

Wind voor "A" heeft zich verbonden tot het Akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt". Dit akkoord strekt ertoe de consumenten te beschermen tegen eventuele onrechtmatige praktijken of misleidende informatie in hun relaties met deze leveranciers.

Gedragscode

In die optiek werd in het akkoord een gedragscode voor "verkoop buiten de onderneming" en "verkoop op afstand" opgenomen. De verplichtingen van de gedragscode gelden voor de leverancier en voor zijn eventuele verkoopsagenten en hebben betrekking op de voorlichting van de consument en op het afsluiten van de overeenkomst voor het leveren van elektriciteit en/of gas.

Meer informatie op dit Akkoord vindt u hieronder of [op de website](#) van de FOD Economie.

Akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" zoals op de website van de FOD Economie

Bij de vrijmaking van de elektriciteits- en gasmarkt liet de behoefte aan meer bescherming van de energieverbruiker zich voelen. Sinds 2004 leidde de minister belast met Consumentenzaken de onderhandelingen met de leveranciers, de vertegenwoordigers van consumentenorganisaties en van de regulerende overheden. Die gesprekken hebben geleid tot de ondertekening van een akkoord met de leveranciers van de vrije elektriciteits- en gasmarkt.

Het akkoord "[De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt](#)" (PDF, 828.59 KB) werd van kracht op 1 maart 2005. Het werd verschillende keren aangepast na tal van ontwikkelingen op de energiemarkt. Een nieuwe versie van het akkoord treedt in werking in 2018.

Het akkoord bepaalt precieze maatregelen over volgende onderwerpen:

- marketing- en verkooptechnieken (verkoop op afstand, via telefoon en buiten de onderneming);
- transparantie van de prijzen, promotionele aanbiedingen, mededeling van het goedkoopste tarief;
- precontractuele informatie en het contract;
- de vroegtijdige opzegging van het contract en de verbrekingsvergoedingen;
- het einde van het contract;
- de factuur ([verplichte vermeldingen](#));
- verhuis;
- verandering van elektriciteits- en gasleverancier;
- klachtenbehandeling.

Energiefactuur

De energiefactuur vormt voor de consument de belangrijkste informatiebron om een duidelijk overzicht te hebben van het type overeenkomst dat op hem van toepassing is, het verloop van zijn jaarlijkse verbruik, het type meter waarover hij beschikt en de prijs die wordt betaald in de lopende overeenkomst.

Bijgevolg moet de energiefactuur minstens volgende gegevens bevatten, ook “verplichte vermeldingen” genoemd:

- naam en adres van de energieleverancier,
- adres, e-mailadres, telefoon- en faxnummer van de klantendienst van de energieleverancier,
- adres, e-mailadres, telefoon- en faxnummer van de Ombudsdienst voor Energie,
- de periode gedekt door de factuur,
- de gefactureerde bedragen,
- het EAN-nummer,
- het btw-percentage en btw-bedrag,
- het product of de dienst die het voorwerp is van de overeenkomst,
- de looptijd van het contract, de begindatum en eventueel de einddatum, de opzegtermijn en de vermelding dat geen vergoeding verschuldigd is in geval van verbreking,
- de hyperlink naar de officiële tariefsimulator van de bevoegde gewestelijke regulator,
- het aantal verbruikte eenheden,
- de eenheidsprijs of -prijzen,
- het detail van de berekening van het te betalen bedrag,
- het transporttarief,
- het distributietarief,
- de heffingen geïnd door alle overheidsinstanties waarbij die samengevoegd zijn per categorie,
- het verloop van het verbruik, van de eenheidsprijs per kWh en van de totaalprijs van de drie voorbije jaren,
- de aard van de primaire energiebronnen die worden gebruikt voor de geleverde elektriciteit (hernieuwbare energie, warmtekrachtkoppeling, fossiele brandstoffen, kernenergie of onbekend. Die laatste categorie mag niet groter zijn dan 5 %).

Hoe kan ik de ombudsdienst bereiken?

Als je een vraag hebt of nood aan extra informatie, staan onze diensten in de eerste plaats voor jou klaar. Je kan ons telefonisch of via e-mail bereiken op volgende kanalen:

Telefoon: 011/63.60.43

E-mail: welkom@windvoora.be

Contactformulier: www.windvoora.be/contact

Heb je dit reeds geprobeerd, ons 10 dagen voor een wederwoord gegeven en komen we er samen nog steeds niet?

Een laatste slotstap is dan de ombudsdienst te contacteren.

Je kan je schriftelijk wenden tot de Federale Ombudsdienst voor Energie via volgende gegevens:

Koning Albert II-laan 8/bus 6

1000 Brussel

Telefoon: 02/211.10.60

Fax: 02/211.10.69

<https://www.ombudsmanenergie.be/nl>

Let op, deze dienst treedt enkel op nadat je alle voorgaande stappen ondernomen hebt bij Wind voor "A".