



# ADVIES

**CRB 2022-1550**

**Deur-aan-deurverkoop energiecontracten**

CCE  
Conseil Central de l'Economie  
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven  
CRB





**Advies**  
**Deur-aan-deurverkoop energiecontracten**

**Brussel**  
**20.06.2022**

## Inbehandelingneming

Bij brief van 20 april 2022 richtte de vice-eersteminister en minister van Economie en Werk, de heer Pierre-Yves Dermagne, een adviesvraag aan de bijzondere raadgevende commissie Verbruik met betrekking tot een eventueel ontwerp van koninklijk besluit betreffende de deur-aan-deurverkoop van gas- en elektriciteitscontracten. De uiterlijke indieningsdatum van het advies is 1 juni 2022.

De subcommissie Handelspraktijken, die opdracht kreeg om een ontwerpadvies voor te bereiden, kwam hiervoor op 24 mei en 1 juni 2022 bijeen, onder het voorzitterschap van de heer Reinhard Steennot. Namen deel aan de werkzaamheden: de dames Bonte (Febeg), Debaes (VBO, verslaggever) en Van Overbeke (BV-OECO, verslaggever) en de heren Boghaert (ACLVB), De Coster (Comeos), Greuse (ACV) en November (Test Aankoop).

De subcommissie kon eveneens een beroep doen op de deskundige medewerking van de heer Van der Gracht (beleidscel Economie) en van de dames Tran en Depauw (vertegenwoordigers van de FOD Economie).

Na een stemming op afstand, conform artikel 8 van het huishoudelijk reglement van de brc Verbruik, werd het ontwerpadvies op 20 juni 2022 unaniem goedgekeurd door de plenaire vergadering, onder het voorzitterschap van de heer Reinhard Steennot.

## Inleiding

Het eventuele ontwerp van koninklijk besluit, dat ter advies voorligt, beoogt een betere regeling inzake de deur-aan-deurverkoop van gas- en elektriciteitscontracten.

De deur-aan-deur-verkoop is een vorm van verkoop buiten de verkoopprijsruimte. Het wettelijke regime dat van toepassing is op dit specifieke type van overeenkomsten, is opgenomen in het boek VI "Marktpraktijken en consumentenbescherming" van het Wetboek Economisch Recht<sup>1</sup> (WER). Deze regels zijn het resultaat van de omzetting in het Belgisch recht van de Richtlijn consumentenrechten<sup>2</sup>. Deze richtlijn laat niet toe dat de praktijk van deur-aan-deurverkoop verboden zou worden, maar kent aan de consument in dat geval extra bescherming toe, onder andere door hem een wettelijk herroepingsrecht toe te kennen.

Daarnaast geldt het verbod op oneerlijke handelspraktijken<sup>3</sup>. Via dit verbod wordt de consument beschermd tegen oneerlijke handelspraktijken, door onder andere te voorzien in zwarte lijsten inzake oneerlijke handelspraktijken (misleidende en agressieve handelspraktijken). Ook hier is de Belgische wetgeving het resultaat van de omzetting van een Europese richtlijn, nl. de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken<sup>4</sup>.

De bovenstaande richtlijnen zijn richtlijnen met maximale harmonisatie, wat impliceert dat de Belgische wetgever geen restrictievere maatregelen kan nemen.

---

<sup>1</sup> Artikelen VI.64 – VI.73 van het WER.

<sup>2</sup> [Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad.](#)

<sup>3</sup> Artikelen VI.93 e.v. van het WER.

<sup>4</sup> [Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van Richtlijn 84/450/EEG van de Raad. Richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van Verordening \(EG\) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad.](#)

Het eventuele ontwerp van koninklijk besluit betreffende de deur-aan-deurverkoop van gas- en elektriciteitscontracten is gelinkt aan de omzetting van de Omnibusrichtlijn, waarover de brc Verbruik reeds twee adviezen heeft uitgebracht<sup>5</sup>. De Omnibusrichtlijn<sup>6</sup> - eveneens een richtlijn met maximale harmonisatie – wijzigt de Richtlijn consumentenrechten en de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken. Zij laat onder andere een mogelijkheid voor lidstaten om, wat buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten betreft, zoals deur-aan-deurverkopen, *“bepalingen vast te stellen ter bescherming van de legitieme belangen van de consumenten met betrekking tot agressieve en misleidende marketing- of verkooppraktijken in het kader van ongevraagde bezoeken door een handelaar bij de consument thuis of van excursies die worden georganiseerd door een handelaar met als doel of gevolg producten te promoten bij of te verkopen aan consumenten. Dergelijke bepalingen moeten evenredig, niet-discriminerend en gerechtvaardigd op grond van consumentenbescherming zijn”*.<sup>7</sup> Deze bepaling wordt ingeschreven in de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken.

Dit betekent bijgevolg dat het geen enkele sector op algemene wijze kan worden verboden om aan deur-aan-deurverkoop te doen. Er kunnen dus enkel maatregelen worden genomen om bepaalde praktijken aan te pakken waarvan is vastgesteld dat zij agressief of misleidend zijn. Overweging (55) van de Omnibusrichtlijn bepaalt: *“Dergelijke bepalingen moeten altijd evenredig en niet-discriminerend zijn en mogen die verkoopkanalen niet als zodanig verbieden. In nationale, door de lidstaten vastgestelde bepalingen kan bijvoorbeeld worden vastgesteld op welke tijdstippen huisbezoeken aan consumenten zonder expliciet verzoek niet zijn toegestaan, kunnen dergelijke bezoeken worden verboden indien de consument zichtbaar heeft aangegeven hiermee niet akkoord te gaan, of kan de procedure voor betalingen worden voorgeschreven.”*

In zijn activiteitenverslag voor het jaar 2021<sup>8</sup> heeft de Ombudsman voor Energie gewezen op klachten inzake deur-aan-deurverkopen en werden enkele aanbevelingen ten aanzien van de regering geformuleerd. Ook tijdens de debatten in de Kamer over het wetsontwerp tot omzetting van de Omnibusrichtlijn werd de regering door parlementsleden van zowel de oppositie als de meerderheid aangemaand om maatregelen te nemen met betrekking tot de deur-aan-deurverkopen van gas- en elektriciteitscontracten<sup>9</sup>.

De minister van Economie, de heer Dermagne, heeft bijgevolg in samenspraak met de minister van Energie, mevrouw Van der Straeten, en de staatssecretaris voor Consumentenbescherming, mevrouw De Bleeker, een adviesvraag gericht aan de brc Verbruik met enkele mogelijke pistes om de deur-aan-deurverkoop van gas- en elektriciteitscontracten beter te regelen. Een piste bestaat erin de herroepingstermijn te verlengen van 14 dagen tot 30 dagen. Dit zou kunnen worden gecombineerd met een opt-insysteem via een zelfklevende sticker ‘JA aan de deur-aan-deurverkoop van gas- en elektriciteitscontracten’, die consumenten al dan niet op hun brievenbus kunnen klevens.

Een andere mogelijkheid bestaat erin de bovenstaande verlenging van de herroepingstermijn van 14 dagen tot 30 dagen te combineren met de invoering van een verplichting voor ondernemingen die een elektriciteits- of gascontract hebben ‘verkoch’ via een huisbezoek, om dit contract te laten valideren door de consument na een reflectieperiode van 14 dagen. Hierbij dient wel te worden gespecificeerd dat het bij het eerste bezoek dus nog niet om een contract gaat, maar om een offerte, die dan pas na 14 dagen in een contract zou worden omgezet.

---

<sup>5</sup> [CRB 2020-1320 Modernisering consumentenrechten \(omzetting ‘Omnibus’-richtlijn\)](#) en [CRB 2021-2500 Modernisering consumentenrechten \(omzetting ‘Omnibus’-richtlijn\)](#).

<sup>6</sup> [Richtlijn \(EU\) 2019/2161 van het Europees Parlement en de Raad van 27 november 2019 tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad wat betreft betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie](#)

<sup>7</sup> Artikel 3,2 van de Omnibusrichtlijn.

<sup>8</sup> [Activiteitenverslag 2021 | Ombudsman Energie](#).

<sup>9</sup> Zie onder meer via [deze](#) en [deze](#) link.

Tot slot is er de mogelijkheid om een verbod in te voeren om het contract reeds uit te voeren tijdens de herroepingstermijn, zodat de consument zijn contract kan herroepen zonder de nadelen te ondervinden dat het contract reeds lopende is. De wetgeving<sup>10</sup> bepaalt nu dat in het kader van verkoop buiten verkooppunten de dienstenovereenkomst onmiddellijk kan aanvangen, maar dat de consument dan wel pro rata moet betalen voor het deel van de maand dat het contract reeds loopt ingeval hij toch nog zijn herroepingsrecht zou uitoefenen.

## ADVIES

### 1. Erkenning en aanpak van de vastgestelde problemen

De brc Verbruik stelt, onder meer op basis van de jaarlijkse activiteitenverslagen van de Ombudsdienst voor Energie, vast dat er bij deur-aan-deurverkoop voor gas- en elektriciteitscontracten klachten zijn inzake oneerlijke (misleidende en/of agressieve) handelspraktijken ten aanzien van consumenten<sup>11</sup>. De brc Verbruik merkt op dat het op basis van het activiteitenverslag van de Ombudsdienst voor Energie moeilijk is om concrete gegevens te hebben van de omvang van deze problemen, aangezien de klachten inzake deur-aan-deurverkoop deel uitmaken van een ruimere categorie van klachten inzake verkoop- en marktpraktijken. In deze ruime categorie zitten nog vele andere klachtensoorten, zoals klachten die gaan over precontractuele informatie of publiciteit, of over de naleving van contractuele voorwaarden. De brc Verbruik acht het aangewezen dat, indien mogelijk, in de toekomstige activiteitenverslagen van de Ombudsdienst voor Energie een verdere onderverdeling van de klachten in de categorie 'verkoop- en marktpraktijken' voorzien zou worden, teneinde de omvang van de problematiek nader te kunnen bepalen.

Hoewel elke klacht er één te veel is, wijst de brc Verbruik ook op het grote aantal leverancierswissels die jaarlijks succesvol worden afgesloten via dit verkoopkanaal. De deur-aan-deurverkoop is een verkoopkanaal dat toegepast wordt binnen veel verschillende activiteiten, waaronder deze van energie. De deur-aan-deurverkoop draagt bij tot de hoge switching rate in België, en bereikt mensen die anders niet aan de vrije energiemarkt zouden kunnen participeren. De Ombudsdienst voor Energie wijst wel op het belangrijke aandeel van de energieleveranciers die actief op zoek zijn naar nieuwe klanten via verkopen buiten de onderneming of op afstand<sup>12</sup>.

Niettemin erkent de brc Verbruik dat er zich in de praktijk bij bepaalde deur-aan-deurverkoop effectief inbreuken voordoen op de regels inzake consumentenbescherming in het Wetboek van economisch recht (hierna WER genoemd) en inzake de naleving van het Consumentenakkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt" (hieronder Consumentenakkoord genoemd), en dat het bijgevolg noodzakelijk is om dit probleem ook concreet aan te pakken. Dit is des te meer het geval wanneer het gaat om de deur-aan-deurverkoop bij de meest kwetsbare consumenten, zoals ouderen en kansarmen.

Naast de initiatieven en voorstellen die verder in dit advies aan bod komen, benadrukt de brc Verbruik dat zij ook in de toekomst bereid is om op een constructieve wijze mee te werken aan het zoeken naar oplossingen.

---

<sup>10</sup> Artikel VI.71, §3 WER.

<sup>11</sup> De meldingen die de ombudsman ontving gaan bij wijze van voorbeeld over het niet uitvoeren van een prijssimulatie, het niet ontvangen van een duurzaam exemplaar van de prijssimulatie ( zie bijvoorbeeld <https://www.mediateurenergie.be/fr/publications/contrat-porte-porte-non-signé>), of ook consumenten die dachten enkel een contractvoorstel te hebben ontvangen maar in werkelijkheid een overeenkomst hadden afgesloten met de energieleverancier (zie bijvoorbeeld [https://www.mediateurenergie.be/sites/default/files/content/download/files/ombudsdienst\\_energie\\_jaarverslag\\_2020\\_fr.pdf](https://www.mediateurenergie.be/sites/default/files/content/download/files/ombudsdienst_energie_jaarverslag_2020_fr.pdf)).

<sup>12</sup> Activiteitenverslag 2021 Ombudsdienst voor Energie, p. 27.

## 2. Consumentenbescherming in het Consumentenakkoord

De brc Verbruik merkt op dat, naast de bepalingen inzake de buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten en de bepalingen inzake oneerlijke handelspraktijken uit het WER, ook het Consumentenakkoord bepalingen omvat ter bescherming van de consument. Het Consumentenakkoord is enkel bindend voor de ondertekenende partijen en is bijgevolg een vorm van zelfregulering (soft law) als aanvulling op de geldende wetgeving. Het werd wel door een overgrote meerderheid van de energieleveranciers ondertekend.

Door de herziening van het Consumentenakkoord in juni 2018 werden een aantal bijkomende maatregelen opgelegd, onder meer inzake de deur-aan-deurverkoop:

de leveranciers moeten contractueel voorzien dat hun verkopers eveneens gebonden zijn aan het Consumentenakkoord<sup>13</sup>;

de leveranciers moeten alle inspanningen doen om hun verkopers hieromtrent de nodige vorming en bijstand te bieden<sup>14</sup>;

de verkoper dient zich bij aanvang van het verkoopgesprek transparant kenbaar te maken en te identificeren voor welke leverancier hij optreedt<sup>15</sup>;

met betrekking tot de prijssimulaties tijdens het verkoopgesprek werd gestipuleerd dat de prijssimulatie moet worden berekend op basis van het werkelijke verbruik (of een type klant indien het werkelijke verbruik niet bekend is). Daarbij moet bij de consument een spoor worden achtergelaten van deze prijssimulatie (uiterlijk 5 werkdagen na het verkoopgesprek)<sup>16</sup>;

De leverancier moet er duidelijk op wijzen dat de consument zijn contract kan herroepen tot 14 kalenderdagen na zijn schriftelijke bevestiging van het contract<sup>17</sup>.

Het Consumentenakkoord voorziet eveneens in een aantal sancties. Zo worden inbreuken op de bepalingen ervan beschouwd als oneerlijke handelspraktijken<sup>18</sup>. Specifiek voor de overeenkomsten die zijn gesloten buiten de onderneming (zoals de deur-aan-deurverkoop) en via de telefoon geeft elke inbreuk, vast te stellen door de Economische Inspectie, ook aanleiding tot:

- onmiddellijke terugbetaling aan de consument van alle door hem betaalde facturen;
- onmiddellijk herstel van de consument in zijn oude contractuele relatie.

De oude energieleverancier neemt de consument zo vlug als technisch mogelijk kosteloos terug. De voornoemde burgerlijke sancties gelden, ongeacht of de overtreding werd begaan door de energieleverancier zelf of door een derde verkoper die namens hem optreedt<sup>19</sup>.

De brc Verbruik erkent de toegevoegde waarde van het Consumentenakkoord, dat reeds een hoge mate van consumentenbescherming biedt. Ze vraagt dat er verder werk zou worden gemaakt om ook de niet-aangesloten energieleveranciers ertoe aan te zetten zich aan te sluiten. Daarnaast benadrukt de brc Verbruik de nood aan een sterkere handhaving van het Consumentenakkoord. In de praktijk blijken de bepalingen van het Consumentenakkoord immers niet altijd rigoureuus te worden nageleefd door de energieleveranciers die het akkoord hebben ondertekend.

---

<sup>13</sup> Consumentenakkoord, p. 3.

<sup>14</sup> Consumentenakkoord, p. 4.

<sup>15</sup> Consumentenakkoord, p. 7-8.

<sup>16</sup> Consumentenakkoord, p. 8.

<sup>17</sup> Consumentenakkoord, p. 8.

<sup>18</sup> Consumentenakkoord, p. 3.

<sup>19</sup> Consumentenakkoord, p. 9-10.

De brc Verbruik stelt tevens vast dat het voor de consument niet vanzelfsprekend is om te weten welke energieleveranciers wel zijn aangesloten bij het Consumentenakkoord en welke niet, alsook waar zich dan het onderscheid bevindt inzake consumentenbescherming, m.a.w. over welke bijkomende bescherming hij op basis van het consumentenakkoord beschikt t.a.v. zijn wettelijke rechten. Er dient meer te worden ingezet op de bewustmaking van de consument.

Gelet op deze mogelijke verwarring bij de consument, en los van de vraag welke wettelijke regeling er eventueel zou bijkomen, is er bij de invoering van de eventuele nieuwe wettelijke bepalingen nood aan meer coherentie met de bepalingen in het Consumentenakkoord. Zo dient er rekening mee te worden gehouden dat in het kader van het Consumentenakkoord de herroepingstermijn van 14 dagen begint te lopen na ontvangst van de bevestiging door de energieleverancier van het contract. In het algemeen is de brc Verbruik van mening dat een grondige denkoefening moet worden uitgevoerd over welke bepalingen uit het Consumentenakkoord in regelgeving kunnen worden ingevoegd, zonder tegenstrijdig te zijn met de Europese richtlijnen ter zake. De brc Verbruik ondersteunt hiermee het initiatief van de bevoegde ministers en staatssecretaris om, op basis van de evaluatie van het Consumentenakkoord, te komen tot een herzien Consumentenakkoord en om een aantal specifieke punten ervan wettelijk te verankeren<sup>20</sup>. De brc Verbruik is bereid hiertoe haar medewerking te verlenen.

Louter bij wijze van voorbeeld van een mogelijke opname in wetgeving verwijst de brc Verbruik naar de bepaling in het Consumentenakkoord dat de energieleveranciers en de derden waarop ze een beroep doen, de consument in geen geval mogen benaderen vóór 9 uur en na 20 uur. Overweging 55 bij de Omnibusrichtlijn vermeldt immers dat in nationale, door de lidstaten vastgestelde bepalingen ook kan worden vastgesteld op welke tijdstippen huisbezoeken aan consumenten zonder expliciet verzoek niet zijn toegestaan. De brc Verbruik vraagt zich af in hoeverre deze tijdstippen (geen ongevraagde bezoeken vóór 9 uur en na 20 uur) ook gelden tijdens het weekend. Het Consumentenakkoord geeft hier geen duidelijkheid over.

### **3. Bijkomende initiatieven vanuit de sector**

De brc Verbruik merkt op dat de sector bereid is te investeren in de kwaliteit van deur-aan-deurverkopen. De kwaliteit van de klantentevredenheid is voor hen een prioriteit. Vanuit de sector werd reeds eind februari 2022 proactief een bijkomend initiatief genomen dat energieleveranciers zou verplichten om te werken met gecertificeerde verkopers. Met name het 'hoppen' van partners of verkopers die zich niet conform gedragen hebben naar andere energieleveranciers, die geen weet hebben of kunnen hebben van de eerdere wanpraktijken van de betrokken partner/verkoper, zou hierdoor kunnen worden aangepakt.

Aldus overweegt de sector een uniforme gedragscode als bijlage bij het Consumentenakkoord, met uniforme gedragsregels van de leveranciers die zich ertoe engageren om enkel te werken met verkopers die beschikken over een kwaliteitslabel. De doelstelling voor deze uniforme gedragscode bestaat erin de integriteit en de kwaliteit van de rechtstreekse verkoop aan particuliere klanten te verbeteren en misbruik en fraude te voorkomen door de kwaliteit van de controles te verbeteren. De controles en regels zouden op uniforme wijze kunnen worden toegepast.

---

<sup>20</sup> Zie onder meer de beleidsnota Energie van minister Van der Straeten:

<https://www.dekamer.be/doc/FLWB/pdf/55/2294/55K2294007.pdf>, p. 24, en de beleidsverklaring Begroting en Consumentenbescherming van staatssecretaris De Bleeker: <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/55/1610/55K1610002.pdf>, p. 19.

Deze uniforme gedragscode zou bijvoorbeeld de volgende elementen kunnen bevatten:

- de energieleveranciers gaan de verbintenis aan om enkel te werken met officieel gecertificeerde verkopers. Het certificaat wordt afgegeven door een onafhankelijke certificeringsinstelling;
- de verkopers dienen een gestandaardiseerde opleiding te hebben gevolgd en binnen de twee daaropvolgende weken geslaagd te zijn voor het examen alvorens het certificaat te krijgen. Dit dient tweejaarlijks te worden hernieuwd;
- alvorens een verkoper kan overgaan tot de verkoop dient hij in het bezit te zijn van het officiële certificaat dat wordt uitgereikt door de certificeringsinstelling en van een badge die hem wordt verstrekt door de energieleverancier na de toekenning van het certificaat. De badge heeft als doel zich te identificeren tegenover de consument;
- om klachten zo doeltreffend en zo efficiënt mogelijk te behandelen, wordt een speciale klachtenprocedure ontwikkeld waarbij klachten in categorieën met passende sancties worden ingedeeld. Het betreft dus de invoering van een uniforme klachtenprocedure met sancties. De verkopers kunnen hun certificaat verliezen.
- voorts wordt ingezet op de versterking van de interne kwaliteitscontroles op de verkoopintegriteit en wordt voorzien om bijzondere aandacht te besteden aan de zwakste residentiële klanten.

Volgens de sector zou het tevens een goede zaak om in de wetgeving de bepaling op te nemen dat de energieleveranciers verplicht zijn om enkel te werken met verkopers die daartoe gecertificeerd zijn (2-jaarlijks te herzien) door een erkende certificeringsinstelling.

Los van de meningen over eventuele andere bijkomende (wettelijke) regelingen, die verder in het advies volgen, acht de brc Verbruik het een goede zaak om dit voorstel verder uit te werken. De brc Verbruik wijst wel op de noodzaak om de juridische haalbaarheid van het voorstel na te gaan, en in het bijzonder de verenigbaarheid ervan met het vrij verkeer van dienstverlening.

#### **4. Het sociaal tarief**

De brc Verbruik merkt op dat consumenten die een sociaal tarief genieten, helemaal geen baat hebben bij een overstap naar een andere energieleverancier. De consument die in het Waalse gewest het statuut van 'client protégé conjoncturel'<sup>21</sup> geniet en gedurende één jaar wordt bevoorrad door de distributienetbeheerder, riskeert bovendien zijn recht op dit sociaal tarief te verliezen wanneer hij ingaat op een commerciële aanbieding.

Gelet op de bovenstaande vaststelling acht de brc Verbruik het noodzakelijk dat de verkoper met betrekking tot het sociaal tarief een actievere rol inneemt en zelf aan de consument duidelijk vraagt of hij al dan niet een sociaal tarief geniet. Indien dit het geval is, dient de verkoper mee te delen dat de consument geen baat heeft bij een overstap naar een andere energieleverancier en dient hij bijgevolg het pand te verlaten. De brc Verbruik vraagt dit expliciet in het consumentenakkoord en in wetgeving op te nemen.

De brc Verbruik vraagt dat aan huis-aan-huisverkopers die een consument een contractofferte overhandigen, samen met de offerte ook een informatieblad over het sociaal tarief meegeven. Dit zal het huishouden in staat stellen de relevante informatie te verkrijgen, (opnieuw) na te gaan of het al dan niet het sociaal tarief geniet en, indien nodig, het contract te verbreken tijdens de wachttermijn of zelfs tijdens de herroepingstermijn.

---

<sup>21</sup> [14/10/2020 : New: le client protégé conjoncturel en électricité et gaz - Site énergie du Service public de Wallonie](#)



## 5. Plaatsen van een sticker

De brc Verbruik stelt vast dat één van de opties die worden overwogen om de problemen met de deur-aan-deurverkoop inzake energiecontracten aan te pakken, het voorzien van een 'opt-in'-systeem betreft via een zelfklevende sticker 'JA aan de deur-aan-deurverkoop van gas- en elektriciteitscontracten', die consumenten al dan niet op hun brievenbus kunnen klevens.

De brc Verbruik is van oordeel dat een dergelijke sticker een aantal nadelen met zich meebrengt. Zo kunnen zich in de praktijk de nodige bewijsproblemen voordoen, bijvoorbeeld in hoeverre de sticker reeds aangebracht was vooraleer de verkoper is langsgesloopt. Bovendien wordt het voor de consument of de Economische Inspectie in dat geval nog moeilijker om eventuele oneerlijke handelspraktijken te bewijzen wanneer de consument via deze sticker op voorhand al aangeeft dat hij een dergelijk bezoek wenst te ontvangen. Het zal bijvoorbeeld moeilijker worden om de agressieve handelspraktijk te gaan bewijzen die erin bestaat de consument thuis op te zoeken en zijn verzoek om weg te gaan of niet meer terug te komen te negeren. Daarnaast kan een dergelijke sticker ook tot verwarring leiden bij zowel verkopers als consumenten, aangezien de sticker enkel op de deur-aan-deurverkoop van gas- en elektriciteitscontracten betrekking heeft. Mocht men ook voor de deur-aan-deurverkoop voor andere types van contracten bepaalde problemen vaststellen rond oneerlijke handelspraktijken, lijkt het weinig praktisch om nog een andere sticker te voorzien.

Gelet op deze vaststellingen, en los van de verschillende meningen over de andere voorstellen, is de brc Verbruik van oordeel dat er betere middelen zijn ter bescherming van de consument dan een dergelijke 'opt-in'-sticker.

Hoewel de leden die de consumentenorganisaties vertegenwoordigen ook wel de voordelen inzien van een dergelijke opt-in-sticker, kunnen ze zich ook akkoord verklaren met een 'opt-out'-sticker, waarbij de consument via de sticker, op een duidelijk zichtbare plaats, aangeeft dat hij geen deur-aan-deurverkoop wenst, en voor zover de consument via andere middelen over een afdoende bescherming geniet. Voor de leden die de consumentenorganisaties vertegenwoordigen zou dit, indien juridisch mogelijk, een algemene sticker mogen zijn, en dus niet beperkt tot de deur-aan-deurverkoop van energiecontracten.

Voor de leden die de productie en middenstand vertegenwoordigen, zou, indien een sticker wordt overwogen, alleen een 'opt-out'-sticker aanvaardbaar zijn. De Omnibusrichtlijn bepaalt dat maatregelen altijd evenredig en niet discriminerend moeten zijn. Bovendien mogen verkoopkanalen niet als zodanig verboden worden. Een 'opt-in'-sticker, die de facto het deur-aan-deur verkopen verbiedt tenzij de consument uitdrukkelijk de toestemming hiertoe geeft, zou dan ook verder gaan dan hetgeen volgens het Europees wettelijk kader toegelaten is.

Voor de leden die de distributie vertegenwoordigen, zou daarentegen een 'opt-out'-sticker op dit moment niet aanvaardbaar zijn. In de Omnibus-richtlijn wordt namelijk terecht gesteld dat deur-aan-deur een legitiem en beproefd verkoopkanaal is. Zolang geen algemene problemen bij deur-aan-deurverkoop zijn aangetoond, menen zij dat een algemene 'opt-out'-sticker – die breder gaat dan de energiesector – niet evenredig en dus niet wettig is.

## 6. Herroepingstermijn en wachttermijn

De brc Verbruik merkt op dat een ander voorstel erin bestaat om de herroepingstermijn van 14 dagen te verlengen tot 30 dagen. Daarnaast zou een verplichte wachttermijn of reflectieperiode van 14 dagen kunnen worden ingevoerd na het bezoek van de verkoper en het opstellen van een offerte, waarna de offerte pas na deze 14 dagen in een contract zou worden omgezet.

### 6.1 Herroepingstermijn

Wat betreft de verlenging van de herroepingstermijn van 14 dagen tot 30 dagen, is de brc Verbruik er niet van overtuigd dat dit de meest efficiënte oplossing is ter bescherming van de consument.

De leden die de productie, distributie en middenstand vertegenwoordigen zijn tevens van mening dat een verlenging van de herroepingstermijn niet compatibel is met de Elektriciteitsrichtlijn<sup>22</sup> en meer bepaald met de bepaling dat de afnemer het recht heeft om over te stappen naar een andere leverancier binnen een termijn van maximum drie weken te tellen vanaf het verzoek hiertoe door de afnemer.

De leden die de consumentenorganisaties vertegenwoordigen zijn daarentegen wel van mening dat een verlenging van de herroepingstermijn compatibel is met de Elektriciteitsrichtlijn<sup>23</sup>. Zij zijn van oordeel dat het recht om binnen de 3 weken van leverancier te veranderen (en in 2026 binnen de 24 uur) een afzonderlijke bescherming is t.o.v. de bescherming die door het herroepingsrecht wordt gegarandeerd. Bijgevolg verzoeken de consumentenorganisaties in subsidiaire orde om de herroepingstermijn tot meer dan 14 dagen te verlengen, indien een wachttermijn zoals hieronder wordt voorgesteld niet verenigbaar is met het bestaande Europese kader.

### 6.2 Wachttermijn

De consumentenorganisaties zijn van oordeel dat het onontbeerlijk is een wachttermijn van 14 dagen na het bezoek van de deur-aan-deurverkoper in te voeren, omdat het bestaande regelgevingskader niet volstaat. Zo zou het contract pas na afloop van deze wachttermijn tot stand komen, wanneer de consument dat heeft aanvaard, d.w.z. duidelijk zijn instemming heeft betuigd. Zodra het contract tot stand is gekomen, geniet de consument het herroepingsrecht. De combinatie van deze twee beschermingsmaatregelen zal de consument ten slotte voldoende gelegenheid en tijd geven om de offerte te onderzoeken, de prijzen te vergelijken en een weloverwogen keuze te maken om te opteren voor de offerte die het best aan zijn behoeften beantwoordt. Dit zal ook de nodige transparantie creëren die in de praktijk ontbreekt en zal bijgevolg de economische risico's voor de huishoudens, vooral de meest kwetsbaren, beperken.

Deze versterking van de consumentenbescherming is vandaag de dag des te belangrijker gezien de sterke stijging van de elektriciteitsprijzen en de ontwikkeling van groepsoffertes. Bovendien is dit een dringende noodzaak voor de consumenten, aangezien gas en elektriciteit essentiële goederen zijn voor een menswaardig bestaan en het van algemeen belang is de consumenten van deze primaire goederen een ruime bescherming te garanderen.

---

<sup>22</sup> Richtlijn (EU) 2019/944 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juni 2019 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot wijziging van Richtlijn 2012/27/EU, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0944&from=en>

<sup>23</sup> Teneinde de leesbaarheid van het advies te verhogen en gezien de complexiteit van de materie, werden de juridische en de technische uitleg ter staving van beide standpunten niet in het advies opgenomen. Deze kan echter op eenvoudig verzoek worden verkregen bij de vertegenwoordigde organisaties binnen de brc Verbruik.

De invoering van een wachtermijn van 14 dagen zou volgens de leden die de productie, distributie en middenstand vertegenwoordigen in de eerste plaats leiden tot een algemeen verbod van deur-aan-deurverkoop, hetgeen niet toegelaten is onder de Omnibusrichtlijn. De definitie van buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten<sup>24</sup> bepaalt namelijk dat het gaat om overeenkomsten die in gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de onderneming en de consument op een andere plaats dan de verkoopruimten van de onderneming gesloten worden. De duiding van deze definitie in de memorie van toelichting van het WER<sup>25</sup> bepaalt zelfs uitdrukkelijk het volgende: *“De definitie van „buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst” mag niet gelden voor situaties waarin een handelaar bij een consument thuis komt uitsluitend om op te meten of een kostenraming te geven zonder enige verplichting voor de consument, en de overeenkomst pas op een later tijdstip op basis van de kostenraming van de handelaar wordt gesloten in de verkoopruimten van de handelaar of met behulp van een middel voor communicatie op afstand. In die gevallen mag de overeenkomst niet worden beschouwd als zijnde onmiddellijk gesloten nadat de handelaar de consument heeft aangesproken, als de consument tijd heeft gehad om over de kostenraming van de handelaar na te denken alvorens de overeenkomst te sluiten.”*

Bovendien riskeert de consument door de invoering van de wachtermijn juist minder beschermd te zijn dan wanneer de verkoop reeds bij de consument thuis kan plaatsvinden. Enerzijds zou de invoering van de wachtermijn als gevolg hebben dat de verkoop niet meer onder het beschermingsregime van de 'buiten de verkoopruimten gesloten overeenkomsten' zou vallen<sup>26</sup>. Anderzijds zouden de consumenten, zelfs indien zij nadien de offerte per e-mail of een andere techniek voor communicatie op afstand aanvaardden, ook niet vallen onder het beschermingsregime van de 'overeenkomst op afstand'<sup>27</sup>.

Zelfs indien de wetgever een dergelijke maatregel niet zou interpreteren als een algemeen verbod, dan zou in de tweede plaats een verplichte wachtermijn een te vergaande maatregel zijn die de voorwaarden van artikel 3, tweede lid van de Omnibusrichtlijn, zijnde de evenredigheid, niet-discriminatie en rechtvaardiging, zou schenden. De leden die de productie, distributie en middenstand vertegenwoordigen wijzen bijkomend op het algemeen principe dat een uitzondering op een richtlijn steeds beperkend geïnterpreteerd dienen te worden. De Europese wetgever geeft in overweging 55 van de Omnibusrichtlijn aan welke maatregelen als uitzondering op de richtlijn genomen kunnen worden<sup>28</sup>. Het gaat telkens om zeer concrete en punctuele, organisatorische maatregelen. Het invoeren van een wachtermijn, met daaraan gekoppeld een herbevestiging van het contract door de consument, gaat volgens de leden die de productie, distributie en de middenstand vertegenwoordigen véél verder dan hetgeen toegelaten zou zijn binnen het Europese kader.

De leden die de productie, distributie en middenstand vertegenwoordigen duiden met name de volgende redenen die aantonen dat de voorwaarde van evenredigheid niet nageleefd wordt:

- De implementatiekosten voor de leveranciers zullen zeer hoog zijn. Dit nadeel voor de leveranciers is disproportioneel t.a.v. de voordelen die het de consumenten kan opleveren. Het beoogde doel kan daarenboven op een minder vergaande manier worden bereikt.
- Wanneer van een consument een positieve herbevestiging na 14 dagen moet komen, zou – gezien het risico op inactiviteit van de consument - de verkoop voor de energieleveranciers enorm kunnen terugvallen. Dit verkoopkanaal wordt dus de facto uitgehouden.

<sup>24</sup> Artikel 1.8, 31° WER.

<sup>25</sup> Wetsontwerp houdende invoering van boek VI "Marktpraktijken en consumentenbescherming" in het Wetboek van economisch recht en houdende invoering van de definities eigen aan boek VI, en van de rechtshandhabingsbepalingen eigen aan boek VI, in de boeken I en XV van het Wetboek van economisch recht, p. 14, <https://www.dekamer.be/FLWB/pdf/53/3018/53K3018001.pdf>

<sup>26</sup> De wachtermijn leidt er namelijk toe dat er geen overeenkomst wordt afgesloten in gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de onderneming en de consument op een andere plaats dan de verkoopruimte. Deze verkoop zou, zoals eerder werd vermeld, worden uitgesloten van de definitie van een "buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst".

<sup>27</sup> Deze werkwijze beantwoordt ook niet aan die definitie, nl. "iedere overeenkomst die tussen de onderneming en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de onderneming en de consument en waarbij, tot op en met inbegrip van het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand".

<sup>28</sup> De lidstaten kunnen bijvoorbeeld vaststellen op welke tijdstippen onaangekondigde huisbezoeken aan consumenten niet zijn toegestaan, kunnen dergelijke bezoeken verbieden indien de consument zichtbaar heeft aangegeven hiermee niet akkoord te gaan, of kunnen de procedure voor betalingen voorschrijven.

- Een consument zal van de verkoper steeds een offerte ontvangen aan de tarieven die die maand van toepassing zijn. Als consumenten in de laatste 14 dagen van de maand een offerte zouden krijgen, en ze die offerte ten vroegste 14 dagen later zouden mogen aanvaarden, dan zou de consument de volgende maand (m+1) intekenen op tarieven van de vorige maand (m). Dit is vooral problematisch voor contracten aan een vast tarief. De leverancier kan de volumes voor de klant pas inkopen zodra het contract getekend is door de klant (in dit geval in m+1). Wanneer de energieprijs op de groothandelsmarkt is gestegen, zal de leverancier dus pas in m+1 de energie kunnen aankopen die hij echter moet verkopen aan het (lagere) tarief van de voorgaande maand. De financiële gevolgen voor de leverancier kunnen in die situatie enorm zijn. Ook voor contracten met variabele prijzen is dit problematisch omdat in de bevestiging die de leverancier zal sturen (na intekening van de klant) de prijzen zullen worden vermeld die deze maand (m+1) van toepassing zijn (op basis van de afgesproken formule) maar deze prijzen zullen dus anders zijn dan die welke zijn vermeld op de oorspronkelijke tariefkaart van de consument (m).
- De leden die de productie, distributie en middenstand vertegenwoordigen merken hierbij op dat men hierbij het risico loopt dat leveranciers geen contracten met vast tarief meer zullen willen verkopen via verkoop buiten de onderneming. Dit terwijl vanuit de politiek en de consumenten zélf de roep zeer sterk is om aan de consumenten contracten met vast tarief aan te bieden. Veel leveranciers zijn nu al gestopt met het aanbieden van vaste contracten, omwille van het financiële risico dat ze daarbij lopen in de huidige volatiele/stijgende energiemarkt. Met een dergelijke maatregel wordt de drempel voor leveranciers om via dit verkoopkanaal vaste contracten aan te bieden nog groter.

Tot slot is er de mogelijkheid om een verbod in te voeren om het contract reeds uit te voeren tijdens de herroepingstermijn, zodat de consument zijn contract kan herroepen zonder de nadelen te ondervinden dat het contract reeds lopende is. Het WER bepaalt nu dat in het kader van verkoop buiten verkooppunten de overeenkomst voor de levering van elektriciteit of aardgas op uitdrukkelijk verzoek van de consument onmiddellijk, dus tijdens de duur van de herroepingstermijn, kan aanvatten, maar dat de consument dan wel pro rata moet betalen voor het deel van de maand dat het contract reeds loopt ingeval hij toch nog zijn herroepingsrecht zou uitoefenen<sup>29</sup>. De brc Verbruik heeft vanuit de sector echter vernomen dat er om technische en praktische redenen nooit wordt gestart met de levering tijdens de herroepingstermijn. De Richtlijn consumentenrechten voorziet bovendien expliciet de mogelijkheid voor de consument om te vragen dat de verrichting van de levering van gas of elektriciteit aanvangt tijdens de herroepingstermijn. De consument dient dit uitdrukkelijk en op een duurzame gegevensdrager te verzoeken aan de handelaar<sup>30</sup>. De brc Verbruik is dan ook van mening dat een uitdrukkelijk verbod in de praktijk weinig toegevoegde waarde zou betekenen.

---

<sup>29</sup> Artikel VI.71, §3 WER.

<sup>30</sup> Art. 7.3, Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad ('Consumentenrechtenrichtlijn'), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&from=NL>; Art. VI. 65 WER.