

## Geschillendienst

### Beslissing

#### Klacht van mevrouw X vs. Energieleverancier

##### Voorwerp van de klacht

Mevrouw X, de klagster, via de heer Y, maatschappelijk assistent bij het OCMW van Watermaal-Bosvoorde, vraagt aan de Geschillendienst (hierna de "*Dienst*") om zich uit te spreken over de naleving door haar energieleverancier van artikel 25octies, § 3 van de ordonnantie van 19 juli 2001 van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna de "*elektriciteitsordonnantie*").

##### Uiteenzetting van de feiten

Op **24 februari 2015** heeft de energieleverancier een brief gestuurd naar de klagster om een ingebrekestelling mee te delen in verband met een onbetaald bedrag van 260 euro. Deze brief vermeldt ook dat bij gebrek aan betaling binnen de 7 dagen, er een aflossingsplan zal worden toegepast voor de klagster. In geval van niet-naleving van dit plan, zal binnen de 15 dagen een vermogensbegrenzer worden geplaatst bij de klagster en zal de energieleverancier een verzoek indienen bij de vrederechter voor het afsluiten van de meters en de opzegging van het contract.

Op **11 maart 2015** heeft de energieleverancier een mail gestuurd naar het OCMW om het te informeren dat mevrouw X in staat van wanbetaling was voor haar facturen voor elektriciteit en gas.

Op **13 maart 2015** heeft de energieleverancier een brief gelijkaardig aan die van 24 februari naar de klagster gestuurd met betrekking tot een onbetaald bedrag van 87 euro.

Op **30 maart 2015** heeft de energieleverancier een mail gestuurd naar het OCMW om het te informeren dat mevrouw X in staat van wanbetaling was voor haar facturen voor elektriciteit en gas.

##### Standpunt van de klagster

Op 8 februari 2016 heeft mevrouw X, via de heer Y, maatschappelijk assistent bij het OCMW van Watermaal-Bosvoorde, een klacht ingediend bij de Dienst omdat haar energieleverancier artikel 25octies, § 3 van de elektriciteitsordonnantie niet zou naleven. Dit zou ervoor gezorgd hebben dat het OCMW niet preventief is kunnen optreden om de afsluiting van de energie te voorkomen.

##### Standpunt van de energieleverancier

Volgens de energieleverancier is de kennisgeving aan het OCMW van het verzoek om afsluiting aan de vrederechter inbegrepen in de kennisgeving van wanbetaling.

## Ontvankelijkheid

Artikel 30*novies*, § 1, van de ordonnantie van 19 juli 2001 van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voorziet:

*'1. - Er wordt in de schoot van Brugel een 'Geschillendienst' gecreëerd die klachten behandelt:*

*1° betreffende de toepassing van deze ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten;*

*2° betreffende de toepassing van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegensretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en haar uitvoeringsbesluiten;*

*3° betreffende de werking van de gas- en elektriciteitsmarkt;*

*4° betreffende de activiteiten van een leverancier, een netbeheerder of een bemiddelaar;*

*5° betreffende de toekenning van een financiële hulp in het kader van het in artikel 24, § 2 bedoelde programma van uitvoering;*

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

Uit dit artikel blijkt dat de Geschillendienst bevoegd is om uitspraak te doen over klachten betreffende deze ordonnantie.

In onderhavig geval is artikel 25*octies*, § 3 van het Technisch reglement elektriciteit van toepassing.

De klacht is bijgevolg ontvankelijk.

## Onderzoek van de feitelijke en juridische elementen

Artikel 25*octies*, § 3, van de elektriciteitsordonnantie voorziet:

*"De vraag aan de vrederechter wordt door de leverancier aan het O.C.M.W. van de gemeente van de woonplaats van de afnemer meegedeeld, evenals het bewijs van de naleving van de procedure, tenzij het gezin vroeger de mededeling van zijn naam heeft geweigerd overeenkomstig artikel 25*sexies*, § 1, teneinde het voor het O.C.M.W. mogelijk te maken om in te grijpen."* Met andere woorden, elk verzoek of elke dagvaarding door de leverancier moet aan de OCMW's gemeld worden.

In onderhavig geval,

- heeft mevrouw X op 24 februari 2015 een brief met een ingebrekestelling ontvangen van de energieleverancier voor een onbetaald bedrag van 260 euro. Deze brief vermeldde dat indien het bedrag niet betaald zou zijn binnen 7 dagen, het voorgestelde aflossingsplan zal worden toegepast. In geval van niet-naleving van dit plan, zal binnen de 15 dagen een vermogensbegrenzer worden geplaatst bij de klaagster en zal de energieleverancier een verzoek indienen bij de vrederechter voor het afsluiten van de meters en de opzegging van het contract.

- Op 11 maart 2015 heeft de energieleverancier het OCMW per mail op de hoogte gesteld van de situatie van wanbetaling van mevrouw X voor haar elektriciteits- en gasfacturen.

-Op vrijdag 13 maart 2015 heeft mevrouw X een brief met ingebrekestelling ontvangen van de energieleverancier voor een situatie van wanbetaling voor een bedrag van 87 euro. Deze brief vermeldde dat bij gebrek aan betaling binnen 7 dagen, het voorgestelde aflossingsplan zal worden toegepast. In geval van niet-naleving van dit plan, zal binnen de 15 dagen een vermogensbegrenzer worden geplaatst bij de klagster en zal de energieleverancier een verzoek indienen bij de vrederechter voor het afsluiten van de meters en de opzegging van het contract.

-Op 30 maart 2015 heeft de energieleverancier per mail het OCMW op de hoogte gesteld van de situatie wanbetaling van mevrouw X voor haar elektriciteits- en gasfacturen.

De Dienst stelt vast dat de leverancier het OCMW met twee e-mails op de hoogte heeft gesteld van de situatie van wanbetaling van mevrouw X. Volgens de energieleverancier wordt dit type kennisgeving dat naar de OCMW's wordt verzonden systematisch vergezeld door een kopie van de laatste ingebrekestelling die naar de klant in kwestie wordt verstuurd, die vermeldt dat *"bij gebrek aan betaling van het gevraagde bedrag binnen 15 dagen, een aanvraag tot afsluiting zal worden ingediend bij de vrederechter."* Nog altijd volgens de energieleverancier *"wordt, via de kennisgeving van de wanbetaling, het OCMW op de hoogte gesteld van het dossier en heeft het bijgevolg de mogelijkheid om tussenbeide te komen."*

In overeenstemming met artikel 25octies, § 3 van bovenvermelde ordonnantie, moet de energieleverancier elk verzoek tot opzegging van een energiecontract dat wordt ingediend bij een vrederechter meedelen aan het betrokken OCMW.

De Dienst stelt evenwel vast dat de mail van de energieleverancier van 30 maart 2015 het OCMW van Watermaal-Bosvoorde niet in staat stelde om te begrijpen dat een aanvraag tot opzegging van het energiecontract was gevraagd aan de vrederechter. Bijgevolg heeft de energieleverancier artikel 25octies, § 3 van de elektriciteitsordonnantie niet nageleefd.

#### OM DIE REDENEN

De Geschillendienst verklaart de klacht ingediend door de heer Y, maatschappelijk assistent bij het OCMW van Watermaal-Bosvoorde, in naam van mevrouw X, tegen de energieleverancier, ontvankelijk en gegrond.