



**Vaste Commissie voor Taaltoezicht
Warandeberg 4 – 1000 BRUSSEL**

Brussel, 13 november 2018

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 50.382/II/PD YM /YM

Betreft : klacht tegen uw firma betreffende het stopzetten van de klantendienst in het Duits

Mijnheer,
Mevrouw,

Ter zitting van 9 november 2018 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht die werd ingediend door een Duitstalige klant betreffende de bovenvermelde zaak.

In uw brief van 25 oktober 2018 stelde u het volgende :

"(...) Hierbij wensen wij u te informeren dat deze stopzetting van tijdelijke aard is en zal hervat worden van zodra we een dienstverlening van voldoende hoge kwaliteit kunnen garanderen.

Essent streeft ten allen tijde een kwaliteitsvolle en professionele dienstverlening na. Omwille van een complex IT-project zijn we genoodzaakt onze dienstverlening tijdelijk in 2 talen aan te bieden. Deze focus biedt de kans om de kwaliteit van onze operationele ondersteuning aan de klant te behouden, tijdens deze IT-ontwikkelingen. We kozen hiervoor om te focussen op de stabiliteit van onze systemen en te garanderen dat informatieverstrekking en facturatie 100% correct verliepen.

Als onderdeel van een Duitse groep begrijpen we zeer goed dat deze tijdelijke situatie vervelend is, en we excuseren ons dan ook aan de betrokken klanten, voornamelijk omwille van de ongelukkige communicatie hieromtrent. (...)."

*
* *

De gas- en elektriciteitsmarkt is geliberaliseerd sinds 1 januari 2007. Sinds deze liberalisering van de elektriciteitsmarkt heeft de consument de mogelijkheid om zijn leverancier te kiezen.

Het elektriciteitsleveringscontract is een contract gereguleerd met name in het Waalse Gewest door het besluit van de Waalse Regering van 30 maart 2006 betreffende de openbare dienstverplichtingen op de elektriciteitsmarkt.

Zo is de leverancier onderworpen aan verplichtingen aangaande precontractuele informatie conform artikel 3 van dit besluit van 30 maart 2006:

De leverancier is verplicht binnen tien werkdagen in te gaan op elke leveringsaanvraag ingediend door een klant en hem een voorstel van leveringscontract over te maken. Dit contractvoorstel zal meerdere informatie moeten vermelden: contractduur, prijs, betalingsmodaliteiten, procedure in geval van niet-betaling, plaatsing van budgetmeter, verhuizing alsook de bepalingen aangaande de beschermde klanten.

Bovendien schrijven de artikelen 29 tot 41 van het besluit van de Waalse Regering van 30 maart 2006 betreffende de openbare dienstverplichtingen op de elektriciteitsmarkt een bijzondere procedure voor ten laste van de leverancier in geval van niet tijdige betaling van de facturen.

Als de klant het bedrag van de factuur namelijk niet heeft betaald binnen de voorgeschreven termijn, stuurt de leverancier een herinneringsbrief waarin ten minste de volgende gegevens voorkomen:

- de nieuwe betalingstermijn (minstens tien dagen), alsook het adres en verdere gegevens betreffende de dienst die bevoegd is om een betalingsplan op te stellen;
- de mogelijkheid om een beroep te doen op het OCMW of op een erkende schuldbemiddelaar, alsook het adres en verdere gegevens betreffende die instellingen;
- de mogelijkheid om de netbeheerder erom te verzoeken een budgetmeter te plaatsen of, als het gaat om een residentiële afnemer, een budgetmeter met een vermogensbegrenzer;
- de gevolgde procedure als de afnemer geen oplossing heeft voor de betaling van bedoelde factuur; die procedure voorziet in de mededeling van zijn naam aan het OCMW, behoudens uitdrukkelijke weigering zijnerwege.

Bovendien zullen eveneens uitdrukkelijk de modaliteiten worden vermeld die van toepassing zijn op de beschermde afnemer, meer bepaald de voorwaarden waaronder de netbeheerder de plaatsing van de budgetmeter met vermogensbegrenzer voor zijn rekening neemt.

Als de afnemer op de vervaldatum bepaald in de herinneringsbrief:

- hetzij het bedrag van de factuur niet heeft betaald;
- hetzij niet heeft verzocht om de plaatsing van een budgetmeter;
- hetzij geen betalingsplan is overeengekomen met de bevoegde dienst van de leverancier of de leverancier niet op de hoogte heeft gebracht, op grond van een attest van het OCMW of van de erkende dienst voor schuldbemiddeling, van de onderhandelingen gevoerd om een afbetalingsplan overeen te komen, stuurt de leverancier de klant per aangetekend schrijven een ingebrekestelling waarin hij erop wordt gewezen dat hij tot wanbetaler zal worden verklaard als hij geen oplossing voorstelt binnen vijftien dagen na verzending van de aanmaning, en dat ambtshalve een budgetmeter bij hem geplaatst zal

worden.

Het besluit van 30 maart 2006 voorziet eveneens in opzeggingsmodaliteiten door de leverancier in zijn artikel 10bis en artikel 18, § 2/3 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt, maar tevens opzeggingsmodaliteiten voor de consument.

Zowel op federaal niveau als op het niveau van het Waalse Gewest bestaan er dwingende bepalingen voor de elektriciteitsleverancier en die het statuut van de consumenten met bescheiden inkomens betreft (artikel 20, § 2, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt; ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van elektriciteit aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie; koninklijk besluit van 28 juni 2009 betreffende de automatische toepassing van maximumprijzen voor de levering van elektriciteit en aardgas aan de beschermde residentiële afnemers met een laag inkomen of in een onzekere situatie; artikelen 33 en 33bis van het decreet van 12 april 2001 betreffende de organisatie van de gewestelijke elektriciteitsmarkt en artikelen 26 tot 28 van het besluit van de Waalse Regering van 30 maart 2006 betreffende de openbare dienstverplichtingen op de elektriciteitsmarkt).

Om iedere consument toe te laten de kost van het elektriciteitsverbruik over het volledige jaar te spreiden, legt de wetgever aan de verdeler bovendien op om voorschotten of tussentijdse facturen op te stellen. Het bedrag van deze tussentijdse facturen wordt berekend op een raming van het jaarlijkse verbruik van het voorgaande jaar. De betaalde voorschotten op basis van deze tussentijdse facturen zullen worden afgetrokken van het totale bedrag van de jaarlijkse regularisatiefactuur (artikel 18, § 2, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt; koninklijk besluit van 30 april 2003 houdende de facturatie van gas en elektriciteit; besluit van de Waalse Regering van 30 maart 2006 betreffende de openbare dienstverplichtingen op de elektriciteitsmarkt).

Verder bestaan er verplichte vermeldingen die dienen voor te komen op de voorschotfactuur, de regularisatiefactuur en de afsluitingsfactuur (artikel 7, § 2, van het besluit van 30 maart 2006, artikel 18, § 2, van de wet van 29 april 1999).

De gas- en elektriciteitsleveranciers hebben zich er verder ook toe verbonden om een bevestiging van het contract op te sturen, op leesbare en duidelijke wijze, wanneer de verkoop telefonisch wordt geregeld en wanneer de verkoop buiten de verkoopruijme wordt gesloten, om een origineel leesbaar exemplaar van het contract aan de consument te sturen. Het detail van hun engagementen inzake communicatie aan de consument is opgenomen in hoofdstuk V van het akkoord van 16 oktober 2013 "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt".

Bovendien voorziet de wet van 21 december 2013 houdende invoeging van boek VI "Marktpraktijken en consumentenbescherming" in het Wetboek van economisch recht en houdende invoeging van de definities eigen aan boek VI, en van de rechtshandhabingsbepalingen eigen aan boek VI, in de boeken I en XV van het Wetboek van economisch recht, in een algemene verplichting van de consument volgens dewelke de ondernemer de consument een reeks informatie meedeelt, zoals bepaald in artikel VI. 2., die duidelijk en begrijpelijk dient te zijn.

Uit al deze elementen blijkt dat de energieleveranciers, en Essent N.V. *in casu* tot een groot aantal wettelijke verplichtingen zijn gehouden die zowel het energieleveringscontract met de

consumenten (tarieven, opzeggingsmodaliteiten) als de factuur regelt.

Deze energieleveranciers, en meer bepaald Essent N.V., zijn dan ook rechtspersonen die belast zijn met een opdracht die de grenzen van een privaat bedrijf te buiten gaat en die de wet of de openbare machten hun hebben toevertrouwd in het belang van het algemeen, overeenkomstig artikel 1, § 1, 2° SWT, en zij dienen dan ook de SWT te respecteren.

De naverkoopdienst bestemd voor Duitstalige klanten alsook de facturen die hen worden verstuurd zijn betrekkingen van een centrale dienst met een particulier in de zin van de SWT.

Overeenkomstig artikel 41, § 1 SWT gebruiken de centrale diensten in hun betrekkingen met de particulieren die van de drie talen waarvan deze particulieren gebruik hebben gemaakt : het Nederlands, het Frans of het Duits.

De naverkoopdienst van Essent N.V. ten opzichte van een Duitstalige klant dient in het Duits te verlopen en de factuur die hem worden verstuurd moet in dezelfde taal worden opgesteld.

De VCT is van oordeel dat de klacht ontvankelijk en gegrond is.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met bijzondere hoogachting,

De Voorzitter,