

## ALGEMENE VERKOOPSVORWAARDEN

### ELEKTRICITEIT - GAS

#### TOEPASSELIJK IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST VANAF 1 JUNI 2015

#### ARTIKEL 1. TOEPASSINGSGBIED EN VOORWERP VAN DE ALGEMENE VERKOOPSVORWAARDEN

---

**1.1** De huidige algemene verkoopsvoorwaarden (hierna "AVV") zijn toepasselijk op Klanten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, die intekenen op een aanbod van Poweo en wat elektriciteit betreft, een onderschreven vermogen lager dan 56 kVA en een jaarlijks verbruik lager dan 50 MWh hebben, en wat gas betreft, een jaarlijks verbruik lager dan 100 MWh hebben en waarvan de meter(s) jaarlijks opgenomen worden.

**1.2** De huidige AVV doen geen afbreuk aan de rechten van de Klant ingevolge het akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" van 16 oktober 2013.

**1.3** De huidige AVV hebben tot doel de voorwaarden voor de levering van elektriciteit en/of gas aan de Klant door de Leverancier uiteen te zetten.

**1.4** Door ondertekening van het inschrijvingsformulier of door het valideren van zijn inschrijving op internet, aanvaardt de Klant de AVV in hun geheel alsook de bijzondere voorwaarden. In geval van tegenstrijdigheid hebben de Bijzondere Voorwaarden voorrang op de AVV.

De Klant verklaart uitdrukkelijk afstand te doen van enige andere voorwaarden, waaronder de eigen algemene voorwaarden..

#### ARTIKEL 2. DEFINITIES

---

**"Tariefkaart"**: het document met de tarifaire voorwaarden, die toepasselijk zijn voor de levering aan de Klant, en dat integraal deel uitmaakt van de Overeenkomst.

**"Klant"**: elke natuurlijke of rechtspersoon die elektriciteit en/of gas afneemt voor professioneel en/of niet-professioneel gebruik.

**"Professionele Klant"**: elke natuurlijke of rechtspersoon die geheel of gedeeltelijk elektriciteit en/of gas aankoopt en verbruikt voor professionele doeleinden.

**"Consument" of "Particuliere Klant/Huishoudelijke Klant"**: elke natuurlijke persoon die elektriciteit en/of gas aankoopt en verbruikt voor niet-professionele doeleinden.

**"Overeenkomst"**: het contractueel kader bestaande uit het inschrijvingsformulier, de Tariefkaart, de eventuele bijlagen, de AVV en de Bijzondere Voorwaarden (BV).

**"Verzakingstijd"** : de periode gedurende dewelke de Consument de mogelijkheid heeft om zijn aanvaarding van het aanbod van de Leverancier in te trekken.

**"Leverancier"**: Direct Energie Belgium die haar offertes commercialiseert onder het merk Poweo.

**"Levering"**: de terbeschikkingstelling op het net, met uitzondering van het transport en de distributie, van de met de Klant overeengekomen hoeveelheid elektriciteit en/of gas door de Leverancier.

**"Netbeheerder"**: naar gelang het geval de netbeheerder(s) bevoegd voor de distributie en/of het transport van elektriciteit en/of gas.

**"Kalenderdag"**: elke dag van de week, inclusief weekenddagen en feestdagen.

**"Leverpunt"**: de fysieke plaats waar zich de aansluiting op het net bevindt, geïdentificeerd door een unieke EAN-code.

#### ARTIKEL 3. TOTSTANDKOMING – DUUR VAN DE OVEREENKOMST

---

**3.1** Onder voorbehoud van de bepalingen van artikelen 3.3 en 6, komt de Overeenkomst tot stand op de datum van ondertekening van het inschrijvingsformulier of van de aanvaarding per elektronische weg (hierna "Inschrijvingsdatum").

**3.2** In geval van een verkoop op afstand, bevestigt de Leverancier de op afstand gesloten Overeenkomst per brief of via een andere duurzame drager. In geval van een Overeenkomst gesloten per telefoon, bevestigt de Leverancier de Overeenkomst per brief persoonlijk gericht aan de Klant. Met uitdrukkelijke en voorafgaande toestemming van de Klant, kan dergelijke bevestiging geschieden op een duurzame drager.

In geval van een verkoop per telefoon, dient de Klant de Overeenkomst uitdrukkelijk en per schrijven of per enig ander elektronisch communicatiemiddel te bevestigen. Indien de Consument wenst dat de levering van elektriciteit en/of gas aanvangt tijdens de Verzakingstijd hieronder beschreven, moet de Consument daartoe een uitdrukkelijk verzoek formuleren.

**3.3** De Consument beschikt over het recht te verzaken aan de Overeenkomst binnen de veertien (14) Kalenderdagen vanaf de bevestiging van de Overeenkomst door de Leverancier, of in geval van een verkoop per telefoon vanaf de datum van bevestiging van de Overeenkomst door de Klant.

Om dit recht uit te oefenen, heeft de Consument:

(i) hetzij de mogelijkheid gebruik te maken van het modelformulier van verzaking (annulatiecoupon) gevoegd bij het inschrijvingsformulier en tevens beschikbaar op de website van de Leverancier.

(ii) hetzij de mogelijkheid om een brief te richten aan volgend adres: Poweo Inschrijvingsdienst - Twin Square Madison - Culliganlaan 1A, 1831 DIEGEM, met vermelding van de gegevens die een identificatie toelaten (naam, voornaam van de titularis van de Overeenkomst, nr. van de Overeenkomst, inschrijvingsdatum).

Wanneer de Consument zijn verzakingsrecht heeft uitgeoefend, na uitdrukkelijk te hebben verzocht te worden beleverd met elektriciteit en/of gas tijdens de Verzakingstijd, zal hij gehouden zijn tot betaling van een bedrag dat overeenstemt met hetgeen geleverd werd tot op het moment dat hij zijn verzakingsrecht uitoefende. De prijs wordt berekend op basis van de totaalprijs voorzien in de Overeenkomst.

**3.4** Zonder afbreuk te doen aan de wettelijke beperkingen en termijnen en net zomin aan de technische mogelijkheden, tracht de Leverancier in de mate van het mogelijke de Levering te laten aanvangen op de door de Klant gewenste datum of op de datum volgend op het einde van zijn overeenkomst met zijn vorige

leverancier in de mate dat deze datum werd meegedeeld aan de Leverancier. In elk geval zal de Levering niet aanvangen voor de datum(data) waarop de Leverancier door de Netbeheerder(s) zal zijn aangewezen in het toegangsregister als leverancier voor het(de) Leverpunt(en) die het voorwerp van de Overeenkomst uitmaken (hierna "Activatiedatum") en voor zover de andere voorwaarden voorzien in artikel 5.3 zijn vervuld.

**3.5** Zonder afbreuk te doen aan de bepalingen van artikel 3.6, bepalen de Bijzondere Voorwaarden de duur van de Overeenkomst en de voorwaarden voor beëindiging van de Overeenkomst.

**3.6** De Klant kan de Overeenkomst op elk moment beëindigen, zonder verbrekingsvergoeding. De beëindiging zal effectief zijn op de datum waarop het(de) Leverpunt(en) van elektriciteit en/of gas zullen worden voorzien door een andere leverancier, of is(zijn) afgesloten, en wanneer de Leverancier niet langer als leverancier staat geregistreerd bij de Netbeheerder voor de aansluiting van het Leverpunt.

#### **ARTIKEL 4. BESCHRIJVING VAN DE PRESTATIES VAN DE LEVERANCIER**

---

**4.1** De Leverancier verbindt zich ertoe volgens de modaliteiten uiteengezet in de Overeenkomst en conform de toepasselijke federale en gewestelijke regelgeving, de Levering van elektriciteit en/of gas noodzakelijk voor de voorziening van de installatie van de Klant te verzekeren. Deze dienst bestaat uit de verkoop van elektriciteit en/of gas, de terbeschikkingstelling ervan op het net, en de overeenkomstige facturatie. De Leverancier is in geen enkel geval aansprakelijk voor verplichtingen die volgens de toepasselijke regelgeving op de Netbeheerder rusten.

**4.2** De Klant mandateert de Leverancier om alle maatregelen te nemen of te laten nemen met het oog op het bewerkstelligen van de wijziging van leverancier, de toegang tot het(de) net(ten), de Levering en de aanvraag van alle gegevens, met inbegrip van historische verbruiksgegevens bij de Netbeheerder. Indien deze maatregelen kosten met zich meebrengen, zullen ze aan de Klant door de Netbeheerder of desgevallend door de Leverancier worden gefactureerd overeenkomstig de voorwaarden van artikel 7.1 van de onderhavige AVV.

#### **ARTIKEL 5. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT**

---

**5.1** De Klant verbindt zich ertoe de facturen van de Leverancier te voldoen volgens de voorwaarden van artikel 9.

**5.2** De Klant mag op geen enkele wijze, hetzij door handeling hetzij door nalaten, de correcte meting van de geleverde hoeveelheden energie verhinderen of bemoeilijken. De Klant onthoudt zich er overigens van een situatie te creëren die de normale werking van de meter verhindert en/of verandert.

**5.3** De Klant is verantwoordelijk voor en waakt er over dat op het moment van de Levering door de Leverancier de aansluiting correct beschikbaar is en gerealiseerd werd in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving, in het bijzonder in

overeenstemming met de bepalingen van de technische reglementen. De Klant neemt de adequate en noodzakelijke maatregelen opdat zijn installaties operationeel zijn, in goede staat zijn en conform zijn aan de wettelijke en technische vereisten.

**5.4** De Klant verwittigt de Leverancier over elk wijziging met betrekking tot zijn naam, zijn bedrijfsnaam en zijn contactgegevens (adres, e-mail, telefoon) of bankgegevens.

**5.5** De Klant verwittigt de Leverancier over elke element en/of omstandigheid waarvan hij kennis heeft, die de uitvoering van de Overeenkomst zou kunnen belemmeren, verhinderen of bemoeilijken.

**5.6** In voorkomend geval, dient de Consument de Leverancier eveneens te informeren over zijn status als beschermde afnemer en zijn recht op een sociaal tarief. Hiertoe dient de Consument de noodzakelijke gegevens over te maken binnen de termijnen en overeenkomstig de voorwaarden bepaald in de toepasselijke regelgeving. De Consument informeert de Leverancier eveneens over het verlies van diens statuut van beschermde afnemer binnen de vijftien (15) kalenderdagen na datum.

#### **ARTIKEL 6. WAARBORG**

---

De Bijzondere Voorwaarden bepalen de voorwaarden voor het eventueel stellen van een waarborg door de Klant.

#### **ARTIKEL 7. PRIJS**

---

**7.1** De Klant is de energieprijis verschuldigd in overeenstemming met de geldende Tariefkaart. De Tariefkaart vormt een bijlage bij het inschrijvingsformulier. De voorwaarden voor wijziging van de prijzen zijn voorzien in de BV eigen aan elk aanbod.

De overige componenten van de prijs, die worden toegevoegd aan de energieprijis, en die eveneens door de Klant verschuldigd zijn, zijn onder meer:

- de toepasselijke toeslagen (belastingen, heffingen en bijdragen),
- de kosten voor transport en distributie en in voorkomend geval de andere kosten verbonden met het gebruik van de transport- en distributienetten.

Alle informatie met betrekking tot de toepasselijke prijzen is beschikbaar bij de klantendienst of op de site [www.poweo.be](http://www.poweo.be).

**7.2** De Leverancier factureert aan de Klant de eventuele kosten die hem door de Netbeheerder zullen worden gefactureerd voor de diensten die door deze laatste worden geleverd overeenkomstig de bepalingen van artikel 4.2.

#### **ARTIKEL 8. FACTURATIE**

---

**8.1** Voor de bepaling van de hoeveelheid geleverde energie aan de Klant, past de Leverancier de meetgegevens toe die hem werden bezorgd door de Netbeheerder. De Klant is gerechtigd zijn meteropname, in voorkomend geval gevalideerd door de Netbeheerder, mee te delen overeenkomstig de toepasselijke regelgeving.

In geval van twijfel over de juistheid van de meetgegevens, of

wanneer er geen meetgegevens voorhanden zijn, of wanneer deze onjuist of onvolledig zijn, kan elk van de Partijen op zijn kosten de Netbeheerder verzoeken de meetgegevens na te kijken.

**8.2** De Leverancier is gerechtigd voorschotten te factureren waarvan hij zelf het bedrag en de periodiciteit op redelijke en transparante wijze vaststelt op basis van:

- (i) de verbruiksgegevens meegedeeld door de Netbeheerder;
- (ii) de gegevens meegedeeld door de Klant en in voorkomend geval gevalideerd door de Netbeheerder.

Bij het vaststellen van het bedrag van de voorschotten alsook bij de wijziging van dit bedrag per type energie, bezorgt de Leverancier aan de Klant een verklaring van de berekeningswijze, alvorens de daadwerkelijke facturatie van de voorschotten te starten.

**8.3** Op basis van de gegevens die hem door de Netbeheerder worden bezorgd, of bij gebreke daaraan op basis van het geschatte verbruik door de Netbeheerder, maakt de Leverancier elk jaar een eindafrekening op houdende het werkelijke verbruik van de Klant, met aftrek van de maandelijkse voorschotten betaald door de Klant. De eindafrekening wordt ten laatste zestig (60) kalenderdagen na de uiterlijke datum voor overmaking van de betreffende meetgegevens door de Netbeheerder aan de Leverancier, opgemaakt. Indien de Netbeheerder geen gegevens bezorgt aan de Leverancier, houdt de Leverancier zich het recht voor een eindafrekening op te stellen voor de periode waarvoor hij over gegevens meegedeeld door de Netbeheerder beschikt.

**8.4** Behalve in geval van andersluidende wettelijke bepalingen, mag de Leverancier facturatiefouten rechtzetten binnen een termijn van twaalf (12) maanden na de laatste datum van betaling van de factuur door de Klant. Deze termijn is niet van toepassing in geval van een rechtzetting ingevolge een derde, in het bijzonder de Netbeheerder. De Consument kan een factuur betwisten gedurende een periode van twaalf (12) maanden te rekenen vanaf de datum van ontvangst van de factuur. De betwistingstermijn wordt herleid tot zestig (60) kalenderdagen voor Professionele Klanten. De betwisting van een factuur, geeft de Klant enkel het recht de betaling van het betwiste gedeelte op te schorten, niet van de gehele factuur. Indien een factuur foutief is ten nadele van de Klant, of wanneer de Leverancier de Klant laattijdig terugbetaalt, is de Leverancier gehouden tot betaling van de toepasselijke schadevergoedingen, of bij gebreke daaraan de wettelijke interest vanaf de datum van betaling van het foutief gefactureerde bedrag of de vervaldatum voor de terugbetaling.

**8.5** In geval van beëindiging van de Overeenkomst, richt de Leverancier aan de Klant een eindfactuur binnen de zestig (60) kalenderdagen volgend op de datum van mededeling van de meterstand door de Netbeheerder.

## **ARTIKEL 9. BETALING**

---

**9.1** De bedragen verschuldigd door de Klant moeten worden betaald binnen een termijn van vijftien (15) kalenderdagen vanaf de datum van ontvangst van de factuur. De factuur wordt geacht

te zijn ontvangen binnen de drie (3) kalenderdagen na de datum van verzending ervan.

**9.2** De facturen kunnen per domiciliëring of per overschrijving worden betaald. De duur van het mandaat van domiciliëring is beperkt tot de duur van de Overeenkomst. De Klant die voor een domiciliëring kiest, neemt de noodzakelijke maatregelen opdat er voldoende geld op de te debiteren rekening staat. In geval van een betaling van facturen per overschrijving, is een termijn van vijftien (15) kalenderdagen van toepassing overeenkomstig artikel 9.1 hierboven, vooraleer een gedwongen uitvoering kan plaatsvinden.

De Klant die voor een betaling per domiciliëring koos zal geen tussentijdse voorschotfacturen ontvangen, maar zal slechts geïnformeerd worden over het bedrag van zijn maandelijkse voorschotten en de datum waarop deze voorschotten van zijn bankrekening gedebiteerd zullen worden. De Klant die koos voor een betaling per overschrijving, zal elke maand tussentijdse voorschotfacturen ontvangen. Geen enkele bijkomende kost zal worden aangerekend aan de Klant die een betaling per domiciliëring weigert en die kiest voor een betaling per overschrijving. Indien een bevel tot domiciliëring wordt geweigerd door de bank van de Klant, zullen de hieraan verbonden kosten gedragen door de Leverancier volledig aan de Klant worden aangerekend.

**9.3** De Klant kan de afrekenings- en de afsluitfactuur op elk moment van domiciliëring uitsluiten, op voorwaarde dat dit minstens vijftien (15) kalenderdagen voor de datum van facturatie wordt aangevraagd. Deze aanvraag kan telefonisch, per schrijven of per e-mail gebeuren bij de klantendienst, waarvan de volledige gegevens vermeld worden op de facturen van de Klant.

**9.4** Wanneer een afrekening- of een eindfactuur aanleiding geeft tot een kredietnota, zullen de verschuldigde sommen door de Leverancier worden terugbetaald binnen een termijn van vijftien (15) kalenderdagen vanaf de datum van ontvangst van deze factuur, op voorwaarde dat (i) de Klant in orde is met zijn betalingen en (ii) de Leverancier beschikt over een rekeningnummer van de Klant. Bij gebreke daaraan, begint de termijn van vijftien (15) kalenderdagen slechts te lopen op het moment dat de Leverancier beschikt over het rekeningnummer van de Klant.

**9.5.** Zonder afbreuk te doen aan andere wettelijke of reglementaire bepalingen, is de Leverancier gerechtigd om administratieve kosten aan te rekenen voor het verzenden van bijkomende facturen, duplicata, herinneringsbrieven, ingebrekestellingen, of in geval van een niet-aanvaarde domiciliëring door de betreffende bank. De kosten voor het verzenden van gewone herinneringsbrieven zullen aan de Klant worden gefactureerd als administratieve kosten, voor een bedrag van zeven euro en vijftig cent (7,5 €), inclusief BTW. De kosten voor het verzenden van aangetekende brieven zullen aan de Klant worden gefactureerd als administratieve kosten, voor een bedrag van vijftien euro (15 €), inclusief BTW. Er zullen geen administratieve kosten worden aangerekend aan Consumenten die genieten van het statuut van beschermde afnemer.

**9.6** In geval van laattijdige betaling, richt de Leverancier aan de Klant een herinneringsbrief, die desgevallend de vermeldingen

verplicht door de toepasselijke regelgeving omvat. Wanneer de Klant niet reageert op de herinneringsbrief, stuurt de Leverancier hem een ingebrekestelling bij aangetekend schrijven, dat desgevallend de vermeldingen verplicht door de toepasselijke regelgeving omvat. De Leverancier beantwoordt aan de wettelijke verplichtingen die hem worden opgelegd, wanneer hij overgaat tot een ingebrekestelling, in het bijzonder de verplichting om een redelijk afbetalingsplan voorop te stellen en de Consument te informeren over de mogelijkheid om bijstand te genieten van het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW).

**9.7** In geval van laattijdige of gedeeltelijke betaling, is de Klant bovendien, van rechtswege en zonder ingebrekestelling, een verdragingsintrest verschuldigd, te rekenen vanaf de vervaldatum, en dit op alle verschuldigde bedragen tot de gehele betaling. De intrest is gelijk aan de wettelijke intrest voor Consumenten en de intrest bepaald in overeenstemming met de Wet van 2 augustus 2002 tot bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties voor Professionele Klanten.

**9.8** Elke vertraging van een niet-betwiste factuur brengt de onmiddellijke opeisbaarheid, zonder voorafgaande ingebrekestelling, teweeg van alle andere facturen voor hetzelfde type energie, zelfs wanneer een termijn werd toegekend voor deze facturen.

**9.9** De Leverancier is gerechtigd een einde te stellen aan elke Levering, mits respect voor de toepasselijke regelgeving, in het bijzonder de Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijke Gewest en de Ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

**9.10** Wanneer in toepassing van de gewestelijke regelgeving de Netbeheerder gehouden is elektriciteit te leveren aan een beschermde afnemer, brengt de overdracht van de beschermde afnemer aan de Netbeheerder de automatische beëindiging van de lopende Overeenkomst teweeg, zonder dat enige schadevergoeding verschuldigd is.

## **ARTIKEL 10. OPSCHORTING EN OVERMACHT**

De Leverancier is gerechtigd elke Levering tijdelijk op te schorten, zonder dat enige schadevergoeding verschuldigd is, in de volgende omstandigheden en voor zover deze omstandigheden voortduren: (i) in geval van overmacht of een noodsituatie zoals gedefinieerd door het toepasselijk technisch reglement, (ii) in geval van onderbreking of storing door de Netbeheerder, (iii) in geval van bewezen fraude door de Klant en dit gedurende de tijd noodzakelijk om de situatie te regulariseren, (iv) indien de professionele Klant nalaat tijdig de waarborg te stellen die van hem verzocht werd en (v) alle omstandigheden waarin de Leverancier de Overeenkomst mag beëindigen. In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst betekent overmacht elk voorval dat onvoorzienbaar en onvermijdbaar is, dat

onafhankelijk is van de wil van de Leverancier en dat verhindert dat een Partij zijn contractuele verplichtingen nakomt. Bij wijze van voorbeeld, en zonder exhaustief te zijn, zijn overmacht: een netonderbreking, transport- of distributieproblemen, de onmogelijkheid voldoende elektriciteit of gas te bekomen, enz.

## **ARTIKEL 11. AANSPRAKELIJKHEID**

**11.1** Enkel de Netbeheerders zijn aansprakelijk voor de continuïteit van de energielevering en de kwaliteit van de geleverde energie, overeenkomstig de bepalingen van de toepasselijke regelgeving en technische reglementen. De Leverancier kan dus in geen enkel geval aansprakelijk worden gesteld voor schade ingevolge een onderbreking, beperking of onregelmatigheid in de levering van energie; de Klant dient zich hiervoor te richten tot de betreffende Netbeheerder.

De aansprakelijkheid van de Leverancier kan niet in het gedrang komen voor schade ingevolge de slechte werking van het net, de installaties op het Leverpunt, de meetuitrusting, niet-exacte meetgegevens, variaties in spanning of frequentie, vergissingen of inbreuken door de Netbeheerder, noch voor gevolgen voortvloeiend uit een schending door de Netbeheerder van het aansluitingscontract tussen de Netbeheerder en de Klant. Overigens, kan de Leverancier niet aansprakelijk worden gesteld voor de kwaliteit en de juistheid van de uitgewisselde gegevens.

**11.2** De Leverancier is verantwoordelijk voor de naleving van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst. De Leverancier is niet aansprakelijk (i) in geval van fouten door de Netbeheerder(s) m.b.t. zijn(hun) verplichtingen naar de Klant, (ii) in geval van schade geleden door de Klant wegens een fout van de Klant, of (iii) in geval een eventuele niet-naleving door de Leverancier het gevolg is van overmacht.

**11.3** Zonder afbreuk aan het voorgaande, kan de aansprakelijkheid van Partijen slechts in het gedrang komen voor (i) directe materiële schade ten gevolge van opzet, zware foute of niet-uitvoering van een essentiële contractuele verplichting, (ii) overlijden of lichamelijke schade ingevolge een fout of nalatigheid.

De schadevergoeding voor directe materiële schade verschuldigd door de Leverancier is beperkt per geval tot het totaal van de facturen voor verbruik van elektriciteit en/of gas van de periode van drie (3) maanden t.a.v. een Professionele Klant, of twaalf (12) maanden t.a.v. een Consument, voorafgaand aan het ontstaan van de schade. De Klant en de Leverancier zijn niet aansprakelijk jegens elkaar voor indirecte of gevolgschade, zoals verlies van productie, verlies van winst, verlies van gegevens, verlies van besparingen, inkomstenverlies, aantasting van het merk, enz.

Huidig artikel doet geen afbreuk aan eventuele gewestelijke bepalingen inzake schadevergoeding.

## **ARTIKEL 12. VERHUIS**

**12.1** Voor elke vraag in verband met zijn verhuis, kan de Klant zich richten tot de klantendienst, waarvan de gegevens worden vermeld op de facturen, en die zijn: Poweo Klantendienst – Twin

Square Madison - Culliganlaan 1A - 1831 DIEGEM of 078 79 04 79.

In geval van verhuis, informeert de Klant de Leverancier van zijn nieuw adres ten minste dertig (30) Kalenderdagen voorafgaand aan de daadwerkelijke verhuis, en ten laatste dertig (30) Kalenderdagen na de daadwerkelijke verhuis. Indien deze termijn wordt gerespecteerd, stopt de Leverancier de facturatie voor verbruik van elektriciteit en/of gas op het vorige adres vanaf de datum van verhuis. Naast zijn adres, deelt de Klant de volgende informatie mee:

- voor zijn nieuwe adres, het EAN nummer, de datum van verhuis, de meterstand(en) op de datum van verhuis, en een schatting van het jaarlijks verbruik.

- voor zijn oud adres, de datum van verhuis, de naam en de contactgegevens van de nieuwe bezetter en/of eigenaar van het huis of lokaal, en de meterstand(en) op de datum van verhuis.

Zowel voor zijn oud als voor zijn nieuw adres, gebruikt de Klant hiervoor bij voorkeur het document voor overname van energie beschikbaar op de site [www.poweo.be](http://www.poweo.be). Dit document zal gezamenlijk worden ingevuld met de nieuwe bezetter of eigenaar van het huis of lokaal. In elk geval, kan de Klant de Leverancier ook op een andere wijze informeren over zijn verhuis en meterstand.

**12.2** In geval van verhuis, loopt de Overeenkomst van de Klant voort onder dezelfde voorwaarden op het nieuwe adres, tenzij de Klant (i) naar het buitenland verhuist, of naar een gebied verhuist dat wordt bediend door een Netbeheerder waar de Leverancier niet in staat is de Levering te verzekeren, (ii) naar een gebouw waar geen individuele meter is, (iii) naar een klant die reeds een andere leveringsovereenkomst heeft. In deze gevallen, kan de Klant voortijdig een einde stellen aan de Overeenkomst.

**12.3** Indien de Klant de Leverancier niet op de hoogte brengt binnen de termijnen voorzien in artikel 12.1, blijft hij onderworpen aan de voorwaarden van huidige Overeenkomst, en zal hij met name het verbruik van elektriciteit en/of gas op zijn oude adres verschuldigd blijven tot op de dag volgend op deze van mededeling van verhuis door de Klant aan de Leverancier.

**12.4.** De eindfactuur in geval van verhuis wordt opgesteld op basis van de meterstanden meegedeeld door de Klant, behalve wanneer de Leverancier andere meterstanden heeft ontvangen van de Netbeheerder.

**12.5.** In geval de verplichtingen uit artikel 12.1 niet worden gerespecteerd door de Klant, dient deze laatste de Netbeheerder om de afsluiting van de betreffende meter(s) te verzoeken. De Klant zal niettemin aansprakelijk zijn voor het geheel van afsluitingskosten, en de Leverancier is ontheven van enige aansprakelijkheid met betrekking tot enige schade die eruit zou kunnen voortvloeien.

#### **ARTIKEL 13. AANPASSING VAN DE CONTRACTVOORWAARDEN**

**13.1** De Leverancier is gerechtigd om op elk moment contractuele wijzigingen aan te brengen op voorwaarde dat hij de Klant ten minste twee (2) maanden op voorhand daarvan

informeert.

**13.2** Elke mededeling kan geschieden volgens de gebruikelijke communicatiemiddelen tussen de Leverancier en de Klant, in het bijzonder door vermelding op de factuur. In geval de Klant niet akkoord gaat met de nieuwe contractuele voorwaarden, is hij gerechtigd deze te weigeren. Daartoe informeert de Klant de Leverancier per aangetekend schrijven binnen de maand na ontvangst van de mededeling van de Leverancier betreffende de nieuwe voorwaarden. Wanneer de Klant de Leverancier volgens de hierboven vermelde modaliteiten informeert, brengt dit de automatische beëindiging van de Overeenkomst teweeg op de dag dat de nieuwe voorwaarden in werking zouden zijn getreden.

**13.3** Indien de Klant de Leverancier niet tijdig op de hoogte brengt van zijn weigering van aanvaarding van de nieuwe voorwaarden, zal de Klant worden geacht deze voorwaarden te hebben aanvaard.

**13.4** De hierboven vermelde bepalingen zijn niet toepasselijk wanneer: (i) de wijzigingen rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg zijn van beslissingen van de overheden, (ii) de wijzigingen voordelig zijn voor de Klant of geen vermindering van zijn rechten tot gevolg hebben, of hem geen nieuwe verplichtingen opleggen.

#### **ARTIKEL 14. BESCHERMING VAN HET PRIVELEVEN**

Alle persoonlijke gegevens overgemaakt door de Klant aan de Leverancier, in het kader van de Overeenkomst, worden behandeld overeenkomstig de Wet van 8 december 1992 betreffende de bescherming van het privéleven. Als verantwoordelijke voor hun behandeling, gebruikt de Leverancier deze persoonlijke gegevens uitsluitend voor doeleinden van de levering van elektriciteit en/of gas, van de goede uitvoering van de Overeenkomst en van naleving van de wettelijke verplichtingen van de Leverancier, en, in voorkomend geval, voor directe marketing waarmee de Klant uitdrukkelijk instemde.

Deze gegevens mogen door de Leverancier worden overgemaakt aan (i) rechtstreeks of onrechtstreeks verbonden ondernemingen met de Leverancier of ondernemingen waarop de Leverancier beroep doet in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, (ii) publieke overheden, (iii) Netbeheerders.

De Klant beschikt gratis over een rechtstreeks toegangsrecht, over de mogelijkheid tot rechtzetting van zijn persoonlijke gegevens in de bestanden van de Leverancier, alsook over het recht om zich te verzetten tegen elk gebruik van zijn gegevens voor directe marketing doeleinden. Dit recht kan worden uitgeoefend door verzending van een schrijven aan volgend adres Poweo Klantendienst - Twin Square Madison - Culliganlaan 1A, 1831 DIEGEM en/of per e-mail aan volgend adres [service.client.part@poweo.be](mailto:service.client.part@poweo.be) voor Consumenten en [service.client.pro@poweo.be](mailto:service.client.pro@poweo.be) voor Professionele Klanten.

#### **ARTIKEL 15. GEDEELTELIJKE NIETIGHEID**

Indien één of meerdere bepalingen van de Overeenkomst nietig, ongeldig of niet-uitvoerbaar worden verklaard, heeft dit geen

effect op de overige bepalingen van de Overeenkomst. Indien de nietigheid, ongeldigheid of niet-uitvoerbaarheid afbreuk doet aan de rechten van één van de Partijen, zal de betreffende bepaling automatisch en van rechtswege worden vervangen door een bepaling volgens de toepasselijke regelgeving en die zo nauw mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bedoeling van de Partijen, alsook bij het contactueel evenwicht.

#### **ARTIKEL 16. AFSTAND**

---

Het feit dat de Leverancier niet (onmiddellijk) gebruik maakt van één of meerdere bepalingen van de Overeenkomst, houdt in geen geval, behalve bij uitdrukkelijk geschreven akkoord van de Leverancier, afstand in van het recht van de Leverancier om deze bepaling te doen gelden, noch enige beperking van zijn rechten of verplichtingen.

#### **ARTIKEL 17. OVERDRACHT**

---

De Klant erkent en aanvaardt dat de Leverancier de Overeenkomst mag overdragen aan een derde, zonder dat het voorafgaand akkoord van de Klant vereist is, mits deze derde de wettelijke verplichtingen inzake de levering van elektriciteit en gas nakomt, over de nodige vergunningen beschikt en de voorwaarden (in het bijzonder de waarborgen in het voordeel van de Klant) voorzien in huidige Overeenkomst garandeert.

De Klant mag de Overeenkomst niet overdragen aan een derde.

#### **ARTIKEL 18. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN**

---

De Overeenkomst is onderworpen aan Belgisch recht.

De klantendienst staat ter beschikking van de Klant voor elke klacht, en stelt alles in het werk om klachten zo spoedig mogelijk te behandelen. De gegevens van de klantendienst zijn de volgende: Poweo Klantendienst – Twin Square Madison - Culliganlaan 1A - 1831 DIEGEM of 078 79 04 79.

De Klant en de Leverancier verbinden zich ertoe de nodige inspanningen te leveren om geschillen in der minne op te lossen. De Klant kan zich richten tot de gewestelijke ombudsdienst van BRUGEL of tot de Federale Ombudsdienst voor Energie, waarvan de post- en telefoongegevens, en het internetadres op de facturen van de Klant worden vermeld.

Voor Professionele Klanten zijn enkel de rechtbanken van het gerechtelijke arrondissement Brussel bevoegd. Voor Particuliere Klanten zijn de rechtbanken van hun woonplaats bevoegd.

## **BIJLAGE BIJ DE ALGEMENE VERKOOPSVORWAARDEN**

### **Uittreksel uit “Hoofdstuk IVBis Openbare dienstverplichtingen betreffende de levering van elektriciteit” van de Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk.**

Art. 25ter – De leverancier maakt, aan elke afnemer die erom verzoekt, binnen tien werkdagen een redelijk en niet-discriminerend voorstel van leveringscontract over en deelt hem de algemene leveringsvoorwaarden mee evenals, met name wanneer de afnemer een huishoudelijke afnemer is, de bepalingen van deze ordonnantie die betrekking hebben op de beschermde afnemers.

Indien de vraag uitgaat van een afnemer of een voormalige afnemer die zijn schulden bij de betrokken leverancier niet volledig heeft gezuiverd en die het eventueel opgesteld afbetalingsplan niet heeft nageleefd, kan de leverancier ofwel schriftelijk weigeren om een voorstel tot leveringscontract te doen ofwel schriftelijk een voorstel tot leveringscontract verzenden dat wordt gesloten nadat de afnemer een borg heeft verschaft.

Deze waarborg, waarvan het bedrag ten hoogste gelijk is aan het bedrag van twee maandelijkse voorschotten, kan enkel een van de volgende vormen aannemen :

- een geïndividualiseerde rekening op naam van de huurder bij een financiële instelling, waarvan de interest gekapitaliseerd wordt ten voordele van de afnemer; de leverancier krijgt voorrang op het tegoed van de rekening voor elke schuld die voortvloeit uit de volledige of gedeeltelijke niet-naleving van de verplichtingen van de afnemer;

- ofwel een bankwaarborg die het de huurder mogelijk maakt de waarborg progressief samen te stellen door maandelijkse afbetalingen tijdens maximum drie jaar;

- ofwel een bankwaarborg ten gevolge van een standaardcontract tussen een O.C.M.W. en een financiële instelling, die verstrekt is op verzoek van het O.C.M.W. ten gunste van de afnemer.

Het is enkel mogelijk ten gunste van de afnemer of de leverancier te beschikken over de bankrekening, zowel de hoofdsom als de intresten, over de bankwaarborg of over de rekening waarop de waarborg opnieuw is samengesteld, mits voorlegging van een schriftelijke instemming van de afnemer, van de leverancier en, desgevallend, van het O.C.M.W., of van een afschrift van een voorlopige uitvoerbare gerechtelijke beslissing, niettegenstaande verzet of verhaal en zonder waarborg of borgstelling.

De waarborg kan echter worden opgeheven op eenvoudig verzoek van de afnemer die aantoonde dat hij alle bedragen die verschuldigd waren tijdens de twee jaar na het sluiten van het contract zonder vertraging aan de leverancier heeft betaald. In dat geval worden de bedragen die de afnemer heeft betaald om

de waarborg (opnieuw) samen te stellen hem onverwijld terugbetaald.

De Regering kan de modaliteiten van deze verplichting nader bepalen.

-----

Art. 25quater - De leveranciers waarborgen de gezinnen een minimale ononderbroken levering van elektriciteit voor het verbruik van het gezin tegen niet-discriminerende voorwaarden. Wordt beschouwd als discriminerend, elk verschil in behandeling dat niet redelijk verantwoord kan worden en dat met name steunt op het statuut, het inkomstenniveau of de woonplaats. Deze ononderbroken minimumlevering van elektriciteit is beperkt tot een vermogen van 2.300 watt.

Deze bevoorrading is niet voorzien voor de gemeenschappelijke ruimtes van woongebouwen, noch voor tweede woningen, noch voor woningen die onbewoond zijn.

Voor gemeenschappelijk gebouw met gemeenschappelijke verwarmingsketel legt de Regering de regels van de verplichting betreffende deze minimale ononderbroken elektriciteitsbevoorrading vast.

Onder voorbehoud van een federale norm die gunstiger is voor de verbruiker, met name binnen de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en consumentenbescherming en onder voorbehoud van de in dit hoofdstuk vastgestelde opzeggingstermijnen, worden de leveringscontracten gesloten voor een vaste periode van minimum drie jaar. Een gezin kan ze evenwel altijd opzeggen mits een opzeggingstermijn van maximum twee maanden.

-----

Art. 25quinquies - Elk gezin kan een schriftelijke aanvraag indienen aan zijn leverancier om een vermogensbegrenzer van minimum 2.300 watt te laten plaatsen. De leverancier dient over te gaan tot de plaatsing van de begrenzer binnen de 15 dagen die volgen op de aanvraag, ten laste van de distributienetbeheerder

-----

Art. 25sexies - § 1er. De niet-betaling van het gefactureerde bedrag voor het elektriciteitsverbruik maakt het voorwerp van een herinnering door de leverancier uit binnen de 15 dagen na de vervaldatum van de factuur. In geval van niet-betaling van het gefactureerde bedrag, stuurt de leverancier een ingebrekestelling per aangetekende brief en per gewone brief binnen ten vroegste 15 dagen en ten laatste 30 dagen na de verzending van de herinnering. Bij ontstentenis van betaling binnen zeven dagen vanaf de ontvangst van de ingebrekestelling stelt de leverancier een redelijk afbetalingsplan aan het gezin voor en kan hij de procedure van plaatsing van een vermogensbegrenzer opstarten. De leverancier licht hem eveneens in over zijn voornemen om het O.C.M.W. van de gemeente waar het leveringspunt zich bevindt in te lichten, evenals over zijn recht om de mededeling van zijn naam aan het O.C.M.W. te weigeren, door aangetekende brief, gericht aan de leverancier, binnen de tien dagen.

§ 2. Overeenkomstig artikel 5 van de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van de schulden van de consument, mag aan de verbruiker geen andere vergoeding gevraagd worden dan de bedragen bepaald in het contract. Op voorwaarde dat die contractueel vastgelegd zijn, mag geen enkel bedrag ander dan die hieronder aangegeven van de verbruiker geëist worden:

1° alle invorderingskosten voor onbetaalde facturen, mogen 7,50 euro voor een herinnering en 15 euro voor ingebrekestelling niet overschrijden, met dien verstande dat het totaal van de invorderings- en administratieve kosten de som van 55 euro niet mag overschrijden. De Regering kan deze forfaitaire sommen aanpassen in rekening met het indexcijfer van de consumptieprijzen te houden;

2° het verschuldigde resterende saldo;

3° het bedrag van de contractuele nalatigheidsinterest.

Zodra de ontbindingsprocedure wordt ingeleid, zullen geen andere herinnerings- en ingebrekestellingskosten mogen worden geëist. De reële kosten van plaatsing en verwijdering van de vermogensbegrenzer zijn ten laste van de distributienetbeheerder.

§ 3. De plaatsing kan ten laatste plaatsvinden of wordt verondersteld te hebben plaatsgevonden na het verstrijken van de termijn van tien dagen waarover het gezin beschikt om te weigeren dat zijn naam wordt meegedeeld aan het O.C.M.W.

§ 4. In geen geval mag een leveringspunt van elektriciteit dat bestemd is voor een hoofdwoonplaats of voor hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik worden afgesloten zonder de goedkeuring van de vrederechter.

Deze bepaling is niet van toepassing wanneer de afsluiting vereist is omdat de veiligheid van goederen of personen, of de goede werking van het distributienetwerk ernstig in het gedrang komt.

Iedere afsluiting zonder de instemming van de vrederechter op basis van dit artikel maakt het voorwerp uit van een informatiemaatregel via aangetekende zending, met vermelding voor de verbruiker van de precieze redenen die tot die afsluiting geleid hebben, alsook de duur ervan. Een kopie van de brief wordt naar Brugel gestuurd.

Bovendien, indien de distributienetbeheerder die door een leverancier belast wordt met het afsluiten van een afnamepunt dat niet toegekend is, niet gedekt is door een contract of niet standaard beleverd wordt, of waarop hij een verbreken van de zegels heeft vastgesteld, de aanwezigheid van een afnemer heeft opgemerkt tijdens zijn plaatsbezoek, nodigt hij deze uit om zijn contractuele situatie binnen de veertig dagen te in orde te stellen, periode waarin de netbeheerder hem minstens eenmaal bezoekt, en met achterlating van een bericht. Bij gebrek aan regularisatie door de afnemer na deze termijn, is de toestemming van de vrederechter voor de afsluiting niet langer vereist.

§ 5. Vijftien dagen na de start van de procedure voor de plaatsing van de vermogensbegrenzer, brengt de leverancier het desbetreffende O.C.M.W. op de hoogte en deelt hem het

volledige dossier van de afnemer mee, tenzij het gezin vroeger de mededeling van zijn naam heeft geweigerd overeenkomstig § 1. Het O.C.M.W. kan dan een maatschappelijk onderzoek laten uitvoeren bij het gezin waarvan de naam werd meegedeeld, met het doel samen met het gezin een oplossing te vinden voor de betalingsmoeilijkheden waarmee het kampt. In de gevallen waarbij het vermogen dat beperkt wordt tot 2.300 watt niet volstaat om de goede werking van gezondheidsapparatuur of bijstand aan personen, de goede werking te verzekeren van een verwarmingssysteem van de woonvertrekken, de goede werking van kooktoestellen voor voedsel of om de bevoorrading van warm sanitair water te garanderen, kan het O.C.M.W., voor een periode die het bepaalt en die zes maanden niet mag overschrijden, de leverancier gelasten om het oorspronkelijke vermogen waarover het gezin beschikte te herstellen, met een plafond van 4 600 watt. Indien het gezin zich voornamelijk met elektriciteit verwarmt is de procedure voorzien in Hoofdstuk Vbis van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegenisretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van toepassing.

Deze periode wordt gebruikt door het O.C.M.W. om maatregelen van hulp aan het gezin voor te stellen, eventueel met bijstand van een schuldbemiddelingsdienst.

§ 6. Het gezin kan vragen dat de begrenzer wordt weggenomen zodra zijn situatie geregulariseerd is of wanneer het reeds de helft van de schuld heeft aangezuiverd in naleving van het aanzuiveringsplan. In dit geval zal de leverancier de begrenzer laten weghalen binnen de 15 dagen na de aanvraag.

§ 7. De leverancier laat de vermogensbegrenzer weghalen vanaf de toekenning van uitstel van betaling door de vrederechter of vanaf een akkoord over een aanzuiveringsplan begeleid met een document waarin wordt gesteld dat het O.C.M.W. het gezin begeleidt.

§ 8. Indien het aanzuiveringsplan niet wordt nageleefd, kan de leverancier het vermogen opnieuw laten beperken tot het voorheen begrensde vermogen.

§ 9. De Regering kan de nadere regels van § 1 tot 8. bepalen.

-----

Art. 25septies - § 1er. Vanaf de ingebrekestelling, wordt het gezin dat het vraagt erkend als beschermde afnemer indien het één of meerdere van de volgende voorwaarden vervult: 1° het geniet van het specifiek sociaal tarief; 2° het maakt gebruik van een procedure voor schuldbemiddeling met een erkend centrum voor schuldbemiddeling of een collectieve schuldenregeling; 3° het geniet de verhoogde tussenkomst.

§ 2. Vanaf de ingebrekestelling, op verzoek van de afnemer en na het sociale onderzoek, kan het O.C.M.W. eveneens het statuut van beschermde afnemer aan het gezin toekennen. Vanaf de verkrijging van dit statuut, brengt het O.C.M.W. de



noodleverancier hiervan op de hoogte en wordt de beschermde afnemer door laatstgenoemde beleverd.

§ 3. Indien het gezin aan geen enkele van de in § 1 van dit artikel opgesomde voorwaarden voldoet, kan het zich vanaf de ingebrekestelling tot Brugel richten om dit statuut te verkrijgen. De toewijzingscriteria houden rekening met de inkomsten en de samenstelling van het gezin. De Regering kan de inkomsten vastleggen die in overweging moeten worden genomen en de procedure door Brugel te volgen procedure voor het verkrijgen van het statuut van beschermde afnemer. Vanaf de verkrijging van dit statuut, brengt Brugel de noodleverancier hiervan op de hoogte en wordt de beschermde afnemer door laatstgenoemde beleverd.

§ 4. Zodra het gezin het statuut van beschermde afnemer heeft, wordt het contract dat met de leverancier werd gesloten opgeschort en kan de leverancier niet aan de vrederechter de ontbinding van het contract vragen tijdens de duur van de opschorting. Zodra hij het bewijs heeft ontvangen dat de afnemer beschermd is, levert de netbeheerder aan hem als noodleverancier en, indien er nog geen vermogensbegrenzer werd geplaatst, plaatst een begrenzer van 2.300 watt behalve de in artikel 25sexies, § 5, lid 3 bedoelde gevallen. Het afbetalingsplan kan heronderhandeld worden en wordt door de leverancier aan de noodleverancier meegegeeld.

§ 5. Elke "beschermde afnemer" is een "kwetsbare consument" in de zin van de Richtlijn 2009/72/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit.

§ 6. Zodra het gezin alle schuld heeft aangezuiverd in naleving van het aanzuiveringsplan wordt het gezin niet meer erkend als beschermde afnemer en wordt de opschorting van het in de § 4 van dit artikel bedoelde contract beëindigd. Behalve indien er wordt opgezegd overeenkomstig lid 1 of op geschreven verzoek van de afnemer, wordt het statuut van de beschermde afnemer zolang behouden als de afnemer de voorwaarden die vereist worden door de paragrafen 1, 2 of 3 van dit artikel verenigt. De noodleverancier kan, op regelmatige tijdstippen, van de afnemer eisen dat hij het bewijs hiervan levert binnen de negentig dagen na zijn geschreven verzoek. Na verloop van deze termijn, wordt de opschorting beëindigd en treden alle bepalingen van het contract tussen de leverancier en de afnemer weer in werking.

Uiterlijk in september 2012 maakt het Brussels Parlement een kwalitatieve en kwantitatieve evaluatie van de uitvoering van dit artikel. Die evaluatie bevat ten minste de volgende elementen: het aantal erkende beschermde afnemers per categorie, de kostprijs voor de uitvoering van dit artikel per categorie en de duur van het behoud van het statuut van beschermde afnemer. Met het oog op die evaluatie worden de verschillende actoren die betrokken zijn bij de toekenning van het statuut van beschermde afnemer geraadpleegd.

-----

Art. 25octies - § 1er. - Als het afbetalingsplan niet wordt nageleefd en indien de afnemer niet als beschermde afnemer werd erkend, kan de leverancier aan de vrederechter de ontbinding van het contract verbonden met het gezin en de toestemming tot afsluiting door de netbeheerder vragen na het bewijs te hebben geleverd van de naleving van de procedure voorzien in de artikelen 25ter tot 25septies en na handhaving van de levering gedurende een periode van minimum zestig dagen op onafgebroken wijze, vanaf de datum dat de begrenzer werd geplaatst of geacht geplaatst te zijn geweest.

§ 2. - Het verzoek tot ontbinding van het contract en de toestemming tot afsluiting kan worden ingeleid op tegensprekelijk verzoekschrift, overeenkomstig artikel 1034bis van het Gerechtelijk Wetboek.

Het verzoekschrift bevat de vermelding die bepaalt dat het gezin, teneinde het bedrag dat voor zijn verbruik wordt opgeëist te verifiëren, een afrekening van de verschuldigde sommen en een opname van zijn meter kan laten uitvoeren op kosten van de leverancier, bij gebrek aan een opgenomen meterstand of wanneer de meterstand niet werd meegegeeld door de afnemer en gevalideerd door de distributienetbeheerder, in de laatste drie maanden.

De distributienetbeheerder voert de opname uit binnen de vijftien dagen vanaf het in vorig lid bedoelde verzoek van het gezin.

§ 3. - De vraag aan de vrederechter wordt door de leverancier aan het O.C.M.W. van de gemeente van de woonplaats van de afnemer meegegeeld, evenals het bewijs van de naleving van de procedure, tenzij het gezin vroeger de mededeling van zijn naam heeft geweigerd overeenkomstig artikel 25sexies, § 1, teneinde het voor het O.C.M.W. mogelijk te maken om in te grijpen.

§ 4. - Ieder vonnis dat de ontbinding van het contract uitspreekt geeft van rechtswege de toelating tot afsluiting door de betrokken distributienetbeheerder, met inbegrip van de toegang tot de meter met bijstand van de openbare macht indien noodzakelijk.

§ 5. - Voor het geval dat het gezin op het adres van het verbruik is gedomicilieerd, kan de leverancier slechts één maand na de betekening aan het gezin van het vonnis van ontbinding tot de afsluiting laten overgaan.

§ 6. - Zonder afbreuk te doen aan artikel 25sexies, § 4 kan de afsluiting van een gezin niet plaatsvinden tussen 1 oktober en 31 maart, periode tijdens dewelke de levering aan de afnemer, beperkt of niet, door de noodleverancier wordt gewaarborgd. Tussen 1 oktober en 31 maart, in de gevallen waarbij de menselijke waardigheid aangetast wordt omdat er geen elektriciteit geleverd wordt, kan het O.C.M.W. op ieder moment de noodleverancier verplichten te leveren ten laste van de afnemer, beperkt of niet.

De Regering kan na advies van Brugel de aanvullende regels en voorwaarden vaststellen met betrekking tot de leveringen in de winter van deze paragraaf. Zij kan uitzonderlijk de winterperiode verlengen tot na 31 maart indien het klimaat dat vereist.

§ 7. - De leverancier en de noodleverancier delen onderling en elk semester de staat van de naleving van het afbetalingsplan mee.

§ 8. - Indien de beschermde afnemer echter schulden ten opzichte

van de noodleverancier heeft gevestigd, kan deze zijn vorderingen door wettelijke middelen terugvorderen. Als de beschermde afnemer zijn afbetalingsplan ten aanzien van zijn leverancier niet naleeft en mits betaling van zijn leveringen aan de noodleverancier, wordt de levering door de noodleverancier, na een periode van zes maanden, beperkt tot een vermogen van 2 300 watt. De toegang tot het specifiek sociaal tarief bedoeld in artikel 25tredecies wordt gehandhaafd, behalve indien de beschermde afnemer zijn afbetalingsplan niet naleeft gedurende zes maanden of opzettelijk, op welke manier dan ook, de distributienetbeheerder verhindert om over te gaan tot de plaatsing van een vermogensbegrenzer. De noodleverancier hanteert dan de maximumprijzen die door de federale wetgeving bepaald zijn voor de levering van elektriciteit door de distributienetbeheerders. De noodleverancier brengt het O.C.M.W. hiervan op de hoogte.

Als de beschermde afnemer in gebreke blijft van betaling van de noodleverancier, nadat deze hem in gebreke gesteld heeft, deelt deze leverancier aan het O.C.M.W. van de gemeente van het leveringspunt de naam en het adres van de beschermde afnemer mee. Als uiterlijk zestig dagen na de mededeling van de naam van de beschermde afnemer aan het O.C.M.W., deze laatstgenoemde niet aan de noodleverancier heeft laten weten dat deze afnemer bijstand van het O.C.M.W. geniet of niet aan de noodleverancier een voorstel van afbetalingsplan voor alle schulden ten aanzien van de noodleverancier, medeondertekend voor akkoord door de afnemer, heeft overgemaakt, kan de noodleverancier aan de vrederechter de ontbinding van het noodleveringscontract vragen, met bewijs van naleving van de voorziene procedure. Evenzo, kan de noodleverancier de ontbinding van het noodleveringscontract vragen in geval van niet-naleving van het hierboven aangehaalde afbetalingsplan. De ontbinding van het noodleveringscontract heeft van rechtswege de ontbinding van het contract met de oorspronkelijke leverancier tot gevolg. De Regering kan de modaliteiten voor deze procedures vastleggen.

-----

Art.25novies. - Om aan de afnemers begrijpelijke en onderling vergelijkbare voorstellen te doen, vermeldt de leverancier, ongeacht zijn prijzen en tarieven, in zijn voorstel, duidelijk en afzonderlijk, de eenheidsprijs en de gemiddelde prijs van elke gefactureerde kWh volgens de verkochte hoeveelheden en per tariefcategorie, de periodieke forfaits, de retributies, indexatieformules, de belastingen, de abonnementen en de prijzen van eventuele andere diensten.

Op voorstel van Brugel, stelt de Regering de minimumnormen vast waaraan de documenten van voorstellen van contract en de facturatie documenten moeten voldoen.

-----

Art. 25decies - In geval van verhuizing binnen het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en op verzoek van het gezin, zal de leverancier ervoor zorgen, voor zover dit technisch

mogelijk is, dat de gezinnen kunnen genieten van hetzij, hetzelfde contract, hetzij dezelfde contractuele voorwaarden en tariefvoorwaarden als die waarvan zij tot dusver genoten, en dit tot het verstrijken van het lopende contract.

In geval van verhuis en bij afwezigheid van afsluiting van de meter wordt een tegensprekelijk opname van de meterstand uitgevoerd door de oude en de nieuwe bewoner of door de oude bewoner en de eigenaar van het goed dat beleverd wordt. Hiertoe wordt een verhuisformulier opgesteld en door Brugel aangeboden op haar website. Bij ontstentenis van een tegensprekelijke opname die wordt overgemaakt aan de distributienetbeheerder of van opname die aan deze werd gevraagd door een leverancier, heeft de schatting van de effectieve stand die werd uitgevoerd door de distributienetbeheerder bewijskracht tot het tegendeel bewezen is.

-----

Art. 25undecies - Het systeem inzake bescherming van de artikelen 25quinquies tot 25octies wordt in herinnering gebracht op elke herinnering tot betaling of ingebrekestelling van een factuur volgens een model bepaald door de Regering. De elektriciteitsfacturatie mag niet worden verward met de gasfacturatie. Nochtans mag de elektriciteits- en gasleverancier één enkele factuur verzenden voor de twee soorten energie, waarbij in detail het verbruik wordt vermeld in monetaire eenheden en in energetische eenheden van de twee soorten geleverde energie.

-----

Art. 25duodecies - Zonder dat zij op geen enkele wijze mogen discrimineren en met name discriminatie inzake kost, investering en tijd, zien de leveranciers en de tussenpersonen erop toe dat: 1° wanneer hun afnemers van leverancier wensen te veranderen, met inachtneming van de bepalingen en voorwaarden van de contracten, deze wissel geschiedt binnen een termijn van maximaal drie weken te rekenen vanaf de datum van de vraag van de eindafnemer. De netbeheerders zorgen voor de aangepaste structuren voor de verwezenlijking van deze verplichting; 2° aan hun eindafnemers alle relevante gegevens verstrekt worden betreffende hun verbruik, evenals het geheel van de persoonlijke gegevens in hun dossiers.

Bovendien, zien de leveranciers en de tussenpersonen erop toe dat een hoog beschermingsniveau aan hun afnemers wordt verzekerd, met name wat de transparantie van de bepalingen en voorwaarden van de contracten, de algemene informatie en de mechanismen voor de beslechting van geschillen betreft. Bij elke verandering van leverancier, zijn de kosten van het opnemen van de metermeter ten laste van de leverancier die wordt verlaten.

-----

Art. 25tredecies - De sociale bescherming voorzien door de federale wetgeving inzake tarieven voor beschermde afnemers

wordt uitgebreid tot de afnemers die worden bevoorrad door de noodleverancier krachtens deze ordonnantie.

-----

Art. 25quattuordecies - § 1er. Onder voorbehoud van een federale norm die gunstiger is voor de verbruiker, met name in de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, en het kaderakkoord van 16 september 2004, bijgewerkt op 11 juni 2008, betreffende de consument in de geliberaliseerde gas- en elektriciteitsmarkt, hebben de nadere regels inzake de voorlichting van de eindgebruikers door de leveranciers tot doel dat de afnemers:

- 1° recht hebben op een contract met hun elektriciteitsleverancier waarin zijn opgenomen:
  - a) de identiteit en het adres van de leverancier;
  - b) de geleverde diensten, de aangeboden kwaliteitsniveaus van de diensten en de benodigde tijd voor de eerste aansluiting;
  - c) de aangeboden soorten onderhoudsdiensten;
  - d) de wijze waarop de meest recente informatie over alle geldende tarieven en onderhoudskosten kan worden verkregen;
  - e) de duur van het contract, de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van de diensten en van het contract, en of het toegestaan is het contract kosteloos op te zeggen;
  - f) alle vergoedingen en terugbetalingsregelingen die gelden indien de contractuele kwaliteitsniveaus van de diensten niet worden gehaald, met inbegrip van onnauwkeurige en te late facturering;
  - g) de methode voor het beginnen van procedures voor de beslechting van geschillen;
  - h) informatie over consumentenrechten, met inbegrip van klachtenbehandeling en de in dit punt bedoelde informatie, de contactgegevens (met name het internetadres) van onafhankelijke adviesinstellingen voor de consumenten, van energie-agentschappen of van gelijkaardige instellingen bij wie ze advies kunnen inwinnen over de bestaande maatregelen inzake energie-efficiëntie, de referentieprofielen die met hun energieverbruik overeenstemmen en de technische specificaties van energieapparaten die het verbruik kunnen verminderen, welke duidelijk wordt meegedeeld door middel van de facturen of via de websites van het elektriciteitsbedrijf. De contractuele voorwaarden zijn eerlijk en vooraf bekend. In ieder geval wordt deze informatie voorafgaand aan de ondertekening of bevestiging van het contract verstrekt. Indien contracten door middel van tussenpersonen worden gesloten, wordt bovengenoemde informatie eveneens voorafgaand aan de ondertekening van het contract verstrekt;
- 2° op toereikende wijze in kennis worden gesteld van ieder voornemen de contractvoorwaarden te wijzigen en op de hoogte worden gesteld van hun recht op opzegging wanneer zij van een dergelijk voornemen in kennis worden gesteld. Dienstverleners stellen hun afnemers op een transparante en begrijpelijke manier rechtstreeks in kennis van tariefstijgingen en doen dit binnen een redelijke termijn die een normale factureringperiode na het invoeren van de stijging niet

overschrijdt. De afnemers zijn vrij om de contracten op te zeggen indien zij de hun door de elektriciteitsleverancier meegedeelde nieuwe voorwaarden niet aanvaarden;

- 3° transparante informatie ontvangen over de geldende prijzen en tarieven, waaronder de sociale tarieven, en over de algemene voorwaarden met betrekking tot de toegang tot en het gebruik van elektriciteitsdiensten, op verzoek van de afnemers worden hen tijdig informatie en schattingen met betrekking tot de energiekosten verstrekt in een bevattelijke vorm die hen toelaat aanbiedingen op basis van gelijke criteria te vergelijken;
- 4° een ruime keuze van betalingswijzen wordt aangeboden, die geen enkele categorie afnemers ongegrond discrimineert. Systemen voor vooruitbetaling zijn billijk en vormen een goede afspiegeling van het vermoedelijke maandelijkse verbruik. Ieder verschil in algemene voorwaarden komt overeen met de kosten die de verschillende betalingswijzen voor de leverancier meebrengen. De algemene voorwaarden van de contracten dienen eerlijk en transparant te zijn. Zij zijn gesteld in duidelijke en begrijpelijke taal en bevatten geen niet-contractuele belemmeringen voor het uitoefenen van de rechten van afnemers, zoals overdreven contractuele documentatie. Afnemers worden beschermd tegen oneerlijke of misleidende verkoopmethoden;
- 5° geen kosten in rekening worden gebracht indien zij van leverancier veranderen;
- 6° de beschikking krijgen over hun verbruiksgegevens en in staat zijn om, met uitdrukkelijke toestemming en kosteloos, elk geregistreerd leveringsbedrijf of aanbieder van energiediensten of aggregator toegang te geven tot hun geregistreerde verbruiksgegevens. De partij die verantwoordelijk is voor het gegevensbeheer is verplicht deze gegevens aan het bedrijf te verstrekken. Brugel legt een gegevensformaat vast, alsook een procedure voor leveranciers en consumenten om toegang te krijgen tot die gegevens. Voor deze dienst mogen de verbruiker geen extra kosten worden aangerekend;
- 7° naar behoren worden geïnformeerd, met name via elektronische weg, over hun daadwerkelijk elektriciteitsverbruik en de kosten daarvan, zulks voldoende frequent, minstens eenmaal in een periode van 12 maanden, om hen in staat te stellen hun eigen elektriciteitsverbruik te regelen. Voor de verstrekking van de informatie wordt een voldoende ruime termijn ingesteld, waarbij rekening wordt gehouden met de capaciteit van de meetapparatuur van de afnemer, met het elektriciteitsproduct in kwestie en met de kostenefficiëntie van deze maatregelen. Voor deze dienst mogen de verbruiker geen extra kosten worden aangerekend, het omvat niet het recht om een gratis aanpassing van de meterinrichting of van de periodiciteit van de meteropname te eisen. De leverancier informeert de afnemer proactief over zijn recht om, één keer per trimester een meteropname aan zijn leverancier mee te delen met het oog op het kosteloos verkrijgen van precieze informatie over de facturatie en de actuele energiekost. Slechts een opname die gevalideerd werd door de distributienetbeheerder is geldig voor iedere facturatie, zelfs als de eindafnemer uitgerust is met een elektronische meter;

8° na iedere verandering van elektriciteitsleverancier ten laatste zes weken nadat deze leverancier hiervan in kennis is gesteld een definitieve afsluitingsrekening ontvangen. De nadere regels met betrekking tot de informatie van de eindafnemers door de distributienetbeheerders, de gewestelijke transmissienetbeheerders en de leveranciers, en in het bijzonder betreffende de incidenten en stopzettingen van levering, evenals de nadere regels betreffende het klachtenbeheer, worden vastgelegd door Brugel.

§ 2. Onverminderd § 1, behalve indien kan worden aangetoond dat het om een noodsituatie of een situatie met verschillende incidenten gaat, informeren de distributienetbeheerders en de gewestelijke transmissienetbeheerders de gebruikers van het midden- en hoogspanningsnet, evenals hun evenwichtsverantwoordelijke, minimum tien werkdagen van tevoren over het begin en de vermoedelijke duur van de onderbreking. Deze termijn wordt herleid tot vijf werkdagen indien het gaat om de regularisering van een voorlopige herstelling. De evenwichtsverantwoordelijke informeert de leverancier in voorkomend geval.

§ 3. Naast de onder § 2 voorziene informatie maken de transmissienetbeheerder, de distributienetbeheerder en de gewestelijke transmissienetbeheerder binnen de 24 uur de lijst, de duur en de oorzaken bekend op hun website van de geplande of incidentele onderbrekingen die hebben plaatsgevonden op het midden- en hoogspanningsnet. Deze informatie wordt eveneens meegedeeld aan Brugel.

§ 4. De leveranciers en de netbeheerders stellen een efficiënte klachtenbehandelingdienst ter beschikking van hun respectieve afnemers waarbij de afnemers genieten van transparante, eenvoudige en gratis procedures. Deze dienst bevestigt de ontvangst van iedere klacht binnen een termijn van vijf werkdagen en verstrekt een met redenen omkleed antwoord binnen twintig werkdagen vanaf de datum van ontvangstbevestiging.

Deze procedure van buitengerechtelijke geschillenbeslechting laat een billijke en snelle regeling van de geschillen toe binnen een termijn van twee maanden, die wordt aangevuld met, waar dat gerechtvaardigd is, een systeem van terugbetaling en/of vergoeding. Brugel bepaalt de straffen die in geval van niet-naleving van deze verplichting worden opgelopen en kan de modaliteiten bepalen die met betrekking tot de doeltreffendheid van de dienst worden verwacht.

§ 5. De leveranciers die voor meer dan 10 000 leveringspunten van elektriciteit verantwoordelijk zijn zetten tenminste een klantendienst in de nabijheid ter beschikking van hun afnemers. Brugel kan de modaliteiten bepalen die inzake de nabijheid van de dienst worden verwacht. De Regering dient een evaluatie in bij het Parlement over de noodzaak van een klantendienst in de nabijheid van de afnemers, en dit binnen een termijn van vijf jaar.

-----

Art. 25quindécies. - Ten aanzien van de professionele afnemers

die minder dan 5 personen in dienst hebben en die aan het distributie- of lokale transmissienet verbonden zijn, is de leverancier verplicht om een herinneringsbrief en een aanmaningsbrief te versturen en om daarna een aanzuiveringplan te onderhandelen voordat hij zijn leveringscontract kan verbreken.  
[...]

-----

Art. 25vicies - Voor zover het technisch mogelijk is, financieel redelijk is en proportioneel is rekening houdend met de potentiële energiebesparingen, kan iedere eindafnemer de distributienetbeheerder verzoeken om, tegen concurrentiële prijzen, een elektronische meter te installeren.

Een dergelijke elektronische meter tegen concurrentiële prijzen wordt altijd ter beschikking gesteld wanneer een bestaande meter wordt vervangen, tenzij dit technisch onmogelijk is of niet kostenefficiënt is ten opzichte van de geraamde potentiële besparingen op lange termijn, ofwel wanneer een aansluiting wordt gemaakt in een nieuw gebouw of in een gebouw dat een ingrijpende renovatie ondergaat, zoals gedefinieerd in Richtlijn 2010/31/EU.

Samen met de investeringsplannen, overeenkomstig artikel 12, legt de distributienetbeheerder de resultaten voor van de laatste technisch-economische studies voor de introductie van elektronische meters.

De Regering kan de toepassingsmodaliteiten van dit artikel preciseren.

[...]

-----

## **II Uittreksel uit “Hoofdstuk VBis Verplichtingen van openbare dienst betreffende de levering van gas” van de Ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.**

Art. 20bis - De leverancier maakt, aan elke afnemer die erom verzoekt, binnen tien werkdagen een redelijk en niet-discriminerend voorstel van leveringscontract over en deelt hem de algemene leveringsvoorwaarden mee evenals, met name wanneer de afnemer een huishoudelijke afnemer is, de bepalingen van deze ordonnantie die betrekking hebben op de beschermde afnemers.

Indien de vraag uitgaat van een afnemer of een voormalige afnemer die zijn schulden bij de betrokken leverancier niet volledig heeft gezuiverd en die het eventueel opgesteld afbetalingsplan niet heeft nageleefd, kan de leverancier ofwel schriftelijk weigeren om een voorstel tot leveringscontract te doen ofwel schriftelijk een voorstel tot leveringscontract verzenden dat wordt gesloten nadat de afnemer een borg heeft gesteld. Deze waarborg, waarvan het bedrag ten hoogste gelijk is aan het bedrag van twee maandelijkse voorschotten, kan enkel een van de volgende vormen aannemen:

– een geïndividualiseerde rekening op naam van de huurder bij

een financiële instelling, waarvan de interest gekapitaliseerd wordt ten voordele van de afnemer; de leverancier krijgt voorrang op het tegoed van de rekening voor elke schuld die voortvloeit uit de volledige of gedeeltelijk niet-naleving van de verplichtingen van de afnemer;

- ofwel een bankwaarborg die het de huurder mogelijk maakt de waarborg progressief samen te stellen door maandelijkse afbetalingen tijdens maximum drie jaar;
- ofwel een bankwaarborg ten gevolge van een standaardcontract tussen een O.C.M.W. en een financiële instelling, die verstrekt is op verzoek van het O.C.M.W. ten gunste van de afnemer.

Het is enkel mogelijk ten gunste van de afnemer of de leverancier te beschikken over de bankrekening, zowel de hoofdsom als de intresten, over de bankwaarborg of over de rekening waarop de waarborg opnieuw is samengesteld, mits voorlegging van een schriftelijke instemming van de afnemer, van de leverancier en, desgevallend, van het O.C.M.W., of van een afschrift van een voorlopige uitvoerbare gerechtelijke beslissing, niettegenstaande verzet of verhaal en zonder waarborg of borgstelling.

De waarborg kan echter worden opgeheven op eenvoudig verzoek van de afnemer die aantoonbaar dat hij alle bedragen die verschuldigd waren tijdens de twee jaar na het sluiten van het contract zonder vertraging aan de leverancier heeft betaald. In dat geval worden de bedragen die de afnemer heeft betaald om de waarborg (opnieuw) samen te stellen hem onverwijld terugbetaald.

De Regering kan de modaliteiten van deze verplichting nader bepalen.

-----

Art. 20ter - De leveranciers waarborgen de gezinnen een ononderbroken levering van gas voor het verbruik van het gezin tegen niet-discriminerende voorwaarden.

Wordt beschouwd als discriminerend; elk verschil in behandeling dat niet redelijk verantwoord kan worden en dat met name steunt op het statuut, het inkomstenniveau of de woonplaats. Deze bevoorrading is niet voorzien voor de gemeenschappelijke ruimtes van woongebouwen, noch voor tweede woningen, noch voor woningen die onbewoond zijn volgens een vaststelling van de gemeentepolitie.

Voor gemeenschappelijk gebouw met gemeenschappelijke verwarmingsketel stelt de Regering de nadere regels van de verplichting betreffende deze ononderbroken gasbevoorrading vast.

Onder voorbehoud van de in dit hoofdstuk vastgelegde ontbindingstermijnen, worden de leveringscontracten gesloten voor een vaste periode van minimum drie jaar. Een gezin kan ze evenwel altijd opzeggen mits een opzeggingstermijn van twee maanden.

-----

Art. 20quater - § 1er. De niet-betaling van het gefactureerde

bedrag voor het gasverbruik maakt het voorwerp van een herinnering door de leverancier uit binnen 15 dagen na de vervaldatum van de factuur. In geval van niet-betaling van het gefactureerde bedrag, stuurt de leverancier een ingebrekestelling per aangetekende brief en per gewone brief ten vroegste 15 dagen en ten laatste 30 dagen na de verzending van de herinnering. Bij ontstentenis van betaling binnen zeven dagen vanaf de ontvangst van de ingebrekestelling, stelt de leverancier een redelijk afbetalingsplan aan het gezin voor. De leverancier licht hem eveneens in over zijn voornemen om het O.C.M.W. van de gemeente waar het leveringspunt zich bevindt in te lichten, evenals over zijn recht om de mededeling van zijn naam aan het O.C.M.W. te weigeren, door aangetekende brief, gericht aan de leverancier, binnen de tien dagen.

Overeenkomstig artikel 5 van de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument is het verboden aan de consument enige vergoeding te vragen, anders dan de overeengekomen bedragen in de onderliggende overeenkomst in geval van niet-naleving van de contractuele verbintenissen.

Voor zover zij contractueel bepaald zijn, kan geen enkel ander bedrag dan de hierna vermelde aan de consument worden gevraagd:

1° alle invorderingskosten voor onbetaalde facturen, mogen 7,50 euro voor een herinnering en 15 euro voor ingebrekestelling niet overschrijden, met dien verstande dat het totaal van de invorderings- en administratieve kosten de som van 55 euro niet mag overschrijden. De Regering kan deze forfaitaire sommen aanpassen rekening houdend met het indexcijfer van de consumptieprijs;

2° het verschuldigde resterende saldo;

3° het bedrag van de contractuele nalatigheidsinterest.

Zodra de ontbindingsprocedure wordt ingeleid, zal geen andere herinnerings- of ingebrekestellingskost mogen worden geëist.

§ 2. De leverancier kan geen afsluiting van gas op een leveringspunt dat een hoofdverblijfplaats of een verblijfplaats tot hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik voorziet laten doorvoeren zonder vooraf de procedure, beschreven in dit hoofdstuk, te hebben gevolgd en zonder de toestemming van de vrederechter. Deze bepaling is niet van toepassing wanneer de afsluiting vereist is omdat de veiligheid van goederen of personen, of de goede werking van het distributienetwerk ernstig in het gedrang komt. Iedere afsluiting zonder de instemming van de vrederechter op basis van dit artikel maakt het voorwerp uit van een informatiemaatregel via aangetekende zending, met vermelding voor de verbruiker van de precieze redenen die tot die afsluiting geleid hebben, alsook de duur ervan. Een kopie van de brief wordt naar Brugel gestuurd.

Bovendien, indien de netbeheerder die door een leverancier belast wordt met het afsluiten van een afnamepunt dat niet toegekend is, niet gedekt is door een contract of niet standaard beleverd wordt, of waarop hij een verbreken van de zegels heeft vastgesteld, de aanwezigheid van een afnemer heeft opgemerkt

tijdens zijn plaatsbezoek, nodigt hij deze uit om zijn contractuele situatie binnen veertig dagen in orde te stellen, periode waarin de netbeheerder hem minstens eenmaal bezoekt en met achterlating van een bericht. Bij gebrek aan regularisatie door de afnemer na deze termijn, is de toestemming van de vrederechter voor de afsluiting niet langer vereist.

§ 3. Tenzij het gezin vroeger de mededeling van zijn naam heeft geweigerd overeenkomstig § 1, kan het O.C.M.W. dan een maatschappelijk onderzoek laten uitvoeren bij het gezin in kwestie en maatregelen van hulp aan het gezin voorstellen, eventueel met bijstand van een schuldbemiddelingsdienst.

§ 4. Als de afnemer weigert dat zijn naam aan het O.C.M.W. wordt meegedeeld, als er geen enkel aanzuiveringsplan is opgesteld met of zonder de begeleiding van het O.C.M.W. of als het afbetalingsplan niet wordt nageleefd, kan de leverancier een brief zenden naar het gezin waarin het ervan op de hoogte wordt gebracht dat, indien het gezin uiterlijk binnen 15 kalenderdagen het afbetalingsplan niet opnieuw naleeft of indien het gezin niet het bewijs aanbrengt dat hij een "beschermde afnemer" is, hij aan de vrederechter de toestemming zal vragen om het contract te verbreken en over te gaan tot de afsluiting van het gas.

[...]

-----

Art. 20quinquies - § 1er. Vanaf de ingebrekestelling, wordt het gezin dat het vraagt erkend als beschermd afnemer indien het één of meerdere van de volgende voorwaarden vervult:

1° het geniet het specifiek sociaal tarief;

2° het maakt gebruik van een procedure voor schuldbemiddeling met een erkend centrum voor schuldbemiddeling of een collectieve schuldenregeling;

3° het geniet de verhoogde tussenkomst.

§ 2. Vanaf de ingebrekestelling, op verzoek van de afnemer en na het sociale onderzoek, kan het O.C.M.W. eveneens het statuut van beschermde afnemer aan het gezin toekennen. Vanaf de verkrijging van dit statuut, brengt het O.C.M.W. de noodleverancier hiervan op de hoogte en wordt de beschermde afnemer door laatstgenoemde beleverd.

§ 3. Indien het gezin aan geen enkele van de in § 1 van dit artikel opgesomde voorwaarden voldoet, kan het zich vanaf de ingebrekestelling tot Brugel richten om dit statuut te verkrijgen. De toewijzingscriteria houden rekening met de inkomsten en de samenstelling van het gezin. De Regering kan de inkomsten vastleggen die in overweging moeten worden genomen en de door Brugel te volgen procedure voor het verkrijgen van het statuut van beschermde afnemer. Vanaf de verkrijging van dit statuut, brengt Brugel de noodleverancier hiervan op de hoogte en wordt de beschermde afnemer door laatstgenoemde beleverd.

§ 4. Zodra het gezin het statuut van beschermde afnemer heeft, wordt het contract dat met de leverancier werd gesloten opgeschort en kan de leverancier niet aan de vrederechter de ontbinding van het contract vragen tijdens de duur van de

opschorting. Zodra hij het bewijs heeft ontvangen dat de afnemer beschermd is, levert de netbeheerder aan hem als noodleverancier. Het afbetalingsplan kan heronderhandeld worden en wordt door de leverancier aan de noodleverancier meegedeeld.

§ 5. Elke "beschermde afnemer" is een "kwetsbare consument" in de zin van de Richtlijn 2009/73/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor gas.

§ 6. Zodra hij alle schuld heeft aangezuiverd in naleving van het aanzuiveringsplan wordt het gezin niet meer erkend als beschermde afnemer en wordt de opschorting van het in de § 4 van dit artikel bedoelde contract beëindigd.

Behalve indien er wordt opgezegd overeenkomstig lid 1 of op geschreven verzoek van de afnemer, wordt het statuut van de beschermde afnemer zolang behouden als de afnemer de voorwaarden die vereist worden door de paragrafen 1, 2 of 3 van dit artikel verenigt. De noodleverancier kan, op regelmatige tijdstippen, van de afnemer eisen dat hij het bewijs hiervan levert binnen de negentig dagen na zijn geschreven verzoek. Na verloop van deze termijn, wordt de opschorting beëindigd en treden alle bepalingen van het contract tussen de leverancier de afnemer weer in werking.

§ 7. Uiterlijk in september 2012 maakt het Brussels Parlement een kwalitatieve en kwantitatieve evaluatie van de uitvoering van dit artikel. Die evaluatie bevat ten minste de volgende elementen: het aantal erkende beschermde afnemers per categorie, de kostprijs voor de uitvoering van dit artikel per categorie en de duur van het behoud van het statuut van beschermde afnemer. Met het oog op die evaluatie worden de verschillende actoren die betrokken zijn bij de toekenning van het statuut van beschermde afnemer geraadpleegd.

-----

Art. 20sexies. - § 1er. Als het afbetalingsplan niet wordt nageleefd en indien de afnemer niet als beschermde afnemer werd erkend, kan de leverancier aan de vrederechter de ontbinding van het contract verbonden met het gezin en de toestemming tot afsluiting door de netbeheerder vragen na het bewijs te hebben geleverd van de naleving van de procedure voorzien in de artikelen 20bis tot 20quinquies en na handhaving van de levering gedurende een periode van minimum zestig dagen op onafgebroken wijze vanaf de datum waarop de ingebrekestelling aan het gezin werd overgemaakt.

§ 2. Het verzoek tot ontbinding van het contract en tot toestemming voor het afsluiten kan worden ingeleid op tegensprekelijk verzoekschrift, overeenkomstig artikel 1034bis van het Gerechtelijk Wetboek.

Het verzoekschrift bevat de vermelding die bepaalt dat het gezin, teneinde het bedrag dat voor zijn verbruik wordt opgeëist te verifiëren, een afrekening van de verschuldigde sommen en een opname van zijn meter kan laten uitvoeren op kosten van de leverancier, bij gebrek aan een opgenomen meterstand of wanneer de meterstand niet werd meegedeeld door de afnemer

en gevalideerd door de distributienetbeheerder, in de laatste drie maanden.

De distributienetbeheerder voert de opname uit binnen de vijftien dagen vanaf het in vorig lid bedoelde verzoek van het gezin.

§ 3. De vraag aan de vrederechter wordt door de leverancier aan het O.C.M.W. van de gemeente van de woonplaats van de afnemer meegedeeld, evenals het bewijs van de naleving van de procedure, tenzij het gezin vroeger de mededeling van zijn naam heeft geweigerd overeenkomstig artikel 20quater, § 1, teneinde het voor het O.C.M.W. mogelijk te maken om in te grijpen.

§ 4. Ieder vonnis dat de ontbinding van het contract uitspreekt geeft van rechtswege de toelating tot afsluiting door de betrokken distributienetbeheerder, met inbegrip van de toegang tot de meter met bijstand van de openbare macht indien noodzakelijk.

§ 5. Voor het geval dat het gezin op het adres van het verbruik is gedomicilieerd, kan de leverancier slechts één maand na de betekening aan het gezin van het vonnis van ontbinding tot de afsluiting laten overgaan.

§ 6. Zonder afbreuk te doen aan artikel 20quater, § 2, kan de afsluiting van het gezin niet plaatsvinden tussen 1 oktober en 31 maart, periode tijdens dewelke de levering aan de afnemer door de noodleverancier wordt gewaarborgd.

Tussen 1 oktober en 31 maart, in de gevallen waarbij de menselijke waardigheid aangetast wordt omdat er geen gas geleverd wordt, kan het O.C.M.W. op ieder moment de noodleverancier verplichten te leveren ten laste van de afnemer. De Regering kan na advies van Brugel de aanvullende regels en voorwaarden vaststellen met betrekking tot de leveringen in de winter van deze paragraaf. Zij kan uitzonderlijk de winterperiode verlengen tot na 31 maart indien het klimaat dat vereist.

§ 7. De leverancier en de noodleverancier delen onderling en elk semester de staat van de naleving van het afbetalingsplan mee.

§ 8. Indien de beschermde afnemer echter schulden ten opzichte van de noodleverancier heeft gevestigd, kan deze zijn vorderingen met alle wettelijke middelen terugvorderen. Als de beschermde afnemer zijn afbetalingsplan ten aanzien van zijn leverancier niet naleeft en mits betaling van zijn leveringen aan de noodleverancier, wordt de toegang tot het specifiek sociaal tarief bedoeld in artikel 20decies gehandhaafd, behalve indien de beschermde afnemer zijn afbetalingsplan niet naleeft gedurende meer dan zes maanden. De noodleverancier hanteert dan de maximumprijzen die door de federale wetgeving bepaald zijn voor de levering van gas door de distributienetbeheerders. De noodleverancier brengt het O.C.M.W. hiervan op de hoogte.

Als de beschermde afnemer in gebreke blijft van betaling van de noodleverancier, nadat deze hem in gebreke gesteld heeft, deelt deze leverancier aan het O.C.M.W. van de gemeente van het leveringspunt de naam en het adres van de beschermde afnemer mee. Als uiterlijk zestig dagen na de mededeling van de naam van de beschermde afnemer aan het O.C.M.W., deze laatstgenoemde niet aan de noodleverancier heeft laten weten dat deze afnemer bijstand van het O.C.M.W. geniet of niet aan

de noodleverancier een voorstel van afbetalingsplan voor alle schulden ten aanzien van de noodleverancier, medeondertekend voor akkoord door de afnemer, heeft overgemaakt, kan de noodleverancier aan de vrederechter de ontbinding van het noodleveringscontract vragen, met bewijs van naleving van de voorziene procedure. Evenzo, kan de noodleverancier de ontbinding van het noodleveringscontract vragen in geval van niet-naleving van het hierboven aangehaalde afbetalingsplan. De ontbinding van het noodleveringscontract heeft van rechtswege de ontbinding van het contract met de oorspronkelijke leverancier tot gevolg. De Regering kan de modaliteiten voor deze procedures vastleggen.

-----

Art. 20septies - Om aan de afnemers begrijpelijke en onderling vergelijkbare voorstellen te doen, vermeldt de leverancier, ongeacht zijn prijzen en tarieven, in zijn voorstel, duidelijk en afzonderlijk, de eenheidsprijs en de gemiddelde prijs van elke gefactureerde kWh volgens de verkochte hoeveelheden en per tariefcategorie, de periodieke forfaits, de retributies, de belastingen, de abonnementen en de prijzen van eventuele andere diensten. Op voorstel van Brugel, stelt de Regering de minimumnormen vast waaraan de documenten van voorstellen van contract en de facturatie-documenten moeten voldoen.

-----

Art. 20octies - In geval van verhuizing binnen het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en op verzoek van het gezin, zorgt de leverancier ervoor, voor zover zulks technisch mogelijk is, dat het gezin hetzelfde contract of dezelfde contractuele en tariefvoorwaarden heeft als die welke het tot dusver had, en dit tot het verstrijken van het lopende contract. Bij elke verandering van leverancier, komen de kosten voor de meteropname voor rekening van de leverancier wiens overeenkomst verbroken werd. In geval van verhuis en bij afwezigheid van afsluiting van de meter wordt een tegensprekelijk opname van de meterstand uitgevoerd door de oude en de nieuwe bewoner of door de oude bewoner en de eigenaar van het goed dat beleverd wordt. Hiertoe wordt een verhuisformulier opgesteld en door Brugel aangeboden op haar website. Bij ontstentenis van een tegensprekelijke opname die wordt overgemaakt aan de netbeheerder of van opname die aan deze door een leverancier werd gevraagd, heeft de schatting van de effectieve stand die werd uitgevoerd door de netbeheerder bewijskracht tot het tegendeel bewezen is.

-----

Art. 20novies - Zonder dat zij op geen enkele wijze mogen discrimineren en met name discriminatie inzake kost, investering en tijd, zien de leveranciers en de tussenpersonen erop toe dat: 1° wanneer hun afnemers van leverancier wensen te veranderen, met inachtneming van de bepalingen en voorwaarden van de contracten, geschiedt deze wissel binnen een termijn van maximaal drie weken te rekenen vanaf de datum van de vraag van de eindafnemer. De netbeheerder zorgt voor de aangepaste

structuren voor de verwezenlijking van deze verplichting; 2° aan hun eindafnemers alle relevante gegevens te verstrekt worden betreffende hun verbruik, evenals het geheel van de persoonlijke gegevens in hun dossiers.

Bovendien, zien de leveranciers en de tussenpersonen erop toe dat een hoog beschermingsniveau aan hun afnemers wordt verzekerd, met name wat de transparantie van de bepalingen en voorwaarden van de contracten, de algemene informatie en de mechanismen voor de beslechting van geschillen betreft. Het systeem inzake bescherming van de artikelen 20quater tot 20sexies wordt in herinnering gebracht op elke aanmaning tot betaling of ingebrekestelling van een factuur volgens een model bepaald door de Regering.

De facturatie van gas mag niet verward worden met de facturatie van elektriciteit. Nochtans mag de elektriciteits- en gasleverancier één enkele factuur verzenden voor de twee soorten energie, waarbij in detail het verbruik wordt vermeld in monetaire eenheden en in energetische eenheden van de twee soorten geleverde energie.

[...]

-----

Art. 20undecies - § 1er. Onder voorbehoud van een federale norm die gunstiger is voor de afnemer, met name in de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, en het kaderakkoord van 16 september 2004, bijgewerkt op 11 juni 2008, betreffende de consument in de geliberaliseerde gas- en elektriciteitsmarkt, hebben de nadere regels inzake de voorlichting van de eindgebruikers door de leveranciers tot doel dat de afnemers: 1° recht hebben op een contract met hun gasleverancier waarin zijn opgenomen:

- a) de identiteit en het adres van de leverancier;
- b) de geleverde diensten, de aangeboden kwaliteitsniveaus van de diensten en de benodigde tijd voor de eerste aansluiting;
- c) de aangeboden soorten onderhoudsdiensten;
- d) de wijze waarop de meest recente informatie over alle geldende tarieven en onderhoudskosten kan worden verkregen;
- e) de duur van het contract, de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van de diensten en van het contract, en of het toegestaan is het contract kosteloos op te zeggen;
- f) alle vergoedingen en terugbetalingsregelingen die gelden indien de contractuele kwaliteitsniveaus van de diensten niet worden gehaald, met inbegrip van onnauwkeurige en te late facturering;
- g) de methode voor het beginnen van procedures voor de beslechting van geschillen;
- h) informatie over consumentenrechten, met inbegrip van klachtenbehandeling en de in dit punt bedoelde informatie, welke duidelijk wordt meegedeeld door middel van de facturen of via de websites van het gasbedrijf.

De contractuele voorwaarden zijn billijk en vooraf bekend. In ieder geval wordt deze informatie voorafgaand aan de ondertekening of bevestiging van het contract verstrekt. Indien

contracten door middel van tussenpersonen worden gesloten, wordt bovengenoemde informatie eveneens voorafgaand aan de ondertekening van het contract verstrekt; 2° op toereikende wijze in kennis worden gesteld van ieder voornemen de contractvoorwaarden te wijzigen en op de hoogte worden gesteld van hun recht op opzegging wanneer zij van een dergelijk voornemen in kennis worden gesteld. Dienstverleners stellen hun afnemers op een transparante en begrijpelijke manier rechtstreeks in kennis van tariefstijgingen en doen dit binnen een redelijke termijn die een normale factureringsperiode na het invoeren van de stijging niet overschrijdt. De afnemers zijn vrij om de contracten op te zeggen indien zij de hun door de gasleverancier aangemelde nieuwe voorwaarden niet aanvaarden; 3° transparante informatie ontvangen over geldende prijzen en tarieven, waaronder de sociale tarieven, en over standaardvoorwaarden met betrekking tot de toegang tot en het gebruik van gasdiensten; op verzoek van de afnemers, worden hen tijdig informatie en schattingen met betrekking tot de energiekosten verstrekt in een bevattelijke vorm die hen toelaat aanbiedingen op basis van gelijke criteria te vergelijken; 4° een ruime keuze van betalingswijzen wordt aangeboden, die geen enkele categorie afnemers ongegrond discrimineert. Systemen voor vooruitbetaling zijn billijk en vormen een goede afspiegeling van het vermoedelijke verbruik. Ieder verschil in voorwaarden komt overeen met de kosten die de verschillende betalingswijzen voor de leverancier meebrengen. De algemene voorwaarden van de contracten dienen billijk en transparant te zijn. Zij zijn gesteld in duidelijke en begrijpelijke taal en bevatten geen niet-contractuele belemmeringen voor het uitoefenen van de rechten van afnemers, zoals overdreven contractuele documentatie. Afnemers worden beschermd tegen oneerlijke of misleidende verkoopmethoden; 5° geen kosten in rekening worden gebracht indien zij van leverancier veranderen; 6° de beschikking krijgen over hun verbruiksgegevens en in staat zijn om, met uitdrukkelijke toestemming en kosteloos, elk geregistreerd leveringsbedrijf of aanbieder van energiediensten toegang te geven tot hun geregistreerde verbruiksgegevens. De partij die verantwoordelijk is voor het gegevensbeheer is verplicht deze gegevens aan het bedrijf te verstrekken. Brugel legt een gegevensformaat vast, alsook een procedure voor leveranciers en consumenten om toegang te krijgen tot die gegevens. Voor deze dienst mogen de gebruiker geen extra kosten worden aangerekend; 7° naar behoren worden geïnformeerd, met name via elektronische weg, over hun werkelijk gasverbruik en de kosten daarvan, zulks voldoende frequent, minstens eenmaal in een periode van 12 maanden, om hen in staat te stellen hun eigen gasverbruik te regelen. Voor de verstrekking van de informatie wordt een voldoende ruime termijn ingesteld, waarbij rekening wordt gehouden met de capaciteit van de meetapparatuur van de afnemer, met het gasproduct in kwestie en met de kostenefficiëntie van deze maatregelen. Voor deze dienst mogen de gebruiker geen extra kosten worden aangerekend, het omvat



niet het recht om een gratis aanpassing van de meterinrichting of van de periodiciteit van de meteropname te eisen. De afnemer kan één keer per trimester een meteropname aan zijn leverancier meedelen met het oog op het verkrijgen van precieze informatie over de facturatie en de actuele energiekost; slechts een opname die gevalideerd werd door de distributienetbeheerder is geldig voor iedere facturatie, zelfs als de eindafnemer uitgerust is met een elektronische meter; 8° na iedere verandering van gasleverancier ten laatste zes weken nadat deze leverancier hiervan in kennis is gesteld een definitieve afsluitingsrekening ontvangen. De nadere regels met betrekking tot de informatie van de eindafnemers door de distributienetbeheerders, de gewestelijke transmissienetbeheerders en de leveranciers, en in het bijzonder betreffende de incidenten en stopzettingen van levering, evenals de nadere regels betreffende het klachtenbeheer, worden vastgelegd door Brugel.

§ 2. Onverminderd het bepaalde in § 1, behalve indien kan worden aangetoond dat het om een noodsituatie of een situatie met verschillende incidenten gaat, licht de netbeheerder de gebruikers van het net minimum tien werkdagen van tevoren in over het begin en de vermoedelijke duur van de onderbreking. Deze termijn wordt ingekort tot vijf werkdagen, indien het gaat om de regularisering van een voorlopige herstelling. In voorkomend geval, licht de evenwichtsverantwoordelijke de leverancier in.

§ 3. Naast de in § 2 bepaalde informatie, publiceert de netbeheerder binnen 24 uur op zijn website de lijst, de duur en de oorzaken van de geplande of incidentenfactor tele onderbrekingen die hebben plaatsgevonden op het net onder gemiddelde spanning. Deze informatie wordt eveneens meegegeed aan Brugel.

§ 4. De leveranciers en de netbeheerders stellen een klachtenbehandelingdienst ter beschikking van hun respectieve afnemers waarbij de afnemers kunnen rekenen op transparante, eenvoudige en goedkope procedures. Deze dienst bevestigt de ontvangst van iedere klacht binnen een termijn van vijf werkdagen en verstrekt een met redenen omkleed antwoord binnen de twintig werkdagen vanaf de ontvangstbevestiging. Deze procedure van buitengerechtelijke geschillenbeslechting laat een billijke en snelle regeling van de geschillen toe binnen een termijn van twee maanden, die wordt aangevuld met, waar dat gerechtvaardigd is, een systeem van terugbetaling en/of vergoeding. Brugel bepaalt de straffen die in geval van niet-naleving van deze verplichting worden opgelopen en kan de modaliteiten bepalen die met betrekking tot de doeltreffendheid van de dienst worden verwacht.

[...]

-----

Art. 20duodecies. - Ten aanzien van de professionele afnemers die minder dan 5 personen in dienst hebben en die aangesloten zijn op het distributienet, is de leverancier ertoe verplicht eerst een herinneringsbrief en daarna een aanmaningsbrief te sturen

en vervolgens over een aanzuiveringsplan te onderhandelen, voordat hij zijn leveringscontract kan verbreken.

[...]

## BIJZONDERE VOORWAARDEN

### AANBOD POWEO FIX

#### TOEPASSELIJK IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST VANAF 1 JUNI 2015

Onderhavige Bijzondere Voorwaarden (BV) van het aanbod van POWEO FIX maken integraal deel uit van het contractueel kader zoals beschreven in de Algemene Verkoopsvoorwaarden (hierna "AVV").

In geval van tegenstrijdigheid, hebben de BV voorrang op de AVV.

#### **ARTIKEL 1. DUUR EN BEEINDIGING VAN DE OVEREENKOMST**

**1.1** De Overeenkomst wordt gesloten voor een initiële duur van drie (3) jaar te rekenen vanaf de Activatiedatum, zonder afbreuk te doen aan de bepalingen van artikel 3.6 van de AVV. Bij gebreke aan opzegging door één van de Partijen, wordt de Overeenkomst stilzwijgend vernieuwd voor een duurtijd van twaalf (12) maanden.

**1.2** De Klant kan op elk moment de Overeenkomst beëindigen, zonder verbrekingsvergoeding, mits respect van een kennisgevingstermijn van twee (2) maanden. De Leverancier zal een termijn van kennisgeving van twee (2) maanden respecteren om zich te verzetten tegen de stilzwijgende verlenging van de Overeenkomst met de Klant.

**1.3** De beëindiging zal effectief zijn op de datum waarop het(de) Leverpunt(en) van elektriciteit en/of gas zullen worden voorzien door een andere leverancier, of is(zijn) afgesloten, en wanneer de Leverancier niet langer als leverancier staat geregistreerd bij de Netbeheerder voor de aansluiting van het Leverpunt.

#### **ARTIKEL 2. WAARBORG**

**2.1.** Overeenkomstig de toepasselijke regelgeving in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, vraagt de Leverancier geen enkele waarborg aan de Klanten.

**2.2.** Indien het een professionele Klant betreft, behoudt de Leverancier zich de mogelijkheid voor tot het vragen van een waarborgstelling overeenkomstig met het gemiddelde verbruik van drie (3) maanden met een minimumbedrag van vijfhonderd (500) Euro, indien blijkt dat de solvabiliteit van de professionele Klant in gevaar is of in geval van wanbetaling of laattijdig betalen.

**2.3.** De waarborg zal worden gemaakt via een bankoverschrijving op de rekening van de Leverancier binnen een termijn van dertig (30) kalenderdagen die van kracht wordt vanaf de datum van verzoek van de waarborgstelling.

**2.4.** Als tijdens het Contract blijkt dat één of meerdere facturen van de professionele Klant onbetaald zijn, dan behoudt de Leverancier zich het recht voor om de waarborg aan te spreken ten belope van de verschuldigde bedragen. Deze zal opgeëist worden, binnen een termijn van dertig (30) kalenderdagen

volgend op de uitgifte van de slotfactuur onder voorbehoud dat de Klant up to date is met zijn betalingen.

**2.5.** Echter als de Klant schulden heeft bij de Leverancier, houdt de Leverancier zich het recht voor om geen voorstel van Overeenkomst te doen, zolang de Klant zijn openstaande schulden niet heeft voldaan.

#### **ARTIKEL 3. PRIJS EN AANPASSING**

**3.1** De tarifaire voorwaarden zijn in beginsel vastgelegd voor de initiële duur van de Overeenkomst. Enkel wijzigingen ingevolge voorvallen die onafhankelijk zijn van de wil van de Leverancier kunnen tussenkomen tijdens de duur van de Overeenkomst en dit in overeenstemming met de voorwaarden en de modaliteiten voorzien in artikel 13 van de AVV. Worden derhalve als aanvaardbaar gedurende de duur van de Overeenkomst beschouwd, wijzigingen ingevolge wetgevende, reglementaire of administratieve evoluties, ook inzake de prijs, de eventuele wijzigingen van de transport- en distributietarieven die door de Netbeheerder kunnen worden gewijzigd, de eventuele wijzigingen verbonden aan de verplichtingen van de Leverancier inzake hernieuwbare energie, en de eventuele inning van bedragen voor rekening van de gewestelijke en federale autoriteiten (in het bijzonder met betrekking tot belastingen, heffingen, openbardienstverplichtingen, enz.). Deze wijzigingen zullen automatisch worden geïntegreerd in de tarieven en de facturen, van zodra deze wijzigingen in werking treden.

Wanneer in een gegeven kalenderjaar één of meer van dergelijke wijzigingen geschieden met terugwerkende kracht, kan de Leverancier deze eveneens onmiddellijk doorrekenen aan de Klant. Wanneer dergelijke retroactieve wijziging zich voordoet na de beëindiging van de Overeenkomst, is de Leverancier niettemin gerechtigd deze elementen aan te rekenen aan de (gewezen) Klant *pro rata temporis*.

**3.2** Bij het verstrijken van de duurtijd van de Overeenkomst, kan de Leverancier tarifaire wijzigingen doorvoeren voor zover hij de Klant daarvan informeert, per post of per e-mail, minstens twee (2) maanden op voorhand, en volgens de voorwaarden van artikel 13 AVV. De nieuwe prijzen treden in werking op het einde van de initiële duur van de lopende Overeenkomst, zonder afbreuk te doen aan de bepalingen van artikel 3.6 AVV.

**3.3** Eventuele kortingen of premies, waarvoor de Klant in aanmerking zou komen, zullen op zijn afrekeningfacturen worden toegepast, *pro rata temporis* de betreffende factuurperiode.

**3.4** De kosten verbonden aan de wettelijke verplichtingen om groenestroomcertificaten, groenewarmtecertificaten, warmtekrachtcertificaten en/of gelijkaardige certificaten in te leveren, in het kader van de ontwikkeling van hernieuwbare energie en de wettelijke verplichtingen inzake milieu, zullen aan de Klant worden doorgerekend als zijnde deel van de energieprijis. De kosten zullen op afzonderlijke, zichtbare, transparante manier worden gefactureerd, en zullen geen deel uitmaken van de post inzake toeslagen.