

Alertheid geboden bij energiecontracten

‘Vraag altijd om het aanbod toe te sturen’

Het lijkt zo aantrekkelijk. Een aanbod om uit te zoeken of er geen goedkoper energiecontract is te vinden. Maar aan het aanbod van de ‘onafhankelijke’ adviseur blijken de nodige haken en ogen te zitten. Voor je het weet, zit je aan een energiecontract vast dat je helemaal niet wilt hebben. En zie daar maar weer eens vanaf te komen.

Tekst: Roza van der Veer | Fotografie: René Faas

Het overkwam Theo Ammerlaan, bollenteler uit Breezand. Zijn energiecontract liep in januari 2021 af en dus werd het tijd om een nieuw contract af te sluiten. “Ik heb een wat gecompliceerd bedrijf met meerdere meters. Mijn vaste adviseur stopte, maar vervolgens kwam er iemand langs, keurig met een bedrijfskaartje, met het aanbod dat hij wel wilde uitzoeken bij welke leverancier ik het beste uit zou zijn. Het was net voor de jaarwisseling en ik had het druk met de lelies dus ik vond het prima.”

Toen hij vervolgens een belletje kreeg dat hij een contract moest ondertekenen, was hij stomverbaasd. Hij nam contact op en vroeg om opheldering. De afspraak was dat een advies zou worden uitgebracht over welke energieleverancier het beste zou zijn. “Ik wil voor een goed advies best provisie betalen, maar ik ben de enige die een contract afsluit. Daar was deze adviseur niet toe gemachtigd door mij. Hij gaf toe maar meldde dat ik wellicht in aanmerking kwam voor zogeheten clustervorming omdat ik verschillende meters heb. Daarvoor had hij wat gegevens nodig, zodat de gemeente toestemming kan geven.” De gegevens over de verschillende meters werden verstrekt, maar tot verbijstering van Ammerlaan ontving hij een week later een brief dat hij toch een contract had bij

een energieleverancier. Toen hij naar de leverancier belde, werd hij gelijk doorverbonden met de juridische afdeling. Alle gesprekken waren opgenomen en daarin zou hij hebben ingestemd met een energiecontract. Kort daarna werd het vereiste maandbedrag automatisch afgeschreven van zijn bankrekening.

“Ik heb het geld laten terugstorten bij de bank en de rechtsbijstand ingeschakeld”, moppert hij. “Het is gelukkig met een sisser afgelopen. Maar het is toch raar zoals het gaat. Ze zeiden op een gegeven moment ook dat mijn vrouw op kantoor akkoord was gegaan. Dat was mijn vrouw helemaal niet. Bovendien ben ik degene die over dit soort contracten gaat.”

Ondanks de sores heeft Ammerlaan geen dag zonder stroom gezeten. Zijn leverancier heeft beloofd energie te blijven leveren. “Ik wilde ook helemaal niet overstappen, want ik wil een stabiele in plaats van de goedkoopste leverancier. Maar ik wilde wel laten onderzoeken of de prijs in orde was. Stel je voor dat ik bij een energieleverancier was terechtgekomen die nu failliet was gegaan.”

Inmiddels weet hij dat meer telers in Noord-Holland dezelfde ‘onafhankelijke’ adviseur over de vloer hebben gehad. “Bij een ander bedrijf is het ook goed

afgelopen. Maar oudere en wat kwetsbare mensen worden hier heel gemakkelijk slachtoffer van. Wees dus alert en geef niet zomaar allerlei gegevens weg omdat je iemand vertrouwt.”

OP PAPIER

Dat laatste vindt Monique van der Meij van Flynth, directeur subsidieadvies en goed ingevoerd in de energiemarkt, een prima advies. Zij heeft nog een heel andere tip: zeg altijd ‘stuur het aanbod maar op en dan beslis ik’. “Ik weet precies hoe het gaat. Een teler zit op het land of op de tractor en heeft heel veel dingen aan zijn hoofd. Dan wordt er mondeling gauw iets gezegd maar dat moet je dus nooit doen.” Ondernemers hebben wettelijk namelijk niet dezelfde bescherming als consumenten. De laatsten moeten een handtekening zetten voordat ze de overstap naar een nieuwe energieleverancier maken. Voor ondernemers is een mondelinge afspraak ook bindend, mits die schriftelijk wordt bevestigd. Van der Meij: “Ik zie toch nog vaak dat mensen snel een krabbeltje zetten of ergens ‘ja’ op zeggen. Wat best vreemd is, want als iemand een nieuwe machine of tractor koopt, wordt er altijd goed nagedacht en geïnformeerd bij leveranciers en collega’s. Energie is niet altijd de grootste kostenpost voor een bedrijf, maar zeker in deze dure tijden wel iets om op te letten.”

Ze ziet als adviseur geregeld problemen met energiecontracten voorbijkomen. “Met name wanneer de ondernemer aansluit bij een collectief, is er soms weinig inzicht. Heb je als ondernemer rechtstreeks een contract afgesloten bij een energieleverancier, dan krijg je nog weleens een belletje wanneer er een nieuw contract wordt afgesloten terwijl het oude contract doorloopt. Dit is een service van de desbetreffende leverancier en zeker niet standaard. Ben je als ondernemer al aangesloten bij een collectief, dan is het afwachten of het dubbele contract wordt opgemerkt. Niet alle collectieven zijn namelijk even transparant. Het is soms echt een warboel.”

Overigens heeft de nieuwe energieleverancier wel de verplichting om te kijken of degene die heeft getekend of ‘ja’ heeft gezegd, tekeningsbevoegd is. Dat is vastgelegd bij de Kamer van Koophandel en lijkt dus overduidelijk. Alleen zijn daar weer de nodige nuances bij te plaatsen. Als de ondertekenaar de schijn wekt wel tekeningsbevoegd te zijn en dat wordt bevestigd bijvoorbeeld door een betaling van het bedrijf, dan ligt de kwestie weer anders. De energieleverancier kan uiteindelijk de ondertekenaar persoonlijk aanspreken.

Daarnaast is er nog een andere uitweg, namelijk een beroep doen op zogeheten dwaling. Daarbij moet de ondernemer aantonen dat hij onvoldoende informatie heeft gekregen over het nieuwe contract en dus geen zicht had op de consequenties. De bewijslast ligt dan bij de ondernemer. Van der Meij: “Kortom, laat het aanbod dus echt altijd opsturen. Dan hoor je er overigens vaak niks meer van. Als je het wel krijgt, laat het even liggen en lees het goed door voor je tekent. Dat doe je ook met andere investeringen.”

GEEN ZWAKKE PARTIJ

Ook de toezichthouder Autoriteit Consument & Markt laat weten dat ondernemers zelf op hun tellen moeten passen. De wetgever gaat ervan uit dat ondernemers zich goed laten informeren en eventueel ook juridisch advies kunnen inwinnen. Consumenten, en ook vaak ZZP'ers, worden gezien als de ‘zwakkere’ partij. Zij hebben bedenktijd en de plicht om een contract schriftelijk vast te leggen, ondernemers hebben dat niet. En als ondernemers van een afgesloten contract af willen, kan een opzegvergoeding worden gevraagd. “Een ondernemer kan wel het gespreksbandje opvragen om te horen wat er is gezegd. Als daar iets uit blijkt, kan je naar een juridisch adviseur of rechtsbijstand gaan”, legt Saskia Bierling van ACM uit. Optreden tegen ‘onafhankelijke’ adviseurs kan de ACM overigens niet. “Daar hebben wij als ACM geen bevoegdheden voor.”

Ongewenst energiecontract?

Dit kan een ondernemer doen als ongewenst een nieuw energiecontract is afgesloten:

1. Vraag om bewijs dat u het contract heeft afgesloten of een machtiging heeft gegeven. Dat kan een handtekening of een opgenomen gesprek zijn.
2. Blijkt uit het gesprek dat er iets is afgesproken, dan kunt u een beroep doen op dwaling. U heeft onvoldoende of te weinig informatie over de gevolgen van het nieuwe contract gekregen. Volgens toezichthouder ACM moet duidelijk zijn wat de gevolgen zijn van een afgegeven machtiging.
3. Blijft er een meningsverschil, maak dan schriftelijk bezwaar bij de nieuwe energieleverancier.
4. Neem contact op met de rechtsbijstand of een juridisch adviseur.
5. Stap naar de geschillencommissie Energie Zakelijk. Die kan optreden bij geschillen over bedragen tot 50.000 euro en de uitspraak is bindend.
6. De laatste stap is naar de rechter.

Meer informatie? Kijk op www.acm.nl en zoek op ‘energiecontract’.

