



Activiteitenverslag



2013



INHOUDSTAFEL

Activiteitenverslag

2013

1. INLEIDING	2	i. Per energiesoort	17	v. Geen akkoord	50	8. ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE	150
A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie	2	ii. Per eindafnemer	18	vi. Financiële compensaties	50	A. Europees	150
B. Begroting van de Ombudsdienst voor Energie	4	J. Aantal klachten per klachtensoort en per energiebedrijf	18			B. Federaal	154
C. Financiering van de Ombudsdienst voor Energie	5	i. Per klachtensoort	18	4. VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN	52	C. Gewestelijk	155
		ii. Per energiebedrijf	19				
2. KLACHTEN ONTVANGEN DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE	8	3. KLACHTEN VOOR BEMIDDELING (ONTVANKELIJKE KLACHTEN)	30	5. SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN	72	9. VERSPREIDING VAN HET ACTIVITEITENVERSLAG	156
A. Maandelijkse evolutie van de klachten	9	A. Aantal ontvankelijke klachten	30	i. Gevolgd door het energiebedrijf	73	10. CONTACTGEGEVENS VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE	158
B. Indieningswijzen	10	B. Aantal niet-ontvankelijke klachten	31	ii. Niet- gevolgd door het energiebedrijf	83		
C. Aantal klachten per provincie/ Administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad	10	C. Aantal niet-bevoegde klachten	32	iii. Gedeeltelijk gevolgd door het energiebedrijf	124		
D. Aantal klachten per gewest	11	D. Aantal afgesloten klachten	33				
E. Aantal klachten per taalgroep	11	E. Aantal (niet-) gegronde klachten	34	6. BELEIDSADVIES 13.005 OVER "HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT VAN DE OMBUDSDIENST"	132		
F. Aantal klachten per energiebedrijf	12	F. Ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier	35				
i. Aantal klachten per leverancier	12	G. Ontvankelijke klachten per klachtensoort en per energiebedrijf	37	7. KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING MET FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN	144		
ii. Aantal klachten per distributienetbeheerder	14	H. Aantal klachten volgens resultaat	49	A. Samenwerking met andere federale en gewestelijke diensten	145		
G. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest	15	i. Ingetrokken klachten	49	B. Aantal klachten ontvangen en behandeld door alle federale en gewestelijke diensten	147		
H. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein	16	ii. Akkoord met minnelijke schikking	49	C. Aantal vragen om informatie	148		
i. Uitsluitend federale bevoegdheid	16	iii. Gedeeltelijk akkoord met minnelijke schikking	49				
ii. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid	16	iv. Aantal aanbevelingen	50				
iii. Federale en gewestelijke bevoegdheid	17						
I. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer	17						

INLEIDING

1



6.657

klachten in 2013

**Sterke daling
van het aantal
klachten**

1. INLEIDING

A. WERKING VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

De federale Ombudsdienst voor Energie heeft tijdens het werkingsjaar 2013 in totaal 6.657 klachten ontvangen (tegenover 8.331 klachten in 2012), waarvan 62,5% Nederlandstalige klachten, 37,2 % Franstalige en 0,3 % Duitstalige klachten.

Deze sterke daling van het aantal klachten (~ 1.674 klachten) is volgens de Ombudsdienst te wijten aan de afschaffing van de verbrekingsvergoedingen bij de verandering van energieleverancier en een daling van de prijzen en tarieven ingevolge de verhoogde prijsconcurrentie tussen de energieleveranciers, de

bevriezing van de distributienettarieven en de prijs-regulering van variabele energiecontracten (controle op de transparantie van prijsformules en van de driemaandelijke indexeringsparameters).

Zoals de vorige werkingsjaren hadden de ontvangen klachten in 2013 vooral betrekking op betwistingen over:

- de verwerking en rechtzetting van metergegevens bij jaarlijkse opname, bij verhuis of leegstand van een woning, ...
- de duidelijkheid van de toegepaste prijzen en tarieven en van de contractuele voorwaarden,
- de betaling van energiefacturen zoals afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, betaling via domiciliëring, waarborgregelingen, (dreiging met) opzegging van energiecontract of afsluitingen ingevolge wanbetaling.

In 2013 behandelde de Ombudsdienst voor Energie tevens een aantal specifieke klachtensoorten zoals:

- de opmaak en leesbaarheid van de energiefacturen (meer dan 1.800 klachten);
- de verwerking van verhuizen (meer dan 800 klachten);
- de aanrekening van administratieve kosten (meer dan 700 klachten);
- de berekening en aanrekening van voorschotfacturen (meer dan 500 klachten).

De overige ontvangen klachten hadden te maken met de kwaliteit van de dienstverlening, de verkoop- en marketingpraktijken van energieleveranciers en een aantal gewestelijke bevoegdheden zoals de doorrekening van de kosten voor groene stroom en warmtekrachtkoppeling en van de ondertussen afgeschafte netvergoeding ten laste van bezitters van zonnepanelen, netaansluitingen, gedropte klanten en stroompannes.

De Ombudsdienst hoopt dat het aantal klachten verder zal dalen door het nieuwe consumentenakkoord dat vanaf 2014 in werking treedt en dat een

oplossing moet bieden voor een aantal problemen in verband met de transparantie, de vergelijking en het aanbod van de goedkoopste energieprijzen, de berekening van voorschotfacturen, de contractuele voorwaarden, de verhuisprocedures, de klantenservice en de klachtenbehandeling door energiebedrijven. De Ombudsdienst blijft in dit verband verder pleiten voor eenvormige, duidelijke en leesbare energiefacturen.

Ten slotte heeft de Ombudsdienst ook op Europees vlak de Belgische consumentenbescherming en alternatieve geschillenregeling in de energiesector verder proberen te versterken en uit te dragen door deelname aan het door de Europese Commissie georganiseerde London Citizens Energy Forum op 16 en 17 december 2013 en de voorafgaande meetings bij de diensten DG Energy en DG Sanco van de Europese Commissie alsmede door de verdere uitbouw en vertegenwoordiging van NEON (National Energy Ombudsman Network) op Europees vlak, samen met de Franse, Britse, Ierse en Catalaanse collega's/ ombudsmannen voor energie.



B. BEGROTING VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

Begroting en realisaties 2013.

Het bedrag van de werkingskosten van de Ombudsdienst voor Energie wordt jaarlijks bij een besluit vastgelegd na overleg in de Ministerraad, op basis van een begrotingsvoorstel opgesteld door de leden van de Ombudsdienst voor Energie. Dit begrotingsvoorstel wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de Ministerraad voor 30 juni van het jaar dat het begrotingsjaar voorafgaat.

De Ministerraad van 12 juli 2012 overlegde over de financiering en begroting van de werkingskosten voor 2013 van de Ombudsdienst voor Energie en keurde een begroting van 1.918.000 euro voor het werkingsjaar 2013 goed.

De begroting had deze onderverdeling:

- Personeelsuitgaven:	1.430.000 euro
- werkingsuitgaven:	447.000 euro
- kapitaaluitgaven:	41.000 euro.

Personeelsorganigram 2013:

Voor het werkingsjaar 2013 was er een personeelskader van 21 voltijds equivalenten (VTE) dat op de volgende wijze werd ingevuld (toestand op 31 december 2013):

- een Nederlandstalige ombudsman;
- een Franstalige ombudsman;
- een Nederlandstalig juridisch adviseur;
- elf dossierbeheerders (vier Franstalige en zeven Nederlandstalige);
- een administratief-financieel secretaris;
- een administratief medewerker voor het secretariaat;
- twee administratieve medewerkers;
- een medewerker voor logistieke ondersteuning.

Werkingsuitgaven

De werkingsuitgaven en investeringen worden door de Ombudsdienst dagelijks gemonitord door een vermogensboekhouding die volgens de regels van de dubbele boekhouding wordt gehouden, evenals een begrotingsboekhouding die de opvolging van de realisatie van de jaarlijkse begroting toelaat.

Begroting 2014

Op voorstel van de Staatssecretaris voor Energie stelde de Ministerraad op 19 juli 2013 het bedrag bestemd voor de financiering van de werkingskosten van de Ombudsdienst vast op 1.932.000 euro.

De begroting heeft deze onderverdeling:

- personeelsuitgaven:	1.444.000 euro
- werkingsuitgaven:	447.000 euro
- kapitaaluitgaven:	41.000 euro

Voor het werkingsjaar 2014 is opnieuw een personeelskader van 21 VTE voorzien met de volgende invulling van het personeelsorganigram:

- twee ombudsliden (1 Franstalig en 1 Nederlandstalig);
- twee juridische adviseurs (1 Franstalig en 1 Nederlandstalig);
- elf dossierbeheerders (vier Franstalige en zeven Nederlandstalige);
- een administratief-financieel secretaris;
- een directiesecretaris;
- drie administratief medewerkers;
- een medewerker voor logistieke ondersteuning.

De werkingsuitgaven (447.000 euro) en investeringen (41.000 euro) blijven op hetzelfde niveau als in 2013 en, zoals de voorgaande jaren, behoren de huuruitgaven en alle uitgaven met betrekking tot informatica, post en (tele)communicatie tot de belangrijkste kostenposten.

C. FINANCIERING VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

De Ombudsdienst wordt gefinancierd door ombuds-bijdragen:

- deze bijdragen zijn de enige bron van inkomsten; het stelsel van de ombudsbijdragen wordt geregeld door de bepalingen van de artikelen 27, § 9 tot en § 13 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt (hierna Elektriciteitswet genoemd) en artikel 15/16bis van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen;
- de energiebedrijven (in dit geval de leveranciers en de distributienetbeheerders) moeten deze betalen tegen ten laatste 30 september van het werkingsjaar dat voorafgaat aan het jaar waarop de ombudsbijdragen betrekking hebben.

De Ministerraad van 19 juli 2013 besliste om het bij de afsluiting van het begrotingsjaar 2012 voorziene rekeningoverschot van 79.479 euro toe te voegen aan de financiering van het budget van het jaar 2014 zodat enkel het saldo van 1.852.521 euro voor een bedrag van 1.850.521 euro moest worden gefinancierd op basis van de door de elektriciteits- en gasondernemingen betaalde ombudsbijdrage en voor een bedrag van 2.000 euro door andere ontvangsten."

Vanaf het werkingsjaar 2014 werd vervolgens de ombudsbijdrage per elektriciteits- en gasonderneming vastgesteld op basis van twee factoren:

- het gemiddeld aantal klanten van het afgelopen jaar voorafgaand aan het jaar van de vaststelling van de ombudsbijdrage: de vaste ombudsbijdrage
- het aantal ingediende klachten in het afgelopen werkingsjaar per energiebedrijf: de variabele ombudsbijdrage.

Deze methodiek is opgenomen in het Koninklijk Besluit van 25 oktober 2012 tot bepaling van de nadere regels voor de berekening van de ombudsbijdrage tot financiering van de Ombudsdienst voor Energie, voor de begrotingsjaren 2013 en 2014 (Belgisch Staatsblad van 14 november 2012).

Dit koninklijk besluit houdt rekening met de twee wettelijke bepaalde parameters volgens de volgende modaliteiten:

- 1° De globale verdeelsleutel die het respectievelijke aandeel van de leveranciers en de distributienetbeheerders vastlegt in de kosten voor de financiering van de Ombudsdienst, wordt bepaald door :
 - voor 75 percent rekening te houden met het totaal aantal klanten van de leveranciers en van de distributienetbeheerders, en
 - voor 25 percent rekening te houden met het totaal aantal klachten die de Ombudsdienst registreert ten aanzien van de leveranciers en van de distributienetbeheerders.

Deze verdeelsleutel houdt rekening met bepaalde elementen in de klachtenparameters, namelijk de technische aspecten verbonden met het netwerkbeheer, waarbij met de verantwoordelijkheid van de distributienetbeheerders wordt rekening gehouden, in het bijzonder voor het overzicht, het gebruik en de communicatie van de metergegevens.

De keuze voor de "25 percent"-regeling stemt overeen met de raming van het klachtenpercentage dat, volgens de classificatie van de Ombudsdienst, met technische aspecten van de distributienetbeheerders te maken heeft.

- 2° Een tweede verdeelsleutel is de interne verdeling tussen de operatoren zelf.

Vertrekkende van het respectievelijke aandeel van leveranciers en distributienetbeheerders in de kos-



> 1. INLEIDING
2. KLACHTEN ONTVANGEN DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
3. KLACHTEN VOOR BEMIDDELING (ONTVANKELIJKE KLACHTEN)
4. VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN
5. SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN
6. BELEIDSADVIES
7. KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING MET FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN
8. ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
9. VERSPREIDING VAN HET ACTIVITEITENVERSLAG

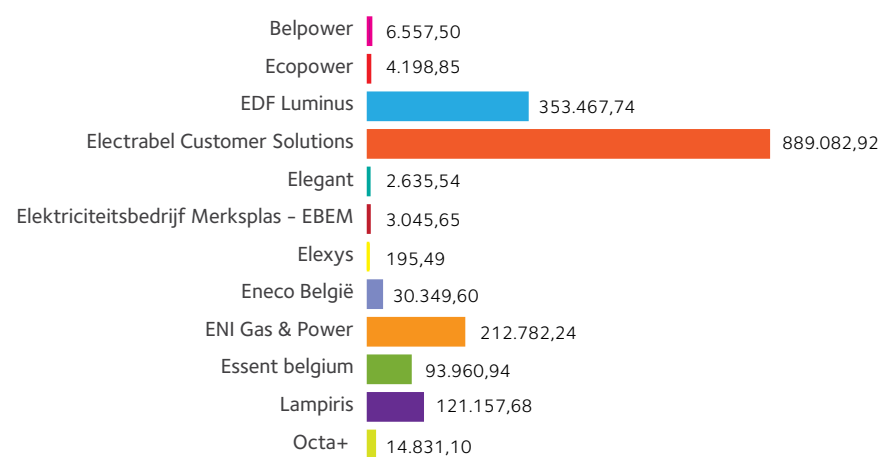
ten voor de financiering van de Ombudsdienst, wordt de verdeelsleutel per elektriciteits- en aardgasbedrijf die het eindbedrag van de ombudsbijdrage vastlegt, bepaald door voor 50 percent rekening te houdend met het totaal aantal klanten van het elektriciteits- of aardgasbedrijf en voor 50 percent rekening houdende met het totaal aantal klachten geregistreerd bij de Ombudsdienst ten aanzien van dit bedrijf.

Rekening houdend met het aantal klachten bij de berekening van de ombudsbijdrage, beogen deze verdeelsleutels de marktdeelnemers verantwoordelijk te maken en derhalve een stimulans te zijn voor een verbetering van de kwaliteit van de klantendiensten.

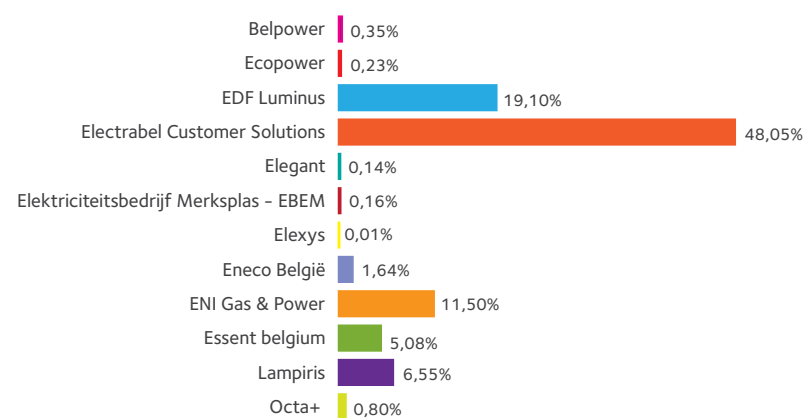
Deze tweede verdeelsleutel leidt tot het eindbedrag van de ombudsbijdragen zoals deze verschuldigd zijn door een elektriciteits- en/of aardgasbedrijf, respectievelijk aangeduid als leverancier en distributienetbeheerder (of werkmaatschappij).

Een aantal leveranciers betaalden geen ombudsbijdrage omdat de Ombudsdienst overeenkomstig het voormelde koninklijk besluit in 2013 geen klachten ten aanzien van die leveranciers had ontvangen. Dit betreft ondermeer een aantal buitenlandse leveranciers met een beperkt aantal residentiële klanten in België, alsmede een aantal kleinere Belgische marktspelers zoals Wase Wind en Energie 2030.

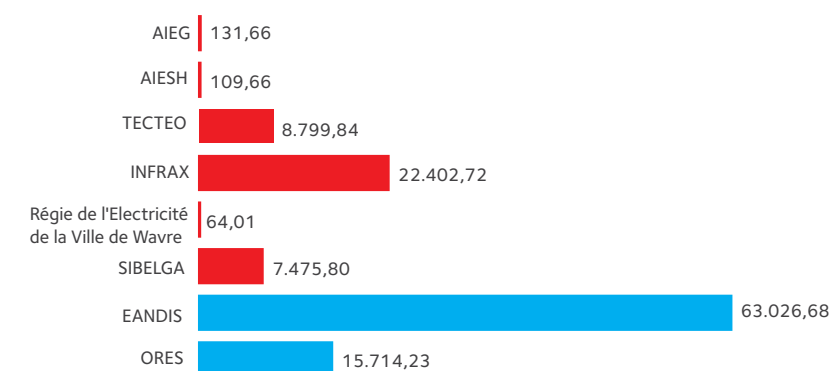
LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2014 - TOTAAL IN EURO (GAS EN ELEKTRICITEIT)



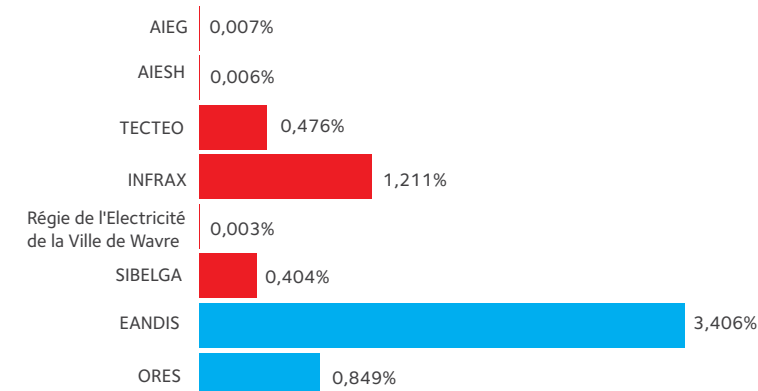
LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2014 - IN % (GAS EN ELEKTRICITEIT)



DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - DNB'S - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2014 - TOTAAL IN EURO (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - DNB'S - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2014 - TOTAAL % (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



KLACHTEN ONTVANGEN IN 2013

5.421

klachten
tegen energie-
leveranciers

1.276

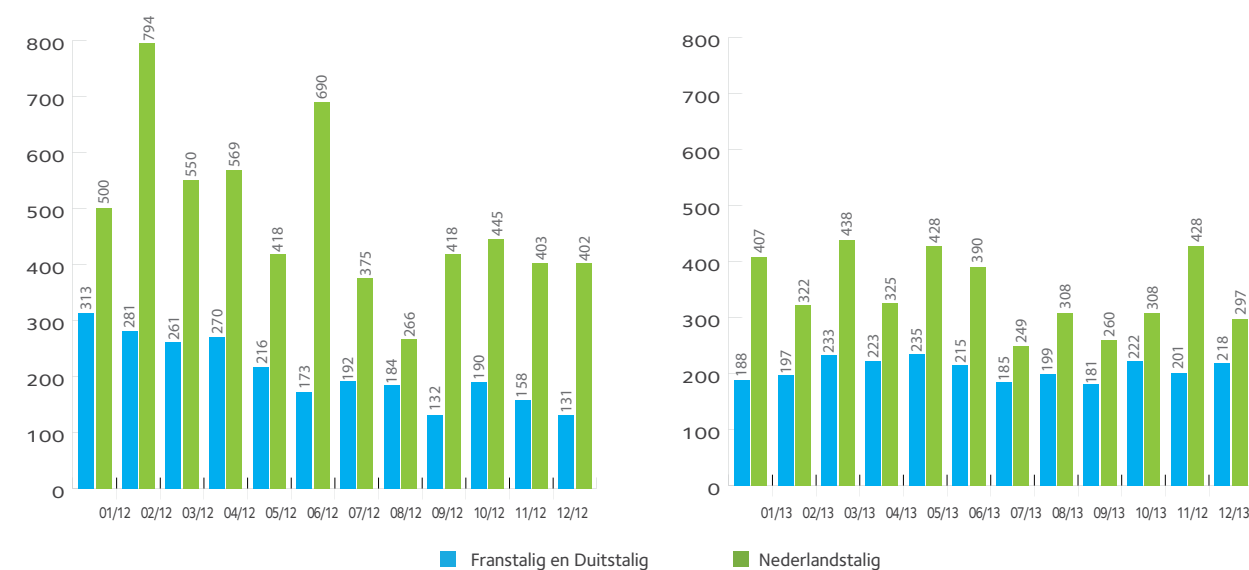
klachten
tegen distributienet-
beheerders



2. KLACHTEN ONTVANGEN DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

In 2013 heeft de Ombudsdienst voor Energie 6.657 klachten omtrent het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt ontvangen. Hierna volgt een gedetailleerde verdeling van de klachten. Dit klachtenbeeld omvat zowel de geschillen die door de Ombudsdienst als ontvankelijk werden aangemerkt als de geschillen waarvoor de Ombudsdienst oordeelde dat de klacht niet ontvankelijk was of dat de klacht niet tot zijn bevoegdheid behoorde.

A. Maandelijkse evolutie van de ontvangen klachten



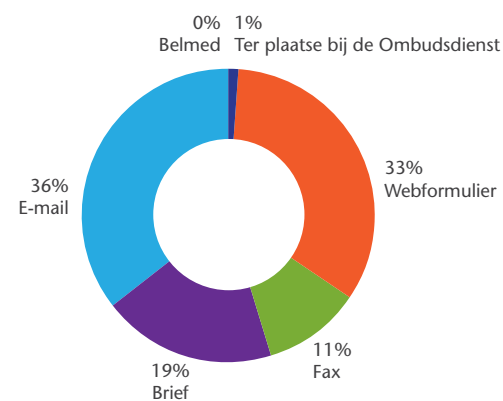


B. Indieningswijzen

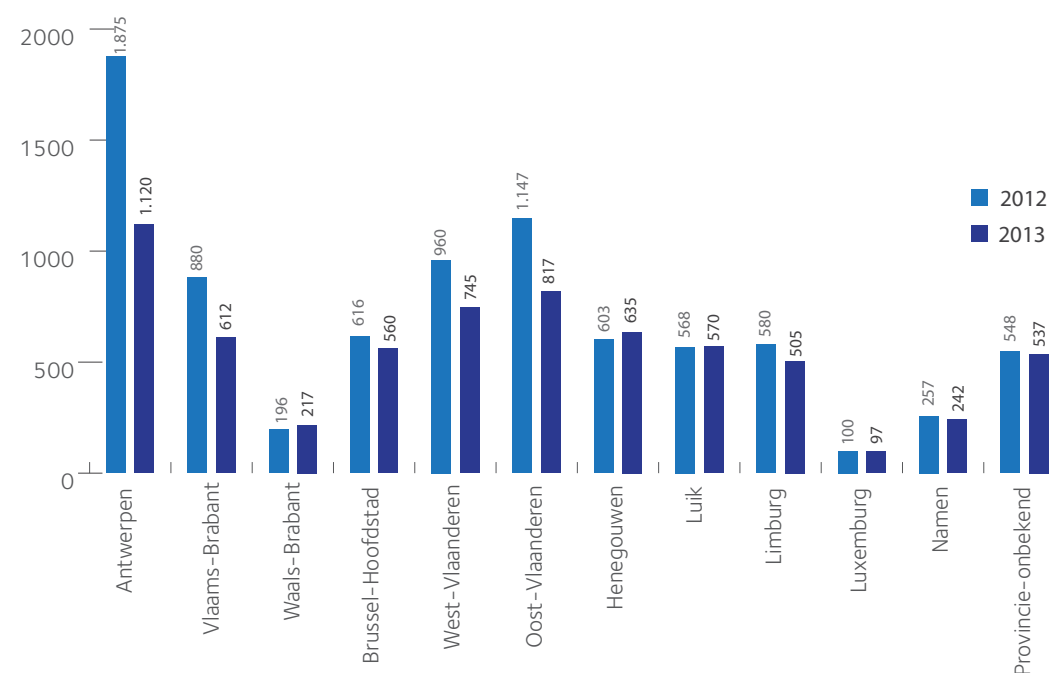
Zoals de vorige jaren worden de meerderheid van de klachten elektronisch ingediend, ofwel via het webformulier beschikbaar op www.ombudsmanenergie.be (2.221 klachten), via het mailadres klacht@ombudsmanenergie.be (2.362 klachten) of via het elektronisch klachtensysteem BELMED (2 klachten) dat door de FOD Economie is

opgericht in het kader van Online Dispute Resolution (ODR). De andere wijze van indiening is via brief met de post (1.280 klachten). 720 klachten worden ingediend via het gebruik van de telefax. Een beperkt aantal dossiers werd ter plaatse in de lokalen van de Ombudsdienst ingediend (72 klachten).

INDIENINGSWIJZEN



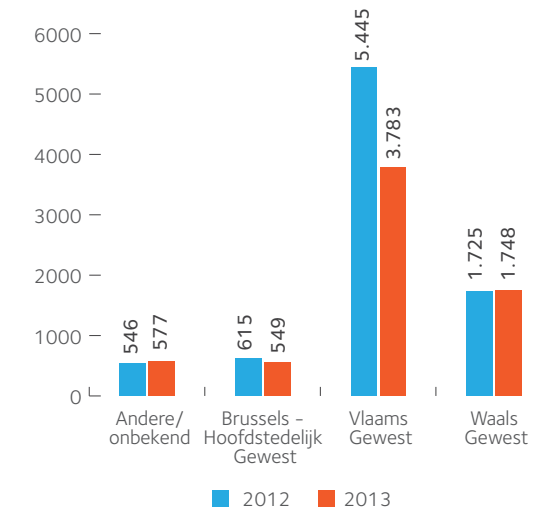
C. Aantal klachten per provincie/ Administratief Arrondissement Brussel-Hoofdstad



Alhoewel het aandeel van de Nederlandstalige klachten nog steeds het grootste is in vergelijking met de Franstalige klachten, daalde het aantal klachten gevoelig in de Vlaamse provincies, terwijl het aantal klachten in de Waalse provincies lichtjes steeg of op hetzelfde niveau van 2012 bleef (provincies Namen en Luxemburg). In Brussel-Hoofdstad wordt er ook een lichte daling van het aantal klachten vastgesteld.

Voor het dalend aandeel van de Vlaamse provincies en het grotere aandeel van de Waalse provincies in het aantal klachten moet vooral een verklaring op gewestelijk vlak worden gezocht (zie punt D. hierna).

D. Aantal klachten per gewest



De meeste klachten die de Ombudsdienst ontving en waarvan het adres van de aanklagers gekend was of niet in het buitenland gelegen was (9 % van de klachten), werden ingediend door inwoners van het Vlaams Gewest (57 %), gevolgd door inwoners van het Waals Gewest (26 %) en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (8 %). Deze gewestelijke verschillen vloeien gedeeltelijk voort uit de verschillen in start en ontwikkeling van de gewestelijke energiemarkten. Daar waar de vrijmaking van de residentiële energiemarkt reeds sinds 2003 in

Vlaanderen is opgestart, werd met de vrijmaking in Brussel en Wallonië pas begonnen vanaf 1 januari 2007. De verschillende inspanningen die in de gewesten worden geleverd om de residentiële energiemarkt vrij te maken, maken dat meer gezinnen bewust (geworden) zijn van de mogelijkheden en uitdagingen van een goed werkende energiemarkt maar dus ook geconfronteerd worden met de verschillende marktprocessen, operatoren, regulatoren en reglementeringen ingevolge deze vrijmaking van de energiemarkt in België die dan eventueel kunnen aanleiding geven tot ongenoegen, onbegrip, vragen, problemen en klachten. Het lagere aandeel van het Waalse gewest in het aantal klachten kan ook worden verklaard door de aanwezigheid van een gewestelijke Ombudsdienst voor Energie die is opgericht binnen de Waalse regulator CWAPE en die tevens klachten behandelt die evenwel beperkt zijn tot de gewestelijke bevoegdheden, inzonderheid omtrent de technische aspecten inzake distributienetbeheer en de naleving van openbare dienstverplichtingen op sociaal en ecologisch vlak.

E. Aantal klachten per taalgroep

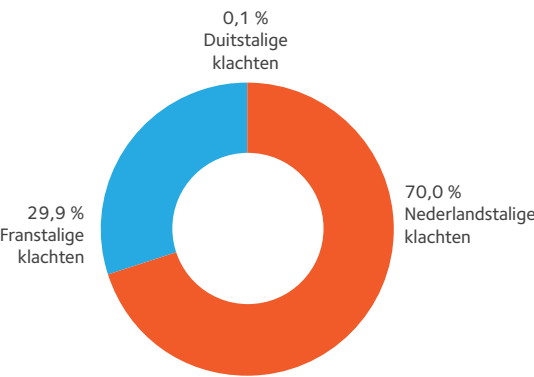
In 2013 was dit de verdeling van de klachten per taalgroep:

- 62,5 % Nederlandstalige klachten (4.160 klachten);
- 37,2 % Franstalige klachten (2.478 klachten);
- 0,3 % Duitstalige klachten (19 klachten).

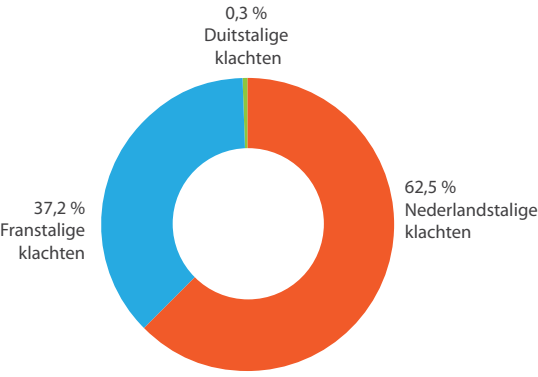


- 1. INLEIDING
- > 2. KLACHTEN ONTVANGEN DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
- 3. KLACHTEN VOOR BEMIDDELING (ONTVANKELIJKE KLACHTEN)
- 4. VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN
- 5. SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN
- 6. BELEIDSADVIES
- 7. KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING MET FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN
- 8. ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
- 9. VERSPREIDING VAN HET ACTIVITEITENVERSLAG

AANTAL KLACHTEN PER TAALGROEP (2012)



AANTAL KLACHTEN PER TAALGROEP (2013)



F. Aantal klachten per energiebedrijf

De Ombudsdienst is bevoegd voor klachten van eindafnemers tegen energiebedrijven. In 2013 telde de Ombudsdienst 5.421 klachten tegen energieleveranciers en 1.276 klachten tegen distributienetbeheerders.

Het gaat over klachten zoals die daadwerkelijk door de eindafnemers tegen de energiebedrijven zijn gericht, ongeacht de reden of oorsprong van de klacht.

Klanten kunnen bijvoorbeeld een klacht uiten over een leverancier, terwijl het probleem ontstond bij de opname,

validering of schatting van de metergegevens door de distributienetbeheerder. Maar ook het omgekeerde is mogelijk: klanten legden een klacht neer tegen hun distributienetbeheerder, terwijl het hun leverancier was die verkeerdelijk of laattijdig de metergegevens van de distributienetbeheerder in de facturatie verwerkte. In dit overzicht ziet u dus enkel de klachten zoals die door de eindafnemers werden geformuleerd tegenover een energiebedrijf, ook als de Ombudsdienst vaststelde dat een andere partij aan de grondslag lag van de klacht.

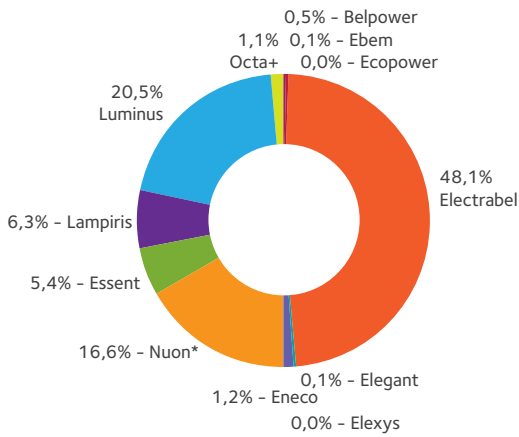
i. Aantal klachten per leverancier

Leverancier	TOTAAL 2012	TOTAAL 2013
BELPOWER	37	33
EBEM	7	10
ECOPOWER	3	12
ELECTRABEL	3.251	1.565
ELEGANT	6	8
ELEXYS	1	2
ENECO	81	166
ENI	1.123	955
ESSENT	367	473
LAMPIRIS	423	558
LUMINUS	1.383	1.553
OCTA+	77	86
Totaal	6.759	5.421

Over een aantal energieleveranciers ontving de Ombudsdienst geen klachten. Het aantal klanten op het

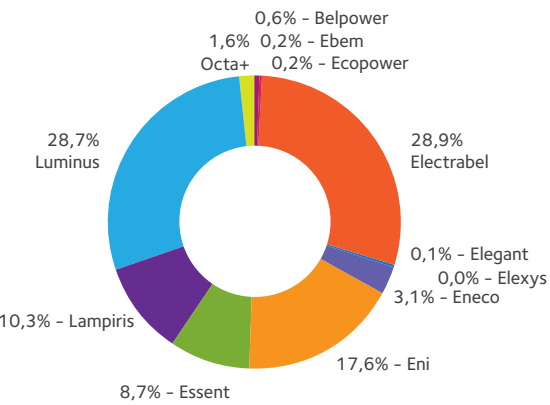
Belgische distributienet aan wie zij in 2013 leverden, was dan ook beperkt.

TOTAAL PER LEVERANCIER IN 2012

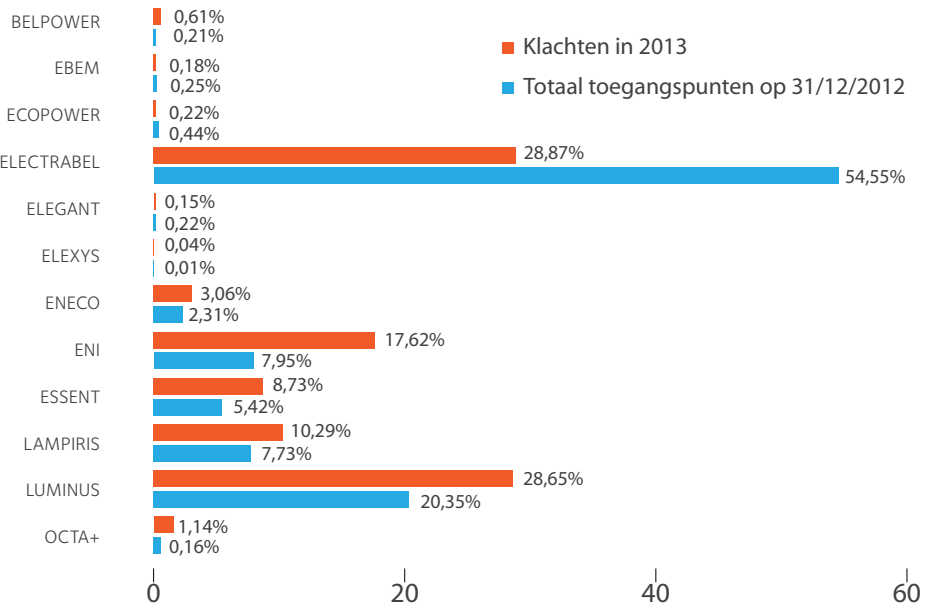


* ENI vanaf 1 november 2012

TOTAAL PER LEVERANCIER IN 2013



Vergelijking van het klachtenaandeel in 2013 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2012.





ii. Aantal klachten per distributienetbeheerder

Het aantal klachten per distributienetbeheerder is opgedeeld tussen:

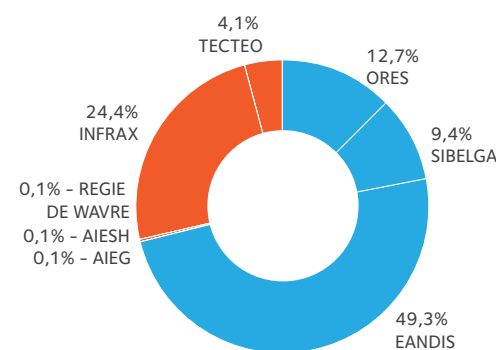
- gemengde distributienetbeheerders (distributienetbeheer waarbij zowel publieke gemeentelijke overheden als ELECTRABEL deel uitmaken van het maatschappelijk kapitaal);

- zuivere distributienetbeheerders (distributienetbeheer waarbij het maatschappelijk kapitaal alleen door gemeenten en/of provincies is ingebracht en vertegenwoordigd).

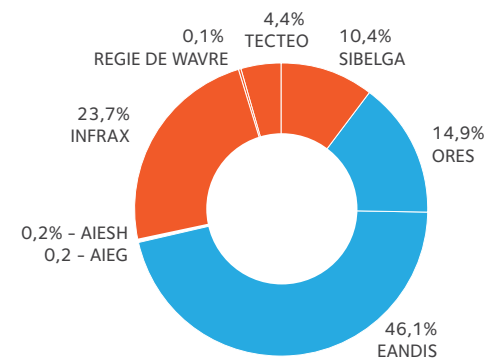
Sommige netbeheerders vallen onder het beheer van zogenaamde werkmaatschappijen zoals EANDIS en INFRAX in het Vlaams gewest en ORES in het Waals gewest.

Distributienetbeheerder (DNB)	TOTAAL 2012	TOTAAL 2013
ORES	189	190
EANDIS	732	588
Aantal klachten gemengde DNB	921	778
AIEG	1	2
AIESH	1	3
INFRAX	362	303
REGIE DE WAVRE	1	
SIBELGA	140	133
TECTEO (ALG)	63	56
Aantal klachten zuivere DNB	568	498

TOTAAL PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER 2012



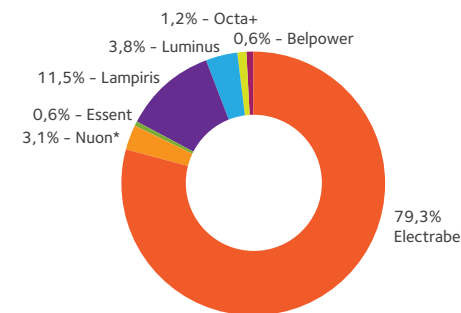
TOTAAL PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER 2013



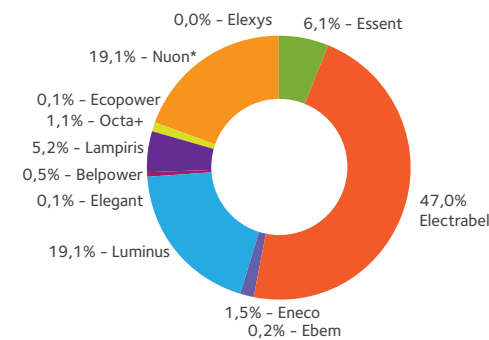
G. aantal klachten per energieleverancier en per gewest

Hierna volgt een onderverdeling van het aantal klachten per leverancier en per gewest. Bij de vergelijking per gewest moet er uiteraard rekening worden gehouden met de organisatie en de werking van de gewestelijke energiemarkt en dus ook met de leveranciers die actief zijn op die markt voor residentiële dan wel professionele klanten.

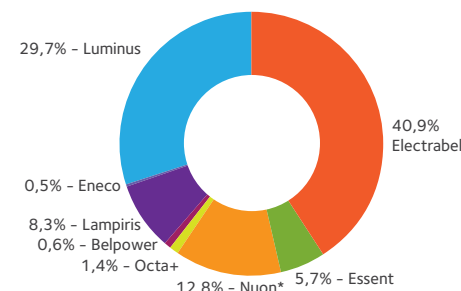
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST 2012



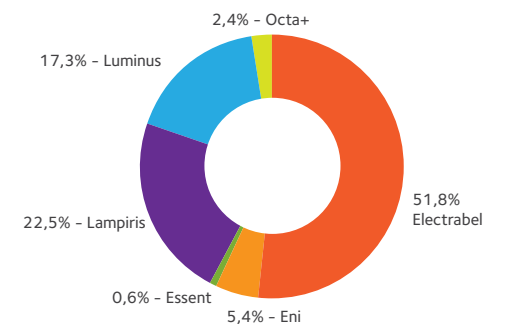
VLAAMS GEWEST 2012



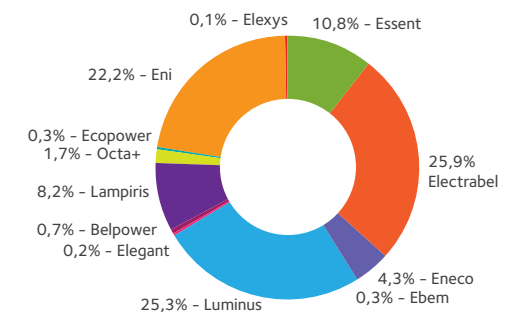
WAALS GEWEST 2012



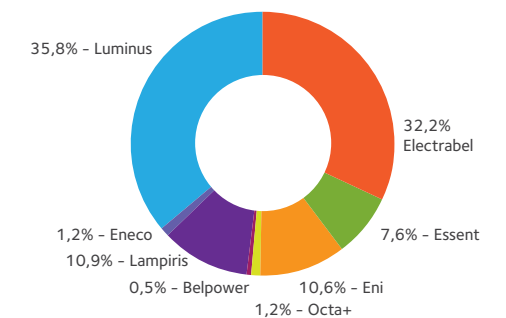
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST 2013



VLAAMS GEWEST 2013



WAALS GEWEST 2013



* ENI vanaf 1 november 2012

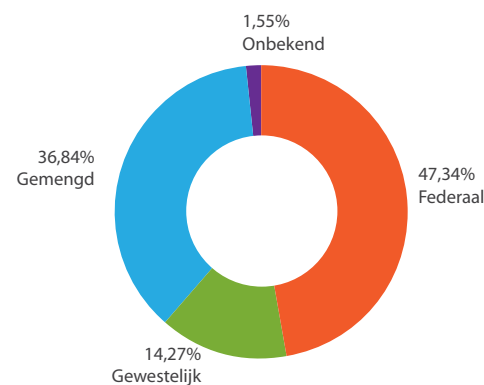


H. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein

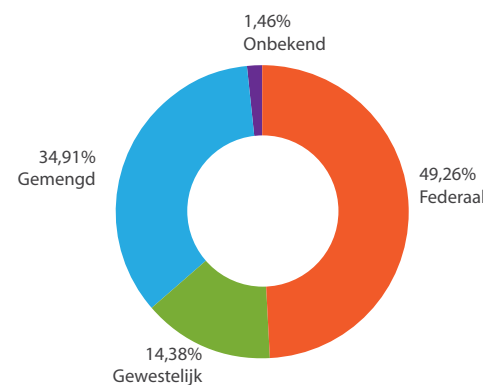
3.279 klachten (49 %) hadden betrekking op het federale bevoegdheidsdomein, 957 klachten (14 %) op het gewestelijke bevoegdheidsdomein. 2.324 klachten (35 %) hielden verband met het federale en het gewestelijke bevoegdheidsdomein. Voor 97 klachten (1 %) werd er

geen specifiek bevoegdheidsdomein betreffende het functioneren van de elektriciteits- of aardgasmarkt vastgesteld omdat de klachten geen betrekking hadden op deze energiemarkt, maar op andere energiesoorten zoals petroleumproducten en andere producten of diensten zoals water, teledistributie, riolering, ...

AANTAL KLACHTEN PER BEVOEGDHEIDSDOMEIN 2012



AANTAL KLACHTEN PER BEVOEGDHEIDSDOMEIN 2013



i. Uitsluitend federale bevoegdheid

3.279 klachten (49 %) hielden dus verband met het federale bevoegdheidsdomein. Onder die categorie verstaan we alle klachten die betrekking hebben op:

- de **kwaliteit van de dienstverlening** van het energiebedrijf (bijvoorbeeld laattijdig, onvoldoende of helemaal geen antwoord op een klacht);
- de **betaling van energiefacturen** (bijvoorbeeld voor-schotfacturen, afrekeningen en slotfacturen);
- het gebrek aan duidelijkheid van de energiefactuur (bijvoorbeeld op het vlak van energieprijzen, tarieven, federale heffingen en taksen);
- de **betwisting van het factuurbedrag of het tarifair contract** (bijvoorbeeld tarieven voor professionele klanten en sociale tarieven).

Kortom, de klachten die behoren tot het federale bevoegdheidsdomein houden verband met:

- energieprijzen, (sociale) tarieven, transport- en distributietarieven, federale heffingen en taksen (energiebijdrage en btw);
- marktpraktijken en consumentenbescherming, meer bepaald de naleving van het consumentenakkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt";
- economisch recht, zoals mededingingsregels en contractenrecht.

ii. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid

Voor 957 klachten (14 %) was de Ombudsdienst niet bevoegd, omdat ze uitsluitend verband hielden met de gewestelijke bevoegdheid.

Het ging daarbij vooral over de volgende gewestelijke bevoegdheden:

- Voor Vlaanderen:

- klachten over sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen;
- klachten tegen distributienetbeheerders over technische aspecten (bijvoorbeeld de naleving van Technische Reglementen).

- Voor Wallonië:

- klachten tegen distributienetbeheerders over verplichtingen die hen door de Waalse wetgeving zijn opgelegd, meer bepaald klachten over technische aspecten (bijvoorbeeld aansluitingsvoorwaarden) of de opname en validering van meetgegevens;
- klachten over de naleving van de gewestelijke openbare dienstverplichtingen die aan de netbeheerders en leveranciers zijn opgelegd;
- klachten tegen leveranciers of netbeheerders over betwistingen naar aanleiding van een aanvraag tot schadevergoeding die niet werd toegekend.

- Voor Brussel:

- klachten tegen distributienetbeheerders over technische aspecten (bijvoorbeeld aansluitingsvoorwaarden);
- klachten tegen commerciële of sociale leveranciers over openbare dienstverplichtingen voor de levering van elektriciteit of aardgas.

iii. Federale en gewestelijke bevoegdheid

Hielden de betwiste energiefacturen verband met zowel de federale als de gewestelijke bevoegdheid, dan werden ze wel door de Ombudsdienst behandeld. In 2013 ging het in totaal om 2.324 klachten (35 %).

I. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer

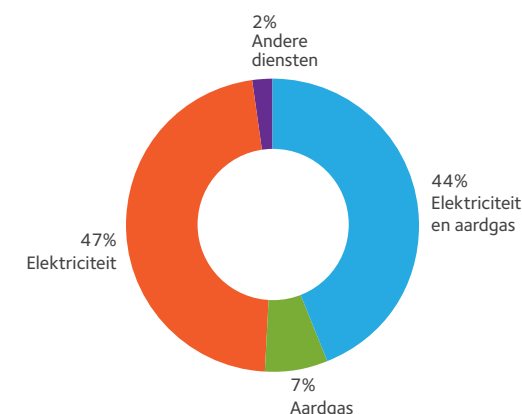
i. Per energiesoort

Hierna volgt een opsplitsing van het aantal klachten per energiesoort.

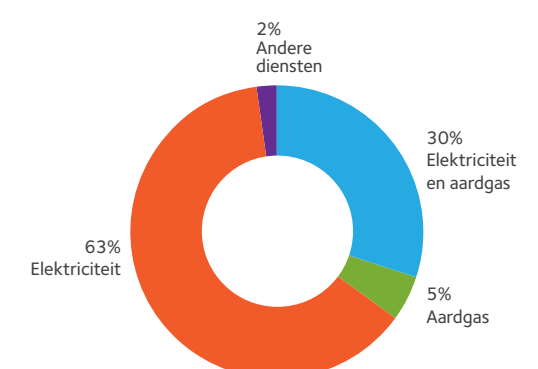
Het merendeel van de klachten (63 %) hield dus verband met energiefacturen voor elektriciteit en aardgas. 5 % van de klachten ging alleen over aardgas, 30 % alleen over elektriciteit.

129 klachten (2 %) hadden geen betrekking op elektriciteit of aardgas, maar op andere diensten of goederen zoals water, petroleumproducten of dienstverlening op het vlak van energiebesparing, onderhoud of herstel van verwarmingstoestellen.

PER ENERGIESOORT 2012



PER ENERGIESOORT 2013



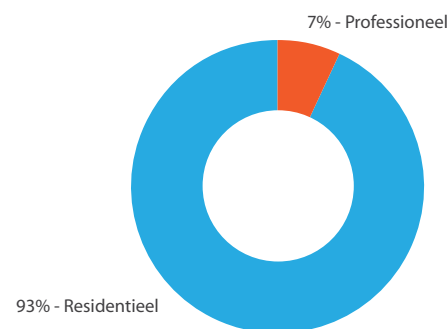


ii. Per eindafnemer

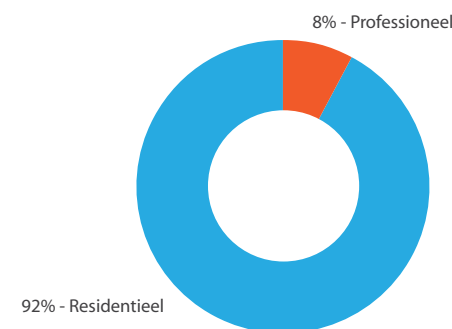
De bevoegdheid van de Ombudsdienst is niet beperkt tot residentiële of particuliere eindafnemers. Ook professionele klanten van energiebedrijven kunnen

klacht neerleggen bij de Ombudsdienst. In 2013 had 8 % van de klachten (523 klachten in totaal) betrekking op professionele eindafnemers zoals éénmanszaken, vennootschappen en verenigingen.

PER EINDAFNEMER 2012



PER EINDAFNEMER 2013



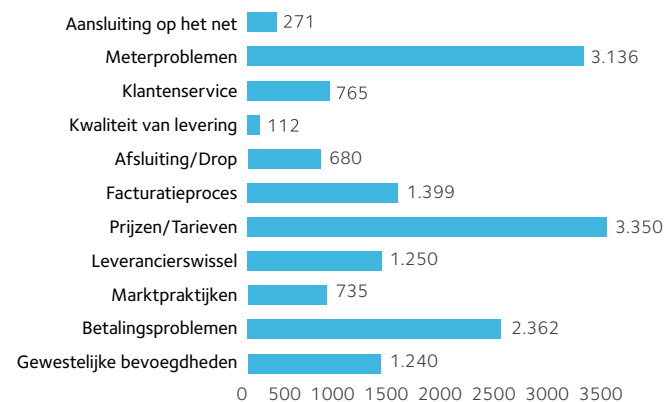
J. Aantal klachten per klachtensoort en energiebedrijf

i. Per klachtensoort

Voor de rapportering gebruikt de Ombudsdienst een classificatiesysteem voor consumenteklachten. Dit systeem is gebaseerd op een methode die de Council of European Energy Regulators (CEER) aanbeveelt.

Het vormt ook een aanvulling op het systeem dat de Europese Commissie aanbeveelt voor de classificatie van klachten en vragen van consumenten (cfr. Aanbeveling van 12 mei 2010 van de Commissie over het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumenteklachten en -vragen – C(2010)3021 definitief).

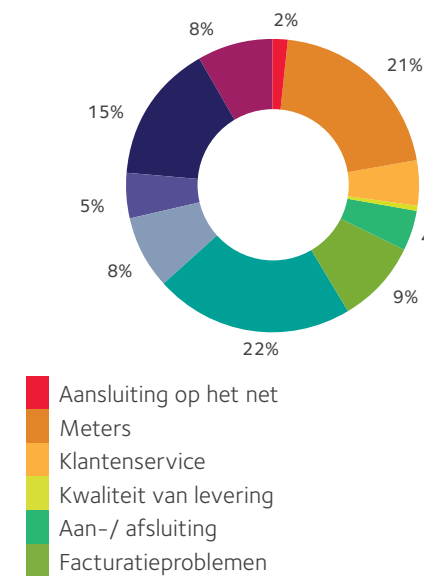
KLACHTENSOORT 2012



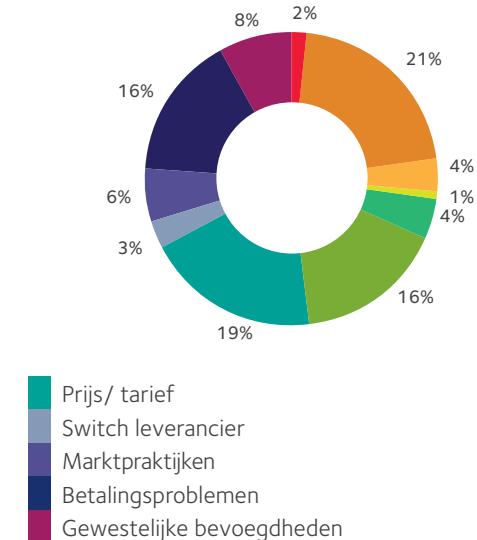
KLACHTENSOORT 2013



KLACHTENSOORT 2012



KLACHTENSOORT 2013



De klachten die de Ombudsdienst in 2013 ontving, hadden vooral betrekking op betwistingen over:

- de verwerking van metergegevens bij onder meer jaarlijkse opname, verhuis, overlijden, leegstand van een woning, de installatie van zonnepanelen, ... (21 %);
- de duidelijkheid van de toegepaste prijzen en (sociale) tarieven (19 %);
- het facturatieproces zoals onduidelijkheid van de facturatie en laattijdige facturatie (16 %);
- de betaling van facturen, bijvoorbeeld afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, betalingen via domiciliëring, waarborgregelingen, ... (16 %).

De overige klachten hadden te maken met:

- leverancierswissels (3 %);
- gewestelijke bevoegdheden (andere dan metergegevens) zoals netaansluitingen, kwaliteit van levering, sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen en afsluitingen of drop ingevolge wanbetaling (15 %);
- de kwaliteit van de dienstverlening via onder meer telefoon en e-mail (4 %);
- marktpraktijken, zoals precontractuele informatie en publiciteit, contractuele voorwaarden en handelspraktijken bij verkoop en marketing (6 %);

Voor 1 % van de klachtensoorten kon de Ombudsdienst geen beroep doen op het uitgewerkte classificatiesysteem omdat de klachten geen betrekking hadden op het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt, maar op andere energiesoorten zoals petroleumproducten en andere producten of diensten zoals water, teledistributie, riolering.

ii. Per energiebedrijf

Per energiebedrijf volgen hierna de belangrijkste geschillen of klachtentypes waarmee de Ombudsdienst geconfronteerd werd. We geven de klachten weer zoals ze door de aanklager tegen het energiebedrijf zijn geformuleerd. Sommige statistische gegevens tonen we hier niet, omdat we geen representatief aantal hebben.



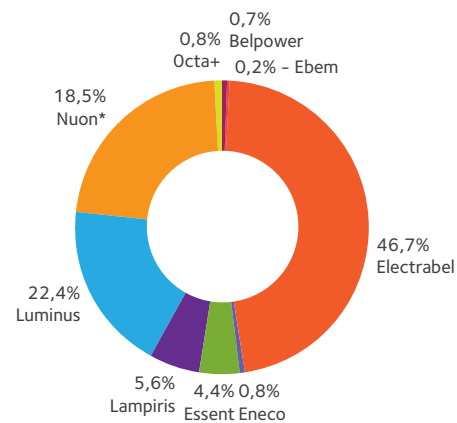
Meterproblemen (21 % van alle klachtensoorten)

Met meterproblemen bedoelen we klachten die te maken hebben met gefactureerd verbruik na (of gebrek

aan) een meteropname of bij een slecht werkende meter, een meterverwisseling, een verhuis, een overlijden of een wijziging van de bestemming van de woning.

METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2012)

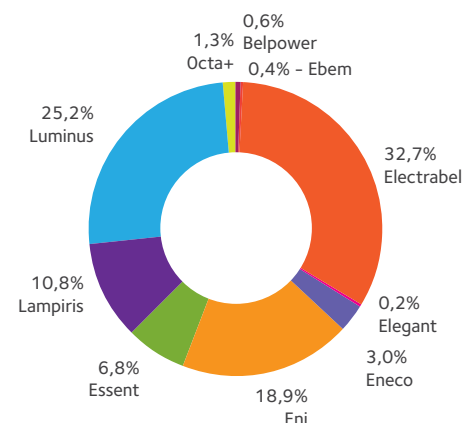
Belpower	17	Eneco	19	Luminus	565
Ebem	5	Nuon*	468	Octa+	19
Ecopower	1	Essent	111		
Electrabel	1.177	Lampiris	141		



* ENI vanaf 1 november 2012

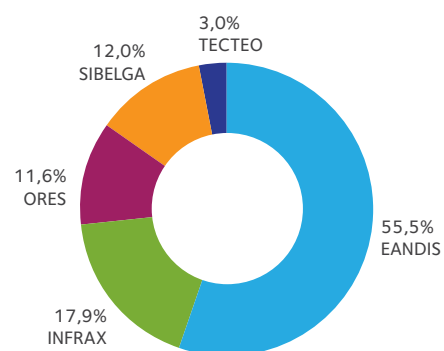
METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2013)

Belpower	12	Elegant	5	Essent	146
Ebem	9	Elexys	1	Lampiris	233
Ecopower	1	Eneco	65	Luminus	543
Electrabel	705	Eni	408	Octa+	28



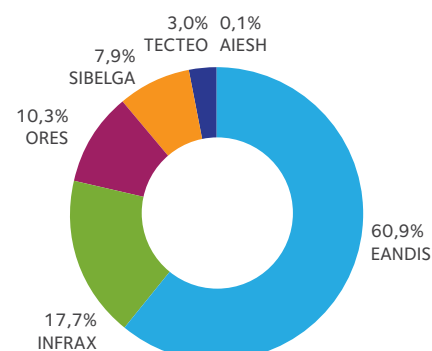
METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2012)

Eandis	528	Ores	110	Tecteo	29
Infrax	170	Sibelga	114		



METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2013)

AIESH	468	Infrax	136	Sibelga	61
Eandis	468	Ores	79	Tecteo	23



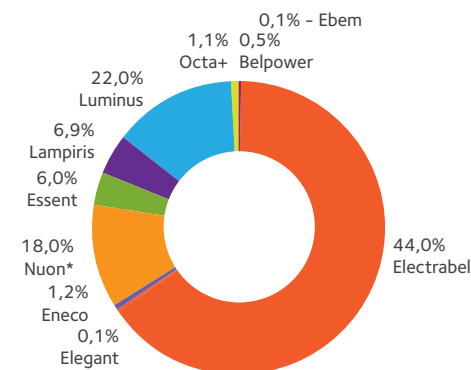
Transparantie van prijzen en tarieven (19 % van alle klachtensoorten)

Wanneer het gaat over de transparantie van prijzen moeten we een onderscheid maken tussen energieleveranciers en distributienetbeheerders. Leveranciers bieden vrij te bepalen energieprijzen in een vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt aan en rekenen die door aan de eindgebruiker. Distributienetbeheerders werken met

gereguleerde tarieven voor distributie en aansluiting op het net die door de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) zijn opgelegd of goedgekeurd. Aan de energieleveranciers wordt regelmatig gevraagd om bijvoorbeeld het onderscheid uit te leggen tussen vrij te bepalen energieprijzen, gereguleerde tarieven en heffingen opgelegd door de overheden (federale bijdrage, energiebijdrage, btw).

TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN PER LEVERANCIER (2012)

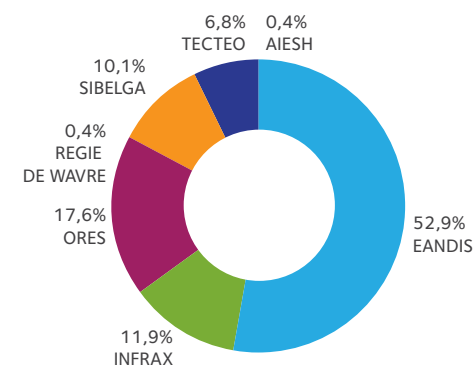
Belpower	16	Eneco	35	Luminus	654
Ebem	3	Nuon*	435	Octa+	33
Electrabel	1 311	Essent	178		
Elegant	3	Lampiris	206		



* ENI vanaf 1 november 2012

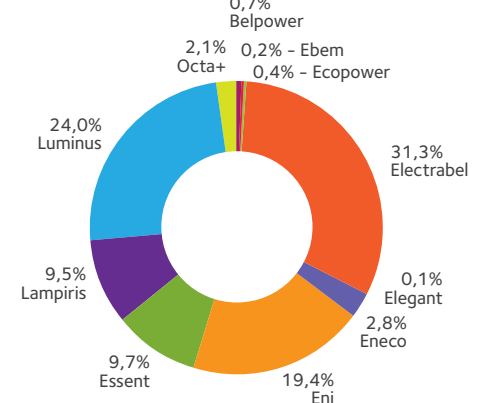
TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2012)

Tecteo	19	Ores	49	AIESH	1
Eandis	147	Regie de Wavre	1		
Infrax	33	Sibelga	28		



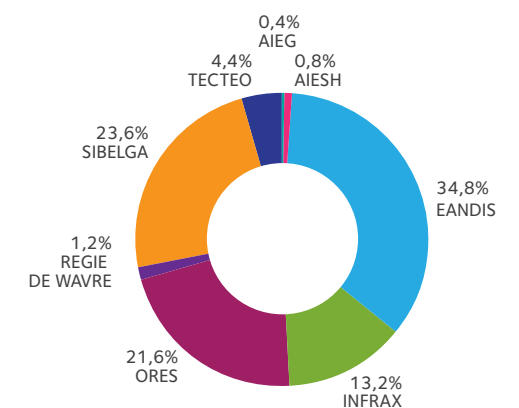
TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN PER LEVERANCIER (2013)

Belpower	14	Elegant	2	Lampiris	194
Ebem	4	Eneco	57	Luminus	492
Ecopower	8	Eni	397	Octa+	44
Electrabel	641	Essent	198		



TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2013)

Tecteo	11	Ores	54	AIESH	2
Eandis	87	Regie de Wavre	3	AIEG	1
Infrax	33	Sibelga	59		



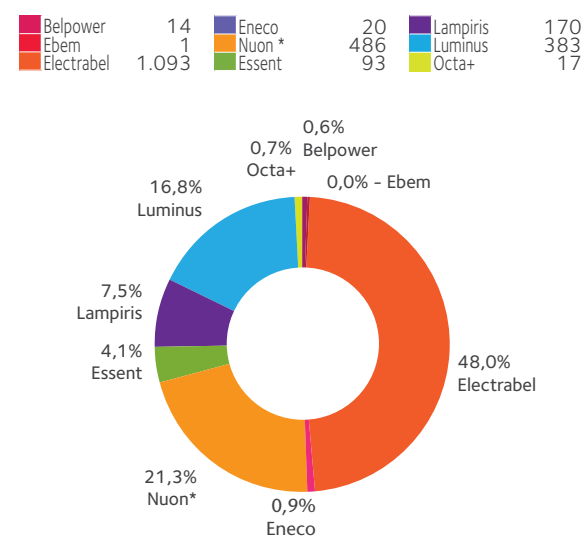


Betalingsproblemen (16 % van alle klachtensoorten)

De klachten over betalingsproblemen gingen vooral over afbetalingsplannen, bankdomiciliëringen, aanrekening

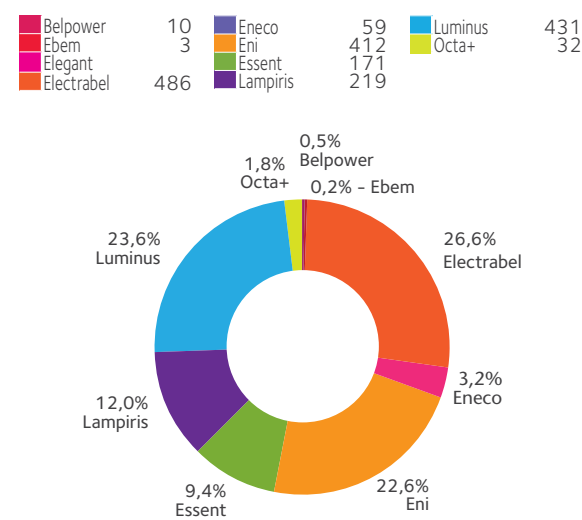
van administratieve kosten, problemen met creditnota's, bankwaarborgen en terugbetalingen die te laat werden teruggestort.

BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER
(2012)

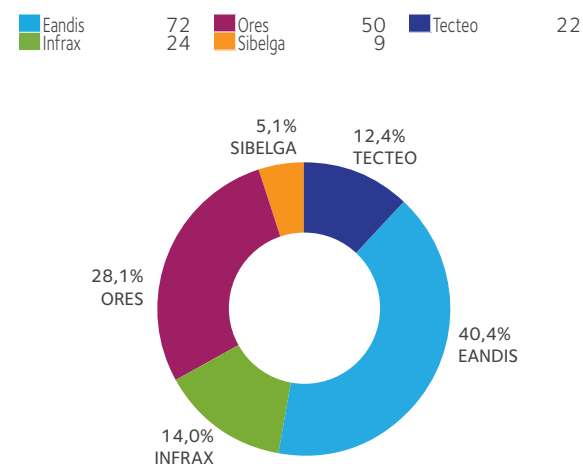


* ENI vanaf 1 november 2012

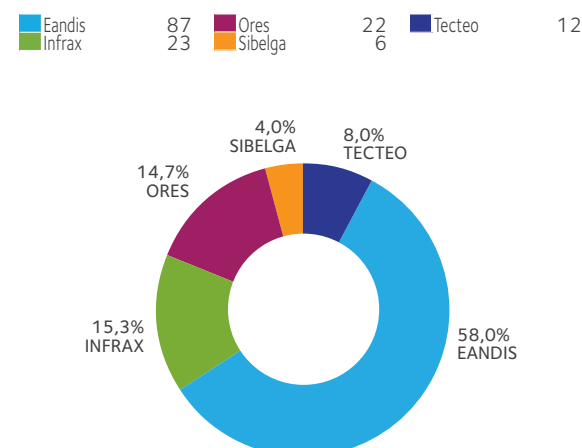
BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER
(2013)



BETALINGSPROBLEMEN PER
DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2012)



BETALINGSPROBLEMEN PER
DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2013)



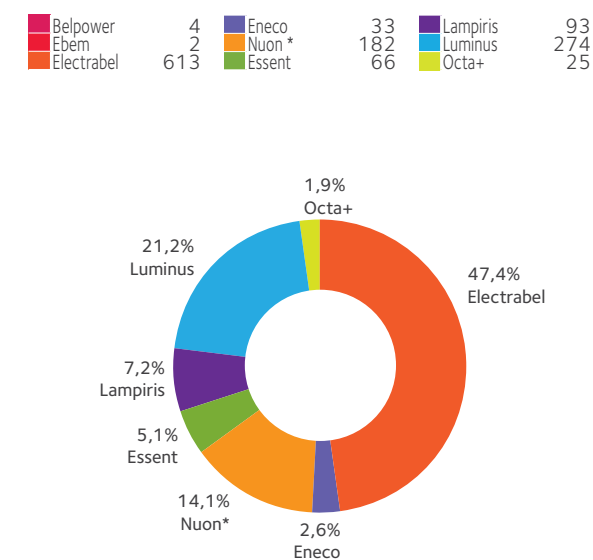
Verandering van leverancier (3 % van alle klachtensoorten)

De Ombudsdienst stelt vast dat het aantal klachten in verband met leverancierswissels gedaald is van 14 % in 2011 (1.854 klachten) naar 8 % in 2012 (1.250 klachten) en 3 % in 2013 (347 klachten). Deze daling toont aan dat de federale en gewestelijke initiatieven en maatregelen om een verandering van leverancier vlot te laten verlopen, gerealiseerd worden. Dit is dus inzonderheid te danken aan:

- het optreden van de gewestelijke regulatoren om aan

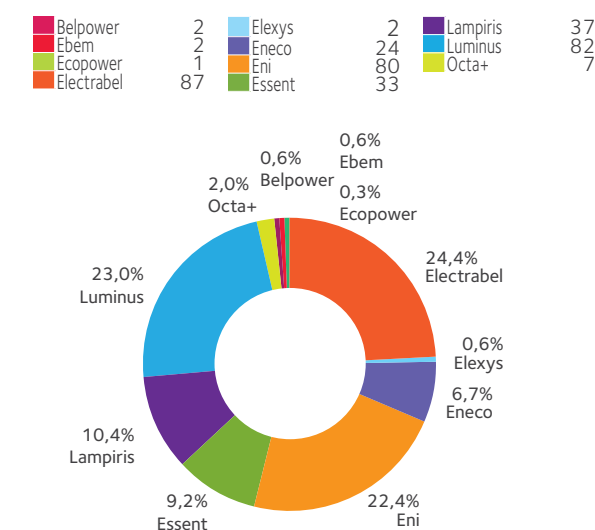
de leveranciers een aantal verrichtingen op te leggen waardoor nieuwe leveranciers aan de vorige leveranciers de passende gegevens (zoals de einddatum van het lopende energiecontract) opvragen om een switch vlot en kosteloos te laten verlopen;
- de beslissing van de federale regering om geen verbreakings- of opzegvergoedingen te laten aanrekenen in geval van verandering van leverancier voor huishoudelijke klanten en KMO's mits de naleving van een opzegtermijn van 1 maand (Wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie – Belgisch Staatsblad van 3 september 2012).

VERANDERING VAN LEVERANCIER (2012)



* ENI vanaf 1 november 2012

VERANDERING VAN LEVERANCIER (2013)





Gewestelijke bevoegdheden (15 % van alle klachtensoorten)

Tot de gewestelijke bevoegdheden behoren naast de verplichtingen van distributienetbeheerders omtrent de verwerking, validering en communicatie van metergegevens nog een aantal specifieke gewestelijke maatregelen zoals:

– sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen die aan netbeheerders en leveranciers worden opgelegd. Zo is er in Vlaanderen voor residentiële eindafnemers bijvoorbeeld de toepassing van de gratis hoeveelheid elektriciteit en kunnen in de energieprijzen van de leveranciers kosten voor groene stroom en

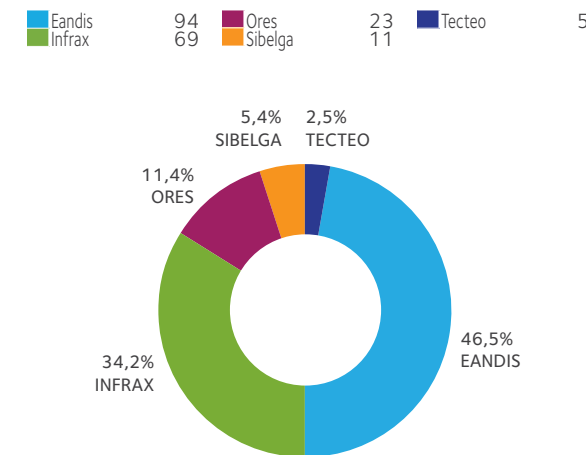
warmtekrachtkoppeling (wkk) worden doorgerekend ingevolge regionale verplichtingen en doelstellingen op vlak van hernieuwbare energie;

– aansluitingen op het distributienetwerk (de termijnen voor aansluiting, wachttijden of zelfs weigering van aansluiting);

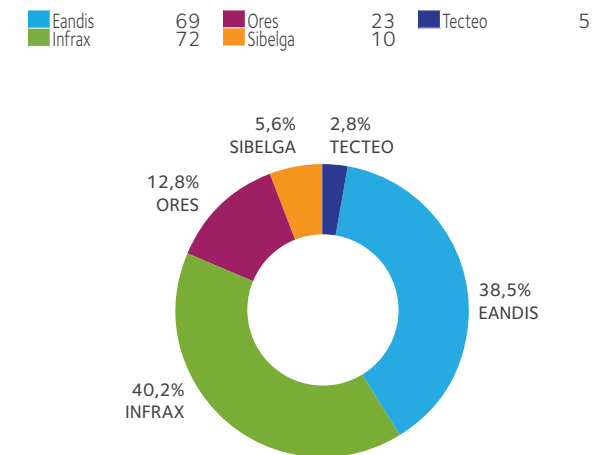
– de kwaliteit van de levering zoals stroompannes en de eventuele vragen tot financiële compensatie voor geleden schade die daaruit voortvloeiden;

– de reglementeringen inzake afsluiting van het net en de zogenaamde drop waarbij de residentiële eindafnemer ingevolge wanbetaling bij de commerciële leverancier wordt overgenomen door de sociale leverancier of distributienetbeheerder.

AANSluitING OP HET NET (2012)

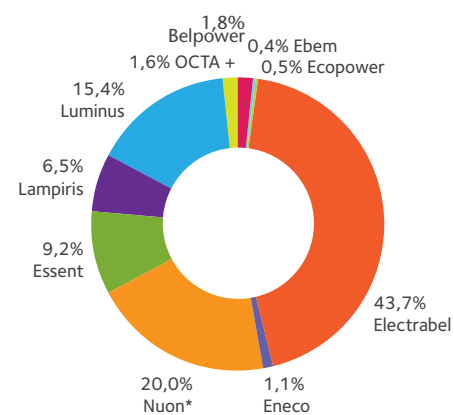


AANSluitING OP HET NET (2013)



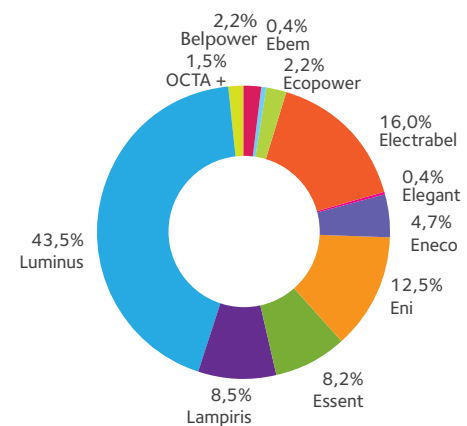
GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN (2012)

Belpower	11	Eneco	7	Luminus	94
Ebem	1	Nuon *	122	Octa+	10
Ecopower	3	Essent	56		
Electrabel	267	Lampiris	40		



GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN (2013)

Belpower	12	Elegant	2	Lampiris	47
Ebem	2	Eneco	26	Luminus	239
Ecopower	12	Eni	69	Octa+	8
Electrabel	88	Essent	45		

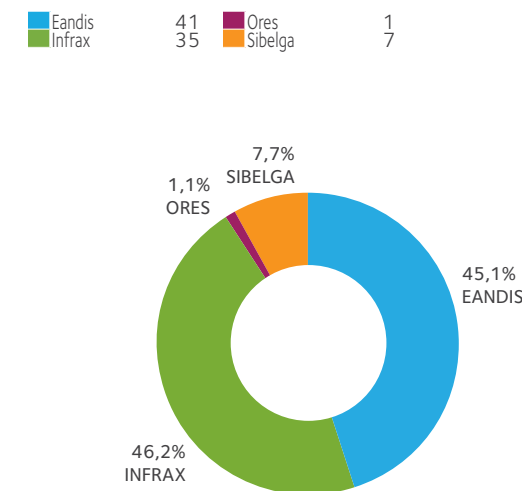


* ENI vanaf 1 november 2012

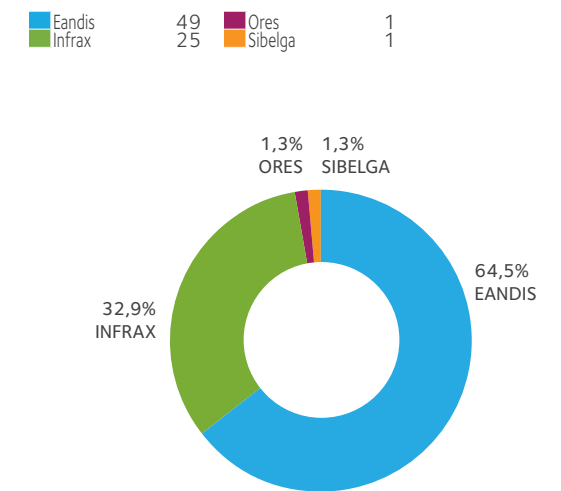
Deze klachten inzake gewestelijke bevoegdheden betroffen ook problemen met aansluitingen op het distributienetwerk (de termijnen voor aansluiting, wachttijden of zelfs weigering van aansluiting), de kwaliteit van de levering zoals stroompannes en

de eventuele vragen tot financiële compensatie voor geleden schade die daaruit voortvloeiden. Deze activiteiten behoren tot de taken van de distributienetbeheerders.

KWALITEIT VAN LEVERING (2012)



KWALITEIT VAN LEVERING (2013)





Afsluiting/Drop (4% van alle klachtensoorten)

Aan leveranciers en netbeheerders worden sociale openbare dienstverplichtingen opgelegd.

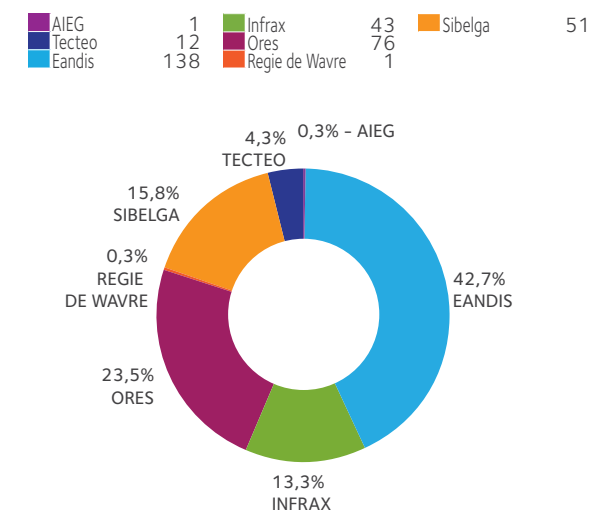
Zo bestaan er voor de residentiële afnemers beschermingsmaatregelen bij wanbetaling ten opzichte van een leverancier en zijn er regels bij afsluiten en her aansluiten van de elektriciteits- en aardgastoevoer na een verhuizing, in geval van fraude, bij leegstand van een woning en in de winterperiode.

De Ombudsdienst stelt vast dat er op dit vlak vaak problemen waren met afsluitingen van professionele contracten. Professionele afnemers met betalingsproblemen krijgen immers niet dezelfde

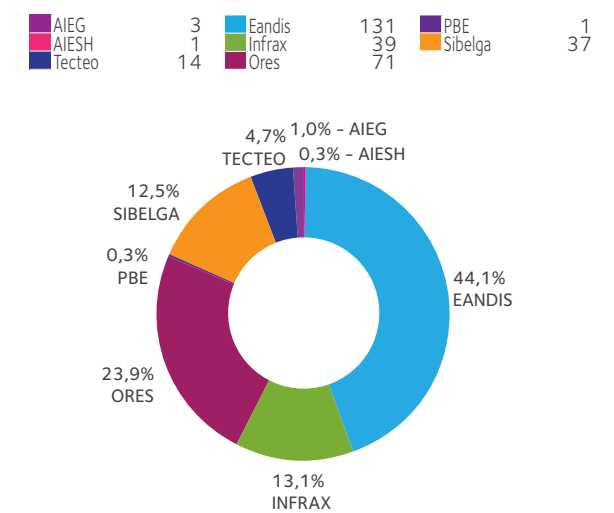
bescherming als residentiële eindafnemers. In Wallonië blijkt er dan weer vooral een klachtenprobleem met de plaatsing van budgetmeters. Wanneer klanten betalingsmoeilijkheden hebben, kunnen commerciële leveranciers vragen om die budgetmeters te installeren of er eventueel mee dreigen.

Dergelijke klachten worden doorgaans zowel aan de leverancier als aan de distributienetbeheerder gericht aangezien de leverancier in geval van wanbetaling of laattijdige betaling de opdracht tot drop (residentiële contracten) of afsluiting (professionele contracten) geeft en de distributienetbeheerder instaat voor de overname van de levering, de installatie van een budgetmeter of de effectieve afsluiting.

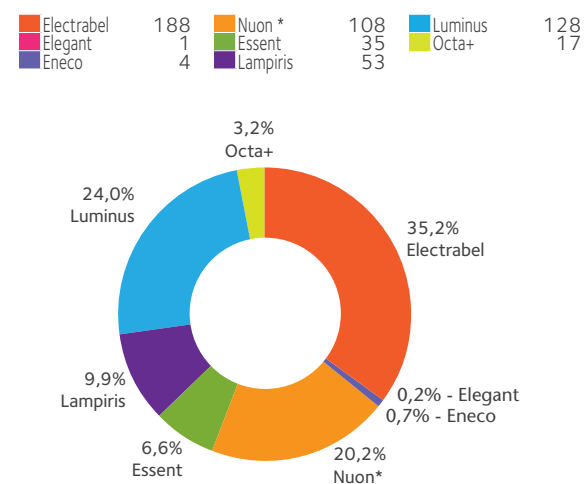
AFSLUITING/ DROP PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2012)



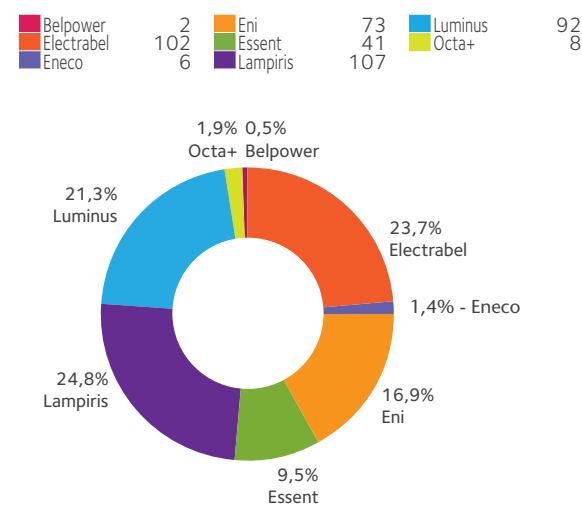
AFSLUITING/ DROP PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2013)



AFSLUITING/ DROP PER LEVERANCIER (2012)



AFSLUITING/ DROP PER LEVERANCIER (2013)



* ENI vanaf 1 november 2012

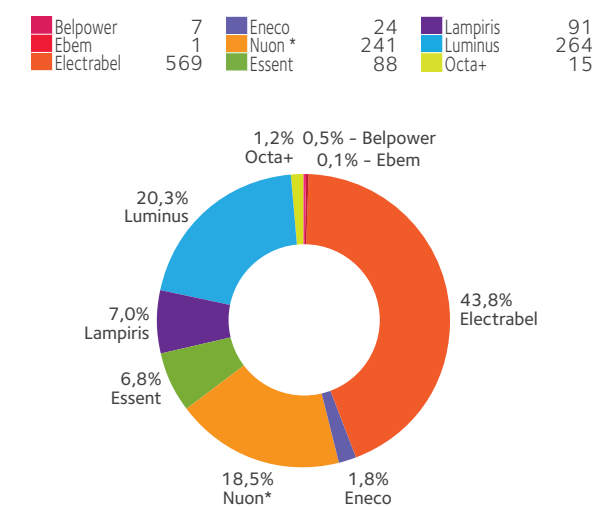
Facturatatieproces (16 % van alle klachtensoorten)

Deze klachten betreffen niet zozeer de duidelijkheid van de energiefactuur zelf (zie hiervoor de transparantie van prijzen en tarieven) maar de onduidelijkheid van de facturatie omdat er geen of laattijdig facturen worden opgestuurd of omdat het proces van verschillende

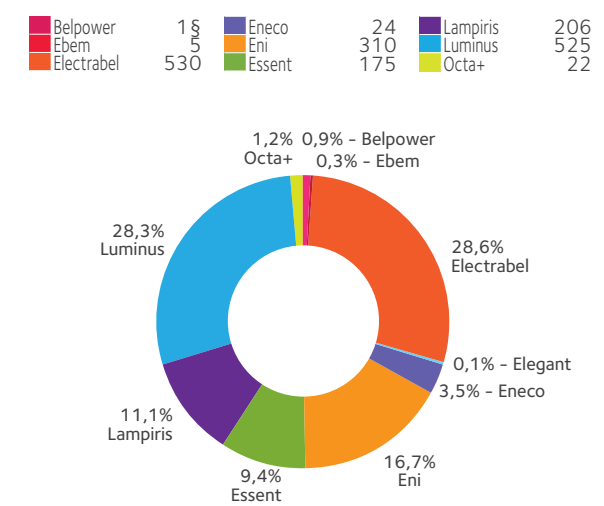
opeenvolgende facturen en (terug)betalingen voor de consument onduidelijk of onbegrijpbaar is geworden.

Deze facturatieproblemen hebben doorgaans te maken met een laattijdige of verkeerde administratieve, technische of boekhoudkundige verwerking van facturatiegegevens zoals klanten- en metergegevens.

FACTURATIEPROCES (2012)



FACTURATIEPROCES (2013)



* ENI vanaf 1 november 2012

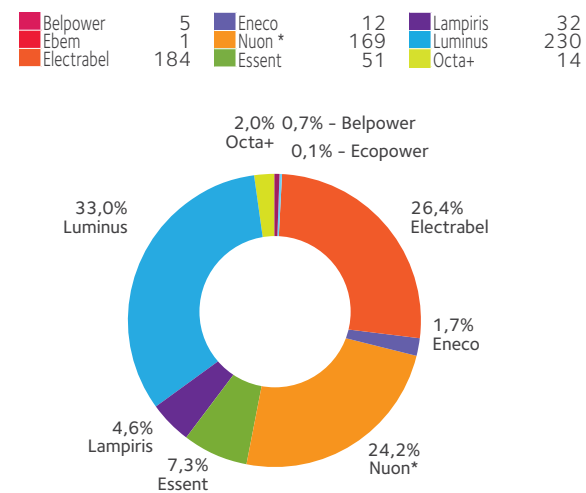


Marktpraktijken (6% van alle klachtensoorten)

Het voorwerp van deze klachten betreft de verwijzing naar eventuele oneerlijke of misleidende handelspraktijken van bepaalde energieleveranciers. Deze klachten gaan over precontractuele informatie of publiciteit, handelspraktijken inzake verkoop en marketing en over de naleving van de contractuele voorwaarden of de conformiteit ervan met het consumentenakkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt".

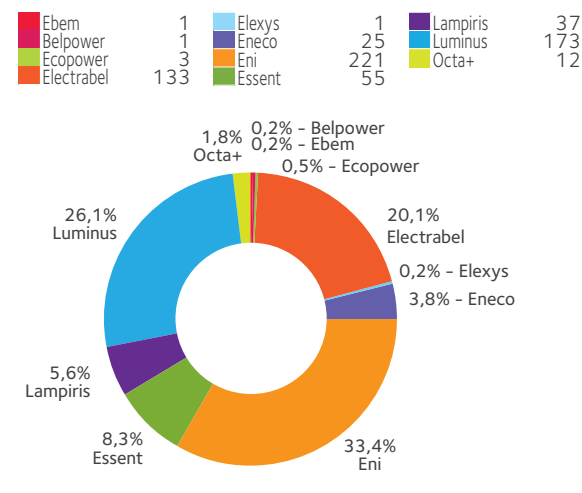
Wanneer de Ombudsdienst in het kader van een klachtenonderzoek vaststelt dat er mogelijk inbreuken op de wetgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming zijn, worden deze dossiers tevens voor verder gevolg doorgestuurd naar de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie.

MARKTPRAKTIJKEN (2012)



* ENI vanaf 1 november 2012

MARKTPRAKTIJKEN (2013)

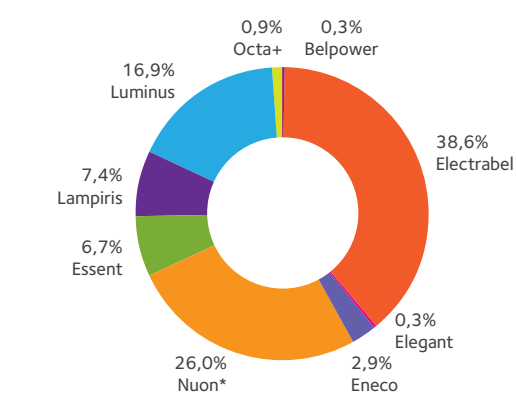


Klantenservice (4 % van alle klachtensoorten)

De Ombudsdienst registreert ook de klachten in verband met de dienstverlening van de energiebedrijven. Het betreft hier de registratie van klachten die worden

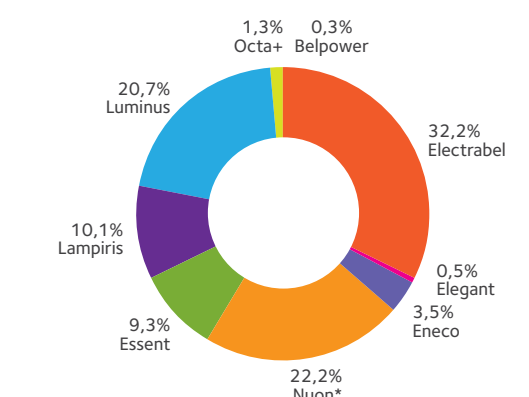
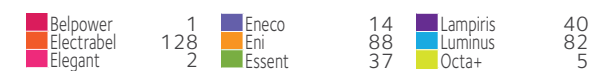
geformuleerd ten aanzien van de klantenservice op het vlak van telefonische oproepen (callcenter), elektronisch beheer van informatie en klachten of op een andere wijze zoals het bezoek aan een klantenkantoor.

KLANTENSERVICE (2012)

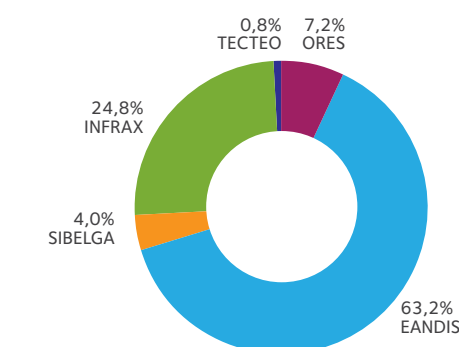


* ENI vanaf 1 november 2012

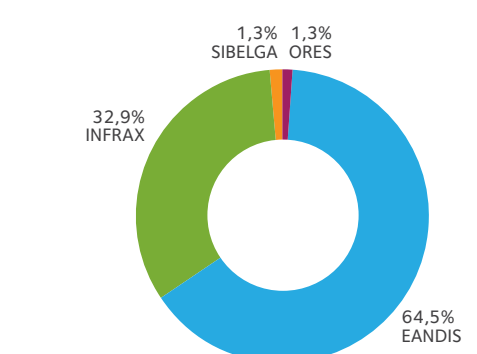
KLANTENSERVICE (2013)



KLANTENSERVICE PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2012)



KLANTENSERVICE PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2013)



KLACHTEN VOOR BEMIDDELING

(ONTVANKELIJKE KLACHTEN)



2.445
ontvankelijke
klachten

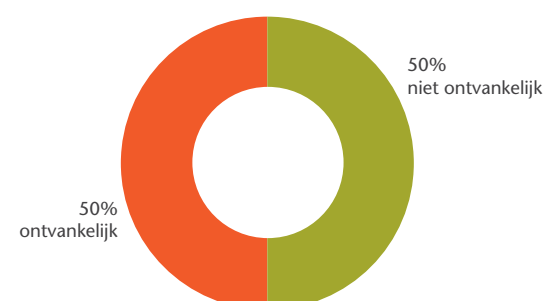
2.659
afgeronde
ontvankelijke
klachtendossiers

3. KLACHTEN VOOR BEMIDDELING (ONTVANKELIJKE KLACHTEN)

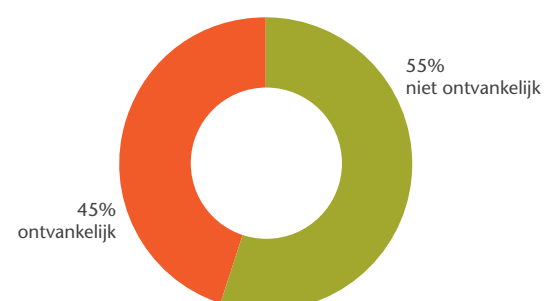
A. Aantal ontvankelijke klachten

De Ombudsdienst ontving in 2013 2.445 ontvankelijke klachten. Dit is 45 % van de klachten die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoorden.

AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN 2012



AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN 2013



B. Aantal niet-ontvankelijke klachten

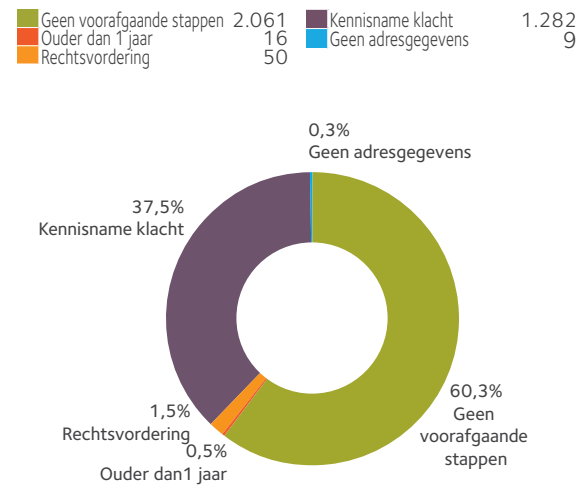
De andere 3.024 klachten (55%) waren niet ontvankelijk, omdat:

- de aanklager geen voorafgaande stappen had ondernomen bij het energiebedrijf om tot een oplossing te komen of daarvoor geen of niet genoeg bewijsstukken aanbracht (48 % van de niet-ontvankelijke klachten);
- de klacht al het voorwerp uitmaakte van een rechtsvordering (1 % van de niet-ontvankelijke klachten);

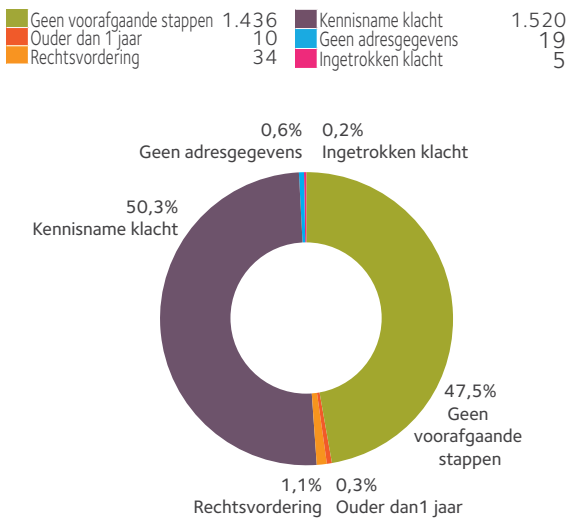
- de klacht al meer dan een jaar geleden bij het energiebedrijf was ingediend, er geen adresgegevens werden medegedeeld of de klacht werd teruggetrokken omdat er ondertussen reeds een oplossing was gevonden (1 % van de niet-ontvankelijke klachten);
- de Ombudsdienst alleen op de hoogte wordt gebracht van klachten die voor een eerste keer aan het energiebedrijf worden gericht (50 % van de niet-ontvankelijke klachten).



AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN 2012



AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN 2013



C. Aantal niet-bevoegde klachten

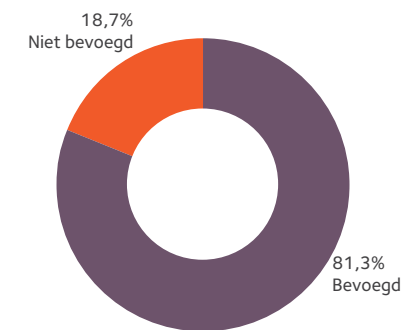
Voor 1.191 klachten (17,9 %) was de Ombudsdienst niet bevoegd, omdat het voorwerp van de klacht betrekking had op:

- de exclusief gewestelijke bevoegdheden inzake elektriciteit en aardgas. Die klachten werden doorgestuurd naar de bevoegde Waalse gewestelijke ombudsdienst voor energie (SRME) opgericht door de Waalse regulator CWaPE (238 klachten) of werden door de Ombudsdienst zelf behandeld en afgesloten met verwijzing naar de bevoegde Vlaamse regulator VREG (421 klachten) of Brusselse regulator BRUGEL (25 klachten);
- de bevoegdheden van de federale regulator CREG zoals de goedkeuring van transport- en distributienettarieven en/of de monitoring van de energieprijzen en de energiemarkten (10 klachten);
- de marktpraktijken van sommige leveranciers. Die klachten werden gestuurd naar de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie (83 klachten);

- de bevoegdheid van andere federale of gewestelijke (ombuds)diensten (24 klachten);
- vragen om informatie (275 dossiers) omtrent de elektriciteits- en aardgasmarkt maar ook omtrent andere producten en diensten (petroleum, installatie van zonnepanelen, water, riolering, huurproblemen, ...) alsmede klachten die evenwel niet gericht waren tegen een energiebedrijf maar eerder een aanklacht waren tegen bepaalde marktprocessen of beslissingen en waarop de Ombudsdienst probeerde een antwoord te formuleren met verwijzing naar de bevoegde diensten of regulatoren (101 klachten).

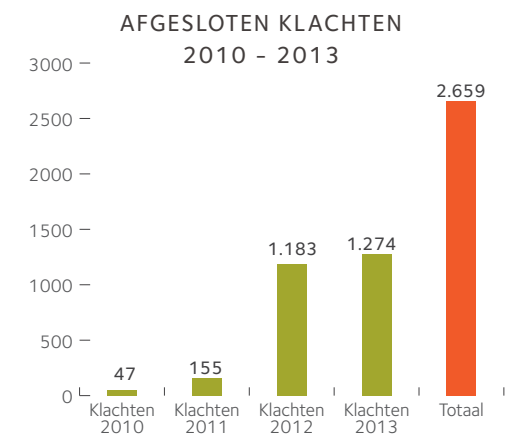
De Ombudsdienst verzorgde ook de afhandeling van 116 zogenaamde spoedprocedures. Deze procedures hebben als doel snel duidelijkheid te creëren in de situatie van de afnemer om een onterechte afsluiting of het uitblijven van een aansluiting binnen de drie werkdagen te vermijden. Voor deze 116 spoedprocedures werden 227 energiebedrijven gecontacteerd. Voor de niet-bevoegde klachten (1.191) werden in totaal 1.404 instellingen of ondernemingen gevat.

AANTAL NIET-BEVOEGDE KLACHTEN 2012



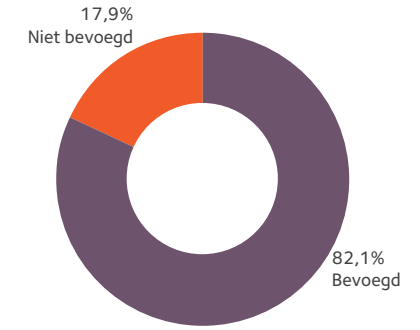
D. Aantal afgesloten klachten

De Ombudsdienst kon in 2013 in totaal 2.659 van de ontvankelijke klachtendossiers afronden en afsluiten waarvan 47 afgesloten dossiers nog betrekking hadden op klachten die in 2010 waren ingediend, 155 afgeronde dossiers betrekking hadden op klachten ingediend in 2011, 1.183 afgeronde dossiers klachten betroffen van 2012 en 1.274 afgesloten dossiers van klachten die in 2013 werden ingediend.



Voor 2013 betekent dit voor de ontvankelijke klachten een resultaat van afsluiting van 64 % als men het aantal afgesloten klachten (2.659) afzet tegenover het aantal openstaande ontvankelijke klachten einde 2012 (1.705) en het aantal ontvangen ontvankelijke klachten

AANTAL NIET-BEVOEGDE KLACHTEN 2013



in 2013 (2.445). Dit resultaat maakt dat er op 31 december 2013 nog 1.491 dossiers van ontvankelijke klachten moesten behandeld worden. Op het totaal aantal ontvankelijke klachten van 11.724 die zijn ontvangen sinds de oprichting van de Ombudsdienst betekent dit 12,7 % van de ontvankelijke klachten die nog moeten afgehandeld worden.

Daarenboven blijft de Ombudsdienst ook de dienstverlening verzorgen voor klachten die in principe behoren tot de exclusieve bevoegdheden van de energieregulatoren in Vlaanderen (VREG) en Brussel (BRUGEL).

Ten slotte doet de Ombudsdienst eveneens de opvolging van klachten die als niet-ontvankelijk worden beschouwd. Hij stuurt deze klachten door naar het energiebedrijf en analyseert de antwoorden. Hij deelt ook aan de aanklager mee dat hij een formele klacht bij de Ombudsdienst kan indienen, wanneer hij niet akkoord gaat met het antwoord van het energiebedrijf. Houden we rekening met de niet-bevoegde en niet-ontvankelijke klachten waarvoor de Ombudsdienst deze dienstverlening verstrekt, dan werden sinds de oprichting bijna 95 % van de ingediende klachten afgehandeld. In de praktijk betekent dit dat op een totaal van 27.660 ontvangen klachten er op 31 december 2013 nog 1.491 dossiers in behandeling waren bij de Ombudsdienst.

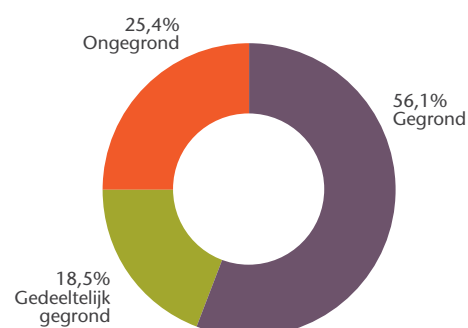


E. Aantal (niet-) gegronde klachten

Van de 2.659 afgesloten ontvankelijke klachten in 2013 waren volgens de Ombudsdienst:

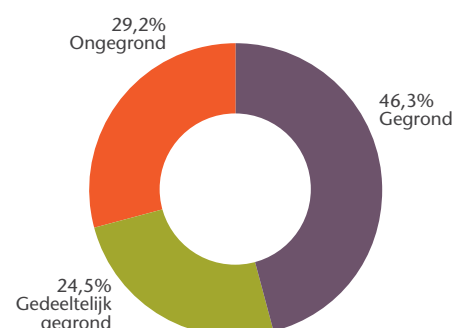
- 1.232 klachten gegrond (46,3 %);
- 651 klachten gedeeltelijk gegrond (24,5%);
- 776 klachten ongegrond (29,2 %).

AANTAL (NIET-) GEGRONDE KLACHTEN 2012



De Ombudsdienst beoordeelt de gegrondheid van een klacht op basis van de naleving van de federale en gewestelijke wetgeving en reglementering. Beschouwde hij een klacht als gedeeltelijk gegrond of ongegrond, dan betekent dat niet dat er geen terecht probleem aan de basis van de klacht lag. Maar wel dat er voor die klacht geen onregelmatigheden werden vastgesteld op het vlak van de bestaande federale en gewestelijke wetgeving of reglementering. Voor een aantal verrichtingen van energiebedrijven is er echter (nog) geen reglementering. Die handelingen behoren eerder tot de commerciële strategie van een energiebedrijf. Enkele voorbeelden: het aantal maandelijkse aflossingen van betaalplannen, de periodiciteit van voorschotfacturen, financiële compensaties en schadevergoedingen voor laattijdige of onduidelijke facturering. Het is dus niet omdat de Ombudsdienst de klacht als ongegrond beschouwt, dat de aanklager de klacht onterecht heeft geuit.

AANTAL (NIET-) GEGRONDE KLACHTEN 2013



Een goede omschrijving van een klacht is 'de uitdrukking van ontevredenheid door een consument'. Ook andere diensten voor alternatieve geschillenregeling gaan uit van deze omschrijving. Het gaat dan om klachten waarbij de consument zijn impliciete of expliciete verwachting uitdrukt voor een antwoord of een oplossing.

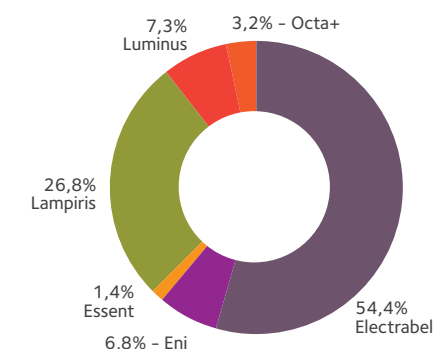
Bij een expliciete verwachting geeft de consument aan dat hij bepaalde acties wenst om zijn probleem aan te pakken. Hij is niet altijd in staat om die acties te identificeren en vast te stellen.

Bij een impliciete verwachting rekent de consument erop dat de geschillendienst erkent dat de dienstverlener actie moet ondernemen om het probleem op te lossen.

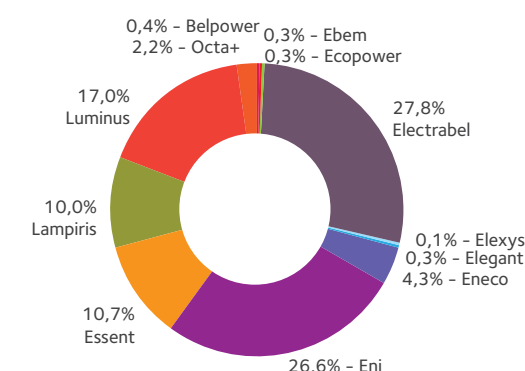
F. Ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier

Voor de eerste maal bezorgt de Ombudsdienst ook een overzicht van de verdeling van de ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier. De verschillen tussen de gewesten zijn te verklaren door de aanwezigheid en de marktaandelen van de energieleveranciers in elk gewest. Zo zijn in het Vlaamse gewest de meeste energieleveranciers op de residentiële energiemarkt actief terwijl het Brussels Hoofdstedelijk Gewest minder energieleveranciers telt. Deze opvolging van het aantal ontvankelijke klachten per leverancier en per gewest is eveneens een bron van informatie voor de gewestelijke regulatoren. In Vlaanderen wordt deze informatie gebruikt voor de zogenaamde servicecheck waarmee de dienstverlening van de verschillende energieleveranciers in Vlaanderen wordt vergeleken via een klachtenindicator.

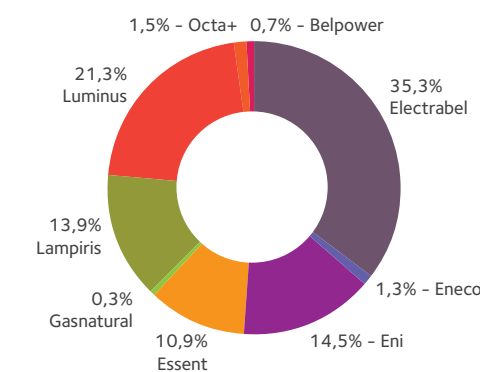
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST



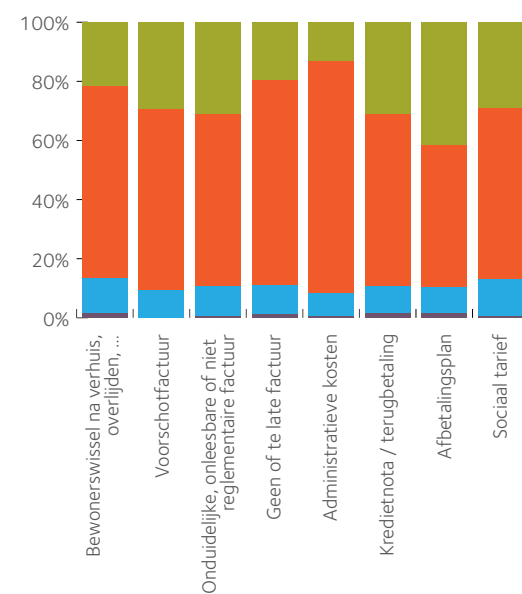
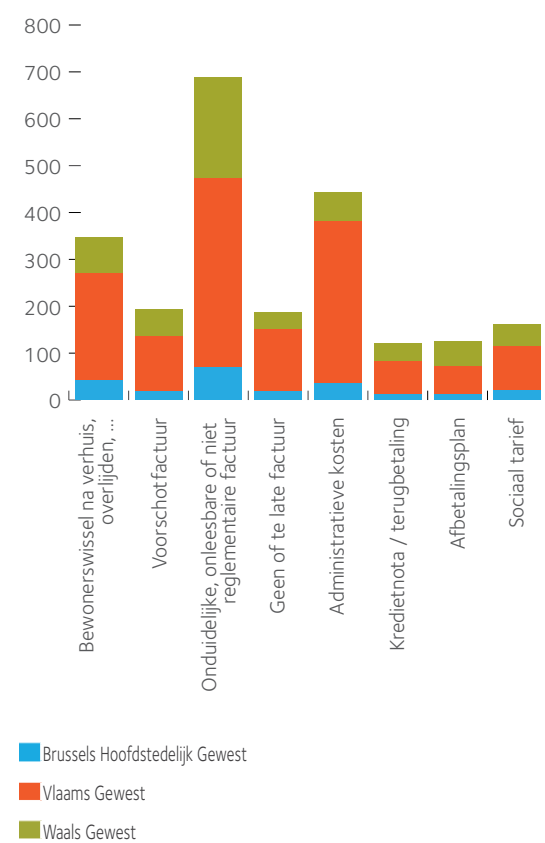
VLAAMS GEWEST



WAALS GEWEST



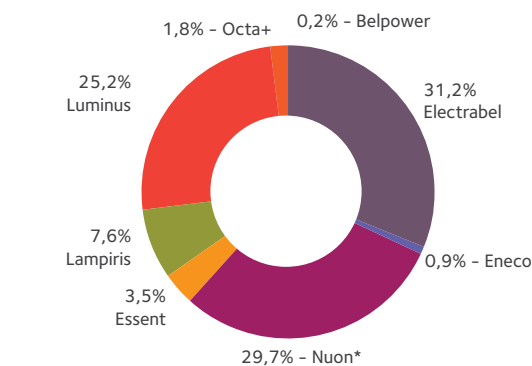
Voor een aantal klachtensoorten heeft de Ombudsdienst ook een verdeling gemaakt volgens het gewest waar het verbruiksadres van de klager zich bevindt. Deze verdeling volgens aantal klachten volgt doorgaans de gewestelijke verdeling van de klachten maar uit deze analyse blijkt dat sommige klachtensoorten meer of minder in bepaalde gewesten aanwezig zijn. Zo stellen er zich meer problemen met de aanrekening van administratieve kosten in Vlaanderen dan in andere gewesten terwijl problemen met afbetalingsplannen dan weer meer voorkomen in het Waals gewest. Meer informatie omtrent de marktpraktijken van energieleveranciers en de naleving van de openbare dienstverplichtingen die hen door de gewestelijke overheden worden opgelegd, zijn terug te vinden in de jaarrapporten van de gewestelijke regulatoren.



G. Ontvankelijke klachten per klachtensoort en per energiebedrijf

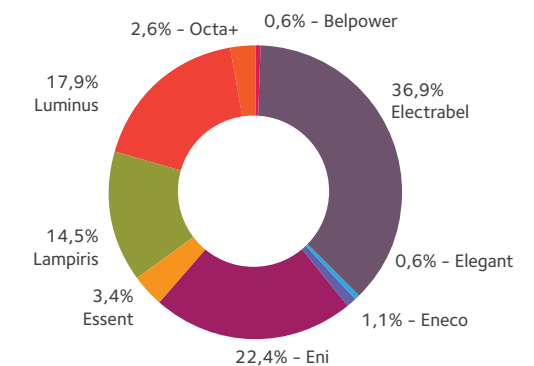
We vestigen hier de aandacht op enkele specifieke klachtensoorten die de Ombudsdienst in 2013 vaststelde.

VERHUIZEN 2012



* ENI vanaf 1 november 2012

VERHUIZEN 2013



Een veel voorkomend probleem blijft zoals vorige jaren de administratieve procedure voor het verwerken van een bewonerswissel van een woning naar aanleiding van een verhuis, een verkoop, een overlijden enz.

De Ombudsdienst heeft aan deze verhuisproblematiek al veel aandacht besteed in het beleidsadvies 12.004 en stelt vast dat het nieuwe consumentenakkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" grotendeels rekening houdt met de voorgestelde wijzigingen door de Ombudsdienst. Zie de volgende bepalingen uit het consumentenakkoord die vanaf 1 januari 2014 van toepassing zijn:

"Na de melding van zijn verhuizing door een consument aan zijn leverancier uiterlijk 30 kalenderdagen na de verhuisdatum, stopt de leverancier de aanrekening aan de consument van het energieverbruik in zijn vorige woning vanaf de verhuisdatum. Indien de melding aan de leverancier van de verhuizing niet voor deze datum gebeurde, stopt de leverancier de aanrekening voor het

energieverbruik in de vorige woning de dag na de melding van de verhuizing door de consument aan de leverancier.

Bij het opmaken van de slotafrekening voor de oude woning, gebruikt de leverancier de meterstanden, opgenomen op de verhuisdatum, die hem daartoe werden overgemaakt door de consument, tenzij uit onderzoek van de netbeheerder blijkt dat deze meterstanden niet correct zijn. De leverancier kan de consument verzoeken om deze meterstanden in schriftelijke vorm of via een duurzame drager aan hem over te maken aan de hand van het energieovernamedocument dat de gewestelijke regulatoren gemeenschappelijk hebben opgesteld en dat zowel door de consument als door de nieuwe bewoner of de eigenaar is ondertekend.

De leverancier stelt het geuniformiseerd energie-overnamedocument zowel op papier als onder elektronische vorm ter beschikking van de consument die het bij voorkeur gebruikt om een verhuis en de meterstand mede te delen.

Kosteloos

ACTIVITEITENVERSLAG 2013 • KLACHTEN VOOR BEMIDDELING

De consument kan zijn leverancier ook op een andere manier op de hoogte brengen van zijn verhuis en van de meterstand bij verhuis. Documenten, zoals het energieovernamedocument, die door de vertrekkende consument en de overnemer zijn ondertekend, leggen op definitieve wijze, behoudens de rechtzetting van materiële vergissingen, de meterstanden vast.

Ook al wordt de medeondertekening van een melding door een derde partij aanbevolen, kan het gebrek hieraan nooit als een grond voor een ongeldige mededeling van een verhuis worden beschouwd.

In geen enkel geval maakt de leverancier een eindafrekeningsfactuur op die is gebaseerd op eigen schattingen van de meterstand.”

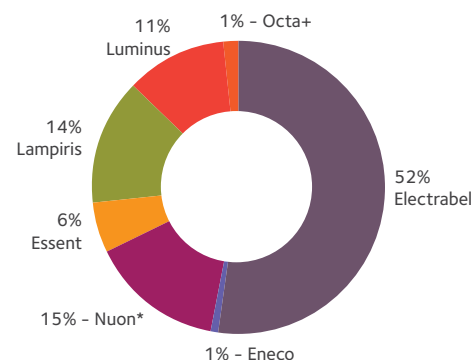
De Ombudsdienst is ook tevreden met het ééngemaakte energieovernamedocument dat door de gewestelijke regulatoren is opgesteld en door de energieleveranciers ter beschikking wordt gesteld van de consument om een verhuis en de meterstand op datum van verhuis mede te delen.



1. INLEIDING
2. KLACHTEN ONTVANGEN DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
- > 3. KLACHTEN VOOR BEMIDDELING (ONTVANKELIJKE KLACHTEN)
4. VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN
5. SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN
6. BELEIDSADVIES
7. KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING MET FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN
8. ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
9. VERSPREIDING VAN HET ACTIVITEITENVERSLAG

OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

SOCIAAL TARIEF 2012

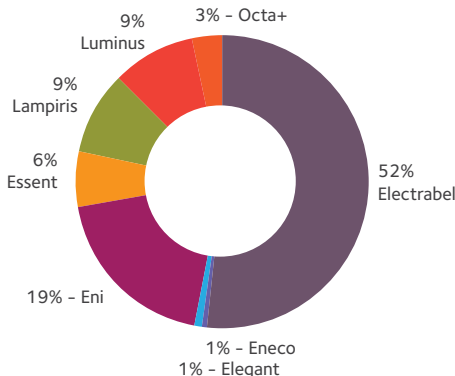


* ENI vanaf 1 november 2012

De Ombudsdienst stelt ook nog steeds problemen vast bij de toepassing van de sociale tarieven en meer bepaald de toekenning van het sociaal tarief met terugwerkende kracht.

Na jarenlange discussie zijn nu alle energieleveranciers het eens dat wanneer hun klanten de attesten voor de verlopen jaren kunnen voorleggen, zij met terugwerkende kracht voor die jaren ook recht hebben op het sociaal tarief. Daar waar in het verleden sommige leveranciers die rechten pas wensten te honoreren voor de laatste 12 maanden van de tijdig betwiste factuur, zijn nu alle leveranciers bereid gevonden om verder dan die 12 maanden terug te gaan zodra de leveranciers de passende attesten in hun bezit hebben en daarmee de terugvordering kunnen vragen van het verschil tussen het sociale tarief en het commerciële tarief aan het fonds “beschermde klanten” dat door de federale regulator CREG wordt beheerd. Maar met betrekking tot de opmaak van de jaarlijkse attesten voor het sociaal tarief stelde de Ombudsdienst evenwel een nieuw probleem vast ingevolge de regeling die werd uitgewerkt in het koninklijk besluit van 29 maart 2012 tot vaststelling van de regels voor het bepalen van de kosten van de toepassing van de sociale tarieven door de elektriciteitsbedrijven en de tussenkomstregels voor het ten laste nemen hiervan (Belgisch Staatsblad van 30 maart 2012) en die volgens de Ombudsdienst geen of onvoldoende wettelijke of reglementaire basis heeft. De rechten van rechthebbenden op sociaal tarief worden hierdoor geschonden omdat het recht op sociaal tarief pas ingaat vanaf de eerste dag van het trimester waartoe

SOCIAAL TARIEF 2013



de datum van de beslissing op het recht behoort (bvb 1 april 2013) en niet vanaf de datum waarop het recht op tegemoetkoming vanwege de uitbetalingsinstelling met terugwerkende kracht ontstaat (bvb 1 december 2011). Aangezien bij de uitwerking van deze regeling ook de FOD Economie, Algemene Directie Energie en FOD Sociale Zekerheid, Algemene Directie Personen met een Handicap zijn betrokken, heeft de Ombudsdienst ook de collega's van de federale Ombudsdienst in kennis gesteld en zij zijn een onderzoek gestart bij de betrokken overheidsdiensten.

De Ombudsdienst is immers van oordeel dat de betrokken overheidsdiensten de automatische toepassing van de maximumprijzen voor de levering van elektriciteit en aardgas gebruiken om sociale rechten uit het verleden niet te honoreren, niettegenstaande de energieleveranciers ook de papieren attesten dienen te aanvaarden waarmee de eindafnemers bewijzen dat ze tot de categorieën van de beschermde residentiële afnemers met een laag inkomen of in een onzekere situatie behoren (artikel 6, vierde lid, van de programmawet van 27 april 2007 – Belgisch Staatsblad van 8 mei 2007). Volgens deze programmawet en het ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van elektriciteit aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een onzekere situatie (Belgisch Staatsblad van 6 juli 2007) moeten worden beschouwd als beschermde residentiële klanten, iedere eindafnemer of een lid van zijn gezin die genieten van een beslissing tot toekenning van een specifieke tegemoetkoming door de

Energieovernamedocument

Akkoord over meterstanden in geval van:
verhuizing - (ver)koop/(ver)huur van een gebouw - echtscheiding - overlijden - ...

VERBRUIKSGEGEVENS ELEKTRICITEIT

EAN elektriciteit (code van 18 cijfers, vermeld op uw energiefacturen): 5 4

Meterstand: _____

Meterstand piek/dag: _____

Meterstand dal/nacht: _____

Exclusief nachtmeter: _____

VERBRUIKSGEGEVENS AARDGAS

EAN gas (code van 18 cijfers, vermeld op uw energiefacturen): 5 4

Meterstand: _____

INFORMATIE VERTREKKENDE KLANT

Aanspreking: Dhr. ☐ Mevr. ☐ Mej. ☐ Firma ☐ Ondernemingsnummer: _____

Naam: _____ Voornaam: _____

Tel.: _____ GSM: _____

Nieuw adres: Straat: _____ Nr.: _____ Bus: _____

Plaats: _____ Postcode: _____

Leverancier elektriciteit: _____ Leverancier aardgas: _____

Hebt u een meter met opslaatkaart (nulgeometrie)? Elektriciteit: Ja ☐ Nee ☐ Aardgas: Ja ☐ Nee ☐

Hebt u een vermogensbegrenzer (alleen voor het Brussels Gewest)? Elektriciteit: Ja ☐ Nee ☐

INFORMATIE OVERNEMER

Aanspreking: Dhr. ☐ Mevr. ☐ Mej. ☐ Firma ☐ Ondernemingsnummer: _____

Naam: _____ Voornaam: _____

Tel.: _____ GSM: _____

E-mailadres: _____

Verzendadres: Straat: _____ Nr.: _____ Bus: _____

facturen: Plaats: _____ Postcode: _____

Leverancier elektriciteit: _____ Leverancier aardgas: _____

Gebruik van de energie als: ☐ Huurder ☐ Eigenaar (bevoegd wordt momenteel gebruikt als hoofdverblijfsplaats of 2de verblijf)

Gebruik: ☐ Privé ☐ Professioneel

HANDTEKENING van de vertrekkende klant
(handtekening voorafgegaan door de vermelding 'Gefloten en goedgekeurd')

HANDTEKENING van de overnemer
(handtekening voorafgegaan door de vermelding 'Gefloten en goedgekeurd')

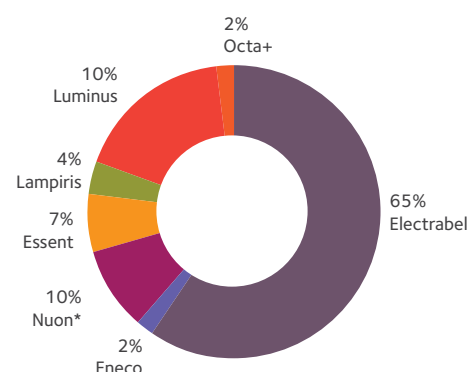
00_QLN_20130515



uitbetalingsinstelling FOD Sociale Zekerheid, Rijksdienst voor Pensioenen of OCMW. Volgens de Ombudsdienst is er dan ook geen enkele wettelijke of reglementaire basis om voor rechthebbenden met recht op een specifieke tegemoetkoming door de FOD Sociale Zekerheid enkel attesten toe te laten die het recht op de sociale maxumprijs of het specifiek sociaal tarief voor gas en elektriciteit slechts laten starten vanaf de datum van beslissing door de uitbetalingsinstelling, ook al wordt dan als startdatum de eerste dag van het trimester genomen waartoe de datum van de beslissing behoort. Door de

datum van beslissing door de FOD Sociale Zekerheid als startdatum voor het recht op sociaal tarief te nemen en dus niet de datum van aanvraag van het recht op tegemoetkoming, worden de rechthebbenden op het specifiek sociaal tarief rechten ontnomen zonder dat daar volgens de Ombudsdienst een wettelijke basis voor bestaat. Het onderzoek van deze problematiek is nog niet afgerond maar de Ombudsdienst hoopt dat binnenkort met de betrokken overheidsdiensten een structurele oplossing wordt gevonden voor deze problematiek in het voordeel van de rechthebbenden op het sociaal tarief.

GRATIS ELEKTRICITEIT 2012

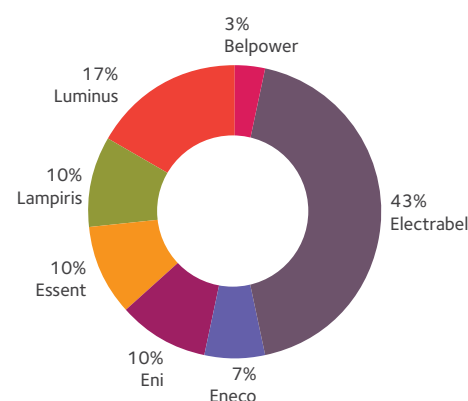


* ENI vanaf 1 november 2012

De retroactieve toekenning van de Vlaamse maatregel inzake gratis elektriciteit blijft zoals vorige jaren voor problemen zorgen, ondanks het advies van de VREG om minimaal 2 jaar rechtzettingstermijn op te nemen in de Vlaamse regelgeving :

“In de Vlaamse energieregelgeving is niets vastgelegd over hoelang de leverancier moet teruggaan om de niet toegekende elektriciteit uit het verleden alsnog toe te kennen. De VREG heeft dit probleem aangekaart bij de minister en adviseert om een rechtzettingstermijn van minimum 2 jaar op te nemen in wetgeving. In afwachting stelt de VREG dan ook dat de leverancier minstens de gratis elektriciteit van dit jaar en vorig jaar toe moet kennen.”

GRATIS ELEKTRICITEIT 2013

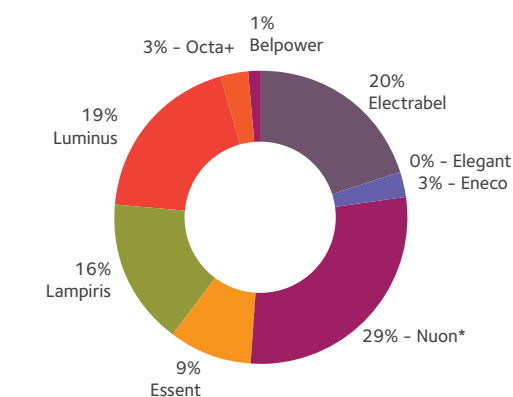


De Ombudsdienst stelt vast dat de energieleveranciers zich houden aan de door de VREG geadviseerde minimale rechtzettingstermijn van twee jaar.

In hetzelfde advies blijkt echter dat het inzake het ontbreken van regels enkel gaat om een stilzwijgen in de Vlaamse energieregelgeving, wat niet verhindert dat andere regels van meer algemene strekking hun toepassing kunnen vinden.

De Ombudsdienst blijft dan ook ijveren voor een toepassing van de vijfjarige retroactieve termijn en wordt daarin ook bijgetreden door de Vlaamse Ombudsdienst die in zijn jaarrapporten 2011 (blz. 43) en 2012 (blz. 49) de aanbeveling formuleerde om bij de toekenning van gratis elektriciteit (en water) vijf jaar in de tijd terug te gaan.

VOORSCHOTFACTUREN 2012

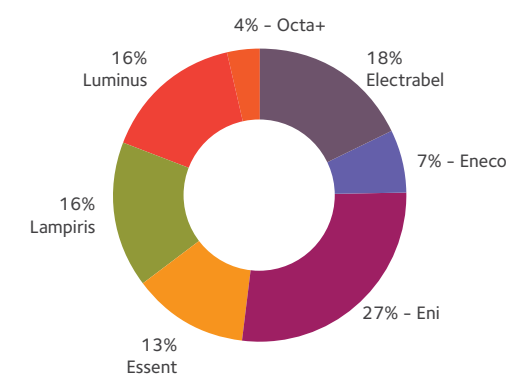


* ENI vanaf 1 november 2012

Zoals vorige jaren werden in 2013 ook bij voorschotfacturen opnieuw veel problemen vastgesteld. Die situeren zich vaak op het vlak van de berekening of de wijziging van het bedrag van de voorschotfactuur, maar ook bij de aanrekening van een voorschot wanneer het leveringscontract nog niet begonnen is of zelfs al beëindigd is. Hierover heeft de Ombudsdienst veel aandacht besteed in zijn beleidsadvies nr. 12.004 en stelt vast dat het nieuwe consumentenakkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” gedeeltelijk rekening houdt met de voorgestelde wijzigingen door de Ombudsdienst. Zie de volgende bepalingen uit het consumentenakkoord die vanaf 1 januari 2014 van toepassing zijn:

“Bij de vaststelling van het bedrag van de voorschotten en bij elke wijziging van dit bedrag, per type energie, verschaffen de energieleveranciers aan de consument

VOORSCHOTFACTUREN 2013



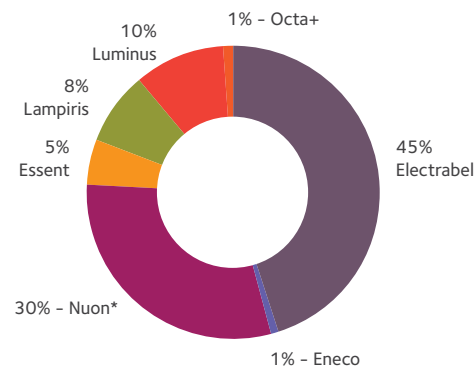
een verduidelijking van de berekeningswijze, vooraleer dit voorschotbedrag effectief wordt aangerekend.

Wanneer de energieleverancier niet of slechts ten dele ingaat op de vraag van de consument tot herziening van een voorschot, motiveert hij zijn beslissing aan de hand van de gehanteerde berekeningswijze.

De informatie hieromtrent wordt tijdig voor elke aanpassing persoonlijk aan de consument meegedeeld. Deze informatie kan samen met de factuur of los daarvan worden overgemaakt, kan worden verduidelijkt aan de hand van voorbeelden en er kan voor meer detail worden verwezen naar de website. Aan de consument die hierom verzoekt via telefoon, fax of post, moet de bijkomende informatie die op de website wordt gegeven, op eenvoudige vraag gratis worden verstrekt door zijn leverancier.”



DOMICILIËRING 2012



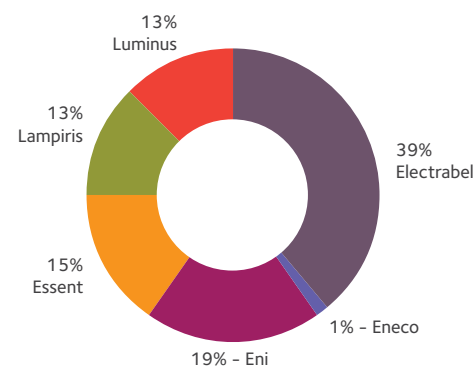
* ENI vanaf 1 november 2012

Ook bankdomiciliëringen blijven voor problemen zorgen, vooral als de energieleverancier de jaarlijkse eindfactuur in mindering brengt en de eindafnemer daardoor niet meer over genoeg financiële middelen beschikt om die maand in zijn levensonderhoud te voorzien. Is de jaarlijkse verbruiksfactuur bovendien niet correct, dan wordt het probleem nog schrijnender. Want van zodra de bankdomiciliëring is uitgevoerd, is het aan de eindafnemer heel moeilijk om het betaalde bedrag van de betwiste factuur terug te vorderen. Een voorbeeld: een klant krijgt een factuur op basis van foute meterstanden. De betaling wordt uitgevoerd via domiciliëring. De klant betwist de factuur, maar krijgt het betaalde bedrag pas terug wanneer er een uitspraak is over de betwisting.

Ook de wetgever heeft hier aandacht aan besteed door in de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie (Belgisch Staatsblad van 3 september 2012) een luik consumentenbescherming toe te voegen waarin tevens wordt bepaald dat de leveranciers ook de mogelijkheid moeten bieden aan hun klanten om de jaarfactuur uit de eventuele bankdomiciliëring te sluiten. Deze regeling is eveneens opgenomen in het sectorale consumentenakkoord om vanaf 1 april 2014 in werking te treden.

In het kader van de nieuwe Europese SEPA-domiciliëring heeft de Ombudsdienst een aantal klachten ontvangen. Het voorwerp van die klachten betrof de vaststelling

DOMICILIËRING 2013



dat een SEPA-domiciliëring nog actief blijft bij de bank van de consument ondanks het feit dat de schuldeiser/leverancier in zijn eigen administratie de domiciliëringsoverdracht stopzet.

De Ombudsdienst heeft deze problematiek overkoepelend voor meerdere klachtendossiers besproken met verschillende instanties zoals de FOD Economie – ADCB (Algemene Directie voor Controle en Bemiddeling), Febelfin (Belgische federatie van de financiële sector), Ombudsfm (Ombudsman in Financiële geschillen) en de Nationale Bank van België.

De Ombudsdienst is immers van mening dat een consument, mits geldige opzeg, het mandaat moeten kunnen stopzetten, zowel bij de leverancier/schuldeiser als bij de bank. Dit weliswaar mits een kennisgeving aan de schuldeiser gezien die, in het geval van een SEPA-domiciliëring, hierover het mandaat heeft.

De Nationale Bank van België gaf hieromtrent de volgende bijkomende informatie:

“In het geval van een Europese domiciliëring (SDD of SEPA Direct Debit) moet de aanvraag voor het opzeggen van het domiciliëringsmandaat gericht worden aan de dienstverstrekkers (leverancier/schuldeiser) die, in dit schema, zelf verantwoordelijk is voor het beheer van de mandaten. Deze bepaling vloeit voort uit artikel 29-§4 tweede alinea van de Wet van 10 december 2009.

Bepaalde banken bieden evenwel via hun Homebanking een optie “Mandatenbeheer” aan. Via deze weg kunnen klanten een geregistreerd mandaat blokkeren of zelfs stopzetten. Het blijft evenwel raadzaam om in dit geval ook de dienstverstrekkers/schuldeiser hierover in te lichten.

Noteer ook dat de Europese Verordening (EU Nr. 260/2012) van 14 maart 2012, meer bepaald artikel 5.3-punt d, de consument het recht geeft om zijn betalingsdienstaanbieder/bank te vragen de bijkomende beschermingsmaatregelen te activeren die voorzien zijn in de Wet. Deze activering is mogelijk vanaf 1 februari 2014; de betaler kan zijn betalingsdienstaanbieder opdragen (citaat):

- de inning van een automatische afschrijving (of domiciliëringsoverdracht) tot een bepaald bedrag of een bepaalde periodiciteit, of beide, te beperken;*
- automatische afschrijvingen geïnitieerd door een of meer gespecificeerde begunstigen te blokkeren of automatische afschrijvingen uitsluitend door een of meer gespecificeerde begunstigen toe te staan.”*

Van Febelfin werd volgende bijkomende informatie ontvangen:

“Tot 8 weken (en in sommige gevallen zelfs gedurende 13 maanden) na de debitering kunt u de terugstorting van een domiciliëringbetaling vragen. Die bepaling geldt zowel voor de nieuwe Europese domiciliëring (Core) als voor de huidige domiciliëring. Opgelet: een aanvraag tot terugbetaling betekent niet dat de schuldvordering vervalt.

Vanaf 1 februari 2014 zal een consument aan zijn bank kunnen meedelen door welke schuldeisers hij nooit wenst te worden gedebiteerd en daarnaast zal hij kunnen aangeven wie de schuldeisers zijn die daarentegen toelating hebben om zijn rekening te debiteren. De consument heeft ook de mogelijkheid om

zijn rekening te blokkeren voor invorderingen via een Europese domiciliëring.

De consument, krijgt ook de mogelijkheid om vanaf 1 februari 2014 een maximumbedrag en/of de periodiciteit van de invorderingen ter kennis te brengen van zijn bank.”

De klagers werden voor meer informatie ook doorverwezen naar de Algemene Directie Controle en Bemiddeling (ADCB) van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie (North Gate III – Koning Albert II-laan 16 te 1000 Brussel – tel:02 277 54 84 – eco.inspec.fo@economie.fgov.be) die belast is met het toezicht op de naleving van de economische wetgeving en de SEPA-regelgeving (<http://www.sepabelgium.be>).

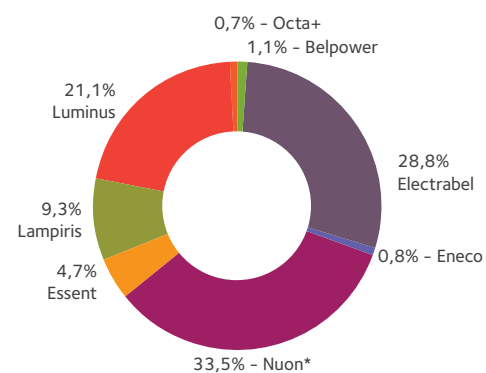
De resultaten van dit onderzoek leiden tot de volgende aanbeveling aan de klagers/consumenten:

- de aanvraag voor het opzeggen van het domiciliëringsmandaat moet gericht worden aan de dienstverstrekkers (leverancier/schuldeiser) die, zelf verantwoordelijk is voor het beheer van de mandaten;*
- de consument zelf heeft het recht om zijn bank te vragen de bijkomende beschermingsmaatregelen te activeren vanaf 1 februari 2014; de betaler kan zijn betalingsdienstaanbieder opdragen:*
 - de inning van een automatische afschrijving (of domiciliëringsoverdracht) tot een bepaald bedrag of een bepaalde periodiciteit, of beide, te beperken;*
 - automatische afschrijvingen geïnitieerd door een of meer gespecificeerde begunstigen te blokkeren of automatische afschrijvingen uitsluitend door een of meer gespecificeerde begunstigen toe te staan.*

Bovendien kan de consument tot 8 weken na de debitering de terugstorting van een domiciliëringbetaling vragen. Opgelet: een aanvraag tot terugbetaling betekent evenwel niet dat de schuldvordering vervalt.



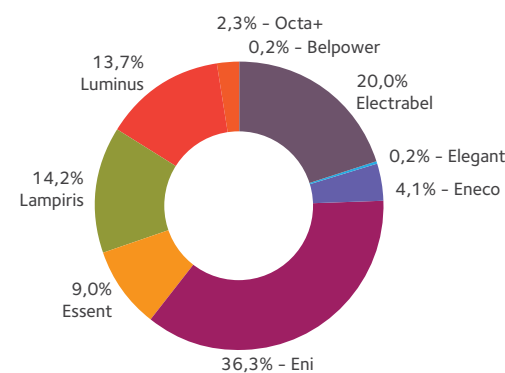
ADMINISTRATIEVE KOSTEN 2012



* ENI vanaf 1 november 2012

Tal van klachten hebben betrekking op de aanrekening van administratieve kosten. De Ombudsdienst stelde hierbij vast dat de leveranciers hieromtrent doorgaans de termijnen en de procedure van de gewestelijke reglementering bij laattijdige betaling of wanbetaling (herinneringsbrief, ingebrekestelling, drop, ...) wel volgen maar dat vaak onduidelijkheden in facturatie of (terug)betalingen (al dan niet via domiciliëring) aanleiding geven tot overbodige administratieve kosten of dat sommige aangerekende kosten niet in verhouding staan tot het openstaande saldo bij de leverancier en dus onredelijk zijn. Bovendien is er vaak een gebrek aan evenredigheid in de rechten en verplichtingen van leveranciers ten aanzien van hun klanten in die zin dat de consumenten niet dezelfde rechten en verplichtingen

ADMINISTRATIEVE KOSTEN 2013

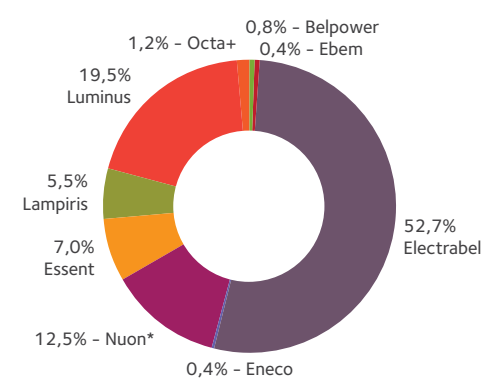


hebben wanneer leveranciers in gebreke worden gesteld bij verkeerde facturatie of verwerking van betalingen of terugbetalingen. Daarom is de Ombudsdienst tevreden met de volgende toevoeging in het sectorale consumentenakkoord omtrent de contractuele voorwaarden van energieleveranciers :

“Te voorzien ten gunste van de consument in de gewestelijke schadevergoedingen of, bij gebreke daaraan, in nalatigheidsinteressen tegen de wettelijke interestvoet, in geval de consument een recht op betaling heeft vanwege zijn leverancier ingevolge foutieve facturatie of laattijdige terugbetaling, veroorzaakt door de leverancier.”

Deze bepaling treedt in werking vanaf 1 april 2014.

TRANSPARANTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN 2012



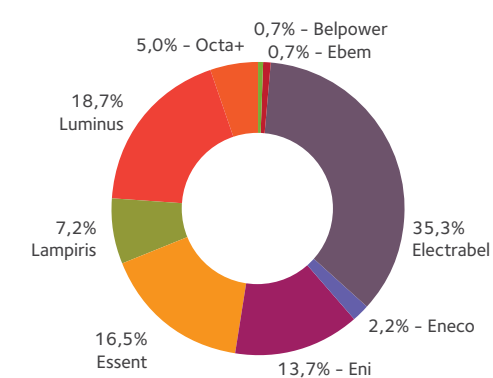
* ENI vanaf 1 november 2012

Nogal wat klachten hebben betrekking op de duidelijkheid van de energieprijzen. Vooral bij variabele energiecontracten met een geïndexeerde energieprijs leverde dit nogal wat problemen op inzake de leesbaarheid en de betaalbaarheid van energiefacturen.

De Ombudsdienst stelde vast dat de regering daar oog voor had door, op advies of voorstel van de federale regulator CREG, te beslissen om:

- Vanaf 11 maart 2012 een gegevensbank bij de federale regulator CREG aan te leggen voor variabele en nieuwe contracttypes met een registratie van de methodologie van variabele energieprijzen (artikel 20bis, §1 van de elektriciteitswet en artikel 15/10bis, §1 van de aardgaswet);
- De opwaartse indexering van de variabele energieprijzen te verbieden voor de periode van 1 april 2012 tot en met 31 december 2012 (artikel 108, §2, tweede lid, van de wet van 8 januari 2012 tot wijziging van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen en de wet van 1 juli 2012 tot uitlegging van artikel 108, §2, tweede lid, eerste en tweede zinsnede);

TRANSPARANTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN 2013



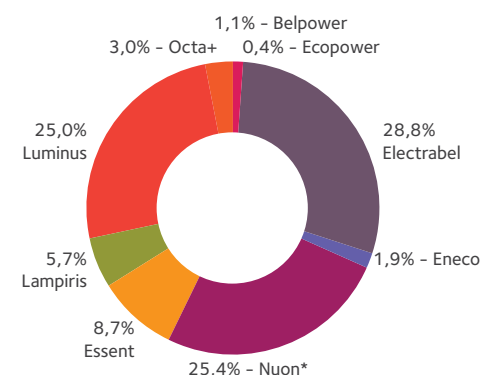
- Vanaf 2013 een indexering per trimester en doorzichtige indexeringsparameters die gebaseerd zijn op de prijzen van de Europese groothandelsmarkt in te voeren (artikel 20bis, §§2 & 3 van de elektriciteitswet en artikel 15/10bis, §§2 & 3 van de aardgaswet en koninklijke besluiten van 21 december 2012 tot bepaling van de exhaustieve lijst van de toegelaten criteria voor de indexering van de elektriciteits- en gasprijzen door de leveranciers).

- Vanaf 1 januari 2013 een ex-ante procedure door de CREG op te starten voor de controle van de stijging van variabele energieprijzen aan de hand van objectieve parameters, onder andere op basis van een permanente vergelijking van de energiecomponent met het buitenland en de buurlanden (artikel 20bis, §5 van de elektriciteitswet en artikel 15/10bis, §5 van de aardgaswet).

Samen met de ex-post controle van de driemaandelijkse indexeringsparameters op hun transparantie betekende deze vangnetregulering van de variabele energiecontracten en prijsformules een belangrijke stap voorwaarts op het vlak van transparantie van de energieprijzen. Deze maatregelen hadden een dalende impact op de energieprijzen en tevens een positief effect op het aantal klachten inzake de duidelijkheid van energieprijzen.



CONTRACTUELE VOORWAARDEN 2012



* ENI vanaf 1 november 2012

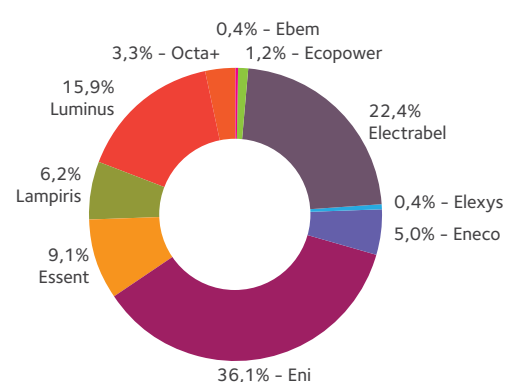
Geschillen omtrent contractuele voorwaarden van energiecontracten van (on)bepaalde duur met vaste of (semi) variabele prijzen was reeds jaren een bron van veel discussie, vooral bij stilzwijgende verlenging en/of wijziging van contracten.

De Ombudsdienst keek hier steeds streng op toe, vooral wat de communicatie naar de consument betreft.

Bij stilzwijgende verlenging van een contract dienen de leveranciers immers overeenkomstig het sectorale akkoord, hun klanten schriftelijk of via een duurzame drager op de hoogte te brengen van de stilzwijgende verlenging en de mogelijkheid tot opzegging van de overeenkomst. Wanneer het gaat om een wijziging van de de algemene / bijzondere contractuele voorwaarden of van een wijziging van prijzen, die niet voortvloeit uit een contractueel overeengekomen prijsherzieningsbeding op basis van objectieve parameters die voldoende werden gepreciseerd, moeten leveranciers voorzien in een opzeggingsmogelijkheid zonder kosten. Eenzijdige wijziging van essentiële voorwaarden of van energieprijzen of gasprijzen op basis van elementen die enkel afhangen van de wil van de leverancier, zijn immers verboden.

De Ombudsdienst stelde vast dat bij een verlenging of wijziging van het energiecontract er doorgaans wel communicatie is naar de klant toe maar dat bij een wijziging van de contractuele voorwaarden of prijzen,

CONTRACTUELE VOORWAARDEN 2013



de leveranciers durfden te vergeten aan de klanten mede te delen dat ze kosteloos van energiecontract of energieleverancier konden veranderen door middel van een opzeggingsmogelijkheid.

De Ombudsdienst is dan ook verheugd dat in het sectorale consumentenakkoord vanaf 1 januari 2014 de volgende bepalingen van toepassing zijn:

“Indien de overeenkomst voorziet in de stilzwijgende verlenging ervan, brengen de leveranciers hun klanten schriftelijk of via een duurzame drager op de hoogte van de stilzwijgende verlenging en de mogelijkheid tot opzegging van de overeenkomst. Deze kennisgeving gebeurt minstens 1 maand voor de datum die in de overeenkomst werd vastgesteld om zich te verzetten tegen de stilzwijgende verlenging.”

Stilzwijgende verlenging houdt in dat de bestaande overeenkomst zonder enige wijziging in het nadeel van de consument wordt verder gezet voor een nieuwe termijn.

Wanneer een leverancier niet wenst over te gaan tot een stilzwijgende verlenging, maakt hij de consument een nieuw voorstel van leveringsovereenkomst over ten minste twee maanden voor de einddatum van de lopende overeenkomst. Daarbij legt hij duidelijk, ondubbelzinnig en op een specifieke wijze uit waarin de nieuw voorgestelde voorwaarden verschillen van de bestaande overeenkomst.

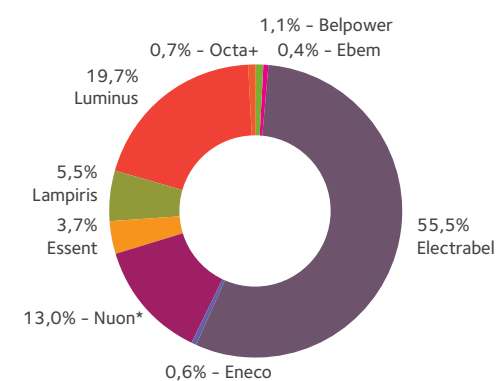
De leverancier verzoekt de consument zijn instemming met het nieuwe voorstel uitdrukkelijk te bevestigen via brief of andere duurzame drager, dan wel van leverancier te wisselen.

Wanneer de consument tegen de einddatum van de lopende overeenkomst op dit verzoek niet heeft gereageerd, verbindt de leverancier er zich toe hem verder te blijven beleveren aan het op dat ogenblik goedkoopste

equivalent product van bepaalde duur¹ dat hij op de markt aanbiedt. De leverancier brengt de consument hiervan uitdrukkelijk op de hoogte via brief of een andere duurzame gegevensdrager. Deze bevestiging is niet vereist, wanneer bij het nieuw voorstel de leverancier duidelijk en ondubbelzinnig heeft bevestigd dat het om het goedkoopste tarief gaat voor het equivalent product.”

¹ Om te bepalen of een product equivalent aan de lopende overeenkomst worden volgende criteria gehanteerd: exclusief onlinecontracten of niet, groene of grijze energie, vaste of variabele prijs, diensten die zijn inbegrepen in de overeenkomst en de duurtijd van de overeenkomst

METEROPNAME EN RECHTZETTING VAN METERGEGEVENS 2012



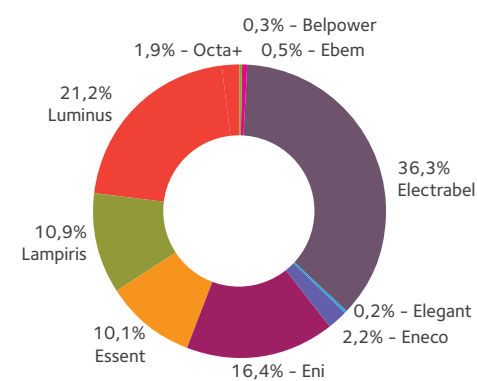
* ENI vanaf 1 november 2012

Metergegevens vormen de basis van de energiefactuur. Zodra daarover discussie ontstaat, betekent dit meestal dat ook de distributienetbeheerder moet bevraagd worden door de leverancier, de eindafnemer of zelfs de Ombudsdienst in geval dat de consument geen oplossing vindt voor de meterproblemen ingevolge een meteropname of een rechtzetting van metergegevens na een meterverandering enz.

De distributienetbeheerder is immers verantwoordelijk en aansprakelijk voor het meterbeheer zoals de opname, validatie en doorsturing van metergegevens naar de leverancier.

Discussies over de metergegevens en vooral de rechtzetting ervan naar aanleiding van een slechte werking

METEROPNAME EN RECHTZETTING VAN METERGEGEVENS 2013



van de meter, een meterverandering, een meterwissel of een schatting van de metergegevens, betekenen een belangrijke werklust voor de Ombudsdienst. De regels hierover staan immers beschreven in de zogenaamde Technische Reglementen van de gewestelijke overheden en de naleving ervan wordt gecontroleerd door de betrokken gewestelijke regulator, in casu de VREG in Vlaanderen, Brugel in Brussel en de CWaPE in Wallonië. Voor deze discussies is dus een goede samenwerking met de gewestelijke regulatoren vereist en als dusdanig uitgewerkt door de Ombudsdienst, hetgeen tevens resultaten heeft opgeleverd met betrekking tot het oplossen van geschillen, het interpreteren van technische reglementering en zelfs het aanpassen van de gewestelijke regels op basis van de ervaringsdeskundige input vanwege de Ombudsdienst zoals bijvoorbeeld via



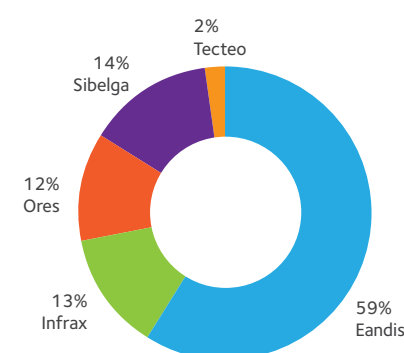
het Technisch Reglement van de Vlaamse overheid dat op 24 november 2012 in werking is getreden.

In de enkele gevallen waarin de Ombudsdienst geen oplossing of schikking kan bereiken met de distributienetbeheerder is er in de gewestelijke reglementering zelfs voorzien dat er een afzonderlijke geschillenregeling mogelijk is door de gewestelijke regulator. In Vlaanderen en Brussel zijn in het kader van het zogenaamde derde energiepakket afzonderlijke Geschillendiensten binnen de regulator (respectievelijk Vreg en Brugel) opgericht om ondermeer een alternatieve geschillenregeling mogelijk te maken met betrekking tot ondermeer de verplichtingen van de netbeheerders inzake meterbeheer. In Wallonië bestaat er hiervoor zelfs een eigen gewestelijke ombudsdienst (SRME) die binnen de regulator CWaPE is opgericht. In geval dat

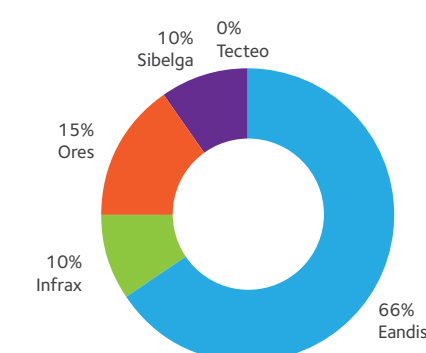
de Ombudsdienst geschillen ontvangt die uitsluitend te maken hebben met de gewestelijke verplichtingen van distributienetbeheerders, worden deze geschillen rechtstreeks doorgezonden naar deze gewestelijke ombudsdienst. In de gevallen waarin de geschillen eveneens betrekking hebben op andere dan gewestelijke bevoegdheden, blijft de federale Ombudsdienst de alternatieve geschillenregeling uitvoeren met de passende ondersteuning van de Waalse regulator voor het gedeelte van de geschillen dat betrekking heeft op meterbeheer en andere verplichtingen van netbeheerders.

Hierna volgen een aantal specifieke klachtensoorten die betrekking hebben op de verplichtingen van distributienetbeheerders inzake meterbeheer en zoals die door de Ombudsdienst zelf zijn behandeld, al dan niet met ondersteuning van de gewestelijke regulator.

WERKING/ VERVANGING METER 2012



WERKING/ VERVANGING METER 2013



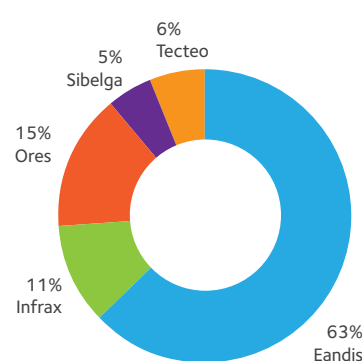
Met betrekking tot deze geschillen inzake meterbeheer zijn er dan ook belangrijke resultaten behaald in het voordeel van de consument in zijn hoedanigheid van netgebruiker of eindafnemer. Door de verschillende rechtzettingen van metergegevens heeft de Ombudsdienst niet alleen bijgedragen tot correcties van de energiefacturen van leveranciers in het voordeel van de eindafnemer maar ook tot een resultaatgerichte bespreking met de gewestelijke regulatoren omtrent de juridische en feitelijke interpretatie van de rechtzettingsregels. De concrete resultaten van die discussies met distributienetbeheerders en gewestelijke regulatoren zijn terug te vinden in de voorbeelden en de aanbevelingen van dit rapport.

iii. Gedeeltelijk akkoord met minnelijke schikking

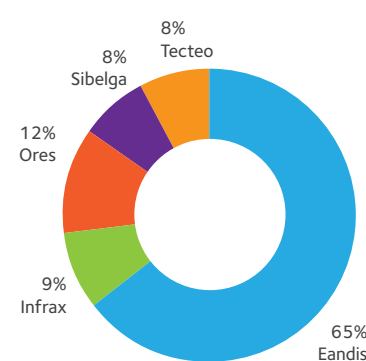
Voor 90 klachten (3,4 %) werd een gedeeltelijk akkoord bereikt via een voorstel van minnelijke schikking. Bij de meeste klachten voerde het energiebedrijf wel de passende rechtzettingen en regularisaties door, maar zonder enige (financiële) compensatie of schadevergoeding toe te kennen aan de aanklager voor geleden (morele) schade. Op federaal vlak bestaat er geen reglementair systeem van compensatievergoedingen zodat het aan de energiebedrijven zelf is om in sommige gevallen (onduidelijke facturatie, laattijdige rechtzettingen, gebrekkige klantenservice, ...) te beslissen tot één of andere commerciële geste.

In het Waalse gewest en sinds 20 augustus 2011 ook in het Brusselse Hoofdstedelijk gewest bestaan er wel compensatieregelingen voor bepaalde procedures, zoals voor:

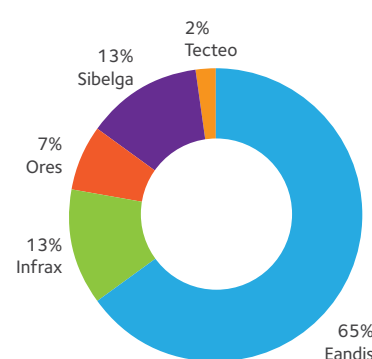
METEROPNAME 2012



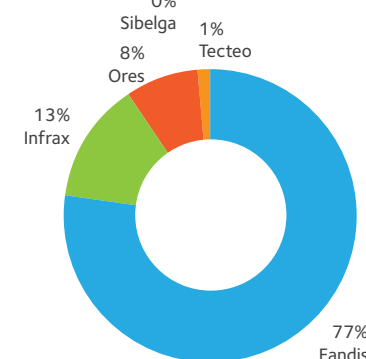
METEROPNAME 2013



RECHTZETTING METERGEGEVENS 2012



RECHTZETTING METERGEGEVENS 2013



H. Aantal klachten volgens resultaat

De 2.659 ontvankelijke klachten die in 2013 afgesloten werden, hadden het volgende resultaat.

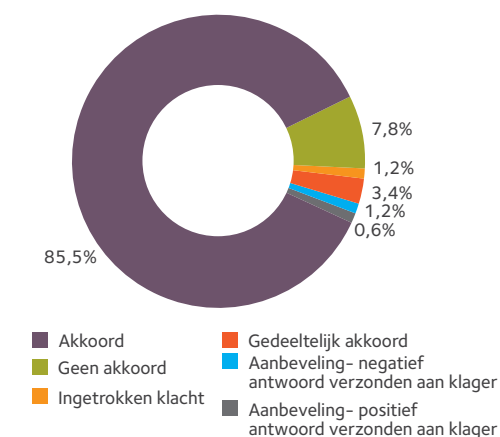
i. Ingetrokken klachten

31 klachten (1,2 %) werden door de aanklager ingetrokken. Tussen de indiening van de klacht en de afhandeling door de Ombudsdienst was er al een positief resultaat bereikt.

ii. Akkoord met minnelijke schikking

2.274 klachten (85,5 %) werden afgesloten met een positief resultaat via een minnelijke schikking. Daarbij werd volledig tegemoetgekomen aan de klacht van de aanklager.

RESULTAAT AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN IN 2013





- Ongeplande onderbreking van elektriciteits- of aardgaslevering gedurende meer dan zes opeenvolgende uren;
- Afwezigheid van elektriciteits- of aardgaslevering als gevolg van een administratieve fout van de netbeheerder of leverancier;
- Overschrijding van de termijn voor aansluiting op het elektriciteits- of aardgasnet;
- Rechtstreekse (lichamelijke of materiële) schade veroorzaakt door de onderbreking, niet-conformiteit of onregelmatigheid van de elektriciteits- of aardgaslevering;
- Laattijdige verandering van leverancier veroorzaakt door een netbeheerder of leverancier;
- Laattijdige behandeling van een klacht of rechtzetting van een facturatiefout door een leverancier.

Bij de behandeling van een aantal dossiers werd de eindafnemer dan ook gewezen op de mogelijkheid om een schadevergoeding aan te vragen bij de leverancier of de netbeheerder volgens de gewestelijke reglementering.

iv. Aantal aanbevelingen

De Ombudsdienst formuleerde 36 aanbevelingen in 2013 omdat er volgens de Ombudsdienst voldoende juridische en feitelijke elementen in het dossier aanwezig waren. Voor 57 klachtendossiers ontving de Ombudsdienst in 2013 een antwoord van het energiebedrijf op een eerder geformuleerde aanbeveling. 16 aanbevelingen werden geheel of gedeeltelijk gevolgd door het energiebedrijf, terwijl 41 aanbevelingen niet werden gevolgd door het energiebedrijf. Ook in dat geval kan de Ombudsdienst niet anders dan het klachtendossier afsluiten maar het staat de klager wel vrij om een aanbeveling nuttig aan te wenden in een eventuele gerechtelijke procedure ten aanzien van het energiebedrijf.

v. Geen akkoord

Ten slotte werd er voor 207 klachten (7,8 %) helemaal geen akkoord bereikt. Dit zijn de belangrijkste redenen:

- De klacht zelf was niet gegrond, omdat er geen onregelmatigheden werden vastgesteld op het vlak van de federale of gewestelijke regelgeving.
- Ook al is de energiefactuur of de facturatie -, innings- of

invorderingsprocedure niet altijd even transparant voor de consument, toch stelt de Ombudsdienst in bepaalde klachtendossiers vast dat de netbeheerder en/of de leverancier de regels op federaal en/of gewestelijk vlak hebben gevolgd zodat het in dergelijke gevallen aan de energiebedrijven zelf is om alsnog over te gaan tot een eventuele bijkomende compensatie voor een regeling van de ingediende klacht. Dergelijke commerciële compensatieregeling bestaat bijvoorbeeld uit het toekennen van een afbetalingsplan, al dan niet met aanrekening van nalatigheidsinteressen of administratieve kosten, het toekennen van een bijkomende korting of bonus, enz. Deze tegemoetkomingen, als ze al worden toegestaan door het energiebedrijf, leiden evenwel niet altijd tot een bevredigende oplossing voor het geschil omdat de consument de compensatieregeling onvoldoende vindt voor het wegnemen van het ongenoegen of overtuigd blijft van de gegrondheid van de klacht. In deze klachtendossiers probeert de Ombudsdienst dan ook de passende informatie te verstrekken omtrent de federale en/of gewestelijke reglementering die van toepassing is op het voorwerp van de klacht en door te verwijzen naar de diensten of regulatoren die bevoegd zijn voor die reglementering die van toepassing is op de energiebedrijven.

- Bovendien stelt de Ombudsdienst ook vast dat er verschillen zijn tussen energiebedrijven om tot een billijke of rechtmatige oplossing te komen via alternatieve geschillenregeling.

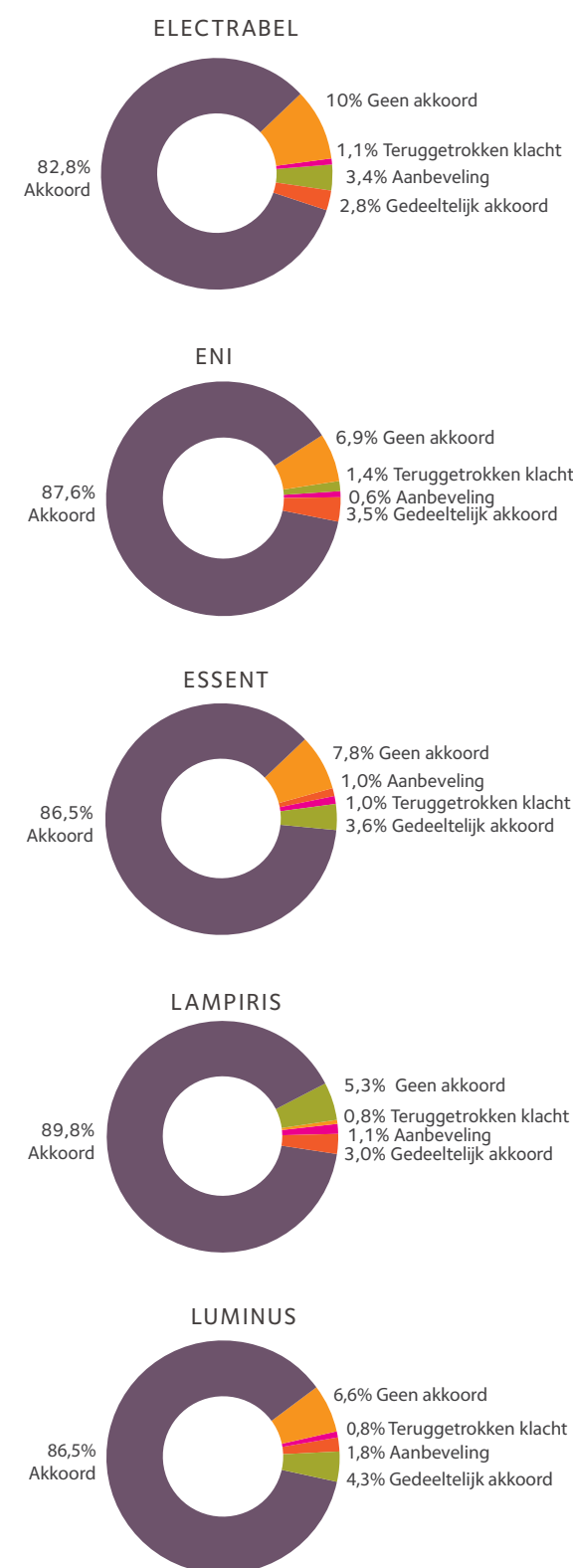
Hiernaast volgt een korte synthese van de resultaten voor bepaalde energieleveranciers en distributienetbeheerders waarvan het aantal afgehandelde klachten voldoende significant zijn voor deze voorstelling.

vi. Financiële compensaties

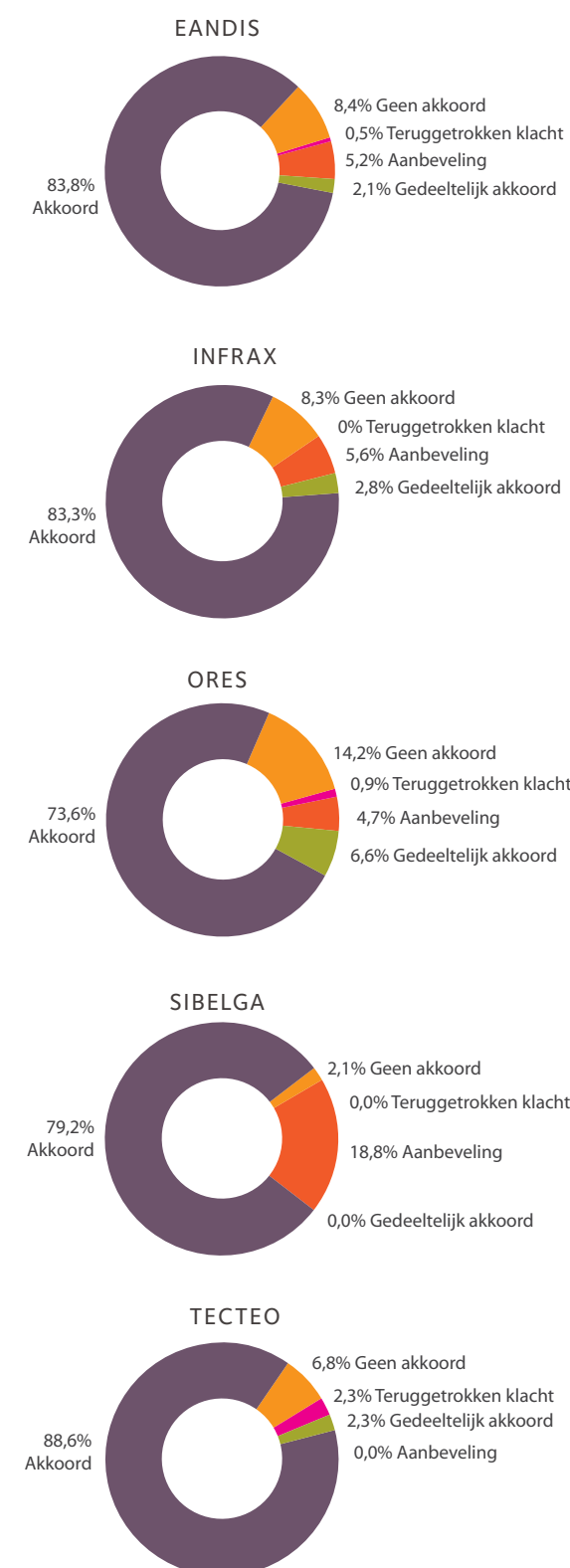
Sinds 2012 registreert de Ombudsdienst ook de financiële tegemoetkomingen die energiebedrijven in de klachtendossiers hebben toegekend aan de eindafnemers.

Voor de 2.659 ontvankelijke klachten die in 2013 werden afgesloten betrof dit een totaal bedrag van 622.307 euro, hetgeen overeenstemt met een gemiddelde compensatie van 234 euro per klacht die werd afgesloten in 2013.

ENERGIELEVERANCIERS



DISTRIBUTIENETBEHEERDERS



VOORBEEDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN



4. VOORBEEDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN

AFSLUITINGEN

Omschrijving van de klacht

De heer M. betwist de afsluiting van zijn energietoevoer door zijn energieleverancier.

Resultaat

De distributienetbeheerder laat de Ombudsdienst weten dat de meter opnieuw in werking werd gesteld op dezelfde dag dan de afsluiting.

De leverancier laat de Ombudsdienst weten dat het betwist bedrag sinds 2010 werd beheerd door een incassobureau. Aangezien het geheel van betwiste

bedragen werd beheerd door het incassobureau, werd er sinds oktober 2010 geen enkele procedure gestart om een vermogensbegrenzer te plaatsen zoals nochtans voorzien is in artikel 25sexies van de Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Rekening houdend met het feit dat het contract ten einde liep, heeft de leverancier een 'End of Contract' gelanceerd, ongeacht of de klager betaald had of niet.

De leverancier heeft de dropprocedure niet gevolgd en heeft de klager niet geïnformeerd over het einde van het contract en over het risico te worden afgesloten.

De procedure werd dus niet correct gevolgd en de leverancier heeft beslist om de klant terug te beleveren en om de meters te heropenen op zijn kosten.

De leverancier heeft contact opgenomen met de klager. Deze laatste wou dezelfde leverancier behouden en een brief met bevestiging en de voorwaarden van het contract werden hem bezorgd.

Als commerciële geste heeft de leverancier de kosten van het incassobureau geannuleerd.

RECHTZETTINGEN VAN METERGEGEVENS

Te hoge schattingen bij leegstand

Omschrijving van de klacht

De heer D. is eigenaar van een pand dat sinds 2006 niet meer bewoond werd. Ingevolge de leegstand werd de meterstand jaarlijks geschat door de distributienetbeheerder.

In 2012 werd een effectieve meteropname uitgevoerd door de distributienetbeheerder. Hieruit bleek dat de meterstanden steeds te hoog werden geschat.

Conform het Technisch Reglement zette de distributienetbeheerder het verbruik van de laatste twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname recht via de facturatie van de leverancier.

De klager wenste echter dat ook het teveel betaalde verbruik van de jaren voordien werd rechtgezet.

Resultaat

Naar aanleiding van de niet-ontvankelijke klacht startte de distributienetbeheerder een dossier tot schadevergoeding. Conform de vijfjarige verjaringstermijn van art. 2277 B.W. werd het verbruik dat de tweejarige rechtzettingstermijn overschrijdt met een maximum van vijf jaar vergoed via een schaderegeling van de distributienetbeheerder.



Na zijn akkoord ontving de heer D. een terugbetaling van 674,20 euro van de distributienetbeheerder.

Rechtzetting n.a.v. foutieve registratie exclusief nachtteller

Omschrijving van de klacht

Mevrouw V. ontdekte na ontvangst van een hoge jaarafrekening dat het verbruik van haar exclusief nachtteller reeds jaren werd aangerekend aan het duurdere tarief voor enkelvoudige meters.

Resultaat

Naar aanleiding van de klacht heeft de distributienetbeheerder de gegevens van de meter rechtgezet. Het verbruik voor de periode 2009-2011 werd met de correcte gegevens doorgestuurd naar de leverancier zodat de facturatie kon aangepast worden.

Deze aanpassing gebeurde conform de bepalingen van het Technisch Reglement, dat bepaalt dat een rechtzetting maximaal kan plaatsvinden voor een periode tot twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname.

De Ombudsdienst voor Energie heeft de distributienetbeheerder er echter op gewezen dat conform de vijfjarige verjaringstermijn van art. 2277 B.W. het verbruik dat de tweejarige rechtzettingstermijn overschrijdt met een maximum van vijf jaar via een schaderegeling van de distributienetbeheerder kan vergoed worden.

Na onderzoek kende de distributienetbeheerder een schadevergoeding toe van 878,98 euro.

Na akkoord van de klager werd dit bedrag aan haar gestort.

Aanpassing verbruik naar aanleiding van verkeerd opgenomen verbruik bij budgetmeter

Omschrijving van de klacht

Mevrouw G. nam contact op met de Ombudsdienst naar aanleiding van een hoge factuur voor elektriciteit ten bedrage van 1.194,53 euro.

Er was volgens de klager geen aanleiding voor het hoge factuurbedrag daar er geen bijkomende toestellen werden geplaatst en er steeds op dezelfde manier verbruikt werd.

Resultaat

De betrokken leverancier ontving aangepaste verbruiken van de netbeheerder waardoor het aangerekende verbruik verminderd werd van 8.254 kWh naar 3.795 kWh.

De betrokken netbeheerder bevestigde dat er inderdaad een fout gebeurde bij het oorspronkelijk aangerekende elektriciteitsverbruik. Het betrof hier immers een gedeactiveerde budgetmeter waarbij er ter controle steeds een analoge meter staat.

Per vergissing werd niet enkel het dag- en nachtverbruik aangerekend (volgens de budgetmodule) maar ook dat van de analoge meter. Op die manier werd het verbruik dus dubbel aangerekend.

De netbeheerder paste het verbruik aan waardoor mevrouw G. een aangepaste afrekening ontving ten bedrage van 71,20 euro in plaats van 1194,53 euro.

Laattijdige inbreng metergegevens

Omschrijving van de klacht

Mevrouw C. ontving op 31/05/2012 aanrekeningen voor het adres dat zij huurde tot april 2009. In deze aanrekeningen werd het verbruik voor aardgas en elektriciteit voor de periode van 11/07/2008 tot 20/10/2009 aangerekend.

Hoewel de distributienetbeheerder beschikte over de nodige documenten die aantoonde dat mevrouw het pand niet meer huurde, kon de facturatie niet opgesplitst

worden aangezien de distributienetbeheerder niet beschikte over een meterstand op 1/05/2009 (datum van uittrede). Hierdoor bleef de totale facturatie behouden.

Resultaat

Uit een overzicht van de opgenomen meterstanden bleek dat er op 30/04/2009 een meterstand geschat werd door de netbeheerder. De Ombudsdienst voor Energie heeft de netbeheerder erop gewezen dat deze meterstand kon gebruikt worden voor de opsplitsing.

Aangezien de afrekeningen echter werden opgemaakt op 31/05/2012 en de laatste meteropname voor deze datum 4/05/2012 was, is de termijn, bepaald in het Technisch Reglement, waarbinnen de netbeheerder een aanrekening kan doen, beperkt tot twee jaar voorafgaand aan deze datum.

In dit geval kon de netbeheerder dus slechts het verbruik tot 4/05/2010 aanrekenen. Aangezien de aanrekening het verbruik tot 20/10/2009 bevatte, was de totale aanrekening buiten de termijnen van het Technisch Reglement. De Ombudsdienst voor Energie heeft dan ook gevraagd alles te annuleren.

De distributienetbeheerder heeft hierop gereageerd door de verschillende aanrekeningen af te boeken.

Verkeerde registratie beginmeterstand

Omschrijving van de klacht

Mevrouw B. ontvangt een jaarafrekening met een opleg van 8.824,58 euro. Mevrouw vermoedt een groot lek en laat de binneninstallatie nakijken. Er kon geen oorzaak gevonden worden die de stijging van het verbruik kan verklaren.

Blijkbaar werd er echter een nieuwe meter geplaatst voor aardgas zonder haar medeweten. Mevrouw vermoedt dan ook dat er bij de metervervanging iets mis is gegaan.

Resultaat

Naar aanleiding van de klacht heeft de distributienetbeheerder vastgesteld dat er bij de metervervanging geen nieuwe meter werd geplaatst, maar een meter van een ander adres hergebruikt werd. Hierdoor stond bij de plaatsing de meterstand niet op 0 m³ maar op 12.144 m³.

De beginmeterstand die de distributienetbeheerder oorspronkelijk valideerde was echter 0 m³. Hierdoor kreeg mevrouw B. onterecht 12.144 m³ aangerekend.

Na ontvangst van de klacht heeft de distributienetbeheerder de beginmeterstand aangepast en doorgestuurd naar de leverancier. De leverancier heeft de facturatie aangepast waardoor mevrouw B. recht had op een terugbetaling van 7.085,67 euro.

VERHUIS

Aanpassing verbruik na verkeerde vermelding meterstand op overnamedocument

Omschrijving van de klacht

De eigenaar van een pand, de heer L., werd ingeschreven op basis van een overnamedocument. Volgens de leverancier was de beginmeterstand echter niet duidelijk leesbaar. Bij de inschrijving communiceerde de leverancier aan de distributienetbeheerder meterstand 314 in plaats van 3.141 m³.

Nadat het pand opnieuw verhuurd was, kreeg de heer L. een verbruik voor aardgas van 39.242 kWh aangerekend voor een periode van leegstand.

De leverancier weigerde het verbruik aan te passen op basis van het overnamedocument omdat de beginmeterstand volgens hen niet duidelijk vermeld stond en de eigenaar de meterstand van 314 m³ telefonisch zou bevestigd hebben.



Ook de distributienetbeheerder weigerde de aanpassing uit te voeren aangezien zij een foutieve meterstand ontvingen van de leverancier en een aanpassing van de meterstand zou betekenen dat er een verbruik niet aangerekend kan worden omdat dit buiten de gangbare rechtzettingstermijnen van meetgegevens ligt (rechtzetting beperkt tot periode van laatste 2 jaar of tot periode tussen de laatste 2 jaarlijkse meteropnames).

Resultaat

Na consultatie van de VREG, blijkt een aanpassing toch de verantwoordelijkheid van de distributienetbeheerder te zijn aangezien zij ‘aggregator’ zijn van de meetgegevens en deze kunnen aanpassen indien zij foutieve gegevens ontvangen.

Het verbruik werd dus aangepast door de distributienetbeheerder. De leverancier paste nadien de facturatie aan met een creditnota van 1.209,95 euro op basis van de nieuwe verbruiken.

Onterechte overname van energiecontract na verhuis

Omschrijving van de klacht

Mevrouw B. vraagt een leverancierswissel aan in september 2009. De nieuwe energieleverancier moet op 1 maart 2010 starten met leveren.

Ondertussen verhuist mevrouw B. in oktober 2009. Haar huidige leverancier wordt hiervan op de hoogte gesteld en sluit een contract af met de klant. De nieuwe leverancier factureert mevrouw B. echter vanaf maart 2010 tot 8 april 2011 op haar oude adres.

Mevrouw B. betwist de energiefactuur voor het verbruik tijdens de periode van maart 2010 tot april 2011 aangezien zij geen bewoner meer was op het leveringsadres.

Resultaat

In eerste instantie deelde de leverancier zijn standpunt mee, zijnde dat hij de facturatie van mevrouw B. niet

wou annuleren zonder een energieovernamedocument ondertekend door beide partijen (vertrekkende klant en overnemer).

De Ombudsdienst heeft contact opgenomen met de distributienetbeheerder (DNB) om na te gaan of de vraag tot overname van energielevering niet kon geannuleerd worden. De DNB heeft bevestigd dat de overname door de nieuwe leverancier wel degelijk werd geannuleerd.

Hierop heeft de Ombudsdienst terug contact opgenomen met de leverancier. Deze laatste heeft bevestigd dat hij deze overname van energielevering niet kon rechtvaardigen en heeft de volledige facturatie van mevrouw B. geannuleerd.

Problematische verhuisprocedure

Omschrijving van de klacht

De heer B. betwist de verbruiksfactuur van de distributienetbeheerder (3.380,50 euro) ten gevolge van een “move in” (vraag tot verhuis) die niet correct werd doorgevoerd door de energieleverancier. De klager betwist het tarief dat de distributienetbeheerder had toegepast aangezien dit hoger ligt dan het tarief dat van toepassing zou zijn bij de energieleverancier.

Resultaat

De distributienetbeheerder informeerde de Ombudsdienst dat de basisprocedure inhoudt dat hij verbruiksfacturen opmaakt indien er geen contract werd afgesloten met een commerciële leverancier.

Niettemin kan de distributienetbeheerder (DNB) het verbruik laten factureren via de leverancier, maar dit enkel in specifieke en uitzonderlijke gevallen én met akkoord van de leverancier.

In dit geval, rekening houdend met het feit dat de heer B. niet verantwoordelijk is voor deze situatie en het gaat om een fout van de leverancier, is de DNB akkoord gegaan om een uitzondering te maken.

De Ombudsdienst heeft de beslissing van de DNB doorgestuurd aan de leverancier.

De energieleverancier heeft het gefactureerde verbruik van de DNB teruggenomen en heeft de regularisatie opgemaakt die nu 3.020,75 euro (excl. BTW) bedraagt in plaats van 3.380,50 euro die de DNB aanrekende.

De energieleverancier heeft een commerciële geste gedaan door een creditnota toe te kennen voor de aangerekende abonnementskost op de regularisatiefactuur (periode van 14 februari 2010 tot 05 december 2010) en een korting te geven van 2,5% op het energietarief.

Onterechte aanrekening van verbruik zonder leveringscontract

Omschrijving van de klacht

De heer L. is eigenaar van een pand dat sinds november 2012 verhuurd werd.

De eigenaar ontving een aanrekening van de distributienetbeheerder voor een bedrag van 1.675,01 euro voor het verbruik van de periode van 14/02/2013 tot 1/04/2013. Deze aanrekening was bovendien gebaseerd op te hoge geschatte meterstanden.

Resultaat

Naar aanleiding van de klacht werden in eerste instantie de meterstanden aangepast waardoor het bedrag van de aangepaste factuur 840,43 euro bedraagt.

Nadat de heer L. een geregistreerd huurcontract heeft overgemaakt, wordt de volledige factuur geannuleerd en wordt het verbruik aangerekend aan de netgebruiker die verantwoordelijk is voor deze periode.

Betwisting verbruiksfactuur wegens gebrek aan een geldig contract met de leverancier van de vorige bewoner

Omschrijving klacht

Mevrouw L. betwistte het aangerekende verbruik van een bepaalde leverancier daar zij bij hen geen contract ondertekende en dit voor de periode van 30/09/2012 tot 23/10/2012. Zij ondertekende immers een contract bij een andere leverancier. De leverancier die de aanrekening deed is deze van de vorige huurders die het pand verlieten op 30/09/2012.

Resultaat

De betrokken leverancier crediteerde het aangerekende verbruik voor de periode van 30/09/2012 tot 23/10/2012.

Aanpassing verbruik naar aanleiding van geregistreerd huurcontract

Omschrijving van de klacht

De heer S. werd aangerekend door de sociale leverancier voor de periode van 09/06/2009 – 07/01/2010. De heer S. heeft echter de betreffende studio verlaten op 30/09/2009.

Volgens de geregistreerde huurovereenkomst was het duidelijk dat de heer S. slechts verantwoordelijk was voor het betreffende pand tot 30/09/2009.

De Ombudsdienst stelde dus voor om de switchindex van 7/01/2010 te laten aanpassen naar de werkelijk opgenomen meterstand van 16/10/2009 en die dan als eindmeterstand te valideren voor het verbruik van de heer S.

Resultaat

In eerste instantie wenste de netbeheerder hier niet op in te gaan daar een aanpassing van een verhuismeterstand invloed heeft op beide partijen en dat de vorige bewoner en nieuwe bewoner het verbruik onder elkaar moesten regelen.



De Ombudsdienst was echter van mening dat het huurcontract genoeg bewijs leverde om alsnog de aanpassingen te doen. Ook verwezen wij naar het energiebesluit waarin wordt vermeld dat alle kosten na de verhuisdatum van de vertrekkende bewoner ten laste vallen van de nieuwe bewoner.

Hierop deed de netbeheerder toch de nodige aanpassingen en diende de heer S. slechts een bedrag van 166,77 euro te betalen in plaats van 605,52 euro.

MARKTPRAKTIJKEN

Ongewenste aanvraag van een nieuw contract

Omschrijving van de klacht

Mevrouw H. was eigenares van een bouwgrond die verkocht werd. Begin januari 2011 werd een aanvraag verstuurd voor een nieuwe aansluiting op haar naam door een leverancier. Volgens mevrouw H. heeft zij echter nooit een contract gevraagd voor dit adres.

De nieuwe aansluiting werd geopend in augustus 2011 en mevrouw H. werd aangerekend voor het verbruik van 10/08/2011 tot 31/12/2012.

Resultaat

Naar aanleiding van de klacht heeft de leverancier het volledige verbruik en alle kosten voor de periode 10/08/2011 – 31/12/2012 geannuleerd.

Activering van contract ondanks aangetekende verzaking van de overeenkomst

Omschrijving van de klacht

Een professionele klant heeft in mei 2012 een contract getekend bij een leverancier met als ingangsdatum 1 mei 2013.

Door de stopzetting van de professionele activiteit heeft de klant in november 2012 een aangetekend schrijven verstuurd om dit contract te annuleren.

Het contract werd echter alsnog geactiveerd en de klant ontving facturen van de nieuwe leverancier.

Hij betwistte dit en diende klacht in bij de Ombudsdienst voor Energie.

Resultaat

Het contract werd door de nieuwe leverancier stopgezet op 15/08/2013. Het verbruik dat werd aangerekend voor de periode van 01/05/2013 tot 15/08/2013 werd eveneens gecrediteerd.

Niet toekennen van commerciële korting

Omschrijving van de klacht

Mevrouw T. was voor elektriciteit sinds geruime tijd klant bij een leverancier.

Op 22/04/2013 ontving mevrouw T. een e-mail van haar leverancier met de melding dat ze 100 euro aardgaskorting zou krijgen indien ze voor aardgas ook klant werd bij deze leverancier.

Wegens de aanpassing van de verwarmingsinstallatie en de overschakeling van stookolie naar aardgas was mevrouw T. op 04/04/2013 echter reeds klant geworden voor aardgas bij dezelfde leverancier.

Mevrouw T. nam bijgevolg telefonisch contact op om te melden dat ze ook in aanmerking wou komen voor deze 100 euro korting. Een medewerker van het energiebedrijf deelde haar mee dat de actie een korting van 50 euro voor elektriciteit en 50 euro voor aardgas betrof.

Mevrouw T. betwistte dit omdat er in de e-mail enkel gesproken werd over aardgas.

Resultaat

De leverancier meldde aan de Ombudsdienst voor Energie dat er verschillende acties lopende waren waarbij kortingen werden toegekend en dat de medewerker

zich waarschijnlijk vergist had bij het doorgeven van de informatie.

Mevrouw T. heeft wel degelijk recht op 100 euro korting en kreeg deze toegekend op haar volgende afrekening.

Ontbreken van een prijsofferte van de distributienetbeheerder

Omschrijving van de klacht

Een distributienetbeheerder voert aanpassingswerken uit aan de elektriciteitsinstallaties in een straat, waarbij de netspanning wordt verhoogd. Het bedrijf kondigt per brief aan de bewoners aan dat “de aanpassingswerken aan onze meetinstallatie en – indien nodig – de aanpassing van uw verdeelbord door onze zorgen en op onze kosten (zullen) worden uitgevoerd”.

Eén van de bewoners, de heer M., uitbater van een landbouwbedrijf, ziet af van de voorziene plaatsing van een transformator en verkiest de ombouw van de binneninstallatie naar een hogere spanning. Er is geen eenduidigheid over wat bij die gelegenheid over de kostprijs daarvan zou gezegd zijn.

Nadien ontvangt de heer M. voor die werken een factuur, die hij betwist.

Resultaat

De distributienetbeheerder geeft toe dat er geen schriftelijke prijsafspraken werd vastgelegd en de klant dus ook geen schriftelijk akkoord heeft gegeven. Hij voegt eraan toe: “Het is altijd aangewezen om prijsafspraken formeel en schriftelijk vast te leggen”. De factuur wordt geannuleerd.

Mondelinge prijsafpraak die afwijkt van de officiële tarieven en gebrek aan prijsofferte van de distributienetbeheerder

Omschrijving van de klacht

Mevrouw L. neemt telefonisch contact op met haar distributienetbeheerder met het oog op de afsluiting van een gasmeter. Zij schrikt van de medegedeelde prijs daarvan: 120,00 euro zonder BTW (145,21 euro inclusief 21% BTW). De contactpersoon van de distributienetbeheerder antwoordt daarop dat dit voor een bedrag van 110,00 euro ook wel kan worden gedaan.

De distributienetbeheerder voert aan dat de toegezegde lagere prijs afwijkt van de tarieven die het bedrijf officieel toepast en bovendien door de CREG zijn goedgekeurd. “De contactpersoon van het bedrijf moet zich vergist hebben.”

Resultaat

Belangrijk is echter dat de distributienetbeheerder vooraf geen offerte heeft bezorgd aan de aanvraagster. Het bedrijf stemt daarom toe om de prijs van 110,00 toe te passen. De dienstverrichting blijkt bovendien in aanmerking te komen voor een verlaagd BTW-tarief van 6%.

FACTURATIEPROBLEMEN

Voorschotfactuur niet verrekend op de jaarlijkse afrekeningsfactuur

Omschrijving van de klacht

Een klant ontvangt op 28/08/2013 een voorschotfactuur. Enkele dagen later ontvangt hij zijn jaarlijkse afrekening die het verbruik aanrekent tot en met 27/08/2013.

Omwille van het feit dat de voorschotfactuur opgemaakt werd buiten de aangerekende verbruiksperiode, werd deze niet verrekend in de jaarlijkse afrekening. De leverancier deelde hem mee dat deze voorschotfactuur pas verrekend zou worden bij de volgende afrekening.



Hij ging hier niet mee akkoord en diende een klacht in bij de Ombudsdienst voor Energie.

Resultaat

De Ombudsdienst voor Energie is van mening dat, indien een voorschotfactuur opgemaakt werd vóór de datum van opmaak van de afrekeningsfactuur, deze conform de boekhoudkundige regels in mindering moet gebracht worden van deze afrekeningsfactuur. De leverancier is echter van mening dat, hoewel dit de huidige verbruiksfactuur zou verlagen, dit ook zou resulteren in een verhoging bij de volgende afrekeningsfactuur. Hierop zouden immers minder voorschotfacturen in mindering kunnen gebracht worden.

De leverancier was evenwel als commerciële tegemoetkoming bereid om de voorschotfactuur van 28/08/2013 te crediteren.

Betwisting correctiefactuur netwerkkosten voor professioneel contract

Omschrijving van de klacht

Firma C. ontvangt op 21/06/2013 een afrekening voor netwerkkosten voor de periode van 10/11/2010 tot 17/10/2011 en een afrekening voor netwerkkosten voor de periode van 18/10/2011 tot 15/11/2012.

De firma betwist het feit dat de leverancier nog een factuur kan opmaken voor twee jaar in het verleden en dient klacht in bij de Ombudsdienst voor Energie.

Resultaat

De leverancier heeft voor de eerste factuur voor de periode van 10/11/2010 tot 17/10/2011 een commerciële tegemoetkoming gedaan door de helft van de aangerekende netwerkkosten te crediteren.

Voor de tweede factuur voor de periode van 18/10/2011 tot 15/11/2012 was de leverancier niet bereid om een

tegemoetkoming te doen daar de factuur nog geen jaar na datum van 15/11/2012 werd opgemaakt.

Aangezien het Consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' enkel van toepassing is op residentiële klachten en de algemene en bijzondere voorwaarden van het contract tussen firma C. en de leverancier werden gerespecteerd, was het voor de Ombudsdienst voor Energie niet mogelijk om een verdere schikking uit te werken.

Betwisting correctiefactuur netwerkkosten voor residentiële eindafnemer

Omschrijving van de klacht

Dhr. L. ontvangt op 12/09/2013 een afrekening waarop een rechtzetting van kosten voor distributie en transport wordt aangerekend.

Uit navraag bij de leverancier blijkt dat de leverancier in 2011 te weinig distributienet- en transportnettarieven heeft aangerekend en dit pas in september 2013 rechtzet.

Dhr. L. betwist dit en dient klacht in bij de Ombudsdienst voor Energie.

Resultaat

De leverancier heeft de correctie van de aangerekende kosten voor distributie en transport gecrediteerd.

Het Consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' bepaalt in artikel IV.i.5 immers het volgende:

Hiertoe verbinden de leveranciers er zich toe om in hun algemene / bijzondere contractuele voorwaarden met de consument:

Geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste

betalingsdatum gedurende de welke de leverancier fouten inzake facturatie kan rechtzetten, tenzij deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen. In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn, zoals bepaald in de toepasselijke reglementering.

Laattijdige opmaak van de jaarlijkse afrekening

Omschrijving van de klacht

Een klant wacht reeds meer dan 4 maanden op de afrekening naar aanleiding van de jaarlijkse meteropname. Door een systeemtechnisch defect bij de leverancier kan er echter geen afrekening worden opgemaakt.

Resultaat

Het probleem bij de leverancier werd uiteindelijk opgelost waardoor de afrekening kon worden opgemaakt. Deze afrekening resulteerde in een tegoed aan de klant van meer dan 400 euro.

Aangezien dit bedrag meer dan 4 maanden later dan normaal aan de klant werd teruggestort, heeft de Ombudsdienst voor Energie verzocht om een compensatie aan de klant toe te kennen. De leverancier was hiertoe bereid en heeft een commerciële geste van 10 euro toegekend.

Betwisting facturatie 'Service onderhoud verwarmingsinstallatie'

Omschrijving van de klacht

De heer L. is op 1 januari van leverancier veranderd.

In november stelt hij vast dat zijn vorige leverancier maandelijks nog steeds 6,95 euro via de bestaande domiciliëring heeft geïnd.

Hij neemt telefonisch contact op met zijn vorige leverancier en hieruit blijkt dat deze bedragen werden geïnd voor de dienst 'Service onderhoud verwarmingsinstallatie', wat

1. INLEIDING
2. KLACHTEN ONTVANGEN DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
3. KLACHTEN VOOR BEMIDDELING (ONTVANKELIJKE KLACHTEN)
- > 4. VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN
5. SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN
6. BELEIDSADVIES
7. KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING MET FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN
8. ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
9. VERSPREIDING VAN HET ACTIVITEITENVERSLAG

een apart contract is voor het onderhoud van de installatie en los staat van het energiecontract dat hij had.

De heer L. betwist dit contract te zijn aangegaan en vraagt naar een kopie van een ondertekend contract. De leverancier kon hem dit niet bezorgen en deelde hem mee dat dit contract telefonisch werd aangeboden waarbij de klant een bevestiging kreeg om dit contract te annuleren.

Op zijn vraag om dit contract stop te zetten antwoordt de leverancier dat dit schriftelijk dient te gebeuren.

De heer L. neemt bijgevolg contact op met de Ombudsdienst voor Energie.

Resultaat

Na tussenkomst door de Ombudsdienst voor Energie heeft de leverancier het contract 'Service onderhoud verwarmingsinstallatie', dat actief was vanaf 01/02/2006, volledig geannuleerd en werd het totaal aangerekend bedrag van 556 euro terugbetaald.

Aanpassing factuur op basis van goedkeuring elektrische installatie

Omschrijving van de klacht

De heer D. kreeg een verbruiksfactuur voor de periode van 01/02/2012 – 9/04/2012. Hij betwistte deze echter daar hij pas verantwoordelijk kon gesteld worden voor het betreffende leveringspunt vanaf 27/03/2012 omdat pas vanaf dan zijn elektrische installatie werd goedgekeurd.

De heer D. beschikte over de nodige bewijsstukken en stuurde het betreffende document mee in zijn klacht.

Resultaat

De leverancier maakte een nieuwe factuur op voor de correcte periode en met de correcte meterstanden. De heer D. ontving een creditnota van 340,45 euro op basis van de nieuwe periode en verbruiken.



Verjaring energiefacturen – Distributienetbeheerder

Omschrijving van de klacht

Sinds een aantal maanden is mevrouw D. voor haar energievoorziening aangesloten bij haar distributienetbeheerder, als sociale leverancier. Omdat zij meent in orde te zijn met de afbetaling van haar energieschulden, wenst zij zich aan te sluiten bij een commerciële leverancier. Haar distributienetbeheerder verhindert echter de overstap. Mevrouw D. blijkt namelijk nog een aantal betalingsachterstallen bij de sociale leverancier te hebben, voor een totaal bedrag van 1.535,91 euro.

Bij die achterstallen blijkt ook een factuur te zitten uit een nog vroegere periode gedurende welke mevrouw D. door de sociale leverancier werd bevoorraad. Het gaat om een factuur van 8 maart 2008 (verbruiksperiode 29 november 2007 – 29 februari 2008) met een bedrag van 1.174,15 euro.

Resultaat

De Ombudsdienst wijst de distributienetbeheerder erop dat deze laatstgenoemde schulden inmiddels verjaard zijn. Op grond van rechtspraak van het Hof van Cassatie betreffende de verjaring van periodieke schulden (artikel 2277, vierde lid van het Burgerlijk Wetboek) wordt immers aangenomen dat facturen voor de levering van elektriciteit en gas na vijf jaar verjaren. De distributienetbeheerder boekt daarop de factuur af.

Mevrouw D. lost daarop de overige betalingsachterstallen, die een veel geringere omvang hebben, af en kan zonder verdere moeilijkheden overstappen naar een commerciële leverancier.

Laattijdige facturatie van metergegevens

Omschrijving van de klacht

De heer L. ontvangt op 24 september 2013 een aanmaning vanwege een incassobureau in opdracht

van de distributienetbeheerder. De heer L. zou nog een factuur verschuldigd zijn voor aardgasverbruik tussen 19 september 2007 en 9 februari 2008 op een vorig adres van de heer L.

De heer L. stelt dat hij nooit eerder een factuur of aanmaning hiervoor heeft ontvangen.

Resultaat

Na onderzoek van de klacht, meldde de distributienetbeheerder dat het verbruik tussen 19 september 2007 en 9 februari 2008 voor het eerst werd gefactureerd aan de heer L. op 5 oktober 2010. Omdat hiermee de termijn van 2 jaar werd overschreden zoals bepaald in het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit, besloot de netbeheerder om de invordering van deze factuur te staken.

LEVERANCIERSWISSEL

Betwisting laattijdige verandering van leverancier

Omschrijving van de klacht

De heer R. wenste op 01/04/2013 van leverancier te veranderen en heeft hiervoor tijdig contact opgenomen met zijn nieuwe leverancier. Hij heeft tevens de bevestiging mogen ontvangen dat de wissel op deze datum zou uitgevoerd worden.

Door een administratieve vergissing is de wissel niet uitgevoerd op 01/04/2013 en werd de wisseldatum aangepast naar 01/05/2013.

De heer R. kon zich hier niet mee akkoord verklaren aangezien dit buiten zijn wil om gebeurde en hij hierdoor langer werd aangerekend aan de tarieven van zijn vorige leverancier.

Resultaat

Na tussenkomst door de Ombudsdienst voor Energie heeft de nieuwe leverancier de wisseldatum alsnog

kunnen aanpassen naar 15/04/2013 (de datum van 01/04/2013 was technisch niet meer mogelijk).

De nieuwe leverancier heeft tevens het verschil in eenheidsprijs met de vorige leverancier voor de periode van 01/04/2013 tot 15/04/2013 berekend en aan de heer R. terugbetaald.

Termijn van leverancierswissel

Omschrijving van de klacht

De heer B. verandert op 1 mei 2013 van leverancier. Maar gezien de problemen om de afgesproken akkoorden te respecteren, besluit hij om op 22 mei 2013 terug te keren naar zijn vorige leverancier. Zijn distributienetbeheerder legt hem echter een termijn op van drie maanden in plaats van een termijn van één maand voor de leverancierswissel.

Resultaat

De Ombudsdienst richt zich tot de distributienetbeheerder (DNB) om na te gaan waarom de leverancierswissel binnen één maand werd geweigerd aan de klager en waarom hem een termijn van drie maanden werd opgelegd om opnieuw van leverancier te veranderen. De DNB refereert naar een bepaalde regel in de Message Implementation Guide (MIG): «*Voor Wallonië en Brussel moet er minstens 90 kalenderdagen zijn tussen de effectieve datum van twee opeenvolgende leverancierswissels op een bepaald toegangspunt.*»

De Ombudsdienst baseert zich voor de analyse echter op de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie, die een termijn van één maand voorziet:

«*Artikel 5 § 2/3. De huishoudelijke afnemer of de K.M.O. heeft het recht een overeenkomst, zowel van bepaalde duur als van onbepaalde duur, voor de continue levering van elektriciteit op elk ogenblik te beëindigen mits een opzegtermijn van één maand wordt nageleefd. Elk*

contractueel beding dat afbreuk doet aan dit recht, is van rechtswege nietig.»

Aan de hand van deze wet adviseert de Ombudsdienst de CWaPE, die tot dezelfde conclusies komt als de Ombudsdienst: de wet gaat voor op de MIG.

Uiteindelijk, ten gevolge van de gemeenschappelijke interpellatie van de CWaPE en de Ombudsdienst, laat de DNB weten dat hij de maatregelen heeft geïmplementeerd. In de toekomst zal de DNB, in geval van opeenvolgende leverancierswissels, de termijn op slechts één maand vaststellen.

De Ombudsdienst heeft de klager uitgenodigd om zich te richten tot de CWaPE met de vraag tot schadevergoeding die voorzien is op niveau van het Waals Gewest in geval van vertraging bij een leverancierswissel.

Ongewenste switch

Omschrijving van de klacht

De heer P. heeft een leverancierswissel aangevraagd in november 2012. Hij ontvangt een bevestiging via e-mail van de nieuwe leverancier, tijdens de maanden erna ontvangt hij niets meer.

Einde februari 2013 wordt de heer P. telefonisch gecontacteerd door dezelfde leverancier met de vraag of hij klant wil worden. Hij geeft aan dat hij geen klant wil worden bij hen aangezien zijn vraag om klant te worden in november 2012 niet correct werd behandeld; de operator noteert dit. Niettemin ontvangt de heer P., tegen alle verwachtingen in, einde maart 2013 een brief van de distributienetbeheerder om de leverancierswissel uit te voeren. De leverancierswissel heeft toch plaats, ondanks de weigering van de klager.

Resultaat

Aanvankelijk weigert de leverancier de validiteit van het contract en de procedures te bekijken. De Ombudsdienst



wijst de leverancier op de bepalingen in artikel 74 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming. Dit artikel voorziet onder meer dat:

“ Art. 74. In de overeenkomsten gesloten tussen een onderneming en een consument zijn in elk geval onrechtmatig, de bedingen en voorwaarden of de combinaties van bedingen en voorwaarden die ertoe strekken :

5° de leveringstermijn van een product eenzijdig te bepalen of te wijzigen;

6° de onderneming het recht te geven eenzijdig te bepalen of het geleverde goed of de verleende dienst aan de bepalingen van de overeenkomst beantwoorden of haar het exclusieve recht te geven om een of ander beding van de overeenkomst te interpreteren;

7° de consument te verbieden de ontbinding van de overeenkomst te vragen ingeval de onderneming haar verbintenis niet nakomt;

8° het recht van de consument te beperken om de overeenkomst op te zeggen, wanneer de onderneming, in het raam van een contractuele garantieverplichting, haar verbintenis om het goed te herstellen of te vervangen niet of niet binnen een redelijke termijn nakomt;

9° de consument ertoe te verplichten zijn verbintenissen na te komen, terwijl de onderneming de hare niet is nagekomen, of in gebreke zou zijn deze na te komen;

21° de bewijsmiddelen waarop de consument een beroep kan doen op ongeoorloofde wijze te beperken of hem een bewijslast op te leggen die normaliter op een andere partij bij de overeenkomst rust.”

Uiteindelijk beslist de leverancier om van standpunt te veranderen en crediteert hij de volledige periode waarin de heer P. ongewenst klant was bij hem.

PRIJZEN/TARIEVEN

Betwisting facturen aan enkelvoudig uurtarief in plaats van tweevoudig uurtarief

Omschrijving van de klacht

Een klant merkt op de jaarafrekening van 2012 op dat het verbruik van de dag- en nachtteller wordt aangerekend aan het enkelvoudig uurtarief in plaats van het tweevoudig uurtarief. Bij verder nazicht merkt hij op dat hij reeds vanaf 2006 gefactureerd wordt aan het enkelvoudig tarief. Hij wil dan ook dat de facturatie herberekend wordt voor de volledige periode waarvoor hij foutief aangerekend werd.

De leverancier verwijst in zijn standpunt naar de algemene voorwaarden van het contract waarin staat dat een klacht omtrent een factuur slechts tot 12 maanden na de vervaldatum van de betwiste factuur geformuleerd kan worden. Als ‘commerciële tegemoetkoming’ heeft de leverancier echter de laatste 3 jaarafrekeningen herberekend.

Resultaat

Na tussenkomst door de Ombudsdienst voor Energie was de leverancier bereid om facturatie te herberekenen voor een periode van vijf jaar, hetgeen volgens de Ombudsdienst een redelijk termijn is om alsnog facturen in het voordeel van de consument recht te zetten.

Tariefkeuze en bijzondere voorwaarden

Omschrijving van de klacht

Ter gelegenheid van een verhuis maakt de nieuwe bewoonster, mevrouw P., de keuze voor een tarief dat de energieleverancier enkel op het internet aanbiedt. Bovendien wordt het tarief voorbehouden voor klanten

die per domiciliëring betalen, wat bij deze mevrouw niet het geval is. Om die redenen wordt geen rekening gehouden met de gemaakte keuze en wordt een andere, duurdere tariefformule toegepast en gefactureerd. Mevrouw P. gaat hiermee niet akkoord en dient klacht in.

Resultaat

De energieleverancier gaat ermee akkoord om het tarief toe te passen dat mevrouw P. oorspronkelijk had gekozen. De factuur die aan het duurdere tarief werd opgemaakt wordt in die zin aangepast.

Contractwijziging

Omschrijving van de klacht

Meneer P. had een leveringscontract dat zou stopgezet worden. De leverancier bracht hem in de loop van 2011 hiervan telefonisch op de hoogte en bood een goedkoper contract aan. Meneer P. ging hiermee akkoord.

Op de volgende afrekening voor de verbruiksperiode van 10/2010 tot 03/2012 bleek echter dat zijn verbruik nog steeds aan hetzelfde, duurdere tarief gefactureerd werd. Toen meneer P. hierover contact opnam met de leverancier, kreeg hij het antwoord dat hij nooit het nieuwe contract bevestigd had. Meneer P. hield vol nooit een bericht ontvangen te hebben. De leverancier toonde zich enkel bereid de facturatie aan te passen vanaf januari 2012 en dus voor slechts 3 maanden.

Resultaat

De leverancier kon de desbetreffende contactverslagen niet terugvinden, maar erkende wel dat klanten gecontacteerd werden met betrekking tot het goedkopere contract. Als commerciële tegemoetkoming werd ditmaal voorgesteld de facturatie aan te passen vanaf januari 2011. Meneer P. kon hierdoor rekenen op een tegoed van 291,9 euro.

Tarieven groepsaankoop

Omschrijving van de klacht

De heer V. schrijft zich op 01/09/2011 in op een groepsaankoop die gewonnen wordt door de leverancier waarvan hij reeds klant was. Wanneer hij zijn eerste afrekening sinds de groepsaankoop ontvangt, blijkt echter dat hij nog steeds aan de hogere tarieven gefactureerd wordt. Wanneer hij dit bij de leverancier aankaart, antwoordt deze dat de groepsaankooptarieven niet werden toegekend omdat meneer V. als professionele klant is ingeschreven.

De klant was hiermee niet akkoord. In 2010 werd hij reeds aangeschreven op naam van de zaak van zijn vrouw, maar dit werd toen door de leverancier gewijzigd toen deze fout werd aangekaart. Eind 2010 ontving hij echter onaangekondigd opnieuw facturen op naam van deze zaak, maar op dat moment wenste de klant hier niet langer op in te gaan.

De leverancier stelde voor een nieuw, particulier contract op te maken en hierop de groepsaankooptarieven toe te passen. De heer V. wenst echter dat deze tarieven toegepast werden vanaf 01/09/2011 en diende bijgevolg klacht in bij de Ombudsdienst voor Energie.

Resultaat

De leverancier ging akkoord om de facturatie retroactief aan te passen zodat het verbruik van de klant vanaf 01/09/2011 gefactureerd werd aan de groepsaankooptarieven.

Sociaal tarief

De heer L. wenst het recht op sociaal tarief te verwerven voor het adres waar hij momenteel wordt beleverd door zijn energieleverancier en waarop een reglementaire huurovereenkomst van toepassing is. Op de documenten betreffende zijn gezinssamenstelling, staat hij ingeschreven op een ander referentieadres, namelijk dit van het OCMW.



De klager geniet van een gewaarborgd inkomen voor bejaarden hem toegekend door de Rijksdienst voor Pensioenen en heeft de attesten betreffende het recht op sociaal tarief voor 2012 en 2013 doorgestuurd.

Het sociaal tarief werd voor 2012 en 2013 niet toegekend door de leverancier omwille van volgende elementen:

« De attesten die wij hebben ontvangen betreffen het adres waar de heer L. is gedomicilieerd.

Daarom, conform aan «Ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van **sociale maximumprijzen** voor de levering van elektriciteit aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie», kan het recht op sociaal tarief niet worden toegepast op een tweede verblijfplaats.

De Ombudsdienst heeft uitgelegd aan de leverancier dat het hier niet gaat om een tweede verblijfplaats, maar om een referentieadres. Er zijn dus twee adressen, één waar de klager effectief woont en het andere dat eigenlijk een referentieadres is.

In het kader van de analyse van dit dossier werd de leverancier aan het wettelijk kader herinnerd. Het betreft hier artikel 14 van de wet van 15 december 2005 houdende administratieve vereenvoudiging dat stelt:

« ... *Onder referentieadres wordt verstaan het adres van ofwel een natuurlijke persoon die is ingeschreven in het bevolkingsregister op de plaats waar hij zijn hoofdverblijfplaats heeft gevestigd, ofwel een rechtspersoon en waar, met de toestemming van deze natuurlijke persoon of deze rechtspersoon, een natuurlijke persoon zonder vaste verblijfplaats is ingeschreven.*

De natuurlijke persoon of de rechtspersoon die de inschrijving van een andere persoon aanvaardt als referentieadres, verbindt zich ertoe daar alle voor die persoon bestemde post of alle administratieve documenten te laten toekomen... »

Deze opdracht behoort tot de OCMW's overeenkomstig het Koninklijk besluit van 6 juli 1992 betreffende het verkrijgen van informatie uit de bevolkingsregisters en uit het vreemdelingenregister.

De leverancier werd herinnerd aan het feit dat de klager geniet van een gewaarborgd inkomen voor bejaarden hem toegekend door de Rijksdienst voor Pensioenen en dat de heer L. alle nodige attesten betreffende het recht op sociaal tarief voor 2012 en 2013 heeft doorgestuurd naar de leverancier.

De leverancier antwoordde hierop dat hij graag het advies wilde inwinnen van de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) alvorens het sociaal tarief toe te passen.

De Ombudsdienst heeft de CREG geïnterpelleerd betreffende dit onderwerp. De Ombudsdienst informeert de CREG dat de klager wacht op een sociale woning. In afwachting logeert de klager tijdelijk in Brussel en dit is het leveringspunt dat betrekking heeft op de toepassing van het sociaal tarief.

Op basis van deze elementen, stelt de CREG dat het sociaal tarief kan worden toegepast in het voordeel van de klager. Het betreft hier geen tweede verblijfplaats en het verbruik van de klager is een verbruik dat kan worden gekwalificeerd als normaal.

De CREG stelt echter dat dit geval niet kan worden veralgemeend. Het algemene principe blijft dat het sociaal tarief wordt toegepast op het adres waar een beschermde klant gedomicilieerd is.

Op basis van de elementen doorgestuurd door de CREG, heeft de leverancier het sociaal tarief toegepast.

GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN

Gevolgen van de terugdraaiende meter op de gratis elektriciteit

Omschrijving van de klacht

De heer T. heeft een terugdraaiende meter als gevolg van de installatie van zonnepanelen. Van zijn (vorige) leverancier ontvangt hij een slotfactuur voor de verbruiksperiode van 1 februari 2012 tot 1 juli 2012, met een elektriciteitsverbruik van 0 kWh. Deze leverancier, die in principe de gratis elektriciteit voor 2012 in de slotfactuur dient te vermelden, kent die niet toe. Het bedrijf verwijst naar de regel "Zolang u bij de eindfactuur nog een hoeveelheid kWh moet betalen, wordt de gratis kWh (eventueel gedeeltelijk) in rekening gebracht."

Resultaat

De leverancier gaat eraan voorbij dat voor toepassing van deze regel rekening moet worden gehouden met het door de meetinstallatie gemeten netto verbruik tussen afname en eventuele injectie op het distributienet van de afgelopen twaalf maanden (artikel 4.1.1, §2 van het Energiebesluit van de Vlaamse regering). De factuur waarin de leverancier de gratis elektriciteit voor 2012 had moeten toekennen vertoont inderdaad een nul-verbruik, maar dan slechts voor een verbruiksperiode van ongeveer vijf maanden. Daarom verzoekt de Ombudsdienst voor Energie de leverancier om rekening te houden met de verbruiksgegevens van de afgelopen twaalf maanden, zoals voorgeschreven door het Energiebesluit.

De leverancier herbekijkt het recht op gratis elektriciteit, rekening houdend met het verbruik voor de laatste twaalf maanden, met als gevolg dat de

1. INLEIDING
2. KLACHTEN ONTVANGEN DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
3. KLACHTEN VOOR BEMIDDELING (ONTVANKELIJKE KLACHTEN)
- > 4. VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN
5. SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN
6. BELEIDSADVIES
7. KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING MET FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN
8. ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
9. VERSPREIDING VAN HET ACTIVITEITENVERSLAG

volledige gratis elektriciteit (400 kWh) kan worden toegekend waarop het gezin van de heer T. (drie personen) recht heeft.

Meteropname bij verandering van meter op initiatief van de distributienetbeheerder

Omschrijving van de klacht

Op 4 september 2012 plaatste de distributienet-beheerder op eigen initiatief een nieuwe meter bij de heer V. Omdat de heer V. over zonnepanelen beschikt, lag de index van de vervangen meter op de datum van de vervanging (4 september 2012) 275 kWh lager dan de index tijdens de vorige meteropname van 15 mei 2012. De heer V. contacteerde dezelfde dag nog de klantendienst van de leverancier met de vraag of er bij de eerstvolgende afrekening rekening gehouden zou worden met deze 275 kWh en dat deze dus in mindering zouden gebracht worden. De klantendienst van de leverancier bevestigde dit.

Toen de heer V. op 12 juli 2013 zijn eerstvolgende afrekening ontving, stelde hij evenwel vast dat de 275 kWh niet in mindering was gebracht. Een betwisting bij de leverancier was tevergeefs.

Resultaat

De Ombudsdienst contacteerde de distributienetbeheerder die het volgende meldde:

Wanneer een meter wordt vervangen op initiatief van de distributienetbeheerder wordt er een compensatieregeling toegepast bij netgebruikers die zonnepanelen hebben. Echter was dit nog niet toegepast in uw dossier.

De leverancier zette de verbruiksgegevens op de factuur recht waardoor de 275 kWh in mindering werd gebracht.



BETALINGSPROBLEMEN

Kosten van invordering van openstaand saldo

Omschrijving van de klacht

Mevrouw L. wordt aangemaand voor een openstaand saldo, terwijl ze zelf niet op de hoogte was van het feit dat er nog een achterstallig saldo was.

Mevrouw L. werd op 10/10/2011 aangemaand door een deurwaarderskantoor voor een hoofdsom van 622,25 euro vermeerderd met een schadebeding van 125 euro. Het openstaand saldo werd meteen betwist, maar pas op 26/11/2012 ontving ze een antwoord met een rekeningoverzicht. Intussen werd er een nalatigheidsintrest bovenop de schadevergoeding aangerekend van 117,92 euro. Dit werd onmiddellijk betwist. Mevrouw L. merkte geen ontbrekende betalingen op in het rekeningoverzicht, maar betwistte desalniettemin een openstaand saldo te hebben. Ze was immers nog steeds overtuigd alles betaald te hebben en op het einde van haar leveringscontract met de leverancier ontving ze twee creditnota's. Hieruit leidde ze af dat er geen schulden meer waren.

Mevrouw L. ontving pas een antwoord omtrent het openstaande saldo op 23/04/2013, maar opnieuw met aangerekende nalatigheidsintresten. Om deze reden diende mevrouw L. een klacht in.

Resultaat

De leverancier ging akkoord om het schadebeding van 125 euro te herleiden tot 25 euro. De aangerekende nalatigheidsintrest tussen de start van de invordering door het deurwaarderskantoor en de eerste verklaring van het openstaand saldo (117,92 euro) werd kwijtgescholden. Ten slotte werd een commerciële tegemoetkoming toegekend van 14 euro, meer bepaald een deel van de ingevorderde aanmaningskosten.

Invordering op het verkeerde adres

Omschrijving van de klacht

Mevrouw H. wordt aangemaand door een deurwaarderskantoor voor een openstaand saldo van

330,68 euro maar heeft geen weet van achterstallige betalingen.

Gezien ze niet op de hoogte is van facturen die eventueel niet betaald zouden zijn, neemt ze contact op met de leverancier voor meer toelichting. Hieruit blijkt dat de invordering betrekking heeft op zowel een slotfactuur als een herinnering en een aangetekende ingebrekestelling. Echter blijken deze naar het verkeerde adres verstuurd te zijn. Hoewel de leverancier deze fout erkent, wordt mevrouw H. aanvankelijk terug verwezen naar het deurwaarderskantoor om een regeling te treffen voor de betaling van het saldo, inclusief de schadevergoeding van 125 euro.

Resultaat

De leverancier geeft toe dat de slotfactuur en de bijhorende aanmaningen naar het verkeerde adres verstuurd werden. Het deurwaardersdossier werd afgesloten, de aanmaningskosten werden geannuleerd en mevrouw H. werd uitgenodigd de betaling van de hoofdsom rechtstreeks aan de leverancier over te maken.

Foutief gekoppelde domiciliëringsopdracht

Omschrijving van de klacht

De heer G. beheert sinds kort de betalingen van zijn ouders en ontdekt dat de leverancier per domiciliëringsopdracht twee bedragen int per maand, terwijl de klant slechts een maandelijks voorschot dient te betalen. De zoon neemt contact op met de leverancier waaruit blijkt dat er twee domiciliëringsopdrachten gekoppeld zijn aan het rekeningnummer van de klant. Het probleem zou verder onderzocht worden, maar een duidelijk antwoord blijft uit. De heer G. dient vervolgens klacht in bij de Ombudsdienst voor Energie.

Resultaat

De leverancier bevestigde de foutieve koppeling. Uit onderzoek bleek dat het rekeningnummer van de klant reeds sinds maart 2004 gedebiteerd werd voor de betalingen van een andere klant. Hierdoor zou

3.754,19 euro onterecht geïnd zijn. De Ombudsdienst voor Energie stelde voor naast de terugbetaling van het verschuldigde bedrag, een schadevergoeding en een nalatigheidsintrest uit te betalen op basis van de jaarlijks bepaalde wettelijke intrestvoet. De klant ontving kort nadien een terugbetaling van het reeds bevestigde bedrag.

De leverancier betaalde bovenop het resterende verschuldigde bedrag, een nalatigheidsintrest uit van 209,3 euro en kende als commerciële geste 500 kWh toe in de vorm van een creditnota ten bedrage van 83,8 euro.

Betalingen aan verkeerd klantnummer toegewezen

Omschrijving van de klacht

Mevrouw B. betaalde tweemaal zonder gestructureerde mededeling, waardoor deze betalingen niet automatisch toegewezen werden aan haar klantnummer. De betalingen werden echter gekoppeld aan het oude klantnummer voor hetzelfde verbruiksadres dat gekoppeld was aan haar voormalige echtgenoot, de heer G. Gezien dit klantnummer reeds afgesloten was en er geen achterstallig saldo betaald diende te worden, werden deze betalingen terugbetaald op het rekeningnummer van de heer G.

Haar dossier vertoonde inmiddels een hoog openstaand saldo, waardoor de leverancier na diverse aanmaningen de stopzettingsprocedure van het contract startte. Mevrouw B. nam contact op met de leverancier om tot een oplossing te komen, maar kreeg enkel als antwoord dat mevrouw B. deze betalingen zelf moest terugvorderen bij de heer G. Mevrouw B. besloot daarom klacht in te dienen bij de Ombudsdienst voor Energie.

Resultaat

De leverancier koppelde het dossier van mevrouw B. los van haar gewezen echtgenoot. De betalingen werden overgeboekt naar haar dossier waardoor er niet langer

een openstaand saldo was. De leverancier schreef zelf de heer G. aan om de onterechte terugbetaling terug te vorderen.

Terugstorting tegood aan de nalatenschap

Omschrijving van de klacht

De heer S. meldde het overlijden van een familielid aan de leverancier. De woning van het overleden familielid werd verkocht en na de opmaak van de slotfactuur had de heer S. als erfgenaam recht op een deel van dit tegoed. Na het versturen van de gevraagde documenten werd het tegoed nog niet teruggestort. De heer S. besloot daarom klacht in te dienen bij de Ombudsdienst voor Energie.

De leverancier bevestigde deze documenten ontvangen te hebben, maar het document waarin de verdeling van het vruchtgebruik onder erfgenamen werd vastgesteld, ontbrak. Om deze informatie te bekomen, had de leverancier contact opgenomen met het bevoegde notariskantoor maar vooralsnog geen antwoord ontvangen.

In samenspraak met de heer S. nam de Ombudsdienst voor Energie zelf contact op met het notariskantoor en na ontvangst, werden zowel de heer S. als de leverancier hiervan op de hoogte gesteld.

Resultaat

Op basis van de ontvangen informatie werd het tegoed, rekening houdende met de verdeling van het vruchtgebruik, uitbetaald aan de erfgenamen.

Collectieve schuldenregeling

Omschrijving van de klacht

De heer C. wordt ondersteund via een collectieve schuldenregeling om opgelopen schulden af te lossen. Wanneer het vonnis uitgesproken wordt, sluit de leverancier het oude klantnummer af en wordt er een slotfactuur opgemaakt. Dit wordt bijgevolg afbetaald door de aangestelde schuldbemiddelaar.



De leverancier maakte vervolgens een nieuw klantnummer op waarmee de schuldenaar zijn zogenaamde boedelschuld of nieuwe schuld dient op te volgen. Door omstandigheden wordt de slotfactuur echter pas opgemaakt in december 2011, terwijl het vonnis reeds dateerde van oktober 2011. In november en december 2011 werden nog maandelijks voorschotten uitgestuurd voor het oude klantnummer die door de heer C. betaald werden veronderstellende dat het reeds voor het nieuwe klantnummer bestemd was.

Bij opmaak van het nieuwe klantnummer wordt echter als eerste een voorschotfactuur voor zowel november, december als januari ten bedrage van 356,67 euro opgemaakt. De heer C. betwistte deze factuur gezien hij reeds betaald had voor deze maanden en bovendien niet financieel in staat was zo'n factuur te betalen. De leverancier toonde zich echter niet bereid hierin tegemoet te komen. Er werd reeds een aangifte ingediend bij de schuldbemiddelaar. Gezien het achterstallig saldo werd vervolgens de stopzettingprocedure van het contract wegens wanbetaling opgestart. De klager diende bijgevolg klacht in bij de Ombudsdienst voor Energie.

De Ombudsdienst voor Energie is van mening dat de eerste voorschotfactuur de klant meteen onnodige financiële druk oplegde, terwijl hij reeds voorschotten betaald had voor de maanden november en december. De leverancier werd voorgesteld de aanmaningskosten en de stopzetting te annuleren, de betalingen voor de voorschotfacturen van november en december los te koppelen van het oude klantnummer en deze over te boeken naar het nieuwe klantnummer. Hierna kon de leverancier een aangepaste schuldaangifte indienen bij de schuldbemiddelaar. De leverancier ging hiermee akkoord mits een akkoord van de schuldbemiddelaar.

Resultaat

De leverancier annuleerde de aanmaningskosten en de stopzettingprocedure. In samenspraak met de

schuldbemiddelaar werden de betalingen van november en december 2011 overgeboekt naar het nieuwe klantnummer en werd er een aangepaste schuldaangifte ingediend. Voor het resterend openstaand saldo werd een betaalplan afgesproken.

Terugbetaling op verkeerd rekeningnummer

Omschrijving van de klacht

Een zaakvoerder werd aangemaand door een deurwaarderskantoor voor een openstaand saldo. Bij nazicht van het rekeningoverzicht bleek dat er een aantal terugbetalingen door de leverancier werden uitgevoerd die de zaakvoerder nooit ontvangen had. Wanneer de zaakvoerder contact opnam met de leverancier, werd hij doorverwezen naar het deurwaarderskantoor. De zaakvoerder besloot daarom klacht in te dienen bij de Ombudsdienst voor Energie.

De Ombudsdienst voor Energie vroeg de leverancier meer informatie te geven over de terugbetalingen die uitgevoerd werden. Toen het rekeningnummer voorgelegd werd aan de zaakvoerder, bleek dat dit niet het rekeningnummer van zijn zaak was. Wanneer we dit antwoord overmaakten aan de leverancier, bleek bij nader onderzoek dat dit rekeningnummer toebehoorde aan de vorige zaakvoerder.

Resultaat

De tegoeden werden boekhoudkundig geannuleerd in het klantdossier van de zaakvoerder. Deze werden vervolgens deels in mindering gebracht op het openstaand saldo en deels terugbetaald aan de zaakvoerder. Het dossier bij het deurwaarderskantoor werd afgesloten en alle aanmaningskosten werden geannuleerd.

Administratieve kosten

Omschrijving van de klacht

Mevrouw A. moet een schuld van 412,11 euro betalen aan haar leverancier. De leverancier stuurt dit dossier door

naar een extern incassobureau. Mevrouw A. gaat naar het OCMW en verkrijgt een afbetalingsplan. Mevrouw A. betwist echter de invorderingskosten (125 euro), interesten (55, 61 euro) en de herinneringskosten (46 euro).

Resultaat

De leverancier gaat akkoord met het verlagen van de invorderingskosten tot 25 euro.

De Ombudsdienst verwijst naar artikel 25sexies van de Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dit artikel beperkt de totale invorderings- en administratieve kosten tot 55 euro, aangezien het totale schuldbedrag 126,61 euro was:

«Op voorwaarde dat die contractueel vastgelegd zijn, mag geen enkel bedrag ander dan die hieronder aangegeven van de gebruiker geëist worden :

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. »

De leverancier gaat uiteindelijk akkoord om de invorderingskosten van 25 euro en de interesten van 55,61 euro te annuleren.

SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN

36 aanbevelingen
geformuleerd
in 2013



5. SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN

De Ombudsdienst probeert bij klachten zo vaak mogelijk te komen tot minnelijke schikkingen of oplossingen. In sommige gevallen was dit echter niet mogelijk en dan werden er aanbevelingen opgesteld. Die formuleert de dienst wanneer een geschil gegrond is en uit de juridische en feitelijke elementen van het dossier blijkt dat een rechtmatige of billijke oplossing mogelijk is.

In totaal formuleerde de Ombudsdienst 36 aanbevelingen in 2013 die betrekking hadden op de volgende onderwerpen:

- Gratis elektriciteit in Vlaanderen (4 aanbevelingen gericht aan ELECTRABEL)

- Tarief voor verbruik zonder contract (7 aanbevelingen waarvan 5 gericht aan distributienetbeheerder SIBELGA en 2 gericht aan distributienetbeheerder ORES)
- Sociaal tarief (9 aanbevelingen waarvan 5 gericht aan ELECTRABEL, 2 gericht aan LUMINUS, 1 gericht aan ESSENT en 1 gericht aan LAMPIRIS)
- Verbrekingsvergoedingen (3 aanbevelingen waarvan 1 gericht aan ESSENT, 1 gericht aan ENI en 1 gericht aan LUMINUS)
- Verhuizen (1 aanbeveling gericht aan ENI)
- Rechtzetting metergegevens (4 aanbevelingen waarvan 3 gericht aan distributienetbeheerder SIBELGA en 1 aan distributienetbeheerder EANDIS)

- Contractuele voorwaarden (1 aanbeveling gericht aan ELECTRABEL)
- Laattijdige facturatie van metergegevens (1 aanbeveling gericht aan LUMINUS)
- Tarieven distributienetbeheerder (5 aanbevelingen waarvan 3 gericht aan distributienetbeheerder EANDIS en 2 aan distributienetbeheerder ORES)
- Verkoopspraktijken (1 aanbeveling gericht aan ELECTRABEL).

→ GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

RECHTZETTINGEN

Aanbeveling rechtzetting van te laag geschatte meterstanden

Omschrijving

Een klant ontving van zijn leverancier verschillende correctiefacturen. Hij vond de aangerekende verbruiken onoverzichtelijk en betwistte dan ook de bedragen die hij diende te betalen. Hij nam bijgevolg contact op met de Ombudsdienst voor Energie.

Aangezien de leverancier de facturen dient op te maken aan de hand van de metergegevens die het van de distributienetbeheerder ontvangt, heeft de Ombudsdienst voor Energie een overzicht van de



meetgegevens opgevraagd aan EANDIS. We mochten volgend overzicht ontvangen:

elektriciteit

Datum	Meterstand	Bron	Oorspr. Meterstand	Oorspr. Bron
1/09/2011	116.912,8	Schatting		
18/05/2011	115.044,3	Schatting		
6/04/2011	114.228	Werkelijke opname opnemer		
31/05/2010	105.851,9	Aangepast*	100.126,8	schatting
31/05/2009	96.140,2	Schatting		
21/05/2008	92.083	Werkelijke opname opnemer		
2/12/2007	88.424	Ontvangen van leverancier		

*Meterstand werd aangepast op basis van de opgenomen stand van 06/04/2011

aardgas

Datum	Meterstand	Bron	Oorspr. Meterstand	Oorspr. Bron
18/02/2011	1	Beginstand		
18/02/2011	37.652	Eindstand		
31/05/2010	35.782	Aangepast*	33.849	Schatting
31/05/2009	33.112	Schatting		
21/05/2008	32.392	opgenomen door meteropnemer		
2/12/2007	31.821	wisselstanden ontvangen van leverancier		
24/04/2007	31.642	ontvangen van klant via web		
31/05/2006	30.450	Schatting		

* Meterstand werd aangepast op basis van de opgenomen meterstand van 18/02/2011

De Ombudsdienst voor Energie merkt hierbij op dat de meterstanden van 31/05/2009 en 31/05/2010 oorspronkelijk geschat werden en dat naar aanleiding van de meteropname 2011 enkel de meterstand van 31/05/2010 herschat werd.

De Ombudsdienst voor Energie heeft aan EANDIS verzocht om ook de geschatte meterstanden van 31/05/2009 aan te passen volgens de rechtzettingstermijnen en de schattingsprincipes bepaald in het Technisch Reglement Elektriciteit / Aardgas van de Vlaamse overheid versie 04/12/2009 dat nog van toepassing was bij de opmaak van de correctieafrekening.

Standpunt van de distributienetbeheerder

EANDIS is niet op dit verzoek ingegaan en is van mening dat “dit een kwijtschelding van verbruik zou betekenen, dat werkelijk werd benut door de klant.”

Aanbeveling van de Ombudsdienst

Overwegende dat op 31/05/2009 en 31/05/2010 de meterstanden werden geschat door de distributienetbeheerder daar er voor deze data geen reactie kwam van de klant;

Overwegende dat op basis van de metervervanging van aardgas op 18/02/2011 en de opgenomen meterstand van elektriciteit op 06/04/2011 er werd vastgesteld

dat de klant zijn verbruiksprofiel de voorbije jaren gewijzigd was, en de schattingen aldus te laag werden berekend;

Overwegende dat EANDIS op basis van de werkelijke opnames in 2011 enkel een herschatting deed van de meterstand van 31/05/2010 met als bijkomend argument dat als de meterstand van 31/05/2009 nu herberekend zou worden, dit een kwijtschelding van verbruik zou betekenen, dat werkelijk werd benut door de klant;

Overwegende dat de Ombudsdienst voor Energie van mening is dat artikel V.3.6.2 van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit en Gas versie 04/12/2009 van toepassing is inzake herberekeningen, dat het volgende bepaalt:

“In de volgende gevallen mag een meterstand of afname of injectie geschat worden door de distributienetbeheerder overeenkomstig de bepalingen in Artikel V.3.6.1:

• Als werd vastgesteld dat meetgegevens van een toegangspunt gedurende een bepaalde periode incorrect werden verwerkt en ter beschikking gesteld door de distributienetbeheerder. In dat geval wordt de afname of injectie over die periode herberekend;”

Overwegende dat Artikel V.3.11.3 §2 van het Technisch Reglement bepaalt dat een schatting tot twee jaar toe kan worden betwist:

“Een distributienetgebruiker kan tot twee jaar na een schatting van de meetgegevens, die schatting betwisten bij de distributienetbeheerder of via zijn leverancier bij de distributienetbeheerder;”

Overwegende dat tenslotte artikel V.3.11.4 van het Technisch Reglement het volgende bepaalt:

“Wanneer een distributienetbeheerder overgaat tot een rechtzetting van meetgegevens of de inbreng van meetgegevens voor een toegangspunt waar in

het verleden geen meetgegevens beschikbaar waren (spontaan, op vraag van een leverancier of een distributienetgebruiker) moet hij zich houden aan volgende voorwaarden:

• De rechtzetting of inbreng kan, behoudens kwade trouw, maximaal plaatsvinden voor een periode van twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname;

• De rechtzetting of inbreng moet gedaan worden volgens de schattingsregels zoals bepaald in Afdeling V.3.6;”

De Ombudsdienst voor Energie beval dan ook aan EANDIS om een herschatting te doen van de meterstanden van 31/05/2009 op basis van de werkelijk opgenomen standen van 2011 en om het verschil in verbruik tussen de initieel geschatte meterstanden op 31/05/2009 en de herschatte meterstanden op 31/05/2009 te crediteren, zowel voor elektriciteit als voor aardgas.

Antwoord van de distributienetbeheerder

EANDIS heeft gevolg gegeven aan de aanbeveling en is overgegaan tot aanpassing van de verbruiken. Door de herverdeling van het verbruik werd er voor elektriciteit een verbruik van 2014 kWh gecompenseerd en voor gas een verbruik van 755 m³ of 7508 kWh.

Hierdoor is de leverancier dan ook kunnen overgaan tot aanpassing van de facturen.

Aanbeveling rechtzettingstermijn

Omschrijving

De heer A. betwist de factuur van zijn energieleverancier ELECTRABEL voor een verbruik over een periode van meer dan 4 jaar.

Standpunt van de leverancier en de distributienet-beheerder

Volgens energieleverancier ELECTRABEL waren de laatste meterstanden die meegedeeld werden vóór de uitgave van de twee verbruiksfacturen van 25 mei 2011 en 10 juni 2011 identiek aan de



voorgaande meterstanden die vermeld stonden op de verbruiksfactuur van 12 april 2009 maar met rechtzetting van het verbruik. Op alle andere facturen stonden geraamde verbruiken.

De meterstanden die op die regularisatiefactuur stonden, betroffen de meter met nr. 0975 als zijnde «total hours» voor de periode van 1 januari 2007 tot 9 maart 2009.

Op de twee laatst uitgegeven verbruiksfacturen, die betwist worden, hadden de nieuwe gegevens betrekking op een tweevoudig uurregister van dezelfde meter met nr. 0975.

Het gaat hier dus wel degelijk om nieuwe gegevens en niet om een rechtzetting van bestaande gegevens.

Overeenkomstig artikel 2277 van het Gerechtelijk Wetboek kan ELECTRABEL dus tot 5 jaar terug factureren.

ELECTRABEL geeft ook aan een antwoord van SIBELGA aangaande dit dossier te hebben ontvangen alsook dat ze de periode van 1 januari 2007 tot 9 maart 2009 niet zullen rechtzetten.

SIBELGA heeft ons laten weten dat wat de panne betreft, de relais kapot was tussen index « 2.488 » en index « 4.355 ». Na de vervanging ervan, op 25 februari 2011, is de registratie van het verbruik weer correct beginnen lopen, wat verklaart waarom de index in 2011 van « 4.355 » naar « 4.468 » is gegaan.

Het klopt dat er een vertraging is geweest in de behandeling van de vervanging van de relais. Maar dat neemt niet weg dat al het geregistreerde verbruik verschuldigd blijft.

Wat de verwarring van de klager betreft, daar kan niet mee akkoord gegaan worden aangezien op de factuur van 12 april 2009 duidelijk staat aangegeven dat er in 2008-2009 geen verbruik aan het 2^{de} tarief is, wat de afnemer ertoe had moeten/kunnen aanzetten om

opheldering te vragen.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft het volgende in aanmerking genomen:

- 1) Het feit dat SIBELGA op 3 maart 2011 het tarief NU/TH (tweevoudige meter maar met enkelvoudig uurregister) gewijzigd heeft in TH2/TH2 (tweevoudige meter met tweevoudig uurregister dag/nacht), en dit met ingang van 2 januari 2007;
- 2) Artikel 245 van het Technisch Reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de toegang ertoe voorziet: « *Tenzij er sprake is van kwade trouw kan een eventuele rechtzetting van de meetgegevens en de bijbehorende facturatie slechts betrekking hebben op een periode van hoogstens twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname;* »
- 3) Het feit dat SIBELGA geen of onvoldoende bewijs levert voor kwade trouw vanwege de heer A;
- 4) Het advies dat geformuleerd werd door de Brusselse regulator voor de gas- en elektriciteitsmarkt (BRUGEL), dat stelt dat « Aangezien in het licht van de feitelijke elementen en de elementen in rechte kwade trouw niet is vastgesteld, is de Dienst van oordeel dat SIBELGA niet het recht had om de meetgegevens aan te passen buiten de termijn die is voorgeschreven in het TR elektriciteit. Aangezien de laatste index op het moment van de rechtzetting dateerde van 25 februari 2011, kon SIBELGA slechts teruggaan tot 25 februari 2009 om de indexen te wijzigen. »

De Ombudsdienst voor Energie heeft aldus de toepassing van het Technisch Reglement aanbevolen, conform het advies dat geformuleerd werd door BRUGEL, m.a.w. de enige rechtzetting van de meetgegevens vanaf 25 februari 2009.

Antwoord van de distributienetbeheerder

SIBELGA en de energieleveranciers zijn verplicht het Technisch Reglement na te leven.

Daarin staat uitdrukkelijk vermeld dat in geval van kwade trouw, de beperking tot 2 jaar niet van toepassing is. Het is dus op die basis dat SIBELGA de rechtzetting waarvan sprake in dit dossier heeft uitgevoerd.

Dit soort dossiers moet volgens ons dan ook geval per geval en als “uitzonderlijk” behandeld worden.

Bij de analyse van het advies van BRUGEL kunnen we ons terugvinden in bepaalde argumenten die naar voren gebracht worden. Doch geen enkel element bevestigt dat deze afnemer te goeder trouw was.

Bovendien lijkt het ons vanzelfsprekend dat de heer A. de facturatiegegevens die waren opgenomen in de documenten die hem door zijn commerciële leverancier werden toegestuurd, had moeten controleren.

SIBELGA is echter, om een en ander niet te laten aanslepen, als zuiver compromis en zonder enige nadelige erkenning, overgegaan tot de nietigverklaring van een verbruik van 7.061 kWh over de periode van 1 januari 2007 tot 9 maart 2009.

Het gaat hier wel degelijk om een uitzonderlijk geval en SIBELGA wenst, via de Ombudsdienst, de verschillende betrokken partijen, in dit geval de distributienetgebruikers, te herinneren aan hun verplichtingen.

Meer bepaald is het hun verantwoordelijkheid om alle gegevens die vermeld staan op de facturen die worden uitgegeven door hun commerciële leverancier te controleren en eventuele afwijkingen betreffende onder andere de meterstanden te signaleren.

De diensten van ELECTRABEL, van hun kant, hebben de door SIBELGA ontvangen rechtzetting behandeld.

Op 18 september 2013 werd een nieuwe verbruiksfactuur uitgegeven met daarop het totale verbruik voor de twee energievormen over de periode van 1 januari 2007 tot 26 februari 2013.

Initieel gefactureerd verbruik door de leverancier (factuur van 10/06/2011) :

Datum	Meterstand	Verbruik
02/01/2007 tot 22/04/2008	2.488-4.355 20.358-24.884	6.393 kWh
22/04/2008 tot 09/03/2009	4.355-4.355 24.884-27.419	2.535 kWh

De twee meterstanden werden dus opgeteld voor het volledige verbruik.

Gefactureerd verbruik door de leverancier na de rechtzetting :

Datum	Meterstand	Verbruik
02/01/2007 tot 22/04/2008	2.488-4.355 20.358-24.884	1.867 kWh
22/04/2008 tot 09/03/2009	4.355-4.355 24.884-27.419	0 kWh

Alleen de eerste meterstand werd gebruikt voor het volledige verbruik.

LEVERANCIERSWISSEL

Aanbeveling opzeggingsvergoeding

Omschrijving

De heer D. betwist de opzeggingskosten van zijn oude energieleverancier ESSENT wegens contractbreuk omdat zijn nieuwe leverancier, LAMPIRIS, het contract op 11 juli 2011 heeft overgenomen terwijl zijn contract eindigde op 31 juli 2011.

Standpunt van de leverancier

Energieleverancier ESSENT heeft de Ombudsdienst laten weten dat de heer D. zijn wens tot opzegging nooit via een aangetekend schrijven te kennen heeft



gegeven. Bovendien heeft ESSENT geen « PSP »-bericht (elektronisch bericht van een andere leverancier om de einddatum van levering te kennen) van leverancier LAMPIRIS ontvangen. Bijgevolg nodigt ESSENT de heer D. uit om de 50 euro opzeggingskosten van zijn nieuwe leverancier te eisen. ESSENT is bereid de verbrekingskosten te vergoeden indien LAMPIRIS haar bewijs kan leveren dat de preswitch verzonden werd.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft het volgende in aanmerking genomen:

- 1) het feit dat ESSENT opzeggingskosten voor een bedrag van 50 euro aangerekend heeft;
- 2) het feit dat zijn nieuwe leverancier (LAMPIRIS) de klant heeft overgenomen op 11 juli 2011 terwijl zijn contract afliep op 31 juli 2011;
- 3) het feit dat de preswitch-procedure pas op 27 februari 2012 geformaliseerd werd door de reguleratoren (VREG, CWaPE en BRUGEL). Deze procedure voorziet ook een amnestieperiode zoals die reeds van toepassing was vóór de formele aanvaarding van de energiebedrijven van de preswitch-procedure vanaf 27 februari 2012;
- 4) het feit dat de termijn van één maand bijgevolg niet overschreden is (20 dagen tussen 11 juli 2011 en 31 juli 2011).

De Ombudsdienst voor Energie heeft dus aanbevolen om de verbrekingskosten voor een bedrag van 50 euro die door ESSENT werden aangerekend, te annuleren.

Antwoord van de leverancier

ESSENT heeft gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling.

Volgens hen hebben ze geen enkele fout begaan en ligt de verantwoordelijkheid bij LAMPIRIS, maar hebben ze

besloten het dossier te sluiten en de vergoeding van 50 euro terug te betalen.

Aanbeveling verbrekingsvergoeding

Omschrijving

De heer D. sluit op 5 september 2011 via internet een contract bij ENI af en ontvangt daarvan bevestiging. Op 5 oktober 2011 begeeft de distributienetbeheerder, bij gebreke aan een actief contract, zich ter plaatse om de situatie te regulariseren. Om afsluiting te vermijden, vult de heer D. het regularisatieformulier in en vraagt om bevoorraad te worden door de leverancier van de oude bewoner. Op 12 oktober 2011 valideert ENI niettemin het contract van 5 oktober 2011. Doch de heer D. had intussen besloten om een andere leverancier te contacteren. Op 24 oktober 2011 wordt het aansluitpunt dus overgebracht naar de andere leverancier en krijgt de heer D. 75 euro verbrekingskosten door ENI aangerekend voor een verbroken contract.

Standpunt van de leverancier

Het contract van 5 september 2011 werd aanvankelijk niet aanvaard wegens een gebrek aan overeenstemming tussen de EAN-code en het leveringsadres. De aanvraag werd uiteindelijk op 12 oktober 2011 aanvaard voor een begin van levering op 12 september 2011 (= maximale datum van overname met terugwerkende kracht). De levering werd stopgezet ingevolge overname door een andere leverancier op 24 oktober 2011. ENI heeft dus energie geleverd van 12 september 2011 tot 23 oktober 2011.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst stelt het volgende vast:

- De laattijdige afsluiting van het contract van 5 september 2011 wegens een gebrek aan overeenstemming tussen de EAN-code en het adres kan niet toegeschreven worden aan de heer D. aangezien het nummer van de meters en het adres duidelijk vermeld stonden in zijn aanvraag.

- De heer D. werd niet verwittigd van de laattijdige afsluiting van het contract.

- Het contract dat op 5 september 2011 werd afgesloten, respecteert niet het begin van levering dat vermeld staat in de synthese van bevestiging van het contract.

De Ombudsdienst beveelt aan dat de verbrekingskosten van 75 euro geannuleerd zouden worden.

Antwoord van de leverancier

Aangezien de EAN-codes ontbraken, werd een grondig onderzoek gedaan. Op 13 september 2011 werd een eerste brief ter bevestiging van het contract naar de heer D. gestuurd. Op 28 september 2011 is de klantenfiche ingevuld teruggekomen.

Op 5 oktober 2011 tekent de heer D. een regularisatieformulier waarbij hij verklaart bij vergissing een contract met een andere leverancier te zijn aangegaan. Ondanks het contract dat op 5 september 2011 was aangegaan met ENI, de bevestiging van het contract met ENI en de klantenfiche die op 28 september 2011 door de heer D. ingevuld werd teruggestuurd, geeft de heer D. te kennen dat hij beleverd wil worden door de tweede leverancier die gecontacteerd werd.

Op 12 oktober 2011 wordt het contract uitgevoerd met als datum van overname 12 september 2011. Op 17 oktober 2011 stuurt ENI een tweede bevestigingsbrief met vermelding van de begindatum van levering. Op 24 oktober 2011 wordt de levering uiteindelijk overgenomen door een andere leverancier.

In het licht van wat voorafgaat, is het duidelijk dat de heer D. zich er op 5 oktober 2011 ten volle van bewust was dat er een contract met ENI werd aangegaan en dat hij op 24 oktober 2011 wist dat het was uitgevoerd. ENI blijft dus op haar standpunt dat ze vindt dat de verbrekingskosten terecht werden aangerekend.

Echter, in het licht van de huidige marktomstandigheden waarin het niet meer gerechtvaardigd is om kosten voor contractverbreking in zulke gevallen aan te rekenen, is ENI uitzonderlijk en uitsluitend als commerciële geste bereid om de kosten voor contractverbreking te crediteren.

VERHUIS

Aanbeveling melding verhuis

Omschrijving

Mevrouw D. is op 22 oktober 2011 verhuisd en kreeg een bedrag van 561,44 euro aangerekend voor een afsluiting die werd uitgevoerd op 25 januari 2012 ingevolge de niet-plaatsing van een budgetmeter op haar oude adres.

Standpunt van de leverancier

ENI heeft van 30 oktober 2010 tot 27 september 2011 stroom geleverd. ENI geeft te kennen niet op de hoogte te zijn gebracht van de verhuis van mevrouw D. De levering werd onderbroken ingevolge het verzoek (verstuurd op 19 augustus 2011) tot plaatsing van een budgetmeter en op 28 september 2011 heeft de netbeheerder de levering hernomen.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst stelt het volgende vast:

- ENI heeft het dossier van mevrouw D. overgemaakt aan een incassobureau om het nog verschuldigde saldo te recupereren.
- Het incassobureau werd het enige contactpunt aangezien hun schrijven van 29 november 2011 duidelijk aangeeft dat het dossier aan hen werd overgemaakt.
- Mevrouw D. heeft op 9 januari 2012 een e-mail gestuurd naar het incassobureau om hen te wijzen op haar vertrek uit de woning.



De Ombudsdienst beveelt aan dat de afsluitingsfactuur ten laste zou worden genomen aangezien de door mevrouw D. aangebrachte elementen wel degelijk bewijzen dat zij niet meer in de woning woonde en ze dus geen factuur hoeft te betalen voor een afsluiting die heeft plaatsgevonden na haar verhuizing.

Antwoord van de leverancier

In principe kan ENI de afsluitingsfactuur niet ten laste nemen om de volgende redenen:

1. Op grond van artikel 9, b), 2. van de algemene voorwaarden van ENI heeft mevrouw D. zich ertoe verbonden om ENI op de hoogte te brengen van iedere adreswijziging (e-mail) en/of naamsverandering. Bovendien bepaalt het Akkoord inzake de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt in haar Artikel III bis 2 dat na de melding van zijn verhuis door de consument uiterlijk 7 kalenderdagen na de verhuisdatum, de leverancier stopt met de aanrekening aan de consument van het energieverbruik in zijn vorige woning vanaf de verhuisdatum.

Deze clausule is ook opgenomen in artikel 10 b) van de algemene voorwaarden van ENI.

2. De verhuis van 22 oktober 2011 werd een eerste keer bevestigd op 9 januari 2012, dus meer dan twee en een halve maand later. Deze bevestiging kwam er niet binnen de 7 dagen na de verhuis.

3. De Ombudsdienst is van oordeel dat ENI op de hoogte moest zijn van de verhuis in het licht van de e-mail die naar het incassobureau gestuurd werd.

ENI wijst erop dat de bevestiging van de verhuis als laattijdig beschouwd moet worden, ongeacht naar wie die bevestiging gestuurd zou zijn. Het verhuisdocument had naar ENI gestuurd moeten worden en niet naar het incassobureau. Het incassobureau had echter aan mevrouw D. moeten vragen om het document naar ENI te sturen.

ENI is echter bereid, uitsluitend om commerciële redenen en onder alle voorbehoud van de rechten van ENI, om de afsluitingsfactuur voor een bedrag van 561.44 euro ten laste te nemen.

PRIJZEN/TARIEVEN

Aanbeveling sociaal tarief

Omschrijving

Mevrouw P. vraagt de toepassing van het sociaal tarief voor de periode van 2 november 2007 tot 5 november 2010. De Ombudsdienst heeft de attesten voor de jaren 2007, 2008, 2009 en 2010 overgemaakt opdat het sociaal tarief voor deze periode zou worden aangepast.

Standpunt van de leverancier

ELECTRABEL heeft nota genomen van de attesten maar kan er geen gevolg aan geven. Mevrouw P. heeft immers nooit attesten overgemaakt voor de toekenning van het sociaal tarief. Bovendien had mevrouw P. 12 maanden de tijd om de factuur te betwisten en de toepassing van het sociaal tarief te vragen, wat ze niet heeft gedaan.

Aanbeveling van de ombudsdienst

Aangezien mevrouw P. recht heeft op het sociaal tarief voor de jaren 2007 tot 2010, heeft de Ombudsdienst ELECTRABEL gewezen op artikel IV i, 5° van het Consumentenakkoord, dat als volgt bepaalt:

«De leveranciers verbinden er zich toe om geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende de welke de leverancier fouten inzake facturatie kan rechtzetten, tenzij deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen. In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn zoals bepaald in de toepasselijke reglementering».

De Ombudsdienst preciseert dat de toepasbare regelgeving betreffende de toekenning van het sociaal tarief voorziet in een verjaringstermijn van 5 jaar, en dit overeenkomstig de wet van 26 mei 2002

betreffende het recht op maatschappelijke integratie (artikel 29): *«De terugvordering bedoeld in artikel 24, § 1 en de vordering bedoeld in artikel 27, eerste lid, verjaren overeenkomstig artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek».* Deze verjaringstermijn werd ook bevestigd door het Grondwettelijk Hof in zijn arrest van 30 oktober 2008 (arrest nr. 147/2008).

De Ombudsdienst beveelt dus aan om het sociaal tarief toe te passen vanaf 2 november 2007.

Antwoord van de leverancier

ELECTRABEL heeft de passende rechtzettingen gedaan. De periode van 2 november 2007 tot 5 november 2010 werd gefactureerd aan sociaal tarief.

Aanbeveling sociaal tarief

Omschrijving

Mevrouw S. wenst voor haar elektriciteitslevering te genieten van het sociaal tarief vanaf 1 januari 2006.

Bij het lezen van het dossier, besloot de Rijksdienst voor Pensioenen (RvP) om haar situatie opnieuw te evalueren.

De dienst concludeerde dat mevrouw S. recht heeft op de inkomensgarantie voor ouderen (IGO), met terugwerkende kracht, vanaf 2006.

De klant diende op 28 september 2011 bij haar energiebedrijf, ELECTRABEL, een aanvraag in om het sociaal tarief toe te passen.

Standpunt van het energiebedrijf

Mevrouw S. heeft op 2 juni 2011 een verbruiksfactuur ontvangen voor een bedrag van 48,48 euro. Deze factuur werd opgemaakt volgens het tarief «basisofferte» en gold voor de periode van 3 mei 2010 tot 2 mei 2011.

Na ontvangst van de geldige attesten, hebben de diensten van ELECTRABEL deze verbruiksfactuur

geannuleerd. Op 20 september 2011 maakten ze een nieuwe factuur op voor een terugbetaling van 281,96 euro. Deze factuur werd opgemaakt volgens het tarief «basisofferte» voor de periode van 3 mei 2010 tot 3 juli 2010 en volgens het sociaal tarief voor de periode van 3 juli 2010 tot 2 mei 2011.

Wat het sociaal tarief betreft hadden ze de klant op 15 februari 2012 al gewezen op artikel 7.4 van hun algemene voorwaarden: *“Klachten over een factuur kunnen worden geformuleerd tot 12 maanden na het verstrijken van de betalingstermijn van de factuur. Facturen kunnen ook daarna worden rechtgezet indien een derde, zoals de distributienetbeheerder, aan de oorsprong ligt van de foute of laattijdige factuur.”*

De klant heeft het sociaal tarief voor het eerst aangevraagd op 28 september 2011.

In toepassing van het consumentenakkoord, is de energieleverancier van oordeel dat hij niet verder dan deze datum kan teruggaan (de laatste meterstanden werden ontvangen op 7 mei 2012), hoewel er attesten werden voorgelegd voor de jaren 2006, 2007, 2008, 2009 en 2010.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

1) De attesten die in het dossier zitten en aantonen dat mevrouw S. recht heeft op het sociaal tarief vanaf 1 januari 2006, op basis van een beslissing van de RvP van 2011, om haar de IGO retroactief toe te kennen vanaf deze datum;

2) Het feit dat de klant behoort tot een van de categorieën van residentiële beschermde klanten in de zin van de artikelen 3 tot 12 van de programmawet van 27 april 2007, hierna genoemd de «programmawet» en van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van elektriciteit aan de beschermde



residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie, hierna genoemd het «ministerieel besluit van 30 maart 2007».

Met toepassing van artikel 2, A, 4e tot 8e lid, van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 en van artikel 4, 1°, van de programmawet, iedere eindafnemer of een lid van zijn gezin die geniet van een beslissing tot toekenning, door de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid, van:

- Een tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65%;
- Een bijkomende kinderbijslag voor kinderen die getroffen zijn door een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid van minstens 66%;
- Een tegemoetkoming voor hulp van derde;
- Een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden;
- Een inkomensvervangende tegemoetkoming;
- Een integratietegemoetkoming.

Met toepassing van artikel 2, A, 3e, 4e, 7e en 8e lid, van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 en van artikel 4, 1°, van de programmawet, iedere eindafnemer of een lid van zijn gezin die geniet van een beslissing tot toekenning, door de Rijksdienst voor Pensioenen, van:

- Een tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65% (een aanvullende tegemoetkoming of een tegemoetkoming ter aanvulling van het gewaarborgd inkomen);
- Een inkomensgarantie voor ouderen (IGO);
- Een gewaarborgd inkomen voor bejaarden;
- Een tegemoetkoming voor hulp van derde;

Met toepassing van artikel 2, A, 2e en 9e lid, en B, 1e lid, van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 en van artikel 4, 1°, 2° en 3° van de programmawet, iedere eindafnemer of een lid van zijn gezin die geniet van een beslissing tot toekenning, door een Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn, van:

- Een leefloon;
- Een financiële steun aan een persoon die is ingeschreven in het vreemdelingenregister met een machtiging tot verblijf voor onbepaalde tijd en die omwille van zijn nationaliteit niet kan beschouwd worden als een gerechtigde op maatschappelijke integratie;
- Een maatschappelijke steun die geheel of gedeeltelijk door de federale staat ten laste genomen wordt;
- Een tegemoetkoming (voorschot) in afwachting van het gewaarborgd inkomen voor bejaarden, een inkomensgarantie voor ouderen of een tegemoetkoming voor gehandicapten.

3) Het feit dat de klant haar energiebedrijf, ELECTRABEL, de attesten heeft toegestuurd op 28 september 2011, datum waarop ze ze heeft verkregen van de RvP;

4) Het feit dat het recht op het sociaal tarief aan de klant niet kan worden ontzegd volgens de programmawet en het ministerieel besluit van 30 maart 2007;

5) De retroactieve aanvangsdatum van dit recht is 1 januari 2006;

6) Punt 5 van hoofdstuk IV van het Consumentenakkoord, dat het volgende bepaalt: «De leveranciers verbinden er zich toe om geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende de welke de leverancier fouten inzake facturatie kan rechtzetten, tenzij deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen. In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn zoals bepaald in de toepasselijke reglementering»;

7) Het feit dat een terugwerkende kracht van vijf jaar als redelijk en objectief kan worden beschouwd indien er fouten werden gemaakt in het nadeel van de consument. Deze termijn druist niet in tegen de regelgeving van de RvP aangezien deze de attesten heeft opgemaakt op 28 september 2011.

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om ten gunste van mevrouw B. het sociaal tarief toe

te passen vanaf 1 januari 2006, de aanvangsdatum van het recht.

Standpunt van de leverancier

Ingevolge de aanbeveling heeft ELECTRABEL de rechtzettingen gedaan voor de periode van 1 januari 2007 tot 2 juli 2010 omdat vanaf 1 januari 2007 de residentiële energiemarkt werd vrijgemaakt.

→ NIET- GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

RECHTZETTINGEN

Aanbeveling rechtzetting van te laag geschatte meterstanden

Omschrijving

Een klant heeft op 28/12/2011 een correctieafrekening van zijn leverancier ontvangen. Op deze correctieafrekening wordt een verbruik van 27.953 kWh elektriciteit aangerekend voor de periode van 13/12/2009 tot 14/11/2011.

De klant betwistte dit groot verbruik voor deze periode.

Aangezien de leverancier de facturen dient op te maken aan de hand van de meetgegevens die het van de distributienetbeheerder ontvangt, heeft de Ombudsdienst voor Energie een overzicht van de meetgegevens opgevraagd aan EANDIS. We mochten volgend overzicht ontvangen:

02/11/06: 8.107 opgenomen door opnemer
19/04/07: 8.166 meterstand ontvangen van leverancier
30/11/07: 10.154 meterstand werd gecorrigeerd (originele meterstand 9.976 schatting)
30/11/08: 13.627 meterstand werd gecorrigeerd (originele jaarlijkse meterstand: 13.128, dit was ook een geschatte meterstand door het systeem).
12/11/09: 16.833 jaarlijkse meterstand werd gecorrigeerd (originele meterstand 27.129)
14/12/09: 17.129 meterstand ontvangen via een sol
30/11/10: 31.155,8 gecorrigeerde jaarlijkse meterstand (originele waarde: 20.420,4)
14/11/11: 45.082 opgenomen meterstand door de meteropnemer naar aanleiding van de jaaropname.



De Ombudsdienst voor Energie merkt hierbij op dat de meterstanden al vanaf 2007 niet door de netbeheerder werden opgenomen en dat de oorspronkelijke meterstanden in 2007, 2008, 2009 en 2010 te laag werden geschat.

De Ombudsdienst voor Energie heeft bijgevolg aan EANDIS verzocht om de geschatte meterstanden te herschatten op basis van het gekende verbruik voor de periode van 19/04/2007 tot 14/11/2011 en hierbij rekening te houden met de rechtzettingstermijnen zoals bepaald in het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit versie 04/12/2009 dat nog van toepassing was bij de opmaak van de correctieafrekening.

Standpunt van de distributienetbeheerder

EANDIS is niet op dit verzoek ingegaan en is van mening dat ze “de nodige aanpassingen aan de geschatte indexen hebben uitgevoerd op basis van de indexen die men uiteindelijk verkreeg van de klant of kon opnemen en geen reden zien om bijkomende aanpassingen door te voeren.”

Aanbeveling van de Ombudsdienst

Overwegende dat naar aanleiding van de jaarlijkse meteropname de meterstanden voor elektriciteit op 30/11/2007, 30/11/2008 en 14/11/2009 werden geschat door EANDIS;

Overwegende dat de klant volgens de klantendienst van de leverancier op 12/11/2009 een index elektriciteit van 27.129 kWh heeft doorgegeven en op 14/12/2009 blijkbaar ingevolge vergissing een foutieve meterstand voor elektriciteit van 17.129 kWh heeft doorgegeven aan de leverancier en EANDIS en dat naar aanleiding hiervan de voorgaande meterstanden van 12/11/2009, 30/11/2008 en 30/11/2007 werden herschat;

Overwegende dat er op basis van de opgenomen meterstand op 14/11/2011 kan worden vanuit gegaan dat de vorige meterstanden te laag werden geschat of

doorgegeven via de leverancier of netgebruiker;

Overwegende dat EANDIS op basis van de opgenomen stand van 14/11/2011 enkel een herschatting deed van de meterstand van 30/11/2010;

Overwegende dat EANDIS van mening is dat “EANDIS de nodige aanpassingen heeft uitgevoerd aan de geschatte indexen op basis van de indexen die men uiteindelijk verkreeg van de klant of kon opnemen en bijgevolg geen reden ziet om bijkomende aanpassingen door te voeren;”

Overwegende dat de Ombudsdienst voor Energie van mening is dat artikel V.3.6.2 van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit versie 04/12/2009 van toepassing is inzake herberekeningen, dat het volgende bepaalt:

“In de volgende gevallen mag een meterstand of afname of injectie geschat worden door de distributienetbeheerder overeenkomstig de bepalingen in Artikel V.3.6.1:

• als werd vastgesteld dat meetgegevens van een toegangspunt gedurende een bepaalde periode incorrect werden verwerkt en ter beschikking gesteld door de distributienetbeheerder. In dat geval wordt de afname of injectie over die periode herberekend, rekening houdend met de bepalingen in Artikel V.3.11.1;”

Overwegende dat bovendien artikel V.3.11.3 §2 van het Technisch Reglement bepaalt dat een schatting tot twee jaar kan worden betwist:

“Een distributienetgebruiker kan tot twee jaar na een schatting van de meetgegevens, die schatting betwisten bij de distributienetbeheerder of via zijn leverancier bij de distributienetbeheerder;”

Overwegende dat artikel V.3.11.4 van het Technisch Reglement het volgende bepaalt:

“Wanneer een distributienetbeheerder overgaat tot een rechtzetting van meetgegevens of de inbreng van meetgegevens voor een toegangspunt waar in het verleden geen meetgegevens beschikbaar waren (spontaan, op vraag van een leverancier of een distributienetgebruiker) moet hij zich houden aan volgende voorwaarden:

• De rechtzetting of inbreng kan, behoudens kwade trouw, maximaal plaatsvinden voor een periode van twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname;

• De rechtzetting of inbreng moet gedaan worden volgens de schattingsregels zoals bepaald in Afdeling V.3.6;”

De Ombudsdienst voor Energie beval dan ook aan EANDIS aan om niet enkel een herschatting te doen van de meterstand 30/11/2010 van elektriciteit op basis van de werkelijk opgenomen meterstand op 14/11/2011, maar ook een herberekening van de meterstanden van de periode vanaf 02/11/2006. Vervolgens wordt de rechtzettingstermijn van de meetgegevens beperkt tot een periode van maximaal 2 jaar voorafgaand aan de meteropname van 14/11/2011 door enkel het herverdeelde verbruik vanaf 12/11/2009 door te sturen naar de leverancier.

Antwoord van de distributienetbeheerder

EANDIS heeft de aanbeveling niet gevolgd. “De meterstand die de klant doorgaf op 14/12/09 was onmogelijk laag in vergelijking met de werkelijke meterstand van 14/11/11. Ondertussen werd ook de periodieke meterstand van december 2012 door de klant doorgegeven en deze bedroeg 53.874 kWh. Wanneer we het verbruik tussen de meterstanden van 14/11/11 en 1/12/12 berekenen, komen we aan 8.792 kWh.

Indien we rekening houden met de meterstanden die de klant doorgaf bij de verhuis op 19/04/07 en op 14/12/09 zou er sprake zijn van een verbruik van

8.963 kWh op in ongeveer 2,5 jaar tijd. We kunnen stellen dat de klant de distributienetbeheerder bewust trachtte te misleiden door een te lage meterstand door te geven op 14/12/09 en we zullen bijgevolg geen bijkomende aanpassing laten doorvoeren.”

Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft het dossier overgemaakt aan de VREG (Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt) met de vraag om de procedure tot het opleggen van een administratieve geldboete overeenkomstig artikel 13.3.1 van het Energiedecreet van 8 mei 2009 houdende de organisatie van de elektriciteitsmarkt te onderzoeken en in voorkomend geval op te starten.

Aanbeveling omtrent rechtzettingen van meterstanden na een metervervanging

Omschrijving

Mevrouw G. betwist de factuur van meer dan 6.000 euro na de verandering van de elektriciteitsmeter.

Standpunt van de distributienetbeheerder

De energieleverancier ELECTRABEL verklaarde aan de Ombudsdienst dat mevrouw G. op 3 februari 2010, na een meterverandering, een verbruiksfactuur heeft ontvangen voor een bedrag van 6.335,09 euro.

Deze factuur kwam er na een meterverandering op 4 januari 2010.

Bij de meterverandering zou SIBELGA het etiket met de meterstand van de oude, verwijderde meter hebben achtergelaten (hierop stond een meterstand van 3.659,2 aangeduid en niet van 36.592).

ELECTRABEL startte daarop twee rechtzettingen bij de distributienetbeheerder (DNB), namelijk op 22 februari en op 19 mei 2010.

De DNB heeft deze beide rechtzettingen geweigerd.



Volgens hem zou er op 29 december 2009 een controleopname van de meter zijn gebeurd en de meterstand bedroeg toen al 36.494.

SIBELGA van zijn kant heeft de Ombudsdienst laten weten dat hij op 22 juni 2010 is overgegaan tot de rechtzetting van de meterstanden van 16 november 2007 en 29 oktober 2008, met een impact op het verbruik van 1 januari 2007.

Het totale verbruik voor de periode van 1 januari 2007 tot 16 november 2009 is echter correct. Elk geregistreerd verbruik is dus verschuldigd.

Als de toestand zou worden gecorrigeerd (d.w.z. als de oorspronkelijke meterstand van 16 november 2007 zou worden behouden en enkel de meterstand van 2008 zou worden rechtgezet), zou dat niets veranderen aan het totale verbruik. Dat zou echter nog enkel worden verdeeld over de periode van 16 november 2007 tot 16 november 2009 (aan een minder voordelig tarief voor de klant).

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

1) Artikel 245 van het Technisch Reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de toegang ertoe, opgemaakt bij toepassing van artikel 11 van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, dat luidt als volgt: *“Tenzij er sprake is van kwade trouw kan een eventuele rechtzetting van de meetgegevens en de bijbehorende facturatie slechts betrekking hebben op een periode van hoogstens twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname.”*

2) De meterstand van 29 oktober 2008 van 30.813 die, volgens SIBELGA, een betrouwbare meterstand is;

3) Het advies van de gewestelijke regulator, namelijk BRUGEL, in het kader van dit dossier dat aangeeft dat SIBELGA de meterstand van 16 november 2007 “manueel” moet verbeteren zonder dat deze correctie een impact heeft op de verbruiksperiode van 1 januari 2007 tot en met 16 november 2007, dit teneinde de invoerfout te verbeteren die werd begaan door een van zijn medewerkers. De klaagster kan niet worden gestraft voor deze invoerfout aangezien de reglementaire termijn voor rechtzetting is overschreden.

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om de meterstand van 16 november 2007 te verbeteren op basis van de betrouwbare meterstand van 29 oktober 2008 en op basis van het verbruiksprofiel.

Zoals werd aangegeven door BRUGEL, was de Ombudsdienst van mening dat deze correctie geen aanleiding mocht geven tot de herfacturering van de periode van 1 januari 2007 tot 16 november 2007 door de energieleverancier.

Enkel de oorspronkelijke situatie mag naar de energieleverancier ELECTRABEL worden gestuurd, d.w.z. een verbruik van 268 kWh (het verschil tussen de meterstanden 2.636 van 16 november 2007 en 2.368 van 1 januari 2007).

Antwoord van de distributienetbeheerder

Volgens SIBELGA wordt mevrouw G. geenszins gestraft door de rechtzetting.

Omdat de meterstand van 2008 werd rechtgezet om de opgenomen meterstand opnieuw in te voeren, achtte SIBELGA het opportuun om de meterstand van 16 november 2007, die te laag was geschat, te verbeteren.

Deze meterstand was te laag geschat omdat sommige gegevens die door mevrouw G. eerder waren meegedeeld, wezen op een zeer laag verbruik (meterstand “1782” van 18 november 2005). De klant had moeten weten dat het verbruik dat haar was

aangerekend vóór de rechtzetting niet overeenstemde met de realiteit.

Op basis van deze elementen, is SIBELGA dus van mening dat het totale verbruik verschuldigd blijft. Bovendien werd het nodige gedaan om het verbruik te verdelen in het voordeel van de distributienetgebruiker.

Commentaar van de Ombudsdienst

De distributienetbeheerder SIBELGA heeft de aanbeveling van de Ombudsdienst dus niet gevolgd.

Het antwoord van SIBELGA levert evenwel geen nieuwe elementen op en de Ombudsdienst betreurt dat SIBELGA zelfs het advies van de bevoegde gewestelijke regulator BRUGEL niet volgt. De klager werd dan ook aangeraden om zijn geschil voor verder gevolg voor te leggen aan de Geschillendienst van BRUGEL.

Aanbeveling rechtzetting van te laag geschatte meterstanden

Omschrijving

De heer C. betwist het bedrag van 30.000 euro dat wordt gevorderd door de energieleverancier ELECTRABEL.

Standpunt van de distributienetbeheerder

De energieleverancier ELECTRABEL verklaarde aan de Ombudsdienst dat het gevorderde bedrag het gevolg is van de schattingen van de meterstanden tussen 2002 en 2007 door SIBELGA.

SIBELGA geeft aan dat de meterstand van 1 januari 2007 eerst was geschat op “30.695”, en vervolgens werd rechtgezet op 11 december 2008.

De termijn die is voorzien door het Technisch Reglement (twee jaar) werd dus gerespecteerd.

Aangezien er geen meterstanden werden meegedeeld tussen 2002 en 2007, had deze rechtzetting echter een impact op dezelfde periode (2002-2007).

Hoe dan ook is SIBELGA van mening dat de heer C. moet geweten hebben dat hij veel meer verbruikte dan de voorschotten die hem waren gefactureerd door zijn leverancier. Bovendien is elk werkelijk verbruik verschuldigd.

Een rechtzetting kan er enkel toe leiden dat het geregistreerde totale verbruik beter wordt verdeeld. Het totale verbruik zal echter altijd ongewijzigd blijven. De huidige verdeling is in het voordeel van de heer C., in tegenstelling tot de oorspronkelijke situatie (een groot deel van het verbruik werd gefactureerd aan het tarief van 2007-2008). Daarom is SIBELGA van mening dat de doorgevoerde rechtzetting geheel legitiem is.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

1) Het feit dat de rechtzetting van de meterstand van 1 januari 2007 ook een impact had op de periode 2002-2007;

2) Artikel 201 van het Technisch Reglement voor het beheer van het gasdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de toegang ertoe, dat luidt als volgt: *“Behoudens kwade trouw kan een eventuele rechtzetting van de meetgegevens, en de daaruit voortvloeiende facturatie, slechts betrekking hebben op een periode van maximum twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname.”*

3) Het feit dat SIBELGA geen of onvoldoende bewijzen van kwaad opzet vanwege de heer C. naar voren brengt;

4) Het advies van de regulator van de gas- en elektriciteitsmarkten in het Brussels Gewest (BRUGEL), dat als volgt luidt:

“Wij hebben verschillende nalatigheden uit hoofde van SIBELGA vastgesteld, namelijk:



- De DNB had op 5 juni 2006 de meterstand moeten schatten op basis van correcte verbruiksgegevens.
- De oorspronkelijke meterstand van 1 januari 2007 werd niet correct geschat, gezien het grote verschil met de rechtgezette meterstand.
- In de periode van 1 januari 2002 tot 22 maart 2011 werd geen enkele meterstand doorgegeven.

In de veronderstelling dat de klager niet te kwade trouw was, zijn wij van mening dat SIBELGA de meterstand had moeten schatten op 5 juni 2006.

Op basis van artikel 245 van het Technisch Reglement inzake elektriciteit, kunnen enkel de meetgegevens voor de periode van 5 juni 2006 tot 5 juni 2008 worden gecorrigeerd. Bijgevolg zou de DNB moeten nagaan of de gecorrigeerde meterstand van 1 januari 2007 strookt met de geschatte meterstand van 5 juni 2006 en met de opgenomen meterstand van 5 juni 2008. Indien nodig moet de meterstand van 1 januari 2007 opnieuw worden geschat.”

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om het Technisch Reglement toe te passen, overeenkomstig het advies van BRUGEL, d.w.z. om enkel de meetgegevens te corrigeren voor de periode van 5 juni 2006 tot 5 juni 2008, rekening houdend met de spreiding van het verbruik vanaf 10 juni 2002, en vervolgens slechts te factureren op basis van deze geschatte meterstanden. Het verbruik van 10 juni 2002 tot 5 juni 2006 mag niet worden gefactureerd aangezien de meetgegevens de periode van twee jaar vóór 5 juni 2008 overschrijden.

Bijgevolg mag enkel het opnieuw geschatte verbruik van de periode van 5 juni 2006 tot 5 juni 2008 naar de energieleverancier ELECTRABEL worden gestuurd.

Antwoord van de distributienetbeheerder

SIBELGA heeft nota genomen van het advies van regulator BRUGEL, volgens welk de rechtzetting moet worden beperkt als er geen sprake is van “kwade trouw” vanwege de klager.

SIBELGA is echter van mening dat de voorwaarden voor “kwade trouw”, die zijn vermeld in artikel 245 van het Technisch Reglement, zijn verenigd en blijft bij zijn standpunt. De rechtzettingen beantwoorden volgens zijn mening aan dit Technisch Reglement.

Commentaar van de Ombudsdienst

De distributienetbeheerder SIBELGA heeft de aanbeveling van de Ombudsdienst dus niet gevolgd.

Het antwoord van SIBELGA levert evenwel geen nieuwe elementen op en de Ombudsdienst betreurt dat SIBELGA zelfs het advies van de bevoegde gewestelijke regulator BRUGEL niet volgt. De klager werd dan ook aangeraden om zijn geschil voor verder gevolg voor te leggen aan de Geschillendienst van BRUGEL.

Aanbeveling omtrent rechtzettingstermijnen van het Technisch Reglement wegens ‘kwade trouw’ van netgebruiker

Omschrijving

De heer B. wordt aangemaand voor een correctiefactuur waarvan hij het gefactureerde verbruik betwist.

Nadat hij in 2011 zonnepanelen liet installeren, werd in augustus 2011 de elektriciteitsmeter vervangen door een terugdraaiende meter. Bij het opnemen van de laatste meterstand merkte INFRAX echter op dat de schattingen die de distributienetbeheerder in het verleden had uitgevoerd te laag bleken. Sinds 2008 had INFRAX geen meterstanden ontvangen en daardoor jaarlijks het elektriciteitsverbruik geschat en zo overgemaakt aan de leverancier. Per jaar werd er ongeveer 2.000 kWh te laag geschat voor zowel het piek- als het dalverbruik.

Bij de rechtzetting op 22/08/2011 werd het verbruik rechtgezet voor de periode van 09/09/2008 – 01/10/2010. Dit resulteerde in de hoge, betwiste afrekening van 1.416,40 euro.

De Ombudsdienst voor Energie is van mening dat de distributienetbeheerder hiermee artikel V.3.11.4 van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit niet respecteerde:

“Wanneer een distributienetbeheerder overgaat tot een rechtzetting van meetgegevens of de inbreng van meetgegevens voor een toegangspunt waar in het verleden geen meetgegevens beschikbaar waren (spontaan, op vraag van een leverancier of een distributienetgebruiker) moet hij zich houden aan volgende voorwaarden:

- *De rechtzetting of inbreng kan, behoudens kwade trouw, maximaal plaatsvinden voor een periode van twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname;”*

De laatste meteropname waarvan sprake, dateerde in dit geval van 22/08/2011. De Ombudsdienst voor Energie oordeelde dat de distributienetbeheerder weliswaar correct was in het herschatten van het verbruik tussen de opgenomen meterstanden conform de schattingsprincipes. Echter mocht INFRAX enkel het herschatte verbruik voor de periode 22/08/2009 – 22/08/2011 ter facturatie overmaken aan de leverancier, conform art. V.3.11.4 van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit.

Standpunt van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder was van mening dat er sprake was van kwade trouw. De heer B. had immers sinds de plaatsing van zijn vorige meter op 23/11/2005 zelf geen meterstanden overgemaakt aan de distributienetbeheerder:

“De betrokken klant heeft immers verschillende jaren na elkaar, ondanks onze pogingen en verzoeken hiertoe, nagelaten ons een meterstand te laten noteren of zelf te noteren en ons deze over te maken. Hierdoor is met toepassing van de schattingsregels gedurende verschillende jaren een te lage meterstand voor de afrekeningen gebruikt. Wanneer wij dan op basis van een werkelijke

meterstand (bekomen naar aanleiding van een andere aangelegenheid – wijziging meter n.a.v. zonnepanelen), het correcte verbruik kunnen aanrekenen, weigert deze klant dit te betalen. Het nalaten een contractuele of (zoals hier) reglementaire verplichting uit te voeren, is een foutief handelen. Er is o.i. ook sprake van opzet aangezien de klant na kennisgeving van de correctie van zijn verbruik, stappen onderneemt om hier onderuit te geraken.

23.11.2005: start plaatsing dag/nachtteller.

30.09.2006: geen reactie na onmogelijkheid opname door meteropnemer en verder procedure -> **schatting gemaakt.**

30.09.2007: geen reactie na verzending meterkaart en verder procedure -> **schatting gemaakt.**

08.09.2008: opname door meteropnemer.

30.09.2009: geen reactie na verzending meterkaart en verder procedure -> **schatting gemaakt.**

30.09.2010: geen reactie na onmogelijkheid opname door meteropnemer en verder procedure -> **schatting gemaakt.**

07.08.2011: plaatsing nieuwe meter en opname meterstanden.

28.09.2011: geen reactie na verzending meterkaart en verder procedure -> **schatting gemaakt.”**

Bijgevolg was INFRAX de mening toegedaan dat er sprake was van kwade trouw en hierdoor de twee jaar overschreden mocht worden.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie verwees in zijn aanbeveling naar art. V.3.1.7. §5 en §7 van het Technisch Reglement waarop de distributienetbeheerder zich kan beroepen alvorens de heer B. te beschuldigen van kwade trouw:

“§5 Bij toegangspunten op laagspanning zonder registratie van het verbruiksprofiel neemt de distributienetbeheerder minstens eenmaal in een periode van 24 maanden fysieke meterstanden op, voor zover hij toegang heeft of krijgt tot de meetinrichting.



Als hij bij een eerste poging geen toegang krijgt tot de meetinrichting, laat hij een kaartje achter in de brievenbus met de vermelding van het tijdstip waartussen hij nogmaals een bezoek zal brengen. Die datum ligt maximaal tien kalenderdagen later. Het kaartje vermeldt eveneens de mogelijkheid om met de distributienetbeheerder een afspraak te maken voor een bezoek op een andere datum of tussen andere uren als de distributienetgebruiker op de voorgestelde datum of tussen de voorgestelde uren verhinderd zou zijn.

De distributienetgebruiker kan verzoeken om die afspraak buiten de kantooruren te laten plaatsvinden, als de distributienetbeheerder al 48 maanden lang geen fysieke meteropname kon uitvoeren. In dat geval kan de distributienetbeheerder daar extra kosten voor aanrekenen.

§7 Als het meer dan 48 maanden geleden is dat de distributienetbeheerder fysiek een meteropname heeft kunnen uitvoeren, moet de distributienetgebruiker toegang tot de meetinrichting verlenen aan de distributienetbeheerder. De kosten die de distributienetbeheerder moet maken om toegang tot de meetinrichting te verkrijgen, worden door de distributienetgebruiker gedragen.”

De Ombudsdienst voor Energie beval de distributienetbeheerder aan alsnog de rechtzetting aan te passen naar de voorgeschreven twee jaar voor de laatste meteropname.

Antwoord van de distributienetbeheerder

INFRAX wenste niet in te gaan op de aanbeveling daar het bedrijf van mening bleef dat er sprake was van kwade trouw. Bijgevolg wou de distributienetbeheerder de rechtzetting niet aanpassen.

Commentaar van de Ombudsdienst

De distributienetgebruiker/consument werd door de Ombudsdienst aangeraden om zijn geschil alsnog voor te leggen aan de Geschillendienst van de VREG.

Overeenkomstig artikel 3.1.4/3 van het Energiedecreet van 8 juli 2011 (Belgisch Staatsblad van 16 augustus 2011) is deze Geschillendienst bevoegd voor zover het gaat over een klacht tegen de netbeheerder en de naleving van zijn verplichtingen en op voorwaarde dat het gaat over een geschil waarin reeds een bemiddelingspoging door de VREG of de Ombudsdienst voor Energie is geweest

Aanbeveling omtrent rechtzettingstermijn bij vervanging meter

Omschrijving

Mevrouw C. betrok eind 2007 haar nieuwe woning. Wanneer ze in 2008 haar meterstanden wou doorgeven, merkte ze op dat haar meter reeds geruime tijd geen verbruik had opgemeten. Hiervoor nam ze contact op met EANDIS om dit te melden maar er werd verder geen gevolg aan gegeven.

In 2009 kwam een medewerker van EANDIS de tweejaarlijkse meteropname uitvoeren. Mevrouw C. wees de medewerker er opnieuw op dat er geen verbruik geregistreerd werd. De medewerker ging akkoord en beloofde dit te melden. Nadien nam mevrouw C. nog meermaals contact op met de distributienetbeheerder om het defect te melden, maar de meter werd pas vervangen in 2011. Dit omdat een medewerker van EANDIS opnieuw een tweejaarlijkse meteropname uitvoerde en opnieuw opmerkte dat de meter niet naar behoren functioneerde.

EANDIS zette vervolgens het nulverbruik recht voor de periode van 14/07/2009 – 16/08/2011 en maakte deze verbruik ter facturatie over aan de leverancier. Mevrouw C. ontving op 21/11/2011 een correctiefactuur van 2.111,57 euro die ze vervolgens betwistte.

De Ombudsdienst voor Energie was van mening dat de distributienetbeheerder met de rechtzetting de afgesproken rechtzettingstermijn overschreed,

verwijzend naar art. 3.11.4 van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit:

“Wanneer een distributienetbeheerder overgaat tot een rechtzetting van meetgegevens of de inbreng van meetgegevens voor een toegangspunt waar in het verleden geen meetgegevens beschikbaar waren (spontaan, op vraag van een leverancier of een distributienetgebruiker) moet hij zich houden aan volgende voorwaarden:

• *De rechtzetting of inbreng kan, behoudens kwade trouw, maximaal plaatsvinden voor een periode van twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname;”*

Bovendien stelde de Ombudsdienst voor Energie voor een compensatie toe te kennen aan mevrouw C. gezien de financiële druk die ze hierdoor ondervond, ondanks de meerdere pogingen die ze ondernomen had om het defect te melden.

Standpunt van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder was niet akkoord met het voorstel omdat “er voor de periode van 11/08/08 – 14/07/09 geen verbruik werd aangerekend aan de klant omdat dit buiten de termijn van 2 jaar valt conform het TR. Indien we voor deze periode wel het verbruik konden aanrekenen op basis van het huidige verbruik zou dit neerkomen op 2.527 kWh voor dag en 2.156 kWh voor nacht.”

Aanbeveling van de Ombudsdienst

Gezien de leverancier de rechtzetting pas ontving op 14/10/2011, dateerde de laatste meteropname van 04/10/2011. Conform de afgesproken rechtzettingstermijn in het Technisch Reglement is de Ombudsdienst voor Energie van mening dat EANDIS enkel een rechtzetting kon uitvoeren voor de periode 04/10/2009 – 04/10/2011. Bijgevolg zou de rechtzettingstermijn met 83 dagen overschreden zijn.

De Ombudsdienst voor Energie beval daarom aan voor de periode 14/07/2009 – 03/10/2009 opnieuw de oorspronkelijke waarden te registreren en door te sturen naar de leverancier.

Antwoord van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder beslist de aanbeveling niet te volgen en geeft hierbij de volgende redenen aan:

“In de ontwerpmededeling van 20.11.12 van de VREG staat vermeld dat de rechtzettingstermijn verloopt tussen 2 periodieke meteropnames (opnamemaand is juli), waardoor we kunnen stellen dat de rechtzettingstermijn werd gerespecteerd. Het nieuw Technisch Reglement versie 2012 is een verduidelijking van de vorige versies, waarbij art. V.3.11.4 reeds op bovenstaande manier werd toegepast.”

Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie verwijst naar de VREG die aan de distributienetbeheerders gemeld heeft dat het nieuw Technisch Reglement (versie 15/05/2012) waarnaar verwezen wordt, niet van toepassing is voor klachten die reeds gekend waren voor de publicatie van het nieuw Technisch Reglement in het Belgisch Staatsblad op 14/11/2012. Om die reden moest dus art. V.3.11.4 van het oude Technisch Reglement (versie 2009) gerespecteerd worden en de rechtzetting uitgevoerd worden.

De distributienetgebruiker/consument werd door de Ombudsdienst aangeraden om zijn geschil alsnog voor te leggen aan de Geschillendienst van de VREG. Overeenkomstig artikel 3.1.4/3 van het Energiedecreet van 8 juli 2011 (Belgisch Staatsblad van 16 augustus 2011) is deze Geschillendienst bevoegd voor zover het gaat over een klacht tegen de netbeheerder en de naleving van zijn verplichtingen en op voorwaarde dat het gaat over een geschil waarin reeds een bemiddelingspoging door de VREG of de Ombudsdienst voor Energie is geweest.



PRIJZEN/TARIEVEN

Aanbeveling tarief distributienetbeheerder voor vervanging meter

Omschrijving

De heer F. betwist de prijs die de distributienetbeheerder wil aanrekenen voor de plaatsing van een tweevoudig-uurtariefmeter (356 euro). Volgens hem was een promotietarief van 100 euro aangekondigd.

Standpunt van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder ORES heeft aan de Ombudsdienst verklaard dat er telefonisch contact werd opgenomen met de heer F. Die weigerde het nieuwe aanbod van 250 euro excl. BTW voor de vervanging van zijn enkelvoudig-uurtariefmeter door een tweevoudig-uurtariefmeter.

Er werd daarop geen gevolg meer gegeven aan de aanvraag om de meter te vervangen. De klant had het aanbod immers geweigerd. ORES had de klant wel de gratis heraansluiting van de kolom aangeboden.

In het kader van dit werk, was er telefonisch contact op 19 april 2012. De klant gaf daarbij aan dat hij zijn meter nog steeds wilde laten vervangen door een tweevoudig-uurtariefmeter. De ORES-medewerker keek in het dossier van de klant en wees hem erop dat de in het laatste aanbod opgegeven prijs niet was veranderd. De klant ging akkoord met het aanbod en met het werk. De kost van de interventie werd de klant bevestigd per e-mail, bij het maken van de afspraak. De klant heeft de inhoud van deze e-mail niet betwist. Dit soort werk vraagt een mondeling akkoord van de klant. Zonder dat akkoord is het volgens de procedures van ORES formeel verboden om verder te gaan. De klant heeft wel degelijk zijn akkoord gegeven, anders had het werk niet kunnen worden gepland.

Tussen dit telefonisch contact van 19 april 2012 en de plaatsing van de tweevoudig-uurtariefmeter, heeft

de klant geen bezwaar geuit. Tijdens deze plaatsing had hij nog de tijd om het aanbod te weigeren en alle werkzaamheden te doen stoppen.

Aanbeveling van de ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

1) De bevestiging door de diensten van ORES dat op 16 december 2011 aan de heer F. mondeling werd aangeboden om een tweevoudig-uurtariefmeter te plaatsen voor de prijs van 100 euro excl. BTW;

2) Het feit dat de klacht van de heer F. betrekking had op de prijs voor de plaatsing van de tweevoudig-uurtariefmeter (250 euro excl. BTW) die ORES in 2012 vorderde;

3) Het feit dat de meter van de heer F. op 9 mei 2012 werd vervangen door een tweevoudig-uurtariefmeter voor de prijs van 250 euro excl. BTW;

4) De definitie van de term 'bewijs', "het aantonen van de realiteit van een feit, een toestand, een omstandigheid of een verplichting. De administratie is ten laste van de partij die dit feit of deze verplichting, waarvan zij beweert schuldeiser te zijn, inroept";

5) Artikel 4 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, dat als volgt bepaalt: "Ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst, moet de onderneming te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige informatie geven betreffende de belangrijkste kenmerken van het product en betreffende de verkoopvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan informatie en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijs voorzienbare gebruik";

6) Artikel 90 §1 en §2 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en

consumentenbescherming, dat als volgt bepaalt: "Als misleidende omissie wordt beschouwd een handelspraktijk die in haar feitelijke context, al haar kenmerken en omstandigheden en de beperkingen van het communicatiemedium in aanmerking genomen, essentiële informatie welke de gemiddelde consument, naargelang de context, nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, weglaat en die de gemiddelde consument er toe brengt of kan brengen een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen.

Als misleidende omissie wordt eveneens beschouwd een handelspraktijk die essentiële informatie als bedoeld in § 1, rekening houdend met de in die paragraaf geschetste details, verborgen houdt, op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laattijdig verstrekt, of het commerciële oogmerk, indien dit niet reeds duidelijk uit de context blijkt, niet laat blijken, en de gemiddelde consument er zowel in het ene als in het andere geval toe brengt of kan brengen een besluit over en transactie te nemen dat hij anders niet had genomen."

7) Het feit dat het enige bewijs van informatie over de prijs (250 euro excl. BTW) een e-mail is van 20 april 2012;

8) Het feit dat de heer F. geen enkele schriftelijke bevestiging van de prijs heeft ontvangen;

9) Het feit dat ORES geen enkel vormelijk bewijs levert dat de heer F. de prijs van 250 euro excl. BTW voor de vervanging van zijn meter heeft aanvaard, en dat deze prijs sinds 17 februari 2012 wordt betwist bij onze Ombudsdienst.

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om voor de plaatsing van de tweevoudig-uurtariefmeter de prijs toe te passen van 100 euro excl. BTW (promotietarief).

Antwoord van de distributienetbeheerder

ORES heeft nota genomen van de aanbeveling, maar blijft bij zijn standpunt voor wat het aanbod aan de heer F. betreft.

Volgens ORES ontving hij op 16 december 2011 een telefonische aanvraag voor de vervanging van de eenvoudig-uurtariefmeter door een tweevoudig-uurtariefmeter. Bij die gelegenheid werd mondeling de prijs voorgesteld van 100 euro excl. BTW. Toen de medewerker op 23 januari 2012 bij de heer F. ter plaatse ging, kon hij het werk niet uitvoeren omdat de installatie verouderd was. Het dossier werd dus afgesloten.

Op 31 januari 2012, na een nieuw telefonisch contact voor de vervanging van de enkelvoudig-tariefmeter door een tweevoudig-tariefmeter aangezien de installatie was aangepast, werd mondeling de prijs van 250 euro excl. BTW voorgesteld. Deze prijs werd door de klant geweigerd. Hij werd opnieuw meegedeeld op 1 februari 2012.

Het tarief waarop de klager aanspraak maakte, maakte deel uit van een promotieaanbod dat in 2012 niet meer geldig was. Het is niet voorzien, en ook niet denkbaar, om een promotie te verlengen in afwachting dat de klant klaar is om er gebruik van te maken. ORES blijft dus bij zijn standpunt dat het werk zal worden gefactureerd aan het geldende tarief van 2012.

Commentaar van de Ombudsdienst

De distributienetbeheerder ORES heeft de aanbeveling van de Ombudsdienst niet gevolgd en blijft het tarief van 2012, zijnde 250 euro exclusief BTW, eisen. De Ombudsdienst blijft evenwel bij zijn standpunt zoals uiteengezet in de aanbeveling en betreurt dat de distributienetbeheerder de wetgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming niet naleeft.



Aanbeveling tarief sociale leverancier

Omschrijving

Mevrouw R. betwist de factuur die ze in 2010 van distributienetbeheerder ORES heeft ontvangen voor het verbruik 2006/2010.

Standpunt van de distributienetbeheerder

Mevrouw R. is een bedrag verschuldigd van 4.646,81 euro voor het verbruik tussen 1 januari 2007 en 28 februari 2010. Het betreft het verbruik op een actief leveringspunt, zonder dat er evenwel een contract werd afgesloten met een commercieel leverancier.

De klant ontving in juni 2010 een eerste schrijven waarin haar werd meegedeeld dat haar geen verbruik was aangerekend voor de periode van 1 januari 2007 tot 28 februari 2010. Mevrouw R. heeft dit schrijven op 30 juli 2010 beantwoord en vroeg om bedenktijd alvorens het bedrag zou worden gefactureerd.

Op 11 augustus 2010 stuurde mevrouw R. een nieuw schrijven waarin ze aangaf verbaasd te zijn over het schrijven van juni en enkele opmerkingen formuleerde. Ze vroeg in dat schrijven ook om meer uitleg. Op 4 november 2010 werden haar in een brief de nodige toelichtingen verstrekt.

Op 23 november 2010 antwoordde mevrouw R. dat ze niet tevreden was over de toelichtingen en deelde ze mee dat ze de zaak zou voorleggen aan de bevoegde ombudsdienst.

Vervolgens werd het dossier bij ORES opgeschort, in afwachting dat een bevoegde cel werd opgericht voor dit soort dossiers. Begin augustus 2012 werd aan de klant een nieuw schrijven gestuurd om haar op de hoogte te brengen van de achterstand in de behandeling van het dossier en dat het niet-gefactureerde verbruik voor de periode van 2007 tot 2010 verschuldigd bleef. De factuur voor een totaalbedrag van 4.646,81 euro werd haar toegestuurd op 20 augustus 2012, samen met een voorstel voor gespreide betaling (20 maanden).

De factuur had betrekking op een verbruik van 89.931,13 kWh gas voor de periode van 1 januari 2007 tot 1 maart 2010.

Bij de vrijmaking van de markt, was de klant niet door de ambtshalve leverancier overgenomen vanwege een computerstoring in de systemen van ORES. Het is echter aan de klant om een regulier contract voor de energielevering af te sluiten, en niet aan de netbeheerder om te controleren of dat is gebeurd. De klant had moeten beseffen dat ze geen facturen meer ontving.

Zij dient te betalen voor haar energieverbruik, net als elke burger. De enige schade die zou kunnen voortvloeien uit een hypothetische fout van de distributienetbeheerder, is dat de klant de mogelijkheid kreeg om niet te betalen en dus om zich jarenlang te verrijken.

Dat ze een groot bedrag nu in één keer moet betalen, kan worden opgelost door een afbetalingsplan voor te stellen. Een dergelijk voorstel werd haar toegestuurd samen met de regularisatiefactuur. Niet-betaling van de factuur zou kunnen worden gelijkgesteld met fraude. Iedereen weet immers dat energie een verbruiksproduct is en niet gratis kan worden geleverd.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

1) Het feit dat de periodieke schulden voor de gas- en elektriciteitslevering vallen onder het toepassingsgebied van artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek en dus een verjaringstermijn hebben van vijf jaar;

2) Het vonnis van het Hof van Cassatie van België van 25 januari 2010 dat de redenering van het Grondwettelijk Hof definitief heeft bekrachtigd en dus de verjaringstermijn voor de betaling van alle energiefacturen in de ruime betekenis van het woord (telecommunicatie, water, elektriciteit, gas, ...) heeft vastgesteld op een maximum van vijf jaar;

3) Het advies 10.002 van de Ombudsdienst van 24 januari 2011, over de omzetting van de richtlijnen 2009/72/EG en 2009/73/EG van 13 juli 2009 op het vlak van consumentenbescherming, dat luidt als volgt: “Facturen van elektriciteitsbedrijven verjaren door verloop van vijf jaren vanaf de datum waarop de gefactureerde leveringen hebben plaats gehad. Deze startdatum wordt gekozen om iedere operator het nodige te laten doen om onrechtmatige verbruiksafname of verbruiksafname zonder contract tijdig op te sporen en te vermijden dat aan consumenten een (verkeerdelijk) verbruik zou worden aangerekend waarvan zij geen kennis hebben mogen vernemen vanwege de distributienetbeheerder of de leverancier;”

4) Het leveringspunt werd als inactief beschouwd vanwege een computerstoring in de systemen van ORES;

5) Het feit dat deze storing heeft geleid tot de niet-facturatie van de periode van 1 januari 2007 tot 26 maart 2010 door de aangeduide energieleverancier;

6) Het advies van de CWaPE die van mening is dat het maximumtarief dat in dit dossier kan worden toegepast, het tarief is van de aangeduide leverancier, en niet het tarief “levering X” van de distributienetbeheerder, voor zover er een significant verschil bestaat tussen de beide tarieven.

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om het voor de klager voordeligste tarief toe te passen, namelijk het sociaal tarief zoals het is bepaald door de CREG en door het ministerieel besluit van 27 augustus 2007 houdende de bekendmaking van de sociale maximumprijs van toepassing van 1 augustus 2007 tot en met 31 januari 2008 voor de levering van elektriciteit aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie, en de verjaringstermijn van vijf jaar met als vertrekpunt de datum waarop de verbruiksfactuur werd verstuurd naar de consument (20 augustus 2012). Er moet dus een verbruik worden gefactureerd voor de periode van

1. INLEIDING
2. KLACHTEN ONTVANGEN DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
3. KLACHTEN VOOR BEMIDDELING (ONTVANKELIJKE KLACHTEN)
4. VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN
- > 5. SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN
6. BELEIDSADVIES
7. KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING MET FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN
8. ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
9. VERSPREIDING VAN HET ACTIVITEITENVERSLAG

20 augustus 2007 tot 26 maart 2010, op basis van de standaard verbruiksprofielen “Synthetic Load Profiles” (SLP) en van de graaddagen.

Antwoord van de distributienetbeheerder

ORES heeft nota genomen van de aanbeveling, maar heeft deze niet gevolgd.

De DNB factureerde het energieverbruik van mevrouw R. niet in de hoedanigheid van leverancier, maar omdat volgens de reglementaire teksten de netverliezen ten laste zijn van de DNB. Met andere woorden: de DNB vervoert de energie lokaal op zijn netwerk, verdeelt ze in feite. Er is een verschil tussen wat binnenkomt en datgene wat als energielevering wordt toegekend aan de leveranciers (volgens het principe van conciliatie/reconciliatie). Dit verschil stemt overeen met de netverliezen en is volgens het Technisch Reglement ten laste van de DNB.

Deze netverliezen omvatten technische verliezen (bijvoorbeeld te wijten aan de kabels) en administratieve verliezen (bijvoorbeeld fraude en punten die niet worden gefactureerd omdat ze niet zijn geregistreerd).

Wanneer een klant dus energie verbruikt maar niet betaalt omdat hij geen contract heeft met een leverancier, corrigeert ORES en vraagt hij de vergoeding van de verliezen die ten laste waren van de DNB. De gemeenschap dient niet op te draaien voor een derde die vaak heel goed weet dat hij zijn energieverbruik niet betaalt. De DNB heeft geen energie geleverd, dus zijn de regels voor de facturatie van leveringen in dit geval niet van toepassing. De DNB heeft de schuld betaald van iemand anders: hij vordert dus de vergoeding voor het feit dat hij werd verarmd terwijl een klant zich onrechtmatig heeft verrijkt (actio de in rem verso). Het is dus de verjaringstermijn van 10 jaar die van toepassing is in dit dossier (artikel 2262bis van het Burgerlijk Wetboek). Zoals reeds gezegd, heeft ORES deze verjaringstermijn echter beperkt tot 5 jaar.



Wat het sociaal tarief betreft, voldoet de klant voor zover hij weet niet aan de voorwaarden om daarvoor in aanmerking te komen. Mevrouw R. heeft dus geen recht op het sociaal tarief. Zij dient net als iedereen haar energieverbruik te betalen volgens haar situatie. Wij herinneren eraan dat de klant in dit geval werd gefactureerd aan het destijds geldende tarief, en haar verbruik heeft gehad op basis van een geïndexeerd captief tarief.

Commentaar van de Ombudsdienst

De distributienetbeheerder ORES heeft de aanbeveling van de Ombudsdienst dus niet gevolgd.

Het antwoord van ORES levert evenwel geen nieuwe elementen op en de Ombudsdienst betreurt dat ORES zelfs het advies van de bevoegde gewestelijke regulator CWaPE niet volgt, namelijk toepassing van een lager tarief op het vastgestelde verbruik.

Aanbeveling tarief sociale leverancier

Omschrijving

De heer L. betwist de factuur die hij in 2012 van de distributienetbeheerder ORES heeft ontvangen voor het verbruik 2006/2007.

Standpunt van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder ORES verklaarde aan de Ombudsdienst dat hij in 2007 had vastgesteld dat de gastoevoer van de klant tijdens de periode van 27 oktober 2006 tot 6 september 2007 in dienst was zonder dat er een leveringscontract was afgesloten.

Volgens de gegevens in zijn databank, was de gasmeter van de klant op 20 september 2006 buiten dienst gesteld. Op basis van de meteropname van 7 september 2007, stelde ORES vast dat er op deze toevoer verbruik was geweest. Toch stond het leveringspunt sinds zijn plaatsing bij ORES geregistreerd als inactief. In 2008, vroeg ORES, na deze vaststelling van verbruik op een inactief punt, een leverancier om het leveringspunt

over te nemen. ELECTRABEL lanceerde daarvoor op 21 april 2008 een move-in aanvraag die op 24 april 2008 werkelijk zou aanvangen op naam van de heer L.

Zodra was vastgesteld dat het leveringspunt in dienst was zonder leverancier, werd op 26 juli 2010 een eerste schrijven gestuurd naar de klant. Hierin stond dat ORES een gasverbruik zou factureren van 10.435 kWh voor de periode van 20 september 2006 tot 6 september 2007.

De klant heeft het regularisatieformulier teruggestuurd. In dit formulier gaf hij aan dat hij op het betreffende adres woonde sinds 27 oktober 2006 en een contract had met ELECTRABEL. Hij ging in dit formulier akkoord met het verbruik dat ORES hem zou factureren en met het verbruik dat ORES naar ELECTRABEL had gestuurd voor facturatie. De heer L. uitte echter wel reserves over de verjaring van de feiten.

Op 19 april 2012, na de terugzending van het ingevulde formulier, maakte de distributienetbeheerder IGH een factuur op voor een verbruik van 10.435,21 kWh tijdens de periode van 27 oktober 2006 en 6 september 2007.

Op 1 juni 2012 heeft de klant de factuur betwist, evenals de aanmaning van 22 mei 2012. Volgens hem kon hij niet verantwoordelijk worden gesteld voor de nalatigheid van ORES aangaande de facturatietermijn. Hij verwees ook naar de wetgeving betreffende de verjaring van facturen.

Op deze brief antwoordde ORES dat de verbruiksfactuur voor de periode 2006 – 2007 het gevolg was van een onrechtmatige verrijking. In dat geval geldt een verjaringstermijn van 10 jaar. ORES was echter bereid om de termijn te herleiden tot 5 jaar.

Wat de facturatietermijn betreft, verklaarde ORES dat het weliswaar enige tijd had geduurd eer hij had gereageerd op het feit dat het punt inactief was terwijl

er toch verbruik werd vastgesteld, maar dat de klant van deze laattijdigheid geen nadeel heeft ondervonden. Hij kon immers nog het geld bijhouden dat hij anders had moeten besteden als het verbruik gefactureerd was geweest. Volgens ORES heeft de klant zich dus in zekere zin verrijkt. Bovendien heeft hij geen weet van enige melding van de klant dat hij geen verbruiksfactuur ontving. De klant weet nochtans dat energie niet gratis is.

Het verbruik werd aan de klant overigens gefactureerd aan het toenmalige tarief.

Om te vermijden dat hij een te grote som zou moeten betalen in één keer, kan hem een afbetalingsplan worden toegestaan.

Historiek van de meterstanden

De meterstanden tussen 20 september 2006 (meterstand 0) en 7 september 2007 (meterstand 901) zijn inderdaad geëvolueerd en werden opgenomen door een medewerker. Deze meterstanden en het verbruik dat eruit voortvloeit, werden niet in aanmerking genomen bij de facturatie van een commercieel energieleverancier aangezien geen enkele leverancier er op de hoogte van was.

Het verbruik voor de periode tussen 20 september 2006 en 7 september 2007 werd op nul gezet om te vermijden dat het zou worden meegedeeld aan een commercieel leverancier, terwijl het door IGH werd gefactureerd om een inactief punt zonder commercieel leverancier te regulariseren.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

1) Het feit dat de periodieke schulden voor de gas- en elektriciteitslevering vallen onder het toepassingsgebied van artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek en dus een verjaringstermijn hebben van vijf jaar;

2) Het arrest van het Hof van Cassatie van België van 25 januari 2010 dat de redenering van het Grondwettelijk Hof definitief heeft bekrachtigd en dus de verjaringstermijn voor de betaling van alle energiefacturen in de ruime betekenis van het woord (telecommunicatie, water, elektriciteit, gas, ...) heeft vastgesteld op een maximum van vijf jaar;

3) Het advies 10.002 van de Ombudsdienst voor Energie van 24 januari 2011, over de omzetting van de richtlijnen 2009/72/EG en 2009/73/EG van 13 juli 2009 op het vlak van consumentenbescherming, dat luidt als volgt: “Facturen van elektriciteitsbedrijven verjaren door verloop van vijf jaren vanaf de datum waarop de gefactureerde leveringen hebben plaats gehad. Deze startdatum wordt gekozen om iedere operator het nodige te laten doen om onrechtmatige verbruiksafname of verbruiksafname zonder contract tijdig op te sporen en te vermijden dat aan consumenten een (verkeerdelijk) gebruik zou worden aangerekend waarvan zij geen kennis hebben mogen vernemen vanwege de distributienetbeheerder of de leverancier;”

4) Het feit dat de heer L. zijn energieleverancier en het toegepaste tarief niet heeft kunnen kiezen.

De Ombudsdienst voor Energie heeft dus aanbevolen om het voor de klager voordeligste tarief toe te passen, namelijk het sociaal tarief dat is voorzien in artikel 1 van het ministerieel besluit van 27 augustus 2007 houdende de bekendmaking van de sociale maximumprijs van toepassing van 1 augustus 2007 tot en met 31 januari 2008 voor de levering van gas aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie, en de verjaringstermijn van vijf jaar met als vertrekpunt de datum waarop de verbruiksfactuur werd verstuurd naar de consument (19 april 2012). Er moet dus een verbruik worden gefactureerd voor de periode van donderdag 19 april 2007 tot donderdag 6 september 2007, op basis van de standaard verbruiksprofielen “Synthetic Load Profiles” (SLP) en van de graaddagen.



Antwoord van de distributienetbeheerder

ORES heeft nota genomen van de aanbeveling, maar blijft bij zijn standpunt.

Hij is immers van mening dat de rol van de energieleverancier niet mag worden verward met de rol van de distributienetbeheerder (DNB). De DNB factureerde het energieverbruik van de heer L. niet omdat ORES zijn leverancier was, maar omdat volgens de reglementaire teksten de netverliezen ten laste zijn van de DNB. Met andere woorden: de DNB vervoert de energie lokaal op zijn netwerk, verdeelt ze in feite. Er is een verschil tussen wat binnenkomt en datgene wat als energielevering wordt toegekend aan de leveranciers (volgens het principe van verzoening). Dit verschil stemt overeen met de netverliezen en is volgens het Technisch Reglement ten laste van de DNB.

Deze netverliezen omvatten technische verliezen (bijvoorbeeld te wijten aan de kabels) en administratieve verliezen (bijvoorbeeld fraude en punten die niet worden gefactureerd omdat ze niet zijn geregistreerd).

Wanneer een klant dus energie verbruikt maar niet betaalt omdat hij geen contract heeft met een leverancier, corrigeert ORES en vraagt hij de vergoeding van de verliezen die ten laste waren van de DNB. De gemeenschap dient niet op te draaien voor een derde die vaak heel goed weet dat hij zijn energieverbruik niet betaalt. De DNB heeft geen energie geleverd, dus zijn de regels voor de facturatie van leveringen in dit geval niet van toepassing. De DNB heeft de schuld betaald van iemand anders: hij vordert dus de vergoeding voor het feit dat hij werd verarmd terwijl een klant zich onrechtmatig heeft verrijkt (actio de in rem verso). Het is dus de verjaringstermijn van 10 jaar die van toepassing is in dit geval (artikel 2262bis van het Burgerlijk Wetboek). Zoals reeds gezegd, heeft ORES deze verjaringstermijn echter beperkt tot 5 jaar.

Wat het sociaal tarief betreft, voldoet de klant voor zover hij weet niet aan de voorwaarden om daarvoor in aanmerking te komen. Omdat we geen klanten mogen

discrimineren, en de heer L. geen recht heeft op het sociaal tarief, dient hij net als iedereen zijn energieverbruik te betalen aan het voor zijn situatie geldende tarief. In onderhavig geval werd de klant gefactureerd aan het destijds geldende tarief en heeft hij zijn verbruik gehad op basis van een geïndexeerd captief tarief.

Commentaar van de Ombudsdienst

De distributienetbeheerder ORES heeft de aanbeveling van de Ombudsdienst dus niet gevolgd.

Het antwoord van ORES levert evenwel geen nieuwe elementen op en de Ombudsdienst betreurt dat ORES zelfs geen toepassing maakt van een lager tarief op het vastgestelde verbruik.

Aanbeveling tarief sociale leverancier

Omschrijving

Mevrouw M. betwist de verbruiksfactuur van SIBELGA voor de periode 2008/2009 die door een deurwaarder wordt ingevorderd. Ze is afkomstig uit Japan en dacht dat de elektriciteits- en gaskosten waren inbegrepen in de huur.

Standpunt van de distributienetbeheerder

SIBELGA verklaarde aan de Ombudsdienst dat het dossier “zegelbreuk” werd geopend na de meteropname door een van zijn technici in april 2010. Dit was de eerste meteropname sinds 2006.

Nadat de technicus zich meermaals vruchteloos had aangeboden voor onderzoek en afsluiting (op 6 oktober 2010, 10 januari 2011, 6 april 2011 en 4 juli 2011), verzegelde hij de elektriciteitsmeter op 5 september 2011.

In de periode van 16 maart 2006 tot 5 september 2011 ontving SIBELGA vijf huurovereenkomsten voor de woning. Op basis van deze huurcontracten kon SIBELGA de bewoners factureren, hoewel er bij het betrekken en verlaten van de woning door elke huurder geen tegensprekelijke meteropname was gebeurd. SIBELGA bepaalde de meterstanden prorata.

Het huurcontract van mevrouw M. nam een aanvang op 1 oktober 2008 en eindigde op 1 oktober 2009. De factuur van mevrouw M. werd opgesteld op 12 april 2012 en naar het verbruiksadres gestuurd. Mevrouw M. heeft de factuur echter niet ontvangen aangezien ze niet meer op het adres woonde.

In de huurovereenkomst van mevrouw M. (artikel 5) is bepaald dat het privéverbruik ten laste is van de huurder. Het gaat hier dus niet om een geval van “zegelbreuk” maar om een “verbruik zonder contract”.

Als mevrouw M. niet kan aantonen dat ze stappen heeft ondernomen bij een energieleverancier, blijft de factuur verschuldigd volgens het tarief “verbruik zonder contract”. Het verbruik van mevrouw M. werd bij gebrek aan tegensprekelijke meteropname prorata berekend. Hierbij werd rekening gehouden met de meterstand van 16 maart 2006, namelijk “12.816” en de meterstand van 8 april 2010, namelijk “26.672”.

SIBELGA past de door de CREG toegepaste tarieven strikt toe.

Omdat het energieverbruik van mevrouw M. immers door geen enkele energieleverancier was gefactureerd, factureert SIBELGA het automatisch aan het tarief “vergoeding voor op onrechtmatige wijze afgenomen energie”, na opsporing van de betrokken persoon.

SIBELGA maakt geen onderscheid tussen goede en kwade trouw. In de regelgeving van de tarieven staat immers niets wat hem toelaat om dat onderscheid te maken.

Integendeel, SIBELGA past datgene toe wat door de CREG werd goedgekeurd in zijn tariefbesluit – wanneer hij verbruik vaststelt na zegelbreuk of na verbruik zonder contract met een energieleverancier.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

1) Het feit dat aan mevrouw M. voor de periode van 1 oktober 2008 tot 2 oktober 2009 een verbruik werd gefactureerd op basis van het tarief “vergoeding voor op onrechtmatige wijze afgenomen energie”;

2) Het feit dat SIBELGA de rol van de consument en zijn rechten omkeert;

3) Het feit dat de distributienetbeheerder afzonderlijk en op basis van werkelijke feiten moet controleren of het verbruik zonder contract plaatsvond met de bedoeling een onrechtmatig voordeel te verwerven voor zichzelf of voor een derde, ten nadele van de distributienetbeheerder;

4) Het feit dat fraude zowel in burgerlijke als in strafrechtelijke zaken wordt gedefinieerd als een handeling die werd gesteld met gebruik van oneerlijke middelen die tot doel hebben op slinkse wijze toestemming te verkrijgen, een onterecht materieel voordeel te verkrijgen of gerealiseerd met de bedoeling aan de uitvoering van de wetten te ontkomen;

5) Het feit dat er sprake moet zijn van opzettelijk onregelmatig verbruik;

6) Het feit dat SIBELGA deze bewijslast bij de consument legt en geen of onvoldoende bewijzen van fraude of kwaad opzet naar voren brengt;

7) Het feit dat in dit geval mevrouw M. pas uit Japan kwam en dus niet alle subtiliteiten van de Franse taal en van de regels van de vrijgemaakte markt, die in België van toepassing zijn sinds 2007, kon begrijpen;

8) Het antwoord van de CREG (Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas) aan SIBELGA (referte DIRP/GCA/NCO/kfe/11/119-2), van 28 april 2011, volgend op de vraag tot onderzoek vanwege de Ombudsdienst voor Energie, die meent dat de vergoeding voor onrechtmatig energieverbruik ingevolge zegelbreuk of fraude het voor SIBELGA mogelijk maakt het tarief voor fraude en zegelbreuk



aan te passen naar de meer gebruikelijke tarieven en tegelijk een voldoende ontradend effect te hebben voor potentiële fraudeurs.

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie voor het betreffende verbruiksjaar (1 oktober 2008 tot 2 oktober 2009) de toepassing aanbevolen van het gebruikelijke tarief, op basis van het ministerieel besluit van 1 juni 2004 tot vaststelling van maximumprijzen die de distributienetbeheerders kunnen aanrekenen aan niet-beschermde klanten wiens leveringscontract werd opgezegd (SOLR-tarief).

Antwoord van de distributienetbeheerder

Volgens SIBELGA stemt onze aanbeveling niet overeen met zijn argumenten en aanwijzingen. Er worden stereotiepe formules gebruikt die, door hun aard, geen rekening houden met de bijzondere kenmerken van elk dossier. Volgens de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt moeten de procedures bij de Ombudsdienst een billijke regeling mogelijk maken. De Ombudsdienst mag volgens het energiebedrijf niet enkel rekening houden met de aanwijzingen van de eindklant. Het is niet omdat SIBELGA een energiebedrijf is dat hij geen recht zou hebben om zijn standpunt duidelijk te maken en, vooral, dat dit standpunt systematisch zou moeten worden opzij geschoven.

SIBELGA kan niet akkoord gaan met het argument dat de klaagster anders zou moeten worden behandeld omdat ze, aangezien ze pas uit Japan kwam, de subtiliteiten van de Franse taal en de regels van de sinds 2007 in België vrijgemaakte markt niet kon begrijpen.

Dat is een zeer negatief signaal in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waar heel wat mensen wonen die noch Frans noch Nederlands spreken. Dit standpunt is krachtens het recht vatbaar voor kritiek.

SIBELGA wenst niet verder in te gaan op het adagio “Eenieder wordt geacht de wet te kennen” en benadrukt dat dit standpunt, volgens welk een persoon die geen Frans spreekt en de subtiliteiten van de vrijmaking van

de energiemarkt niet kent in zekere zin begunstigd zou moeten worden, erop neerkomt dat aan een bepaalde categorie van personen rechten zouden worden toegekend die ze volgens het recht niet genieten, en die niet kunnen worden toegekend zonder de beginselen van gelijkheid en niet-discriminatie te schenden.

Noch SIBELGA, noch de Ombudsdienst, hebben het recht om personen anders te behandelen op basis van hun taal of herkomst. SIBELGA verwijst naar de wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie en naar artikel 7, §2 van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Volgens SIBELGA is het standpunt van de Ombudsdienst dus ruimschoots betwistbaar volgens het recht.

SIBELGA betwist ook het feit dat hij te maken heeft met een consument in de zin van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming.

SIBELGA brengt geen enkel product op de markt – behalve onder strikt beperkte voorwaarden wanneer hij energie levert aan beschermde klanten – en er bestaat geen enkele contractuele relatie tussen SIBELGA en de niet-beschermde eindklanten die energie afnemen.

De relatie is reglementair en men dient te handelen op basis van de geldende reglementen.

Volgens de Technische Reglementen wordt de energie die van het net van SIBELGA wordt afgenomen zonder dat er een leveringscontract werd gesloten, aan de gebruiker van het distributienet aangerekend aan de tarieven die zijn vastgesteld door de CREG. Er is geen sprake van onderzoek van goede trouw, intentie tot fraude, oneerlijke middelen, enz.

Deze energie werd afgenomen ingevolge zegelbreuk. Het is dus artikel 194 van het Technisch Reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in

het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de toegang ertoe, opgemaakt bij toepassing van artikel 11 van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, dat van toepassing is.

In dit artikel is er sprake van “frauduleus” of “onrechtmatig” afgenomen energie. In de beide gevallen betreft het energie die wordt afgenomen zonder de regels van de markt te respecteren. Elke eindklant kan zijn leverancier kiezen. De distributienetbeheerder in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vervult enkel de rol van energieleverancier ten aanzien van beschermde klanten. Elke energie die wordt afgenomen buiten dit geval, wordt dus afgenomen zonder de regels van de markt te respecteren, d.w.z. onrechtmatig of frauduleus.

SIBELGA kan onze aanbeveling dus niet volgen.

Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst werkt volledig onafhankelijk en uiteraard zonder discriminatie ten aanzien van de partijen. Wij trachten steeds oplossingen te vinden met naleving van de federale en gewestelijke wetgeving.

Wat het adagio “Eenieder wordt geacht de wet te kennen” betreft, is ons juridisch systeem inderdaad gestoeld op een fictie die de plicht om zich te informeren bij de burger plaatst. Deze informatieplicht houdt echter geen rekening met de culturele, educatieve en materiële capaciteiten van de burgers. Om het te zeggen met de woorden van meester F. “Van alle juridische ficties is dit de meest “cynische” en de meest onrealistische.”

SIBELGA rechtvaardigt zijn kosten op basis van artikel 194 van het Technisch Reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de toegang ertoe, opgemaakt bij toepassing van artikel 11 van de ordonnantie van dinsdag 19 juli 2011 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Het Hof van Beroep van Gent oordeelde echter dat het

aansluitingsreglement van de distributienetbeheerder een louter verordenend karakter heeft en door de hoven en rechtbanken enkel wordt toegepast in de mate dat het overeenstemt met de wetgeving.

Fraude wordt, zowel in burgerlijke als in strafrechtelijke zaken, omschreven als een handeling die werd gesteld met gebruik van oneerlijke middelen die tot doel hebben op slinkse wijze toestemming te verkrijgen, een onterecht materieel of moreel voordeel te verkrijgen, of gerealiseerd met de bedoeling om aan de uitvoering van de wetten te ontkomen. Het moet, naar onze mening, dus gaan om een opzettelijk onregelmatig verbruik.

SIBELGA legt deze bewijslast bij de consument en brengt geen of onvoldoende bewijzen van fraude of kwaad opzet naar voren.

De Ombudsdienst blijft bijgevolg bij zijn standpunt dat werd weergegeven in de aanbeveling.

Aanbeveling tarief sociale leverancier

Omschrijving

De heer E., de verhuurder, betwist het verbruik dat SIBELGA heeft aangerekend voor de periode van 13 april 2006 tot 25 november 2011. SIBELGA had eerder de periode van 1 november 2004 tot 13 april 2006 gefactureerd.

Standpunt van de distributienetbeheerder

SIBELGA verklaarde aan de Ombudsdienst dat hij bij de meteropname van 2 september 2009 een verbruik zonder contract had vastgesteld op de meter. De meter gaf een meterstand aan van “20.882”.

Na deze vaststelling, gingen de technici meermaals ter plaatse maar ze kregen pas toegang tot de meter op 25 november 2010, datum waarop ze de meter hebben verzegeld op een meterstand van “21.456”.

Het verbruik van 4.934 m³ voor de periode van 5 augustus 2004 tot 25 november 2010 werd nooit gefactureerd, door geen enkele energieleverancier.



Aanvankelijk had SIBELGA de heer L., de huurder, het volledige geregistreerde verbruik zonder contract aangerekend voor de periode van 5 augustus 2004 tot 27 november 2011.

Deze factuur werd door de heer L. onmiddellijk betwist. Hij verklaarde dat de huurovereenkomst op naam stond van zijn moeder tot ze verhuisde in januari 2004. Hij wilde de huurovereenkomst overnemen, maar de toenmalige eigenaar zou dat hebben geweigerd. De heer L. vond een andere woning met behulp van het OCMW, dat de huurgarantie heeft gestort.

Op basis van de gegevens in de databanken van SIBELGA, konden deze verklaringen van de heer L. worden gecontroleerd. Ze bleken correct te zijn.

SIBELGA stuurde daarop een brief naar de heer E., de eigenaar van het gebouw, om meer inlichtingen te verkrijgen over eventuele andere personen die in de woning zouden hebben gewoond.

De heer E. stuurde een getuigschrift van woonst op waaruit bleek dat hijzelf op het adres was gedomicilieerd sinds 12 december 2008. Tegelijk stuurde hij ook een notarieel attest dat aantoonde dat hij sinds 13 april 2006 eigenaar was van de woning.

SIBELGA heeft daarop het verbruik prorata gefactureerd als volgt:

- De heer L. voor de periode van 5 augustus 2004 tot 30 oktober 2004:
Meterstand: van 16.522 tot 16.724 (202 m³)
- De heer V. voor de periode van 1 november 2004 tot 13 april 2006:
Meterstand: van 16.724 tot 17.971 (1.247 m³)
- De heer E. voor de periode van 13 april 2006 tot 25 november 2010:
Meterstand: van 17.971 tot 21.456 (3.485 m³)

Bij de opstelling van de oorspronkelijke factuur, had SIBELGA voor de heer E. echter een verkeerde periode vermeld, wat op 20 juli 2012 werd verbeterd. Het

prorata verbruik was daarentegen volkomen correct. Het verbruik werd dus niet gewijzigd.

In een louter transactioneel kader en zonder enige nadelige erkenning, heeft SIBELGA enkel facturen verstuurd voor een periode van 5 jaar. SIBELGA heeft de oorspronkelijke factuur geannuleerd en het verbruik opnieuw gefactureerd op 22 oktober 2012.

Toen de heer E. de woning betrok, diende hij erop toe te zien dat er contracten waren afgesloten voordat hij energie begon te verbruiken. SIBELGA is dus niet bereid om voor hem het gebruikelijke tarief toe te passen en zeker niet om deze factuur gewoon te annuleren.

Het Technisch Reglement bepaalt immers duidelijk dat de eigenaar verantwoordelijk is voor de installaties die SIBELGA hem ter beschikking stelt en in dit dossier is het duidelijk dat de heer E. niet heeft geprobeerd om zijn situatie te regulariseren bij een leverancier. Hij kan dus niet argumenteren dat hij te goeder trouw is.

Bovendien verwijst hij naar huurders die zonder huurovereenkomst in dit gebouw zouden hebben gewoond. Zonder formeel bewijs dat de woning bewoond werd door een derde persoon, blijft hij echter het verbruik verschuldigd als eigenaar van het gebouw.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) Het feit dat aan de heer E. voor de periode van 22 oktober 2007 tot 25 november 2010 een verbruik werd gefactureerd op basis van het tarief 2012 “vergoeding voor op onrechtmatige wijze afgenomen elektrische energie”;
- 2) Het feit dat de distributienetbeheerder afzonderlijk en op basis van werkelijke feiten moet controleren of het verbruik zonder contract plaatsvond met de bedoeling een onrechtmatig voordeel te verwerven voor zichzelf of voor een derde, ten nadele van de distributienetbeheerder;

3) Het feit dat fraude zowel in burgerlijke als in strafrechtelijke zaken wordt gedefinieerd als een handeling die werd gesteld met gebruik van oneerlijke middelen die tot doel hebben op slinkse wijze toestemming te verkrijgen, een onterecht materieel of moreel voordeel te verkrijgen of gerealiseerd met de bedoeling aan de uitvoering van de wetten te ontkomen;

4) Het feit dat er sprake moet zijn van opzettelijk onregelmatig verbruik;

5) Het feit dat SIBELGA deze bewijslast bij de consument legt en geen of onvoldoende bewijzen van fraude of kwaad opzet naar voren brengt, en dat SIBELGA dus de rol van de consument en zijn rechten omkeert;

6) Het antwoord van de CREG (Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas) aan SIBELGA (referte DIRP/GCA/NCO/kfe/11/119-2), van 28 april 2011, volgend op de vraag tot onderzoek vanwege de Ombudsdienst voor Energie, die meent dat de vergoeding voor onrechtmatig energieverbruik ingevolge zegelbreuk of fraude het voor SIBELGA mogelijk maakt het tarief voor fraude en zegelbreuk aan te passen naar de meer gebruikelijke tarieven en tegelijk een voldoende ontradend effect te hebben voor potentiële fraudeurs.

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie voor het betreffende verbruiksjaar (22 oktober 2007 tot 25 november 2010) de toepassing aanbevolen van het gebruikelijke tarief, op basis van het ministerieel besluit van 1 juni 2004 tot vaststelling van maximumprijzen die de distributienetbeheerders kunnen aanrekenen aan niet-beschermde klanten wiens leveringscontract werd opgezegd (SOLR-tarief).

Antwoord van de distributienetbeheerder

SIBELGA kan zich niet aansluiten bij de redenering van de Ombudsdienst.

De factuur van 22 oktober 2012 werd aan de heer E. toegestuurd op basis van artikel 194 van het

Technisch Reglement van 13 juli 2006 voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de toegang ertoe, opgemaakt bij toepassing van artikel 11 van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, dat luidt als volgt:

“§ 1. De meetinrichting wordt verzegeld door de distributienetbeheerder.

§ 2. De zegels mogen alleen verbroken of verwijderd worden door de distributienetbeheerder of met voorafgaandelijke schriftelijke toestemming vanwege de distributienetbeheerder.

§ 3. Indien de distributienetbeheerder vaststelt dat de zegels van een meetinrichting zijn verwijderd, controleert hij de installatie ter plaatse alvorens deze opnieuw te verzegelen en het toegangspunt opnieuw buiten dienst te stellen.

Alle door de distributienetbeheerder gedane kosten ingevolge het ongeoorloofd verwijderen of breken van de zegels vallen ten laste van ofwel, als deze gekend is, de bewoner van de lokalen waarbij die meetinrichting hoort, ofwel de eigenaar van het betrokken gebouw.

Die kosten omvatten enerzijds de administratieve kosten en de tarieven voor de door de distributienetbeheerder uitgevoerde handelingen voor het herstel in de vorige staat, anderzijds de vergoeding, uitgedrukt in euro per verbruikseenheid, aan deze verschuldigd voor het frauduleus afgenomen elektrisch vermogen. Dit wordt geschat op basis van objectieve criteria.

Het bedrag van de hiervoor bedoelde administratieve kosten en van de vergoeding zoals hierboven bedoeld, wordt bepaald door de distributienetbeheerder en bekendgemaakt op diens internetsite.”

In dit artikel is er sprake van “frauduleus” of “onrechtmatig” afgenomen energie.



In de beide gevallen betreft het energie die wordt afgenomen zonder de regels van de markt te respecteren. Die bepalen immers dat elke eindklant een leverancier moet kiezen. De distributienetbeheerder in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vervult enkel de rol van energieleverancier ten aanzien van beschermde klanten.

Elke energie die wordt afgenomen buiten dit geval, wordt dus afgenomen zonder de regels van de markt te respecteren, d.w.z. onrechtmatig of frauduleus, en valt onder het toepassingsgebied van artikel 194 van het Technisch Reglement.

Het is uiteraard niet de bedoeling van SIBELGA om enige bewijslast te verplaatsen.

SIBELGA past enkel een bepaling toe die haar toelaat elk verbruik te factureren dat werkelijk werd afgenomen door een netgebruiker die al dan niet de eigenaar is van het gebouw.

In de documenten die SIBELGA in zijn bezit heeft, staat enkel de heer E. vermeld als “consument” (of eerder als distributienetgebruiker) op dit adres. De factuur werd hem bijgevolg terecht toegestuurd.

Wat het toegepaste tarief betreft, kan SIBELGA de aanbeveling niet volgen. Elk tarief heeft zijn toepassingsgebied dat welomschreven is (onder meer door de CREG) en SIBELGA heeft daar niets over te zeggen.

Omdat het in dit geval gaat om een verbruik ingevolge wat men noemt “zegelbreuk”, kan enkel het tarief “vergoeding voor onrechtmatig afgenomen elektrische energie (/MWh) ingevolge zegelbreuk” worden toegepast.

SIBELGA bevestigt dus zijn standpunt in dit dossier.

Commentaar van de Ombudsdienst

Het antwoord van SIBELGA bevat geen nieuwe elementen die het standpunt van de Ombudsdienst kunnen wijzigen.

In de mate dat een distributienetbeheerder immers leveringen uitvoert of diensten verleent aan de consument, moet hij worden beschouwd als een bedrijf in de zin van artikel 2 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming.

Het feit dat de distributienetbeheerder afzonderlijk en op basis van werkelijke feiten moet controleren of het verbruik zonder contract plaatsvond met de bedoeling een onrechtmatig voordeel te verwerven voor zichzelf of voor een derde, ten nadele van de distributienetbeheerder.

Bij een burgerlijke betwisting betreffende een te vergoeden nadeel ligt de bewijslast betreffende het bestaan van de fout, het nadeel en het oorzakelijk verband bij diegene die de vergoeding van het door hem geleden nadeel vordert (Art. 1315 Burgerlijk Wetboek).

De Ombudsdienst verwijst tevens naar het antwoord van de CREG (Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas) aan SIBELGA (referte DIRP/GCA/NCO/kfe/11/119-2), die meent dat de vergoeding voor onrechtmatig energieverbruik ingevolge zegelbreuk of fraude het voor SIBELGA mogelijk maakt het tarief voor fraude en zegelbreuk aan te passen naar de meer gebruikelijke tarieven en tegelijk een voldoende ontradend effect te hebben voor potentiële fraudeurs.

De Ombudsdienst blijft bijgevolg bij zijn standpunt dat werd weergegeven in de aanbeveling.

Aanbeveling prijswijziging personeelstarief

Omschrijving

De heer B., een gepensioneerde werknemer van de leverancier, genoot gedurende zijn pensioen nog steeds van het personeelstarief voor zijn woonst in België. De heer B. woonde reeds geruime tijd voornamelijk in een buitenverblijf in het buitenland. In april 2012 ontving hij echter een correctiefactuur van 950 euro waarbij dit tarief voor de voorbije twee jaren werd omgezet naar de basistarief. De heer B. betwistte dit en diende klacht in bij de Ombudsdienst voor Energie.

Standpunt van de leverancier

De rechtzetting werd volgens de leverancier bij alle (ex-)personeelsleden uitgevoerd die niet meer in aanmerking kwamen voor het personeelsvoordeel. In het geval van de heer B. had ELECTRABEL vastgesteld dat de klant sinds 2007 niet meer op het adres in België gedomicilieerd was, hetgeen een van de voorwaarden was om van het tarief te kunnen genieten.

Gezien de leverancier stelde art. IV.I.5 van het consumentenakkoord gerespecteerd te hebben, is deze niet akkoord om de rechtzetting te annuleren:

“5. Geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende de welke de leverancier fouten inzake facturatie kan rechtzetten, tenzij deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen. In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn, zoals bepaald in de toepasselijke reglementering.”

De leverancier verklaarde ook de heer B. ingelicht te hebben over de situatie naar aanleiding van een vraag die ze ontvingen in maart 2012, weliswaar over andere facturen. Een medewerker zou hierna de heer B. gecontacteerd hebben en hem een goedkoop pakket aangeboden hebben ter vervanging van het personeelstarief.

Ten slotte merkt de leverancier op dat de betwisting een personeelsvoordeel betreft, hetgeen geen betrekking heeft op het consumentenakkoord maar op de stopgezette arbeidsovereenkomst tussen de leverancier en de heer B. Bijgevolg zou het wegnemen van dit personeelsvoordeel waarop de heer B. niet langer recht heeft, het consumentenakkoord overstijgen.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie is van mening dat de leverancier art. IV.I.7. van het consumentenakkoord niet respecteert:

“Te voorzien in een opzeggingsmogelijkheid zonder kosten gedurende 1 maand vanaf de effectieve en geïndividualiseerde kennisgeving van de wijziging van de algemene / bijzondere contractuele voorwaarden of van een wijziging van prijzen, die niet voortvloeit uit een contractueel overeengekomen prijsherzieningsbeding op basis van objectieve parameters die voldoende werden gepreciseerd. De wijzigingen treden pas inwerking bij het verstrijken van de opzeggingstermijn.”

Overwegende dat ELECTRABEL deze rechtzetting interpreteert als volgt:

“De korting toegekend aan het personeel op zijn energiefacturen, ook “tariefvoordeel” genoemd, maakt deel uit van de premies en loonvoordelen toegekend aan de personeelsleden. Het recht op dit voordeel wordt uitsluitend verkregen door het afsluiten van een arbeidsovereenkomst (voor onbepaalde duur) en is afhankelijk van het behouden van de contractuele relatie tussen de energiemaatschappij en de werknemer in zijn hoedanigheid van personeelslid en niet in zijn hoedanigheid van energieverbruiker.

De aard van dit loonvoordeel vloeit, naargelang de categorie van werknemers, voort uit de Collectieve Arbeidsovereenkomsten met betrekking tot de arbeids- en loonvoorwaarden afgesloten binnen het paritair comité 326 voor het gas- en elektriciteitsbedrijf



(CAO van 2 maart 1989, van 29 september 2003, 2 december 2004 en 15 mei 2009) of, voor de kaderleden, uit hun arbeidsovereenkomsten en hun bijlagen of de akkoorden afgesloten en geformaliseerd binnen de onderneming.

Op juridisch vlak, hetgeen bepalend is voor de toepasselijke regelgeving, is de korting toegekend op de energiefacturen dus een element van het loon van de persoon onderworpen aan of beschermd door de bepalingen van het sociaal recht.

Op boekhoudkundig vlak, wordt de korting toegekend aan het personeel op de energiefacturen, ingebracht in de resultatenrekening in Klasse 62x, d.w.z. als loonkosten.

Na het einde van de arbeidsovereenkomst mag de werknemer niet meer beschikken over de voordelen ter beschikking gesteld krachtens de arbeidsovereenkomst (bv. computer, telefoon, bedrijfswagen). Dit principe geldt ook voor het loonvoordeel verbonden aan een korting op de energiefacturen. Deze korting is niet meer gerechtvaardigd na de beëindiging van de arbeidsovereenkomst.

Indien het gebeurt dat een persoon, omwille van gebrekkige informatie in de databank van rechthebbenden, of tengevolge van een overdracht van personeelsleden tussen ondernemingen (CAO 32 bis) of een slechte informatie-uitwisseling tussen ondernemingen of ex-ondernemingen binnen éénzelfde Groep, ten onrechte bedragen (bv. premies) is blijven ontvangen, materiaal (bv. computers) is blijven gebruiken of is blijven genieten van een korting op zijn facturen, dan heeft de ex-werkgever het recht de bedragen die niet verschuldigd zijn ingevolge het einde van de arbeidsrelatie, te recupereren. Het Hof van Cassatie heeft in zijn arrest van 18 december 2006 (RG n° S060038F), uitdrukkelijk bevestigd en gepreciseerd dat de vordering van de werkgever tot terugvordering van de onverschuldigde bedragen na beëindiging

van de arbeidsovereenkomst, verjaart volgens de gemeenrechtelijke verjaringstermijn van 10 jaar bepaald in artikel 2262bis §1 Burgerlijk Wetboek.”

Overwegende dat de Ombudsdienst voor Energie van oordeel is dat de terugvordering van zogenaamd onrechtmatig toegekende loonvoordelen, en de verjaring ervan, dient geregeld te worden met de inachtneming van de sociaal- en fiscaalrechtelijke wetgevingen en reglementeringen ter zake. De argumentatie van ELECTRABEL die voortvloeit uit de voormalige arbeidsrelatie van de betrokken eindafnemer heeft geen juridische noch feitelijk impact op het engagement die de energieleverancier ELECTRABEL heeft aangegaan in het kader van het consumentenakkoord.

De Ombudsdienst voor Energie beval de leverancier aan het verbruik opnieuw te factureren aan het personeelstarief vanaf 29/03/2011 en voor een eventuele wijziging van de prijzen art. IV.I.7 na te leven om op die manier het contractuele evenwicht met de consument te respecteren, vermits het hier gaat om de rechtzetting van een afzonderlijk aangerekend (personeels)tarief.

Antwoord van de leverancier

ELECTRABEL blijft onverminderd van mening dat personeelstarief een loonvoordeel is: “De ex-werkgever heeft in dit geval het recht de niet-verschuldigde bedragen te recupereren binnen een verjaringstermijn van 10 jaar.

ELECTRABEL is van mening dat er sprake is van een indirecte juridische en feitelijke impact op haar engagement via het consumentenakkoord en de algemene voorwaarden. Het consumentenakkoord en de algemene voorwaarden zijn ondergeschikt aan de rechtsbronnen.”

De leverancier ging bijgevolg niet akkoord de rechtzetting uit te voeren.

Aanbeveling nettarieven uitbreiding distributienet buiten verkaveling

Omschrijving

De Ombudsdienst voor Energie ontving verscheidene klachtentenaanzienvandewerkmaatschappijEANDISdie in opdracht van verscheidene distributienetbeheerders handelt. De klachten handelden over de forfaitaire aanrekening van 500 euro per lot voor “Uitbreiding distributienetten buiten verkaveling”.

Artikel 12 van de elektriciteitswet van 29 april 1999 bepaalt duidelijk dat de distributienetbeheerders enkel tarieven kunnen toepassen die werden voorgelegd aan en goedgekeurd door de CREG (Commissie ter Regulering van de Elektriciteit en het Gas).

Na analyse blijkt de bovenvermelde forfaitaire kost geen deel uit te maken van de goedgekeurde tarieven van de betrokken distributienetbeheerders.

EANDIS neemt dan ook volgende stelling in:

“De tussenkomst in de kosten van het stroomopwaarts net wordt inderdaad forfaitair bepaald per lot in de verkaveling. Het betreft een tussenkomst in de kosten die de distributienetbeheerder hogerop in het distributienet moet maken. Dit kan gaan om plaatsen van toevoerleidingen voor laagspanning, plaatsen van middenspanningskabels, plaatsen van een distributiecabine, aanpassingen in bestaande cabine (bv. verzwaren transformator), ... Het is dus niet omdat er geen plaatsing van leidingen noodzakelijk is om deze verkaveling aansluitbaar te maken dat er bv. geen werken in de verder gelegen distributiecabine vereist zijn. Om al deze kosten op te vangen dient elk lot uit een verkaveling hiervoor een forfaitair bedrag te betalen.

Wat het begrip ‘verkaveling’ betreft, baseert EANDIS zich op de definitie zoals deze door de Vlaamse Code Ruimtelijke Ordening wordt gehanteerd in art. 4.1.1.14°: “Een grond vrijwillig verdelen in twee of

meer kavels om ten minste één van deze kavels te verkopen of te verhuren voor meer dan negen jaar, een erfpacht of een opstalrecht te vestigen of één van deze overdrachtvormen aan te bieden zelfs onder opschortende voorwaarde, voor woningbouw of voor het opstellen van vaste of verplaatsbare inrichtingen die voor bewoning kunnen worden gebruikt.”

Deze definitie is ook terug te vinden in het verkavelingreglement. Aangezien het perceel in kwestie hier in twee gedeeld wordt, zoals u zelf aangeeft, wordt dit als verkaveling met twee loten aanzien waarop dus tweemaal de forfaitprijs voor de kosten stroomopwaarts wordt toegepast.

Deze tarieven zijn goedgekeurd door de Raad van Bestuur van de distributienetbeheerders.”

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst vroeg advies aan de bevoegde regulator CREG en deze argumenteerde als volgt:

“De verkavelingsreglementen voorzien inderdaad in een te betalen tussenkomst door de privé-verkavelaar aan de distributienetbeheerders.

In het verleden werd deze tussenkomst ook in de verkavelingsreglementen gepubliceerd. Sinds 2012 is dit niet meer het geval.

Deze verkavelingsreglementen worden goedgekeurd in de Raden van Bestuur van de distributienetbeheerders en ook voor 2012 bestaat deze goedkeuring, waarmee inderdaad een bedrag van 500,00 euro wordt vastgelegd.

Bij de behandeling van de tariefdossiers heeft de CREG in haar tariefbeslissingen volgend standpunt omtrent de verkavelingsreglementen aangenomen:

De distributienetbeheerder geeft in het aangepaste tariefvoorstel aan dat hij de verkavelingsreglementen



niet zal publiceren bij de van kracht zijnde aansluitingstarieven, maar blijft bij zijn standpunt dat deze ‘tarieven’ weldegelijk aan de netgebruikers zullen worden aangerekend.

De CREG stelt dienaangaande formeel dat de toepasselijke wetgeving, zoals bepaald in artikel 12 van de elektriciteitswet van 29 april 1999, niet toelaat dat de distributienetbeheerder tarieven toepast die niet door de CREG goedgekeurd zijn. De tarieven die in de verkavelingsreglementen opgenomen zijn dienen dus aan de goedkeuring van de CREG onderworpen te worden.

Na controle stelt de CREG echter vast dat deze tarieven niet gerelateerd zijn aan de kostenbasis van de betrokken distributienetbeheerder.

Concreet betekent dit dus dat de CREG op de hoogte is van het feit dat privé-verkavelaars tussenkomsten betalen aan de distributienetbeheerders. Deze tussenkomsten maken geen deel uit van de door de CREG goedgekeurde tarieven, omwille van hun specifiek karakter.”

De Ombudsdienst voor Energie formuleerde daarop de volgende aanbeveling in de betrokken dossiers, rekening houdend met artikel 12 van de elektriciteitswet van 29 april 1999:

“EANDIS annuleert de forfaitaire financiële tussenkomst 500 euro per lot, voor de uitbreiding distributienetten buiten verkaveling.”

Antwoord van de distributienetbeheerder

EANDIS volgde deze aanbeveling niet en motiveerde als volgt:

“Principieel wordt voorgehouden dat de tarieven die voortvloeien uit de verkavelingsreglementering aan de CREG ter goedkeuring dienen te worden voorgelegd. Na controle heeft de CREG echter vastgesteld dat deze tarieven niet gerelateerd zijn aan de kostenbasis

van de betrokken distributienetbeheerder. De verwevenheid van het distributienet stopt immers niet aan de grens van het werkingsgebied van de betrokken distributienetbeheerder.

De aanrekening van een forfaitair bedrag voor kosten stroomopwaarts heeft dan ook als doel de stabiliteit van dit distributienet te handhaven. Daarom werden deze verkavelingstarieven ook niet opgenomen in de door de CREG goed te keuren tarieven. Het lijkt ons dan ook dat de CREG zich niet verzet tegen een logische en evenwichtige benadering van de kostprijs voor uitrusting van een verkaveling opdat de loten kunnen aangesloten worden op het elektriciteitsdistributienet.

Omwille van het specifiek karakter van deze tussenkomsten dienen zij dan ook geen deel uit te maken van de tarieven die ter goedkeuring aan de CREG moeten worden voorgelegd. Wij kunnen dan ook niet akkoord gaan met de door u voorgestelde aanbeveling om de forfaitaire tussenkomst van 500 euro per lot voor de kosten stroomopwaarts te annuleren.”

Commentaar van de Ombudsdienst

Het antwoord van EANDIS bevat volgens de Ombudsdienst voor Energie geen argumenten die het standpunt van de Ombudsdienst doen wijzigen en dit om de redenen omschreven in de aanbeveling.

Aanbeveling sociaal tarief

Omschrijving

Mevrouw X. slaagt er niet in om de retroactieve toepassing van het sociaal tarief te verkrijgen. De aanvangsdatum van het recht is 1 december 2010 volgens de informatie die werd overgemaakt door de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid.

Het energiebedrijf LUMINUS verantwoordt zijn weigering door het feit dat de beslissingsdatum die is vermeld op de attesten voor het verkrijgen van het sociaal tarief later is dan 1 december 2010 en dat bijgevolg het sociaal tarief pas kan worden toegekend

vanaf de eerste dag van het trimester waarin deze beslissing werd genomen, d.w.z. 1 oktober 2011.

In het kader van het onderzoek van het dossier van mevrouw X., werd de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid gevraagd om de nodige attesten over te maken vanaf 1 december 2010. Het attest voor 2010 heeft de Ombudsdienst niet gekregen, maar de attesten voor de jaren 2011 en 2012 werden aan de leverancier overgemaakt op 26 september 2012.

Het attest voor 2010 kon door de FOD Sociale Zekerheid niet worden opgesteld omdat de administratieve beslissing werd genomen op 28 november 2011 en de voornoemde instelling geen attest kan voorleggen voor de maand december van het jaar 2010.

Standpunt van de leverancier

De energieleverancier heeft het sociaal tarief aangepast vanaf 1 oktober 2011.

Hij weigert om het sociaal tarief retroactief toe te passen. Hij herinnert eraan dat het sociaal tarief wordt toegepast per trimester.

Aangezien het attest dat werd toegestuurd voor het referentiejaar 2011 verwijst naar een beslissing van 28 november 2011, is de energieleverancier van mening dat het sociaal tarief niet retroactief kan worden toegekend, d.w.z. vanaf 1 januari 2011.

Als mevrouw X. het sociaal tarief wil genieten vanaf 1 januari 2011, dient zij volgens het energiebedrijf een nieuw attest over te maken waarop een beslissingsdatum is vermeld die in het 1^{ste} trimester van 2011 valt.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

1) Het feit dat mevrouw X. recht heeft op het sociaal tarief vanaf 1 december 2010, op basis van een beslissing van de Federale Overheidsdienst Sociale

Zekerheid. Deze laatste heeft deze beslissing bevestigd;

2) Het feit dat mevrouw X. behoort tot een van de categorieën van beschermde residentiële klanten in de zin van:

- de artikelen 3 tot 12 van de programmawet van 27 april 2007, hierna genoemd “de programmawet”
- het ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van elektriciteit aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie, hierna genoemd “het ministerieel besluit van 30 maart 2007”.

Met toepassing van artikel 2, A, 4e tot 8e lid, van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 en van artikel 4, 1°, van de programmawet, iedere eindafnemer of een lid van zijn gezin die geniet van een beslissing tot toekenning, door de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid, van:

- Een tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65%;
- Een bijkomende kinderbijslag voor kinderen die getroffen zijn door een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid van minstens 66%;
- Een tegemoetkoming voor hulp van derde;
- Een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden;
- Een inkomensvervangende tegemoetkoming;
- Een integratietegemoetkoming.

Met toepassing van artikel 2, A, 3e, 4e, 7e en 8e lid, van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 en van artikel 4, 1°, van de programmawet, iedere eindafnemer of een lid van zijn gezin die geniet van een beslissing tot toekenning, door de Rijksdienst voor Pensioenen, van:

- Een tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65% (een aanvullende tegemoetkoming



of een tegemoetkoming ter aanvulling van het ge-waarborgd inkomen);

- Een inkomensgarantie voor ouderen (IGO);
- Een gewaarborgd inkomen voor bejaarden;
- Een tegemoetkoming voor hulp van derde;

Met toepassing van artikel 2, A, 2e en 9e lid, en B, 1e lid, van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 en van artikel 4, 1°, 2° en 3° van de programmawet, iedere eindafnemer of een lid van zijn gezin die geniet van een beslissing tot toekenning, door een Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn, van:

- Een leefloon;
- Een financiële steun aan een persoon die is ingeschreven in het vreemdelingenregister met een machtiging tot verblijf voor onbeperkte tijd en die omwille van zijn nationaliteit niet kan beschouwd worden als een gerechtigde op maatschappelijke integratie;
- Een maatschappelijke steun die geheel of gedeeltelijk door de federale staat ten laste genomen wordt;
- Een tegemoetkoming (voorschot) in afwachting van het gewaarborgd inkomen voor bejaarden, een inkomensgarantie voor ouderen of een tegemoetkoming voor gehandicapten.

3) Het feit dat de interpretatie van de datum van toekenning van het sociaal tarief geen enkele wettelijke of reglementaire basis heeft. Artikel 6, 4e lid, van de programmawet van 27 april 2007 bepaalt immers het volgende:

“Niettegenstaande de automatische toepassing van de maximumprijzen voor de levering van elektriciteit en aardgas, dienen de leveranciers de attesten te aanvaarden waarmee de eindafnemers bewijzen dat ze tot een van de in artikel 4 bedoelde categorieën behoren.”

Het ministerieel besluit van 30 maart 2007 preciseert evenmin dat het recht op het sociaal tarief enkel van toepassing zou zijn vanaf de “datum van beslissing” of vanaf “de eerste dag van het trimester waarin de beslissing van de FOD Sociale Zekerheid werd genomen”.

4) Het feit dat aan deze interpretatie van de datum van toekenning van het sociaal tarief geen reglementaire basis werd gegeven bij koninklijk besluit van 29 maart 2012 tot vaststelling van de regels voor het bepalen van de kosten van de toepassing van de sociale tarieven door de elektriciteitsbedrijven en de tussenkomstregels voor het ten laste nemen hiervan, dat op voorstel van de CREG werd genomen en dat in werking trad op 1 april 2012;

5) Het feit dat de wettelijke basis van dit koninklijk besluit ook in twijfel kan worden getrokken gezien de bepalingen van artikel 6 van de programmawet van 27 april 2007 en van het ministerieel besluit van 30 maart 2007;

6) De aldus gecreëerde juridische onzekerheid die voor analyse werd voorgelegd aan de federale ombudsman via de klachten die in dit opzicht werden ingediend jegens de FOD's Economie en Sociale Zekerheid;

7) De aanbeveling van de federale ombudsman van de Federale Overheidsdienst Economie, Directoraat-Generaal Energie, en van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid (p. 92 en p. 168 van het jaarverslag 2012 van de federale ombudsman);

8) Het feit dat LUMINUS bij zijn standpunt blijft en het sociaal tarief toekent vanaf 1 oktober 2011 en niet vanaf 1 december 2010.

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om ten gunste van mevrouw X. het sociaal tarief toe te passen vanaf 1 december 2010, de aanvangsdatum van het recht.

Antwoord van de leverancier

De energieleverancier heeft de aanbeveling van de Ombudsdienst voor Energie niet gevolgd.

Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst blijft voor deze dossiers aandringen op een oplossing voor de rechthebbenden op het sociaal tarief en stuurt deze aanbevelingen dan ook door naar de betrokken diensten, de FOD Economie, DG Energie, de FOD Sociale zekerheid, DG Personen met een handicap, de CREG ende federale Ombudsdienst ten einde uitvoering te geven aan de aanbeveling van de federale ombudsman aan de betrokken FOD's en het sociaal tarief met terugwerkende kracht toe te kennen aan de rechthebbenden vanaf de aanvangsdatum van het recht op sociaal tarief (en niet de datum van beslissing van maanden of zelfs meer dan een jaar nadien).

Aanbeveling sociaal tarief

Omschrijving

Mevrouw X. heeft het attest dat ze in haar bezit had overgemaakt aan haar energiebedrijf, LAMPIRIS, teneinde het sociaal tarief te kunnen genieten vanaf 1 december 2010, de aanvangsdatum van haar recht.

Bij de analyse van dit dossier, werd de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid geïnterpelleerd. Dankzij deze tussenkomst, verkreeg mevrouw X. haar attest voor het jaar 2012. De dienst wees op het feit dat, na de administratieve beslissing van 2 februari 2012, haar een tegemoetkoming werd toegekend vanaf december 2010.

De Federale Overheidsdienst herinnert eraan dat de voorwaarde om aanspraak te kunnen maken op het sociaal tarief vanwege een handicap erin bestaat dat men een tegemoetkoming voor personen met een handicap moet genieten.

Zodra een persoon een inkomensvervangende tegemoetkoming of een integratietegemoetkoming ontvangt, wordt hij rechthebbende van het sociaal tarief.

Ook de Federale Overheidsdienst Economie werd geïnterpelleerd in het dossier.

Deze dienst bevestigde dat er een onderzoek moet worden gevoerd om na te gaan of een persoon recht heeft op een tegemoetkoming van een sociale instantie.

Pas na dit onderzoek wordt een beslissing genomen over de toekenning van een tegemoetkoming van de FOD Sociale Zekerheid.

Volgens het ministerieel besluit van 30 maart 2007 is het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas van toepassing indien kan worden aangetoond dat er een beslissing tot toekenning van financiële steun is vanwege de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid, (Directie-Generaal Personen met een handicap), een attest afkomstig van een OCMW of een attest van de Rijksdienst voor Pensioenen.

De persoon behoort pas tot een categorie vanaf het ogenblik dat de beslissing is genomen. Vanaf dan pas heeft hij recht op het sociaal tarief.

Het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas wordt toegepast vanaf de eerste dag van het trimester waarin de beslissing van de FOD Sociale Zekerheid werd genomen (in dit geval 1 januari), en wordt steeds toegekend tot aan het eind van het jaar.

Indien de persoon zijn recht behoudt en het volgende jaar nog steeds tot de categorie behoort, geniet hij automatisch opnieuw het sociaal tarief voor aardgas en/of elektriciteit.

Wat het dossier van mevrouw X. betreft, bevestigt de FOD Economie, aangezien de datum van beslissing doorslaggevend is voor de toepassing van het sociaal tarief, dat de gevraagde terugwerkende kracht niet kan worden toegepast. De FOD Sociale Zekerheid kan dus geen attesten afleveren voor jaren die het jaar 2012 voorafgaan.



Standpunt van de leverancier

Het enige attest dat LAMPIRIS heeft ontvangen is dat voor het referentiejaar 2012. LAMPIRIS bevestigt dat hij nooit attesten heeft ontvangen voor 2010 en 2011.

Hij is bereid om deze jaren te regulariseren indien de klant de attesten voor de jaren 2010 en 2011 overmaakt. Volgens LAMPIRIS zou hij hiermee een commercieel gebaar stellen ten aanzien van zijn klant. Om het sociaal tarief te kunnen genieten, moet de rechthebbende immers jaarlijks het sociaal attest bezorgen aan zijn leverancier. Zo niet is de leverancier verplicht om voor zijn klant het commerciële tarief toe te passen.

LAMPIRIS blijft bij zijn standpunt en kent het sociaal tarief toe vanaf 1 januari 2012 en niet vanaf 1 december 2010 zoals is aangegeven op het attest van mevrouw X.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

1) Het feit dat het dossier van mevrouw X. slechts één attest bevat, namelijk de betekening van de beslissing aangaande het recht op de tegemoetkoming voor personen met een handicap op haar naam, waaruit blijkt dat ze recht heeft op het sociaal tarief vanaf 1 december 2010, en dit op basis van een beslissing van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid, Directie-Generaal Personen met een handicap;

2) Het advies van de FOD Economie;

3) Het feit dat de klant behoort tot een van de categorieën van beschermde residentiële klanten, in de zin van:

- de artikelen 3 tot 12 van de programmawet van 27 april 2007, hierna genoemd "de programmawet"
- het ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van elektriciteit aan de beschermde

residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie, hierna genoemd "het ministerieel besluit van 30 maart 2007."

Met toepassing van artikel 2, A, 4e tot 8e lid, van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 en van artikel 4, 1°, van de programmawet, iedere eindafnemer of een lid van zijn gezin die geniet van een beslissing tot toekenning, door de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid, van:

- Een tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65%;
- Een bijkomende kinderbijslag voor kinderen die getroffen zijn door een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid van minstens 66%;
- Een tegemoetkoming voor hulp van derde;
- Een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden;
- Een inkomensvervangende tegemoetkoming;
- **Een integratietegemoetkoming.**

Met toepassing van artikel 2, A, 3e, 4e, 7e en 8e lid, van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 en van artikel 4, 1°, van de programmawet, iedere eindafnemer of een lid van zijn gezin die geniet van een beslissing tot toekenning, door de Rijksdienst voor Pensioenen, van:

- Een tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65% (een aanvullende tegemoetkoming of een tegemoetkoming ter aanvulling van het gewaarborgd inkomen);
- Een inkomensgarantie voor ouderen (IGO);
- Een gewaarborgd inkomen voor bejaarden;
- Een tegemoetkoming voor hulp van derde;

Met toepassing van artikel 2, A, 2e en 9e lid, en B, 1e lid, van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 en van artikel 4, 1°, 2° en 3° van de programmawet, iedere eindafnemer of een lid van zijn gezin die geniet van een beslissing tot toekenning, door een Openbaar

Centrum voor Maatschappelijk Welzijn, van:

- Een leefloon;
- Een financiële steun aan een persoon die is ingeschreven in het vreemdelingenregister met een machtiging tot verblijf voor onbeperkte tijd en die omwille van zijn nationaliteit niet kan beschouwd worden als een gerechtigde op maatschappelijke integratie;
- Een maatschappelijke steun die geheel of gedeeltelijk door de federale staat ten laste genomen wordt;
- Een tegemoetkoming (voorschot) in afwachting van het gewaarborgd inkomen voor bejaarden, een inkomensgarantie voor ouderen of een tegemoetkoming voor gehandicapten.

4) Het feit dat het recht op het sociaal tarief door de FOD Sociale Zekerheid werd toegekend op 1 december 2010;

5) Het feit dat het recht op het sociaal tarief aan de klant niet kan worden ontzegd volgens de programmawet en het ministerieel besluit van 30 maart 2007;

6) De interpretatie, door de FOD Economie, van de datum van toekenning van het sociaal tarief heeft geen enkele wettelijke of reglementaire basis. Artikel 6, 4e lid, van de programmawet van 27 april 2007 bepaalt immers het volgende:

"Niettegenstaande de automatische toepassing van de maximumprijzen voor de levering van elektriciteit en aardgas, dienen de leveranciers de attesten te aanvaarden waarmee de eindafnemers bewijzen dat ze tot een van de in artikel 4 bedoelde categorieën behoren."

Het ministerieel besluit van 30 maart 2007 preciseert evenmin dat het recht op het sociaal tarief enkel van toepassing zou zijn vanaf de "datum van beslissing" of vanaf "de eerste dag van het trimester waarin de beslissing van de FOD Sociale Zekerheid werd genomen";

7) Het feit dat aan deze interpretatie van de datum van toekenning van het sociaal tarief geen reglementaire

1. INLEIDING
2. KLACHTEN ONTVANGEN DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
3. KLACHTEN VOOR BEMIDDELING (ONTVANKELIJKE KLACHTEN)
4. VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN
> 5. SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN
6. BELEIDSADVIES
7. KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING MET FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN
8. ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
9. VERSPREIDING VAN HET ACTIVITEITENVERSLAG

basis werd gegeven bij koninklijk besluit van 29 maart 2012 tot vaststelling van de regels voor het bepalen van de kosten van de toepassing van de sociale tarieven door de elektriciteitsbedrijven en de tussenkomstregels voor het ten laste nemen hiervan dat op voorstel van de CREG werd genomen en dat in werking trad op 1 april 2012, en bij de attesten vermeld in bijlage 2 van dit besluit;

8) Het feit dat de wettelijke basis van dit koninklijk besluit ook in twijfel kan worden getrokken gezien de bepalingen van artikel 6 van de programmawet van 27 april 2007 en van het ministerieel besluit van 30 maart 2007;

9) De aldus gecreëerde juridische onzekerheid die voor analyse werd voorgelegd aan de federale ombudsman via de klachten die in dit opzicht werden ingediend jegens de FOD's Economie en Sociale Zekerheid;

10) De aanbeveling van de federale ombudsman aan de FOD Economie, Directie-Generaal Energie (p. 92 en p. 168 van het jaarverslag 2012 van de federale ombudsman);

11) Het feit dat een terugwerkende kracht van vijf jaar als redelijk en objectief kan worden beschouwd indien er fouten werden gemaakt in het nadeel van de consument;

12) Het feit dat LAMPIRIS bij zijn standpunt blijft en het sociaal tarief toekent vanaf 1 januari 2012 en niet vanaf 1 december 2010 overeenkomstig de beslissing van de FOD Sociale Zekerheid ten gunste van de klant.

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om ten gunste van mevrouw X. het sociaal tarief toe te passen voor haar leveringen vanaf 1 december 2010, de aanvangsdatum van het recht.

Antwoord van de leverancier

Volgens de energieleverancier beschikt hij slechts over één attest van de FOD, namelijk voor het jaar 2012.



De klant heeft hem enkel beslissingen van het RIZIV bezorgd betreffende een erkenning van haar invaliditeitsperiode door de Hoge Commissie van de Geneeskundige Raad voor Invaliditeit van de diensten van het RIZIV.

Op basis van deze erkenning kan de invaliditeitsgraad van de persoon worden vastgesteld. Hierbij worden een aantal punten toegekend op basis waarvan de tegemoetkoming waar de persoon recht op heeft kan worden berekend.

De eerste beslissing erkent de invaliditeit van 19 februari 2011 tot 30 juni 2011, de tweede verlengt deze erkenning tot 31 oktober 2012.

De klant heeft hem dus nooit enig specifiek, noch enig algemeen attest overgemaakt. Op 6 september 2013 bezorgde de klant hem een schrijven van de FOD Sociale Zekerheid met het berekeningsdetail van haar tegemoetkoming met terugkerende kracht vanaf december 2010.

Opdat het sociaal tarief haar zou worden toegekend, moeten de documenten die de klant heeft overgemaakt zijn goedgekeurd door de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG).

LAMPIRIS begrijpt de moeilijkheden van zijn klant, maar kan het verschil tussen het toegepaste en het sociale tarief niet ten laste nemen als het, bij gebreke van een geldig specifiek attest, niet kan worden aangegeven bij de CREG.

Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst blijft voor deze dossiers aandringen op een oplossing voor de rechthebbenden op het sociaal tarief en stuurt deze aanbevelingen dan ook door naar de betrokken diensten, de FOD Economie, DG Energie, de FOD Sociale zekerheid, DG Personen met een handicap, de CREG en de federale Ombudsdienst ten einde uitvoering te geven aan de aanbeveling van de federale ombudsman aan de betrokken FOD's en het sociaal tarief met terugwerkende kracht toe te kennen aan de

rechthebbenden vanaf de aanvangsdatum van het recht op sociaal tarief (en niet de datum van beslissing van maanden of zelfs meer dan een jaar nadien).

Aanbeveling sociaal tarief

Omschrijving

Mevrouw X. wil van haar energiebedrijf het sociaal tarief verkrijgen voor het jaar 2010.

Het energiebedrijf heeft het beoogde tarief niet toegepast, hoewel het recht vanwege de handicap van de minderjarige zoon van de klant een aanvang nam op 5 januari 2010.

In het kader van deze analyse, werd de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid geïnterpelleerd. Volgens de gegevens vermeld op het attest van 11 november 2011, kunnen de ouders van het kind het sociaal tarief genieten vanaf 1 oktober 2010. De FOD Sociale Zekerheid herinnert er ook aan dat het sociaal tarief automatisch moet worden toegekend vanaf de verzending van het elektronisch attest.

Ook de Federale Overheidsdienst Economie werd geïnterpelleerd in het dossier. Volgens deze dienst dient het sociaal tarief te worden toegepast vanaf de 1^{ste} dag van het trimester waarin de beslissing tot toekenning werd genomen.

De vermeldingen van de data op de "algemene" attesten van de FOD Sociale Zekerheid, hebben geen invloed op de toepassing van het sociaal tarief. Enkel de datum van beslissing, vermeld op de "specifieke" attesten voor het verkrijgen van het sociaal tarief, telt. Deze attesten zijn de enige geldige bewijzen, ter aanvulling van de databank SOCTAR.

In dit dossier moet, volgens de FOD Economie, het sociaal tarief automatisch worden toegepast vanaf 1 oktober 2011.

Standpunt van de leverancier

Mevrouw X. betwist de aanvangsdatum van de toepassing van het sociaal tarief. Het sociaal tarief werd toegepast vanaf 1 oktober 2011. Dat is de toepassingsdatum die was meegedeeld door de FOD Economie. De FOD Economie heeft deze informatie ook bevestigd aan mevrouw X. De leverancier is bijgevolg van mening dat hij zijn facturatie niet dient aan te passen.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

1) De attesten in het dossier van mevrouw X. en die in het bezit zijn van ELECTRABEL, waaruit blijkt dat haar minderjarige zoon recht heeft op het sociaal tarief vanaf 1 oktober 2010, op basis van een beslissing van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid, Directie-Generaal Personen met een handicap;

2) Het feit dat de zoon van mevrouw X. behoort tot een van de categorieën van beschermde residentiële klanten in de zin van:

- de artikelen 3 tot 12 van de programmawet van 27 april 2007, hierna genoemd "de programmawet"
- het ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van elektriciteit aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie, hierna genoemd "het ministerieel besluit van 30 maart 2007".

Met toepassing van artikel 2, A, 4e tot 8e lid, van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 en van artikel 4, 1°, van de programmawet, iedere eindafnemer of een lid van zijn gezin die geniet van een beslissing tot toekenning, door de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid, van:

- Een tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65%;

1. INLEIDING
2. KLACHTEN ONTVANGEN DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
3. KLACHTEN VOOR BEMIDDELING (ONTVANKELIJKE KLACHTEN)
4. VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN
- > 5. SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN
6. BELEIDSADVIES
7. KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING MET FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN
8. ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
9. VERSPREIDING VAN HET ACTIVITEITENVERSLAG

- Een bijkomende kinderbijslag voor kinderen die getroffen zijn door een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid van minstens 66%;
- Een tegemoetkoming voor hulp van derde;
- Een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden;
- Een inkomensvervangende tegemoetkoming;
- Een integratietegemoetkoming.

Met toepassing van artikel 2, A, 3e, 4e, 7e en 8e lid, van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 en van artikel 4, 1°, van de programmawet, iedere eindafnemer of een lid van zijn gezin die geniet van een beslissing tot toekenning, door de Rijksdienst voor Pensioenen, van:

- Een tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65% (een aanvullende tegemoetkoming of een tegemoetkoming ter aanvulling van het gewaarborgd inkomen);
- Een inkomensgarantie voor ouderen (IGO);
- Een gewaarborgd inkomen voor bejaarden;
- Een tegemoetkoming voor hulp van derde;

Met toepassing van artikel 2, A, 2e en 9e lid, en B, 1e lid, van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 en van artikel 4, 1°, 2° en 3° van de programmawet, iedere eindafnemer of een lid van zijn gezin die geniet van een beslissing tot toekenning, door een Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn, van:

- Een leefloon;
- Een financiële steun aan een persoon die is ingeschreven in het vreemdelingenregister met een machtiging tot verblijf voor onbeperkte tijd en die omwille van zijn nationaliteit niet kan beschouwd worden als een gerechtigde op maatschappelijke integratie;
- Een maatschappelijke steun die geheel of gedeeltelijk door de federale staat ten laste genomen wordt;
- Een tegemoetkoming (voorschot) in afwachting van het gewaarborgd inkomen voor bejaarden, een inkomensgarantie voor ouderen of een tegemoetkoming voor gehandicapten.



3) Het feit dat de klant aan haar energiebedrijf, ELECTRABEL, het nodige attest voor de toepassing van het sociaal tarief voor 2011 heeft overgemaakt, maar geen attest kon verkrijgen voor de toepassing van het sociaal tarief voor het jaar 2010;

4) Het feit dat de klant haar energiebedrijf de attesten van erkenning van de graad van handicap heeft bezorgd voor de periodes van 1 oktober 2010 tot 31 januari 2011 en van 1 februari 2011 tot 30 november 2012, uitgegeven door de FOD Sociale Zekerheid;

5) Het feit dat het recht op het sociaal tarief aan mevrouw X. niet kan worden ontzegd volgens de programmawet en het ministerieel besluit van 30 maart 2007;

6) Het feit dat de interpretatie, door de Federale Overheidsdienst Economie, van de datum van toekenning van het sociaal tarief geen enkele wettelijke of reglementaire basis heeft. Artikel 6, 4^e lid, van de programmawet van 27 april 2007 bepaalt immers het volgende:

“Niettegenstaande de automatische toepassing van de maximumprijzen voor de levering van elektriciteit en aardgas, dienen de leveranciers de attesten te aanvaarden waarmee de eindafnemers bewijzen dat ze tot een van de in artikel 4 bedoelde categorieën behoren.”

Het ministerieel besluit van 30 maart 2007 preciseert evenmin dat het recht op het sociaal tarief enkel van toepassing zou zijn vanaf de “datum van beslissing” of vanaf “de eerste dag van het trimester waarin de beslissing van de FOD Sociale Zekerheid werd genomen”;

7) Het feit dat aan deze interpretatie van de datum van toekenning van het sociaal tarief geen reglementaire basis werd gegeven bij koninklijk besluit van 29 maart 2012 tot vaststelling van de regels voor het bepalen van de kosten van de toepassing van de sociale tarieven door de elektriciteitsbedrijven en de tussenkomstregels voor het ten laste nemen hiervan dat op voorstel van de CREG werd genomen en dat in werking trad op 1 april 2012, en bij de attesten vermeld in bijlage 2 van dit besluit;

8) Het feit dat de wettelijke basis van dit koninklijk besluit ook in twijfel kan worden getrokken gezien de bepalingen van artikel 6 van de programmawet van 27 april 2007 en van het ministerieel besluit van 30 maart 2007;

9) De aldus gecreëerde juridische onzekerheid die werd voorgelegd aan de federale ombudsman via de klachten die in dit opzicht werden ingediend jegens de FOD's Economie en Sociale Zekerheid;

10) De aanbeveling van de federale ombudsman aan de FOD Economie, Directie-Generaal Energie en aan de FOD Sociale Zekerheid (p. 92 en p. 168 van het jaarverslag 2012 van de federale ombudsman);

11) Punt IV §5 van het Akkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt”, dat bepaalt: *“Om geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende de welke de leverancier fouten inzake facturatie kan rechtzetten, tenzij deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen. In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn zoals bepaald in de toepasselijke reglementering”;*

12) Artikel 23 van het koninklijk besluit van 22 mei 2003 betreffende de procedure voor de behandeling van de dossiers inzake tegemoetkomingen aan personen met een handicap, volgens welk ambtshalve wordt overgegaan tot een herziening van het recht op de inkomensvervangende tegemoetkoming en het recht op de integratietegemoetkoming vijf jaar na de eerste ingangsdatum van de laatste beslissing tot toekenning (vijfjaarlijkse herziening);

13) De retroactieve aanvangsdatum van dit recht is 1 oktober 2010;

14) Het feit dat een terugwerkende kracht van vijf jaar als redelijk en objectief kan worden beschouwd indien er fouten werden gemaakt in het nadeel van de consument;

15) Het feit dat ELECTRABEL bij zijn standpunt blijft en het sociaal tarief toekent vanaf 1 oktober 2011 en niet vanaf 1 oktober 2010 overeenkomstig de beslissing van de FOD Sociale Zekerheid ten gunste van de klant.

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om ten gunste van mevrouw X. het sociaal tarief toe te passen vanwege haar minderjarige zoon, voor de energieleveringen vanaf 1 oktober 2010, de aanvangsdatum van het recht.

Antwoord van de leverancier

ELECTRABEL heeft de aanbeveling niet gevolgd.

Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst blijft voor deze dossiers aandringen op een oplossing voor de rechthebbenden op het sociaal tarief en stuurt deze aanbevelingen dan ook door naar de betrokken diensten, de FOD Economie, DG Energie, de FOD Sociale zekerheid, DG Personen met een handicap, de CREG en de federale Ombudsdienst ten einde uitvoering te geven aan de aanbeveling van de federale ombudsman aan de betrokken FOD's en het sociaal tarief met terugwerkende kracht toe te kennen aan de rechthebbenden vanaf de aanvangsdatum van het recht op sociaal tarief (en niet de datum van beslissing van maanden of zelfs meer dan een jaar nadien).

Aanbeveling sociaal tarief

Omschrijving

De heer V. betwist de aanvraag voor de plaatsing van een budgetmeter van zijn energieleverancier ESSENT. Hij wenst een rechtzetting van de facturen aangezien het sociaal tarief niet werd toegepast.

Standpunt van de leverancier

ESSENT heeft aan de Ombudsdienst verklaard dat de procedure van de budgetmeter werd geannuleerd en dat hij sinds 24 juli 2012 geen leverancier meer is van dit toegangspunt.

Wat het sociaal tarief betreft, verklaart ESSENT geen geldig attest heeft ontvangen voor het jaar 2012.

1. INLEIDING
2. KLACHTEN ONTVANGEN DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
3. KLACHTEN VOOR BEMIDDELING (ONTVANKELIJKE KLACHTEN)
4. VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN
> 5. SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN
6. BELEIDSADVIES
7. KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING MET FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN
8. ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
9. VERSPREIDING VAN HET ACTIVITEITENVERSLAG

Opdat het tarief zou worden aangepast, moet de klant de geldige attesten overmaken voor de andere jaren.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

1) De bevestiging van de FOD Sociale Zekerheid dat mevrouw S. (echtgenote van de heer V.) in aanmerking komt voor het sociaal tarief sinds maart 2010;

2) Het feit dat, op basis van het attest, mevrouw S. recht heeft op het sociaal tarief, na een beslissing van de FOD Sociale Zekerheid in 2012;

3) Het feit dat de klant behoort tot een van de categorieën van beschermde residentiële klanten in de zin van:

- de artikelen 3 tot 12 van de programmawet van 27 april 2007, hierna genoemd “de programmawet”
- het ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van elektriciteit aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie, hierna genoemd “het ministerieel besluit van 30 maart 2007”.

Met toepassing van artikel 2, A, 4e tot 8e lid, van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 en van artikel 4, 1^o, van de programmawet, iedere eindafnemer of een lid van zijn gezin die geniet van een beslissing tot toekenning, door de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid, van:

- Een tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65%;
- Een bijkomende kinderbijslag voor kinderen die getroffen zijn door een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid van minstens 66%;
- Een tegemoetkoming voor hulp van derde;
- Een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden;
- Een inkomensvervangende tegemoetkoming;
- Een integratietegemoetkoming.



Met toepassing van artikel 2, A, 3e, 4e, 7e en 8e lid, van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 en van artikel 4, 1°, van de programmawet, iedere eindafnemer of een lid van zijn gezin die geniet van een beslissing tot toekenning, door de Rijksdienst voor Pensioenen, van:

- Een tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65% (een aanvullende tegemoetkoming of een tegemoetkoming ter aanvulling van het gewaarborgd inkomen);
- Een inkomensgarantie voor ouderen (IGO);
- Een gewaarborgd inkomen voor bejaarden;
- Een tegemoetkoming voor hulp van derde;

Met toepassing van artikel 2, A, 2e en 9e lid, en B, 1e lid, van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 en van artikel 4, 1°, 2° en 3° van de programmawet, iedere eindafnemer of een lid van zijn gezin die geniet van een beslissing tot toekenning, door een Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn, van:

- Een leefloon;
- Een financiële steun aan een persoon die is ingeschreven in het vreemdelingenregister met een machtiging tot verblijf voor onbepaalde tijd en die omwille van zijn nationaliteit niet kan beschouwd worden als een gerechtigde op maatschappelijke integratie;
- Een maatschappelijke steun die geheel of gedeeltelijk door de federale staat ten laste genomen wordt;
- Een tegemoetkoming (voorschot) in afwachting van het gewaarborgd inkomen voor bejaarden, een inkomensgarantie voor ouderen of een tegemoetkoming voor gehandicapten.

4) De interpretatie van de datum van toekenning van het sociaal tarief heeft geen enkele wettelijke of reglementaire basis. Artikel 6, 4° lid, van de programmawet van 27 april 2007 bepaalt immers het volgende:

“Niettegenstaande de automatische toepassing van de maximumprijzen voor de levering van elektriciteit en aardgas, dienen de leveranciers de attesten te aanvaarden

waarmee de eindafnemers bewijzen dat ze tot een van de in artikel 4 bedoelde categorieën behoren.”

Het ministerieel besluit van 30 maart 2007 preciseert evenmin dat het recht op het sociaal tarief enkel van toepassing zou zijn vanaf de “datum van beslissing” of vanaf “de eerste dag van het trimester waarin de beslissing van de FOD Sociale Zekerheid werd genomen”.

5) Het feit dat aan deze interpretatie van de datum van toekenning van het sociaal tarief geen reglementaire basis werd gegeven bij koninklijk besluit van 29 maart 2012 tot vaststelling van de regels voor het bepalen van de kosten van de toepassing van de sociale tarieven door de elektriciteitsbedrijven en de tussenkomstregels voor het ten laste nemen hiervan, dat op voorstel van de CREG werd genomen en dat in werking trad op 1 april 2012, en bij de attesten vermeld in bijlage 2 van dit besluit;

6) De wettelijke basis van dit koninklijk besluit kan ook in twijfel worden getrokken gezien de bepalingen van artikel 6 van de programmawet van 27 april 2007 en van het ministerieel besluit van 30 maart 2007;

7) De aldus gecreëerde juridische onzekerheid die voor analyse werd voorgelegd aan de federale ombudsman via de klachten die in dit opzicht werden ingediend jegens de FOD's Economie en Sociale Zekerheid.

Aldus heeft de Ombudsdienst aanbevolen om het sociaal tarief toe te passen, rekening houdend met de aanvangsdatum van het recht op het sociaal tarief, namelijk 1 maart 2010.

Antwoord van de leverancier

Gelet op het standpunt van de FOD Economie en de regels vermeld in het Vademecum SOCTAR aangaande de toekenning en het gebruik van de attesten die het sociaal tarief toekennen, en de noodzaak voor de leveranciers om de toekenning van het sociaal tegenover de CREG te rechtvaardigen aan de hand van een geldig attest, op straffe van het verschil tussen het

sociaal tarief en het referentietarief niet terugbetaald te krijgen, heeft ESSENT aan onze dienst verklaard dat hij aan mevrouw V. het sociaal tarief niet kan toekennen.

Zodra de bevoegde instanties ter zake nieuwe gevalideerde regels uitvaardigen, zal ESSENT zijn toekenningsprocedure dienovereenkomstig aanpassen. In afwachting zal ESSENT zich houden aan de regels van het Vademecum SOCTAR.

Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst blijft voor deze dossiers aandringen op een oplossing voor de rechthebbenden op het sociaal tarief en stuurt deze aanbevelingen dan ook door naar de betrokken diensten, de FOD Economie, DG Energie, de FOD Sociale zekerheid, DG Personen met een handicap, de CREG en de federale Ombudsdienst ten einde uitvoering te geven aan de aanbeveling van de federale ombudsman aan de betrokken FOD's en het sociaal tarief met terugwerkende kracht toe te kennen aan de rechthebbenden vanaf de aanvangsdatum van het recht op sociaal tarief (en niet de datum van beslissing van maanden of zelfs meer dan een jaar nadien).

LAATTIJDIGE FACTURATIE

Aanbeveling gebrek aan jaarlijkse factuur

Omschrijving

Mevrouw J. ontvangt een afrekening voor een bedrag van 3.853,50 euro voor de periode van 27 mei 2009 tot 31 augustus 2012. Zij vraagt dat de leverancier een commercieel gebaar stelt aangezien de meterstanden ieder jaar werden gevalideerd en zij dus meende dat de maandelijkse voorschotten correct berekend waren.

Standpunt van de leverancier

Op basis van de algemene voorwaarden, werd aan mevrouw J. een eerste commercieel gebaar gesteld in de vorm van een creditnota voor een bedrag van 1.029,29 euro, die de periode van 27 mei 2009 tot 31 december 2009 annuleert.

1. INLEIDING
2. KLACHTEN ONTVANGEN DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
3. KLACHTEN VOOR BEMIDDELING (ONTVANKELIJKE KLACHTEN)
4. VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN
- > 5. SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN
6. BELEIDSADVIES
7. KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING MET FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN
8. ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
9. VERSPREIDING VAN HET ACTIVITEITENVERSLAG

LUMINUS gaat niet akkoord met het feit dat de niet tijdig gefactureerde periodes moeten worden geannuleerd en ten laste worden genomen.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst is van mening dat enkel de periode van 6 september 2010 tot 31 augustus 2011 mag worden gefactureerd.

De Ombudsdienst wees LUMINUS op:

- artikel IV, 17° van het Consumentenakkoord dat luidt als volgt:

“Dat ieder jaar een eindafrekening wordt opgesteld tenzij de leverancier de meetgegevens niet heeft ontvangen.”

- Artikel 7, §3 van het Besluit van de Waalse Regering van 30 maart 2006 betreffende de openbare dienstverplichtingen op de elektriciteitsmarkt, dat het volgende bepaalt:

“Minstens één maal per jaar maakt de leverancier, voor elke eindafnemer, een regularisatiefactuur op. Die factuur moet gemaakt worden uiterlijk binnen de zestig dagen volgend op de uiterlijke datum waarop de gegevens betreffende de meteropname uitgevoerd door de netbeheerder en voorzien in het Technische Reglement voor het beheer van de distributienetten, aan de leverancier worden overgemaakt.”

- Artikel 7.1 van zijn algemene voorwaarden dat luidt als volgt:

“Voor zover wij uw meetgegevens hebben ontvangen van de netbeheerder, bezorgen wij u jaarlijks een factuur waarin uw effectieve verbruik wordt afgerekend en waarin wij de reeds gefactureerde voorschotfacturen tot meteropname verrekenen.”

De Ombudsdienst is van mening dat de te factureren periode de periode is tussen de jaarlijkse meteropnames,



d.w.z. van 06 september 2010 tot 31 augustus 2011. Hij acht het commerciële gebaar dus onvoldoende aangezien het over een periode van 827 dagen slechts een periode annuleert van 219 dagen (27 mei 2009 tot 31 december 2009).

Antwoord van de leverancier

LUMINUS bevestigt dat het op 25 november 2011 gefactureerde verbruik daadwerkelijk heeft plaatsgevonden en dat geen enkele wettekst of contractuele bepaling de eindklant ontheft van zijn verplichting om zijn verbruik te betalen indien dit niet jaarlijks zou zijn gefactureerd. Er is dus geen enkele reden waarom LUMINUS wel zou verplicht zijn om dat te doen. Gelet op het feit dat deze factuur betrekking had op twee verbruiks jaren, meent LUMINUS dat mevrouw J. voldoende werd vergoed.

Commentaar van de Ombudsdienst

LUMINUS heeft de aanbeveling van de Ombudsdienst niet gevolgd en zal de niet tijdig gefactureerde bijkomende periode, d.w.z. van 01 januari 2010 tot 06 september 2010, niet annuleren. Het antwoord van LUMINUS bevat echter geen nieuwe elementen die het standpunt van de Ombudsdienst kunnen wijzigen.

MARKTPRAKTIJKEN

Aanbeveling voor onrechtmatig contract

Omschrijving

Een klant is op 10 januari 2013 overgeschakeld van ELECTRABEL naar een andere leverancier.

Op 14 januari 2013 werd hij door ELECTRABEL gecontacteerd en werd er hem gevraagd wat de reden was van zijn vertrek naar een andere leverancier en werd er hem voorgesteld om een nieuwe offerte toe te sturen.

Tot zijn verbazing ontvangt hij op 22 februari een brief van ELECTRABEL waarin zijn “nieuw” contract bij ELECTRABEL wordt bevestigd dat hij telefonisch zou hebben aangevraagd.

De klant betwist dit contract te zijn aangegaan en dient klacht in bij de Ombudsdienst voor Energie.

Standpunt van de leverancier

ELECTRABEL is niet bereid om het contract te annuleren en de aangerekende bedragen terug te betalen aan de klant omdat ze van mening zijn dat uit het telefonisch onderhoud van 14 januari 2013 bleek dat de klant niet op de hoogte was van de variabele energieprijzen die de nieuwe energieleverancier zou aanrekenen. Naar aanleiding van dit telefonisch onderhoud zou de klant een offerte hebben opgevraagd en heeft hij op 5 februari teruggebeld om een nieuw contract aan te vragen.

ELECTRABEL is van mening correct te hebben gehandeld en dat het contract rechtmatig werd opgemaakt.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

Overwegende dat op de bevestigingsbrief van 22 februari 2013 van ELECTRABEL het volgende vermeld staat:

“Deze contracten zijn pas bindend na verloop van een termijn van 7 werkdagen te rekenen vanaf de dag dat wij de door u ondertekende antwoordkaart hebben ontvangen (Ontvangstdag). Gedurende deze termijn van 7 werkdagen kan u ons nog schriftelijk meedelen dat u afziet van de contracten. Dit schrijven dient gericht te zijn aan ELECTRABEL, Postbus 70, 2600 Berchem”;

Overwegende dat de klant dit contract nooit schriftelijk heeft bevestigd en ELECTRABEL dan ook geen ondertekende antwoordkaart kan voorleggen, waardoor het contract dan ook niet bindend is zoals de bevestigingsbrief van ELECTRABEL zelf bepaalt;

Overwegende dat de Gedragscode voor “verkoop buiten de onderneming” en “verkoop op afstand”, die een aanvulling vormt op de Wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, in artikel III.b het volgende bepaalt:

“Bijzondere bepalingen inzake een verkoop via de telefoon:

De consument moet dit contract uitdrukkelijk en schriftelijk bevestigen. Het overschakelen naar een andere leverancier of verandering van contract, behalve indien de oorspronkelijke duurtijd en de essentiële voorwaarden niet wijzigen (met uitzondering van een prijsvermindering), bij dezelfde leverancier zonder schriftelijke verleende bevestiging van de consument is verboden. Het voorwerp van de toestemming moet hierbij precies zijn bepaald.

De schriftelijke bevestiging van de consument kan via de post, e-mail, fax of een andere duurzame drager aan de leverancier worden overgemaakt. Het contract is pas bindend des switchmagpas plaatsvinden na schriftelijke bevestiging en na afloop van de verzakingstermijn van 7 werkdagen dat ingaat na de schriftelijke bevestiging van de consument met het contract.”

Overwegende dat de Gedragscode in hoofdstuk ‘IV. Sancties’ het volgende bepaalt:

“Onverminderd de straffen voorzien in de verschillende wetten en uitvoeringsbesluiten en alle andere vormen van schadevergoeding, geeft elke inbreuk op de bepalingen van het akkoord en de gedragscode vast te stellen door de Algemene Directie Controle en Bemiddeling met betrekking tot de verkoop gesloten buiten de onderneming van de verkoper en van een verkoop via de telefoon aanleiding tot:

- onmiddellijke terugbetaling aan de consument van alle door hem betaalde facturen. Er wordt hem verder geen enkel verbruik gefactureerd.
- onmiddellijk herstel van de consument in zijn oude contractuele relatie. De oude leverancier neemt de consument kosteloos terug zo vlug als technisch mogelijk.”

De Ombudsdienst voor Energie beval dan ook aan ELECTRABEL om het aangerekend verbruik te annuleren.

1. INLEIDING
2. KLACHTEN ONTVANGEN DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
3. KLACHTEN VOOR BEMIDDELING (ONTVANKELIJKE KLACHTEN)
4. VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN
- > 5. SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN
6. BELEIDSADVIES
7. KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING MET FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN
8. ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
9. VERSPREIDING VAN HET ACTIVITEITENVERSLAG

Antwoord van de leverancier

ELECTRABEL blijft bij zijn standpunt dat de klant op 5 februari 2013 telefonisch contact heeft opgenomen om een nieuw contract aan te vragen.

Bovendien is ELECTRABEL van mening dat de klant ELECTRABEL nooit schriftelijk heeft ingelicht om de contracten te annuleren.

Commentaar van de Ombudsdienst

Het antwoord van ELECTRABEL bevat geen argumenten die het standpunt van de Ombudsdienst doen wijzigen en dit om de redenen omschreven in de aanbeveling.

De Ombudsdienst voor Energie heeft dit dossier eveneens toegezonden aan de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie (Northgate III, Koning Albert II - laan 16, 1000 Brussel - tel: 0800 120 33 - info. eco@economie.fgov.be) die bevoegd is voor de controle op de naleving van de gedragscode voor “verkoop buiten de onderneming” en “verkoop op afstand” teneinde hier het passend gevolg aan te geven.

GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN

Aanbeveling retroactieve toepassing van gratis elektriciteit in Vlaanderen

Omschrijving

Wanneer mevrouw G. haar energiefacturen door haar kleinzoon laat nakijken, blijkt dat de energieleverancier haar nooit de gratis elektriciteit heeft toegekend. Toen het probleem werd voorgelegd aan de (oude) leverancier van mevrouw G., ELECTRABEL, was deze enkel bereid de gratis elektriciteit voor 2011 en 2012 bij creditnota toe te kennen. De indiener van de klacht vroeg ook de toekenning van de gratis elektriciteit voor de jaren van 2005 tot 2010.

Uit het feitenrelaas van de distributienetbeheerder mag blijken dat deze, na opvraging in het Rijksregister van



de natuurlijke personen, geen gezinssamenstelling met betrekking tot dit adres ontving omdat de voornaam van de klant niet correct was. Tot 21 december 2012 was zij immers in het toegangsregister opgenomen met een vereenvoudigde (kortere) voornaam dan haar officiële naam.

Standpunt van de leverancier

In antwoord op de klacht hield ELECTRABEL voet bij stuk en ging niet in op het verzoek van de klant om de gratis elektriciteit alsnog retroactief toe te kennen voor de jaren vóór 2011.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

“(…)

Overwegende dat de Ombudsdienst voor Energie inroept dat conform het Akkoord ‘De consument in de vrijgemaakte elektriciteits – en gasmarkt’ de leveranciers er zich toe verbonden hebben om in hun algemene/ bijzondere contractuele voorwaarden met de consument geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende dewelke de leverancier fouten inzake facturatie kan rechtzetten, tenzij deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen (zoals netbeheerders). In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn, zoals bepaald in de toepasselijke reglementering.

Overwegende dat de toepasselijke reglementering aangaande de toekenning van gratis kWh echter geen termijnen voorziet waarbinnen het recht moet worden uitgeoefend. Het volstaat volgens deze regelgeving dat indien een huishoudelijke afnemer geen of onvoldoende gratis elektriciteit heeft ontvangen, de klant – via een ondertekend document – aan de leverancier dient aan te geven hoeveel aantal personen op 1 januari van het jaar in kwestie gedomicilieerd waren op het adres van de aansluiting in kwestie. De leverancier wordt vervolgens door de netbeheerder vergoed voor de bedragen die hij zal aftrekken van de facturen van de huishoudelijke afnemers die op het net van de betrokken netbeheerder

zijn aangesloten, en factureert die bedragen aan de betrokken netbeheerder.

Overwegende dat de Ombudsdienst van mening is dat rechtzettingen van facturen in het voordeel van de consument retroactief kunnen doorgevoerd worden wanneer zij door de consument aan de leverancier of de netbeheerder worden medegedeeld in de periode van vijf jaar vanaf de vervaldatum van de factuur waarin de fouten inzake facturatie gebeurden.

Overwegende dat indien er fouten gebeuren in het nadeel van de consument zoals het vergeten toekennen van gratis kWh (in Vlaanderen) een termijn van vijf jaar retroactiviteit als redelijk en objectief kan worden aangemerkt.

(…)

formuleert de Ombudsdienst voor energie de volgende aanbeveling (…)

“ELECTRABEL kent de gratis kWh eveneens toe voor de jaren 2008, 2009 en 2010.”

Standpunt van de leverancier

“De vraag naar een retroactieve toepassing van de gratis kWh voor deze jaren stuit op het fundamentele probleem dat de financiële impact van een eventuele retroactieve toepassing ten laste moet worden genomen door de distributienetbeheerders in de geliberaliseerde markt. Het zijn deze spelers die, conform de regelgeving, de volledige financiering van de gratis kWh voor hun rekening nemen en de kost hiervan opnemen in hun distributienettarieven. Deze kost wordt bijgevolg niet gedragen door de energieleveranciers.

Er bestaat ook geen wetgeving die vastlegt hoever de leverancier in het verleden teruggaat en hoe hij deze kost recupereert. De financiering van gratis kWh is immers voor rekening van de distributienetbeheerder. Deze laat aan leveranciers geen terugvordering verder dan 2 jaar

in het verleden toe omdat deze dit op zijn beurt ook niet meer kan terugvorderen.

De Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) heeft geadviseerd aan de betrokken minister om een rechtzettingstermijn op te nemen van minimum 2 jaar, maar tot heden zonder gevolg. Bij gebrek aan wetgeving stelt de VREG dat de leverancier minstens de gratis elektriciteit van dit jaar en vorig jaar toekent. ELECTRABEL houdt zich hieraan.

De discussie over een rechtzettingstermijn van twee of vijf jaar is grotendeels een discussie tussen de Ombudsdienst voor Energie en de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG). Energieleveranciers zijn betrokken partij omdat de gratis kWh uitgekeerd wordt op hun factuur. Maar de financiering ervan is voor rekening van de distributienetbeheerder. Deze laat, zoals reeds uitgelegd, geen terugvordering verder dan 2 jaar in het verleden toe om deze dit op zijn beurt ook niet meer kan terugvorderen.

Wij wensen tevens te verwijzen eveneens naar artikel IV.13 van het Consumentenakkoord. Dit artikel stelt dat de leveranciers er zich toe verbinden om in hun algemene / bijzondere contractuele voorwaarden te voorzien in een klachten (protest)termijn voor de consument ingeval van foutieve facturatie van minstens 12 maanden vanaf de uiterste betalingsdatum bepaald in de betrokken factuur.

Wij benadrukken dat er in dit geval geen sprake is van een rechtzetting van meetgegevens door EANDIS. Zodoende zijn de rechtzettingprincipes opgenomen in het Technisch Reglement niet van toepassing. De gratis elektriciteit is een korting, toegekend door de Vlaamse regering.

Artikel 7.4. van de Algemene Voorwaarden stelt dat “Klachten over een factuur kunnen geformuleerd worden tot 12 maanden na de vervaldatum van de betwiste factuur.”

Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst neemt kennis van de volgende melding op de website van de VREG (<http://www.vreg.be/gratis-elektriciteit#12>):

“In de Vlaamse energieregelgeving is niets vastgelegd over hoelang de leverancier moet teruggaan om de niet toegekende elektriciteit uit het verleden alsnog toe te kennen. De VREG heeft dit probleem aangekaart bij de minister en adviseert om een rechtzettingstermijn van minimum 2 jaar op te nemen in wetgeving. In afwachting stelt de VREG dan ook dat de leverancier minstens de gratis elektriciteit van dit jaar en vorig jaar toe moet kennen.”

De Ombudsdienst stelt vast dat ELECTRABEL zich in dit klachtendossier aan de door de VREG geadviseerde rechtzettingstermijn van twee jaar heeft gehouden.

In dezelfde mededeling op de website blijkt echter dat het inzake het ontbreken van regels enkel gaat om een stilzwijgen in de Vlaamse energieregelgeving, wat niet verhindert dat andere regels van meer algemene strekking hun toepassing kunnen vinden.

De Ombudsdienst blijft dan ook ijveren voor een toepassing van de vijfjarige retroactieve termijn en wordt daarin ook bijgetreden door de Vlaamse Ombudsdienst die in zijn jaarrapporten 2011 (p. 43) en 2012 (p. 49) de aanbeveling formuleerde om bij de toekenning van gratis elektriciteit (en water) vijf jaar in de tijd terug te gaan.



→ GEDEELTELIJK GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF.

LEVERANCIERSWISSEL

Aanbeveling voor aangerekende schadevergoeding

Omschrijving

Een professionele eindafnemer is op 1 mei 2011 van LUMINUS overgeschakeld naar een nieuwe leverancier.

Door de overschakeling op deze datum werd hem door LUMINUS een schadevergoeding aangerekend ten bedrage van 1.335,42 euro, daar de einddatum van het contract 19 april 2011 was.

Hij betwist deze schadevergoeding en neemt contact op met de Ombudsdienst voor Energie.

Standpunt van de leverancier

LUMINUS is niet bereid om de schadevergoeding te annuleren omdat “de nieuwe leverancier aan de klant heeft gemeld dat er enkel op de 1^{ste} dag van de maand overnames konden gebeuren. Deze informatie is echter foutief omdat het in de energiemarkt wel mogelijk is om op een andere dag dan de 1^{ste} van de maand de energielevering over te nemen.”

LUMINUS verwijst de klant naar de nieuwe leverancier daar de nieuwe leverancier verkeerde informatie heeft medegedeeld.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

Overwegende dat de startdatum van het energiecontract bij LUMINUS 20 april 2009 is, zijnde de datum van de ondertekening van het contract;

Overwegende dat de contractuele einddatum van het contract 19 april 2011 was, maar dat deze einddatum

vervolgens niet meer wordt vermeld op de facturen;

Overwegende dat op de slotafrekening van LUMINUS van 13 mei 2011 voor de periode van 01 april 2011 tot 30 april 2011 een tarief gehanteerd wordt van 0,086095 €/kWh voor het dagtarief en 0,054365 €/kWh voor het nachttarief en LUMINUS hierbij de algemene en bijzondere voorwaarden van het contract niet respecteert, daar:

– Het overeengekomen tarief op de tariefkaart van april 2009 0,070598 €/kWh voor het dagtarief en 0,035017 €/kWh voor het nachttarief bedroeg.

– De bijzondere voorwaarde in verband met de duur van het contract niets vermeldt over een aanpassing van de tarieven na de verlenging van het contract:

“LUMINUS Vast Pro² Elektriciteit is een contract voor een bepaalde duur van 2 jaar dat automatisch verlengd wordt met opeenvolgende perioden van 2 jaar.”

– De klant niet in kennis werd gebracht van deze prijswijziging, ondanks dat de algemene voorwaarden het volgende bepalen:

“6.3. In geval van wijziging van de prijs om een andere dan een in artikel 6.2 vermelde reden, zullen wij de nieuwe prijs tenminste twee maanden voor het inwerkingtreden ervan aan u meedelen.”

– Zelfs indien LUMINUS van mening is dat de prijswijziging rechtmatig werd doorgevoerd bij de stilzwijgende verlenging van het contract, de prijswijziging pas vanaf 20 april 2011 mag doorgevoerd worden, daar de einddatum van het contract 19 april 2011 was;

Overwegende dat door de overname door de nieuwe leverancier op 1 mei 2011 LUMINUS nog kon doorleveren tot 30 april 2011 en op die manier de leveringsvoorwaarden en termijnen werden gerespecteerd zodat er geen redenen zijn om een verbrekingsvergoeding aan te rekenen;

De Ombudsdienst voor Energie beval dan ook aan LUMINUS om de schadevergoeding te annuleren.

Antwoord van de leverancier

Overwegende dat de bijzondere voorwaarden duiden op een contract van bepaalde duur dat automatisch stilzwijgend verlengd wordt met opeenvolgende perioden van 2 jaar en dus logischerwijze geen eeuwig geldende prijs garandeert;

Overwegende dat onze bijzondere voorwaarden duidelijk vermelden dat het contract begint op datum van ondertekening namelijk 20 april 2009 en bijgevolg de aangerekende verbrekingsvergoeding gegrond is;

Overwegende dat het hier niet gaat om een consument maar om een professionele klant die geacht wordt op de hoogte te zijn van de gevolgen van contractuele voorwaarden;

Overwegende dat de betwisting in feite handelt om een bedrag van 166,67 euro inclusief BTW;

Overwegende dat de Ombudsdienst om een annulering van de terecht aangerekende verbrekingsvergoeding ten bedrage van 1.335,42 euro verzoekt;

Overwegende het feit dat dit bedrag wel erg ver uit elkaar ligt besloten wij om niet in te gaan op uw vraag tot een compensatie van 1.335,42 euro maar wel tot een compensatie van 166,67 euro inclusief BTW. Dit bedrag zal rechtstreeks overgeschreven worden op de bankrekening van de klager.

Commentaar van de Ombudsdienst

LUMINUS gaat akkoord met de onterecht doorgevoerde contractuele prijswijzigingen voor dag- en nachttarief maar het antwoord van LUMINUS omtrent de aangerekende schadevergoeding bevat geen argumenten die het standpunt van de Ombudsdienst doen wijzigen en dit om de redenen omschreven in de aanbeveling.

PRIJZEN/TARIEVEN

Aanbeveling tarief sociale leverancier

Omschrijving

De heer R. betwist de verbruiksfactuur van 1.487,91 euro die SIBELGA gestuurd heeft aan het fraudetarief omdat hij meent dat zijn leveringspunt door deze laatste werd afgesloten terwijl hij te kennen had gegeven dat er sprake was van hoofdzakelijk huishoudelijk verbruik en niet van professioneel verbruik.

Standpunt van de distributienetbeheerder

SIBELGA heeft de ombudsdienst laten weten dat de problematiek van professioneel contract/contract van residentiële gebruiker, alsook de houding die SIBELGA in deze zaak moet innemen, beschouwd moet worden in het licht van alle volgende bepalingen van de elektriciteitsordonnantie (en mutatis mutandis van de gasordonnantie).

“Artikel 2. 29° « Residentiële afnemer »: de op het net aangesloten afnemer die elektriciteit aankoopt voor hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik en waarvan de factuur wordt opgemaakt op zijn eigen naam.

Artikel 9bis. De distributienetbeheerder houdt een toegangsregister bij om de toegang tot zijn net te beheren. [...] De in het toegangsregister opgenomen gegevens gelden, met name voor de facturering aan leveranciers voor het gebruik van het distributienet en de prestaties voor toegang tot het net in kwestie.

Artikel 25sexies § 4. 1ste lid: In geen geval mag een leveringspunt van elektriciteit dat bestemd is voor een hoofdwoonplaats of voor hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik worden afgesloten zonder de goedkeuring van de vrederechter. [...]

Artikel 25sexies §4, 4de lid: Bovendien, indien de distributienetbeheerder die door een leverancier belast wordt met het afsluiten van een afnamepunt dat niet toegekend is, niet gedekt is door een contract of niet



standaard beleverd wordt, of waarop hij een verbreken van de zegels heeft vastgesteld, de aanwezigheid van een afnemer heeft opgemerkt tijdens zijn plaatsbezoek, nodigt hij deze uit om zijn contractuele situatie binnen de veertig dagen in orde te stellen, periode waarin de netbeheerder hem minstens eenmaal bezoekt, en met achterlating van een bericht. Bij gebrek aan regularisatie door de afnemer na deze termijn, is de toestemming van de vrederechter voor de afsluiting niet langer vereist.”

SIBELGA is van mening dat het eerste lid van artikel 25sexies §4 betrekking heeft op leveringen met contract, terwijl het vierde lid van dit artikel betrekking heeft op leveringen zonder contract.

Overigens slaat het “hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik” waarvan sprake in het eerste lid op het “hoofdgebruik door een gezin” dat is terug te vinden in de definitie van de residentiële afnemer, waarvan de factuur (en dus het contract) wordt opgemaakt op zijn eigen naam.

In deze zaak werd een contract afgesloten, maar het gaat om een contract van het professionele type en niet om een contract van het residentiële type. Maar het gebruik zou dus residentieel zijn.

Conform de splitsing van de rollen en verantwoordelijkheden ingevolge de liberalisering van de markt, is het niet de taak van SIBELGA om te onderzoeken of de verzoeken tot afsluiting die haar door een leverancier overgemaakt worden, gegrond zijn, dan wel of die leverancier, voorafgaand aan de indiening van zijn verzoek tot afsluiting, heeft voldaan aan zijn wettelijke en/of contractuele verplichtingen ten aanzien van zijn klant.

Hoogstens moet SIBELGA, in haar hoedanigheid van beheerder van het toegangsregister die instaat voor de uitvoering van de verrichtingen voor toegang, zich ervan vergewissen dat een scenario dat wordt ingediend met betrekking tot een toegangspunt niet onverenigbaar is met de eigenschappen van dit toegangspunt zoals ze vermeld staan in het toegangsregister. Wanneer er

dus een verzoek tot “professionele drop” aan SIBELGA gericht wordt met betrekking tot een toegangspunt dat in het toegangsregister vermeld staat als een professioneel toegangspunt, heeft SIBELGA geen enkele reden om zich te verzetten tegen het verzoek dat ze verplicht is uit te voeren in het kader van het met de leverancier gesloten toegangscontract (overeenkomstig de Technische Reglementen).

Gesteld dat een verzoek tot afsluiting dat werd ingeleid door een leverancier onregelmatig wordt bevonden door de regulator/ombudsman, dan is het wenselijk, overeenkomstig de scheiding van de activiteiten en, bijgevolg, de verantwoordelijkheden die respectievelijk bij de leveranciers en de DNB liggen, dat de regulator/ombudsman zich tot de leverancier richt die aan de basis van dit verzoek ligt om meer uitleg te bekomen en, zo nodig, maatregelen te nemen.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft het volgende in aanmerking genomen:

1) Het feit dat stroomverbruik voor de periode van 20 januari 2012 tot 13 februari 2012 gefactureerd werd aan de heer R. aan het tarief « vergoeding voor op onrechtmatige manier afgenomen elektrische energie op het net »;

2) Het feit dat de heer R., vóór de afsluiting van de elektriciteitsmeter, het callcenter van SIBELGA heeft gecontacteerd en benadrukte dat daar een gezin woonde en er sprake was van hoofdzakelijk huishoudelijk verbruik;

3) Het feit dat het aan de distributienetbeheerder is om afzonderlijk en op basis van bewezen feiten te controleren of het verbruik zonder contract heeft plaatsgevonden met als doel daar illegaal profijt uit te halen voor zichzelf of voor een derde ten koste van de distributienetbeheerder;

4) Het feit dat fraude zowel in civiele als strafrechtelijke zaken gedefinieerd wordt als een daad die gesteld werd met oneerlijke middelen die erop gericht zijn op slinkse wijze een toestemming te verkrijgen, een materieel of ongegrond moreel voordeel te bekomen, of die gesteld werd met als doel zich te onttrekken aan de uitvoering van de wetten;

5) Het feit dat het moet gaan om een onregelmatig, opzettelijk verbruik;

6) Het feit dat SIBELGA deze bewijslast bij de gebruiker legt en geen of onvoldoende bewijs voor fraude of kwade trouw verstrekt en dat SIBELGA de rollen en rechten van de gebruikers dus omdraait;

7) Het antwoord dat de CREG (Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas) op 28 april 2011 aan SIBELGA heeft gegeven (referentie DIRP/GCA/NCO/kfe/11/119-2), ingevolge het verzoek tot onderzoek dat geformuleerd werd door de Ombudsdienst voor Energie, die van oordeel is dat de vergoeding voor op onrechtmatige manier afgenomen elektrische energie op het net na zegelbreuk of na fraude SIBELGA toelaat om de tarifiering van fraude en zegelbreuk op meer gewone wijze toe te passen en om tegelijkertijd een voldoende afschrikkend effect te hebben op **potentiële fraudeurs**.

De Ombudsdienst voor Energie heeft aldus aanbevolen om het gebruikelijke tarief toe te passen op basis van het ministerieel besluit van 1 juni 2004 tot vaststelling van maximumprijzen voor de levering van elektriciteit door de distributienetbeheerders aan de eindafnemers wier leveringscontract werd opgezegd door hun leverancier en die niet als beschermde klanten kunnen beschouwd worden (SOLR-tarief), voor het betrokken verbruiksjaar (20 januari 2012 tot 13 februari 2012).

Antwoord van de distributienetbeheerder

SIBELGA heeft de Ombudsdienst laten weten de aanbeveling niet volledig te volgen.

Volgens SIBELGA is die niet in lijn met de argumenten en gegevens die in dit dossier werden meegedeeld. Het komt SIBELGA voor dat die aanbeveling opnieuw stereotiepe formuleringen gebruikt die van dien aard zijn dat ze geen rekening houden met de specificiteit van elk dossier. Bovendien gebruikt de aanbeveling een motivering die in geen verband staat met het dossier in kwestie. Welnu, de Wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt bepaalt dat de procedures die voor de Ombudsdienst ingesteld worden een “billijke regeling” moeten toelaten. Om billijk te zijn, lijkt het haar dat de Ombudsdienst zich niet enkel mag beperken tot het in aanmerking nemen van de gegevens die geformuleerd werden door de eindafnemer. De omstandigheid dat SIBELGA een energiebedrijf is, plaatst haar niet in een situatie die haar het recht zou doen verliezen om haar standpunt te laten gelden en vooral om hiervan systematisch af te wijken.

In deze zaak werd een contract afgesloten, maar het gaat om een contract van het professionele type en niet om een contract van het residentiële type. Maar het gebruik zou dus residentieel zijn.

Het is niet de taak van SIBELGA om te onderzoeken of de verzoeken tot afsluiting die haar door een leverancier overgemaakt worden, gegrond zijn, dan wel of die leverancier, voorafgaand aan de indiening van zijn verzoek tot afsluiting, heeft voldaan aan zijn wettelijke en/of contractuele verplichtingen ten aanzien van zijn klant.

Hoogstens moet SIBELGA, in haar hoedanigheid van beheerder van het toegangsregister die instaat voor de uitvoering van de verrichtingen voor toegang, zich ervan vergewissen dat een scenario dat wordt ingediend met betrekking tot een toegangspunt niet onverenigbaar is met de eigenschappen van dit toegangspunt zoals ze vermeld staan in het toegangsregister. Wanneer er dus een verzoek tot “professionele drop” aan SIBELGA gericht wordt met betrekking tot een toegangspunt dat in het toegangsregister vermeld staat als een



professioneel toegangspunt, heeft SIBELGA geen enkele reden om zich te verzetten tegen het verzoek dat ze verplicht is uit te voeren in het kader van het met de leverancier gesloten toegangscontract (overeenkomstig de Technische Reglementen).

De jurisprudentie heeft zich trouwens in die zin uitgesproken. Zo heeft de Antwerpse rechtbank van eerste aanleg het volgende geoordeeld: “Wanneer een niet-residentiële gebruiker van het net wordt afgesloten door zijn energieleverancier, is de netbeheerder verplicht om, na het verstrijken van de termijn voor afsluiting, de aansluiting buiten dienst te stellen. Een gebruiker van het net die nalaat om de distributienetbeheerder toegang te verlenen, kan hiervoor veroordeeld worden. Bovendien is het feit dat de netgebruiker zijn huurcontract heeft opgezegd zonder gevolgen” (9 mei 2006, Iuviss, 2010, p. 1757).

Gesteld dat een verzoek tot afsluiting dat werd ingeleid door een leverancier onregelmatig wordt bevonden door de regulator/ombudsman, dan is het wenselijk, overeenkomstig de scheiding van de activiteiten en, bijgevolg, de verantwoordelijkheden die respectievelijk bij de leveranciers en de DNB liggen, dat de regulator/ombudsman zich tot de leverancier richt die aan de basis van dit verzoek ligt om meer uitleg te bekomen en, zo nodig, maatregelen te nemen.

Aangezien het om tarieven gaat, hoort SIBELGA de regels die haar zijn opgelegd, na te leven. Nu is het zogenaamde “gebruikelijke” tarief geen tarief dat van toepassing is in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Enkel het tarief dat in het onderhavige geval door SIBELGA wordt toegepast, kan van toepassing zijn. In dit verband is het niet aan SIBELGA, noch aan de Ombudsman om de toepassing van een tarief toe te laten dat niet is goedgekeurd door de bevoegde regelgevende instantie. Een dergelijke bevoegdheid zou hoogstens toekomen aan het Brusselse Hof van Beroep overeenkomstig de voornoemde wet van 29 april 1999.

Het is dus voor SIBELGA wettelijk onmogelijk om het zogenaamde “gebruikelijke” tarief als dusdanig toe te passen.

Bij wijze van uitzondering en om een en ander niet te laten aanslepen, heeft SIBELGA ermee ingestemd om het gefactureerde bedrag op basis van het tarief “vergoeding voor op onrechtmatige manier afgenomen elektrische energie”, te verlagen en wel zo dat men uitkomt op het bedrag dat verschuldigd was geweest indien SIBELGA het zogenaamde “gebruikelijke” tarief kon toepassen, dit alles met behoud van de kosten van 111 euro excl. BTW.

Het aldus berekende bedrag beloopt 792,21 euro incl. BTW voor een totaal verbruik dat overeenkomt met 2.626 kWh.

Aanbeveling sociaal tarief

Omschrijving

Mevrouw X. wenst de toepassing van het sociaal tarief te verkrijgen van haar energiebedrijf, ELECTRABEL. Haar minderjarige zoon heeft een erkende handicap en behoort tot de categorie van de rechthebbenden, en dit vanaf 1 januari 2010.

De betrokkene kent echter haar rechten niet en bevestigt dat ze haar attesten laattijdig heeft overgemaakt.

De Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid werd in dit dossier geïnterpelleerd. Hij is van mening dat de ouders van het kind, overeenkomstig de medische beslissing van 14 november 2011, het sociaal tarief kunnen genieten vanaf 1 oktober 2010.

De dienst voegt eraan toe dat het sociaal tarief automatisch moet worden toegekend vanaf de verzending van het elektronisch attest.

Naar aanleiding van de medische beslissing van 03

oktober 2012, werd de medische erkenning van de handicap van het minderjarige kind van minstens 66% door de medische dienst van de Federale Overheid Sociale Zekerheid echter niet verlengd, en dit vanaf 1 december 2012.

Het minderjarige kind van mevrouw X. voldoet dus niet langer aan de voorwaarden opdat zijn ouders het sociale tarief voor gas en elektriciteit zouden kunnen genieten.

De FOD Sociale Zekerheid benadrukt echter dat mevrouw X. op ieder ogenblik een herzieningsaanvraag kan indien bij haar kinderbijslagfonds.

De Ombudsdienst voor Energie heeft aan ELECTRABEL het attest voor 2010 bezorgd dat nodig is voor de toepassing van het sociaal tarief ten gunste van de klant.

Standpunt van het energiebedrijf

De klacht betreft de toepassing van het sociaal tarief voor het jaar 2010.

Volgens het energiebedrijf heeft mevrouw X. de respectievelijke attesten om het sociaal tarief te kunnen genieten voor de jaren 2011 en 2012 overgemaakt op 7 november 2012. Op basis van deze attesten, werd de verbruiksfactuur van 2 april 2012 geannuleerd. Het sociaal tarief werd toegepast vanaf 3 april 2011 en op 13 november 2012 werd een nieuwe factuur opgemaakt.

Op het attest voor 2011 staat vermeld dat het recht werd toegekend op basis van de beslissing van 9 mei 2011. Daarom werd de aanpassing doorgevoerd in april 2011.

Het attest voor 2010 werd overgemaakt op 23 januari 2013 met als datum van beslissing 30 november 2010.

Vóór 7 november 2012 werd geen enkele aanvraag voor het sociaal tarief ingediend.

De energieleverancier ELECTRABEL is van mening dat, volgens het akkoord-Freya Van den Bossche en artikel 7.4 van zijn algemene voorwaarden, zijn diensten een fout inzake facturatie enkel kunnen rechtzetten tot 1 jaar vóór de vervaldatum van de factuur.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

1) De attesten in het dossier van mevrouw X. waaruit blijkt dat haar minderjarige, mindervalide zoon recht heeft op het sociaal tarief vanaf 1 januari 2010, op basis van een beslissing van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid, Directie-Generaal Personen met een handicap;

2) Het feit dat mevrouw X. behoort tot een van de categorieën van beschermde residentiële klanten in de zin van:

- de artikelen 3 tot 12 van de programmawet van 27 april 2007, hierna genoemd “de programmawet”
- het ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van elektriciteit aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie, hierna genoemd «het ministerieel besluit van 30 maart 2007».

Met toepassing van artikel 2, A, 4e tot 8e lid, van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 en van artikel 4, 1°, van de programmawet, iedere eindafnemer of een lid van zijn gezin die geniet van een beslissing tot toekenning, door de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid, van:

- **Een tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 66%;**
- *Een bijkomende kinderbijslag voor kinderen die getroffen zijn door een lichamelijke of geestelijke*

Aanbevelingen

ACTIVITEITENVERSLAG 2013 • SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN



1. INLEIDING
2. KLACHTEN ONTVANGEN DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
3. KLACHTEN VOOR BEMIDDELING (ONTVANKELIJKE KLACHTEN)
4. VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN
> 5. SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN
6. BELEIDSADVIES
7. KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING MET FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN
8. ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
9. VERSPREIDING VAN HET ACTIVITEITENVERSLAG

OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

ongeschiktheid van minstens 66%;

- Een tegemoetkoming voor hulp van derde;
- Een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden;
- Een inkomensvervangende tegemoetkoming;
- Een integratietegemoetkoming.

Met toepassing van artikel 2, A, 3e, 4e, 7e en 8e lid, van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 en van artikel 4, 1°, van de programmawet, iedere eindafnemer of een lid van zijn gezin die geniet van een beslissing tot toekenning, door de Rijksdienst voor Pensioenen, van:

- Een tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65% (een aanvullende tegemoetkoming of een tegemoetkoming ter aanvulling van het gewaarborgd inkomen);
- Een inkomensgarantie voor ouderen (IGO);
- Een gewaarborgd inkomen voor bejaarden;
- Een tegemoetkoming voor hulp van derde;

Met toepassing van artikel 2, A, 2e en 9e lid, en B, 1e lid, van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 en van artikel 4, 1°, 2° en 3° van de programmawet, iedere eindafnemer of een lid van zijn gezin die geniet van een beslissing tot toekenning, door een Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn, van:

- Een leefloon;
- Een financiële steun aan een persoon die is ingeschreven in het vreemdelingenregister met een machtiging tot verblijf voor onbeperkte tijd en die omwille van zijn nationaliteit niet kan beschouwd worden als een gerechtigde op maatschappelijke integratie;
- Een maatschappelijke steun die geheel of gedeeltelijk door de federale staat ten laste genomen wordt;
- Een tegemoetkoming (voorschot) in afwachting van het gewaarborgd inkomen voor bejaarden, een inkomensgarantie voor ouderen of een tegemoetkoming voor gehandicapten.

3) Het feit dat het recht op het sociaal tarief aan mevrouw X. niet kan worden ontzegd volgens de programmawet en het ministerieel besluit van 30 maart 2007;

4) De retroactieve aanvangsdatum van dit recht is 1 januari 2010;

5) Het feit dat ELECTRABEL bij zijn standpunt blijft en het sociaal tarief toekent vanaf 3 april 2011 en niet vanaf 1 januari 2010, overeenkomstig de beslissing van de FOD Sociale Zekerheid ten gunste van mevrouw X., rekening houdend met punt 13 van hoofdstuk IV.i van het Consumentenakkoord dat voorziet in «een klachten/protesttermijn voor de consument ingeval van foutieve facturatie van minstens 12 maanden vanaf de ontvangstdatum bepaald in de betrokken factuur» en met punt 7.4 van de algemene voorwaarden dat eruit voortvloeit;

6) Punt 5 van hetzelfde hoofdstuk (IV.i) van het Consumentenakkoord, dat bepaalt «om geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende de welke de leverancier fouten inzake facturatie kan rechtzetten, tenzij deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen.» In dit geval betreft het een rechtzetting die is te wijten aan derden. De rechtzettingstermijn is bijgevolg deze van de toepasbare regelgeving;

7) Artikel 23 van het koninklijk besluit van 22 mei 2003 betreffende de procedure voor de behandeling van de dossiers inzake tegemoetkomingen aan personen met een handicap, volgens welk ambtshalve wordt overgegaan tot een herziening van het recht op de inkomensvervangende tegemoetkoming en het recht op de integratietegemoetkoming vijf jaar na de eerste ingangsdatum van de laatste beslissing tot toekenning (vijfjaarlijkse herziening).

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om ten gunste van mevrouw X. het sociaal tarief toe te passen vanwege haar zoon, voor de energieleveringen vanaf 1 januari 2010, de aanvangsdatum van het recht.

Antwoord van de leverancier

ELECTRABEL heeft de periode van 1 oktober 2010 tot 2 april 2011 rechtgezet op basis van het attest voor het jaar 2010 met als datum van beslissing 30 november 2010.

BELEIDSADVIES

“ HET HUISHOUDELIJK
REGLEMENT VAN DE
OMBUDSDIENST „



6. BELEIDSADVIES

De Ombudsdienst heeft op 31 december 2013 aan de Staatssecretaris voor Energie een advies verstrekt omtrent **“het huishoudelijk reglement van de Ombudsdienst”**

Dit beleidsadvies vloeit voort uit artikel 27, §6, tweede lid, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt dat bepaalt dat de leden van de ombudsdienst gezamenlijk een huishoudelijk reglement opstellen dat aan de goedkeuring van de minister is onderworpen.

Dit huishoudelijk reglement bevat naast een aantal algemene bepalingen en definities, een beschrijving en uiteenzetting van:

- de opdrachten van de Ombudsdienst;
- de klachtenprocedure die door de Ombudsdienst is uitgewerkt;

- de relatie tussen de Ombudsdienst en de federale overheid;
- de relaties tussen de Ombudsdienst en de federale en gewestelijke diensten en regulatoren in uitvoering van artikel 27, §2, vierde lid van de elektriciteitswet dat bepaalt “Onduidelijkheden of meningsverschillen met betrekking tot de kwestie of een vraag of klacht tot de federale of regionale bevoegdheid behoort worden in overleg met het bevoegde Gewest geregeld overeenkomstig de procedure voorzien in het huishoudelijk reglement van de ombudsdienst voor energie”;
- het dagelijks beheer van de Ombudsdienst met een verdeling van de taken tussen de Nederlandstalige ombudsman en Franstalige ombudsman;
- de organisatie van de boekhouding, de begroting en de financiën.

HUISHOUDELIJK REGLEMENT VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

HOOFDSTUK I.- ALGEMENE BEPALINGEN

Afdeling 1.- Definities en toepassingsgebied

Artikel 1.- Voor de toepassing van onderhavig reglement, wordt verstaan onder:

- 1° « De Ombudsdienst voor Energie », hierna aangeduid als de Ombudsdienst : een federale autonome dienst die bevoegd is voor de verdeling van vragen en klachten betreffende de werking van de elektriciteits- en aardgasmarkt en voor de behandeling van alle geschillen tussen de eindafnemer en het elektriciteits- of aardgasbedrijf 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.
- 2° de « elektriciteitswet »: de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van elektriciteitsmarkt.
- 3° de « aardgaswet »: de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen.
- 4° het « Koninklijk Besluit »: het Koninklijk Besluit van 18 januari 2008 betreffende de Ombudsdienst voor Energie.
- 5° de « werkdag »: iedere kalenderdag met uitzondering van de zaterdagen, zondagen en wettelijke feestdagen.
- 6° de « eindafnemer »: elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die elektriciteit of aardgas koopt voor eigen gebruik.
- 7° de « klacht »: het geschil met betrekking tot een elektriciteits- of aardgasbedrijf waarmee de eindafnemer zich richt tot de Ombudsdienst voor Energie.
- 8° een energiebedrijf: een elektriciteits- of aardgasonderneming.



Afdeling 2.- Opdrachten van de Ombudsdienst voor Energie

Artikel 2.- De Ombudsdienst voor Energie heeft als opdrachten:

- 1° alle klachten van de eindafnemers, die verband houden met de activiteiten van energiebedrijven, beoordelen en onderzoeken, evenals de vragen verdelen, die gericht worden aan de instellingen die bevoegd zijn om er een antwoord op te geven;
 - 2° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de energiebedrijven en de eindafnemers;
 - 3° een aanbeveling richten aan het energiebedrijf in geval geen minnelijke schikking kan worden bereikt;
 - 4° op eigen initiatief of op vraag van de Minister, beleidsadviezen uitbrengen in het kader van de opdrachten van de Ombudsdienst;
 - 5° een activiteitenverslag opstellen en dit vóór 1 mei overmaken aan de Minister/Staatssecretaris bevoegd voor energie.
- De Ombudsdienst voor Energie zendt aan de Kamer van volksvertegenwoordigers eveneens een jaarverslag betreffende de uitoefening van zijn opdrachten. De dienst kan in het kader hiervan voorstellen doen om de procedure voor het behandelen van de geschillen te verbeteren.

HOOFDSTUK II.- DE RELATIE VAN DE OMBUDSDIENST MET DE AANKLAGERS.

Afdeling 1.- Algemene principes

Onderafdeling 1.- Het indienen van een klacht bij de Ombudsdienst

Artikel 3 § 1.- Iedere huishoudelijke of professionele eindafnemer kan een klacht indienen voor zichzelf of in naam van degene die volmacht heeft gegeven om dit te doen in zijn naam.

§ 2.- Een organisatie of een vereniging kan zich ook richten tot de Ombudsdienst met een klacht als eindafnemer of als vertegenwoordiger van één of meerdere huishoudelijke of professionele eindafnemers.

In geval van tussenkomst voor één of meerdere eindafnemers zal de Ombudsdienst de klacht behandelen en een regeling of schikking uitbrengen per individuele eindafnemer en een volmacht zal gevraagd worden per individuele eindafnemer, behalve indien het gaat om tussenkomsten door een (rechts)persoon die de bevoegdheid heeft haar klanten te verdedigen (zoals een advocaat of een advocatenkantoor, een OCMW, ...).

§ 3.- Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:

- 1° door invulling van een klachtenformulier beschikbaar op de website van de Ombudsdienst voor Energie;
- 2° per gewone brief ter attentie van de Ombudsdienst voor Energie, Koningsstraat 47, 1000 Brussel;
- 3° per telefax op het nummer 02/211.10.69;
- 4° ter plaatse in de kantoren van de Ombudsdienst tijdens de officiële openingsuren op werkdagen (van 9 uur tot 12 uur en van 13 uur 30 tot 16 uur).

5° via het platform BELMED conform het protocol tussen de Ombudsdienst en de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie.

De aanklager kan zich ook wenden tot de Ombudsdienst (ter plaatse of via het telefoonnummer 02/211.10.60) om ingelicht te worden over de klachtenprocedure.

Onderafdeling 2.- De ontvankelijkheid van een klacht

Artikel 4 § 1.- De klachten zijn enkel ontvankelijk als de eindafnemer reeds stappen heeft ondernomen bij het elektriciteits- of aardgasbedrijf.

De Ombudsdienst moet worden begrepen als een beroepsinstantie waartoe de eindafnemers toegang hebben indien er geen bevredigende oplossing kon worden gevonden tijdens een eerste contact met het elektriciteits- of aardgasbedrijf.

§ 2.- De klacht dient vergezeld te zijn van de identiteits- en adresgegevens van de eindafnemer.

§ 3.- Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, wordt de inningprocedure door het elektriciteits – aardgasbedrijf opgeschort voor het betwiste elektriciteits- of aardgasdeel van de factuur totdat de Ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat een regeling of schikking is bereikt.

Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard en bevatten een beschrijving van het geschil en de stukken of documenten die de eindafnemer noodzakelijk acht.

Onderafdeling 3.- De kosteloze behandeling van een klacht en vraag om informatie

Artikel 5.- De aanklager heeft recht op kosteloze tussenkomst van de Ombudsdienst in het kader van de behandeling van een klacht.

De aanklager dient eenvoudigweg zijn klacht of bijkomende vragen tot informatie schriftelijk en op eigen kosten te verzenden evenals de bijhorende bewijsstukken erbij te voegen, zodanig dat de Ombudsdienst kan oordelen over de ontvankelijkheid van de klacht en hij deze kan behandelen, zijn bemiddeling kan uitvoeren of de klacht kan afsluiten met kennis van zaken.

Onderafdeling 4.- De onafhankelijkheid van de Ombudsdienst

Artikel 6 § 1.- De Ombudsdienst functioneert op een totaal onafhankelijke wijze, want de eindafnemer heeft het recht op een onpartijdig en objectief onderzoek van de klacht.

§ 2.- Deze onafhankelijkheid heeft betrekking op 3 aspecten :

- 1° de Ombudsman is onafhankelijk ten opzichte van de overheid die hem benoemt en van de Europese, federale, regionale en lokale overheden, van de openbare diensten en van de regulatoren bevoegd voor de werking van



de elektriciteits- of aardgasmarkt.

2° hij is onafhankelijk ten opzichte van de energiebedrijven waaromtrent hij de klachten behandelt en onderzoekt.

3° hij is onafhankelijk van de burgers, van de consumenten, van de drukkingsgroepen en van de eindafnemers waarvan hij de klachten behandelt.

De Ombudsman ontvangt bijgevolg van niemand instructies en organiseert zelf zijn werk.

De Ombudsman komt dus steeds tussen als een onafhankelijke derde partij tussen de eindafnemer en het betrokken energiebedrijf.

Onderafdeling 5.- Beroepsgeheim

Artikel 7 § 1.- De Ombudsdienst voor Energie is gebonden aan het beroepsgeheim.

De informatie en de documenten van de eindafnemer worden transparant maar vertrouwelijk behandeld met het oog op het zoeken van een buitengerechtelijke geschillenregeling en de identiteit of het adres van de eindafnemer worden niet vermeld in de activiteitenverslagen.

§ 2.- Voor de behandeling van een ontvankelijke klacht, zijn de identiteitsgegevens en het adres echter wel vereist.

§ 3.- In principe worden anonieme klachten of klachten ten opzichte van andere eindafnemers niet onderzocht maar zij kunnen wel overgemaakt worden aan de openbare dienst of de regulator bevoegd voor de problematiek.

§ 4.- In het kader van een klacht die bij hem ingeleid is, kan de Ombudsdienst ter plaatse kennis nemen van de boeken, briefwisseling, verslagen en, in het algemeen, van alle documenten en geschriften van het (de) betrokken bedrijf (bedrijven) die rechtstreeks te maken hebben met het voorwerp van de klacht. De Ombudsdienst kan alle nodige uitleg en informatie vorderen van de bestuurders, de agenten en aangestelden van het energiebedrijf en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor zijn onderzoek.

De aldus verkregen informatie wordt op een vertrouwelijke manier behandeld door de Ombudsdienst wanneer de bekendmaking ervan schade zou kunnen toebrengen aan het energiebedrijf op algemeen vlak.

§ 5.- Tijdens het onderzoek bestaat er een recht tot inzage van het dossier door het betrokken elektriciteits- of aardgasbedrijf of door de aanklager mits toestemming van de ombudsman. Indien het dossier vertrouwelijke informatie bevat, wordt deze er voorafgaand uitgehaald.

Onderafdeling 6.- De functie van Ombudsman

Artikel 8.- Samengevat, verbinden de Ombudsmannen in België er zich toe de 10 volgende regels toe te passen:

- 1° de ombudsman behandelt de klacht van een persoon over een dienst of een bedrijf wanneer die zelf de klacht bij die dienst of dat bedrijf niet opgelost krijgt,
- 2° de ombudsman werkt onafhankelijk,

3° de ombudsman werkt kosteloos,

4° de ombudsman werkt op grond van wetteksten of reglementen, maar hij of zij laat zich ook leiden door het principe van billijkheid of rechtvaardigheid,

5° de ombudsman behandelt de dossiers vertrouwelijk,

6° de ombudsman beschikt over voldoende onderzoeksmiddelen om onafhankelijk te kunnen werken,

7° de ombudsman luistert naar alle partijen,

8° de ombudsman oordeelt in alle objectiviteit over de gegrondheid van de klacht,

9° de ombudsman doet aanbevelingen om te voorkomen dat dezelfde problemen zich blijven voordoen,

10° de ombudsman publiceert een jaarverslag dat voor iedereen toegankelijk is.

Artikel 9.- De ombudsman dwingt echter niet, zoals een rechter, beslissingen af bij de diensten of bedrijven voor welke hij bevoegd is. Hij overtuigt en bemiddelt met moreel gezag.

Afdeling 2.- De behandeling van een klacht

Onderafdeling 1.- De behandeling van een ontvankelijke klacht

Artikel 10.- De Ombudsdienst behandelt de klachten die hem voorgelegd worden volgens transparante, eenvoudige en goedkope procedures, die een snelle en billijke regeling van het geschil mogelijk maken.

Artikel 11.- De Ombudsdienst licht de eindafnemer in over de ontvankelijkheid en de behandeling van zijn klacht binnen de 20 werkdagen vanaf de ontvangst ervan.

Artikel 12.- In principe wordt iedere klacht afgesloten binnen een termijn van 40 werkdagen vanaf de datum waarop de klacht ontvankelijk wordt verklaard.

De behandelingstermijn vermeld in het vorige lid kan één maal verlengd worden voor dezelfde periode en de partijen moeten hierover geïnformeerd worden vóór het verstrijken van de termijn.

Artikel 13 § 1.- De doorlooptermijn van een klacht hangt af van de complexiteit van het dossier.

Voor een ingewikkelde klacht waarbij meerdere actoren of operatoren betrokken zijn, dient de eindafnemer rekening te houden met meerdere maanden.

§ 2.- In ieder geval houdt de Ombudsdienst regelmatig de eindafnemer op de hoogte over de evolutie van het dossier. De eindafnemer heeft recht op een klantvriendelijke en respectvolle behandeling van een geschil.

§ 3.- De Ombudsdienst kan weigeren (verder) een klacht te behandelen indien deze kwetsend of beledigend is of indien de eindafnemer een kwetsende of beledigende houding aanneemt tijdens de behandeling van de klacht.

§ 4.- Na bemiddeling door de Ombudsdienst blijft een gerechtelijke procedure altijd mogelijk ofwel uit hoofde van de eindafnemer ofwel uit hoofde van het energiebedrijf.

Desgevallend kan een aanbeveling geformuleerd door de Ombudsdienst nuttig worden aangewend in het kader van een gerechtelijke procedure.



Onderafdeling 2.- De behandeling van een niet-ontvankelijke klacht

Artikel 14 § 1.- De Ombudsdienst kan weigeren een klacht als ontvankelijk te behandelen wanneer:

- de eindafnemer niet of onvoldoende aantoonst dat hij reeds voorafgaande stappen heeft ondernomen bij het energiebedrijf;
- de eindafnemer de Ombudsdienst in kennis stelt van een eerstelijnsklacht lastens het energiebedrijf;
- de klacht wordt ingetrokken door de eindafnemer en bijgevolg zonder voorwerp is;
- de klacht meer dan een jaar geleden werd ingeleid bij het energiebedrijf;
- een rechtsvordering of arbitrageprocedure werd ingesteld betreffende de klacht.

§ 2.- Iedere klacht die niet ontvankelijk is verklaard door de Ombudsdienst wordt niettemin voor behandeling overgemaakt aan het energiebedrijf.

De Ombudsdienst informeert de aanklager over de onontvankelijkheid van de klacht en de Ombudsdienst wordt op de hoogte gehouden van het antwoord dat het bedrijf meedeelt aan de aanklager.

HOOFDSTUK III.- DE RELATIE MET DE FEDERALE OVERHEID

Artikel 15 § 1.- In het kader van de uitoefening van zijn bevoegdheden ontvangt de Ombudsdienst vanwege geen enkele overheid instructies.

§ 2.- De volgende relaties met de federale Minister van Energie zijn beschreven in de « elektriciteitswet »:

- de Ombudsdienst kan, op eigen initiatief of op verzoek van de Minister, adviezen formuleren in het kader van de opdrachten van de Ombudsdienst;
- de Ombudsdienst verzendt jaarlijks een begrotingsvoorstel naar de Minister dat moet worden voorgelegd ter goedkeuring aan de Ministerraad vóór 30 juni van het jaar voorafgaand aan het begrotingsjaar;
- nadere regels met betrekking tot de berekening van de ombudsbijdragen kunnen bepaald worden door de Koning bij koninklijk besluit vastgelegd na overleg met de Ministerraad;
- de Ombudsdienst levert jaarlijks zijn activiteitenverslag af aan de Minister en dit vóór 1 mei.

§ 3.- De elektriciteitswet voorziet bovendien dat:

- het activiteitenverslag tevens dient te worden overhandigd aan de Wetgevende Kamers;
- de Ombudsdienst jaarlijks zijn rekeningen meedeelt aan het Rekenhof.

§ 4.- Gelet op het voorgaande, dienen jaarlijks de volgende werkzaamheden worden uitgevoerd:

- opstelling van een activiteitenverslag dat ten laatste op 30 april dient te worden afgeleverd aan de Minister van Energie en vervolgens aan het Parlement;
- verzending van de rekeningen aan het Rekenhof vóór 31 mei;
- vaststelling van een begrotingsvoorstel dat dient te worden goedgekeurd door de Ministerraad vóór 30 juni;
- opstelling en verzending van de schuldvorderingen voor de ombudsbijdragen van de energiebedrijven ten laatste op 31 augustus met verzoek tot betaling ten laatste op 30 september op de bankrekening van de Ombudsdienst.

HOOFDSTUK IV.- RELATIES MET DE FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN EN REGULATOREN

Artikel 16.- De relaties tussen de Ombudsdienst en de federale en regionale diensten en regulatoren worden geregeld door het protocol “Interacties tussen de Ombudsdienst en de federale en regionale diensten bevoegd voor de energie” in bijlage van onderhavig reglement.

Artikel 17.- Wanneer ten slotte klachten betrekking hebben op een uitsluitend gewestelijke aangelegenheid en de Ombudsdienst er niet in slaagt om tot een oplossing te komen, dan worden de klagers naargelang het gewest doorverwezen naar:

- de Geschillendienst van de VREG overeenkomstig artikel 3.1.4/3 van het Energiedecreet van 8 juli 2011 (Belgisch Staatsblad 16 augustus 2011) voor zover het gaat om een klacht tegen de netbeheerder en de naleving van zijn verplichtingen en op voorwaarde dat het gaat om een geschil waarin reeds een bemiddelingspoging door de VREG of de Ombudsdienst voor Energie is geweest;
- de Geschillenkamer van BRUGEL overeenkomstig artikel 30novies van de ordonnantie van 20 juli 2011 tot wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (Belgisch Staatsblad van 10 augustus 2011) voor zover het gaat om een klacht over de toepassing van de regionale ordonnanties en reglementen, over een conflict met een leverancier of over een conflict met een netbeheerder;
- de Geschillenkamer van de CWaPE (zodra deze is opgericht) voor zover het gaat om een klacht tegen de netbeheerder en de naleving van zijn verplichtingen en op voorwaarde dat het gaat om een geschil waarin reeds een bemiddelingspoging door de Service Régional de Médiation pour l’Energie of de Ombudsdienst voor Energie is geweest.

HOOFDSTUK V.- DE INTERNE ORGANISATIE VAN DE OMBUDSDIENST

Afdeling 1.- Het dagelijks beheer van de Ombudsdienst en de verdeling van de taken

Artikel 18.- De Ombudsdienst is samengesteld uit twee leden benoemd door de Koning bij koninklijk besluit bepaald na overleg met de Ministerraad voor de verlengbare termijn van 5 jaar. De leden maken deel uit van een verschillende taalrol.

Onderafdeling 1.- Collegialiteit en delegatie van bevoegdheden in het kader van de opdrachten van de Ombudsdienst

Artikel 19.- Behalve in geval van langdurige afwezigheid van één van de ombudsmannen, heeft de collegialiteit betrekking op :

- de aanbevelingen aan de energiebedrijven;
- de adviezen aan de Minister en het Parlement;
- het jaarlijks activiteitenverslag;
- de relaties met andere openbare instanties;
- de relaties met de energiebedrijven;



- de relaties met de federale en regionale instanties inzake energie;
- de relaties met de regionale, federale, Europese en internationale instanties inzake bemiddeling.

Artikel 20.- In het kader van een gemeenschappelijke organisatie van de Ombudsdienst met betrekking zijn opdrachten heeft de delegatie van bevoegdheden betrekking op:

- de behandeling van de Nederlandstalige klachten door de Nederlandstalige ombudsman, de behandeling van de Franstalige en Duitstalige klachten door de Franstalige ombudsman (de klachten uitgedrukt in een andere taal dan het Nederlands, het Frans of het Duits worden behandeld door de Nederlandstalige ombudsman indien de anderstalige klacht wordt ingediend door een inwoner van het Vlaams Gewest en door de Franstalige ombudsman indien de anderstalige klacht wordt ingediend door een inwoner van de andere gewesten).
- de voorbereiding van de Nederlandstalige aanbevelingen door de Nederlandstalige ombudsman en deze in het Frans en het Duits door de Franstalige ombudsman.
- de contacten met de instanties gevestigd in de verschillende gewesten door de Nederlandstalige ombudsman voor het Vlaams Gewest en door de Franstalige ombudsman voor het Waalse Gewest. De ombudsmannen verbinden zich tot een voorafgaande en a posteriori kennisgeving van hun wederzijdse contacten.
- de contacten met de instanties in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, door de ombudsman waartoe de instantie zich richt naargelang de taal gekozen door de instantie (Nederlandstalige ombudsman voor de Nederlandse taal, Franstalige ombudsman voor de Franse taal en andere taal dan het Nederlands).

Artikel 21.- Andere in voorgaande bepalingen niet voorziene domeinen worden verdeeld bij collegiale beslissing door de ombudsmannen en opgenomen in de processen-verbaal van de vergadering van de ombudsmannen.

Onderafdeling 2.- Collegialiteit en delegatie van bevoegdheden inzake het beheer van de instelling

Artikel 22.- De collegialiteit inzake beheer van de instelling heeft betrekking op:

- de goedkeuring van het begrotingsvoorstel;
- de goedkeuring van de rekeningen;
- het personeelsbeleid zoals het organigram, de arbeidsvoorwaarden, de selecties en de aanwervingen, de bezoldigingen de evaluatiemethodes, de bevorderingen en het ontslag van personeel;
- de opleiding van het personeel;
- het arbeidsreglement;
- de financiële verbintenissen van 5.500 euro exclusief BTW of meer;
- de huurcontracten van de bedrijfslokalen en de gemeenschappelijke delen;
- de externe communicatie;
- de aanstelling van de secretaris voor de vergaderingen van de ombudsmannen en hun plaatsvervanger;
- de verdediging op gerechtelijk vlak;
- de aanstelling van een externe boekhouder;
- de bankverrichtingen en de betalingsorders worden ondertekend volgens het zogenaamde vierogenprincipe, dus twee per twee, hetzij de twee ombudsmannen, hetzij een ombudsman en een personeelslid aangesteld door het college van de ombudsmannen ;
- de aanstelling van de personeelsleden betrokken bij de boekhoudkundige en begrotingsverrichtingen.

Artikel 23.- Rekening houdend met het gemeenschappelijke beheer van de dienst heeft de delegatie betrekking op:

- de voorbereiding van de begroting;
- het bijhouden van de boekhouding en van de begroting, de financiële verbintenissen van minder dan 5.500 euro exclusief BTW en de vereffeningen;
- het dagelijks personeelsbeheer en de voorbereiding en voorstellen van de interne acties en communicatie inzake personeelsbeheer;
- de evaluatie van het personeel door de ombudsman in de taal van het betrokken personeelslid;
- de voorbereiding van de externe communicatie;
- het beheer van de informatica, de telecommunicatie, de reprografie en allerhande technieken.

Artikel 24 §1.- De toewijzing van de hierboven bepaalde delegaties wordt uitgewerkt en afgesproken tussen de ombudsmannen en opgenomen in de processen-verbaal van de vergadering van de ombudsmannen.

§ 2.- De collegiale beslissingen worden eveneens opgenomen in de processen-verbaal van de vergaderingen van de ombudsmannen.

§3.- In geval van verlengde afwezigheid of in geval van hoogdringendheid, verzekert iedere ombudsman de taken gedelegeerd aan de andere ombudsman.

Afdeling 2.- De vergaderingen van het college van de ombudsmannen voor Energie

Onderafdeling 1.- De vergaderingen van het college

Artikel 25.- De vergaderingen van de ombudsmannen zijn niet openbaar.

Artikel 26.- De ombudsmannen kunnen aan één of ander personeelslid of aan een persoon extern aan de dienst vragen deel te nemen aan de vergadering, hetzij voor de volledige, hetzij voor de gedeeltelijke duur van desbetreffende vergadering.

Onderafdeling 2.- De dagorde van de vergaderingen

Artikel 27 §1.- Elk lid van het college van de ombudsmannen kan vragen een vergadering te organiseren met een voorstel van dagorde.

§2.- De andere ombudsman kan deze dagorde aanvullen.

§3.- De punten op de dagorde betreffen de punten van de artikelen 19 tot 24 die verband houden met de collegialiteit.

Artikel 28 §1.- De vergadering wordt gehouden binnen de vijftien werkdagen volgend op de initiële vraag.

§ 2.- De dossiers van de punten op de dagorde worden neergelegd met de initiële vraag en de dossiers met de aangevulde punten door de tweede ombudsman binnen de vijf werkdagen die volgen.



§ 3.- In dringende gevallen kunnen de beslissingen worden genomen mits een schriftelijke (elektronische) procedure. Zij maken het voorwerp uit van een bekrachtiging tijdens de vergadering en worden er opgetekend in het proces-verbaal.

Onderafdeling 3.- De processen-verbaal en het secretariaat van de vergadering van het college

Artikel 29.- De secretaris of zijn plaatsvervanger in geval van afwezigheid stelt het ontwerp van het proces-verbaal op.

Artikel 30.- De beslissingen van de vergaderingen maken het voorwerp uit van een consensus en worden opgetekend in de processen-verbaal.

Artikel 31.- De ombudsmannen kunnen beslissen dat de secretaris deelnemend aan de vergadering, in sommige gevallen en voor de duur die zij bepalen, zich terugtrekt uit de vergadering.
In voorkomend geval wordt één van de ombudsmannen gelast met de opstelling van het proces-verbaal voor de betrokken punten.

Afdeling 3.- De boekhouding en de begroting van de Ombudsdienst

Artikel 32 § 1.- De Ombudsdienst voert een vermogensboekhouding die volgens de regels van de dubbele boekhouding wordt gehouden, evenals een begrotingsboekhouding die de opvolging van de realisatie van de jaarlijkse begroting toelaat.

De dubbele boekhouding moet toelaten het vermogen, de schulden en de vorderingen ten opzichte van derden op te volgen alsmede de opstelling van de jaarlijkse balans en van de resultatenrekening.

§ 2.- De organisatie van de boekhouding en van de begroting berust op een verdeling van de functies die noodzakelijk zijn voor die organisatie. Deze verdeling beoogt de integriteit en de juistheid van de invoer in de boekhouding en de begroting te verzekeren evenals de betalingen en de correspondentie met de bestelformulieren en de contracten.

Artikel 33.- De voorbereiding van de bestellingen en van de openbare aanbestedingen, de ontvangst van de geleverde goederen en diensten en de overeenstemming met het bestelformulier of het contract, de opstelling van de vorderingennota's ter attentie van de energiebedrijven worden uitgevoerd door een personeelslid.

Artikel 34.- De controle van het beschikbare budget, de inschrijving in de boekhouding en de begroting van de bestelformulieren en de invoering ervan, het coderen van de facturen inzake uitgaven en andere vorderingennota's inzake uitgaven evenals het coderen van vorderingennota's ter attentie van de bedrijven en de controle van de overeenstemming met de bestelformulieren en andere contracten worden uitgevoerd door een tweede personeelslid.

Artikel 35.- De controle en de opvolging van de boekhouding en van de begroting en de opstelling van de jaarrekeningen worden verzekerd door een externe boekhouder.

Artikel 36.- De toestemming voor een bestelling wordt verzekerd conform artikel 6 §2 door de twee ombudsmannen of één enkele naargelang de bestelling het bedrag van 5.500 euro exclusief BTW overschrijdt of niet.

Artikel 37 § 1.- Na ontvangst van de facturen wordt de toestemming tot betaling verzekerd door een ombudsman.

§2.- De betalingen worden uitgevoerd volgens het zogenaamde vierogenprincipe, dus twee per twee ondertekenen van de betalingsopdrachten.
Deze personen kunnen niet aangesteld worden om de boekhouding bij te houden.

§ 3.- De aanstellingen van de personen betrokken bij de boekhoudkundige en begrotingsverrichtingen gebeurt in de vergadering van de ombudsmannen en worden opgenomen in de processen-verbaal.

Afdeling 4.- De financiën van de Ombudsdienst

Artikel 38 § 1 - Het bedrag van de werkingskosten van de Ombudsdienst wordt jaarlijks vastgesteld door een koninklijk besluit na overleg in de Ministerraad, op basis van een begrotingsvoorstel opgesteld door de leden van de Ombudsdienst voor Energie.

§ 2.- Het begrotingsvoorstel wordt door de bevoegde Minister of Staatsecretaris ter goedkeuring voorgelegd aan de Ministerraad.

§ 3.- Om de werkingskosten van de Ombudsdienst voor Energie te dekken, betalen de energiebedrijven jaarlijks een ombudsbijdrage aan de Ombudsdienst voor Energie op basis van de kosten voor de financiering van de Ombudsdienst voor Energie.
De Ombudsdienst bepaalt ieder jaar het bedrag van de ombudsbijdrage verschuldigd door het energiebedrijf.

§ 4.- Voor het tweede en het derde werkingsjaar is de ombudsbijdrage van het elektriciteits- of aardgasbedrijf gebaseerd op het gemiddeld aantal eindafnemers van het jaar voorafgaand aan de vaststelling van de ombudsbijdrage. Vanaf het vierde werkingsjaar is de ombudsbijdrage van het elektriciteits- en het aardgasbedrijf gebaseerd op enerzijds het gemiddeld aantal eindafnemers van het afgelopen jaar voorafgaand aan de vaststelling van de ombudsbijdrage, de zogenaamde vaste ombudsbijdrage, en anderzijds op het aantal ingediende klachten in het afgelopen werkingsjaar, de zogenaamde variabele ombudsbijdrage.

§ 5.- De Ombudsdienst deelt ieder jaar zijn rekeningen ter controle mee aan het Rekenhof.

KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING



7. KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING

MET FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN

De wet van 8 januari 2012 tot wijziging van de elektriciteits- en aardgaswetgeving (Belgisch Staatsblad van 11 januari 2012) bepaalt in artikel 41 dat de Ombudsdienst voor energie werkt als een enig loket inzake klachtenbehandeling. De verdeling van de vragen en klachten over de bevoegde federale en gewestelijke diensten, de uitwisseling van informatie en inlichtingen tussen die diensten en de oprichting van een permanente overlegwerkgroep met die diensten worden geregeld overeenkomstig de bepalingen van artikel 27, §1bis van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt.

Bovendien moet de Ombudsdienst in zijn huishoudelijk reglement een procedure voorzien om onduidelijkheden of meningsverschillen over federale en regionale bevoegdheden te regelen in overleg met de bevoegde Gewesten.

Deze afspraken en procedures in verband met federale en regionale bevoegdheden over vragen en klachten, uitwisseling van informatie tussen diensten en regulatoren en de oprichting van de permanente werkgroep, zijn opgenomen in een intern reglement dat is onderschreven door alle federale en gewestelijke

Uniek Loket

diensten bevoegd voor Energie. Bovendien zijn deze afspraken en procedures ook opgenomen in het huishoudelijk reglement van de Ombudsdienst dat op 31 december 2013 voor goedkeuring aan de Staatssecretaris voor Energie is toegezonden (zie ook hoofdstuk 6).

Ten slotte heeft de Ombudsdienst op 17 juni 2013 een samenwerkingsprotocol afgesloten met de VZW Consumentenorganisatie van Eupen (Verbraucherschutz-zentrale VoG) omtrent de behandeling van klachten en vragen om informatie van Duitstalige consumenten, vertalingen naar het Duits en sensibilisering van Duitstalige burgers over de federale Ombudsdienst voor Energie.

A. Wisselwerking tussen de Ombudsdienst en de federale en gewestelijke diensten en regulatoren voor energie

De Ombudsdienst voor Energie fungeert als een uniek loket voor de vragen en klachten van eindafnemers. Hoewel de regulatoren en de bevoegde federale administraties ook beschikken over een klachten- en/of geschillendienst is de rol van de Ombudsdienst voor Energie heel anders. Zowel inzake de klachtenbehandeling als in de behandeling van geschillen is het de taak van de regulatoren of administraties om na te gaan of er sprake is van een inbreuk op de energiewetgeving of wetgeving marktprijzen en consumentenbescherming. De Ombudsdienst voor Energie heeft als hoofdtaak het bemiddelen tussen de marktpartijen en de eindafnemers. Hierdoor kan de Ombudsdienst voor Energie bemiddelen zodat er een regeling tot stand komt die, zelfs indien er geen inbreuk is vastgesteld op de energiewetgeving of wetgeving



marktpraktijken en consumentenbescherming, “billijker of rechtvaardiger” is.

Met de regulatoren en de federale administraties bevoegd voor Energie worden bedoeld:

- voor de federale overheid:
 - o de Ombudsdienst voor Energie;
 - o de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie en inzonderheid de:
 - Algemene Directie Controle en Bemiddeling;
 - Algemene Directie Energie;
 - o de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG);
- voor het Vlaamse Gewest: de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG);
- voor het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest: de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL);
- voor het Waalse Gewest: de gewestelijke ombudsdienst voor energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l’Energie).

In 2013 zijn er verschillende (bilaterale) contacten geweest met de betrokken federale en gewestelijke diensten en regulatoren voor energie. Verschillende (deel)onderwerpen werden besproken, zoals:

- gegevensuitwisseling van (ontvankelijke) klachten op gewestelijk, federaal en Europees niveau;
- bespreking van de procedures voor geschillenbeslechting op de verschillende bestuursniveaus. Wanneer klachten immers betrekking hebben op een uitsluitend gewestelijke aangelegenheid en de Ombudsdienst er niet in slaagt om tot een oplossing te komen, dan worden de klagers naargelang het gewest doorverwezen naar:

- o de Geschillendienst van de VREG overeenkomstig artikel 3.1.4/3 van het Energiedecreet van 8 juli 2011 (Belgisch Staatsblad 16 augustus 2011) voor zover het gaat om een klacht tegen de

netbeheerder en de naleving van zijn verplichtingen en op voorwaarde dat het gaat om een geschil waarin reeds een bemiddelingspoging door de VREG of de Ombudsdienst voor Energie is geweest; o de Geschillenkamer van BRUGEL overeenkomstig artikel 30novies van de ordonnantie van 20 juli 2011 tot wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (Belgisch Staatsblad van 10 augustus 2011) voor zover het gaat om een klacht over de toepassing van de regionale ordonnanties en reglementen, over een conflict met een leverancier of over een conflict met een netbeheerder; o de Geschillenkamer van de CWaPE (zodra deze is opgericht) voor zover het gaat om een klacht tegen de netbeheerder en de naleving van zijn verplichtingen en op voorwaarde dat het gaat om een geschil waarin reeds een bemiddelingspoging door de Service Régional de Médiation pour l’Energie of de Ombudsdienst voor Energie is geweest.

- bespreking van het sectorale consumentenakkoord en de voorstellen tot aanpassing/vervollediging ervan. De resultaten van deze besprekingen zijn terug te vinden in het nieuwe sectorale consumentenakkoord (zie http://economie.fgov.be/nl/binaries/accord_electricity_nl_tcm325-41209.pdf) dat vanaf 1 januari 2014 van toepassing is behoudens de bepalingen inzake nalatigheidinteressen, domiciliëring en algemene voorwaarden die in werking treden vanaf 1 april 2014.

De Ombudsdienst stelt vast dat met een belangrijk deel van haar beleidsadviezen werd rekening gehouden in het nieuwe consumentenakkoord, zoals :

- het jaarlijks aanbieden van de goedkoopste tarief-formule;
- verlenging van contracten die niet in het nadeel van de consument mag zijn, zoniet heeft de consument

de mogelijkheid tot kosteloze opzegging van het energiecontract zonder opzegtermijn;

- geen verbrekingsvergoedingen meer aanrekenen voor de verandering van leverancier, ook niet wanneer die switch gebeurt naar aanleiding van een verhuis;
- transparante prijs simulatoren;
- betere verhuisregeling;
- de invoering van de mogelijkheid voor de klant om de jaarfactuur uit de eventuele bankdomiciliëring te sluiten;
- het betalen van interessen door de leverancier wanneer een tegoed laattijdig wordt terugbetaald;
- het bevestigen per brief, e-mail of sms van afspraken die een leverancier maakt inzake vragen of klachten van consumenten.

De Ombudsdienst stelt evenwel vast dat een aantal marktpraktijken nog onvoldoende aangepast of gereguleerd zijn, zoals:

- de berekening, aanpassing en aanrekening van voorschotfacturen. De Ombudsdienst pleit er onder meer voor om tijdens de kalendermaand van de afrekenings- of slotfactuur geen voorschotfacturen meer toe te sturen zodat gezinnen tijdens eenzelfde maand niet geconfronteerd worden met meerdere energiefacturen;
- de waarborgregeling voor vermeende wanbetalers waarbij de Ombudsdienst voorstelt om maximum 2 maanden voorschot als waarborg aan te rekenen en de terugbetaling van de waarborg te doen tegen wettelijke interestvoet indien er geen wanbetaling is geweest tijdens de laatste 12 maanden.

Ten slotte blijft de Ombudsdienst ook voorstander van éénvormige en leesbare energiefacturen en –contracten zodat de consument nog beter de afgesproken en aangerekende prijzen, tarieven en kortingen kan beoordelen en vergelijken.

1. INLEIDING
2. KLACHTEN ONTVANGEN DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
3. KLACHTEN VOOR BEMIDDELING (ONTVANKELIJKE KLACHTEN)
4. VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN
5. SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN
6. BELEIDSADVIES
> 7. KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING MET FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN
8. ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
9. VERSPREIDING VAN HET ACTIVITEITENVERSLAG

B. Klachten ontvangen en behandeld door alle federale en gewestelijke diensten

Hierna volgt een overzicht van het type klachten die alle federale en gewestelijke diensten bevoegd voor energie ontvingen en behandelden in 2013.

De federale Ombudsdienst gebruikt deze gegevens ook voor de rapportage aan de Europese Commissie over consumentenklachten over elektriciteit en gas in België.

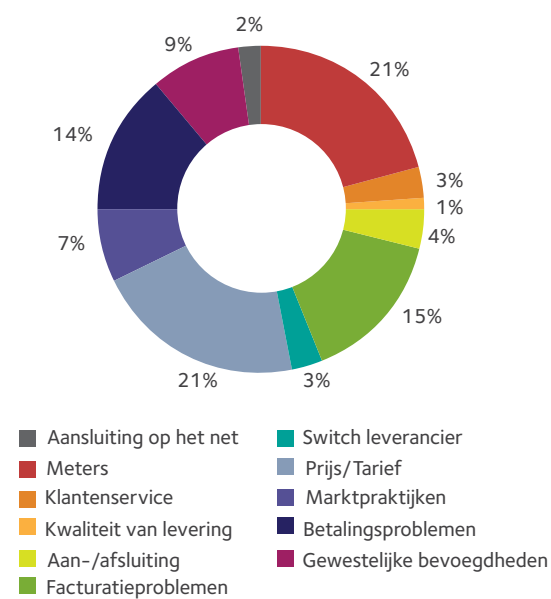
Voor de volledigheid krijgt u hier een overzicht van deze klachteninstanties:

- de Ombudsdienst voor Energie ;
- de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie ;
- de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG);
- de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG);
- de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL);
- de gewestelijke ombudsdienst voor energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l’Energie).

Met deze rapportering volgen zij de aanbeveling van de Europese Commissie van 12 mei 2010 over het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen (C(2010)3021 definitief).



In totaal behandelden de verschillende klachteninstanties in België 13.491 consumentenklachten over de elektriciteits- en aardgasmarkt. U ziet hier de onderverdeling per klachtensoort:



C. Aantal vragen om informatie

De Ombudsdienst is bevoegd voor alternatieve regeling van geschillen en behandelt in principe dus geen vragen om informatie, behoudens wanneer die informatie betrekking heeft op de procedure van klachtenbehandeling.

Desondanks ontvangt de Ombudsdienst regelmatig schriftelijke en telefonische vragen om informatie en inlichtingen. In 2013 betrof het meer dan 1.650 schriftelijke en mondelinge vragen, hetgeen gemiddeld 8 vragen of oproepen per werkdag betekent.

De Ombudsdienst probeert die, in de mate van het mogelijke, zelf te beantwoorden of op zijn minst door te verwijzen naar de bevoegde federale of gewestelijke diensten.

De vragen om informatie hadden betrekking op:

- de procedure van klachtenbehandeling;
- de zogenaamde spoedprocedures of oproepen van gezinnen of bedrijven die dreigen afgesloten te worden van het distributienet of vragen om spoedig (her)aangesloten te worden;
- bevoegdheden van federale of gewestelijke diensten, zoals de evolutie van de energieprijzen en distributienettarieven, de prijsvergelijking tussen leveranciers, verbrekingsvergoedingen, handelspraktijken van leveranciers, sociale tarieven ...

De Europese regelgeving, en meer bepaald het zogenaamde derde energiepakket, bepaalt evenwel dat elke lidstaat een uniek informatieloket moet oprichten. Binnen de Belgische context wordt deze rol momenteel waargenomen door verschillende federale en gewestelijke actoren, waaronder de Ombudsdienst voor Energie in het kader van de klachtenbehandeling.

De Ombudsdienst blijft dan ook voorstander om zo vlug mogelijk uitvoering te geven aan dit uniek (interfederaal) voorlichtingsloket dat kan verderbouwen op de expertise die bestaat bij onder meer de verschillende administraties en regulatoren. Op federaal vlak zal dergelijk informatie- en voorlichtingsloket alvast deel uitmaken van de Federale Consumentenombudsdienst waarvan de oprichting tegen eind 2014 voorzien is. Deze Consumentenombudsdienst zal immers ook over een contactpunt beschikken om consumenten te informeren over hun rechten, plichten en mogelijkheden tot alternatieve geschillenbeslechting.

OVERIGE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE



8. OVERIGE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

A. Op Europese schaal:

- Diverse vergaderingen van de 'Vulnerable Consumer Working group' van het **DG Energie** (Europese Commissie). De resultaten van deze werkgroep zijn beschikbaar via de link http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/doc/forum_citizen_energy/20140106_vulnerable_consumer_report.pdf.
- Diverse vergaderingen van de 'Working group on E-Billing and Personal Energy Data Management' van het **DG Gezondheid en Consumentenbescherming** (Europese Commissie). De resultaten van deze werkgroep zijn beschikbaar via de link http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/doc/forum_citizen_energy/20131219-e-billing_energy_data.pdf.
- **London Citizens' Energy Forum**. Op 16 en 17 december 2013 nam de Ombudsman voor Energie in Londen deel aan de zesde vergadering van het **Citizens' Energy Forum** georganiseerd door de Europese Commissie.

Dit jaarlijks Forum besteedt aandacht aan de plaats van de consument op de energiemarkt.

De resultaten van deze ontmoeting en van de inleidende werkgroepen zijn beschikbaar in het Engels via de volgende link:

http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/forum_citizen_energy_en.htm.

Het Forum kwam na deze tweedaagse tot een aantal conclusies die hierna worden samengevat.

1. Implementatie van het regelgevingskader inzake de Interne Energiemarkt (IEM)

Ondanks de inspanningen die reeds werden geleverd op vlak van de IEM, besluit het Forum dat er nog een berg werk moet worden verzet. Uit het jaarlijks verslag van de Raad van Europese energieregulatoren

(CEER) en het Agentschap voor de Samenwerking tussen energieregulatoren (ACER) blijkt dat er nog te veel verschillen zijn tussen de lidstaten op vlak van implementatie van de rechten van de consument. Het Forum juicht echter wel de inbreukprocedures toe die tegen diverse lidstaten werden ingesteld wegens onvolledige of ontoereikende omzetting van het Derde Energiepakket.

2. Engagement en responsabilisering van de consument

Het Forum benadrukt het belang van eenvoudige, transparante en bruikbare informatie omtrent energie aangezien deze een grote invloed uitoefent op het engagement van consumenten op de energiemarkt. Dit engagement mag echter niet beschouwd worden als een verantwoordelijkheid die uitsluitend aan de consument toebehoort. Een nauwe structurele samenwerking tussen regulatoren, overheden, industrie, onafhankelijke

Objectief

ACTIVITEITENVERSLAG 2013 • ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE



1. INLEIDING
2. KLACHTEN ONTVANGEN DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
3. KLACHTEN VOOR BEMIDDELING (ONTVANKELIJKE KLACHTEN)
4. VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN
5. SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN
6. BELEIDSADVIES
7. KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING MET FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN
- > 8. ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
9. VERSPREIDING VAN HET ACTIVITEITENVERSLAG

OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

ombudsdiensten en consumentenverenigingen kan ook een positieve invloed hebben op het consumenten-engagement.

3. Consumentenvoorlichting, rechten en bescherming van kwetsbare consumenten

Het Forum stelt vast dat veel consumenten nog niet weten dat ze makkelijk kunnen veranderen van leverancier en wil dat energieprijzervergelijkingen via internet meer in de kijker worden gezet. Uit een rapport van de Werkgroep 'e-Billing and Consumer Management of Personal Data' blijkt dat toegang tot objectieve en transparante cijfers over energieverbruik, bijvoorbeeld via e-facturatie of slimme meters, aanzet tot een energiebesparingen en gedragswijzigingen omwille van de feedback over efficiënt energieverbruik die kan worden teruggekoppeld. Doordat vele gegevens tegenwoordig online worden verzonden naar de consument, is het zeer belangrijk voor energiebedrijven om steeds alert te blijven voor potentiële reputatieschade door een zwakke databeveiliging en daarbij gegevensbescherming als prioritair te beschouwen. Het Forum roept alle belanghebbenden op om consumenten te allen tijde via verschillende kanalen in te lichten over hun rechten en kansen inzake de energiemarkt en het -aanbod. Het Forum stelt dat de nieuwe richtlijn 2012/27/EU betreffende energie-efficiëntie, die uiterlijk op 5 juni 2014 moet worden omgezet in nationale wetgeving, nieuwe rechten en voordelen voor consumenten met zich mee zal brengen. Uit het rapport van de Werkgroep 'Kwetsbare consument' blijkt dat, hoewel dit probleem ook met sociale maatregelen kan worden opgelost, kwetsbaarheid inzake energie niet noodzakelijk een uitsluitend financiële kwestie is. Het Forum benadrukt dat een investering in maatregelen rond energie-efficiëntie op lange termijn een manier kan vormen om bepaalde consumenten minder kwetsbaar te maken. Bij de omzetting van voormelde richtlijn roept het Forum op om de specifieke noden en omstandigheden van kwetsbare consumenten voor ogen te houden zodat zij volop kunnen profiteren van de nieuwe maatregelen op

sociaal, energie- en ander beleid betreffende energie-efficiëntie en van de nieuwe kansen die de energiemarkt aanbiedt.

4. Rol van de marktspelers bij het afdwingen van de IEM-wetgeving en het optimaliseren van consumentenvoordelen die voortvloeien uit nieuwe Business opportuniteiten

De werking van distributienetbeheerders moet volgens het Forum uitgaan van de principes van kostenefficiëntie en duurzaamheid op lange termijn wat concurrentie en consumentenvoordelen in de hand zal werken. Het Forum stelt tot slot dat er verschillende factoren zijn (onder andere een duidelijk marktaanbod, effectievere klachtenbehandeling, groepsaankoop) die significant kunnen bijdragen tot een betere en effectieve concurrentie onder energieleveranciers, wat de consument uiteindelijk alleen maar ten goede kan komen.

Commentaar van de Ombudsdienst en van de andere onafhankelijke Ombudsdiensten voor Energie binnen het Netwerk 'National Energy Ombudsman Network (NEON)

Tijdens het Forum in Londen konden we vaststellen dat gereguleerde (sociale) tarieven en openbare dienstverplichtingen niet in het discours van de Europese Commissie (EC) voorkomen om de impact van de vrijgemaakte markt op de (kwetsbare) consument te milderen of te counteren. Sterk samengevat is de EC immers van mening dat (kwetsbare) consumenten zoveel mogelijk moeten switchen van leverancier om de goedkoopste tarieven te vinden en de energievraagbeheersing moet dan maar via slimme meters gebeuren.

Vanuit NEON geloven we evenwel dat gereguleerde prijzen, sociale tarieven en openbare dienstverplichtingen die aan de marktspelers worden opgelegd, nuttig en (zelfs tijdelijk) een bijdrage kunnen

leveren aan de verwezenlijking van de doelstellingen van de 2020 visie 'A 2020 Vision for Europe's energy customers' in het voordeel van kwetsbare energieconsumenten.

Deze toekomstvisie wil de consument immers opnieuw centraal plaatsen op de energiemarkt van de toekomst en dit aan de hand van vier principes. Die principes zijn betrouwbaarheid, betaalbare prijzen, eenvoud en bescherming, gekoppeld aan het versterken van de rechten van de consument als marktspeler. Om die ideeën met succes in concrete acties te vertalen, zijn een permanente dialoog en gezamenlijke inspanningen van de nationale reguleringsautoriteiten, de regeringen, de consumenten, de industrie en de Europese instellingen noodzakelijk.

• Netwerk 'National Energy Ombudsman Network – (NEON)'



Het Netwerk NEON werd opgericht tijdens het London Citizens' Energy Forum in 2011.

NEON is een onafhankelijk Europees non-profitnetwerk dat bestaat uit ombudsmannen en ombudsdiensten in de energiesector en dat erkenning geniet als een onafhankelijk operator inzake alternatieve geschillenbeslechting (ADR: Alternative Dispute Resolution) in de verschillende landen, overeenkomstig de Europese richtlijn van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen.

NEON bestaat momenteel uit de onafhankelijke autonome ombudsdiensten uit België, Frankrijk, Verenigd Koninkrijk en de Spaanse regio Catalonië.



Het Europees Netwerk van onafhankelijke Ombudsdiensten voor Energie (NEON) is in 2013 viermaal samengekomen: op 23 januari 2013 in Barcelona, op 18 april 2013 in Brussel, op 20 juni 2013 in Parijs en op 25 september 2013 in Manchester (Warrington).

Doelstellingen van NEON

- o ADR in Europa bevorderen in overeenstemming met de aanbevelingen van de Commissie en de richtlijnen van de EU;
- o de bescherming en de belangen van de energieconsument bevorderen en versterken;
- o de leden vertegenwoordigen op Europees niveau en de brug bouwen met de Europese spelers op het gebied van energie en verbruik;
- o de uitwisseling van informatie, ervaringen en goede praktijken tussen de leden bevorderen.

Waarden van NEON

- o **Onafhankelijkheid:** onze diensten zijn volkomen onafhankelijk van de bedrijven van wie wij de klachten behandelen; ze hebben geen controle over onze activiteiten, wat borg staat voor onze onpartijdigheid;
- o **Transparantie:** wij publiceren jaarverslagen, aanbevelingen, gedetailleerde informatie over onze financiering evenals prestatie-indicatoren;

Objectief

ACTIVITEITENVERSLAG 2013 • ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

- o **Eerbied** voor de beginselen van billijkheid;
- o **Efficiëntie**;
- o **Inachtneming** van alle relevante wetgeving, contracten, reglementeringen en gedrags- of praktijkcodes.

Activiteiten van NEON

Wij behandelen de geschillen van de consument, zonder onderscheid, met inachtneming van onze nationale regelgeving en wetgeving, en hebben in het bijzonder oog voor kwetsbare consumenten.

Onze dienstverlening is **gratis** voor de consument.

Wij aanvaarden klachten die eerst werden behandeld door het betrokken energiebedrijf, maar die geen bevredigende oplossing hebben gekregen of niet binnen de opgelegde termijn werden beantwoord.

We maken gebruik van verschillende processen van geschillenbeslechting, waaronder de minnelijke regeling, onderzoek en aanbevelingen.

We werken samen met de nationale overheden en de regulatoren teneinde de consumentenbescherming van de klanten in de energiesector te verbeteren.

Voor meer informatie en contact, neon@ombudsman-services.org en website: <http://www.neon-ombudsman.org/>

- Congres van **CEDEC** (European Federation of Local Energy Companies) op 20 maart 2013, 'Connecting Customer and climate' en 'How local energy companies invest and facilitate the future' en op 6 november 2013, "Smart Grids: tapping synergies between DSO's and ICT"

- Deelname aan congres van Fondazione Consumo Sostenibile (FCS) op 18 juni 2013 "From the free market to the Energy efficiency"

- Deelname aan panel debat van Council of European Energy Regulators (CEER) Conference "On the path towards achieving the 2020 Vision" op 19 juni 2013 in de sessie "Protection and Empowerment – Complaint handling: listening and responding to customers"

B. Op federaal niveau:

- Algemene vergadering van het permanent overleg ombudslui (POOL) op 13 december 2013.

Internetgebruikers vinden op de nieuwe portaalsite www.ombudsman.be informatie over alle ombudsmannen en –diensten die aangesloten zijn bij POOL. Al die ombudsmannen hebben ook afgesproken om de consumenten zo nodig door te verwijzen naar de bevoegde ombudsman van POOL.

- Diverse vergaderingen met het oog op de opvolging van het platform Belmed.



BELMED is het online platform voor het oplossen van consumentengeschillen (www.belmed.fgov.be). De federale Ombudsdienst Energie was een van de eerste partners van Belmed.

Dit platform is tegelijk een ruimte voor informatie over alles wat er gebeurt op het vlak van minnelijke geschillenbeslechting in België en een beveiligde en vertrouwelijke ruimte waar een bemiddelingspoging met een neutrale derde kan worden ondernomen. De Ombudsman voor Energie heeft via Belmed 48 klachten ontvangen sinds de oprichting ervan.

- De Ombudsman heeft tevens een presentatie verzorgd op het colloquium "Quel avenir énergétique pour la Belgique ?" van het Instituut Emile Vandervelde (IEV) op 4 oktober 2013 met als onderwerp "La libéralisation a-t-elle profité aux consommateurs ?".



C. Op gewestelijk niveau

De federale Ombudsdienst heeft ook deelgenomen aan verschillende gewestelijke initiatieven die de energiesector heeft georganiseerd.

i. In Vlaanderen:

- o Voorstelling van het ondernemingsplan 2013 van de VREG op 18 januari 2013.

- o Deelname aan de werkgroep Energie & Armoede op 15 maart 2013, 7 juni 2013 en 14 november 2013.

- o Deelname met een presentatie en een informatiestand op de Energiedag Lokale Besturen op 19 maart 2013, georganiseerd door de Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten (VVSG).

- o Deelname aan de voorstelling van het Jaarlijkse Ombudsverslag van EANDIS op 21 juni 2013.

- o Toelichting van het activiteitenverslag 2012 van de Ombudsdienst bij Infrax op 26 juni 2013.

- o Deelname aan de 24ste Gentse Feestendebatten op 26 juli 2013, georganiseerd door Democratie 2000 met als onderwerp "De grote energiezwendel van Electrabel en Co: wij worden allen opgelicht".

- o Presentatie van het nieuwe consumentenakkoord bij Samenlevingsopbouw Vlaanderen, project Energie en Armoede op 20 december 2013.

1. INLEIDING
2. KLACHTEN ONTVANGEN DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
3. KLACHTEN VOOR BEMIDDELING (ONTVANKELIJKE KLACHTEN)
4. VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN
5. SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN
6. BELEIDSADVIES
7. KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING MET FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN
- > 8. ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE
9. VERSPREIDING VAN HET ACTIVITEITENVERSLAG

OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

ii. In Wallonië:

- o Deelname aan het seminarie van de CwaPE op 25 januari 2013 over residentiële consumenten.

- o Deelname aan de voorstelling van het Jaarrapport van de Ombudsman Wallonië op 2 juli 2013.

- o Deelname in aanwezigheid van Mevrouw Isabelle Weykmans, Minister van Cultuur, Media en Toerisme van de Duitse Gemeenschap, aan de lancering van de samenwerking tussen de Ombudsdienst en Verbraucherschutzzentrale VoG op 26 juni 2013.

iii. In Brussel:

- o Deelname op 8 januari 2013 aan de presentatie bij de organisatie "Réseau Vigilance" omtrent de rol van een Vrederechter.

- o Presentatie op 16 april 2013 van de Ombudsdienst bij de organisatie "Réseau Vigilance".

- o Deelname op 8 oktober 2013 aan de presentatie bij de organisatie "Réseau Vigilance" over de problematiek van de moeilijkheden van de toepassing van de brusselse ordonnances betreffende het organisatie van de gas- en elektriciteitsmarkt.

VERSPREIDING VAN HET ACTIVITEITENVERSLAG

www.ombudsmanenergie.be

2013

9. VERSPREIDING VAN HET ACTIVITEITENVERSLAG

De Ombudsdienst voor Energie bezorgt jaarlijks een verslag van zijn activiteiten en opdrachten aan de federale minister van Energie en aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers. Dit jaarverslag wordt ter beschikking gesteld van het publiek en dus stuurt de Ombudsdienst het ook naar:

- de leden van de federale regering;
- de leden van de Senaat;
- de Belgische leden van het Europees Parlement;

- de leden van de gewestregeringen die bevoegd zijn voor energie;
- de leden van het Vlaams Parlement, het Waals Parlement en de Brusselse Hoofdstedelijke Raad;
- de diensten van de Europese Commissie DG Energy en DG Health and Consumers;
- de Algemene Directie Energie, de Algemene Directie Controle en Bemiddeling en de Algemene Directie Regulering en Organisatie van de Markt van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie;

- de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG), de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG), de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL) en de gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Energie);
- de energieleveranciers, de transmissie-, transport- en distributienetbeheerders;
- de pers.

Het jaarverslag wordt ten slotte gratis en op eenvoudig verzoek ter beschikking gesteld van wie erom vraagt. U kunt het ook raadplegen op de website van de Ombudsdienst voor Energie:

www.ombudsmanenergie.be.

CONTACTGEGEVENS VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE



Toegankelijk

CONTACTGEGEVENS VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

Nederlandstalige klachten

Ombudsdienst voor Energie

De heer Eric Houtman, Ombudsman

Koningsstraat 47

B-1000 Brussel

Tel : + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax : + 32 (0) 2 211 10 69

<http://www.ombudsmanenergie.be>

Franstalige en Duitstalige klachten

Service de médiation de l'Energie

Monsieur Philippe Devuyst, Médiateur

Rue Royale 47

B-1000 Bruxelles

Tél : + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax : + 32 (0) 2 211 10 69

<http://www.mediateurenergie.be>





Koningsstraat 47

1000 Brussel

www.ombudsmanenergie.be