

A man with short brown hair and a light beard, wearing a blue and white plaid button-down shirt, is shown in profile from the chest up. He is pointing his right index finger towards a white light switch on a white wall. The background is a bright, out-of-focus window. The overall scene is clean and modern.

brugel

DE BRUSSELE REGULATOR VOOR ENERGIE

THEMATISCH VERSLAG 02

JAARVERSLAG 2017

**Klachtenbehandeling en
werking van de Geschillendienst**

THEMATISCH VERSLAG 02

JAARVERSLAG 2017

Klachtenbehandeling en
werking van de Geschillendienst



Bekijk het jaarverslag online
<http://annual-report-2017.brugel.brussels>

Inhoudstafel

1	Missie	4
1.1	Bevoegdheden van de Dienst	4
1.2	De nieuwe richtlijn betreffende alternatieve beslechting van geschillen en de toepassing ervan op de Geschillendienst van BRUGEL	5
2	Conclusies die moeten worden getrokken uit de feitelijke gegevens	6
2.1	Verdeling van de klachten per categorie	6
2.2	Verdeling van de klachten volgens de aangeklaagde maatschappijen	8
2.3	Herkomst van de klachten	9
2.4	Verdeling van de klachten volgens 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
3	Analyse van de interne rechtspraak en conclusies	12
3.1	De MOZA-procedure	12
3.2	Verbruik buiten contract en verbreking van zegels van Sibelga	13
3.3	Verbreking van staatszegels met aantasting van het meetinstrument	13

Wettelijke grondslag

Artikel 30novies van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna "de elektriciteitsordonnantie" 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 rechtspraak van de Geschillendienst worden vermeld.

Met dit document beantwoorden we aan deze verplichting.

.

3.4	Rechtzetting/Schatting van de meetgegevens	14
3.4.1	Indien er geen tegensprekelijke meteropname is	14
3.4.2	In geval van een defecte meter	14
3.5	Verandering van meter	15
3.6	Energiepremie	15
3.7	Verplichting van de energieleverancier om een aanbod te doen	15
3.8	Beschermde klant	16
3.8.1	Onderhandelingen over een afbetalingsplan	16
3.8.2	Einde van de bescherming na de afbetaling van de schulden	16
3.9	Uitvoering van de “end of contract”-procedure aan het einde van de winterperiode	17
3.10	Afsluiting van een punt ter bevoorrading van een hoofdverblijfplaats of met hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik zonder toestemming van de vrederechter	18
3.11	Schadevergoeding	18
4	Externe samenwerking	19
5	Beroepen tegen beslissingen van de Geschillendienst	20
6	Conclusie	20

Figuren

1	Percentage van de door de Dienst behandelde klachten per aangeklaagde partij in 2017	8
2	Percentage van de door BRUGEL behandelde klachten per aangeklaagde partij in 2017	9
3	Verdeling van de klachten volgens het soort procedure in 2017	9
4	Status van de klachten in 2017	10
5	Taalrol van de klachten in 2017	11

Tabellen

1	Indeling van de klachten naargelang hun voorwerp	7
2	Indeling van de door de Dienst behandelde klachten volgens de aangeklaagde partij	8
3	Indeling van de door BRUGEL behandelde klachten volgens de aangeklaagde partij	8
4	Herkomst van de klachten	9
5	Termijnen voor de behandeling van klachten	11

1 Missie

De Dienst neemt beslissingen over door Brusselse verbruikers ingediende klachten tegen de energieleveranciers, de distributienetbeheerder en Leefmilieu Brussel.

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

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

Na de indiening van een volledig klachtendossier deelt de Dienst de klager en de aangeklaagde partij zijn beslissing mee om de behandeling van de klacht al of niet voort te zetten. Indien de Dienst beslist om gevolg te geven aan de klacht, volgt de definitieve beslissing in principe binnen twee maanden na de indiening van de klacht. In het geval van een vraag om informatie wordt die termijn met twee maanden verlengd. Deze termijn kan nog eens met twee maanden worden verlengd mits de klager daarmee akkoord gaat.

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 in de schoot van BRUGEL een “Geschillendienst” gecreëerd die klachten behandelt:

- 1. betreffende de toepassing van deze ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten;*
- 2. betreffende de toepassing van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegensretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en haar uitvoeringsbesluiten;*
- 3. betreffende de werking van de gas- en elektriciteitsmarkt;*
- 4. betreffende de activiteiten van een leverancier, een netbeheerder of een bemiddelaar;*
- 5. betreffende de toekenning van een financiële hulp in het kader van het in artikel 24, § 2 bedoelde programma van uitvoering;*

dit met uitzondering van deze die betrekking hebben op burgerlijke rechten.

De Geschillendienst is niet bevoegd om de klachten tegen de beslissingen van BRUGEL te behandelen.”

Uit het voorgaande blijkt dat de Dienst erop moet toezien dat de spelers van de energiemarkt de door de Brusselse wetgeving voorziene regels inzake elektriciteit en gas naleven. De bevoegdheid van de Dienst is beperkt voor wat de behandeling van klachten met betrekking tot de burgerlijke rechten betreft.

Zoals reeds eerder vermeld in meerdere adviezen, vormt deze beperking in de praktijk een hinderpaal voor de efficiënte behandeling van de klachten. Voor een verbruiker vertalen de meeste inbreuken op de regels van de energiemarkt zich immers in een schending van een burgerlijk recht. Een onjuiste rechtzetting van

de meterstanden wordt door een energieverbruiker bijvoorbeeld opgevat als een onjuiste facturering door de leverancier. Naast die perceptie van de consument is het nuttig om rekening te houden met de burgerlijke rechtsregels om klachten inzake de energiemarkt eerlijk en effectief te kunnen behandelen.

Aanbeveling

Met het oog op 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. Uit het ontwerp van de elektriciteitsordonnantie blijkt dat deze aanbeveling werd gevolgd. De Dienst kan niet anders dan een dergelijke optie te steunen, en dat voor het exclusieve voordeel van de consument.

Enkel een eindverbruiker van energie kan een beroep doen op de Dienst

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

“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.”

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

Het op dit moment geldende huishoudelijk reglement van de Dienst bepaalt dat enkel een verbruiker een klacht kan indienen. Deze beperking lijkt overeen te stemmen met de doelstelling van de Europese richtlijn 2013/11/EU² die bepaalt dat de richtlijn met betrekking tot de alternatieve beslechting van consumentengeschillen niet van toepassing mag zijn op klachten ingediend door ondernemers tegen consumenten, noch op geschillen tussen ondernemers.

1.2 De nieuwe richtlijn betreffende alternatieve beslechting van geschillen en de toepassing ervan op de Geschillendienst van BRUGEL

De nieuwe richtlijn inzake alternatieve beslechting³ (hierna: “de richtlijn 2013/11/EU”) legt geharmoniseerde kwaliteitseisen vast voor de entiteiten belast met buitengerechtelijke geschillenbeslechting (hierna: “BGB”) alsook de BGB-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 BGB voor consumenten, beoogd door de wet van 4 april 2014, moet voldoen.

Aangezien de activiteiten van de Geschillendienst onder de buitengerechtelijke geschillenbeslechting vallen, is deze verplicht zich te schikken naar de voornoemde richtlijn. In dit kader wordt dus een nieuw procedurereglement voor de Geschillendienst van BRUGEL (hierna: “nieuw huishoudelijk reglement”) opgesteld ter vervanging van het oude huishoudelijk reglement van 2011.

In de loop van 2017 heeft de Dienst een reeks maatregelen getroffen om te voldoen aan richtlijn 2013/11/EU. In principe zou het erkenningsproces voltooid moeten raken in de loop van 2018.

² Overweging (16) van de 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, p. 63-79.

³ Het gaat om: de Richtlijn 2013/11/EU van 21 mei 2013 betreffende en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en de Richtlijn 2009/22/EG, PBEU 2013, L 165, p. 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 die moeten worden getrokken uit de feitelijke gegevens

De hierna volgende gegevens zijn afkomstig uit ons informaticasysteem voor klachtenbeheer. Op 28 maart 2018 werd een “snapshot” van de gegevens van 2017 genomen en omgezet in de vorm van tabellen of grafieken.

De statistische gegevens die we voorleggen, zijn beperkt door 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 follow-up van de verschillende klachten.

In 2017 heeft BRUGEL 89 klachten ontvangen, tegenover 79 in 2016 en 101 en 148 in respectievelijk 2015 en 2014. Deze cijfers betreffen alle ontvangen klachten, ongeacht of ze werden behandeld door de Geschillendienst, werden onderzocht door de Raad van Bestuur van BRUGEL of werden doorgestuurd naar andere bevoegde autoriteiten. Het aantal ontvangen klachten in 2017 is lichtjes gestegen ten opzichte van het aantal behandelde klachten in 2016.

De analyse van deze klachten wijst op een aantal problemen met de activiteiten van de DNB of de leveranciers. Gezien hun beperkte aantal is het echter niet aangewezen er algemene conclusies uit te trekken. Er moet dus een voorzichtige en relatieve analyse worden gemaakt van de cijfers en van de conclusies die werden getrokken uit de analyse van de rechtspraak van de dienst.

2.1 Verdeling van de klachten per categorie

Bij de voorafgaande analyse van de klachten delen de 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 secundaire categorieën thuishoort. Hieronder wordt de tabel met de klachten gepresenteerd al naargelang hun hoofdcategorie.

De tabel toont dat de meeste klachten die BRUGEL ontving en waarvoor de Dienst bevoegd is, betrekking hebben op de gewestelijke bevoegdheden: 39 van de 89 ontvangen klachten. We stellen een aanzienlijke toename van dit type klachten vast; in 2016 waren het er nog maar 21.

De Dienst benadrukt dat de bovenstaande cijfers niet het totale volume van het geleverde werk vertegenwoordigen. De medewerkers van de dienst verlenen immers ook eerstelijnsadvies aan de Brusselse consumenten die werden benadeeld door een speler van de energiemarkt of

behandelen dringende klachten op een paar uren tijd. De dringende klachten kunnen gaan over:

1. een dreigende of effectieve en ongerechtvaardigde afsluiting in de hoofdverblijfplaats van de klager of in een onderneming met minder dan 5 werknemers;
2. het niet aansluiten of niet openen van een meter binnen de drie werkdagen na de vastgestelde termijn.

Deze lijst is niet volledig. De behandelende ambtenaar, rekening houdend met de ingeroepen specifieke dringende omstandigheden, kan een klacht als dringend aanmerken.

Tabel 1: Indeling van de klachten naargelang hun voorwerp

Voorwerp	Details	Aantal ontvangen klachten				
		2014	2015	2016	2017	
Meting	Rechtzetting van de meterstanden	9	10	3	4	
	Werkung van de meter	4	2	1	1	
	Verbruik zonder contract	13	14	11	5	
	Verbruik zonder contract (Verbreking zegels van Sibelga)			4	10	
	Meterverwisseling	3	1	3	1	
	Meterstand/raming	9	11	2	6	
	Verhuizing/overlijden/verandering van klant/combined switch	5	2		2	
	Verandering van meter			1	1	
	Verbreking staatszegels		5		2	
	Mystery switch		2	3	1	
	Switch leverancier - andere gevallen				1	
	Andere	26	15	10	1	
	Totaal	69	62	38	35	
	Regionale bevoegdheden	REG-premies	27	4	2	2
		Groene elektriciteit/warmtekrachtkoppeling	1	2	1	8
Beschermde klant		10	3	3	4	
Stroombegrenzer		5	12	10	12	
Weigering van offerte		2	2		3	
Vergoeding voor elke directe, lichamelijke of materiële schade na niet- geplande/ niet-mee gedeelde onderbreking, non-conformiteit of onregelmatigheid van de energievoorziening		2	2	1	3	
Vergoeding voor afwezigheid van energievoorziening als gevolg van een administratieve fout		1	1		1	
Vergoeding voor onderbreking van ongeplande levering van meer dan 6 uur achter elkaar			1			
Vergoeding voor een administratieve fout die een switchvertraging veroorzaakt				1		
Vergoeding voor een administratieve fout die aanleiding geeft tot een afsluiting		1			1	
Vergoeding - diverse		12	1	0	2	
Tarieven en facturatie				1		
Technieken en activiteiten van de DNB					1	
Andere				2	2	
Totaal		61	28	21	39	

Voorwerp	Details	Aantal ontvangen klachten			
		2014	2015	2016	2017
Facturatieproblemen	Onduidelijke, onleesbare of niet reglementaire factuur		1		
	Geen of laattijdige factuur		1		
	Waarborg				
	Betalingsplan				
	Andere			2	2
Totaal	0	2	2	2	
Betalingsprobleem	Administratieve kosten				2
	Betalingsplan	1	1		
	Andere				
Totaal	1	1	0	2	
(Des)Activering	Activering na verhuizing/move in	4	1	4	
	Afsluiting door de netbeheerder na betalingsproblemen of fraude	1			
	Noodprocedure	1	2	2	
	Wederaansluiting na afsluiting	3	3		
	Desactivering na niet-betaling of laattijdige betaling	1		1	
	Andere			1	7
	Totaal	10	6	8	7
Prijs/tarief	Distributie- of transmissietarieven			6	2
	Prijs-/tariefwijziging	1		1	
	Bijdrage energie, taksen, btw				
	Tussentijdse factuur	1			
	Andere			2	1
Totaal	2	0	9	3	
Kwaliteit van de voorziening	Continuïteit van de voorziening		1		1
	Andere				
Totaal	0	1	0	1	
Aansluiting op het net	Termijn/laattijdigheid				
	Weigering aansluiting	2			
	Tarief	1	1		
	Andere			1	
Totaal	3	1	1	0	
Slechte of gebrekkige dienstverlening aan de klanten	Andere				
	Elektronisch beheer	1			
Totaal	1	0	0	0	
Oneerlijke handelspraktijken	Contractuele voorwaarden	1			
Totaal	148	101	79	89	

Bron: BRUGEL

2.2 Verdeling van de klachten volgens de aangeklaagde maatschappijen

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

Tabel 2: Indeling van de door de Dienst behandelde klachten volgens de aangeklaagde partij

	2014	2015	2016	2017
SIBELGA	39	29	23	26
Engie - Electrabel	19	15	6	10
Bruxelles-Environnement (IBGE)	27	4	2	2
Lampiris	18	9	14	6
Octa + Energie	10	2	2	3
EDF Luminus	4	4	11	10
ENI GAS & POWER	7	3	1	1
Nuon Belgium	1			
ESSENT				1
Power online (MEGA)		1	2	2
Direct Energie/Poweo		1	1	

Bron: BRUGEL

Uit de analyse van deze cijfers blijkt dat het aantal ingediende klachten tegen Sibelga (hierna de "DNB" of "distributienetbeheerder") relatief stabiel blijft en niet meer dan 30 bedraagt. In verhouding tot de marktaandelen van elke leverancier is het aantal klachten tegen ENGIE zeer klein, in tegenstelling tot bij zijn concurrenten.

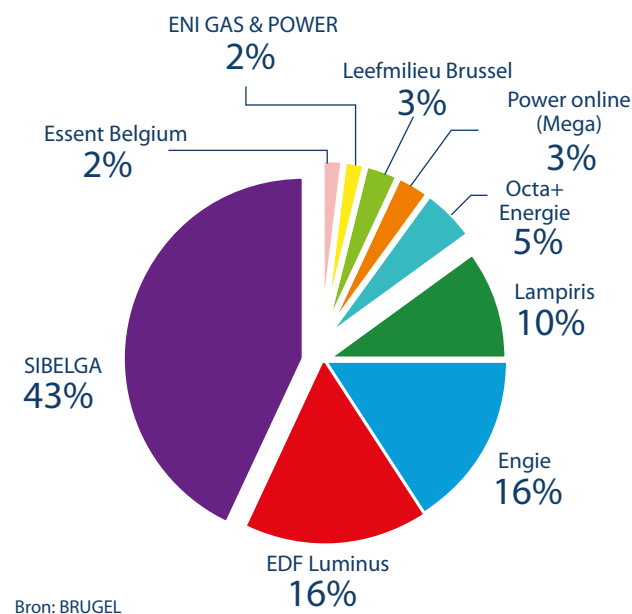
Tabel 3: Indeling van de door BRUGEL behandelde klachten volgens de aangeklaagde partij

	2014	2015	2016	2017
SIBELGA		1	1	3
Brugel	1		1	4
Bruxelles-Environnement (IBGE)				
Lampiris	1		1	2
Octa + Energie				2

Bron: BRUGEL

Sommige soorten klachten worden rechtstreeks door BRUGEL behandeld, hetzij omdat ze niet onder de bevoegdheid van de Dienst vallen, hetzij omdat het herzieningen zijn van eigen beslissingen van BRUGEL.

Figuur 1: Percentage van de door de Dienst behandelde klachten per aangeklaagde partij in 2017

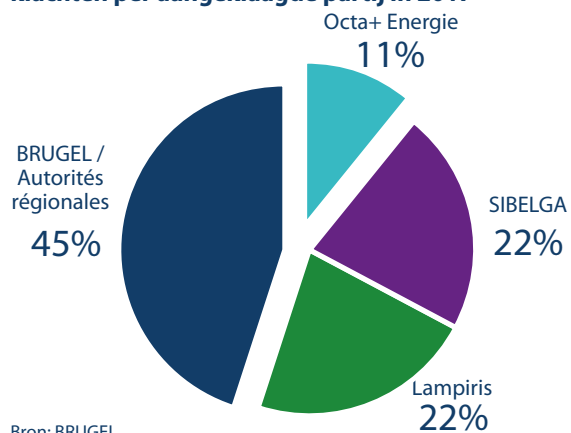


Sibelga is de speler waartegen het grootste aantal klachten is gericht (43%). Dit is te verklaren door het feit dat Sibelga, als enige distributienetbeheerder en beheerder van de meetgegevens in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, permanent in contact staat met de volledige bevolking van het gewest, goed voor meer dan een miljoen leveringspunten.

Daarna komen ENGIE en LUMINUS met elk 16% van de behandelde klachten. Zoals reeds eerder gezegd is dit cijfer voor ENGIE zeer laag, aangezien het een marktaandeel van meer dan 65% heeft op de Brusselse markt. Voor LUMINUS is dit echter vrij veel, aangezien het slechts over 12% marktaandeel beschikt. Het aantal klachten tegen LAMPIRIS is in 2017 met meer dan 50% gedaald ten opzichte van 2016. Het gaat om 10% van de door de Dienst behandelde klachten. De Dienst stelt hier dus een mooie evolutie vast. Wat de kleine leveranciers betreft, stelt de Dienst een relatief hoog aantal klachten vast in verhouding tot hun marktaandeel.

Daarnaast stellen we ook vast dat er in 2017 slechts twee klachten werden ingediend over de energiepremie dossiers die door Leefmilieu Brussel worden behandeld. Het beperkte aantal klachten van dit type is gelijk aan dat van de andere jaren.

Figuur 2: Percentage van de door BRUGEL behandelde klachten per aangeklaagde partij in 2017



Bron: BRUGEL

Het aantal klachten rond herzieningen van beslissingen van BRUGEL is licht gestegen (4 in 2017 in vergelijking met 1 in 2016). Deze klachten betroffen voornamelijk de toepassing door BRUGEL van het besluit groene stroom, en vooral het in orde brengen van de installaties voor de productie van groene stroom. De overige klachten betreffen voornamelijk de tarieven.

2.3 Herkomst van de klachten

Tabel 4: Herkomst van de klachten

Herkomst van de klachten	2014	2015	2016	2017
De klager of zijn raadsman	71	36	28	45
Federale ombudsman	52	52	29	29
OCMW	12	11	9	5
Infor GazElec	16	8	12	10
AD Controle en bemiddeling				1
Kabinet			1	
CREG	2			
Belgische Mededingingsautoriteit		1		
Totaal	153	108	79	90

Sommige klachten kunnen van twee instanties tegelijk afkomstig zijn.

Bron: BRUGEL

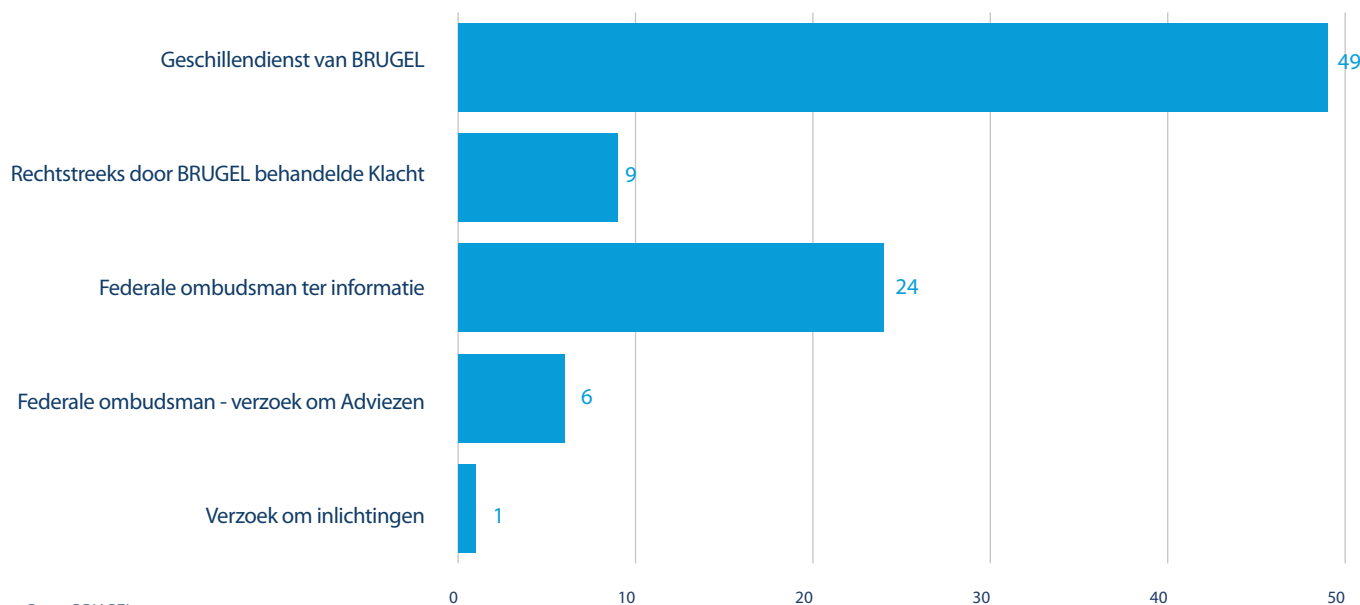
De helft van de klachten wordt ingediend door de klager of zijn advocaat, de andere helft door de bemiddelaars. De federale Ombudsdienst voor energie (OVE) stuurt de klachten die betrekking hebben op de gewestelijke bevoegdheden door naar BRUGEL, hetzij ter informatie terwijl er een bemiddeling loopt, hetzij voor advies als de OVE een verduidelijking wenst over de wetteksten in een concrete, specifieke situatie. Het door de Dienst uitgebrachte advies heeft dan enkel betrekking op dat specifieke geval.

2.4 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. BRUGEL onderscheidt de volgende procedures:

1. Klachten die a priori moeten worden behandeld door de Geschillendienst;
2. Klachten die onder de bevoegdheid van BRUGEL vallen;
3. Informatie van de OVE over een klacht over de gewestelijke bevoegdheden en waarvoor werd bemiddeld;
4. Vraag van de OVE om een advies te verstrekken in het kader van een bemiddeling of tussen te komen na het mislukken van de bemiddeling;
5. Klachten die, na onderzoek, een vraag om informatie blijken te zijn.

Figuur 3: Verdeling van de klachten volgens het soort procedure in 2017

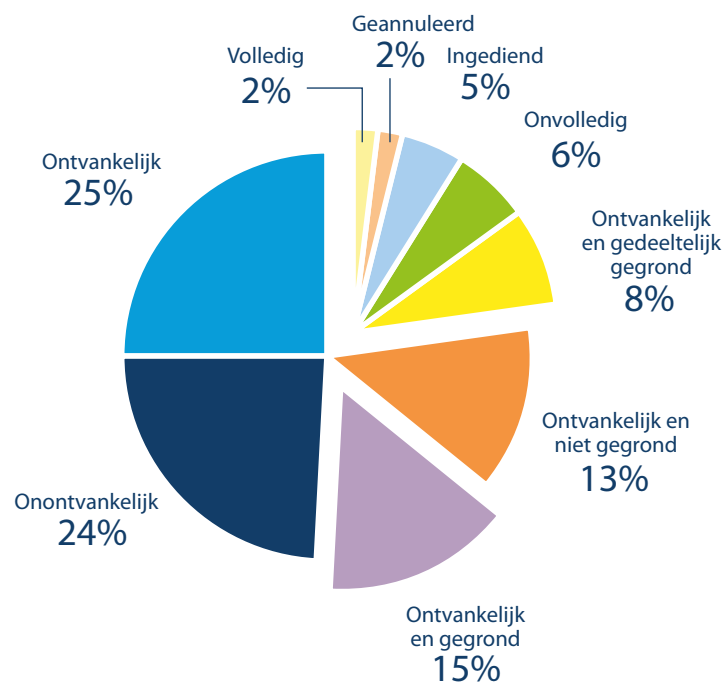


Bron: BRUGEL

Zoals eerder reeds vermeld, is het aantal klachten dat rechtstreeks door BRUGEL werd behandeld gestegen. Het aantal informatie- of adviesaanvragen door de OVE blijft relatief constant.

2.5 Status van de klachten

Figuur 4: Status van de klachten in 2017



Bron: BRUGEL

Het is interessant om vast te stellen dat de grote meerderheid van de klachten ontvankelijk is. Ze worden dan hetzij behandeld door de Geschillendienst, hetzij voorgelegd aan de raad van bestuur van BRUGEL.

Hoewel het aantal onontvankelijke klachten beperkt is, is de oorzaak van de onontvankelijkheid vaak de afwezigheid

van een bewijs van voorafgaande bespreking met de beschuldigde partij, of de gemengde aard (federaal en gewestelijk) van de klacht. Deze laatste worden rechtstreeks naar de OVE verstuurd voor hun behandeling.

Voor de ontvankelijke klachten die door BRUGEL werden behandeld, zijn de genomen beslissingen vrij gevarieerd. De tendensen worden verder besproken. De Dienst neemt overigens niet in alle ingediende klachtendossiers een beslissing. Sommige klachten worden gewoonweg opgegeven door de klager of zonder gevolg geklasseerd indien de klager en de aangeklaagde partijen een minnelijke schikking hebben getroffen.

2.6 Behandelingstermijnen van de klachten

Het huishoudelijk reglement van BRUGEL voorziet in een fase in twee stappen voor de behandeling van klachten:

- de Dienst controleert binnen een termijn 21 dagen of er een gevolg aan kan worden gegeven;
- vervolgens neemt hij een beslissing over de klacht binnen twee maanden nadat ze aanhangig werd gemaakt. Deze termijn kan met twee maanden worden verlengd indien de Dienst bijkomende informatie vraagt. Een nieuwe verlenging van deze termijn is mogelijk mits de klager daarmee akkoord gaat.

Ter herinnering: bij de controle van de mogelijkheid om gevolg te geven, wordt nagegaan of:

- de klacht behoorlijk werd ingediend (d.w.z. 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 5: Termijnen voor de behandeling van 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
22	26	9	39	17	20
46%	54%	19%	81%	46%	54%

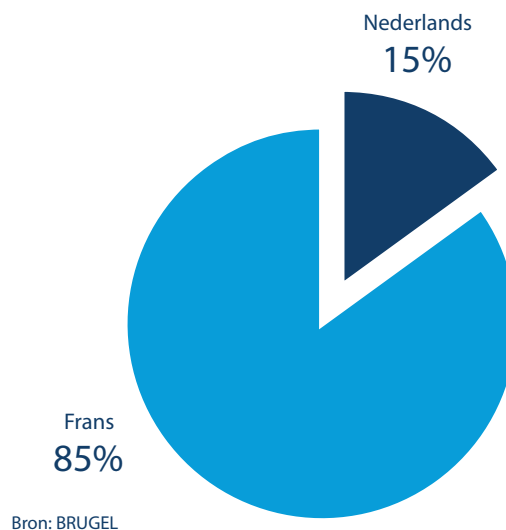
Het onderzoek van de mogelijkheid om gevolg te geven gebeurt binnen de geldende termijn, namelijk 21 dagen, in ongeveer 46% van de gevallen.

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 de Dienst bevoegd is. De medewerker die de klacht behandelt, moet dus vaak bijkomende informatie vragen voordat hij zich kan uitspreken over de ontvankelijkheid van de klacht. Deze complicaties worden niet in aanmerking genomen bij het invoeren van klachten en kunnen de termijnen deels vertekenen. Deze overschrijding had ook te maken met een te klein aantal behandelende medewerkers bij de Dienst en het gebrek aan follow-up tools.

Maar aangezien de Dienst zich bewust was van de nood aan verbetering van de behandeling binnen deze termijnen, heeft hij een aantal maatregelen getroffen: versterking van het team, interne reorganisatie, invoering van IT-tools voor de follow-up, en verduidelijking van de rollen en verantwoordelijkheden van de Dienst en de OVE.

2.7 Indeling van het aantal klachten naar taalstelsel

Figuur 5: Taalrol van de klachten in 2017



De Dienst stelt een lichte toename vast van het aantal klachten dat werd ingediend in het Nederlands. In 2016 bedroeg het aantal klachten in het Nederlands 9%; in 2017 is dit cijfer gestegen tot 15%.

2.8 Aantal hoorzittingen

De procedure voor de behandeling van klachten voorziet met name dat de Geschillendienst hoorzittingen organiseert indien een 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 de partijen weinig gebruikmaken van deze mogelijkheid: voor de klachten die werden ingediend in 2017 werd slechts één hoorzitting georganiseerd. 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.

Merk op dat voor elke aanvraag tot hoorzitting van de aangeklaagde partij, de Dienst de klager hiervan op de hoogte moet brengen en hem moet uitnodigen op de zitting.

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 praktijken en/of tendensen bij de distributienetbeheerder, de energieleveranciers, Leefmilieu Brussel of de klagende partijen zichtbaar maken.

Voor het jaar 2017:

- 35 klachten over de meting, met als voornaamste thema's de MOZA-procedure (move out zonder afspraak), de rechtzetting van de meetgegevens, de schatting van de meterstanden en de problemen met verbruik buiten contract en manipulaties van de meetuitrusting;
- 29 klachten gingen over de problematiek van de openbare dienstverplichtingen, met 12 klachten over de vermogensbegrenzer.

Voor het overige kreeg de Dienst slechts een klein aantal klachten binnen over bepaalde thema's. Twee klachten betroffen de energiepremies. Slechts zeven klachten gingen over het thema "(des)activeringen", waaronder de problematiek van de afsluitingen tijdens de winterperiode als gevolg van de "einde contract"-procedure (*end of contract*).

Bovendien heeft de Dienst een aanzienlijke toename vastgesteld van het aantal klachten met als voorwerp, in hoofdzaak of bijzaak, het thema van de schadevergoedingen, en van de klachten waarvoor hij zich onbevoegd heeft verklaard.

3.1 De MOZA-procedure

De MOZA-procedure is een afvraag tot afsluiting van de meter, ingediend door de energieleverancier van wie de klant de woning niet meer bewoont. Ze wordt uitgevoerd door de distributienetbeheerder Sibelga. Het doel van deze procedure is de meter(s) te verzegelen omdat de identiteit van de nieuwe bewoner niet gekend is.

De Geschillendienst heeft een aantal klachten ontvangen die betrekking hadden op de MOZA-procedure. Dit aantal ligt iets lager dan vorig jaar.

Via deze klachten heeft de Dienst vastgesteld dat Sibelga de aanbevelingen van de Geschillendienst in het jaarverslag van 2016 en tijdens een overlegvergadering heeft toegepast, door meters enkel te verzegelen nadat ze zich ervan had verzekerd dat er geen nieuwe bewoners ter plaatse waren of door een grondiger onderzoek uit te voeren alvorens over te gaan tot de sluiting van de meter(s).

Beschrijving van de vastgestelde feiten

Meerdere klagers betwisten de manier waarop de distributienetbeheerder, Sibelga, de MOZA-procedure toepast⁶ en meer bepaald het feit dat Sibelga een meter afsluit zonder de bewoner op de hoogte te brengen.

De klagers denken overigens dat ze een contract hebben op het moment van de afsluiting. Inzake dit punt stelt de Dienst vast dat er bij de consument verwarring bestaat tussen het energieovernamedocument, de aanvraag

van een leveringscontract en een energiecontract. De consument denkt dat het energieovernamedocument of de aanvraag van een leveringscontract gelijk staat aan een energiecontract. De juridische waarde van het energieovernamedocument⁷ of de aanvraag van een leveringscontract is echter niet gelijk aan die van een energiecontract. De afwezigheid van een energiecontract betekent voor de leverancier dat de MOZA-procedure van start gaat.

Genomen beslissingen en motivaties

De MOZA-procedure wordt geregeld door artikel 25sexies, § 4, lid 4 van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van 19 juli 2001 en door de UMIG Deel II A, 38. Move out zonder afspraak in Brussel waarnaar het Technisch reglement verwijst.

Voorafgaand aan de MOZA-procedure heeft de energieleverancier waarvan de klant vertrokken is een informatieve brief gestuurd naar de eigenaar van de woning en naar de nieuwe bewoner, om de sluiting van de meters te vermijden.

Algemeen gesproken stelt de Dienst vast dat de distributienetbeheerder zich aan de eerder genoemde bepalingen heeft gehouden, want hij heeft de door de leverancier gevraagde MOZA-procedure gevolgd. Bij het eerste bezoek heeft Sibelga een bericht achtergelaten voor de nieuwe bewoner opdat deze zijn situatie zou regulariseren binnen 40 dagen teneinde de sluiting van

⁶ Procedure tot afsluiting van de meter in afwezigheid van een gekende overnemer.

⁷ Dit is een document waarin de meteropnames worden vastgesteld bij een verhuizing.

de meters te vermijden. Na deze termijn heeft Sibelga de meters afgesloten bij gebrek aan een geldig energiecontract.

Aanbevelingen

Voor de gebruiker van het distributienet:

- anticiperen op zijn aankomst ter plaatse en ruimschoots vooraf een offerte voor een elektriciteits-/gascontract aanvragen.
- zijn situatie regulariseren binnen 40 kalenderdagen na het eerste bezoek van Sibelga.

De Dienst herinnert eraan dat het **energieovernamedocument** en de **online-inschrijving op de site van de energieleverancier niet gelijkstaan met een geldig energiecontract**.

3.2 Verbruik buiten contract en verbreking van zegels van Sibelga

Men spreekt van “*verbruik buiten contract*” wanneer de netbeheerder een meter detecteert die fysiek geopend is en een verbruik registreert, terwijl die meter in zijn database gesloten is.

Beschrijving van de vastgestelde feiten

De klachten hadden betrekking op verbreking van door Sibelga aangebrachte zegels, hetgeen leidde tot ongeoorloofd verbruik. De klagers hebben energie verbruikt zonder over een leveringscontract te beschikken.

Sommige klagers rechtvaardigen de afwezigheid van een leveringscontract voor hun gasmeters door het feit dat hun appartementen met verwarmingsketels op stookolie

uitgerust waren. Andere klagers zeggen dan weer dat ze herhaaldelijk om een leveringscontract hebben gevraagd bij een leverancier.

Genomen beslissingen en motivaties

De Dienst heeft besloten dat Sibelga het recht had het tarief “verbruik buiten contract” toe te passen aangezien de klagers op “frauduleuze” of “ongoorloofde wijze” energie verbruikten.

De huurders van de woning moeten immers als goede huisvader nagaan of hun verbruik door een aan hun leveringspunt gekoppeld energiecontract wordt gedekt en de verzegelingen niet werden verbroken of verwijderd.

Aanbevelingen

De Dienst adviseert de netgebruiker om na te gaan of er effectief een contract is aangegaan voor het verbruik op zijn leveringspunt en erop toe te zien dat de zegels niet verbroken of verwijderd zijn. De Dienst herinnert eraan dat elke gebruiker van het distributienet voor elektriciteit en gas verplicht is een leveringscontract af te sluiten bij een commerciële leverancier naar keuze. De bewijslast voor het bestaan van een leveringscontract voor zijn leveringspunt ligt bij de gebruiker van het distributienet.

3.3 Verbreking van staatszegels met aantasting van het meetinstrument

Men spreekt van “*verbreking van de staatszegels*” wanneer het meetinstrument werd gemanipuleerd om het werkelijk geregistreerde verbruik te wijzigen.

Beschrijving van de vastgestelde feiten

Bij een spontaan bezoek van Sibelga stelde een van hun technici vast dat er met de meter van de klager geprutst was zodat deze het werkelijk geregistreerde verbruik verminderde. De railstellen werden immers geopend en er werd geprutst met de zegels van Sibelga op de behuizing.

Na deze vaststelling werd de installatie in haar oorspronkelijke staat hersteld. De meter hoefde niet te worden vervangen. Sibelga heeft, op basis van artikel 6 van het Technisch reglement elektriciteit, het niet-gemeten verbruik als gevolg van de manipulatie van de meetinrichting ingeschat en heeft dit gefactureerd met toepassing van het verhoogde tarief.

Genomen beslissing en motivatie

Het is niet aan de Geschillendienst om te beslissen over de verrekenbaarheid van de fraude. Artikel 6 van het Technisch reglement elektriciteit bepaalt immers dat het verbruik in geval van manipulatie ten laste is van de gebruikers van de woning.

In dit geval had Sibelga een manipulatie van de meetinrichting vastgesteld en had het dus het recht om het verhoogde tarief toe te passen voor het niet correct geregistreerde elektriciteitsverbruik.

Wat de schatting van het verbruikte maar niet geregistreerde volume betreft, heeft Sibelga in dit geval de methode van het 80-percentiel gebruikt om het niet-gemeten verbruik tijdens een bepaalde periode te schatten.

De Dienst is echter van mening dat Sibelga rekening had kunnen houden met de verbruiksperiode na de herstelling van de installatie om het “frauduleuze” verbruik te schatten, aangezien deze periode betrouwbaar was in die zin dat de klager nog niet op de hoogte was van de vaststelling van de fraude en dat het gemiddelde dagelijkse verbruik tijdens deze periode lager lag dan het geschatte dagelijkse verbruik op basis van het 80-percentiel.

Aanbevelingen

Voor de gebruiker van het distributienet:

- De meterstanden op zijn jaarlijkse afrekening controleren.
- Contact opnemen met zijn energieleverancier en Sibelga wanneer hij een fout met de meterstanden vermoedt of in verband met het door zijn energieleverancier geclaimde verbruik.

Voor de distributienetbeheerder:

- Beter letten op abnormale verbruikscijfers bij de jaarlijkse invoering van de meterstanden om manipulaties met de meetinstallaties sneller op te sporen.
- Zich in de mate van het mogelijke baseren op het werkelijke verbruik voor de schatting van de hoeveelheid energie die werd afgenomen buiten het contract.

3.4 Rechtzetting/Schatting van de meetgegevens

3.4.1 Indien er geen tegensprekelijke meteropname is

Beschrijving van de vastgestelde feiten

Sibelga heeft de meter met tweevoudig uurtarief van een klant vervangen wegens een defect. De dag- en nachtregisters waren gestopt met de registratie van het verbruik gedurende een periode X en het dagregister leek een onregelmatigheid te vertonen bij de registratie van het verbruik, en dat al meerdere jaren.

Na de vervanging van die meter heeft Sibelga het verbruik herberekend voor de dag- en nachtregisters voor een verbruiksperiode van twee jaar voorafgaand aan de vervanging van de meter.

De klager heeft de berekening in vraag gesteld op grond van het feit dat de door Sibelga gebruikte referentieperiode een winterperiode was en hij zich gedeeltelijk met elektriciteit verwarmde.

Daarop heeft Sibelga zijn schatting enkel herzien voor het verbruik dat werd geregistreerd in het nachtregister.

Genomen beslissing en motivatie

Artikel 241, § 1, 1e lid bepaalt uiteindelijk dat onbetrouwbare verbruiksgegevens in het validatieproces worden vervangen door waarden die op basis van objectieve en niet-discriminerende criteria billijk zijn.

In dit geval was de Dienst van oordeel dat de schatting van het dagverbruik door Sibelga niet billijk was aangezien de door Sibelga gebruikte referentieperiode volledig in de winter viel en dus de facto geen weerspiegeling vormde van het "typische" verbruik van de klant.

Sibelga heeft niet voldoende aangetoond dat het zich op objectieve en niet-discriminerende criteria gebaseerd heeft om dit verbruik te schatten, met als rechtvaardiging voor de keuze van de schattingswijze het feit dat het verbruik van de klager niet "zeer sterk" varieerde tijdens de winterperiode voor elektriciteit die niet voor verwarming wordt gebruikt.

De door Sibelga gecorrigeerde verbruiksperiode voldeed dan weer aan artikel 264, § 2, 1e lid van het Technisch reglement elektriciteit.

3.4.2 In geval van een defecte meter

Beschrijving van de vastgestelde feiten

De klaagster heeft van haar commerciële energieleverancier een eindafrekening ontvangen waarin een verbruik van meer dan 6.000 m³ werd vermeld voor drie maanden. Ze heeft deze factuur bij haar leverancier betwist, zeggende dat het geëiste bedrag de afgelopen drie maanden dekte

op basis van een geschatte meteropname voor de eerste verbruiksmaand.

Drie jaar later, na de tussenkomst van de tussenpersoon van de klaagster, heeft de commerciële energieleverancier aan Sibelga een rechtzetting van de meterstanden gevraagd. Tot dan toe had de klaagster geen enkele rechtzetting van de meterstanden gevraagd.

Genomen beslissing en motivatie

Krachtens artikel 181, § 1 van het Technisch reglement gas, kan de distributienetbeheerder, bij gebrek aan werkelijke of betrouwbare meetgegevens, de meetgegevens in het validatieproces vervangen door waarden die op basis van objectieve en niet-discriminerende criteria billijk zijn.

In dit geval had Sibelga geen toegang gekregen tot de gasmeter om de meterstanden op te nemen. Sibelga heeft dus een schatting gemaakt van de meetgegevens. De "beginmeterstand" van de gasmeter werd noch in het huurcontract, noch in de plaatsbeschrijving genoteerd. Bijgevolg geldt de door Sibelga uitgevoerde schatting van de beginmeterstand, tot bewijs van het tegendeel, in overeenstemming met artikel 20octies van de gasordonnantie.

Wat de rechtzetting van de meetgegevens betreft, heeft de Dienst vastgesteld dat Sibelga voldeed aan artikel 201 van het Technisch reglement gas.

Aanbevelingen

De Geschillendienst herinnert eraan dat het belangrijk is te beschikken over een tegensprekelijke meterstand om alle betwistingen over de meterstanden "bij intrek" of "bij vertrek" te vermijden. Hij kan bijvoorbeeld worden genoteerd in het energieovernamedocument of in de documenten van de plaatsbeschrijving bij intrek of vertrek.

3.5 Verandering van meter

Beschrijving van de vastgestelde feiten

Sommige klagers betwisten hun regularisatiefactuur voor gas met de reden dat hun gasverbruik is gestegen na de vervanging van hun gasmeter door Sibelga.

Sibelga van zijn kant zegt dat het recht heeft om de aftakking en gasmeter van de klagers te vervangen op basis van artikel 151 van het Technisch reglement gas⁸ omdat zijn diensten een lek hadden gevonden op de buitenaftakking van de klagers.

Genomen beslissingen en motivaties

De Dienst heeft vastgesteld dat:

- Sibelga als enige gerechtigd is om de meetinrichting te plaatsen, te exploiteren, te onderhouden, aan te passen of te vervangen;
- Sibelga een lek heeft gevonden op de aftakking van de gasmeter en de aftakking van de klagers.

In het licht van het voorgaande heeft de Dienst besloten dat krachtens artikel 151 van het Technisch reglement gas, Sibelga het recht had om over te gaan tot de vervanging van de gasmeter en de aftakking van de klagers.

Aanbevelingen

Wat de **betrouwbaarheid van de meter** betreft, raadt de Dienst de netgebruiker aan een beroep te doen op Sibelga om de meetinrichting van zijn nieuwe gasmeter te controleren om na te gaan of zijn gasmeter zijn gasverbruik correct meet.

De Dienst herinnert eraan dat een lek **vóór de meter** de registratie van het verbruik van de klager niet mag vervalsen.

3.6 Energiepremie

Beschrijving van de vastgestelde feiten

De klachten betroffen weigeringen van Leefmilieu Brussel om de energiepremies toe te kennen met als reden dat de klagers hun aanvraag niet binnen de opgelegde termijn hadden ingediend, met name vier maanden vanaf de saldofactuur.

Genomen beslissingen en motivaties

De Dienst benadrukt dat de algemene energievoorwaarden het juridische kader voor de toekenning van de premies aan de eindafnemers vormen. Bijgevolg leidt de niet-naleving van de algemene voorwaarden, en met name de "*niet-naleving van de termijn voor het indienen van de premieaanvraag*" tot een ongunstige beslissing van de Dienst.

Bij de behandeling van de klachten in verband met het rationele gebruik van de "energiepremie", heeft de Dienst vastgesteld dat een aantal klagers hun premieaanvraag niet binnen de opgelegde termijn hadden ingediend, d.w.z. binnen de vier maanden na de saldofactuur, om diverse redenen, zoals een fout bij de invoering van de datum van de saldofactuur, of doordat de oorspronkelijk bij de premieaanvraag gevoegde factuur niet de saldofactuur was.

De Raad van State heeft in zijn besluit van 28 juni 2007, nr. 172 931, Dal, herhaald dat het beroepsorgaan "*rekening moet houden met de bestaande feitelijke en juridische situatie op de dag dat het zijn uitspraak doet*".

Als beroepsorgaan heeft de Dienst zich dus uitgesproken over de ontvankelijkheid van de premieaanvragen op basis van de algemene en technische voorwaarden van de energiepremies, en van de door de klagers voorgelegde bewijsdocumenten om hun betwisting van de beslissingen in beroep van Leefmilieu Brussel te staven.

Aanbevelingen

De Dienst raadt Brusselse consumenten die een energiepremie van het Gewest wensen aan om aandachtig de algemene en technische voorwaarden in verband met de gevraagde premie(s) te lezen en om alle vereiste documenten toe te voegen wanneer ze hun aanvraag indienen bij Leefmilieu Brussel.

3.7 Verplichting van de energieleverancier om een aanbod te doen

Beschrijving van de vastgestelde feiten

Uit het onderzoek van de klachten bij de Dienst blijkt dat bepaalde energieleveranciers van hun respectieve klanten eisen dat ze een gezinssamenstelling of eender welk ander officieel document met een gelijkaardig bereik voorleggen voordat ze een aanbod doen, met name om identiteitsmisbruik of een "carrousel"-effect (energiecontract op naam van de vader, dan van de moeder enz.) te vermijden.

Genomen beslissingen en motivaties

Momenteel bestaat er geen enkele wettelijke bepaling die deze leveranciers toelaat om dergelijke documenten te vragen.

Artikel 25ter van de elektriciteitsordonnantie over de verplichting om een aanbod te doen vermeldt immers dat: "*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*

⁸ Artikel 151 van het Technisch reglement gas van 23/05/2014 bepaalt dat Sibelga "toeziet op de kwaliteit en betrouwbaarheid van de metingen. Daartoe is hij als enige gemachtigd om de meetinrichting te plaatsen, te exploiteren, te onderhouden, aan te passen of te vervangen."

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 opgesteld 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 heeft de Dienst besloten dat deze leveranciers niet het recht hadden om als voorwaarde voor het opstellen van een aanbod de overhandiging van een gezinssamenstelling te vragen, en dat ze een aanbod moesten doen of dit moesten weigeren binnen een termijn van tien werkdagen na het verzoek van de klant om een aanbod.

Aanbevelingen

De Dienst benadrukt dat de energieleverancier verplicht is om binnen een termijn van tien werkdagen een aanbod te doen of dit te weigeren aan iedere klant die daar om vraagt. In geval van weigering moet die weigering schriftelijk gebeuren.

De Dienst herinnert de leveranciers eraan dat het eerder vermelde artikel 25ter van de elektriciteitsordonnantie hen niet het recht geeft om het opstellen van een aanbod te koppelen aan de overhandiging van een gezinssamenstelling of elk ander gelijkaardig document.

De Dienst is zich echter bewust van het probleem van het identiteitsmisbruik en het "carousel"-effect waarmee de energieleveranciers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te maken krijgen. De Dienst nodigt de wetgever uit om na te denken over dit probleem teneinde een oplossing te vinden die eerlijk is voor alle betrokken partijen (de leveranciers en de verbruikers).

De Dienst vestigt ook de aandacht van de consument op het feit dat hij moet handelen als goede huisvader en moet anticiperen op zijn verhuis naar een nieuwe woning en dus ruim op voorhand een energiecontract moet aanvragen.

De Dienst benadrukt ook dat een telefonische aanvraag, de inschrijving online op de website van de energieleverancier of het energieovernamedocument niet gelijkstaan met een geldig energiecontract.

3.8 Beschermd klant

3.8.1 Onderhandelingen over een afbetalingsplan

Beschrijving van de vastgestelde feiten

De klaagster heeft het statuut van beschermd klant verkregen. Via het OCMW heeft ze een afbetalingsplan gevraagd bij haar commerciële energieleverancier zodat ze haar schulden kan afbetalen.

Aangezien het OCMW niets meer had vernomen na de indiening van het voorgestelde afbetalingsplan ter goedkeuring van deze energieleverancier, heeft het telefonisch met de leverancier contact opgenomen om zijn antwoord te kennen. De energieleverancier heeft het voorgestelde afbetalingsplan verworpen, maar heeft een tegenvoorstel gedaan met een afbetalingsplan in drie maandelijkse schijven.

Het OCMW is van oordeel dat het door de commerciële energieleverancier voorgestelde plan niet redelijk is voor een persoon die als insolvent wordt beschouwd.

De klaagster heeft dus een beroep gedaan op de Geschillendienst opdat deze een afbetalingsplan met bepaalde maandelijkse aflossingen zou opleggen aan de commerciële leverancier.

Genomen beslissing en motivatie

Artikel 25sexies, § 5 van de elektriciteitsordonnantie bepaalt: "[...] Het OCMW kan een maatschappelijk onderzoek instellen bij het gezin waarvan de naam meegedeeld werd, met het oog om samen een oplossing te zoeken voor de betalingsmoeilijkheden waarmee het gezin te kampen heeft."

Artikel 25septies, § 4 van dezelfde ordonnantie voorziet daarentegen in een mogelijkheid tot heronderhandeling van het afbetalingsplan en geen verplichting voor de commerciële leverancier om elk door de beschermd klant of door zijn OCMW voorgestelde afbetalingsplan te aanvaarden.

De Dienst kan de commerciële leveranciers bijgevolg geen afbetalingsplan voor een bepaald bedrag opleggen voor een beschermd klant zonder de bevoegdheden die hem door artikel 30novies, § 1 van de elektriciteitsordonnantie worden verleend te buiten te gaan.

In dit geval heeft de Dienst besloten dat de commerciële energieleverancier geen enkele verplichting had om het door de klaagster voorgestelde afbetalingsplan te aanvaarden.

3.8.2 Einde van de bescherming na de afbetaling van de schulden

Beschrijving van de vastgestelde feiten

De klaagster heeft het statuut van beschermd klant verkregen. Bijgevolg is ze naar de noodleverancier gemigreerd, zijnde Sibelga, en haar energiecontract bij haar commerciële energieleverancier werd opgeschort.

Dankzij de financiële interventie van haar OCMW heeft de klaagster haar schulden bij haar commerciële energieleverancier afbetaald.

Een paar dagen na de betaling van de schulden stuurde de commerciële energieleverancier een niet-bijgewerkt bestand – een bestand dat geen rekening hield met de afbetaling van de schulden door het OCMW – naar Sibelga, met de melding dat het afbetalingsplan niet werd nageleefd door de klaagster.

Na deze informatie heeft Sibelga het verhoogde tarief toegepast voor de klaagster en de vermogensbegrenzer van 20A vervangen door een vermogensbegrenzer van 10A. De klaagster heeft via haar OCMW de toepassing van het maximumtarief en de verlaging van haar vermogensbegrenzer betwist, aangezien ze haar energieschulden volledig had afbetaald.

Genomen beslissing en motivatie

De klacht werd ontdaan van haar voorwerp tijdens de behandeling als gevolg van de interpellatie van de commerciële leverancier door de Geschillendienst.

De Dienst heeft de klachtendienst van de commerciële energieleverancier van de klaagster geïnterpelleerd om te weten waarom hij Sibelga nog niet had laten weten dat de klaagster in orde was met de betalingen, zodat hij de levering aan de klaagster kon hernemen.

De energieleverancier heeft toen toegegeven dat hij de klaagster had moeten terugnemen als klant na de afbetaling van haar schulden, en heeft bijgevolg een gunstig gevolg gegeven aan de zaak.

Aanbevelingen

Voor de gebruiker van het distributienet:

- Zijn commerciële energieleverancier waarschuwen zodra hij zijn schulden heeft afbetaald, om de onterechte verhoging van het tarief en de eventuele verlaging van het vermogen van de vermogensbegrenzer te vermijden.

Voor de commerciële energieleverancier:

- Zorgen voor een follow-up van de aanvragen voor afbetalingsplannen binnen een redelijke termijn.
- Erop letten dat hij Sibelga een "bijgewerkt" bestand bezorgt met de follow-up van de afbetalingsplannen van zijn beschermde klanten.
- Zijn klant – met het statuut van beschermde klant – hernemen wanneer hij zijn energieschulden heeft afbetaald.

3.9 Uitvoering van de "end of contract"-procedure aan het einde van de winterperiode

De "end of contract"- of "einde contract"-procedure is een verzoek tot afsluiting van de meter, ingediend door een commerciële energieleverancier die heeft besloten het energiecontract met zijn klant niet meer te verlengen. Het verzoek wordt uitgevoerd door de distributienetbeheerder, Sibelga, indien de klant geen andere commerciële energieleverancier heeft gekozen na afloop van de opzeggingsperiode die werd toegekend door de oorspronkelijke energieleverancier.

De Geschillendienst heeft een aantal klachten en verzoeken om "dringende" interventies ontvangen met betrekking tot de "end of contract"-procedure in het midden van de winter.

Beschrijving van de vastgestelde feiten

Onder de klachten en aanvragen voor dringende interventies die door de Dienst behandeld werden, waren er heel wat van klagers die niet wisten waarom Sibelga hun meters is komen verzegelen tijdens de winterperiode. Een minderheid van de klagers betwistte de sluiting van hun meter met als verklaring dat ze de nodige stappen hadden ondernomen om van energieleverancier te veranderen voor de einddatum van hun energiecontract.

Genomen beslissing en motivatie

De Geschillendienst heeft vastgesteld dat de commerciële energieleveranciers en Sibelga hebben voldaan aan hun verplichting om de gebruikers van het distributienet/de klagers te informeren over de niet-verlenging van hun energiecontract en de sluiting van hun meter in het geval dat ze niet over een geldig energiecontract beschikken op de vereiste datum.

Wat de sluiting van de meters betreft, heeft de Geschillendienst op basis van de gecombineerde lezing van artikelen 25sexies, § 4, en 25octies, § 6 van de elektriciteitsordonnantie afgeleid dat de elektriciteitsordonnantie in een dubbele bescherming voor de gezinnen voorziet:

- enerzijds, een specifieke procedure die moet worden gevolgd alvorens over te gaan tot de onderbreking van de elektriciteitsbevoorrading van een gezin;
- anderzijds, het verbod om de energiebevoorrading van gezinnen af te sluiten tijdens de winter. Artikel 25octies, § 6 van de elektriciteitsordonnantie bevat een algemeen verbod om zonder onderscheid gezinnen wier contract werd opgezegd door de vrederechter of gezinnen waarvan het leveringscontract is afgelopen af te sluiten. De enige uitzondering op deze regel is de afsluiting wanneer de veiligheid van goederen of personen of de goede werking van het distributienet ernstig bedreigd wordt.

Beide beschermingen zijn ook vastgelegd door equivalente artikels in de gasordonnantie.

De Dienst kwam daarom tot de conclusie dat Sibelga artikel 25octies, § 6 van de elektriciteitsordonnantie en het equivalent voor gas niet heeft nageleefd toen het de meters van de klagers heeft verzegeld tijdens de winterperiode. De Dienst heeft Sibelga daarom aanbevolen de verzegelde meters opnieuw te openen.

Aanbevelingen

De Geschillendienst raadt de gebruikers van het distributienet (hierna "DNG's") aan om elke brief met informatie van hun energieleverancier en/of de distributienetbeheerder aandachtig te lezen na ontvangst.

De Dienst herinnert er opnieuw aan dat een telefonische aanvraag, de inschrijving online op de website van de energieleverancier of het energieovernamedocument niet gelijkstaan met een geldig energiecontract. De Dienst raadt DNG's dus aan om niet tot het einde van hun energiecontract te wachten alvorens een andere leverancier te kiezen.

De Dienst nodigt de energieleveranciers en de distributienetbeheerder uit om de aandacht van DNG's aan het einde van hun contract te vestigen op het feit dat er eventueel sluitingskosten voor de meter zullen worden aangerekend indien de levering niet door een andere energieleverancier wordt overgenomen voor de einddatum van het energiecontract (sluiting van de meters).

3.10 Afsluiting van een punt ter bevoorrading van een hoofdverblijfplaats of met hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik zonder toestemming van de vrederechter

Artikel 20quater, § 2, 1e lid van de gasordonnantie voorziet:

"De leverancier kan geen afsluiting van gas op een leveringspunt dat een hoofdverblijfplaats of een verblijfplaats tot hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik voorziet, laten doorvoeren zonder vooraf de procedure, beschreven in dit hoofdstuk, te hebben gevolgd en zonder de toestemming van de vrederechter."

Artikel 20quater, § 1 van de gasordonnantie voorziet:

"De niet-betaling van het gefactureerde bedrag voor het gasverbruik maakt het voorwerp van een herinnering door de leverancier uit binnen 15 dagen na de vervaldatum van de factuur. In geval van niet-betaling van het gefactureerde bedrag, stuurt de leverancier een ingebrekestelling per aangetekende brief en per gewone brief ten vroegste 15 dagen en ten laatste 30 dagen na de verzending van de herinnering. Bij ontstentenis van betaling binnen zeven dagen vanaf de ontvangst van de ingebrekestelling, stelt de leverancier een redelijk afbetalingsplan aan het gezin voor. De leverancier licht hem eveneens in over zijn voornemen om het OCMW van de gemeente waar het leveringspunt zich bevindt in te lichten, evenals over zijn recht om de mededeling van zijn naam aan het OCMW te weigeren, door aangetekende brief, gericht aan de leverancier, binnen de tien dagen. (...)"

Beschrijving van de vastgestelde feiten

De commerciële energieleverancier van de klaagster heeft herinneringsbrieven, ingebrekestellingen en verklaringen

van wanbetaling gestuurd naar de klaagster wegens onbetaalde facturen.

De energieleverancier is de "MOZA"-procedure gestart bij Sibelga met de reden dat de klaagster niet bereikbaar was en dat ze in staat van wanbetaling was, en dit ondanks het feit dat ze over een geldig energiecontract beschikte. De meter van de klaagster werd verzegeld.

Genomen beslissing en motivatie

Uit artikel 20quater, § 1 van de gasordonnantie blijkt dat de Brusselse wetgever een specifieke procedure heeft ingevoerd om iets te doen aan de wanbetaling voor het gasverbruik van een huishoudelijke afnemer. Op grond van deze bepaling is de leverancier verplicht herinneringsbrieven en ingebrekestellingen te sturen naar een klant met schulden, maar moet hij ook een redelijk afbetalingsplan voorstellen aan het gezin indien de wanbetaling blijft duren.

In dit geval heeft de energieleverancier aan de bovenvermelde bepaling voldaan.

Daarnaast stelt artikel 20quater, § 2 van de gasordonnantie dat de gasbevoorrading nooit mag worden afgesloten op een leveringspunt van een hoofdverblijfplaats of met hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik zonder toestemming van de vrederechter. Elke huishoudelijke afnemer die over een leveringscontract met een leverancier beschikt, geniet deze bescherming. Een huishoudelijke afnemer wordt door artikel 2, 29° van de elektriciteitsordonnantie gedefinieerd 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 heeft vastgesteld dat de klaagster voldeed aan de voorwaarden om bovenvermelde bescherming te genieten. De Dienst heeft dus besloten dat de energieleverancier de bovenvermelde bepaling heeft overtreden door de afsluiting van de gasmeter van de klaagster aan te vragen via de MOZA-procedure, zonder toestemming van de vrederechter.

Aanbevelingen

De Geschillendienst herinnert de energieleveranciers eraan dat de Brusselse wetgever een specifieke procedure heeft ingevoerd om iets te doen aan de problemen met wanbetaling voor het verbruik van elektriciteit en gas van de Brusselse consumenten, en dat ze zich daaraan moeten houden.

3.11 Schadevergoeding

Beschrijving van de vastgestelde feiten

Een grote meerderheid van de klagers die geconfronteerd werd met een MOZA-procedure, heeft een aanvraag tot schadevergoeding ingediend bij de energieleverancier die aan de basis lag van de MOZA en/of bij de distributienetbeheerder (hierna "DNB") na de sluiting van de meters. De klagers waren van oordeel dat de sluiting van hun meters ongerechtvaardigd was aangezien ze over een geldig energiecontract beschikten en/of ze niet op voorhand waren geïnformeerd over het risico op afsluiting.

Ze hebben daarom de toepassing gevraagd van artikels 32septies van de elektriciteitsordonnantie en 24sexies van de gasordonnantie.

Genomen beslissing en motivatie

In het algemeen heeft de Dienst gecontroleerd of voldaan was aan de voorwaarden voor de toekenning van een schadevergoeding, vermeld in artikels 32septies van de elektriciteitsordonnantie en 24sexies van de gasordonnantie, met name:

- fout van de energieleverancier en/of de distributienetbeheerder, zoals een overtreding van de voorschriften van de ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten, een administratieve fout enz.;
 - indiening van de schadevergoedingsaanvraag bij de partij in fout binnen de voorgeschreven termijn in de bovenvermelde bepalingen, met name 30 kalenderdagen vanaf de afsluiting of de kennisname, door de klager, van de fout in de procedure om van leverancier te veranderen (wanneer het contract niet in werking kan treden op de tussen de partijen overeengekomen datum).
- Indien deze voorwaarden vervuld waren, heeft de Dienst besloten dat de klacht gegrond was.

De Dienst wijst erop dat slechts een minderheid van de klachten aan deze voorwaarden voldeed.

Aanbevelingen

De Geschillendienst herinnert de energieleveranciers en de distributienetbeheerder (hierna "DNB") eraan dat indien ze van oordeel zijn dat de afsluiting of de fout in de procedure om van leverancier te veranderen te wijten is aan de energieleverancier of de DNB, ze de gebruiker van het distributienet (hierna "DNG") daarvan op de hoogte moeten brengen binnen dertig kalenderdagen na ontvangst van de schadevergoedingsaanvraag en ze binnen dezelfde termijn de aanvraag rechtstreeks aan de energieleverancier of de distributienetbeheerder moeten richten, in overeenstemming met artikel 32septies van de elektriciteitsordonnantie en zijn equivalent voor gas.

De Dienst raadt de distributienetbeheerder aan om zijn weigeringen van schadevergoedingen beter uit te werken/te motiveren.

4 Externe samenwerking

BRUGEL onderhoudt frequente contacten met de federale Ombudsdienst voor energie. Aangezien er geen gewestelijke ombudsdienst bestaat, worden alle klachten die tegelijk onder de gewestelijke en federale bevoegdheden vallen, behandeld door de federale Ombudsdienst voor energie. Als deze bemiddeling mislukt, of als de klager een dwingende interventie vraagt over de gewestelijke aspecten van de klacht, kan hij zich altijd tot de Geschillendienst van BRUGEL wenden. In dat geval zal er een dwingende beslissing worden genomen nadat de

standpunten en argumenten van de verschillende partijen werden gehoord.

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

Momenteel wordt een protocolakkoord tussen de Geschillendienst van BRUGEL en de Federale Ombudsdienst

voor energie voltooid. Via dit protocolakkoord wensen de Geschillendienst van BRUGEL en de federale Ombudsdienst voor energie een formele procedure in te voeren voor de samenwerking voor de behandeling van klachten op de Brusselse markt.

De Geschillendienst wenst zijn samenwerking ook uit te breiden met andere instellingen zoals Infor GasElek of het federale bestuur voor energie. In de loop van 2018 zullen hierrond concrete maatregelen worden getroffen.

5 Beroepen tegen beslissingen van de Geschillendienst

Op 21 april 2017 heeft de NV ELECTRABEL een verzoek tot nietigverklaring ingediend tegen de beslissing van de Geschillendienst van BRUGEL van 21 februari 2017 met referentie R16-0049. In die beslissing had de Dienst besloten dat Engie Electrabel artikel 25sexies, § 4 van de elektriciteitsordonnantie niet had nageleefd door de levering van elektriciteit aan een huishoudelijke afnemer

af te sluiten zonder de voorafgaande toestemming van de vrederechter en onder het voorwendsel dat hij geen attest van woonst had geleverd. Bovendien had de dienst bevestigd dat de NV ELECTRABEL artikel 32septies, § 1 van de elektriciteitsordonnantie had overtreden door een schadevergoeding te weigeren voor de dagen zonder levering van elektriciteit.

In het kader van dit beroep werden geschriften uitgewisseld. De auditeur van de Raad van State heeft zijn verslag ingediend op 21 maart 2018. De pleidooien en de beslissing van de Raad van State worden verwacht voor 2018.

6 Conclusie

Via zijn vele beslissingen draagt de Geschillendienst van BRUGEL bij aan de verbetering van de werking van de energiemarkt. Hij heeft vooral een efficiënte, snelle en gratis behandeling kunnen aanbieden voor de klachten van 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 dat verbeteringsmaatregelen worden ingevoerd, zowel intern als voor de samenwerking met de andere instellingen.

In 2017 is het aantal klachten licht gestegen. Hun aantal blijft echter relatief laag in verhouding tot het aantal leveringspunten in Brussel en de complexiteit van de Brusselse energiemarkt. Het is echter zo dat er bepaalde problemen blijven met de activiteiten van Sibelga of de leveranciers, die ze zouden moeten oplossen.

De Geschillendienst past een logica van constant professionalisme toe voor de behandeling van de ontvangen klachten, en om aan die doelstelling te voldoen, heeft hij een reeks maatregelen voor de IT en het personeel doorgevoerd.

Verantwoordelijke uitgevers

M. Deprez - J. De Keye - 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