



Verslag over de behandeling
van klachten en de werking
van de Geschillendienst

2013

brugel ● ●

DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

Verslag over de behandeling van klachten en de werking van de Geschillendienst

Juridische achtergrond

Overeenkomstig de «elektriciteitsordonnantie»¹ werd bij BRUGEL een Geschillendienst opgericht, hierna «de Dienst» genoemd, die klachten behandelt over de toepassing van de «elektriciteitsordonnantie» en de «gasordonnantie»², en van hun uitvoeringsbesluiten.

De «elektriciteitsordonnantie» voorziet het volgende: «Een jaarverslag wordt gepubliceerd en vermeldt met name de nieuwste trends inzake rechtspraak van de Geschillendienst»³.

Met dit document beantwoorden we aan dit voorschrift.

Ter verduidelijking, dit verslag bespreekt ook geschillen die niet onder de geschillendienst ressorteren, maar direct onder BRUGEL, namelijk onder haar raad van bestuur.

¹ Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

² Ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (...).

³ Artikel 30novies, § 2, laatste lid van de voornoemde «elektriciteitsordonnantie».

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1	3.1.2	Slechte mededeling van de EAN-codes	10
1.1	Bevoegdheidsgrenzen en vragen aan de Dienst	1	3.2	Verbreking van de Staatszegels waardoor de fysieke integriteit van de meter in gevaar kwam	11
1.1.1	Bevoegdheidsgrenzen van de Dienst	1	3.3	Verbreking van de zegels van Sibelga en verbruik zonder contract	11
1.1.1.1	Alleen consumenten kunnen een beroep doen op de Dienst	1	3.4	Gewestelijke bepalingen betreffende de facturatie en de betalingen	12
1.1.1.2	Klachten tegen de beslissingen van BRUGEL: de Dienst is niet bevoegd	1	3.5	Aansluitingen	13
1.2	Klachten over de vergoeding: de Dienst is niet bevoegd	2	3.6	Meting	13
1.3	Procedure voor de aanstelling van een deskundige door de Geschillendienst en tenlasteneming van de expertisekosten	2	3.7	Klachten met betrekking tot de plaatsing, de verwijdering van een vermogensbegrenzer en de verhoging van het vermogen van de vermogensbegrenzer	14
2	Conclusies die moeten worden getrokken uit de feitelijke gegevens	2	3.7.1	Plaatsing van een vermogensbegrenzer	14
2.1	Statistische gegevens	2	3.7.2	Verhoging van het vermogen van de vermogensbegrenzer	14
2.2	Verdeling van de klachten per categorie	3	3.7.3	Verwijdering van de begrenzer van een beschermde afnemer	15
2.3	Verdeling van de klachten volgens de aangeklaagde partij	5	3.8	Geschillen en schadevergoedingen	15
2.4	Herkomst van de klachten	6	3.9	Klachten over de toekenning van een energiepemie	16
2.5	Verdeling van de klachten volgens het soort procedure	6	4	Externe samenwerkingen	19
2.6	Statuut van de klachten	7	4.1	Samenwerking met de Ombudsdienst voor Energie (OVE)	19
2.7	Behandelingstermijn van de klachten	8	4.2	Samenwerking met de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie	20
2.8	Verdeling van het aantal klachten in de loop van het jaar	9	5	Conclusies	20
2.9	Aantal hoorzittingen	10			
3	Analyse van de interne rechtspraak en conclusies	10			
3.1	Problematiek van de verhuizen	10			
3.1.1	Tenlasteneming van de kosten voor de opening van de meter(s)	10			

Lijst van de illustraties

Figuur 1	Verdeling van de klachten volgens het soort procedure	7	Figuur 2	Statuut van de klachten 2013 op 2/04/2014	8
			Figuur 3	Aantal klachten in de loop van het jaar	9

Lijst van de tabellen

Tabel 1	Indeling van de klachten die werden ontvangen door BRUGEL volgens hun onderwerp	3	Tabel 3	Herkomst van de klachten	6
Tabel 2	Indeling van de klachten ontvangen door BRUGEL volgens de aangeklaagde partij	5			

1 Inleiding

De Brusselse wetgever heeft aan BRUGEL een algemene opdracht toevertrouwd van toezicht en controle op de toepassing van de desbetreffende ordonnanties en besluiten. In dit kader onderzoekt de Geschillendienst bij elke klacht die hij ontvangt, welke bepaling werd geschonden, de eventuele bevoegdheid van de Geschillendienst ter zake, de gegrondheid van de klacht en de eventuele maatregelen die moeten worden getroffen. Na onderzoek wordt de klacht al dan niet ontvankelijk verklaard. Inzake de klachten die ontvankelijk werden verklaard, neemt de Dienst een beslissing over de gegrondheid van de klacht binnen de 2 maanden na de indiening van de klacht.

Dit verslag bevat de feitelijke gegevens over de klachten die in 2013 werden ingediend, hetzij bij de Dienst, hetzij rechtstreeks bij BRUGEL.

Ook de samenwerking van de Dienst met de Ombudsdienst voor Energie en met de Algemene Directie Controle en Bemiddeling wordt beschreven.

Verder bevat het document de conclusies die kunnen worden getrokken uit de feitelijke gegevens.

Ten slotte vermeldt het enkele vragen die worden gesteld aan de Dienst.

1.1 Bevoegdheidsgrenzen en vragen aan de Dienst

1.1.1 Bevoegdheidsgrenzen van de Dienst

De bevoegdheden van de Dienst worden bepaald door de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de elektriciteitsmarkt, meer bepaald door artikel 30novies, § 1.

1.1.1.1 Alleen consumenten kunnen een beroep doen op de Dienst

Noch leveranciers, noch netbeheerders, noch aannemers die werken aan de installatie van de klant kunnen een beroep doen op de Dienst.

De tekst van de elektriciteitsordonnantie⁴ is hierover vrij duidelijk: "Elke belanghebbende maakt een geschil aanhangig **bij de Geschillendienst nadat deze eerst zonder resultaat stappen heeft ondernomen hetzij bij de betrokken gesprekspartner, hetzij bij de dienst klachtenbehandeling van de leveranciers en de netbeheerders.**"

De onderlijnde tekst verwijst dus rechtstreeks naar de consumenten. Men zal echter begrijpen dat een OCMW dat tevergeefs heeft getracht om van een leverancier de gegevens te verkrijgen die voorzien zijn door de bepalingen van de ordonnantie eveneens een klacht kan indienen bij de Geschillendienst.

1.1.1.2 Klachten tegen de beslissingen van BRUGEL: de Dienst is niet bevoegd

Volgens artikel 30novies, §1, tweede lid van de elektriciteitsordonnantie, is de Dienst niet bevoegd om de klachten tegen de beslissingen van BRUGEL te behandelen. Het betreft beslissingen in aangelegenheden bedoeld in het eerste lid van dit artikel. De voorbereidende werken betreffende artikel 57 van de wijzigingsordonnantie van 20 juli 2011 bevestigen deze interpretatie. Andere beslissingen van Brugel zijn op dezelfde manier bedoeld in artikel 30octies, tweede lid⁵. Het betreft beslissingen in aangelegenheden genoemd in het eerste lid van artikel 30octies, zoals blijkt uit de voorbereidende werken betreffende artikel 56 van de wijzigingsordonnantie. Tegen alle beslissingen van BRUGEL kan beroep worden aangetekend bij de administratieve afdeling van de Raad van State.

⁴ Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

⁴ Ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (...).

⁴ Artikel 30novies, § 2, laatste lid van de voornoemde "electriciteitsordonnantie".

1.2 Klachten over de vergoeding: de Dienst is niet bevoegd

Klachten inzake het recht op vergoeding, die betrekking hebben op een burgerlijk recht⁶, vallen uitsluitend onder de bevoegdheid van de rechtbanken van de rechterlijke orde, in casu de rechtbank van eerste aanleg.

Aangezien het recht op vergoeding wordt gezien als een «subjectief recht», meer bepaald een subjectief burgerlijk recht, oordeelt de Raad van State dat het, volgens de bepalingen van artikel 144 van de Grondwet, uitsluitend onder de bevoegdheid valt van de rechtbanken van de rechterlijke orde. Niet alleen het systeem dat wordt ingevoerd door de ordonnantie, maar ook de toepassing ervan door BRUGEL, moet in overeenstemming zijn met de Grondwet⁷. Door te bepalen dat de Dienst geen klachten mag behandelen «die betrekking hebben op burgerlijke rechten», oordeelde het Brussels Parlement ervoor dat deze zouden worden behandeld door een rechtbank van de rechterlijke orde.

1.3 Procedure voor de aanstelling van een deskundige door de Geschillendienst en tenlasteneming van de expertisekosten

De elektriciteitsordonnantie voorziet: “De Dienst beveelt iedere onderzoeks- en verhoormaatregel die hij nodig acht.”⁸ Het huishoudelijk reglement van BRUGEL voorziet: “De Geschillendienst kan op elk moment een deskundige aanstellen.”⁹

De Dienst heeft nagedacht over de modaliteiten van de aanstelling van de deskundige en over de tenlasteneming van de expertisekosten. Het zou verstandig zijn om in de ordonnantie een bepaling te voorzien die dit aspect omkadert, in navolging van wat er was voorzien voor de Geschillenkamer.

2 Conclusies die moeten worden getrokken uit de feitelijke gegevens

2.1 Statistische gegevens

De hierna volgende gegevens zijn afkomstig uit ons informaticasysteem voor klachtenbeheer. Op 2 april 2014 werd een “foto” van de gegevens van 2013 genomen die werd omgezet in de vorm van een tabel of een grafiek.

Wij kunnen enkel de statistische gegevens vermelden die konden worden ingevoerd in ons informaticasysteem. Voor sommige complexe klachten moet de behandelingsprocedure worden aangepast en deze aanpassingen kunnen niet altijd worden ingevoerd.

De analyse van deze gegevens geeft een mooi overzicht van de kwaliteit van de opvolging van de verschillende klachten.

In 2013 heeft BRUGEL 114 klachten ontvangen ten opzichte van 115 in 2012 en 131 in 2011. Deze cijfers betreffen alle ontvangen klachten, ongeacht of ze werden behandeld door de Geschillendienst, werden onderzocht om te worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur of werden doorgestuurd naar andere bevoegde autoriteiten.

Gezien het beperkte aantal klachten, een honderdtal, zou het gevaarlijk zijn om te snel algemene conclusies te trekken, zelfs al kunnen we via deze verschillende vaststellingen gewag maken van bepaalde praktijken, die soms buiten het domein van de regulator vallen.

⁷ Paragraaf 14 van het advies van de Raad van State over artikel 60 van het ontwerp van wijzigingsordonnantie van 20 juli 2011.

⁸ Artikel 30novies, § 2, vierde lid van de ordonnantie.

⁹ Artikel 9bis, § 7 van het huishoudelijk reglement.

2.2 Verdeling van de klachten per categorie

Bij de voorafgaande analyse van de klachten, delen onze medewerkers ze in volgens een Europese classificatie op twee niveaus, de classificatie die werd opgesteld door de Council of European Energy Regulators (CEER):

1. Hoofdcategorie
2. Secundaire categorieën

Een klacht moet altijd worden ingedeeld in een hoofdcategorie. Het is echter mogelijk dat eenzelfde klacht in geen enkele secundaire categorie kan worden ondergebracht of in meerdere categorieën thuishoort.

Hierna volgt de tabel van de klachten volgens hun hoofdcategorie.

Uit deze tabel blijkt dat de meeste klachten die BRUGEL heeft ontvangen en waarvoor de Geschillendienst bevoegd is, betrekking hebben op de meting; dat was al het geval in 2011 en 2012.

Tabel 1

Indeling van de klachten die werden ontvangen door BRUGEL volgens hun onderwerp

Voorwerp	Details	Aantal ontvangen klachten in 2012	In 2013
Meting	Rechtzetting van de meterstanden	11	14
	Werking van de meter	5	8
	Verbruik zonder contract	4	2
	Meterverwisseling	4	2
	Meterstand/raming	4	6
	Verhuis/overlijden/verandering van klant / combined switch	2	5
	Verandering van meter	0	1
	Andere	11	12
Totaal		41	50
Regionale bevoegdheden	REG-premies	9	15
	Groenelektriciteit/warmtekrachtkoppeling	4	6
	Beschermde klant	0	2
	Vermogensbegrenzer	3	8
	Weigering van offerte	2	0
	Andere	11	6
Totaal		29	37
Facturatieproblemen	Onduidelijke of onleesbare of niet reglementaire factuur	1	2
	Geen of te late factuur	1	0
	Waarborg	1	0
	Betalingsplan	1	0
	Andere	12	0
Totaal		16	2

Voorwerp	Details	Aantal ontvangen klachten in 2012	In 2013
Betalingsprobleem	Administratieve kosten	0	1
	Andere	0	2
Totaal		0	3
(Des)Activering	Activering na verhuis/move in	3	4
	Afsluiting door de netbeheerder na betalingsproblemen of fraude	3	0
	Noodprocedure	1	4
	Wederaansluiting na afsluiting	1	2
	Desactivering na niet-betaling of laattijdige betaling	0	1
	Andere	5	4
Totaal		12	15
Prijs / tarief	Distributie- of transmissietarieven	3	0
	Prijs-/tariefwijziging	1	1
	Bijdrage energie, taksen, BTW	1	0
	Andere	2	0
Totaal		7	1
Kwaliteit van de levering	Continuïteit van de levering	2	1
	Andere	3	0
Totaal		5	1
Aansluiting op het net	Termijn/laattijdigheid	2	2
	Andere	1	1
Totaal		3	3
Schadevergoeding	Vergoeding voor elke directe, lichamelijke of materiële schade na niet geplande/niet-meegedeelde onderbreking, non-conformiteit of onregelmatigheid van de energielevering	1	0
Slechte of gebrekkige dienstverlening aan de klanten	Andere	1	0
Switch leverancier	Ongewenste switch	1	1
	Andere	0	1
Totaal:		115	114

Bron: BRUGEL

2.3 Verdeling van de klachten volgens de aangeklaagde partij

De hierna volgende tabel deelt de klachten in volgens de aangeklaagde partij. Er moet rekening worden gehouden met het feit dat de klachten kunnen gericht zijn tegen verschillende partijen tegelijk.

Tabel 2

Indeling van de klachten ontvangen door BRUGEL volgens de aangeklaagde partij

	2011	2012	2013
SIBELGA	89	73	64
ECS/ELECTRABEL	57	25	38
Leefmilieu Brussel (BIM)	-	9	15
LAMPIRIS	12	12	14
EDF LUMINUS	4	3	6
BRUGEL / Gewestelijke autoriteiten	7	5	5
ENI GAS & POWER (ex-NUON)	10	5	3
	-	4	2
ANDERE (SYNDICUS, AANNEMERS...)	-	-	1
ESSENT	1	2	0
MIVB	-	1	-

Bron: BRUGEL

In het algemeen, gezien het geringe aantal ontvangen klachten, heeft het weinig zin om statistische conclusies te trekken uit deze gegevens. We beperken ons ertoe de feiten in hun context te plaatsen.

Sibelga is het bedrijf waartegen het grootste aantal klachten is gericht. Dit is te verklaren door twee factoren:

- De klagers maken niet altijd het onderscheid tussen de rol van leverancier en deze van de netbeheerder. Ze noemen dus regelmatig de DNB.
- Sibelga is de enige maatschappij die te maken heeft met de gehele Brusselse bevolking.

Op de tweede plaats komt de groep ELECTRABEL/ECS als het bedrijf waarover de verbruikers klachten hebben. Dit bedrijf is ook de grootste gas- en elektriciteitsleverancier in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, die drie vierde van de klanten bevoorraadt.

Het aantal klachten gericht tegen LAMPIRIS is stabiel gebleven, hoewel het marktaandeel van deze leverancier is vergroot.

In 2012 werden er 15 klachten ingediend over energiepremedossiers die werden behandeld door het BIM.

Het aantal klachten gericht tegen BRUGEL of de Brusselse gewestelijke autoriteiten, is stabiel gebleven (5 tot 7/jaar). Deze klachten hadden betrekking op de behandeling door de regulator van dossiers betreffende zonnepanelen of warmtekrachtkoppeling.

Voor verschillende actoren is het aantal klachten te klein om er conclusies uit te trekken.

2.4 Herkomst van de klachten

Tabel 3

Herkomst van de klachten

Herkomst van de klachten	Aantal 2012	2013
De klager of zijn raadsman	55	61
Federale ombudsdienst	38	43
OCMW	9	8
Inforgazelec	10	5
AD Controle en bemiddeling	2	0
Kabinet	2	0
Totaal	116	117

Bron: BRUGEL

Ongeveer de helft van de klachten wordt door de klagers rechtstreeks ingediend bij de Geschillendienst.

De tweede grootste bron van klachten is de federale Ombudsdienst voor Energie (OVE). Die stuurt ons de klachten door die betrekking hebben op de gewestelijke bevoegdheden, hetzij ter informatie terwijl er een bemiddeling

loopt, hetzij voor advies als de OVE een verduidelijking wenst over de wetteksten in een bepaalde concrete situatie of meer in het algemeen.

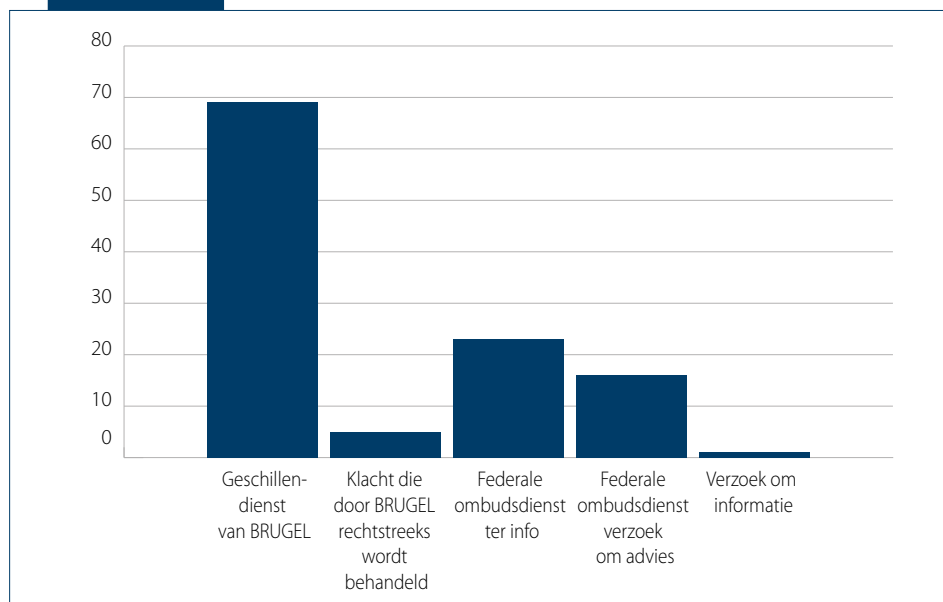
Er dient opgemerkt dat sommige klachten bij beide instanties tegelijk worden ingediend.

2.5 Verdeling van de klachten volgens het soort procedure

Wanneer BRUGEL een klacht ontvangt, wordt die eerst ingedeeld zodat deze volgens de juiste procedure kan worden behandeld. We maken een onderscheid tussen de volgende procedures:

1. Klachten die a priori moeten worden behandeld door de Geschillendienst;
2. Klachten die onder de Brusselse bevoegdheid vallen, maar niet vallen onder de bevoegdheid van de Geschillendienst (zie paragraaf 1);

3. Informatie van de Ombudsdienst voor Energie over een klacht die onder de gewestelijke bevoegdheid valt en waarvoor werd bemiddeld;
4. Vraag van de Ombudsdienst voor Energie om een advies te verstrekken in het kader van een bemiddeling of tussen te komen na het mislukken van de bemiddeling;
5. Klacht die, na onderzoek, eerder een vraag om informatie is.

Figuur 1*Verdeling van de klachten volgens het soort procedure*

Bron: BRUGEL

Als de federale ombudsdienst ons op de hoogte brengt dat hij bemiddelt naar aanleiding van een klacht, komt de Geschillendienst niet tussen en laat hij de partijen een akkoord bereiken met de steun van de ombudsdienst. Als de bemiddeling mislukt, kan één van de partijen of beide een klacht indienen bij de Dienst, die dan een dwingende beslissing neemt. Volgens dit scenario worden de klachten ingedeeld in de categorie “Federale Ombudsdienst - vraag om tussenkomst”.

2.6 Statuut van de klachten

Het is interessant om vast te stellen dat de grote meerderheid van de klachten die we ontvangen, hetzij 92%, ontvankelijk zijn, dat wil zeggen dat ze binnen het bevoegdheidsdomein van BRUGEL vallen. Ze worden dan ofwel behandeld door de Geschillendienst, ofwel voorgelegd aan de Raad van Bestuur van BRUGEL, ofwel, voor de klachten waarvoor een bemiddeling plaatsvindt, gewoon gelezen.

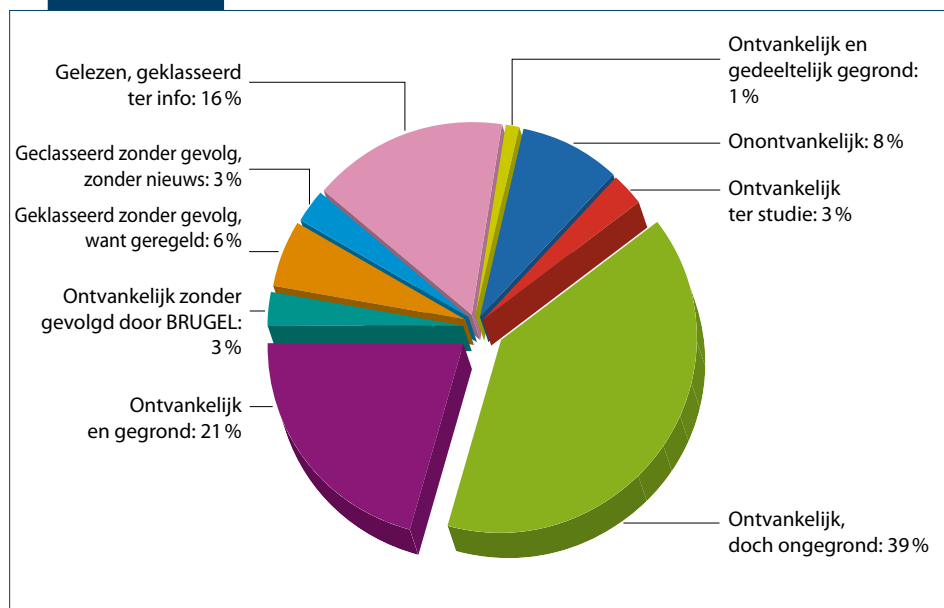
Een vaak voorkomende oorzaak van onontvankelijkheid is de afwezigheid van een bewijs van voorafgaande bespreking met de beschuldigde partij.

Bij de ontvankelijke klachten die door BRUGEL worden behandeld, stellen we vast dat de meerderheid ongegrond is, wat ook wijst op een gebrek aan kennis van de marktregels bij de eindgebruikers.

De Geschillendienst neemt niet in alle ingediende klachtendossiers een beslissing. Van sommige klachten wordt door de klager zelf afstand gedaan of andere klachten worden zonder gevolg geklasseerd als de aangeklaagde partij aan de klant een bevredigende oplossing heeft voorgesteld. Deze beide scenario's vertegenwoordigen respectievelijk 3 en 6% van de klachten.

Figuur 2

Statuut van de klachten 2013 op 2/04/2014



2.7 Behandelingstermijn van de klachten

Volgens het Huishoudelijk Reglement (HR) van Brugel moeten de klachten worden behandeld in twee belangrijke etappes:

- Nagaan of de klacht ontvankelijk is binnen een termijn van 21 dagen;
- De klacht behandelen binnen een termijn van 2 maanden nadat de Dienst werd gecontacteerd. Deze termijn kan met 2 maanden worden verlengd indien de Dienst bijkomende informatie vraagt. Een nieuwe verlenging van deze termijn is mogelijk mits akkoord van de klager.

Ter herinnering: bij de controle van de ontvankelijkheid wordt nagegaan of:

- De klacht behoorlijk werd ingediend (nl. of de klager eerst heeft getracht het probleem op te lossen met de aangeklaagde partij en of alle elementen aanwezig zijn);
- De klacht onder de bevoegdheid van Brugel valt.

Zonder rekening te houden met de klachten die ter informatie werden overgemaakt door de FOE, bedraagt de gemiddelde tijd tussen de ontvangst van een klacht en de ontvankelijkheidsverklaring 19 dagen en werden er 54 klachten behandeld binnen de toebedeelde termijn van 21 dagen.

De maximumtermijn voor een ontvankelijkheidsverklaring was 151 dagen.

Deze waarden moeten worden gezien in de context van de procedure. In de praktijk zijn de ingediende klachten vaak onvolledig of vergen ze een complexe analyse om het te bepalen of Brugel bevoegd is. De medewerker die de klacht behandelt, moet dus vaak bijkomende informatie vragen voordat hij zich kan uitspreken over de ontvankelijkheid.

Het gebeurt ook vaak dat de Geschillendienst van Brugel een klacht pas al dan niet ontvankelijk kan verklaren nadat een

andere instantie zich heeft uitgesproken over een algemeen aspect van de klacht.

Deze complicaties worden niet in aanmerking genomen bij het invoeren van klachten en kunnen de termijnen deels vertekenen.

Op 2 april 2014 waren 99 klachten (van de 114 die werden ingediend) afgesloten. De andere klachten werden nog onderzocht of er werd nog gewacht op bijkomende informatie van de klagers of de aangeklaagde partijen.

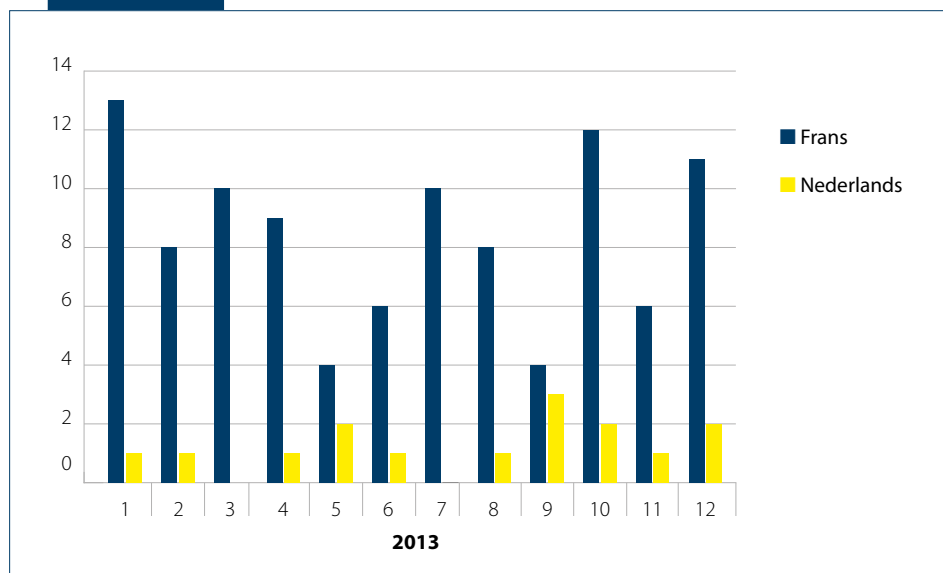
De gemiddelde tijd tussen de ontvangst van deze afgesloten klachten en de beslissing van de Geschillendienst bedroeg 54 dagen, als we geen rekening houden met de dossiers die werden ingediend ter informatie.

Het aantal klachten dat werd behandeld binnen de toebedeelde termijn van 4 maanden, bedraagt 51 (van de 94 die een behandeling vereisten); terwijl één klacht in meer dan 6 maanden werd behandeld en er op 2/04/2014 nog 9 klachten in behandeling waren, waarvan 3 nog na een termijn van 4 maanden.

2.8 Verdeling van het aantal klachten in de loop van het jaar

Figuur 3

Aantal klachten in de loop van het jaar



De klachten worden vrij uniform in de tijd ingediend bij de Geschillendienst, zonder dat dit behandelingsproblemen met zich meebrengt.

15 klachten werden ingediend in het Nederlands, tegenover 101 in het Frans. We merken op dat sommige klachten in de

twee taalregelingen worden meegeteld omdat ze noch in het Frans, noch in het Nederlands werden ingediend en het dus niet mogelijk is om ze in de ene of de andere taalregeling op te nemen.

2.9 Aantal hoorzittingen

De procedure voor de behandeling van klachten voorziet met name dat de Geschillendienst hoorzittingen organiseert indien één van de partijen hierom verzoekt. Bij de uitwisseling van informatie met de verschillende partijen, nodigt de Dienst de partijen systematisch uit om expliciet mee te delen of ze een hoorzitting wensen.

We stellen vast dat van deze mogelijkheid weinig gebruik wordt gemaakt door de partijen: in 2013 werden er slechts twee hoorzittingen gevraagd en georganiseerd. Desalniettemin zijn hoorzittingen vaak nuttig om een goed inzicht te krijgen in de feiten en het recht.

3 Analyse van de interne rechtspraak en conclusies

3.1 Problematiek van de verhuizen

3.1.1 Tenlasteneming van de kosten voor de opening van de meter(s)

Om deze problematiek en de door de Dienst genomen beslissing toe te lichten, vertrekken we van de feiten die in het dossier zijn vermeld en analyseren we ze in drie stappen:

1. Beschrijving van de vastgestelde feiten

Een klagster betwist enerzijds de laattijdige opening van haar gasmeter, en anderzijds de kosten voor de opening van de meter die hieruit voortvloeien.

Uit de grondige analyse van haar dossier blijkt dat de klagster de gelijktijdige opening van haar elektriciteits- en gasmeter op een datum Y heeft aangevraagd bij Sibelga. Deze dubbele opening werd op een vaste datum gepland door Sibelga.

Op die datum kon Sibelga alleen de elektriciteitsmeter openen omdat de installatie van de gasmeter niet in orde was.

Zodra haar gasinstallatie in orde was, heeft de klagster opnieuw een afspraak gemaakt met Sibelga voor de opening van haar gasmeter.

Sibelga kon de voornoemde meter echter niet openen vanwege een onverwachte moeilijkheid waarmee de klagster werd geconfronteerd.

2. Genomen beslissing en motivatie

Gezien de historiek van de feiten, was de Geschillendienst van oordeel dat Sibelga niet verantwoordelijk kon worden gesteld voor de laattijdige opening van de gasmeter.

Een aparte facturatie van de kosten voor de opening van de meters is mogelijk en gerechtvaardigd als de distributienetbeheerder (DNB) de meters niet gelijktijdig heeft kunnen openen als gevolg van de niet-conformiteit van de elektriciteits- of gasinstallatie.

3. Aanbeveling

De Dienst raadt de Brusselse verbruiker aan om erop toe te zien dat zijn elektriciteits- en/of gasinstallatie conform is vooraleer de opening van de meters aan te vragen bij de distributienetbeheerder, Sibelga.

3.1.2 Slechte mededeling van de EAN-codes

We hernemen hier de ontwikkeling van een klacht die betrekking heeft op de slechte mededeling van de EAN-codes:

1. Beschrijving van de vastgestelde feiten

Bij zijn verhuis deelt de klager een verkeerde EAN-code mee aan zijn energieleverancier zodat zijn leveringspunt, dat niet door een energieleverancier werd overgenomen, door de DNB werd afgesloten op verzoek van de vertrekkende huurder.

2. Genomen beslissing en motivatie

Ondanks het feit dat de DNB geen enkele fout kan worden verweten, heeft deze laatste beslist om de kosten voor de opening van de meter die aan de klager in rekening werden gebracht, te annuleren.

3. Aanbeveling

De Dienst herinnert eraan dat het energieovernamedocument (EOD) geen contract is. Het is de taak van de nieuwe en vertrekkende bewoners om de juiste EAN-codes en/of meternummers door te geven aan hun energieleveranciers om elk verbruik zonder contract, MOZA (sluiting van de meter in afwezigheid van een gekende DNG), Mystery Switch, enz... te vermijden.

De Dienst benadrukt dat de "vertrekkende" bewoner verantwoordelijk blijft voor het verbruik op zijn oude adres tot de afsluiting van zijn meters of tot een andere persoon de meters overneemt op zijn naam, als hij zijn leverancier niet op de hoogte heeft gebracht van zijn verhuis.

Wat de Mystery Switch betreft, signaleert de Dienst dat er geen enkele factuur naar de DNG kan worden gestuurd voor zijn verbruik tijdens de periode van de "mystery switch", noch door de kaper-leverancier, noch door de gekaapte leverancier in het Brussels Gewest, evenals in Vlaanderen en Wallonië.

3.2 Verbreking van de Staatszegels waardoor de fysieke integriteit van de meter in gevaar kwam

De Geschillendienst heeft vier klachten ontvangen ter betwisting van een factuur van Sibelga na de vaststelling dat de zegels werden verbroken, waardoor de fysieke integriteit van de meter in gevaar kwam¹⁰, gepleegd "ingevolge een klaarblijkelijke fraude".

De Dienst benadrukt dat artikel 203, § 2, alinea 2 van het Technisch Reglement Elektriciteit (of de overeenstemmende bepaling van artikel 160 van het Technisch Reglement Gas) impliciet verwijst naar het begrip "burgerlijke aansprakelijkheid".

¹⁰ Art. 203 van het Technisch Reglement "elektriciteit" - art. 160 van het Technisch Reglement "gas".

¹¹ Art. 194 van het Technisch Reglement "elektriciteit" - art. 150 van het Technisch Reglement "gas".

De meter staat onder toezicht van de gebruiker van het distributienet. De gebruiker is wettelijk aansprakelijk voor de schade die aan de meter van Sibelga wordt toegebracht, overeenkomstig artikel 1384, lid 1, van het Burgerlijk Wetboek.

In de veronderstelling dat de gebruiker van het distributienet de identiteit van de fraudepleger kent, kan hij de zaak echter voor de bevoegde hoven en rechtbanken brengen om het herstel van het geleden nadeel te verkrijgen.

In de vier genomen beslissingen was de Dienst van oordeel dat de argumenten van Sibelga gerechtvaardigd waren en heeft hij de klacht ongegrond verklaard.

3.3 Verbreking van de zegels van Sibelga en verbruik zonder contract

We bespreken meer bepaald de problematiek betreffende de verbreking van de zegels en het verbruik zonder contract¹¹ in de volgende gevallen:

1. Beschrijving van de vastgestelde feiten

Het gaat hier om verbruik zonder contract na een verbreking van de zegels of na de overname van een niet-verzegelde meter. In de twee gevallen is er "frauduleus afgenomen elektriciteit", met name frauduleus ten opzichte van de marktregels op grond waarvan elke eindklant een leverancier kiest (of, als hij er geen kiest, wordt bevoorradt door de "standaardleverancier") en van hem elektriciteit koopt voor eigen gebruik ("elektriciteitsordonnantie", art. 2, 17° en 18°; "gasordonnantie", art. 3, 16° en 17°).

In het eerste geval ontvangt de klager, die titularis is van een huurcontract voor een appartement dat hij niet bewoont, in 2012 een factuur van Sibelga voor een verbruik aan het tarief "verbruik zonder contract" voor een periode van 7 jaar. Hij vraagt uitleg aan Sibelga over de conformiteit van het tarief en vermeldt de verjaring en een mogelijk foutief gedrag van de leverancier.

In het tweede voorbeeld roept een bedrijf dat wordt gefactureerd aan het tarief “verbruik zonder contract” voor het verbruik van één van zijn vier elektriciteitsmeters in de lokalen waarin het recent zijn intrek heeft genomen, zijn goede trouw in. Sibelga verwerpt de vraag om het tarief te wijzigen. De klaagster doet een beroep op de AD Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, die de verwerping vaststelt, wijst op de onwettigheid van het verbreken van de zegels en het verbruik zonder contract en de klacht overmaakt aan de Geschillendienst. Sibelga roept het “frauduleuze” verbruik in, gezien de verplichting om een contract te hebben met een leverancier. Het blijkt dat de elektriciens bij de voorbereiding van de verhuis de zegels zou hebben verbroken en de aansluitingen zou hebben uitgevoerd, maar niemand heeft eraan gedacht om een contract af te sluiten voor het verbruik van deze meter. Is er frauduleus verbruik geweest? Het bedrijf roept de conformverklaring in van de meter door een erkend controle-organisme en de provisies die gedurende 17 maanden in de boekhouding werden ingeschreven voor de betaling van de facturen die het bedrijf herhaaldelijk tevergeefs aan zijn elektriciteitsleverancier heeft gevraagd.

2. Genomen beslissingen en motivaties

In de eerste “klacht” wordt het verbruik, dat ontegensprekelijk ten laste is van de titularis van het huurcontract, die zich tegen de reële bewoner mag keren, behouden door Sibelga, dat echter de tarifiering herleidt tot de gebruikelijke tarieven, proportioneel voor verbruik dag, nacht en exclusief nacht, de “opzoekingskosten ingevolge verbruik zonder contract” annuleert en de verbruiker betalingsfaciliteiten biedt. De Dienst neemt akte van het voorstel van Sibelga en het akkoord van de klager.

In de tweede beslissing ziet de Dienst in de door de klaagster ingeroepen feiten van convergerende meterstanden een wil om zich aan haar verplichtingen te houden en meent de Dienst bovendien dat het voor haar absurd zou zijn om contracten af te sluiten voor drie leveringspunten en te trachten aan de afsluiting van een contract te ontsnappen voor de vierde meter. Daarentegen was er een foutieve onoplettendheid in de vraag gericht aan de elektriciens om het nodige te doen om zijn werken voort te zetten en in de afwezigheid van een vierde contract,

wat het behoud rechtvaardigt, ten laste van de klaagster, van de “opzoekingskosten ingevolge verbruik zonder contract”.

3. Aanbevelingen

In het kader van de aanvaarding van een nieuw Technisch reglement, zal het artikel dat bovenaan deze paragraaf wordt geciteerd, worden geherformuleerd. Het blijft in elk geval noodzakelijk om aandacht te besteden aan het gedrag van de “verbruiker zonder contract”, die tegelijk objectief verantwoordelijk is voor de onwettige handeling, en soms subjectief niet schuldig is aan winstbejag door welke handeling of nalatigheid ook. In dat laatste geval, dat vaker aan het licht komt door een “reeks aanwijzingen” dan door manifest bewijs, kan de verbruiker worden gefactureerd aan het “gebruikelijke” tarief voor het jaar van het verbruik (en niet het jaar van de vaststelling, die gebeurt op het einde van een periode waarvan de duur varieert). Deze benadering verschilt dus duidelijk van de frauduleuze handelingen die de fysieke integriteit van zijn meter aantasten en die worden verricht met het doel de werking van de meter in meer of mindere mate te verstoren, na een verbreking van de Staatszegels (zie paragraaf 3.2 hierboven).

3.4 Gewestelijke bepalingen betreffende de facturatie en de betalingen

We bespreken nu de bepalingen betreffende de facturatie aan de hand van dit geval:

1. Beschrijving van de vastgestelde feiten

De klager heeft beslist om van energieleverancier te veranderen in de loop van het jaar. Zijn oude energieleverancier heeft dus een definitieve afrekening opgesteld om zijn rekening af te sluiten. De klager betwist het geëiste bedrag met als reden dat het te hoog is voor een periode van 5 maanden. De vermelde meetgegevens worden niet betwist.

2. Genomen beslissing en motivatie

De facturatieproblemen behoren tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst Energie. De Geschillendienst is ter zake niet bevoegd.

3. Aanbeveling

De Geschillendienst raadt de Brusselse verbruiker aan om, vooraleer een jaarafrekening te betwisten, de juistheid van de meetgegevens op de afrekeningen het toegepaste tarief te controleren.

3.5 Aansluitingen

Het volgende geval dat door Dienst werd onderzocht, heeft betrekking op de aansluiting:

1. Beschrijving van de vastgestelde feiten

Er werd een klacht ingediend waarvan het onderwerp betrekking had op de betwisting van de kosten voor de installatie van nieuwe gasleidingen na de verplaatsing van de gasmeters.

2. Genomen beslissing en motivatie

De klacht werd ongegrond verklaard omdat de klager enerzijds het voorstel van Sibelga om de aftakking te vernieuwen en de meters te groeperen en te vervangen, had aanvaard en het anderzijds ging om kosten betreffende privé installaties.

3. Aanbevelingen

Er werd een advies opgesteld ten behoeve van de Ombudsdienst Energie betreffende de termijn waarbinnen de aansluiting moet worden uitgevoerd. De Dienst vermeldt dat de klaagster en Sibelga waren afgeweken van de termijn die wordt voorgeschreven door de elektriciteitsordonnantie. De klaagster had bijgevolg geen recht meer om een forfaitaire schadevergoeding van Sibelga te eisen. Het is dus absoluut noodzakelijk om na te gaan of de termijnen niet werden overschreden, vooraleer een schadevergoeding te vragen.

3.6 Meting

We concentreren ons nu op een problematiek die we onderzochten in veel dossiers die betrekking hadden op de betwisting van een factuur na een rechtzetting van de meetgegevens.

1. Beschrijving van de vastgestelde feiten

In een eerste geval had de rechtzetting betrekking op verschillende verbruiks jaren omdat de vorige facturen

gebaseerd waren op te lage ramingen. Er werd geoordeeld dat de leverancier de geraamde verbruiksgegevens had vervangen door de reële gegevens en dat hij de termijn van twee jaar had overschreden die moet worden nageleefd in geval van rechtzetting van meetgegevens, zoals voorgeschreven door het technisch reglement.

In het tweede geval vroeg de klager om de meterstanden recht te zetten voor de gehele periode waarin, zoals hij onlangs had vastgesteld, op basis van zijn oude facturen, het "nacht"-register van zijn meter was geblokkeerd waardoor er een overdreven meting was door het "dag"-register. Er werd geoordeeld dat de bepaling van artikel 245 van het technisch reglement¹² elektriciteit moet worden toegepast.

2. Genomen beslissing en motivatie

In het eerste geval heeft de Dienst aan de leverancier gevraagd om zijn factuur te annuleren en een nieuwe factuur naar de klager te sturen waarvan de rechtzetting van de meetgegevens slechts twee jaar teruggaat, te rekenen vanaf de laatste meteropname.

In één van deze klachten heeft de Dienst echter uit bepaalde elementen afgeleid dat de klager niet kon beweren dat hij te goeder trouw was geweest. In de loop van vier opeenvolgende jaren had de klager immers geen gevolg gegeven aan het verzoek van Sibelga om zijn reële meterstanden mee te delen, terwijl de facturen uitdrukkelijk vermeldden dat het verbruik werd geschat door het bedrijf dat belast is met de meteropnames. Er werd vastgesteld dat de klager zijn facturen niet had gecontroleerd terwijl hij, zoals iedereen, verplicht is om zijn zaken goed te beheren. Er werd bijgevolg geoordeeld dat de verjaringstermijn van vijf jaar van toepassing was, zoals voorzien door het Burgerlijk Wetboek.

In het tweede voorbeeld werd eveneens geoordeeld dat, aangezien de klager niet over door Sibelga gevalideerde meterstanden beschikte op het ogenblik van de opstelling van de verbruiksfactuur, het niet aan de leverancier is om het verbruik van de klager te ramen, zonder goedkeuring van SIBELGA.

¹² Bijgevolg konden alleen de meetgegevens van de periode van twee jaar voor de laatste meteropname worden gewijzigd.

3. Aanbevelingen

De rechtspraak van de Geschillenkamer¹³ werd bevestigd, die stelde dat er moet worden besloten dat de meetgegevens niet betrouwbaar zijn als er, in geval van vervanging van de meter, geen enkele tegensprekelijke vaststelling bestaat. De klant heeft het recht om een tegensprekelijke meteropname te vragen van een verouderde en vervangen meter. Een meterstand nul wordt als aannemelijk beschouwd voor een nieuwe meter.

De technische reglementen bepalen dat? wanneer de beschikbare resultaten van een meteropname die werd uitgevoerd door een medewerker van Sibelga onbetrouwbaar of foutief zijn, met name in geval van fraude, de DNB deze meetgegevens in het validatieproces mag vervangen door waarden die op basis van objectieve en niet-discriminerende criteria billijk zijn. In een advies aan de Ombudsdienst voor Energie heeft de Dienst geoordeeld dat de door de leverancier meegedeelde meterstanden als billijke waarden kunnen worden beschouwd. Hieruit volgt ook dat een meteropname die werd uitgevoerd door een medewerker van Sibelga mag worden rechtgezet op basis van een meterstand die de leverancier heeft doorgegeven.

3.7 Klachten met betrekking tot de plaatsing, de verwijdering van een vermogensbegrenzer en de verhoging van het vermogen van de vermogensbegrenzer

Hierna bespreken we drie mogelijke fasen in “het leven” van een begrenzer: de plaatsing, de verhoging van het vermogen en de verwijdering:

3.7.1 Plaatsing van een vermogensbegrenzer

1. Beschrijving van de feiten

De klager protesteerde tegen het dreigement om een vermogensbegrenzer te plaatsen met als reden dat hij zich in een moeilijke sociale situatie bevindt en haar zoon gehandicapt is.

Zijn energieleverancier heeft hem deze brief met het “dreigement om een vermogensbegrenzer te plaatsen” gestuurd als gevolg van een niet betaald bedrag.

2. Beslissing en motivatie

Tijdens de behandeling van dit dossier heeft de energieleverancier zijn vraag om een vermogensbegrenzer te plaatsen spontaan geannuleerd omdat de klager hem geen onbetaald bedrag meer verschuldigd was.

3. Aanbeveling

De Geschillendienst herinnert de Brusselse verbruiker eraan dat de leverancier het recht heeft om de plaatsing van een vermogensbegrenzer te vragen als de verbruiker zijn schuld niet binnen de zeven dagen na de ontvangst van de ingebrekestelling heeft aangezuiverd.

3.7.2 Verhoging van het vermogen van de vermogensbegrenzer

Dit geval heeft meer specifiek betrekking op de verhoging van het vermogen van de vermogensbegrenzer

1. Beschrijving van de feiten

Na de plaatsing van een vermogensbegrenzer vroeg de klagster aan haar OCMW om een aanvraag voor de verhoging van het vermogen van haar elektriciteitsmeter in te dienen bij haar energieleverancier.

Uit een sociale enquête van het OCMW bleek dat het kind van de klagster een ademhalingsapparaat gebruikte. Er mocht geen enkel risico op een stroomonderbreking, zelfs tijdelijk, worden genomen.

Rekening houdend met dit element, heeft het OCMW aan de energieleverancier van de klagster gevraagd om het vermogen van de begrenzer te verhogen tot ongeveer 4.600 watt voor een periode van zes maanden.

¹³ dat werd verwijderd

De energieleverancier deelt het OCMW mee dat de verhogingsaanvraag werd behandeld en dat de verhoging al werd uitgevoerd. Er bleek echter dat de klaagster nog steeds een vermogensbegrenzer van 2.300 watt had.

De klaagster en het OCMW nemen dus contact op met de energieleverancier om te weten waarom het vermogen van de meter niet werd verhoogd.

De energieleverancier antwoordt dat zolang de klaagster haar achterstand niet heeft betaald, ze geen verhoging van de begrenzer kan aanvragen bij Sibelga.

2. Genomen beslissing en motivatie

De Geschillendienst heeft de klacht ontvankelijk en gegrond verklaard.

Artikel 25 sexies, §5, 3e en 4e lid van de elektriciteitsordonnantie bepaalt namelijk: **“In de gevallen waarbij het vermogen dat beperkt wordt tot 2.300 watt niet volstaat om de goede werking van gezondheidsapparatuur of bijstand aan personen, de goede werking te verzekeren van een verwarmingssysteem van de woonvertrekken, de goede werking van kooktoestellen voor voedsel of om de bevoorrading van warm sanitair water te garanderen, kan het OCMW, voor een periode die het bepaalt en die zes maanden niet mag overschrijden, de leverancier gelasten om het oorspronkelijke vermogen waarover het gezin beschikte te herstellen, met een plafond van 4 600 watt.**

Deze periode wordt gebruikt door het O.C.M.W. om maatregelen van hulp aan het gezin voor te stellen, eventueel met bijstand van een schuldbemiddelingsdienst.”

De energieleverancier kan een dergelijke aanvraag niet weigeren met als reden dat het gezin hem nog een achterstand verschuldigd zou zijn, vooral niet omdat het OCMW de aanvraag indient.

3. Aanbeveling

De Geschillendienst nodigt alle Brusselse verbruikers en de verschillende sociale actoren uit om zich tot hem te wenden

wanneer ze worden geconfronteerd met een situatie zoals hierboven beschreven, en dit opdat hij een “dwingende” beslissing zou kunnen nemen ten opzichte van de betrokken leverancier(s).

3.7.3 Verwijdering van de begrenzer van een beschermde afnemer

Het derde voorbeeld gaat over de verwijdering van de begrenzer - statuut van “beschermde afnemer”

De Geschillendienst herinnert eraan dat een beschermde afnemer niet mag vragen om de vermogensbegrenzer te verwijderen tijdens de gehele “beschermde” periode.

3.8 Geschillen en schadevergoedingen

We bespreken nu de problematiek van de schadevergoedingen die aan Sibelga worden gevraagd.

1. Beschrijving van de vastgestelde feiten

Sibelga heeft rekening gehouden met een onvoldoende geacht aantal dagen voor de berekening van de schadevergoeding die ze aan de klaagster verschuldigd was voor het niet tijdig uitvoeren van de verzwaring van de aansluiting.

Artikel 32quater van de “electriciteitsordonnantie” bepaalt de termijn “tenzij anders overeengekomen” tussen de partijen - een overeenkomst waarvoor de ordonnantie geen vorm of procedure voorschrijft. In dit geval was er minstens een stilzwijgend akkoord gegeven aan de telefoon door de klaagster, die dit niet betwist, om de werken binnen een langere termijn uit te voeren. Sibelga heeft de werken echter pas en dag na deze termijn uitgevoerd.

De klaagster klaagt het feit aan dat Sibelga haar alleen een schadevergoeding heeft betaald voor de berekende vertraging ten opzichte van de contractuele termijn.

2. Genomen beslissingen en motivaties

De klaagster beroept zich ten onrechte op het principe dat in artikel 32quater van de ordonnantie is vermeld. Immers,

vanaf het ogenblik waarop zij heeft aanvaard dat de termijn zou worden verlengd, heeft het akkoord, dat telefonisch aan Sibelga werd gegeven, ook al was dit stilzwijgend en zonder de verlenging te betwisten, voorrang, zoals beschreven in de bepaling van de ordonnantie zelf.

3. Aanbevelingen

Dit unieke geval van rechtspraak vereist geen specifieke aanbeveling: de prevalentie van het “tenzij anders overeengekomen” is duidelijk.

3.9 Klachten over de toekenning van een energiepemie

Le Service de BRUGEL est compétent pour traiter les plaintes relatives aux primes énergie délivrées par l'Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement (IBGE) appelé ci-après « Institut ».

De Geschillendienst van BRUGEL is bevoegd om de klachten te behandelen met betrekking tot de energiepemies die worden toegekend door het Brussels Instituut voor Milieubeheer (BIM), hierna het “Instituut” genoemd.

Einde 2013 en zelfs in het eerste halfjaar van 2014 hebben we een sterke toename gezien van het aantal klachten tegen het Instituut: ze zijn afkomstig zowel van particulieren als van vastgoedbedrijven.

Het beheer van deze klachten vergt een grote investering van de “Dienst”, want ze hebben betrekking op materies en praktijken die de Dienst niet beheerst en die niet stroken met de opdrachten die aan de regulator werden toevertrouwd en die gewoonlijk door hem worden behandeld.

Daarom, gezien de complexiteit van deze materie, gezien het niveau van uitnemendheid dat de “Dienst” wenst te behouden in de beslissingen die hij neemt, wordt het beheer van deze klachten tegen het BIM door de “Dienst” beschouwd als een rem op de ontwikkeling van zijn echte opdrachten.

Bovendien stellen we vast dat de opmerkingen vermeld in de vorige verslagen niet ter harte werden genomen door het

BIM, wat bij de “Dienst” de indruk doet ontstaan dat er niet naar hem wordt geluisterd.

In 2012 hebben de leden van de Geschillendienst een ontmoeting gehad met de verantwoordelijken van het Departement Energiepremies over verschillende “betwiste” dossiers betreffende energiepemies. De “Dienst” heeft opmerkingen geformuleerd over de algemene voorwaarden energiepemies (drastisch, onbuigzaam, onevenwichtig in de zin dat de aanvrager “niet het recht heeft” om fouten te maken). Er werd aan het Departement gevraagd om bepaalde punten van de algemene voorwaarden aan te passen, met name het punt over het indienen van eenzelfde premieaanvraag in de loop van een periode van 5 jaar.

Dit laatste punt werd overigens opgenomen in ons jaarverslag van 2012 - gedeelte energiepemies.

Tot nu toe heeft het BIM geen rekening gehouden met de opmerkingen die we over dit voornoemde punt hebben geformuleerd (zie jaarverslag van 2012). Er staat immers nog steeds in de algemene voorwaarden “Het is niet toegelaten dezelfde energiepemie verschillende keren aan te vragen voor dezelfde uitgevoerde werken binnen een periode van 5 jaar”.

Niettemin, laten we het nog maar eens zeggen, zou het verstandig zijn als het BIM de “Dienst” zou raadplegen bij het opstellen van de algemene voorwaarden energiepemies, aangezien de “Dienst” de beroepen tegen de beslissingen van het Departement Energiepremies behandelt.

Filosofie die het BIM wordt toegeschreven:

Zoals hiervoor vermeld, voert de “Dienst” talrijke onderzoeken en analyses uit bij de behandeling van een klacht tegen het BIM en dit om alle noodzakelijke verduidelijkingen aan te brengen om een gemotiveerde en evenwichtige beslissing te kunnen nemen.

Deze verschillende voorbereidende werkzaamheden hebben ons echter in staat gesteld om een aantal zaken vast te stellen met betrekking tot de filosofie en de praktijken van het BIM bij het beheer van de dossiers voor premieaanvragen.

Wat de filosofie betreft van het Instituut tegenover de “premieaanvragers”, stellen we vast dat het Instituut niet echt een klantenbenadering ontwikkelt. De aanvrager wordt niet beschouwd als een partner die moet worden geholpen om een gemeenschappelijk doel te bereiken, namelijk het verkrijgen van de premies, dat verband houdt met een hoofddoel, namelijk de energiebesparing van het gebouw, maar als een burger die alle regels tot in de kleine lettertjes moet naleven.

De “Dienst” heeft ook vastgesteld dat het sociaaleconomisch niveau en het opleidingsniveau van de klagers zeer hoog was. De dossiers zijn zeer goed opgesteld. De klagers kennen hun rechten en volgen hun dossiers op de voet.

De geregistreerde klachten zijn rechtstreeks afkomstig van de betrokken personen.

En er is ook de kwestie van de andere aanvragers, die ook menen dat de weigering van het BIM niet “rechtvaardig” is, maar die geen klacht durven indienen bij BRUGEL om verschillende redenen, zoals: geen vertrouwen meer in de instellingen, complexiteit van de procedure, taalproblemen... wat met deze personen en hun rechten? Het materieel indienen van een beroep mag niet voorbehouden zijn voor een klein deel van de bevolking.

We zullen nu de talrijke opmerkingen overlopen die afkomstig zijn van de behandeling van de klachtendossiers.

Gebreken die werden ontdekt bij de behandeling van de dossiers

Dit is de lijst van de verschillende problemen die we hebben vastgesteld aan de hand van de klachten die we hebben ontvangen:

- We hebben een tegenstrijdigheid vastgesteld tussen de technische informatie in het aanvraagformulier voor de premie en de technische informatie in de factuur van de aannemer als het punt 6.2 “Attest van de aannemer/installateur” van het administratief formulier niet door de aannemer werd ondertekend of afgestempeld.

- Alle briefwisseling moet aan de juiste bestemming worden gericht.
- Als een aanvrager zijn aanvraagdossier indient via mail, moet hij antwoord krijgen per kerende mail, of moet minstens de manier van communiceren worden uitgelegd en mag er niet de ene keer worden geantwoord per brief en de andere keer via e-mail.
- Als er onzekerheid is over de gegevens van de aanvrager, zou het BIM contact moeten opnemen met de aanvrager om met hem de juistheid te controleren van de gegevens die eerder telefonisch, via mail of per brief werden meegedeeld.
- Het departement Energiepremies zou de Geschillendienst moeten toelaten om hoorzittingen te organiseren op verzoek van de klagers tijdens de schoolvakanties. De behandeling van de klachten wordt niet “opgeschort” tijdens de vakantieperioden.
- Het BIM zou een ontvangstbevestiging naar de aanvrager moeten sturen om deze laatste toe te laten om, op eigen initiatief, alle aanvullende informatie naar het BIM te sturen nadat hij zijn dossier heeft verzonden.
- Het BIM zou rekening moeten houden met elke rechtgezette factuur vanaf het ogenblik dat de aannemer “officieel” schriftelijk erkent dat hij een materiële fout heeft gemaakt bij het opstellen van de factuur.
- Materiële fouten door aannemers komen vaak voor en zijn begrijpelijk. Voor veel kleine aannemers zijn de administratieve taken onaangenaam en komen deze vaak op de laatste plaats. De aannemers moeten met verschillende wetgevingen goochelen als gevolg van de regionalisering van de Staat. De normen die door de Gewesten worden opgelegd voor het verkrijgen van premies zijn verschillend en kunnen dus tot fouten leiden bij het opstellen van documenten voor premieaanvragen. Het BIM zou dan ook begrip moeten hebben voor dit type materiële fouten en zou niet mogen uitgaan van de vooropgestelde idee dat elke rechtgezette factuur of elk gewijzigd document vals is.
- We maken ook voorbehoud inzake het gebruik van bestekken in plaats van gedetailleerde en/of rechtgezette facturen die “waar en echt” zijn verklaard door de aannemer,

want de partijen wijken al te vaak af van het initiële bestek en dit laatste levert niet het bewijs dat de werken echt volledig werden uitgevoerd in overeenstemming met de in het bestek vermelde beschrijving en hoeveelheden.

- We stellen ook vast dat de informatie die aan de aanvrager wordt verstrekt, en meer bepaald in het geval van een weigering, onvoldoende duidelijk is en soms niet met de werkelijkheid overeenstemt. Een aanvrager kan vernemen dat zijn aanvraag werd geweigerd omdat de gevraagde documenten niet werden bezorgd, terwijl ze wel degelijk tijdig werden verstuurd. In feite houdt de echte reden van de weigering meer rekening met de inhoud van de documenten (slecht ingevuld attest, erkenningsnummer niet meegedeeld...) dan met het document zelf. De aanvrager begrijpt dus helemaal niet meer wat zijn administratie bezielt en voelt zich gefrustreerd.

Mogelijkheid voor klachtenbeheer in de toekomst

Zoals hiervoor werd vermeld, maakt het beheer van klachten tegen het BIM geen deel uit van de kernactiviteit van de energieregulator. Dat beheer behoort niet tot haar bevoegdheidsdomein.

We hebben dus getracht om een bevoegde overheid te vinden die de regulator in deze taak kan vervangen.

We moeten de bevoegde overheid voor de behandeling van bezwaren tegen de beslissingen van het BIM inzake toe te kennen «energiepremies», ter vervanging van de Geschillendienst van BRUGEL, die ze momenteel behandelt¹⁴, in de eerste plaats zoeken binnen de institutionele omkadering van deze bevoegdheid.

Daarin worden verschillende beroepsmogelijkheden georganiseerd:

- door de «EPB» ordonnantie¹⁵: beroep tegen de administratieve boetes die worden opgelegd voor de inbreuken beschreven in artikel 30, 31 en 32 (niet-

conformiteit van nieuwe gebouwen met de normen van de ordonnantie of het uitvoeringsbesluit¹⁶);

- door het BWLKE («Brussels Wetboek van Lucht, Klimaat en Energiebeheer»¹⁷) tegen de beslissingen betreffende de toekenning van afwijkingen van de EPB-eisen;
- door het besluit dat de erkenningsprocedure voor EPB-adviseurs organiseert¹⁸: beroep tegen een beslissing om de erkenning te weigeren, in te trekken of te schorsen, of tegen een afwezigheid van beslissing binnen de voorziene termijn (art. 10, § 2: 30 werkdagen, verlengbaar in sommige gevallen).

In deze drie gevallen (en in andere besluiten op het vlak van erkenning) wordt het beroep telkens ingediend bij het Milieucollege.

Dit College werd opgericht en georganiseerd door artikel 79 en 80 van de ordonnantie van 5 juni 1997 betreffende de milieuvergunningen, als intermediaire beroepsinstantie tussen de administratieve beslissingen en de beroepen bij de Regering. De beroepen georganiseerd door de bovenvermelde ordonnantie en besluiten betreffende de milieuvergunningen leunen nauw aan bij «EBP»-bepalingen, maar zijn niet identiek; het zijn dus deze laatste die zich opdringen vanwege hun specificiteit inzake deze materie.

Rechtspraak betreffende de klachten tegen het BIM

We komen terug op de uiteenzetting van onze rechtspraak en staven de naar voor gebrachte elementen met concrete voorbeelden van ontvangen klachten tegen het BIM:

Niet-overeenstemming tussen de informatie vermeld in het administratief formulier en de informatie vermeld op de saldfactuur:

1. Beschrijving van de vastgestelde feiten

Het BIM heeft geweigerd om de «bonus U beglazing ≤ 1,0 W/m²» toe te kennen als aanvulling op de energiepremie

¹⁴ Krachtens artikel 30novies, § 1, 5° van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

¹⁵ Ordonnantie van 7 juni 2007 betreffende de energieprestatie en het binnenklimaat van gebouwen.

¹⁶ Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot vaststelling van de eisen op het vlak van de energieprestatie en het binnenklimaat van gebouwen.

¹⁷ Ordonnantie van 2 mei 2013 houdende het Brussels Wetboek van Lucht, Klimaat en Energiebeheersing. De onderzoeksprocedure en de criteria voor de toekenning van de afwijkingen, bedoeld in artikel 2.2.4, § 1 van het BWLKE werden vastgelegd door het besluit van de Regering van 19 juni 2008; een beroep tegen de afwezigheid van beslissing of tegen de beslissing zelf wordt georganiseerd door artikel 6.

¹⁸ Besluit van 10 oktober 2013 betreffende de erkenning van de EPB-adviseurs (...), art. 10.

B4-superisolerende beglazing aan de klager omdat de gebruikte en op de saldfactuur vermelde beglazing een U van 1,1 W/m²K had.

2. Genomen beslissing en motivatie

De «Dienst» heeft de klacht ontvankelijk en gegrond verklaard.

De Dienst was van mening dat er geen tegenstrijdigheid mocht zijn tussen de technische informatie in het aanvraagformulier voor de premie en de technische informatie in de factuur van de aannemer, in de zin dat punt 6.2 «Attest van de aannemer/ installateur» van het administratief formulier niet door de aannemer werd ondertekend of afgestempeld.

De Dienst was van mening dat het BIM in een dergelijk geval het dossier onvolledig zou moeten verklaren en bijgevolg een brief naar de premieaanvrager zou moeten sturen waarin de ontbrekende elementen worden vermeld.

3. Aanbeveling

De Geschillendienst raadt het Departement Energiepremies aan om meer gedetailleerde vragen om aanvullende informatie te verzenden, zodat de aanvrager van een energiepremie weet waarom zijn dossier «onvolledig» werd verklaard door het BIM.

Een tweede geval heeft betrekking op de vraag om aanvullende informatie.

4 Externe samenwerkingen

4.1 Samenwerking met de Ombudsdienst voor Energie (OVE)

Deze samenwerking wordt geregeld door het Huishoudelijk Reglement (HR) van de Ombudsdienst voor Energie¹⁹. Het HR voorziet in de behandeling van de klachten naargelang hun voorwerp. De OVE behandelt de klachten die, hetzij uitsluitend

¹⁹ Huishoudelijk Reglement betreffende de "interacties tussen de Ombudsdienst voor Energie (OVE) en de federale en gewestelijke diensten bevoegd voor energie".

²⁰ Het HR preciseert evenwel dat "de dienst die de aanvraag van een dringende procedure ontvangt deze autonoom behandelt, ongeacht het

1. Beschrijving van de vastgestelde feiten

Het BIM heeft geweigerd om 8 aanvragen voor een «energiepremie» toe te kennen aan de klager, dossierbeheerder bij een OCMW, omdat het de aanvullende informatie die zo snel mogelijk werd gevraagd, niet zou hebben ontvangen. Uit de grondige analyse van het dossier is gebleken dat de vragen om aanvullende informatie niet direct aan de klager werden gericht, maar aan het OCMW, en dit hoewel de klager zijn hoedanigheid als correspondent van het OCMW had vermeld in de verschillende premieaanvraagformulieren.

2. Genomen beslissing en motivatie

Gezien de voorgaande elementen, heeft de Geschillendienst de klacht ontvankelijk en gegrond verklaard. De Dienst was van mening dat het BIM, aangezien het heeft nagelaten om de vragen om aanvullende informatie persoonlijk aan de klager te richten, hem een nieuwe termijn van twee maanden had moeten toestaan, te rekenen vanaf de datum waarop de vragen om aanvullende informatie per mail naar de aanvrager werden verstuurd, opdat deze laatste de ontbrekende stukken van zijn dossier zou bezorgen.

3. Aanbeveling

De Geschillendienst raadt het Departement Energiepremies aan erop toe te zien dat alle briefwisseling aan de beheerder van het dossier wordt gericht (premieaanvrager of mandataris).

onder de federale bevoegdheid vallen, hetzij onder de gemengde bevoegdheid. De FOD Economie behandelt de klachten over de marketing- en verkooppraktijken, en de inbreuken op het akkoord over "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" en op de erbij gevoegde gedragscode. De gewestelijke regulatoren behandelen de klachten die uitsluitend onder de gewestelijke bevoegdheid vallen²⁰.

bevoegdheidsdomein waarop de aanvraag betrekking heeft en ongeacht de oorzaak ervan".

In het kader van de behandeling van gemengde klachten, behandelde de Dienst verschillende vragen om advies die uitgingen van de OVE. Deze vragen hadden betrekking op één of meerdere aspecten die onder de gewestelijke bevoegdheid vallen. Wanneer de Ombudsdienst voor Energie zich tot BRUGEL richt in het kader van een vraag tot individuele bemiddeling, richt hij zich impliciet tot de Geschillendienst binnen de grenzen van diens bevoegdheden. Wij doen echter opmerken dat voor vragen van algemene aard, de coördinator van BRUGEL deze vragen overmaakt aan een hoger niveau teneinde het advies van de RvB in te winnen. Zo ook, indien de Ombudsdienst voor Energie wenst dat BRUGEL een standpunt zou innemen, niet in een individueel dossier, maar wel over een thema van algemene aard, dan zou het de Raad van bestuur van BRUGEL zijn die een standpunt zou innemen. Daartoe zou het nodig zijn om het verzoek aan de Raad van Bestuur te formaliseren. Bij het beheer van de dossiers die gemeenschappelijk zijn met de Ombudsdienst voor Energie, stelt de Dienst verschillende feiten vast die gemakkelijk zouden kunnen worden verbeterd, wat aldus zou toelaten om het beheer van de dossiers te optimaliseren. Het gaat bijvoorbeeld om de verzoeken om advies die wij ontvingen en waarbij geen dossier van de klager werd gevoegd. Het is moeilijk voor de Dienst om een advies te geven zonder een globaal zicht te hebben op de feiten die worden aangeklaagd en op het standpunt en de rechtvaardiging van de betrokken partijen.

In diezelfde optiek vraagt de OVE aan de Dienst om een standpunt in te nemen over een gedrag van een leverancier zonder dat deze

aanvraag in verband gebracht wordt met een specifieke klacht. De Dienst kan slechts een advies geven aan de OVE op basis van een klacht en het verzoek om advies van de OVE moet overeenstemmen met het voorwerp van de klacht.

We hebben ook vastgesteld dat, met betrekking tot de beslissingen die werden genomen in klachtendossiers waarbij Sibelga rechtstreeks betrokken is, meer bepaald de klachten over de meetgegevens, de analyse die de OVE van deze dossiers heeft gemaakt, in tegenspraak is met de beslissingen die de Geschillendienst heeft genomen.

4.2 Samenwerking met de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie

In 2013 heeft de Geschillendienst verscheidene aanvragen tot het bekomen van informatie ontvangen betreffende de klantenwerving van een leverancier.

Aangezien de Dienst ter zake niet bevoegd is, heeft hij deze aanvragen voor behandeling overgemaakt aan de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie. In een dossier van een gemengde klacht heeft de Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie onmiddellijk om het standpunt van de DNB gevraagd. Als gevolg van de handhaving door de DNB van zijn standpunt en aangezien de bemiddeling mislukt was, heeft de vermelde Directie het dossier onmiddellijk overgemaakt aan BRUGEL, dat een beslissing heeft genomen.

5 Conclusies

In 2013 heeft BRUGEL kunnen vaststellen dat het aantal klachten licht is gedaald, wat doet veronderstellen dat het werk van de markspelers van hogere kwaliteit is dan tijdens de vorige jaren en dat ze hun processen verbeteren. Dit betekent echter niet dat alles perfect verloopt.

De ingediende klachten onthullen ook uiteenlopende interpretaties van het reglementair kader of praktijken die

moeten worden verbeterd. BRUGEL is van mening dat de fouten uit het verleden moeten toelaten om de werking in de toekomst te verbeteren.

BRUGEL meent overigens dat de klachten die worden ingediend tegen het BIM, in de toekomst door een andere instantie zouden moeten worden behandeld. Deze materie behoort immers niet tot de bevoegdheid van de regulator.

brugel ● ●

DE BRUSSELE REGULATOR VOOR ENERGIE

BRUGEL

Kunstlaan 46

1000 Brussel

info@brugel.be

www.brugel.be