



**Vaste Commissie voor Taaltoezicht**  
**Warandeborg 4 - 1000 BRUSSEL**

---

Brussel, 16 april 2019

**Uw brief van:**  
**Uw kenmerk:** 2018\_007\_AVDW/cr  
**Ons kenmerk:** 50.436/II/PD

**Betreft :** klacht betreffende het feit dat de informatie in verband met de contracten niet beschikbaar zijn in het Duits op de website van Engie Electrabel

Mijnheer de Gedelegeerd bestuurder,

Ter zitting van 12 april 2019 onderzocht de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) in haar verenigde afdelingen een klacht ingediend door de Ombudsvrouw van de Duitstalige Gemeenschap tegen Engie Electrabel in naam van een Duitstalige burger die, na haar aanvraag om haar contract te wijzigen, een email in het Duits had gekregen. Om het contract te bevestigen, had de klaagster op de knop "*Confirmer le contrat*" geklikt, waarna een venster openging met de informatie over het nieuwe contract maar met een enkel in het Frans opgestelde tekst (met de mogelijkheid om het Nederlands te kiezen).

Op onze brieven van 22 november 2018 en 17 december 2018, waarin om uw standpunt ten aanzien van deze klacht werd gevraagd, hebt u in uw schrijven van 10 december 2018 het volgende geantwoord : (vertaling)

“ Aangezien Electrabel een privé onderneming is, is enkel artikel 52 van de bij koninklijk besluit gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) van toepassing.

Dit artikel bepaalt dat "§1. Voor de akten en bescheiden, die voorgeschreven zijn bij de wetten en reglementen en voor die welke bestemd zijn voor hun personeel, gebruiken de private nijverheids-, handels- of financiebedrijven de taal van het gebied waar hun exploitatiezetel of onderscheiden exploitatiezetels gevestigd zijn [...] ».

Wij zijn van mening dat een website niet kan worden gekwalificeerd als "akten en bescheiden, die voorgeschreven zijn bij de wetten en reglementen ". Daarom is Electrabel N.V. als handelsbedrijf vrij om de taal van haar website te kiezen. We wensen ook mee te delen dat geen enkel onderdeel van onze website in het Duits is opgesteld, de website bestaat alleen in het Frans en het Nederlands (voor consumenten).

Met betrekking tot documenten die wel ressorteren onder het begrip "akten en bescheiden, die voorgeschreven zijn bij de wetten en reglementen", gebruikt Electrabel de talen van het gewest waar haar zetel is gevestigd (zijnde het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest), het

Nederlands en het Frans, naargelang de keuze van de klant. Bij wijze van uitzondering zijn een aantal contractuele documenten in het Duits opgesteld. Zulke uitzonderingen worden steeds moeilijker om te handhaven gezien de steeds vaker voorkomende wijzigingen in de regelgeving op de energiemarkt.”

\*

\*

\*

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 onder andere in het Waalse Gewest gereguleerd door :

- het decreet van 12 april 2001 van de Waalse Regering betreffende de organisatie van de gewestelijke elektriciteitsmarkt, het decreet van 19 december 2002 betreffende de organisatie van de gewestelijke gasmarkt, het besluit van 30 maart 2006 van de Waalse Regering betreffende de openbare dienstverplichtingen op de elektriciteitsmarkt en het besluit van 30 maart 2006 van de Waalse Regering betreffende de openbare dienstverplichtingen op de gasmarkt;
- de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de gasmarkt en het fiscaal statuut van de elektriciteitsproducenten;
- boek VI van het Wetboek van economisch recht met als titel “Marktpraktijken en consumentenbescherming”.

Uit al deze elementen blijkt dat de energieleveranciers, en Engie Electrabel N.V. *in casu* om een groot aantal wettelijke verplichtingen zijn gehouden.

Sinds 2004 heeft de minister die belast is met consumentenzaken met de verschillende actoren in de sector onderhandeld met als resultaat de ondertekening van een akkoord met de leveranciers van de geliberaliseerde elektriciteits- en gasmarkt, met als titel "De consument in de vrijgemaakte elektriciteit- en gasmarkt”.

Dit akkoord voorziet in een aantal duidelijke maatregelen betreffende een aantal thema's, met name :

- de marketing- en verkooptechnieken (verkoop op afstand, per telefoon en verkoop buiten verkooppunten);
- de prijstransparantie, promotionele aanbiedingen, communicatie van de goedkoopste prijs;
- de precontractuele informatie en het contract;
- de voortijdige beëindiging van het contract en opzeggingsvergoeding;
- het einde van het contract;
- de factuur (verplichte informatie);
- de verhuizing;
- de verandering van leverancier van elektriciteit en gas;
- de klachtenbehandeling.

De bepalingen van dit akkoord zijn bindend voor de energieleveranciers die het hebben ondertekend alsook voor hun potentiële verkopers.

Engie Electrabel heeft dat akkoord ondertekend.

Dit akkoord bepaalt dat het niet-naleven door een onderneming van deze bepalingen een oneerlijke handelspraktijk is in de zin van Boek VI van het Wetboek van economisch recht met betrekking tot marktpraktijken en consumentenbescherming.

De klacht heeft betrekking op de wijziging van een contract voor de aankoop van energie bij Engie Electrabel.

Wat betreft de opdracht van energiedistributie, is de leverancier, *in casu*, Engie Electrabel, aan de bij KB van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) onderworpen in die zin dat deze een rechtspersoon is, die belast is met een taak die de grenzen van een privaat bedrijf te buiten gaat en die de openbare macht haar heeft toevertrouwd in het belang van het algemeen (artikel 1, § 1, 2° SWT).

Aangezien de activiteiten van Engie Electrabel op het gebied van energie het ganse land bestrijken en haar zetel in Brussel gevestigd is, is de vennootschap een centrale dienst in de zin van de SWT.

Het feit dat de klagster op de knop "*Confirmer le contrat*" heeft geklikt in het kader van haar aanvraag om het contract te wijzigen, is een persoonlijk en geïndividualiseerd contact tussen deze laatste en Engie Electrabel dat overeenstemt met een betrekking 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.

Aangezien de klagster in een gemeente van het Duitse taalgebied woonachtig is en dat deze het Duits had gebruikt voor de wijziging van haar contract, diende Engie Electrabel de Duitse taal te gebruiken voor de informatie met betrekking tot haar nieuw contract.

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

Een afschrift van dit advies wordt aan de klagster gestuurd.

Hoogachtend,

De Voorzitter,