

brugel ● ●

DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

THEMATISCH VERSLAG 02

JAARVERSLAG 2018

Behandeling van klachten
en werking van de
Geschillendienst



THEMATISCH VERSLAG 02

JAARVERSLAG 2018

Behandeling van klachten en werking
van de Geschillendienst



Bekijk het jaarverslag online
<http://annual-report-2018.brugel.brussels>

Inhoudstafel

Wettelijke grondslag	2
1 Algemeen kader van de Geschillendienst	4
1.1 Bevoegdheden van de Dienst	4
1.2 Interne werking van de Dienst	4
1.3 De rechtbank van eerste aanleg als beroepsjurisdictie	5
2 Uit de feitelijke gegevens te trekken lessen	6
2.1 Verdeling van de klachten per categorie	6
2.2 Verdeling van de klachten volgens de aangeklaagde maatschappijen	8
2.3 Herkomst van de klachten	9
2.4 Verdeling van de klachten volgens het soort procedure	9
2.5 Status van de klachten	10
2.6 Behandelingstermijnen van de klachten	10
2.7 Indeling van het aantal klachten volgens taalstelsel	11
2.8 Aantal hoorzittingen	11
3 Analyse van de interne rechtspraak en conclusies	12
3.1 De MOZA-procedure	12
3.2 Verbruik zonder contract en verbreking van zegels van Sibelga	13
3.3 Verbreking van zegels met beschadiging van het meettoestel	13
3.4 Raming van de meetgegevens in de afwezigheid van een tegensprekelijke meteropname	14

Wettelijke grondslag

Artikel 30*novies* van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna "deeletriciteitsordonnantie </196" genoemd) heeft binnen BRUGEL de Geschillendienst opgericht (hierna "de Dienst" genoemd).

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

Met dit document komen we deze verplichting na.

3.5	Verandering van meter	15
3.6	Energiepremies	15
3.6.1	Laattijdige aanvraag van de energiepremie	15
3.6.2	Laattijdige bezorging van aanvullende informatie	16
3.7	Verplichting van de energieleverancier om een voorstel te doen	16
3.8	Afsluiting zonder toestemming van de vrederechter van een leveringspunt dat een hoofdverblijfplaats of een verblijfplaats met hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik bedient	17
3.9	Schadevergoeding	18
3.10	Invorderings- en administratiekosten	18
3.11	Betaling van een technische interventie van Sibelga	19
4	Wetswijzigingen	20
5	Externe samenwerking	20
5.1	Protocol met de OVE	20
5.2	Samenwerking met Infor Gas Elek	21
5.3	Samenwerking met Sibelga	21
6	Beroepen tegen beslissingen van de Geschillendienst	21
7	Conclusie	22

Figuren

1	Percentage van de door de Dienst behandelde klachten per aangeklaagde partij in 2018	8
2	Percentage van de door BRUGEL behandelde klachten per aangeklaagde partij in 2018	8
3	Verdeling van de klachten volgens het type procedure in 2018	9
4	Status van de klachten in 2018 op 13 februari 2019	10
5	Taalrol van de klachten in 2018	11

Tabellen

1	Indeling van de klachten naargelang hun voorwerp	7
2	Indeling van de door de Dienst behandelde klachten volgens de aangeklaagde partij	8
3	Indeling van de door BRUGEL behandelde klachten volgens de aangeklaagde partij	8
4	Herkomst van de klachten	9
5	Termijnen voor de behandeling van klachten in 2018	10

1 Algemeen kader van de Geschillendienst

De interne werking van de Geschillendienst wordt omschreven in zijn huishoudelijk reglement, dat op 1 november 2016 op de website van BRUGEL werd gepubliceerd (1.2).

In de loop van 2018 heeft men een uitbreiding van de wezenlijke bevoegdheden van de Geschillendienst vastgesteld (I.1) en werd de rechtbank van eerste aanleg van Brussel exclusief bevoegd voor de behandeling van beroepen tegen de beslissingen van de Dienst (I.3).

1.1 Bevoegdheden van de Dienst

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

Elke verbruiker die te maken krijgt met een geschil inzake de Brusselse energiemarkt kan zich dus richten tot de Dienst die binnen BRUGEL werd opgericht.

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

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

1° betreffende de toepassing van deze ordonnantie, haar uitvoeringsbesluiten en van de geldende MIG;

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

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

4° met betrekking tot de activiteiten van een leverancier, van een leverancier van flexibiliteitsdiensten, van een netbeheerder of van een tussenpersoon of van elk bedrijf actief in de elektriciteits- of gasector;

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

6° betreffende de klachten over het gewestelijk tractienet spoor en het stationsnet.

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

Uit het voorgaande blijkt dat de Dienst erop moet toezien dat de actoren van de energiemarkt de door de Brusselse wetgeving voorziene regels inzake elektriciteit en gas naleven.

We stellen vast dat de ordonnantie van 23 juli 2018 de vorige versie van artikel 30novies §1 van de elektriciteitsordonnantie op verscheidene vlakken heeft gewijzigd:

- door de MIG toe te voegen aan de lijst van wetteksten waarmee de Geschillendienst rekening dient te houden;

- door de beperking van de bevoegdheid van de Dienst voor burgerrechtelijke dossiers af te schaffen.

De oude beperking van de bevoegdheid vormde in de praktijk een echt obstakel voor de efficiënte behandeling van de klachten. Voor een consument zijn de meeste inbreuken op de regels van de energiemarkt immers een schending van een burgerlijk recht.

- Door de bevoegdheid van de Dienst uit te breiden met klachten over het gewestelijk tractienet spoor en het stationsnet.

De Geschillendienst verwelkomt de wetwijzigingen die de wetgever in juli 2018 heeft doorgevoerd. De Dienst is ervan overtuigd dat zij de efficiëntie van de behandeling van de klachten zal verhogen, in het belang van de Brusselse consumenten.

1.2 Interne werking van de Dienst

Artikel 30novies, §2, 4de lid van de elektriciteitsordonnantie bepaalt dat een klager pas klacht kan indienen bij de Geschillendienst nadat hij heeft getracht genoegdoening te krijgen bij de aangeklaagde partij en ofwel een negatief antwoord of geen antwoord binnen een redelijke termijn ontvangen heeft.

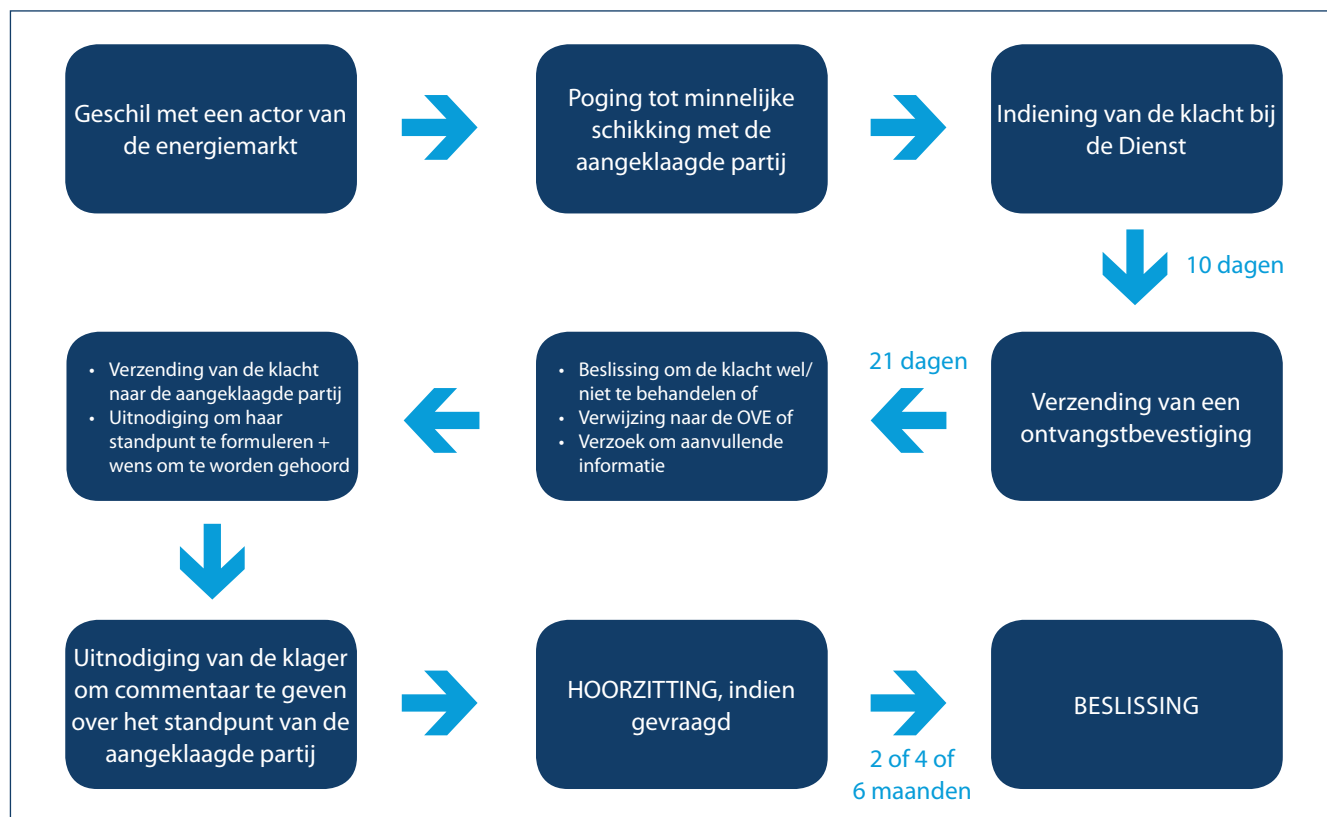
Na de indiening van een volledig klachtendossier stuurt de Dienst binnen de tien dagen na de ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging naar de klager en de aangeklaagde partij.

De Dienst deelt binnen de 21 dagen na de indiening van de klacht zijn beslissing mee om de klacht wel of niet te behandelen. Deze termijn kan worden verlengd indien de Geschillendienst bijkomende informatie nodig heeft om te beslissen.

Wanneer de Dienst beslist om de klacht niet te behandelen, deelt hij zijn gemotiveerde beslissing met de post mee aan de klager en met een e-mail aan de aangeklaagde partij.

Als de Dienst beslist om de klacht te behandelen, volgt de definitieve beslissing in principe binnen twee maanden na de indiening van de klacht. Als de Dienst informatie verzoekt, wordt deze termijn met twee maanden verlengd. Deze termijn kan met nogmaals twee maanden worden verlengd indien de klager daarmee akkoord gaat.

Deze procedure kan als volgt schematisch worden voorgesteld:



De bij de procedure betrokken partijen kunnen zich door een derde laten bijstaan of vertegenwoordigen en kunnen een hoorzitting vragen voor de beslissing over de grond van de zaak wordt genomen.

De beslissingen van de Dienst zijn bindend voor de partijen, zodat de klager, als de beslissing niet wordt uitgevoerd, de raad van bestuur van BRUGEL kan verzoeken om de uitvoering af te dwingen door middel van een aanmaning en in voorkomend geval een administratieve boete.

De Dienst onderzoekt elke klacht volledig onafhankelijk van de actoren op de energiemarkt. In het geval van een belangenconflict van een lid van de Geschillendienst kan elke partij die er het bewijs van levert bijgevolg zijn of haar wraking eisen.

De Geschillendienst zal waarschijnlijk in de loop van 2019 of 2020 worden erkend als een bevoegde entiteit in de betekenis van de richtlijn 2013/11/EU betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen. Dit zal noodzakelijkerwijs een herziening vereisen van het procedurereglement dat de Dienst momenteel hanteert.

1.3 De rechtbank van eerste aanleg als beroepsjurisdictie

Een ontevreden partij kan een beroep indienen tegen de beslissing van de Dienst.

In het verleden was de Raad van State op grond van artikel 14 §1, 1° van de gecoördineerde wetten op de Raad van State bevoegd om uitspraak te doen over beroepen tegen de beslissingen van de Dienst, die een administratieve overheid is.

Aangezien de Geschillendienst als administratieve overheid bevoegd is verklaard om zich over burgerrechtelijke zaken uit te spreken, moet een beroep met volle rechtsmacht tegen zijn beslissingen door een rechtbank worden behandeld, in toepassing van artikel 144 van de Grondwet.

Daarom werd in het kader van de wijziging van de elektriciteitsordonnantie een paragraaf 3 toegevoegd aan artikel 30*novies*, om de bevoegdheid voor het beroep toe te wijzen aan de rechtbank van eerste aanleg van Brussel in plaats van aan de Raad van State. In deze wetswijziging werd echter het relevante artikel van het gerechtelijk wetboek over de bevoegdheden van de rechtbank van eerste aanleg niet aangepast. Een wetgevende verduidelijking zou opportuun zijn.

2 Uit de feitelijke gegevens te trekken lessen

De hierna volgende gegevens zijn afkomstig uit ons informaticasysteem voor klachtenbeheer. Op 13 februari 2019 werd een “foto” van de gegevens van 2018 gemaakt en omgezet in tabellen of grafieken.

De statistische gegevens die we voorleggen, worden beperkt door de invoermogelijkheden van ons informaticasysteem. Voor sommige complexe klachten moet de behandelingsprocedure worden aangepast en deze aanpassingen kunnen niet altijd worden ingevoerd. De analyse van deze gegevens geeft een goed overzicht van de kwaliteit van de follow-up van de verschillende klachten.

BRUGEL heeft in 2018 92 klachten ontvangen, tegenover 89 in 2017, 79 in 2016 en 101 in 2015. Deze cijfers betreffen alle ontvangen klachten, ongeacht of ze werden behandeld door de Geschillendienst, werden onderzocht door de raad van bestuur van BRUGEL of werden doorgestuurd naar andere bevoegde autoriteiten. Het aantal in 2018 ontvangen klachten is licht gestegen ten opzichte van het aantal in 2017 behandelde klachten.

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.

2.1 Verdeling van de klachten per categorie

Bij de voorafgaande analyse van de klachten delen de medewerkers ze in volgens een Europese classificatie op twee niveaus, de classificatie die werd opgesteld door de Council of European Energy Regulators (CEER):

1. Hoofdcategorie
2. Secundaire categorieën

Een klacht moet altijd worden ingedeeld in een hoofdcategorie. Het is echter mogelijk dat eenzelfde klacht in geen enkele secundaire categorie kan worden ondergebracht of in meerdere secundaire categorieën thuishoort. Hieronder wordt de tabel met de klachten gepresenteerd al naargelang hun hoofdcategorie.

De tabel toont dat de meeste klachten die BRUGEL ontving en waarvoor de Dienst bevoegd is, betrekking hebben op de gewestelijke bevoegdheden en de meting: 32 klachten voor de eerste categorie en 28 voor de tweede.

De Dienst benadrukt het feit dat de bovenstaande cijfers niet het totale volume van het geleverde werk vertegenwoordigen. De medewerkers van de Dienst verlenen immers ook eerstelijnsadvies aan de Brusselse consumenten die werden benadeeld door een speler van de energiemarkt, of behandelen dringende klachten in enkele uren tijd. De dringende klachten kunnen gaan over:

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

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

Tabel1: Indeling van de klachten naargelang hun voorwerp

Voorwerp	Details	Aantal ontvangen klachten					
		2014	2015	2016	2017	2018	
Meting	Rechtzetting van de meterstanden	9	10	3	4	4	
	Werking van de meter	4	2	1	1	4	
	Verbruik zonder contract	13	14	11	5	1	
	Verbruik zonder contract (Verbreking zegels van Sibelga)			4	10	3	
	Meterwisseling	3	1	3	1		
	Meterstand/raming	9	11	2	6	8	
	Verhuizing/overlijden/verandering van klant/combined switch	5	2		2		
	Verandering van meter			1	1	1	
	Verbreking staatszegels		5		2	1	
	Mystery switch		2	3	1		
	Switch leverancier - andere gevallen				1	4	
	Anderes		26	15	10	1	2
	Totaal		69	62	38	35	28
	Regionale bevoegdheden	REG-premies	27	4	2	2	6
Groene elektriciteit/ warmtekrachtkoppeling		1	2	1	8	3	
Beschermde klant		10	3	3	4	1	
Stroombegrenzer		5	12	10	12	8	
Weigering van offerte		2	2		3	6	
Vergoeding voor elke directe, lichamelijke of materiële schade na niet-geplande/ niet-meeegedeelde onderbreking, non-conformiteit of onregelmatigheid van de energievoorziening		2	2	1	3	2	
Vergoeding voor afwezigheid van energievoorziening als gevolg van een administratieve fout		1	1		1		
Vergoeding voor onderbreking van ongeplande levering van meer dan 6 uur achter elkaar			1				
Vergoeding voor een administratieve fout die een switchvertraging veroorzaakt				1			
Vergoeding voor een administratieve fout die aanleiding geeft tot een afsluiting		1			1	2	
Vergoeding - diverse		12	1	0	2	1	
Tarieven en facturatie				1			
Technieken en activiteiten van de DNB					1		
Anderes				2	2	3	
Totaal		61	28	21	39	32	

Voorwerp	Details	Aantal ontvangen klachten				
		2014	2015	2016	2017	2018
Facturatieproblemen	Onduidelijke, onleesbare of niet reglementaire factuur		1			
	Geen of laattijdige factuur		1			
	Waarborg					
	Betalingsplan					
	Anderes			2	2	2
Totaal		0	2	2	2	2
Betalingsprobleem	Administratieve kosten				2	2
	Betalingsplan	1	1			
	Anderes					
Totaal		1	1	0	2	0
(Des)Activering	Activering na verhuizing/move in	4	1	4		4
	Afsluiting door de netbeheerder na betalingsproblemen of fraude	1				
	Noodprocedure	1	2	2		
	Wederaansluiting na afsluiting	3	3			
	Desactivering na niet-betaling of laattijdige betaling	1		1		
	Anderes			1	7	11
	Totaal		10	6	8	7
Prijs/tarief	Distributie- of transmissietarieven			6	2	1
	Prijs-/tariefwijziging	1		1		
	Bijdrage energie, taksen, btw					
	Tussentijdse factuur	1				
	Anderes			2	1	9
Totaal		2	0	9	3	10
Kwaliteit van de voorziening	Continuïteit van de voorziening		1		1	
	Anderes					1
Totaal		0	1	0	1	1
Aansluiting op het net	Termijn/laattijdigheid					1
	Weigering aansluiting	2				
	Tarief	1	1			
	Anderes			1		
Totaal		3	1	1	0	2
Slechte of gebrekkige dienstverlening aan de klanten	Anderes					
	Elektronisch beheer	1				
Totaal		1	0	0	0	0
Oneerlijke handelspraktijken	Anderes					2
	Contractuele voorwaarden	1				
Totaal		148	101	79	89	92

2.2 Verdeling van de klachten volgens de aangeklaagde maatschappijen

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

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Belpower international					2
Leefmilieu Brussel	27	4	2	2	6
Direct Energie/Poweo		1	1		1
EDF Luminus	4	4	11	10	9
Eneco Belgium					2
Engie - Electrabel	19	15	6	10	13
ENI GAS & POWER	7	3	1	1	
ESSENT				1	
Lampiris	18	9	14	6	11
Nuon Belgium	1				
Octa + Energie	10	2	2	3	3
Power online (MEGA)		1	2	2	4
Sibelga	39	29	23	26	31

Bron: BRUGEL

Uit de analyse van deze cijfers blijkt dat het aantal ingediende klachten tegen SIBELGA (hierna de "DNB" of "distributienetbeheerder") licht gestegen is, met meer dan 30 klachten. In verhouding tot de marktaandelen van elke leverancier is het aantal klachten tegen ENGIE zeer klein, in tegenstelling tot bij zijn concurrenten.

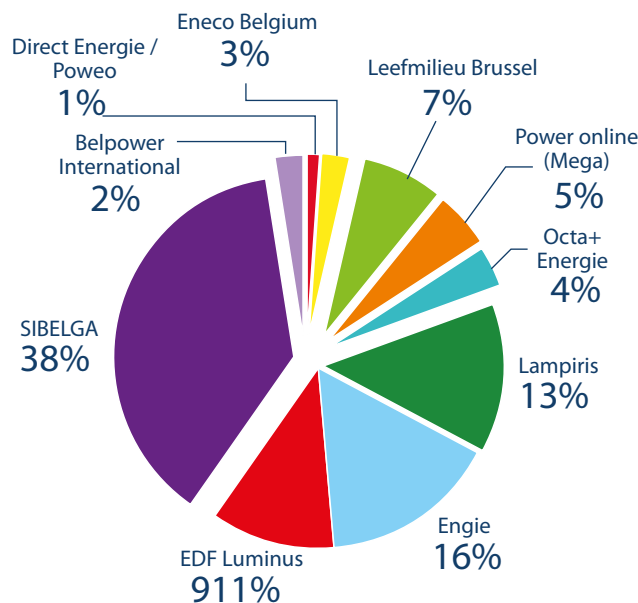
Tabel 3: Indeling van de door BRUGEL behandelde klachten volgens de aangeklaagde partij

	2014	2015	2016	2017	2018
SIBELGA		1	1	3	5
Brugel	1		1	4	1
Leefmilieu Brussel (BIM)					
Lampiris	1		1	2	
Octa + Energie				2	

Bron: BRUGEL

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

Figuur 1: Percentage van de door de Dienst behandelde klachten per aangeklaagde partij in 2018



Bron: BRUGEL

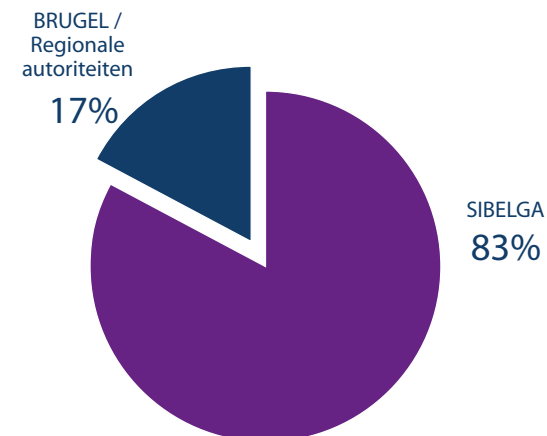
SIBELGA is de speler waartegen het grootste aantal klachten is gericht (38%). Dit is te verklaren door het feit dat SIBELGA, als enige distributienetbeheerder en beheerder van de meetgegevens in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, permanent in contact staat met de volledige bevolking van het Gewest, goed voor meer dan een miljoen leveringspunten.

Daarna komt ENGIE met 16% van de behandelde klachten. Zoals reeds gezegd is dit cijfer voor ENGIE evenwel zeer laag, aangezien het in Brussel een marktaandeel van meer dan 65% heeft. Anderzijds blijft het aantal klachten relatief hoog voor:

- 13% voor LAMPIRIS, dat een marktaandeel van 17,4% heeft. Er is een duidelijke stijging van het aantal klachten waargenomen, ondanks de mooie evolutie die LAMPIRIS in 2017 had geboekt,
- 11% voor LAMPIRIS, dat een marktaandeel van slechts 9,6% heeft.

In 2018 werden zes klachten ingediend met betrekking tot door Leefmilieu Brussel behandelde dossiers rond "energiepremies".

Figuur 2: Percentage van de door BRUGEL behandelde klachten per aangeklaagde partij in 2018



Het aantal klachten voor de herziening van beslissingen van BRUGEL is in 2018 licht gedaald. In 2018 werden zes klachten behandeld tegenover elf in 2017. De klachten tegen SIBELGA hebben vooral betrekking op de tarieven. Als gevolg van de al vermelde wetswijziging zullen deze klachten evenwel door de Dienst worden behandeld.

2.3 Herkomst van de klachten

Tabel 4: Herkomst van de klachten

Herkomst van de klachten	2014	2015	2016	2017	2018
1) De klager	74	36	28	45	39
De klager of zijn raadsman	74	36	28	45	39
2) Tussenpersonen	82	71	51	45	53
Federale ombudsman	52	51	29	29	26
OCMW	12	11	9	5	7
Inforgaselek	16	8	12	10	18
Unia					1
AD Controle en bemiddeling				1	
Kabinet			1		1
CREG	2				
Belgische Mededingingsautoriteit		1			
Totaal	156	107	79	90	92

Sommige klachten kunnen van twee instanties tegelijk afkomstig zijn.

Bron: BRUGEL

Men neemt een lichte daling tegenover 2017 waar van het aantal door de klager of zijn raadsman ingediende klachten. Anderzijds is het door de tussenpersonen ingediende klachten gestegen. In deze laatste categorie is het aantal door Infor Gas Elek ingediende klachten bijna verdubbeld. Na de inwerkingtreding van het protocol van akkoord van 19 april 2018 tussen BRUGEL en de Federale Ombudsdienst voor Energie (OVE), stuurt deze laatste de klachten met betrekking tot de gewestelijke bevoegdheden door naar BRUGEL.

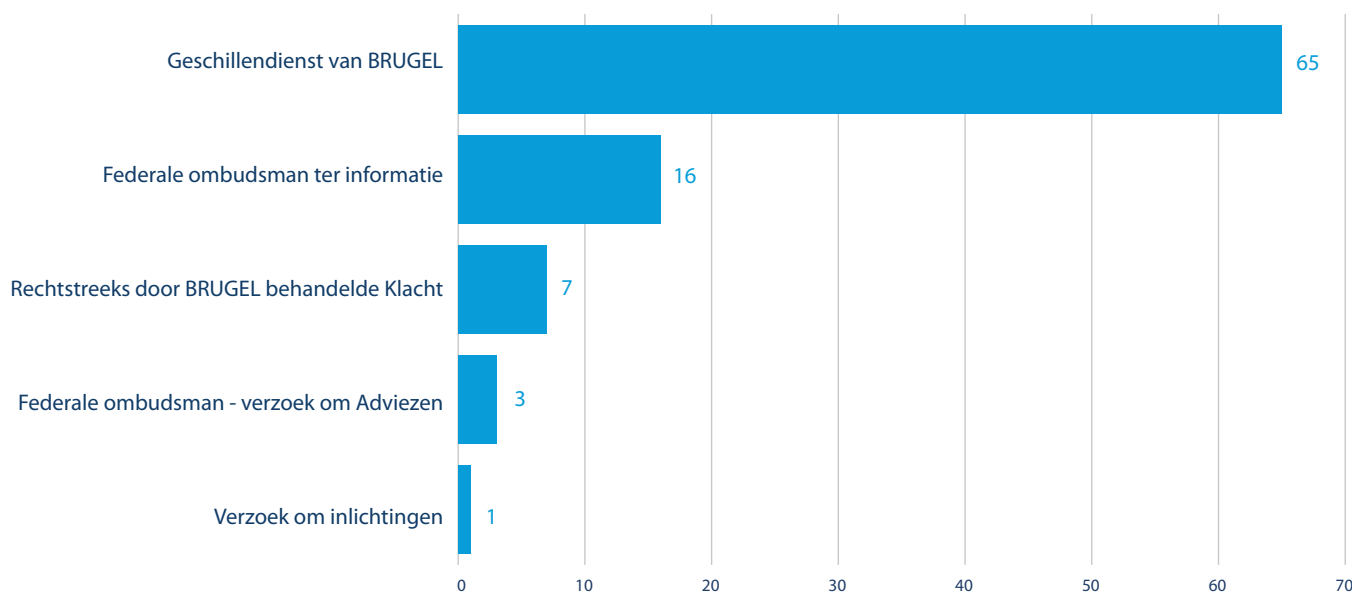
2.4 Verdeling van de klachten volgens het soort procedure

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

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

2. Klachten die onder de bevoegdheid van BRUGEL vallen;
3. Informatie van de OVE over een klacht met betrekking tot de gewestelijke bevoegdheden die het voorwerp is van een bemiddeling;
4. 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;
5. Klachten die, na onderzoek, vragen om informatie blijken te zijn.

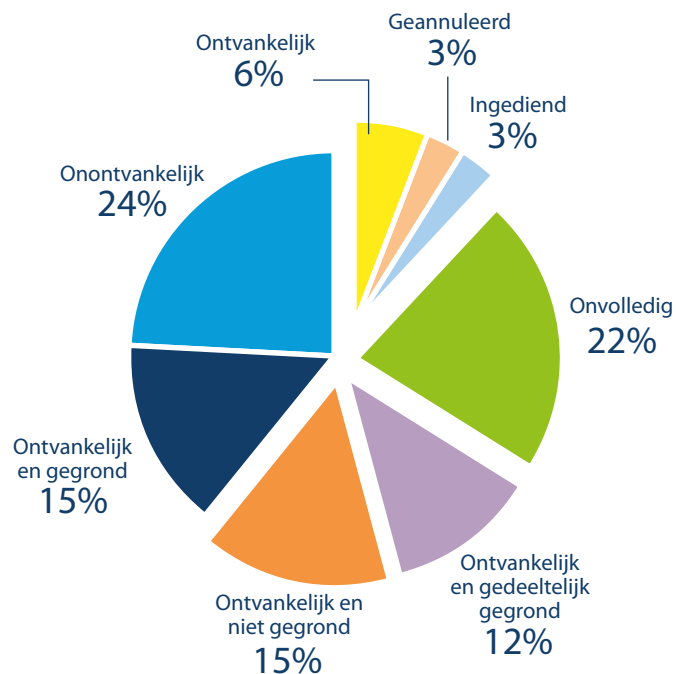
Figuur 3: Verdeling van de klachten volgens het type procedure in 2018



Bron: BRUGEL

2.5 Status van de klachten

Figuur 4: Status van de klachten in 2018 op 13 februari 2019



Bron: BRUGEL

De grote meerderheid van de (ontvankelijke) klachten wordt behandeld. Ze worden hetzij behandeld door de Geschillendienst, hetzij voorgelegd aan de raad van bestuur van BRUGEL.

Hoewel het aantal onontvankelijke klachten beperkt is, is de oorzaak van de onontvankelijkheid vaak de afwezigheid van een bewijs van voorafgaand overleg met de aangeklaagde partij, of de gemengde aard (federaal en gewestelijk) van de klacht. Deze laatste worden rechtstreeks naar de OVE verstuurd voor hun behandeling.

Voor de onontvankelijke klachten die door BRUGEL werden

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

2.6 Behandelingstermijnen van de klachten

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

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

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

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

Tabel 5: Termijnen voor de behandeling van klachten in 2018

Ontvangstbevestiging (5 dagen)		Datum ontvankelijkheid (21 dagen)		Beslissing (60 – 120 of 180 dagen)	
Binnen de termijn	Buiten de termijn	Binnen de termijn	Buiten de termijn	Binnen de termijn	Buiten de termijn
59	5	40	22	24	6
92%	8%	65%	35%	80%	20%

Bron: BRUGEL

Men neemt een duidelijke verbetering waar van de behandelingstermijnen van de klachten. Tegenover vorig jaar:

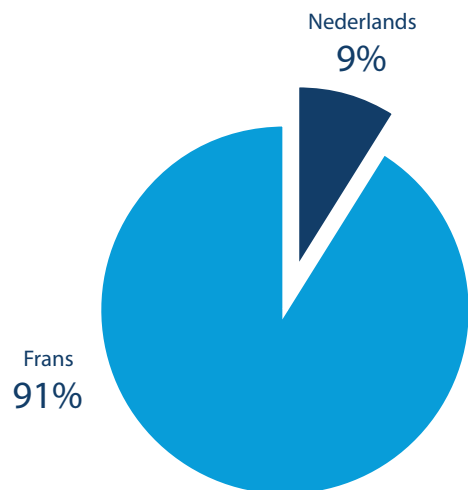
- werd voor 92% van de klachten de ontvangstbevestiging binnen de termijnen verzonden, terwijl dat percentage in 2017 46% bedroeg;
- noteert men voor de beslissingen over de ontvankelijkheid eveneens een evolutie, met een stijging van het percentage binnen de termijnen behandelde dossiers van 19% naar 65%. De Dienst zal evenwel alles in het werk stellen om dit percentage in 2019 verder te verbeteren;
- het aantal binnen de termijnen behandelde dossiers is bijna verdubbeld, van 46% naar 80%.

Deze verbetering is met name te danken aan:

- de versterking van de Dienst met de komst van een nieuwe juridische adviseur,
- de invoering van informaticatools voor de follow-up,
- een interne reorganisatie.

2.7 Indeling van het aantal klachten volgens taalstelsel

Figuur 5: Taalrol van de klachten in 2018



Bron: BRUGEL

De Dienst stelt een lichte daling van het aantal in het Nederlands ingediende klachten vast. In 2017 bedroeg het aantal klachten in het Nederlands 15%; terwijl het 2018 tot 9% daalde.

2.8 Aantal hoorzittingen

De procedure voor de behandeling van klachten voorziet met name dat de Geschillendienst hoorzittingen organiseert indien een van de partijen hierom verzoekt. Bij de uitwisseling van informatie met de verschillende partijen, nodigt de Dienst de partijen systematisch uit om expliciet mee te delen of ze een hoorzitting wensen.

Men stelt vast dat de partijen weinig gebruikmaken van deze mogelijkheid: voor de in 2018 ingediende klachten werd slechts één hoorzitting georganiseerd. Desalniettemin zijn hoorzittingen vaak nuttig om een goed inzicht te krijgen in de feiten en het recht en stellen ze de klagende partij in staat zich uit te drukken en enige zichtbaarheid en erkenning te genieten.

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

3 Analyse van de interne rechtspraak en conclusies

De analyse van de interne rechtspraak houdt alleen rekening met de klachten waarvoor de Geschillendienst een beslissing ten gronde heeft genomen en die praktijken en/of tendensen bij de distributienetbeheerder, de energieleveranciers, Leefmilieu Brussel of de klagende partijen zichtbaar maken.

Voor het jaar 2018:

- 8 klachten over de meting, met als voornaamste thema's de MOZA-procedure¹ (move out zonder afspraak), de rechtzetting van meetgegevens, de schatting van meterstanden en de problemen met verbruik zonder contract en manipulaties van de meter;
- 14 klachten over de problematiek van de openbare dienstverplichtingen;
- 11 klachten over het thema van de "(de)activeringen";
- 6 klachten over de energiepremies.

Bovendien heeft de Geschillendienst een aanzienlijke toename vastgesteld van het aantal klachten met als voorwerp, in hoofdzaak of bijzaak, het thema van de "(de) activeringen", de "REG-premies" en van de klachten waarvoor hij zich onbevoegd heeft verklaard.

Voor het overige ontving de Dienst slechts een klein aantal klachten over thema's als "schadevergoedingen" en "tarieven".

3.1 De MOZA-procedure

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

De Dienst heeft een aantal klachten ontvangen over de MOZA-procedure. Dit aantal ligt iets lager dan vorig jaar.

Aan de hand van deze klachten heeft de Dienst vastgesteld dat Sibelga de aanbevelingen van de jaarverslagen 2016 en 2017 en van de overlegvergaderingen heeft gevolgd. Dit betekent met name dat Sibelga:

- meter(s) niet langer verzegelt zonder zich ervan te verzekeren dat er geen nieuwe bewoner ter plaatse is,
- een grondiger onderzoek uitvoert voor het meter(s) afsluit.

Beschrijving van de vastgestelde feiten

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

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

tussen het energieovernamedocument², de aanvraag van een leveringscontract en een energiecontract. De consument denkt dat het energieovernamedocument of de aanvraag van een leveringscontract gelijk staat aan een energiecontract. De juridische waarde van het energieovernamedocument of de aanvraag van een leveringscontract is echter niet gelijk aan die van een energiecontract. De afwezigheid van een energiecontract betekent voor de leverancier dat de MOZA-procedure wordt gestart.

Sommige klagers maken trouwens bezwaar tegen de weigering van leveranciers om akte te nemen van hun verhuizing omdat ze geen meterstand bij het vertrek hebben meegedeeld. In deze gevallen blijven de afnemers inderdaad verantwoordelijk voor het leveringspunt hoewel ze naar elders verhuisd zijn.

Genomen beslissing en motivatie

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

Voorafgaand aan de MOZA-procedure moet de energieleverancier bij wie de klant vertrokken is een informatiebrief naar de eigenaar van de woning en naar de nieuwe bewoner sturen om de sluiting van de meters te vermijden.

¹ Procedure tot afsluiting van de meter in afwezigheid van een gekende overnemer.
² Dit is een document waarin de meteropnames worden vastgesteld bij een verhuizing.

Als de klager verhuisd is zonder de meterstand bij zijn vertrek aan zijn leverancier mee te delen, meent de Dienst dat de energieleverancier de "MOZA"-procedure bij Sibelga zou moeten starten zodra hij op de hoogte is van de verhuizing van zijn klant, als er geen meterstand bij het vertrek meegedeeld is.

Meestal stelt de Dienst vast dat de distributienetbeheerder zich aan de eerder genoemde bepalingen heeft gehouden, want dat hij de door de leverancier gevraagde MOZA-procedure gevolgd heeft. Tijdens het eerste bezoek heeft Sibelga immers een bericht van het bezoek in de brievenbus van de nieuwe bewoner achtergelaten, zodat deze laatste zijn situatie kan regulariseren binnen 40 dagen om de afsluiting van de meters te vermijden. Na deze termijn heeft Sibelga de meters afgesloten bij gebrek aan een geldig energiecontract.

Aanbevelingen voor de gebruiker van het distributienet:

- anticiperen op de aankomst in de woning, door de gekozen leverancier voldoende lang vooraf een voorstel voor een elektriciteits-/gascontract te vragen,
- zijn situatie regulariseren binnen 40 kalenderdagen na het eerste bezoek van Sibelga.

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

3.2 Verbruik zonder contract en verbreking van zegels van Sibelga

Men spreekt van "verbruik zonder contract" wanneer de netbeheerder een meter detecteert die fysiek geopend is en

een verbruik registreert, terwijl die meter in zijn database gesloten is.

Beschrijving van de vastgestelde feiten

De klacht had betrekking op de verbreking van door Sibelga aangebrachte zegels, hetgeen leidde tot een ongeoorloofd verbruik. De klager verbruikte immers energie zonder over een leveringscontract te beschikken.

Uit de jurisprudentie van de Geschillendienst blijkt dat sommige klagers de afwezigheid van een leveringscontract voor hun gasmeters rechtvaardigen met het feit dat hun appartement met stookolieketels was uitgerust. Anderen beroepen zich op het feit dat zij herhaaldelijk een leveringscontract bij een leverancier hebben aangevraagd, maar dat hun verzoek zonder gevolg is gebleven.

Genomen beslissing en motivatie

De Dienst heeft besloten dat Sibelga de kosten van de technische prestatie voor het herstel in *onberispelijke* staat van de meter niet aan de klager mocht aanrekenen, aangezien Sibelga geen technicus ter plekke had gestuurd om de meter te controleren. Sibelga mocht evenwel de klager een verbruik zonder contract, administratiekosten en activeringskosten aanrekenen, aangezien de klager gedurende een bepaalde periode elektriciteit had afgenomen zonder over een geldig energiecontract te beschikken.

In dit geval had de klager na een verhuizing een energiecontract afgesloten met een commerciële energieleverancier. Deze leverancier diende bij Sibelga een verzoek voor de overname van de meter in. De klager verzuimde echter om contact op te nemen met Sibelga om een afspraak te maken voor het openen van de meter.

Toen hij geen factuur ontving, nam de klager contact op met zijn leverancier om de reden te kennen. Op dat ogenblik

informeerde de energieleverancier de klager dat zijn meter nog altijd als "inactief" genoteerd stond en hij bijgevolg contact moest opnemen met Sibelga.

Sibelga heeft op de zonder contract verbruikte energie het "*verlaagde*" tarief in plaats van het "*standaard*" tarief toegepast, aangezien de klager binnen de zes maanden na het begin van het verbruik zijn situatie in regel had gebracht.

Aanbeveling voor de gebruiker van het distributienet:

De Dienst adviseert de netgebruiker om na te gaan of er een effectief contract is aangegaan voor zijn verbruik op zijn leveringspunt en erop toe te zien dat de zegels niet verbroken of verwijderd zijn.

De Dienst herinnert eraan dat elke gebruiker van het distributienet voor elektriciteit en gas verplicht is een leveringscontract af te sluiten bij een commerciële leverancier van zijn keuze. De bewijslast voor het bestaan van een leveringscontract voor zijn leveringspunt ligt bij de gebruiker van het distributienet.

3.3 Verbreking van zegels met beschadiging van het meettoestel

Men spreekt van "*verbreking van zegels*" wanneer het meetinstrument werd gemanipuleerd om de registratie van het werkelijke verbruik te wijzigen.

Beschrijving van de vastgestelde feiten

Bij een spontaan bezoek van Sibelga stelde een technicus vast dat de meter van de klaagster gemanipuleerd was om

de registratie van het reële verbruik te verlagen. De railstellen waren immers geopend en de zegels van Sibelga op de kast waren gemanipuleerd.

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

Genomen beslissing en motivatie

De Geschillendienst spreekt zich niet uit over de toerekenbaarheid van de fraude. Artikel 6 van het technisch reglement elektriciteit bepaalt immers dat het verbruik in geval van manipulatie ten laste is van de gebruikers van de woning.

In dit geval mocht Sibelga, na de vaststelling van een manipulatie van het meettoestel, het “verhoogde” tarief toepassen op het niet correct geregistreerde elektriciteitsverbruik.

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

De Dienst meent echter dat Sibelga in haar schatting van het niet-gemeten verbruik van de klaagster rekening had moeten houden met de geschiedenis van het dagverbruik van de klaagster. De Dienst heeft immers vastgesteld dat Sibelga zich uitsluitend baseerde op een winterperiode, van januari 2017 tot april 2017, om het volgens de voornoemde methode geraamde verbruik van de klaagster te “vergelijken” en te “valideren”. De geschiedenis van het dagverbruik van de klaagster (voor de factuur voor de “fraude” werd opgesteld) werd niet in aanmerking genomen, hoewel ze een lager dagverbruik aantoonde dan de schatting van Sibelga.

Aanbevelingen

Voor de gebruiker van het distributienet:

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

Voor de distributienetbeheerder:

- beter letten op abnormale verbruikscijfers bij de jaarlijkse invoering van de meterstanden, om manipulaties met het meettoestel sneller op te sporen,
- zich in de mate van het mogelijke op het reële verbruik en niet uitsluitend op het winterverbruik baseren om het volume “bedrieglijk” verbruikte energie te schatten.

3.4 Raming van de meetgegevens in de afwezigheid van een tegensprekelijke meteropname

Beschrijving van de vastgestelde feiten

De klager had telefonisch contact opgenomen met zijn energieleverancier om hem over zijn verhuizing te informeren. De klager zou de meterstand bij “vertrek” echter niet aan zijn leverancier hebben meegedeeld.

De leverancier antwoordde de klager dat hij, om het dossier af te sluiten, zijn meterstand bij “vertrek” nodig had.

Aangezien de klager zijn meterstand bij vertrek niet aan zijn

leverancier had meegedeeld, weigerde deze laatste om akte te nemen van de verhuizing van zijn klant.

Genomen beslissing en motivatie

Artikel 25decies, §2 van de elektriciteitsordonnantie bepaalt dat:

“In geval van verhuis en bij afwezigheid van afsluiting van de meter wordt een tegensprekelijk opname van de meterstand uitgevoerd door de oude en de nieuwe bewoner of door de oude bewoner en de eigenaar van het goed dat beleverd wordt. Hiertoe wordt een verhuisformulier opgesteld en door BRUGEL aangeboden op haar website. Bij ontstentenis van tegensprekelijke opname die wordt overgemaakt aan de distributienetbeheerder of van opname door de distributienetbeheerder, heeft de door de distributienetbeheerder gemaakte schatting van de meterstanden bewijskracht tot het tegendeel bewezen is.” (Onze onderstreping).

Uit dit artikel volgt dat, indien de gebruiker van het distributienet geen tegensprekelijke opname van de meterstanden heeft uitgevoerd, de distributienetbeheerder de meterstanden moet schatten.

De Dienst meent bijgevolg dat de energieleverancier van de klager niet gerechtigd was om de mededeling van de meterstand bij “vertrek” als voorwaarde te stellen voor de verhuizing van zijn klant. Een weigering van de leverancier om akte te nemen van de verhuizing van zijn klant, met als motief dat deze laatste zijn meterstand bij vertrek niet heeft meegedeeld, is immers in strijd met artikel 25decies van de elektriciteitsordonnantie en zijn equivalent van de gasordonnantie.

De Dienst meent bijgevolg dat de meterstand bij vertrek van de klager door Sibelga moet worden geschat op de datum waarop de afnemer zijn verhuizing heeft meegedeeld.

Aanbevelingen

Voor de gebruiker van het distributienet:

- bij een verhuizing het energieovernamedocument invullen en ondertekenen;
- bij een verhuizing een tegensprekelijke meterstand meedelen (een meterstand die door beide partijen gevalideerd is: de oude bewoner en de nieuwe bewoner/eigenaar) om op basis van de *niet-betwiste* meterstand gefactureerd te worden, een kopie van de tegensprekelijke meterstand bewaren.

Voor de distributienetbeheerder:

- de meterstanden van de gebruiker van het distributienet schatten bij ontstentenis van een ondertekende tegensprekelijke meterstand of van de bezorging door de nieuwe bewoner van een foto van de meter op de dag van zijn aankomst ter plekke.

3.5 Verandering van meter

Beschrijving van de vastgestelde feiten

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

Sibelga, van haar kant, beroept zich op het feit dat het op basis van artikel 151 van het technisch reglement gas³ gerechtigd is om de aftakking en de gasmeter van de klagers te vervangen wanneer haar diensten een gaslek in de buitenaftakking van de klagers detecteren.

Genomen beslissing en motivatie

De Dienst heeft vastgesteld dat:

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

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

Aanbevelingen

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

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

3.6 Energiepremies

3.6.1 Laattijdige aanvraag van de energiepremie

Beschrijving van de vastgestelde feiten

De klachten hadden betrekking op de beslissing van Leefmilieu Brussel om de toekenning van de energiepremies te weigeren

omdat de klagers hun aanvraag niet hadden ingediend binnen de opgelegde termijn, namelijk vier maanden na de datum van de saldofactuur.

Genomen beslissing en motivatie

De Dienst benadrukt dat de algemene voorwaarden voor de energie het juridische kader voor de toekenning van de premies aan de eindafnemers vormen. Bijgevolg leidt het verzuim om de algemene voorwaarden na te leven, namelijk *"het niet-naleven van de termijn voor de indiening van de premieaanvraag"* tot een negatieve beslissing van de Dienst.

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

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

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

³ Artikel 151 van het technisch reglement gas van 23/05/2014 bepaalt dat Sibelga "toeziet op de kwaliteit en betrouwbaarheid van de metingen. Daartoe is hij als enige gemachtigd om de meetinrichting te plaatsen, te exploiteren, te onderhouden, aan te passen of te vervangen."

3.6.2 Laattijdige bezorging van aanvullende informatie

Beschrijving van de vastgestelde feiten

De klachten betroffen weigeringen van Leefmilieu Brussel om de energiepremies toe te kennen met als motief dat de klagers niet binnen de opgelegde termijn gevolg hadden gegeven aan verzoeken van Leefmilieu Brussel om aanvullende informatie.

Genomen beslissing en motivatie

De Dienst benadrukt dat artikel 8, §3 van het Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 9 februari 2012 betreffende de toekenning van financiële steun op het vlak van energie (hierna het “Besluit”) en de algemene voorwaarden die het juridische kader vormen voor de toekenning van premies aan eindafnemers, geen verzending voorzien van een aanmaning na het verzoek om onvolledige informatie aan te vullen.

Artikel 8, §3 van het Besluit bepaalt immers het volgende:

“Als de aanvraag onvolledig is, dan stuurt het BIM (Leefmilieu Brussel) een verzoek tot vervollediging van informatie en legt de antwoordtermijn daarbij vast op minimaal 15 dagen en maximaal zestig dagen.

Als het BIM de gevraagde bijkomende informatie niet binnen de voorgeschreven termijn ontvangt, is de aanvraag niet ontvankelijk. (Onze onderstreping)

In de behandeling van de klachten over het rationele gebruik van de “energiepremie” heeft de Dienst vastgesteld dat de klagers niet alle door Leefmilieu Brussel gevraagde documenten binnen de opgelegde termijnen hadden bezorgd, omdat zij geen kennis hadden kunnen nemen van de door Leefmilieu Brussel gevraagde aanvullingen, om verschillende redenen, zoals het verwarren van de verzoeken om aanvullingen met de ontvangstbevestigingen

van Leefmilieu Brussel, de ontvangst van het verzoek om aanvullingen van Leefmilieu Brussel in het postvak “ongewenste e-mail” van de klager, enz.

Aanbevelingen voor de gebruiker van het distributienet:

De Dienst raadt de Brusselse consumenten die een energiepremie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wensen te ontvangen aan om de algemene en technische voorwaarden van de gevraagde premie(s) aandachtig te lezen en alle gevraagde documenten bij de aanvraag van de premie te voegen, met inbegrip van de “juiste” saldofactuur.

De Dienst wijst de aanvrager van een premie erop dat hij het kanaal voor de correspondentie met Leefmilieu Brussel kan kiezen, namelijk brievenpost of e-mail. Als de aanvrager voor communicatie via e-mail kiest, raadt de Dienst hem aan om zijn postvak regelmatig na te kijken (algemeen en ongewenste e-mail).

3.7 Verplichting van de energieleverancier om een voorstel te doen

Beschrijving van de vastgestelde feiten

De klager stelde in zijn klacht dat zijn eigenaar had gezegd zijn aanvraag voor een energieabonnement en het energieovernamedocument aan de commerciële energieleverancier te zullen versturen, maar kon dat niet bewijzen. De commerciële energieleverancier, van zijn

kant, stelde dat hij de aanvraag voor een voorstel pas na de afsluiting van de meters van de klager had ontvangen en dat hij zich had gehouden aan de opgelegde termijn voor het aanbieden van een voorstel, namelijk tien werkdagen na de ontvangst van de aanvraag.

Genomen beslissing en motivatie

Uit de analyse van de klacht blijkt dat de datum van de ontvangst van het verzoek om een contract en het energieovernamedocument door de energieleverancier niet door de klager werd betwist. Bovendien heeft de Dienst vastgesteld dat de klager voor de afsluiting van de meters niet bij zijn energieleverancier had nagevraagd of zijn verzoek om een energieabonnement goed was ontvangen, en dat hij niet had gevraagd waarom hij geen factuur ontving.

Bijgevolg beschouwt de Dienst in de beoordeling of de energieleverancier artikel 25ter van de elektriciteitsordonnantie en zijn equivalent in de gasordonnantie heeft nageleefd, de door de energieleverancier voor de ontvangst van het verzoek om een voorstel vermelde datum x als de datum van dat verzoek.

Deze artikelen voorzien het volgende:

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

leveringscontract verzenden dat wordt gesloten nadat de afnemer een borg heeft gesteld. (...)”

In dit geval heeft de Dienst vastgesteld dat de energieleverancier zich aan de voornoemde bepalingen heeft gehouden en de klager binnen de tien werkdagen een voorstel heeft gedaan.

Aanbevelingen

De Dienst benadrukt dat de energieleverancier verplicht is om binnen een termijn van tien werkdagen een voorstel te doen of dit te weigeren aan iedere afnemer die het verzoekt. Een weigering moet schriftelijk worden meegedeeld.

De Dienst wijst de consument op het feit dat hij zorgvuldig en behoedzaam moet handelen en zijn aankomst ter plekke moet voorbereiden door voldoende lang vooraf een energiecontract aan te vragen. Hij moet ook de behandeling van zijn verzoek om een contract bij de leverancier goed volgen. Als hij geen bevestiging of voorschotfactuur ontvangt, moet hij zo snel mogelijk navraag doen bij de leverancier.

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

3.8 Afsluiting zonder toestemming van de vrederechter van een leveringspunt dat een hoofdverblijfplaats of een verblijfplaats met hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik bedient

Artikel 20^{quater}, §2, 1ste lid van de gasordonnantie voorziet:

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

Artikel 20^{quater}, §1 van de gasordonnantie voorziet:

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

Beschrijving van de vastgestelde feiten

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

van wanbetaling gestuurd naar de klager wegens onbetaalde facturen.

De energieleverancier heeft de “MOZA”-procedure bij Sibelga gestart omdat de klager niet bereikbaar was en een betalingsachterstand had, ondanks het feit dat zij over een geldig energiecontract beschikte. De meter van de klager werd verzegeld.

Genomen beslissing en motivatie

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

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

Daarnaast stelt artikel 20^{quater}, §2 van de gasordonnantie dat de gasbevoorrading nooit zonder toestemming van de vrederechter mag worden afgesloten op een leveringspunt van een hoofdverblijfplaats of verblijfplaats met hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik. Elke huishoudelijke afnemer die over een leveringscontract met een leverancier beschikt, geniet deze bescherming. Een huishoudelijke afnemer wordt door artikel 2, 29° van de elektriciteitsordonnantie gedefinieerd als “de op het net aangesloten afnemer die elektriciteit aankoopt voor hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik en waarvan de factuur wordt opgemaakt op zijn eigen naam”.

De Dienst heeft vastgesteld dat de klager voldeed aan de voorwaarden om bovenvermelde bescherming te genieten. De Dienst heeft dus besloten dat de energieleverancier de bovenvermelde bepaling heeft overtreden door de afsluiting

van de gasmeter van de klaagster aan te vragen via de MOZA-procedure, zonder toestemming van de vrederechter.

Aanbevelingen

De Geschillendienst herinnert de energieleveranciers eraan dat de Brusselse Wetgever een specifieke procedure heeft ingevoerd voor het verzuim van een Brusselse consument om zijn elektriciteits- en gasverbruik te betalen, en dat de energieleveranciers deze procedure moeten volgen.

3.9 Schadevergoeding

Beschrijving van de vastgestelde feiten

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

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

Genomen beslissing en motivatie

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

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

Indien deze voorwaarden vervuld waren, heeft de Dienst besloten dat de klacht gegrond was.

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

Aanbevelingen

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

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

3.10 Invorderings- en administratiekosten

In haar advies van 4 mei 2012 betreffende de nieuwe openbaredienstverleningen ten laste van de leveranciers, gaf BRUGEL haar interpretatie van artikelen 25sexies, §2, lid 2, 1° van de elektriciteitsordonnantie en 20quater, §1, lid 3, 1° van de gasordonnantie:

"Voor zover zij contractueel bepaald zijn, kan geen enkel ander bedrag dan de hierna vermelde aan de consument worden gevraagd:

1° alle invorderingskosten voor onbetaalde facturen, mogen 7,50 euro voor een herinnering en 15 euro voor ingebrekestelling niet overschrijden, met dien verstande dat het totaal van de invorderings- en administratieve kosten de som van 55 euro niet mag overschrijden."

Ondanks dit advies heeft de Geschillendienst klachtendossiers over dit punt geopend, zoals onlangs een dossier waarin op 24 september 2018 uitspraak werd gedaan.

Beschrijving van de vastgestelde feiten

De klager diende bij de Dienst een bezwaar in tegen de aanmaning om een bedrag te betalen van € 646,28 voor achterstallen voor het verbruik van gas en elektriciteit, met inbegrip van een bedrag van € 83,18 aanmaningskosten.

De aangeklaagde leverancier meende dat de beperking van de invorderings- en administratiekosten slechts van toepassing was in het kader van een gerechtelijke procedure en niet, zoals in dit geval, in het kader van een klassieke minnelijke invordering.

Genomen beslissing en motivatie

De Dienst heeft de klacht gegrond verklaard omdat de beperking ook voor minnelijke invorderingsprocedures geldt

en de leverancier kosten boven het plafond van € 55,00 had aangerekend.

Aanbevelingen

De Geschillendienst herinnert de leveranciers aan de volgende elementen, opgenomen in het advies van 4 mei 2012:

- een minnelijke invorderingsprocedure begint bij de verzending door de leverancier aan de consument van een herinnering voor een achterstallige betaling en eindigt ofwel met de volledige betaling van de verschuldigde bedragen, ofwel met een aanhangigmaking bij de rechtbank;
- de beperking is niet op een enkele factuur gericht, maar heeft betrekking op een lopende procedure. Alle in de aanmaning vermelde facturen, maar ook eventuele facturen van latere datum moeten bij de lopende invorderingsprocedure worden gevoegd;
- alle invorderingsmaatregelen gedurende een ononderbroken periode van achterstallige betaling, kunnen geen aanleiding geven tot meer dan € 55,00 kosten, ongeacht het aantal maatregelen, de dringendheid van de situatie, het bestaan van een gedeeltelijke betaling, ...;
- het plafond is uniek indien de facturering slechts betrekking heeft op één energiebron of op elektriciteit en gas. Er zijn evenwel twee plafonds als de leverancier de twee energiebronnen afzonderlijk factureert;
- de geplafonnerde kosten zijn alle invorderings- en administratieve kosten (aanmaningskosten, kosten van de ingebrekestelling, kosten van een incassobedrijf). De interesten of gerechtskosten (kosten van de dagvaarding, het rekest, de uitvoering van een vonnis) vallen echter niet onder het plafond.

3.11 Betaling van een technische interventie van Sibelga

Beschrijving van de vastgestelde feiten

De klager was het voorwerp van een stroomstoring. Nadat de stroom was uitgevallen, nam de DNG nog dezelfde dag contact op met Sibelga om het herstel van zijn elektriciteitsmeter te vragen.

Op zijn verzoek kwam een technicus van Sibelga ter plekke, die vaststelde dat de particuliere installatie niet/niet langer op de elektriciteitsmeter aangesloten was.

Op verzoek van de klager, en nadat deze laatste het bestek had ondertekend, sloot de technicus van Sibelga de particuliere installatie op de meter aan.

De klager meende dat Sibelga niet gerechtigd was om hem een factuur te sturen voor het herstel van zijn elektriciteitsmeter, met het motief dat het defect en de interventie stroomopwaarts van de meter lagen.

Genomen beslissing en motivatie

De Dienst heeft vastgesteld dat Sibelga de aansluiting van de elektriciteitsmeter van de klager heeft hersteld. De Dienst heeft ook vastgesteld dat de interventie van Sibelga betrekking had op het particuliere deel van de installaties van de klager. Dit was dus een interventie voorbij de meter en geen interventie stroomopwaarts van de meter, zoals de klager beweerde.

Artikel 4, §1 van het technisch reglement elektriciteit bepaalt dat de distributienetbeheerder zorgt voor de distributie van elektriciteit ten voordele van de distributienetgebruikers, toeziet op de veiligheid, de betrouwbaarheid en de efficiëntie

van het distributienet, en het in voorkomend geval herstelt. Artikelen 69, 120 en 132 van het technisch reglement elektriciteit bepalen bovendien dat de aansluitingskosten voor rekening van de distributienetgebruiker zijn.

Gelet op het voorgaande heeft de Dienst besloten dat Sibelga zich aan de voornoemde artikelen heeft gehouden toen het een factuur uitgaf voor het herstel van de elektriciteitsmeter van de klager.

4 Wetswijzigingen

De elektriciteits- en de gasordonnantie zijn gewijzigd door de ordonnantie van 23 juli 2018 tot wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegenisretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de ordonnantie van 12 december 1991 houdende oprichting van begrotingsfondsen.

De belangrijkste wijzigingen, die de consument beter beschermen, zijn als volgt:

- Bij ontstentenis van een tegensprekelijke opname door Sibelga en de consument, kan deze laatste een foto nemen van zijn meter en die naar Sibelga sturen om zijn meterstand aan te geven;
- De consument kan een schadevergoeding eisen van de leverancier of de distributienetbeheerder voor een onderbreking van zijn bevoorrading met elektriciteit of gas, binnen de 60 dagen na de onderbreking, indien ze als gevolg van een fout in het beheer of de facturering inbreuk maakt op de ordonnantie. Vroeger gold een termijn van 30 dagen na het ontstaan van de onderbreking;

- Wanneer als gevolg van een fout van de leverancier of de distributienetbeheerder ten onrechte een vermogensbegrenzer wordt geplaatst, kan de consument een schadevergoeding eisen van de verantwoordelijke voor de fout;
- Een overdracht van schuldvordering is slechts tegenwerpelijk aan de consument indien hij vooraf per aangetekende brief in kennis werd gesteld of hij de overdracht heeft aanvaard.

De Geschillendienst zal in de behandeling van de klachten toezien op de juiste toepassing van deze bepalingen.

5 Externe samenwerking

In het jaarverslag 2017 heeft de Geschillendienst zijn wens te kennen gegeven om zijn samenwerking uit te breiden met andere instellingen, zoals de Federale Ombudsdienst voor Energie, Infor Gas Elek en de distributienetbeheerder. In de loop van 2018 zijn concrete maatregelen in deze zin genomen.

5.1 Protocol met de OVE

Op 9 maart 2018 heeft de Geschillendienst van BRUGEL met de Federale Ombudsdienst voor Energie vergaderd om de laatste hand te leggen aan het protocolakkoord voor een samenwerking tussen beide diensten.

Na deze vergadering werd een akkoord bereikt.

Dit protocolakkoord heeft de volgende verbeteringen aangebracht aan de samenwerkingsprocedure tussen de Federale Ombudsdienst voor Energie en de Geschillendienst:

- 1) Formalisering van de werkmodaliteiten tussen de twee diensten;
- 2) Follow-up van de dossiers waarover BRUGEL advies heeft uitgebracht tot aan hun afsluiting;
- 3) Automatische overdracht door de Federale Ombudsdienst voor Energie van alle dossiers die onder de uitsluitende gewestelijke bevoegdheid van de Geschillendienst vallen.

Artikel 27 van de federale elektriciteitswet bepaalt immers het volgende:

“§1. “Er wordt een autonome dienst met rechtspersoonlijkheid, “ombudsdienst voor energie”, “Ombudsstelle für Energie” genaamd in het Duits, opgericht die bevoegd is voor de verdeling van vragen en klachten betreffende het functioneren van de elektriciteitsmarkt en voor de behandeling van alle geschillen tussen een eindafnemer en een elektriciteitsbedrijf inzake aangelegenheden die tot de bevoegdheid van de federale overheid behoren krachtens artikel 6, §1, VI, vierde en vijfde lid en VII, tweede lid, van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen.”

De Ombudsdienst voor Energie is belast met de volgende opdrachten:

1° het beoordelen en onderzoeken van alle vragen en klachten van eindafnemers die betrekking hebben op de activiteiten

van een elektriciteitsbedrijf en op het functioneren van de elektriciteitsmarkt. De ombudsdienst maakt op grond van de bevoegdheidsverdeling tussen de federale overheid en de gewestelijke overheden de vragen en klachten over aan de ter zake bevoegde gewestelijke overheidsdienst wanneer de vragen en klachten geheel betrekking hebben op een gewestelijke bevoegdheid."

Men moet bijgevolg besluiten dat de consument in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geen beroep kan doen op de ombudsdienst voor geschillen die een zuiver gewestelijke zaak zijn.

5.2 Samenwerking met Infor Gas Elek

Op 27 september 2018 heeft de Geschillendienst van BRUGEL een overlegvergadering belegd met Infor Gas

Elek om een reeks dossiers te bespreken. Tijdens deze vergadering werden modaliteiten voor de werking en de uitwisseling gedefinieerd.

De besprekingen gingen over verscheidene punten, zoals de noodzaak om de afnemers optimaal te beschermen of het belang van voldoende informatie van de Brusselaars.

Infor Gas Elek heeft deze gelegenheid ook aangegrepen om recurrente problemen die het in de begeleiding van de consumenten en de verdedigingen van hun rechten ontmoet, aan te kaarten bij de Dienst.

5.3 Samenwerking met Sibelga

Op 18 december 2018 heeft de Geschillendienst een overlegvergadering met Sibelga belegd om bepaalde thema's te bespreken, zoals de MOZA-procedure, het verbruik zonder contract/bedrieglijk verbruik, de

rechtzetting van de meetgegevens, het stelsel voor schadevergoedingen, ...

Wat de MOZA-procedure betreft, stelt de Dienst vast dat Sibelga na de in de overlegvergadering geformuleerde aanbevelingen bepaalde praktijken heeft aangepast. Zo sloot Sibelga in het verleden in bepaalde gevallen een meter af zonder de bewoner te waarschuwen. Voortaan verzegelt Sibelga een meter pas nadat het zich ervan verzekerd heeft dat er geen nieuwe bewoner is, of voert het een grondiger onderzoek uit voor het de meter(s) afsluit.

Bovendien werd in de vergadering overeengekomen dat Sibelga de modaliteiten van de uitvoering van de MOZA-procedure publiceert.

De Geschillendienst wenst ook in een nabije toekomst bij Sibelga de uitvoering van het stelsel voor schadevergoedingen te onderzoeken.

6 Beroepen tegen beslissingen van de Geschillendienst

Op 21 april 2017 heeft de NV ELECTRABEL een verzoek tot nietigverklaring ingediend tegen de beslissing van de Geschillendienst van BRUGEL van 21 februari 2017 met referentie R16-0049. In deze beslissing stelde de Dienst dat Engie Electrabel artikel 25sexies, §4 van de elektriciteitsordonnantie niet had nageleefd door de levering van elektriciteit aan huishoudelijke afnemer af te sluiten zonder de voorafgaande toestemming van de vrederechter en onder het voorwendsel dat de afnemer geen attest van woonst had bezorgd. De Dienst bevestigde bovendien de overtreding door de NV ELECTRABEL van artikel 32septies, §1, van de elektriciteitsordonnantie door een schadevergoeding voor de dagen zonder levering van elektriciteit te weigeren.

In het kader van dit beroep werden geschriften uitgewisseld. De auditeur van de Raad van State diende op 21 maart 2018 zijn rapport in. In dit rapport bevestigt de auditeur dat:

"(...) De overtreding van het voornoemde artikel 25sexies, §4, vormt bijgevolg geen overtreding van een "particulier" burgerlijk recht in de betekenis van het vonnis La Flandria, maar wel van een openbardienstverplichting, namelijk de voortzetting van de levering van elektriciteit tot een rechter haar stopzetting toelaat en volgens de voorwaarden die de Elektriciteitsordonnantie voorziet. De Elektriciteitsordonnantie belast de leveranciers met deze verplichting, die bestaat omdat ze door de ordonnantie wordt voorzien, los van de overeenkomst tussen leveranciers en consumenten. Er

bestaat, ter bewijs, geen verwijzing naar deze openbare dienstverplichting in het leveringscontract dat tussen mevrouw X en Engie Electrabel werd afgesloten, en evenmin naar een eventuele schadevergoeding in het geval van een verzuim om deze verplichting na te leven. De Geschillendienst van BRUGEL heeft trouwens het leveringscontract tussen mevrouw X en Engie Electrabel niet onderzocht om uitspraak te doen over de klacht.

Bijgevolg heeft de klacht tegen de tegenpartij - in dit geval BRUGEL - betrekking op de naleving van niet de verplichtingen die voortvloeien uit het contract voor de levering van elektriciteit, maar wel de modaliteiten voor de stopzetting van de levering van elektriciteit, wel of niet

conform de Elektriciteitsordonnantie, een klacht waarvoor de Geschillendienst van de tegenpartij bevoegd is. (...)

De Raad van State heeft in zijn vonnis van 25 januari 2019 uitspraak gedaan in deze zaak en besluit het volgende:

“Voor het overige heeft de wetgever in verscheidene bepalingen van dezelfde ordonnantie de verplichtingen geregeld van de elektriciteitsleveranciers tegenover huishoudelijke afnemers, en heeft hij bepaalde garanties

ten voordele van deze laatsten ingevoerd, gekoppeld aan een eenvoudig, snel en effectief beroepsmechanisme bij de Geschillendienst. In deze context zijn de rechten die deze bepalingen en in het bijzonder artikel 25sexies, §4, aan de consument verlenen geen burgerlijke rechten die buiten de bevoegdheid van de Geschillendienst zouden vallen. Deze teksten scheppen openbare dienstverplichtingen die, wanneer ze subjectieve rechten doen ontstaan, het karakter van politieke rechten hebben. De omstandigheid dat de juridische relatie tussen de consument en de leverancier de vorm van

een contract krijgt, wijzigt dit besluit niet. De ordonnantie legt de leveranciers openbare dienstverplichtingen op tegenover de consumenten met wie zij een contract afsluiten. Deze verplichtingen komen voort uit de ordonnantie zelf en niet uit het leveringscontract.”

De Geschillendienst verwelkomt dit vonnis, dat aan zijn rol en opdrachten herinnert en ze zeer pertinent bevestigt.

7 Conclusie

Via zijn vele beslissingen draagt de Geschillendienst van BRUGEL bij aan de verbetering van de werking van de energiemarkt. Hij heeft vooral een efficiënte, snelle en kosteloze behandeling mogelijk gemaakt van de klachten van eindgebruikers die zich verloren voelden op deze markt. Om zijn rol verder te versterken, heeft de Dienst in 2018 verbeteringsmaatregelen genomen, zowel intern als naar buiten toe, door met de andere instellingen samen te werken. De klachten worden in de meeste gevallen binnen

de termijnen behandeld. Er zijn bruggen geslagen met de verschillende marktactoren en consumentenverenigingen.

De Dienst kiest evenwel voor een logica van constante evolutie. Hij bereidt zich toegewijd en enthousiast voor op de voor de volgende jaren aangekondigde nieuwe uitdagingen, met name:

- de behandeling van klachten in het door de nieuwe ordonnantie van juli 2018 ingevoerde kader,

- de voorbereiding van zijn verweer in het geval van een beroep voor de rechtbank van eerste aanleg,
- de eventuele uitbreiding van zijn bevoegdheden tot klachten met betrekking tot de watersector.

Tot slot is de Dienst zich ervan bewust dat de verbetering van zijn bekendheid een van zijn grote uitdagingen is. Ook in dit domein zal veel werk worden verricht.

Verantwoordelijke uitgevers

J. Willems - G. Lepère - BRUGEL, Kunstlaan 46 - 1000 Brussel.

Design en vormgeving

www.inextremis.be

Foto's

adobe.stock.com

Ce cahier thématique est aussi disponible en français.

brugel ● ●

DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

Kunstlaan 46/14
1000 Brussel
info@brugel.brussels

www.brugel.brussels