

brugel ● ●

DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

THEMATISCH VERSLAG 02

JAARVERSLAG 2016

Klachtenbehandeling en
werking van de Geschillendienst



THEMATISCH VERSLAG 02

JAARVERSLAG 2016

Klachtenbehandeling en
werking van de Geschillendienst



Bekijk het jaarverslag online
<http://annual-report-2016.brugel.brussels>

Inhoudstafel

1	Missie	4
1.1	Bevoegdheden van de Dienst	4
1.1.1	De energieverbruiker kan een beroep doen op de Dienst	4
1.2	De nieuwe buitengerechtelijke beslechting van geschillen en de toepassing ervan op de Geschillendienst van BRUGEL	5
2	Conclusies op basis van feitelijke gegevens	6
2.1	Indeling van de klachten naar categorie	6
2.2	Indeling van de klachten naar de aangeklaagde partij	8
2.3	Indeling van de klachten naar herkomst	9
2.4	Indeling van de klachten naar het soort procedure	9
2.5	Status van de klachten	10
2.6	Behandelingstermijnen van de klachten	10
2.7	Indeling van het aantal klachten naar taalstelsel	11
2.8	Aantal hoorzittingen	11

Wettelijke grondslag

Artikel 30novies van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna de 'electriciteitsordonnantie' genoemd) heeft binnen BRUGEL de Geschillendienst opgericht (hierna 'de Dienst' genoemd).

Artikel 30novies, § 2, laatste lid van de elektriciteitsordonnantie verplicht de Dienst ertoe een jaarverslag te publiceren waarin met name de nieuwste trends inzake de rechtspraak van de Geschillendienst worden vermeld.

Met dit document beantwoorden we aan deze verplichting.

3	Analyse van de interne rechtspraak en conclusies	12
3.1	De MOZA-procedure	12
3.2	Verbruik buiten contract en verbreking zegels Sibelga	13
3.3	Rechtzetting van meetgegevens	14
3.4	Schadevergoeding	14
3.5	Klachten over de openbaredienstverplichtingen	15
3.5.1	Verplichting om een voorstel over te maken	15
3.5.2	Afsluiting van een leveringspunt van elektriciteit dat bestemd is voor een hoofdwoonplaats of voor hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik, zonder toestemming van de vrederechter	16
3.5.3	Verzuim van melding aan de OCMW's	16
3.5.4	Syndicus van gebouwen	17
3.6	Energiepremie	17
4	Externe samenwerking	18
4.1	Samenwerking met de Ombudsdienst voor Energie (OVE)	18
5	Beroepen tegen de beslissingen van de Geschillendienst	19
5.1	Beroep van dhr. Lemaire	19
6	Conclusie	20

Figuren

1	Percentage ontvangen klachten per aangeklaagde partij in 2016	8
2	Marktaandeel per leverancier voor de energiemarkt (gas & elektriciteit) in Brussel in 2016	8
3	Indeling van de klachten volgens het soort procedure in 2016	9
4	Status van de klachten in 2016, op woensdag 31 mei 2017	10
5	Taalrol van de klachten in 2016	11

Tabellen

1	Indeling van de klachten naar hun voorwerp	7
2	Indeling van de klachten volgens de aangeklaagde partij	8
3	Herkomst van de klachten	9
4	Behandelingstermijn van de klachten	11

1 Missie

De Dienst neemt beslissingen over door Brusselse verbruikers ingediende klachten tegen de energieleveranciers, de distributienetbeheerder en het Brussels Instituut voor Milieubeheer (Leefmilieu Brussel of BIM)

Elke verbruiker die te maken heeft met een geschil inzake de Brusselse energiemarkt kan zich richten tot de Dienst, die wettelijk binnen BRUGEL, de Brusselse energieregulator, werd gecreëerd.

De Dienst onderzoekt elke klacht volledig onafhankelijk van de spelers op de energiemarkt.

Nadat het volledige klachtendossier werd ingediend, deelt de Dienst de klager en de beschuldigde partij zijn beslissing mee om de klacht al dan niet verder te behandelen.

Wanneer de Dienst beslist de behandeling van de klacht verder te zetten, volgt binnen twee maanden na de indiening van de klacht de beslissing ten gronde. Bij een vraag om informatie wordt die termijn met twee maanden verlengd.

De beslissingen van de Dienst zijn voor alle partijen bindend.

1.1 Bevoegdheden van de Dienst

De bevoegdheden van de Dienst zijn vermeld in artikel 30novies, § 1 van de elektriciteitsordonnantie, dat het volgende bepaalt:

'Er wordt binnen 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 tussenpersoon;*
- 5° *betreffende de toekenning van 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.

De Geschillendienst is niet bevoegd om de klachten tegen de beslissingen van Brugel te behandelen.'

Uit het voorgaande blijkt dat de Dienst is belast met het toezicht op de naleving door de marktspelers van de in de Brusselse wetgeving voorziene regels voor de energiemarkt. De bevoegdheid van de Dienst is beperkt wanneer het gaat om klachten die betrekking hebben op de burgerlijke rechten.

Deze beperking vormt in de praktijk echter een hinderpaal voor de efficiënte behandeling van de klachten. Ten eerste ziet een verbruiker de meeste inbreuken op de regels van de energiemarkt immers als een schending van een burgerlijk recht. Een onjuiste rechtzetting van de meterstanden wordt door een energieverbruiker bijvoorbeeld opgevat als een onjuiste facturatie door de leverancier. Ten tweede is het onontbeerlijk om rekening te houden met de burgerlijke

rechtsregels om klachten over de energiemarkt eerlijk en doeltreffend te kunnen behandelen.

Aanbeveling

In het licht van het voorgaande beveelt de Dienst aan de wetgever aan om de bevoegdheidsbeperking van de Dienst te schrappen en een systeem van beroep tegen de beslissingen van de Dienst in te voeren bij de rechtbanken van de rechterlijke orde. Deze optie wordt ook aanbevolen door de Raad van State, sectie wetgeving, in zijn advies nr. 49.491/3¹.

1.1.1 De energieverbruiker kan een beroep doen op de Dienst

Artikel 30novies, § 2, 4de lid van de elektriciteitsordonnantie bepaalt:

'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.'

Het op dit moment geldende huishoudelijk reglement van de Dienst beperkt de mogelijkheid om een klacht in te dienen uitsluitend tot de verbruikers. Deze beperking lijkt overeen te stemmen met het doel van Europese richtlijn 2013/11/EU² die bepaalt dat de richtlijn over de alternatieve beslechting van consumentengeschillen niet van toepassing dient te zijn op klachten van ondernemers tegen consumenten, noch op geschillen tussen ondernemers.

¹ Documenten van het parlement, gewone zitting 2010-2011 A-201/1, pp. 108-109.

² Overweging 16 van Richtlijn 2013/11/EU van 21 mei 2013 tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG, PbEU 2013, L 165, pp. 63-79.

1.2 De nieuwe buitengerechtelijke beslechting van geschillen en de toepassing ervan op de Geschillendienst van BRUGEL

De nieuwe richtlijn over de buitengerechtelijke geschillenbeslechting³ (hierna 'de richtlijn 2013/11/EU') legt geharmoniseerde kwaliteitseisen vast voor de entiteiten voor alternatieve geschillenbeslechting (Alternative Dispute Resolution, hierna 'ADR') en de ADR-procedures die ervoor moeten zorgen dat consumenten binnen de volledige Europese Unie toegang hebben tot kwalitatief hoogwaardige, doeltreffende, transparante en billijke buitengerechtelijke procedures.

De richtlijn 2013/11/EU werd omgezet in nationaal recht door de wet van 4 april 2014⁴. Het koninklijk besluit van 16 februari 2016⁵ verduidelijkt de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde ADR voor consumenten beoogd door de wet van 4 april 2014 moet voldoen.

Aangezien de activiteiten van de Geschillendienst van BRUGEL onder de buitengerechtelijke geschillenbeslechting vallen, is deze verplicht zich te schikken naar de voornoemde richtlijn.

In dit kader wordt dus een nieuw huishoudelijk reglement voor de Geschillendienst van BRUGEL (hierna 'nieuw H.R.') opgesteld, dat het oude H.R. van 2011 vervangt. Het nieuwe H.R. werd overigens aan een publieke consultatie onderworpen. Deze publieke consultatie begon op 1 november 2016 en eindigde op 30 november 2016.

Het doel van deze publieke consultatie was alle actoren in de markt te informeren over het nieuwe procedurereglement van de Geschillendienst van BRUGEL en hun eventuele opmerkingen en/of suggesties te verzamelen om het oude H.R. van 2011 te verbeteren.

Twee instanties, namelijk het Centre d'appui SocialEnergie en Infor GazElec, formuleerden opmerkingen en suggesties naar aanleiding van de invoering van het H.R.

Op basis van de ontvangen antwoorden werd het verslag van de publieke consultatie opgesteld en werd het procedurereglement van de Geschillendienst vervolledigd. Het nieuwe H.R. bevat dus verbeteringen ten opzichte van het oude H.R. van 2011, die zijn gebaseerd op de ervaring verworven tijdens de werking en de opmerkingen ontvangen van de sociale actoren.

Het nieuwe H.R. en het consultatieverslag werden op de website van BRUGEL gepubliceerd.

3 Het gaat om: de Richtlijn 2013/11/EU van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en de Richtlijn 2009/22/EG, PBEU 2013, L 165, pp. 63-79.

4 De wet van 4 april 2014 houdende de invoering van boek XVI 'Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen' in het Wetboek van economisch recht, BS 12 mei 2014.

5 Het Koninklijk Besluit van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen, BS 25 februari 2015.

2 Conclusies op basis van feitelijke gegevens

De hierna volgende gegevens zijn afkomstig uit ons informaticasysteem voor klachtenbeheer. Op 31 mei 2017 werd een 'opname' gemaakt van de gegevens van 2016, die werd omgezet in de vorm van tabellen of grafieken.

De statistische gegevens die we voorleggen, zijn beperkt tot de invoermogelijkheden van 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 goed overzicht van de kwaliteit van de opvolging van de verschillende klachten.

In 2016 ontving BRUGEL 79 klachten, tegenover 101 in 2015 en 148, 114 en 115 in respectievelijk 2014, 2013 en 2012. 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. We stellen vast dat het aantal klachten daalt.

Door het buitengewoon beperkte aantal klachten zou het gevaarlijk zijn om te snel algemene conclusies te trekken, ook al kunnen er op basis van deze verschillende vaststellingen bepaalde praktijken worden aangestipt, die soms buiten het domein van de regulator vallen.

2.1 Indeling van de klachten naar categorie

Bij de voorafgaande analyse van de klachten delen de medewerkers ze in volgens een Europese classificatie, een classificatie op twee niveaus 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.

In de tabel op de volgende pagina worden de klachten weergegeven in functie van hun hoofdcategorie.

Uit deze tabel blijkt dat de meeste klachten die BRUGEL heeft ontvangen en waarvoor de Geschillendienst bevoegd is, betrekking hebben op de meteropname: 40 van de 79 ontvangen klachten, dus 1 klacht op 2. Dat was al het geval in 2011, 2014 en 2015 en over de specifieke bevoegdheden van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Tabel 1: Indeling van de klachten naar hun voorwerp

Voorwerp	Details	Aantal ontvangen klachten			
		2013	2014	2015	2016
Meting	Rechtzetting van de meterstanden	14	9	10	3
	Werking van de meter	8	4	2	1
	Verbruik zonder contract	2	13	14	15
	Meterverwisseling	2	3	1	3
	Meterstand/raming	6	9	10	2
	Verhuizing/overlijden/verandering van klant / combined switch	5	5	2	
	Verandering van meter	1	0	0	1
	Verbreking staatszegels	-	-	6	
	Mystery switch	1	0	2	3
	Switch leverancier - andere gevallen	1	1	0	
	Andere	12	10	2	12
	Totaal		52	54	49
Regionale bevoegdheden	REG-premies	15	27	4	2
	Groene elektriciteit / warmtekrachtkoppeling	6	1	2	1
	Beschermde klant	2	10	3	3
	Stroombegrenzer	8	5	12	10
	Weigering van offerte	0	2	2	
	Vergoeding voor elke directe, lichamelijke of materiële schade na niet- geplande/niet-meegedeelde onderbreking, non-conformiteit of onregelmatigheid van de energievoorziening	0	2	3	1
	Vergoeding voor afwezigheid van energievoorziening als gevolg van een administratieve fout	0	2	1	1
	Vergoeding - diverse	0	4	0	0
	Andere	6	8	1	2
	Totaal		37	61	28
Facturatieproblemen	Onduidelijke, onleesbare of niet reglementaire factuur	2	0	1	
	Geen laattijdige factuur	0	0	1	
	Waarborg	0	0	0	
	Betalingsplan	0	0	0	
	Andere	0	5	3	2
Totaal		2	5	5	2

Voorwerp	Details	Aantal ontvangen klachten			
		2013	2014	2015	2016
Betalingsprobleem	Administratieve kosten	1	0	0	
	Betalingsplan	0	1	1	
	Andere	2	0	0	
Totaal		3	1	1	0
(Des)Activering	Activering na verhuizing/move in	4	4	1	4
	Afsluiting door de netbeheerder na betalingsproblemen of fraude	0	1	0	0
	Noodprocedure	4	1	2	2
	Wederaansluiting na afsluiting	2	3	3	
	Desactivering na niet-betaling of laattijdige betaling	1	1	0	1
	Andere	4	7	6	
	Totaal		15	17	12
Prijs/tarief	Distributie- of transmissietarieven	0	0	0	6
	Prijs-/tariefwijziging	1	1	0	1
	Bijdrage energie, taksen, btw	0	0	0	
	Tussentijdse factuur	0	1	0	
	Andere	0	3	4	2
Totaal		1	5	4	9
Kwaliteit van de voorziening	Continuïteit van de voorziening	1	0	1	
	Andere	0	0	0	
Totaal		1	0	1	0
Aansluiting op het net	Termijn/laattijdigheid	2	0	0	
	Weigering aansluiting	0	2	0	
	Tarief	0	1	1	
	Andere	1	0	0	1
Totaal		3	3	1	1
Slechte of gebrekkige dienstverlening aan de klanten	Andere	0	0	0	
	Elektronisch beheer	0	1	0	
Totaal		0	1	0	0
Onerlijke handelspraktijken	Contractuele voorwaarden	0	1	0	
Totaal		114	148	101	79

Bron: BRUGEL

2.2 Indeling van de klachten naar de aangeklaagde partij

De hierna volgende tabel deelt de klachten in volgens de aangeklaagde partij. Er dient te worden opgemerkt dat de ingediende klachten tegen meerdere betrokkenen tegelijk gericht kunnen zijn.

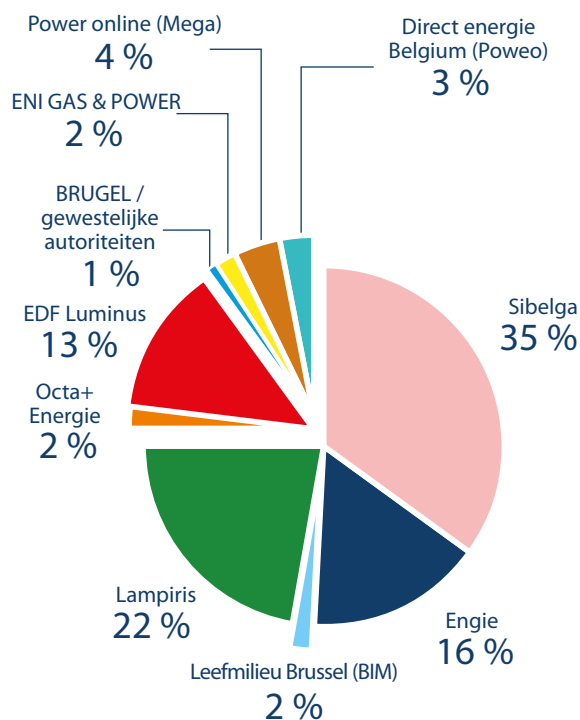
Tabel 2: Indeling van de klachten volgens de aangeklaagde partij

	2012	2013	2014	2015	2016
Sibelga	73	64	69	64	37
ECS/Electrabel	25	38	38	26	17
Leefmilieu Brussel (BIM)	9	15	27	4	2
Lampiris	12	14	27	14	23
Octa +			12	5	2
EDF Luminus	3	6	4	7	14
BRUGEL / gewestelijke autoriteiten	5	5	0	0	1
ENI GAS & POWER (ex-NUON)	5	3	8	4	2
Andere (syndicus, aannemers ...)	-	1		0	0
ESSENT	2	0	3	0	0
STIB	1	-		0	0
Eneco			1	0	0
Belpower				1	0
Power Online nv/Mega				1	4
Direct Energie/Poweo				1	3

Bron: BRUGEL

In het algemeen, gezien het geringe aantal ontvangen klachten, heeft het weinig zin om statistische conclusies te trekken uit deze gegevens, maar is het zinvoller om ze in hun context te plaatsen. Anders dan bij zijn concurrenten stellen we echter een zeer klein aantal klachten tegen ENGIE vast.

Figuur 1: Percentage ontvangen klachten per aangeklaagde partij in 2016



Bron: BRUGEL

Het grootste aantal klachten (35 %) werd gericht tegen Sibelga. Dit is te verklaren door twee factoren:

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

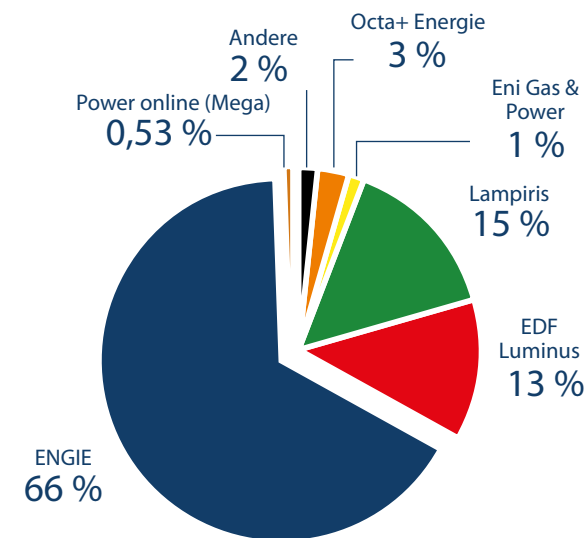
Lampiris, dat 15 % van de huishoudelijke afnemers bedient, komt met 22 % op de tweede plaats wat het aantal klachten betreft. Op de derde plaats staat Electrabel (16 %) voor 68 % van de afnemers en vervolgens Luminus (13%) voor 12 % van de afnemers.

Er werden in 2016 slechts 2 klachten ingediend over dossiers voor energiepremies behandeld door het BIM. Dit soort klachten wordt steeds minder vaak ingediend. Het waren er 4 in 2015 tegenover 15 en 27 in de voorgaande jaren.

In 2016 werd slechts 1 klacht ingediend tegen BRUGEL of de Brusselse gewestelijke autoriteiten.

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

Figuur 2: Marktaandeel per leverancier voor de energiemarkt (gas & elektriciteit) in Brussel in 2016



Bron: BRUGEL

2.3 Indeling van de klachten naar herkomst

Tabel 3: Herkomst van de klachten

Herkomst van de klachten	2013	2014	2015	2016
De klager of zijn raadsman	61	71	35	28
Federale ombudsman	43	49	49	29
OCMW	8	10	12	9
Infor GazElec	5	16	8	12
AD Controle en bemiddeling	0	0		
Kabinet	0	0	0	1
CREG	0	2	0	
Belgische Mededingingsautoriteit			1	
Totaal	117	148	105	79

Sommige klachten kunnen van twee instanties tegelijk afkomstig zijn.

Bron: BRUGEL

De belangrijkste externe bron van klachten is de federale Ombudsdienst voor Energie (OVE). Deze laatste stuurt de klachten die betrekking hebben op de gewestelijke bevoegdheden door naar BRUGEL, hetzij ter informatie terwijl er een bemiddeling loopt, hetzij voor advies als de OVE een verduidelijking wenst over de wetteksten in een concrete, specifieke situatie. Het advies van de Dienst geldt dan enkel voor dit specifieke geval.

Meer dan een derde van de klachten wordt door de klagers rechtstreeks ingediend bij de Geschillendienst.

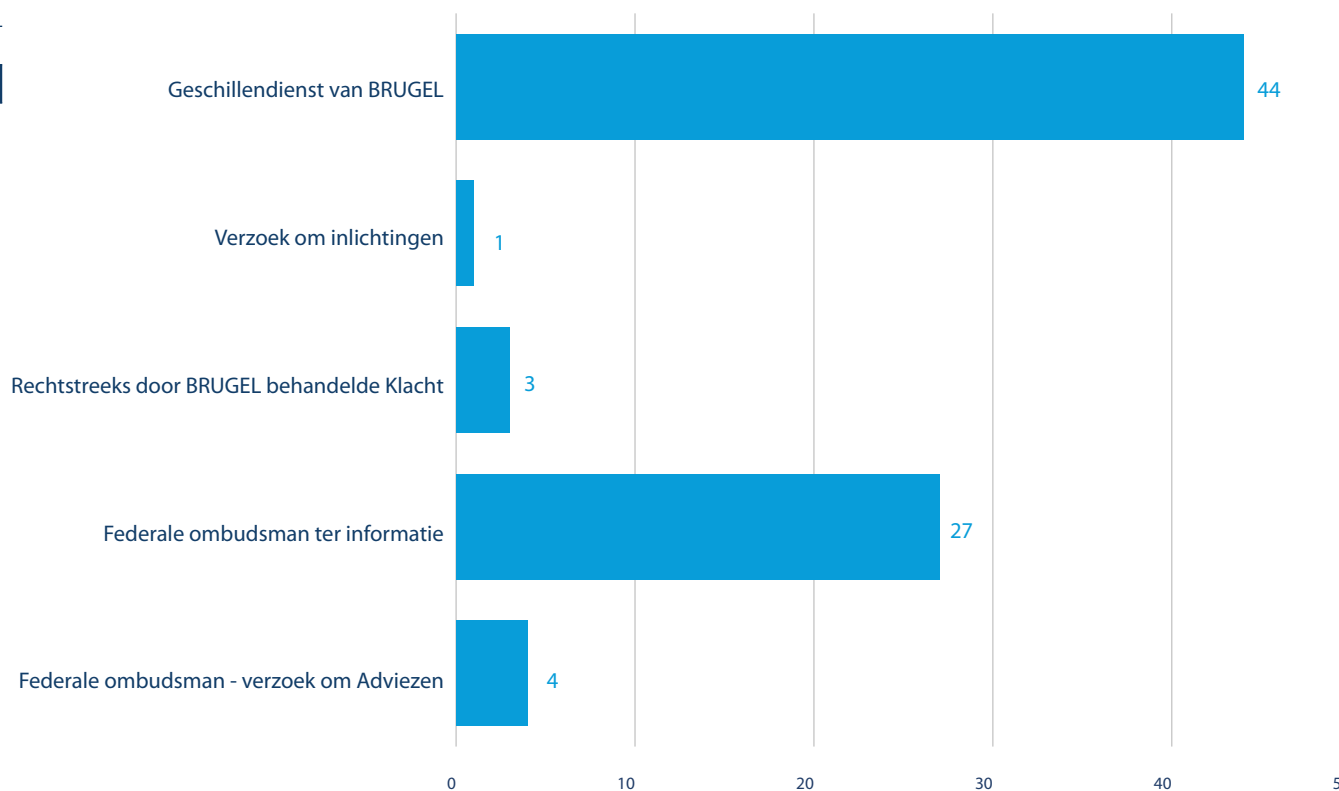
2.4 Verdeling van de klachten volgens het soort procedure

Wanneer BRUGEL een klacht ontvangt, wordt die eerst ingedeeld zodat ze volgens de juiste procedure kan worden behandeld. BRUGEL onderscheidt de volgende procedures:

1. Klachten die a priori moeten worden behandeld door de Geschillendienst.

2. Klachten die onder Brusselse bevoegdheid vallen maar niet onder de bevoegdheid van de Geschillendienst.
3. Informatie van de Ombudsdienst voor Energie over een klacht die onder gewestelijke bevoegdheid valt en waarvoor werd bemiddeld.
4. Vraag van de Ombudsdienst voor Energie om advies te verstrekken in het kader van een bemiddeling of tussen te komen na het mislukken van een bemiddeling.
5. Klacht die, na onderzoek, eerder een vraag om informatie blijkt te zijn.

Figuur 3: Indeling van de klachten volgens het soort procedure in 2016

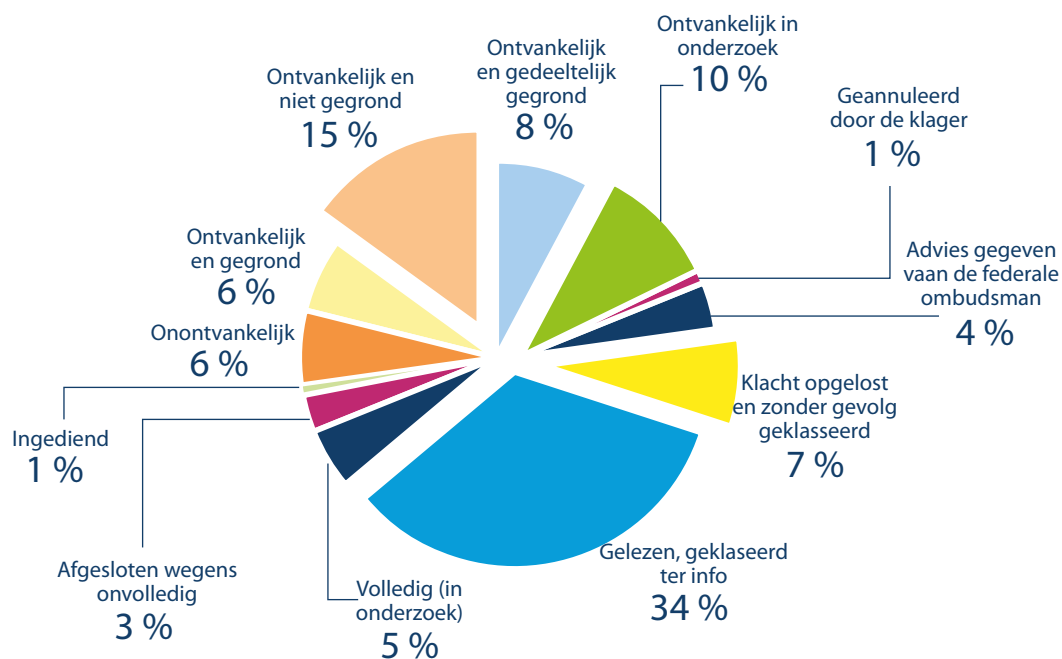


Bron: BRUGEL

Als de federale ombudsdienst BRUGEL ervan 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. Deze laatste heeft de controle tot de bemiddeling is afgerond. Als de bemiddeling mislukt, kan de ontevreden klager een klacht indienen bij de Dienst, die dan een bindende beslissing neemt. In dit scenario worden de klachten ingedeeld in de categorie 'Geschillendienst van BRUGEL'.

2.5 Status van de klachten

Figuur 4: Status van de klachten in 2016, op woensdag 31 mei 2017



Bron: BRUGEL

Het is interessant om vast te stellen dat de grote meerderheid van de klachten (94 %) ontvankelijk is, 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.

Ook al is het aantal onontvankelijke klachten beperkt, de oorzaak van de onontvankelijkheid is vaak de afwezigheid van bewijs dat de klacht vooraf met de aangeklaagde partij werd besproken en het feit dat de Geschillendienst niet bevoegd is voor het voorwerp van de klacht.

Voor de ontvankelijke klachten die door BRUGEL werden behandeld, zijn de genomen beslissingen vrij gevarieerd. De Geschillendienst neemt overigens niet in alle ingediende klachtendossiers een beslissing. Sommige klachten worden door de klager zelf weer ingetrokken, andere worden zonder gevolg geklasseerd als de aangeklaagde partij aan de klant een bevredigende oplossing heeft voorgesteld.

2.6 Behandelingstermijnen van de klachten

Volgens het Huishoudelijk Reglement van BRUGEL moeten de klachten worden behandeld in twee belangrijke etappes:

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

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

- de klacht volgens de regels werd ingediend (namelijk 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.

Tabel 4: Behandelingstermijn van de klachten

Ontvangstbevestiging (5 dagen)		Datum ontvankelijkheid (21 dagen)		Beslissing (60 – 120 of 180 dagen)	
Binnen de termijn	Buiten de termijn	Binnen de termijn	Buiten de termijn	Binnen de termijn	Buiten de termijn
28	20	15	32	20	27
58 %	42 %	32 %	68 %	43 %	57 %

Het onderzoek van de ontvankelijkheid van de klachten gebeurt in 22 % van de gevallen binnen de geldende termijn van 21 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 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.

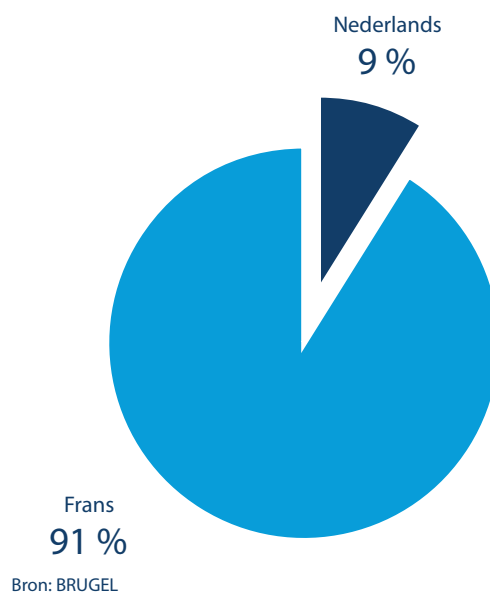
Het gebeurt ook vaak dat de Geschillendienst van BRUGEL een klacht pas al dan niet ontvankelijk kan verklaren nadat een andere instantie zich heeft uitgesproken over een algemeen aspect van de klacht.

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

Op 31 mei 2017 waren 47 klachten (van de 79 ingediende klachten) afgesloten. De andere klachten werden nog onderzocht of er werd nog gewacht op bijkomende informatie van de klagers of de aangeklaagde partijen.

2.7 Indeling van het aantal klachten naar taalstelsel

Figuur 5: Taalrol van de klachten in 2016



2.8 Aantal hoorzittingen

De procedure voor de behandeling van klachten bepaalt dat de Geschillendienst hoorzittingen organiseert als een van de partijen hierom verzoekt. Bij de uitwisseling van informatie met de verschillende partijen vraagt de Dienst de partijen systematisch om expliciet mee te delen of ze een hoorzitting wensen.

We stellen vast dat van deze mogelijkheid weinig gebruik wordt gemaakt: voor de klachten die werden ingediend in 2016 werd slechts één hoorzitting gevraagd door de distributienetbeheerder. Desalniettemin zijn hoorzittingen vaak nuttig om een goed inzicht te krijgen in de feiten en het recht en stellen ze de klagende partij in staat zich uit te drukken en enige zichtbaarheid en erkenning te genieten.

We merken op dat de Dienst de klager op de hoogte moet brengen wanneer de aangeklaagde partij een hoorzitting aanvraagt en hem moet uitnodigen om aan de hoorzitting deel te nemen.

3 Analyse van de interne rechtspraak en conclusies

De analyse van de interne rechtspraak houdt alleen rekening met de klachten waarvoor de Geschillendienst een beslissing ten gronde heeft genomen en die werkwijzen en/of tendensen bij de distributienetbeheerder (hierna 'DNB', 'Sibelga'), de energieleveranciers, het BIM of de klagende partijen aan het licht brengen.

Voor het jaar 2016 hadden 40 klachten betrekking op de meteropname, zoals de MOZA-procedure (Move-Out Zonder Afspraak) en het probleem van het verbruik zonder contract. 20 klachten handelden over het thema openbaardienstverplichtingen, waarvan 10 over de stroombegrenzer.

Verder kreeg de Dienst over bepaalde thema's slechts een klein aantal klachten binnen. Slechts 7 klachten hadden betrekking op het thema (des)activeringen; 1 klacht handelde over de aansluiting op het net.

De Dienst stelde ook een stijging vast van het aantal klachten waarvoor hij niet bevoegd is. 2 klachten gingen over een facturatieprobleem en 9 klachten over tarieven.

3.1 De MOZA-procedure

De MOZA-procedure is een aanvraag tot afsluiting van de meter, die wordt ingediend door de energieleverancier van wie de klant de woning niet meer bewoont. De afsluiting gebeurt door de distributienetbeheerder Sibelga. Het doel van deze procedure is de meter(s) te verzegelen wanneer de identiteit van de nieuwe bewoner niet bekend is.

De Geschillendienst ontving in 2016 een aantal klachten waarbij de MOZA-procedure betwist werd.

Beschrijving van de vastgestelde feiten

Meerdere klagers betwistten de manier waarop de Sibelga, de MOZA-procedure toepaste⁶ en meer bepaald het feit dat de DNB een meter afsloot zonder de bewoner daarvan op de hoogte te brengen.

De klagers dachten overigens dat ze een contract hadden op het moment van de afsluiting. Op dit vlak stelt de Dienst vast dat er bij de consument verwarring bestaat over het energieovernamedocument, de aanvraag van een energiecontract en een energiecontract. De consument denkt dat het energieovernamedocument⁷ of de aanvraag van een energiecontract gelijk staat aan een energiecontract. De juridische waarde van het energieovernamedocument of de aanvraag van een energiecontract is echter niet gelijk aan die van een energiecontract. Wanneer een energiecontract

ontbreekt, gaat voor de leverancier de MOZA-procedure van start gaat.

Genomen beslissingen en motivatie

De MOZA-procedure wordt geregeld door artikel 25sexies, §4, lid 4 van de elektriciteitsordonnantie en de UMIG Deel II A, 38. Move-out zonder afspraak in Brussel waarnaar het Technisch Reglement verwijst.

Algemeen gesproken stelde de Dienst vast dat de distributienetbeheerder zich aan de eerder genoemde bepalingen hield, aangezien hij de door de leverancier gevraagde MOZA-procedure had gevolgd. De DNB sloot de meters af bij gebrek aan een geldig energiecontract en omdat hij geen nieuwe bewoner kon identificeren.

In een aantal gevallen was het verslag van de technicus van Sibelga dat de historiek weergeeft van de ondernomen acties om de bewoner op te sporen, evenwel onnauwkeurig. Die documenten konden dan ook niet door de Dienst worden aanvaard als bewijs van afwezigheid van de bewoner op de dag van de afsluiting.

Door de onnauwkeurigheid in het verslag van de technicus ontstond er twijfel over de volledigheid van het door de distributienetbeheerder gerealiseerde onderzoek alvorens hij tot afsluiting overging.

⁶ Procedure voor de afsluiting van de meter in afwezigheid van een bekende overnemer.

⁷ Dit is een document waarop de meterstanden worden genoteerd op het moment van een verhuizing.

Aanbevelingen:

Voor de gebruiker van het distributienet:

- Anticiperen op zijn aankomt en voldoende lang op voorhand een voorstel voor een elektriciteits-/ gascontract aanvragen.

Voor de leveranciers:

- Actiever op zoek gaan naar de nieuwe bewoner van het pand alvorens een MOZA-aanvraag in te dienen bij Sibelga.

Voor de distributienetbeheerder:

- De meter(s) pas verzegelen na zich er grondig van te hebben vergewist dat er geen nieuwe bewoner ter plaatse was.
- Een grondiger onderzoek uitvoeren alvorens de afsluiting uit te voeren: het verslag van de technicus moet gedetailleerder zijn, zodat de Dienst de verschillende stappen van het onderzoek van de technici van Sibelga na kan gaan.

De Dienst wijst er nog eens op dat het energieovernamedocument en de **online inschrijving op de site van een energieleverancier niet gelijk staan met een geldig energiecontract.**

3.2 Verbruik buiten contract en verbreking zegels Sibelga

Er wordt gesproken over *'verbruik zonder contract'* wanneer de distributienetbeheerder een fysiek geopende meter ontdekt die een verbruik registreert, terwijl de meter in zijn databank is afgesloten.

Beschrijving van de vastgestelde feiten

De klachten die de Dienst hierover kreeg in 2016 hadden betrekking op de verbreking van de door Sibelga aangebrachte zegels die resulteerde in een onwettig verbruik. De klagers hadden inderdaad energie verbruikt zonder over een energiecontract te beschikken.

Sommige klagers rechtvaardigden het ontbreken van een energiecontract door te stellen dat hun onderaannemers, een leveringscontract hadden toen ze energie gebruikten om werken uit te voeren in hun nieuwe gebouw. Andere klagers voerden aan dat de arbeiders die renovatiewerken uitvoerden hun meter hadden aangesloten zonder hen hiervan vooraf op de hoogte te brengen.

De feiten hadden daarnaast ook betrekking op tekortkomingen van de distributienetbeheerder.

Genomen beslissingen en motivatie

De Dienst oordeelde dat de bewoner enerzijds als een goede huisvader moet nagaan of zijn verbruik door een aan zijn leveringspunt gekoppeld energiecontract wordt gedekt en de verzegelingen niet werden verbroken of verwijderd. Anderzijds is de Dienst van mening dat de distributienetbeheerder redelijke maatregelen moet nemen om de schade voor de netgebruiker te beperken, onder meer door de meters zo snel mogelijk te verzegelen nadat zegelverbreking werd vastgesteld. Bij bepaalde klachten stelde de Dienst vast dat Sibelga het recht had

het standaardtarief toe te passen omdat de klager geen energiecontract had. Bovendien moesten de kosten die Sibelga had opgelopen door de ongeoorloofde verwijdering of verbreking van de zegels deels worden betaald door, als hij bekend is, de bewoner van de lokalen waarbij die meetinrichting hoort en deels door de eigenaar van het betrokken gebouw.

De Dienst is desalniettemin van mening dat de distributienetbeheerder zich ook aan de bepalingen van de Brusselse wetgeving moet houden, en meer specifiek die welke hem ertoe verplichten de meters binnen een redelijke termijn te verzegelen en passende maatregelen te nemen om de schade voor de netgebruiker te beperken.

De Dienst besloot daarom dat Sibelga het standaardtarief niet kon toepassen voor de verbruiksperiode die was gestart na vaststelling van de zegelbreuk, als de meter niet binnen een redelijke termijn opnieuw werd verzegeld.

Aanbevelingen

De Dienst adviseert Sibelga om na vaststelling van zegelverbreking de meter(s) binnen een redelijke termijn te verzegelen om de situatie voor de netgebruiker niet te verergeren.

De Dienst adviseert de netgebruiker ook om na te gaan of er wel degelijk een contract is aangegaan voor het verbruik op zijn leveringspunt en erop toe te zien dat de zegels niet worden verbroken of verwijderd. De Dienst wijst erop dat elke gebruiker van het distributienet voor elektriciteit en gas verplicht is om een energiecontract af te sluiten bij een commerciële leverancier van zijn keuze. Het is de verantwoordelijkheid van de gebruiker van het distributienet om aan zijn onderaannemer aan te tonen dat er een energiecontract bestaat voor zijn leveringspunt.

3.3 Rechtzetting van meetgegevens

De rechtzetting van de meetgegevens en de eruit voortvloeiende facturatie heeft te maken met fouten in meteropnames die ofwel wijten zijn aan een slechte werking van de meter zelf, ofwel gebeurd zijn bij de schatting van de meterstanden of bij het doorgeven van de meterstand en de meetgegevens.

In 2016 werden hierover bij de Geschillendienst twee klachten ingediend en een adviesaanvraag van de OVE.

Beschrijving van de vastgestelde feiten

De klaagster vroeg de toepassing van artikel 201 van het Technisch Reglement Gas inzake de rechtzetting van de meetgegevens en de eruit voortvloeiende facturatie om de meterstanden die waren geschat - in dit geval onderschat - te corrigeren bij gebrek aan werkelijke meterstanden gedurende meerdere jaren; aangezien Sibelga geen toegang had tot de gasmeter omdat die onvindbaar of niet-toegankelijk was.

Genomen beslissing en motivatie

De Dienst stelde vast dat de klaagster het bedrag van haar eindafrekening na ontvangst van de factuur had betwist bij de energieleverancier en bij Sibelga, waarbij ze aanhaalde dat het gefactureerde bedrag haar overdreven hoog leek voor de vermelde verbruiksperiode. De rechtzetting van de geschatte meetgegevens vroeg ze maar enkele jaren later aan. Een betwisting van een factuur is niet van rechtswege gelijk aan een betwisting van de meetgegevens.

De Dienst besliste bijgevolg dat krachtens artikel 201 van het Technisch Reglement Gas Sibelga de voorheen geschatte meetgegevens niet kon rechtzetten omdat ze betrekking hadden op een periode van meer dan twee jaar, gerekend vanaf de laatste meteropname.

Aanbeveling

De Dienst adviseert de distributienetgebruiker zijn jaarlijkse verbruiksfactuur **aandachtig te lezen** en te controleren of de erin vermelde gegevens juist zijn.

De Dienst wijst erop dat in geval van een verhuizing en wanneer de meter niet is afgesloten, de door de DNB geschatte meterstanden rechtsgeldig zijn tot het tegendeel is bewezen als er geen energieovernamedocument werd ingevuld en ondertekend door de oude en de nieuwe bewoner of door de oude bewoner en de eigenaar van het bevoorradte pand, of als er geen meteropname werd gevraagd aan de distributienetbeheerder door een energieleverancier.

3.4 Schadevergoeding

Klachten betreffende de schadevergoeding verschuldigd door leveranciers en tussenpersonen

Beschrijving van de vastgestelde feiten

Een grote meerderheid van de klagers voor wie een MOZA-procedure werd uitgevoerd, vroeg een schadevergoeding aan bij de energieleverancier die de MOZA in gang had gezet en/of bij de distributienetbeheerder nadat de meters werden afgesloten. De klagers waren van mening dat de afsluiting ongerechtvaardigd was omdat ze over een geldig energiecontract beschikten en vooraf niet op de hoogte waren gebracht van de dreigende afsluiting.

Ze vroegen bijgevolg de toepassing van artikel 32septies van de elektriciteitsordonnantie en artikel 24sexies van de gasordonnantie.

Genomen beslissing en motivatie

De Dienst heeft telkens gecontroleerd of de toekenningsvoorwaarden voor de schadevergoeding zoals bepaald door artikel 32septies van de elektriciteitsordonnantie en 24sexies van de gasordonnantie waren vervuld, namelijk:

- Een tekortkoming van de energieleverancier en/of de distributienetbeheerder zoals een inbreuk op de voorschriften van de ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten. Een administratieve fout enz.
- De indiening van de aanvraag tot schadevergoeding bij de partij in fout binnen de termijn voorgeschreven door de voornoemde bepalingen, namelijk 30 kalenderdagen na de afsluiting of nadat de klager de fout in de procedure voor de verandering van leverancier heeft vastgesteld (wanneer het contract niet in werking kan treden op de door de partijen overeengekomen datum).

Wanneer deze voorwaarden vervuld waren, oordeelde de Dienst dat de klacht gegrond was.

De Dienst benadrukt dat slechts een klein aantal klachten aan deze voorwaarden voldeden.

Klacht betreffende de schadevergoeding verschuldigd ten gevolge van een administratieve fout of van een laattijdige aansluiting

Beschrijving van de vastgestelde feiten

De klaagster vroeg de toepassing van artikel 32ter, §1 van de elektriciteitsordonnantie en van artikel 24bis, §1 van de gasordonnantie (onderbreking van de energielevering ten gevolge van een administratieve fout of een laattijdige aansluiting) nadat haar meters werden afgesloten ingevolge de procedures mystery switch en MOZA.

Genomen beslissing en motivatie

De Dienst oordeelde dat de klaagster het recht had een schadevergoeding te vragen aan de “gekidnapte” leverancier, namelijk de leverancier die het leveringspunt per ongeluk heeft overgenomen, en aan de distributienetbeheerder.

Eenzijds heeft de ‘gekidnapte’ leverancier de mysteryswitch-procedure niet nageleefd omdat hij eiste dat hem een document werd voorgelegd waarin niet is voorzien door de wettelijke procedure en anderzijds had de distributienetbeheerder de MOZA-procedure niet nageleefd omdat het verslag van het onderzoek onnauwkeurig was.

Ter herinnering, de bevoegdheid van de Geschillendienst inzake schadevergoedingen is beperkt vanwege de burgerlijke rechten die ermee verbonden zijn. De Dienst kan meer bepaald de energieleverancier en/of de distributienetbeheerder niet verplichten om een schadevergoeding te betalen. De Dienst beperkt zich

ertoe na te gaan of de in de ordonnantie vermelde toekenningsvoorwaarden voor een forfaitaire schadevergoeding zijn vervuld en dus of dit ‘recht op schadevergoeding’ gegrond is conform artikel 32septies. Het staat de benadeelde verbruiker echter vrij zich tot de burgerlijke rechtbanken te wenden om herstel van de geleden schade te verkrijgen.

Aanbeveling

De Dienst stelt vast dat sommige klagers niet weten wie verantwoordelijk is voor de afsluiting op het ogenblik dat ze zich voordoet. Zij kunnen dus geen schadevergoeding aanvragen binnen de voorziene termijn. De Dienst **adviseert** bijgevolg de voorgeschreven termijnen tot 120 kalenderdagen te verlengen, wat overeenstemt met de behandelingstermijn van een klacht bij een buitengerechtelijke instantie, om de benadeelde verbruiker in staat te stellen een aanvraag tot schadevergoeding in te dienen bij de partij die in de fout is gegaan, met name de energieleverancier en/of distributienetbeheerder.

3.5 Klachten over de openbardienstverplichtingen

3.5.1 Verplichting om een voorstel over te maken

Beschrijving van de feiten

Uit het onderzoek van de klachten die bij de Dienst werden ingediend, blijkt dat bepaalde energieleveranciers van hun respectievelijke klanten eisen dat ze een attest van gezinssamenstelling of een gelijkaardig officieel document indienen vooraleer ze hen een voorstel willen doen met name om identiteitsfraude en het ‘carrouseffect’ (energiecontract op naam van de vader, daarna op naam van de moeder enz.) te voorkomen.

Genomen beslissingen en motivatie

Momenteel bestaat er geen wettelijke bepaling die de leveranciers toestaat dergelijke documenten op te vragen. Artikel 25ter van de elektriciteitsordonnantie betreffende de verplichting om een voorstel over te maken, bepaalt namelijk:

‘De leverancier maakt, aan elke afnemer die erom verzoekt, binnen tien werkdagen een redelijk en niet-discriminerend voorstel van leveringscontract over en deelt hem de algemene leveringsvoorwaarden mee evenals, met name wanneer de afnemer een huishoudelijke afnemer is, de bepalingen van deze ordonnantie die betrekking hebben op de beschermde afnemers. Indien de vraag uitgaat van een afnemer of een voormalige afnemer die zijn schulden bij de betrokken leverancier niet volledig heeft gezuiverd en die het eventueel opgestelde afbetalingsplan niet heeft nageleefd, kan de leverancier ofwel schriftelijk weigeren om een voorstel tot leveringscontract te doen ofwel schriftelijk een voorstel tot leveringscontract verzenden dat wordt gesloten nadat de afnemer een borg heeft gesteld. (...)’

In het licht van het voorgaande oordeelde de Dienst dat deze leveranciers niet het recht hadden het overhandigen

van hun voorstel te verbinden aan de voorwaarde om een attest van gezinssamenstelling voor te leggen en dat ze een voorstel hadden moeten doen of dit hadden moeten weigeren binnen een termijn van 10 kalenderdagen vanaf het moment dat de afnemer zijn aanvraag had ingediend.

Aanbevelingen

De Dienst benadrukt dat de energieleverancier verplicht is een voorstel over te maken of te weigeren om aan elke afnemer die erom verzoekt een voorstel te doen binnen een termijn van 10 werkdagen. In geval van weigering moet de weigering schriftelijk worden overgemaakt.

De Dienst wijst de leveranciers erop dat artikel 25ter van de elektriciteitsordonnantie hun niet toestaat aan hun verplichting om een voorstel over te maken de voorwaarde te verbinden om een attest van gezinssamenstelling of elk ander gelijkaardig document te bezorgen.

De Dienst is zich echter bewust van het probleem van de identiteitsfraude en het 'carrouseffect' waarmee de energieleveranciers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest worden geconfronteerd. De Dienst **verzoekt** de wetgever na te denken over deze problematiek om een billijke oplossing te vinden voor alle betrokken partijen (de leveranciers en de verbruikers).

De Dienst vestigt ook de aandacht van de verbruiker op het feit dat hij als een goede huisvader moet handelen en op zijn aankomst in zijn nieuwe woonst moet anticiperen door voldoende lang van tevoren een energiecontract aan te vragen.

De Dienst benadrukt ook dat een offerteaanvraag per telefoon, een online inschrijving op de site van de energieleverancier of het energieovernamedocument niet hetzelfde zijn als een geldig energiecontract.

3.5.2 Afsluiting van een leveringspunt van elektriciteit dat bestemd is voor een hoofdwoonplaats of voor hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik, zonder toestemming van de vrederechter

Artikel 25sexies, §4 van de elektriciteitsordonnantie bepaalt:

'In geen geval mag een leveringspunt van elektriciteit dat bestemd is voor een hoofdwoonplaats of voor hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik worden afgesloten zonder de goedkeuring van de vrederechter.'

Beschrijving van de feiten

De commerciële energieleverancier van de klagster startte een MOZA-procedure op bij Sibelga omdat de klagster – die haar facturen niet betaalde - ambtshalve was geschrapt, hoewel ze over een geldig energiecontract beschikte. De energieleverancier vroeg de klagster hem een attest van woonst te bezorgen om de MOZA-procedure – die uitloopt op een afsluiting - te annuleren. De meters van de klagster werden verzegeld.

Genomen beslissing en motivatie

Uit het voornoemde artikel blijkt dat er bescherming moet worden toegekend wanneer iemand met alle ter beschikking staande juridische middelen bewijst dat de energie werd verbruikt voor zijn hoofdwoonplaats of voor hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik. Het stelt de inschrijving in het Rijksregister niet als voorwaarde voor de toekenning van de bescherming. Elke afnemer die een energiecontract heeft bij een leverancier geniet dus deze bescherming. Artikel 2,29° van de elektriciteitsordonnantie definieert een huishoudelijke afnemer als *'de op het net aangesloten afnemer die elektriciteit aankoopt voor hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik en waarvan de factuur wordt opgemaakt op zijn eigen naam'*.

De Dienst stelde vast dat de klagster voldeed aan de voorwaarden om bescherming te genieten.

De Dienst oordeelde dat de energieleverancier de voornoemde bepaling had geschonden omdat hij de afsluiting van de elektriciteitsmeter van de klagster had gevraagd via de MOZA-procedure, zonder toelating van de vrederechter.

Aanbevelingen

De Dienst benadrukt dat de toekenning van de bescherming vermeld in artikel 25sexies, §4 van de elektriciteitsordonnantie niet afhankelijk is van de inschrijving in het Rijksregister.

We merken op dat in 2017 tegen minstens een van de beslissingen over dit thema, een beroep werd ingediend bij de Raad van State.

3.5.3 Verzuim van melding aan de OCMW's

Beschrijving van de vastgestelde feiten

Uit het onderzoek van de bij de Dienst ingediende klachten bleek dat bepaalde leveranciers het OCMW van de gemeente van de afnemer niet of niet duidelijk op de hoogte hadden gebracht dat ze een stroombegrenzer hadden geplaatst en een aanvraag tot ontbinding van het energiecontract hadden ingediend bij de vrederechter zoals voorgeschreven door artikel 25sexies, §1 en 25octies, §3 van de elektriciteitsordonnantie.

Genomen beslissing en motivatie

De Dienst oordeelde dat de energieleverancier de voornoemde bepalingen had geschonden door het OCMW

niet duidelijk op de hoogte te brengen dat er een aanvraag tot ontbinding van het energiecontract was ingediend bij de vrederechter.

Wat de informatie over de plaatsing van de begrenzer betreft, maakt de Dienst een onderscheid tussen de stroombegrenzer die wordt aangevraagd door de energieleverancier wegens wanbetaling en de stroombegrenzer opgelegd door Sibelga nadat iemand het statuut van beschermde afnemer krijgt.

Alleen een energieleverancier die een aanvraag indient om een stroombegrenzer te plaatsen is verplicht om het OCMW hiervan op de hoogte te brengen.

Aanbevelingen

Het OCMW speelt een cruciale rol in de begeleiding van de verbruiker 'met schulden / betalingsmoeilijkheden'. Om zo'n verbruiker zo goed mogelijk te kunnen helpen, is het dan ook van essentieel belang dat het OCMW op tijd door de leverancier op de hoogte wordt gebracht van de situatie.

3.5.4 Syndicus van gebouwen

Beschrijving van de vastgestelde feiten

De klager meende te zijn benadeeld door het feit dat de distributienetbeheerder, op verzoek van de energieleverancier, wilde overgaan tot de afsluiting van leveringspunten van gas en elektriciteit die bestemd waren voor een hoofdwoonplaats of voor hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik, zonder vooraf de procedure te volgen die wordt beschreven in hoofdstuk IVbis van de elektriciteits- en gasordonnanties en zonder voorafgaande toestemming van de vrederechter.

Genomen beslissingen en motivatie

De Dienst besliste dat wanneer een syndicus van gebouwen een leveringscontract voor elektriciteit en gas heeft afgesloten met een leverancier, de in de elektriciteits- en gasordonnanties voorziene bescherming voor de huishoudelijke klanten niet van toepassing is in de veronderstelling dat de leverancier redelijkerwijze niet kan weten dat de elektriciteits- en gaslevering ook voor de private gedeelten is bestemd.

In dit geval oordeelde de Dienst dat Sibelga geen fout kon worden verweten omdat de distributienetbeheerder zich had gebaseerd op het dropbericht dat was verstuurd door de energieleverancier om het leveringspunt af te sluiten. Sibelga kon dus niet verantwoordelijk worden gesteld voor het willen overgaan tot de afsluiting van voornoemde leveringspunten zonder vooraf de procedure te hebben gevolgd die wordt beschreven in hoofdstuk IVbis van de elektriciteits- en gasordonnanties en zonder voorafgaande toestemming van de vrederechter.

Aanbeveling

Wanneer een syndicus van gebouwen een leveringscontract voor elektriciteit en gas heeft afgesloten met een energieleverancier, adviseert de Dienst de leverancier om na te gaan of de elektriciteits- en/of gasvoorziening ook bestemd is voor de private gedeelten voordat hij een aanvraag tot afsluiting indient bij Sibelga.

3.6 Energiepremie

Beschrijving van de vastgestelde feiten

De klachten gingen over beslissingen van het BIM om de toekenning van energiepremies te weigeren omdat de klagers hun aanvraag niet binnen de vereiste termijn hadden ingediend, namelijk binnen 4 maanden vanaf de datum van de saldfactuur.

Genomen beslissingen en motivatie

De Dienst benadrukt dat de algemene voorwaarden energie het juridisch kader vormen voor de toekenning van premies aan de eindafnemers. Bijgevolg leidt het niet-naleven van de algemene voorwaarden, namelijk 'de niet-naleving van de termijn voor het indienen van de premieaanvraag' tot een ongunstige beslissing van de Dienst.

Bij de behandeling van deze klachten stelde de Dienst vast dat een aantal klagers geen bewijs hadden geleverd dat ze hun premieaanvraag tijdig hadden ingediend. De Dienst oordeelde dan ook dat het BIM het recht had te weigeren energiepremies toe te kennen aan deze klagers.

Aanbeveling

De Dienst raadt de aanvragers van energiepremies aan de algemene en technische voorwaarden van de premie aandachtig te lezen vooraleer ze een premieaanvraag indienen.

4 Externe samenwerking

4.1 Samenwerking met de Ombudsdienst voor Energie (OVE)

BRUGEL onderhoudt frequente contacten met de federale Ombudsdienst voor Energie.

Aangezien er geen gewestelijke ombudsdienst bestaat, kunnen alle klachten worden behandeld door de federale Ombudsdienst voor Energie als de gebruiker voor een bemiddeling kiest. Als deze bemiddeling mislukt, of als de klager een dwingende interventie vraagt met betrekking tot de gewestelijke aspecten van de klacht, kan hij zich altijd tot de Geschillendienst van BRUGEL wenden. In dat geval zal de Geschillendienst een bindende beslissing nemen nadat de standpunten en argumenten van de verschillende partijen werden gehoord.

De Geschillendienst zal ook advies geven aan de OVE, wanneer deze laatste een beroep op hem doet voor een specifiek dossier en verduidelijking vraagt over de wetteksten in een bepaalde concrete situatie.

Naar aanleiding van de aanbeveling die de Dienst formuleerde in 2015, is er een Protocolakkoord tussen de Geschillendienst van Brugel en de federale Ombudsdienst voor Energie in bespreking/voorbereiding. Via dit Protocolakkoord willen de Geschillendienst van BRUGEL en de federale Ombudsdienst voor Energie een formele samenwerkingsprocedure invoeren voor de behandeling van de klachten in de Brusselse markt. In dit Protocolakkoord zal een duidelijke modus vivendi worden bepaald tussen de twee instanties, met respect voor de prerogatieven van elke dienst.

5 Beroepen tegen de beslissingen van de Geschillendienst

Tegen de beslissingen van de Geschillendienst kan beroep worden ingesteld bij de Raad van State. In 2016 was er een dossier in behandeling bij deze administratieve rechtbank.

5.1 Beroep van dhr. Lemaire

Op 16 september 2014 diende de heer Lemaire een verzoek tot nietigverklaring in bij de Raad van State tegen de beslissing van Brugel van 18 juli 2014 die de klacht die hij op 28 mei 2014 had ingediend ongegrond verklaarde. De heer Lemaire beweerde dat de beslissing van de Geschillendienst van Brugel onwettig was omdat ze niet strookte met het Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 6 mei 2004 betreffende de promotie van groene elektriciteit en van kwaliteitswarmtekrachtkoppeling en het Technisch Reglement Elektriciteit. Volgens de klager had hij recht op de compensatie omdat de limiet van 5 kW, voorzien in artikel 26bis van het voornoemde besluit enkel geldt voor de installaties gebouwd na 20 juni 2011. Volgens de heer Lemaire zou het tegendeel beweren erop neerkomen de verworven rechten van de producenten te ontkennen.

De Raad van State verwierp het verzoek in zijn arrest nr. 234.864 van 26 mei 2016, om de volgende redenen:

- De bepalingen van de Technische reglementen die de DNB verplichten een bidirectionele meter te plaatsen, maken de facturatie van de geleverde prestaties mogelijk op basis van zowel de geïnjecteerde als de opgenomen hoeveelheden energie.
- Artikel 26bis van het voornoemde arrest bevat geen enkele expliciete vermelding over de toepassing ervan op de reeds bestaande installaties.
- De betwiste daad wijzigt de situatie van de klager alleen voor de toekomst, waardoor de compensatie die de klager in 2010, 2011 en 2012 heeft genoten niet in het gedrang komt.
- De daad heeft geen terugwerkende kracht aangezien de plaatsing van een bidirectionele meter, de toepassing van de compensatie gedurende de drie eerste jaren en eventuele mondelinge toezeggingen niet volstaan om te besluiten dat de compensatie een recht is dat de situatie aan de gevolgen van een nieuwe reglementering onttrekt.
- De beginsels van de rechtszekerheid en het legitiem vertrouwen brengen de bevoegdheid van de bevoegde overheid om te reglementeren voor de toekomst niet in het gedrang, zoals bepaald door de wet van de veranderlijkheid, voor zover het algemeen belang dit rechtvaardigt.

6 Conclusie

Via zijn vele beslissingen heeft de Geschillendienst van BRUGEL gedurende de voorbije vijf jaar zijn steentje kunnen bijdragen aan de realisatie van een vrijgemaakte energiemarkt. De Dienst heeft vooral een efficiënte en toegankelijke klachtenbehandeling kunnen aanbieden aan de eindklanten die zich op deze markt benadeeld voelden.

Om deze dienstverlening te kunnen voortzetten en zijn rol verder te kunnen versterken, acht de Dienst het noodzakelijk om verbeteringsmaatregelen in te voeren.

Om een efficiëntere, snellere en meer billijke behandeling van de klachten mogelijk te maken, zou de beperking van de bevoegdheden inzake burgerlijke rechten moeten worden geschrapt en zou een beroep tegen de beslissingen van de Dienst mogelijk moeten zijn bij de rechtbanken van de rechterlijke orde.

In 2016 is het aantal klachten vrij aanzienlijk gedaald. Deze daling kan op een positieve manier worden uitgelegd als het resultaat van een uitstekende kennis van de geldende bepalingen, de energieordonnantie en het Technisch Reglement door de actoren.

Maar de positieve balans mag bepaalde tekortkomingen niet aan het oog onttrekken. We wijzen enerzijds op het grote aantal klachten over de MOZA-procedure en anderzijds en in mindere mate op de klachten over de naleving van de bescherming van de huishoudelijke klant door het plaatsen van stroombegrenzer en de verplichting om een voorstel te doen.

De Geschillendienst werkt volgens een logica van een continue professionele behandeling van de klachten die hij ontvangt en heeft om daaraan te blijven voldoen een nieuw reglement voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting opgesteld.

Er ging een grondig denkproces aan dit reglement vooraf en er werd een nieuw samenwerkingscharter opgesteld met de federale Ombudsdienst voor Energie dat er uitsluitend op gericht is om de efficiëntie en de kennis inzake klachtenbehandeling te verhogen.

Verantwoordelijke uitgevers

M. Deprez - P. Misselyn - BRUGEL, Kunstlaan 46 - 1000 Brussel.

Design en vormgeving

www.inextremis.be

Foto's

fotolia.com

Ce cahier thématique est aussi disponible en français.

brugel ● ●

DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

Kunstlaan 46/14
1000 Brussel
info@brugel.brussels

www.brugel.brussels