

# REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

## ADVIES (BRUGEL-ADVIES-20211012-331)

In verband met het voorstel van de algemene voorwaarden  
en de technische voorschriften van VIVAQUA.

Opgesteld op basis van artikel 3, lid 3 van de ordonnantie van  
8 september 1994 tot regeling van de drinkwatervoorziening  
via het waterleidingnet in het Brussels Hoofdstedelijk  
Gewest.

12/10/2021

# Inhoudsopgave

1	Wettelijke grondslag .....	3
2	Inleiding.....	4
3	Analyse en ontwikkeling.....	5
3.1	Algemene beschouwingen.....	5
3.1.1.	Vanwege BRUGEL.....	5
3.1.2.	Vanwege het Comité van Watergebruikers .....	5
3.1.3.	Vanwege Leefmilieu Brussel.....	7
3.2	Beschouwingen per artikel .....	7
3.2.1.	De tekst van de algemene voorwaarden .....	7
3.2.1.1.	Algemene bepalingen.....	7
3.2.1.2.	Aansluiting.....	11
3.2.1.3.	Abonnement.....	12
3.2.1.4.	Meting .....	13
3.2.1.5.	Tarifering en facturering.....	14
3.2.2.	De tekst van de technische voorschriften.....	22
4	Conclusies.....	23

## I Wettelijke grondslag

De ordonnantie van 8 september 1994 tot regeling van de drinkwatervoorziening via het waterleidingnet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna "ordonnantie van 1994") bepaalt in artikel 3 het volgende:

*"De algemene of bijzondere voorwaarden regelen de betrekkingen tussen de overeenkomstsluitende partijen wat de aansluiting, de levering, de opmeting van het verbruik en de wijze van betaling betreft.*

*De wateroperator belast met drinkwatervoorziening werkt een voorstel van algemene voorwaarden uit die van toepassing zijn op de waterdiensten die hij verleent.*

*Over dit voorstel brengt Brugel een voorafgaand advies uit en kan wijzigingen voorstellen. In dit geval deelt zij deze mee aan de wateroperator. Vervolgens beschikt deze over een termijn van dertig dagen om aan zijn oorspronkelijk voorstel alle of een deel van de wijzigingen voorgesteld door Brugel door te voeren. Als deze niet allemaal in overweging genomen worden, rechtvaardigt de wateroperator zijn standpunt aan Brugel in een met redenen omkleed antwoord. Mits inachtneming van dit met redenen omkleed antwoord en eventueel aangebrachte wijzigingen, keurt Brugel de algemene voorwaarden goed. Bij gebrek aan een beslissing van Brugel uiterlijk binnen de dertig dagen volgend op de ontvangst van het met redenen omkleed antwoord, worden de algemene voorwaarden goedgekeurd geacht. De goedgekeurde algemene voorwaarden treden in werking binnen een termijn van zestig dagen vanaf de publicatie van de beslissing van Brugel op haar website, vergezeld van haar voorafgaand advies en desgevallend van het met redenen omkleed antwoord. De wateroperator mag wijzigingen aan de van kracht zijnde algemene voorwaarden voorstellen waarover Brugel een beslissing neemt overeenkomstig de bovenvermelde procedure. Wanneer Brugel op grond van haar eigen waarnemingen, een slechte werking of een weinig efficiënte werking identificeert met betrekking tot de uitvoering van een of andere algemene voorwaarde, kan Brugel wijzigingen aan de van kracht zijnde algemene voorwaarden voorstellen. Het voorstel van Brugel wordt dan voorgelegd aan de wateroperator die zijn algemene voorwaarden moet aanpassen of zijn beslissing moet motiveren om de door Brugel voorgestelde wijzigingen niet te volgen. Mits eventueel overleg tussen Brugel en de operator, worden de algemene voorwaarden uiterlijk binnen de negentig dagen volgend op de ontvangst door de operator van het voorstel van Brugel, goedgekeurd. De wateroperator publiceert de van kracht zijnde algemene voorwaarden op zijn website (Brugel onderlijnt)."*

Dit advies wordt door BRUGEL verstrekt om te voldoen aan voornoemde bepaling.

## 2 Inleiding

In 2017 heeft de ordonnantie van 20 oktober 2006 tot opstelling van een kader voor het waterbeleid (hierna "KOW"), VIVAQUA opgedragen een voorstel van algemene voorwaarden en technische voorschriften op te stellen en aan BRUGEL voor te leggen. VIVAQUA was dan wel verantwoordelijk voor het opstellen en voorstellen van de algemene voorwaarden, maar BRUGEL heeft proactief gehandeld door advies en ondersteuning te bieden aan VIVAQUA bij de opmaak van het voorstel.

BRUGEL is overtuigd van het belang om de huidige algemene voorwaarden te hervormen, met het oog op een betere bescherming van de gebruikers, maar ook op de juridische consolidatie van de door VIVAQUA verrichte handelingen. Bovendien bepalen de algemene voorwaarden het kader voor de diensten van VIVAQUA waarvoor bijzondere tarieven zullen gelden, de zogenaamde niet-periodieke tarieven die door BRUGEL in een tweede fase zullen worden goedgekeurd.

BRUGEL en VIVAQUA hebben samengewerkt aan de herziening van de algemene voorwaarden en de technische voorschriften, met name in de vorm van een vijftiental workshops. Deze zijn constructief verlopen, in een geest van goede wil en met als hoofddoel een evenwicht te vinden tussen de belangen van de gebruiker en die van VIVAQUA.

Na deze workshops heeft VIVAQUA op 28 mei 2021 officieel een tekstvoorstel in het Frans en op 25 juni 2021 in het Nederlands voorgelegd aan BRUGEL.

Om transparant te zijn en met de spelers op het terrein van gedachten te wisselen, heeft BRUGEL de voorgestelde tekst voor openbare raadpleging beschikbaar gesteld van 1 juli tot 31 augustus 2021, d.w.z. gedurende twee maanden.

Hoewel de openbare raadpleging tijdens de zomerperiode plaatsvond, heeft BRUGEL feedback ontvangen van Leefmilieu Brussel (hierna "LB") en het Comité van Watergebruikers (hierna "CWG").

Overeenkomstig artikel 3 van de ordonnantie van 1994 heeft BRUGEL dit advies opgesteld voorafgaand aan haar latere beslissing om de algemene voorwaarden en technische voorschriften van VIVAQUA goed te keuren. In dit advies zal BRUGEL, op basis van de feedback van LB en het CWG, de elementen onderstrepen die volgens haar gunstig zijn voor de gebruiker en degene die moeten worden aangepast:

- in een eerste fase bij wijze van algemene beschouwingen (zie 3.1. hieronder);
- in een tweede fase bij wijze van beschouwingen per artikel (zie 3.2.)

## 3 Analyse en ontwikkeling

### 3.1 Algemene beschouwingen

#### 3.1.1. Vanwege BRUGEL

BRUGEL is tevreden met het werk van VIVAQUA tijdens de samenwerking en de opstelling van de algemene voorwaarden en technische voorschriften.

BRUGEL is ervan overtuigd dat de voorgestelde tekst ongetwijfeld een positieve invloed zal hebben op de bescherming van de Brusselse gebruikers, en wel om de volgende redenen:

- het document wil gebruiksvriendelijk zijn, waarbij de gebruiker centraal moet staan, zowel op het vlak van de structuur van de tekst als van de toegankelijkheid van de inhoud;
- het document beschrijft zowel de verplichtingen van de gebruiker als die van VIVAQUA, hetgeen een billijk evenwicht tussen de belangen van de operator en die van de gebruiker waarborgt;
- naast de reglementaire relatie tussen VIVAQUA en de gebruiker kan het document de gebruiker informeren, en zelfs instrueren over de watersector in zijn geheel (watercyclus, druk en kwaliteit van het water, enz.);
- het document zorgt ervoor dat de verzoeken van de gebruiker tot voorspelbare resultaten leiden, aangezien het de fasen van de procedures/verzoeken bevat (hoe het verzoek wordt ingediend, termijnen die men in acht dient te nemen, enz.), een verwijzing naar de tarieven voor elke niet-periodieke dienst, het principe voor elk thema gevolgd door uitzonderingen, een reeks richtsnoeren betreffende de discretionaire bevoegdheid van de operator, enz.;

De KOW en de ordonnantie van 1994 worden momenteel gewijzigd. De voorgestelde teksten bevatten bepalingen die niet in overeenstemming zijn met het wijzigend ontwerp van de genoemde ordonnanties. De documenten zullen in overeenstemming moeten worden gebracht met de weldra gewijzigde ordonnanties nadat deze door het Brussels Parlement zijn aangenomen. Anders zou BRUGEL vooruitlopen op een tekst die in dit stadium onzeker is en de thans van kracht zijnde bepalingen ondermijnen.

Ten slotte vestigt BRUGEL de aandacht van de spelers op het terrein en van de abonnee/gebruiker op het feit dat de tekst die het voorwerp van haar goedkeuring zal uitmaken, niet onveranderlijk is. Een reeks bepalingen van het tekstvoorstel, die in het eigenlijke besluit van BRUGEL zullen worden opgenomen, zullen de komende jaren worden geanalyseerd op hun doeltreffendheid, evenredigheid en evenwicht, met name door prestatie-indicatoren op te stellen en te volgen, teneinde deze zo nodig te verbeteren en een hoog niveau van bescherming van de Brusselse gebruiker nog meer te waarborgen.

#### 3.1.2. Vanwege het Comité van Watergebruikers

In zijn advies spreekt het CWG zijn voldoening uit over de rechtszekerheid, de gedetailleerdheid, de nauwkeurigheid en de duidelijkheid van de tekst, met name wat de verplichtingen en taken van VIVAQUA betreft.

Niettemin vermeldt het CWG:

- de complexiteit van de gebruikte termen, waardoor hij voor de gebruikers moeilijk te begrijpen is, en stelt, om dit te verhelpen, een vereenvoudigde versie voor ten behoeve van het publiek;
- het feit dat het door het gebrek aan informatie over tarieven geen optimaal advies over de tekst kan uitbrengen;
- de noodzaak om te verduidelijken dat de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument en het Wetboek van economisch recht van toepassing zijn in de relatie tussen VIVAQUA en de gebruiker;
- de noodzaak om bepaalde elementen in de KOW vast te leggen wanneer er rechten voor de gebruiker worden gecreëerd (bijvoorbeeld beperking van de minnelijke invorderingskosten, toepassing van het lektarief, enz.);
- de noodzaak om het tekstvoorstel (afbetalingsplan, verbod op afsluitingen, afschaffing van het progressieve tarief, enz.) te wijzigen in het licht van de aanstaande wijzigingen van de KOW.

Op deze punten is BRUGEL van mening dat:

- de opmaak van een document in gewone taal zeker zal zorgen voor een beter begrip door de gebruiker. BRUGEL stelt dat VIVAQUA zich ertoe heeft verbonden een charter voor de gebruikers op te stellen waarin haar verplichtingen worden uiteengezet, alsook verklarende brochures voor bepaalde activiteiten (verhuizing, aansluitingsaanvraag, betalingsplan, enz.);
- het gebrek aan informatie over tarieven geen belemmering mag zijn om de algemene voorwaarden te begrijpen. De kans om via de algemene voorwaarden een dienst op te zetten kan immers los worden gezien van het tarief dat via de tariefvoorstellen zal worden opgezet;
- de huidige tekst niet afwijkt van de toepassing van de federale wetgeving en volgens BRUGEL geen bepalingen bevat die de bescherming van de gebruiker die op federaal niveau is opgenomen, tenietdoen of verminderen. Naar aanleiding van de openbare raadpleging heeft VIVAQUA aan BRUGEL een juridische studie voorgelegd, die tot de conclusie heeft geleid dat het Wetboek van economisch recht en de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument wel degelijk van toepassing zijn op VIVAQUA, maar dat het niet nodig is dit in de algemene voorwaarden te vermelden. Deze studie ondersteunt dus het standpunt van BRUGEL;
- zowel de KOW als de algemene voorwaarden rechten voor de DNG kunnen vastleggen, ook al heeft de wettelijke verankering aan de hand van een ordonnantie een grotere juridische waarde omdat zij voortvloeit uit de wil van de wetgever. Dit is het geval met de verlaging van de factuur in geval van lekkage, die volgens de lezing van de wijzigende ontwerp tekst van de ordonnanties niet wettelijk zal worden verankerd;

- zoals hierboven uiteengezet (zie 3.1.1. hierboven), de voorgestelde tekst ten slotte zal worden aangepast in het licht van de wijzigingen in de KOW en de ordonnantie van 1994.

### 3.1.3. Vanwege Leefmilieu Brussel

In haar advies is LB het eens met het CWG over de verduidelijking van de algemene voorwaarden, over de moeilijkheid om een standpunt in te nemen omtrent de bepalingen bij gebrek aan een bijlage met tarieven en over de noodzaak om het document aan te passen aan de nieuwe wijzigingen van de KOW en de ordonnantie van 1994.

Op dit punt verwijst BRUGEL naar wat hierboven is vermeld (zie 3.1.2.).

## 3.2 Beschouwingen per artikel

BRUGEL begint haar analyse met de tekst van de algemene voorwaarden (punt 3.2.1.) en vervolgens met de tekst van de technische voorschriften (3.2.2.).

### 3.2.1. De tekst van de algemene voorwaarden

Deze analyse volgt de structuur van het document met de algemene voorwaarden en verwijst de lezer op elk punt naar het relevante artikel.

#### 3.2.1.1. Algemene bepalingen

- Artikel 2: Definities
  - a. De woonplaats

In zijn advies wijst het CWG erop dat de verwijzing naar de woonplaats geen rekening houdt met de realiteit van de samenleving, namelijk dat in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna "BHG") veel mensen niet gedomicilieerd zijn en dat een groot deel van de meters collectief (en niet individueel) is. Dientengevolge moet volgens het CWG bij de facturering rekening worden gehouden met de personen die in een onroerend goed wonen.

Op dit punt baseert BRUGEL zich op de juridische analyse die VIVAQUA heeft overgemaakt:

- de woonplaats is het element dat in de tariefmethodologie wordt behouden om in te spelen op de progressieve tarifiering die voor huishoudelijke gebruikers geldt. BRUGEL wijst erop dat de progressieve tarifiering normaal gezien zal worden afgeschaft vanaf 1 januari 2022, na de wijziging van de KOW, zodat alle gebruikers een lineair tarief zullen aangerekend krijgen dat niet afhankelijk zal zijn van de gezinssamenstelling (en dus niet van de woonplaats van de gebruikers);
- een gebruiker die niet in een gebouw is gedomicilieerd, kan als een huishoudelijke gebruiker worden beschouwd en van het huishoudelijke tarief profiteren, wat dus betekent dat:
  - artikel 94, dat door VIVAQUA zal worden gewijzigd, moet stellen dat in het geval van een individuele meter, wanneer het formulier van meteropneming

op tegenspraak een natuurlijke persoon vermeldt, het huishoudelijke tarief van toepassing is, ongeacht de woonplaats van deze laatste;

- hetzelfde artikel moet bepalen dat in het geval van een collectieve meter de bestemming van het gebouw als wooneenheid het bepalende criterium zal zijn voor de toepassing van het huishoudelijke tarief, ongeacht of de gebruikers al dan niet gedomicilieerd zijn;
- in hetzelfde artikel, in een gebouw zonder gedomicilieerde persoon het huishoudelijke tarief van toepassing zal zijn.

VIVAQUA stelt hierbij voor om een huishoudelijke gebruiker als volgt te definiëren: "een gezin dat water verbruikt in zijn wooneenheid waar minstens één persoon gedomicilieerd is, met of zonder individuele meter. Voor de toepassing van de tarieven worden personen die een wooneenheid bewonen, ook al zijn zij er niet gedomicilieerd, eveneens als huishoudelijke gebruikers beschouwd".

BRUGEL wil er ook op wijzen, zoals VIVAQUA in haar analyse doet, dat:

- artikel 8,1 onder a) van de algemene voorwaarden bepaalt dat iedereen die zich bevindt in een onroerend goed dat is aangesloten op het distributienet, recht heeft op drinkwatervoorziening, ook al is hij er niet gedomicilieerd;
- de woonplaats geen criterium is om in aanmerking te komen voor het toekomstige verbod op afsluiting dat zal worden ingevoerd in het kader van de wijziging van de KOW. Zodra een gebruiker in een wooneenheid verblijft (of gedomicilieerd is) en de watervoorziening voor huishoudelijke doeleinden wordt gebruikt, kan er immers geen sprake zijn van afsluiting;
- de woonplaats alleen in aanmerking wordt genomen voor de toekenning van sociale tegemoetkoming in die zin dat VIVAQUA voor de toepassing van het variabele gedeelte van de sociale tegemoetkoming rekening zal houden met de gezinssamenstelling, en dus met de woonplaats van de personen waaruit het gezin bestaat (het variabele gedeelte wordt vermenigvuldigd met het aantal gedomicilieerde personen).

Dientengevolge **nodigt BRUGEL VIVAQUA uit om de tekst in die zin aan te passen.**

b. Het openbaar domein

In haar advies wijst LB op het feit dat het openbaar domein niet is gedefinieerd, hoewel een definitie van belang zou zijn voor de aansluiting van bepaalde wijken op het saneringsnet wanneer de aanleg van een riool op een weg mogelijk is.

Op dit punt is BRUGEL van mening dat het "openbaar domein" geen begrip is dat specifiek is voor de watersector in het BHG, noch een begrip dat verduidelijking behoeft voor de bijzondere toepassing ervan in het domein van de watervoorziening. De KOW geeft geen definitie van de term "openbaar domein". BRUGEL is van mening dat deze term in zijn klassieke betekenis kan worden opgevat.

Dientengevolge **verzoekt BRUGEL hier niet om een wijziging.**

- Hoofdstuk 2: Verplichtingen van VIVAQUA



a. Toegankelijkheid en klantendienst

In zijn advies wijst het CWG erop dat het nuttig zou zijn een verplichting voor VIVAQUA op te nemen om een toegankelijke klantendienst van de hoogste kwaliteit te bieden.

Op dit punt onderstreept BRUGEL dat VIVAQUA, dat zich bewust is van de huidige moeilijkheden, deze doelstelling heeft opgenomen in haar VIVANEXT-plan en een KPI heeft ontwikkeld om hierop toe te zien. BRUGEL zou deze doelstelling willen opnemen in de volgende herziening van de algemene voorwaarden, maar is van mening dat deze vermelding in het kader van deze eerste versie voorbarig is en enkel contraproductieve druk op de operator zou leggen.

Dientengevolge **verzoekt BRUGEL hier niet om een wijziging**, maar zal ze er, in het kader van de intern opgerichte klachtendienst, op toezien dat de door VIVAQUA geleverde diensten van hoge kwaliteit zijn, wat uiteindelijk ook de toegankelijkheid van de klantendienst omvat.

b. Milieuverantwoordelijkheid

In haar advies wijst LB erop dat het, gezien de milieuverantwoordelijkheid die VIVAQUA draagt en de verbintenissen die zij wat betreft watervoorziening reeds is aangegaan (strategisch plan VIVANEXT, waterbeheersplan, enz.), voor de gebruiker interessant zou zijn om ze te kunnen terugvinden in de algemene voorwaarden. LB vermeldt de opneming in het document van een algemene verbintenis van VIVAQUA om te zorgen voor een gering milieu-effect in het kader van haar activiteiten en om in overleg met de bevoegde autoriteiten oplossingen te vinden.

Op dit punt is BRUGEL van mening dat het inderdaad in het belang van de gebruiker is om de verbintenissen te kennen die de operator is aangegaan inzake het milieu en het duurzaam beheer van de watervoorraden. BRUGEL oordeelt dat artikel 7 van de algemene voorwaarden een eerste stap is in de richting van een minimale milieuverbintenis door VIVAQUA.

Het staat de operator echter vrij zijn milieuplichtingen op te nemen in de algemene voorwaarden of in een ander document. Er zijn ook andere communicatiekanalen mogelijk (website, verklarende brochures, enz.), waarbij het er vooral om gaat dat hij doeltreffende maatregelen neemt voor de duurzaamheid van de sector, wat hier het geval is.

Gezien het belang van dit punt voor de gebruiker zal BRUGEL de inzet van VIVAQUA voor de duurzaamheid van de sector en het beheer van de watervoorraden, alsook de communicatie van VIVAQUA naar de gebruiker, op de voet volgen door een specifiek verslag op te stellen.

Dientengevolge **verzoekt BRUGEL hier niet om een wijziging**.

▪ Artikel 6: Actieve communicatie

In zijn advies wijst het CWG erop dat de gebruiker de gevraagde informatie mondeling moet kunnen verkrijgen, d.w.z. wanneer hij zich bij VIVAQUA aandient of telefonisch contact opneemt, hetzij zelf, hetzij via een mandataris. Het CWG stelt voor om het mogelijk te maken, informatie te verkrijgen over het bestaan en het bedrag van de sociale tegemoetkoming, de bevoegdheden van de verschillende VIVAQUA-diensten en de mogelijke beroepsmogelijkheden in geval van een geschil.

Op dit punt is BRUGEL van mening dat, wanneer de informatie mondeling wordt gevraagd door de gebruiker of zijn mandataris, in overeenstemming met de artikelen 26 en 27 van het document (met de aan te brengen wijziging betreffende het ontbreken van de noodzaak van een mandaat in het geval van een verzoek dat wordt ingediend door een organisatie die de opdracht heeft om waterarmoede te bestrijden - zie hieronder, p. 19, artikel 120), en wanneer de mededeling ervan geen langdurig onderzoekwerk vergt van het personeel van VIVAQUA dat werd bevraagd, de informatie mondeling moet worden meegedeeld. BRUGEL ziet er ook op toe dat de door het CWG voorgestelde elementen in dit artikel worden opgenomen.

Dientengevolge **nodigt BRUGEL VIVAQUA uit om rekening te houden met het standpunt van het CWG door de tekst in die zin aan te passen.**

- Artikel 14: De netten beheerd door VIVAQUA op privédomein

In haar advies wijst LB erop dat het conservatief is de abonnee te verbieden veranderingen aan te brengen aan de grond waarover de leidingen van VIVAQUA lopen en dat dit bovendien een belemmering zou kunnen vormen voor projecten om dakgoten met regenwater van de riolering los te koppelen. LB stelt voor te bepalen dat dergelijke wijzigingen mogelijk zijn met de voorafgaande toestemming van de operator.

Op dit punt stelt BRUGEL voor een lijst op te stellen van de gevallen waarin het VIVAQUA een dergelijke afwijking kan toestaan, of op zijn minst uitzondering op de richtsnoeren kan maken, om verzoeken die louter betrekking hebben op esthetische aspecten te vermijden.

Dientengevolge **nodigt BRUGEL VIVAQUA uit om rekening te houden met het standpunt van LB door de tekst in die zin aan te passen.**

- Artikel 15: Installaties op privédomein

In haar advies wijst LB erop dat VIVAQUA zich ertoe moet verbinden geen wegenwerken in gevoelige gebieden uit te voeren zonder de voorafgaande toestemming van LB, waarbij zij erop wijst dat VIVAQUA in sommige gevallen geen bijzondere instandhoudingsmaatregelen heeft genomen, ook al was zij daartoe op grond van de relevante wetgeving verplicht.

Op dit punt is BRUGEL van mening dat deze verbintenis op zich niet in het document thuishoort, aangezien de algemene voorwaarden de relatie tussen de abonnee/gebruiker en VIVAQUA regelen en de door VIVAQUA jegens hem aangegane verbintenissen bevatten. Volgens BRUGEL zou dit element beter worden ondergebracht in de KOW, in een bilateraal protocol of in het Waterbeheersplan.

Dientengevolge **verzoekt BRUGEL hier niet om een wijziging.**

- Artikel 16: Onproductieve verplaatsing

In zijn advies wijst het CWG erop dat wanneer de gebruiker zich beroept op een geval van overmacht, dat door VIVAQUA als zodanig kan worden beschouwd, de verplaatsing niet als onproductief mag worden beschouwd en derhalve niet in rekening mag worden gebracht. Een onbetaalde onproductieve verplaatsing mag overigens niet leiden tot de weigering om een watermeter te openen of te heropenen.

Op dit punt is BRUGEL van mening dat deze voorstellen de bescherming van de gebruiker versterken, maar dat het essentieel is om in de algemene voorwaarden te bepalen dat overmacht moet worden gestaafd door bewijsstukken.

Dientengevolge **nodigt BRUGEL VIVAQUA uit om rekening te houden met het standpunt van het CWG door de tekst in die zin aan te passen.**

- Artikel 27: Aansprakelijkheid van de gebruiker

In zijn advies wijst het CWG erop dat in geval van onenigheid tussen de eigenaar en de huurder over wie van beiden verantwoordelijk is voor de privé-installaties (voorwaarde 3 van punt 2 dat alleen de gebruiker gehouden is tot betaling van de facturen), deze voorwaarde als onvervuld moet worden beschouwd en de eigenaar gehouden is tot betaling van de facturen. Het CWG stelt ook voor het begrip "ongebruikelijk verbruik" te definiëren.

Op dit punt is Brugel van mening dat, ook al begrijpt zij het standpunt van het CWG, deze voorwaarde die aan de eigenaar wordt gesteld om de rekeningen te moeten betalen, een omzetting is van artikel 3, lid 5, punt 2 van de ordonnantie van 8 september 1994 tot regeling van de drinkwatervoorziening via het waterleidingnet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waarin uitdrukkelijk is bepaald dat daarvan niet kan worden afgeweken.

Dientengevolge **vraagt BRUGEL geen wijziging op het eerste punt**, maar verzoekt het voor het tweede punt om het begrip "ongebruikelijk verbruik" te definiëren.

### 3.2.1.2. Aansluiting

- Artikel 35: Exclusieve interventie van VIVAQUA op de aansluitingen

In haar advies wijst LB erop dat dit artikel betrekking heeft op de interventies van VIVAQUA op alle wegen, en niet alleen op gemeentewegen, en stelt zij derhalve een wijziging van de titel van het artikel voor.

Op dit punt is BRUGEL het met LB eens.

Dientengevolge **nodigt BRUGEL VIVAQUA uit om rekening te houden met het standpunt van LB door de tekst in die zin aan te passen.**

- Artikel 36: Herstelling van de plaats in de oorspronkelijke staat

In haar advies wijst LB erop dat deze bepaling niet zou gelden voor het herstel door VIVAQUA van beplanting, landschapsarchitectuur of geïntegreerd beheer van regenwater.

Op dit punt is BRUGEL van mening dat de term "tuintje" in de bepaling en de punten van opschorting het mogelijk maken andere dan de opgesomde elementen op te nemen, met inbegrip van die welke door LB worden vermeld.

Dientengevolge **verzoekt BRUGEL niet om een wijziging in deze zin.**

- Artikel 48: Kenmerken van de aansluiting

In haar advies wijst LB erop dat de gebruiker niet op de hoogte is van de GSV, de GemSV en de SV en dat volledig moet worden uitgelegd wat wordt beoogd.

Op dit punt is BRUGEL het eens met het standpunt van LB.

Dientengevolge **nodigt BRUGEL VIVAQUA uit om rekening te houden met het standpunt van LB door de tekst in die zin aan te passen.**

- Artikel 49: Uitbreidingen of wijzigingen van het rioolnet ten gevolge van de aanleg of wijziging van de aansluiting

In haar advies wijst LB erop dat de technische voorschriften voor verkavelingen beschikbaar moeten zijn op verzoek van de projectontwikkelaar, en niet via een verwijzing naar de website.

Op dit punt verwijst BRUGEL naar artikel 6, lid 2, dat bepaalt dat elke gebruiker de gevraagde informatie per post kan ontvangen door een daartoe strekkend verzoek in te dienen.

Dientengevolge **verzoekt BRUGEL hier niet om een wijziging.**

- Artikel 52: Groepaansluitingen

In haar advies wijst LB erop dat in geval van een uitbreiding van het rioolnet, VIVAQUA in staat moet zijn de bevoegde autoriteiten de lijst mee te delen van de eigenaars die niet hebben ingestemd met de aansluiting.

Op dit punt heeft BRUGEL twijfels over de naleving van de wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens, te meer daar deze mededeling bedoeld is om de bevoegde autoriteiten in staat te stellen na te gaan of de wettelijke voorschriften worden nageleefd.

Dientengevolge vraagt **BRUGEL hier niet om een wijziging**, behalve als VIVAQUA van mening is dat deze invoeging efficiënt is en niet in strijd is met de wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens.

- Artikel 54: Verboden gebruik

In haar advies wijst LB erop dat de lijst van verboden toepassingen moet worden uitgebreid.

Op dit punt is BRUGEL van mening dat een informatiecampagne over verboden gebruik doeltreffender zou zijn.

Dientengevolge **verzoekt BRUGEL hier niet om een wijziging.**

### **3.2.1.3. Abonnement**

- Artikel 68: Formulier van meteropneming op tegenspraak

In zijn advies wijst het CWG erop dat het rijksregisternummer niet in het formulier van meteropneming op tegenspraak hoeft te worden vermeld om dit als geldig te kunnen beschouwen. Anders zou een bepaald deel van de bevolking, omdat zij geen rijksregisternummer zou hebben, geen toegang tot water krijgen.

VIVAQUA heeft een juridische analyse overgemaakt waarin zij de geldigheid van deze bepaling rechtvaardigt (identificatie van de gebruiker, verificatie bij de KSZ of een sociale tegemoetkoming kan worden betaald, machtiging van de FOD Binnenlandse Zaken om het rijksregisternummer te gebruiken, enz.). Zij geeft aan dat het formulier van meteropneming op

tegenspraak niet bedoeld is om vast te stellen of de intrekende gebruiker al dan niet toegang heeft tot water, maar alleen gevolgen heeft voor de facturering.

Ten slotte onderstreept VIVAQUA dat zij van de FOD Binnenlandse Zaken de volgende informatie heeft ontvangen: "Elke persoon, of hij nu in het bevolkingsregister, het vreemdelingenregister of het wachtregister is ingeschreven, is opgenomen in het Rijksregister en heeft dus een rijksregisternummer". Dientengevolge stelt VIVAQUA voor om in de algemene voorwaarden het volgende in te voegen: "Dit kan het nummer zijn waarover personen beschikken die zijn ingeschreven in het bevolkingsregister, het vreemdelingenregister of het wachtregister".

Wat dit punt betreft, blijft het volgens BRUGEL van essentieel belang dat de facturering van het verbruik gericht is aan de bewoner van het pand, d.w.z. de vertrekkende of de intrekende huurder. Het voorstel van VIVAQUA maakt het dus niet mogelijk om een antwoord te bieden op het probleem van de personen die niet in een dergelijk register zijn opgenomen, zoals migranten zonder papieren of Europese ambtenaren, enz. Voor deze categorieën van personen zou het risico bestaan dat de verhuurder weigert een huurovereenkomst te ondertekenen, aangezien het formulier van meteropneming op tegenspraak niet naar behoren kan worden ingevuld, wat BRUGEL niet kan steunen.

Bijgevolg nodigt **BRUGEL VIVAQUA uit om rekening te houden met het standpunt van het CWG door de tekst in die zin aan te passen.**

### 3.2.1.4. Meting

- Artikel 75: Locatie van de meetapparatuur

In zijn advies wijst het CWG erop dat in geval van niet-naleving van deze bepaling (d.w.z. verkeerde plaatsing van de meetapparatuur of moeilijke toegang tot de meter) zou moeten worden voorzien in een schrijven dat VIVAQUA aan de eigenaar verzendt om de installatie in overeenstemming te brengen met de voorschriften.

Op dit punt is BRUGEL het eens met het standpunt van het CWG, te meer daar alleen de eigenaar uit hoofde van zijn hoedanigheid gerechtigd is maatregelen te nemen om aan deze bepaling te voldoen.

Dientengevolge **nodigt BRUGEL VIVAQUA uit om rekening te houden met het standpunt van het CWG door de tekst in die zin aan te passen.**

- Artikel 86: Bepaling van het verbruik en modaliteiten van de meterstandopneming

In zijn advies wijst het CWG erop dat de termijn van 30 maanden voor de fysieke opneming van de meterstanden te lang is, rechtsonzekerheid schept, kan leiden tot risico's van onderschatting van het verbruik, met name in geval van lekkage, en niet adequaat zou zijn gecombineerd met de termijn van twee jaar voor het aanvragen van een rechtzetting van de factuur.

Het CWG geeft ook aan dat de gebruiker VIVAQUA via telefoon, internet of post (naar keuze van de gebruiker) moet kunnen vragen zijn meterstanden te wijzigen.

Wat dit eerste punt betreft, is BRUGEL van mening dat deze bepaling tot doel heeft een jaar op twee een fysieke opneming door de technici van VIVAQUA mogelijk te maken en het

andere jaar een opneming van de meterstanden door de gebruiker, waarbij deze laatste ze aan VIVAQUA meedeelt (hetgeen verwijst naar punt 3 van artikel 86).

BRUGEL denkt dat deze methode niet de door het CWG vermelde gevolgen zal hebben, aangezien een fysieke opneming van de meterstanden door VIVAQUA niet noodzakelijk efficiënter is dan wanneer de gebruiker zelf ze meedeelt. Als de gebruiker de meterstanden meedeelt, wordt het bovendien mogelijk hem verantwoordelijk te maken voor zijn facturering en de kosten van de fysieke opneming, die uiteindelijk ten laste van de gemeenschap komen, te verminderen.

Wat dit tweede punt betreft, is BRUGEL van mening dat de modaliteiten voor het indienen van een aanvraag tot wijziging van de meterstanden moeten worden gepreciseerd in de algemene voorwaarden en dat, gelet op het feit dat een wijziging van de meterstanden zal leiden tot een wijziging van de factuur, deze schriftelijk (website, e-mail of brief) maar niet mondeling moet worden ingediend.

Daarom **vraagt BRUGEL geen wijziging** met betrekking tot punt 1, maar zou zij met betrekking tot punt 2 graag zien dat VIVAQUA aangeeft op welke wijze de aanvraag tot wijziging moet worden ingediend.

- Artikel 92: Verbetering van de meetgegevens

In zijn advies wijst het CWG erop dat de termijn voor de verbetering van de meetgegevens moet variëren naargelang het resultaat in het voordeel of in het nadeel van de gebruiker is en, in dezelfde zin, in het voordeel of in het nadeel van VIVAQUA. Het CWG stelt ook dat deze bepaling het begrip "kwade trouw" moet verduidelijken en afbakenen en VIVAQUA geen beoordelingsmarge mag laten ten aanzien van dit begrip.

Op dit punt is BRUGEL van mening dat het feit dat de verbetering in het voordeel of in het nadeel van de gebruiker/VIVAQUA uitvalt, geen objectief element is dat een verschil in behandeling kan rechtvaardigen. Het collectieve evenwicht zou zeker niet worden bereikt.

Voorts is de verbetering van de meetgegevens door de regelgever en door VIVAQUA aangemerkt als een aangelegenheid die grondig moet worden geanalyseerd (op juridisch, tarifair, sociaal-economisch niveau, enz.) om het *ad hoc* mechanisme te bepalen, met dien verstande dat het voor energie geldende systeem niet optimaal is, met name wat de terugwerkende kracht betreft, en zelfs niet het systeem dat in het voorstel voor de algemene voorwaarden is vevat met de bedoeling om dit in de volgende versie te wijzigen.

Dientengevolge **verzoekt BRUGEL hier niet om een wijziging**.

### **3.2.1.5. Tarifiering en facturering**

- Artikel 94: Bepaling van het huishoudelijk of niet-huishoudelijk karakter

In zijn advies wijst het CWG op de gevolgen van wanneer de woonplaats in aanmerking wordt genomen en van het feit dat het verbod op afsluiting ook moet gelden voor zelfstandigen die hun kantoor in hun privéwoning hebben. Wat deze twee punten betreft, herhaalt BRUGEL wat hierboven werd gezegd (zie nr. 3.2.1.1, 1.a hierboven).

Het CWG wijst erop dat het billijker zou zijn, in het geval van een gebouw met gemengd gebruik, voor 35 m<sup>3</sup> x aantal gedomicilieerde gebruikers het huishoudelijk tarief te factureren

en voor de rest het niet-huishoudelijk tarief, met vermelding van een huishoudelijk en een niet-huishoudelijk gedeelte op de factuur, om het voor de gebruiker duidelijker te maken, aangezien het uiteindelijk de eigenaar is die het verbruik over de verschillende wooneenheden zal verdelen.

BRUGEL verduidelijkt in dit verband dat dit voorstel reeds met VIVAQUA is besproken, maar niet zo doeltreffend was als het had kunnen zijn in termen van werking en kosten. Vanaf 1 januari 2022 zal het dus een lineair huishoudelijk of niet-huishoudelijk tarief zijn, volgens dezelfde regel die in de algemene voorwaarden is opgenomen.

Dientengevolge **verzoekt BRUGEL hier niet om een wijziging.**

- Artikel 95: Jaarlijks vastrecht afhankelijk van het aantal woningen

In zijn advies wijst het CWG erop dat in het geval van woonzorgcentra, bejaardentehuizen, enz. het risico bestaat dat het jaarlijkse vastrecht even vaak wordt toegepast als er bewoners in een kamer zijn.

Op dit punt vreest BRUGEL dat het CWG de bepaling verkeerd heeft geïnterpreteerd, daar het gaat om de toepassing van een jaarlijks vastrecht per wooneenheid dat geen rekening houdt met het aantal personen dat de wooneenheid bewoont. Voorts wordt in artikel 2, punt 27 van het ontwerp van algemene voorwaarden onder wooneenheid verstaan een "al dan niet bewoonde wooneenheid met verschillende voorzieningen die de onafhankelijkheid van het permanente huishoudelijke leven verzekeren (sanitair, keuken, enz.)". Uit deze definitie volgt dat kamers in een woonzorgcentrum zonder eigen sanitair/keuken niet als woning worden beschouwd. Niettemin is BRUGEL, omwille van de duidelijkheid en om overtolligheid te vermijden, van mening dat punt 3 van bovenvermeld artikel moet worden geschrapt.

**BRUGEL verzoekt derhalve om schrapping van punt 3 van artikel 95.**

- Artikel 100: Lektarief

In zijn advies wijst het CWG erop dat:

- het lektarief met terugwerkende kracht moet worden toegepast op alle jaarlijkse verbruiksperiodes waarin deze zijn geraamd.

Op dit punt herinnert BRUGEL eraan dat volgens artikel 92 van de algemene voorwaarden, in geval van een rechtzetting van de facturering, deze slechts betrekking kan hebben op twee jaarlijkse verbruiksperiodes (meterstand n-2 en n-1) die voorafgaan aan de opnemingsaanleiding die aanleiding geeft tot de betwiste facturering;

- gezien het grote aantal huurders in het BHG en de vaak gebrekkige staat van de installaties de factuur volgend op het lek niet door de huurders maar door de eigenaar zou moeten worden betaald indien deze is gewaarschuwd voor de slechte staat van de installaties maar niet de nodige *ad hoc* reparaties heeft verricht.

Op dit punt heeft BRUGEL begrip voor het standpunt van het CWG, maar preciseert het enerzijds dat, volgens de algemene voorwaarden, VIVAQUA niet bevoegd is om de herstelling van het lek op te leggen, noch door de huurder, noch door de eigenaar, zolang het gaat om een probleem dat zich situeert op de privé-installaties, en anderzijds dat aan twee andere cumulatieve voorwaarden, vermeld in de ordonnantie van 1994,

moet worden voldaan opdat de eigenaar gehouden zou zijn tot de hoofdelijke (en niet eenzijdige) betaling van de factuur. Het voorstel van het CWG zou dan evenwichtiger zijn, maar zou in strijd zijn met de desbetreffende ordonnantie.

Dientengevolge **verzoekt BRUGEL hier niet om een wijziging.**

- Artikel 106: Vrijstelling bij autonome sanering

In haar advies wijst LB erop dat er algemene bekendheid moet worden gegeven aan de mogelijkheid voor een gebruiker om zijn afvalwater autonoom te behandelen, en aldus verder te gaan dan de algemene voorwaarden.

Op dit punt schaart BRUGEL zich achter het standpunt van LB en stelt het voor om de modaliteiten die moeten worden nageleefd op de website van de operator te zetten (en dus artikel 6 van de algemene voorwaarden aan te vullen).

Dientengevolge **verzoekt BRUGEL om een wijziging in deze zin.**

- Artikel 107: Zelfproducenten en gebruikers van tweedecircuitwater

In haar advies wijst LB op het volgende:

- artikel 107, punt 1, dat bepaalt dat elke zelfproducent van water of gebruiker van tweedecircuitwater geacht wordt gebruik te maken van openbare saneringsdiensten en dus dienovereenkomstig wordt gefactureerd, zou degenen die alleen bronbemaling doen, doorgaans tijdelijke bouwplaatsen, uitsluiten omdat het in de riolering geloosde water geen "afval" zou zijn;
- voor zelfproducenten die uitsluitend bronbemaling doen, bepaalt punt 5 dat dit een verwante activiteit is en dat als tegenprestatie voor de door VIVAQUA geleverde dienst een vergoeding moet worden betaald. Zo vermeldt LB dat BRUGEL een standpunt moet innemen over de vraag of deze dienst aan een vergoeding kan worden onderworpen dan wel een tarief moet krijgen;
- Ten slotte zou de laatste zin van punt 2, eerste alinea ("*Het betreft dus een facturering van het nettovolume dat van de bron wordt afgenomen*") tot verwarring leiden met betrekking tot de vrijstelling waarvan zelfproducenten, die niet op het rioolnet lozen, profiteren.

Wat het eerste punt betreft, vernam BRUGEL onlangs dat er besprekingen plaatsvonden tussen LB, VIVAQUA, de BMWB en de Confederatie Bouw om het bedrag te bepalen dat de zelfproducenten moeten betalen in geval van een tijdelijke bouwplaats, en dat in 2019 een moratorium was afgekondigd om de betaling door deze laatsten van de sanering van het water dat in de riolen wordt geloosd, op te schorten.

BRUGEL acht het niet aanvaardbaar dat zelfproducenten die water lozen, net als elke andere gebruiker, ongeacht of het al dan niet om afvalwater gaat, op geen enkele manier bijdragen in de kosten voor sanering ervan, ook al wordt het water uiteindelijk in het riool geloosd. Het staat vast dat het voortduren van deze situatie een ongerechtvaardigd verschil in behandeling schept tussen hen en alle andere gebruikers.



Dientengevolge is BRUGEL van mening dat, tenzij VIVAQUA een tegengestelde bedoeling van de wetgever aantoont in de bewoordingen van artikel 36, §4 van de KOW, alle zelfproducenten op dezelfde wijze moeten bijdragen in de kosten voor de sanering van het water dat in de riolen wordt geloosd.

Wat het tweede punt betreft, namelijk het feit dat VIVAQUA voor dit laatste een vergoeding vraagt, zoals aangegeven op haar website, en geen tarief, omdat het volgens haar om een verwante activiteit gaat, kan BRUGEL er niet mee instemmen om de volgende redenen:

- enerzijds mag er zonder wettelijke basis geen vergoeding worden opgelegd: "*Behalve voor de provincies, de polders en wateringen en de gevallen uitdrukkelijk uitgezonderd door de wet, het decreet en de regelen bedoeld in artikel 134, kan van de burgers geen retributie worden gevorderd dan alleen als belasting ten behoeve van de Staat, de gemeenschap, het gewest, de agglomeratie, de federatie van gemeenten of de gemeente*" (artikel 173 van de Grondwet);
- anderzijds ziet BRUGEL niet op basis van welk objectief criterium een dergelijk verschil in behandeling tussen 1/ permanente zelfproducenten die het niet-huishoudelijke (of huishoudelijke) tarief bedoeld in artikel 99 (of 98) van de algemene voorwaarden (artikel 107, punt 4) aangerekend krijgen, en waarvan het tarief door BRUGEL wordt goedgekeurd, en 2/ tijdelijke zelfproducenten die een vergoeding (en geen tarief) zouden aangerekend krijgen die niet aan de goedkeuring van BRUGEL onderworpen is, zou kunnen worden gerechtvaardigd;
- ten slotte is de door VIVAQUA aan deze zelfproducenten geleverde dienst geen activiteit die als verwant kan worden beschouwd in de zin van de tariefmethodologie, aangezien zij deel uitmaakt van de openbare dienstverleningstaken van VIVAQUA, zowel wat de riolering als de opslag betreft.

Wat het laatste punt betreft, is BRUGEL het eens met de opmerking van LB over het risico op verwarring. "*Het nettovolume dat van de bron wordt afgenomen*" stemt niet overeen met het totale volume dat van de bron wordt afgenomen waarvan de hoeveelheden die worden gebruikt voor "*het besproeien van sportterreinen, groene ruimten of landbouw- of tuinactiviteiten*" worden afgetrokken. Deze activiteiten resulteren niet in een "*rechtstreekse terugstroming van het opgevangen water naar de bron*", aangezien een groot deel van het gebruikte water zal verdampen. Logischerwijs moeten deze kosten betrekking hebben op de opgevangen hoeveelheden water die vervolgens in het saneringsnet worden geloosd.

Het voorstel van LB om alleen de laatste zin te schrappen of te verduidelijken, neemt niet alle dubbelzinnigheid weg.

Dientengevolge **beveelt BRUGEL aan** om:

- artikel 107, punt 1 van de algemene voorwaarden niet te wijzigen aangezien het een omzetting is van artikel 36, §3 van de KOW;
- punt 5 van artikel 107 te schrappen, aangezien alle zelfproducenten op dezelfde wijze moeten bijdragen aan de openbare saneringsdienst, tenzij de KOW in dit opzicht wordt gewijzigd, wat zou betekenen dat het tarief dat aan dit verschil in behandeling is gekoppeld, noodzakelijkerwijs door BRUGEL zou moeten worden goedgekeurd, en in geen geval door middel van een vergoeding kan worden vastgesteld;

- de bepaling betreffende zelfproductie die van de vergoeding is vrijgesteld volledig te herzien.
  - Artikel 109: Jaarlijkse factuur en afsluitende factuur

In zijn advies wijst het CWG erop dat de jaarlijkse factuur om de twaalf maanden (en niet om de vijftien maanden) moet worden toegezonden en moet vermelden of de meterstand reëel of geraamd is, welke de voorwaarden zijn van het lektarief, de sociale tegemoetkoming, de beroepsmogelijkheden in geval van onenigheid, enz.

Op het eerste punt is BRUGEL van mening dat de afsluitende jaarlijkse factuur moet worden verzonden binnen drie weken na de meterstandopneming en, voor de jaarlijkse factuur, uiterlijk binnen vijftien maanden na de vorige meterstandopmeting. Daarmee zou men zeker dichterbij de buurt komen van de door het CWG gevraagde periode van twaalf maanden. Wat het tweede punt betreft, verduidelijkt BRUGEL dat de inhoud van de jaarlijkse facturen zal worden beschreven in de nieuwe versie van de KOW en dat de laatste versie de elementen zal vermelden die door het CWG in zijn advies zijn opgesomd.

Dientengevolge **beveelt BRUGEL aan om rekening te houden met het standpunt van het CWG door de tekst in die zin aan te passen.**

- Artikel 110: Tussentijdse facturen

In zijn advies wijst het CWG erop dat de toekenning van een korting voor elektronische facturering het probleem van de digitale kloof vergroot en impliceert dat de gebruiker die voor een papieren factuur kiest, en die uiteindelijk kwetsbaarder is omdat hij geen toegang heeft tot digitale middelen, meer betaalt. Bovendien is het CWG van mening dat dit een schending zou zijn van het Wetboek van economisch recht dat een dergelijk beding als een oneerlijk beding kwalificeert.

Ten slotte stelt het CWG dat de keuze tussen elektronische of papieren facturen ook moet gelden voor voorschotfacturen, en niet alleen voor jaarlijkse facturen.

Wat het eerste punt betreft, baseert BRUGEL zich op de juridische analyse van VIVAQUA, die de rechtmatigheid van de korting in geval van elektronische facturen handhaaft omdat de rechtsleer dit doorgaans zo voorziet en gezien het standpunt van de FOD Economie, die op haar website het volgende aangeeft: "*De onderneming kan u wel een korting toekennen om het gebruik van de elektronische factuur aan te moedigen (o.a. minder administratie en verzendingskosten voor de onderneming)*"<sup>1</sup>, wat impliceert dat er geen sprake is van een inbreuk op de artikelen 1.8, punt 22 en VI.83, punt 33 van het Wetboek van economisch recht.

Wat het tweede punt betreft, aanvaardt BRUGEL ook de hierboven vermelde juridische analyse, die tot de conclusie leidt dat artikel 110, dat de mogelijkheid tot het verkrijgen van een facultatieve maandelijks factuur enkel beperkt tot de elektronische versie ervan, in overeenstemming is met artikel 38/2 van de KOW.

Dientengevolge **verzoekt BRUGEL hier niet om een wijziging.**

---

<sup>1</sup><https://economie.fgov.be/nl/themas/consumentenbescherming/uw-rechten-afdwingen/uw-aankopen/problemen-met-de-factuur/bepaalde-gevallen-hebt-u-recht/geen-extra-kosten-voor-u-als-u>

- Artikel 112: Omschrijving van de factuur

In zijn advies wijst het CWG erop dat de elementen die volgens deze bepaling in de jaarlijkse factuur moeten worden opgenomen, zoals de mogelijkheid om van een afbetalingsplan gebruik te maken, ook in de voorschotfacturen moeten worden vermeld.

Op dit punt is BRUGEL van mening dat het voorstel van het CWG de leesbaarheid en duidelijkheid van de voorschotfactuur door de gebruiker zou bemoeilijken, vooral omdat al deze elementen op de website van de operator zijn opgenomen. Bovendien bepaalt artikel 117 van de algemene voorwaarden dat alle facturen (jaarlijkse facturen en voorschotfacturen) moeten voorzien in de mogelijkheid voor de gebruiker om een afbetalingsplan te verkrijgen en moeten vermelden welke instanties hij daarvoor moet contacteren, hetgeen uiteindelijk betekent dat artikel 38/2, lid 1, derde streepje, waarnaar het CWG verwijst, niet moet worden gewijzigd.

Dientengevolge **verzoekt BRUGEL hier niet om een wijziging.**

- Artikel 113: Informatie toegevoegd aan de jaarlijkse factuur

In zijn advies wijst het CWG erop dat elke gebruiker een gedetailleerde afrekening moet ontvangen, als bijlage bij de jaarlijkse factuur, wanneer er sprake is van achterstallige betaling. Bovendien moet deze de mogelijkheid van de sociale tegemoetkoming, het lektarief en de contactgegevens van het OCMW vermelden.

Op dit punt onderstreept BRUGEL zoals vermeld dat de KOW in die zin zal worden gewijzigd.

Dientengevolge **verzoekt BRUGEL hier niet om een wijziging.**

- Artikel 114: Waarborg en voorschot

In zijn advies wijst het CWG erop dat een waarborg van twee maanden verbruik voor niet-huishoudelijke gebruikers voldoende zou zijn en dat punt c ("*indien objectieve en specifieke redenen doen blijken dat zijn solvabiliteit in gevaar is of in geval van wanbetalingen of betalingsachterstanden*") moet worden geschrapt. Punt 4 is volgens het CWG niet duidelijk.

Op dit punt is BRUGEL van mening dat, aangezien het gaat om een niet-exhaustieve lijst van gevallen waarin een garantie kan worden gevraagd, punt c kan worden gehandhaafd. Bovendien kan de verwijzing naar "*solvabiliteitsmoeilijkheden*" gevallen omvatten waarin de niet-huishoudelijke gebruiker volgens de door de operator verzamelde informatie algemene kredietproblemen heeft, die geen verband houden met de operator.

Wat punt 4 betreft, is BRUGEL van mening dat het aangewezen zou zijn de procedure aan te geven die de niet-huishoudelijke gebruiker moet volgen om de terugbetaling van de verstrekte waarborg te vragen op grond van het feit dat de elementen die de verstrekking ervan rechtvaardigden, zijn vervallen.

Dientengevolge **verzoekt BRUGEL om wijziging van de tekst met betrekking tot punt 4.**

- Artikel 116: Betalingsmodaliteiten

In zijn advies wijst het CWG erop dat er belangrijke gevolgen zijn wanneer de operator voor elke betaling een gestructureerde mededeling vraagt (bv. aanrekening van kosten wanneer de betaling is verricht, moeilijkheden voor de gebruiker om te weten welke referentie hij moet gebruiken, enz.) In dit geval is VIVAQUA niet aansprakelijk voor eventuele fouten in de verwerking of de opvolging van de betaling, en dit zou in strijd zijn met het Wetboek van economisch recht.

Voorts verklaart het CWG dat het in strijd zou zijn met het Wetboek van economisch recht om een korting toe te kennen aan gebruikers die een bankdomiciliëring instellen, in tegenstelling tot degenen die dat niet doen en die dus meer zouden betalen.

Wat het eerste punt betreft, aanvaardt BRUGEL de conclusie die is opgenomen in de juridische analyse die VIVAQUA aan de regulator heeft overgemaakt, namelijk dat, aangezien de rechtspraak verdeeld is over de geldigheid van de clausules omtrent de uitsluiting van aansprakelijkheid, met betrekking tot artikel VI.83, punt 13 van het Wetboek van economisch recht, wanneer deze algemeen zijn geformuleerd, moet worden gepreciseerd dat de uitsluiting van aansprakelijkheid niet is toegestaan in geval van bedrog, grove nalatigheid van VIVAQUA, haar aangestelden of mandatarissen.

Op dit tweede punt baseert BRUGEL zich eveneens op de hierboven vermelde juridische analyse, die tot de conclusie leidt dat de korting in geval van domiciliëring in overeenstemming is met wat de rechtsleer doorgaans voorziet, met wat vermeld staat op de website van de FOD Economie: "*Men kan wel een korting aan de consument toekennen indien hij ermee instemt dat de betaling via domiciliëring gebeurt*"<sup>2</sup> en dus niet in strijd is met de artikelen 1.8, punt 22 en VI.83, punt 32 van het Wetboek van economisch recht.

Dientengevolge **nodigt BRUGEL VIVAQUA uit om rekening te houden met het standpunt van het CWG en de juridische analyse die zij zelf heeft overgemaakt door de tekst in die zin aan te passen.**

▪ Artikel 117: Betalingsmoeilijkheden

In zijn advies stelt het CWG een aantal kwesties aan de orde in verband met de afbetalingsplannen, de wijze van indiening, de verplichting tot motivering van het voorgestelde bedrag, de uiterste datum voor indiening van de aanvraag, de personen die gerechtigd zijn deze aanvraag in te dienen, de omvang van de discretionaire bevoegdheid van VIVAQUA met betrekking tot de aanvraag, enz. Het CWG voegt hieraan toe dat de gebruiker gratis toegang moet hebben tot een gedetailleerde afrekening van het afbetalingsplan (betaalde tegenover onbetaalde facturen, uitsplitsing van de kosten, enz.)

Ook stelt het CWG dat:

- de gebruiker zich in de fase van minnelijke invordering tot VIVAQUA of tot de deurwaarder kan wenden om het afbetalingsplan te verkrijgen, en dat de voorwaarden voor de toekenning van het betalingsplan ongeacht het kanaal dezelfde moeten zijn;

---

<sup>2</sup> <https://economie.fgov.be/nl/themas/verkoop/prijsbeleid/betalingen/weigering-domiciliering>

- indien een dagvaarding werd uitgebracht en de gebruiker de schuld in hoofdsom, interesten en kosten betaalt alvorens het dossier op de rol wordt ingeschreven, VIVAQUA rekening moet houden met deze betaling en moet vragen dat de zaak van de rol wordt geschrapt;
- indien een dagvaarding werd uitgebracht en de gebruiker de schuld in hoofdsom, interesten en kosten betaalt alvorens het dossier op de rol wordt ingeschreven, VIVAQUA rekening moet houden met deze betaling en moet vragen, als de rechter daartoe geen initiatief neemt, dat de schadevergoeding tot ¼ wordt herleid.

Op dit eerste punt stelt BRUGEL voor te wachten op de goedkeuring van de wijzigingsordonnanties van de KOW en de ordonnantie van 1994, zodat VIVAQUA de algemene voorwaarden kan aanpassen.

Op de drie andere punten sluit BRUGEL zich aan bij het advies van het CWG met het oog op de bescherming van de consument en de naleving van de wet van 21 april 2017 betreffende de verhaalbaarheid van de erelonen en de kosten verbonden aan de bijstand van een advocaat, waarvan de algemene voorwaarden niet mogen afwijken.

Dientengevolge **nodigt BRUGEL VIVAQUA uit om rekening te houden met het standpunt van het CWG door de tekst in die zin aan te passen.**

- Artikel 120: Mandaat en wettelijke vertegenwoordiging

In zijn advies wijst het CWG erop dat maatschappelijk werkers de gebruiker moeten kunnen vertegenwoordigen zonder dat zij daarvoor een schriftelijke volmacht nodig hebben. Bepalingen 26, 27 en 120 van de algemene voorwaarden zouden dit gebrek aan bewijs van wettelijke vertegenwoordiging niet toestaan wanneer het verzoek om informatie afkomstig is van maatschappelijk werkers.

Op dit punt is BRUGEL het eens met het CWG en is ze van mening dat, in het belang van de kwetsbare gebruiker en om omslachtige administratieve procedures te vermijden, het bewijs van deze wettelijke vertegenwoordiging niet moet worden geleverd door organisaties die wettelijk bevoegd zijn om waterarmoede te bestrijden (zoals de OCMW's of de centra voor schuldbemiddeling die door de GGC of de COCOF zijn erkend).

Dientengevolge **nodigt BRUGEL VIVAQUA uit om rekening te houden met het standpunt van het CWG door de tekst in die zin aan te passen.**

- Artikel 121: Wanbetaling

In zijn advies wijst het CWG erop dat het noodzakelijk is de forfaitaire administratiekosten te specificeren die aan de gebruiker zullen worden aangerekend in geval van een betalingsherinnering en ingebrekestelling.

BRUGEL herinnert er in dit verband aan dat de KOW binnenkort zal worden gewijzigd en dat in de gewijzigde versie een beperking van deze administratieve kosten zal worden opgenomen. Deze elementen zullen derhalve op een later tijdstip in de algemene verkoopvoorwaarden worden opgenomen.

Dientengevolge **vraagt BRUGEL hier niet om een wijziging.**

### 3.2.2. De tekst van de technische voorschriften

In haar advies wijst LB erop dat de verwijzing naar artikel 48.4 van de algemene voorwaarden onjuist is en dat het nodig is het begrip "regenwaterafvoer" te verduidelijken als zijnde beperkt tot het geval waarin lozing op het net niet kan worden vermeden.

Op het eerste punt is BRUGEL het eens met de opmerking van BE dat artikel 48 geen lid 4 bevat.

Wat het tweede punt betreft, benadrukt BRUGEL dat de technische voorschriften betrekking hebben op de aansluiting van afvalwater en regenwater op het saneringsnet. Voorzieningen voor het beheer van regenwater op perceelsniveau vallen niet onder de technische voorschriften van VIVAQUA.

De aansluitschema's zijn niet bedoeld om alle mogelijke configuraties weer te geven, maar wel de aanwezigheid van de voor aansluiting noodzakelijke elementen en hun positie ten opzichte van de stroomrichting, ter hoogte van de huismuren en de grond/weg.

Aangezien de technische voorschriften voor aansluiting niet bedoeld zijn om maatregelen voor regenwaterbeheer te sturen, en dit geen belemmering vormt voor de naleving van de infiltratieverplichtingen, vraagt BRUGEL op dit punt geen wijziging.

Ten slotte stelt het CWG in zijn advies voor "*de technische gedeelten aan te passen aan de nieuwe bouwvoorschriften inzake isolatie voor de doorgang van waterinlaten van de weg naar de meter.*"

De aansluitschema's zijn niet bedoeld om alle mogelijke configuraties weer te geven, maar wel de aanwezigheid van de voor aansluiting noodzakelijke elementen en hun positie ten opzichte van de stroomrichting, ter hoogte van de huismuren en de grond/weg. BRUGEL verzoekt hier niet om een wijziging.

Dientengevolge **nodigt BRUGEL VIVAQUA uit om rekening te houden met het standpunt van LB inzake het eerste punt door de tekst in die zin aan te passen.**

## 4 Conclusies

BRUGEL is tevreden met het werk dat VIVAQUA heeft verricht om de algemene voorwaarden en de technische voorschriften op te stellen, en dankt het Comité van Watergebruikers en Leefmilieu Brussel voor de geformuleerde opmerkingen.

BRUGEL heeft de tijd genomen om de voorgestelde tekst te analyseren en heeft er bij het opstellen van dit advies voor gezorgd om op alle geformuleerde opmerkingen in te gaan.

Overeenkomstig artikel 3, lid 3, van de ordonnantie van 1994 wacht BRUGEL op de feedback van VIVAQUA over de in dit advies gevraagde aanpassingen, die ongetwijfeld een positieve invloed zullen hebben op de bescherming van de Brusselse gebruiker.

\* \*

\*