisgeving gaat het slechts om een "commerciële tegemoetkoming" en betreft het geen herziening van het standpunt van het bedrijf, noch van het voornemen om deze kosten aan te rekenen. De hiernavolgende analyse van deze praktijk blijft bijgevolg onverkort gelden.

Vaststellingen van de Ombudsdienst voor energie

De "verplichting" om kosten aan te rekenen

OCTA+ stelt dus uitdrukkelijk dat het "verplicht" is om de klant die eigenaar is van zonnepanelen, "een bijkomende kost aan te rekenen vanaf 1 januari 2022".

Hetzelfde bericht zegt niet met zoveel woorden dat het om een verplichting zou gaan die door of krachtens een wet of decreet of anderszins door de ene of andere overheid zou worden opgelegd. Minstens wekt het bedrijf hiermee wel de indruk dat het om een dergelijke verplichting zou gaan.

Maar wat meer is: wanneer men in deze context over een verplichting spreekt, kan het ook niet anders dan over een wettelijke verplichting gaan. Immers, wanneer twee partijen een overeenkomst hebben gesloten – zoals in dit geval een energieleveringsovereenkomst tussen een energiek klant en een energieleverancier – dan worden daarin de onderlinge rechten en verplichtingen van die partijen op sluitende wijze vermeld, behoudens datgene wat de wet daaraan toevoegt. Een partij, zoals in dit geval een energieleverancier, kan dus niet louter op eigen initiatief een verplichting in hoofde van de tegenpartij toevoegen, tenzij op grond van een akkoord tussen de beide partijen of tenzij op grond van een wettelijke verplichting.

Welnu, er blijkt niet zoiets te bestaan als een verplichting in hoofde van energieleveranciers om hun klanten, eigenaars van zonnepanelen " bijkomende kosten voor het herstel van het evenwicht op het elektriciteitsnet die van toepassing zijn op zowel je afname als op je injectie van elektriciteit" aan te rekenen. De Vlaamse energieregulator VREG bevestigt dit overigens.

Ons lijkt deze mededeling van OCTA+ dan ook als misleidend te moeten worden beschouwd.

Het Wetboek van economisch recht (WER) beschouwt handelspraktijken als misleidend wanneer die gepaard gaan met onjuiste informatie en derhalve op onwaarheden berust en de gemiddelde consument ertoe brengt een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen (in dit geval wordt de consument expliciet uitgenodigd om hetzij de overeenkomst verder te zetten onder de gewijzigde voorwaarde van de betaling van een bijkomende maandelijkse kost, hetzij de overeenkomst op te zeggen). Deze misleidende informatie kan onder meer betrekking hebben op de prijs (in bijlage bij deze brief vindt u de volledige tekst van de betrokken bepaling, met name het artikel VI.97 WER).

De "bevestiging" in een apart lid van het bericht van OCTA+ dat u uw contract kosteloos kan opzeggen door een energieleveringsovereenkomst met een andere leverancier af te sluiten en met inachtneming van een opzegtermijn van één maand is overigens merkwaardig. Dit recht wordt u als huishoudelijk afnemer van energie of als KMO immers ten allen tijde gegarandeerd door de federale wetgeving inzake de levering van elektriciteit en gas.

De aanrekening van kosten die noch contractueel, noch wettelijk voorzien zijn

Door naar de consument te communiceren dat hem een bijkomende (maandelijkse) kost wordt aangerekend, voegt OCTA+ een prijselement toe - die bijgevolg neerkomt op een prijsverhoging - die niet in het oorspronkelijke energieleveringscontract was voorzien. Zoals eerder gesteld, kan een dergelijke eenzijdige en niet in het contract voorziene prijswijziging enkel wanneer die door of krachtens een wet zou worden opgelegd, wat niet dus niet het geval is.

Zelfs indien OCTA+ zich zou baseren op een beding uit de algemene voorwaarden om de prijs te wijzigen – wat het bedrijf in het geciteerde bericht aan zijn klanten alleszins niet doet – dan nog dient rekening te worden gehouden met hetzelfde Wetboek van economisch recht, dat prijswijzigingen die enkel afhangen van de wil van de onderneming beteugelt. Tijdens de loop van overeenkomst van bepaalde duur is dergelijke eenzijdige prijsverhoging alvast uitgesloten en zou een beding in die zin alleszins onrechtmatig zijn (artikel VI.83, 3° WER). Bij een overeenkomst van onbepaalde duur zou dergelijk beding enkel mogelijk zijn wanneer de consument de mogelijkheid heeft gehad om binnen een redelijke termijn de overeenkomst op te zeggen (artikel VI.83, 2° WER).

Standpunt van OCTA+ en antwoord van de Ombudsdienst

Bij monde van advocatenkantoor "Walk" deelde OCTA+ ons zijn standpunt mede, in eerste instantie wat betreft de door de Ombudsdienst de gevolgde werkwijze en vervolgens wat betreft de grond van de zaak.

1) De door de Ombudsdienst gevolgde werkwijze

Standpunt van OCTA+

"In de eerste plaats betreurt OCTA+ het dat uw dienst, eens te meer, noch de opdrachten, noch de procedure waarvoor hij in het leven is geroepen, eerbiedigt.

Moeten wij u eraan herinneren dat, overeenkomstig het Koninklijk Besluit van 18 januari 2008, de Ombudsdienst voor Energie verplicht is vooraf te onderhandelen tussen de eindklant en de leverancier om een minnelijke schikking te vergemakkelijken, vooraleer een aanbeveling uit te brengen?

Dit is de essentie van de - onpartijdige - functie van de ombudsman.

Echter, in dit geval:

- heeft uw dienst op geen enkel ogenblik zich verwaardigd OCTA+ te raadplegen om haar standpunt over de problematiek te vernemen, of zelfs maar te trachten de partijen tot elkaar te brengen;

- heeft uw dienst een "belastende" aanbeveling gedaan, uitsluitend gebaseerd op zijn eigen mening, zonder in het bezit te zijn van enig bewijs op tegenspraak."

Antwoord van de Ombudsdienst voor energie

De opdracht van de Ombudsdienst voor energie, zoals wettelijk omschreven, is ruimer dan enkel het behandelen van klachten (geschillen) van energiekanten tegenover een energiebedrijf. Zo vermeldt het wettelijke takenpakket van de dienst in de eerste plaats *"het beoordelen en onderzoeken van alle vragen en klachten van eindafnemers die betrekking op de activiteiten van een elektriciteitsbedrijf en op het functioneren van de elektriciteitsmarkt"* (artikel 27, §1, tweede lid, 1° Elektriciteitswet). Bij binnenkomende meldingen, beoordeelt de Ombudsdienst dus in eerste instantie welk gevolg daaraan wordt gegeven, zoals ook of dit al dan niet als een klacht volgens de daartoe voorziene procedure wordt behandeld.

Zoals eerder gezegd, ontvangt de Ombudsdienst de laatste tijd nogal wat meldingen naar aanleiding van een brief die OCTA+ stuurt naar klanten die eigenaar zijn van zonnepanelen en waarbij deze laatsten zich de vraag stellen naar de wettigheid van de daarin

aangekondigde "bijkomende kost". De Ombudsdienst heeft geoordeeld deze meldingen niet af te handelen als klacht, die inderdaad steeds door een bemiddelingsprocedure wordt voorafgegaan, maar als een vraag, waarop een gepast antwoord wordt gegeven. In dergelijk geval wordt door de wet immers geen bemiddeling opgelegd.

Maar er is meer. De Ombudsdienst werd in kennis gesteld van een vraag van de Vlaamse gewestelijke energieregulator (Vreg) aan de Economische Inspectie, waarbij deze laatste wordt verzocht om de brieven die OCTA+ aan zijn klanten richt grondig te onderzoeken en er tegen op te treden mocht een overtreding worden vastgesteld.

Het heeft weinig zin over te gaan tot individuele bemiddeling wanneer één van de partijen mogelijk inbreuken op de economische wetgeving heeft begaan die door een toezichthouder (in casu de autonome en onafhankelijke regulator Vreg) werden opgemerkt en waarbij deze het noodzakelijk heeft geoordeeld om de Economische Inspectie te verzoeken dit nader te onderzoeken. De Ombudsdienst kan overigens geen maatregelen nemen om de betwiste praktijken van Octa+ aan banden te leggen en dient de beoordeling van de wenselijkheid daartoe over te laten aan de daartoe bevoegde instanties.

Antwoord van OCTA+

In een reactie via e-mail op 25 februari 2022 liet OCTA+ via zijn raadsman weten dat zij de aanbeveling de Ombudsdienst niet volgen, zowel wegens de duidelijke schending van de bemiddelingsprocedure als om de redenen die reeds werden uiteengezet.

"Ten eerste, de enige opdrachten van de Ombudsman zijn deze die hem zijn toevertrouwd door de wet, namelijk :

De Ombudsdienst voor Energie heeft als opdrachten:

- 1° alle klachten van de eindafnemers, die verband houden met de activiteiten van energiebedrijven, beoordelen en onderzoeken, evenals de vragen verdelen, die gericht worden aan de instellingen die bevoegd zijn om er een antwoord op te geven*
- 2° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de energiebedrijven en de eindafnemers*
- 3° een aanbeveling richten aan het energiebedrijf in geval geen minnelijke schikking kan worden bereikt*
- 4° op eigen initiatief of op vraag van de Minister, beleidsadviezen uitbrengen in het kader van de opdrachten van de Ombudsdienst*
- 5° een activiteitenverslag opstellen en dit vóór 1 mei overmaken aan de Minister bevoegd voor Energie. (art. 2 van het Ministerieel besluit tot goedkeuring het huishoudelijk reglement van de Ombudsdienst voor Energie)*

De Ombudsman heeft zich echter op geen enkel moment verwaardigd "te bemiddelen tussen de eindafnemer en het elektriciteitsbedrijf met het oog op het vergemakkelijken van een minnelijke schikking" (art. 27 van de Wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt).

Dit blijkt uitdrukkelijk uit de verschillende persberichten waarin U reeds standpunt heeft ingenomen ten voordele van de consument.

Het rechtstreeks vaststellen van een generieke aanbeveling, zonder eerst deze bemiddelingsprocedure te respecteren, komt erop neer dat de Ombudsman optreedt als een adviseur en niet als een bemiddelaar."

Commentaar van de Ombudsdienst voor energie

OCTA+ herneemt de stelling dat de Ombudsdienst voor Energie de bemiddelingsprocedure zou geschonden hebben en verwijst daarvoor naar een vijftal opdrachten waarmee de Ombudsdienst, op grond van de wet (in het bijzonder de Electriciteits- en Gaswet) en de uitvoeringsbesluiten daarvan, belast is en welke lijst limitatief zou zijn ("de enige opdrachten"). Het limitatief karakter van die opdrachten blijkt alvast niet uit de formulering ervan in de wet.

Belangrijker is echter dat in de lijst die OCTA+ opsomt slechts in één van de 5 opdrachten sprake is van bemiddeling. Het is dus niet zo dat iedere melding die de dienst ontvangt, dient te worden behandeld als een klacht die het voorwerp uitmaakt van een bemiddeling.

De Ombudsdienst verwijst hierbij nogmaals naar artikel 27, §1, tweede lid, 1° van de Elektriciteitswet, dat de Ombudsdienst de opdracht geeft: *"het beoordelen en onderzoeken van alle vragen en klachten van eindafnemers die betrekking hebben op de activiteiten van een elektriciteitsbedrijf en op het functioneren van de elektriciteitsmarkt."* (De formulering verschilt in belangrijke mate van deze welke OCTA+ in zijn antwoord geeft.)

De Ombudsdienst wijst er bovendien op dat omtrent de praktijk die hier aan de orde is een vraag vanwege de Vreg aan de Economische Inspectie werd gericht, waardoor het niet wenselijk is dat de Ombudsdienst parallel hiermee een bemiddeling in individuele dossiers zou voeren.

Daarenboven stelt de Ombudsdienst zich, nog los van de vorige overwegingen, de vraag welke uitkomst een bemiddelingsprocedure zou kunnen bieden wanneer OCTA+ nogmaals laat weten op zijn standpunt te blijven staan.

OCTA+ neemt er aanstoot aan dat de Ombudsdienst standpunt zou hebben ingenomen ten voordele van de consument. Indien de Ombudsdienst echter, ingevolge zijn wettelijke opdracht, vragen van energieklienten beoordeelt en onderzoekt, betekent dat niet dat het resultaat van die beoordeling en dat onderzoek niet van het standpunt van het energiebedrijf zou mogen afwijken.

OCTA+ verwijt de Ombudsdienst ook op te treden als adviseur. Het beantwoorden van vragen is echter niet denkbaar zonder dat wij noodzakelijkerwijze ook informatie geven over de rechten en plichten van energiebedrijven en energieklienten, waardoor deze laatsten meteen weten wat hen te doen staat.

2) De zaak ten gronde

Standpunt van OCTA+

"Wat de grond van de problematiek betreft, wijst OCTA+ erop dat alleen de FOD Economie bevoegd is om zich uit te spreken over eventuele inbreuken op het Wetboek van economisch recht, hetgeen OCTA+ ontkent."

OCTA+ werd al gehoord door de FOD Economie.

In ieder geval ontkent OCTA+ formeel de consument te hebben willen misleiden.

Inderdaad, OCTA+ :

- heeft nooit aangegeven dat er een wet haar verplichtte deze extra kost door te rekenen;

Dit wordt voorts bevestigd door het feit dat OCTA+ deze klanten heeft herinnerd aan hun mogelijkheid om een nieuw contract te sluiten bij een andere leverancier - die a fortiori (althans momenteel) deze toeslag niet toepassen.

- houdt vol dat deze toeslag gerechtvaardigd is, zowel op contractuele basis als ten gevolge van de wijziging van het marktmodel.

*In casu zijn de partijen bij het sluiten van de leveringscontracten overeengekomen dat "de contract- en prijsvoorwaarden liggen vast voor de ganse duurtijd van het Contract, **onder voorbehoud van aanpassingen veroorzaakt door elementen die niet afhangen van OCTA+**".*

Dit onafhankelijke element is de wijziging van het energiemarktmodel door het opleggen van MIG 6, die van kracht is sinds 1 november 2021, aan alle marktdeelnemers.

Zowel marktdeskundigen als evenwichtsverantwoordelijken zijn het eens over de invloed van deze verandering op de balanceringskosten, die worden veroorzaakt door de eigenaars van fotovoltaïsche panelen.

In MIG 4 waren de onbalanskosten gebaseerd op de hoeveelheden die waren toegewezen op een "Synthetic Load Profile" (SLP)-curve.

Als een klant 6 MWh verbruikte en 5 MWh injecteerde, werden de onbalanskosten berekend over het verschil, d.w.z. 1 MWh.

In deze schema bedroegen de kosten 1 EUR/MWh, d.w.z. 1 EUR.

Sinds de inwerkingtreding van MIG 6 worden de kosten afzonderlijk berekend op basis van twee verschillende lastprofielen, het "Real Load Profile" (RLP - verbruikscurve) en het "Synthetic Production Profile" (SPP - productiecurve).

Deze lastprofielen vertegenwoordigen een kostprijs van respectievelijk 1,80 EUR/MWh (RLP) en 18 EUR /MWh of 15 EUR/MWh (SPP) - prijzen afhankelijk van onze evenwichtsverantwoordelijke).

In het voorgaande voorbeeld betekent dit dat de onbalanskosten stijgen van 1 EUR naar 100,801 EUR!

Aan de hand van dit voorbeeld kan het effect van dit onafhankelijke element, zijnde de nieuwe lastprofielen, niet worden ontkend.

Uiteindelijk heeft OCTA+ slechts een contractuele bepaling ten uitvoer gelegd die, op grond van artikel 1134 van het Burgerlijk Wetboek, de partijen tot wet strekt en derhalve een contractuele verplichting vormt.

Het is niet houdbaar noch wettig om met een dergelijk verlies te blijven verkopen aan klanten met twee afzonderlijke lastprofielen.

Voor het overige, en voor uw volledige informatie:

- In een nieuwe brief, die op 28 januari aan haar klanten is toegezonden, heeft OCTA+ haar eerste brief verduidelijkt en, uitsluitend ten commerciële titel, de facturering van de extra kosten uitgesteld tot 1 april 2022 (zie bijlage);

- OCTA+ informeert vandaag de houders in het Vlaams Gewest van fotovoltaïsche panelen met digitale meters dat ook zij dergelijke kosten zullen moeten dragen die voortvloeien uit de wijziging in het energiemarktmodel (zie bijlage).

Deze bepaling was uitdrukkelijk opgenomen in de eerder overeengekomen bijzondere contractuele voorwaarden (tarieffiche)."

Antwoord van de Ombudsdienst voor energie

Het feit dat enkel de Economische Inspectie bevoegd is met de controle op de naleving van het Wetboek van economisch recht en de vaststelling van inbreuken daarop, verhindert uiteraard geenszins dat ook andere personen of instanties, zoals ook OCTA+ zelf, een standpunt kunnen hebben inzake de bepalingen van dat wetboek en de toepassing ervan in concrete situaties.

Wat betreft de formele ontkenning door OCTA+ dat het bedrijf de consument zou hebben willen misleiden en de stelling dat het nooit heeft aangegeven dat een wet het bedrijf verplicht deze extra kost door te rekenen, brengen wij op de inleidende zin uit de brief van OCTA+ in herinnering:

"Eerst en vooral zijn wij verplicht om je, als eigenaar van zonnepanelen, een bijkomende kost aan te rekenen vanaf 1 januari 2022."

OCTA+ zegt bijgevolg niet uitdrukkelijk dat het om een wettelijk verplichting gaat, maar het mag duidelijk zijn dat bij de gemiddelde consument die indruk gewekt wordt. Het werkwoord "verplichten" impliceert overigens noodzakelijk dat er geen mogelijkheid bestaat om een andere beslissing te nemen.

OCTA+ tracht de aanrekening van bijkomende kosten te rechtvaardigen, zowel op contractuele gronden als op grond van de wijziging van het marktmodel.

Over de wijziging van het marktmodel, in het bijzonder "het opleggen van MIG 6", doet de Ombudsdienst hier geen uitspraken. Wel onderzoeken we of er een voldoende contractuele basis voorhanden is voor de aanrekening van bijkomende kosten ingevolge dergelijke wijzigingen.

OCTA+ baseert zich op artikel 8.1 van de algemene voorwaarden voor leveringscontracten met consumenten (Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en/of gas door OCTA+ Energie nv aan de klant « Consument »). De volledige lezing daarvan luidt als volgt:

"Artikel 8: Wijzigingen van de voorwaarden

8.1. De contract- en prijsvoorwaarden liggen vast voor de gehele Duur van het Contract, onder voorbehoud van aanpassingen veroorzaakt door elementen die niet afhangen van OCTA+, zoals bijvoorbeeld:

a. Wettelijke, reglementaire of administratieve aanpassingen die automatisch geïntegreerd worden in de tarieven en de facturen vanaf hun datum van toepassing, inclusief mogelijke wijzigingen van de transport- en distributietarieven die aangepast kunnen worden door de Netbeheerders, alsook toeslagen vanwege de regionale en federale regeringen (taksen, belastingen, openbare dienstverplichtingen, enz.).

b. Aanpassingen van variabele tarieven als gevolg van gewijzigde prijsindexen die niet meer gepubliceerd zouden worden door de overheden, federaties, quoteringsbedrijven of beurzen, enz. Die wijzigingen worden u gemeld in bijlage van de regularisatie- of slotfactuur, en zijn beschikbaar op onze website."

De regel is bijgevolg dat contract- en prijsvoorwaarden vastliggen voor de gehele duur van het contract. Wanneer op een algemene regel uitzonderingen worden geformuleerd, dan geldt de interpretatieregel dat die uitzonderingen restrictief moeten worden geïnterpreteerd.

De uitzondering die artikel 8.1 hier weerhoudt betreft "aanpassingen veroorzaakt door elementen die niet afhangen van OCTA+". Die formulering lijkt dezelfde strekking te hebben als die welke wordt gebruikt in de artikel VI.83, 2° en 3°, dat onder meer van toepassing is op prijsverhogingen op basis van elementen die enkel afhangen van de wil van de onderneming.

De vraag is of die clausule toelaat dat OCTA+ om het even welke kosten die het gevolg zijn van elementen die niet van het bedrijf afhangen, aan de klanten doorrekent. Het mag duidelijk zijn dat dit te kort door de bocht is. Ondernemen houdt risico's in en de interpretatie van OCTA+ zou toelaten dat die risico's (uiteraard niet de winsten) voortaan automatisch naar de klanten worden doorgeschoven.

Er moet immers een onderscheid worden gemaakt tussen enerzijds elementen die weliswaar onafhankelijk zijn van de wil van het bedrijf en die kosten veroorzaken en anderzijds de beslissing om die kosten aan de klanten door te rekenen. OCTA+ vermengt in zijn redenering beide gegevens.

Nochtans vermeldt artikel 8.1 van de eigen algemene voorwaarden van het bedrijf, ten titel van voorbeeld, een aantal gevallen van "aanpassingen veroorzaakt door elementen die niet afhangen van OCTA+". Telkens gaat het om gevallen waarbij de doorrekening van de kosten onontkoombaar is, bijvoorbeeld omdat de aanpassingen automatisch geïntegreerd worden in de tarieven en de facturen, omdat het gaat om kosten die het bedrijf moet factureren, maar niet voor eigen rekening zijn (transport- en distributietarieven en toeslagen vanwege de overheid) of omdat het een prijsindex betreft die niet meer wordt gepubliceerd.

De vraag is nu of in dit geval de doorrekening van de kosten onontkoombaar is. OCTA+ stelt dat het element dat niet afhankelijk is van de wil van het bedrijf bestaat in de "wijziging van het energiemarktmodel door het opleggen van MIG 6, die van kracht is sinds 1 november 2021, aan alle marktdeelnemers". Echter, het mag eveneens duidelijk zijn dat OCTA+ in dit geval niet verplicht was om die kosten aan de klanten door te rekenen en zelf de beslissing heeft genomen om dit te doen. Het bedrijf maakt overigens gewag van leveranciers "die a fortiori (althans momenteel) deze toeslag niet toepassen". Wij kunnen bijgevolg besluiten dat de doorrekening door OCTA+ van de kosten veroorzaakt door de "wijziging van het energiemarktmodel door het opleggen van MIG 6" geen enkele steun vindt, noch in de wetgeving, noch in de eigen contractuele voorwaarden.

Antwoord van OCTA+

Wat de grond van de zaak betreft, blijft OCTA+ staande houden dat de onevenwichtskosten zowel onafhankelijk als contractueel zijn.

Zoals reeds vermeld, bepaalt artikel 8.1. van de contractuele voorwaarden dat de tarieven zijn vast voor de volledige duur van het contract onder voorbehoud van wijzigingen veroorzaakt door factoren waarop OCTA+ ENERGIE geen vat heeft.

In casu is het onafhankelijke element de overschakeling van MIG4 naar MIG6, die het afnameprofiel van de gebruikers van het netwerk drastisch heeft gewijzigd.

Artikel 3.5 van dezelfde voorwaarden bepaalt meer specifiek dat "Het Contract wordt afgesloten op basis van de door de Consument verstrekte informatie en van het afnameprofiel van het Aansluitingspunt. Indien de effectieve Energie-afname niet of niet

meer overeenstemt met de informaties van het Contract, behouden wij ons het recht voor om het Contract aan te passen”.

De verschillende contracten die met dit soort klanten zijn gesloten, zijn dus gebaseerd op een "SLP"- afnameprofiel (synthetic load profile).

Sinds de inwerkingtreding van de MIG6 is het afnameprofiel voor deze klanten gewijzigd van één curve (namelijk SLP) naar twee curves, RLP (real load profile) en SPP (synthetic production profile), waarvan de financiële impact reeds aan u werd uitgelegd.

Aangezien het afnameprofiel door de invoering van een nieuw marktmodel is gewijzigd, is het niet meer dan logisch dat deze contracten dienovereenkomstig worden aangepast, anders zou mijn cliënte met verlies verkopen aan de betrokken klanten.

Commentaar van de Ombudsdienst voor energie

De Ombudsdienst heeft geen uitspraak gedaan over de vraag of de gestegen kosten voor het herstel van het evenwicht (de overschakeling van MIG4 naar MIG6) onafhankelijk zijn van de wil van OCTA+, noch over de impact daarvan.

Wel betwist de Ombudsdienst formeel de contractuele grondslag voor de doorrekening van deze kosten aan de energieklanten.

Waar OCTA+ in zijn eerste reactie verwees naar artikel 8.1 van de algemene voorwaarden van OCTA+, welke argumentatie door de Ombudsdienst werd weerlegd, probeert OCTA+ in een reactie via e-mail van 25 februari 2022 alsnog steun te vinden in artikel 3.5 van dezelfde voorwaarden dat meer specifiek bepaalt dat *"Het Contract wordt afgesloten op basis van de door de Consument verstrekte informatie en van het afnameprofiel van het Aansluitingspunt. Indien de effectieve Energie-afname niet of niet meer overeenstemt met de informaties van het Contract, behouden wij ons het recht voor om het Contract aan te passen"*.

De Ombudsdienst merkt op dat dit artikel slechts één criterium voor een contractwijziging inhoudt, met name een gewijzigde energieafname. De wijzigingen die met de invoering van MIG6 betreffen echter de invoering van een ander profiel dat niet op de afname, maar op de injectie betrekking heeft, welke bijgevolg geen aanleiding tot contractwijziging kan geven.

Bovendien spreekt het artikel 3.5 slechts in algemene termen over een contractwijziging, niet over een wijziging van de prijs. De algemene voorwaarden zijn zo opgesteld dat de bepalingen inzake de prijs en de wijziging daarvan integraal zijn opgenomen in de artikelen 7 en 8. Meer in het bijzonder vestigt artikel 8.1 het principe dat de prijsvoorwaarden vastliggen voor de gehele duur van het contract, behoudens elementen die niet afhangen van de wil van het bedrijf. Deze clause, die restrictief moet worden geïnterpreteerd, biedt geen grondslag voor de doorrekening van de kosten die hier aan de orde zijn. De plotse omslag van OCTA+ door te verwijzen naar een andere clause die geen betrekking heeft op de prijs en hier bijgevolg irrelevant is, biedt dus geen uitweg om de kosten aan de klanten te kunnen doorrekenen.

Besluit:

Gelet op de hiervoor vermelde overwegingen, heeft de Ombudsdienst besloten om voor vragen, klachten en meldingen over OCTA+ naar aanleiding van de genoemde praktijken, de volgende stappen te zetten.

- 1) De Ombudsdienst maakt het geschil over aan OCTA+ met het verzoek om aangekondigde bijkomende kost niet aan te rekenen en de aan hun klanten gerichte aankondiging daarvan, ten aanzien van diezelfde klanten te herroepen.
- 2) Indien OCTA+ tegemoet komt aan dit verzoek dan is daarmee een oplossing voor het geschil bereikt.
- 3) De Ombudsdienst maakt tegelijkertijd het geschil ook over aan de Algemene Directie van de Economische Inspectie van de FOD Economie, aangezien deze dienst onder meer toeziet op de naleving van de bepalingen van het Wetboek van economisch recht, zoals de misleidende praktijken waarvan hier sprake is.

Hoogachtend,

Eric Houtman
Ombudsman voor energie

18 MAART 2022

Bijlage: Artikel VI.97 van het Wetboek van economisch recht

(De onderlijningen werden door de Ombudsdienst voor energie aangebracht)

Art. VI.97. Als misleidend wordt beschouwd een handelspraktijk die gepaard gaat met onjuiste informatie en derhalve op onwaarheden berust of, zelfs als de informatie feitelijk correct is, de gemiddelde consument op enigerlei wijze, inclusief door de algemene presentatie, bedriegt of kan bedriegen ten aanzien van een of meer van de volgende elementen, en de gemiddelde consument er zowel in het ene als in het andere geval toe brengt of kan brengen een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen :

- 1° het bestaan of de aard van het product;
- 2° de voornaamste kenmerken van het product, zoals beschikbaarheid, voordelen, risico's, uitvoering, samenstelling, accessoires, klantenservice en klachtenbehandeling, procédé en datum van fabricage of verrichting, levering, geschiktheid voor het gebruik, gebruiksmogelijkheden, hoeveelheid, specificatie, geografische of commerciële oorsprong, van het gebruik te verwachten resultaten, of de resultaten en wezenlijke kenmerken van op het product verrichte tests of controles;
- 3° de reikwijdte van de verplichtingen van de onderneming, de motieven voor de handelspraktijk en de aard van het verkoopproces, elke verklaring of symbool dat doet geloven dat de onderneming of het product sponsoring of directe of indirecte steun krijgt;
- 4° de prijs of de wijze waarop de prijs wordt berekend, of het bestaan van een specifiek prijsvoordeel;
- 5° de noodzaak van een dienst, onderdeel, vervanging of reparatie;
- 6° de hoedanigheid, kenmerken en rechten van de onderneming of haar tussenpersoon, zoals haar identiteit, vermogen, kwalificaties, status, erkenning, affiliatie, connecties, industriële, commerciële of intellectuele eigendomsrechten of haar bekroningen en onderscheidingen;
- 7° de rechten van de consument, met inbegrip van het recht op vervanging of terugbetaling met toepassing van de bepalingen van de wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen, of de risico's die hij eventueel loopt.

