

## Geschillendienst

### Beslissing

#### Mevrouw X / Energieleverancier Y en Sibelga

##### Voorwerp van de klacht

Mevrouw X, hierna “de klaagster”, vraagt aan de Geschillendienst (hierna “de Dienst”) om zich uit te spreken over de naleving door energieleverancier Y van artikel 32septies, §1 en door Sibelga van artikel 25sexies, § 4, van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna afgekort als: “*elektriciteitsordonnantie*”).

##### Uiteenzetting van de feiten

De klaagster heeft haar woonplaats in SINT-JANS-MOLENBEEK.

Op 12 april 2021 tekent de klaagster een leveringscontract voor gas en elektriciteit met energieleverancier Y.

Op 12 april 2021 heeft energieleverancier Y de contractaanvraag genoteerd, dus op dezelfde dag als de inschrijving.

Daar de EAN codes voor gas en elektriciteit ontbreken op de contractaanvraag, vraagt energieleverancier Y op 4 mei 2021 om de ontbrekende gegevens ingevuld terug te mailen.

Op 4 mei 2021 bezorgt de klaagster de nodige gegevens aan energieleverancier Y.

Op 5 mei 2021 heeft energieleverancier Y de energiecontracten bevestigd.

Op 11 mei 2021 stuurt energieleverancier Y een brief naar de klaagster om haar te informeren dat haar inschrijving niet geactiveerd kan worden, omdat de vorige leverancier een verandering van bewoner heeft vermeld. Om het dossier in orde te kunnen brengen, vraagt energieleverancier Y aan de klaagster om het formulier met de nodige informatie voor de aanvraag, ingevuld aan hen te bezorgen.

Op datum van 14 juli 2021 laat Sibelga aan de klaagster weten dat er een probleem is met haar contract. Zij bevestigen dat er geen contract voor elektriciteit bestaat op haar naam. Op dezelfde dag stuurt de klaagster een email naar energieleverancier Y om de situatie uit te klaren. De klaagster geeft aan dat zij een contractaanvraag had gedaan voor gas én elektriciteit.

De klaagster begrijpt niet waarom de aansluiting voor gas wel is gelukt, en niet voor de elektriciteit.

Op 6 augustus 2021 wordt de elektriciteitsmeter door de technicus van Sibelga afgesloten. Op dezelfde dag lanceert energieleverancier Y een move in met inwerkingtreding op 6 augustus. Deze aanvraag werd geweigerd, aangezien de onderbreking gecodeerd wordt op de volgende dag.

Op 11 augustus 2021 wordt de elektriciteitsmeter heropend.

Op 16 augustus 2021 vraagt de klaagster om een schadevergoeding aan Sibelga voor elektriciteitsafsluiting gedurende vijf dagen.

Daar Sibelga niet ingaat op verzoek van de klaagster, dient zij een klacht in bij de Dienst.

#### Standpunt van de klaagster

De klaagster is van oordeel dat Sibelga haar elektriciteitsmeter onterecht afgesloten heeft. De klaagster betwist de manier waarop Sibelga de MOZA-procedure toepast en meer bepaald dat die de meters afsluit zonder de bewoners te verwittigen.

De klaagster klaagt eveneens dat energieleverancier Y een beheersfout heeft gemaakt bij het verwerken van haar energiecontract.

#### Standpunt van de beschuldigde partijen

Sibelga is van mening dat zij de procedure zoals bepaald door artikel 25sexies, §4 van de elektriciteitsordonnantie volledig gerespecteerd heeft.

Energieleverancier Y heeft op 9 februari 2022 bevestigd dat EAN elektriciteit 5414489XXXXXXXXXX niet op hun verzoek afgesloten werd. Verder geeft energieleverancier Y aan dat zij op 4 mei 2021 een meteropening heeft aangevraagd, maar dat deze geweigerd werd door Sibelga omdat het punt reeds open stond.

Energieleverancier Y voegt eraan toe dat zij op 1 juni 2021 een leverancierswissel aangevraagd hebben. Deze werd op 10 mei 2021 door een andere leverancier geannuleerd.

#### Ontvankelijkheid

Artikel 30novies, § 1 van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, luidt als volgt:

*"1. - Er wordt in de schoot van Brugel een "Geschillendienst" gecreëerd die klachten behandelt:*

- 1. betreffende de toepassing van deze ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten;*
- 2. betreffende de toepassing van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegenisretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en haar uitvoeringsbesluiten;*
- 3. betreffende de werking van de gas- en elektriciteitsmarkt;*
- 4. betreffende de activiteiten van een leverancier, een netbeheerder of een tussenpersoon;*
- 5. betreffende de toekenning van een financiële hulp in het kader van het in artikel 24, § 2 bedoelde programma van uitvoering; dit met uitzondering van deze die betrekking hebben op burgerlijke rechten".*

Uit dit artikel volgt dat de Dienst bevoegd is om uitspraak te doen over klachten met betrekking tot artikels 32septies, § 1, 25sexies, § 4 van de elektriciteitsordonnantie.

De klacht is ontvankelijk.

### Onderzoek ten gronde

#### 1. Met betrekking tot de uitvoering van de MOZA-procedure

Met betrekking tot de uitvoering van de MOZA-procedure door SIBELGA bepaalt artikel 25sexies, § 4 van de elektriciteitsordonnantie dat:

*“(…), indien de distributienetbeheerder die door een leverancier belast wordt met het afsluiten van een afnamepunt dat niet toegekend is, niet gedekt is door een contract of niet standard beleverd wordt, of waarop hij een verbreken van de zegels heeft vastgesteld, de aanwezigheid van een afnemer heeft opgemerkt tijdens zijn plaatsbezoek, nodigt hij deze uit om zijn contractuele situatie binnen de veertig dagen in orde te stellen, periode waarin de netbeheerder hem minstens eenmaal bezoekt, en met achterlating van een bericht. Bij gebrek aan regularisatie door de afnemer na deze termijn, is de toestemming van de vrederechter voor de afsluiting niet langer vereist.”* (we onderstrepen)

Artikel 25sexies, § 4 van de elektriciteitsordonnantie bepaalt dat de beheerder van het afnamepunt bij gebrek aan regularisatie door de distributienetgebruiker na veertig dagen het nodige doet om het afnamepunt te verzegelen.

*In casu*, heeft Sibelga de meters verzegeld op 6 augustus 2021, meer dan veertig dagen, vierenvijftig dagen om precies te zijn na het eerste bezoek, dat plaatsvond op 14 juni 2021, in overeenstemming met bovengenoemd artikel.

Op 14 juni 2021 heeft de technicus van Sibelga een eerste onderzoek gevoerd om de identiteit van de bewoner te achterhalen. Sibelga laat een regularisatieformulier achter.

Op 12 juli 2021 laat Sibelga een voicemailbericht achter. De klagster neemt contact op met Sibelga naar aanleiding van het bericht.

Op 29 juli 2021 wordt een bezoek uitgevoerd door de technicus van Sibelga. De technicus vindt de meter niet en vertrekt.

Aangezien er geen geldige contract was voor elektriciteit, ging de MOZA-procedure verder. Uiteindelijk werd de elektriciteitsmeter verzegeld op 6 augustus 2021.

In totaal werden drie bezoeken uitgevoerd door Sibelga, ook al voorziet de ordonnantie dat de netbeheerder minstens eenmaal bezoek brengt om de eventuele aanwezigheid van een verbruiker vast te stellen.

Sibelga bevestigt dat een formulier die de regularisatie toelaat, opgestuurd werd naar Sint-Jans-Molenbeek. Deze document dient binnen de dertig dagen na ontvangst aan Sibelga teruggestuurd te worden.

Sibelga geeft aan dat zij echter geen antwoord hebben ontvangen van de klagster.

Bovendien geeft de klaagster aan dat zij verschillende brieven ontvangen heeft van Sibelga, maar dat zij die niet gelezen heeft, omdat het volgens haar de promo was. De klaagster betwist dit punt niet.

Sibelga heeft voor het afsluiten van de meter het aantal dagen gerespecteerd. Uit het bovenstaande volgt dat Sibelga de MOZA-procedure zoals bepaald door artikel 25<sup>sexies</sup>, § 4 van de elektriciteitsordonnantie gerespecteerd heeft.

Er is geen reden om het verzoek van de klaagster tot het betalen van de kosten voor de meteropening, toe te staan.

## 2. Beheersfout - schadevergoedingsaanvraag

Artikel 32<sup>septies</sup>, § 1 van de elektriciteitsordonnantie bepaalt dat:

*“§ 1 “Elke onderbreking van de elektriciteitslevering die op verzoek van de leverancier in strijd met de bepalingen van onderhavige ordonnantie of van de uitvoeringsbesluiten ervan wordt uitgevoerd, of ten gevolge van een beheer- of facturatiefout uit hoofde van de leverancier met de procedure voor niet-betaling tot gevolg, verplicht deze om de eindafnemer een forfaitaire schadevergoeding van 125 euro per dag te betalen tot de datum van de aanvraag tot herstel van de levering, wat op onbetwistbare wijze door de leverancier aan de netbeheerder wordt betekend.*

*De netbeheerder herstelt de levering binnen de termijn voorzien door het technisch reglement. Bij ontstentenis kan de afnemer beroep doen op de toepassing van artikel 32<sup>ter</sup>.*

*De vergoeding is geplafonneerd op 1.875 euro. De leverancier betaalt ook de kosten voor de sluiting en de herstelling van de stroomverbinding, zonder dat hij deze op de eindafnemer kan verhalen”.*

Uit deze bepaling volgt dat de klaagster recht heeft op een forfaitaire schadevergoeding van 125 EUR per dag totdat het verzoek om herstel van de energie is gedaan, indien de afsluiting van de meters het gevolg is van een schending door de energieleverancier van de bepalingen van de elektriciteitsordonnantie, of van een beheers- of factureringfout van de betrokken energieleverancier.

De klaagster heeft zich ingeschreven op 12 april 2021 voor een contractaanvraag voor gas en elektriciteit. Pas op 4 mei 2021 vraagt energieleverancier Y aan de klaagster om de ontbrekende gegevens te bezorgen.

Op datum van 10 mei 2021 werd een Customer Switch opgestart door een andere leverancier, zijnde energieleverancier Z, met inwerkingtreding op 9 mei 2021.

Bovendien bevestigt Sibelga per mail van 31 januari 2022 dat energieleverancier Y de leverancierswissel uitgevoerd heeft op 31 mei 2021, maar dat er geen aanvraag was voor elektriciteit. Echter heeft de klaagster de juiste gegevens per mail op 4 mei 2021 aan energieleverancier Y bezorgd.

Sibelga heeft bevestigd dat energieleverancier Z een MOZA-procedure heeft gelanceerd op 9 juni 2021.

De klaagster neemt contact op met Sibelga op 14 juli. Hieruit blijkt dat energieleverancier Y enkel voor gas een contract heeft opgemaakt.

De klaagster neemt contact op met energieleverancier Y om het elektriciteitscontract op te maken.

Sibelga bevestigde dat zij de contractuele gegevens van de klaagster pas op 7 augustus 2021 ontvangen heeft.

Uiteindelijk is er een move in gelanceerd op 7 augustus 2021 met inwerkingtreding op 8 augustus 2021. Deze werd geaccepteerd door Sibelga en de opening werd uitgevoerd op 11 augustus 2021.

Bovendien heeft de klaagster alle nodige gegevens op 4 mei 2021 aan energieleverancier Y bezorgd.

Op dezelfde dag antwoordt energieleverancier Y dat zij de gegevens goed ontvangen hebben en dat het contract in orde is voor het openen van de meters. De klaagster stuurt nogmaals een email om te vragen of zij verder nog iets moet doen en of de aansluitingen in orde zijn, waarop energieleverancier Y bevestigend antwoordt.

Op 31 januari 2022 bevestigt Sibelga dat energieleverancier Y enkel de gascontract doorgegeven heeft. Echter staat bij de contractaanvraag duidelijke vermeld dat de klaagster contract voor gas én elektriciteit wenste.

De Dienst is van mening dat energieleverancier Y een beheersfout begaan heeft die geleid heeft tot de afsluiting van zijn elektriciteit. Bijgevolg is de vordering van de klaagster tot schadevergoeding op grond van artikel 32*septies*, § 1, van de elektriciteitsordonnantie gerechtvaardigd.

De kosten voor het openen van de meters komen, overeenkomstig artikel 32*septies*, § 1 van de elektriciteitsordonnantie ten laste van energieleverancier Y.

#### OM DEZE REDENEN

De Dienst verklaart de klacht van de klaagster ingediend tegen Sibelga ontvankelijk maar niet gegrond en de klacht tegen energieleverancier Y ontvankelijk en gegrond, voor zover energieleverancier Y zich niet heeft gehouden aan artikel 32*septies*, § 1 van de elektriciteitsordonnantie.

De periode gedurende dewelke de distributienetgebruiker geen gebruik heeft kunnen maken van haar elektriciteitsbevoorrading loopt van de 6<sup>de</sup> tot de 11<sup>de</sup> augustus 2021, dat wil zeggen 6 dagen.

Bijgevolg wordt energieleverancier Y door de Dienst verzocht om aan de klaagster een forfaitaire vergoeding te betalen die als volgt wordt berekend:

- 6 dagen zonder elektriciteit x 125 EUR, dagvergoeding = 750 EUR (6 x 125 EUR)

Bovendien moeten de kosten voor het heropenen van de meter door energieleverancier Y worden gedragen.

Juridisch assistent  
Lid van de Geschillendienst

Juridisch adviseur - Diensthoofd  
Lid van de Geschillendienst