

Gedragcode voor “verkoop buiten de onderneming” en “verkoop op afstand”

Deze Gedragcode vormt een aanvulling op de reglementaire bepalingen inzake “verkoop op afstand” en “verkoop buiten de onderneming” van de Wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument.

Deze Gedragcode is van toepassing op leveranciers en verkoopsagenten aangesteld door leveranciers, hun aangestelden en alle mogelijke derden betrokken bij de “verkoop op afstand” of “de verkoop buiten de onderneming” van elektriciteit en aardgas (hierna: leveranciers en verkoopsagenten).

De leveranciers waken erover dat deze gedragcode wordt gerespecteerd door hun zelfstandige verkoopsagenten en nemen hiertoe de gepaste maatregelen.

I. Algemene bepalingen

- 1.** Leveranciers en verkoopsagenten respecteren de wens van consumenten die te kennen geven geen publiciteit te willen ontvangen.
- 2.** Leveranciers en verkoopsagenten knopen enkel verkoopgesprekken aan met de consument op redelijke tijdstippen, waarbij erkend wordt dat het begrip ‘redelijk’ kan variëren afhankelijk van de locaties en de verschillende types gezinnen.

Leveranciers en verkoopsagenten benaderen de consument enkel binnen de uren in overeenstemming met de desbetreffende wetgeving en in geen geval voor 9u en na 20u.

- 3.** Leveranciers en verkoopsagenten maken geen misbruik van de zwakheid van de consument. Zo bijvoorbeeld worden er geen overeenkomsten aangeboden of afgesloten met consumenten die klaarblijkelijk niet in staat zijn om de draagwijdte van de voorgestelde overeenkomst te beoordelen. Zij treden eveneens bijzonder gereserveerd op ten aanzien van ouderen, mindervaliden en kansarmen.
- 4.** Leveranciers en verkoopsagenten moeten, zodra ze contact hebben gelegd, de leverancier die ze vertegenwoordigen, hun bedoeling en in voorkomend geval hun identiteit kenbaar maken.
- 5.** Leveranciers en verkoopsagenten beëindigen het gesprek en / of verlaten het pand onmiddellijk op eenvoudige vraag van de consument. Verkoopsagenten verbreken vrijwillig het contact met de consument, als deze duidelijk laat blijken dat het contact storend, ongewenst of ongepast is.
- 6.** Bij het negotiëren van een leveringsovereenkomst informeren de leverancier en de verkoopsagent naar het bestaan van de huidige overeenkomst, naar de duur van deze overeenkomst en de van toepassing zijnde opzeggingstermijnen. De leverancier en verkoopsagent informeren de consument over de mogelijke gevolgen van de situatie die ontstaat indien er nog een lopende overeenkomst

met een andere leverancier geldt en over hoe de overgang van leverancier verloopt.

7. Leveranciers en verkoopsagenten moeten op elk moment vermijden dat de consument enige doorgegeven informatie verkeerd begrijpt of valse veronderstellingen maakt, vooral in verband met mogelijke besparingen.
8. Leveranciers en verkoopsagenten waken erover dat de consument heeft begrepen:
 - Dat hij een contract heeft getekend of heeft ingestemd om van energieleverancier te veranderen;
 - Met welke leverancier hij een nieuwe overeenkomst heeft afgesloten;
 - Welke de toegepaste all-in prijs is die overeenstemt met zijn energievoorziening;
 - Wanneer de vooropgestelde datum van de nieuw afgesloten overeenkomst juist ingaat;
 - Dat hij over een recht op annulering beschikt gedurende ten minste 7 werkdagen¹ ingeval van een verkoop op afstand of 14 werkdagen ingeval van een verkoop aan de consument gesloten buiten de onderneming van de verkoper en weet welke stappen hij moet ondernemen om zijn contract te annuleren;
 - Dat hij ingestemd heeft met een vroegtijdige beëindiging of opzegging van zijn lopende overeenkomst;
 - Welke de gevolgen zijn van een vroegtijdige beëindiging of opzegging van de overeenkomst.
9. Leveranciers en verkoopsagenten waken erover dat ze de consument er op geen enkele manier toe aanzetten zijn lopende contract voortijdig te beëindigen en geen misbruik te maken van aan de consument toegekende verzakingstermijn.

¹ Werkdagen: het geheel van alle kalenderdagen met uitsluiting van de zondagen en wettelijke feestdagen. Als een termijn, uitgedrukt in werkdagen, op een zaterdag afloopt, wordt hij verlengd tot de eerstvolgende werkdag (art. 1, 9° WHPC).

II. Verkopen aan de consument gesloten buiten de onderneming van de consument²

a) Algemene bepalingen:

De verkopen aan de consument gesloten buiten de onderneming van de verkoper moeten het voorwerp uitmaken van een schriftelijk en ondertekend contract. De verkoper overhandigt de consument een origineel exemplaar van het door beide partijen ondertekend contract.

De leverancier bevestigt naderhand het contract via een aan de consument persoonlijk gericht schrijven.

De bevestiging vermeldt op een heldere en duidelijke manier:

- de datum en de plaats van de sluiting van het contract,
- de te betalen prijs en de wijze van betaling,
- de looptijd van het contract,
- de vermelding van de EAN-Code³,
- de vooropgestelde datum van de switch,
- de contactgegevens indien de consument een klacht heeft
- de mogelijkheid en wijze van verzaking.

De bevestiging bevat tevens een kopie van het door de leverancier ondertekend contract, met inbegrip van de algemene en eventuele bijzondere voorwaarden. De consument kan op eenvoudig verzoek een kopie ontvangen van het door hem ondertekend contract.

De consument heeft recht om binnen de 14 werkdagen te verzaken aan de overeenkomst na ontvangst van de bevestiging van de leverancier.

b) Handelspraktijken:

1. Leveranciers en verkoopsagenten tonen spontaan, zodra ze contact hebben gelegd, een legitimatiebewijs waarop duidelijk de naam van de leverancier, de naam van de verkoopsagent en zijn foto en een vervaldatum van de kaart vermeld staan. Verkoopsagenten mogen de reden van hun bezoek niet verkeerd voorstellen. Zij vermelden uitdrukkelijk aan het begin van het gesprek voor welke leverancier wordt opgetreden;

² Onder verkopen aan de consument gesloten buiten de onderneming van de verkoper worden alle verkoopspraktijken verstaan die niet in het kantoor, op de zetel of in een winkel van de leverancier of van zijn aangestelde of voortverkoper plaatsvinden of niet op afstand gebeuren. Hieronder vallen onder meer deur-aan-deurverkopen, verkopen op de openbare of private weg, verkopen in de winkelruimte van andere verkopers, verkopen op beurzen, salons en tentoonstellingen, verkopen in private of publieke zalen die niet toebehoren aan de leverancier, ...

³ voor zover deze door de distributienetbeheerder kan worden aangeleverd op verzoek van de nieuwe leverancier.

2. De verkopers beschikken over een leurkaart op grond van de wet betreffende de ambulante activiteiten en de uitvoeringsbesluiten.
3. De coördinaten (naam verkoper en leverancier – telefoonnummer) van de leverancier en de verkoopsagent worden automatisch en schriftelijk aan de consument overhandigd bij de aanvang van het gesprek;
4. Leveranciers en verkoopagenten dienen gebruik te maken van actuele tariefkaarten voor het relevante distributienetgebied, indien er geen verbinding mogelijk is met interactieve contactpunten;
5. Leveranciers en verkoopsagenten overhandigen de consument in alle omstandigheden volgende zaken:
 - Een exemplaar van het contract met inbegrip van de algemene en bijzondere voorwaarden, gedetailleerd en leesbaar ingevuld door de verkoopsagent met de duidelijke vermelding van het recht om van de aankoop af te zien binnen de 14 werkdagen na ontvangst van de bevestiging door de leverancier van het contract;
 - Een overzicht van de prijs die van toepassing is op het afgesloten leveringscontract, en in geval de prijs herzienbaar is, de prijsindexatieformule en de meest recente parameters ;
 - Contactgegevens indien de consument een klacht heeft.

c) Contractuele bepalingen:

1. Leveranciers stellen hun contractformulieren zodanig op dat de aard en de draagwijdte van het document duidelijk is voor de persoon 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 consument moet ondertekenen;
2. De verkopers vermelden dat de leverancier het contract schriftelijk dient te bevestigen via een aan de consument persoonlijk gericht schrijven.
3. De leveranciers voorzien in een bedenktijd van ten minste 14 werkdagen voor de consument;

De consument kan op geen enkele wijze eenzijdig afstand doen van deze bedenktijd.

Deze bedenktijd is ook van toepassing indien de verkoopsagent op initiatief van de consument werd uitgenodigd.

III. Verkoop op afstand.

a) Algemene bepalingen:

1. Bij elk aanbod tot en bij elke aanzet tot verkoop op afstand:
 - Vermelden de leveranciers uitdrukkelijk dat het een aanbod tot overeenkomst betreft;
 - Mogen de leveranciers en de personen die daarbij voor hen in contact treden met de consument de reden van het contact niet verkeerd voorstellen;
 - Dienen leveranciers en perso(o)n(en) die daarbij voor hen in contact treden met de consument gebruik te maken van de juiste prijzen voor het relevante distributienetgebied.
2. Leveranciers stellen hun aanbod tot verkoop op afstand, alsook het verloop van hun verkoop op afstand zodanig op dat de aard en de draagwijdte ervan alsook het feit dat zij resulteert in een bindende overeenkomst duidelijk is voor de persoon die zou aanvaarden. Het feit dat zij resulteert in een bindende overeenkomst wordt verduidelijkt op het moment dat de consument moet aanvaarden.
3. In de schriftelijke bevestiging of in een bevestiging op een andere duurzame drager die volgt op de afsluiting van een overeenkomst op afstand, wordt uitdrukkelijk verwezen naar de afgesloten overeenkomst met de klant en de toestemming die deze laatste gegeven heeft. De bevestiging vermeldt het registratienummer van de overeenkomst. Deze wordt door de leverancier onverwijld aan de consument bezorgd na afsluiting van de verkoop op afstand en bevat in alle omstandigheden volgende zaken:
 - Een exemplaar van de algemene en bijzondere voorwaarden;
 - Contactgegevens indien de consument een klacht heeft;
4. De leveranciers voorzien in een bedenktijd van ten minste 12 werkdagen voor de consument die ingaat na de verzending van de bevestiging van de overeenkomst, met uitzondering van wat is voorzien onder punt b), laatste lid. De schriftelijke bevestiging of de bevestiging op een andere duurzame drager maakt uitdrukkelijk melding van deze bedenktijd voor de consument en dat hiervan op geen enkele wijze eenzijdig afstand kan worden gedaan.

b) Bijzondere bepalingen inzake een verkoop via de telefoon:

Onverminderd de bepalingen van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument bevestigt de leverancier het contract via een aan de consument persoonlijk gericht schrijven.

De bevestiging vermeldt, onverminderd de bepalingen van de wet handelspraktijken, op een heldere en duidelijke manier:

- de datum en de wijze van sluiting van het contract,
- de te betalen prijs en de wijze van betaling,
- de looptijd van het contract,
- de vermelding van de EAN-Code⁴,
- de vooropgestelde datum van de switch,
- de contactgegevens indien de consument een klacht heeft
- de mogelijkheid en wijze van verzaking.

De bevestiging bevat tevens een exemplaar van het door de leverancier ondertekend contract, met inbegrip van de algemene en eventuele bijzondere voorwaarden.

De consument moet dit contract uitdrukkelijk en schriftelijk bevestigen. Het overschakelen naar een andere leverancier of verandering van contract, behalve indien de oorspronkelijke duurtijd en de essentiële voorwaarden niet wijzigen (met uitzondering van een prijsvermindering), bij dezelfde leverancier zonder schriftelijke verleende bevestiging van de consument is verboden. Het voorwerp van de toestemming moet hierbij precies zijn bepaald. De schriftelijke bevestiging van de consument kan via de post, e-mail, fax of een andere duurzame drager aan de leverancier worden overgemaakt. Het contract is pas bindend en de switch mag pas plaatsvinden na de schriftelijke bevestiging en na afloop van de verzakingstermijn van 7 werkdagen dat ingaat na de schriftelijke bevestiging van de consument met het contract.

IV. Sancties.

Onverminderd de straffen voorzien in de verschillende wetten en uitvoeringsbesluiten en alle andere vormen van schadevergoeding, geeft elke inbreuk op de bepalingen van het akkoord en de gedragscode vast te stellen door de Algemene Directie Controle en Bemiddeling met betrekking tot de verkoop gesloten buiten de onderneming van de verkoper en van een verkoop via de telefoon aanleiding tot:

- onmiddellijke terugbetaling aan de consument van alle door hem betaalde facturen. Er wordt hem verder geen enkel verbruik gefactureerd.
- onmiddellijk herstel van de consument in zijn oude contractuele relatie. De oude leverancier neemt de consument kosteloos terug zo vlug als technisch mogelijk.

⁴ voor zover deze door de distributienetbeheerder kan worden aangeleverd op verzoek van de nieuwe leverancier.