

brugel ● ●

DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE



**THEMATISCH
VERSLAG
02**

JAARVERSLAG 2019
**Behandeling van klachten
en werking van de
Geschillendienst**

THEMATISCH VERSLAG 02

JAARVERSLAG 2019

Behandeling van klachten
en werking van de
Geschillendienst



Bekijk het jaarverslag online
<http://annual-report-2019.brugel.brussels>

Inhoudstafel

1	Lessen en perspectieven	4
2	Opdrachten van de Dienst	5
2.1	Het behandelen van de klachten van de Brusselse consumenten	5
2.2	Door de Dienst genomen dringende maatregelen	8
2.3	Eerstelijnsdienst om de Brusselse consumenten te informeren	9
2.4	Ten dienste van publieke actoren en hoven en rechtbanken	9
2.5	Identificatie van de disfuncties op de energiemarkt en rapportage aan BRUGEL	9
3	Onze activiteit in cijfers	10
3.1	Verdeling van de klachten per categorie	10
3.2	Verdeling van de klachten volgens de aangeklaagde maatschappijen	13
3.3	Herkomst van de klachten	15
3.4	Verdeling van de klachten volgens het soort procedure	16
3.5	Status van de klachten	17
3.6	Behandelingstermijnen van de klachten	18
3.7	Indeling van het aantal klachten naar taalstelsel	19
4	Analyse van de interne rechtspraak en conclusies	20
4.1	Schadeloosstelling van een consumentenslachtoffer	20
4.2	Frauduleus verbruik of verbruik zonder contract	22
4.3	Bedenkelijke praktijken van energieleveranciers	31
4.4	Klachten in verband met 'energiepremies'	40
4.5	Klachten in verband met hernieuwbare energie	40
5	Conclusie	41

Wettelijke grondslag

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

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

Met het huidige document komen we tegemoet aan deze verplichting.

Figuren

Figuur 1: Indeling van de klachten volgens hoofdcategorie – evolutie van 2015 tot 2019	12
Figuur 2: Percentage van de door de Dienst behandelde klachten per aangeklaagde partij in 2019	13
Figuur 3: Indeling van de door de Dienst behandelde klachten volgens de aangeklaagde partij - evolutie van 2015 tot 2019	13
Figuur 4: Herkomst van de klachten - evolutie van 2015 tot 2019	15
Figuur 5: Verdeling van de klachten volgens het type procedure – evolutie van 2015-2019	16
Figuur 6: Status van de klachten in 2019 (situatie op 16.04.2020)	17
Figuur 7: Behandelingstermijn van de klachten - evolutie van 2017 tot 2019	18
Figuur 8: Taalrol van de klachten in 2019	19

Tabellen

Tabel 1: Indeling van de klachten naargelang hun voorwerp	11
Tabel 2: Indeling van de door BRUGEL behandelde klachten volgens de aangeklaagde partij	14





1 Lessen en perspectieven

Na de liberalisering van de energiemarkt heeft de wetgever de Geschillendienst van BRUGEL opgericht, een orgaan dat stilaan zijn plaats begint in te nemen als instantie voor de buitengerechtelijke oplossing van geschillen. Deze dienst, die vlot toegankelijk en gratis is, kan snel optreden voor alle consumenten, verenigingen, instellingen of magistraten die hierom verzoeken. Zijn missie is van essentieel belang in een complexe energiemarkt waar de consument niet gemakkelijk te vinden is. Dat is tevens zo met het oog op de kosten van de rechtspleging of de vertragingen bij de behandeling van beroepen voor de hoven en rechtbanken. De lessen die uit alle klachtenbehandelingen kunnen worden getrokken, kunnen ook worden gebruikt om de regulering van de distributienetbeheerder of de concurrentie tussen de verschillende leveranciers te verbeteren.

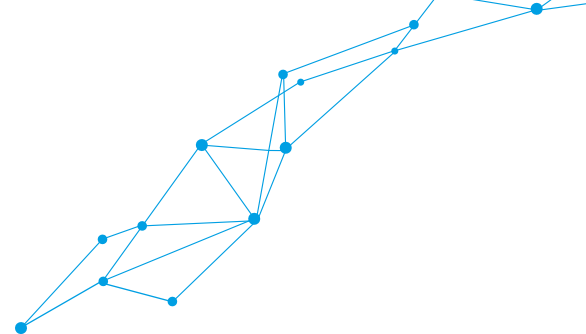
Via de klachten die in 2019 werden behandeld, heeft de Dienst verschillende disfuncties vastgesteld. Deze disfuncties hebben betrekking op verschillende kwesties, waaronder frauduleus verbruik, misbruik door leveranciers of inefficiëntie in het systeem voor de toepassing van de schadevergoedingsregeling. Verder heeft de Dienst ook vastgesteld dat er vaak probleemsituaties kunnen ontstaan door een gebrek aan informatieverstrekking aan de consument. De Dienst heeft getracht deze disfuncties aan te pakken via zijn jurisprudentie. Daarnaast is de Dienst ook actiever geworden met concrete maatregelen van algemene informatieverstrekking of rapportering aan de raad van bestuur van BRUGEL die verantwoordelijk is voor de goede algemene werking van de energiemarkt.

De kern van het werk van de Dienst blijft natuurlijk de behandeling van klachten, maar de opdracht van de Dienst is veel breder en consequenter. Zo staat de Dienst met name op de eerste rij bij het verstrekken van alle informatie over de energiesector aan de Brusselse consumenten. Verder komt hij ook tussen in een aantal noodsituaties, wanneer een consument wordt geconfronteerd met een ongerechtvaardigde afsluiting. Anderzijds heeft de Dienst de eer gehad om zijn expertise te leveren aan bepaalde vrederechters in geschillen met betrekking tot het energierecht.

Het jaar 2019 was een beslissend jaar voor de Dienst, met name wat betreft de getroffen maatregelen om de eigen werking te verbeteren, de geleverde inspanningen om zich te profileren, de opsporing van een groot aantal disfuncties en de ondersteuning van de consument.

Niettemin zal de Dienst de komende jaren zijn inspanningen moeten voortzetten, met name op het gebied van:

- het vergroten van de eigen bekendheid bij de Brusselse consument;
- het delen van lessen of de jurisprudentie die het verwerft door de behandeling van klachten. Deze uitwisseling kan bijvoorbeeld plaatsvinden door middel van seminars die worden georganiseerd door consumentenorganisaties, overheidsorganen of verenigingen van vrederechters.



2 Opdrachten van de Dienst

De Geschillendienst heeft verschillende opdrachten:

- De Dienst behandelt de klachten van de Brusselse consumenten (hoofdstuk 2.1);
- Hij is bevoegd om dringende maatregelen te nemen teneinde een ongerechtvaardigde afsluiting te voorkomen (hoofdstuk 2.2);
- Hij staat op de eerste lijn in de informatieverstrekking aan de Brusselse klanten (hoofdstuk 2.3);
- Hij stelt zijn expertise ter beschikking van publieke actoren en van de hoven en rechtbanken (hoofdstuk 2.4);
- En de Dienst heeft de taak om disfuncties op de markt op te sporen en deze aan BRUGEL te melden (hoofdstuk 2.5).

2.1 Het behandelen van de klachten van de Brusselse consumenten

2.1.1 De Geschillendienst in een notendop

De Geschillendienst van BRUGEL is een buitengerechtelijk orgaan dat vooral geschillen beslecht tussen Brusselse consumenten en energieleveranciers, de distributienetbeheerder Sibelga en Leefmilieu Brussel.

Het behandelt klachten met het oog op een snelle, transparante en kosteloze beslechting van geschillen. De Geschillendienst onderzoekt alle klachten, in volledige onafhankelijkheid en onpartijdigheid ten opzichte van de spelers op de energiemarkt en de indiener van de klacht. Bij de uitoefening van zijn bevoegdheden ontvangt de Geschillendienst geen instructies of bevelen van enige autoriteit.

Alle beslissingen van de Geschillendienst zijn bindend voor alle betrokken partijen. Dit houdt in dat als een partij een beslissing van de Geschillendienst niet uitvoert, de indiener van de klacht in beroep kan gaan bij de raad van bestuur van BRUGEL, zodat deze de betrokken partij kan verplichten de beslissing in kwestie na te leven, op straffe van een administratieve boete.

2.1.2 Wanneer kan er een beroep gedaan worden op de Dienst?

Elke consument die geconfronteerd wordt met een geschil over de Brusselse energiemarkt, kan een klacht indienen tegen zijn energieleverancier, de distributienetbeheerder en/of Leefmilieu Brussel, bij de Dienst van BRUGEL.

De Dienst is met name bevoegd om klachten te behandelen die:¹

- betrekking hebben op een geschil over de niet-naleving van de elektriciteits- en gasordonnanties of hun uitvoeringsbesluiten en de geldende MIG:

Voorbeelden:

- ongerechtvaardigde afsluiting van de meters van een hoofdverblijfplaats zonder toestemming van de vrederechter;
- correctie van de meetgegevens waarmee het elektriciteits- of gasverbruik van de consument gemeten kunnen worden;
- laattijdige aansluiting op het netwerk;

¹ Artikel 30 novies van de elektriciteitsordonnantie.

- plaatsing van een vermogensbegrenzer zonder voorafgaande waarschuwing;
 - mondelinge weigering van de leverancier om een aanbod te doen voor een leveringscontract, enz.;
 - weigering van een schadevergoeding door de leverancier of Sibelga in geval van een administratieve fout of ongerechtvaardigde afsluiting.
- betrekking hebben op een geschil over de werking van de elektriciteits- en gasmarkt;

Voorbeeld:

weigering om een leveringscontract aan te bieden aan een klant wiens contract opgezegd werd door een vorige leverancier, aan een klant uit bepaalde geografische gebieden van Brussel, enz.

- betrekking hebben op een geschil over de activiteiten van een leverancier, van een leverancier van flexibiliteitsdiensten, van een netbeheerder of van een tussenpersoon of van elk bedrijf dat actief is in de elektriciteits- of gasector;

Voorbeelden:

- klacht over een 'frauduleus' verbruik door Sibelga na een melding van geknoei met de meter of een verbreking van de zegels van Sibelga;

- facturatie door Sibelga voor een verbruik zonder contract;
 - invraagstelling van de MOZA-procedure (procedure voor het afsluiten van meters bij gebrek aan een geldig contract), uitgevoerd door Sibelga op initiatief van een energieleverancier;
 - claimen van aanzienlijke administratieve kosten – in de fase van de minnelijke schikking – door het incassobedrijf dat ingeschakeld werd door de energieleverancier, enz.
- betrekking hebben op de toekenning van een financiële hulp in het kader van het in artikel 24, § 2, bedoelde programma van uitvoering;

Voorbeeld:

weigering om een energiebonus B1 «Dakisolatie» toe te kennen door Leefmilieu Brussel wegens niet-naleving van de algemene voorwaarden van de energieprijzen 2019.

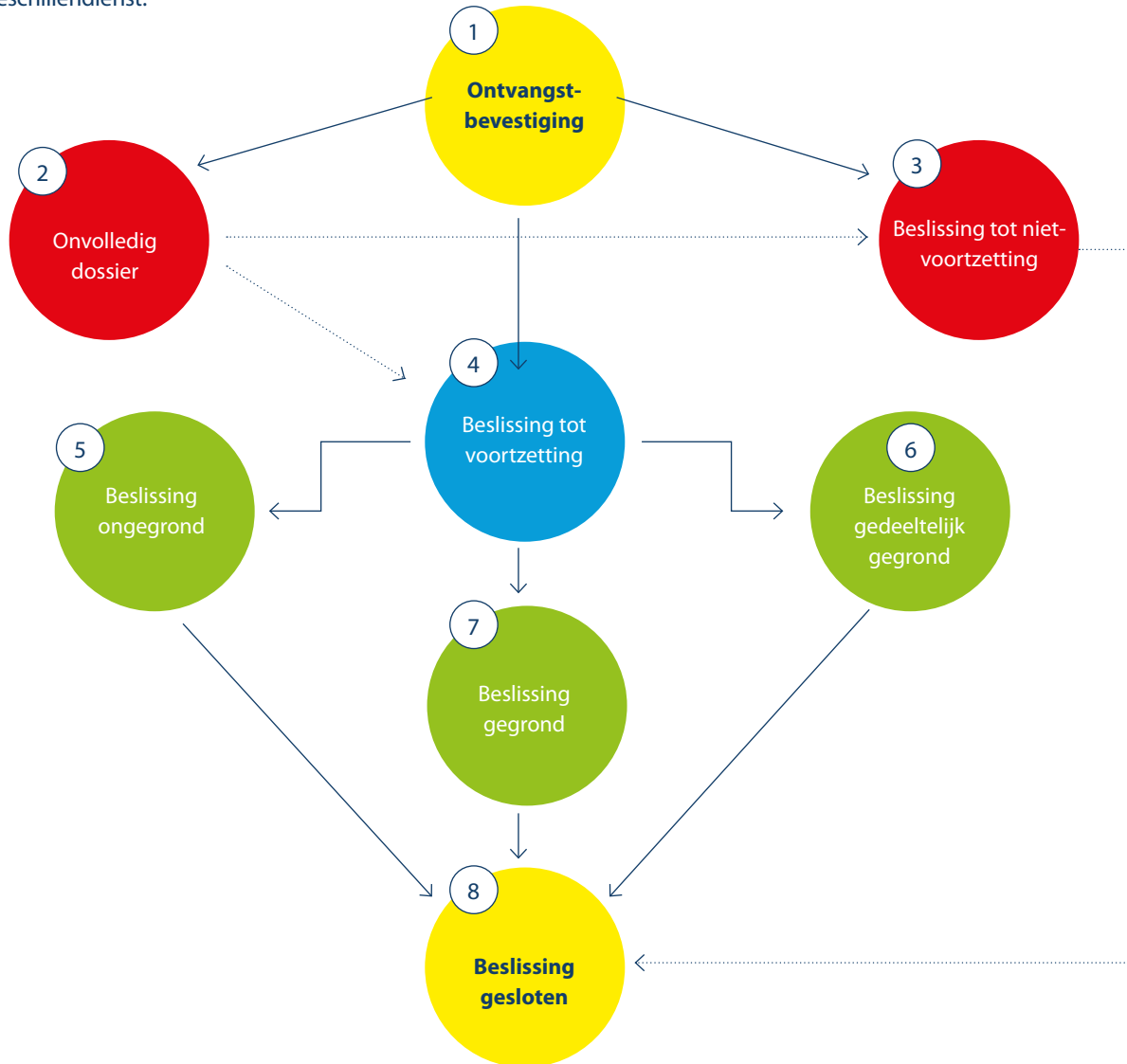
2.1.3 Voorafgaande stappen alvorens een zaak aanhangig te maken bij de Dienst

Er kan pas een klacht bij de Geschillendienst van BRUGEL worden ingediend, als de consument zich in eerste instantie heeft gericht tot de klantendienst of de klachtendienst van de desbetreffende leverancier of tot de klachtendienst van Sibelga en geen genoegdoening heeft gekregen met betrekking tot zijn verzoek. Deze situatie kan zich bijvoorbeeld voordoen, wanneer de leverancier/Sibelga geen positief gevolg geeft aan zijn verzoek of er niet binnen de termijn op reageert.



2.1.4 Het proces: vanaf neerlegging tot uitspraak

Nadat de klacht werd neergelegd door de klagende partij, doorloopt deze de volgende stappen bij de Geschillendienst:²



Toelichtingen:

- 1 Wanneer de Geschillendienst een klacht ontvangt, stuurt hij een bericht van ontvangst naar de partij die de klacht indiende.
- 2 Wanneer de Geschillendienst van mening is dat het dossier niet volledig is (klachtenformulier niet volledig of niet overgemaakt, ontbreken van een klacht die vooraf bij de betrokken partij werd ingediend, enz.), vraagt hij de klagende partij om het dossier aan te vullen.
- 3 Wanneer de Geschillendienst vindt dat hij niet bevoegd is om de klacht te behandelen, gaat hij niet verder met de behandeling ervan en sluit hij het dossier.
- 4 Wanneer de Geschillendienst meent dat hij wel bevoegd is om de klacht te behandelen, behandelt hij deze verder. Dit wordt gevolgd door verschillende uitwisselingen tussen de aangeklaagde partij(en), de Dienst en de klagende partij, inclusief het doorsturen van de klacht naar de aangeklaagde partij(en).
- 5 Wanneer de Geschillendienst van oordeel is dat het (de) verzoek(en) van de klager ongegrond is (zijn), d.w.z. dat er geen sprake is van een schending van de Brusselse regelgeving door de aangeklaagde partij, verklaart de Geschillendienst de klacht "ongegrond" en sluit hij het dossier.
- 6 Wanneer de Geschillendienst van mening is dat één of meer van de verzoeken van de klager gegrond is (zijn), verklaart hij de klacht "gedeeltelijk gegrond" en sluit hij het dossier.
- 7 Wanneer de Geschillendienst van oordeel is dat alle verzoeken van de klager gegrond zijn, verklaart hij de klacht "gegrond" en sluit hij het dossier.
- 8 Een dossier kan op elk moment tijdens de behandeling van de klacht gesloten worden (intrekking van de klacht, niet-medewerking van de partij die de klacht indiende, aan de behandeling van het dossier, akkoord bereikt tussen de partijen, enz.). Wanneer de Geschillendienst een dossier sluit, wordt het gearchiveerd en bewaard voor een periode van 2 jaar.

² De termijnen waarbinnen deze stappen moeten plaatsvinden, worden duidelijk uitgelegd in het huishoudelijk reglement van de Geschillendienst: <https://www.brugel.brussels/publication/document/beslissingen/2017/nl/Beslissing-53-ROI-BRUGEL.pdf> (pagina 27 en volgende).

2.1.5 Niet akkoord met de beslissing van de Dienst, of integendeel, de beslissing van de Dienst wordt niet gerespecteerd: wat kan er dan gedaan worden?

Als een van de partijen niet tevreden is met de beslissing van de Dienst, kan zij:

- **de Dienst vragen zijn beslissing te heroverwegen**
Dit beroep moet vergezeld zijn van een motivering. Het moet een uiteenzetting bevatten van de redenen waarom de beslissing niet gerechtvaardigd is. Op basis hiervan kan de Dienst dan zijn oorspronkelijke beslissing bevestigen of vervangen door een nieuwe. In ieder geval moet de Dienst zijn nieuwe beslissing motiveren.
- **beroep instellen tegen deze beslissing bij de Rechtbank van eerste aanleg te BRUSSEL**
In dat geval zal de rechter gevraagd worden zich uit te spreken over de grond van de klacht. Zijn oordeel vervangt dan de beslissing van de Dienst of bevestigt deze.

De beslissingen van de Dienst zijn bindend, d.w.z. dat de partijen verplicht zijn ze uit te voeren. Gebeurt dat niet, dan kan de dwarsliggende partij op basis van een verzoek dat bij BRUGEL wordt ingediend, gedwongen worden om de beslissing uit te voeren, op straffe van een administratieve sanctie.

2.2 Door de Dienst genomen dringende maatregelen

De Dienst kan **elk** verzoek om een **spoedprocedure**³ in behandeling nemen. Zo wordt de Dienst er regelmatig toe gebracht om dringende klachten binnen enkele uren te behandelen. De dringende klachten kunnen gaan over:

- een dreigende of effectieve en ongerechtvaardigde afsluiting in de hoofdverblijfplaats van de klager of in een onderneming met minder dan vijf werknemers;
- het niet aansluiten of niet openen van een meter binnen de drie werkdagen na de vastgestelde termijn;
- de installatie van een vermogensbegrenzer wanneer het huishouden uitsluitend met elektriciteit verwarmt;
- de "ongewenste" overname van een bevoorradingspunt – misbruik van werving.

Deze lijst is niet beperkend bedoeld. Rekening houdend met de ingeroepen specifieke dringende omstandigheden, kan de Dienst een klacht als dringend aanmerken. De klacht moet worden behandeld **ongeacht het respectieve competentiedomein**. Met andere woorden, als de bron van de inbreuk onder de bevoegdheid van het federale niveau valt, moet de Dienst deze toch nog behandelen met inaanmerkingneming van het dringende karakter.

De behandeling van dit soort klachten vereist talrijke onmiddellijke contacten (via e-mail en/of telefoon) met de verschillende tussenkomen partijen (partij die de klacht indiende en de aangeklaagde partij(en)) om het door de consument aangekaarte probleem zo snel mogelijk op te lossen.

In dit stadium is het niet mogelijk om het werk te bepalen dat in het kader van deze opdracht verricht wordt. Er zal een denkoefening georganiseerd moeten worden om het aantal behandelde gevallen te identificeren, alsook de werkbelasting die met deze opdracht verband houdt.

Tot slot maakt deze door de Dienst gehanteerde procedure het mogelijk om veel gevallen van ongerechtvaardigde afsluiting van Brusselse consumenten te voorkomen en de toegang tot energie voor iedereen te garanderen.

³ procedure met het oog op een snelle verduidelijking van de situatie van de consument om een ongerechtvaardigde afsluiting te voorkomen of te vermijden dat een aansluiting niet binnen drie dagen in bedrijf wordt gesteld.

2.3 Eerstelijnsdienst om de Brusselse consumenten te informeren

De Dienst wordt regelmatig bevestigd door de Brusselse consumenten over een aantal kwesties die verband houden met de Brusselse of federale energiemarkt, zoals:

- hun rechten in elk geschil met een leverancier of de netbeheerder;
- de misbruiken waarvan zij het slachtoffer werden;
- hun rechten in de contractuele relatie met de leverancier;
- de tarieven van Sibelga;

- alle aspecten met betrekking tot hernieuwbare energie, met inbegrip van het in aanmerking komen van hun installatie, het einde van de compensatie, de technische vereisten die moeten worden nageleefd met betrekking tot maatregelen in verband met de meter voor de groenestroomcertificaten, juridische kwesties betreffende het beheer van de GSC's, vergunningen voor de verkoop van hernieuwbare productie, enz.;

- de mechanismen voor hun bescherming.

Ook dit is een essentiële maar nog niet gekwantificeerde opdracht van de Dienst.

2.4 Ten dienste van publieke actoren en hoven en rechtbanken

Sinds de wijziging van de elektriciteitsordonnantie in 2018 is de Dienst bevoegd om zijn expertise ter beschikking te stellen van de hoven en rechtbanken. Dit jaar ontving de Dienst de eerste expertiseverzoeken van rechters in verband met problematieken op het gebied van energie. Deze verzoeken om informatie hadden met name betrekking op kwesties die verband hielden met frauduleus verbruik en de rechtzettings-/ramingsregels.

Het betreft hier een zeer nuttige samenwerking voor de consument en de samenleving, aangezien de gespecialiseerde expertise van de Dienst ten dienste van Justitie wordt gesteld. Een uitbreiding van deze samenwerking zou een aanzienlijke toegevoegde waarde kunnen hebben voor de kwaliteit van de bevoegdheidsbeslissingen op het gebied van energie.

2.5 Identificatie van de disfuncties op de energiemarkt en rapportage aan BRUGEL

Volgens het huishoudelijk reglement moet de Dienst ook regelmatig verslag uitbrengen aan de raad van bestuur van BRUGEL. Bij deze rapportage worden terugkerende problemen van consumenten of dubieuze praktijken van Sibelga of leveranciers geïdentificeerd. Deze gegevens worden door BRUGEL in aanmerking

genomen in het kader van haar opdracht om de overheid te adviseren of de markt te reguleren. Zo heeft BRUGEL bijvoorbeeld bepaalde aanbevelingen geformuleerd om de elektriciteitsordonnantie aan te passen teneinde bepaalde storingen te verhelpen die via de klachten vastgesteld werden.





3 Onze activiteit in cijfers

In 2019 ontving BRUGEL 116⁴ klachten tegenover 92 in 2018, 89 in 2017 en 79 in 2016. Deze cijfers betreffen alle ontvangen klachten, ongeacht of ze nu werden behandeld door de Geschillendienst, werden onderzocht door de raad van bestuur van BRUGEL of werden doorgestuurd naar andere bevoegde instanties. Er werd een stijging van 27 % van de klachten geregistreerd ten opzichte van 2018. Deze toename is zeker het resultaat van het toegenomen vertrouwen in de Dienst bij de bevolking van Brussel en de consumentenbeschermingsorganisaties. Verder is deze tevens toe te schrijven aan de informatie- en communicatiecampagne voor het grote publiek, die door

BRUGEL opgezet werd om mensen te informeren over het bestaan van deze dienst.

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.

3.1 Verdeling van de klachten per categorie

De klachten worden geclassificeerd volgens een classificatie die ontwikkeld werd door de Council of European Energy Regulators (CEER). Deze heeft twee niveaus: hoofdcategorie en secundaire categorieën.

Een klacht moet altijd worden ingedeeld in een hoofdcategorie. Het is echter mogelijk dat eenzelfde klacht in geen enkele secundaire categorie kan worden ondergebracht of in meerdere secundaire categorieën

thuishoort. Hieronder wordt de tabel met de klachten gepresenteerd al naargelang hun hoofdcategorie.

De tabel toont dat de meeste klachten betrekking hebben op de gewestelijke bevoegdheden en de meting: 50 klachten voor de eerste categorie en 37 voor de tweede. Onderstaande tabel geeft de thema's weer die in de gewestelijke bevoegdheden en tellingen aan bod komen.

⁴ De hierna volgende gegevens zijn afkomstig uit ons informaticasysteem voor het beheer van de klachten. Op 16 april 2020 werd een 'snapshot' van de gegevens van 2019 gemaakt en omgezet in de vorm van tabellen of grafieken. De statistische gegevens die we voorleggen, zijn beperkt door de invoermogelijkheden van ons informaticasysteem. Voor sommige complexe klachten moet de behandelingsprocedure worden aangepast en deze aanpassingen kunnen niet altijd worden ingevoerd. De analyse van deze informatie geeft een goed overzicht van de kwaliteit van de follow-up van de verschillende klachten.

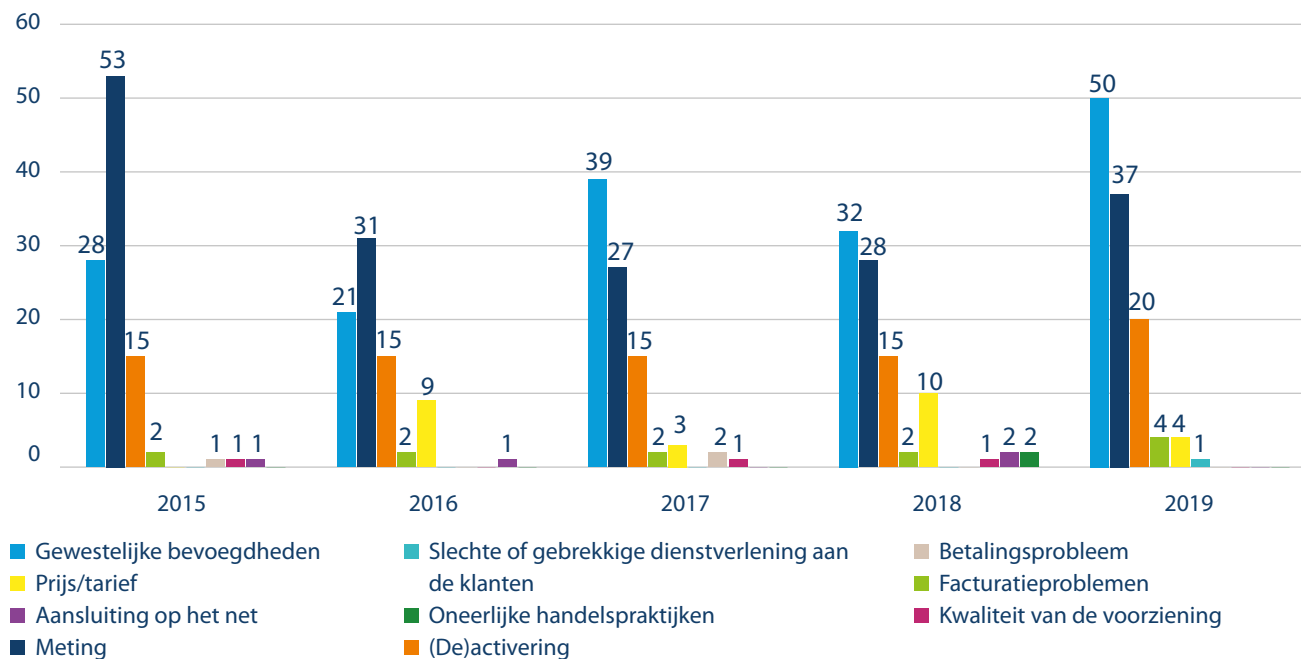
Tabel 1: Indeling van de klachten naargelang hun voorwerp

VOORWERP	DETAILS	Aantal ontvangen klachten					
		2015	2016	2017	2018	2019	
Meting	Rechtzetting van de meterstanden	10	3	4	4	4	
	Werking van de meter	2	1	1	2	6	
	Verbruik zonder contract	5	8	7	4	5	
	Meterwisseling	1	3	1		1	
	Meterstand/raming	11	2	6	7	8	
	Verhuizing/overlijden/verandering van klant/combined switch	2		2		3	
	Verandering van meter		1	1	1		
	Verbreking staatszegels	5		2	5	7	
	Switch leverancier/andere gevallen				1		
	Switch leverancier/termijn of vertraging				1	1	
	Switch leverancier/ongewenste switch			1	2		
	Mystery switch	2	3	1			
	Andere	15	10	1	1	2	
	Totaal		53	31	27	28	37
	Gewestelijke bevoegdheden	REG-premies	4	2	2	6	10
Groene elektriciteit/warmtekrachtkoppeling		2	1	8	3	2	
Beschermde klant		3	3	4	1	2	
Vermogensbegrenzer		12	10	12	8	10	
Weigering om een aanbod te doen		2		3	6	6	
Vergoeding voor elke directe, lichamelijke of materiële schade na niet-geplande/niet-meegedeelde onderbreking, non-conformiteit of onregelmatigheid van de energievoorziening		2	1	3	2	5	
Vergoeding voor afwezigheid van energievoorziening als gevolg van een administratieve fout		1		2		1	
Vergoeding voor onderbreking van ongeplande levering van meer dan 6 opeenvolgende uren		1				1	
Vergoeding voor een administratieve fout die een switchvertraging veroorzaakte			1			2	
Vergoeding - diverse		1		2	3	5	
Vergoeding/tarieven en facturatie		12	1	0	2	1	
Vergoeding/Technieken en activiteiten van de DNB				1			
Andere			2	2	3	6	
Totaal			28	21	39	32	50

VOORWERP	DETAILS	Aantal ontvangen klachten				
		2015	2016	2017	2018	2019
Facturatieproblemen	Onduidelijke, onleesbare of niet-reglementaire factuur	1				
	Geen of laattijdige factuur	1				
	Andere		2	2	2	4
Totaal		2	2	2	2	4
Betalingsprobleem	Administratieve kosten			2		
	Afbetalingsplan	1				
Totaal		1	0	2	0	0
(Des)activering	Activering na verhuizing/move in	1	4		4	4
	Afsluiting door de netbeheerder na betalingsproblemen of fraude					
	Noodprocedure	2	2			
	Wederaansluiting na afsluiting	3				
	Deactivering na niet-betaling of laattijdige betaling		1			
	Andere	9	8	15	11	16
Totaal		15	15	15	15	20
Prijs/tarief	Distributie- of transmissietarieven		6	2	1	1
	Bijdrage energie, taksen, btw					1
	Eindfactuur				1	
	Sociaal tarief		2			
	Andere		1	1	8	2
Totaal		0	9	3	10	4
Kwaliteit van de voorziening	Continuïteit van de voorziening	1		1		
	Andere				1	
Totaal		1	0	1	1	0
Aansluiting op het net	Termijn/vertraging				1	
	Weigering aansluiting				1	
	Tarief	1				
	Andere		1			
Totaal		1	1	0	2	0
Slechte of gebrekkige dienstverlening aan de klanten	Andere					1
Totaal		0	0	0	0	1
Oneerlijke handelspraktijken	Andere				1	
	Handelspraktijken verkoop/marketing				1	
Totaal		0	0	0	2	0
Totaal		101	79	89	92	116

Onderstaande figuur illustreert de evolutie van de soorten klachten die de afgelopen 5 jaar zijn behandeld.

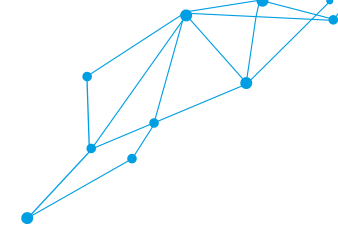
Figuur 1: Indeling van de klachten volgens hoofdcategorie – evolutie van 2015 tot 2019



Bron: BRUGEL

Het is interessant om op te merken dat het aantal gewestelijke bevoegdheden in vijf jaar tijd bijna is verdubbeld. De stijging is ook uitgesproken tussen 2018 en 2019. De klachten die bij deze categorie werden ingedeeld, omvatten klachten over het stelsel van beschermde afnemer, de weigering om een aanbod te doen, groenestroomkwesties en de schadevergoedingsregeling. Voor dit laatste type klacht is het aantal bijna verdrievoudigd. Dit kan zowel verklaard worden door de talrijke mededelingen die door BRUGEL gedaan werden over het bestaan van deze regeling, alsook door het feit dat verenigingen steeds meer aandacht besteden aan het activeren van dit recht.

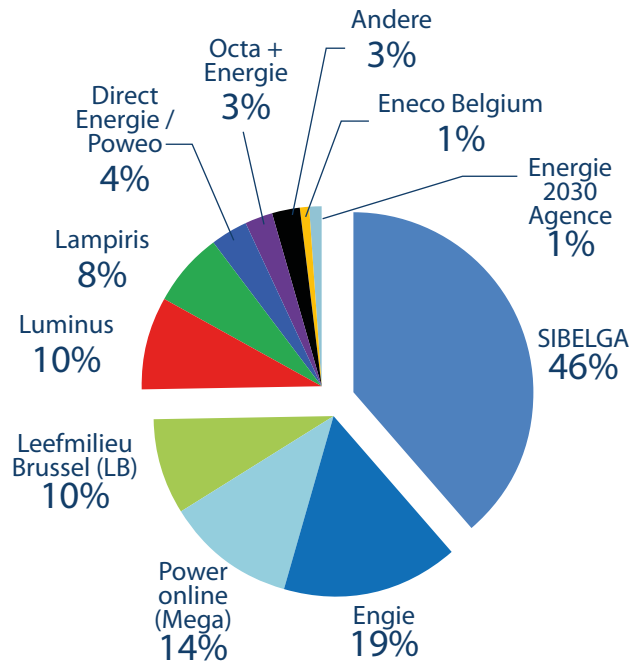




3.2 Verdeling van de klachten volgens de aangeklaagde maatschappijen

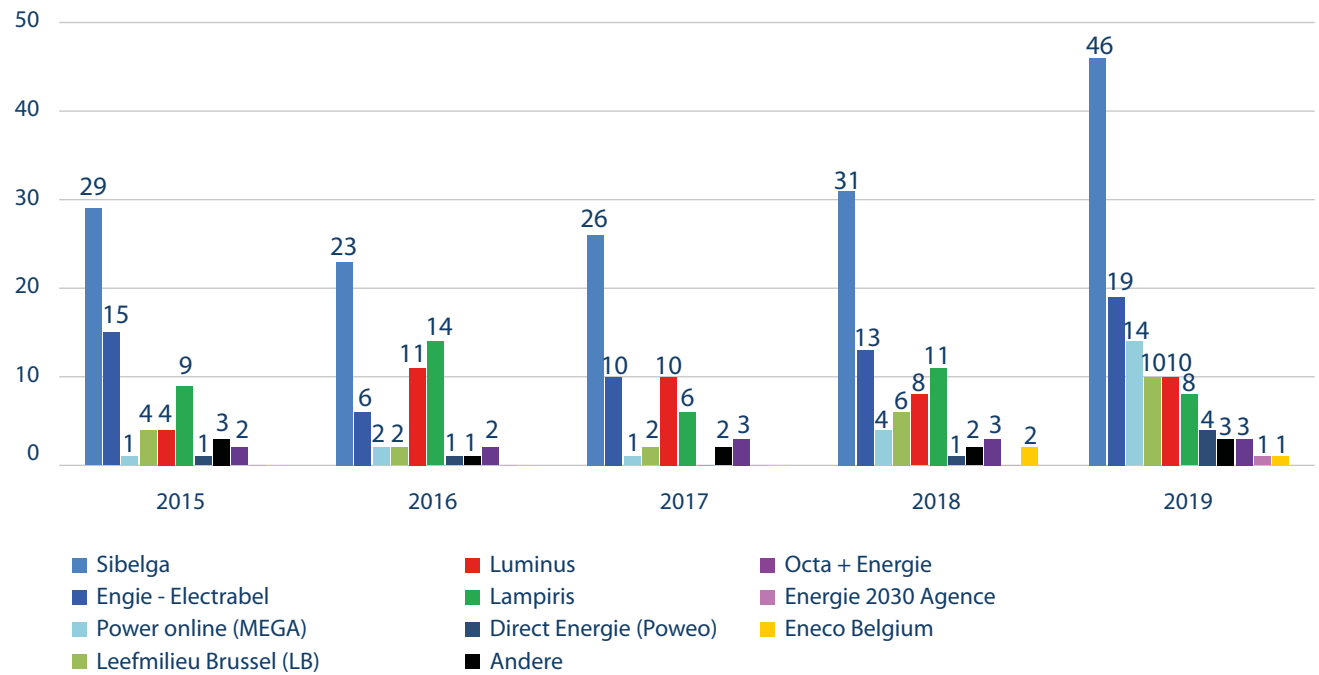
In figuur 2 hieronder staan de klachten voor het jaar 2019 volgens de aangeklaagde partij gerangschikt, terwijl figuur 3 de evolutie van deze rangschikking over 5 jaar illustreert. Hierbij dient opgemerkt dat de ingediende klachten tegen meerdere betrokkenen tegelijk gericht kunnen zijn.

Figuur 2: Percentage van de door de Dienst behandelde klachten per aangeklaagde partij in 2019



Bron: BRUGEL

Figuur 3: Indeling van de door de Dienst behandelde klachten volgens de aangeklaagde partij - evolutie van 2015 tot 2019



Bron: BRUGEL



Uit de analyse van deze cijfers blijkt dat het aantal klachten tegen Sibelga aanzienlijk is toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren. Deze stijging bedraagt 33 % tussen de jaren 2018 en 2019. Uit onderzoek van deze ontwikkelingen blijkt dat wat betreft:

- **deactivering (afsluiten van de meter):** het aantal klachten tussen 2018 en 2019 is verdubbeld;
- **telling/verbreking van de zegels (manipulatie van de meter):** het aantal klachten tussen 2018 en 2019 bijna is verdubbeld;
- **meting/meteropname/raming:** een min of meer “constante” stijging wordt geregistreerd van 2017 tot 2019;
- **schadevergoeding:** het aantal klachten toeneemt in 2019 in vergelijking met de jaren voordien.

Wat de leveranciers betreft, blijft de evolutie van het aantal klachten relatief stabiel. Toch moeten hier de volgende punten worden aangehaald:

- Voor ENGIE wordt een stijging van 32 % van het aantal klachten vastgesteld ten opzichte van 2018. Ook al blijft het aantal klachten tegen deze leverancier laag in verhouding tot zijn aandeel op de Brusselse markt (64 %), is dit niettemin het hoogste aantal in 5 jaar;
- Voor MEGA bedraagt de geregistreerde toename van de klachten tussen 2018 en 2019 71 %. Dit is een aanzienlijke stijging die gedeeltelijk kan worden verklaard door een aanzienlijke groei van het marktaandeel van MEGA. Toch bedraagt het percentage klachten dat door de Dienst tegen deze leverancier wordt behandeld 12 %, terwijl dit voor de grootste leverancier in Brussel 16 % is.
- Wat LAMPİRIS betreft, registreerde de Dienst een mooie neerwaartse trend.

In 2019 werden er tien klachten ingediend met betrekking tot door Leefmilieu Brussel behandelde dossiers rond “energiepremies”.

Sommige soorten klachten worden rechtstreeks door BRUGEL behandeld, hetzij omdat ze niet onder de bevoegdheid van de Dienst vallen, hetzij omdat het herzieningen zijn van eigen beslissingen van BRUGEL. Onderstaande tabel illustreert de evolutie van dit aantal in de afgelopen 5 jaar.

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

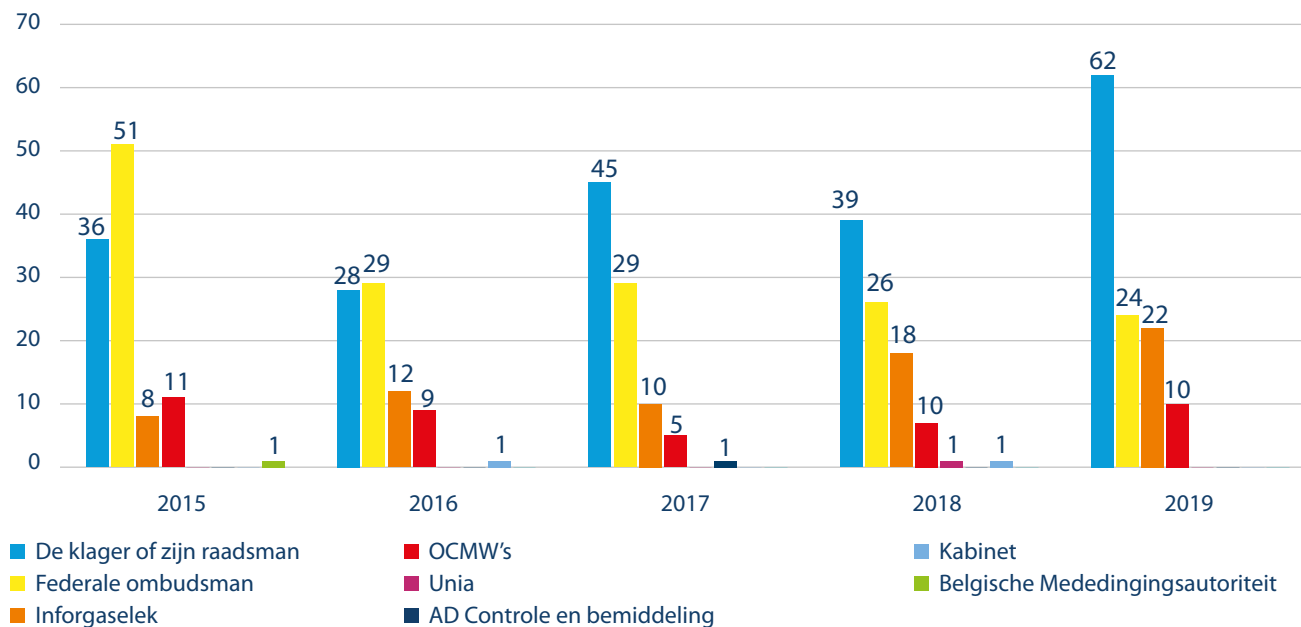
	2015	2016	2017	2018	2019
Sibelga	1	1	3	5	1
BRUGEL		1	4	1	1
Lampiris		1	2		1
Luminus				1	
Octa + Energie			2		

Bron: BRUGEL

Het aantal klachten voor de herziening van beslissingen van BRUGEL is aanzienlijk gedaald. Dit is vooral te wijten aan de wetswijziging van de ordonnantie die in 2018 doorgevoerd werd en die de Dienst de bevoegdheid gaf om ook de burgerrechten te behandelen.

3.3 Herkomst van de klachten

Figuur 4: Herkomst van de klachten - evolutie van 2015 tot 2019



Sommige klachten kunnen van twee instanties tegelijk afkomstig zijn.

Bron: BRUGEL

Men neemt een sterke daling tegenover 2018 waar van het aantal door de klager of zijn raadsman ingediende klachten. Het is ook interessant om op te merken dat het aantal klachten dat door de federale ombudsman is overgemaakt, tussen 2015 en 2019 gehalveerd is. Deze vermindering is van groot belang voor de Dienst. Uit onderzoek van het aantal klachten blijkt voorts dat het aantal klachten van tussenpersonen, zoals Infor Gas Elek of de OCMW's, licht toeneemt.



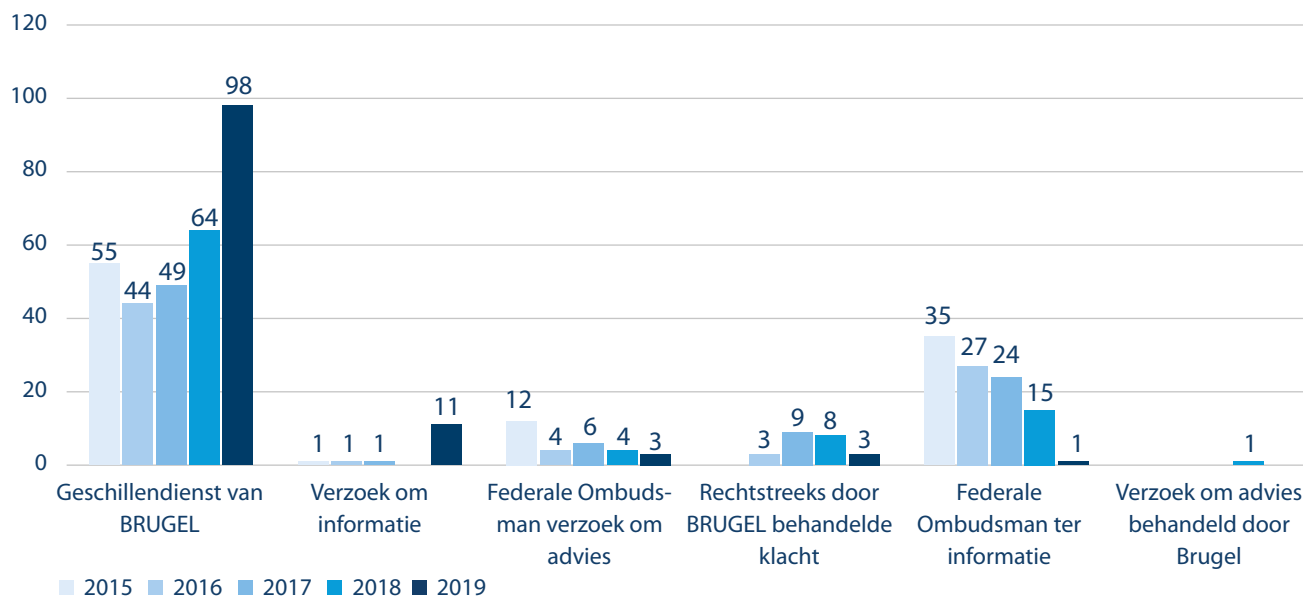
3.4 Verdeling van de klachten volgens het soort procedure

Een ingediende klacht kan volgens de volgende procedures worden behandeld:

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

Uit onderzoek van deze cijfers blijkt dat het aantal door de Dienst behandelde klachten tussen 2015 en 2019 met 44 % is gestegen. Aan de andere kant is het interessant om op te merken dat de samenwerking tussen de Bemiddelingsdienst en de Geschillendienst duidelijk is afgenomen.

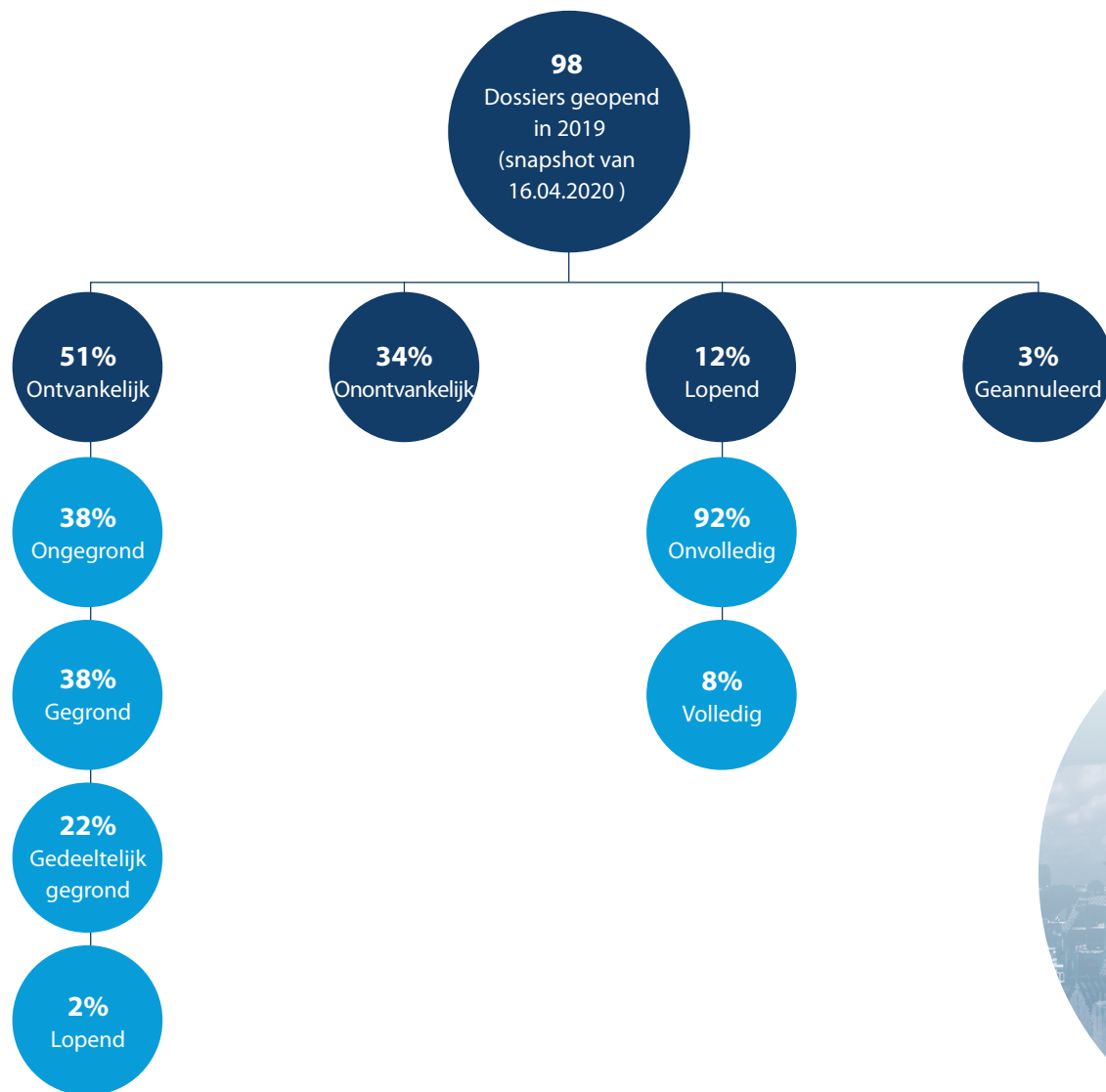
Figuur 5: Verdeling van de klachten volgens het type procedure – evolutie van 2015-2019



Bron: BRUGEL

3.5 Status van de klachten

Figuur 6: Status van de klachten in 2019 (situatie op 16.04.2020)



Aan de helft van de klachten die in 2019 ingediend werden, werd er een gevolg gegeven. De oorzaak van de onontvankelijkheid is vaak de afwezigheid van een bewijs van voorafgaande bespreking met de beschuldigde partij, of de gemengde aard (federaal en gewestelijk) van de klacht. Deze laatste worden rechtstreeks naar de OVE of de Economische inspectie verstuurd voor hun behandeling.

Onder de ontvankelijke klachten is het interessant om op te merken dat bijna 60 % van de klachten gegrond of gedeeltelijk gegrond is. De genomen beslissingen zijn zeer uiteenlopend, waarvan de trends hieronder worden beschreven. 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.



3.6 Behandelingstermijnen van de klachten

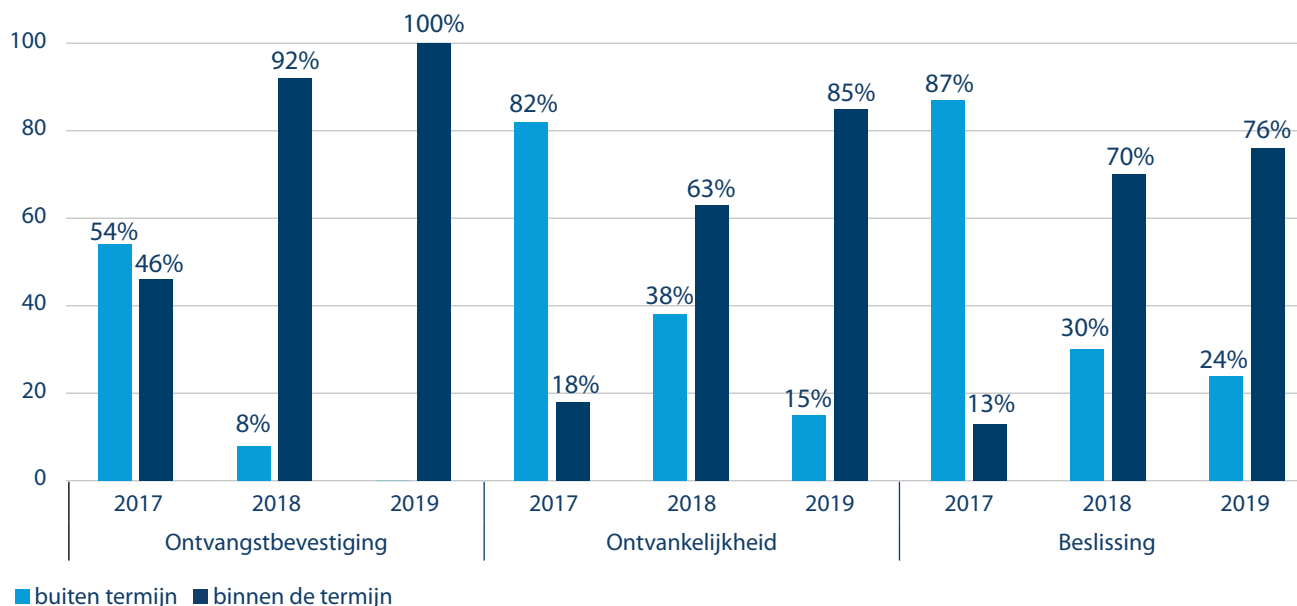
Het huishoudelijk reglement van BRUGEL voorziet in een procedure in twee stappen voor de behandeling van klachten:

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

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

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

Figuur 7: Behandelingstermijn van de klachten - evolutie van 2017 tot 2019



Deze figuur geeft een duidelijk beeld van de evolutie in behandelingstermijn van klachten door de Dienst. Deze evolutie is met name het gevolg van een interne reorganisatie en de invoering van instrumenten voor het toezicht op de naleving van de termijnen. Dus, in vergelijking met voorgaande jaren:

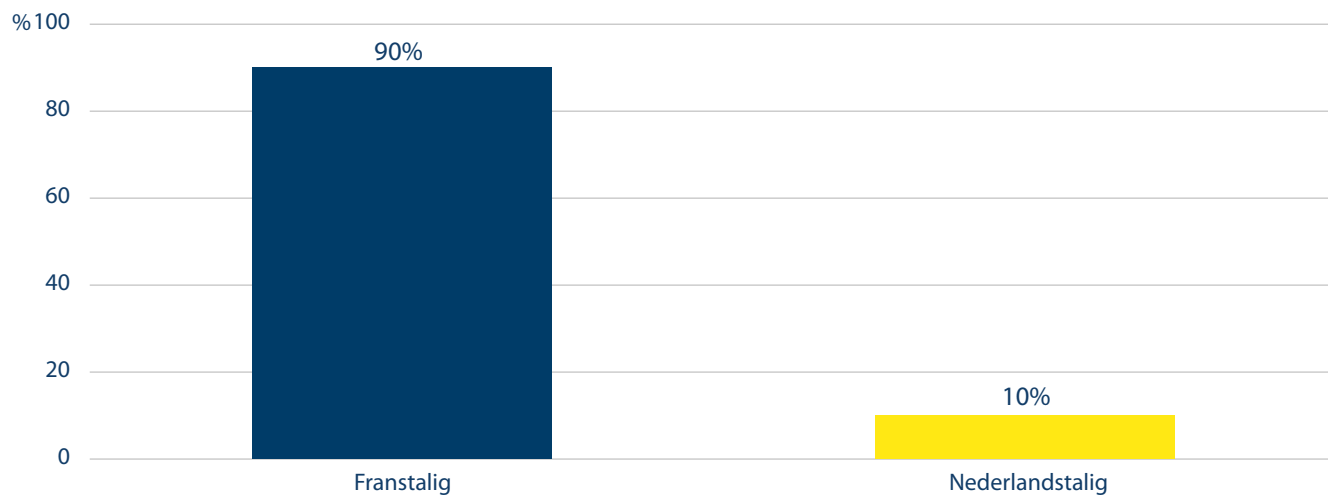
- werd voor 100 % van de klachten de ontvangstbevestiging binnen de termijnen verzonden, terwijl dat percentage in 2017 46 % bedroeg;
- noteert men voor de beslissingen over de ontvankelijkheid eveneens een evolutie, met een stijging van het percentage binnen de termijnen behandelde dossiers van 19 % naar 85 %.

- bedroeg het percentage van de op tijd verwerkte dossiers 76 %.

Desalniettemin zal de Dienst alles in het werk stellen om de behandelingstermijnen verder te verkorten en dat met de grootst mogelijke zorg voor de bescherming van de consument. Het jaar 2019 was een bijzonder jaar waarin de Dienst met een onderbezetting kampte. Niettemin zou de aanwerving van nieuwe assistenten moeten bijdragen tot deze doelstelling.

3.7 Indeling van het aantal klachten naar taalstelsel

Figuur 8: Taalrol van de klachten in 2019



Bron: BRUGEL

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

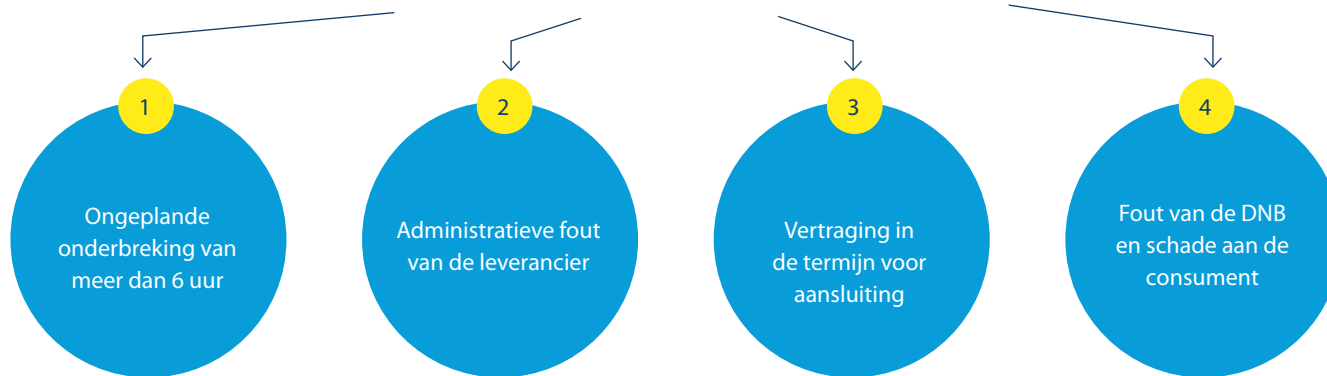




4 Analyse van de interne rechtspraak en conclusies

4.1 Schadeloosstelling van een consumentenslachtoffer

De consument kan in 4 gevallen een klacht wegens weigering van een schadevergoeding indienen bij de Dienst:⁵



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

- 1) Een ongeplande onderbreking in de energievoorziening van meer dan 6 uur leidt tot een recht op schadevergoeding en er hoeft in dat geval geen bewijs geleverd te worden door de klager. De Dienst werd echter geconfronteerd met een zaak waarin de distributienetbeheerder, die aanvankelijk weigerde om een schadevergoeding te betalen aan de klager, gedwongen werd dit wel te doen, aangezien de onderbreking, na controle, meer dan zes uur geduurd bleek te hebben:

Uittreksel van de beslissing van de Dienst van 11 september 2019

“Terwijl Sibelga in haar beslissing van 26 mei 2019 aangeeft dat de onderbreking van de levering 2 uur en 29 minuten geduurd zou hebben (van 21.30 tot 23.59 uur), heeft de PBT-applicatie een onderbreking opgetekend van 16 mei 2019 om 17.19 uur tot de volgende dag, 17 mei 2019, om 10.30 uur” ();

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

Uittreksel uit een e-mail van een leverancier

“Hierbij wil ik u graag meedelen dat het contract [...] inderdaad via onze website [...] op 12 maart 2019 gesloten werd en na een misverstand van een van onze medewerkers op 26 maart 2019 is opgezegd. We willen graag bevestigen dat dit een verwerkingsfout is en geen weigering om met [...] een contract te sluiten”;

⁵ De schadevergoedingsregeling wordt beoogd bij de hoofdstukken VIIbis van de elektriciteitsordonnantie (artikelen 32bis tot en met 32undecies) en de gasordonnantie (artikelen 24bis tot en met 24octies).

- 3) De Dienst heeft geen ontvangst van enige klacht over een vertraging in de aansluiting bevestigd. De consument lijkt dus niet op de hoogte van de mogelijkheid om in deze situatie een klacht in te dienen bij de distributienetbeheerder, wat de Dienst verrast omdat Sibelga een aanzienlijk aantal vertragingen bij de aansluiting opgetekend heeft;
- 4) Ten slotte vindt de consument het moeilijk om het bestaan van een fout vanwege de distributienetbeheerder aan te tonen, als hij niet over professionele of technische kennis in de energiesector beschikt.

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

Uittreksel uit een e-mail van de DNB

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

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

Uittreksel van een klacht – commentaar van de DNB

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

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

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

4.2 Frauduleus verbruik of verbruik zonder contract

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn er **twee soorten zegelbreuk** die leiden tot **frauduleus** verbruik ten koste van de bekende bewoner, namelijk:

1. de **verbreking van de zegels van Sibelga**⁶ waarbij energie wordt afgenomen zonder een geldig leveringscontract;
2. de verbreking van **staatszegels**⁷ met aantasting van het meetinstrument (manipulatie van het meetinstrument).

Deze vormen van zogenaamd '*frauduleus*' verbruik zijn vastgelegd in de elektriciteits- en gasordonnantie⁸ en in de technische reglementen voor gas en elektriciteit.⁹

De Dienst heeft enkele verschillen vastgesteld in de behandeling van 'frauduleuze' dossiers door Sibelga, ondanks de wettelijke en reglementaire kaders die het probleem van het frauduleuze verbruik regelen. Zij worden in de volgende punten uiteengezet.

4.2.1 Toepassing van het 'verlaagde' of 'gebruikelijke' tarief

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



Aan de hand van specifieke regels kan worden bepaald welk tarief in beginsel op een bepaalde situatie moet worden toegepast in het licht van specifieke omstandigheden.¹⁰

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

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

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

Het is belangrijk op te merken dat dit tarief, ondanks zijn naam, de door de federale regulator goedgekeurde 'maximumprijs' niet het duurste aanbod op de markt vertegenwoordigt. Om het te berekenen houdt de federale

⁶ Het zegel van Sibelga is per definitie het zegel dat door Sibelga is aangebracht om de meter te sluiten.

⁷ Per definitie komt de staatszegel overeen met de schroeven die door de fabrikant van de meter zijn aangebracht ter bescherming van (de wijzerplaat van) het meetinstrument.

⁸ Art. 25*sexies*, §4, 3e alinea van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna '*electriciteitsordonnantie*') en artikel 20*quater*, §2, 3e alinea van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna '*gasordonnantie*').

⁹ Art. 6, 210, 219 van het besluit van 23 mei 2014 van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot vaststelling van het technisch reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de toegang ertoe (hierna '*Technisch reglement voor Elektriciteit*') en art. 6, 168, 178 van het besluit van 23 mei 2014 van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot vaststelling van het technisch reglement voor het beheer van het gasdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de toegang ertoe (hierna '*Technisch reglement voor Gas*').

¹⁰ De verschillende omstandigheden zijn voorzien in art. 6, §2, van het Technisch reglement voor Elektriciteit en in art. 9, §2, van het Technisch reglement voor Gas. De tarieven die van toepassing zijn op deze gevallen, kunnen worden geraadpleegd op de website van Sibelga: <https://www.sibelga.be/nl/publicaties/tarieven>.

regulator rekening met de producten die het meest vertegenwoordigd zijn bij de Brusselse bevolking.

Er zij ook op gewezen dat de toepassing van het verlaagde tarief alleen geldt voor energie die zonder leveringscontract werd afgenomen. Zodra de integriteit van het meetinstrument wordt aangetast, leidt dit immers tot de toepassing van een verhoogd tarief, ondanks het feit dat er sprake kan zijn van fouten of administratieve disfuncties die begaan werden door Sibelga of de energieleverancier. De Dienst merkt op dat het schenden van de integriteit van de meter zwaar wordt bestraft, ook al gaat het eveneens om een geval van frauduleus verbruik, zoals verbruik zonder contract.

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

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

Uittreksel van een klacht – commentaar van de gemachtigde van een klagende partij die de Dienst vraagt om

"in ondergeschikte orde minstens in aanmerking te nemen dat de gebruiker niet alleen het slachtoffer is van de professionele tekortkomingen van de DNB en de kwade trouw van de eigenaar, maar haar ook, bij wijze van uitzondering, een vermindering van de verbruiksperiode tot 2 jaar tegen het verlaagde tarief toe te kennen, zonder onderzoekskosten."

Uittreksel van een beslissing van de Dienst

"Hoewel de Dienst van oordeel is dat Sibelga, als goede distributienetbeheerder, de manipulatie van het meetinstrument eerder had kunnen ontdekken, is de toepassing van een lager tarief dan het verhoogde tarief niet toegelaten door artikel 6, §2, 1ste lid, van het Technisch Reglement voor Elektriciteit."





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

Aanbeveling

De Dienst nodigt de distributienetbeheerder uit om waakzaam te zijn bij de toepassing van de tarieven en daarbij rekening te houden met de bijzondere omstandigheden van elk geval. Kortingen die door de distributienetbeheerder worden toegekend of afwijkingen van de toegepaste tarieven moeten in overeenstemming zijn met het wettelijke kader.

*De Dienst beveelt ook de invoering aan van een **regeling die afwijkt van de toepassing van het verhoogde tarief bij manipulatie van de meter, om rekening te houden met de specifieke omstandigheden van elk geval.** Een van de gevallen die van deze afwijking zou kunnen profiteren, is bijvoorbeeld het geval van de DNG die naar het pand is verhuisd, nadat er met de meter geknoeid werd en voordat de zegelbreuk werd vastgesteld, en die te goeder trouw niet wist wat zijn 'normale' verbruik was, omdat het zijn eerste bezetting was.*

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

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

Hoewel deze schattingsmethoden in de Technisch Reglementen zijn opgenomen¹¹, heeft de Dienst het gebruik van deze methoden in twijfel getrokken wanneer het met een van deze methoden geschatte verbruik niet het 'normale' verbruik van de DNG weerspiegelde. Het gebruik van energie kan immers variëren naargelang het aantal personen in het 'huishouden' van de DNG, de continue aanwezigheid van de DNG ter plaatse, de elektrische huishoudtoestellen, de isolatie van de gebouwen, enz.

Ter illustratie: in het kader van een klacht merkte de Dienst op dat Sibelga het afgenomen maar niet geregistreerde verbruik van de klagende partij had geraamd op basis van de voorgeschiedenis van het leveringspunt nadat de gemanipuleerde meter was vervangen. De klagende partij bezette het leveringspunt echter al 3 jaar niet meer. Via bepaalde klachten stelde de Dienst vast dat het geschatte dagverbruik van Sibelga hoger was dan het gemiddelde dagverbruik dat berekend werd na het vervangen van de meter waarmee geknoeid was. De Dienst stelde ook vast dat Sibelga het geschatte dagverbruik bevestigde door het te vergelijken met het gemiddelde dagverbruik, zeer vaak berekend over een korte periode in de winter.

Uittreksel van een beslissing van de Dienst

"(...) Sibelga factureerde de klager voor het niet gemeten verbruik met betrekking tot de bezettingsperiode van de klager, d.w.z. van 21.05.2014 tot 24.12.2017, waarbij Sibelga het gemiddelde dagverbruik van de klager op basis van de 80-percentiemethode berekende. Dit werd geschat op 7,96 kWh/dag. Sibelga nam daarbij als referentieperiode voor de vergelijking en 'validering' van de op basis van bovengenoemde methode berekende verbruiksschatting van de klager een verbruiksperiode in de winter, namelijk van 26.12.2017 tot 22.03.2018. (...) Sibelga verklaarde aan Infor Gas dat deze facturatiemethode in het voordeel is van de klant - de klager - in casu: 7,96 kWh/dag. Het geschatte verbruik nadat de installatie opnieuw in orde gebracht was, bedroeg namelijk 12,03 kWh/dag over de periode van 26 december 2017 tot 22 maart 2018."

Aanbeveling aan de distributienetbeheerder

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

¹¹ Art. 6, §1, van het Technisch reglement voor Elektriciteit en de tegenhanger ervan voor gas.

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

Uit de Technische reglementen voor Elektriciteit en Gas¹² volgt dat Sibelga de meter moet verzegelen – "op voorwaarde dat ze er toegang toe krijgt" – wanneer vastgesteld wordt dat de zegels van Sibelga verbroken werden – verbruik zonder energiecontract.

De elektriciteits- en gasordonnanties¹³ bepalen echter dat de verzegeling van de meter wordt uitgesteld tot de 41^e dag na de datum van de regularisatieaanvraag, wanneer Sibelga tijdens het bezoek ter plaatse de aanwezigheid van een persoon vaststelt.

In de praktijk heeft de Dienst echter via de behandeling van de klachten vastgesteld dat Sibelga de meter niet systematisch verzegelde bij verbruik zonder contract, ondanks het gebrek aan regularisatie, en dat het de verzegeling van de meter meerdere weken uitstelde na de vaststelling van de verbreking van de verzegeling, tot na de door de Brusselse ordonnanties voorgeschreven termijn.

Uittreksel uit een klacht – rechtvaardiging van Sibelga

"Naar aanleiding van de meteropname op 16.10.2018 en de ontdekking van het verbruik zonder contract, heeft de Validatiedienst ons een waarschuwing gestuurd. Vervolgens hebben we op 20.02.2019 ons eerste bezoek verricht om na te gaan of het 'verbruik zonder

contract' wel degelijk een feit was en om vervolgens een regularisatieformulier te kunnen indienen.

Na dit bezoek geven we de netwerkgebruiker de mogelijkheid om zijn situatie te regulariseren en is het in die optiek de bedoeling om de afsluiting en de procedure voor 30 dagen op te schorten. Wat ons al bij 20.03.2019 brengt.

Daarna hebben we op 25.04.2019 en 08.05.2019 twee 'afsluitbezoeken' gebracht zonder mogelijke toegang tot het gebouw. Voor de toegang moesten we een afspraak maken; deze werd gepland voor 15.05.2019. Die dag werd de meter bijgevolg verzegeld."

Hiermee vordert Sibelga van de 'ongeregistreerde' gebruiker een 'frauduleus' verbruik berekend over een langere periode, terwijl deze periode beperkt had kunnen worden. Een meer doortastende opvolging van gevallen van verbruik zonder contract maakt een snellere terugkeer van de klant naar de markt en een levering van elektriciteit aan de marktprijs mogelijk.

Aanbeveling

De Dienst raadt Sibelga aan om de meters te verzegelen op het einde van de regularisatieperiode, zodat situaties waarin een klant te goeder trouw of te kwader trouw energie verbruikt zonder over een leveringscontract te beschikken, niet kunnen voortduren.

12 Art. 210, §2, en §3, 1, van het Technisch reglement voor Elektriciteit en de tegenhanger ervan voor gas.
13 Art. 25sexies, §4, van de elektriciteitsordonnantie en de tegenhanger ervan voor gas.

4.2.4 Beperking van de claim van de 'frauduleuze' verbruiksperiode

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

Uittreksel uit een klacht over een verbruik zonder contract - rechtvaardiging van Sibelga met betrekking tot de beperking van de claim van de 'frauduleuze' verbruiksperiode

"Wat betreft de rechtsgrondslag voor het factureren van een periode van 6 jaar, is er geen wettelijke bepaling. Dit vloeit voort uit een beslissing van onze diensten. Sibelga zou de betaling kunnen eisen voor het totaal van het niet gemeten verbruik, maar net als voorheen beperken we ons tot de vraag om een schadevergoeding te betalen. Onze diensten hebben dan ook besloten om de gefactureerde periode te beperken tot 6 jaar; deze procedure is in het voordeel van de gebruiker van het distributienetwerk."

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

Aanbeveling

De Dienst beveelt aan het regelgevend kader te herzien om er de hypothesen in op te nemen waarin een beperking van de zogenaamde frauduleuze verbruiksperiode zou worden toegestaan om elke vorm van discriminatie tussen de Brusselse consumenten te vermijden.

4.2.5 Afwenteling van de forfaitaire schadevergoeding

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

- "admin forfait, bezoek, facturatie"
- "forfait aantasting integriteit aansluiting"

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

Uittreksel van een beslissing van de Dienst

"(...) de Dienst merkt op dat Sibelga – zonder een pro-rataberekening te maken – de kosten in verband met het verbreken van de staatszegels heeft gefactureerd, d.w.z. € 681 exclusief btw aan de klagende partij en aan de ex-vrouw van de klager, de gebruikster van het distributienet, voor de periode van 03.04.2012 tot en met 19.05.2014. Bovengenoemde kosten zijn de administratieve en technische kosten van de netbeheerder voor het herstel in de oorspronkelijke staat of de vervanging van de meter. De Dienst stelt echter vast dat Sibelga de meter slechts één keer heeft vervangen. (...) Sibelga vertelde de Dienst na hierover geïnterpelleerd te zijn dat de betwiste meter van de klager niet het voorwerp uitmaakte van eerdere reparaties."

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

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

Aanbevelingen

De Dienst is van mening dat de forfaitaire vergoeding 'forfait aantasting integriteit aansluiting' pro rata moet worden afgewenteld en niet in zijn geheel aan de verschillende opeenvolgende bezetters van de locatie.

De Dienst herinnert Sibelga eraan dat ze moet beschikken over een vaststelling dat de zegels verbroken werden, alvorens de schadevergoeding 'admin forfait, bezoek, facturatie' af te wentelen op de bezetter van de locatie bij een verbruik zonder contract.

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

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

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

Aanbeveling aan de distributienetbeheerder

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

4.2.7 'Laattijdige' facturatie van het frauduleuze verbruik

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

Uittreksel van een beslissing van de Dienst

"Op 1 maart 2018, d.w.z. bijna 8 maanden nadat de klager het betwiste leveringspunt had verlaten, stelde Sibelga een rapport tot vaststelling van een onregelmatigheid op waarin melding werd gemaakt van het verbreken van de staatszegels waarmee de fysieke integriteit van meter nr. XXX werd aangetast.

Het is echter pas op 12 september 2018 dat Sibelga factuur nr. XXXXX opstelt met betrekking tot het niet-gemeten verbruik voor de verbruiksperiode van 05.09.2011 tot 12.09.2017."

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

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

Uittreksel uit een antwoord van Sibelga betreffende laattijdige facturatie

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

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

Aanbeveling

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



4.2.8 Toerekenbaarheid van de fraude

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

Uittreksel uit een klacht van Infor Gas Elek

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

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

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

Aanbevelingen aan de gebruiker van het distributienet

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

4.3 Bedenklijke praktijken van energieleveranciers

De Brusselse wetgever heeft een reeks openbardienstverplichtingen (hierna 'ODV's' genoemd) ingevoerd met betrekking tot de levering van elektriciteit en gas ten laste van de energieleveranciers met het oog op de verwezenlijking van doelstellingen van algemeen economisch belang¹⁴. Openbardienstverplichtingen zijn verplichtingen die de energieleveranciers, indien zij hun eigen commerciële belangen in aanmerking zouden nemen, niet in dezelfde mate en onder dezelfde voorwaarden op zich zouden nemen. Hetzelfde geldt voor de distributienetbeheerder.

Ter illustratie kunnen de volgende voorbeelden worden aangehaald: verplichting om een aanbod te doen, waarborging van een minimale ononderbroken levering van elektriciteit en gas voor huishoudelijk verbruik onder niet-discriminerende voorwaarden, beperking van de administratieve en inningskosten, verbod om de energietoevoer af te sluiten op een leveringspunt dat een hoofdverblijfplaats of een woning van energie voorziet, die hoofdzakelijk voor huishoudelijk gebruik wordt gebruikt zonder toestemming van de vrederechter, verbod op afsluiting tijdens de winterperiode, enz.

Bij de behandeling van klachten en verzoeken om informatie heeft de Dienst vastgesteld dat verschillende energieleveranciers de ODV's waaraan zij onderworpen zijn, niet naleven, hetzij omdat ze niet op de hoogte zijn van de geldende Brusselse wetgeving, hetzij omdat ze een 'foutieve' interpretatie aan sommige bepalingen van de bovenvermelde ordonnanties geven. Deze disfuncties worden in de volgende punten aangekaart.

4.3.1 Weigering om een aanbod te doen voor een energieleveringscontract

De energieleverancier is verplicht om binnen 10 werkdagen een aanbod te doen voor een leveringscontract aan elke klant die daarom vraagt.¹⁵ De leverancier kan echter wel - **schriftelijk** - weigeren een aanbod te doen aan zijn klant of aan een voormalige klant die zijn schuld niet volledig heeft vereffend en zich daarbij niet houdt aan een eventueel overeengekomen afbetalingsplan. De Dienst heeft drie soorten praktijken geïdentificeerd om zich te onttrekken aan het nakomen van hun verplichtingen bij bepaalde leveranciers:

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

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

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

Uittreksel uit het standpunt van een energieleverancier verkregen in het kader van een klacht

"Zoals aangegeven, werd deze informatie ons niet ter kennis gebracht bij de inschrijving. Hoewel het hier geen verplichting betreft uit hoofde van de klant, moet worden benadrukt dat het beheer van het dossier van de klant anders zou zijn geweest als deze informatie vanaf het begin aan ons was gecommuniceerd. De verschillende elementen die aangehaald worden en de ervaren complicaties zijn het gevolg van een menselijke fout. Gelukkig stellen we vast dat zijn meters nog open staan en dat zijn aanvraag voor een contract intussen afgerond kon worden."

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

Aanbeveling

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

¹⁴ De ODV's worden bekrachtigd door hoofdstuk IVbis van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna 'elektriciteitsordonnantie') en hoofdstuk Vbis van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna de 'gasordonnantie').

¹⁵ Art. 25ter van de elektriciteitsordonnantie en art. 20bis van de gasordonnantie.

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

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

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

Uittreksel van een klacht – commentaar van de gemachtigde van een klagende partij

De energieleverancier "had duidelijk moeten weigeren om een aanbod te doen, en wel tijdig, zodat er inzicht in de situatie kon worden verkregen. Meestal zijn het echter de gebruikers die de verzoeken van de leverancier niet begrijpen en denken dat het contract in uitvoering is. Dit was wat – de klagende partij – ten onrechte dacht, terwijl hij niet reageerde op het schrijven van Sibelga en dacht dat de situatie in orde was, aangezien de andere partij het leveringscontract aanvaard had. Hij maakte zich zorgen over het feit dat hij intussen geen factuur op zijn naam ontving, zonder dat de leverancier hem de juiste en correcte informatie gaf."

Aanbeveling

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

- Weigering om een residentieel aanbod te doen aan een vereniging van mede-eigenaars

BRUGEL bracht op 5 juni 2015 een advies uit met als referentie '205' betreffende de openbardienstverplichtingen van de energieleveranciers in het kader van de contracten die door de syndici van gebouwen gesloten worden voor de levering van elektriciteit en gas aan residentieële gebouwen, waarvan de naleving van de richtlijnen verzekerd wordt door de Geschillendienst in het kader van het beheer van de klachten die bij de Dienst worden ingediend.

In punt 3.1.1 van deze mededeling staat met name dat *de leveranciers geen professionele contracten voor elektriciteitslevering mogen afsluiten met syndici voor het privégedeelte van de gebouwen van residentieële afnemers*, aangezien de elektriciteit die hier wordt geleverd, niet voor beroepsmatig maar voor residentieel gebruik is.

In het kader van een klacht die in 2019 werd ingediend en ondanks het voormelde advies weigerde een energieleverancier echter om een residentieel aanbod te doen aan een vereniging van mede-eigenaars met de volgende bewoordingen: leverancier A "*aanvaardt alleen mede-eigendommen in het kader van een beroepsmatig contract*".

Uittreksel uit het standpunt van leverancier A na de interpellatie van de Dienst

"De heer (...) belt de klantendienst – van energieleverancier Y – en vraagt om een bevestiging per post "dat wij weigeren een woning op een andere manier in te schrijven dan in het kader van een professioneel contract" zonder de gemeenschappelijke ketel te specificeren. Daarom schrijven wij dat cliënten met het statuut van 'mede-eigendom' in principe onderworpen zijn aan een beroepsmatige regeling, aangezien deze contracten in het algemeen alleen bedoeld zijn om de levering van de gemeenschappelijke delen van het onroerend goed te verzekeren. De strekking van onze brief was van algemene aard en is slechts een principieel antwoord."

Aanbeveling

De Dienst nodigt de energieleverancier uit om zijn potentiële klant te vragen naar het doel van het energiegebruik (residentieel of professioneel).

4.3.2 Voorwaarde voor de verplichting om een aanbod te doen, is de indiening van de laatste regularisatiefactuur (document waarin het werkelijke verbruik van het afgelopen jaar is opgenomen) om het bedrag van de waarborg te berekenen

De energieleverancier kan alleen een waarborgsom vragen als het verzoek om een aanbod te doen afkomstig is van een klant of voormalige klant die zijn schulden aan de betrokken leverancier niet volledig heeft voldaan en die niet heeft voldaan aan een eventueel overeengekomen aflossingsplan.¹⁶

De Dienst stelde in het kader van een klacht die ingediend werd door een vereniging van mede-eigenaars (hierna 'VME' genoemd), vast dat de energieleverancier de VME gevraagd had om een kopie van haar laatste regularisatiefactuur op te sturen om de waarborgsom te berekenen die overeenstemde met 3 maanden verbruik op straffe van annulatie van haar inschrijving.

Deze VME was echter geen klant of voormalige klant van deze leverancier. De leverancier in kwestie kon derhalve geen aanspraak maken op een dergelijke waarborg vanwege de VME en kon zijn verplichting om een aanbod te doen niet afhankelijk stellen van de overlegging van een kopie van de regularisatiefactuur.

Uittreksel uit een briefwisseling tussen de energieleverancier en zijn klant (klager)

"Kan uw solvabiliteit worden gegarandeerd?"

Op basis van een grondige analyse van uw gegevens en in overeenstemming met onze algemene verkoopsvoorwaarden kunnen wij u als klant alleen verwelkomen tegen betaling van een bankgarantie die overeenkomt met 3 maanden energieverbruik.

Kunt u ons een kopie van uw laatste regularisatiefactuur toesturen, d.w.z. het document dat uw werkelijke verbruik van het afgelopen jaar weergeeft, opdat wij het bedrag van deze garantie zouden kunnen berekenen?

Bij het uitblijven van enig antwoord van uw kant behouden wij ons het recht voor om uw inschrijving te annuleren."

Aanbeveling

De Dienst herinnert de energieleveranciers eraan dat zij slechts van een bepaalde categorie consumenten een waarborgsom mogen vragen en dat zij hun verplichting om een aanbod te doen, niet mogen verbinden aan het voorleggen van een kopie van de regularisatiefactuur van de potentiële klant om de waarborgsom te berekenen.

¹⁶ Art. 25ter, 2e lid, van de elektriciteitsordonnantie en de tegenhanger ervan voor gas.

4.3.3 Afsluiting van de energievoorziening zonder toelating van de vrederechter

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest mag de elektriciteits- en gasvoorziening van een hoofdverblijfplaats of een woning die hoofdzakelijk voor huishoudelijke doeleinden wordt gebruikt, niet worden afgesloten zonder de toestemming van de vrederechter, overeenkomstig de elektriciteits- en gasordonnantie.¹⁷ De bescherming moet worden verleend wanneer de betrokkene aan de hand van eender welk rechtsmiddel aantoont dat de energie voor zijn hoofdverblijfplaats of voor overwegend huishoudelijk gebruik verbruikt werd. Het verlenen van de bescherming wordt niet afhankelijk gesteld van de inschrijving in het rijksregister. De Dienst stelde bepaalde tekortkomingen vast in de volgende situaties.

- Afsluiting na betalingsachterstand

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

Uittreksel uit het standpunt van een energieleverancier dat aan de Dienst werd meegedeeld

"Bij gebrek aan enige reactie van de klant en zijn betalingen wilden onze diensten zich vergewissen van de authenticiteit en de bevestiging van de opgestelde contracten door de netbeheerder van het leveringspunt uit te nodigen om een controle uit te voeren van de daadwerkelijke bezetting van de locatie door de klager.

In overeenstemming met de vereisten van het Burgerlijk Wetboek werd dit gedaan vanwege een reële twijfel over de authenticiteit en de geldigheid van de contracten, en dus te goeder trouw (art. 1134 B.W.)."

Aanbeveling

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.

17 Art. 25sexies, §4, van de elektriciteitsordonnantie en art. 20quater van de gasordonnantie.

- 
- Foutieve verandering van leverancier – gebrek aan opvolging voor de terugneming van de klant aan de oorspronkelijke voorwaarden van het contract

De Dienst stelde vast dat zowel de oorspronkelijke energieleverancier ('gekidnapte' leverancier) als de energieleverancier die aan de basis van de ongewenste verandering van leverancier lag ('kidnappende' leverancier) niet automatisch de nodige stappen ondernemen om de contractuele situatie van de consument in de oorspronkelijke staat te herstellen door middel van het 'Mystery Switch na effectieve wisseldatum'¹⁸-scenario. Zo verliest de consument vaak het voordeel van zijn initiële energiecontract bij de door hem gekozen commerciële energieleverancier (eerste leverancier) en kunnen zijn meters bijgevolg worden afgesloten bij gebrek aan een geldig contract.

In het kader van de 'Mystery Switch na effectieve wisseldatum'-procedure beschikt de 'gekidnapte' energieleverancier inderdaad over een periode van 30 kalenderdagen om te reageren op de door de 'kidnappende' leverancier geïnitieerde 'Mysterie Switch'. Indien de 'gekidnapte' leverancier niet binnen deze tijd reageert, zal de 'kidnappende' leverancier het leveringspunt op zijn naam terugnemen en een 'MOZA'-procedure starten om de meter(s) te verzegelen bij gebrek aan een geldig energiecontract.

Uittreksel van een beslissing van de Dienst

"In dit geval was leverancier A de energieleverancier van de klagende partij vóór de foutieve overname van het leveringspunt door leverancier B en is hij – de facto – de 'gekidnapte' leverancier. Deze laatste reageerde niet binnen 30 kalenderdagen op de 'Mystery Switch'-procedure die leverancier B ('kidnappende' leverancier) had opgestart, zoals voorgeschreven in punt 1.2.5 hierboven (scenario 03b van UMIG Deel II A). Bijgevolg werd deze procedure stopgezet; de verandering van leverancier na de Mystery Switch kon enkel gebeuren op vraag van de 'gekidnapte' leverancier."

Aanbeveling

De Dienst beveelt de energieleveranciers aan om te reageren op alle marktscenario's waarvoor zij worden gevraagd, om een hoge mate van consumentenbescherming te garanderen.

¹⁸ De 'Mystery Switch'-procedure heeft tot doel de 'gekidnapte' leverancier op de hoogte te brengen van het feit dat het leveringspunt van zijn klant per ongeluk is overgenomen en dat deze laatste het dus kan terugnemen als hij contact opneemt met de distributienetbeheerder. Deze procedure kan worden geactiveerd door de 'gekidnapte' leverancier of door de 'kidnappende' leverancier (leverancier die per ongeluk het leveringspunt heeft overgenomen).

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

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kan elke residentiële klant (het 'huishouden') aan zijn energieleverancier vragen om de vermogensbegrenzer te verwijderen, zodra hij zijn elektriciteitsschuld heeft vereffend of de helft van de schuld heeft betaald in naleving van een aflossingsplan.¹⁹ Sommige klachten brachten bij de Dienst aan het licht dat sommige leveranciers de verwijdering van de vermogensbegrenzer onrechtmatig afhankelijk maakten van de betaling van de volledige energieschuld (elektriciteit + gas) en/of de betaling van de door deze energieleverancier geleverde 'service'.

Uittreksel uit een geschil van een Brusselse consument

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

Aanbevelingen

De Dienst herinnert de **energieleveranciers** eraan dat ze hun klanten niet kunnen dwingen om meer dan de helft van de elektriciteitsschuld te betalen alvorens Sibelga te vragen om de vermogensbegrenzer te verwijderen.

¹⁹ Art. 25sexies, §6, van de elektriciteitsordonnantie.

4.3.5 Rente eisen, nadat de schuld bij de energieleverancier is afgelost

Uit het onderzoek van een klacht bleek dat een gerechtsdeurwaarder rente eiste van een Brusselse consument nadat deze zijn statuut van beschermde klant 'verloren' had door het vereffenen van zijn energieschuld bij zijn energieleverancier.

Uittreksel van een klacht – commentaar van de gemachtigde van een klagende partij

"De geest van de Richtlijn - (2009/72/EG) - en van de ordonnanties is dus om de meest kwetsbare consumenten te beschermen, maar als aan de eis tot betaling van verwijlinteressen door energieleverancier A zou worden voldaan, zou dit betekenen dat het statuut van beschermde klant een zodanige schuld veroorzaakt dat klanten die hun schuld in hoofdsom hebben afgelost, van de ene op de andere dag in een grotere schuldsituatie belanden zodra de hoofdsom is afgelost, aangezien zij dan hun statuut van beschermde klant verliezen dat hen toelaat om van het sociale tarief te genieten teneinde de schuld aan de leverancier terug te betalen."

Het huidige wettelijke kader in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest²⁰ bepaalt dat de bedragen die overeenkomen met rente kunnen worden opgenomen in een aflossingsplan, op voorwaarde dat ze contractueel zijn vastgelegd.

In dat geval moeten de interesten opgenomen worden in het gespreid te betalen bedrag, zodat er na het aflossingsplan te hebben nageleefd, geen verdere kosten of rente van de consument meer geëist kunnen worden.

Bovendien kan bij toekenning van een afbetalingsplan in het kader van de toekenning van het statuut van beschermde klant, de rente die in het aflossingsplan kan worden opgenomen, alleen betrekking hebben op de periode voorafgaand aan de toekenning van het statuut van beschermde klant. Het is daarom uitgesloten dat er rente wordt opgebouwd voor de beschermingsperiode, waarin de beschermde klant geacht wordt terug te keren naar een stabiele financiële situatie.

Aanbeveling

De Dienst benadrukt dat het de verantwoordelijkheid van de energieleverancier is om zijn klant een duidelijk, precies en vastliggend beeld te schetsen van zijn rekeningsituatie op het moment van het afsluiten van een aflossingsplan of het toekennen van het statuut van beschermde klant. Een klant die informatie wenst in te winnen over een afbetalingsplan of de schuldbedragen mag niet doorverwezen worden naar een deurwaarder of een gemachtigd advocaat.

20 Art. 25sexies, §1, van de elektriciteitsordonnantie en de tegenhanger ervan voor gas.

4.3.6 Afwezigheid/laattijdigheid van de bezorging van informatie over het energiecontract

De elektriciteits- en gasordonnanties²¹ verplichten de energieleveranciers en tussenpartijen om alle relevante gegevens in hun dossiers (verbruik, persoonsgegevens) te verstrekken en een hoge mate van bescherming voor hun klanten te garanderen, met name wat betreft de transparantie van de contractuele bepalingen en voorwaarden, de algemene informatie en de mechanismen voor het beslechten van geschillen.

De Dienst merkte op dat sommige energieleveranciers geen hoge mate van consumentenbescherming garanderen, omdat zij vaak pas na aandringen van de consument een kopie van het energiecontract of van de persoonsgegevens uit het dossier doorsturen.

Ter illustratie: in het kader van een klacht vroeg de klagende partij de energieleverancier om een kopie van de geluidsopname die beschouwd wordt als handtekening van de klant naar aanleiding van een geschil over de aard van het gevraagde energiecontract. De energieleverancier gaf echter geen gevolg aan het verzoek van de klager. Op de energiecontracten werd echter vermeld dat de audio-opname die als gelijkwaardig aan een uitdrukkelijke overeenkomst geldt (handtekening van de klant), aan de klant ter beschikking werd gesteld.

Aanbeveling

De Dienst herinnert de energieleveranciers eraan dat zij verplicht zijn hun klanten van een hoge mate van bescherming te verzekeren.

²¹ Art. 25*duodecies*, 1e lid, 2° en 2e lid van de elektriciteitsordonnantie en de tegenhanger ervan voor gas.

4.4 Klachten in verband met 'energiepremies'

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

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

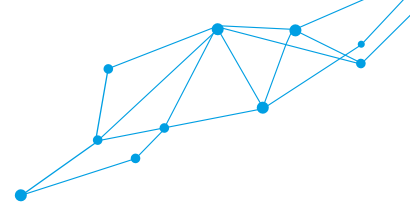
De Dienst benadrukt dat de algemene energievoorwaarden het juridische kader voor de toekenning van de premies aan de eindafnemers vormen. Bijgevolg leidt de niet-naleving van de algemene voorwaarden, en met name de "niet-naleving van de termijn voor het indienen van de premieaanvraag" of het "niet ontvangen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

4.5 Klachten in verband met hernieuwbare energie

De Geschillendienst is bevoegd om alle klachten te behandelen die betrekking hebben op de activiteiten van elk bedrijf dat actief is op het gebied van groene stroom. Zij hadden met name betrekking op het einde van de compensatie voor het distributientarief of het in aanmerking komen van installaties voor GSC's.



5 Conclusie



Het jaar 2019 was een vruchtbaar jaar voor de Dienst in die zin dat het een aantal uitdagingen aanging, waaronder:

- de identificatie van twijfelachtige praktijken en de stopzetting ervan in het kader van de bij haar ingediende klachten;
- het aantal tussenkomsten in noodsituaties om de Brusselse consument te beschermen tegen ongerechtvaardigde afsluitingen;
- het begeleiden van de consument in alle aangelegenheden met betrekking tot de energiemarkt, zowel in de preconflict- als in de conflictfase;
- de bewustmaking van de publieke besluitvormers van bepaalde terugkerende praktijken;
- de behandelingstermijnen van de klachten.

Als buitengerechtelijke Dienst voor de geschillen die er in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn, moet de bekendheid van de Dienst echter nog wel verbeterd worden. Hij biedt een gratis en snel recht van beroep aan elke energieconsument in Brussel die op de hoogte moet zijn van het bestaan ervan en er een beroep op moet doen als hij een probleem heeft. Deze actie is nodig om de niet-uitoefening van het recht voor de meest kwetsbare bevolkingsgroepen te bestrijden.

Verder moet ook de samenwerking met de vrederechters en consumentenbeschermingsorganisaties worden uitgebreid. Deze toenadering is van essentieel belang voor een transversale aanpak van de problematieken die verband houden met de energiemarkt en dit altijd in het belang van de burgers.

Verantwoordelijke uitgevers

T. Geogin - E. Mannès - BRUGEL, Kunstlaan 46 - 1000 Brussel.

Design en vormgeving

www.inextremis.be

Foto's

adobe.stock.com - BRUGEL

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