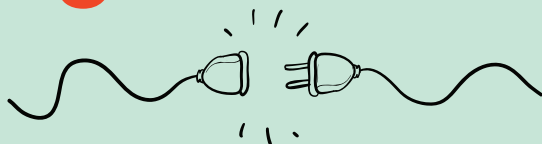


# Reglementering

## bij de verkoop van

# energiecontracten



Aan welke regels moeten verkopers zich houden wanneer ze je opbellen, wanneer ze bij je thuis aanbellen, en wanneer ze je aanspreken in winkels of op openbare plaatsen? Wij zochten het voor jou uit!



## De verkoper...

- > ... maakt zichzelf kenbaar: naam, voornaam en leverancier waarvoor hij of zij werkt.
- > ... respecteert “nee”.
- > ... stopt onmiddellijk en vrijwillig het gesprek wanneer je aangeeft dat het storend, ongewenst of ongepast is.
- > ... gaat enkel in gesprek wanneer je er tijd en ruimte voor hebt.
- > ... benadert je in geen geval voor 9u 's morgens of na 22u 's avonds.
- > ... maakt geen misbruik van je onwetendheid: de verkoper mag je geen contract aanbieden of laten tekenen als je niet begrijpt wat dit inhoudt.
- > ... misleidt je niet en vermijdt valse veronderstellingen, vooral over mogelijke besparingen op je factuur.
- > ... wijst je erop dat je het recht hebt de overeenkomst op elk moment kosteloos op te zeggen.
- > ... zorgt ervoor dat je weet:
  - Tekenen = veranderen van energieleverancier.
  - Bij welke leverancier je terecht komt, alsook met welke tariefformule.
  - Wat de totaalprijs is op jaarbasis.
  - Vanaf welke datum de overeenkomst ingaat.
  - Dat je binnen de 14 kalenderdagen het contract nog kan annuleren.
  - Dat de nieuwe leverancier je lopende overeenkomst zal opzeggen.

De regels op de voorzijde komen uit het consumenten-akkoord “De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt”. Dit akkoord werd opgesteld om de consument (dat ben jij!) te beschermen. Het niet naleven van de regels in het akkoord leidt tot oneerlijke handelspraktijken.



Je vindt het volledige consumentenakkoord op [www.creg.be/nl/energie-van-a-tot-z/consumentenakkoord](http://www.creg.be/nl/energie-van-a-tot-z/consumentenakkoord)

De Federale Overheidsdienst Economie waakt over de correcte toepassing van dit consumentenakkoord. Als een verkoper de regels overtreedt, kan je dit melden bij de Economische Inspectie via het meldpunt: <https://meldpunt.belgie.be/>

## Totstandkoming van contracten

Veranderen van energiecontract en/of –leverancier kan enkel op basis van een contract waarmee je uitdrukkelijk hebt ingestemd. Je geeft instemming door een handgeschreven of elektronische handtekening. Maar, ook andere handelingen kunnen gezien worden als instemming.

**Wees dus steeds alert!**

**Heb je hulp nodig bij het indienen van een klacht? Of wil je graag je ervaring met verkopers van energiecontracten delen?**

Neem contact op met het energieteam van SAAMO via [energieteam@saamo.be](mailto:energieteam@saamo.be) of **0472 39 27 87**.

Wil je graag meer informatie over onze projecten? Neem dan een kijkje op [www.turnhout.be/saamo](http://www.turnhout.be/saamo)

## Onze tips:

- Vraagt een verkoper om je handtekening te zetten op een tablet of formulier, dan gaat het altijd over een contract.
- Krijg je een mail van een leverancier, pas dan op voor bevestigingsknoppen. Eén druk op de knop kan gezien worden als instemming.
- Vraagt een verkoper je tijdens een telefoongesprek om naar de website van het bedrijf te surfen, doe je dat best niet.

Heb je tegen je wil toch een nieuw energiecontract? Gaf je volgens jou geen uitdrukkelijke instemming? Dan kan je dit steeds betwisten.

## Hoe betwist je een contract?

1. Neem contact op met de klantendienst van de leverancier en dien een klacht in. Dit doe je telefonisch, per mail of via een contactformulier op de website.
2. Reageert de klantendienst van de leverancier niet, of wordt je klacht onvoldoende behandeld? Dan pas kan je klacht indienen bij de Federale Ombudsman Energie.
3. Een klacht indienen bij de ombudsdienst voor energie kan op drie manieren:
  - Per brief: Koning Albert II - Laan 8, bus 6, 1000 Brussel
  - Per mail: [klacht@ombudsmanenergie.be](mailto:klacht@ombudsmanenergie.be)
  - Via klachtenformulier op de website: [www.ombudsmanenergie.be](http://www.ombudsmanenergie.be)