



brugel

DE BRUSSELSE REGULERENDE INSTANTIE VOOR
ELEKTRICITEIT, GAS EN CONTROLE VAN DE WATERPRIJS.

THEMATISCH VERSLAG 02

JAARVERSLAG VAN DE
GESCHILLENDIENST VAN BRUGEL



INHOUDSOPGAVE

1	Lessen en perspectieven	4
2	Opdrachten van de Dienst	5
3	Onze activiteit in cijfers	6
3.1	Verdeling van de klachten per categorie	6
3.2	Verdeling van de klachten volgens de aangeklaagde maatschappijen	9
3.3	Herkomst van de klachten	10
3.4	Verdeling van de klachten volgens het soort procedure	11
3.5	Status van de klachten	12
3.6	Behandelingstermijnen van de klachten	13
3.7	Indeling van het aantal klachten naar taalstelsel	13
4	Analyse van de interne rechtspraak en conclusies	14
4.1	Schadeloosstelling van een consumentenslachtoffer	14
4.2	Frauduleus verbruik of verbruik zonder contract	16
4.3	MOZA-procedure	23
4.4	Verificatie van de ODV van de leveranciers	23
4.5	Klachten in verband met ' <i>energiepremies</i> '	26
4.6	Klachten in verband met hernieuwbare energie	26
4.7	Rechtstreeks door BRUGEL behandelde klachten	27

LIJST VAN DE ILLUSTRATIES

Figuur 1: Indeling van de klachten volgens hoofdcategorie – evolutie van 2015 tot 2020	8
Figuur 2: Percentage van de door de Dienst behandelde klachten per aangeklaagde partij in 2020	9
Figuur 3: Indeling van de door de Dienst behandelde klachten volgens de aangeklaagde partij - evolutie van 2015 tot 2020	9
Figuur 4: Herkomst van de klachten - evolutie van 2015 tot 2020	10
Figuur 5: Verdeling van de klachten volgens het type procedure – evolutie van 2015 tot 2020	11
Figuur 6: Status van de klachten in 2020 (situatie op 19.02.2021)	12
Figuur 7: Behandelingstermijn van de klachten - evolutie van 2017 tot 2020	13
Figuur 8: Taalrol van de klachten in 2020	13

LIJST VAN DE TABELLEN

Tabel 1: Indeling van de klachten naargelang van hun voorwerp	6
Tabel 2: Indeling van de door BRUGEL behandelde klachten volgens de aangeklaagde partij	10

Juridische grondslag

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

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 het huidige document komen we tegemoet aan deze verplichting.



Bekijk het jaarverslag online
<http://annual-report-2020.brugel.brussels>

1

LESSEN EN PERSPECTIEVEN

De Geschillendienst van BRUGEL werd opgericht door de wetgever naar aanleiding van de vrijmaking van de energiemarkt en begeleidt de Brusselse burgers en markspelers nu al tien jaar. In die tien jaar is de Geschillendienst erin geslaagd:

- het vertrouwen te winnen van de verbruikers en van de organisaties die hen verdedigen;
- een zekere zichtbaarheid in de sector te bereiken;
- zijn specialistische, transversale expertise in de energiesector en binnenkort in de watersector uit te breiden.

Zijn opdracht was bijzonder belangrijk in dit opmerkelijke jaar 2020. Net als de rest van de wereld werd het Brussels Hoofdstedelijk Gewest getroffen door een gezondheids crisis als gevolg van de wereldwijde coronapandemie. Deze crisis had gevolgen voor de energieverbruikers, maar ook voor de gebruikelijke werkingsmodaliteiten van de overheidsinstellingen. In dit verband heeft de Dienst opmerkelijke inspanningen geleverd om

- belangrijke werkzaamheden te verrichten als interface en ter begeleiding van de consumenten bij hun vragen of bij

het beheer van geschillen voordat die ontwaarden in een conflict;

- extra ergonomische mogelijkheden in te voeren, evenals een geoptimaliseerde bereikbaarheid. Voortaan gebeuren alle handelingen vanop afstand, zowel de klachtenopvolging als de elektronische ondertekening van een document.

De behandeling van klachten heeft geleid tot het opsporen van disfuncties, maar dankzij de lessen die uit deze klachten zijn getrokken, konden concrete maatregelen worden getroffen om de afnemers te beschermen en de werking van de energiemarkt te verbeteren. Deze disfuncties hebben betrekking op verschillende kwesties, waaronder frauduleus verbruik, praktijken van de leveranciers of inefficiëntie in het systeem voor de toepassing van de schadevergoedingsregeling.

Zoals reeds vermeld, blijft de kern van het werk van de Dienst natuurlijk de behandeling van klachten, maar de opdracht van de Dienst is veel breder en aanzienlijker dan dat. Zo staat de Dienst met name op de eerste rij bij het verstrekken van alle informatie over de energiesector aan de Brusselse consumenten. Verder komt hij ook tussen in een

aantal noodsituaties, wanneer iemand wordt geconfronteerd met een ongerechtvaardigde afsluiting. Anderzijds heeft de Dienst ook zijn expertise kunnen leveren aan bepaalde vrederechters in geschillen met betrekking tot het energierecht.

De Dienst is er dan ook van overtuigd dat de beschikbaarheid van een gratis, doeltreffend, onafhankelijk en eerlijk rechtsmiddel een van de belangrijkste elementen is om het vertrouwen van de verbruiker in een complexe energiemarkt op te bouwen. Dat middel is ook van cruciaal belang met het oog op de kosten van de rechtspleging of de vertragingen bij de behandeling van beroepen voor de hoven en rechtbanken. De Dienst is overigens van mening dat we nog een stap verder moeten zetten en dat zijn rol moet worden versterkt:

- om het hoofd te kunnen bieden aan de uitdagingen die verbonden zijn met de energietransitie en het steeds complexer worden van de markt;
- om een vooruitstrevende bescherming van de klant te bevorderen, met name door het invoeren van opleidingsmodules en de ontwikkeling van informatieve tools.

2 OPDRACHTEN VAN DE DIENST

De Geschillendienst heeft verschillende opdrachten, met name:

- Hij behandelt de klachten van de Brusselse consumenten;
- Hij is bevoegd om dringende maatregelen te nemen teneinde een ongerechtvaardigde afsluiting te voorkomen;
- Hij staat op de eerste lijn in de informatieverstrekking aan de Brusselse klanten;
- Hij stelt zijn expertise ter beschikking van publieke actoren en van de hoven en rechtbanken;
- Hij spoort de disfuncties op de energiemarkt op en rapporteert aan BRUGEL.

Een uitgebreide beschrijving van onze opdrachten vindt u op de website: <https://www.energiegeschil.brussels>.



3 ONZE ACTIVITEIT IN CIJFERS

In 2020 ontving BRUGEL 96 klachten tegenover 116 in 2019, 92 in 2018, 89 in 2017 en 79 in 2016. Deze cijfers betreffen alle ontvangen klachten, ongeacht of ze nu werden behandeld door de Geschillendienst, werden onderzocht door de raad van bestuur van BRUGEL of werden doorgestuurd naar andere bevoegde instanties. Er werd een daling van 17,24% van de klachten geregistreerd ten opzichte van 2019. Deze afname is enerzijds wellicht voor een deel te danken aan de uitzonderlijke situatie in verband met COVID-19 en anderzijds aan de belangrijke inspanningen die de Dienst levert bij de begeleiding van de Brusselse consumenten nog voordat het tot een conflict komt.

De analyse van deze klachten kan enkele problemen aan het licht brengen met de activiteiten van de distributienetbeheerder (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.

Om een volledig beeld te krijgen van de situatie van de Brusselse markt en de activiteiten van de DNB, werd een denkoefening gehouden om de lessen die door de Dienst zijn geleerd, te vergelijken met de gegevens van de klachten die door de Brusselaars zijn ingediend en die behandeld worden door de federale ombudsdiensten, de leveranciers en de DNB.

3.1 VERDELING VAN DE KLACHTEN PER CATEGORIE

De klachten worden geclassificeerd volgens een classificatie die ontwikkeld werd door de Council of European

Energy Regulators (CEER). Deze heeft twee niveaus: hoofdcategorieën en 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 van hun hoofdcategorie.

De tabel toont dat de meeste klachten betrekking hebben op de gewestelijke bevoegdheden en de meting: 41 klachten voor de eerste categorie en 26 voor de tweede.

Tabel 1: Indeling van de klachten naargelang van hun voorwerp

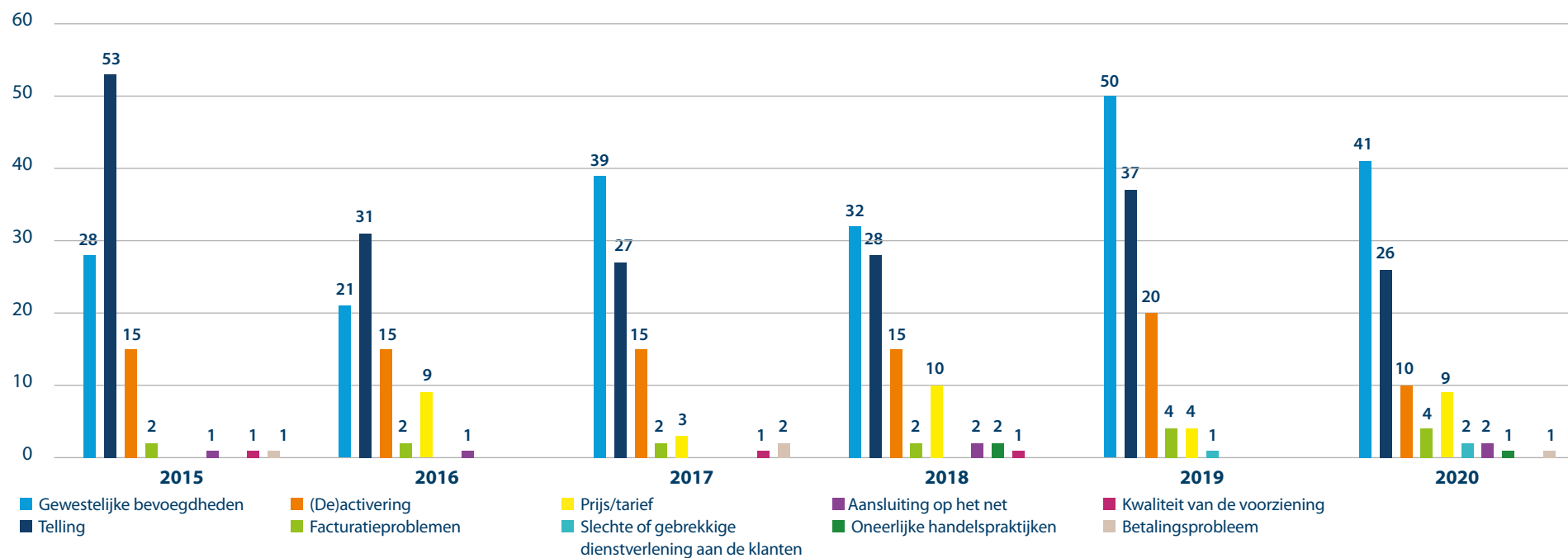
VOORWERP	DETAILS	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Telling	Rechtzetting van de meterstanden	10	3	4	4	4	1
	Werking van de meter	2	1	1	2	6	3
	Verbruik zonder contract	5	8	7	4	5	7
	Meterverwisseling	1	3	1		1	1
	Meterstand/raming	11	2	6	7	8	3
	Verhuizing/overlijden/verandering van klant/combed switch	2		2		3	2
	Verandering van meter		1	1	1		1
	Verbreking staatszegels	5		2	5	7	6
	Switch leverancier/andere gevallen				1		
	Switch leverancier/termijn of vertraging				1	1	
	Switch leverancier/ongewenste switch			1	2		2
	Mystery switch	2	3	1			
	Overige	15	10	1	1	2	
Totaal		53	31	27	28	37	26

VOORWERP	DETAILS	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Gewestelijke bevoegdheden	REG-premies	4	2	2	6	10	1
	Groene elektriciteit/warmtekrachtkoppeling	2	1	8	3	2	1
	Beschermde klant	3	3	4	1	2	1
	Vermogensbegrenzer	12	10	12	8	10	8
	Weigering om een aanbod te doen	2		3	6	6	1
	Vergoeding voor elke directe, lichamelijke of materiële schade na niet-geplande/niet-meegedeelde onderbreking, non-conformiteit of onregelmatigheid van de energievoorziening	2	1	3	2	5	2
	Vergoeding voor afwezigheid van energievoorziening als gevolg van een administratieve fout	1		2		1	9
	Vergoeding voor onderbreking van ongeplande levering van meer dan 6 opeenvolgende uren	1				1	1
	Vergoeding voor een administratieve fout die een switchvertraging veroorzaakte		1			2	
	Vergoeding - diverse	1		2	3	5	9
	Vergoeding/tarieven en facturatie		1				
	Vergoeding/Technieken en activiteiten van de DNB			1			
	Overige		2	2	3	6	8
Totaal		28	21	39	32	50	41
Facturatieproblemen	Onduidelijke, onleesbare of niet-reglementaire factuur	1					
	Geen of laattijdige factuur	1					
	Overige		2	2	2	4	4
Totaal		2	2	2	2	4	4
Betalingsprobleem	Administratieve kosten			2			1
	Afbetalingsplan	1					
Totaal		1	0	2	0	0	1
(De)activering	Activering na verhuizing/move in	1	4		4	4	2
	Afsluiting door de netbeheerder na betalingsproblemen of fraude						
	Noodprocedure	2	2				
	Wederaansluiting na afsluiting	3					2
	Deactivering na niet-betaling of laattijdige betaling		1				2
	Overige	9	8	15	11	16	4
Totaal		15	15	15	15	20	10
Prijs/tarief	Distributie- of transmissietarieven		6	2	1	1	1
	Bijdrage energie, taksen, btw					1	
	Eindfactuur				1		3
	Sociaal tarief		2				1
	Overige		1	1	8	2	4
Totaal		0	9	3	10	4	9
Kwaliteit van de voorziening	Continuïteit van de voorziening	1		1			
	Overige				1		
Totaal		1	0	1	1	0	0

VOORWERP	DETAILS	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aansluiting op het net	Termijn/vertraging				1		1
	Weigering aansluiting				1		
	Tarief	1					
	Overige		1				1
Totaal		1	1	0	2	0	2
Slechte of gebrekkige dienstverlening aan de klanten	Overige					1	2
	Totaal	0	0	0	0	1	2
Oneerlijke handelspraktijken	Overige				1		1
	Handelspraktijken verkoop/marketing				1		
Totaal		0	0	0	2	0	1
Totaal		101	79	89	92	116	96

Onderstaande figuur illustreert de evolutie van de soorten klachten die de afgelopen 6 jaar zijn behandeld.

Figuur 1: Indeling van de klachten volgens hoofdcategorie – evolutie van 2015 tot 2020



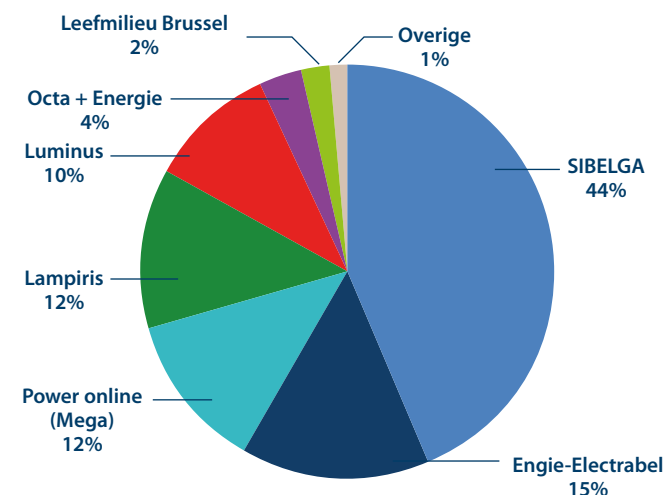
Bron: BRUGEL

Het is interessant vast te stellen dat het aantal klachten over de gewestelijke bevoegdheid aanzienlijk blijft. Een groot deel van de klachten die in deze categorie zijn ingedeeld, betreft de vermogensbegrenzers en de schadevergoedingsregeling. De Dienst stelt ook een daling vast van het aantal klachten over de telling en de deactivering en prijst de inspanningen van de betrokken actoren voor de maatregelen die zij hebben genomen om een einde te maken aan de disfuncties. Wat de categorie telling betreft, wil de Dienst er wel op wijzen dat er nog steeds hardnekkige problemen zijn in verband met verbruik zonder contract en frauduleus verbruik.

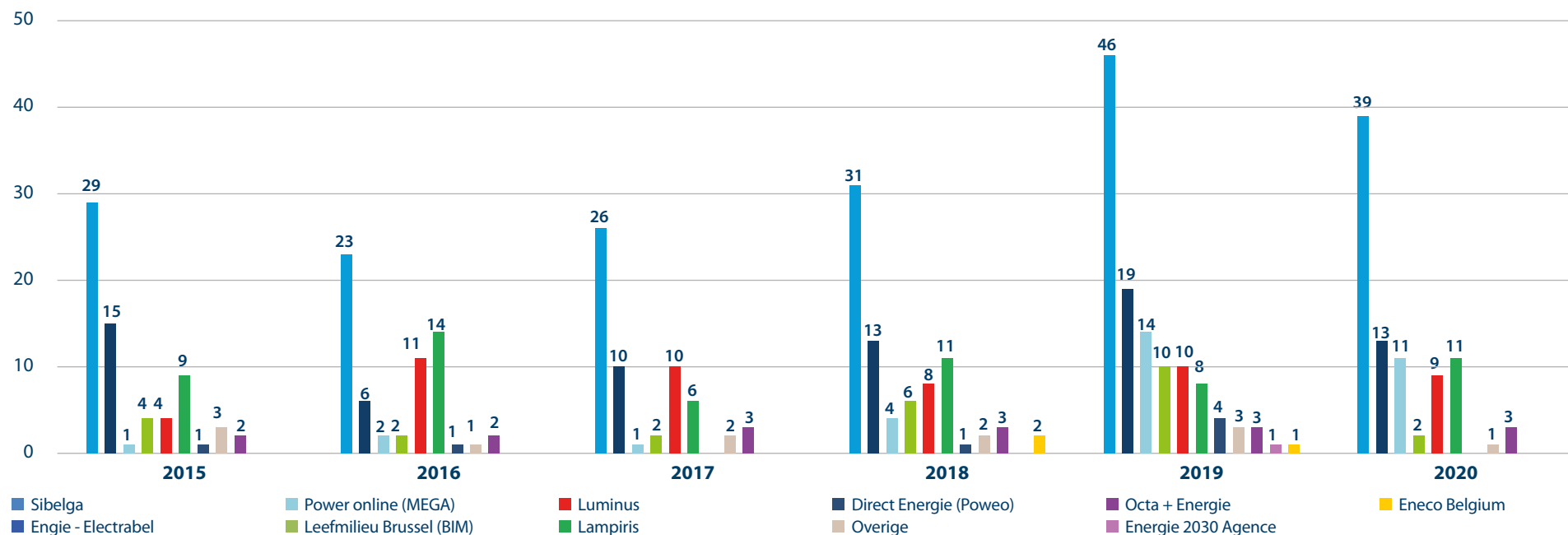
3.2 VERDELING VAN DE KLACHTEN VOLGENS DE AANGEKLAAGDE MAATSCHAPPIJEN

In figuur 2 staan de klachten voor het jaar 2020 volgens de aangeklaagde partij gerangschikt, terwijl figuur 3 de evolutie van deze rangschikking over 6 jaar illustreert. Merk op dat de ingediende klachten tegen meerdere betrokkenen tegelijk gericht kunnen zijn.

Figuur 2: Percentage van de door de Dienst behandelde klachten per aangeklaagde partij in 2020



Figuur 3: Indeling van de door de Dienst behandelde klachten volgens de aangeklaagde partij - evolutie van 2015 tot 2020



Bron: BRUGEL

Uit de analyse van deze cijfers blijkt dat het aantal ingediende klachten tegen nagenoeg alle actoren is verminderd of gelijk gebleven. Deze cijfers moeten wel worden gerelativeerd, want het aantal klachten per marktspeeler weerspiegelt het aantal ingediende en behandelde klachten. Het aantal klachten kan niet worden gebruikt als indicator voor de naleving door de ene of de andere marktspeeler van zijn wettelijke verplichtingen. Enkel de gegrond of gedeeltelijk gegrond verklaarde beslissingen stellen de Dienst in staat om lessen te trekken uit de praktijken van een welbepaalde marktspeeler.

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. Onderstaande tabel illustreert de evolutie van dit aantal in de afgelopen zes jaar.

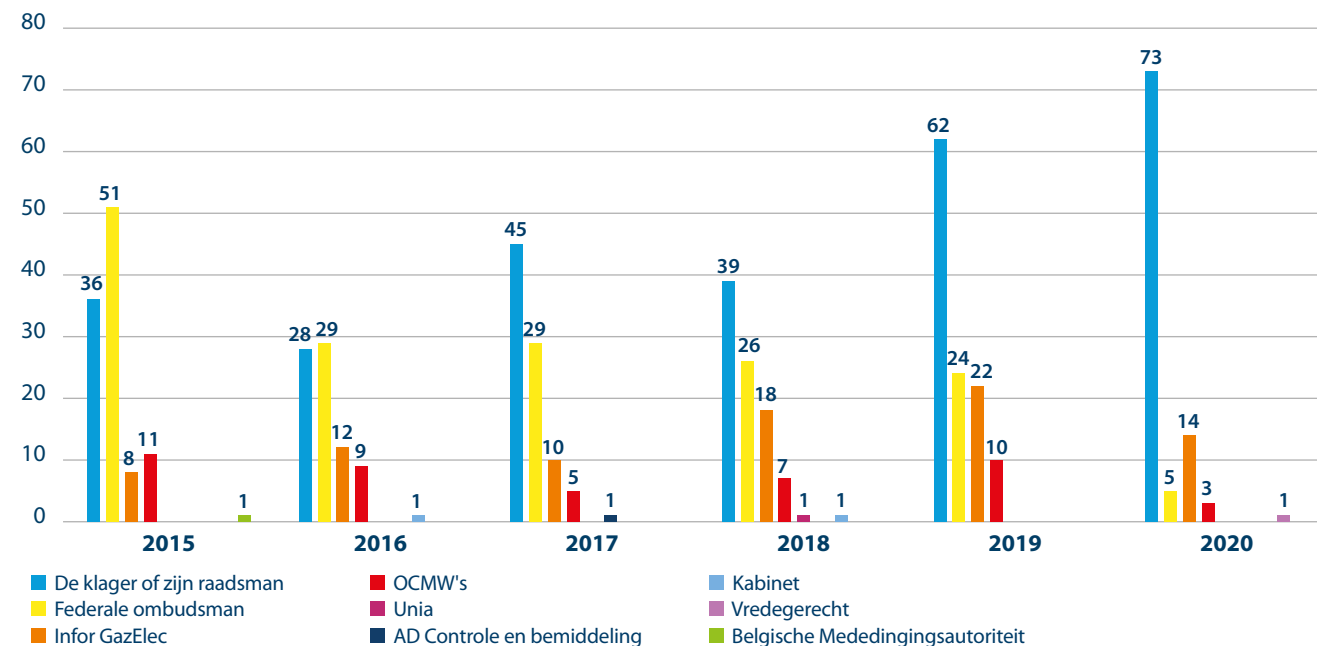
Tabel 2: Indeling van de door BRUGEL behandelde klachten volgens de aangeklaagde partij

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
SIBELGA	1	1	3	5	1	2
Engie - Electrabel						1
Power online (MEGA)						1
BRUGEL		1	4	1	1	1
Lampiris		1	2		1	
Luminus				1		
Octa + Energie			2			

Enkel klachten die rechtstreeks door BRUGEL worden behandeld, worden in aanmerking genomen.

3.3 HERKOMST VAN DE KLACHTEN

Figuur 4: Herkomst van de klachten - evolutie van 2015 tot 2020



Sommige klachten kunnen van twee instanties tegelijk afkomstig zijn.
Bron: BRUGEL

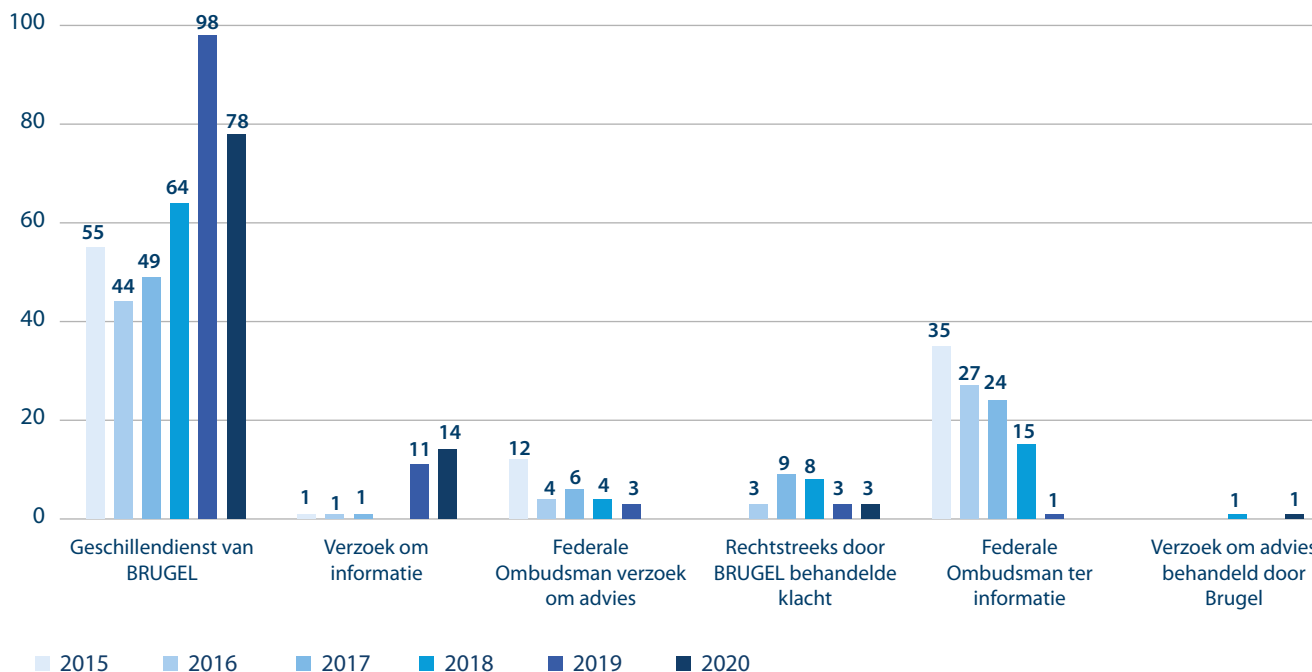
We stellen een constante daling vast van het aantal rechtstreeks door de klager of zijn raadsman ingediende klachten in vergelijking tot de voorgaande jaren. Het is ook interessant om op te merken dat het aantal klachten dat is doorgespeeld via tussenpersonen, zoals Infor GazElec, de OCMW's of de federale ombudsman afneemt.

3.4 VERDELING VAN DE KLACHTEN VOLGENS HET SOORT PROCEDURE

Een ingediende klacht kan volgens de volgende procedures worden behandeld:

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

Figuur 5: Verdeling van de klachten volgens het type procedure – evolutie van 2015 tot 2020



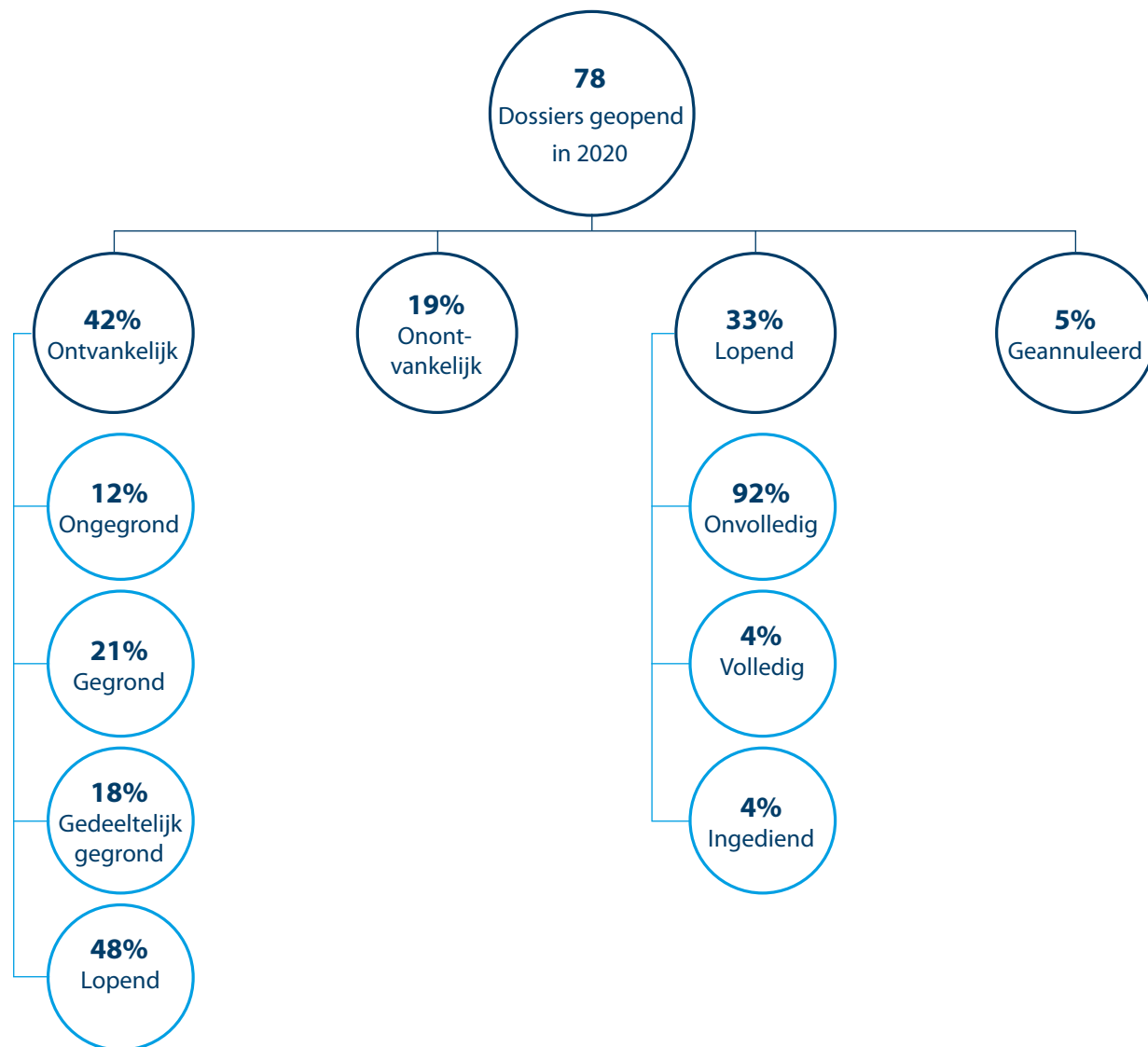
Bron: BRUGEL

Uit het onderzoek van deze cijfers blijkt dat het aantal door de Dienst behandelde klachten licht is afgenomen in vergelijking met vorig jaar. Het aantal vragen om informatie is daarentegen toegenomen.



3.5 STATUS VAN DE KLACHTEN

Figuur 6: Status van de klachten in 2020 (situatie op 19.02.2021)



Bron: BRUGEL

Aan iets minder dan de helft van de in 2020 ingediende klachten werd er een gevolg gegeven. De oorzaak van de onontvankelijkheid is vaak de afwezigheid van een bewijs van voorafgaande bespreking met de beschuldigde partij, of de gemengde aard (federaal en gewestelijk) van de klachten. Deze laatste worden rechtstreeks naar de OVE of de Economische inspectie verstuurd voor hun behandeling.

Onder de ontvankelijke klachten is 39% van de klachten gegrond of gedeeltelijk gegrond. De genomen beslissingen zijn zeer uiteenlopend; de trends worden hieronder beschreven. De Dienst neemt overigens niet in alle ingediende klachtendossiers een beslissing. Sommige klachten worden gewoonweg opgegeven door de klager of geseponeerd indien de klager en de aangeklaagde partijen een minnelijke schikking hebben getroffen. Een groot percentage van de dossiers is nog steeds in behandeling, als gevolg van de coronagerelateerde vertraging die de Dienst heeft opgelopen.

3.6 BEHANDELINGSTERMIJNEN VAN DE KLACHTEN

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

- De Dienst controleert binnen een termijn van 21 dagen of er een gevolg aan de klacht gegeven kan worden;
- 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:

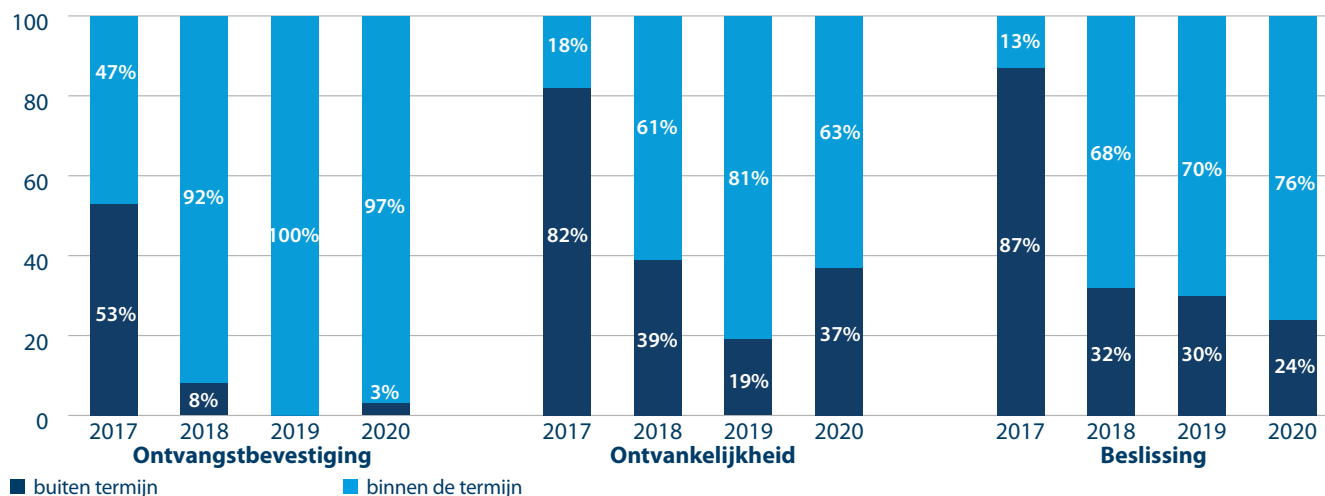
- de klacht behoorlijk werd ingediend (d.w.z. of de klager eerst heeft getracht het probleem op te lossen met de aangeklaagde partij en of alle elementen aanwezig zijn);

- de klacht onder de bevoegdheid van BRUGEL valt.

De Dienst heeft enige vooruitgang geboekt bij de verbetering van de inhoudelijke behandeling van klachten. Toch werd 37% van de ontvankelijkheidsbeslissingen buiten de termijn genomen. In 2020 heeft de Geschillendienst zijn organisatie en de manier waarop hij processen beheert, verder verfijnd. Aangezien de dienst volledig digitaal werkt, biedt hij nu extra ergonomische mogelijkheden en is hij vlotter toegankelijk. Voortaan gebeuren alle handelingen vanop afstand, zowel de klachtenopvolging als de elektronische ondertekening van een document. Rekening houdend met deze nieuwe regeling heeft de coronacrisis een eerder beperkte impact gehad op de opvolging van de dossiers. Omdat de cel moest werken met een verminderde personeelsbezetting, heeft de behandeling van sommige dossiers wel wat vertraging opgelopen.

De Dienst zal alles in het werk stellen om de behandelingstermijnen verder te verkorten en dat met de grootst mogelijke zorg voor de bescherming van de consument.

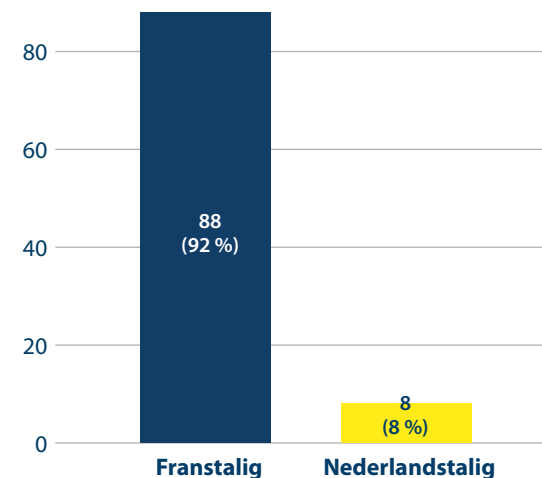
Figuur 7: Behandelingstermijn van de klachten - evolutie van 2017 tot 2020



■ buiten termijn
Bron: BRUGEL

3.7 INDELING VAN HET AANTAL KLACHTEN NAAR TAALSTELSEL

Figuur 8: Taalrol van de klachten in 2020



Bron: BRUGEL

Uit onderzoek van dit cijfer blijkt dat de overgrote meerderheid van de klachten in het Frans wordt ingediend.

4 ANALYSE VAN DE INTERNE RECHTSPRAAK EN CONCLUSIES

4.1 SCHADELOOSSTELLING VAN EEN CONSUMENTENSLACHTOFFER

De consument kan in 4 gevallen een klacht wegens weigering van een schadevergoeding indienen bij de Dienst:¹

Administratieve fout van de leverancier

Vertraging in de termijn voor aansluiting

Ongeplande onderbreking van meer dan 6 uur

Fout van de DNB en schade aan de consument

Bij de behandeling van de klachten heeft de Dienst problemen vastgesteld in elk van deze vier vergoedingsveronderstellingen:

1. Er werden verschillende klachten ingediend door de consument, die kort na zijn verhuizing het slachtoffer werd van een afsluiting van de meters, terwijl hij een energiecontract met een leverancier had afgesloten of toch meende dat gedaan te hebben. In sommige gevallen werd een administratieve fout van de leverancier ontdekt:

Uittreksel van de beslissing van de Dienst van 14 december 2020

"Uit de punten 1 en 2 van deze beslissing blijkt dat energieleverancier Y niet heeft voldaan aan de artikelen 25ter, § 1, en 25duodicies, eerste lid, 1° van de Elektriciteitsordonnantie en hun equivalenten inzake gas doordat hij de klager niet binnen de voorgeschreven termijn van 10 werkdagen een offerte heeft gestuurd, de ad-hocscenario's niet aan SIBELGA heeft doorgestuurd, de door de klager gewenste leveringsdatum niet heeft gerespecteerd en tot tweemaal toe het contractverzoek van de klager heeft geweigerd in strijd met de Ordonnantie.

Energieleverancier Y heeft de voorschriften van de Elektriciteits- en Gasordonnantie geschonden en beheersfouten gemaakt die hebben geleid tot de afsluiting van de levering van deze energievormen. De vraag om schadevergoeding van de klager op basis van artikel 32septies, § 1 van de Elektriciteitsordonnantie en het equivalent ervan inzake gas is gerechtvaardigd."

Uittreksel van een e-mail die de Dienst op 12 november 2020 aan de leverancier heeft gericht:

"Er zou een contractaanvraag zijn gedaan op naam van Y bij X voor het sluiten van een contract en de opening van een gasmeter EAN Z.

Volgens Sibelga zou X een bericht "Supplier Switch" hebben gestuurd in plaats van het correcte bericht "Move-In". Terwijl X op 28 oktober zou hebben bevestigd dat het juiste scenario was ingediend, zou Infor GazElec op 10 november hebben vernomen dat X niet zou hebben gereageerd op de ontvangst van het weigeringsbericht van SIBELGA.

De Geschillendienst stuurt u deze e-mail om uitdrukkelijk te verzoeken dat X het juiste scenario naar SIBELGA zou sturen opdat het contract dat werd gesloten tussen X en de klaagster, in werking zou kunnen treden."

2. De Dienst heeft meerdere klachten ontvangen in verband met het plaatsen van een vermogensbegrenzer op vraag van de leverancier in strijd met de ordonnanties.

Uittreksel uit een e-mail van een leverancier

"Er heeft zich een uitzonderlijk IT-probleem voorgedaan in een deel van onze herinneringszendingen en we hebben helaas moeten vaststellen dat meneer een van de getroffen klanten was.

We zijn er vervolgens niet in geslaagd over te gaan tot de deactivering van de vermogensbegrenzer wegens de lopende verandering van leverancier."

¹ De schadevergoedingsregeling wordt beoogd bij de hoofdstukken VIIbis van de Elektriciteitsordonnantie (artikelen 32bis tot en met 32undecies) en de Gasordonnantie (artikelen 24bis tot en met 24octies).

3. De Dienst heeft geen klachten ontvangen over een vertraging in de aansluiting, noch over een onderbreking van meer dan zes opeenvolgende uren. De consument lijkt dus niet op de hoogte van de mogelijkheid om in deze situatie een klacht in te dienen bij de distributienetbeheerder, wat de Dienst verrast omdat Sibelga een aanzienlijk aantal vertragingen bij de aansluiting opgetekend heeft en omdat er vaak onderbrekingen van meer dan zes opeenvolgende uren zijn.
4. Ten slotte vindt de consument het moeilijk om het bestaan van een fout vanwege de distributienetbeheerder aan te tonen, als hij niet over professionele of technische kennis in de energiesector beschikt.

De distributienetbeheerder van zijn kant is vaak van mening dat hij geen fout heeft begaan, behalve als de storing optreedt wanneer een technicus werkzaamheden op straat of in het gebouw uitvoert, en de kwaliteit van zijn netwerk niet onfeilbaar is:

Uittreksel van een beslissing van de DNB

"Dergelijke voorvallen zijn onvoorspelbaar en zijn niet te wijten aan een fout van Sibelga, ongeacht de kwaliteit van ons netwerk en onze technici."

De distributienetbeheerder stelt ook dat de door de consument geleden schade moet worden hersteld door de verzekeringsmaatschappijen van het/de beschadigde goed(eren):

Uittreksel van een klacht – commentaar van de DNB

"Maar een goed ontworpen apparaat moet bestand zijn tegen een stroomstoring zonder schade. [...] Het is duidelijk dat het niet aan de netbeheerder is om de verantwoordelijkheid te nemen voor de schade die door dergelijke verstoringen wordt veroorzaakt. [...] We raden u daarom aan om uw zaak te bespreken met uw woningverzekering: uw polis bevat waarschijnlijk een elektriciteitsactieclausule die hier van toepassing kan zijn."

Aanbeveling

Gezien de vastgestelde problemen raadt de Dienst ter bescherming van de consument en ter vermindering van het aantal schadevergoedingsaanvragen het volgende aan:

- *Een grotere zorgvuldigheid vanwege de DNB en de leveranciers met betrekking tot de informatie die aan de consument en de Dienst wordt verstrekt;*
- *Een proactieve houding van de leverancier in het geval van een contractaanvraag na een verhuizing, met als doel het vermijden van een afsluiting van de meters: terugkoppelen naar de consument bij het ontbreken van bepaalde gegevens, informeren of er een MOZA-procedure is opgestart, enz.;*
- *Een gepaste, transparante, duidelijke en ondubbelzinnige motivering in alle beslissingen van de distributienetbeheerder en de leveranciers, met name wanneer de consument op een fout van de distributienetbeheerder en op het bestaan van schade wijst.*



4.2 FRAUDULEUS VERBRUIK OF VERBRUIK ZONDER CONTRACT

4.2.1 Toepassing van het 'verlaagde' tarief en van het 'standaard' tarief

Er bestaan aparte tarieven die van toepassing kunnen zijn in geval van frauduleus verbruik:



Aan de hand van specifieke regels kan worden bepaald welk tarief in beginsel op een bepaalde situatie moet worden toegepast in het licht van specifieke omstandigheden.²

Het verlaagde tarief komt overeen met 125% van de door de federale regulator goedgekeurde 'maximumprijs'. Het is van toepassing in de volgende omstandigheden: fout of administratieve disfunctie van de leverancier of van de distributienetbeheerder, aanhoudende pogingen van de distributienetgebruiker om zijn situatie te regulariseren en ten slotte regularisatie op eigen initiatief van de distributienetgebruiker en zonder voorafgaande tussenkomst van de distributienetbeheerder, van de toestand binnen zes maanden te rekenen vanaf het begin van het verbruik.

Het verhoogde tarief komt overeen met 200% van de door de federale regulator goedgekeurde 'maximumprijs'. Dit is van toepassing wanneer een inbreuk gepleegd werd op de integriteit van de meetinrichting.

Het standaardtarief komt overeen met 165% van de 'maximumprijs' en wordt standaard toegepast wanneer de omstandigheden niet overeenstemmen met een toepassing van het verlaagde tarief of een toepassing van het verhoogde tarief.

Het is belangrijk op te merken dat dit tarief, ondanks zijn naam, de door de federale regulator goedgekeurde 'maximumprijs' niet het duurste aanbod op de markt vertegenwoordigt. Om het te berekenen houdt de federale regulator rekening met de producten die het meest vertegenwoordigd zijn bij de Brusselse bevolking.

Merk ook op dat de toepassing van het verlaagde tarief alleen geldt voor energie die zonder leveringscontract werd afgenomen. Zodra de integriteit van het meetinstrument wordt aangetast, leidt dit immers tot de toepassing van een verhoogd tarief, ondanks het feit dat er sprake kan zijn van fouten of administratieve disfuncties die begaan werden door Sibelga of de energieleverancier.

De Dienst heeft via bepaalde klachten vastgesteld dat Sibelga niet spontaan het 'verlaagde' tarief, d.w.z. het tarief dat lager is dan het standaardtarief, toepaste wanneer aan een van de voorwaarden van artikel 6, § 2, van het Technisch reglement voor Elektriciteit en/of de tegenhanger ervan voor gas werd voldaan. Dit kan worden verklaard door het feit dat Sibelga vaak van mening is dat er geen fouten of administratieve disfuncties aangerekend kunnen worden. Het lagere tarief wordt vaak alleen toegepast bij een beargumenteerde/onderbouwde betwisting door de bewoner/klagende partij.

In andere gevallen past Sibelga het 'gebruikelijke' tarief toe, terwijl op basis van de elementen in het dossier het standaardtarief toegepast had moeten worden. Het gebruikelijke tarief is een tarief dat vergelijkbaar is met wat een commerciële leverancier zou hebben aangerekend. Dit tarief omvat geen specifieke sanctie, zoals het geval is voor tarieven die van toepassing zijn in geval van frauduleus verbruik.

² De verschillende omstandigheden zijn voorzien in art. 6, §2, van het Technisch reglement voor Elektriciteit en in art. 9, §2, van het Technisch reglement voor Gas. De tarieven die van toepassing zijn op deze gevallen, kunnen worden geraadpleegd op de website van Sibelga: <https://www.sibelga.be/nl/publicaties/tarieven>.

Uittreksel uit een klacht

"De Geschillendienst is van oordeel dat er sprake is van een fout of een disfunctie door de DNB waardoor het verbruik met betrekking tot de periode van 16 oktober 2018 tot 15 mei 2019, dus bijna 7 maanden nadat het verbruik zonder contract werd vastgesteld door de DNB, werd gefactureerd als verbruik zonder contract. (...) Het verbruik met betrekking tot de periode van 16 oktober 2018 tot 15 mei 2019 moet dus worden gefactureerd aan het verlaagd tarief."

Uittreksel van een beslissing van de Dienst

"Hoewel de Dienst van oordeel is dat Sibelga, als goede distributienetbeheerder, de manipulatie van het meetinstrument eerder had kunnen ontdekken, is de toepassing van een lager tarief dan het verhoogde tarief niet toegelaten door artikel 6, §2, eerste lid, van het Technisch Reglement voor Elektriciteit."

Uittreksel van een beslissing van de Dienst

"In bepaalde omstandigheden kan een verlaagd tarief worden toegepast, met name in geval van vergissing of disfunctie van de DNB. In dit geval beschikte Sibelga over geen enkel ander middel dan de jaarlijkse meteropneming om het verbruik zonder contract op te sporen. Nadat Sibelga dit verbruik zonder contract had vastgesteld op 18 februari 2020, heeft ze het regularisatiedocument opgestuurd op 26 maart 2020, met vermelding dat hij een energieleveringscontract moest sluiten met een leverancier naar keuze. In dit geval kan het verlaagd tarief dus niet worden toegepast."

Op dit moment bestaat er geen afwijkende regeling die het mogelijk maakt om af te wijken van de toepassing van het verhoogde tarief bij manipulatie van de meter.

Aanbeveling

- *De Dienst nodigt de distributienetbeheerder uit om waakzaam te zijn bij de toepassing van de tarieven en daarbij rekening te houden met de bijzondere omstandigheden van elk geval. Kortingen die door de distributienetbeheerder worden toegekend of afwijkingen van de toegepaste tarieven moeten in overeenstemming zijn met het wettelijke kader.*
- *De Dienst beveelt ook de invoering aan van een **regeling die afwijkt van de toepassing van het verhoogde tarief bij manipulatie van de meter, om rekening te houden met de specifieke omstandigheden van elk geval**. Een van de gevallen die van deze afwijking zou kunnen profiteren, is bijvoorbeeld het geval van de DNG die naar het pand is verhuisd, nadat er met de meter geknoeid werd en voordat de zegelbreuk werd vastgesteld, en die te goeder trouw niet wist wat zijn 'normale' verbruik was, omdat het zijn eerste bezetting was. Ook wanneer verschillende bewoners elkaar hebben opgevolgd op een leveringsadres waarvoor een manipulatie van de meter werd gemeld, wordt elke bewoner in verhouding tot zijn verbruik tegen een verhoogd tarief gefactureerd, ook al is het uiterst onwaarschijnlijk dat elk van de bewoners de meetinrichting heeft gemanipuleerd.*

4.2.2 Methode voor het schatten van het verbruik bij manipulatie van de meter

Uit de klachten bleek dat Sibelga vaak de 80-percentiemethode toepast of zich op de verbruiksgeschiedenis baseert na het opknappen of vervangen van de gemanipuleerde meter om het afgenomen maar 'niet-geregistreerde' verbruik in te schatten.

Hoewel deze schattingsmethoden in de Technische Reglementen zijn opgenomen³, heeft de Dienst het gebruik van deze methoden in twijfel getrokken wanneer het met een van deze methoden geschatte verbruik niet het 'normale' verbruik van de DNG weerspiegelt. Het energieverbruik kan immers variëren naargelang van het aantal personen die het 'huishouden' van de DNG vormen, de voortdurende aanwezigheid van de DNG in het pand, de huishoudelijke apparaten, de isolatie van het gebouw enz. De klager zou ook in staat moeten zijn om bewijsstukken voor te leggen indien hij de gebruikte ramingsmethode betwist (bv. omdat in de voor de berekening gebruikte periode een extra apparaat is gebruikt, of omdat een extra persoon in het pand woonde terwijl dit tijdens de betwiste periode niet het geval was).

Ter illustratie: in het kader van een klacht merkte de Dienst op dat Sibelga het afgenomen maar niet geregistreerde verbruik van de klagende partij had geraamd op basis van de voorgeschiedenis van het leveringspunt nadat de gemanipuleerde meter was vervangen. De klagende partij bezette het leveringspunt echter al 3 jaar niet meer.

Via bepaalde klachten stelde de Dienst vast dat het geschatte dagverbruik van Sibelga hoger was dan het gemiddelde dagverbruik dat berekend werd na het vervangen van de meter waarmee geknoeid was.

De Dienst stelde ook vast dat Sibelga het geschatte dagverbruik bevestigde door het te vergelijken met het gemiddelde dagverbruik, zeer vaak berekend over een korte periode in de winter.

Uittreksel van een beslissing van de Dienst

"De raming voor het dagelijks verbruik van de klager (69,79 kWh en 70,76 kWh) berust dus op het verbruik dat uitsluitend tijdens de vier zomermaanden plaatsvond, van 2 mei tot 28 augustus 2019.

De Dienst verzoekt SIBELGA op een nieuwe meteropname uit te voeren van de elektriciteitsmeter van de klager, bijvoorbeeld in september 2020, om zo een referentieperiode van één jaar te verkrijgen. Na deze opname en de nieuwe raming zal SIBELGA de klager een gecorrigeerde factuur sturen."

Uittreksel van een beslissing van de Dienst

"Sibelga heeft de meters vervangen en heeft rekening gehouden met het werkelijke verbruik dat door die meters is geregistreerd tijdens een referentieperiode van een jaar (van 18.01.18 tot 04.01.19) om te bepalen hoeveel energie aan de klagers moet worden gefactureerd voor de voorgaande jaren. De Dienst is van mening dat het om een objectieve en niet-discriminerende periode gaat omdat de in aanmerking genomen referentieperiode gemengd is en voldoende is gespreid in de tijd."

Aanbeveling aan de distributienetbeheerder

In de mate van het mogelijke moet men zich op het reële verbruik en niet uitsluitend op het winterverbruik baseren om het volume 'bedrieglijk' verbruikte energie te schatten. Er wordt ook gevraagd om geen gebruik te maken van de schatting op basis van de verbruiksgeschiedenis na de vervanging van de meter, wanneer de ongeregistreerde DNB het pand niet langer bezet.

³ Art. 6, § 1, van het Technisch reglement voor Elektriciteit en de tegenhanger ervan voor gas.

4.2.3 De niet-automatische verzegeling van de meter bij verbruik zonder contract

Uit de Technische reglementen voor Elektriciteit en Gas ⁴ volgt dat Sibelga de meter moet verzegelen – "op voorwaarde dat ze er toegang toe krijgt" – wanneer vastgesteld wordt dat de zegels van Sibelga verbroken werden.

De Elektriciteits- en de Gasordonnantie⁵ bepalen echter dat de verzegeling van de meter wordt uitgesteld tot de 41e dag na de datum van de regularisatieaanvraag, wanneer Sibelga tijdens het bezoek de aanwezigheid van een persoon ter plaatse vaststelt.

In het verleden heeft de Dienst echter via de behandeling van de klachten vastgesteld dat Sibelga de meter niet systematisch verzegelde bij verbruik zonder contract, ondanks het gebrek aan regularisatie, en dat ze de verzegeling van de meter meerdere weken uitstelde na de vaststelling van de verbreking van de verzegeling, tot na de door de Brusselse ordonnances voorgeschreven termijn, wat als gevolg had dat de 'frauduleuze' verbruiksperiode werd verzwaard. De Dienst stelt recent vast, onder meer door middel van de verzegeling die is opgelegd in het kader van de MOZA-procedure, dat Sibelga wel overgaat tot verzegeling, maar niet altijd de regularisatietermijn die is opgelegd door de Gas- en de Elektriciteitsordonnantie, naleeft.

Uittreksel uit een klacht

"Hoewel meerdere bezoeken hebben plaatsgevonden, houdt Sibelga zich niet aan de procedure voor wat het aantal geplande dagen betreft. Bijgevolg heeft Sibelga de MOZA-procedure zoals bepaald in artikel 25sexies, § 4 van de Elektriciteitsordonnantie niet nageleefd."

Aanbeveling

De Dienst beveelt Sibelga aan om erop toe te zien dat de door de Gas- en de Elektriciteitsordonnantie opgelegde regularisatietermijn wordt nageleefd wanneer zij de meter verzegelt voor een afnamepunt dat niet toegekend is, niet gedekt is door een contract of niet standaard beleverd wordt, of wanneer zij vaststelt dat de zegels verbroken zijn.

4.2.4 Beperking van de 'frauduleuze' verbruiksperiode

Via de behandeling van klachten stelt de Dienst vast dat Sibelga de verbruiksperiode verder doet teruglopen in de tijd dan de maximumtermijn van 5 jaar waarin in het Technisch reglement is voorzien.

De Dienst heeft eraan herinnerd dat in geval van verbruik dat niet is gefactureerd door een leverancier, Sibelga vijf jaar kan teruggaan in de tijd, maar dit is slechts een mogelijkheid waarover zij eventueel beschikt.

Bijgevolg kan Sibelga deze mogelijkheid niet automatisch toepassen en moet ze rekening houden met de omstandigheden van elk afzonderlijk geval om te bepalen of ze al dan niet gebruik zal maken van deze optie.

Indien de DNB bijvoorbeeld zelf een fout heeft begaan of nalatig is geweest door niet tijdig gevallen van verbruik zonder contract of niet-gemeten verbruik ten gevolge van schade aan de meetapparatuur op te sporen, moeten deze elementen in aanmerking worden genomen door de DNB, die geen gebruik mag maken van zijn mogelijkheid om 5 jaar terug te gaan in de tijd en zich dus moet beperken tot 2 jaar verbruik.

Uittreksel van een beslissing van de Dienst

"De Dienst is van oordeel dat Sibelga de rechtzetting van de meterstanden moet beperken tot 5 jaarlijkse verbruiksperiodes. In dit geval doet Sibelga echter het betwiste verbruik teruggaan in de tijd tot 1 september 2009, terwijl de vaststelling van fraude dateert van 12 maart 2018. Bijgevolg strekt de betwiste verbruiksperiode zich uit van 12 maart 2013 tot 29 december 2013 en dit in overeenstemming met artikel 264, § 2 van het Technisch reglement elektriciteit."

⁴ Art. 210, § 2, en § 3, 1, van het Technisch reglement voor Elektriciteit en de tegenhanger ervan voor gas.

⁵ Art. 25sexies, § 4, van de Elektriciteitsordonnantie en de tegenhanger ervan voor gas.

Uittreksel van een beslissing van de Dienst

"In casu zijn de klagers verhuisd in 2013 en vanaf dat moment vertoont het verbruik onregelmatigheden: het is soms nul, en soms zelfs negatief. De vaststellingen van anomalieën vonden echter pas plaats in 2018, dus vijf jaar later, ondanks de overduidelijke onbetrouwbaarheid van de meterstanden, ook al werden ze gedurende de hele betwiste periode fysiek afgelezen door Sibelga.

(...) Bovendien heeft Sibelga, ondanks het verzoek van de Dienst, de geschiedenis van het bevoorradingspunt van vóór 2013 niet meegedeeld. De Dienst kan dus enkel maar besluiten dat de meters reeds een anomalie vertoonden vóór de verhuizing van de klagers.

Bijgevolg, ook al had de aandacht van de klagers moeten worden getrokken door de geringe bedragen en de terugbetalingen die ze van hun leverancier kregen, is Sibelga niet vrij van blaam. Ze had immers sneller de onbetrouwbaarheid van de meterstanden en de grove manipulaties van de meters moeten opsporen.

De Dienst is dan ook van oordeel dat de uitoefening door Sibelga van haar mogelijkheid om terug te gaan naar vijf jaarlijkse verbruiksperiodes zou neerkomen op het welbewust toepassen van de meest nadelige weg voor de klagers, wat een misbruik van recht zou vormen."

4.2.5 Voorstellen van Sibelga "om de zaak niet te rekken"

De Dienst heeft aan de hand van verschillende klachten vastgesteld dat wanneer de klager de gegrondheid van een door Sibelga uitgereikte 'fraude'-factuur betwist, Sibelga haar claim soms beperkt "om de zaak niet te rekken".

Door de 'frauduleuze' consumptie ten laste van de 'niet-geregistreerde' DNG op willekeurige wijze te verminderen, zorgt Sibelga voor een discriminerende behandeling tussen consumenten.

Uittreksel van een beslissing van de Dienst

"De DNB wil de zaak liever niet rekken en heeft beslist om de factureringsperiode te verkorten door rekening te houden met het feit dat de klaagster in Australië is gaan wonen voordat haar leveringscontract ten einde liep (in december 2013)."

4.2.6 Afwenteling van de forfaitaire schadevergoeding

Bij 'frauduleus' verbruik kan Sibelga twee soorten forfaitaire schadevergoedingen afwentelen op de bezetter van de locatie. Die heten als volgt:

- 'admin. forfait, bezoek, facturering'
- 'forfait aantasting integriteit aansluiting'

Uit het onderzoek van een klacht blijkt dat Sibelga de administratieve en technische kosten getiteld 'forfait aantasting integriteit aansluiting' heeft afgewenteld op ten minste 2 bezetters van de respectieve locatie, goed voor een bedrag van respectievelijk 681 euro exclusief btw voor dezelfde manipulatie van de meter.

Uittreksel van een beslissing van de Dienst

"(...) Bovengenoemde kosten zijn de administratieve en technische kosten van de netbeheerder voor het herstel in de oorspronkelijke staat of de vervanging van de meter. De Dienst stelt echter vast dat Sibelga de meter slechts één keer heeft vervangen. (...) Sibelga vertelde de Dienst na hierover geïnterpelleerd te zijn dat de betwiste meter van de klager niet het voorwerp uitmaakte van eerdere reparaties."

De Dienst merkt op dat, door dit forfaitaire bedrag volledig aan te rekenen aan elke bewoner, Sibelga twee keer wordt betaald voor dezelfde dienst.

Verder wendte Sibelga in het kader van een klacht 'admin. forfait, bezoek, facturering'-kosten af bij gebrek aan een schriftelijk verslag van de vaststelling dat de zegels werden verbroken.

Aanbevelingen

- De Dienst is van mening dat de forfaitaire vergoeding 'forfait aantasting integriteit aansluiting' pro rata moet worden afgewenteld en niet in zijn geheel aan de verschillende opeenvolgende bezetters van de locatie.
- De Dienst herinnert Sibelga eraan dat ze moet beschikken over een vaststelling dat de zegels verbroken werden, alvorens de schadevergoeding 'admin forfait, bezoek, facturatie' af te wentelen op de bezetter van de locatie bij een verbruik zonder contract.

4.2.7 'Laattijdige' detectie van het verbruik zonder contract of de manipulatie van de meter

Bij verschillende klachten over zowel een verbruik zonder contract als over het manipuleren van een meter stelde de Dienst vast dat het 'frauduleuze' verbruik enkele jaren eerder had kunnen worden opgemerkt door middel van fysieke meteropnames.

Wat de detectie van metermanipulaties betreft, heeft Sibelga moeite met het feit dat 'klassieke' opnemers niet 'opgeleid' en/of 'gekwalificeerd' zijn om een manipulatie van het meetinstrument te ontdekken.

De Geschillendienst is van oordeel dat Sibelga zich niet achter dit argument kan verschuilen, vooral wanneer het verbruik bijzonder laag of zelfs negatief is, en dat zij in dit geval een gespecialiseerde technicus ter plaatse moet sturen, vooral wanneer de anomalieën aanzienlijk en zichtbaar zijn.

Uittreksels uit beslissingen van de Geschillendienst

"Ook al zijn niet alle technici op dezelfde manier opgeleid om manipulaties aan meters op te sporen, toch lijken de manipulaties die worden beschreven in de anomalieverlagen die op 18 januari 2018 zijn opgesteld, voldoende significant en zichtbaar te zijn dat ze konden worden opgespoord door het Sibelga-personeel dat de locatie tussen 2013 en 2018 heeft bezocht."

"Bovendien had Sibelga, wat de digitale opvolging van het dossier van de klager betreft, zich er rekenschap moeten van geven dat het verbruik drastisch was gedaald en wel op abnormale manier, van 11,42 naar 2,26 en zelfs 1,96 kWh/dag. Had Sibelga een digitale verificatie van het dossier van de klager uitgevoerd, dan had ze zich rekenschap kunnen geven van deze anomalie"

Aanbeveling aan de distributienetbeheerder

Om het eventuele gebrek aan kwalificatie van de meteropnemers te ondervangen, beveelt de Dienst aan dat Sibelga beter zou letten op abnormale verbruikscijfers bij de jaarlijkse invoering van de meterstanden, om manipulaties met het meettoestel sneller op te sporen.

4.2.8 'Laattijdige' facturering van het frauduleuze verbruik

Uit de analyse van de klachten blijkt dat Sibelga een 'frauduleus' verbruik vaak pas meerdere maanden na vaststelling van de fraude factureert.

Uittreksel van een beslissing van de Dienst

"Op 20 maart 2019 – dus 10 maanden na de vaststelling van fraude – heeft Sibelga aan de klager enerzijds het niet-gemeten verbruik voor de periode van bewoning van de klager, dit is van 14.10.2011 tot 25.11.2015, gefactureerd voor een bedrag van € 4.393,54 excl. btw en anderzijds de administratieve en technische kosten voor de vervanging van de meter, opgenomen onder de rubriek 'Forfait aantasting integriteit aansluiting' voor een bedrag van € 692 excl. btw."

Sibelga rechtvaardigt deze 'laattijdige' facturering met het argument dat ze een voldoende lange referentieperiode moet hebben na de reparatie of vervanging van de meter om een raming te kunnen maken van het niet-gemeten verbruik.

Deze argumentatie is moeilijk te aanvaarden voor een verbruik zonder contract, aangezien Sibelga geen raming hoeft te maken.

Uittreksel uit een antwoord van Sibelga betreffende laattijdige facturering

"Wat betreft de termijn van vier maanden tussen de ontdekking van het verbruik zonder contract en het eerste bezoek, is het waar dat er meer tijd verstreek dan normaal, met name tussen het opmerken van het 'verbruik zonder contract' en ons eerste bezoek op 20.02.2019. Dit is te wijten aan een overbelasting van de betrokken afdeling in deze periode."

Een 'laattijdige' facturering vermindert de kans dat de DNG aan wie het 'frauduleuze' verbruik wordt aangerekend, zich tegen de echte plegger van het verbreken van de verzegeling van Sibelga of de Staat keert.

Aanbeveling

De Dienst is van mening dat de factuur voor 'fraude' bij een verbruik zonder contract moet worden opgesteld binnen 6 weken na de datum van de vaststelling van de fraude (parallel met de termijn die wordt toegekend voor het opstellen van een eindafrekening zoals voorgeschreven door de Elektriciteits- en Gasordonnantie).

4.2.9 Toerekenbaarheid van de fraude

De meeste klagende partijen stellen dat zij niet verantwoordelijk zijn voor de verbreking van de verzegeling van Sibelga die tot het verbruik zonder contract leidde of voor de verbreking van de staatszegels waardoor de fysieke integriteit van de meter werd aangetast.

Uittreksel uit een klacht van Infor Gas Elek

"De heer X vraagt daarom aan Sibelga om de factuur te annuleren, omdat er geen bewijs is dat dit inderdaad de meter van de heer X is of dat hij zijn meter gemanipuleerd zou hebben, aangezien het rapport van 7 maanden na zijn vertrek dateert."

Uittreksels uit een beslissing van de Geschillendienst

"Aangezien de klagers de gekende bewoners waren voor het betrokken leveringspunt, is het verbruik voor hun rekening."

De Dienst spreekt zich echter niet uit over de toerekenbaarheid van de fraude aan de klagers, omdat hij niet bevoegd is om over een strafrechtelijke zaak te beslissen.

Het huidige regelgevende kader laat de Dienst in principe niet toe om af te wijken van de 'automatische' toepassing van het verhoogde tarief, zodra Sibelga vaststelt dat de fysieke integriteit van de meter geschonden werd.

Aanbevelingen aan de gebruiker van het distributienet

- *Anticipeer op de aankomst in de woning, door de gekozen leverancier voldoende lang op voorhand om een voorstel voor een elektriciteits-/gascontract te vragen. De Dienst herinnert eraan dat het energieovernamedocument en de online-inschrijving op de site van de energieleverancier niet gelijkstaan met een geldig energiecontract.*
- *Regulariseer de eigen situatie binnen 40 kalenderdagen na het eerste bezoek van Sibelga.*
- *Controleer de meterstanden op de eigen jaarlijkse afrekening.*
- *Neem contact op met de eigen energieleverancier en Sibelga, wanneer u een fout met de meterstanden vermoedt of in verband met het door uw energieleverancier geclaimde verbruik.*

4.3 MOZA-PROCEDURE

De MOZA-procedure is een afvraag tot afsluiting van de meter, ingediend door de energieleverancier wiens 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 problemen in verband met de uitvoering van de MOZA-procedure door Sibelga zijn aanzienlijk verminderd. Er zijn toch nog enkele zeldzame klachten over dit probleem. De Dienst dringt er echt op aan bij Sibelga om de termijnen waarover de verbruikers beschikken om hun situatie te regulariseren en een contract af te sluiten met een nieuwe leverancier, na te leven.

4.4 VERIFICATIE VAN DE ODV VAN DE LEVERANCIERS

4.4.1 Weigering om een aanbod te doen voor een energieleveringscontract

De energieleverancier is verplicht om binnen 10 werkdagen een aanbod te doen voor een leveringscontract aan elke klant die daarom vraagt.⁶ De leverancier kan echter wel - **schriftelijk** - weigeren een aanbod te doen aan zijn klant of aan een voormalige klant die zijn schuld niet volledig heeft vereffend en zich daarbij niet houdt aan een eventueel overeengekomen afbetalingsplan. De Dienst heeft drie soorten praktijken geïdentificeerd om te ontsnappen aan het nakomen van zijn verplichtingen bij bepaalde leveranciers:

4.4.1.1 De weigering om een aanbod te doen aan residentiële klanten waarvan het contract werd opgezegd door hun vorige leverancier

Sommige leveranciers gebruiken de MIG om potentiële 'wanbetaler'-klanten te kunnen opsporen. De Dienst kan het voorbeeld van het 'einde contract'-scenario aanhalen. Wanneer sommige leveranciers vernemen dat de klant zich in dit scenario bevindt, vinden ze manieren om te voorkomen dat ze gevolg dienen te geven aan hun contractaanvraag, omdat ze ervan uitgaan dat de potentiële klant verschillende onbetaalde facturen heeft bij zijn voormalige energieleverancier.

Toch moet dit worden gerelativeerd. Elke fout is niet opzettelijk en het is waar dat de energieleverancier niet automatisch op de hoogte wordt gebracht van het feit dat er een 'end of contract'-scenario lopende is.

Uittreksel van een beslissing van de Dienst

"Het feit dat er eventueel met een vorige leverancier een geschil over een uitstaande schuld aan de gang is, staat een nieuwe leverancier niet toe te weigeren een aanbod te doen aan een klant die daarom verzoekt.

Gelet op het voorgaande is de Geschillendienst van mening dat leverancier X zich niet heeft gehouden aan artikel 25ter, § 1 van de Elektriciteitsordonnantie, noch aan artikel 20bis, § 1 van de Gasordonnantie, aangezien hij een offerte had moeten verstrekken voor een leveringscontract, en dit uiterlijk op 1 april 2019 en aangezien hij niet beschikte over elementen die hem in staat zouden stellen te weigeren een aanbod te doen."

Toch blijkt uit de analyse van de klachten dat leveranciers vaak op de hoogte waren van de reden voor de afwijzing.

Aanbeveling

*De Dienst raadt de energieleverancier aan om **'onmiddellijk'** bij Sibelga naar de reden voor de afwijzing van een aanvraag tot overname van een leveringspunt te informeren, teneinde een correcte opvolging van de aanvraag te kunnen garanderen/de consument/potentiële klant een aanbod te kunnen doen door de invoering van het juiste scenario.*

4.4.1.2 De verplichting een aanbod te doen afhankelijk stellen van het voorleggen van andere documenten dan de identiteitskaart

Uit de jurisprudentie inzake de behandelde klachten blijkt dat sommige leveranciers de verplichting om een aanbod te doen afhankelijk stellen van de verstrekking door de klant van bepaalde documenten of informatie, zoals het energieovernamedocument, de mededeling van indexen, de gezinssamenstelling enz. Een dergelijke praktijk kan niet worden toegestaan in het licht van de Ordonnantie en de regelgeving betreffende de bescherming van de persoonsgegevens. De leverancier kan enkel de identiteitskaart eisen om een aanbod voor een leveringscontract te kunnen doen.

⁶ Art. 25ter van de Elektriciteitsordonnantie en art. 20bis van de Gasordonnantie

4.4.1.3 Niet-naleving van de termijn van 10 dagen om een aanbod te doen of misleidende informatie ten overstaan van de klant mee te delen

Bepaalde energieleveranciers voldoen niet aan hun verplichting om binnen tien werkdagen na de datum van de contractaanvraag een aanbod te doen of schriftelijk te weigeren, zoals voorgeschreven door de Elektriciteits- en de Gasordonnantie.

De Dienst stelde vast dat in sommige gevallen sommige leveranciers de consument meedeelden dat zijn diensten hem geen energie konden leveren als klant wegens een 'blokkering/weigering' door Sibelga en wezen de consument daarom door naar een andere energieleverancier. Het overgrote merendeel van deze mededelingen werd daarbij buiten de gestelde termijn gedaan (d.w.z. na de hierboven genoemde termijn). In andere gevallen brachten zij de consument niet op de hoogte van de 'eenzijdige' annulatie of het uitblijven van de verdere opvolging van zijn contractaanvraag. Hierdoor overtraden deze leveranciers de Elektriciteits- en de Gasordonnantie en creëerden ze een 'nadelige' situatie voor de consument, omdat de meters van de consument 'op elk moment' konden worden afgesloten bij het ontbreken van een contract.

Uittreksel van een beslissing

"Op x april xx, dit is 10 werkdagen na de datum van de contractaanvraag, had de klager een aanbod voor een leveringscontract voor elektriciteit en gas moeten krijgen van de leverancier. Pas op x april xx, of meer dan 10 werkdagen na de contractaanvraag, weigert de leverancier een aanbod te doen aan de klager, zonder hiervoor een verantwoording te geven."

Aanbeveling

De Dienst beveelt de leveranciers aan om binnen 10 dagen na de aanvraag een duidelijk aanbod te doen. Bovendien moet elk verzoek om aanvullende informatie van de leverancier relevant zijn en een gerechtvaardigd doel nastreven. De informatie die aan de klant wordt verstrekt, moet transparant en waarheidsgetrouw zijn.

4.4.2 Afsluiting van de energievoorziening zonder toelating van de vrederechter

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest mag de elektriciteits- en gasvoorziening van een hoofdverblijfplaats of een woning die hoofdzakelijk voor huishoudelijke doeleinden wordt gebruikt, niet worden afgesloten zonder de toestemming van de vrederechter, overeenkomstig de Elektriciteits- en de Gasordonnantie. De bescherming moet worden verleend wanneer de betrokkene aan de hand van eender welk rechtsmiddel aantoonde dat de energie voor zijn hoofdverblijfplaats of voor overwegend huishoudelijk gebruik verbruikt werd. Het verlenen van de bescherming wordt niet afhankelijk gesteld van de inschrijving in het rijksregister. De Dienst stelde bepaalde tekortkomingen vast in de volgende situaties.

4.4.2.1 Afsluiting na betalingsachterstand

De Dienst stelde vast dat sommige leveranciers via het 'MOZA'-scenario (move out zonder afspraak – afsluiting zonder afspraak) een afsluiting van de meters vroegen zonder toestemming van de vrederechter naar aanleiding van een 'hardnekkige' wanbetaling van hun klant.

4.4.2.2 Afsluiting ook al weet men dat er een residentiële klant aanwezig is in het pand

Uit de rechtspraak van de Geschillendienst blijkt dat indien de leverancier over voldoende informatie beschikte om vast te stellen dat de klant, ondanks de benaming van het contract, een residentiële klant was, hij de meters niet mocht afsluiten zonder voorafgaande toestemming van de vrederechter.

Uittreksel van een beslissing

"In dit geval beschikte de leverancier over de volgende elementen om op de hoogte te zijn van het private gebruik van de klaagster:

- *het energiecontract werd afgesloten op de persoonlijke naam van de klaagster en niet op naam van de vzw;*
- *de facturen, herinneringen en aanmaningen van de leverancier aan de klaagster waren geadresseerd op de persoonlijke naam van de klaagster. Op geen van deze documenten is de vzw vermeld als geadresseerde;*
- *in het energieovernamedocument dat aan de leverancier werd bezorgd op het ogenblik van het ondertekenen van het energiecontract werd vermeld dat de energie door de klaagster in een private, niet in een professionele hoedanigheid wordt verbruikt."*

4.4.3 Stellen van de integrale betaling van de schuld als voorwaarde voor het verwijderen van de vermogensbegrenzer

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kan elke residentiële klant (het 'huishouden') aan zijn energieleverancier vragen om de vermogensbegrenzer te verwijderen, zodra hij zijn elektriciteitsschuld heeft vereffend of de helft van de schuld heeft betaald in naleving van een aflossingsplan.⁷ Sommige klachten brachten bij de Dienst aan het licht dat sommige leveranciers de verwijdering van de vermogensbegrenzer onrechtmatig afhankelijk maakten van de betaling van de volledige energieschuld (elektriciteit + gas) en/of de betaling van de door deze energieleverancier geleverde 'service'.

Uittreksel uit een geschil van een Brusselse consument

"Dus ik bel de leverancier opnieuw op, die mij - iets wat nog nooit ter sprake was gekomen in onze uitwisselingen - laat weten dat zij pas zullen vragen om de begrenzer weg te nemen, als we een schuld betalen voor een dienst die geen verband houdt met een energielevering, omdat het een zogenaamde comfortdienst betreft (een soort van pechverhelping) (...) In hoeverre kan een energieleverancier een betaling van een schuld eisen om een begrenzer te verwijderen, wetende dat het geen 'energie'-schuld is?"

Aanbevelingen

*De Dienst herinnert de **energieleveranciers** eraan dat ze hun klanten niet kunnen dwingen om meer dan de helft van de elektriciteitsschuld te betalen alvorens Sibelga te vragen om de vermogensbegrenzer te verwijderen. Bovendien nodigt BRUGEL de leveranciers uit om te beschikken over een actuele en correcte opvolging van de betalingen van de klanten aan de tussenpersonen die belast zijn met de invordering van de schuldvorderingen. Dit gebrek aan follow-up, dat zal leiden tot een ongerechtvaardigde vertraging bij het weghalen van de begrenzer, kan aanleiding geven tot schadevergoeding.*

4.4.4 Gebrek aan/fouten bij de bezorging van informatie over het energiecontract

De Elektriciteits- en Gasordonnanties verplichten de energieleveranciers en tussenpartijen om een hoge mate van bescherming voor hun klanten te garanderen, met name wat betreft de transparantie van de contractuele bepalingen en voorwaarden, de algemene informatie en de mechanismen voor het beslechten van geschillen. Deze verplichting tot consistentie en transparantie geldt ook voor de informatie die de leverancier over het einde van het contract verstrekt. De leverancier mag bijvoorbeeld geen verkeerde datum voor het einde van het contract meedelen. Deze foutieve informatie kan belangrijke gevolgen hebben voor de klant, en kan met name leiden tot een overhaaste afsluiting van de meter, zonder dat de klant in staat is passende maatregelen te nemen om een nieuwe leverancier te kiezen.

⁷ Art. 25sexies, § 6, van de Elektriciteitsordonnantie

4.4.5 Invorderings- en administratiekosten

In zijn advies van 4 mei 2012 betreffende de nieuwe openbare dienstverplichtingen ten laste van de leveranciers, gaf BRUGEL zijn interpretatie van artikelen 25sexies, § 2, lid 2, 1° van de Elektriciteitsordonnantie en 20quater, § 1, lid 3, 1° van de Gasordonnantie:

- "(...) het plafond van € 55 geldt, in een procedure, zolang er geen nieuwe invorderingsprocedure werd gestart.
- Er is slechts één plafond als de procedure slechts betrekking heeft op één energiebron of indien zij betrekking heeft op gas en elektriciteit. Daarentegen zijn er twee plafonds als de leverancier twee aparte invorderingsprocedures start.
- Een invorderingsprocedure begint met het verzenden van een herinnering voor een achterstallige betaling. Alle facturen volgend op deze herinnering en waarvoor er eveneens een betalingsachterstand zou zijn, moeten bij de lopende invorderingsprocedure worden gevoegd.

Als de klant zijn schuld volledig aanzuivert, eindigt de invorderingsprocedure.

In geval van een betalingsachterstand voor een factuur die dateert van na de terugbetaling van de schuld, kan er een nieuwe invorderingsprocedure worden gestart en kunnen er dus invorderingskosten worden geëist tot het plafond van € 55."

Ondanks het voornoemde advies heeft de Geschillendienst verschillende klachtendossiers over dit punt geopend. Zo heeft de Geschillendienst in een van zijn beslissingen het volgende vermeld: *"de klacht van de heer xxx tegen de leverancier, is gegrond in die zin dat deze laatste geen administratieve en inningskosten in rekening mag brengen die de in de Gas- en de Elektriciteitsordonnantie vastgestelde grens van € 55 overschrijden.*

Bijgevolg moeten de herinnerings- en ingebrekestellingskosten die reeds aan de klager in rekening zijn gebracht, in mindering worden gebracht op de € 55 die op grond van het boetebeding wordt gevorderd."

4.5 KLACHTEN IN VERBAND MET 'ENERGIEPREMIES'

Elke inwoner van Brussel die geen tevredenstellende reactie ontving over het verkrijgen van zijn energiepemie van Leefmilieu Brussel, kan een klacht indienen bij de Dienst.

Sommige klachten hadden betrekking op beslissingen van Leefmilieu Brussel om de energiepremies niet toe te kennen, omdat de aanvraag te laat werd ingediend of omdat er geen reactie volgde op verzoeken om aanvullende informatie.

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 premie-aanvraag" of het "niet ontvangen van de aanvullende informatie binnen de voorgeschreven termijn" tot een ongunstige beslissing van de Dienst.

4.6 KLACHTEN IN VERBAND MET HERNIEUWBARE ENERGIE

De Geschillendienst is bevoegd om alle klachten te behandelen die betrekking hebben op de activiteiten van elk bedrijf dat actief is op het gebied van groene stroom. Ze hadden met name betrekking op het einde van de compensatie van het distributienettarief of op problemen in verband met het ontbreken van compensatie voor de productie van bepaalde consumenten met fotovoltaïsche panelen op hun regularisatiefacturen.

De Geschillendienst merkt op dat de gevallen waarin in een compensatie wordt voorzien (installaties met een vermogen van minder dan 5 kVA) en de gevallen waarin in een terugkoop van het overschot aan geproduceerde elektriciteit wordt voorzien (installaties met een vermogen van meer dan 10 kVA) niet goed worden begrepen door de gebruikers, die verbaasd zijn dat zij niet in aanmerking komen voor de compensatie wanneer het vermogen van hun installatie meer dan 10 kVA bedraagt. De Dienst merkt op dat het ontbreken van een btw-nummer voor de afnemers de valorisatie van hun elektriciteitsoverschotten bemoeilijkt, aangezien zij geen factuur kunnen uitreiken.

Aanbeveling

De Geschillendienst beveelt de leveranciers aan een vereenvoudigde factureringsregeling in te voeren voor de terugkoop van elektriciteit van afnemers zonder btw-nummer.

BRUGEL kreeg ook te maken met een klacht over de splitsing van de facturering op 1 januari 2020 als gevolg van het einde van de compensatie. Hierover werd een beslissing uitgebracht op 19 augustus 2020. De splitsing van de verbruiksperiode op 1 januari 2020 gaf inderdaad aanleiding tot een tussentijdse facturering, wat mogelijk leidt tot een hogere nettoafname voor bepaalde verbruikers, met name voor het verbruik dat doorgaans tijdens of na de zomer wordt opgemeten.

Uittreksel van een beslissing van BRUGEL

"BRUGEL handelt in het belang van alle gebruikers van het distributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de beslissing om de compensatie te beëindigen was, zoals het hof van Beroep heeft aangehaald in zijn arrest van 25 januari 2018, een noodzakelijke en onmisbare maatregel om een einde te maken aan een vorm van discriminatie.

De meteropnames van de klager op 8 december en 31 december 2019, de mededeling daarvan aan de leveranciers en de daaruit voortvloeiende facturering zijn gerechtvaardigd met het oog op de noodzaak om het einde van de compensatie voor de tarieven voor netgebruik vanaf januari 2020 te implementeren en de facturering op te splitsen in twee periodes met als spildatum 1 januari 2020."

Tot slot heeft de Dienst ook een aantal aanvragen om informatie over het thema van de hernieuwbare energie behandeld. Het ging bijvoorbeeld om vragen over de interpretatie van de periode waarin de installaties voor elektriciteitsproductie subsidies kunnen krijgen en over de toekenningsperiode van groenestroomcertificaten, alsook over de toepassing van deze concepten in de tijd. De Dienst heeft ook adviezen uitgebracht over bijvoorbeeld de definitie van een GSC-rekeninghouder, de verplichtingen van de dienst voor hernieuwbare energie met betrekking tot de AVG en de verplichtingen van tussenpersonen.

4.7 RECHTSTREEKS DOOR BRUGEL BEHANDELDE KLACHTEN

Onder de klachten die rechtstreeks door BRUGEL zijn behandeld, is het zeer interessant te wijzen op de onderstaande probleempunten:

- **de contactgegevens van Infor GazElec moeten op elke factuur, betalingsherinnering en ingebrekestelling worden vermeld.**

In april 2020 heeft Infor GazElec aan BRUGEL laten weten dat de leveranciers die actief zijn op de Brusselse residentiële markt, zich niet hielden aan de bepalingen van artikel 25undecies van de Elektriciteitsordonnantie, dat bepaalt dat de contactgegevens van Infor GazElec op elke factuur, betalingsherinnering en ingebrekestelling moeten worden vermeld. In mei 2020 heeft BRUGEL een brief gestuurd naar de verschillende leveranciers met het verzoek om uiterlijk op 1 januari 2021 aan de wetgeving te voldoen.

- **De MIG en de conformiteit ervan ten opzichte van de Elektriciteitsordonnantie**

In maart 2020 heeft Infor GazElec gevraagd wat het standpunt was van BRUGEL inzake de toepassing door Sibelga van de Post Processing Period waarin is voorzien in scenario 27 van de UMIG 4.1. In zijn advies 20200930-312 neemt BRUGEL het standpunt in dat in de winterperiode, om de bepalingen en de geest van artikel 25octies, § 6 van de Elektriciteitsordonnantie na te leven, men de DNG die tijdens de winterperiode geconfronteerd wordt met een contract dat aan het einde van de contractuele looptijd wordt beëindigd, op dezelfde manier behandelt als een persoon van wie het contract wordt opgezegd door een beslissing van de vrederechter, met name de niet-toepassing van scenario 27, en de facto de PPP.

In het algemeen is BRUGEL bovendien van mening dat scenario 27 van de UMIG 4.1., voornamelijk de PPP, grondig moet worden herzien zodat de belangen van Sibelga goed worden afgewogen tegen die van de leveranciers, de DNG en de energiemarkt. Met dit advies roept BRUGEL Sibelga op om in het voorstel tot wijziging van de UMIG 4.1. naar de UMIG 6.1. rekening te houden met de gevolgen van scenario 27 van de UMIG 4.1. voor de DNG en de leveranciers, en om de verwachte denkpistes van BRUGEL en de reacties van de stakeholders (die zich in ruime mate bij BRUGEL aansluiten) te volgen.

Verantwoordelijke uitgevers

K. Welch - E. Mannès - BRUGEL, Kunstlaan 46 - 1000 Brussel.

Design en vormgeving

www.inextremis.be

Foto's

[stock.adobe.com](https://www.stock.adobe.com) - BRUGEL

Ce cahier thématique est aussi disponible en français.

brugel ● ●

DE BRUSSELE REGULERENDE INSTANTIE VOOR
ELEKTRICITEIT, GAS EN CONTROLE VAN DE WATERPRIJS.

Kunstlaan 46/14
1000 Brussel
info@brugel.brussels

www.brugel.brussels