



Generieke aanbeveling ANTARGAZ – Verkoop op afstand

Geachte,

We hebben uw klacht, vraag of melding over ANTARGAZ goed ontvangen.

De Ombudsdienst voor energie krijgt regelmatig klachten van mensen die een melding van ANTARGAZ hebben ontvangen waaruit zou moeten blijken dat zij klant bij deze leverancier zijn geworden. Dit gebeurt tot hun grote verbazing, omdat zij op geen enkel ogenblik kennis hebben genomen van enig voorstel van leveringscontract van deze leverancier, laat staan daarmee te hebben ingestemd.

Uit de reactie van ANTARGAZ op deze klachten blijkt dat deze leverancier de klantgegevens heeft ontvangen van Gaelle, een online platform dat potentiële energiekanten uitnodigt om hun gegevens in te vullen, waarna het platform aanbiedt om na te kijken welke energieleverancier voor de betrokkene "het juiste contract kan opleveren". In sommige klachtendossiers voert ANTARGAZ uitdrukkelijk aan dat Gaelle over een volmacht zou beschikken om een leverancierswissel voor de energiekant te initialiseren, waarbij soms zelfs wordt gesteld dat die volmacht zeer lang geleden zou kunnen zijn opgemaakt, zodat de betrokkene zich dit niet meer herinnert. Ook al zijn er aanwijzingen dat de rol van Gaelle hierin moet worden onderzocht, voor verdere stappen is ANTARGAZ het aanspreekpunt.

Deze werkwijze om klanten naar een andere energieleverancier te doen overstappen, roept nogal wat vragen op, vooral in het licht van de volgende regelgeving:

- De algemene burgerrechtelijke regels inzake de totstandkoming van contracten.
- De bepalingen uit het Consumentenakkoord (voluit: het akkoord "De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt"), waarvoor ANTARGAZ en een aantal andere energieleveranciers zich verbonden hebben om de bepalingen daarvan na te leven. Het gaat in het bijzonder om punt 3.2, "Switch", waarvan de bepalingen zijn opgenomen in bijlage 1 bij deze aanbeveling. Het akkoord is enkel van toepassing voor zover de energiekant een consument is.

Heeft de energiekant met de leverancierswissel ingestemd?

De geliberaliseerde energiemarkt is zo georganiseerd dat het voor de energiekant die een andere energieleverancier wenst, volstaat om een overeenkomst met de nieuwe leverancier van zijn keuze aan te gaan. Deze nieuwe leverancier regelt vervolgens de leverancierswissel, met inbegrip van de beëindiging van het energieleveringscontract van de klant bij diens oude leverancier.

De toestemming is één van de constitutieve voorwaarden voor contracten in het algemeen (artikel 1108 van het Oud Burgerlijk Wetboek). Niemand kan dus verbonden zijn tot het

naleven van een contract indien hij niet effectief zijn toestemming heeft gegeven. De bewijslast daarvan rust bij diegene die van een andere partij de uitvoering van het contract vordert (artikel 8.4, eerste lid van Boek 8 van het Nieuw Burgerlijk Wetboek).

Het Consumentenakkoord vertaalt dit principe in duidelijke bewoordingen voor wat betreft leverancierswissels in de energiesector:

"De nieuwe energieleverancier moet in staat zijn het bewijs te leveren dat hij een contract heeft afgesloten met de consument." (punt 3.2, tweede lid)

Bijgevolg, indien ANTARGAZ niet kan aantonen dat u uw toestemming voor het energiecontract hebt gegeven, kan het bedrijf ook niet van u eisen dat u uitvoering aan dat contract geeft (zoals in het bijzonder het betalen van facturen).

Inzake de wijze van toestemming bestaan er voor energieleveringscontracten geen algemene vormelijke vereisten. De energieleverancier heeft bijgevolg verscheidene mogelijkheden om de toestemming aan te tonen.

Echter, het verwijzen naar bijvoorbeeld een volmacht die aan een bemiddelaar zoals Gaele zou zijn gegeven volstaat daarvoor geenszins. Ook het doorsturen van de klant naar die bemiddelaar "om het probleem met deze laatste te regelen" is hier niet op zijn plaats. Het principe is immers duidelijk: de energieleverancier draagt de bewijslast en het is niet aan de energiekant om uit te zoeken waar het eventueel is misgelopen of om eventueel het tegendeel te bewijzen.

Het Consumentenakkoord gaat zo mogelijk nog een stapje verder door inzake deze problematiek aan de nieuwe leverancier een actieve rol toe te kennen. Deze moet er krachtens het akkoord namelijk over waken dat onterechte "switches" worden vermeden (punt 3.2., vierde lid, 1, c, tweede streepje).

Welke zijn de gevolgen voor het oude energieleveringscontract?

Principe: het onverkort doorlopen van het oude energiecontract

Indien ANTARGAZ in gebreke blijft om het vereiste bewijs van uw toestemming te leveren, dan moet worden aangenomen dat er nooit een energieleveringscontract tussen uzelf en deze energieleverancier heeft bestaan. Zulks betekent dat het energieleveringscontract (met een andere leverancier) dat van kracht was op het moment dat u door ANTARGAZ werd gecontacteerd, onverkort blijft doorlopen. Bijgevolg moet de vorige leverancier u als klant terugnemen tegen de contractuele- en prijsvoorwaarden zoals die bestonden op het ogenblik van de foutieve leverancierswissel.

Zelfs indien de oude leverancier – al dan niet terecht – redenen aanvoert die hem verhinderen het oorspronkelijke energieleveringscontract aan dezelfde voorwaarden en zonder onderbreking te laten doorlopen, dan kan u zich beroepen op het onzorgvuldig gedrag dat ANTARGAZ aan de dag heeft gelegd. Van een professionele energieleverancier mag immers worden verwacht dat hij de nodige zorgvuldigheid aan de dag legt bij het werven van klanten. Ten minste mag daarbij worden verondersteld dat het bedrijf geen energieverbruikers in zijn klantenbestand registreert zonder zekerheid en voldoende bewijs over hun toestemming. Het mag daarbij duidelijk zijn dat het louter registreren van een klant op grond van gegevens die door een online platform zoals Gaele zijn verstrekt, zonder de toestemming vanwege die "klant" na te gaan, onzorgvuldig is.

Doet ANTARGAZ dat laatste toch - en zeker als het verdere stappen zet in de uitvoering van het veronderstelde leveringscontract (zoals een contractbevestiging naar de vermeende klant sturen, de distributienetbeheerder van een leverancierswissel op de hoogte brengen, facturen sturen, ...) - dan begaat het bedrijf een fout die in regel als een onrechtmatige daad moet worden beschouwd. Het gevolg is dat ANTARGAZ er zelf voor moet instaan dat de situatie van de klant zoveel als mogelijk wordt hersteld in de toestand waarin de foutieve leverancierswissel niet zou zijn gebeurd (schadeloosstelling door herstel in natura).

De Ombudsdienst pleit er dan ook voor dat dergelijke schadeloosstelling geregeld wordt door en tussen de betrokken leveranciers zelf, namelijk ANTARGAZ en de vorige leverancier, zonder dat de consument daar de gevolgen van moet dragen of daar zelf kan of moet in tussenkomen.

Wat als onverkort doorlopen van oude energiecontract TECHNISCH niet (meer) mogelijk is ?

Door de wijze waarop de energiemarkt is georganiseerd, kan het gebeuren dat dergelijk onverkort doorlopen van het oorspronkelijke en geldige contract niet kan worden gegarandeerd (bijvoorbeeld doordat de leverancier die deze verkoopmethode heeft toegepast reeds als energieleverancier van de betrokken consument in het toegangsregister van de distributienetbeheerder stond geregistreerd en dit om allerlei redenen niet meer ongedaan kan worden gemaakt). Dergelijke technische onmogelijkheid tot ononderbroken verderzetting van het geldige contract, betekent echter geenszins dat de levering door de overnemende leverancier plots wel krachtens een geldig contract zou zijn gebeurd. De leverancierswissel en de beëindiging van het oorspronkelijke energiecontract blijft alleszins ongeldig en onrechtmatig. In dat geval dient de overnemende leverancier in te staan voor de vergoeding van alle schade (alle nadeel) die de consument ingevolge deze fout heeft geleden (schadeloosstelling door compensatie).

Besluit: Wat mag u van de Ombudsdienst verwachten?

Naar ANTARGAZ toe ?

Gelet op de hiervoor vermelde overwegingen, heeft de Ombudsdienst besloten om voor klachten tegen ANTARGAZ naar aanleiding van de genoemde praktijken, de volgende stappen te zetten.

- 1) De Ombudsdienst maakt uw geschil over aan ANTARGAZ met het verzoek om alle nodige stappen te zetten om:
 - a. dit veronderstelde maar betwiste energieleveringscontract met ANTARGAZ ongedaan te maken en
 - b. de oorspronkelijke situatie te herstellen, in die zin dat de consument ononderbroken beleverd wordt door zijn vorige energieleverancier van het moment van deze verkooppraktijk en bij toepassing van het op dat moment geldende energieleveringscontract.
- 2) Indien ANTARGAZ tegemoet komt aan uw klacht dan is daarmee een oplossing voor uw geschil bereikt.

- 3) Indien ANTARGAZ toch NIET tegemoet komt aan uw klacht, dan zal de Ombudsdienst uw geschil overmaken 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 akkoord "De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt".

ANTARGAZ heeft inmiddels kennis genomen van het standpunt van de Ombudsdienst en van de hierboven vermelde stappen die wij met betrekking tot de betrokken klachten wensen te zetten. In antwoord daarop heeft het bedrijf ons een reactie ten gronde bezorgd evenals een aantal engagementen, die ten dele met die van onze dienst gelijklopen, maar ten dele daarvan ook afwijken. U kunt dit standpunt en de engagementen van ANTARGAZ terugvinden in bijlage 2.

Naar de vorige energieleverancier toe ?

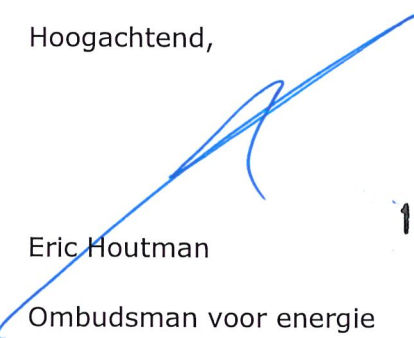
Wanneer u terug klant bent bij uw oude leverancier, maar deze laatste wenst nieuwe, minder gunstige contractvoorwaarden toe te passen (eventueel onder het foutieve voorwendsel dat het oude contract beëindigd zou zijn), dan kan u van deze leverancier eisen dat de oorspronkelijke voorwaarden onverkort worden toegepast. Wanneer deze weigert de oude contractuele voorwaarden toe te passen, dan kan u daarvoor een nieuwe klacht neerleggen bij de Ombudsdienst voor energie.

Indien u de verderzetting van het oude energiecontract toch niet wenselijk acht, dan staat het u uiteraard ook vrij om gebruik te maken van de mogelijkheid om op ieder ogenblik, kosteloos en mits inachtneming van een opzegtermijn van een maand, van leverancier te veranderen. Om wegwijs te geraken in het aanbod van de verschillende energieleveranciers, kunt u onder meer de V-Test van de VREG (Vlaamse Regulator van de Elektriciteits - en Gasmarkt, Koning Albert II Laan 7, 1210 Sint-Joost-ten-Node - www.vreg.be - gratis telefoonnummer 1700, fax: 02/553.13.50) uitvoeren. Gekwalificeerde websites van online prijsvergelijkers voor elektriciteit en aardgas kan u eveneens terugvinden op <https://www.creg.be/nl/consumenten/prijzen-en-tarieven/websites-van-online-prijsvergelijkers-voor-elektriciteit-en-aardgas>.

We hopen u hiermee uitvoerig ingelicht te hebben en hopen tevens op een voor u gunstige oplossing van het geschil. Indien er geen bemiddelde oplossing mogelijk is via de Ombudsdienst, vragen we om een duidelijk standpunt en een gepast optreden van de Economische Inspectie.

Voor meer informatie kan u terecht bij uw correspondent die in cc staat van dit bericht.

Hoogachtend,



Eric Houtman

Ombudsman voor energie

16 MAART 2022

Bijlage 1: uittreksel uit het Consumentenakkoord (akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt") met betrekking tot de leverancierswissel (switch)

"3.2. Switch

De energieleveranciers verbinden zich ertoe alle maatregelen te nemen om te vermijden dat een verandering van elektriciteits- en gasleverancier gepaard gaat met nadelige gevolgen voor de klant. Inzake de levering van elektriciteit en/of aardgas wordt de verandering van energieleverancier in principe geregeld door de nieuwe energieleverancier. De consument wordt markttechnisch geswitcht conform de bepalingen zoals beschreven in de UMIG.

De nieuwe energieleverancier moet in staat zijn het bewijs te leveren dat hij een contract heeft afgesloten met de consument.

De nieuwe energieleverancier regelt voor de nieuwe klant de beëindiging/opzegging van zijn lopende contract bij de oude energieleverancier.

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

- 1) in het geval van de nieuwe energieleverancier:*
 - a. de nieuwe energieleverancier waakt erover dat de overschakeling correct verloopt;*
 - b. de nieuwe energieleverancier respecteert het herroepingsrecht van de consument en laat de overeenkomst pas ingaan na afloop van de herroepingstermijn, tenzij de consument uitdrukkelijk een andere keuze heeft gemaakt volgens de regels voorzien in boek VI WER;*
 - c. bij de levering van elektriciteit en/of aardgas:*
 - vermijden dat voor de levering van elektriciteit en/of aardgas op hetzelfde toegangspunt met twee verschillende energieleveranciers een overeenkomst wordt aangegaan;*
 - vermijden van onterechte "switches";*
- 2) in het geval van de oude energieleverancier:*
 - a. vermijden van talloze afrekeningen of facturen lange tijd na beëindiging van de initiële overeenkomst;*
 - b. vermijden van administratieve kosten, aangerekend door de energieleverancier naar aanleiding van de beëindiging van de overeenkomst;*
- 3) bij de leveringsovereenkomsten:*
 - a. geschiedt een opzegging in elk geval geldig door het verzenden van een switchbericht volgens de UMIG-richtlijnen zoals beschreven in het relevant technisch reglement;*
 - b. start de nieuwe leveringsovereenkomst binnen de termijn zoals opgenomen in de regionale regelgeving of op een andere datum die tussen de energieleverancier en de consument werd overeengekomen.*

Bij het sluiten van een overeenkomst met een consument (los van de technische aspecten die een transfer met zich meebrengt) neemt de nieuwe energieleverancier de volgende verbintenissen op zich:

- 1) hij informeert de klant duidelijk over de datum waarop de nieuwe overeenkomst ingaat;*

2) de nieuwe energieleverancier die instaat voor de beëindiging/opzegging van het lopende contract van de klant bij de oude energieleverancier, aanvaardt aansprakelijk te zijn voor alle schade die de klant door een fout van de nieuwe energieleverancier zou lijden.

De oude energieleverancier van de getransfereerde consument verbindt er zich toe om bij de beëindiging van de overeenkomst:

1) na de beëindiging van de leveringsovereenkomsten binnen de termijn van 6 weken na ontvangst van de meetgegevens van de distributienetbeheerder aan de consument de slotafrekening te bezorgen;

2) in deze afrekening of factuur die de energieleverancier aan de klant bezorgt, alle kosten en tegemoetkomingen op te nemen. Met betrekking tot de levering van elektriciteit en/of aardgas zijn na het bezorgen van de afrekening aan de consument nog retroactieve rechtzettingen van verbruiken, nettarieven, heffingen en toeslagen en bijdragen mogelijk;

3) de eventuele terugbetaling van tegoeden aan de consument te doen binnen de 15 kalenderdagen na ontvangst van de finale afrekening of factuur, op voorwaarde dat de energieleverancier beschikt over het rekeningnummer van de consument. Als het voor de energieleverancier onduidelijk is op welk rekeningnummer van de consument de terugbetaling moet gebeuren, of wanneer hij niet over dit nummer beschikt, vraagt hij dit onmiddellijk op bij de consument. De termijn van 15 kalenderdagen begint te lopen vanaf de ontvangst van het rekeningnummer door de energieleverancier;

4) de getransfereerde consument, behoudens één finale slotafrekening, geen enkele kost aan te rekenen omwille van de beëindiging van de leveringsovereenkomst."

Bijlage 2: Standpunt van ANTARGAZ

Standpunt van ANTARGAZ zoals dit aan de Ombudsdienst voor Energie werd overgemaakt op 11 maart '22

In een reactie op deze generieke aanbeveling bezorgde ANTARGAZ ons het hiernavolgende standpunt evenals een aantal engagementen ten aanzien van de betrokken energiekanten.

“

Graag komen wij terug op het concept van generieke aanbeveling dat u heeft opgesteld naar aanleiding van de klachten van klanten die via het platform “Gaele” waren overgestapt naar Antargaz. In wat volgt zullen wij enkele commentaren geven bij onze samenwerking met Gaele en een constructief voorstel doen inzake de behandeling van deze klachten.

De samenwerking met het platform Gaele

Zoals u ongetwijfeld weet, is het project Gaele een initiatief van consumentenorganisatie Test Aankoop. Het project wordt gezamenlijk gerealiseerd en beheerd door de onafhankelijke energiemakelaar Enbro. De klant verstrekt daarbij aan Enbro een mandaat (volmacht) om in naam en voor rekening van de klant:

- regelmatig leveringsovereenkomsten voor energie te onderhandelen en af te sluiten met een op de Belgische markt en in het gewest van het leveringsadres van de klant opererende energieleverancier (switching);
- de bestaande leveringsovereenkomst gesloten tussen de energieleverancier en de klant middels opzegging te (laten) beëindigen;
- alle voor haar dienstverlening noodzakelijk informatiegegevens op te vragen bij de energieleverancier(s), de netbeheerder(s) en de meetbedrijven.

Wij verwijzen hiervoor naar de algemene voorwaarden op de website van Gaele: <https://www.gaele.be/terms-conditions>

De klant sluit dus rechtstreeks een overeenkomst met Enbro via het platform Gaele. Antargaz is geen partij bij de totstandkoming van die overeenkomst. De samenwerking tussen Antargaz en Enbro is niet-exclusief. Enbro kan als onafhankelijke energiemakelaar besluiten om voor de betrokken klant een leveringsovereenkomst te onderhandelen met een andere leverancier.

De verantwoordelijkheden van Antargaz tegenover de klant situeren zich uitsluitend op het niveau van de uitvoering van de leveringsovereenkomst.

Wij benadrukken dat Gaele zich profileert als een extern en onafhankelijk platform, en dit zowel naar de klant toe als naar Antargaz. Dat externe platform is bovendien een initiatief van consumentenorganisatie Test-Aankoop die de belangen van de consument steeds vooropstelt.

In de gegeven omstandigheden mag Antargaz er toch op vertrouwen dat de klant wel degelijk zijn toestemming heeft gegeven voor de overstap naar Antargaz. Men kan niet verwachten dat Antargaz - proactief en voor elke individuele klant - een bewijs vraagt van de toestemming van de klant in kwestie. Dat zou totaal onwerkbaar zijn. Antargaz mag rechtmatig vertrouwen op de contractuele garanties die haar partner Enbro op dat punt heeft gegeven.

Indien er mogelijks toch twijfel zou ontstaan over de individuele toestemming van een bepaalde klant (waarvoor alle voorbehoud), dan blijft dat in essentie een discussie tussen de klant en Enbro. Meer zelfs, in dat geval is Antargaz zélf een benadeelde partij die hiervan ernstige schade kan ondervinden (o.a. reputatieschade, onbetaalde facturen naar aanleiding van klachten, een variabele bijdrage naar aanleiding van klachten bij de Ombudsdienst, administratieve kosten voor de behandeling en opvolging van klachten, etc.). Desondanks engageert Antargaz zich om elke klacht te onderzoeken, hetgeen ook blijkt uit het onderstaande voorstel.

Wat mag u van Antargaz verwachten?

Gelet op de bovenstaande overwegingen, meent Antargaz nog steeds dat zij niet verantwoordelijk is voor de betrokken klachten. Desalniettemin, louter vanuit commercieel oogpunt en rekening houdend met de generieke aanbeveling van de Ombudsdienst, is Antargaz bereid om mee te werken aan een evenwichtige oplossing voor alle betrokken partijen.

In dat verband kunnen wij het volgende voorstel doen:

- 1) Na ontvangst van een klacht stuurt Antargaz de klacht door naar Enbro, met de klant in copie, met het verzoek om de klacht na te kijken en de klant meer informatie te bezorgen over zijn of haar individuele toestemming;
- 2) Indien er vervolgens redelijke twijfel ontstaat over de individuele toestemming van de klant, of indien Enbro nalaat om te antwoorden binnen een redelijke termijn, dan is Antargaz bereid om een marktbericht te sturen, zodanig dat de vorige leverancier het afnamepunt van de klant opnieuw kan overnemen.
 - a. Indien de vorige leverancier het afnamepunt overneemt met terugwerkende kracht vanaf de switchdatum, dan is de klacht opgelost.
 - b. Indien het voor de vorige leverancier (technisch) niet meer mogelijk is om het afnamepunt met terugwerkende kracht over te nemen vanaf de switchdatum, dan meent Antargaz - op basis van uw aanbeveling - dat de vorige leverancier de klant moet terugnemen aan de vorige prijs op het eerst mogelijke moment in de toekomst. Voor de beperkte tussenperiode dat Antargaz de klant dan heeft beleverd, is Antargaz bereid om *tijdelijk* het tarief van de klant bij zijn vorige leverancier aan te houden.

Om te kunnen ingaan op het voorstel genoemd onder punt 2b., moet de klant naar Antargaz de leveringsovereenkomst met de vorige leverancier en/of de laatste afrekeningsfactuur doorsturen. Voor de klanten die rechtstreeks afkomstig zijn van de Vlaamse Energieleverancier is dit voorstel niet toepasselijk.

Antargaz zal zich daarbij zo objectief mogelijk opstellen, rekening houdend met zowel de standpunten van Enbro als die van de klant. Als uitgangspunt beschouwt Antargaz dat enige "redelijke twijfel" over de individuele toestemming van de klant alleszins is uitgesloten wanneer de schriftelijke klacht van de klant wordt ingediend méér dan vijftien werkdagen na de mededeling van de overstap naar Antargaz en - bij gebreke aan bewijs van die mededeling - méér dan vijftien werkdagen na ontvangst van de eerste factuur van Antargaz.

"

Commentaar van de Ombudsdienst bij het standpunt van ANTARGAZ

Wat betreft de totstandkoming van het energieleveringscontract met ANTARGAZ

Essentieel in het standpunt van ANTARGAZ is het mandaat die NV Enbro heeft of zou hebben om in naam en voor rekening van klanten een aantal rechtshandelingen te stellen. De voornaamste daarvan is het onderhandelen over en afsluiten van energieleveringscontracten. Vervolgens wijst ANTARGAZ erop geen partij te zijn bij de totstandkoming van die overeenkomst. Op zich klopt dat: ANTARGAZ is in beginsel een derde in een overeenkomst tussen Enbro en een klant.

Verder stelt ANTARGAZ echter: "Indien mogelijks toch twijfel zou ontstaan over de individuele toestemming van een bepaalde klant (waarvoor alle voorbehoud), dan blijft dat in essentie een discussie tussen de klant en Enbro." Deze gevolgtrekking is onjuist. Hier gaat het immers over de vraag of de klant geldig toestemming heeft gegeven aan het energieleveringscontract van ANTARGAZ. Zoals we hiervoor reeds hebben gesteld (deel "Heeft de energiekant met de leverancierswissel ingestemd?") is het aan degene die de naleving van een contract vordert om te bewijzen dat die (vermeende) tegenpartij door dat contract verbonden is (artikel 8.4, eerste lid van Boek 8 van het Nieuw Burgerlijk Wetboek). Het gaat dus wel degelijk om een probleem tussen de klant en ANTARGAZ zelf.

In dit geval baseert ANTARGAZ zich op een vermeende volmacht van de klant aan Enbro. Welnu, aangezien het aan ANTARGAZ is om de toestemming van de klant te bewijzen en het bedrijf daarvoor verwijst naar een volmacht, dan moet het noodzakelijkerwijze ook kunnen bewijzen dat Enbro gevolmachtigde van die klant is. De mededeling "ANTARGAZ mag rechtmatig vertrouwen op de contractuele garanties die haar partner Enbro op dat punt heeft gegeven." volstaat geenszins als bewijs.

Het "proactief" vragen van bewijs van de toestemming van de klant in kwestie, dat volgens het antwoord zoals ANTARGAZ "onwerkbaar" zou zijn, mag hier geen probleem zijn. De noodzaak om effectief dergelijk bewijs voor te leggen stelt zich enkel wanneer er betwisting is over de vraag of toestemming is gegeven. In transparante verkoopsystemen, waarbij de klant goed geïnformeerd werd, mag men verwachten dat dergelijke betwistingen zich eerder uitzonderlijk voordoen. Wij kunnen enkel vaststellen dat de klachten in dit geval nogal talrijk zijn.

Wat betreft de engagementen van ANTARGAZ

Vervolgens vermeldt ANTARGAZ een aantal engagement die u als klant mag verwachten.

Wij noteren dat het energiebedrijf de klacht aan Enbro zal doorsturen, met de klant in kopie. U zal vervolgens als klant meer informatie ontvangen over uw eventuele individuele toestemming.

We wijzen erop dat ANTARGAZ vrij is om zijn verplichtingen – zoals in dit geval het leveren van een bewijs – te laten uitvoeren door een ander bedrijf, wat niet wegneemt dat de verplichting hiertoe op ANTARGAZ zelf blijft rusten.

Er zij aan herinnerd dat het niet om louter informatie gaat, maar dat de toestemming moet bewezen worden. Indien Enbro daar niet in slaagt, bent u alleszins gerechtigd om de geldigheid van het energieleveringscontract met ANTRAGAZ te blijven betwisten. Wij herhalen dat, indien ANTARGAZ niet aan uw klacht tegemoet komt, wij deze aan de Algemene Directie van de Economische Inspectie van de FOD Economie zullen overmaken.

Op het einde van zijn antwoord stelt ANTARGAZ als uitgangspunt dat enige “redelijke twijfel” over de individuele toestemming van de klant uitgesloten is wanneer de schriftelijke klacht van de klant wordt ingediend méér dan vijftien werkdagen na de mededeling van de overstap naar ANTARGAZ of, bij gebreke daaraan, na ontvangst van de eerste factuur. Deze termijn vindt geen enkele steun in de wetgeving noch in enige andere rechtsgrond. Wanneer deze termijn u tegengeworpen wordt, mag u dat bijgevolg geenszins verhinderen de geldigheid van het energieleveringscontract te blijven betwisten.