

Consumentenrechten – hoe risico's vermijden?

Ik ben een energieconsument – met welke incidenten kan ik te maken krijgen?

De markt voor energie- en gasleveranciers laat tegenwoordig toe gratis te veranderen van leverancier. Ondanks het feit dat er relatief weinig energieproducenten zijn, zijn er toch veel energieleveranciers. Elk van hen wil de consument overtuigen om hun diensten te gebruiken. Daarvoor gebruiken ze dikwijls verschillende marketingacties, zoals traditionele advertenties, speciale aanbiedingen om langetermijncontracten te sluiten, Er zijn ook oneerlijke handelspraktijken.

Wat zijn oneerlijke handelspraktijken?

Onerlijke praktijken zijn verboden onder de Richtlijn 2005/29 / EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken.

Een handelspraktijk is oneerlijk als deze op significante wijze invloed heeft op het marktgedrag van de consument en op zijn/haar beslissingen, die de consument niet zou nemen indien hij/zij niet misleid werd. Een voorbeeld: een energieleverancier informeert de consument bijvoorbeeld niet rechtstreeks dat de aanbieding van een andere leverancier komt dan de huidige leverancier en omdat het gebruikte logo op de aanbieding vergelijkbaar is met het logo op de vorige facturen, denkt de consument dat de huidige leverancier met een nieuwe aanbieding komt.

Welke acties zijn oneerlijke handelspraktijken?

Een verboden handelspraktijk is het misleiden van de consument, bijv. met betrekking tot de voorwaarden van de aanbieding of de identiteit van de energieleverancier. De energieleverancier moet op een duidelijke en nauwkeurige wijze de commerciële voorwaarden presenteren - als zijn/haar berichten zo zijn geformuleerd dat een gemiddelde consument kan worden misleid, hebben we te maken met een verboden praktijk.

Iets als weglating kan ook worden beschouwd als een oneerlijke handelspraktijk - bijv. het weglaten van belangrijke informatie. De verkoper benadrukt bijvoorbeeld dat de prijs verlaagd wordt in een nieuw aanbod, maar zegt er niet bij dat de verlaging enkel van kracht zal zijn gedurende de eerste 6 maanden, terwijl het contract wordt afgesloten voor een bepaalde, langere tijd, bijv. gedurende 36 maanden.

Ook verboden zijn agressieve praktijken, wanneer de energieleverancier gebruik maakt van intimidatie, dwang of onwettige druk. Een onwettige druk is bijvoorbeeld de weigering van de energieleverancier om het huis van de consument te verlaten totdat een bijlage bij het contract ondertekend wordt.

Welke gevolgen zijn er voor een oneerlijke energieleverancier?

De consument kan in de eerste plaats eisen dat de handelspraktijk wordt gestopt en de effecten ervan worden geannuleerd. Als de consument door de oneerlijke praktijk extra schade oploopt, kan hij/zij een compensatie eisen.

De bovenstaande uitgangspunten geven aan dat het meestal - wanneer het contract het gevolg is van een oneerlijke praktijk - mogelijk is om te worden vrijgesteld van het contract.

Aangezien nationale regelgeving gewoonlijk specifieke termijnen oplegt voor het melden van claims, is het belangrijk om niet te wachten. Wanneer de consument vermoedt dat er sprake is geweest van een verkeerde voorstelling van zaken, bijvoorbeeld wanneer de mondelinge toezeggingen niet overeenkomen met die in het contract, kan hij/zij onmiddellijk een consumentenorganisatie contacteren voor hulp.

Welke andere rechten heb ik?

Als het contract afgesloten wordt buiten de bedrijfskantoren, bijv. de energieleverancier kwam aan huis, dan is het mogelijk om het contract te annuleren binnen de 14 dagen. Deze termijn begint vanaf het sluiten van het contract. Om het contract te beëindigen, moet u een verklaring sturen voor het verstrijken van deze termijn.

De energieleverancier is zelf verplicht om de consument op de hoogte te stellen van het herroepingsrecht. Als hij/zij dit nalaat of niet op de juiste manier doet, kan de termijn voor de beëindiging van het contract, worden verlengd met maximaal 12 maanden.

Na beëindiging van het contract is de consument vrijgesteld van al zijn/haar verplichtingen. Hij/zij moet alleen betalen voor de reeds gebruikte energie.

