

Geschillendienst

Beslissing

Mevrouw X/ Leverancier Y

Voorwerp van de klacht

Mevrouw X, (hierna: “*de klaagster*”), heeft via de heer Ruben Jans, in zijn hoedanigheid van bewindvoerder, (hierna: “*de gemachtigde*”), de Geschillendienst, (hierna: “*de Dienst*”) verzocht na te gaan of Leverancier Y de artikelen 32*octies*, § 1, 1°, 2°, 25*sexies*, §1, en 25*duodecies* van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft nageleefd.

Uiteenzetting van de feiten

De klaagster is een beschermd persoon en wordt bijgestaan door de gemachtigde aangezien zij niet in staat is zelf de nodige handelingen te verrichten.

De klaagster was klant bij Leverancier Z totdat de leverancier zich eind 2021 teruggetrokken heeft uit de Brusselse markt voor de levering van gas en elektriciteit.

De levering van energie werd verzekerd door de noodleverancier Leverancier Y op 1 januari 2022.

De klaagster woont in ABCstraat in Jette. De klacht heeft betrekking op elektriciteit EAN-code 541448920704279370.

De gemachtigde heeft in totaal vijf keer per e-mail contact genomen met Leverancier Y om hen te informeren over zijn aanstelling als bewindvoerder van de klaagster en verzocht hij telkens om de facturen en alle communicatie naar hem te verzenden op het adres XXXlaan, Ganshoren. De gemachtigde nam contact met Leverancier Y op:

- 29 maart 2022
- 4 juli 2022
- 17 augustus 2022
- 24 augustus 2022
- 25 augustus 2022

In zijn e-mail van 24 augustus 2022 geeft de gemachtigde aan dat het doorgeven van de gegevens van de klaagster aan het OCMW, een schending is van de GDPR-wetgeving.

Op 25 augustus 2022 heeft de gemachtigde via een aangetekende brief een verzoek om een schadevergoeding van 250,00 EUR ingediend bij Leverancier Y om de door de klaagster geleden schade te dekken.

Op 26 augustus 2022 stuurt Leverancier Y de facturen en het contract door naar het e-mailadres van de gemachtigde.

Leverancier Y geeft aan dat het eerste contact met de gemachtigde op 4 juli 2022 was en dat zij geen registratie heeft van het verzoek van 29 maart 2022.

Leverancier Y gaat niet in op het verzoek om een schadevergoeding van 250,00 EUR.

De gemachtigde heeft op 9 november 2022 een klacht ingediend tegen Leverancier Y bij de Dienst namens de klagster.

Standpunt van de klagster

Volgens de klagster heeft Leverancier Y een facturatiefout begaan bij het verzenden van de facturen doordat Leverancier Y alle communicatie naar haar stuurde in plaats van naar de gemachtigde. Bijgevolg vraagt de klagster om een schadevergoeding.

Bovendien meent de klagster dat Leverancier Y de aanmaningsprocedure en ingebrekestellingsprocedure niet heeft nageleefd.

Volgens de klagster heeft Leverancier Y fout gehandeld door haar gegevens over te maken aan het O.C.M.W. om hen in te lichten over de openstaande schuld. Een van de argumenten die de klagster aanvoert is dat dit een schending van de persoonlijke levenssfeer is.

Standpunt van Leverancier Y

Leverancier Y meent dat zij geen fout begaan heeft in het dossier van de klagster. Leverancier Y is van mening dat zij niet verplicht is om in het Belgisch Staatsblad te verifiëren of een persoon onder bewind is gesteld.

Leverancier Y geeft aan dat zij uit de informatie bezorgd door Sibelga heeft vastgesteld dat het verbruiks- en het facturatieadres van de klagster identiek zijn en dat er geen melding wordt gemaakt van een ander adres. Zodus meent Leverancier Y dat zij alle communicatie rechtsgeldig naar het adres van de klagster verstuurd heeft.

Bijgevolg meent Leverancier Y dat de facturen

verschuldigd zijn. Ontvankelijkheid

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

" - 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 wegens retributies 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 32octies, §1, 1°, 2°, 25sexies, §1, 25duodecies van de elektriciteitsordonnantie.

De Dienst is echter niet bevoegd om een uitspraak te doen over de regels aangaande de GDPR-wetgeving. De Dienst doet ook geen uitspraken over argumenten die te maken hebben met het burgerlijk recht (artikel 30novies, §1, punt 5).

De klacht is deels ontvankelijk.

Onderzoek ten gronde

1. Wat betreft de facturatiefout

Artikel 32octies, §1, 1°, 2° bepaalt als volgt:

Elke facturatiefout ten koste van de eindafnemer verplicht de leverancier om deze eindafnemer een schadevergoeding te betalen waarvan het bedrag gelijk is aan dat van de tussentijdse factuur van de afnemer, teruggebracht tot één maand verbruik en voor het lopende jaar en dit, in volgende gevallen:

1° ofwel wanneer de leverancier de klacht die een eindafnemer per aangetekende brief, fax of e-mail heeft gestuurd om het bedrag te betwisten van de factuur die hij heeft betaald, niet behandeld heeft binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst;

2° ofwel wanneer de leverancier, naar aanleiding van een klacht per aangetekende brief, fax of e-mail van een eindafnemer die de factuur heeft betaald, bevestigt aan de afnemer dat er een facturatiefout werd begaan die verband houdt met een fout in de meteropname, ongeacht de oorsprong, maar zich onthoudt van de verzending van een factuur tot rechtzetting naar de eindafnemer en desgevallend van de verschuldigde terugbetaling binnen de dertig kalenderdagen na de erkenning van de fout, onder voorbehoud van het geval bedoeld in paragraaf 3.

In het onderhavige geval is het bedrag van de factuur niet betaald geweest binnen de tijd door de klagster, ondanks verschillende herhalingsverzoeken.

De gemachtigde nam eerste keer contact met Leverancier Y op 29 maart 2022. Leverancier Y geeft aan dat zij verschillende keren (21 april, 4 juli, 2 mei, 10 mei, 18 mei) het door Sibelga opgegeven nummer gecontacteerd heeft over de openstaande facturen. Uit de gegevens waarover de Dienst beschikt, was dit de nummer van de gemachtigde.

Leverancier Y heeft de gegevens van de klagster gebruikt die zij van Sibelga ontvangen heeft. In de door Sibelgabezorgde lijst staat het facturatieadres ABCstraat vermeld als leverings-én facturatieadres.

Leverancier Y heeft geen facturatiefout begaan en heeft de termijn zoals voorgeschreven door artikel 32octies,

§1 niet overschreden. Bijgevolg is de vordering op basis van artikel 32octies, §1 ongegrond.

2. Wat betreft de aanmanings-en ingebrekestellingsprocedure

Artikel 25sexies, § 1 van de elektriciteitsordonnanties bepaalt dat:

De niet-betaling van het gefactureerde bedrag voor het elektriciteitsverbruik maakt het voorwerp van een herinnering door de leverancier uit binnen de 15 dagen na de vervaldatum van de factuur. In geval van niet-betaling van het gefactureerde bedrag, stuurt de leverancier een ingebrekestelling per aangetekende brief en per gewone brief binnen ten vroegste 15 dagen en ten laatste 30 dagen na de verzending van de herinnering. Bij ontstentenis van betaling binnen zeven dagen vanaf de ontvangst van de ingebrekestelling stelt de leverancier een redelijk afbetalingsplan aan het gezin voor en stelt de distributienetbeheerder in kennis van zijn voornemen om de procedure tot beëindiging van het leveringscontract op te starten.

De leverancier licht eveneens het gezin in over zijn voornemen om het O.C.M.W. van de gemeente waar het leveringspunt zich bevindt in te lichten, met name om hem toe te laten de bijstand ervan te genieten bij het onderhandelen over zijn afbetalingsplan, evenals over zijn recht om de mededeling van zijn naam aan het O.C.M.W. te weigeren, door aangetekende brief, gericht aan de leverancier, binnen de tien dagen. Wij onderstrepen).

Na verschillende facturen en aanmaningen, brengt Leverancier Y op 3 juli 2022 de klagster op de hoogte van ingebrekestelling voor een gerechtelijke procedure middels aangetekend schrijven.

In *casu*, heeft Leverancier Y binnen 26 dagen na de vervaldatum van de factuur een betalingsherinnering gestuurd, ook al schrijft de ordonnantie voor dat de leverancier dit moet doen binnen 15 dagen na de vervaldatum van de factuur.

Bij ontstentenis van betaling, heeft Leverancier Y een ingebrekestelling gestuurd, 16 dagen na de herinnering. Zoals de ordonnantie het voorschrijft, heeft Leverancier Y de gegevens van de klagster overgemaakt aan het O.C.M.W. van de gemeente waar het leveringspunt zich bevindt. Leverancier Y heeft de door de ordonnantie voorgeschreven regels toegepast.

3. Verstrekking van informatie en transparantie contractuele gegevens

Artikel 25duodecies bepaalt het volgende:

*Zonder dat zij op geen enkele wijze mogen discrimineren en met name discriminatie inzake kost, investering en tijd, zien de leveranciers en de tussenpersonen erop toe dat :
1° wanneer hun eindafnemers individueel of collectief van leverancier wensen te veranderen, met inachtneming van de contractuele voorwaarden, deze wissel gebeurt binnen een termijn van*

maximaal drie weken te rekenen vanaf de datum van de vraag van de eindafnemer. Uiterlijk op 1 januari 2026 moet de technische procedure voor het veranderen van leverancier voor elke eindafnemer met een slimme meter binnen 24 uur worden uitgevoerd op elke werkdag ; 2° aan hun eindafnemers alle relevante gegevens verstrekt worden betreffende hun verbruik, evenals het geheel van de persoonlijke gegevens in hun dossiers.

Bovendien, zien de leveranciers en de tussenpersonen erop toe dat een hoog beschermingsniveau aan hun afnemers wordt verzekerd, met name wat de transparantie van de contractuele voorwaarden, de algemene informatie en de mechanismen voor de beslechting van geschillen betreft.

Leverancier Y geeft aan dat zij geen registratie heeft van het verzoek van de gemachtigde van 29 maart 2022. Zij beweert dat het eerste contact met de gemachtigde op 4 juli 2022 was. Uit de gegevens waarover de Dienst beschikt, is een eerste schriftelijke contact op 29 maart 2022 gebeurd door de gemachtigde.

Zoals uiteengezet in de feiten, heeft de gemachtigde Leverancier Y verschillende keren verzocht het facturatieadres aan te passen. Leverancier Y heeft pas op 26 augustus 2022 de facturatiegegevens van de klagster aangepast. Een simpele verandering van de facturatieadres heeft vijf maanden genomen, terwijl dit snel had kunnen worden verholpen.

Bovendien heeft Leverancier Y op 15 december 2022 per e-mail aangegeven dat de vraag van de gemachtigde om de contractuele documenten en de verbruiksfacturen van de klagster te mogen ontvangen, terecht kwam bij de overbelaste klantendienst en een te lange doorlooptijd kende. Leverancier Y betwist dit punt niet.

Leverancier Y heeft artikel 25*duodecies* niet nageleefd.

OM DEZE REDENEN

De Dienst verklaart de klacht tegen Leverancier Y deels ontvankelijk en deels gegrond:

- Ongegrond doordat Leverancier Y artikels 32*octies*, §1 en 25*sexies*, §1 van de elektriciteitsordonnantienageleefd heeft;
- Gegrond aangezien Leverancier Y artikel 25*duodecies* van de elektriciteitsordonnantie geschonden heeft doordat zij de schriftelijke verzoeken van de gemachtigde laattijdig heeft behandeld.

Juridisch assistent
Lid van de Geschillendienst

Juridisch adviseur -Diensthof
Lid van de Geschillendienst