



Activiteitenverslag 2016

Ombudsdienst **ENERGIE**



Activiteitenverslag

2016

Inhoudstafel

1	Inleiding	02	
	A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie	02	
	B. Begroting van de Ombudsdienst voor Energie	03	
	C. Financiering van de Ombudsdienst voor Energie	04	
2	Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie	8	
	A. Maandelijkse evolutie van de ontvangen klachten	8	
	B. Indieningswijzen	9	
	C. Aantal klachten per provincie/administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad	10	
	D. Aantal klachten per gewest	10	
	E. Aantal klachten per taalgroep	11	
	F. Aantal klachten per energiebedrijf	11	
	I. Aantal klachten per leverancier	12	
	II. Aantal klachten per distributienetbeheerder	13	
	G. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest	15	
	H. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein	16	
	I. Uitsluitend federale bevoegdheid	17	
	II. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid	17	
	III. Federale en gewestelijke bevoegdheid	17	
	I. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer	18	
	I. Per energiesoort	18	
	II. Per eindafnemer	18	
	J. Aantal klachten per klachtensoort en energiebedrijf	18	
	I. Per klachtensoort	18	
	II. Per energiebedrijf	20	
	K. Klachtensoorten per gewest	40	
	Voorbeelden van minnelijke schikkingen	82	4
	Samenvattingen van aanbevelingen	94	5
	→ Gevolgd door het energiebedrijf	94	
	→ Niet- gevolgd door het energiebedrijf	100	
	Beleidsadvies	120	6
	Klachtenbehandeling en wisselwerking met federale en gewestelijke diensten	140	7
	A. Klachten ontvangen en behandeld door alle federale en gewestelijke diensten	140	
	B. Aantal vragen om informatie	141	
	C. Consumentenombudsdienst	142	
3	Klachten voor behandeling (ontvankelijke klachten)	42	
	A. Aantal ontvankelijke klachten	42	
	B. Aantal niet-ontvankelijke klachten	42	
	C. Aantal niet-bevoegde klachten	44	
	D. Aantal afgesloten klachten	45	
	E. Aantal (niet-) gegronde klachten	46	
	F. Ontvankelijke klachten per leverancier	47	
	G. Ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier	49	
	H. Klachtensoorten per gewest	52	
	I. Ontvankelijke klachten per klachtensoort en per energiebedrijf	53	
	J. Aantal klachten volgens resultaat	77	
	I. Akkoord met minnelijke schikking	77	
	II. Gedeeltelijk akkoord	77	
	III. Aantal aanbevelingen	77	
	IV. Geen akkoord	78	
	V. Financiële compensaties	80	
	Overige activiteiten van de Ombudsdienst voor Energie	144	8
	A. Op Europees en internationaal vlak	144	
	B. Op federaal vlak	147	
	C. Op gewestelijk vlak	149	
	Verspreiding van het activiteitenverslag	150	9
	Contactgegevens van de Ombudsdienst voor Energie	152	10

Inleiding

A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie

De federale Ombudsdienst voor Energie heeft tijdens het werkingsjaar 2016 in totaal 5.526 klachten ontvangen (tegenover 4.211 klachten in 2015), waarvan 61,7% Nederlandstalige klachten, 37,7% Franstalige en 0,5% Duitstalige klachten.

Deze stijging van het aantal klachten met 31% (+ 1.315 klachten) is volgens de Ombudsdienst voornamelijk te wijten aan een aantal beleidsmaatregelen die in 2015 en 2016 de elektriciteitsfactuur gevoelig hebben doen stijgen, zoals de BTW-verhoging naar 21% en de evolutie van de distributienettarieven.

Voor Vlaanderen kwam daar bovendien nog de afschaffing van de gratis elektriciteit bij alsook de verhoging van de bijdrage Energiefonds tot 100 euro voor een gemiddeld verbruik.

De ontvangen klachten in 2016 hadden vooral betrekking op geschillen over:

- **Meterproblemen** zoals de verwerking en rechtzetting van metergegevens bij jaarlijkse opname of schatting, bij een defecte meter, bij verhuis of leegstand van een woning... (20,8%);
- **Prijstransparantie** of de duidelijkheid van de toegepaste prijzen en tarieven (16,2%);
- **Facturatieproblemen** zoals de (laattijdige) opmaak en leesbaarheid van de energiefacturen (16%);
- **Betalingsproblemen** bij de betaling van energiefacturen zoals afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, betaling via domiciliëring, waarborgregelingen, (dreiging met) opzegging van energiecontract of afsluitingen ingevolge wanbetaling (13,6%);
- **Verkoop- en marktpraktijken** van energieleveranciers (11,5%)

De overige ontvangen klachten hadden te maken met **problemen bij verandering van leverancier**



(5,5%), de **kwaliteit van de dienstverlening** (3,8%) en een aantal **gewestelijke bevoegdheden** (11,5%) zoals aan- en afsluitingen op het distributienet, stroompannes, groene stroom en de distributienettarieven.

Op 15 april 2016 heeft de Ombudsdienst aan de federale Minister van Energie het beleidsadvies 16.009 (zie hoofdstuk 6) toegezonden met voorstellen tot aanpassing en verbetering van het consumentenakkoord. Dit beleidsadvies werd ook naar de federale minister van Consumenten gestuurd.

Ten slotte hebben de ombudsmannen de consumentenbelangen en de alternatieve geschillenregeling in de energiesector verder proberen te versterken, in



overleg en dialoog met alle actoren, en uit te dragen op gewestelijk, federaal en Europees vlak. Dit deden ze onder andere door deelname, al dan niet met een eigen presentatie, aan congressen, werkgroepen, debatten en netwerken zoals het National Energy Ombudsman Network (NEON) – zie hoofdstuk 8.

B. Begroting van de Ombudsdienst voor Energie

Begroting en realisaties 2016

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. Dit begrotingsvoorstel wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de Ministerraad voor 30 juni van het jaar dat het begrotingsjaar voorafgaat.

De Ministerraad van 17 juli 2015 overlegde over de financiering en begroting van de werkingskosten voor 2016 van de Ombudsdienst en keurde een begroting van 1.787.000 euro voor het werkingsjaar 2016 goed.

De begroting had deze onderverdeling:

- personeelsuitgaven: 1.430.000 euro
- werkingsuitgaven: 300.000 euro
- kapitaaluitgaven: 57.000 euro



Voor het werkingsjaar 2016 was er een personeelskader van 19 voltijds equivalenten (VTE) dat werd ingevuld met de volgende 18 personeelsleden (toestand op 31 december 2016):

- een Nederlandstalige ombudsman
- een Franstalige ombudsman
- een Nederlandstalig juridisch adviseur
- tien dossierbeheerders (vier Franstaligen, waarvan één halftijds en zes Nederlandstaligen)
- een administratief-financieel secretaris
- een administratief medewerker voor het secretariaat
- twee administratieve medewerkers
- een medewerker voor logistieke ondersteuning
- een halftijds medewerker voor rekening van het Europees netwerk van ombudsmannen (NEON)

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

Begroting 2017

Op voorstel van de minister van Energie stelde de Ministerraad op 18 november 2016 het bedrag bestemd voor de financiering van de werkingskosten van de Ombudsdienst vast op 1.750.000 euro.

Deze begroting 2017 houdt rekening met de besparingen zoals voorzien in de budgettaire omzendbrief van 29 april 2016 betreffende de voorafbeelding van de begroting 2017, 2018 en 2019 zoals die van toepassing is op de federale administraties en instellingen en heeft de volgende onderverdeling van uitgaven:

- | | |
|-----------------------|----------------|
| - personeelsuitgaven: | 1.400.000 euro |
| - werkingsuitgaven: | 326.000 euro |
| - kapitaaluitgaven: | 24.000 euro |

Voor het werkingsjaar 2017 is een personeelskader van 19 VTE voorzien met de volgende invulling van het personeelsorganigram:

- twee ombudslieden (1 Franstalige en 1 Nederlandstalige);

- twee juridische adviseurs (1 Franstalige en 1 Nederlandstalige);
- tien dossierbeheerders (vier Franstaligen en zes Nederlandstaligen);
- een administratief-financieel secretaris;
- een directiesecretaris;
- twee administratieve medewerkers;
- een medewerker voor logistieke ondersteuning.

Een medewerker werkt vanaf 2017 voltijds voor rekening van het Europees netwerk van ombudsmannen (NEON). Dit netwerk is vanaf 2017 omgevormd van feitelijke vereniging naar een internationale vereniging zonder winstoogmerk.

C. Financiering van de Ombudsdienst voor Energie

De Ombudsdienst wordt gefinancierd door ombudsbijdragen die de energiebedrijven (de leveranciers en de distributienetbeheerders) moeten betalen tegen ten laatste 30 september van het werkingsjaar dat voorafgaat aan het jaar waarop de ombudsbijdragen betrekking hebben.

De Ministerraad van 18 november 2016 besliste de begroting van het jaar 2017 (1.750.000 euro) voor een bedrag van 1.534.791,69 euro te financieren met de door de elektriciteits- en gasondernemingen betaalde ombudsbijdragen, voor een bedrag van 203.208,31 euro uit het begrotingsoverschot van het begrotingsjaar 2015 en voor een bedrag van 12.000 euro uit diverse ontvangsten.

Er zijn regels voor de berekening van de ombudsbijdragen die zijn vastgelegd in het Koninklijk Besluit van 18 september 2015 tot bepaling van de nadere regels voor de berekening van de ombudsbijdrage tot financiering van de ombudsdienst voor energie, voor het begrotingsjaar 2016 en volgende (Belgisch Staatsblad van 29 september 2015).

De bepaling van de ombudsbijdrage per elektriciteits- en gasonderneming gebeurt 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 twee wettelijke bepaalde parameters zijn onderworpen aan de volgende verdeelsleutels:

- 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 klachtenparameters, namelijk de technische en juridische aspecten verbonden met het netwerkbeheer die behoren tot de verantwoordelijkheid van de distributienetbeheerders, in het bijzonder de opname, de validering 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 en juridische aspecten van de distributienetbeheerders te maken heeft.

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

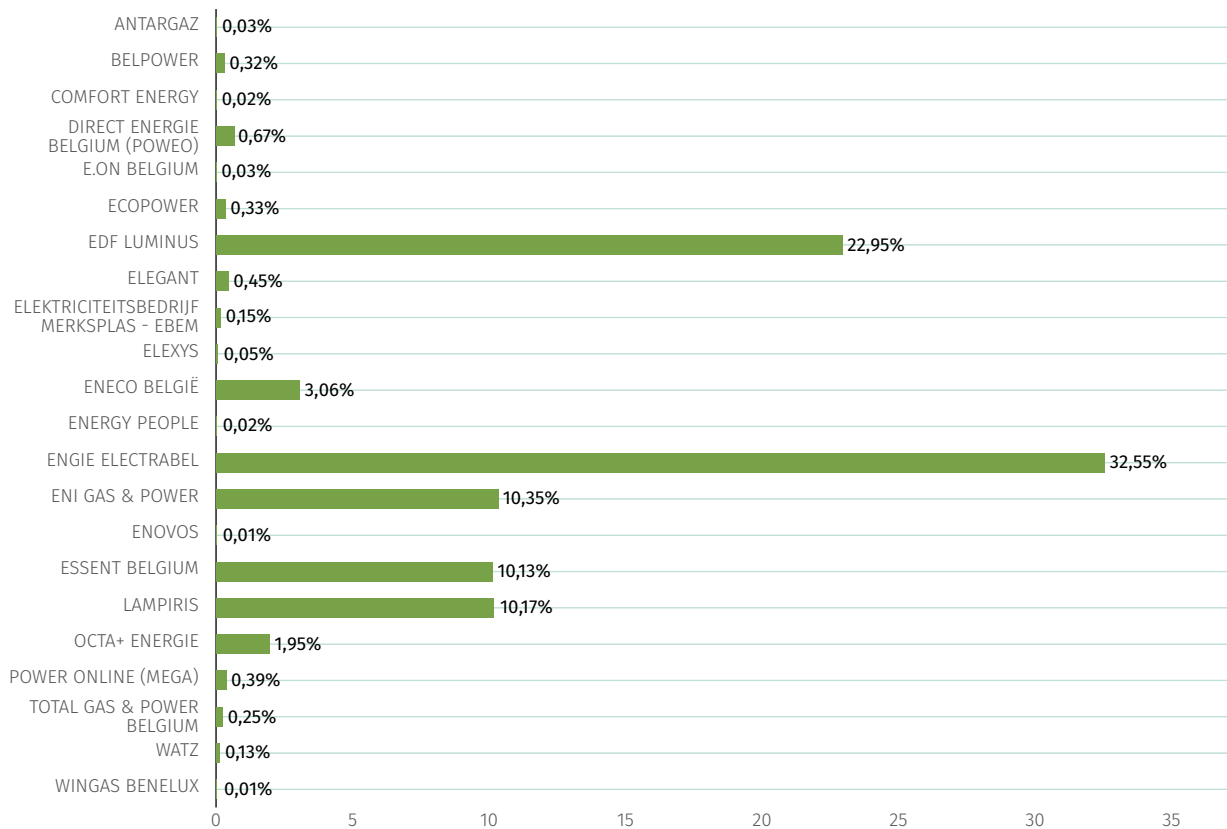
Na de vaststelling van het respectievelijke aandeel van leveranciers en distributienetbeheerders in de kosten voor de financiering van de Ombudsdienst, wordt de verdeelsleutel per elektriciteits- en aardgasbedrijf die het eindbedrag van de ombudsbijdrage vastlegt, bepaald door voor 50 percent rekening te houden met het totaal aantal klanten van het elektriciteits- of aardgasbedrijf en voor 50 percent rekening te houden met het totaal aantal klachten geregistreerd bij de Ombudsdienst over dit bedrijf. Door rekening te houden met het aantal klachten bij de berekening van de ombudsbijdrage, beogen deze verdeelsleutels de marktdeelnemers te responsabiliseren en dus 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).

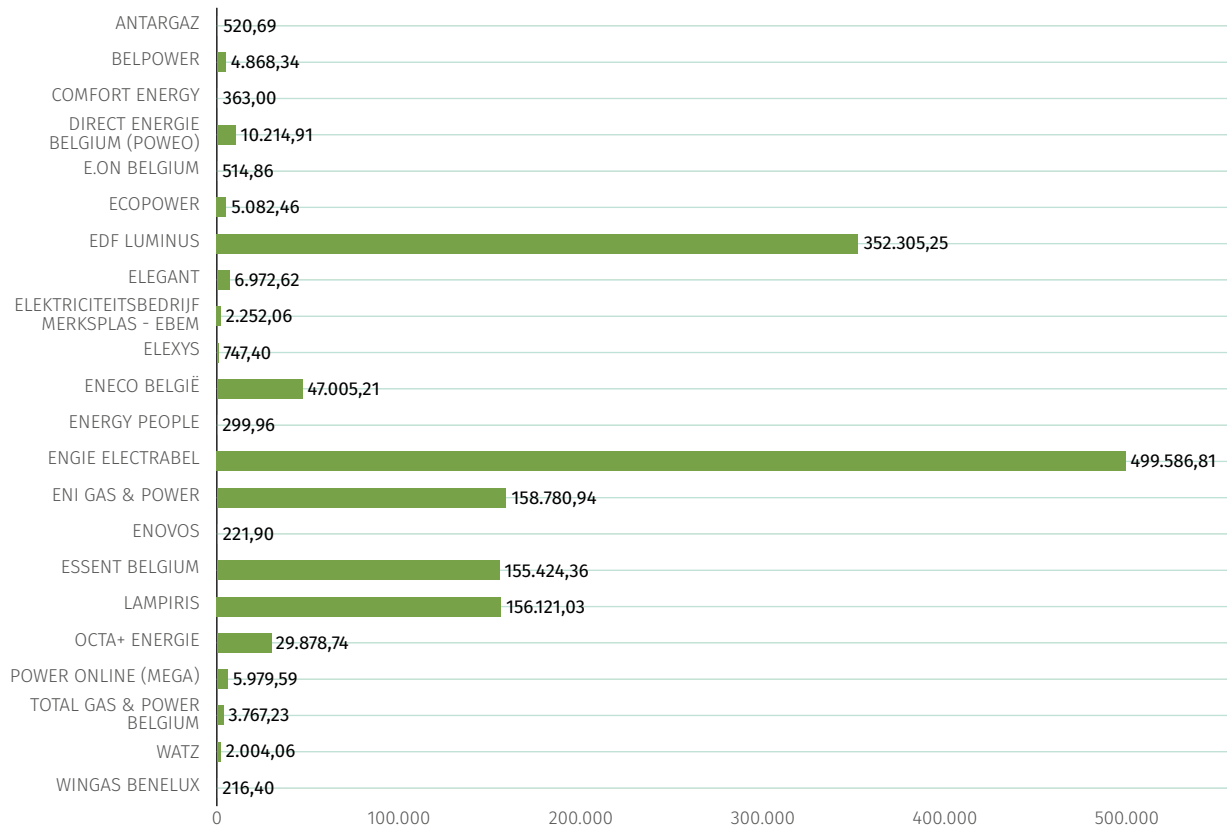
Een aantal leveranciers betaalden geen ombudsbijdrage omdat de Ombudsdienst overeenkomstig het voormelde Koninklijk Besluit geen klachten ten aanzien van die leveranciers had ontvangen. Het gaat onder meer over een aantal buitenlandse leveranciers met een beperkt aantal residentiële klanten in België, alsook over een aantal kleinere Belgische marktspelers.

De ombudsbijdragen die de energiebedrijven (leveranciers en distributienetbeheerders) in 2016 betaalden voor het werkingsjaar 2017 zijn de volgende.

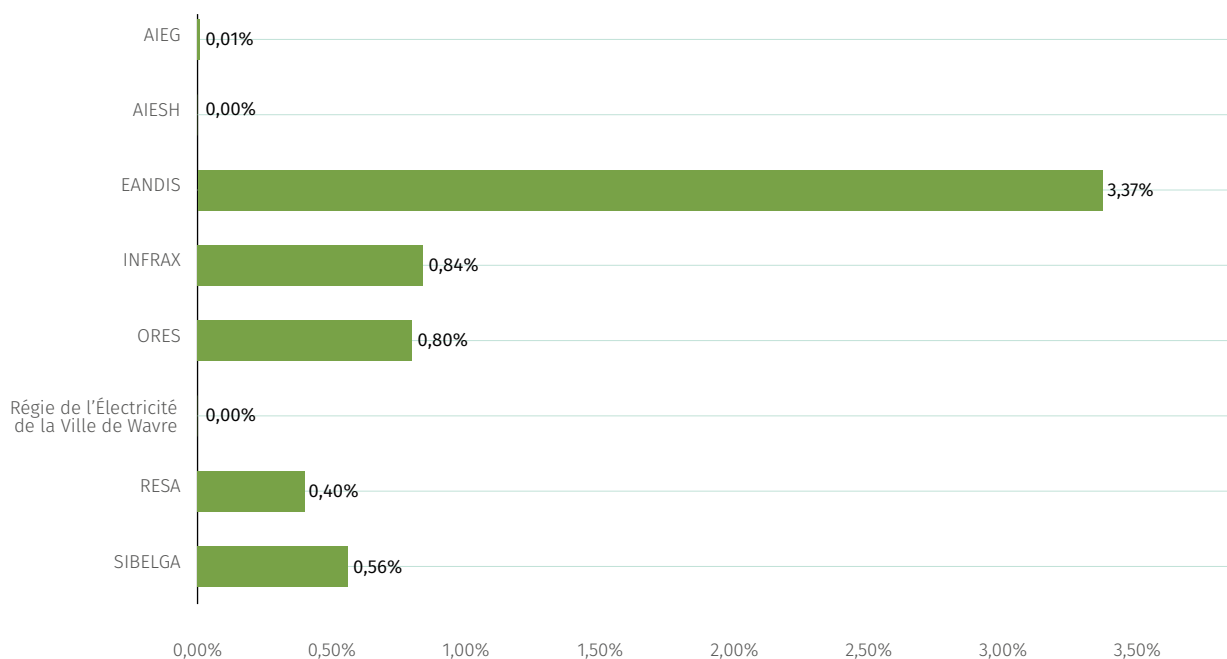
LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE - IN % (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



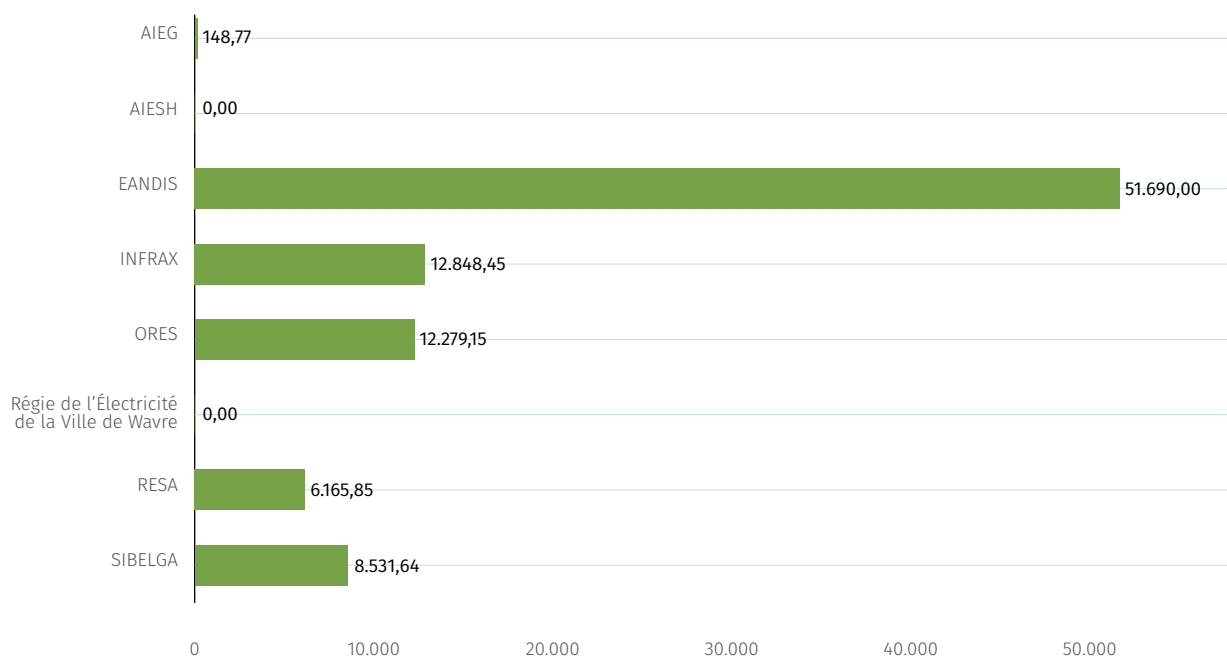
LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE - IN EURO (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE - IN % (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE - IN EURO (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



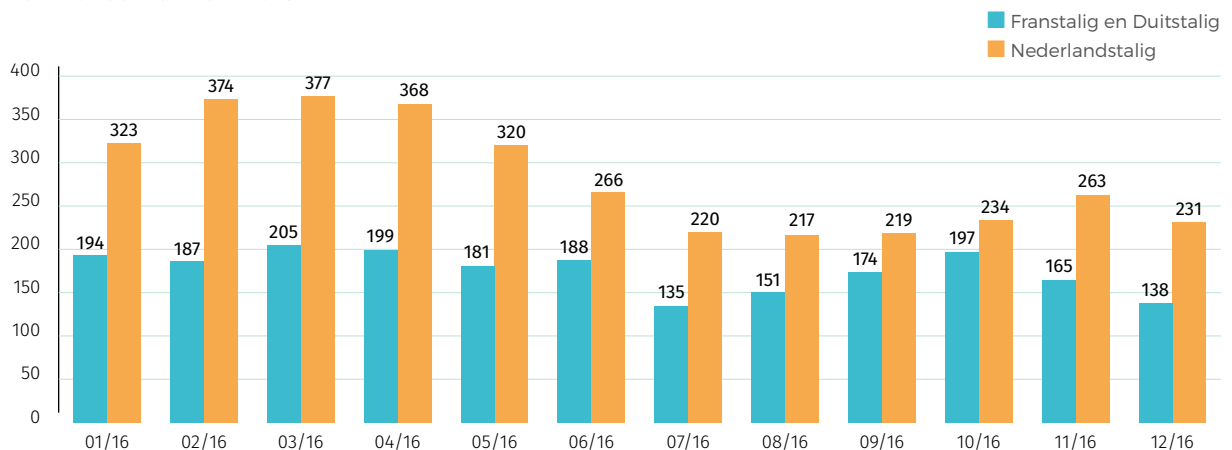
Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

In 2016 heeft de Ombudsdienst voor Energie 5.526 vragen en klachten over 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 volledig en ontvankelijk werden verklaard 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

De meeste klachten werden in de eerste jaarhelft van het jaar 2016 ontvangen en na de jaarlijkse vakantieperiode was er opnieuw een lichte stijging van het aantal klachten.





B. Indieningswijzen

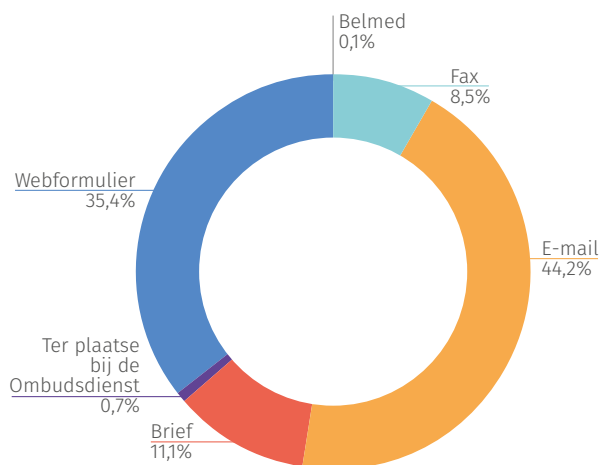
Zoals de vorige jaren werd de meerderheid van de klachten elektronisch ingediend:

- via het webformulier, beschikbaar op www.ombudsmanenergie.be (1.956 klachten);
- via het e-mailadres klacht@ombudsmanenergie.be (2.443 klachten);
- via het elektronisch klachtensysteem BELMED (3 klachten) dat door de FOD Economie is opgericht in het kader van Online Dispute Resolution (ODR).

Er werden ook nog klachten ingediend:

- via brief met de post (613 klachten);
- via het gebruik van de telefax (472 klachten);

- ter plaatse in de lokalen van de Ombudsdienst (39 klachten).

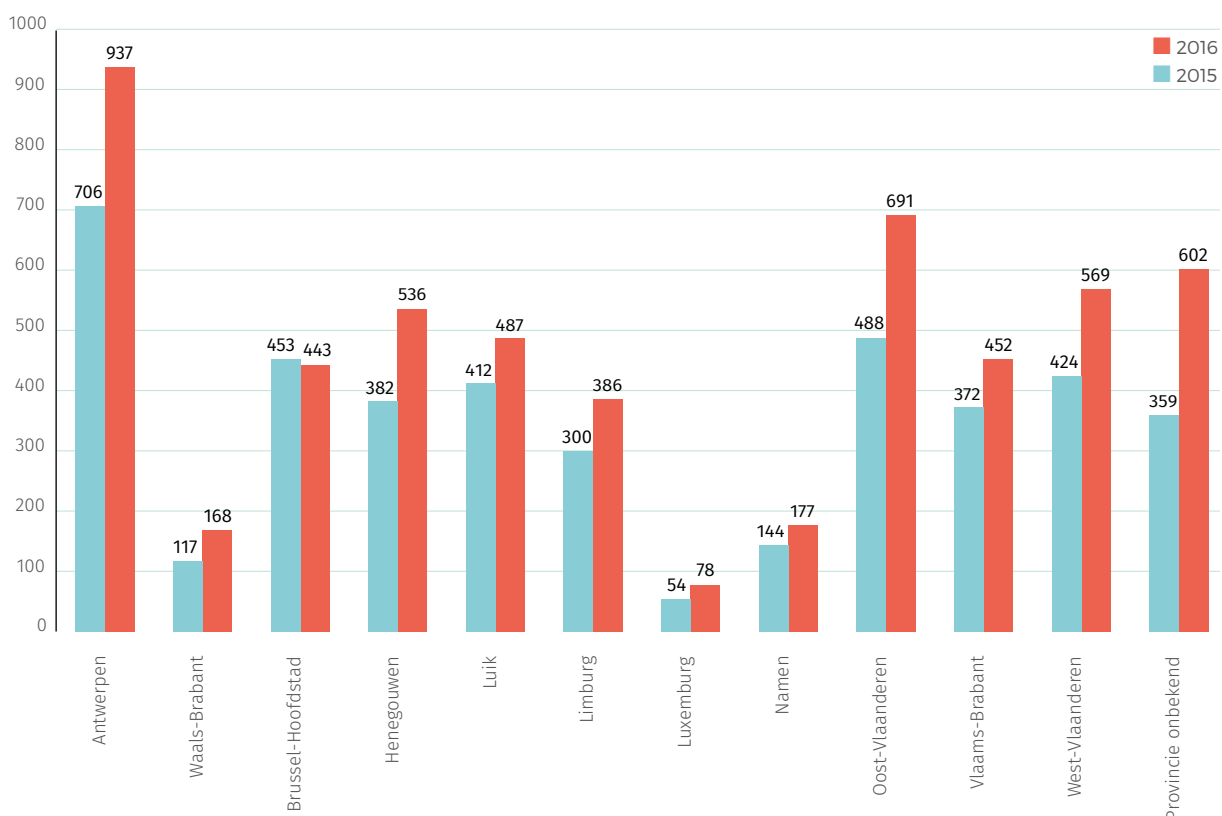


C. Aantal klachten per provincie/administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad

Met uitzondering van Brussel-Hoofdstad, stijgt in elke provincie het aantal klachten. De meeste klachten worden nog steeds ontvangen vanuit de provincie Antwerpen, gevolgd door de provincie Oost-Vlaanderen. Dit zijn ook de provincies met het hoogste aantal inwoners. De provincies met het

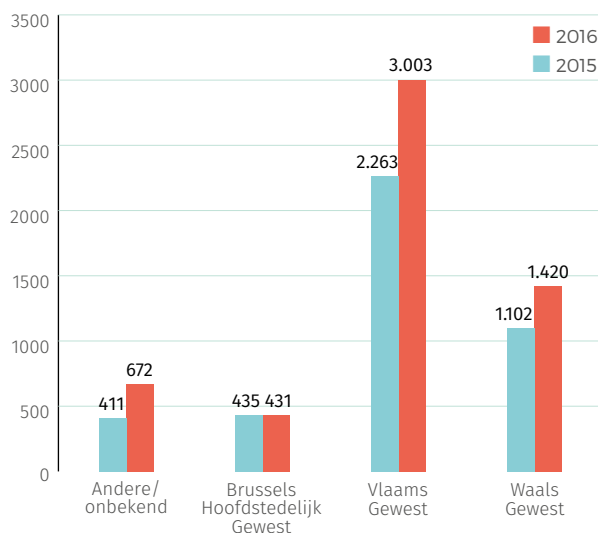
minste aantal ontvangen klachten zijn nog steeds Luxemburg, Waals-Brabant en Namen.

Dezelfde stijgende trend per provincie is ook vast te stellen op gewestelijk vlak.



D. Aantal klachten per gewest

De meeste klachten die de Ombudsdienst ontving werden ingediend door inwoners van het Vlaams Gewest (meer dan 54%). Het Waals Gewest volgt hierop met bijna 26% en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest daalt het klachtenpercentage van 10% naar 8%. Bij 12% van de klachten was het adres onbekend of gelegen in het buitenland.

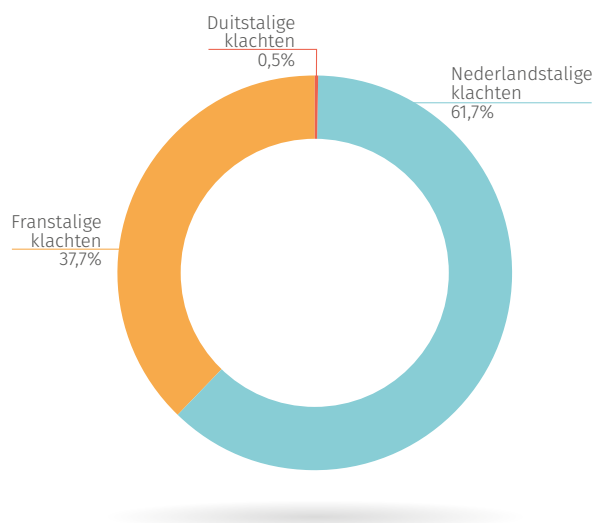


E. Aantal klachten per taalgroep

In 2016 was dit de verdeling van de klachten per taalgroep:

- 61,7% Nederlandstalige klachten (3.412 klachten);
- 37,7% Franstalige klachten (2.084 klachten);
- 0,5% Duitstalige klachten (30 klachten).

Voor de Duitstalige klachten werkt de Ombudsdienst samen met de VerbraucherSchutzZentrale (verbraucherschutz.be) uit Eupen, een consumenten-rechtenorganisatie die ondersteund wordt door de Duitstalige gemeenschap. Zij staat in voor de vertaling en het doorsturen van Duitstalige klachten naar de Ombudsdienst die dan verder in volle autonomie en onafhankelijkheid de klachten in het Frans behandelt.



F. Aantal klachten per energiebedrijf

De Ombudsdienst is bevoegd voor klachten van eindafnemers tegen energiebedrijven. In 2016 telde de Ombudsdienst 4.623 klachten tegen energieleveranciers en 836 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.



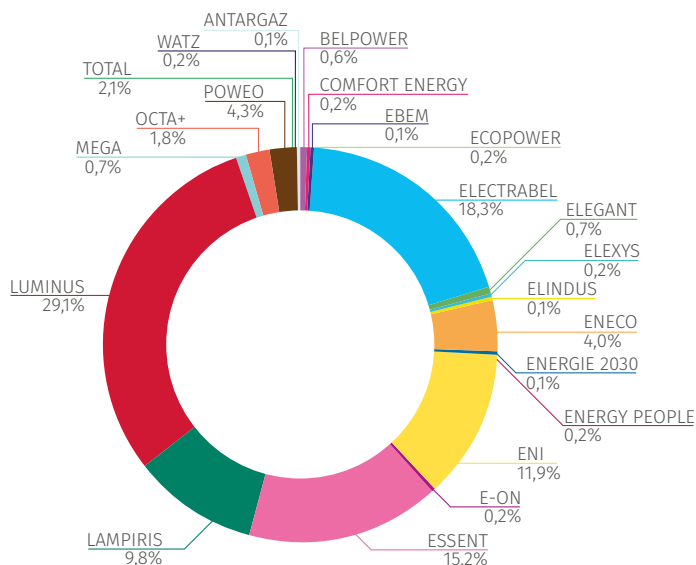
I. Aantal klachten per leverancier

Over een aantal energieleveranciers ontving de Ombudsdienst geen klachten. Het aantal klanten op het Belgische distributienet aan wie zij in 2016

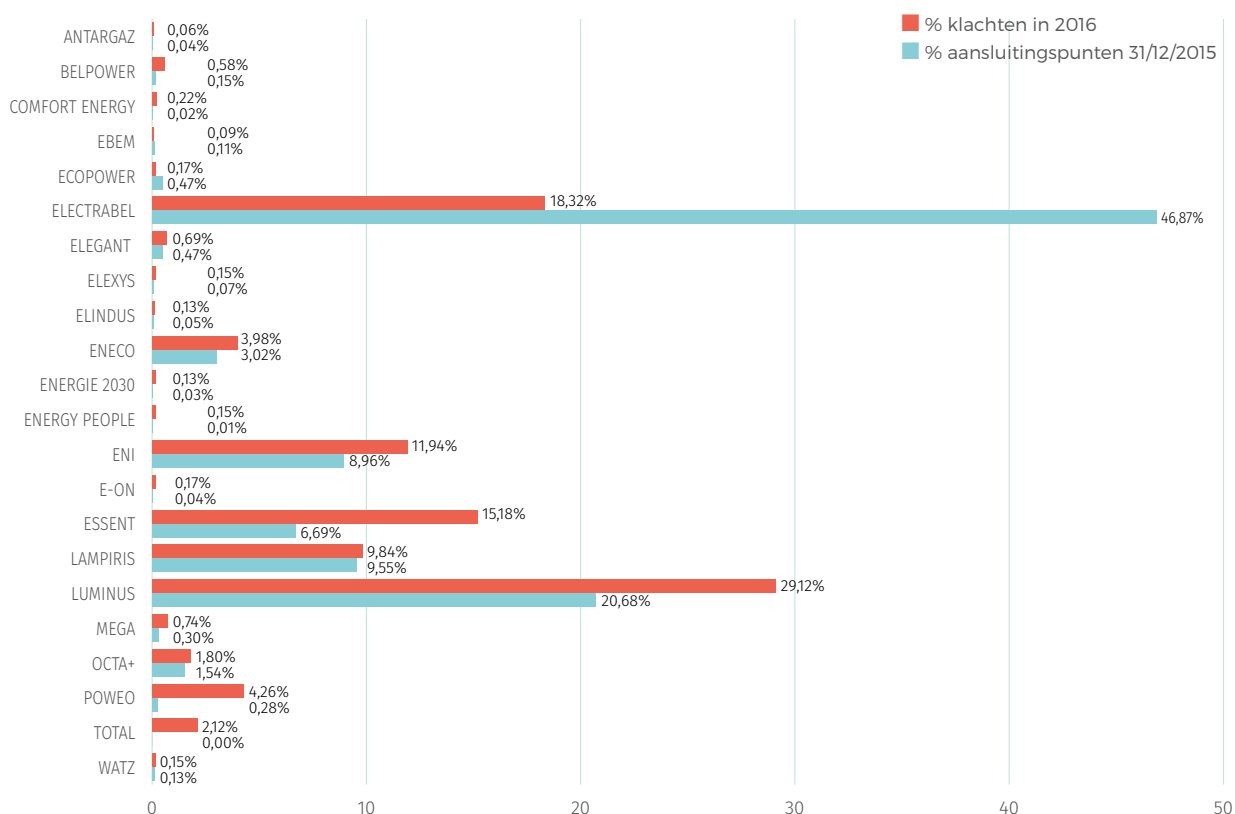
leverden was dan ook beperkt. Deze kleinere leveranciers slaagden er in om geen klachten bij de Ombudsdienst te genereren.

	2012	2013	2014	2015	2016
ANTARGAZ	-	-	1	1	3
BELPOWER	37	33	32	18	27
COMFORT ENERGY	-	-	-	1	10
EBEM	7	10	6	3	4
ECOPOWER	3	12	2	8	8
ELECTRABEL	3.251	1.565	1.278	763	847
ELEGANT	6	8	8	17	32
ELEXYS	1	2	3	1	7
ELINDUS	-	-	-	-	6
ENECO	81	166	186	120	184
ENERGIE 2030	-	-	-	-	6
ENERGY PEOPLE	-	-	-	1	7
ENI	1.123	955	600	448	552
ENOVOS	-	-	-	1	-
E-ON	-	-	3	1	8
ESSENT	367	473	366	509	702
LAMPIRIS	423	558	486	414	455
LUMINUS	1.383	1.553	904	964	1.346
MEGA	-	-	1	18	34
OCTA+	77	86	101	89	83
POWEO	-	-	1	39	197
TOTAL	-	-	1	11	98
WATZ	-	-	3	5	7
WINGAS	-	-	-	1	-
Totaal	6.759	5.421	3.982	3.433	4.623

TOTAAL PER LEVERANCIER (2016)



Vergelijking van het klachtenaandeel in 2016 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2015.



II. Aantal klachten per distributienetbeheerder

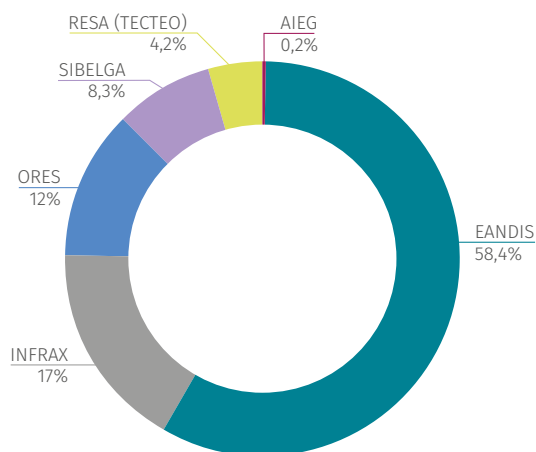
Een distributienetwerkbeheerder (DNB) staat in voor de verdeling van de elektriciteit en het aardgas tot bij de individuele installaties, dus vanaf het hoogspanningsnet (elektriciteit) of hogedruknet (aardgas) tot de woning of bedrijf. De DNB is ook verantwoordelijk voor de indienststelling en buiten-dienststelling van aansluitingen, het plaatsen van elektriciteits- en aardgasmeters, de opname van meterstanden, ... Ten slotte is de DNB ook belast met het onderhoud en de ontwikkeling van veilige en betrouwbare netwerken. De netbeheerders, vroeger intercommunales genoemd, hebben een monopolie op hun grondgebied, zodat voor alle

netgebruikers een identieke kwaliteit van de verdeelde elektriciteit en aardgas wordt gegarandeerd ongeacht de leverancier.

Sommige netbeheerders vallen onder het beheer van zogenaamde werkmaatschappijen zoals EANDIS en INFRAX in het Vlaams gewest en ORES en RESA in het Waals gewest. Voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is SIBELGA de distributienetbeheerder. In het Waals gewest zijn er ook nog enkele distributienetbeheerders actief die geen deel uitmaken van een werkmaatschappij, namelijk AIEG, AIESH en Régie de Wavre.

	Klachten 2012	Klachten 2013	Klachten 2014	Klachten 2015	Klachten 2016
Vlaanderen					
EANDIS	732	588	483	384	488
INFRAX	362	302	128	108	142
Totaal	1.094	890	611	492	630
Brussel					
SIBELGA	140	133	108	116	69
Totaal	140	133	108	116	69
Wallonië					
AIEG	1	2	0	1	2
AIESH	1	3	0	0	0
ORES	189	190	113	82	100
REGIE DE WAVRE	1	1	1	0	0
RESA (TECTEO)	61	56	52	34	35
Totaal	253	252	166	117	137
Totaal	1.487	1.275	885	725	836

TOTAAL PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2016)



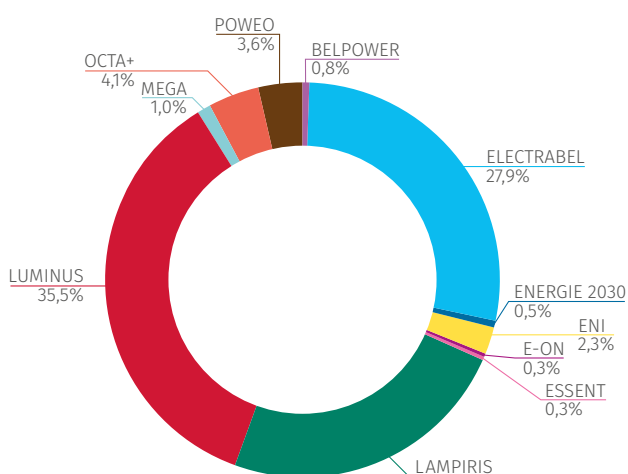
G. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest

Hierna volgt een onderverdeling van het aantal klachten per leverancier en per gewest.

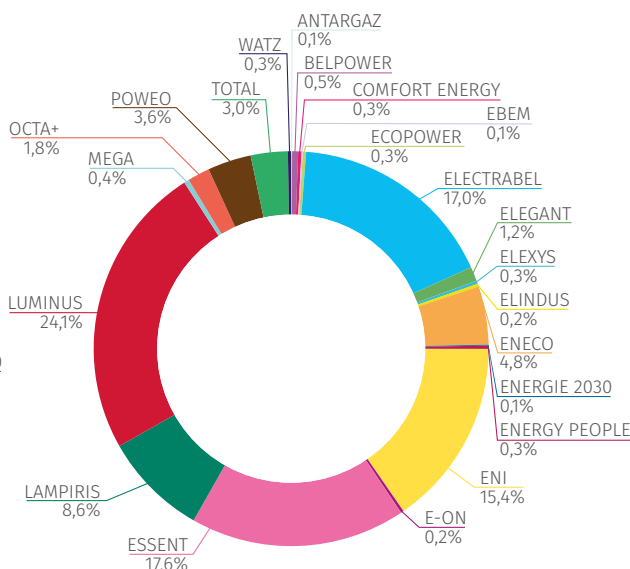
Bij de vergelijking per gewest moet er uiteraard rekening worden gehouden met de organisatie en de werking van de gewestelijke energiemarkt en dus ook met de leveranciers die actief zijn op die markt voor residentiële dan wel professionele klanten.

Voor distributienetbeheerders wordt deze verdeling per gewest niet gemaakt omdat deze bedrijven of netbeheerders actief zijn binnen bepaalde distributiezones die zich grotendeels binnen de geografische grenzen van de gewesten bevinden.

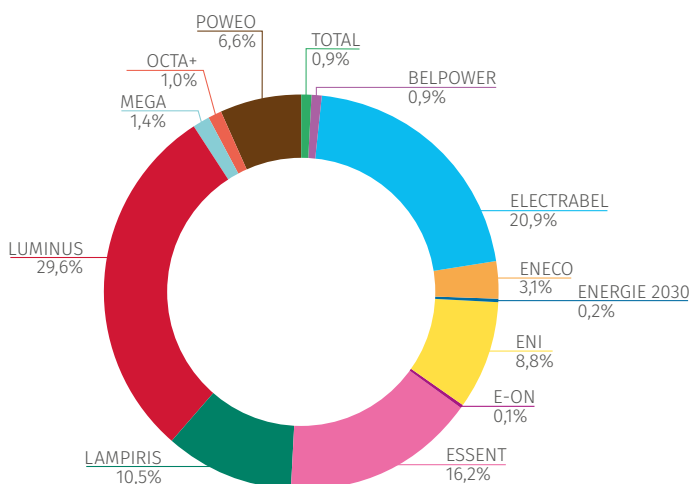
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST (2016)



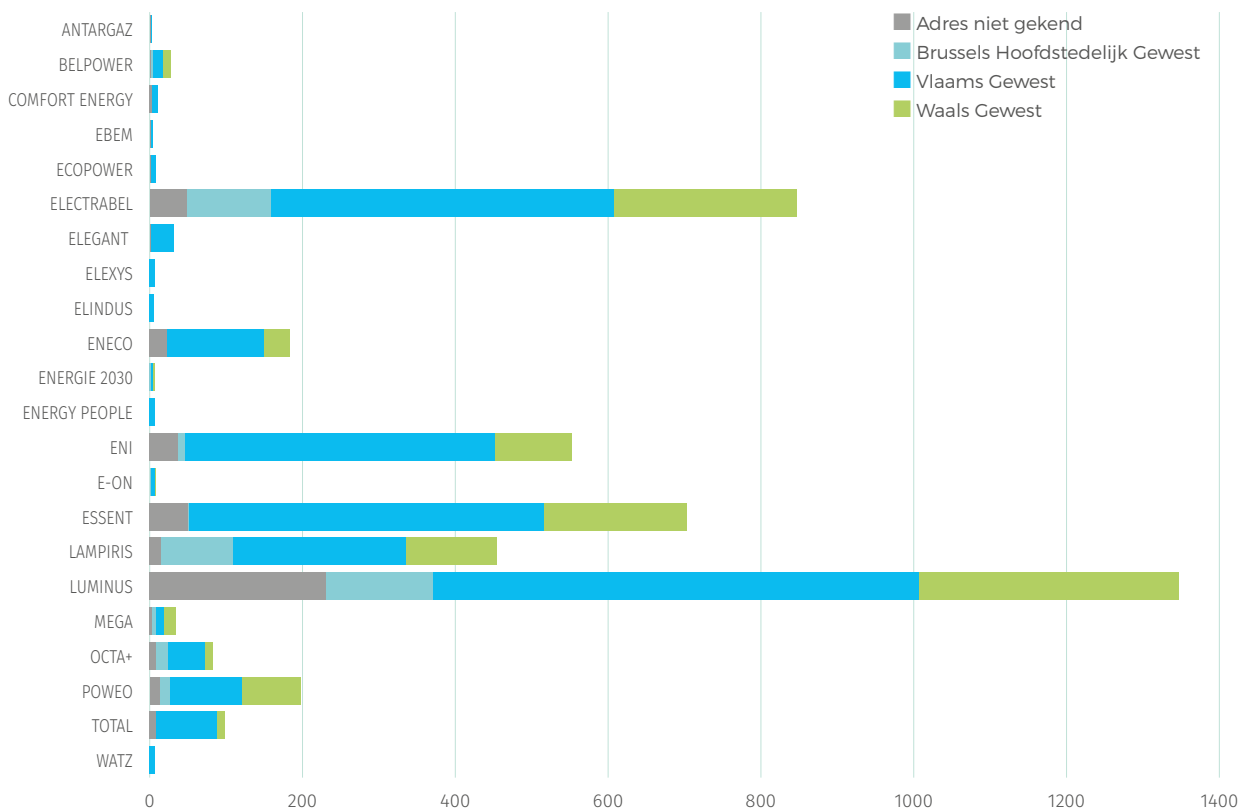
VLAAMS GEWEST (2016)



WAALS GEWEST (2016)



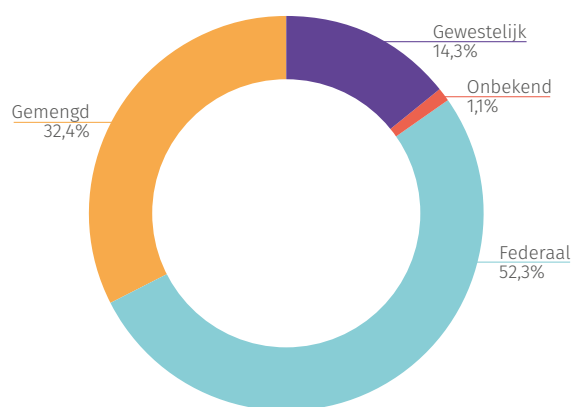
AANTAL KLACHTEN PER ENERGIELEVERANCIER EN PER GEWEST (2016)



H. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein

2.890 klachten (52,3%) hadden betrekking op het federale bevoegdheidsdomein, 789 klachten (14,3%) op het gewestelijke bevoegdheidsdomein. 1.788 klachten (32,4%) hielden verband met het federale en het gewestelijke bevoegdheidsdomein. Voor 59 klachten (1,1%) 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 (2016)



I. Uitsluitend federale bevoegdheid

2.890 klachten (52,3%) 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 voorschotfacturen, afrekeningen en slotfacturen);
- het gebrek aan duidelijkheid van de energiefactuur (bijvoorbeeld op het vlak van energieprijzen, tarieven, heffingen en taksen);
- de betwisting van het factuurbedrag of het tarifair contract (bijvoorbeeld tarieven voor professionele klanten of sociale tarieven).

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

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

II. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid

Voor 789 klachten (14,3%) 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 en juridische aspecten (bijvoorbeeld de naleving van technische reglementen);
- klachten over de distributienettarieven;
- klachten tegen gewestelijke heffingen zoals de Vlaamse bijdrage Energiefonds die vanaf 1 maart 2016 is verhoogd tot een bedrag van 100 euro voor een klein en gemiddeld elektriciteitsverbruik.

- Voor Wallonië:

- klachten tegen distributienetbeheerders over verplichtingen die hen door de Waalse wetgeving zijn opgelegd, meer bepaald klachten over technische en juridische 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;
- klachten over de distributienettarieven.

- Voor Brussel:

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

III. Federale en gewestelijke bevoegdheid

Betwiste energiefacturen die verband houden met zowel de federale als de gewestelijke bevoegdheid worden ook door de Ombudsdienst behandeld. In 2016 ging het in totaal om 1.788 klachten (32,4%).

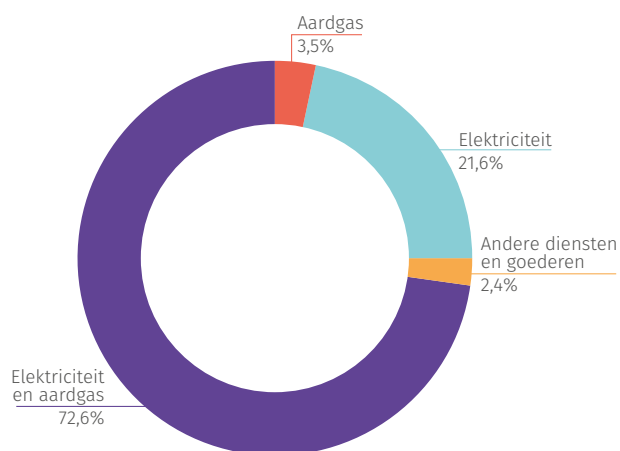
I. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer

I. Per energiesoort

Het merendeel van de klachten (72,6%) hield verband met energiefacturen voor elektriciteit en aardgas. 3,5% van de klachten ging alleen over aardgas, 21,6% alleen over elektriciteit.

130 klachten (2,4%) 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.

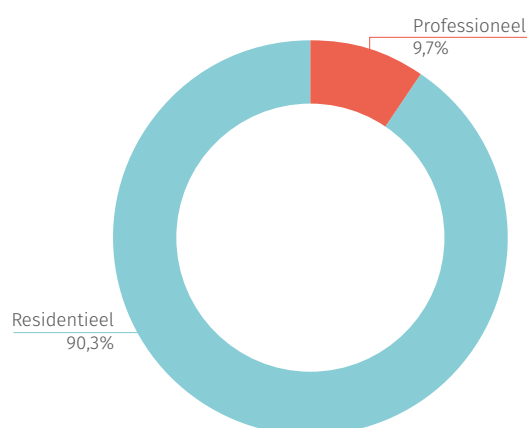
PER ENERGIESOORT (2016)



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 2016 had 9,7% van de klachten (537 klachten in totaal) betrekking op professionele eindafnemers zoals éénmanszaken, vennootschappen en verenigingen.

PER EINDAFNEMER (2016)



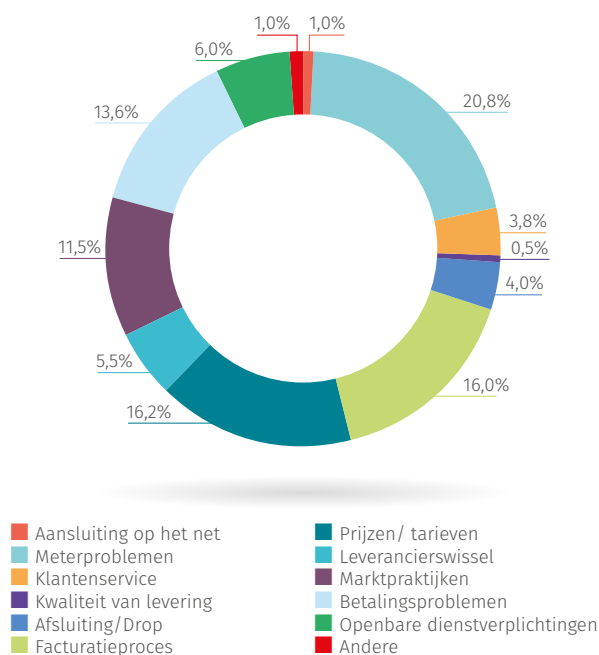
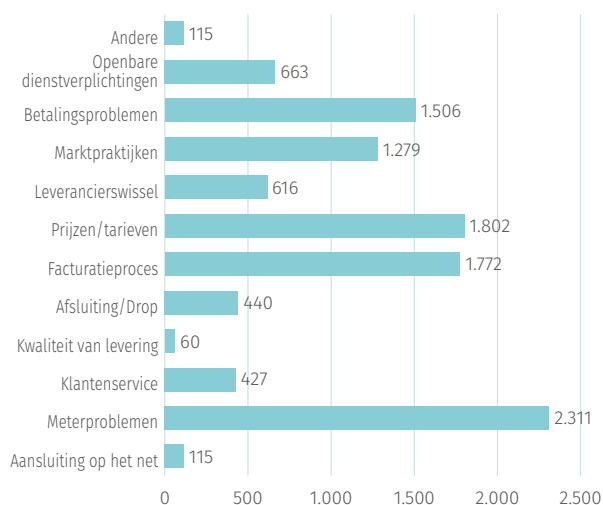
J. Aantal klachten per klachtensoort en energiebedrijf

I. Per klachtensoort

Voor de rapportering gebruikt de Ombudsdienst een classificatiesysteem voor consumentenklachten. 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 consumentenklachten en -vragen – C(2010)3021 definitief).

KLACHTENSOORT (2016)



De klachten die de Ombudsdienst in 2016 ontving hadden vooral betrekking op betwistingen over:

- **meterproblemen** zoals de verwerking van metergegevens bij onder meer jaarlijkse opname, verhuis, overlijden, leegstand van een woning, de installatie van zonnepanelen,... (20,8%);
- **prijstransparantie** of de duidelijkheid van de toegepaste prijzen en (sociale) tarieven (16,2%);
- **facturatieproblemen** zoals het gebrek aan facturen, de laattijdige opmaak en verzending van facturen, de onduidelijkheid van het facturatieproces door opeenvolgende (correctie)facturen en/of kredietnota's en de leesbaarheid van energiefacturen (16%);
- **betalingsproblemen** bij de betaling van energiefacturen zoals afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, administratieve kosten, betalingen via domiciliëring, waarborgregelingen,... (13,6%);
- **verkoop- en marktpraktijken** van energieleveranciers (11,5 %).

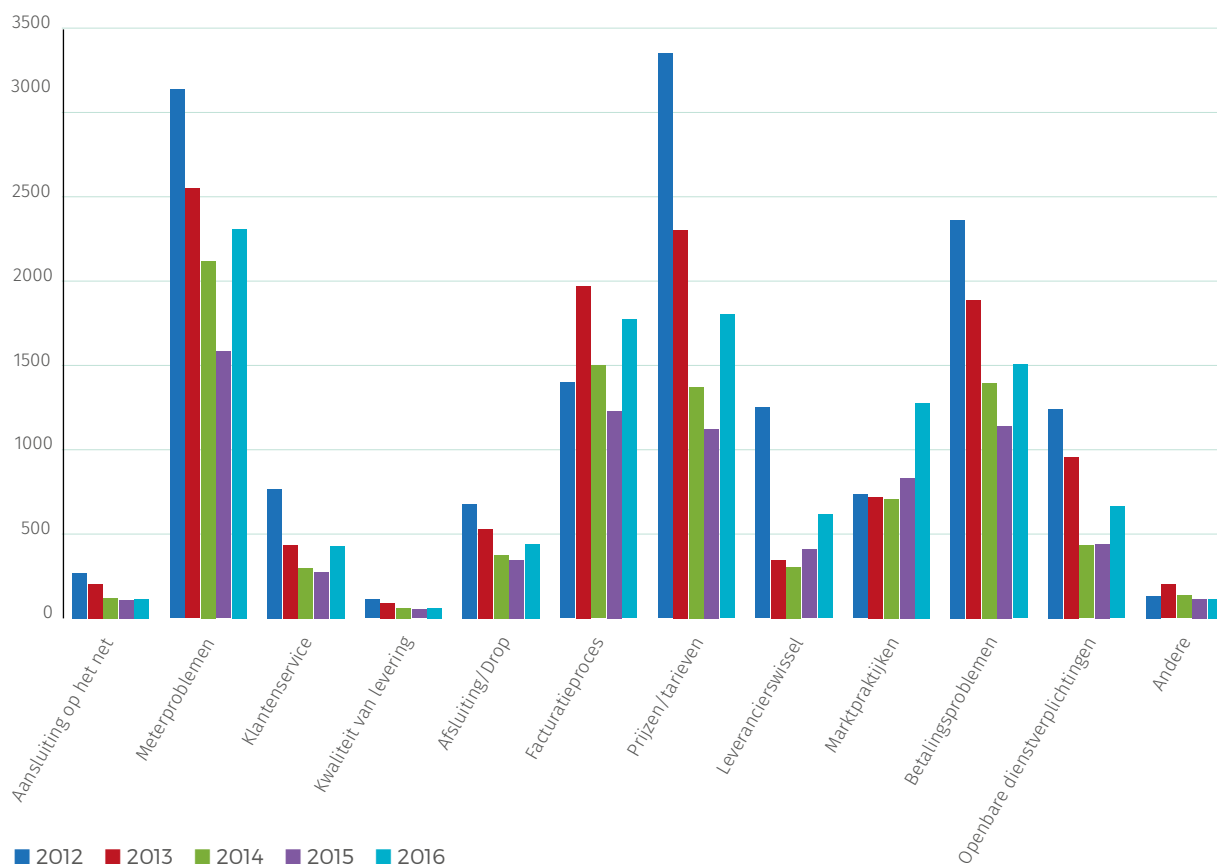
De overige klachten hadden te maken met:

- **leverancierswissels** (5,5%)
- **gewestelijke bevoegdheden** (andere dan metergegevens) zoals sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen (6%), netaansluitingen (1%), kwaliteit van levering (0,5%), en afsluitingen of drop na wanbetaling (4%);
- **de kwaliteit van de dienstverlening** via onder meer telefoon en e-mail (3,8%).

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,...

Hierna volgt nog een overzicht van de evolutie van de belangrijkste klachtensoorten voor de periode 2012-2016.

EVOLUTIE 2012 TOT 2016: KLACHTENSOORTEN



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 gegevens hebben.

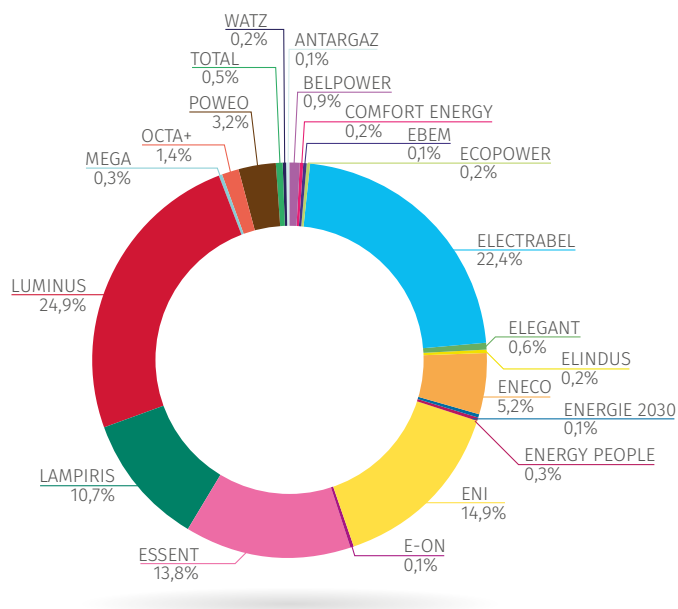
METERPROBLEMEN

(20,8% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

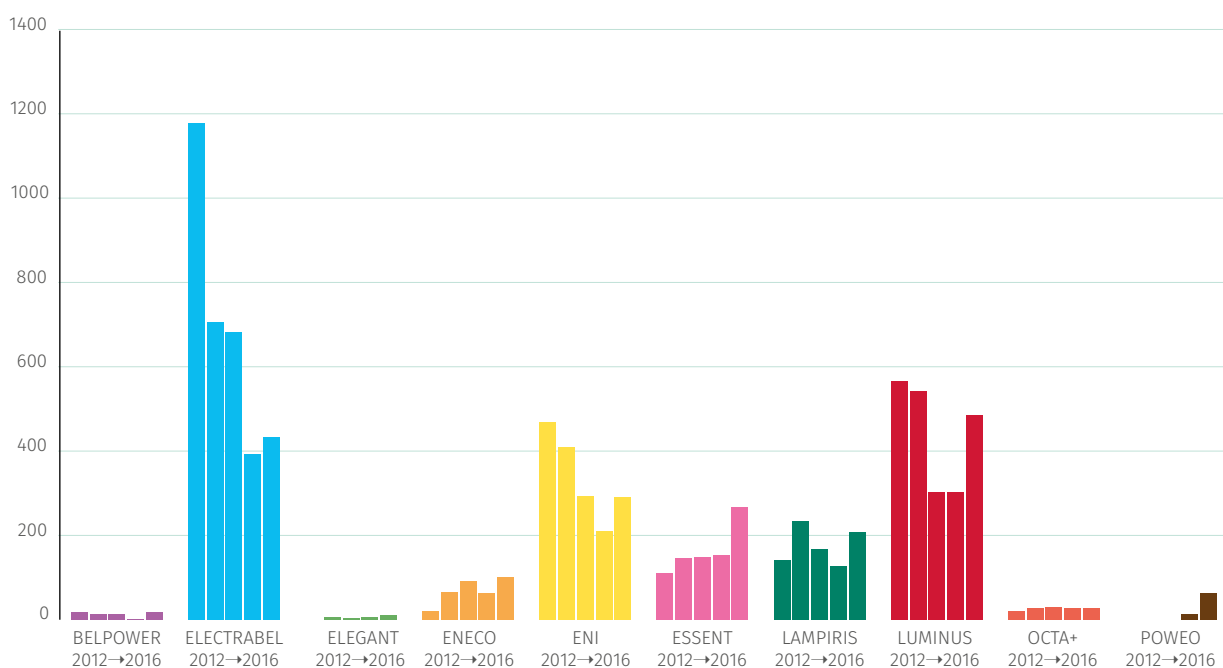
Met meterproblemen bedoelen we klachten die te maken hebben met gefactureerd verbruik na (of bij gebrek aan) een meteropname of bij een slecht werkende meter, een meterverwisseling, een meterverandering, een verhuis, een overlijden of een wijziging van de bestemming van de woning.

METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2016)

	2016
ANTARGAZ	1
BELPOWER	18
COMFORT ENERGY	3
EBEM	2
ECOPOWER	3
ELECTRABEL	434
ELEGANT	11
ELINDUS	3
ENECO	101
ENERGIE 2030	2
ENERGY PEOPLE	5
ENI	290
E-ON	1
ESSENT	268
LAMPIRIS	207
LUMINUS	484
MEGA	5
OCTA+	27
POWEO	62
TOTAL	10
WATZ	4

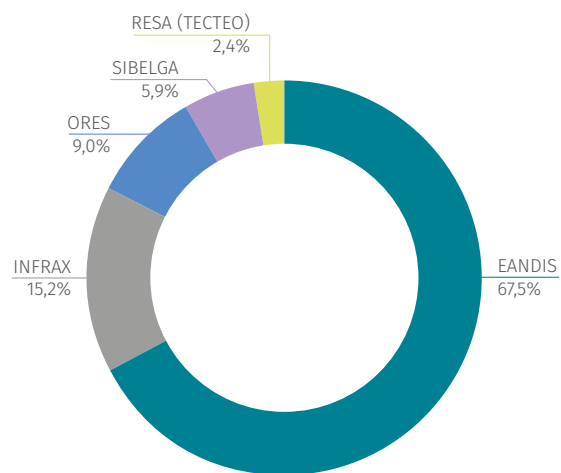


EVOLUTIE 2012 TOT 2016: METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER

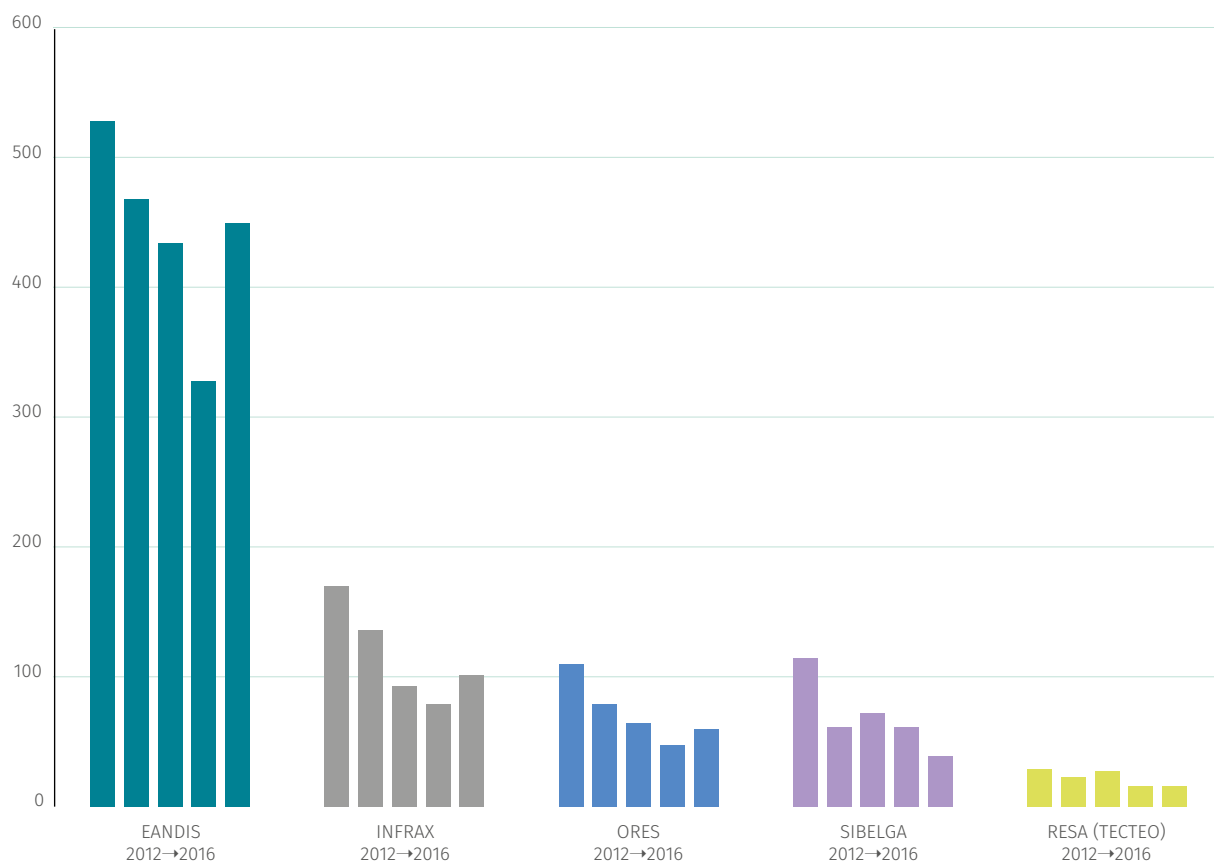


METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2016)

	2016
EANDIS	449
INFRAX	101
ORES	60
SIBELGA	39
RESA (TECTEO)	16



EVOLUTIE 2012 TOT 2016: METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN (16,2% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

Wanneer het gaat over de transparantie van prijzen of tarieven op de energiefactuur moeten we een onderscheid maken tussen:

- de energieprijzen die door energieleveranciers worden aangerekend;
- de nettarieven die verschuldigd zijn aan de netbeheerder en na goedkeuring door de regulator worden aangerekend voor het transport en de distributie (aansluiting en gebruik) van elektriciteit en aardgas, en;
- de taksen en heffingen die door de verschillende overheden worden aangerekend.

ENERGIEPRIJZEN: Leveranciers bieden vrij te bepalen energieprijzen aan in een vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt en rekenen die door aan de eindgebruiker. Vanaf 2013 is evenwel een vangnetregulering van toepassing op de variabele energiecontracten en prijsformules van energieleveranciers. Samen met de controle van de drie maandelijks indexeringsparameters betekende deze regulering door de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) een belangrijke stap op het vlak van transparantie van de variabele energieprijzen.

NETTARIEVEN: de transport- en distributiekosten werden goedgekeurd door de federale regulator CREG maar sinds 1 juli 2014 is de bevoegdheid voor

de distributienettarieven overgedragen van de federale overheid aan de gewesten ingevolge de zesde staatshervorming. Sinds 1 juli 2014 zijn dus de gewestelijke regulatoren (VREG in Vlaanderen, BRUGEL in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en CWaPE in Wallonië) bevoegd voor de goedkeuring van de distributienettarieven.

TAKSEN EN HEFFINGEN: verschillende taksen en heffingen worden doorgerekend via de energiefactuur omdat ze opgelegd zijn door de federale overheid (federale bijdrage, energiebijdrage en BTW) en door de gewestelijke overheden (zoals kosten groene stroom en warmtekrachtkoppeling, aansluitingsvergoeding, toeslag openbare dienstverplichtingen, bijdrage Energiefonds).

De verschillende distributienettarieven maar ook de tarieven voor de huur van meters, de transmissie- en transporttarieven, de energiebijdrage, de federale bijdrage, de bijdrage Energiefonds (enkel in Vlaanderen), de aansluitingsvergoeding (enkel in Wallonië) en de toeslag openbare dienstverplichtingen (enkel in Brussel) geldig per distributiezone kunnen geraadpleegd worden bij de verschillende gewestelijke regulatoren:

Wallonië: <http://www.cwape.be>

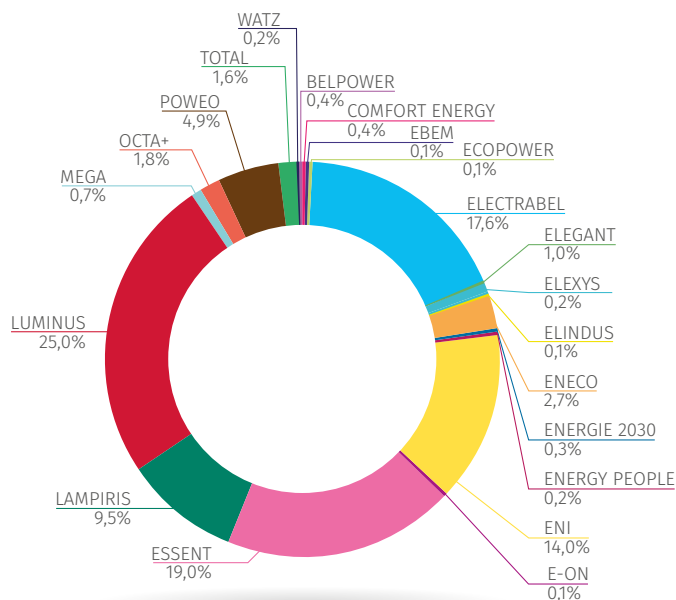
Vlaanderen: <http://www.vreg.be>

Brussel: <http://www.brugel.be>

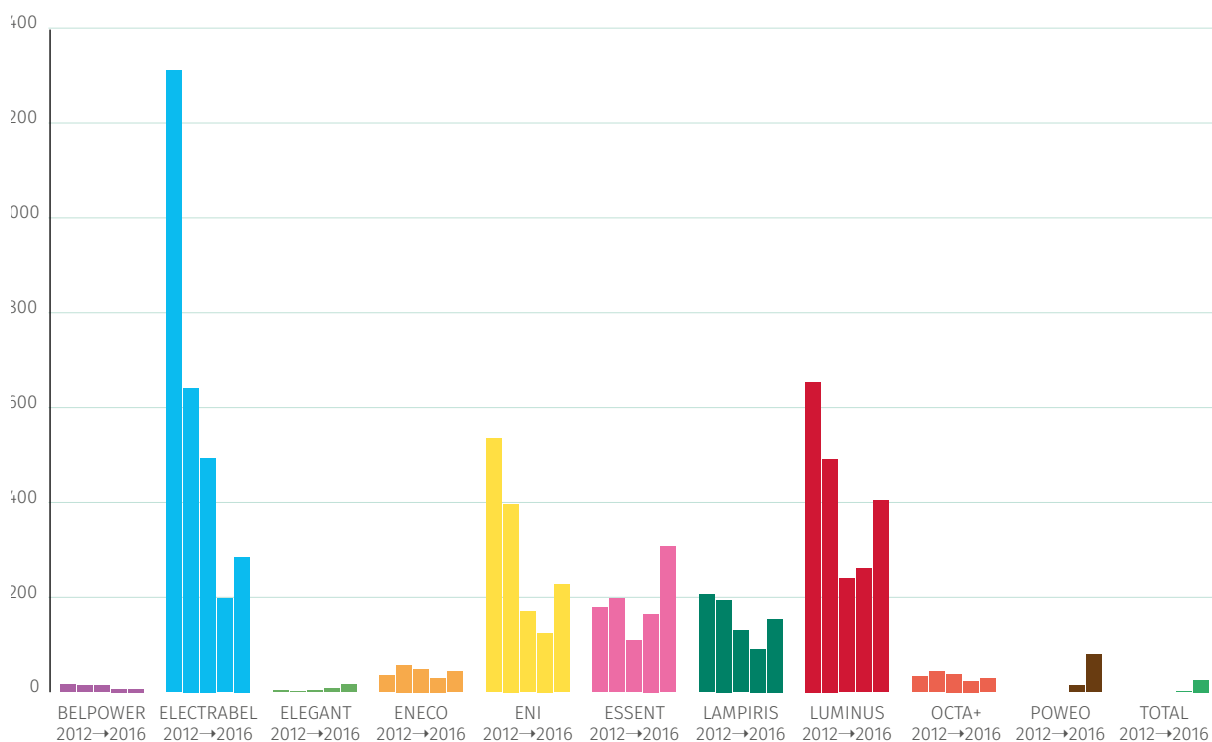


TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN PER LEVERANCIER (2016)

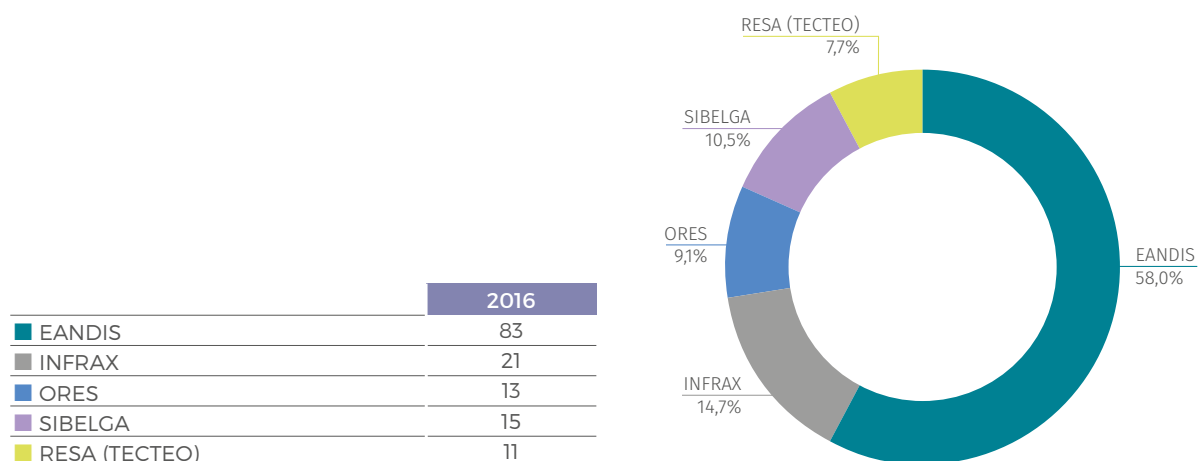
	2016
BELPOWER	7
COMFORT ENERGY	6
EBEM	1
ECOPOWER	2
ELECTRABEL	285
ELEGANT	16
ELEXYS	4
ELINDUS	1
ENECO	44
ENERGIE 2030	5
ENERGY PEOPLE	3
ENI	227
E-ON	1
ESSENT	307
LAMPIRIS	154
LUMINUS	404
MEGA	12
OCTA+	29
POWEO	79
TOTAL	26
WATZ	4



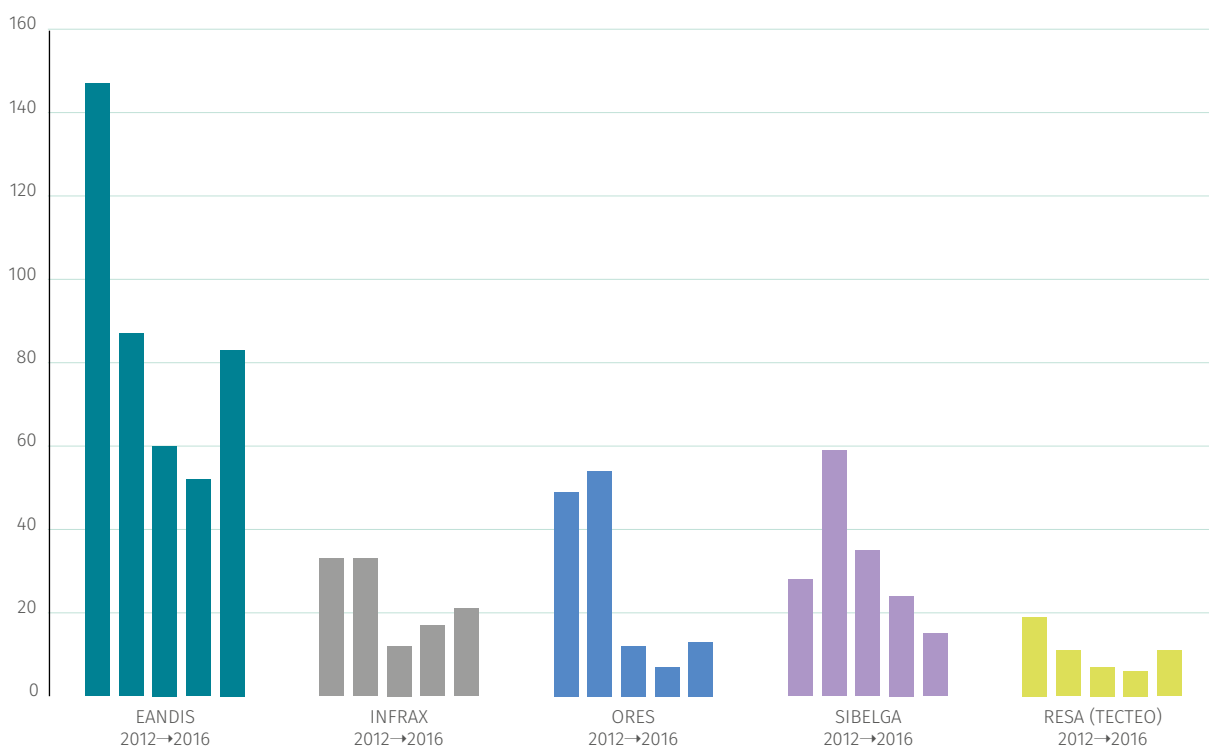
EVOLUTIE 2012 TOT 2016: PRIJSTRANSPARANTIE PER LEVERANCIER



TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2016)



EVOLUTIE 2012 TOT 2016: PRIJSTRANSPARANTIE PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



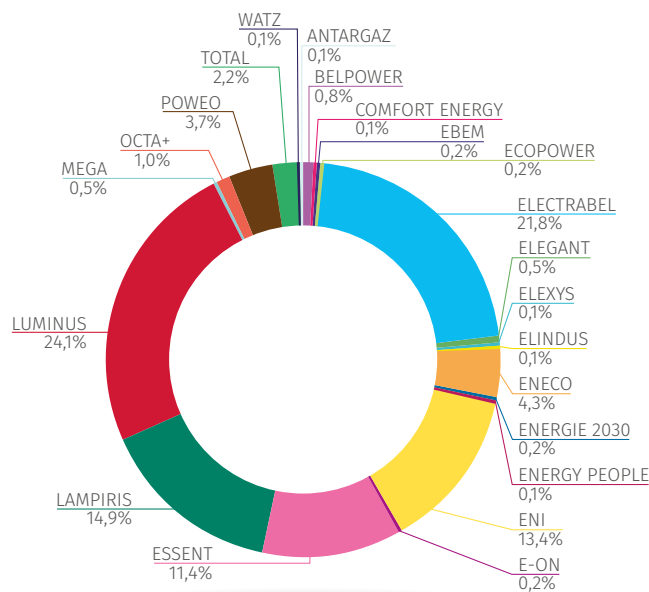
FACTURATIEPROCES

(16% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

Deze klachten betreffen 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 onbegrijpelijk is geworden.

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

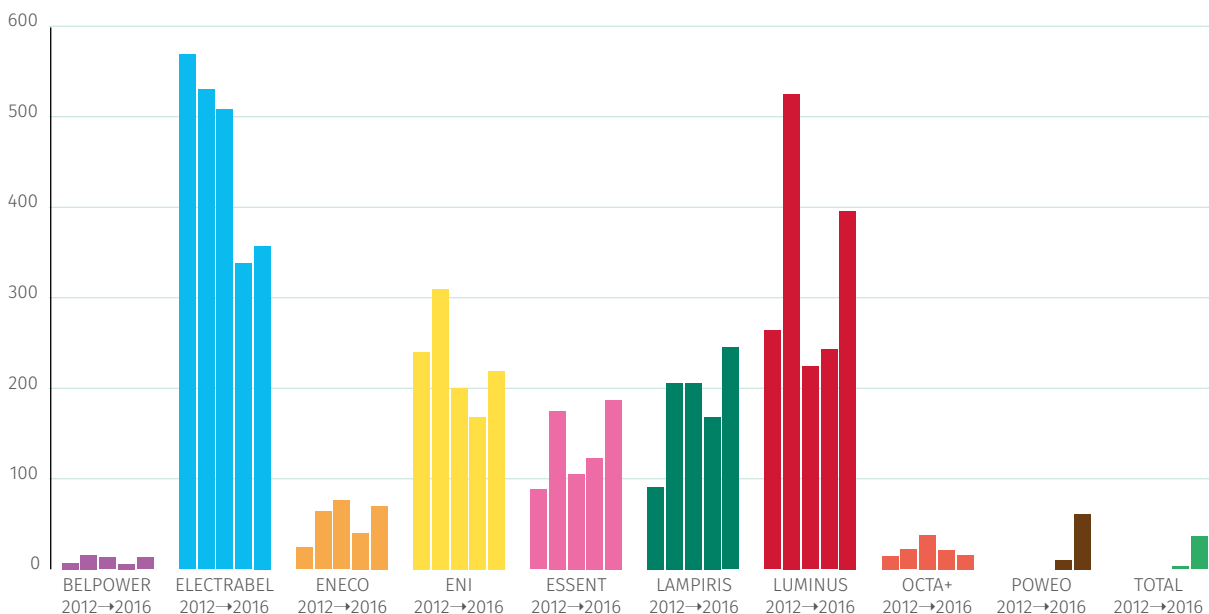
FACTURATIEPROCES (2016)



	2016
ANTARGAZ	1
BELPOWER	13
COMFORT ENERGY	2
EBEM	3
ECOPOWER	3
ELECTRABEL	357
ELEGANT	9
ELEXYS	1
ELINDUS	2
ENECO	70
ENERGIE 2030	3

	2016
ENERGY PEOPLE	2
ENI	219
E-ON	3
ESSENT	187
LAMPIRIS	245
LUMINUS	396
MEGA	9
OCTA+	16
POWEO	61
TOTAL	36
WATZ	2

EVOLUTIE 2012 TOT 2016: FACTURATIEPROCES

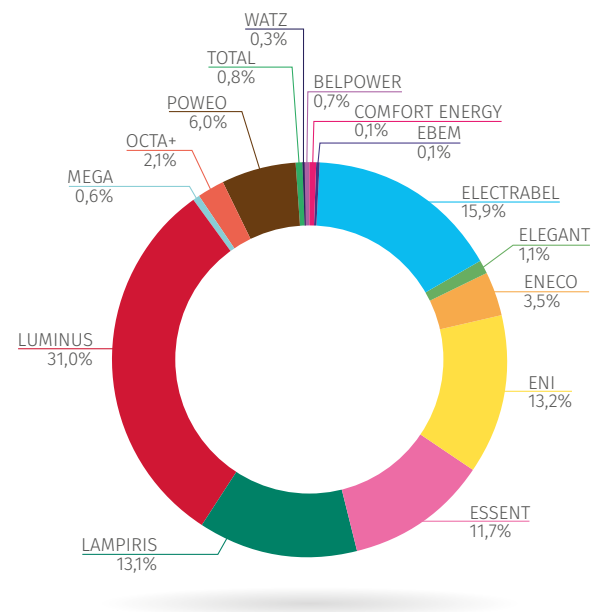


BETALINGSPROBLEMEN

(13,6% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

De klachten over betalingsproblemen gaan vooral over afbetalingsplannen, bankdomiciliëringen, aanrekening van administratieve kosten, problemen met kredietnota's, bankwaarborgen en terugbetalingen die te laat worden teruggestort.

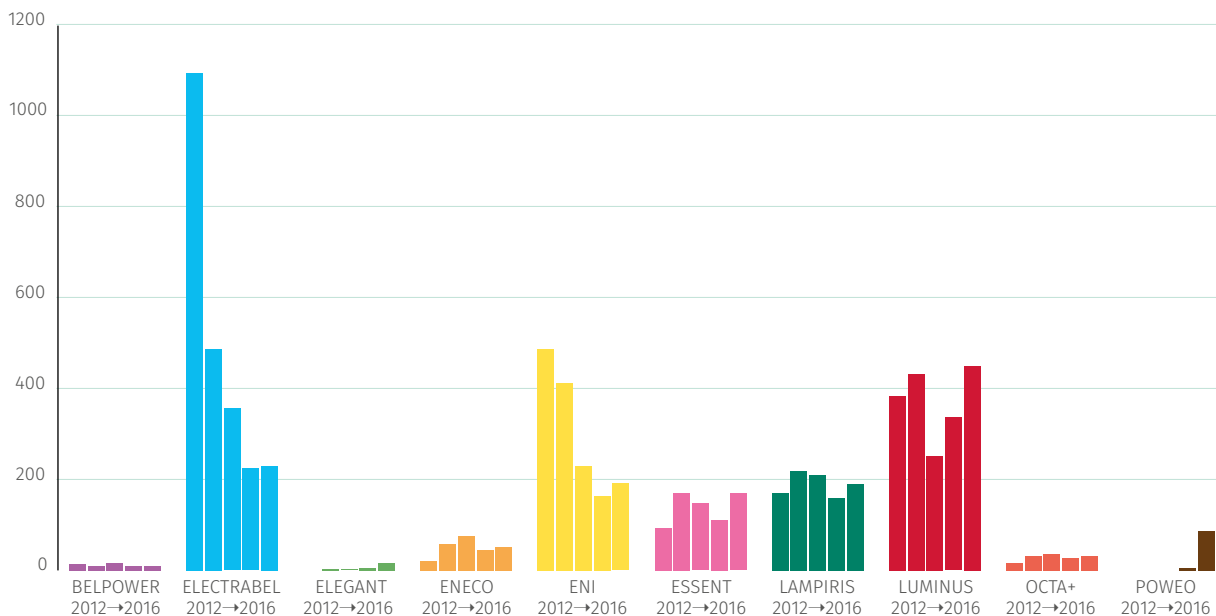
BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2016)



	2016
BELPOWER	10
COMFORT ENERGY	1
EBEM	2
ELECTRABEL	230
ELEGANT	16
ENEKO	51
ENI	191
ESSENT	169

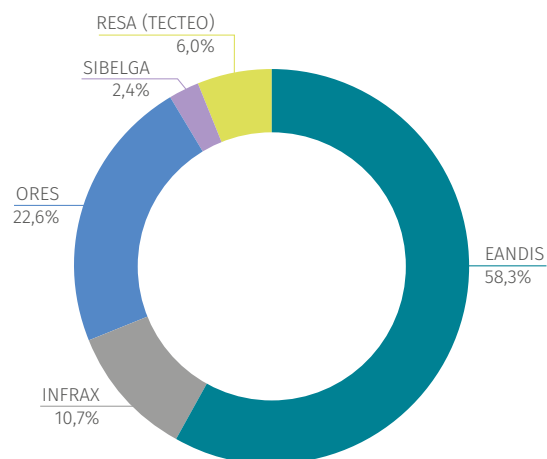
	2016
LAMPİRIS	190
LUMINUS	449
MEGA	8
OCTA+	31
POWEO	87
TOTAL	11
WATZ	4

EVOLUTIE 2012 TOT 2016: BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER

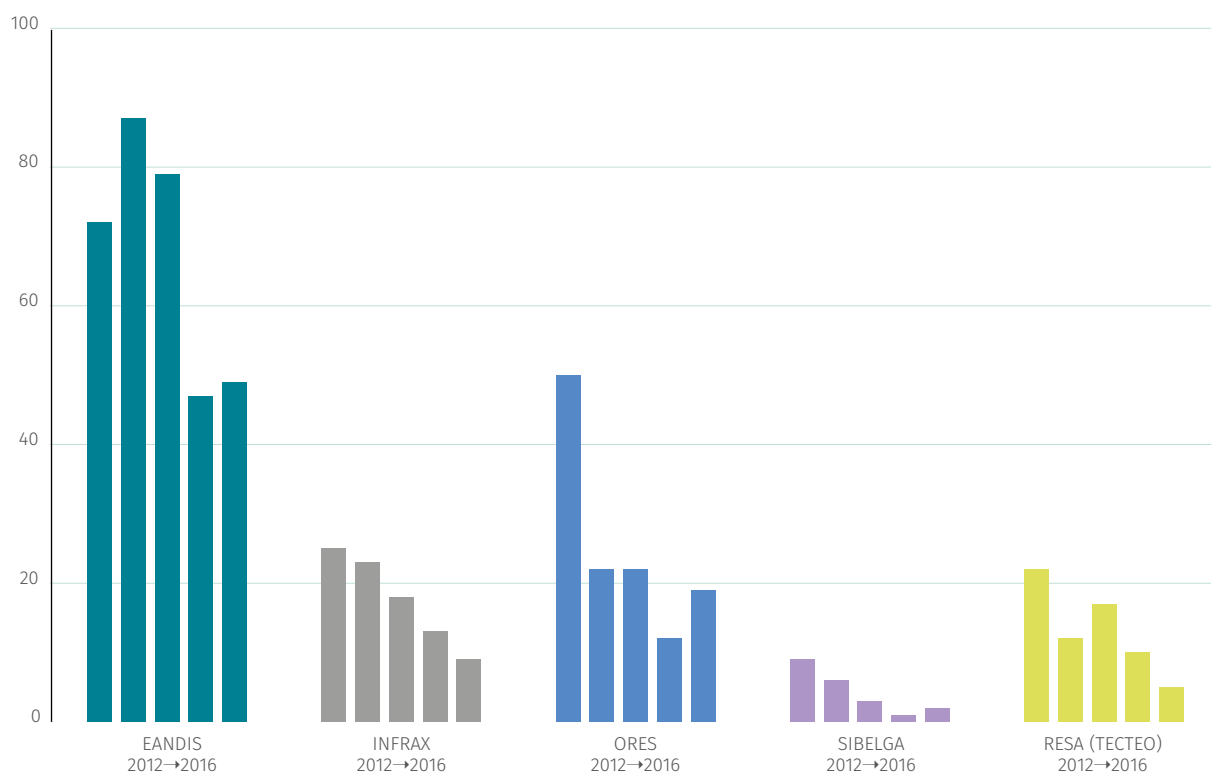


BETALINGSPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2016)

	2016
EANDIS	49
INFRAX	9
ORES	19
SIBELGA	2
RESA (TECTEO)	5



EVOLUTIE 2012 TOT 2016: BETALINGSPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER

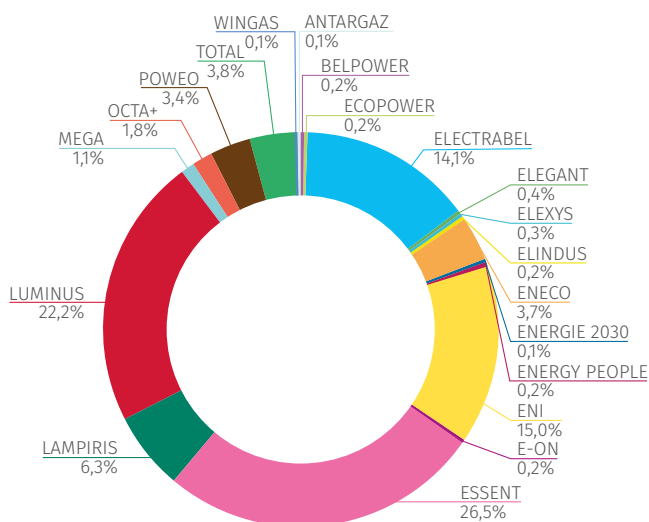


VERKOOP- EN MARKTPRAKTIJEN (11,5% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

Het voorwerp van deze klachten betreft de verwijzing naar eventuele oneerlijke of misleidende marktpraktijken van energieleveranciers. Deze klachten gaan over precontractuele informatie of publiciteit, marktpraktijken 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 aardgasmarkt".

Wanneer de Ombudsdienst in het kader van een klachtenonderzoek vaststelt dat er mogelijks inbreuken op de economische wetgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming zijn, worden deze dossiers voor verder gevolg ook doorgestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie.

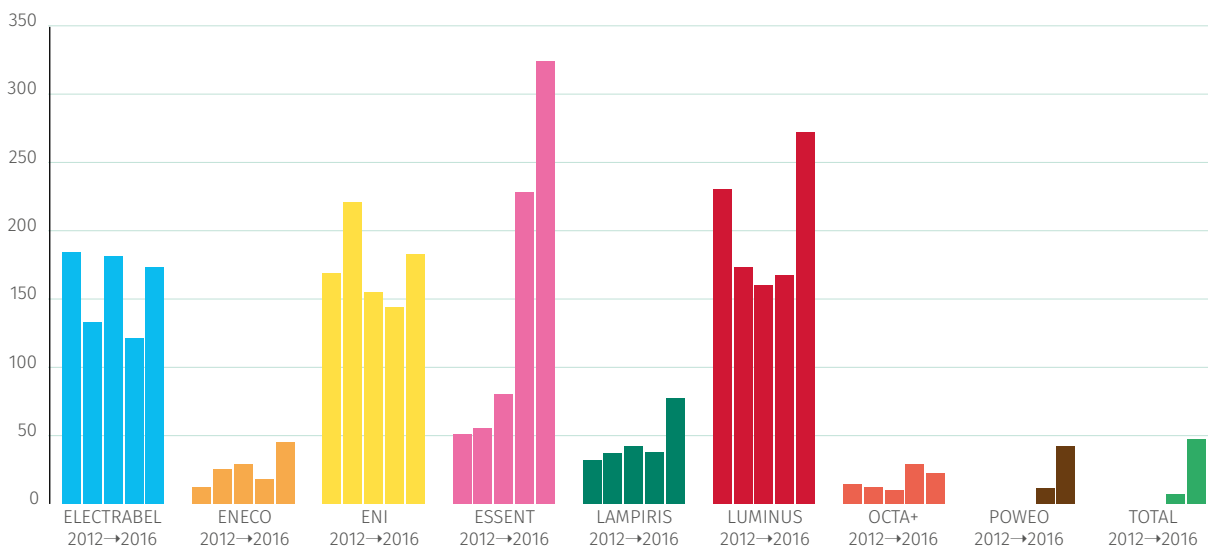
MARKTPRAKTIJEN (2016)



	2016
ANTARGAZ	1
BELPOWER	3
ECOPOWER	2
ELECTRABEL	173
ELEGANT	5
ELEXYS	4
ELINDUS	2
ENECO	45
ENERGIE 2030	1
ENERGY PEOPLE	3

	2016
ENI	183
E-ON	3
ESSENT	324
LAMPIRIS	77
LUMINUS	272
MEGA	14
OCTA+	22
POWEO	42
TOTAL	47
WINGAS	1

EVOLUTIE 2012 TOT 2016: VERKOOP- EN MARKTPRAKTIJEN





Ondanks de versterking van het consumenten-akkoord in 2014 stelt de Ombudsdienst toch een jaarlijkse verhoging vast van dit soort van klachten (van 8% in 2014 naar 11 % in 2015 en 11,5 % in 2016). We gaan hier in hoofdstuk 3 verder op in maar het is duidelijk dat vooral de communicatie van de verlenging of hernieuwing van energiecontracten en de contractuele opvolging van verhuisprocedures bij sommige leveranciers onvoldoende is gewaarborgd. Sommige leveranciers proberen ook verdoken verbrekingsvergoedingen aan te rekenen aan klanten die vervroegd vertrekken en hun energiecontract voortijdig verbreken (zie ook hierna).

VERANDERING VAN LEVERANCIER (5,5 % VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

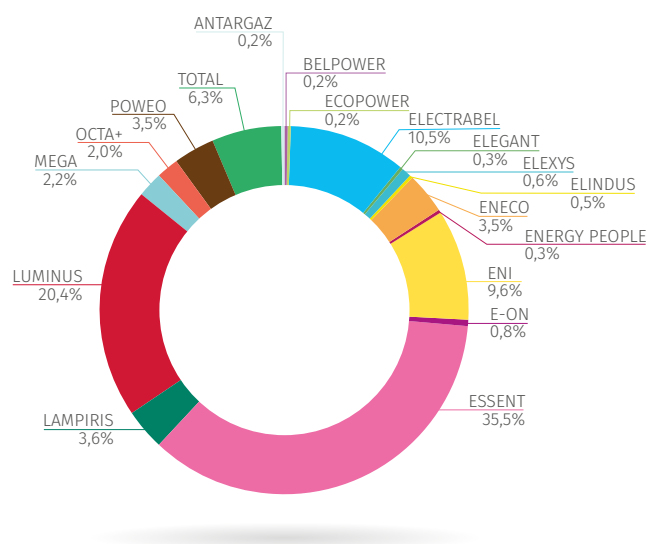
De Ombudsdienst stelt vast dat het aantal klachten in verband met leverancierswissels de laatste jaren sterk gedaald was van 14% in 2011 (1.854 klachten) naar 8% in 2012 (1.250 klachten), 3% in 2013 (347 klachten) en 3,5% in 2014 (318 klachten). Deze daling was vooral te wijten aan de afschaffing van de verbrekingsvergoeding bij verandering van leverancier maar vanaf 2015 is er evenwel opnieuw een stijging vast te stellen tot 5% of 409 klachten in 2015 en 5,5% of 616 klachten in 2016. Deze stijging heeft vooral te maken met ongewenste veranderingen van leverancier door de verkooppraktijken van sommige leveranciers. Zij bieden contracten

aan via een prijsvergelijker of via hun aangestelde agenten, volgens praktijken die niet conform zijn met de gedragscode voor 'verkopen gesloten buiten verkoopruimten' en 'verkopen op afstand'. Bovendien zijn er een aantal leveranciers die toch proberen een verdoken verbrekingsvergoeding aan te rekenen wanneer hun klanten vervroegd vertrekken naar een andere leverancier en voortijdig hun energiecontract verbreken. Dergelijke vergoeding wordt bijvoorbeeld aangerekend door een vaste vergoeding voor een volledig jaar te factureren op de slotfactuur in plaats van deze vaste vergoeding enkel aan te rekenen voor de duur van de werkelijke levering van elektriciteit en/of aardgas zoals vermeld op de slotfactuur. Een andere praktijk is het aanbieden van kortingen bij het aangaan van het energiecontract waarbij deze kortingen slechts worden toegekend bij het aflopen van het energiecontract zodat bij vervroegd vertrek of voortijdige opzegging de korting niet wordt toegekend.

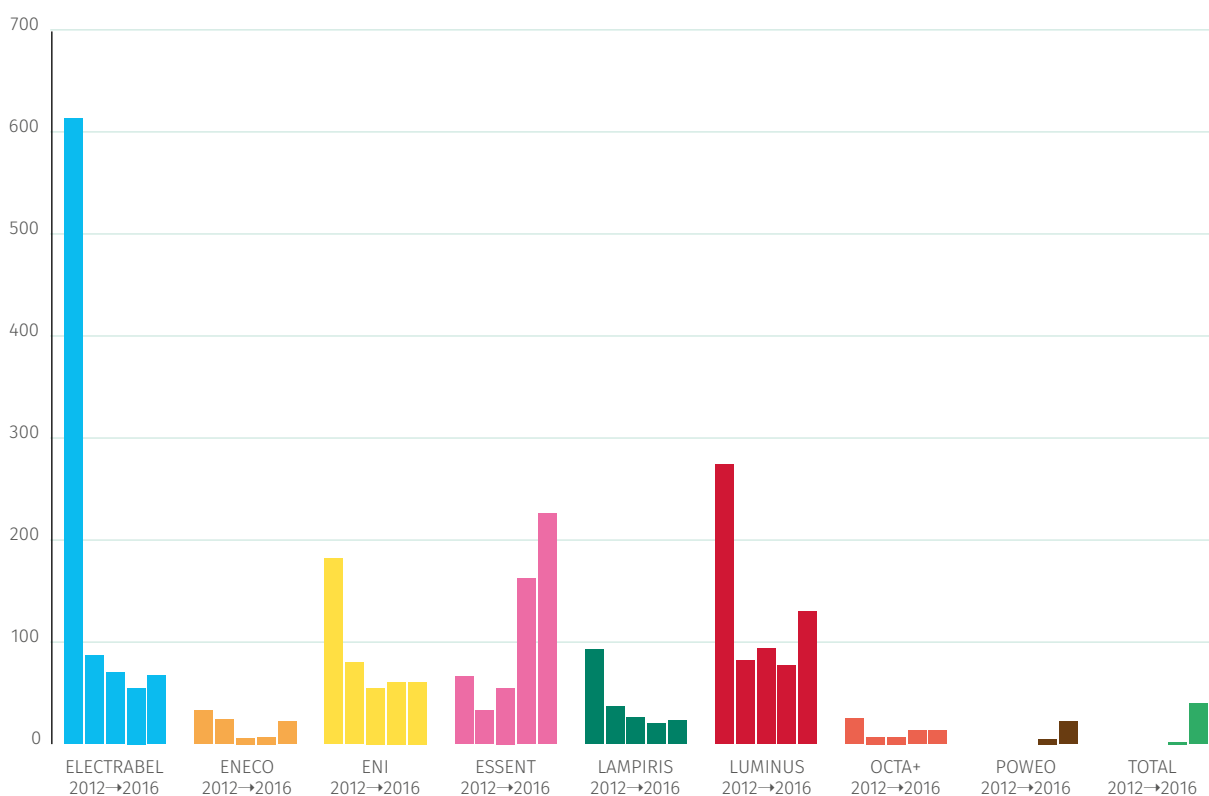
De Ombudsdienst probeert in deze geschillen te bemiddelen door de energieleveranciers erop te wijzen dat de wettelijke bepaling ter zake voorziet dat 'geen enkele vergoeding' mag worden aangerekend in geval van verandering van leverancier voor huishoudelijke klanten en KMO's mits de naleving van een opzegtermijn van 1 maand (artikel 18,§2/3 van de elektriciteitswet).

VERANDERING VAN LEVERANCIER (2016)

	2016
ANTARGAZ	1
BELPOWER	1
ECOPOWER	1
ELECTRABEL	67
ELEGANT	2
ELEXYS	4
ELINDUS	3
ENECO	22
ENERGY PEOPLE	2
ENI	61
E-ON	5
ESSENT	226
LAMPIRIS	23
LUMINUS	130
MEGA	14
OCTA+	13
POWEO	22
TOTAL	40



EVOLUTIE 2012 TOT 2016: VERANDERING VAN LEVERANCIER





GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN, ANDERE DAN METERGEGEVENS

(11,5% 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 ieder gewest een sociale bescherming voorzien van huishoudelijke eindafnemers wanneer zij problemen hebben met de betaling van hun energiefactuur 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 zoals 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.

Voor residentiële afnemers bestaan er op gewestelijk vlak beschermingsmaatregelen bij wanbetaling ten opzichte van een leverancier en zijn er regels bij afsluiten en heraansluiten van de elektriciteits- en aardgastoevoer na een verhuizing, in geval van fraude, bij leegstand van een woning en in de winterperiode.

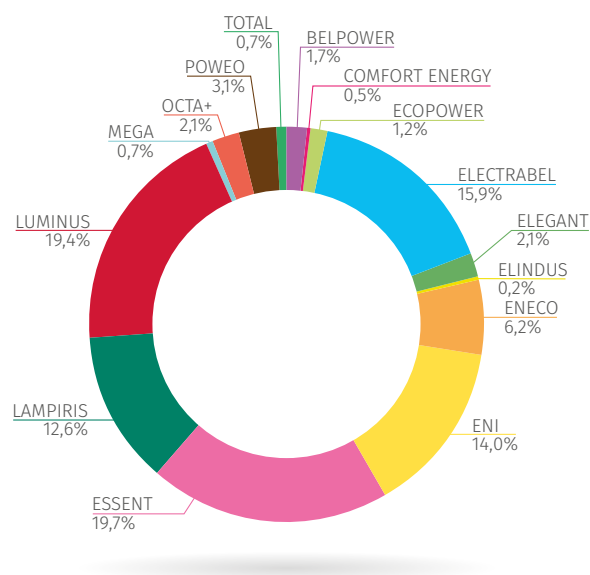
De Ombudsdienst stelt vast dat er op dit vlak vaak problemen waren met afsluitingen van professionele contracten. Professionele afnemers met betalingsproblemen krijgen immers niet dezelfde bescherming als residentiële eindafnemers.

Dergelijke klachten worden doorgaans door de Ombudsdienst zowel aan de leverancier als aan de distributienetbeheerder toegezonden omdat de leverancier in geval van wanbetaling of laat-tijdige betaling de opdracht tot drop (residentiële contracten) of afsluiting (professionele contracten) geeft en de distributienetbeheerder dan instaat voor de overname van de levering, de installatie van een vermogensbegrenzer, een budgetmeter of de effectieve afsluiting.

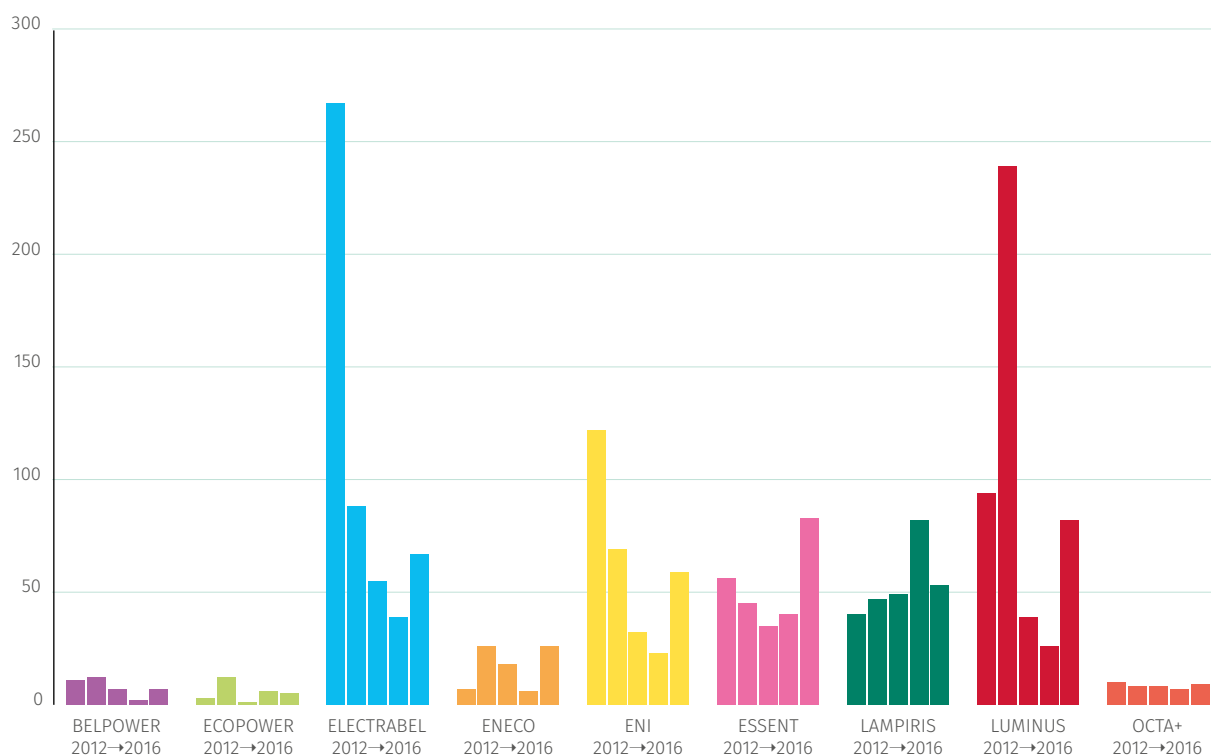
SOCIALE EN ECOLOGISCHE OPENBARE
DIENTSTVERPLICHTINGEN
(6% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

	2016
BELPOWER	7
COMFORT ENERGY	2
ECOPOWER	5
ELECTRABEL	67
ELEGANT	9
ELINDUS	1
ENECO	26
ENI	59
ESSENT	83
LAMPIRIS	53
LUMINUS	82
MEGA	3
OCTA+	9
POWEO	13
TOTAL	3

SOCIALE EN ECOLOGISCHE OPENBARE
DIENTSTVERPLICHTIGEN (2016)



EVOLUTIE 2012 TOT 2016: OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN

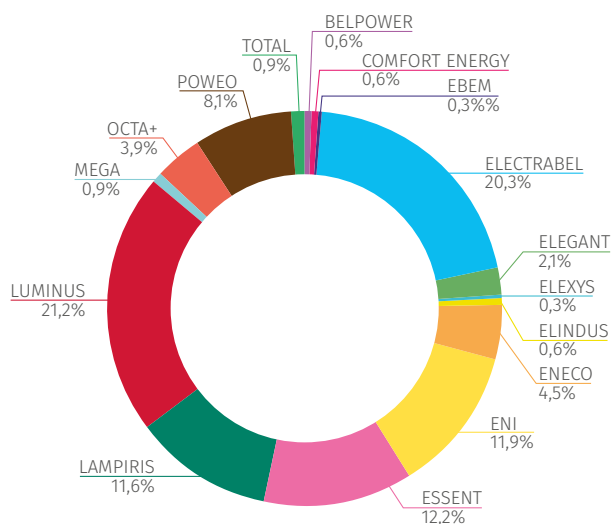


AFSLUITING/DROP

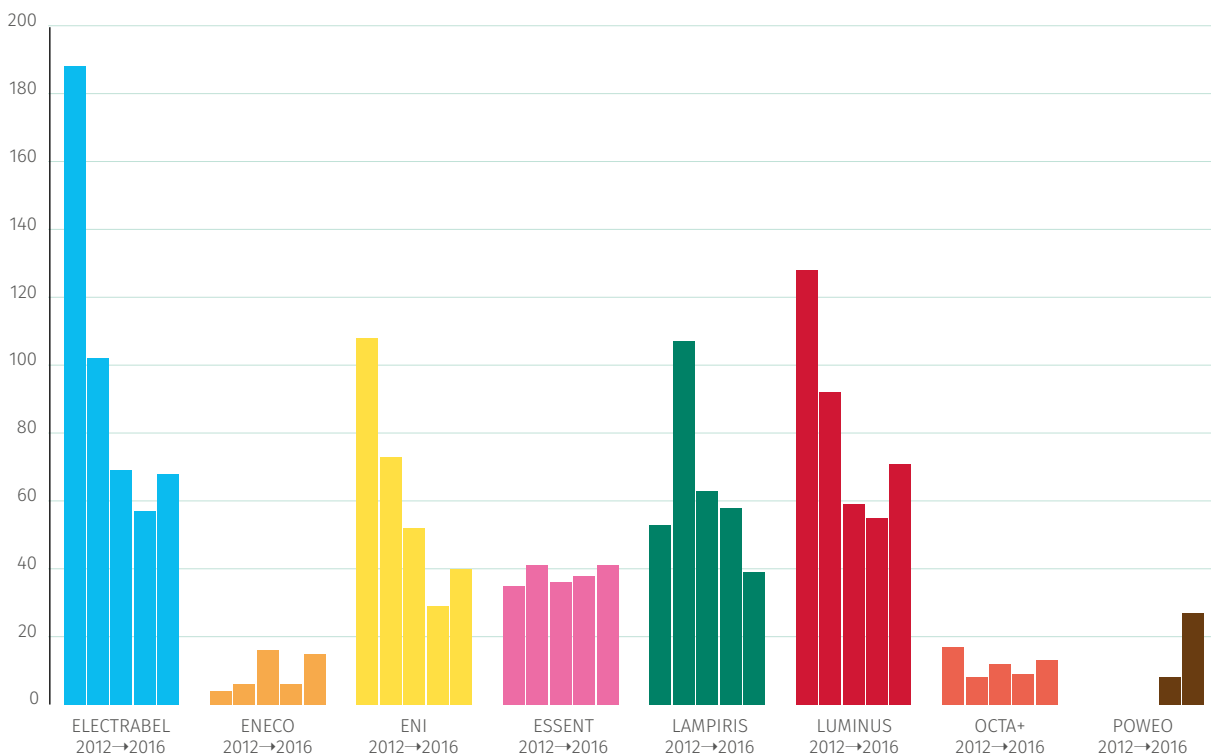
(4% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

	2016
BELPOWER	2
COMFORT ENERGY	2
EBEM	1
ELECTRABEL	68
ELEGANT	7
ELEXYS	1
ELINDUS	2
ENECO	15
ENI	40
ESSENT	41
LAMPIRIS	39
LUMINUS	71
MEGA	3
OCTA+	13
POWEO	27
TOTAL	3

AFSLUITING/ DROP PER LEVERANCIER (2016)

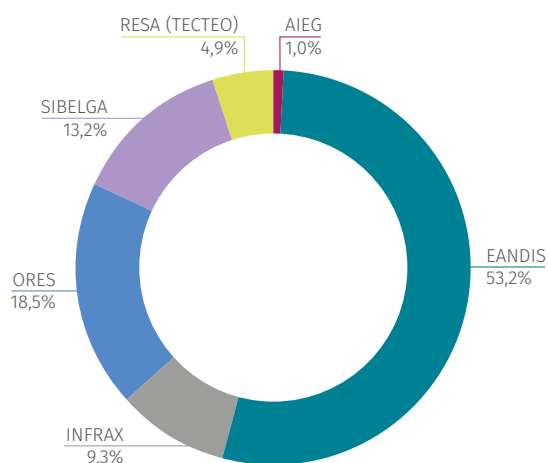


EVOLUTIE 2012 TOT 2016: AFSLUITING/DROP PER LEVERANCIER

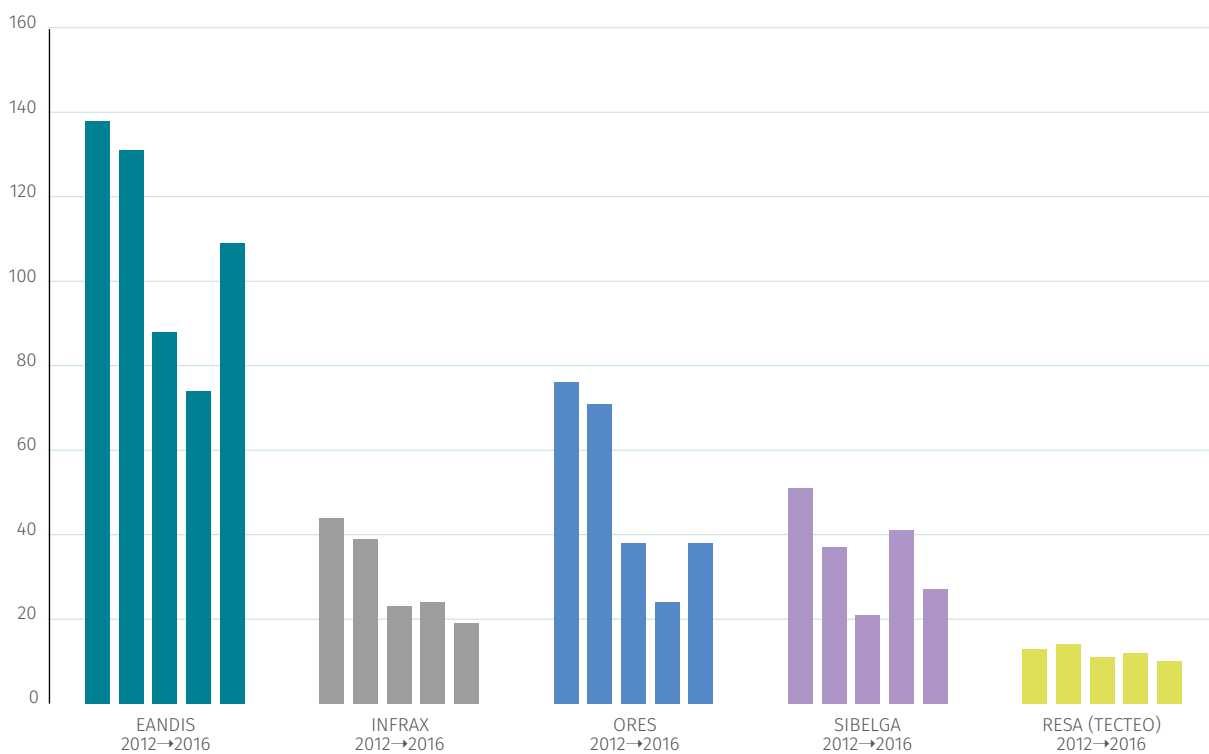


AFSLUITING/ DROP PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2016)

	2016
AIEG	2
EANDIS	109
INFRAX	19
ORES	38
SIBELGA	27
RESA (TECTEO)	10



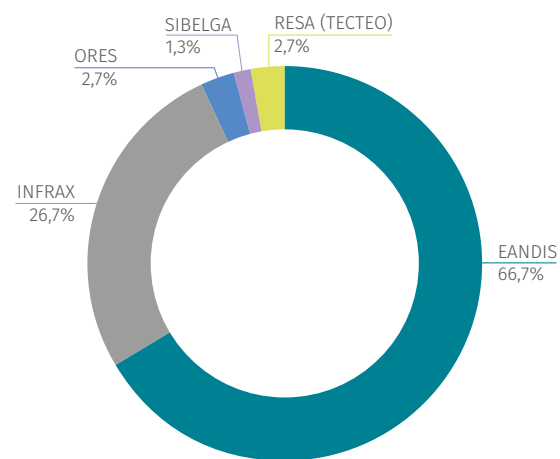
EVOLUTIE 2012 TOT 2016: AFSLUITING/DROP PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



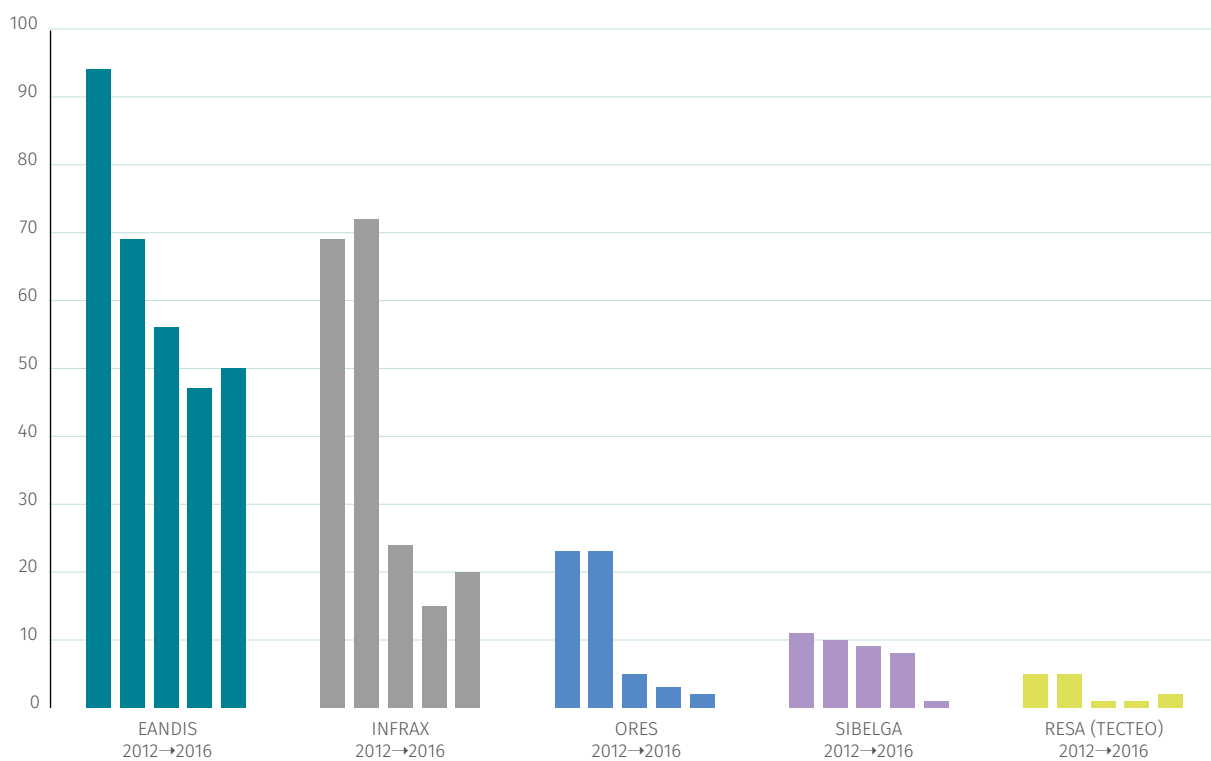
AANSLUITING OP HET NET
(1% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

	2016
EANDIS	50
INFRAX	20
ORES	2
SIBELGA	1
RESA (TECTEO)	2

AANSLUITING OP HET NET (2016)



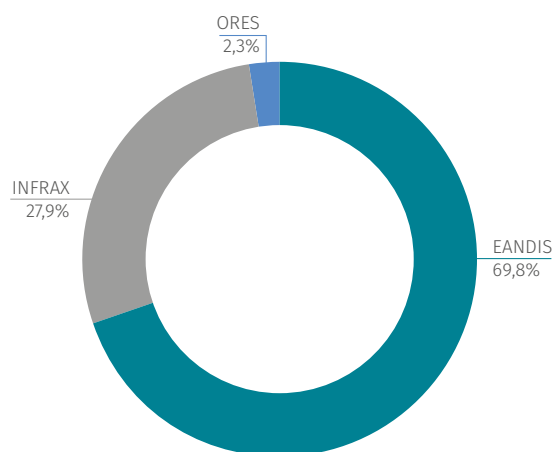
EVOLUTIE 2012 TOT 2016: AANSLUITING OP HET NET



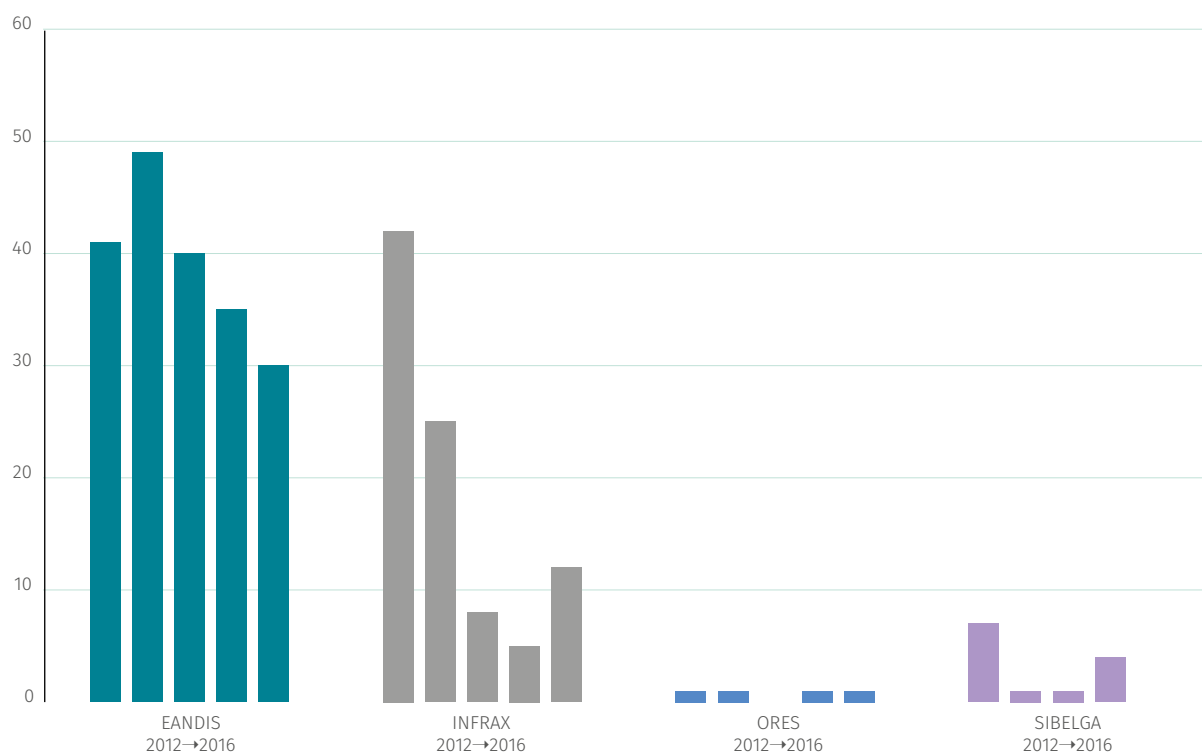
KWALITEIT VAN LEVERING
(0,5% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

KWALITEIT VAN LEVERING (2016)

	2016
EANDIS	30
INFRA	12
ORES	1



EVOLUTIE 2012 TOT 2016: KWALITEIT VAN LEVERING



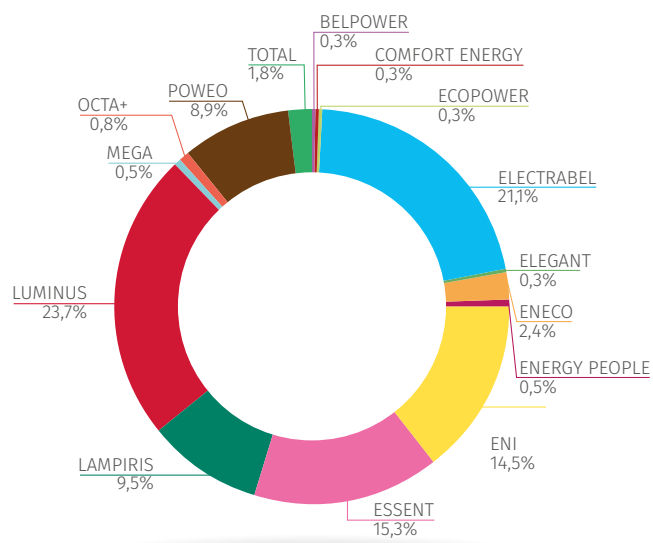
KLANTENSERVICE

(3.8% 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 de dienstverlening in een klantenkantoor.

De Ombudsdienst merkt na een periode van verbetering opnieuw een verslechtering op bij de klachten die betrekking hebben op de klantenservice van energieleveranciers (380 klachten in 2016 tegenover 249 klachten in 2015).

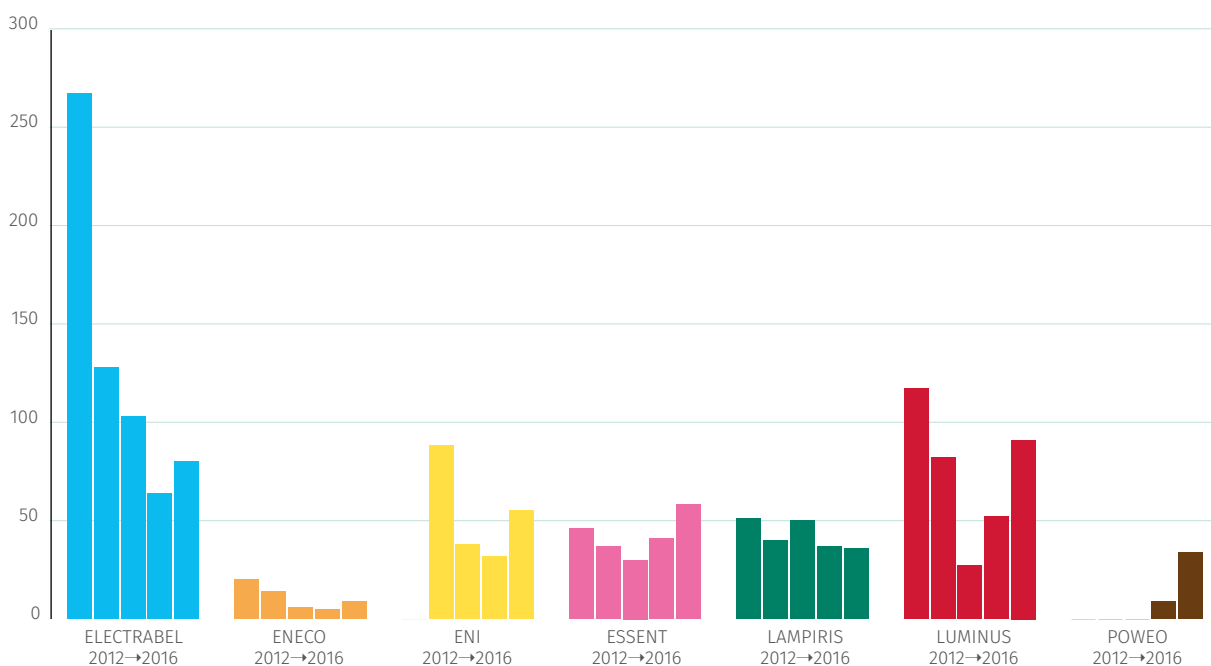
KLANTENSERVICE (2016)



	2016
BELPOWER	1
COMFORT ENERGY	1
ECOPOWER	1
ELECTRABEL	80
ELEGANT	1
ENECO	9
ENERGY PEOPLE	2
ENI	55

	2016
ESSENT	58
LAMPIRIS	36
LUMINUS	90
MEGA	2
OCTA+	3
POWEO	34
TOTAL	7

EVOLUTIE 2012 TOT 2016: KLANTENSERVICE

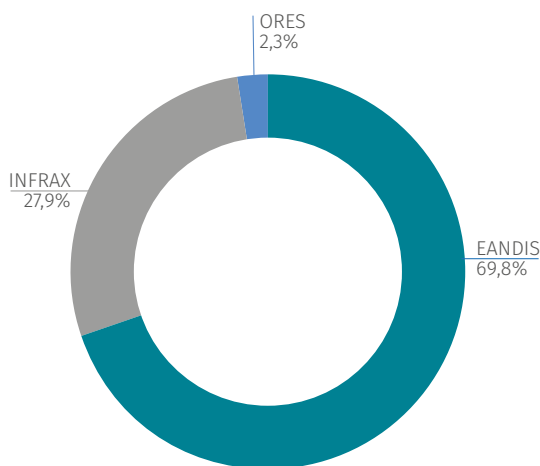


Bij de distributienetbeheerders is er geen opmerkelijk verschil inzake klantenservice vast te stellen (125 klachten in 2012, 76 klachten in 2013, 58 klachten in 2014, 32 klachten in 2015 en 43 klachten in 2016) alhoewel zij niet onderworpen zijn aan de bepalingen van het consumentenakkoord.

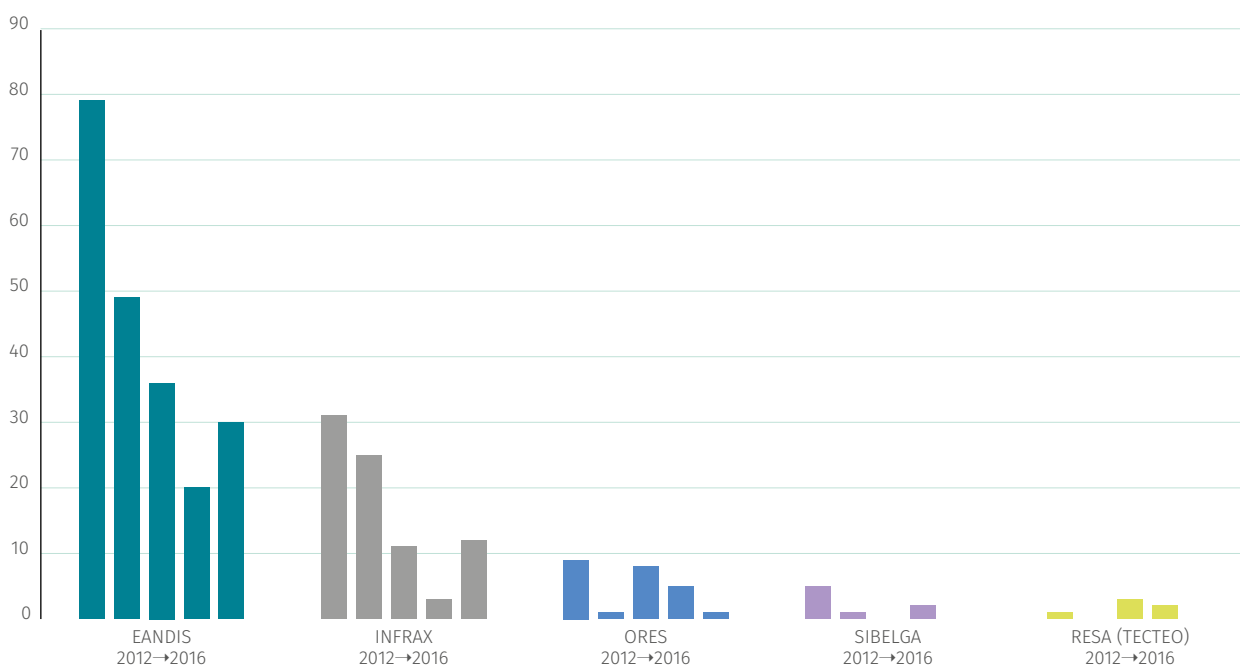
Sommige netbeheerders hebben anderzijds wel de "charter voor klantvriendelijkheid" van de FOD Economie ondertekend.

	2016
EANDIS	30
INFRAX	12
ORES	1

KLANTENSERVICE PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2016)

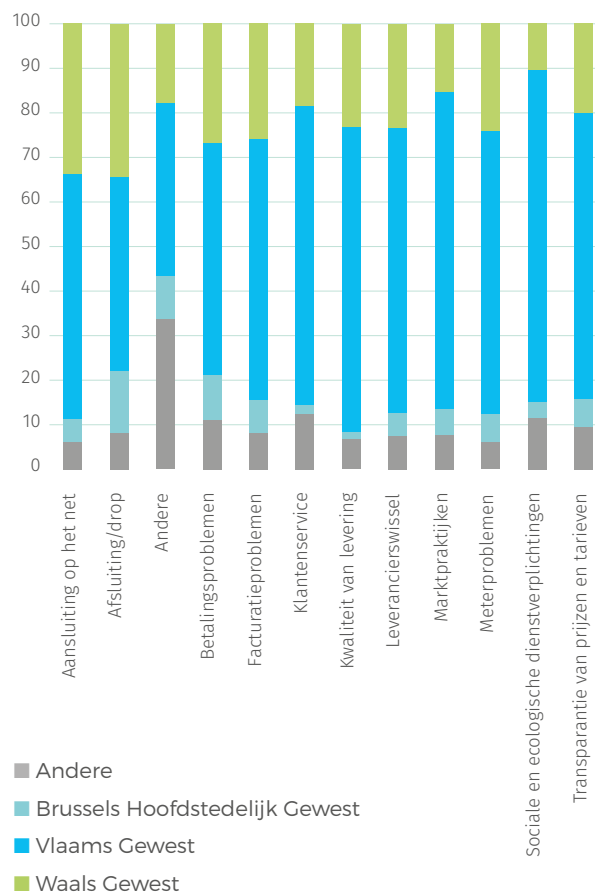


EVOLUTIE 2012 TOT 2016: KLANTENSERVICE PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



K. Klachtensoorten per gewest

Voor de voormelde klachtensoorten heeft de Ombudsdienst ook een verdeling gemaakt volgens het gewest waar het verbruiksadres van de klager zich bevindt. Deze verdeling volgens klachtensoort 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 marktpraktijken en met de naleving van openbare dienstverplichtingen in Vlaanderen dan in andere gewesten terwijl problemen met aan- en afsluitingen en zogenaamde drops dan weer meer voorkomen in het Waals Gewest. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ten slotte stellen we verhoudingsgewijs meer klachten vast over afsluitingen en betalingsproblemen.



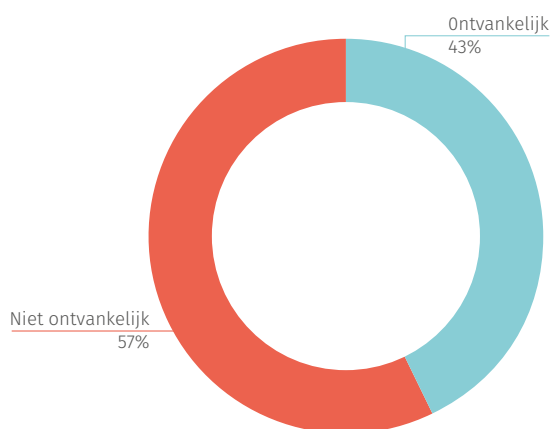


Klachten voor behandeling (ontvankelijke klachten)

A. Aantal ontvankelijke klachten

De Ombudsdienst ontving in 2016 1.967 ontvankelijke klachten. Dit is 43% van de klachten die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoorden.

AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2016)



B. Aantal niet-ontvankelijke klachten

De andere 2.627 klachten (57%) waren niet ontvankelijk omdat:

- de Ombudsdienst alleen op de hoogte werd gebracht van klachten die voor een eerste keer aan het energiebedrijf worden gericht (61,7% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de aanklager geen voorafgaande stappen had ondernomen bij het energiebedrijf om tot een oplossing te komen of daarvoor geen of niet genoeg bewijsstukken aanbracht (33,4% van de niet-ontvankelijke klachten);

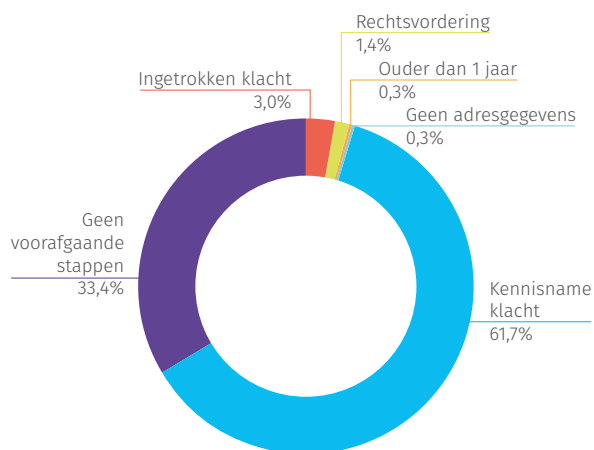


- de klacht al het voorwerp uitmaakte van een rechtsovereenkomst (1,4% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de klacht al meer dan een jaar geleden bij het energiebedrijf was ingediend (0,3%), er geen adresgegevens werden medegedeeld (0,3%) of de klacht werd ingetrokken omdat er ondertussen reeds een oplossing was gevonden (3% van de niet-ontvankelijke klachten).





AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2016)

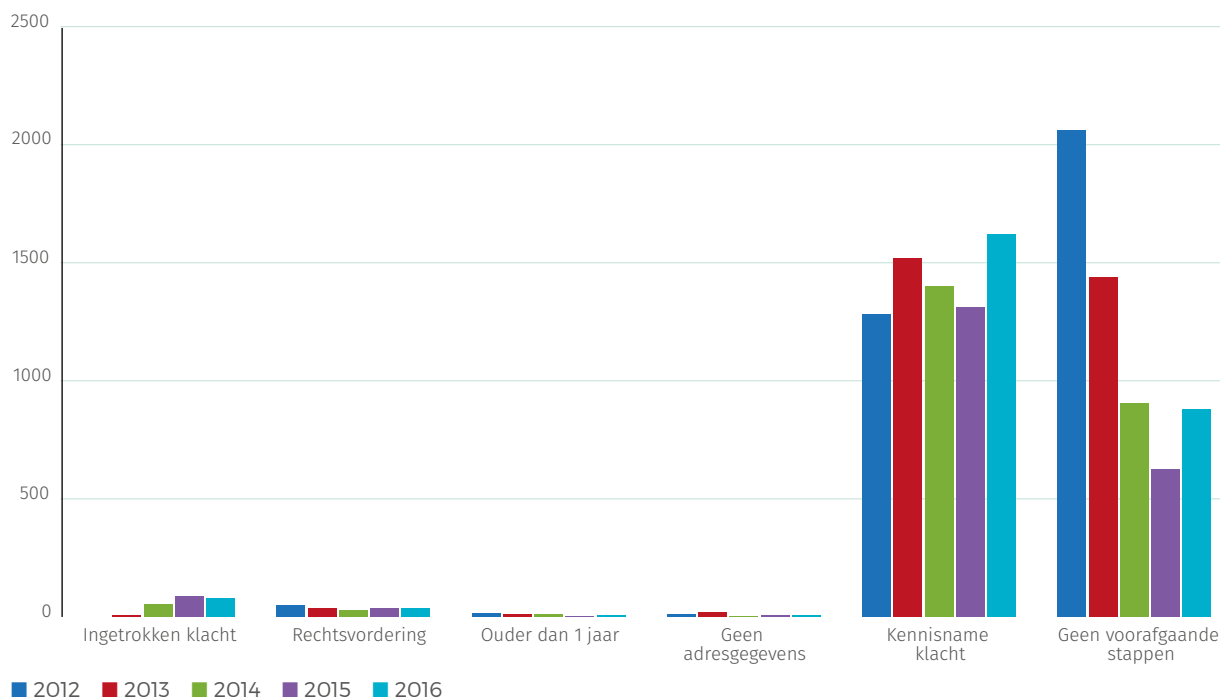


Hierna volgt een evolutie van de redenen van niet-ontvankelijke klachten vanaf 2012. Het valt op dat de Ombudsdienst eveneens een direct aanspreekpunt is voor eindafnemers die een probleem of geschil met een energiebedrijf hebben. Ook al behoren deze klachten niet tot de wettelijke opdracht van de Ombudsdienst, toch worden deze klachten verder opgevolgd door de Ombudsdienst. Deze klachten worden immers doorgestuurd naar het energiebedrijf met de vraag om de eindafnemers verder te helpen en aan de Ombudsdienst een antwoord te bezorgen. Indien uit dat antwoord blijkt dat het probleem of geschil niet of onvoldoende is beantwoord of opgelost,

dan geeft de Ombudsdienst aan de betrokken eindafnemer(s) nog de mogelijkheid om alsnog een ontvankelijke klacht bij de Ombudsdienst in te dienen. Deze werkwijze is vooral nuttig voor de

(kwetsbare) consumenten die er niet altijd in slagen om de klachtenprocedures van energiebedrijven en van de Ombudsdienst conform de wettelijke en reglementaire regels en termijnen na te leven.

EVOLUTIE AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN 2012-2016



C. Aantal niet-bevoegde klachten

Voor 932 klachten (16,9%) was de Ombudsdienst niet bevoegd, omdat het voorwerp van de klacht betrekking had op:

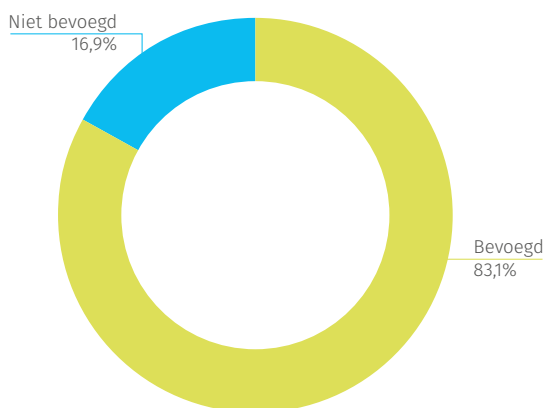
- de exclusief gewestelijke bevoegdheden inzake elektriciteit en aardgas. Die klachten werden doorgestuurd naar de bevoegde Waalse gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME) opgericht door de Waalse regulator CWaPE (217 klachten) of werden door de Ombudsdienst zelf behandeld en afgesloten met verwijzing naar de bevoegde Vlaamse energieregulator VREG (276 klachten) of Brusselse energieregulator BRUGEL (17 klachten);
- de bevoegdheden van de federale regulator CREG zoals de goedkeuring van transportnettarieven en/of de monitoring van de energieprijzen en de energiemarkten (3 klachten);
- de marktpraktijken van sommige leveranciers. Die meldingen werden doorgestuurd naar de

Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie (16 klachten);

- de bevoegdheid van andere federale of gewestelijke (ombuds)diensten (40 klachten) waarvan er 23 werden doorgestuurd naar de Consumentenombudsdienst;
- vragen om informatie (187 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 (108 dossiers).

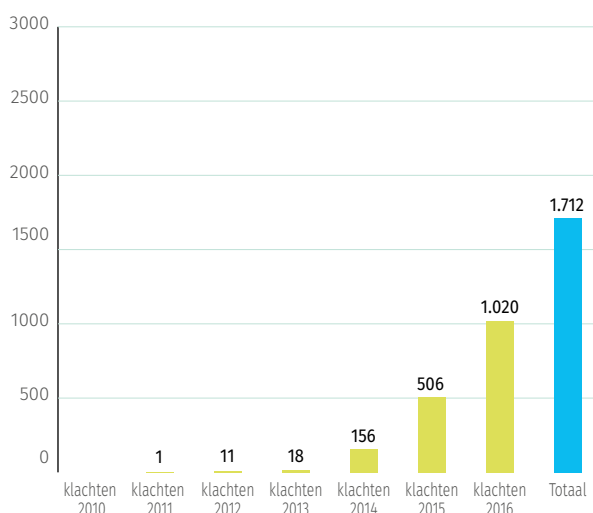
De Ombudsdienst verzorgde ook de afhandeling van 68 zogenaamde spoedprocedures. Deze procedures hebben als doel snel duidelijkheid te creëren in de situatie van de afnemer om een onterechte afsluiting of het uitblijven van een aansluiting binnen de drie werkdagen te vermijden.

AANTAL NIET-BEVOEGDE KLACHTEN (2016)



D. Aantal afgesloten klachten

AANTAL AFGESLOTEN KLACHTEN VAN 2010 - 2016



De Ombudsdienst kon in 2016 in totaal 1.712 van de ontvankelijke klachtendossiers afronden en afsluiten.

- 1 afgesloten dossier had nog betrekking op een klacht die in 2011 was ingediend;
- 11 afgeronde dossiers betroffen klachten ingediend in 2012;
- 18 afgeronde dossiers betroffen klachten ingediend in 2013;
- 156 afgesloten dossiers betroffen klachten ingediend in 2014;
- 506 afgesloten dossiers betroffen klachten ingediend in 2015 en;

- 1.020 dossiers werden afgesloten met betrekking tot klachten die in 2016 werden ingediend.

Voor 2016 betekent dit voor de ontvankelijke klachten een resultaat van afsluiting van 60%, namelijk het aantal afgesloten klachten in 2016 (1.712) tegenover het aantal openstaande ontvankelijke klachten einde 2015 (853) en het aantal ontvangen ontvankelijke klachten in 2016 (1.967). Dit resultaat maakt dat er op 31 december 2016 nog 1.128 dossiers van ontvankelijke klachten moesten behandeld worden. Op het totaal aantal ontvankelijke klachten (16.723) die zijn ontvangen sinds de oprichting van de Ombudsdienst betekent dit 6,75% 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 energieregulators in Vlaanderen (VREG) en Brussel (BRUGEL).

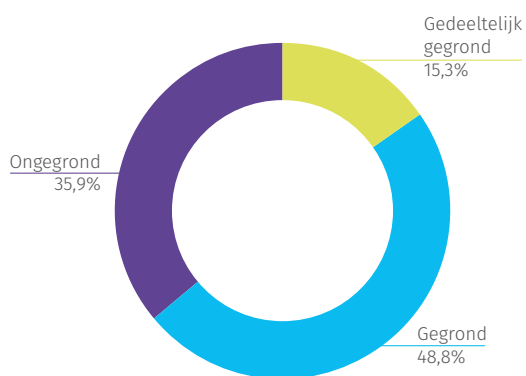
Ten slotte doet de Ombudsdienst eveneens de opvolging van klachten die als niet-ontvankelijk worden beschouwd. Hij stuurt deze klachten door naar het energiebedrijf en analyseert de antwoorden. Hij deelt ook aan de aanklager mee dat hij een formele klacht bij de Ombudsdienst kan indienen

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 meer

dan 97% van de ingediende klachten afgehandeld. In de praktijk betekent dit dat op een totaal van 42.216 ontvangen klachten er op 31 december 2016 nog 1.128 dossiers in behandeling waren bij de Ombudsdienst.

E. Aantal (niet-) gegronde klachten

AANTAL (NIET-) GEGRONDE KLACHTEN (2016)



Van de 1.712 afgesloten ontvankelijke klachten in 2016 waren volgens de Ombudsdienst:

- 836 klachten gegronde (48,83%);
- 262 klachten gedeeltelijk gegronde (15,3%);
- 614 klachten ongegrond (35,86%).

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 gegronde 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

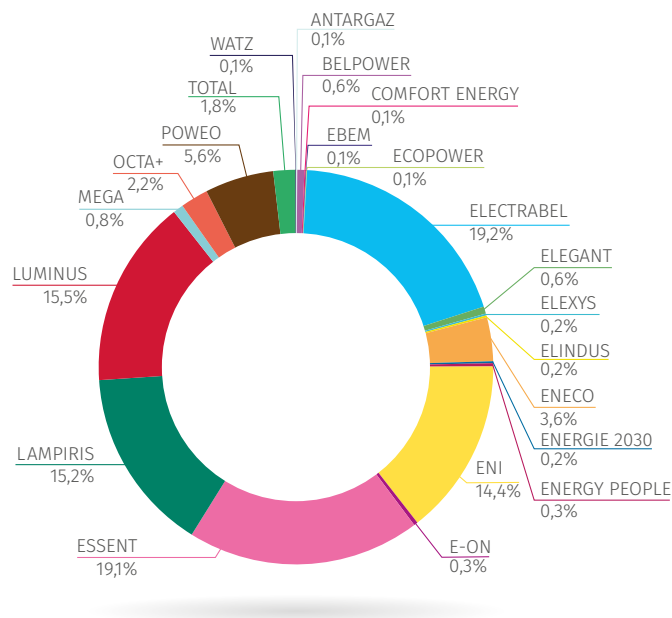
bestaande federale en gewestelijke wetgeving of reglementering. Voor een aantal verrichtingen van energiebedrijven is er echter (nog) geen reglementering. Die handelingen behoren eerder tot de commerciële strategie van een energiebedrijf. Enkele voorbeelden: het aantal maandelijkse aflossingen van betaalplannen, 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.

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 naar 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 Ombudsdienst erkent dat de dienstverlener actie moet ondernemen om het probleem op te lossen.

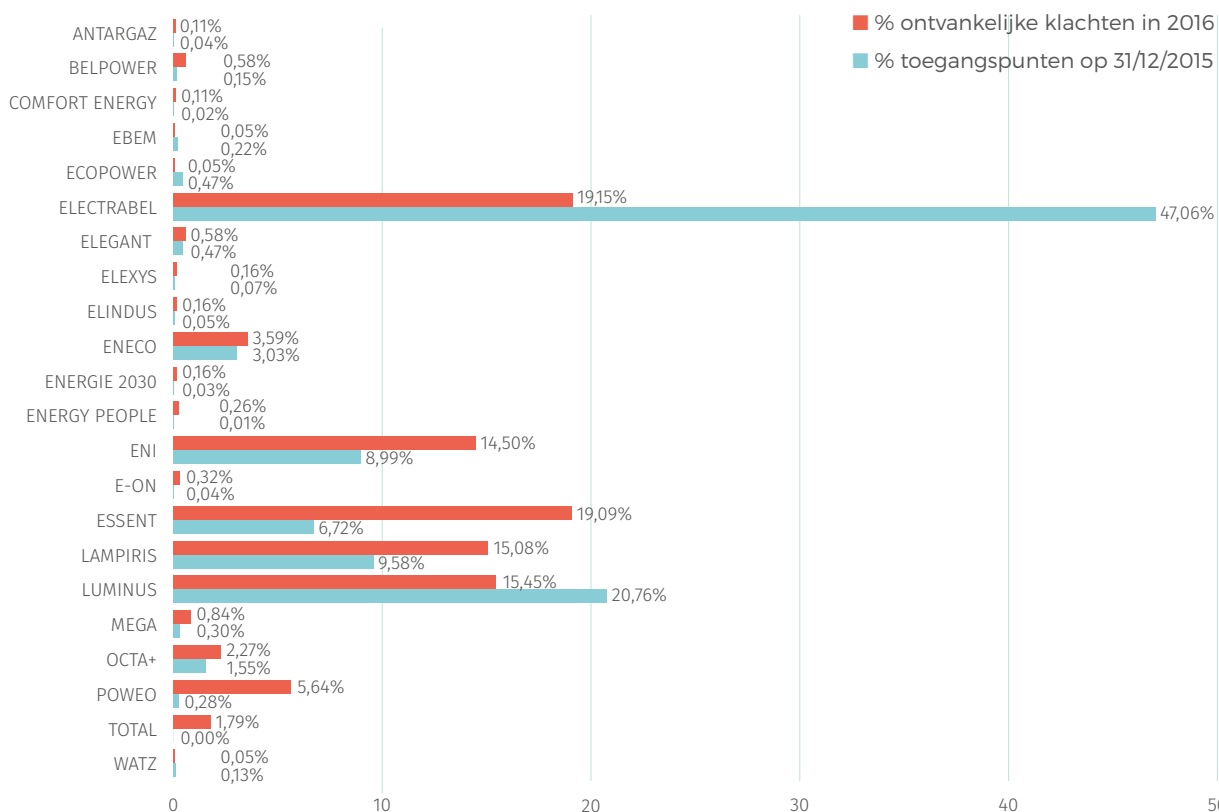
F. Ontvankelijke klachten per leverancier

Van de 1.967 ontvankelijke klachten ontvangen in 2016 hadden meer dan 95% betrekking op energieleveranciers. Het gaat over klachten zoals die door de afnemers tegenover de energieleveranciers zijn geformuleerd, ook al kan de reden of oorsprong van het geschil betrekking hebben op andere energieleveranciers (bijvoorbeeld bij een ongewenste of onterechte leverancierswissel), distributienetbeheerders (bijvoorbeeld bij een opname, validering of communicatie van metergegevens) of componenten van de energiefactuur die door federale of gewestelijke overheden worden opgelegd (BTW, energiebijdrage,...).

PERCENTAGE ONTVANKELIJKE KLACHTEN
PER LEVERANCIER (2016)



Vergelijking van het aandeel ontvankelijke klachten in 2016 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2015.





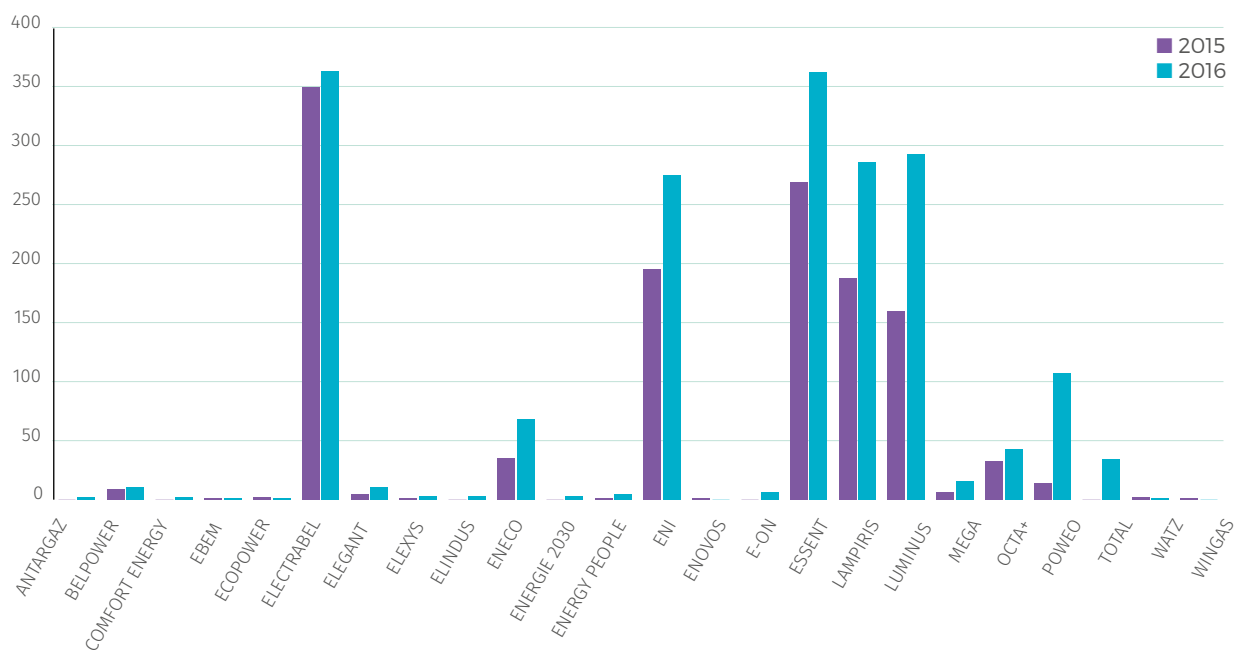
Als we deze gegevens vergelijken met het totaal aantal klachten in 2016 (met niet alleen de ontvankelijke maar ook de niet-ontvankelijke en niet-bevoegde klachten) en met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2015, dan stellen we verschillen vast in het 'totale klachtenpercentage per leverancier' en het 'aantal ontvankelijke klachten per leverancier'.

Voor sommige leveranciers stellen we verhoudingsgewijs meer ontvankelijke klachten vast terwijl voor andere leveranciers het totale klachtenpercentage hoger ligt. Volgens de Ombudsdienst betekent dit voor deze laatste (leveranciers met

een hoger algemeen klachtenpercentage) dat zij nog inspanningen kunnen doen om hun dienstverlening voor de eerstelijnsklachten te verbeteren. De Ombudsdienst stelt immers vast dat veel niet-ontvankelijke klachten ten onrechte of verkeerd bij de Ombudsdienst terecht komen omdat de betrokken leverancier zijn eigen klanten- of klachtendienst onvoldoende heeft uitgebouwd of de contactgegevens ervan niet goed heeft gecommuniceerd.

Ten slotte geven we ook nog de evolutie weer van de aantallen ontvankelijke klachten per leverancier voor de jaren 2015 en 2016.

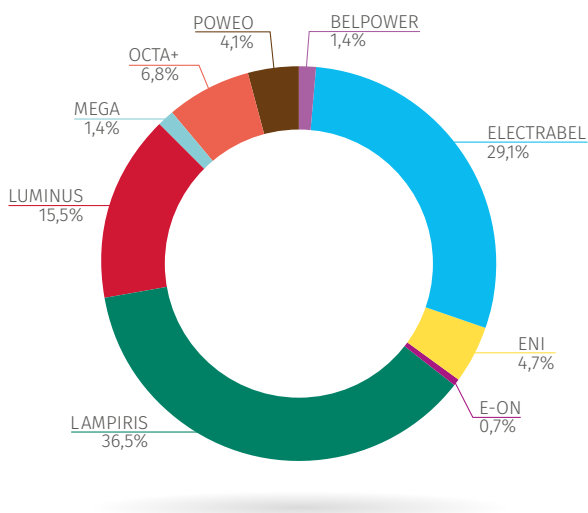
EVOLUTIE AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN 2015-2016



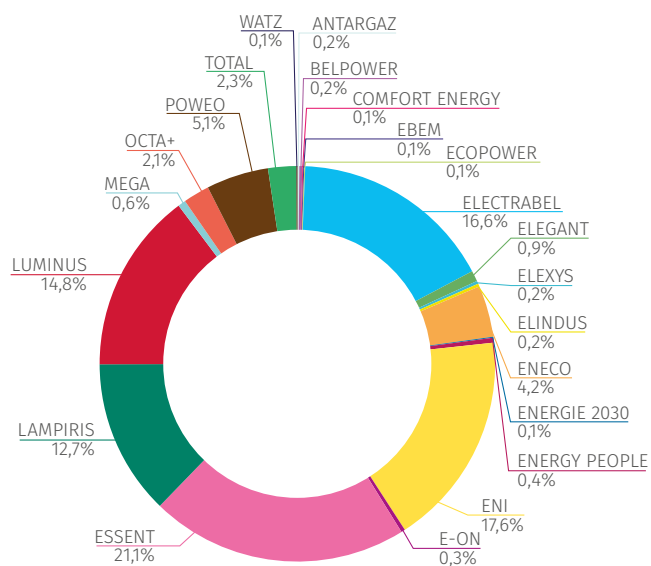
G. Ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier

Hierna 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 Vlaams Gewest de meeste energieleveranciers 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 regulators. In Vlaanderen wordt deze informatie gebruikt voor de zogenaamde servicecheck waarmee de dienstverlening van de verschillende energieleveranciers in Vlaanderen wordt vergeleken via een klachtenindicator.

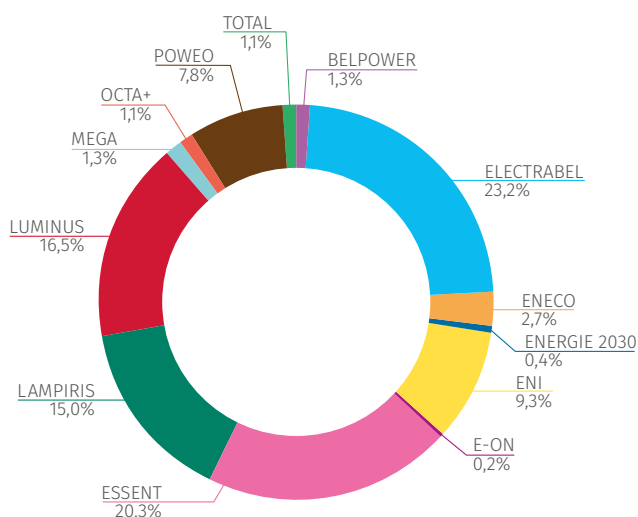
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST (2016)



VLAAMS GEWEST (2016)

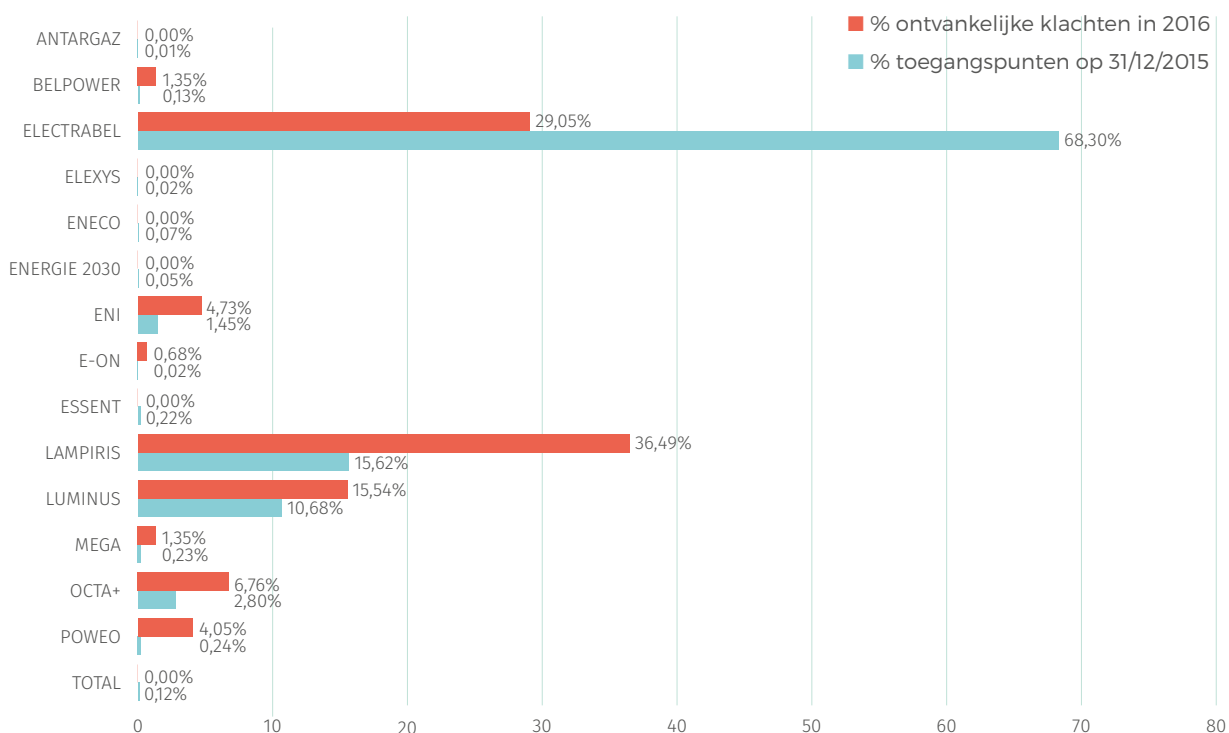


WAALS GEWEST (2016)

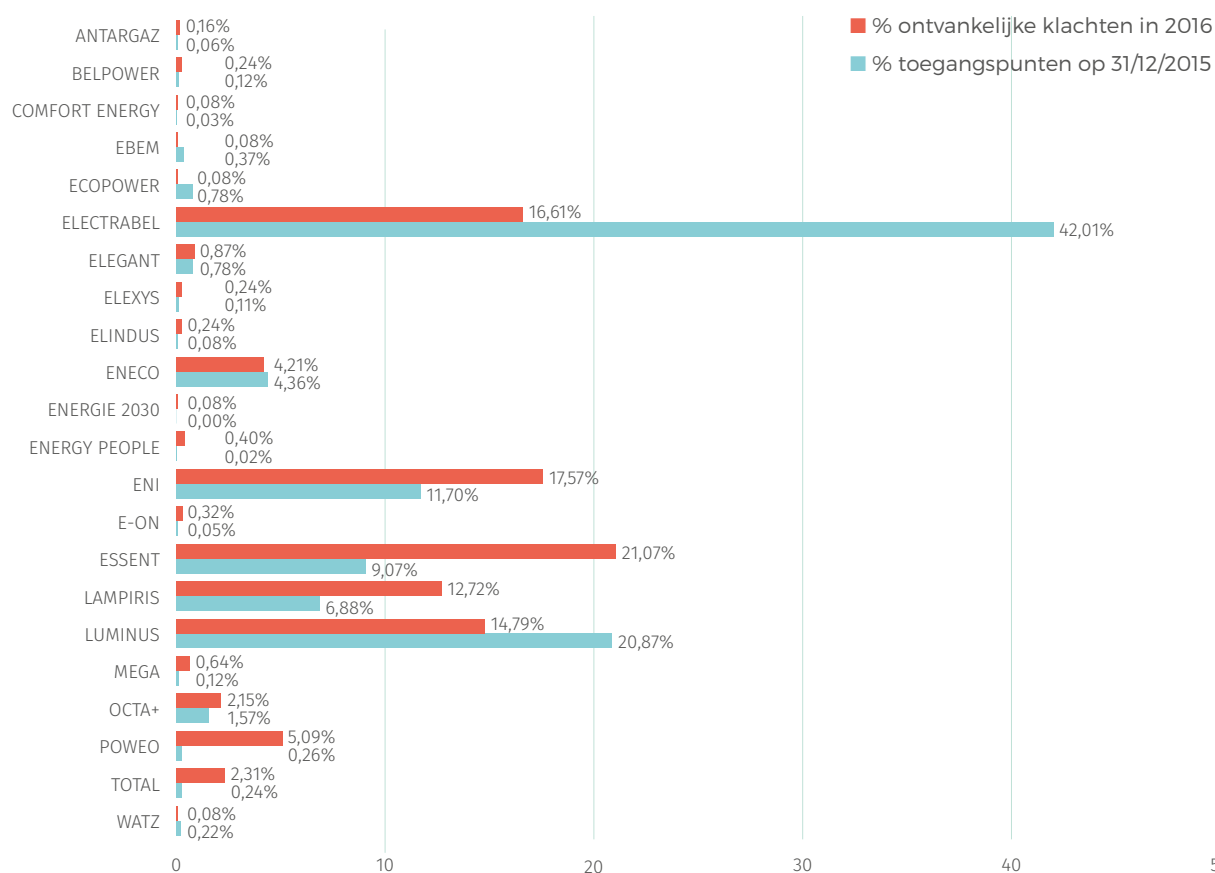


Vergelijking per gewest van het aandeel ontvankelijke klachten in 2016 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2015.

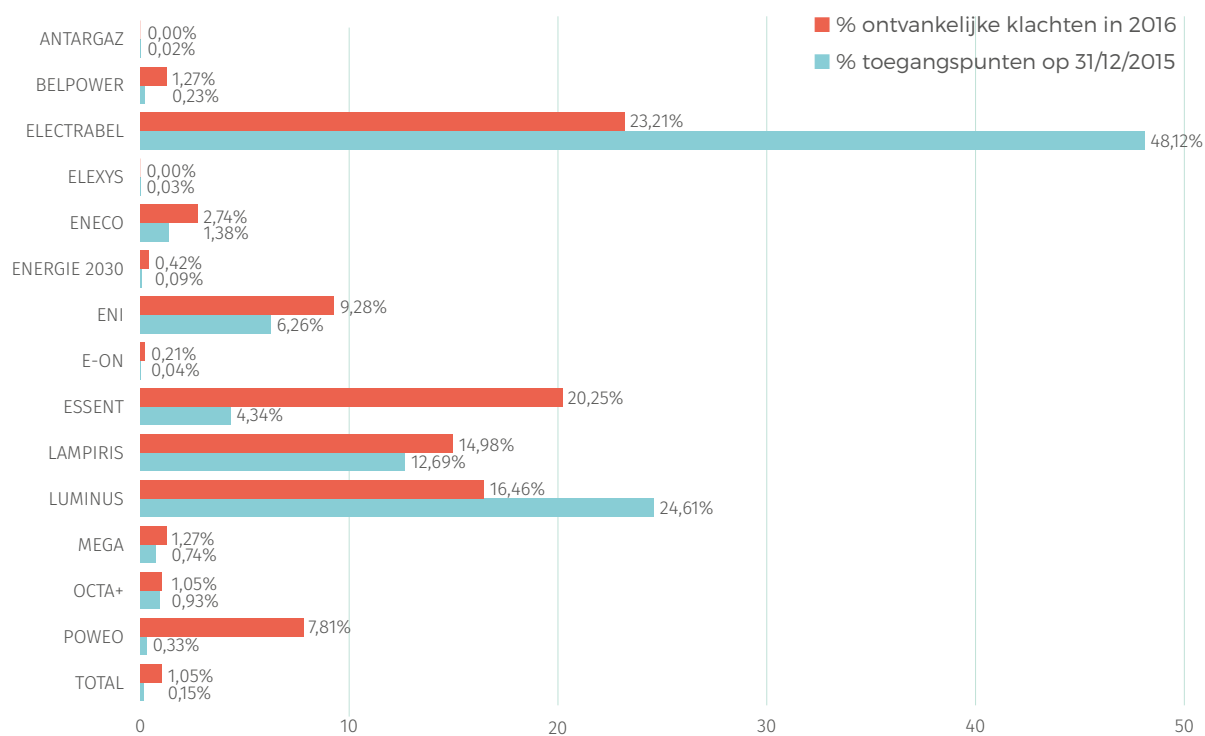
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST



VLAAMS GEWEST



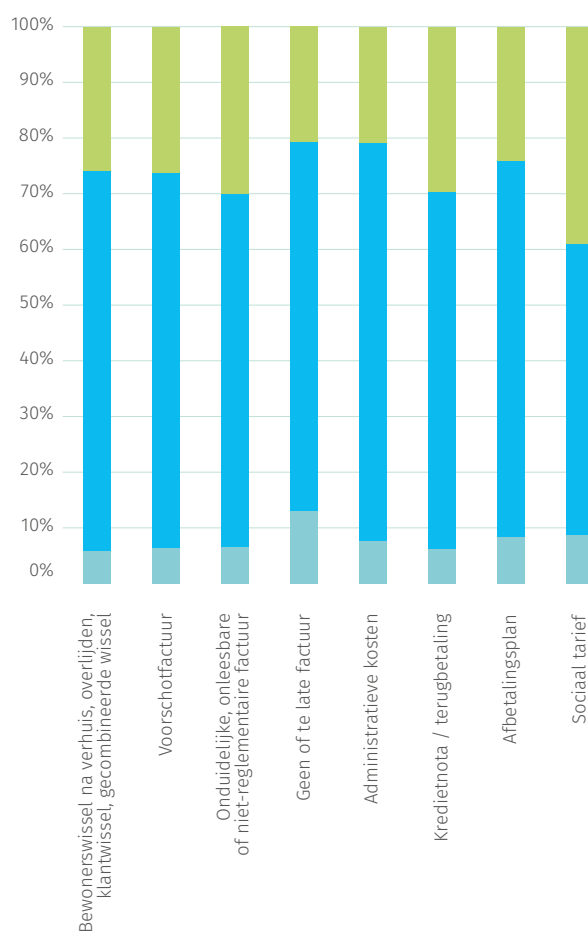
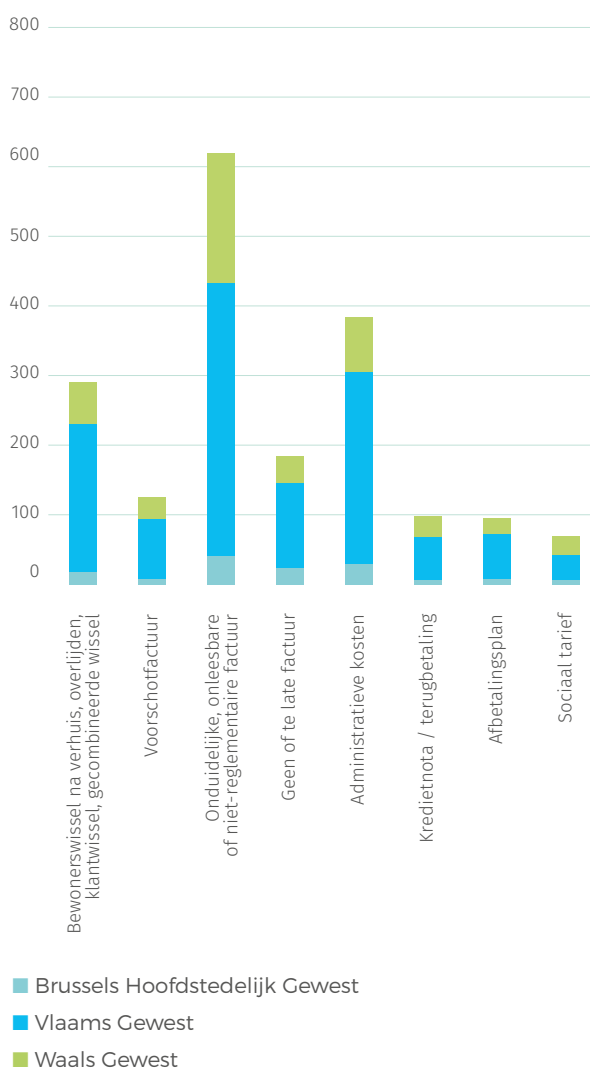
WAALS GEWEST



H. Klachtensoorten per 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 klachtensoorten volgt doorgaans de gewestelijke verdeling van de klachten maar uit deze analyse blijkt dat sommige specifieke klachtensoorten meer of minder in bepaalde gewesten aanwezig zijn. Zo stellen er zich relatief gezien meer problemen met bewonerswissels, met laattijdige facturatie en met de aanrekening van administratieve kosten in Vlaanderen

dan in andere gewesten terwijl problemen met de toepassing van het sociaal tarief dan weer meer voorkomen in het Waals Gewest. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn er dan ook weer wat meer problemen met geen of laattijdige facturatie. 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.



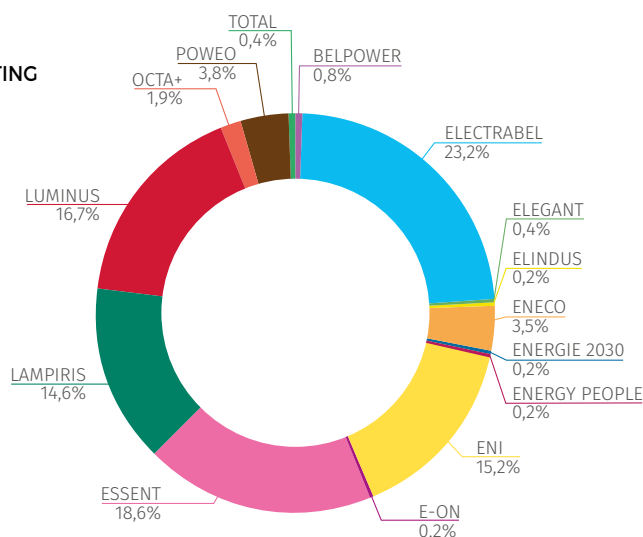
I. Ontvankelijke klachten per klachtensoort en per energiebedrijf

We vestigen hier de aandacht op enkele specifieke klachtensoorten die de Ombudsdienst in 2016

vaststelde in het kader van alternatieve geschillenregeling van ontvankelijke klachten.

METERPROBLEMEN

METEROPNAME EN RECHTZETTING VAN METERGEGEVENS (2016)

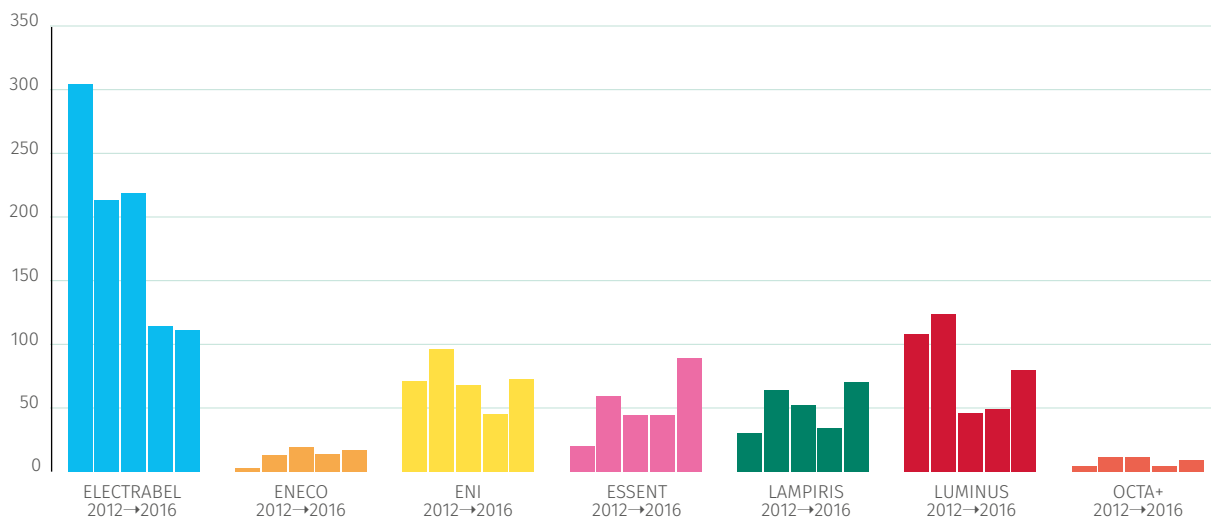


Metergegevens vormen samen met de prijzen en tarieven de basis van de energiefactuur. Zodra daarover discussie ontstaat, betekent dit meestal dat ook de distributienetbeheerder moet bevraagd worden. Dit gebeurt door de leverancier, de eindafnemer of zelfs de Ombudsdienst, in het geval dat de consument geen oplossing vindt voor de problemen ingevolge een meteropname, een rechtzetting van metergegevens na een meterverandering, enz. De distributienetbeheerder is immers verantwoordelijk voor het meterbeheer zoals de opname,

validatie en het doorsturen van metergegevens naar de leverancier.

Discussies over de metergegevens en vooral de rechtzetting ervan naar aanleiding van een slechte werking van de meter, een meterverandering, een meterwissel of een schatting van de metergegevens, betekenen een belangrijke werklast voor de Ombudsdienst. De regels hierover staan beschreven in de technische reglementen van de gewestelijke overheden en de naleving ervan wordt

EVOLUTIE 2012 TOT 2016





gecontroleerd door de betrokken gewestelijke regulator: de VREG in Vlaanderen, de CWaPE in Wallonië en BRUGEL in Brussel. Een goede samenwerking tussen de Ombudsdienst en de gewestelijke regulatoren is dus nodig. De uitwerking hiervan heeft reeds resultaten opgeleverd voor het oplossen van geschillen.

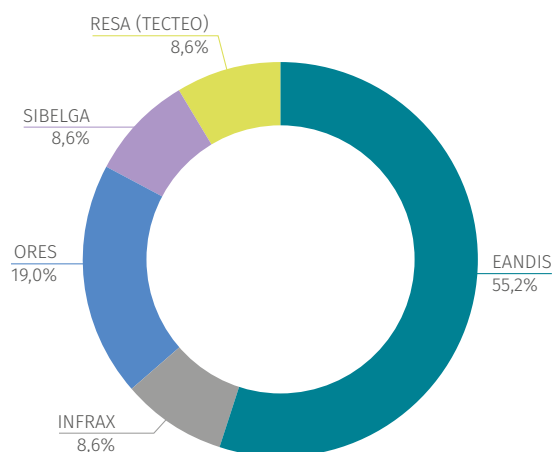
In de enkele gevallen waarin de Ombudsdienst geen oplossing of schikking kan bereiken met de distributienetbeheerder is er in de gewestelijke reglementering voorzien dat er een afzonderlijke geschillenregeling mogelijk is door de gewestelijke regulator. In Vlaanderen, Brussel en Wallonië zijn in het kader van het zogenaamde derde energiepakket afzonderlijke geschillendiensten of -kamers binnen de regulatoren (respectievelijk VREG, BRUGEL en CWaPE) opgericht. Deze maken een alternatieve geschillenregeling mogelijk voor de verplichtingen van de distributienetbeheerders inzake meterbeheer en de naleving van openbare dienstverplichtingen. In Wallonië bestaat er hiervoor zelfs een afzonderlijke gewestelijke Ombudsdienst (SRME) die binnen de regulator CWaPE is opgericht. De Ombudsdienst stuurt geschillen die uitsluitend te maken hebben met de gewestelijke verplichtingen van distributienetbeheerders rechtstreeks door naar deze gewestelijke ombudsdienst. In de gevallen waarin de geschillen eveneens betrekking hebben op andere dan gewestelijke bevoegdheden, blijft de federale Ombudsdienst voor Energie 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. In Wallonië bijvoorbeeld heeft de netbeheerder ORES bij de implementatie van zijn

nieuw informaticaprogramma Mercure een aantal problemen ondervonden met de doorsturing van metergegevens naar de leveranciers. Wanneer de klachten hierover ook federale aspecten bevatten, werden ze door de Ombudsdienst voor Energie behandeld. Indien de klacht beperkt bleef tot gewestelijke aspecten, zoals meter- en verbruiksgegevens, werden ze doorgestuurd naar de gewestelijke ombudsdienst.

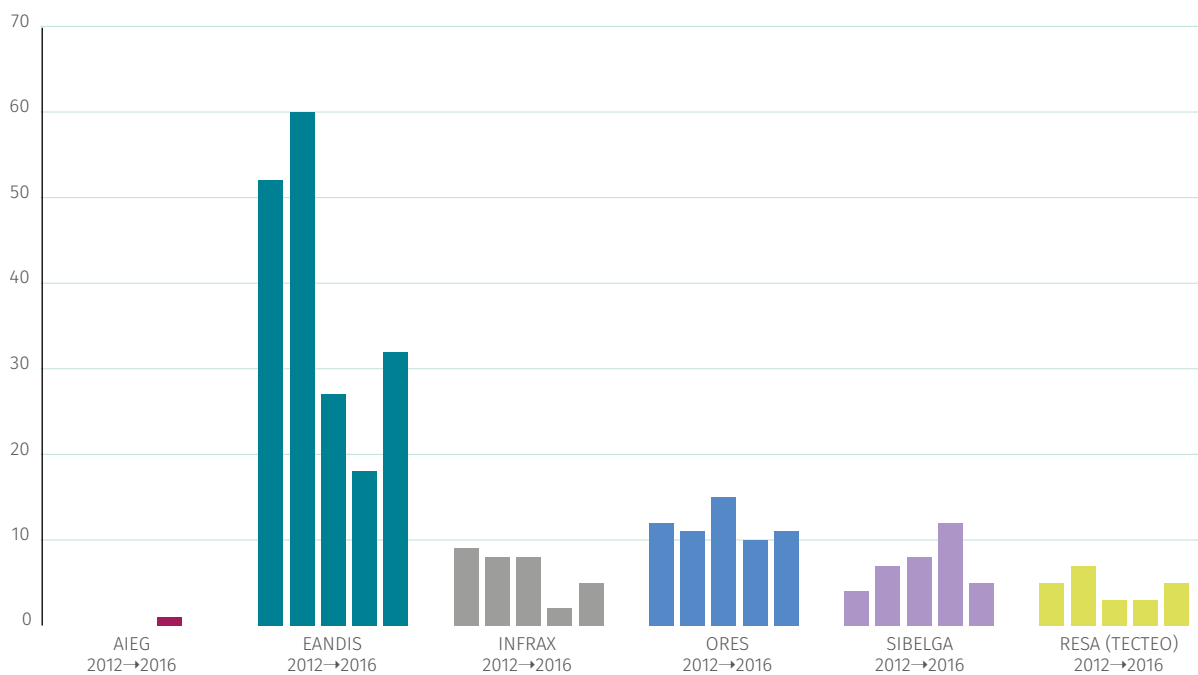
Hierna volgen een aantal specifieke klachtensoorten die betrekking hebben op de verplichtingen van distributienetbeheerders inzake meterbeheer.

Het gaat hier enkel om de geschillen over metergegevens die rechtstreeks gericht waren aan de distributienetbeheerder zelf. De meeste klachten over metergegevens worden gericht aan de energieleveranciers. Zij zijn immers het aanspreekpunt voor de geschillen van klanten over hun energiefacturen, ook al vinden deze geschillen hun oorsprong in de materies die tot de verantwoordelijkheid van de distributienetbeheerders behoren. Sommige eindafnemers contacteren de distributienetbeheerder, op eigen initiatief of op aanraden van de energieleverancier. In deze geschillen over meterbeheer worden 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 bijgedragen tot correcties van de energiefacturen van leveranciers in het voordeel van de eindafnemer. Dit leidt ook tot resultaatgerichte besprekingen met de gewestelijke regulatoren over de juridische en feitelijke interpretatie van de rechtzettingsregels.

METEROPNAME (2016)

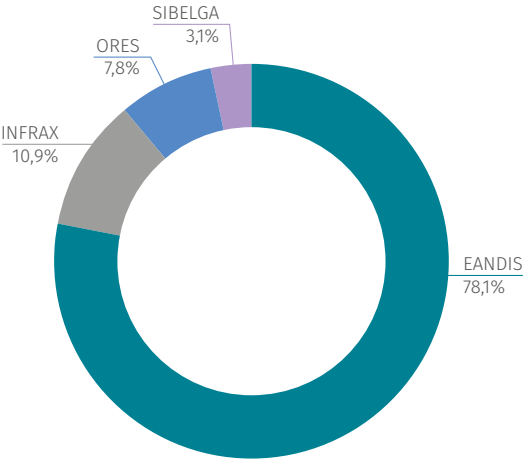


EVOLUTIE 2012 TOT 2016

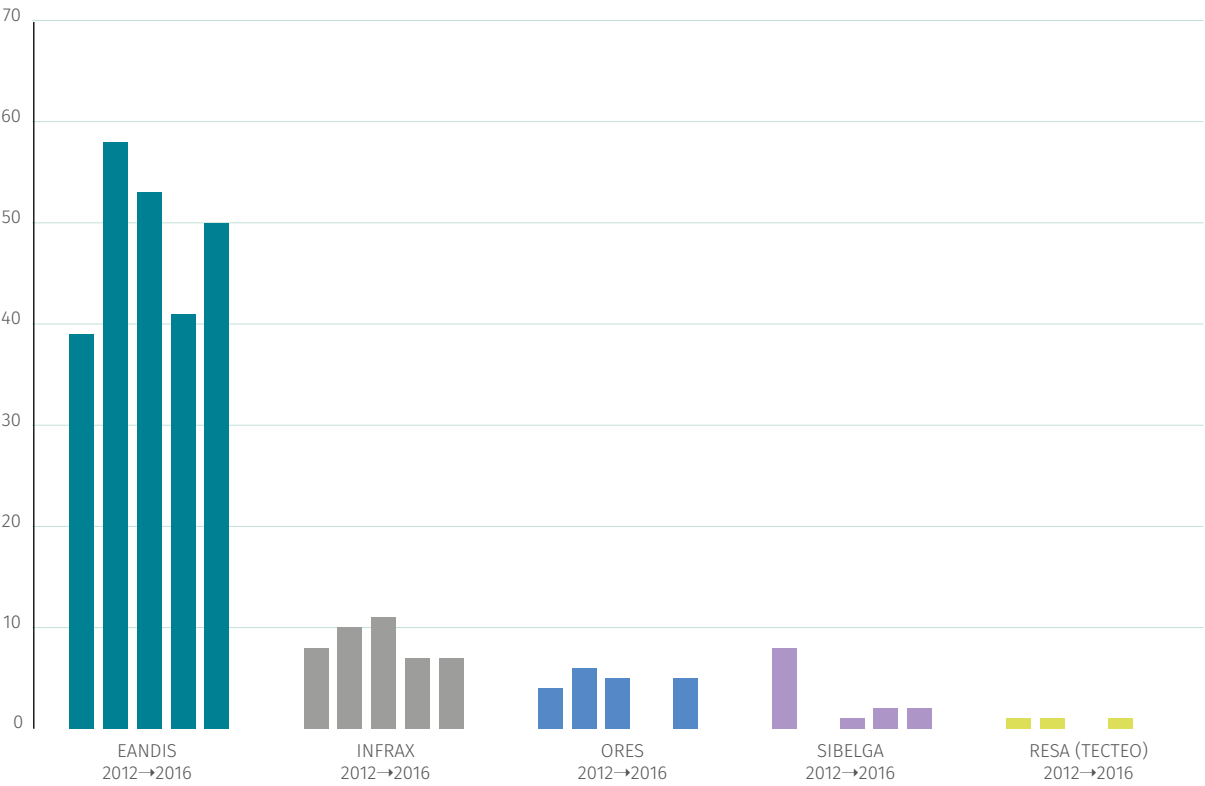




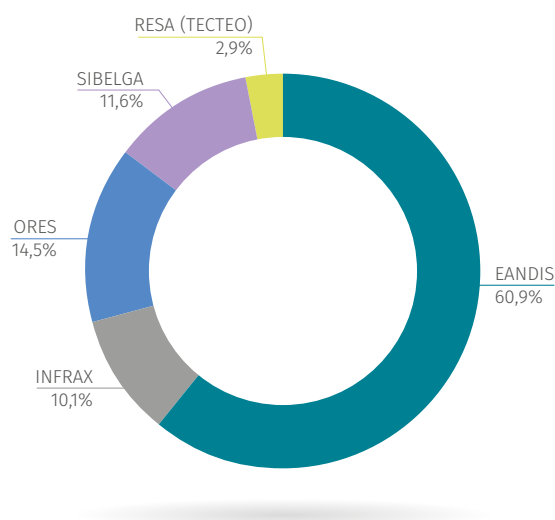
RECHTZETTING METERGEGEVENS (2016)



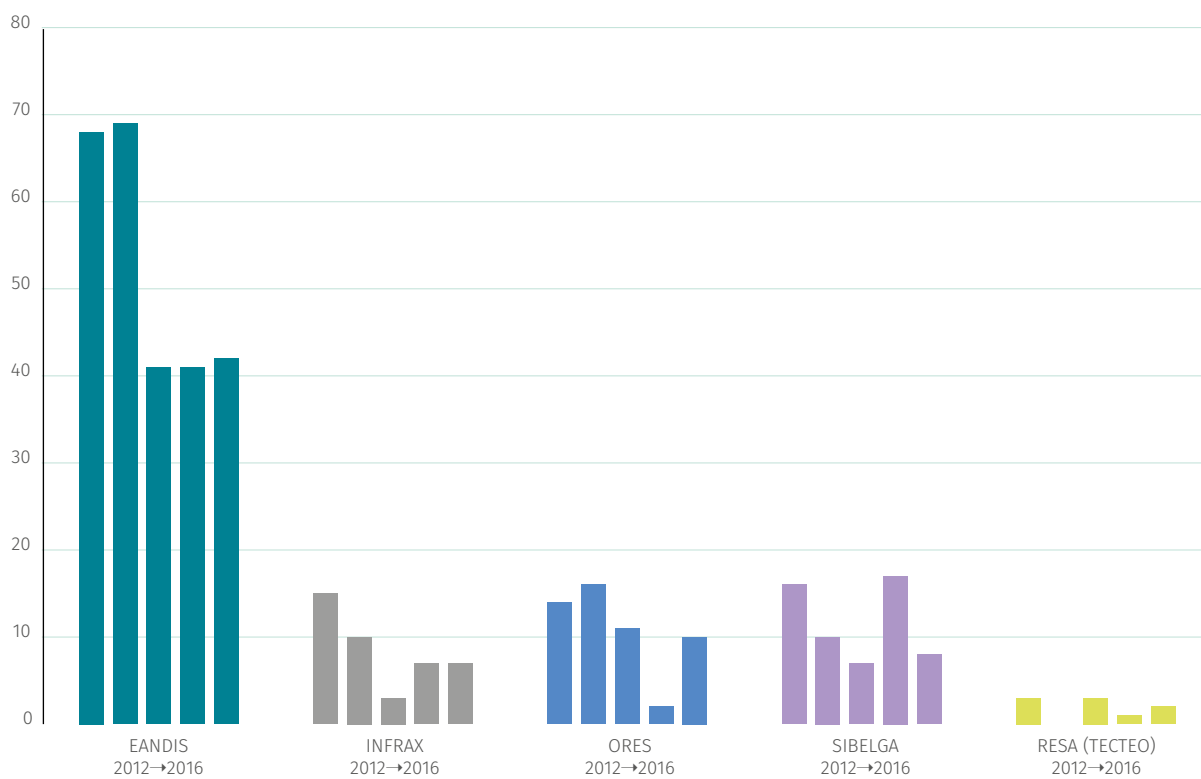
EVOLUTIE 2012 TOT 2016



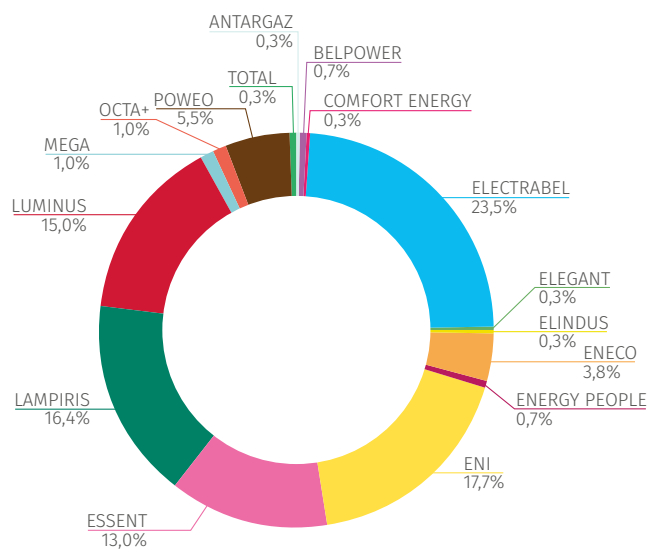
WERKING/ VERVANGING METER (2016)



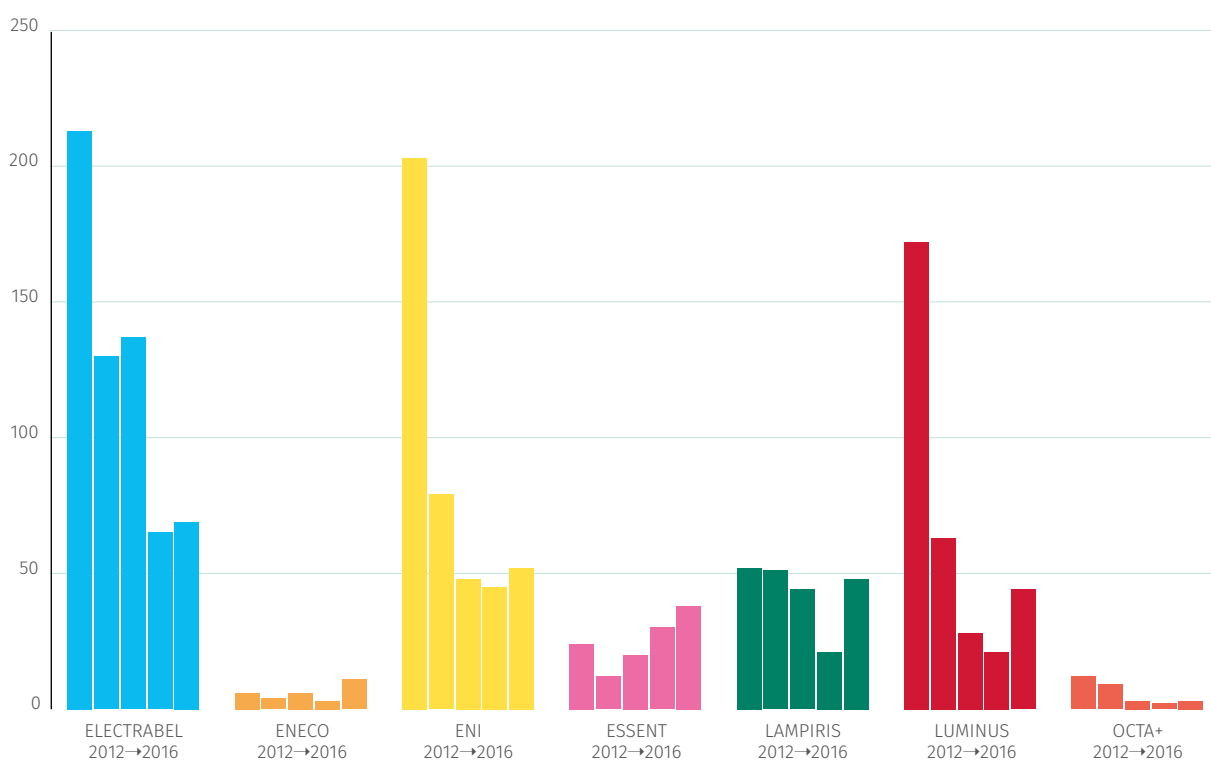
EVOLUTIE 2012 TOT 2016



VERHUIZEN (2016)



EVOLUTIE 2012 TOT 2016



Ook bij verhuizen ontstaan regelmatig meterproblemen, namelijk bij de vaststelling van de juiste meterstanden op de datum van verhuis. Sinds 2014 is er een verbetering vast te stellen die te danken is aan het consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' waardoor sinds 1 januari 2014 een verbeterde en meer toegankelijke verhuisprocedure van toepassing is.

De Ombudsdienst stelt ook de goede resultaten vast van het eengemaakte 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 mee te delen.

Voor de resterende geschillen over een bewonerswissel van een woning naar aanleiding van een verhuis, een verkoop, een overlijden enz. blijft het voor de Ombudsdienst een moeilijke taak om een bevredigende oplossing te vinden. Nogal wat (kwetsbare) gezinnen melden hun verhuis immers nog altijd telefonisch. Indien daar achteraf geen spoor van terug te vinden is en deze gezinnen hun meterstanden niet hebben doorgegeven aan de leverancier, ontstaan er problemen indien de eigenaar van de woning of de nieuwe bewoner zelf geen energiecontract heeft aangegaan. In dat geval blijft de leverancier van de huurder verder energieverbruik factureren en pas wanneer de eigenaar of nieuwe bewoner/huurder een energiecontract voor dat afnamepunt aangaat zal de facturatie op naam van de vorige bewoner of huurder kunnen stopgezet worden, maar zonder dat het energieverbruik na de verhuisdatum kan aangerekend worden aan de eigenaar of nieuwe bewoner. De leverancier heeft immers geen contract met de eigenaar of nieuwe bewoner. Vandaar dat het dus onontbeerlijk is dat er bij telefonische melding van een verhuis een schriftelijke bevestiging bestaat van deze melding

en dat vervolgens de meterstanden op datum van verhuis aan de leverancier worden meegedeeld.

Een ander probleem betreft de facturatie op naam van 'bewoner/eigenaar'. Nadat een bewoner zijn verhuis uit een woning heeft gemeld, starten verschillende leveranciers de facturatie op naam van 'bewoner/eigenaar' en soms zelfs op de specifieke naam van de nieuwe bewoner of eigenaar als deze werd doorgegeven door de vorige bewoner.

De nieuwe bewoners gaan echter niet akkoord met deze facturen. Deze facturen werden immers opgemaakt zonder geldig leveringscontract en aan de hand van tarieven waarvan de klant niet in kennis werd gebracht, laat staan dat hij hiervoor zijn goedkeuring heeft gegeven. Sommige leveranciers kennen zich hierdoor dus het recht toe om eender welk tarief voor de energieprijzen en de jaarlijkse vergoeding aan te rekenen.

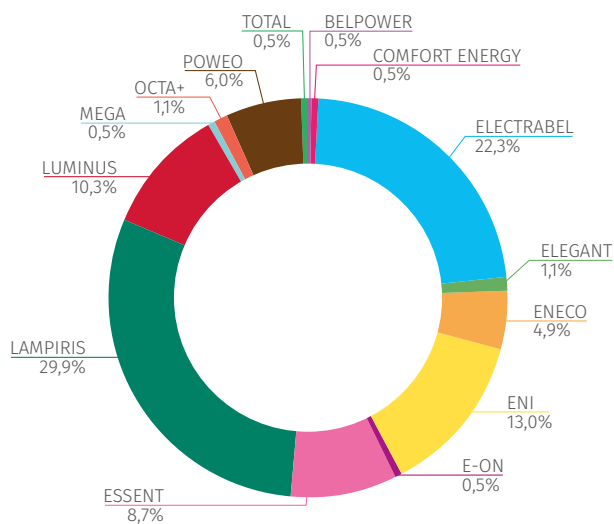
De nieuwe bewoner of eigenaar heeft echter het recht om te kiezen aan welke leverancier hij het verbruik wenst te betalen. Het is bovendien aan de distributienetbeheerder om bij zogenaamde MOZA-procedures (Move Out Zonder Afspraak) op zoek te gaan naar de distributienetgebruiker op een bepaald afnamepunt wanneer die gebruiker nog geen leveringscontract met een leverancier heeft afgesloten. Het is niet aan de leverancier van de vorige bewoner om die taak op zich te nemen en een verbruik waarvoor er geen geldig energiecontract is afgesloten op naam van een bewoner/eigenaar te factureren.

De leverancier van de vorige bewoner moet immers een MOZA-procedure via de distributienetbeheerder opstarten wanneer er zich in geval van verhuis geen nieuwe klant aanbiedt bij hemzelf of bij een andere leverancier.

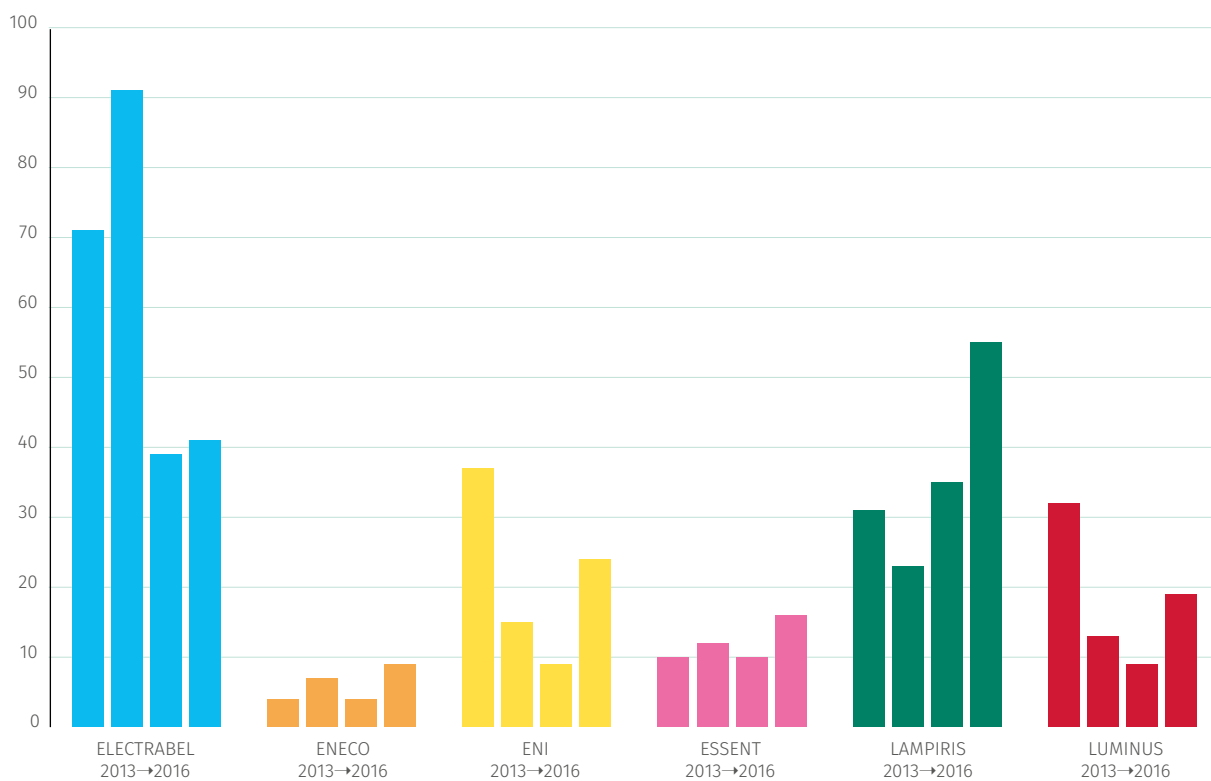


FACTURATIEPROCES

GEEN OF LAATTIJDIGE FACTUUR (2016)



EVOLUTIE 2013 TOT 2016



Conform het Technisch Reglement van de Vlaamse overheid krijgt een leverancier na ontvangst van de meetgegevens van de netbeheerder een termijn van zes weken om de verbruiksfacturatie op te maken. Het gebeurt echter dat de leverancier, om uiteenlopende redenen, er niet in slaagt deze termijn te respecteren. In de Waalse regelgeving is een termijn van 60 dagen voorzien en in de Brusselse regelgeving is er geen termijn voor het opmaken van een factuur voorzien.

De consument anderzijds heeft intussen voor de facturatie van dit verbruik gedurende meerdere maanden tot een jaar voorschotten aan de leverancier gegeven om dit verbruik te bekostigen. Van zodra de in de gewestelijke regelgeving voorziene termijn verlopen is en indien de verbruiksfacturatie bovendien resulteert in een tegoed, kan men stellen dat de leverancier een achterstallige schuld heeft bij de consument. In dat geval probeert de Ombudsdienst een financiële compensatie voor te stellen gelijk aan de nalatigheidsinteressen tegen wettelijke interestvoet zoals voorzien in het consumentenakkoord ingeval de consument een recht op betaling heeft vanwege zijn leverancier ingevolge foutieve facturatie of laattijdige terugbetaling, veroorzaakt door de leverancier.

De Ombudsdienst ontvangt regelmatig ook klachten in verband met afrekeningsfacturen die pas na een lange periode van soms meerdere jaren nog worden verstuurd. De impact daarvan is niet gering. Een laattijdige factuur verhoogt onverwacht de energieschulden van de consument, die intussen zijn lopende facturen moet blijven betalen. Die praktijk gaat volledig in tegen het opzet van het huidige systeem van facturatie dat een optimale spreiding van de betalingsverplichtingen voor energieschulden vooropstelt.

Bovendien verhindert een laattijdige facturatie de mogelijkheden van de consument om bepaalde elementen van de factuur te betwisten, zoals de eventuele herziening van de meetgegevens.

Sinds enige tijd is er onzekerheid over de toepasselijke verjaringstermijn bij vorderingen op grond

van energieleveringen. Tot voor kort leek er een vrij algemene overeenstemming te bestaan dat de verkorte verjaringstermijn van vijf jaar (artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek) van toepassing is. Die opvatting was gebaseerd op rechtspraak van het Grondwettelijk Hof (arrest van 19 januari 2005 inzake leidingwater en van 17 januari 2007 inzake mobiele telefonie) en van het Hof van Cassatie (arrest van 25 januari 2010, inzake mobiele telefonie). Deze arresten gingen over andere nutsvoorzieningen maar hetzelfde principe kon worden toegepast voor de periodieke levering en facturering van elektriciteit en gas.

Door sommige feitenrechters werd wel eens de eenjarige verjaringstermijn toegepast op schuldvorderingen uit de levering van energie, maar die rechtspraak werd zeker niet algemeen gevolgd. De bepaling waarop die verjaringstermijn is gebaseerd, spreekt over schuldvorderingen “van kooplieden, wegens de koopwaren die zij verkopen aan personen die geen koopman zijn” (artikel 2272, tweede lid van het burgerlijk wetboek). De heersende opvatting leidt daaruit af dat het bij deze verjaringstermijn gaat om schuldvorderingen die niet door een geschrift zijn vastgelegd, zoals bijvoorbeeld bij detailverkoop, en waarbij een vermoeden van betaling geldt. Omdat het bij energieleveringen gebruikelijk is om gebruik te maken van een geschreven contract en van facturen, was de algemene opvatting dat die bepaling daarop niet van toepassing is.

In een arrest van 8 januari 2015 heeft het Hof van Cassatie echter de eenjarige verjaring aanvaard bij een vordering uit energielevering. De uitspraak betrof een arrest van het Hof van Beroep van Bergen dat, in het voorgelegde geschil, de eenjarige verjaringstermijn aannam en dit door de energieleverancier betwist werd. Het Hof verwierp hierbij de stelling van de leverancier dat de rechtsvordering voor de periodieke levering van energie van een energieleverancier tegen een consument steeds onder artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek (vijfjarige verjaringstermijn) valt omdat er gewoonlijk een schriftelijk bewijs van de energieleveringsovereenkomst is en facturen door de leverancier naar



de consument worden gezonden. Men kan hieruit afleiden dat de eenjarige verjaring bij vorderingen uit energieleveringen niet mag worden uitgesloten, maar in de praktijk lijkt dit arrest een eerder beperkte draagwijdte te hebben.

Een ontwerp van de regering beoogt de verjaringstermijn voor onder meer energiefacturen op vijf jaar vast te leggen (*Wetsontwerp houdende vereenvoudiging, harmonisering, informatisering en modernisering van bepalingen van burgerlijk recht en van burgerlijk procesrecht alsook van het notariaat, en houdende diverse bepalingen inzake justitie, Parl. St. Kamer 2016-17, nr.54 2259/001*). Het ontwerp laat er geen twijfel over bestaan dat de voorgestelde wetswijziging een antwoord is op het arrest van het Hof van Cassatie van 8 januari 2015. De toelichtende tekst voert aan dat de eenjarige verjaringstermijn bij de levering van water en energie tot onredelijke situaties bij zowel leveranciers als hun klanten zou leiden.

De Hoge Raad voor Justitie heeft zich over het ontwerp gebogen en in een advies van 17 oktober 2016 gepleit voor een tweejarige verjaringstermijn. De Raad erkende dat de eenjarige termijn te kort was, gelet op de berekeningswijze en de facturingswijze die worden toegepast. De termijn van vijf jaar lijkt de Raad dan weer te lang: "Deze termijn voorstellen als in het belang van de consument strookt bovendien niet met de werkelijkheid op het terrein. Momenteel komt het niet zelden voor dat de dagvaarding net voor het verstrijken van de termijn van vijf jaar gebeurt voor verbruik dat vaak veel ouder is dan vijf jaar, en de facturen worden vaak pas een aantal maanden of jaren van het moment van verbruik zelf opgesteld."

Het wetsontwerp vult artikel 2277 van het Burgerlijke Wetboek aan met een nieuw tweede lid dat het toepassingsgebied uitbreidt tot zowel goederen als diensten via een "fysiek netwerk" en met periodieke facturatie. De vijfjarige verjaringstermijn zou hierdoor van toepassing worden op "*schuldvorderingen wegens levering van goederen en diensten via distributienetten voor water, gas of elektriciteit of de levering van elektronische communicatiediensten,*

omroeptransmissie- en omroepdiensten via elektronische communicatienetwerken."

De voorgestelde bepaling houdt geen beperkingen in wat betreft de hoedanigheid van de schuldeiser of van de schuldenaar. Het heeft dus geen belang of de schuldenaar een consument, handelaar of professioneel is. Wat de schuldeiser betreft stelt de toelichting bij het ontwerp dat het de bedoeling is dat de vijfjarige verjaringstermijn ook van toepassing is op verbruiksfacturen vanwege distributienetbeheerders, tenminste als het om "wettelijke leveringen" gaat (als voorbeeld worden de leveringen in het kader van de sociale dienstverplichtingen genoemd). Op de leveringen ingevolge onrechtmatig verbruik (hier gelden als voorbeeld de manipulatie van de meter en verbruik zonder overeenkomst of wettelijke verplichting) zou dan de tienjarige verjaringstermijn (artikel 2262bis, §1, lid 1 van het Burgerlijk Wetboek) van toepassing zijn.

De wetswijziging vermeldt niets over het tijdstip waarop de vijfjarige termijn begint te lopen. Volgens de toelichting volstaat de algemene regel dat de verjaring niet eerder loopt dan vanaf de dag dat de schuldvordering vervalt (artikel 2257, vierde lid van het Burgerlijk Wetboek). Voor energieleveringen begint die termijn bijgevolg te lopen vanaf de verval dag van de factuur. De toelichting wijst vervolgens op het bestaan van (gewestelijke) regels die bepalen binnen welke termijnen energiefacturen moeten worden opgemaakt. Hierbij wordt wel de vraag onbeantwoord gelaten wat moet gebeuren wanneer de factuur, ondanks die gewestelijke regels, (zeer) laattijdig wordt opgemaakt, wat in de praktijk van de klachtenbehandeling door de Ombudsdienst wel eens voorkomt. Ook de Hoge Raad voor de Justitie wees erop dat de "technische" termijnen voor de verzending van de regularisatiefacturen onvoldoende lijken om de consument te beschermen.

Ingevolge het consumentenakkoord voorzien de algemene voorwaarden van de leveranciers echter dat ieder jaar een eindafrekening wordt opgesteld, tenzij de leverancier de meetgegevens niet heeft ontvangen. Doorgaans bevatten diezelfde algemene voorwaarden echter geen enkele bijzondere

bepaling wat dient te gebeuren wanneer aan die verplichting niet werd voldaan.

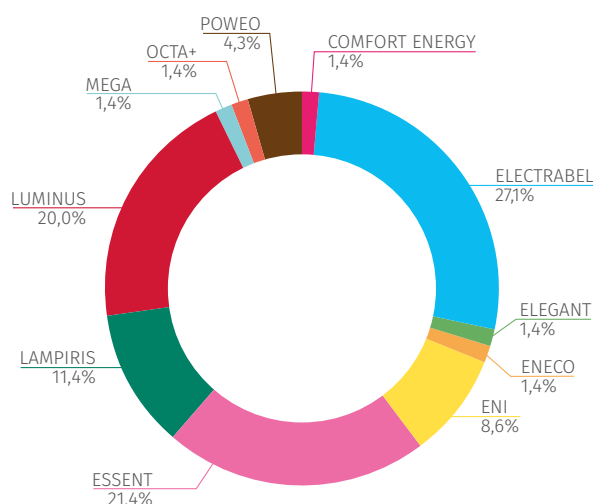
Gelet op het voorgaande heeft de Ombudsdienst in beleidsadvies 16.009 (zie hoofdstuk 6) voorgesteld om in het consumentenakkoord te voorzien dat afrekenings-, slot-, en correctiefacturen in het nadeel van de consument binnen de 12 maanden moeten worden opgesteld, zo niet zijn ze verjaard. Eenzelfde regeling is van toepassing in Frankrijk. In de wet nr.

2015-992 van 17 augustus 2015 betreffende de energietransitie in het kader van hernieuwbare groei (Journal officiel RF n° 0189 van 18 augustus 2015) is een uiterlijke facturatietermijn voorzien in artikel 202 van de wet, met dien verstande dat de termijn van 12 maanden is uitgebreid naar 14 maanden.

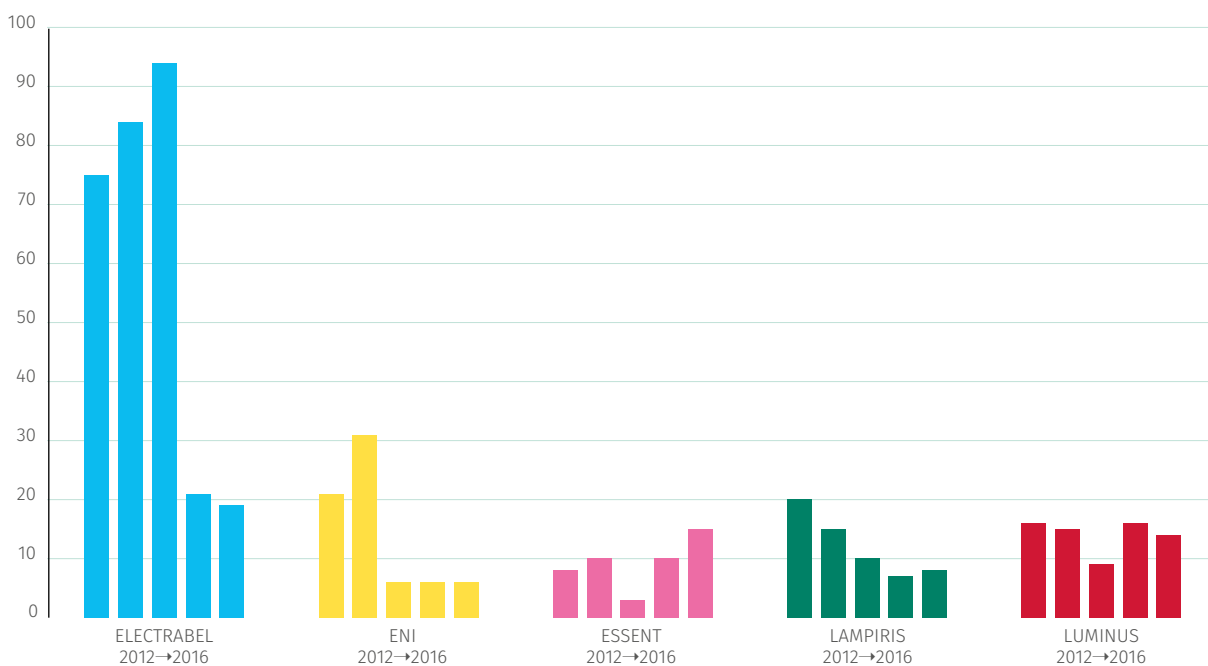
Bij het ter perse gaan van dit jaarverslag was het wetsontwerp nr. 54K2259 in bespreking bij de Kamercommissie voor de Justitie.

PRIJSTRANSPARANTIE

SOCIAAL TARIEF (2016)



EVOLUTIE 2012 TOT 2016





Het aantal geschillen over sociale tarieven is de afgelopen jaren bij de meeste energieleveranciers gedaald. Dit heeft te maken met de verbeterde automatisering van die tarieven, zodat beschermde klanten steeds minder via papieren attesten hun recht op sociaal tarief moeten vragen bij hun leverancier. Toch blijft de Ombudsdienst nog een aantal problemen vaststellen bij de toepassing van de sociale tarieven.

Er ontstaan problemen bij de toekenning van het sociaal tarief met terugwerkende kracht, waarbij er volgens de Ombudsdienst een onderscheid moet gemaakt worden tussen 2 periodes. Het betreft de periodes voor en na de inwerkingtreding van 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), dat als bijlage attesten voorziet die de uitbetalingsinstellingen vanaf 1 april 2012 moeten gebruiken.

In de periode vóór 1 april 2012 waren er geen voorwaarden of vormvereisten voor de uitgereikte attesten voorzien en de Ombudsdienst argumenteerde dus dat alle andere bewijsmiddelen (zoals een algemeen attest van handicap en een schriftelijke bevestiging van de inkomensvoorwaarde door de FOD Sociale Zekerheid, DG Personen met een handicap) voldoende zijn voor het genieten van het sociaal tarief waarbij een rechtzetting in het verleden tot 5 jaar terug redelijk en billijk is. Op die manier is het mogelijk om nog rechtzettingen in het verleden te doen voor gezinnen met een inwonende gehandicapte persoon, waarvoor geen automatische elektronische attesten verzonden zijn en nog papieren documenten werden ontvangen die met terugwerkende kracht gelden voor de betrokken jaren.

Voor de periode na 1 april 2012 blijft er een probleem met de officiële attesten waarop het sociaal tarief slechts vanaf de eerste dag van het trimester van de beslissing door de FOD Sociale Zekerheid, DG Personen met een handicap wordt toegekend,

in plaats van vanaf de datum waarop het recht op een uitkering met terugwerkende kracht wordt toegekend. Een voorbeeld maakt dit duidelijk: volgens een beslissing van de FOD Sociale Zekerheid van mei 2015 wordt ingevolge een vonnis van de arbeidsrechtbank aan de rechthebbende een uitkering toegekend vanaf 1 maart 2013. Volgens het attest heeft de rechthebbende slechts recht op sociaal tarief vanaf 1 april 2015 (dus de eerste dag van het trimester van de datum van beslissing). Volgens de Ombudsdienst is dit attest niet wettelijk of reglementair en wordt er dus aan de leverancier aanbevolen om het recht op sociaal tarief toe te kennen vanaf 1 maart 2013. Deze problematiek is tevens door de Ombudsdienst gesignaleerd aan de collega's van de federale Ombudsdienst. Zij formuleerden in hun jaarverslag 2012 al een aanbeveling ten aanzien van de FOD Sociale Zekerheid, DG Personen met een handicap en van de FOD Economie, DG Energie met de vraag om het recht op sociaal tarief toe te passen vanaf de ingangsdatum van de beslissing op het recht op uitkering en dus niet vanaf de datum van de beslissing. Tot op heden is daar nog geen oplossing voor uitgewerkt.

Sociaal tarief bij collectieve verwarmingssystemen

Een probleem waarvoor in 2016 geen overeenstemming werd bereikt is de toepassing van het sociaal tarief voor appartementsbewoners die aangesloten zijn op een collectief verwarmingssysteem. De Ombudsdienst neemt dikwijls kennis van klachten van energieverbruikers die weliswaar op grond van een uitkering in aanmerking komen voor het sociaal tarief, maar uit de boot vallen omdat hun appartement verwarmd wordt door een collectief verwarmingssysteem en de verhuurder geen sociale huisvestingsmaatschappij is. De onderneming die dit energieverbruik factureert – en die bijvoorbeeld ook een energieleverancier kan zijn – voert in dat geval aan dat het niet om de verkoop van gas, maar om de verkoop van warmte gaat.

De gerechtigden op sociaal tarief worden vastgesteld bij ministerieel besluit. Wat betreft aardgaslevering is dat het *“ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximprijzen voor de levering van aardgas aan*

de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie". Het artikel 2 daarvan geeft een opsomming van de categorieën van klanten die gerechtigd zijn en besluit die met punt C:

"C. Het sociale tarief is van toepassing op huurders die een woongelegenheden betrekken in appartementsgebouwen waarvan de verwarming met aardgas plaats vindt door middel van een collectieve installatie, wanneer de woningen in huur zijn gegeven voor sociale doeleinden door een sociale huisvestingsmaatschappij."

De vermelding van "woningen in huur (...) gegeven voor sociale doeleinden door een sociale huisvestingsmaatschappij" wordt hierbij ingeroepen om het sociaal tarief niet toe te passen wanneer appartementen in huur worden gegeven door commerciële verhuurmaatschappijen en OCMW's. Het gevolg is dat dit voordelige tarief wordt geweigerd, ook al bevinden die energiekanten zich voor het overige in een situatie die perfect vergelijkbaar is met die van de huurders van appartementen van sociale huisvestingsmaatschappijen (gehuurde woning/appartement verwarmd met aardgas door middel van een collectieve installatie).

De Ombudsdienst betwist deze discriminerende situatie en pleit ervoor dat oplossingen worden uitgewerkt - beleidsmatig of in overleg met de betrokken partijen - waarbij aan deze gerechtigden op het sociaal tarief een overeenkomstig voordeel wordt doorgerekend in de verwarmingsfactuur.

Ondertekening van attesten voor sociaal tarief, opgesteld door het OCMW

Het sociaal tarief wordt sinds een aantal jaar automatisch toegepast. Rechthebbenden bij wie dit tarief ten onrechte niet op de factuur wordt toegepast hebben de mogelijkheid om een papieren attest in te dienen bij hun leverancier. Sinds 2012 worden die attesten opgesteld volgens een model, vastgesteld bij koninklijk besluit (het gaat om twee koninklijke besluiten van 29 maart 2012, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 30 maart 2012). Op die wijze zijn drie attestmodellen

vastgesteld, naargelang de instelling die voor de uitkering instaat, met name de OCMW's, de FOD Sociale Zekerheid, Directie-generaal Personen met een handicap en de Federale Pensioendienst. Kenmerkend is dat deze attesten enkel gelden voor het sociaal tarief voor elektriciteit en gas (dus niet voor andere voordelen waarop de gerechtigden aanspraak kunnen maken) en telkens slechts gelden voor een bepaald kalenderjaar.

Afgelopen werkjaar werd aan de Ombudsdienst gesignaleerd dat energieleveranciers de papieren attesten van het OCMW weigeren wanneer die niet (geheel) conform het opgelegde model zijn opgesteld. Leveranciers staan weigerachtig tegenover attesten die niet rechtsgeldig zouden zijn, aangezien zij die documenten nodig hebben voor de verantwoording van de vordering tot tussenkomst in de kosten van het sociaal tarief, die zij bij de federale regulator CREG indienen.

Zo voorziet het model van attest van OCMW's, naast onder meer het logo, de gemeente en het administratief adres van het OCMW, ook in de ondertekening door zowel de secretaris als de voorzitter. In praktijk komt het echter voor dat het attest slechts door één medewerker wordt ondertekend.

Eind 2016 vond een uitwisseling van informatie over dit probleem plaats tussen de verschillende betrokken partijen (energieleveranciers, OCMW's, VVSG, FOD Economie en POD Maatschappelijke Integratie). Belangrijk is dat in dit verband werd gewezen op de delegatiebevoegdheid die in de OCMW-wetgeving expliciet wordt voorzien. In het model van attest wordt daar in voetnoot overigens expliciet naar verwezen: *"Het 2^e en 3^e lid van artikel 28 § 2 van de organieke OCMW-wet van 8.7.1976 preciseren de delegatie van de handtekeningsbevoegdheid in de OCMW's. Voor de Vlaamse OCMW's, ingevolge art. 183 OCMW-decreet 19 december 2008 kan de handtekeningsbevoegdheid van dit attest overigens gedelegeerd worden op de wijze in het huishoudelijk reglement omschreven."*

Zowel de voorzitter als de secretaris kunnen hun bevoegdheid dus delegeren. Wat het Vlaamse

Gewest betreft kan het huishoudelijk reglement van het OCMW overigens bepalen door wie en op welke wijze stukken worden ondertekend en, indien nodig, medeondertekend. Hieruit werd gezamenlijk geconcludeerd dat het mogelijk is dat zowel OCMW-voorzitter als de OCMW-secretaris hun bevoegdheid kunnen delegeren en dat zij dit zelfs aan dezelfde persoon kunnen doen. In dat laatste geval kan deze persoon alleen handelen en volstaat één handtekening.

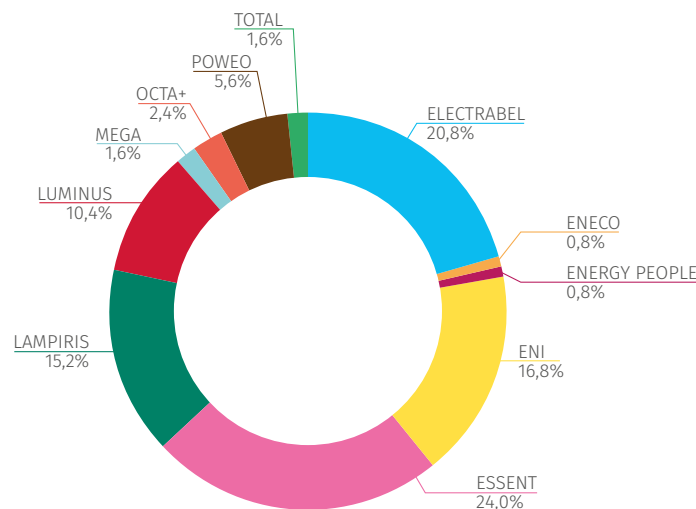
Verruiming van de toegang tot het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas

Ten slotte is het beleidsadvies (memorandum) over sociale tarieven dat de Ombudsdienst in 2014 formuleerde nog steeds actueel. In dat beleidsadvies stelt de Ombudsdienst voor om de sociale tarieven elektriciteit en gas uit te breiden tot alle gerechtigden op de verhoogde tegemoetkoming

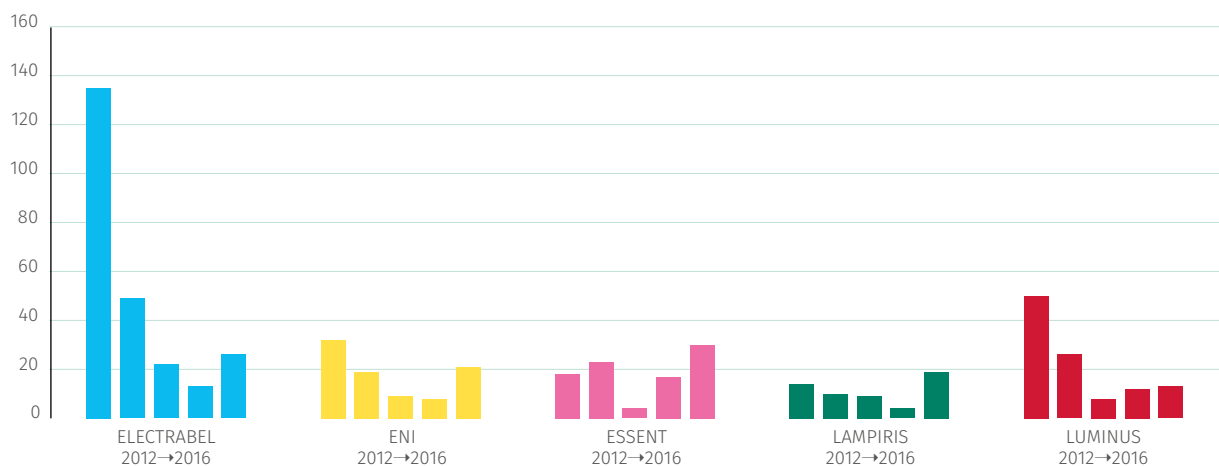
in de ziekteverzekering en tot mensen in collectieve schuldenregeling of cliënten van een erkende dienst schuldhelpverlening. Momenteel is dit recht voorbehouden aan gehandicapte personen met een tegemoetkoming, aan gepensioneerden met een inkomensgarantie-uitkering en aan gezinnen met een leefloon. Hiermee wordt bijna 10% van alle gezinnen bereikt (485.906 gezinnen hebben recht op sociaal tarief waarvan 289.423 gezinnen voor aardgas).

Door de verruimde toegang tot het recht op sociaal tarief zou aan ongeveer 1 miljoen kwetsbare gezinnen een betaalbare energieprijzen tegen het sociaal tarief kunnen aangeboden worden, hetgeen overeenstemt met het aantal gezinnen dat in België met een armoederisico moet leven (20% van de gezinnen in België).

TRANSPARANTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN (2016)



EVOLUTIE 2012 TOT 2016



Het aantal geschillen met betrekking tot de duidelijkheid van de energieprijzen is opnieuw gestegen. Dit komt onder meer omdat een aantal leveranciers niet altijd het goedkoopste tarief aan hun klanten aanbieden. Nochtans bepaalt het consumentenakkoord dat vanaf 2014 de leverancier jaarlijks en op een duidelijke en opvallende manier aan de klant moet mededelen wat het goedkoopste tarief is voor contracten met vaste prijs en voor contracten met variabele prijs, op basis van het verbruiksprofiel van de klant en eventueel met de kenmerken van het product (groene of grijze energie, online contract of niet,...).

Uit een studie van de CREG van 17 december 2015 blijkt immers dat 63% van de huishoudelijke elektriciteitsklanten en 44% van de huishoudelijke aardgasklanten het duurste product heeft bij zijn energieleverancier. Slechts 3% van de elektriciteitsklanten en 5% van de aardgasklanten hebben het goedkoopste product.

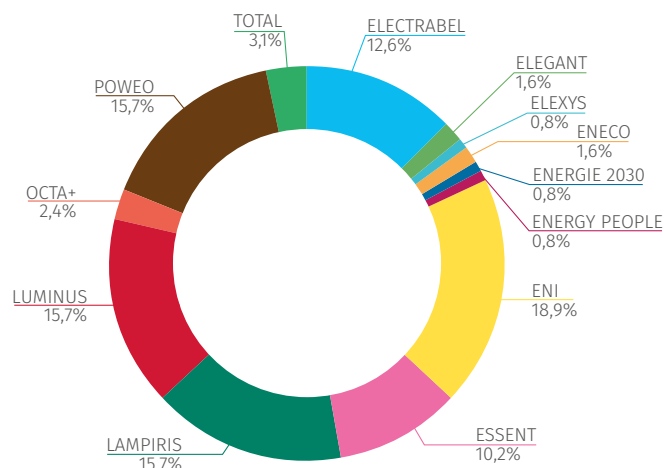
Dit is merkwaardig, gelet op de hoge switchrate in België en het feit dat het consumentenakkoord bepaalt dat de leveranciers jaarlijks de goedkoopste tariefformule moeten meedelen aan de klant op basis van zijn verbruik.

Hieruit kan onder meer afgeleid worden dat de melding van het goedkoopste tarief door de leverancier:

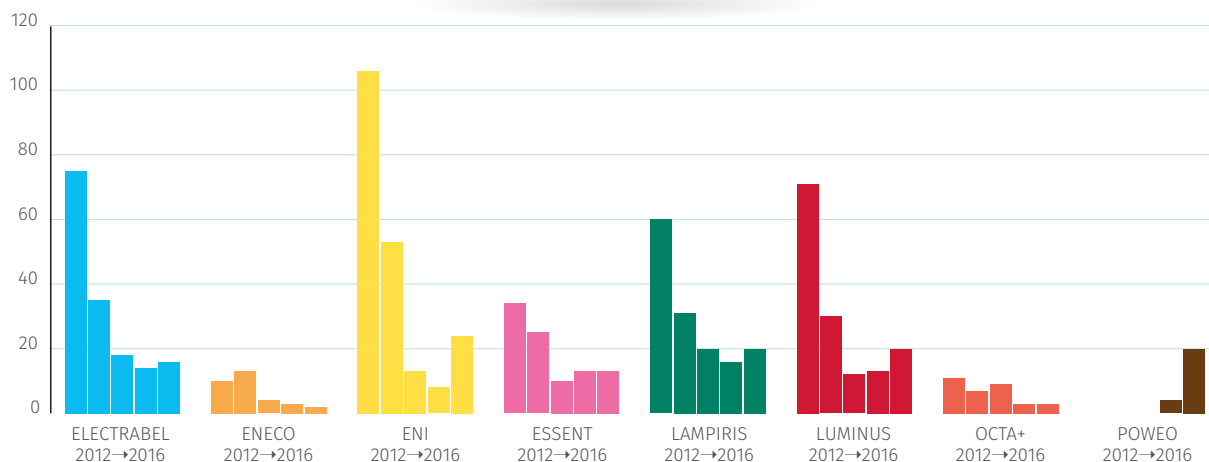
- onduidelijk is voor de consument doordat deze bijvoorbeeld verdrongen wordt op een factuur of zelfs helemaal niet wordt meegedeeld;
- niet noodzakelijk het goedkoopste is voor de klant. Een online tarief wordt bijvoorbeeld niet meegegeeld door de leverancier omdat de voorwaarden voor dit tarief niet overeenkomen met die van het huidige tariefplan van de klant en de bijhorende dienstverlening (domiciliëring, online facturatie,...).

Het gebrek aan transparantie van de energieprijzen heeft ook te maken met de manier waarop energiecontracten worden verlengd of hernieuwd.

VOORSCHOTFACTUREN (2016)



EVOLUTIE 2012 TOT 2016



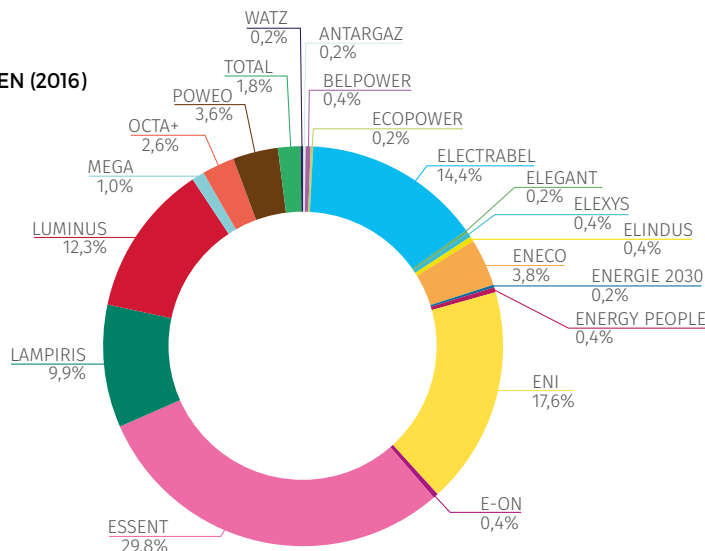
Ook het aantal geschillen over voorschotfacturen stijgt. Deze stijging is vooral te wijten aan de doorrekening in de voorschotfactuur van een aantal beleidsmaatregelen die in 2015 en 2016 de elektriciteitsfactuur gevoelig hebben doen stijgen, zoals de BTW-verhoging naar 21% vanaf 1 september 2015, de afschaffing van de gratis elektriciteit in Vlaanderen, de verhoging van de Vlaamse bijdrage Energiefonds tot 100 euro (voor een gemiddeld verbruik) vanaf 1 maart 2016 en de evolutie van de distributienettarieven.

Een aantal problemen hebben te maken met de communicatie van de verhoging van de voorschotfacturen en de aanrekening van voorschotfacturen op de afrekeningsfacturen of slotfacturen bij leverancierswissels.

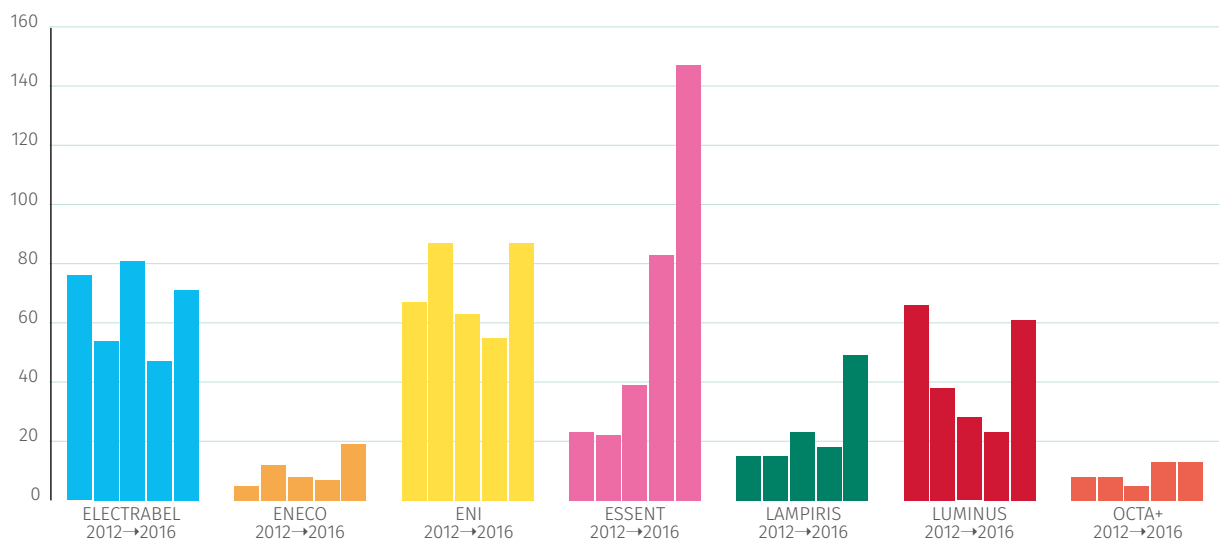
Andere problemen waren te wijten aan geen of laattijdige doorsturing door netbeheerder ORES van verbruiken bij leverancierswissels ingevolge de implementatie van het nieuwe informaticaprogramma Mercure.

MARKTPRAKTIJKEN

CONTRACTUELE VOORWAARDEN (2016)



EVOLUTIE 2012 TOT 2016



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

Vanaf 1 januari 2014 zijn in het sectorale consumentenakkoord de volgende bepalingen van toepassing op de verlenging en/of hernieuwing van contracten:

‘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 verdergezet 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.

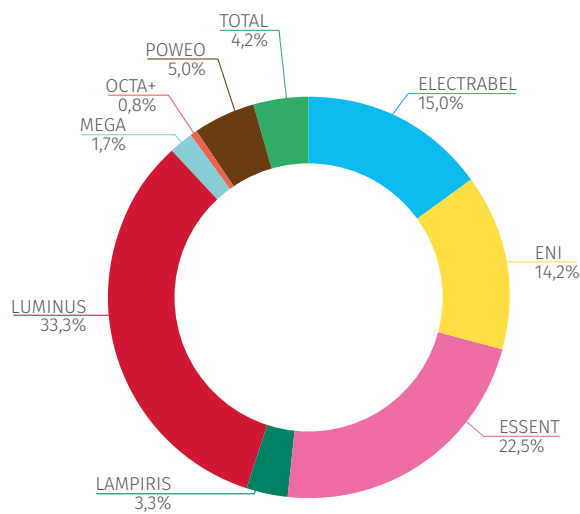
Wanneer de consument tegen de einddatum van de lopende overeenkomst op dit verzoek niet heeft gereageerd, verbindt de leverancier er zich toe hem verder te blijven beleveren aan het op dat ogenblik goedkoopste equivalent product van bepaalde duur¹ dat hij op de markt aanbiedt. De leverancier brengt de 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.’

Sommige leveranciers begrijpen hieruit dat, indien zij de consument erop wijzen dat de hernieuwing van het contract uitgevoerd wordt met het goedkoopste equivalent product, zij geen uitdrukkelijke toestemming van de klant nodig hebben. Zij informeren de klant dan ook op de volgende wijze “om uw contract te verlengen hoeft u helemaal niets te doen.”

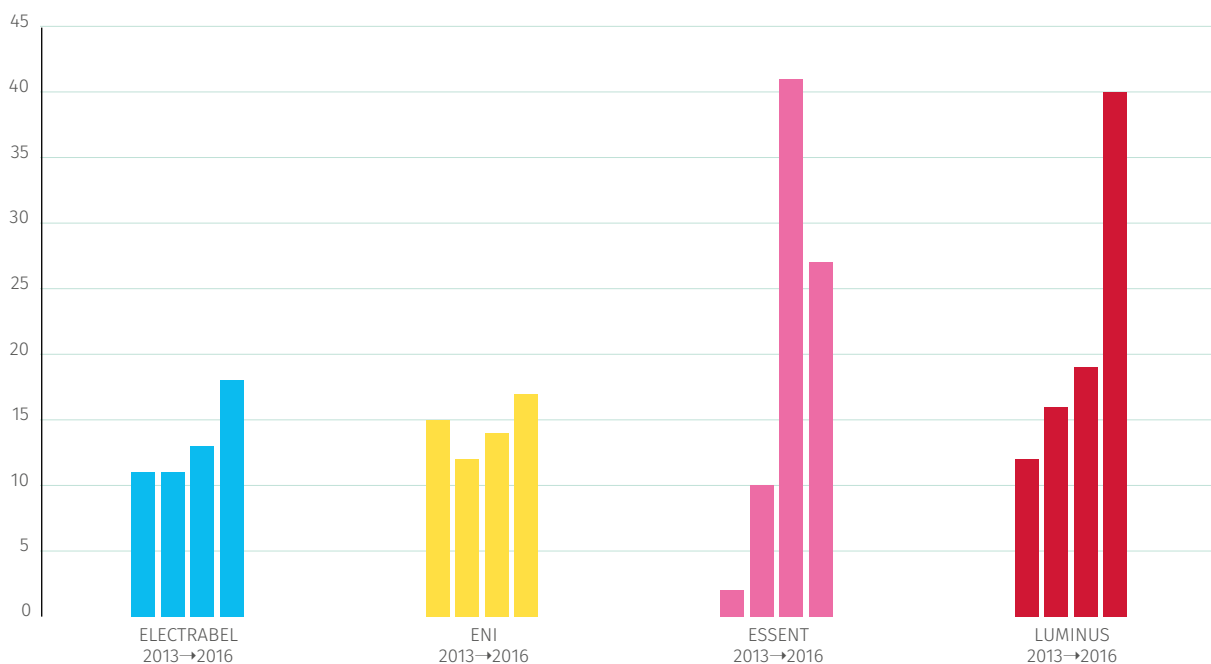
Ook wordt het nieuw contractvoorstel onoverzichtelijk en in kleine letters medegedeeld op een tussentijdse factuur, hetgeen zorgt voor ongenoegen bij de consument die niet elke maandelijks factuur uitgebreid gaat bekijken.

¹ Om te bepalen of een product equivalent is 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.

VERKOOPPRAKTIJKEN (2016)



EVOLUTIE 2013 TOT 2016



De verkooppraktijken van bepaalde leveranciers blijven een hardnekkig probleem dat in 2016 nog is toegenomen. Door de versterkte concurrentie op de energiemarkt proberen bepaalde leveranciers actiever en soms zelfs agressiever klanten te ronselen. De Ombudsdienst blijft dan ook aandringen op een strikte naleving van de regels van de gedragscode

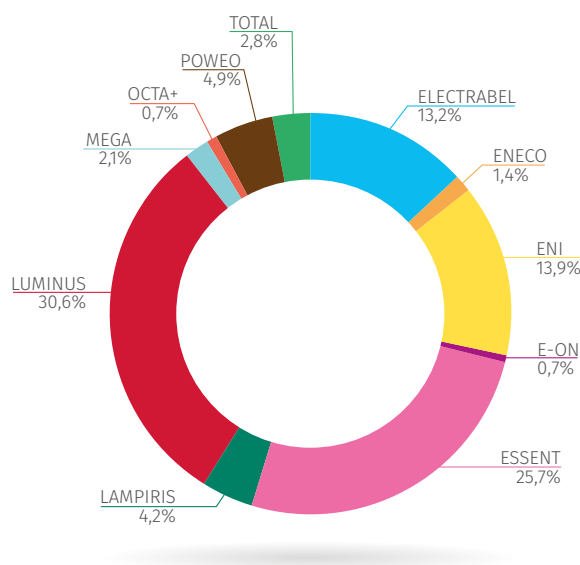
‘verkoop gesloten buiten verkoopruimten’ en ‘verkoop op afstand’. Indien dit niet mogelijk is, pleit de Ombudsdienst voor een verbod op bepaalde verkooppraktijken, zeker wanneer het gaat om verkopen aan de deur bij kwetsbare consumenten zoals ouderen, mindervaliden en kansarmen.

VERANDERING VAN LEVERANCIER

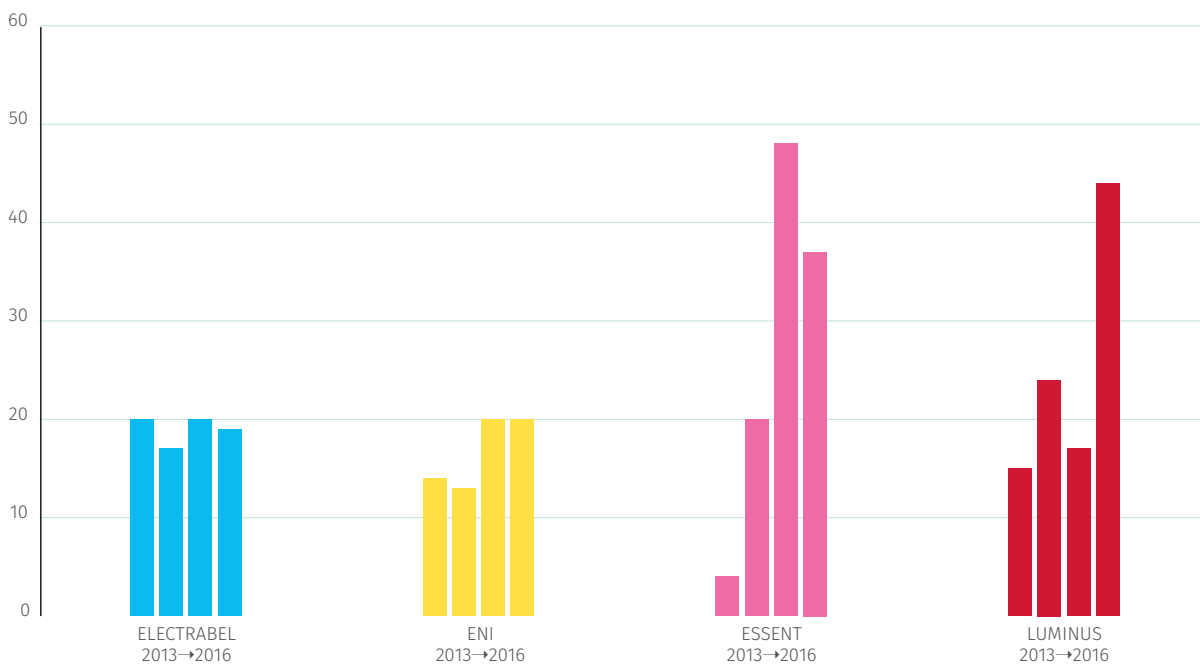
Een bijkomend vervelend probleem van misleiden- de verkooppraktijken is de ongewenste verandering van leverancier waarmee de klant geconfronteerd wordt. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer voor huis- houdelijke energiecontracten de herroepingstermijn van 14 kalenderdagen niet wordt gerespecteerd

door de nieuwe leverancier of wanneer er geen onderliggend contract daadwerkelijk ondertekend of bevestigd is door de eindafnemer. Dergelijke ongewenste wissels doen zich ook regelmatig voor bij professionele energiecontracten.

ONGEWENSTE SWITCH (2016)



EVOLUTIE 2013 TOT 2016



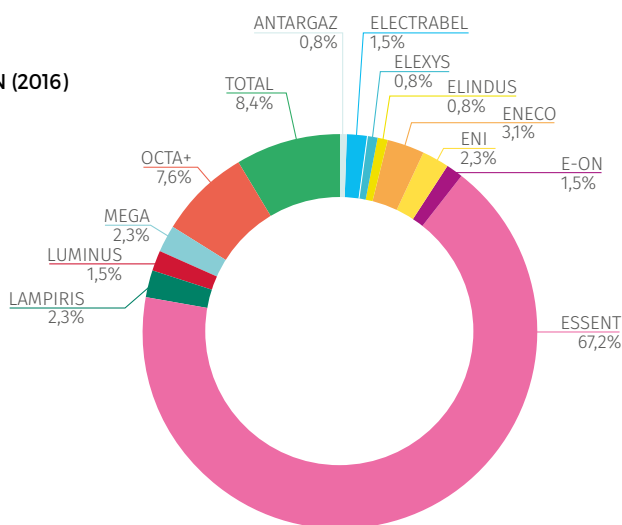
Bij de verandering van leverancier is er voor consumenten en KMO's met jaarlijks verbruik tot 50 MWh elektriciteit en 100 MWh aardgas geen verbrekingsvergoeding verschuldigd, indien er een opzegtermijn van 1 maand wordt gerespecteerd. Toch stelt de Ombudsdienst vast dat er hierover nog geschillen zijn. Er is discussie over het totaalverbruik van alle aansluitingspunten van een KMO op het net.

Maar ook voor huishoudelijke energiecontracten zijn er een aantal leveranciers die toch proberen een verdoken verbrekingsvergoeding aan te rekenen wanneer hun klanten vervroegd vertrekken naar een andere leverancier en voortijdig hun energiecontract verbreken. Dergelijke vergoeding wordt bijvoorbeeld aangerekend door een vaste vergoeding voor een volledig jaar te factureren op de slotfactuur in plaats

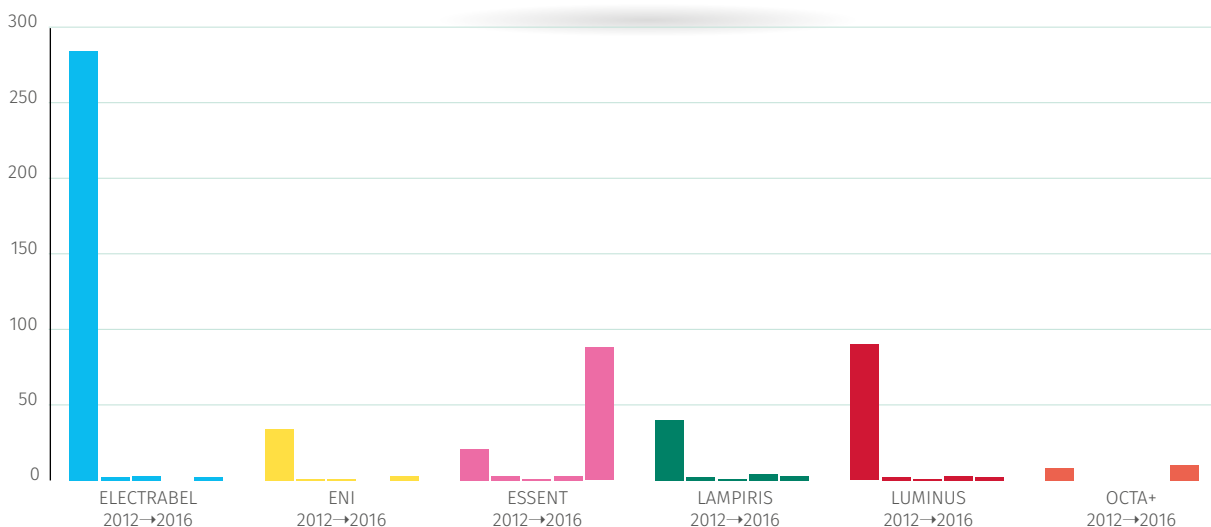
van deze vaste vergoeding enkel aan te rekenen voor de duur van de werkelijke levering van elektriciteit en/of aardgas zoals vermeld op de slotfactuur. Een andere praktijk is het aanbieden van kortingen bij het aangaan van het energiecontract waarbij deze kortingen slechts worden toegekend bij het aflopen van het energiecontract zodat bij vervroegd vertrek of voortijdige opzegging de korting niet wordt toegekend.

De Ombudsdienst probeert in deze geschillen te bemiddelen door de energieleveranciers erop te wijzen dat de wettelijke bepaling ter zake voorziet dat 'geen enkele vergoeding' mag worden aangerekend in geval van verandering van leverancier voor huishoudelijke klanten en KMO's mits de naleving van een opzegtermijn van 1 maand (artikel 18, § 2/3 van de elektriciteitswet).

VERBREKINGSVERGOEDINGEN (2016)

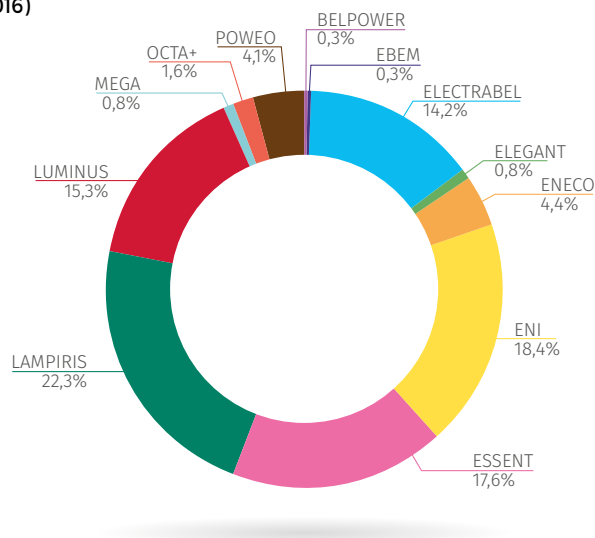


EVOLUTIE 2012 TOT 2016

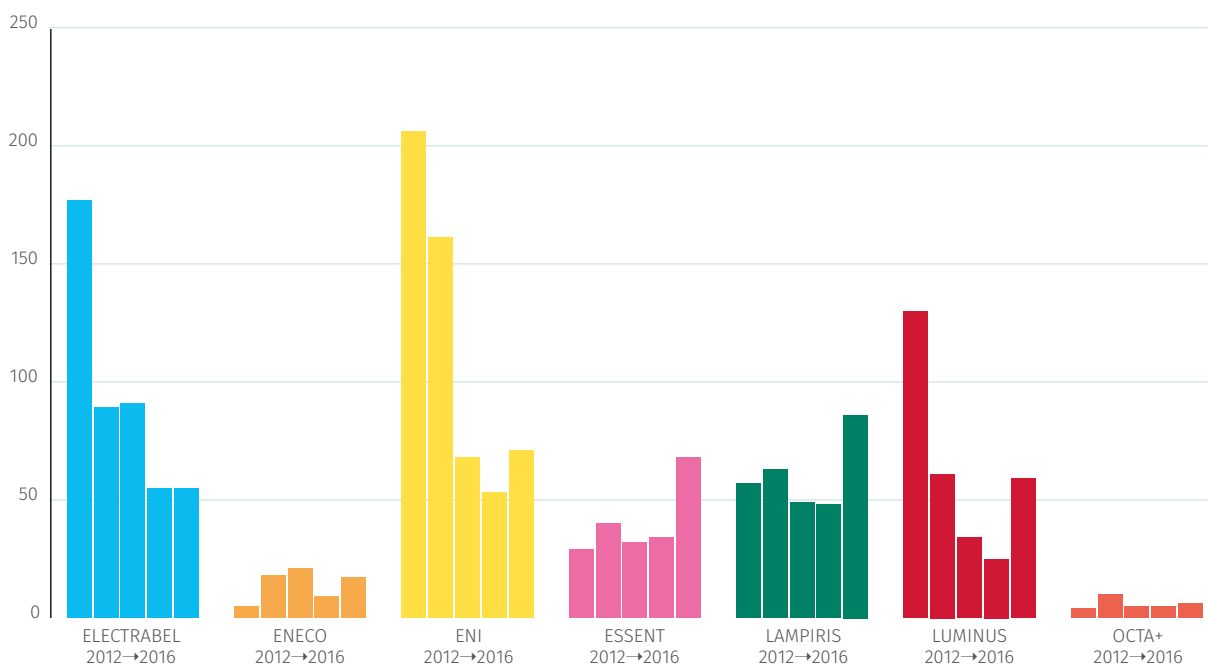


BETALINGSPROBLEMEN

ADMINISTRATIEVE KOSTEN (2016)



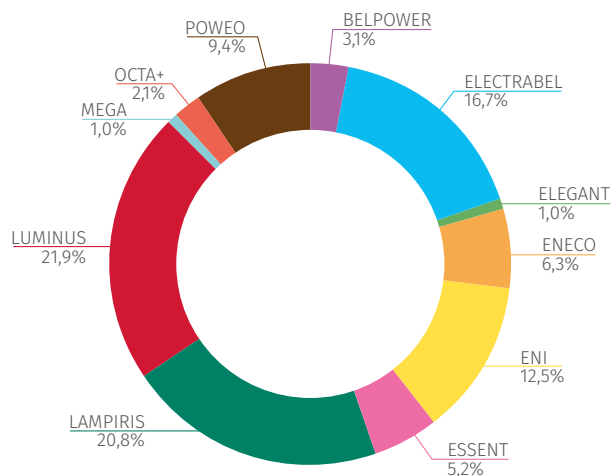
EVOLUTIE 2012 TOT 2016



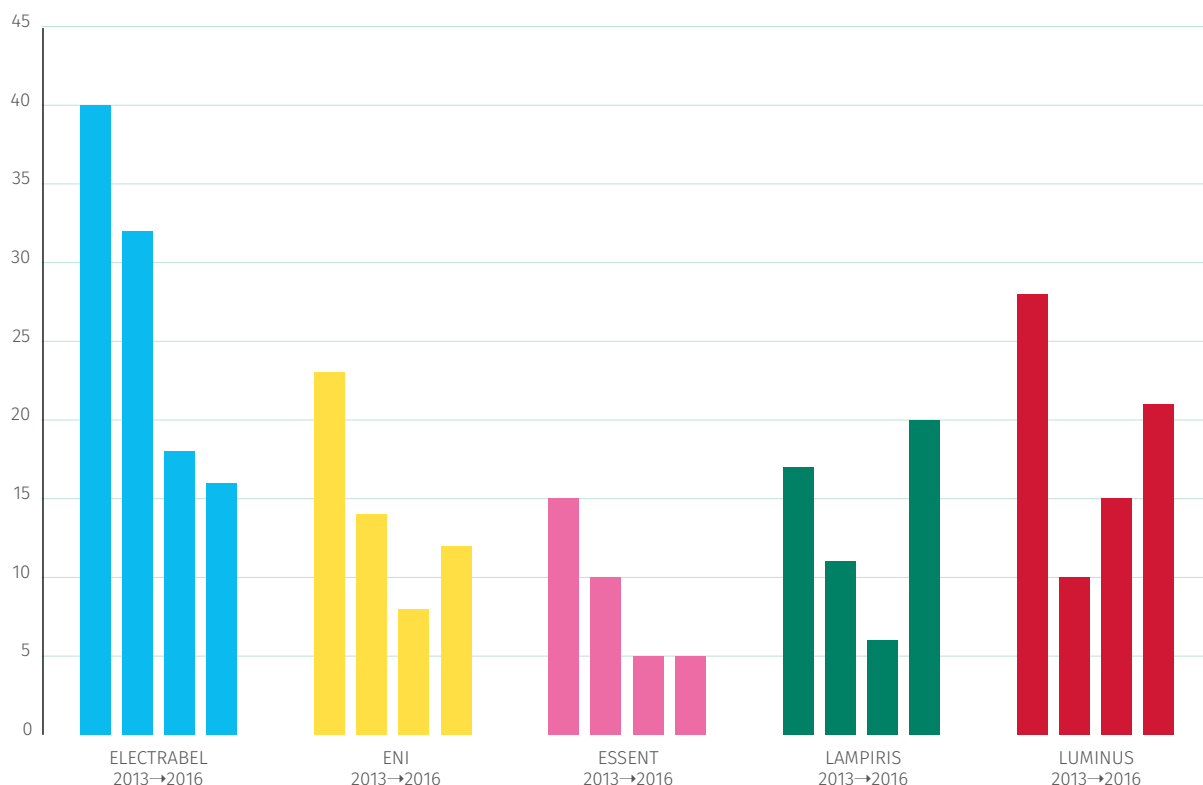
Het aantal geschillen over het aanrekenen van administratieve kosten is opnieuw in stijgende lijn. Omdat er op het vlak van de gewestelijke regels hieromtrent geen wijzigingen te noteren zijn, vermoedt de Ombudsdienst dat deze problematiek

te wijten is aan de onmogelijkheid van een aantal eindafnemers om hun stijgende energiefactuur te betalen. Deze vaststelling wordt bevestigd door het stijgend aantal geschillen over afbetalingsplannen.

AFBETALINGSPLANNEN (2016)



EVOLUTIE 2013 TOT 2016



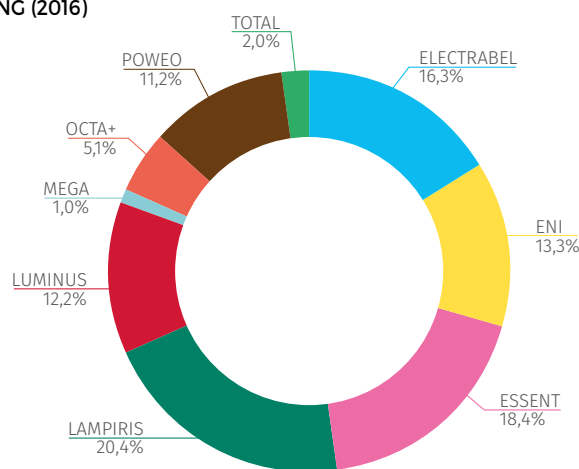
Er zijn initiatieven van de gewestelijke overheden en regulatoren om redelijke en evenwichtige betaalplannen bij commerciële energieleveranciers aan te bevelen of zelfs op te leggen in het kader van de sociale openbare dienstverplichtingen. Toch blijft de Ombudsdienst klachten ontvangen met betrekking tot de financiële haalbaarheid van betaalplannen

en de eventuele administratieve kosten die ermee gepaard gaan. Doorgaans slaagt de Ombudsdienst er in om met de leveranciers kosteloze en betaalbare plannen af te spreken. Desnoods wordt aan de betrokkene voorgesteld om aan het OCMW van zijn gemeente een afbetalingsplan voor de energieschuld te vragen.

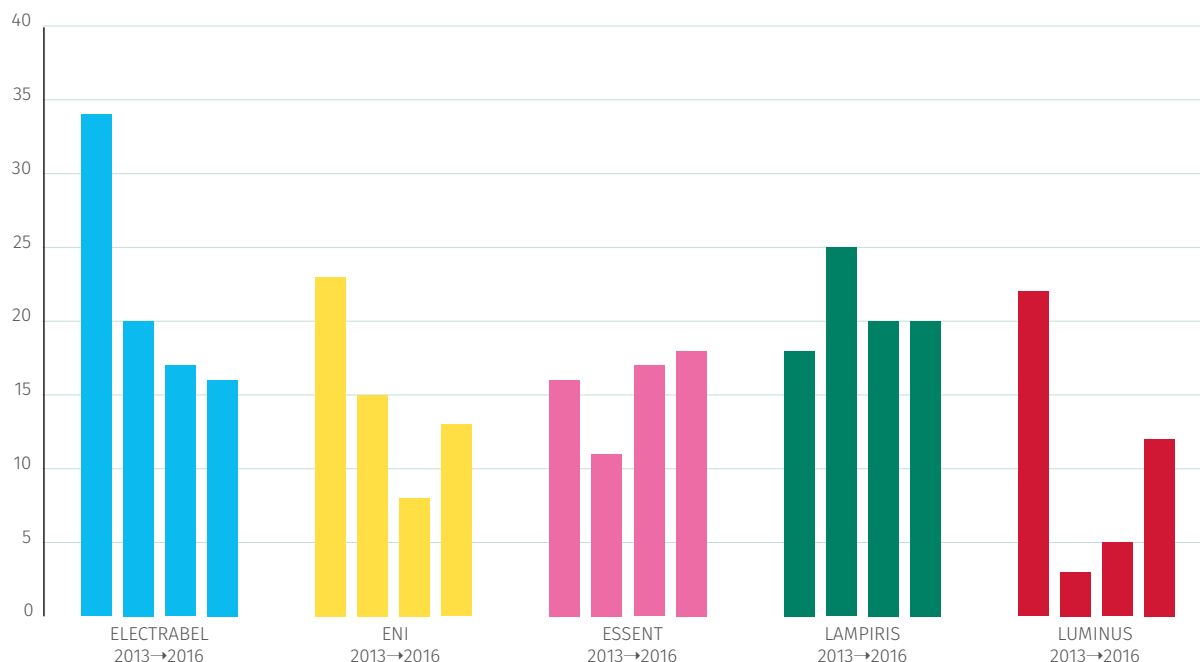
Een heikel punt bij de invordering van energieschulden is het feit dat de schuldvorderingen worden doorverkocht aan derden, in het bijzonder professionele schuldinvoerders. Dit is zeer problematisch wanneer de consument meent dat er gronden zijn om de factuur te betwisten. Doorgaans blijkt de overnemende schuldeiser immers niet over de nodige informatie en expertise te beschikken om

op de bezwaren van de consument te antwoorden en een oplossing uit te werken. De Ombudsdienst blijft in dat geval de energieleverancier aanspreken om de nodige informatie over de niet-betaalde facturen en de betalingsachterstand te verschaffen zodat het geschil met de passende informatie kan behandeld of geregeld worden.

KREDIETNOTA / TERUGBETALING (2016)



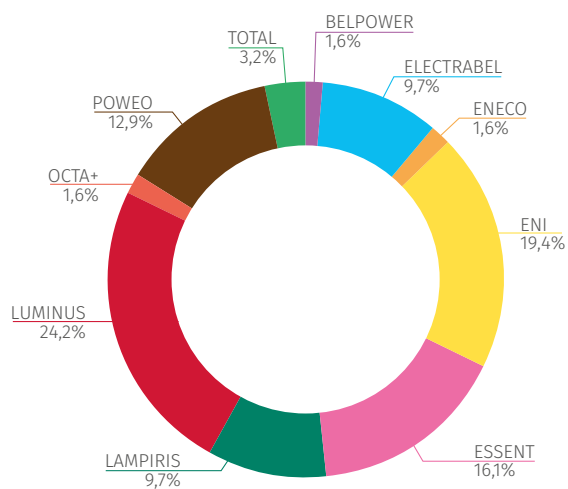
EVOLUTIE 2013 TOT 2016



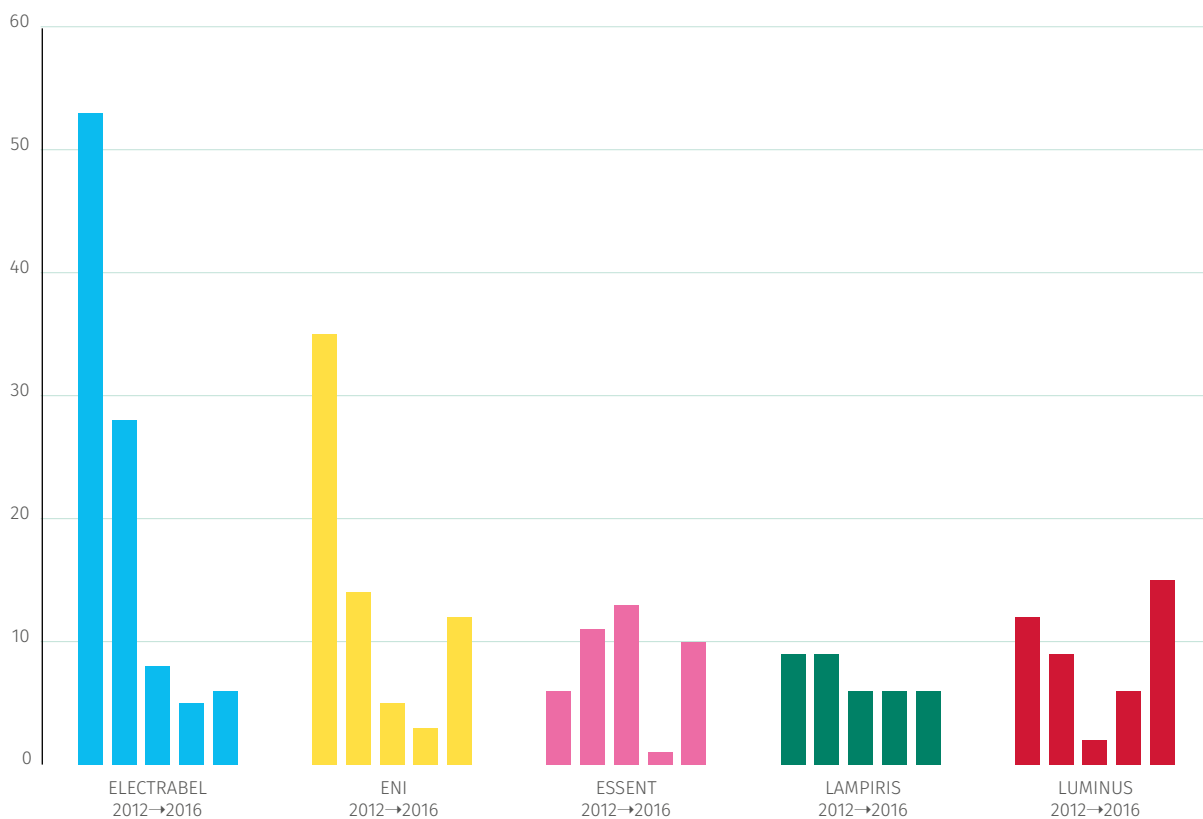
Ook over terugbetalingen van tegoeden ontvangt de Ombudsdienst steeds meer klachten over bepaalde leveranciers, vooral over laattijdige terugbetalingen van tegoeden. Vanaf 1 april 2014 zijn

energieleveranciers echter nalatigheidsinteressen verschuldigd in geval zij zelf de oorzaak zijn van een laattijdige terugbetaling.

DOMICILIËRING (2016)



EVOLUTIE 2012 TOT 2016



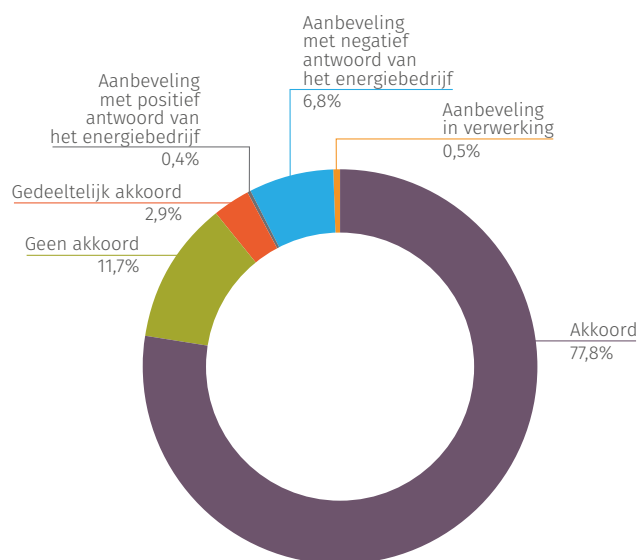
Ook de klachten in verband met bankdomiciliëringen zijn opnieuw in stijgende lijn zonder dat daar een duidelijke verklaring voor is.

J. Aantal klachten volgens resultaat

De gemiddelde duur van de geschillenregeling voor dossiers die vanaf 1 januari 2016 werden ingediend bij de Ombudsdienst bedraagt 116 kalenderdagen vanaf de dag waarop een klacht volledig en ontvankelijk wordt verklaard.

De 1.712 ontvankelijke klachten die in 2016 afgesloten werden, hadden het volgende resultaat.

RESULTAAT AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2016)



I. Akkoord met minnelijke schikking

1.334 klachten (77,8%) werden afgesloten met een positief resultaat via een minnelijke schikking. Daarbij werd volledig tegemoetgekomen aan de klacht van de aanklager.

II. Gedeeltelijk akkoord

Voor 49 klachten (2,9%) 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 de gewesten bestaan er wel compensatieregelingen voor bepaalde procedures, zoals voor:

- ongeplande onderbreking van elektriciteits- of aardgaslevering;
- 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.

III. Aantal aanbevelingen

De Ombudsdienst formuleerde 122 aanbevelingen in 2016 omdat er volgens de Ombudsdienst voldoende juridische en feitelijke elementen in het dossier aanwezig waren. Voor 123 klachtendossiers ontving de Ombudsdienst in 2016 een antwoord van het energiebedrijf op een eerder geformuleerde aanbeveling. Slechts 7 aanbevelingen werden gevolgd door het energiebedrijf, terwijl 116 aanbevelingen niet werden gevolgd. 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. Voor 8 aanbevelingen had de Ombudsdienst nog geen antwoord van het energiebedrijf ontvangen in 2016. Zij waren dus nog in verwerking.



IV. Geen akkoord

Ten slotte werd er voor 200 klachten (11,7%) 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 duidelijk voor de consument, toch stelt de Ombudsdienst in deze 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, het annuleren van administratieve kosten of het toekennen van een bijkomende korting of bonus. Deze tegemoetkomingen, als ze al worden toegestaan door het

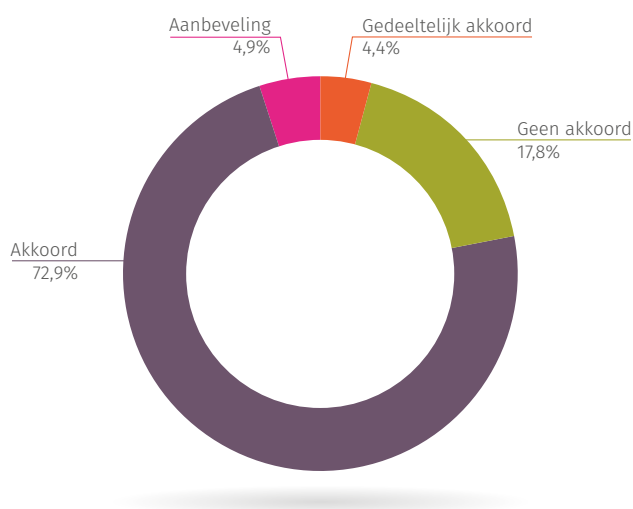
energiebedrijf, leiden echter niet altijd tot een bevredigende oplossing voor het geschil omdat de consument de compensatieregeling onvoldoende vindt of overtuigd blijft van de gegrondheid van zijn klacht. In deze klachtendossiers probeert de Ombudsdienst dan ook de passende informatie te verstrekken 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.

- De Ombudsdienst stelt ook vast dat er verschillen zijn tussen de manier waarop energiebedrijven tot een billijke of rechtmatige oplossing komen via alternatieve geschillenregeling.

Hierna volgt een korte synthese van de resultaten voor bepaalde energieleveranciers en distributienetbeheerders waarvan het aantal afgehandelde klachten voldoende representatief is.

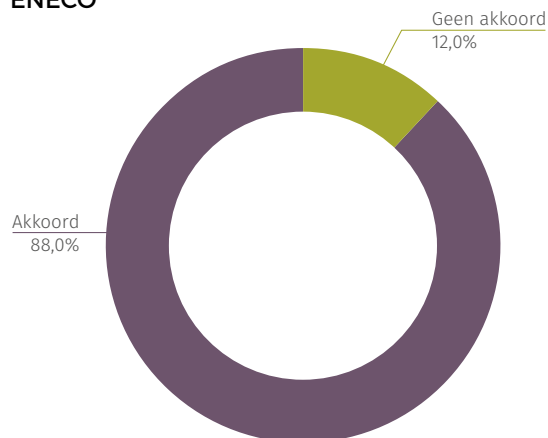
ENERGIELEVERANCIERS

ELECTRABEL

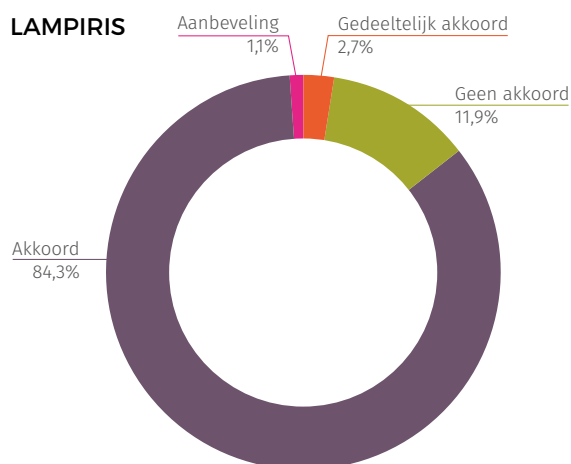


ENERGIELEVERANCIERS

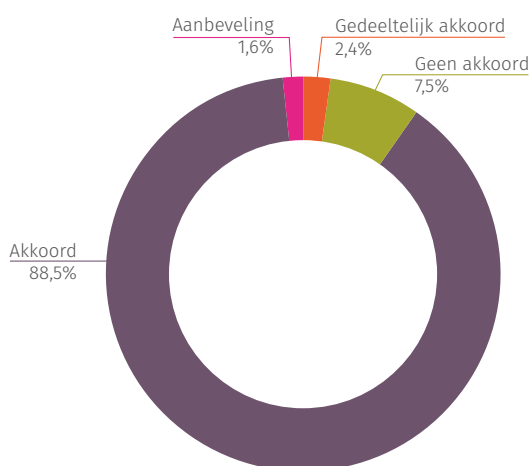
ENECO



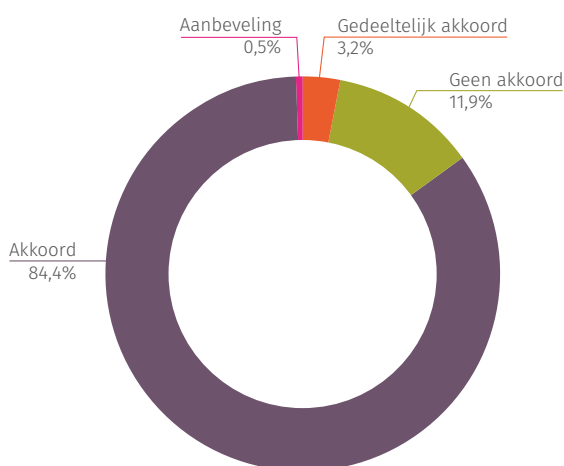
LAMPIRIS



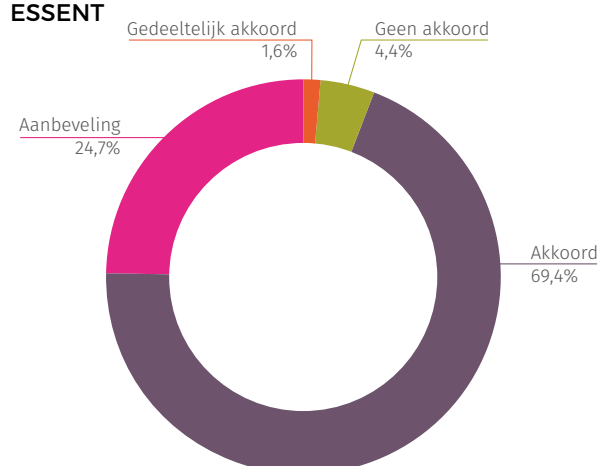
ENI



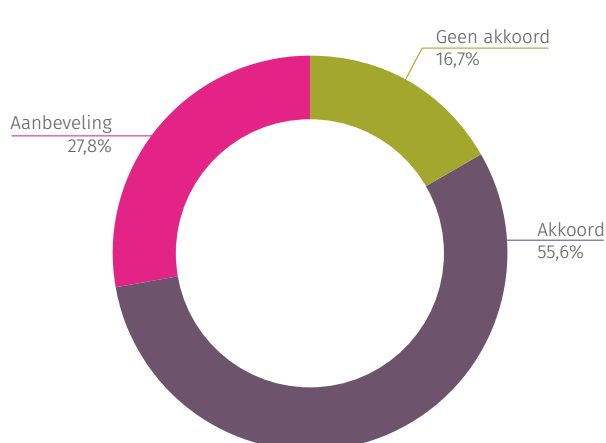
LUMINUS



ESSENT

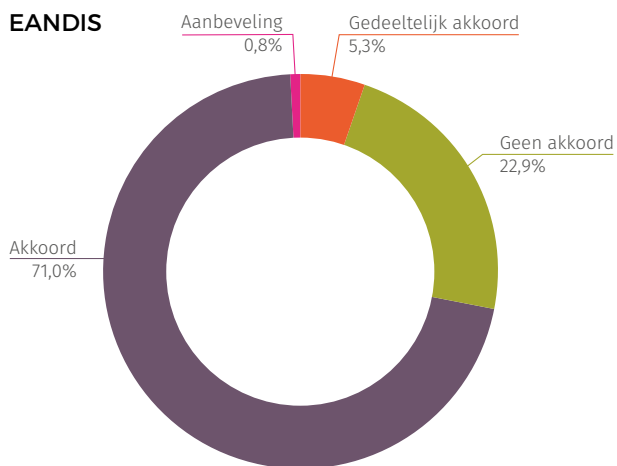


OCTA+

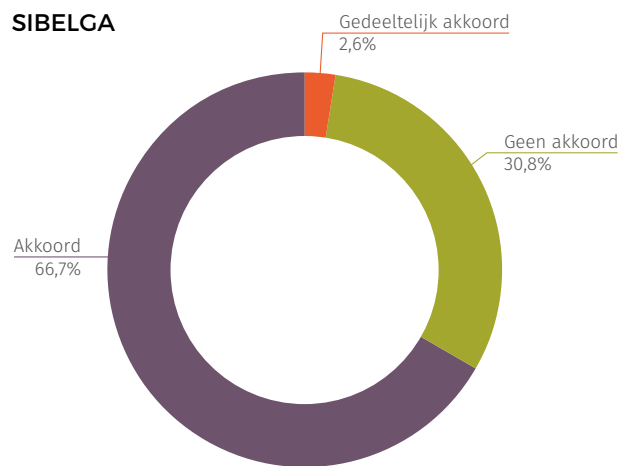


DISTRIBUTIENETBEHEERDERS

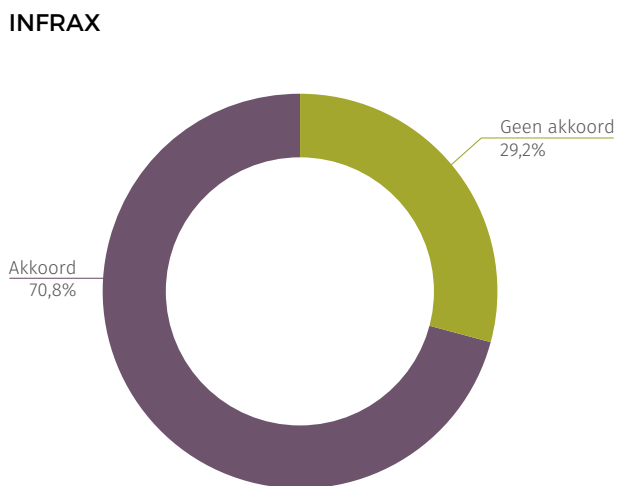
EANDIS



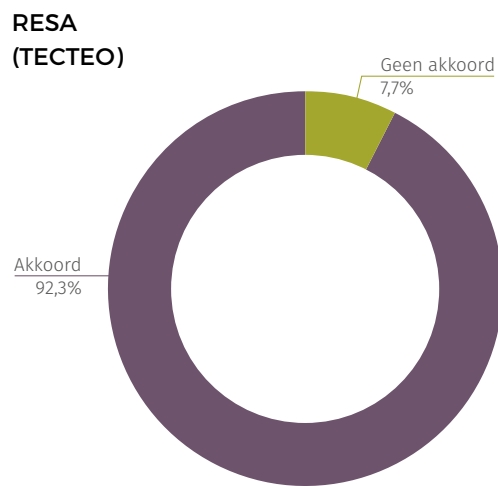
SIBELGA



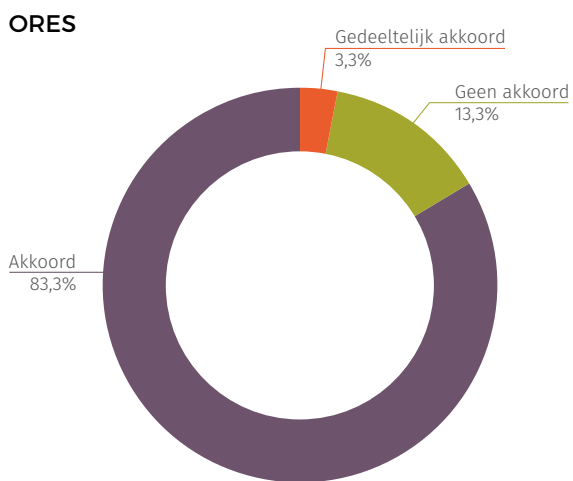
INFRAX



RESA (TECTEO)



ORES



V. Financiële compensaties

Overeenkomstig artikel 27, §1bis, tweede lid van de elektriciteitswet, registreert de Ombudsdienst ook de financiële tegemoetkomingen die energiebedrijven in de klachtendossiers hebben toegekend aan de eindafnemers.

Voor de 1.712 ontvankelijke klachten die in 2016 werden afgesloten betrof dit een totaal bedrag van 383.581 euro, hetgeen overeenstemt met een gemiddelde financiële compensatie of correctie van 224 euro per klacht die werd afgesloten in 2016.



Voorbeelden van minnelijke schikkingen

RECHTZETTING VAN METERGEGEVENS

Meteropname

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer V. is klant voor de energievoorziening van een caravan op een stuk grond. De caravan is reeds sinds 2013 onbewoond. In 2016 krijgt de klant twee zeer hoge afrekeningen voor in totaal 19.924,05 euro waarbij een verbruik van 85.860 kWh wordt aangerekend.

Een verlies aan de binneninstallatie lijkt uitgesloten aangezien er op het moment van de controle ervan geen verbruik wordt geregistreerd op de meter. Contacten met leverancier en netbeheerder leveren geen rechtzettingen op. De netbeheerder stelt een ijking van de meter voor.

RESULTAAT

Naar aanleiding van de klacht is de netbeheerder de verbruiken nagegaan. De meterstanden werden steeds geschat van 2013 tot 2015. De jaarlijkse meteropname van 2016 bracht een hoog verbruik aan het licht. Hierop heeft de netbeheerder de geschatte meterstand van 2015 aangepast in functie van de opname van 2016.

De netbeheerder heeft bij de behandeling van de klacht beslist om een nieuwe meteropname in te plannen ter controle van de jaaropname.



Uit deze controle bleek dat de meterstand verkeerd werd opgenomen. Deze meter bestaat uit 7 telwerken waarvan het laatste telwerk het cijfer na de komma weergeeft. Doordat een rode kader rond dit cijfer reeds vervaagd was, heeft de meteropnemer de meterstand oorspronkelijk genoteerd als zijnde 100.715 kWh. In werkelijkheid was de meterstand 10.071,5 kWh.

De meterstanden en de verbruiken werden dan ook gecorrigeerd en de leverancier paste de afrekeningen aan waardoor het factuurbedrag daalde met 19.936,82 euro en er slechts een verbruik van 1.215 kWh werd aangerekend.





Meteropname

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer A. gaat niet akkoord met de energiefactuur van om en bij de 2.500 euro die hij ontving van zijn leverancier.

RESULTAAT

De leverancier geeft aan dat de meterstanden van 13/03/2015 werden geschat waarna de heer A. een factuur van -17,56 euro ontving voor de periode 13/02/2014 – 13/03/2015. Na ontvangst van de meterstanden van 25/01/2016 van de heer A. werd de meterstand van 13/03/2015 door de netbeheerder herschat waardoor de leverancier een nieuwe

factuur van 2.513,61 euro opmaakte. Voor de periode 13/03/2015 – 25/01/2016 werd een factuur ten bedrage van 2.140,75 euro opgemaakt.

De Ombudsdienst vroeg het standpunt van de netbeheerder en deze bevestigde dat het elektriciteitsverbruik enorm was gestegen vanaf 13/02/2014 maar kon hier geen verklaring voor geven. Vermoedelijk werd een foutieve meterstand op het meterkaartje van 25/01/2016 genoteerd. Op vraag van de netbeheerder vroeg de Ombudsdienst aan de heer A. om een foto van de huidige meterstanden te bezorgen. Deze foto werd na ontvangst aan de netbeheerder bezorgd waarna deze de meterstand van 25/01/2016 heeft aangepast van 54470 kWh



naar 24470 kWh. Er werden twee nieuwe facturen opgemaakt ten bedrage van 6,21 euro (13/02/2014 – 13/03/2015) en 24,32 euro (13/03/2015 – 25/01/2016) door de leverancier.

VERHUIS

Rechtzetting verbruik

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw T. betreft op 15/01/2009 een huurwoning samen met haar toenmalige partner. Ze gaat een contract aan bij haar leverancier met de volgende beginmeterstanden: enkelvoudig 49.423 en exclusief nacht 58.262. Nadat de toenmalige partner verhuist, komt mevrouw in financiële problemen terecht waardoor ze gedropt wordt door haar leverancier en bij de sociale leverancier (de netbeheerder) terecht komt. Mevrouw T. geeft aan nooit meterstanden aan de netbeheerder te hebben bezorgd. Op 22/01/2015 verhuist mevrouw T. en worden de volgende eindmeterstanden genoteerd: enkelvoudig 70.700 en exclusief nacht 76.282. Mevrouw krijgt een eindafrekening van meer dan 7.000 euro van de netbeheerder.

RESULTAAT

De netbeheerder geeft aan in te staan voor de levering vanaf 26/08/2011 als sociale leverancier. Oorspronkelijk werden de meterstanden van 22/01/2015 geschat op 60.899 (enkelvoudig) en 27.082 (exclusief nacht). Na een melding van de leverancier werden deze schattingen aangepast en werd de oorspronkelijke factuur van 511,20 euro vervangen door de factuur van 7.194,78 euro.

Doordat de meterstanden tussen 2010 en januari 2015 allen te laag werden geschat, werd een gelijkmatige verdeling van het verbruik conform het Technisch Reglement doorgevoerd en werd enkel het verbruik van de laatste 2 meteropnameperiodes aangerekend. Hierdoor werd er een nieuwe slotfactuur opgemaakt van 864,82 euro.

Meteropname via huurcontract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw L. laat via aangetekend schrijven aan haar

leverancier weten dat haar appartement wordt verhuurd sinds 1/05/2015. Op 23/01/2016 krijgt mevrouw een factuur op haar naam van haar leverancier waarin het verbruik voor de periode 5/01/2015 – 1/12/2015 wordt aangerekend. Door deze factuur wordt ze aangerekend aan de volgende meterstanden: elektriciteit 42.493 – 43.535 (1.042 kWh) en aardgas 11.606 – 11.714 (1.065 kWh).

RESULTAAT

De leverancier zou niet op de hoogte zijn gebracht van de stopzetting van het contract door mevrouw L., waardoor de facturatie op haar naam bleef doorlopen tot 1/12/2015. De Ombudsdienst kon in de klacht geen huurcontract terugvinden, maar wel een brief gericht aan de leverancier waarin vermeld wordt dat er ingesloten een kopie van het huurcontract zit. Na ontvangst van het huurcontract van de leverancier vroeg de Ombudsdienst aan de netbeheerder om de geschatte meterstanden van 1/12/2015 te vervangen door de meterstanden van 1/05/2015 (elektriciteit 42.501 en aardgas 11.627), zodat mevrouw tot aan de correcte eindmeterstanden wordt gefactureerd conform het huurcontract. De netbeheerder paste de meterstanden aan, waarna de leverancier de facturatie heeft aangepast. Op de nieuwe factuur wordt ze aangerekend aan de volgende meterstanden: elektriciteit 42.493 – 42.501 (8 kWh) en aardgas 11.606 – 11.627 (208 kWh).

MARKTPRAKTIJKEN

Precontractuele informatie vaste vergoeding

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Bij het aangaan van zijn contract wordt aan een klant beloofd dat de leverancier geen vaste vergoedingen aan hem zou aanrekenen.

Op zijn afrekeningsfactuur stelt de klant vast dat de leverancier zich niet aan zijn belofte heeft gehouden.

RESULTAAT

De leverancier deelt aan de Ombudsdienst mee dat er een menselijke fout werd gemaakt door een medewerker. De leverancier heeft namelijk geen

tariefformule waarbij er geen abonnementskost wordt aangerekend.

De leverancier was echter alsnog bereid om de fout recht te zetten en heeft de aangerekende vaste vergoedingen ten bedrage van 165 euro gecrediteerd.

Verlenging energiecontract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant heeft via een groepsaankoop bij een leverancier een contract getekend. Na het eerste contractjaar stelt hij op zijn afrekening vast dat zijn tarieven met 25% gestegen zijn. Hij gaat niet akkoord met deze prijsstijging en vindt het niet kunnen dat leveranciers klanten lokken met goedkope tarieven, om het volgende jaar veel duurdere prijzen aan te rekenen.

RESULTAAT

De punten VI.5 en VI.6 van het Consumentenakkoord bepalen het volgende:

"5. 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.

6. 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 duur 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."

Leveranciers hebben dan ook de mogelijkheid om een prijswijziging door te voeren als zij aan deze bepalingen voldoen. De Ombudsdienst heeft echter opgemerkt dat de leverancier niet aan deze bepalingen heeft voldaan. Er werd aan de klant namelijk niet duidelijk en ondubbelzinnig uitgelegd waarin de nieuwe voorgestelde voorwaarden verschillen van de bestaande overeenkomst.

Ook werd er niet gevraagd naar de uitdrukkelijke instemming met het nieuwe voorstel. De leverancier werd verzocht om het tarief van het oorspronkelijke contract verder toe te passen.

De leverancier was hiertoe bereid en heeft een kredietnota opgemaakt om het verschil tussen de tarieven te compenseren.

Precontractuele korting

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant heeft via een prijsvergelijkingssite een contract getekend bij een energieleverancier. Bij de ondertekening van dit contract was er een promotie lopende van 20% korting voor elektriciteit en 10% korting voor aardgas.

De leverancier heeft deze korting enkel toegekend op de energieprijzen die worden aangerekend en niet op de distributienettarieven en de belastingen en toeslagen. De leverancier is immers van oordeel dat de prijsvergelijkingssite de promotie niet geheel correct heeft geformuleerd en dat de promotie enkel van toepassing was op de energieprijzen die worden aangerekend.



De leverancier verwijst de klant verder naar de prijsvergelijkingswebsite omdat die website aansprakelijk zou zijn voor de foutieve vermelding van de korting.

RESULTAAT

De Ombudsdienst heeft de leverancier gewezen op het feit dat de Gedragscode voor "verkoop gesloten buiten verkoopruimten" en "verkoop op afstand" het volgende bepaalt:

"Deze Gedragscode is van toepassing op leveranciers en verkoopsgagenten aangesteld door leveranciers en hun aangestelden betrokken bij de "verkoop op afstand" of "de verkoop gesloten buiten verkoopruimten" van elektriciteit en aardgas (hierna: leveranciers en verkoopsgagenten).

De leveranciers waken erover dat deze gedragscode wordt gerespecteerd door hun zelfstandige verkoopsgagenten en nemen hiertoe de gepaste maatregelen."

De klant kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor de foutieve informatie op de prijsvergelijkingswebsite. Dit is een geschil tussen de leverancier en de prijsvergelijkingswebsite.

De leverancier werd er tevens op gewezen dat de klant het contract heeft getekend in de veronderstelling dat hij 20% en 10% korting op de gehele factuur zou krijgen voor respectievelijk elektriciteit en aardgas. Indien deze korting hem niet toegekend zou worden, zou de klant het contract mogelijk niet getekend hebben.

De Gedragscode bepaalt tevens het volgende:

"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 (thans de Algemene Directie Economische Inspectie) 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."

Indien de leverancier van mening blijft dat de beloofde korting niet van toepassing is en het contract bijgevolg ongeldig is, zou de leverancier al het aangerekende verbruik aan de klant moeten terugbetalen.

Naar aanleiding van deze opmerkingen was de leverancier uiteindelijk bereid om de oorspronkelijk beloofde kortingen toe te kennen en de klant een bedrag van 101,53 euro terug te betalen.

Precontractuele korting

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant heeft bij het tekenen van zijn energiecontract een korting van 15% op de energieprijzen gekregen en dit voor zolang hij klant blijft bij de leverancier.

Na een jaar klant te zijn geweest valt de korting echter weg omdat deze volgens de leverancier slechts een tijdelijke korting was. De klant gaat hier niet mee akkoord en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De leverancier geeft toe dat een medewerkster destijds verkeerdelijk aan de klant had medegedeeld dat de korting voor onbepaalde duur geldig was. Gelet op deze fout is de leverancier echter bereid om de korting alsnog twee jaar te verlengen.

De klant toont alle begrip voor de menselijke fout en gaat akkoord met het voorstel van de leverancier.

Contractuele voorwaarden korting

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Op de eindafrekening stelt de klant vast dat de korting van 100 euro die hij kreeg bij de intekening van het contract niet werd toegekend.

De leverancier deelt hem mee dat de voorwaarden van de korting bepalen dat alle facturen voor de vervaldag moeten worden betaald. Aangezien de eerste tussentijdse factuur van de klant laattijdig betaald werd, werd de korting niet toegekend.

De klant is echter van mening dat hij de eerste tussentijdse factuur nooit heeft ontvangen.

RESULTAAT

De leverancier kan bij nader onderzoek bevestigen dat de eerste tussentijdse factuur nooit verzonden werd. De leverancier biedt zijn oprechte excuses aan en heeft de korting van 100 euro toegekend aan de klant.

Start energiecontract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant tekent een contract bij een leverancier met als ingangsdatum 01/08/2015. Op de facturen van de leverancier staat als begindatum echter 26/06/2015. De klant betwist daarom de factuur die hij ontving voor juli 2015.

RESULTAAT

De leverancier ging er verkeerdelijk van uit dat de klant onmiddellijk in de woning is ingetrokken na de verhuis van de vorige bewoner op 25/06/2015. Aangezien de klant wel met de correcte beginmetstanden werd ingeschreven heeft de leverancier een kredietnota opgemaakt om de te veel aangerekende vaste vergoeding voor de periode van 26/06/2015 tot 01/08/2015 te crediteren.

Contractuele tariefvoorwaarden

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. betwist het variabel contract dat door zijn energieleverancier wordt toegepast terwijl hij het vast contract "E-billing" heeft aanvaard. De energieleverancier stelt dat de heer D. op 23 maart 2016 per e-mail een aanbieding voor het contract E-billing heeft ontvangen op basis van de prijzen van maart. De voorgestelde prijzen waren vastgelegd gedurende drie jaar. Op 29 maart 2016 werd er echter een nota naar de interne dienst "Verkoop" gestuurd

om het contract niet in te voeren. Op 11 april 2016 werd het contract dus geannuleerd. De heer D. had vervolgens contact met een medewerker van de dienst "Verkoop" die hem uitlegde dat het contract E-billing sinds 1 april 2016 niet meer bestond en het contract tegen een variabele prijs voorstelde.

RESULTAAT

Na de tussenkomst van de Ombudsdienst ging de leverancier akkoord om het vast tarief E-billing toe te passen met de prijzen van maart 2016 (prijs zoals voorgesteld en aanvaard door de klant).

Leveringscontract afgesloten door minderjarige

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een hulpverlener dient een klacht in namens een jonge cliënt die met een hoge energiefactuur wordt geconfronteerd. Hij wijst de energieleverancier erop dat de cliënt het energieleveringscontract heeft afgesloten op een moment dat deze nog minderjarig was (zij het slechts een maand voor diens meerderjarigheid), wat volgens hem niet kan.

RESULTAAT

Krachtens de wet zijn minderjarigen inderdaad onbekwaam om contracten aan te gaan. Nochtans is die regel in de praktijk geenszins zo drastisch als de formulering mag laten uitschijnen, maar dient die te worden opgevat als een beschermingsmaatregel voor de minderjarige zelf. Voor de rechtspraak is een contract dat door een minderjarige met onderscheidingsvermogen werd afgesloten, niet per definitie nietig en kan het wel degelijk rechtsgevolgen hebben.

De regel is dan ook dat wanneer een minderjarige, voor zover die voldoende "onderscheidingsvermogen" heeft, alleen (zonder tussenkomst van zijn wettelijk vertegenwoordiger) een overeenkomst heeft aangegaan, hij daarvan de nietigheid kan invoeren in geval van "eenvoudige benadeling". Om dat laatste te beoordelen moet de situatie van de minderjarige worden bekeken. Zo kan er bijvoorbeeld sprake zijn van benadeling wanneer de minderjarige, door het contract te sluiten, zichzelf heeft benadeeld doordat



hij te hoge kosten heeft aangegaan in verhouding tot zijn vermogenstoestand.

Voor deze klacht stelde zich het probleem dat de energiekant zijn verbintenis na zijn meerderjarigheid heeft bekrachtigd, zodat deze de nietigverklaring niet meer kan vorderen.

Toestemming dienstencontract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Bij het nazien van zijn bankrekening stelt een klant vast dat er jaarlijks 83,40 euro van zijn rekening wordt gehaald via domiciliëringsoverdracht voor een zogenaamde dienst "Comfort".

De klant is echter al ruime tijd geen klant meer bij de leverancier die deze dienst aanrekent en is van mening dat hij nooit een contract voor deze dienst heeft aangegaan.

RESULTAAT

De leverancier deelt aan de Ombudsdienst mee dat de dienst Comfort telefonisch werd afgesloten met de klant. Aangezien het niet om een levering van elektriciteit of gas gaat, is de leverancier van mening dat de "Gedragscode voor verkopen gesloten buiten verkoopruimten en verkopen op afstand" niet van toepassing is en er geen schriftelijke bevestiging van de klant vereist is. De leverancier is dus van mening dat aangezien hij nooit eerder een protest heeft ontvangen en de klant de facturen sinds 2009 betaald heeft, de dienst rechtmatig tot stand is gekomen.

De leverancier verwijst hierbij tevens naar boek VI van het wetboek van economisch recht dat in artikel VI.45 bepaalt dat de leverancier slechts verschillende informatie (zoals onder meer de prijs, de kenmerken van de goederen en diensten, het herroepingsrecht, ...) dient mede te delen voordat de consument door een overeenkomst op afstand daartoe gebonden is.

De Ombudsdienst heeft de leverancier echter verwezen naar artikel VI.62 van afdeling 3 van hetzelfde hoofdstuk dat bepaalt dat het "aan de onderneming

toekomst het bewijs te leveren dat het heeft voldaan aan de verplichtingen inzake de informatie aan de consument, de naleving van de termijnen, de toestemming van de consument met het sluiten van de overeenkomst en, desgevallend, met de uitvoering ervan gedurende de herroepingstermijn."

Op basis van deze argumentatie was de leverancier bereid om al de aangerekende bedragen voor de dienst Comfort voor een totaal van 500,40 euro terug te betalen aan de klant.

Dienstencontract elektrische toestellen

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant heeft een dienstencontract afgesloten bij zijn energieleverancier om elektrische toestellen te herstellen of te vervangen indien deze defect zijn. Bij een defect aan zijn wasmachine doet hij dan ook beroep op zijn energieleverancier.

De geraamde kost voor de reparatie was volgens de leverancier echter te hoog. Daarom bood de leverancier hem een nieuw toestel aan ter waarde van 600 euro.

De klant gaat hier echter niet mee akkoord gezien de technische kenmerken van dit nieuwe toestel niet gelijk zijn aan zijn toestel en verwijst hierbij naar de voorwaarden van het contract die het volgende bepalen: "... kan de Klant zijn apparaat laten vervangen door een apparaat met dezelfde technische kenmerken, zonder dat het evenwel om hetzelfde model of hetzelfde merk moet gaan."

RESULTAAT

De leverancier heeft een ander toestel aangeboden met soortgelijke technische kenmerken als het toestel van de klant en met een waarde van 899,99 euro.

LEVERANCIERSWISSEL

Ongewenste verandering van leverancier

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Bij een verhuis besluit de klant om ook op zijn nieuw adres een contract aan te gaan bij de energie-

leverancier van zijn vorige woning, leverancier Y.

De leverancier van de vorige bewoner, leverancier X, stuurt echter ongevraagd aanbiedingen op aan de klant en neemt zelfs ongevraagd de levering van elektriciteit over.

De klant meldt deze onterechte overname aan zijn leverancier, maar deze kan niets doen omdat leverancier X weigert om mee te werken en de energielevering verder blijft voorzien.

Aangezien de klant geen gehoor krijgt bij leverancier X, dient hij een klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De leverancier X bevestigt dat de klant nooit een contract heeft ondertekend bij hen. Het leveringspunt wordt terug overgedragen aan de leverancier van de klant en leverancier X crediteert het aange-rekende verbruik voor de periode dat hij onterecht de levering heeft overgenomen, ten bedrage van 563 euro.

Verbrekingsvergoeding professioneel contract

OMSCHRIJVING

Een onderneming vecht de boete aan die door leverancier A wordt gevorderd na de ondertekening van een ander contract bij leverancier B. In 2013 tekent de onderneming een indicatieve offerte voor de levering van hoogspanning bij leverancier A voor een periode van 1 januari 2016 tot 31 december 2017. Maar in 2015 tekent zij een contract bij leverancier B voor dezelfde periode. Leverancier A eist een boete van 33.672,13 euro (30.000,00 euro + 3.672,13 euro kosten).

RESULTAAT

In dit dossier werd de netbeheerder geïnterpelleerd. Na onderzoek blijkt dat leverancier B de eerste was die een aanvraag deed voor een Supplier Switch (leverancierswissel), namelijk op 24/07/2015. Hij had volgens de netbeheerder dus voorrang. Op 01/01/2016 was het aansluitingspunt dus bij leverancier B. Leverancier A heeft dus geen enkel recht op dit punt aangezien al zijn aanvragen

werden verworpen. Naar aanleiding van deze informatie die door de Ombudsdienst naar hem werd gestuurd, verlaagde leverancier A deze de boete tot 20.000 euro. De onderneming stelde van haar kant voor leverancier A te vergoeden voor een bedrag van 13.672,13 euro (10.000 euro voor het gecontracteerd verlies + 3.672,13 euro voor de verbrekingskosten). De leverancier heeft uiteindelijk het voorstel van de onderneming aanvaard, namelijk het bedrag van 13.672,13 euro. De bemiddeling werd afgesloten met dit akkoord.

Verbrekingsvergoeding KMO

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een professionele klant wordt door zijn vorige leverancier een verbrekingsvergoeding aangerekend voor het opzeggen van zijn contract. De leverancier rekent deze verbrekingsvergoeding aan omdat de klant meer dan 100 MWh aardgas per jaar verbruikt en hierdoor niet valt onder de definitie van een KMO.

Voor huishoudelijke afnemers en KMO's is de verbrekingsvergoeding immers afgeschaft zoals bepaald in artikel 15/5bis §11/3 van de gaswet:

"De huishoudelijke afnemer of de KMO heeft het recht een overeenkomst, zowel van bepaalde duur als van onbepaalde duur, voor de continue levering van gas op elk ogenblik te beëindigen mits het naleven van een opzegtermijn van een maand."

De definitie van een KMO staat gedefinieerd in artikel 1°63 van deze wet:

"Voor de toepassing van deze wet moet worden verstaan onder:

63° "KMO": de eindafnemers met een jaarlijks verbruik van minder dan 50 MWh elektriciteit en minder dan 100 MWh gas voor het geheel, per eindafnemer, van hun toegangspunten op het transmissie-/transportnet en/of distributienet;"

De klant betwist deze verbrekingsvergoeding daar zijn jaarlijks verbruik minder dan 100 MWh bedraagt. Aangezien de leverancier niet bereid is om de schadevergoeding te annuleren dient de klant een klacht in bij de Ombudsdienst.



RESULTAAT

De Ombudsdienst heeft contact opgenomen met de netbeheerder en een historiek van het verbruik opgevraagd. Hieruit bleek dat voor de voorgaande jaarlijkse periodes de klant inderdaad nooit meer dan 100 MWh aardgas verbruikt heeft.

Wij hebben de leverancier hierop attent gemaakt en hen erop gewezen dat de gegevens die zij gebruiken voor het berekenen van het jaarlijks verbruik niet overeenstemmen met de werkelijkheid.

De leverancier was na verder intern beraad bereid om de aangerekende verbrekingsvergoeding ten bedrage van 3.389 euro te annuleren. De leverancier gaat tevens een marge inbouwen om ervoor te zorgen dat dergelijke discussies niet meer voorkomen.

Verbrekingsvergoeding professioneel contract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een professionele klant is van leverancier veranderd. Aangezien dit niet op de einddatum van zijn energiecontract is gebeurd, rekent zijn vorige leverancier hem een schadevergoeding aan conform de algemene voorwaarden van het contract.

De klant betwist deze schadevergoeding omdat hij van mening is dat de netbeheerder de leverancier meer dan drie maanden voor de vervaldatum van het contract heeft ingelicht van het feit dat de klant van leverancier zal veranderen. Volgens de klant is dit conform de algemene voorwaarden die werden afgesloten met het energiebedrijf.

RESULTAAT

De Ombudsdienst heeft contact opgenomen met de netbeheerder. Hieruit bleek dat de netbeheerder slechts 39 dagen vóór de effectieve wissel een aanvraag van de nieuwe leverancier heeft mogen ontvangen en dus geen drie maanden ervoor zoals de klant beweert.

Hoewel de verbrekingsvergoeding rechtmatig werd aangerekend, was de leverancier alsnog bereid om 673,60 euro van het totaalbedrag van 1.938,60 euro te crediteren.

Verbrekingsvergoeding KMO

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Bij de overstap naar een andere leverancier wordt aan een KMO een verbrekingsvergoeding van 2.401,10 euro aangerekend. De klant betwist deze aanrekening omdat huishoudelijke afnemers en KMO's kosteloos van leverancier kunnen veranderen mits er een opzegtermijn van 1 maand in acht wordt genomen.

Een KMO wordt in de elektriciteits- en aardgaswetgeving gedefinieerd als een afnemer met een jaarlijks verbruik van 50 MWh elektriciteit en 100 MWh aardgas. Gezien de klant slechts 24 MWh elektriciteit per jaar verbruikt, betwist hij dan ook de aangerekende verbrekingsvergoeding.

RESULTAAT

De leverancier deelt aan de Ombudsdienst mee dat door een contractverandering van de klant, het jaarlijks verbruik in hun systeem twee keer werd geteld en hij werd beschouwd als een "grote verbruiker" in plaats van als een KMO.

Aangezien dit dus onterecht is gebeurd heeft de leverancier de aangerekende verbrekingsvergoeding ten bedrage van 2.401,10 euro gecrediteerd.

PRIJZEN/TARIEVEN

Vaste vergoeding

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw P. betwist de slotfactuur die werd opge maakt na het overlijden van haar moeder (wijken mevrouw D.). De betwisting gaat over een vaste vergoeding die de leverancier in rekening brengt.

De energieleverancier gaf aan dat hij ervoor gekozen heeft de vaste kosten volledig in rekening te brengen op de afrekenings-/slotfactuur. De vaste vergoeding omvat de kosten die voornamelijk gemaakt worden bij het begin van het contract of bij de jaarlijkse verlenging van het contract. Dit tarief wordt aan alle klanten gefactureerd, ook aan klanten die vroegtijdig willen overstappen naar een andere leverancier.

RESULTAAT

De Ombudsdienst heeft contact opgenomen met de energieleverancier en erop gewezen dat wijlen mevrouw D. overleed in november 2015, namelijk slechts enkele dagen na de verzending van de brief waarmee zij op de hoogte werd gebracht van de nieuwe tarieven en de vaste kosten. Bijgevolg was er geen instemming van haar kant met de nieuwe tarieven. Na deze opmerkingen ging de leverancier over tot de annulering van de vaste vergoeding voor 2016.

Goedkoopste tarief

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant belt naar haar leverancier voor meer informatie betreffende haar contract. De leverancier bevestigt tijdens het gesprek dat ze reeds de meest voordelige formule heeft.

Bij het ontvangen van haar jaarafrekening stelt ze vast dat de aangerekende tarieven niet de meest voordelige zijn die de leverancier aanbiedt. De klant neemt opnieuw contact op met de leverancier. Deze deelt mee dat ze haar contracttype kunnen wijzigen, maar dat dit niet retroactief kan.

De klant betwist dit aangezien er haar werd medegedeeld dat ze reeds de meest voordelige tariefformule had. Ze dient dan ook een klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De leverancier bevestigt aan de Ombudsdienst dat bij de verlenging van het contract van de klant iets is misgelopen en niet automatisch het goedkoopste tarief werd toegekend.

De leverancier heeft retroactief het goedkoopste tarief toegekend waardoor de klant een voordeel heeft van 44,71 euro. De leverancier heeft tevens een compensatie van 25 euro als commerciële geste toegekend.

BETALINGSPROBLEMEN

Laattijdige terugbetaling

OMSCHRIJVING

Mevrouw F. betwist de laattijdige terugbetaling van haar foutieve betaling aan haar energieleverancier. Op 04/01/2016 stort mevrouw F. een bedrag van 1.542,86 euro in plaats van 152,86 euro. Zij brengt haar leverancier onmiddellijk op de hoogte, die haar verzekert het nodige te zullen doen om de terugbetaling van 1.390 euro uit te voeren op 15/01/2016.

RESULTAAT

De terugbetaling vond uiteindelijk pas plaats op 15/02/2016. De leverancier was bereid om de geldende wettelijke interestvoet bij betalingsachterstand in handelstransacties toe te passen. De leverancier berekende de interest van 8,5% over 42 dagen achterstand (periode 04/01/2016 tot 15/02/2016). Bijgevolg werd een schadevergoeding van 13,59 euro betaald aan mevrouw F.

Afbetalingsplan

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw L. wenst een afbetalingsplan van 10 euro te krijgen voor een bedrag van 574,23 euro. De leverancier gaat ermee akkoord een betalingsregeling toe te kennen, maar is niet bereid een maandbedrag van 10 euro te aanvaarden.

RESULTAAT

De leverancier is bereid de situatie te herbekijken maar enkel op voorwaarde van een waarborg van de schuldbemiddelingsdienst die mevrouw L. begeleidt en mits de naleving van het afbetalingsplan. De leverancier vraagt ook dat de schuldbemiddelingsdienst een optimale follow-up van de situatie garandeert.

De schuldbemiddelingsdienst heeft deze rol op zich genomen en bijgevolg heeft de leverancier ingestemd met een afbetalingsregeling in 25 maandelijkse termijnen van 23 euro.



Invordering van schulden van de partner

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw H. ontvangt aanmaningen tot betaling van facturen uit het verleden, afkomstig van de distributienetbeheerder in diens rol van sociale leverancier.

RESULTAAT

Uit onderzoek van het dossier blijkt dat deze energieschulden uitsluitend werden aangegaan door en op naam staan van degene die op dat moment de partner van mevrouw H. was. Zij waren echter nooit gehuwd of wettelijk samenwonend. In tegenstelling tot deze vormen van samenwonen, bestaan voor feitelijk samenwonenden geen regels waardoor de schulden aangegaan door slechts één van de partners ten behoeve van het samenleven, de andere samenwonende hoofdelijk zouden verbinden.

Geconfronteerd met die vaststelling deelde de distributienetbeheerder mee dat mevrouw H. niet langer verantwoordelijk wordt gesteld voor de openstaande schuld.

GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN

Prosumententarief

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De klant betreft een woning waar de vorige eigenaar zonnepanelen op het dak had liggen. Op zijn eindafrekening merkt de nieuwe bewoner op dat het prosumententarief nog steeds wordt aangerekend, hoewel hij geen zonnepanelen heeft.

De klant contacteert de netbeheerder. Die stelt vast dat er een fout in zijn data zit en stuurt een correctie naar de leverancier. De klant krijgt een nieuwe, gecorrigeerde factuur.

Het jaar daarna verandert de klant van energieleverancier. Op de slotfactuur wordt echter opnieuw het prosumententarief aangerekend. De klant dient klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De leverancier heeft ten onrechte het prosumententarief aangerekend.

Hij was bereid om de fout recht te zetten en heeft het aangerekende prosumententarief gecrediteerd.

Zonnepanelen en periodieke meteropname na leverancierswissel

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De klant heeft zonnepanelen. Hij merkt op zijn eindafrekening dat zijn factuur is opgesplitst in twee verbruiksperiodes, 01/05/2015-20/05/2015 en 20/05/2015-30/04/2016. Op 01/05/2015 werd hij klant bij zijn huidige leverancier en gaf toen meterstanden door. Op 20/05/2015 vond de jaarlijkse meteropname plaats.

In de eerste verbruiksperiode is de dagteller van de klant teruggedraaid tot hij een negatief verbruik van 871 kWh had, van meterstand 52.878 op 01/05/2015 tot meterstand 52.007 op 20/05/2015. Omdat in de tweede verbruiksperiode vertrokken wordt van meterstand 52.007 'verliest' de klant 871 kWh voordeel.

In de verbruiksperiode 20/05/2015-30/04/2016 heeft de klant een verbruik van 818 kWh. Als de verbruiksperiode niet gesplitst zou geweest zijn, zou er een nulverbruik zijn.

De klant dient klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De Ombudsdienst heeft aan de netbeheerder een aanpassing van de meterstanden gevraagd. In de UMIG (een handleiding waarbij in het berichtenverkeer staat beschreven hoe de leveranciers en netbeheerders met elkaar communiceren) staat immers het volgende: *"Een periodieke opname gepland tot 30 kalenderdagen voor een aangekondigde wissel en tot 60 kalenderdagen na een wissel, zal niet uitgevoerd worden."*

De netbeheerder heeft de meterstand van 20/05/2015 gecompenseerd door de invoer van een meterstand op 21/05/2015 die gelijk is aan de meterstand van 01/05/2015. Met de meterstand van 20/05/2015 wordt geen rekening meer gehouden.

De leverancier paste hierop de facturatie aan. Het bedrag van 201 euro dat te veel werd betaald door de klant, werd gecrediteerd.

Budgetmeter defect in het Vlaams Gewest

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw O. is sinds 2006 aangesloten op een budgetmeter voor elektriciteit. Pas in de loop van 2016 stelt de distributienetbeheerder vast dat de budgetmeter defect is. Blijkbaar was het al die tijd mogelijk te verbruiken zonder oplading. De klant had in de loop der jaren de budgetmeter wel opgeladen maar dit was absoluut niet voldoende om het verbruik te dekken.

RESULTAAT

Wanneer mevrouw O. een slotfactuur voor de gehele periode 2006-2016, voor een bedrag van 7.513,22 euro, ontvangt, dient zij klacht in bij de Ombudsdienst. De distributienetbeheerder geeft toe dat enkel het verbruik sinds 2014 mocht worden aangerekend. Hierdoor wordt 6.175,25 euro afgeboekt en blijft nog 1.337,97 euro invorderbaar.

Tarief nutteloze verplaatsing distributienetbeheerder

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer P. telefoneert zijn distributienetbeheerder in verband met herhaaldelijk voorkomende storingen in de stroomvoorziening (knipperende lichten). Er wordt een dag en uur voor een interventie afgesproken. De heer P., die dicht bij zijn woning

werkt, vraagt uitdrukkelijk om hem vóór de komst van de technicus op te bellen, zodat hij thuis de deur kan openmaken. Die dag ontvangt hij echter geen telefoon, maar blijkt de technicus vruchteloos te hebben aangebeld. Nadat een nieuwe afspraak werd gemaakt, dit keer met succes, rekent de distributienetbeheerder de heer P. ook kosten aan voor de nutteloze verplaatsing naar aanleiding van de eerste afspraak. Het energiebedrijf weigert met de bezwaren van de heer P. rekening te houden.

RESULTAAT

De heer P. dient daarop klacht in bij de Ombudsdienst. Na een nieuw onderzoek en na de technicus zelf te hebben gehoord, besluit de distributienetbeheerder te factuur te annuleren.

Budgetmeter in het Waals Gewest

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer E. heeft bij zijn leverancier een klacht ingediend omdat er in zijn jaarlijkse afrekening geen rekening werd gehouden met een aantal opladingen via de budgetmeter. Deze afrekening, die het verbruik berekent voor de periode van 19 november 2014 tot 18 november 2015, houdt alleen rekening met de opladingen die plaatsvonden tussen 6 december 2014 en 12 augustus 2015 voor een totaalbedrag van 960 euro. De heer E. wijst erop dat de laatste twee opladingen, die plaatsvonden tussen 12 augustus 2015 en 10 november 2015 voor een totaalbedrag van 280 euro, niet in aanmerking werden genomen.

RESULTAAT

De leverancier bevestigt dat er door een computerprobleem bij hem inderdaad opladingen via de budgetmeter ontbreken op de afrekeningsfactuur. Er werd dus een nieuwe afrekening opgesteld die rekening houdt met de ontbrekende opladingen.

Samenvattingen van aanbevelingen

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

In 2016 formuleerde de Ombudsdienst in totaal 122 aanbevelingen die betrekking hadden op de volgende onderwerpen:

- Aanrekening vaste vergoeding als (verdoken) verbrekingsvergoeding (75 aanbevelingen, waarvan 72 gericht aan ESSENT, 2 aan OCTA+ en 1 aan MEGA).
- Contractuele voorwaarden en/of precontractuele informatie (21 aanbevelingen, waarvan 7 gericht aan OCTA+, 7 aan ESSENT, 3 aan ENI, 3 aan POWEO en 1 aan ELECTRABEL).
- Verhuizen (7 aanbevelingen, waarvan 4 gericht aan ELECTRABEL, 2 gericht aan LAMPIRIS en 1 aan OCTA+).
- Gratis elektriciteit in Vlaanderen (5 aanbevelingen, gericht aan ELECTRABEL).
- Laattijdige facturatie van metergegevens (6 aanbevelingen, waarvan 5 gericht aan ELECTRABEL en 1 aan BELPOWER).
- Rechtzetting metergegevens (3 aanbevelingen, waarvan 2 gericht aan ELECTRABEL en 1 gericht aan distributienetbeheerder EANDIS).
- Sociaal tarief (2 aanbevelingen, waarvan 1 gericht aan ELECTRABEL en 1 aan LUMINUS).
- Verkooppraktijken (2 aanbevelingen, gericht aan ELECTRABEL).
- Opzegging contract/drop (1 aanbeveling, gericht aan LAMPIRIS).

5

→ GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

AFSLUITING

Onregelmatige drop

OMSCHRIJVING

De heer B. ontvangt van LAMPIRIS een opzeggingsbrief van zijn energieleveringscontract. De brief verwijst naar een openstaand bedrag op een factuur van 205,16 euro.





Beide partijen zijn het er nochtans over eens dat deze factuur wel degelijk betaald werd. LAMPIRIS blijkt het bedrag hiervan echter kort na de betaling te hebben terugbetaald.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Het bedrijf geeft hiervoor, in antwoord op de klacht bij de Ombudsdienst, de volgende verklaring:

“Op het betalingsbewijs van de betwiste betaling van 205,16 euro waarvan we het betalingsbewijs op 26 januari 2013 hebben ontvangen, staat een verkeerde gestructureerde mededeling. De betaling werd aldus gekoppeld aan de factuur met die mededeling, die factuur behoort toe aan een andere klant.

Dit bedrag werd terugbetaald op 22 april 2010 op het rekeningnummer van de heer B.”

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt in de eerste plaats vast dat LAMPIRIS in strijd met de regels van de zorgvuldigheid heeft gehandeld. Aangenomen dat de klant bij de betaling een verkeerde gestructureerde mededeling heeft gebruikt, dan nog zou de leverancier moeten nagaan of de betalende klant geen openstaande schuld had, in dit geval zelfs een schuld met hetzelfde bedrag.

De Ombudsdienst verwijst naar de regels van de schuldvergelijking (artikel 1289 e.v. van het Burgerlijk



Wetboek). Immers, zelfs indien we de redenering van LAMPIRIS zouden volgen dat de overschrijving door de heer B. een foutieve (want onverschuldigde) betaling is die het bedrijf dient terug te betalen, dan nog is er het gegeven dat de factuur van de heer B. in dat geval blijft openstaan. Er zouden dan twee wederzijdse schuldvorderingen zijn. De regel van de schuldvergelijking heeft voor gevolg dat wanneer twee personen elkaars schuldenaar zijn de twee schulden teniet gaan ten belope van het wederkerige bedrag. Dit gebeurt trouwens van rechtswege en zelfs buiten weten van de schuldenaars.

We nemen aan dat de opzeggingsprocedure van LAMPIRIS het gevolg is van een fout die minstens deels aan het energiebedrijf zelf te wijten is. Die fout heeft voor gevolg gehad dat de heer B. tijdelijk door de distributienetbeheerder werd beleveld.

Om die reden beval de Ombudsdienst aan dat LAMPIRIS de heer B. het verschil zou vergoeden tussen de energiekosten die de heer B. aan de distributienetbeheerder verschuldigd was en het bedrag dat LAMPIRIS zou aangerekend hebben mocht het de heer B. gedurende dezelfde periode beleveld hebben.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

LAMPIRIS erkende zijn fout: *“De klant had immers toen al een ingebrekestelling gehad met de betwiste factuur op, waarop hij ons een betaalbewijs had doorgestuurd. De situatie had dus eigenlijk toen al rechtgezet dienen te worden. Wij zullen dan ook ingaan op de aanbeveling van de Ombudsdienst.”*

RECHTZETTINGEN VAN METERSTANDEN

Meteropname bij leverancierswissel

OMSCHRIJVING

Mevrouw H. heeft bij de overschakeling naar een nieuwe leverancier voor het adres van haar bedrijf een hoge eindafrekening van haar vorige leverancier ontvangen. Voor een periode van 5/04/2012 tot 16/08/2012 wordt een totaalverbruik van 6.745,83 euro (incl. BTW) voor elektriciteit aangerekend.

De overnamemeterstanden bij de leverancierswissel werden te hoog geschat waardoor er in verhouding teveel verbruik door de vorige leverancier werd aangerekend.

Reeds in 2013 was er veelvuldig contact tussen de leveranciers, de netbeheerder en een lokale ombudsvrouw die de klager vertegenwoordigde. Bij deze contacten werd door EANDIS bevestigd dat de overnamemeterstand onwaarschijnlijk leek. EANDIS heeft echter van de nieuwe leverancier bevestiging ontvangen dat er geen aanpassing van de meterstand diende te gebeuren. Er zijn geen aanwijzingen in de contacten dat dit door de klager werd bevestigd.

STANDPUNT VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

Bij ontvangst van de klacht geeft EANDIS toe dat de meterstand foutief kan zijn maar dat het destijds geen betwisting heeft ontvangen. Daarom wil het bedrijf geen aanpassing doorvoeren.

Na de duiding van de Ombudsdienst die aantoont dat er wel degelijk eerdere betwistingen waren, en wel rechtstreeks naar EANDIS, weigert EANDIS nog steeds de meterstand aan te passen aangezien de rechtzettingstermijn verstreken is.

De Ombudsdienst vraagt het standpunt van de Vlaamse energieregulator VREG. De VREG bevestigt dat de meterstand reeds in 2013 had aangepast moeten worden conform het Technisch Reglement.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Aangezien de overnamemeterstand van 16/08/2012 te hoog werd geschat, ontving de klager een hoge eindafrekening van zijn vorige leverancier.

Deze meterstand werd reeds op 12/02/2013 betwist bij de vorige leverancier en later dat jaar zijn er onmiskenbaar contacten met EANDIS over de betwisting van de meterstand geweest. Bij deze betwisting was reeds duidelijk dat de geschatte meterstand niet correct was.

EANDIS heeft nagelaten om de geschatte meterstanden aan te passen conform het Technisch Reglement.

EANDIS is enkel afgegaan op een melding van de nieuwe leverancier dat de meterstand niet moest aangepast worden maar ging voorbij aan het feit dat de netbeheerder de meterstanden dient aan te passen als hij van oordeel is dat de meterstand niet betrouwbaar is.

Doordat EANDIS heeft nagelaten de meterstand aan te passen na de eerste betwisting is de rechtzettingstermijn nu verstreken. Het standpunt dat door de Ombudsdienst werd opgevraagd bij de VREG bevestigt dat de meterstand aangepast had moeten worden.

Hoewel de rechtzettingstermijn beperkt is tot 2 periodieke meteropnameperiodes in het verleden, laat het Technisch Reglement wel toe om in uitzonderlijke gevallen de rechtzettingstermijn, in het voordeel van de distributienetgebruiker, uit te breiden naar 5 jaar.

De Ombudsdienst beval EANDIS aan om het verschil van 1.848,15 euro aan de klager te compenseren. Dit is het bedrag dat de vorige leverancier door de te hoge schatting teveel aangerekend heeft. Aangezien de rechtzetting tot vijf jaar in het verleden enkel in het voordeel van de netgebruiker mag zijn, mag het bedrag dat de nieuwe leverancier dan te weinig aangerekend heeft niet meer gecompenseerd worden.

ANTWOORD VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

Hoewel EANDIS de argumenten die de Ombudsdienst aanhaalt niet doorslaggevend vindt om te besluiten dat de netbeheerder een fout heeft gemaakt, gaat EANDIS toch in op de aanbeveling aangezien de klant volgens hen niet de dupe mag blijven van een blijvend dispuut en een verschillende visie van de verschillende marktpartijen.

EANDIS gaat, als commerciële geste, in op het door de Ombudsdienst geformuleerde voorstel.

FACTURATIEPROBLEMEN

Laattijdige facturatie

OMSCHRIJVING

De heer R. betwist het bedrag dat door ELECTRABEL wordt aangerekend ten gevolge van een "technisch" probleem dat de opstelling van de regularisatiefactuur gedurende 4 jaar blokkeerde.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

De energieleverancier ELECTRABEL heeft aangegeven dat het hier inderdaad een laattijdige facturatie betreft. ELECTRABEL wil hiervoor een commerciële tegemoetkoming geven wegens het niet naleven van zijn algemene voorwaarden, namelijk 10% korting geven op de laattijdig verzonden factuur.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met:

- 1) het feit dat het leveringspunt op 10 december 2014 werd gefactureerd voor de periode van 13-07-2010 tot 01-01-2013;
- 2) het feit dat er vóór de datum van 10 december 2014 geen enkele jaarlijkse facturatie heeft plaatsgevonden voor het leveringspunt;
- 3) het feit dat het Akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" (V.1, 19°) bepaalt dat:

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

Te voorzien dat ieder jaar een eindafrekening wordt opgesteld tenzij de leverancier de meetgegevens niet heeft ontvangen. In geen geval mag de leverancier overgaan tot een eigen schatting van het verbruik."

- 4) het feit dat artikel 7 § 3 van het Besluit van de Waalse Regering van 30 maart 2006 betreffende de openbare dienstverplichtingen op de elektriciteitsmarkt bepaalt dat:



"Minstens één maal per jaar maakt de leverancier, voor elke eindafnemer, een regularisatiefactuur. 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 worden overgemaakt aan de leverancier..."

- 5) het feit dat artikel 219 van het Technisch Reglement voor het beheer van de elektriciteitsdistributienetten in het Waalse Gewest en de toegang daartoe bepaalt dat:

"Behoudens kwade trouw zal een eventuele rechtzetting van de meetgegevens en de daaruit voortvloeiende facturatie betrekking hebben op een periode van maximaal twee jaar, met name de periode tussen de laatste facturatie (desgevallend de laatste schatting door de distributienetbeheerder) van de tellers en de meting die twee jaar tevoren is uitgevoerd. Indien die periode minder dan 22 of meer dan 26 maanden bedraagt, wordt de schatting over 24 maanden doorgevoerd."

- 6) het feit dat de vertraagde facturatie het recht van de consument beperkt om de meterstanden te betwisten en te corrigeren binnen de grens van twee jaar die is opgelegd door het Technisch Reglement.

De Ombudsdienst heeft op grond hiervan aanbevolen het aangerekende verbruik voor de periode van 13/07/2010 tot 1/03/2012 te annuleren.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL heeft deze aanbeveling gevolgd omdat het de wettelijke termijn om te antwoorden op de aanbeveling, namelijk 30 kalenderdagen, niet heeft nageleefd.

De energieleverancier ELECTRABEL heeft bijgevolg de verbruiksperiode van 13/07/2010 tot 01/03/2012 geannuleerd. Er werd een kredietnota van 311 euro opgesteld in het voordeel van de heer R.

LEVERANCIERSWISSEL

Vaste vergoeding voor een volledig jaar

OMSCHRIJVING

Bij het veranderen van leverancier ontvangt een klant een slotfactuur van OCTA+. Uit nazicht van deze slotfactuur stelt hij vast dat er een vaste vergoeding wordt aangerekend voor 365 dagen, zijnde voor de periode van 01/07/2014 tot 30/06/2015. De klant betwist deze vaste vergoeding gezien hij maar klant is gebleven tot 30/04/2015. Hij vindt dan ook dat de vaste vergoeding maar tot 30/04/2015 aangerekend mag worden.

De Ombudsdienst deelt deze mening. Aangezien OCTA+ na de bemiddelingspoging door de Ombudsdienst nog steeds niet bereid was om de te veel aangerekende vaste vergoeding te crediteren werd een aanbeveling geformuleerd.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is van mening dat dergelijke aanrekening van de vaste vergoeding een verdoken vorm van een verbrekingsvergoeding is, ongeacht de benaming ervan, de wijze waarop deze vergoeding wordt gecommuniceerd, vastgesteld in de contractuele voorwaarden of aangerekend op de slotfactuur. De Ombudsdienst verwijst hierbij naar het Consumentenakkoord dat inzake de leverancierswissel het volgende bepaalt:

"De leveranciers waken erover dat er in voorkomend geval tegemoet wordt gekomen aan volgende doelstellingen:

...

In het geval van de oude leverancier:

...

- vermijden van administratieve kosten, aangerekend door de leverancier naar aanleiding van de beëindiging van de overeenkomst.

...

De oude leverancier van de getransfereerde klant verbindt er zich toe om bij de beëindiging van de overeenkomst:

3. De getransfereerde consument, behoudens één finale eindafrekening, geen enkele kost aan te rekenen omwille van de beëindiging van de overeenkomst." (onderlijning door de Ombudsdienst)

Artikel 18 §2/3 van de wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt is eveneens duidelijk en niet vatbaar voor interpretatie:

“De huishoudelijke afnemer of de KMO 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.

De leverancier waarmee de huishoudelijke afnemer of de KMO een overeenkomst tot continue levering van elektriciteit sluit, wordt verondersteld gemandateerd te zijn om het recht bedoeld in het eerste lid uit te oefenen, tenzij uitdrukkelijke, andersluidende overeenkomst.

Wanneer de huishoudelijke afnemer of de KMO gebruik maakt van het recht dat hem wordt toegekend krachtens het eerste lid, mag hem hiervoor geen enkele vergoeding in rekening worden gebracht.” (onderlijning door de Ombudsdienst)

De Ombudsdienst stelt dus vast dat deze handelswijze indruist tegen de wet. De verbrekingsvergoedingen bij consumenten en KMO's werden immers afgeschaft opdat eindafnemers sneller en eenvoudiger van leverancier kunnen veranderen.

Het aanrekenen van een vaste vergoeding per gestart leveringsjaar zorgt opnieuw voor een financiële drempel bij het veranderen van energieleverancier. Indien een klant na enkele maanden een interessant voorstel ontvangt van een andere leverancier, remt het hem immers af om te veranderen, daar hij hoe dan ook de vaste vergoeding voor een volledig jaar aan zijn vorige leverancier dient te betalen.

Om dan geen enkel nadeel te ondervinden bij een leverancierswissel, kan de klant dus enkel overstappen op de einddatum van zijn contract. Zo niet moet hij een deel vaste vergoeding betalen voor een periode waar hij geen gebruik van heeft gemaakt. Bovendien dient hij eventueel opnieuw een vaste vergoeding voor deze periode aan zijn nieuwe energieleverancier te betalen.

De Ombudsdienst beval OCTA+ dan ook aan om de vaste vergoeding pro rata aan te rekenen voor het aantal dagen dat de klant door OCTA+ beleverd werd.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

OCTA+ heeft de aanbeveling gevolgd aangezien tien twaalfden van de looptijd van het contract van de klant reeds verstreken waren en de klant een goede betaler was.

LEVERANCIERSWISSEL

Vaste vergoeding voor een volledig jaar

OMSCHRIJVING

Bij het veranderen van leverancier ontvangt een klant een slotfactuur van MEGA. Uit nazicht van de slotfacturen stelt zij vast dat er vaste vergoedingen voor een volledig jaar worden aangerekend. De klant betwist deze vaste vergoedingen aangezien er slechts perioden van 08/10/2015 tot 27/11/2015 voor aardgas en tot 20/12/2015 voor elektriciteit worden aangerekend. Zij vindt dan ook dat de vaste vergoedingen maar tot deze einddata aangerekend mogen worden.

De Ombudsdienst deelt deze mening. Aangezien MEGA na de bemiddelingspoging door de Ombudsdienst nog steeds niet bereid is om de te veel aangerekende vaste vergoeding te crediteren wordt een aanbeveling geformuleerd.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is van mening dat dergelijke aanrekening van de vaste vergoeding een verdoken vorm van een verbrekingsvergoeding is, ongeacht de benaming ervan, de wijze waarop deze vergoeding wordt gecommuniceerd, vastgesteld in de contractuele voorwaarden of aangerekend op de slotfactuur.

De Ombudsdienst verwijst hierbij naar het Consumentenakkoord dat inzake de leverancierswissel het volgende bepaalt:

“De leveranciers waken erover dat er in voorkomend geval tegemoet wordt gekomen aan volgende doelstellingen:

...



In het geval van de oude leverancier:

...

- vermijden van administratieve kosten, aangerekend door de leverancier naar aanleiding van de beëindiging van de overeenkomst.

...

De oude leverancier van de getransfereerde klant verbindt er zich toe om bij de beëindiging van de overeenkomst:

3. De getransfereerde consument, behoudens één finale eindafrekening, geen enkele kost aan te rekenen omwille van de beëindiging van de overeenkomst." (onderlijning door de Ombudsdienst)

Artikel 18 §2/3 van de wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt is eveneens duidelijk en niet vatbaar voor interpretatie:

"De huishoudelijke afnemer of de KMO 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.

De leverancier waarmee de huishoudelijke afnemer of de KMO een overeenkomst tot continue levering van elektriciteit sluit, wordt verondersteld gemandateerd te zijn om het recht bedoeld in het eerste lid uit te oefenen, tenzij uitdrukkelijke, andersluidende overeenkomst.

Wanneer de huishoudelijke afnemer of de KMO gebruik maakt van het recht dat hem wordt toegekend krachtens het eerste lid, mag hem hiervoor geen enkele vergoeding in rekening worden gebracht." (onderlijning door de Ombudsdienst)

De Ombudsdienst stelt dus vast dat deze handelswijze indruist tegen de wet. De verbrekingsvergoedingen bij consumenten en KMO's werden immers afgeschaft opdat eindafnemers sneller en eenvoudiger van leverancier kunnen veranderen.

Het aanrekenen van een vaste vergoeding per gestart leveringsjaar zorgt opnieuw voor een financiële

drempel bij het veranderen van energieleverancier. Indien een klant na enkele maanden een interessant voorstel ontvangt van een andere leverancier, remt het hem immers af om te veranderen, daar hij hoe dan ook de vaste vergoeding voor een volledig jaar aan zijn vorige leverancier dient te betalen.

Om dan geen enkel nadeel te ondervinden bij een leverancierswissel kan de klant dus enkel overstappen op de einddatum van zijn contract. Zo niet moet hij een deel vaste vergoeding betalen voor een periode waar hij geen gebruik van heeft gemaakt. Bovendien dient hij eventueel opnieuw een vaste vergoeding voor diezelfde periode aan zijn nieuwe energieleverancier te betalen.

De Ombudsdienst beval MEGA dan ook aan om de vaste vergoeding pro rata aan te rekenen voor het aantal dagen dat de klant door MEGA beleverd werd.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

MEGA heeft de aanbeveling gevolgd en heeft de vaste vergoeding pro rata aangerekend.

→ NIET GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

AFSLUITING

Heraansluiting na afsluiting

OMSCHRIJVING

Mevrouw M., beheerder van een vastgoedmaatschappij, betwist de kosten voor het openen en afsluiten van een meter, die werden gefactureerd aan en betaald door de eigenaars van een appartement (de heer en mevrouw V.).

Volgens mevrouw M. werd er na het vertrek van de huurder namelijk door de eigenaars wel degelijk een contract aangevraagd bij de energieleverancier LAMPIRIS.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

LAMPIRIS heeft erop gewezen dat na het vertrek van de huurder een energieovernamedocument werd opgesteld en naar zijn dienst werd gefaxt. Dit document vermeldde de gegevens van de overnemers, namelijk de eigenaars (de heer en mevrouw V.), in afwachting van een nieuwe huurder.

Dit document vermeldde eveneens het contactadres van de heer en mevrouw V., gelegen in Wallonië.

LAMPIRIS heeft het energieovernameformulier verwerkt op 14 juli 2015 en heeft, dezelfde dag nog, een eerste brief verstuurd naar de overnemers op het leveringsadres te 1080 Brussel, in plaats van naar het contactadres in Wallonië.

Bij gebrek aan een antwoord vanwege een overnemer, werd op 29 juli 2015 door LAMPIRIS een MOZA-procedure gestart. Bij gebrek aan een contract werden de meters op 5 augustus 2015 verzegeld door de distributienetbeheerder SIBELGA. LAMPIRIS geeft de menselijke fout die werd gemaakt bij de verzending van de brief naar het leveringsadres toe.

Volgens deze laatste kan de repetitieve verwerking van een verhuizing er soms voor zorgen dat brieven naar het leveringsadres worden verstuurd in plaats van naar het facturatieadres. Volgens LAMPIRIS waren de overnemers eigenaar van het punt en hadden zij toegang tot de brief. LAMPIRIS draagt dus niet bij in de kosten voor de afsluiting en heropening.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met:

- 1) het feit dat de eigenaars (de heer en mevrouw V.) het nodige hebben gedaan om de continuïteit van de levering te verzekeren door op 29 juni 2015 het energieovernamedocument te faxen;
- 2) het feit dat de diensten van LAMPIRIS op 14/07/2015 een brief hebben verstuurd naar het leveringsadres en niet naar het adres dat vermeld was op het energieovernamedocument;

3) het feit dat LAMPIRIS heeft erkend dat het om een menselijke fout ging;

4) het feit dat de MOZA-procedure gestart werd op 29/07/2015 en deze tot gevolg had dat de meter op 5/08/2015 werd afgesloten;

5) het feit dat zonder deze menselijke fout de eigenaars de brief van 14/07/2015 zouden hebben ontvangen en de contractaanvraag zouden hebben bevestigd;

6) het feit dat er voor de eigenaars een nadeel ontstond en dat het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat (artikel 1382 van het Burgerlijk Wetboek):

“Elke daad van de mens waardoor aan een ander schade wordt veroorzaakt, verplicht degene door wiens schuld de schade is ontstaan, deze te vergoeden”.

De Ombudsdienst heeft daarom de terugbetaling gevraagd van de kosten voor het openen/afsluiten van de meter.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

LAMPIRIS heeft de aanbeveling niet gevolgd omdat er geen kosten aan de eisers werden gefactureerd. De kosten werden in rekening van de nieuwe contractant (de heer X.) gebracht. Bijgevolg wenst LAMPIRIS de eigenaars (de heer en mevrouw V.) niet te vergoeden.

Volgens LAMPIRIS is het de vastgoedmaatschappij die niet de nodige stappen heeft ondernomen om de continuïteit van de levering te garanderen op het punt. Zij heeft de eigenaars niet gewaarschuwd dat het energieovernameformulier niet als contract dienst doet, terwijl deze informatie duidelijk vermeld staat op het document.

ANTWOORD VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft erop gewezen dat het antwoord van LAMPIRIS geen nieuwe elementen aanbrengt die ons standpunt kunnen wijzigen. De kosten zijn inderdaad afgewenteld op de nieuwe huurder (de heer X.) maar de eigenaars (de heer en mevrouw V.)



hebben hem, via het vastgoedkantoor, vergoed en vorderen dit geld dus terug aangezien het nodige werd gedaan bij het vertrek van de vorige huurder. Het dossier werd dus afgesloten en mevrouw M. werd erop gewezen dat als zij geen voldoening heeft gekregen en zij dit nuttig en aangewezen acht, het voor haar altijd mogelijk is zich tot de bevoegde rechterlijke instanties te wenden.

VERHUIS

Aanrekenen energieverbruik op naam van bewoner-eigenaar zonder geldig leveringscontract

OMSCHRIJVING

De eindafnemers hebben bij de Ombudsdienst een klacht ingediend omdat zij facturen kregen van ENI op naam van "bewoner/eigenaar" voor een pand dat ze pas hebben gehuurd/gekocht. De eindafnemers hebben echter nooit een contract getekend bij ENI en betwisten dan ook de facturen.

Aangezien ENI niet bereid was om de facturatie op naam van bewoner/eigenaar te crediteren, heeft de Ombudsdienst een aanbeveling geformuleerd.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft in zijn aanbeveling rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) ENI heeft de facturatie opgestart op naam van bewoner/eigenaar naar aanleiding van de verhuismelding van de vorige bewoner.

ENI argumenteert hierbij dat het Consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' niet impliceert dat de nieuwe huurder/eigenaar van het gebouw niet zou dienen in te staan voor het verbruik vanaf de datum van verhuis alsook voor de kosten van de distributienetbeheerder en belastingen, heffingen en toeslagen.

ENI bevestigt wel dat er geen sprake is van een contract met de bewoner/eigenaar. Hieruit kan dus besloten worden dat ENI de facturen heeft opgesteld zonder dat ENI daartoe over

enig rechtsgeldig of bewijskrachtig document beschikt.

Het Consumentenakkoord bepaalt in artikel III. bis.4 het volgende:

"Wanneer een consument ter gelegenheid van een verhuizing een document dat de meterstanden vaststelt, ondertekent of wanneer hij in dit kader een meterstand meedeelt, kan dit nooit worden aangemerkt als het aanvragen of aanvaarden van een contract bij een leverancier."

- 2) De eindafnemer werd nooit in kennis gebracht van de tarieven die ENI aanreken. ENI geeft zichzelf dus een vrijgeleide om eender welke tarieven aan te rekenen. Dit kan onder meer afgeleid worden uit het feit dat ENI, tijdens de behandeling van de klacht door de Ombudsdienst, voorstelde om het aangerekend tarief op de facturatie aan te passen naar het goedkoopste tarief.
- 3) ENI is van mening dat aangezien er energie verbruikt werd, dit ook aan ENI vereffend dient te worden.

Het Energiebesluit dd. 19 november 2010 bepaalt in artikel 5.5.1 nochtans het volgende:

"§ 1. Nadat een huishoudelijke afnemer zijn leverancier heeft ingelicht over zijn verhuizing en als die leverancier geen bericht van klant- en leverancierswissel heeft ontvangen van de leverancier van de nieuwe bewoner, meldt de leverancier uiterlijk binnen dertig kalenderdagen aan de distributienetbeheerder dat hij zijn levering op het oude adres van de huishoudelijke afnemer wil stopzetten uiterlijk binnen dertig kalenderdagen. Vanaf de verhuisdatum van de oude bewoner vallen alle kosten die vanaf die datum veroorzaakt worden door de levering van elektriciteit of aardgas, ten laste van de nieuwe bewoner of van de eigenaar in afwachting van een nieuwe bewoner."

De Ombudsdienst is bijgevolg van mening dat ENI voorbijgaat aan het feit dat de energiemarkt in Vlaanderen op 1 juli 2003 werd vrijgemaakt, waardoor ondernemingen en particulieren vrij zijn in de

keuze van hun energieleverancier en de afnemers bijgevolg het recht hebben om een leverancier naar keuze te kiezen om het verbruik vanaf de verhuisdatum aan te betalen.

ENI gaat evenzeer voorbij aan het feit dat hij niet verplicht was om de facturatie op te starten op naam van bewoner/eigenaar. Het is immers de taak van de netbeheerder om een leveringspunt, waar geen geldig contract is bij een energieleverancier, te regulariseren.

De Ombudsdienst beval dan ook aan om de facturen op naam van bewoner/eigenaar te crediteren.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENI heeft zijn argumentatie aan de Ombudsdienst overgemaakt:

- ENI heeft de verhuismelding van de vorige bewoner verwerkt en hun overeenkomst stopgezet vanaf de verhuisdatum, conform de bepalingen van het Consumentenakkoord;
- het Energiebesluit bepaalt dat naar aanleiding van een verhuis enkel de distributienetbeheerder de levering kan stopzetten en dat het Technisch Reglement de energielevering na een verhuis garandeert;
- ENI heeft de gebruiker uitgenodigd om zijn keuzerecht van leverancier uit te oefenen, hetgeen de klant niet heeft gedaan volgens ENI;
- er wordt niet betwist dat op het verbruiksadres door ENI energie is geleverd en het verbruik dus valt ten laste van de nieuwe bewoner;
- ENI is wettelijk verplicht te leveren en kan na een verhuis niet zelf overgaan tot afsluiting van het desbetreffende toegangspunt. Daarom kan er geen sprake zijn van een gedwongen verkoop.

ENI deelt eveneens mee dat *“de argumenten van de Ombudsdienst falen in rechte en in feite”* en dat ENI de aanbeveling bijgevolg niet zal volgen.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt vast dat ENI de aanbeveling op een eigen en zeer ruime manier interpreteert. Deze interpretatie wordt dan ook betwist door de Ombudsdienst.

ENI concludeert dat *“het wettelijk verplicht is te leveren naar aanleiding van een verhuis.”* Dit argument werd reeds besproken tijdens de bemiddelingsprocedure en werd ook gebruikt als argumentatie in de aanbeveling. ENI geeft echter geen gevolg aan de overige aangehaalde artikels uit de regelgeving en reageert hier zelfs niet op in zijn antwoord (bv. het feit dat de klant nooit in kennis werd gebracht van de tarieven die ENI aanrekent).

ENI deelt mee dat *“het de gebruiker heeft uitgenodigd om zijn keuzerecht van leverancier uit te oefenen. In een brief die naar de bewoner werd verstuurd wordt toegelicht dat ENI leverancier is op het aansluitingsadres zolang de gebruiker geen contract heeft afgesloten.”*

De Ombudsdienst merkt op dat dit ingaat tegen de regelgeving omtrent het afsluiten van energiecontracten zoals voorzien in het Consumentenakkoord en in de wetgeving marktpraktijken en consumentenbescherming.

Conform de Gedragscode voor “verkopen gesloten buiten verkooppunten” en “verkopen op afstand” moeten leveranciers er over waken dat de consument heeft begrepen:

- dat hij een contract heeft getekend;
- met welke leverancier hij een overeenkomst heeft afgesloten;
- wat de all-in prijs is van zijn contract;
- dat hij over een recht op herroeping beschikt.

De Ombudsdienst blijft dan ook van mening dat ENI niet over een geldig leveringscontract met de eindafnemer beschikt en dat daarom de facturen op naam van “bewoner/eigenaar” onrechtmatig werden opgemaakt.

FACTURATIEPROBLEMEN

Laattijdige facturatie

OMSCHRIJVING

De heer C. die een pand in Brussel verhuurt, wordt vanaf 02/02/2007, bij de vrijmaking van de energiemarkt in Brussel, klant van ELECTRABEL.



Vanaf die datum ontvangt de heer C. echter noch tussentijdse facturen, noch jaarlijkse afrekeningen. Pas op 19/11/2008 ontvangt de heer C. zijn eerste tussentijdse factuur.

In april 2009 verandert de heer C. van leverancier, maar opnieuw ontvangt de heer C. geen slotfactuur. In april 2010 wordt vervolgens een metervervanging uitgevoerd wegens een defect. Ook naar aanleiding van de metervervanging wordt geen afrekening opgemaakt of rechtzetting uitgevoerd. Op 31/03/2011 wordt uiteindelijk de slotfactuur opgemaakt waarin het verbruik voor de periode 02/02/2007 – 09/04/2009 gefactureerd wordt, resulterende in een opleg van 8.359,35 euro. Pas op 21/09/2011 wordt de factuur vervolgens verstuurd naar de heer C.

Op 02/10/2011 vraagt de heer C. meer uitleg over de facturatie, maar een antwoord blijft uit, behalve aanmaningen op 09/10/2011 en op 20/07/2012, die laatste verstuurd door een incassokantoor.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL bevestigt dat de tussentijdse facturen door een intern probleem uitbleven en dat de facturatie van het verbruik laattijdig werd uitgevoerd. De leverancier is echter van mening dat het verbruik correct gefactureerd werd aan het overeengekomen tarief. Daarnaast ontving de leverancier pas de verbruiksgegevens voor de facturatie in 2011, waardoor er naar eigen zeggen niet vroeger gefactureerd kon worden. Buiten een voorstel tot betaalplan en het opschorten van het incassodossier is de leverancier echter niet bereid tot een tegemoetkoming.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft volgende elementen in overweging genomen.

De distributienetbeheerder SIBELGA heeft op 06/04/2010 de meter van de heer C. vervangen wegens een vastgesteld defect, 1 jaar en 6 maanden nadat volgens SIBELGA "het systeem op 26/08/2008 aangaf dat er geen verbruik was op het register LOW". ELECTRABEL zou pas in 2011 voor het eerst sinds 2007 verbruiksgegevens van SIBELGA ontvangen voor de facturatie van het verbruik van de heer C. ELECTRABEL haalt dit aan als oorzaak waarom er geen jaarlijkse facturatie werd opgemaakt.

Pas op 21/09/2011 ontvangt de heer C. de slotfactuur die op 31/03/2011 werd opgemaakt waarin het verbruik van 02/02/2007 – 09/04/2009 gefactureerd wordt. Ondanks het feit dat ELECTRABEL pas in 2011 de eerste verbruiksgegevens ontving, zijn er volgens de gegevens van SIBELGA sinds 2007 jaarlijks periodieke meteropnames geregistreerd. Deze zijn weliswaar zowel geschat als opgenomen.

Wanneer de heer C. de slotfactuur ontvangt, heeft hij niet langer de mogelijkheid om het gefactureerde verbruik te betwisten. Dit wordt bepaald in art. 245 van het "Technisch Reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de toegang ertoe":

"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."

Anderzijds bepaalt ditzelfde artikel dat ook de facturatie enkel betrekking mag hebben op het verbruik tot hoogstens twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname. Gezien de laatste meteropname voor de verzending van deze factuur dateert van 03/07/2011, is de Ombudsdienst van mening dat deze factuur niet verstuurd mocht worden. Het feit dat hiervoor geen voorgaande facturen rechtgezet dienden te worden, heeft volgens de Ombudsdienst geen invloed op het feit dat deze meetgegevens werden overgemaakt naar aanleiding van een rechtzetting.

Met betrekking tot de jaarlijkse facturatie heeft de Ombudsdienst de leverancier verwezen naar de toenmalige algemene voorwaarden van ELECTRABEL, die de leverancier volgens de Ombudsdienst niet gerespecteerd heeft. Art. 7.2. stipuleert immers dat ELECTRABEL jaarlijks een afrekening van het verbruik zou opmaken en dat de leverancier, destijds, ook zonder verbruiksgegevens van SIBELGA jaarlijkse afrekeningen kon opmaken op basis van eigen schattingen:

"Indien we op de factuurdatum niet beschikken over uw verbruiksgegevens, gebruiken wij voor de volledige periode een berekend verbruik. Dit berekend

verbruik wordt op uw volgende verbruiksfactuur verrekend op basis van uw werkelijk verbruik."

Bovendien is de Ombudsdienst van mening dat de klant niet het slachtoffer mag zijn van communicatieproblemen tussen de leverancier en de distributienetbeheerder. Door de laattijdige facturatie kan de heer C. immers nog moeilijk deze kosten verhalen op de huurders. De Ombudsdienst beveelt op basis van deze elementen ELECTRABEL de volledige kwijtschelding van de slotfactuur dd. 31/03/2011 ten bedrage van 8.359,35 euro aan.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL gaat niet in op de aanbeveling. Het uitblijven van de facturatie was volgens ELECTRABEL niet te wijten aan de leverancier, maar aan een fout in de overdracht van de gegevens van SIBELGA naar ELECTRABEL bij de vrijmaking van de energiemarkt. Pas in november 2008 kon dit probleem door tussenkomst van SIBELGA verholpen worden, waarna ELECTRABEL de facturatie heropgestart heeft. Aangezien ELECTRABEL de gegevens van SIBELGA, die laattijdige ontvangen werden, gefactureerd heeft, wordt de facturatie als correct beschouwd. Het uitblijven van de verzending van de factuur was te wijten aan de hoge opleg, waardoor eerst nog een aantal controles uitgevoerd moest worden om zeker te zijn dat de afrekening klopte.

FACTURATIEPROBLEMEN

Laattijdige facturatie

OMSCHRIJVING

De Heer D. geeft aan klant te zijn bij ELECTRABEL sinds 01/01/2010. Hij betwist de voorschotfactuur ten bedrage van 1.080,00 euro die hij op 5/10/2010 ontving. Vervolgens zegt hij niets meer te hebben ontvangen tot 28/10/2013, de datum waarop ELECTRABEL een factuur heeft verzonden die een periode van meer dan 3 jaar bestrijkt.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

De energieleverancier ELECTRABEL heeft erop gewezen dat de klant op 28/10/2013 een factuur heeft ontvangen die de periode 2010 - 2013 bestrijkt.

Het betreft hier inderdaad een laattijdige facturatie waarvoor ELECTRABEL een commerciële tegemoetkoming wil doen wegens het niet naleven van zijn algemene voorwaarden, namelijk 10% op de laattijdig verzonden factuur.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met:

1) het feit dat het leveringspunt op 28 oktober 2013 werd gefactureerd voor de periode van 1-01-2010 tot 25-10-2013;

2) het feit dat het Akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" (V.1, 19°) bepaalt dat:

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

...

Te voorzien dat ieder jaar een eindafrekening wordt opgesteld tenzij de leverancier de meetgegevens niet heeft ontvangen. In geen geval mag de leverancier overgaan tot een eigen schatting van het verbruik."

3) het feit dat artikel 7 § 3 van het Besluit van de Waalse Regering van 30 maart 2006 betreffende de openbare dienstverplichtingen op de elektriciteitsmarkt bepaalt dat:

"Minstens één maal per jaar maakt de leverancier, voor elke eindafnemer, een regularisatiefactuur. 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 worden overgemaakt aan de leverancier..."

4) het feit dat er een vertraging is in de facturatie van de diensten van ELECTRABEL;

5) het feit dat artikel 219 van het Technisch Reglement voor het beheer van de elektriciteits-



distributienetten in het Waalse Gewest en de toegang daartoe bepaalt dat:

"Behoudens kwade trouw zal een eventuele rechtzetting van de meetgegevens en de daaruit voortvloeiende facturatie betrekking hebben op een periode van maximaal twee jaar, met name de periode tussen de laatste facturatie (desgevallend de laatste schatting door de distributienetbeheerder) van de tellers en de meting die twee jaar tevoren is uitgevoerd. Indien die periode minder dan 22 of meer dan 26 maanden bedraagt, wordt de schatting over 24 maanden doorgevoerd."

- 6) het feit dat de vertraagde facturatie het recht van de consument beperkt om de meterstanden te betwisten en te corrigeren binnen de grens van twee jaar die is opgelegd door het Technisch Reglement.

De Ombudsdienst heeft dus de annulatie gevraagd van het aangerekende verbruik voor de periode van 01/01/2010 tot 31/08/2011.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

Volgens ELECTRABEL had de heer D., ondanks het feit dat er geen jaarlijkse factuur werd verzonden, als een goed huisvader moeten melden dat hij geen regularisatiefactuur had ontvangen. De energieleverancier ELECTRABEL heeft dus de aanbeveling niet gevolgd en wijst erop dat zijn diensten de invorderingsprocedure voor het openstaande saldo zo snel mogelijk opnieuw zullen opstarten.

FACTURATIEPROBLEMEN

Laattijdige facturatie

OMSCHRIJVING

Mevrouw V. heeft slotfacturen van 2.550,49 euro voor aardgas en 1.827,14 euro voor elektriciteit voor de periode 1/03/2010 tot 25/02/2012 ontvangen op respectievelijk 25/05/2012 en 3/07/2012. In 2010 werden er 3 tussentijdse facturen door ELECTRABEL verstuurd, nadien werden geen voorschotfacturen verstuurd.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Door interne problemen werden na september 2010 geen voorschotfacturen meer opgemaakt. In 2011 werd ook de jaarlijkse afrekening niet opgemaakt.

ELECTRABEL stelde voor om ter compensatie 10% van het bedrag aangerekend voor de periode 1/03/2010 tot 25/02/2011 te crediteren. Deze compensatie zou een kredietnota van 181,54 euro inclusief BTW betekenen. Voor het openstaande saldo van 4.377,63 euro is ELECTRABEL bereid om een betaalplan gespreid over 24 schijven toe te kennen.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Aangezien de klager niet akkoord ging met het voorstel van ELECTRABEL heeft de Ombudsdienst een aanbeveling gericht aan ELECTRABEL gebaseerd op volgende elementen:

ELECTRABEL heeft nagelaten om, conform zijn eigen algemene voorwaarden, maandelijks een voorschotfactuur en jaarlijks een afrekeningsfactuur op te maken.

De regeling van de tussentijdse facturatie heeft tot doel de energiekosten in de tijd te spreiden en dus betalingsmoeilijkheden naar aanleiding van hoge jaarlijkse afrekeningsfacturen te vermijden.

Het voorstel tot compensatie van ELECTRABEL houdt geen rekening met het feit dat ook voor de periode 25/02/2011 tot 25/02/2012 geen tussentijdse facturen werden opgemaakt.

Door de afrekening van twee verbruiksperioden in één afrekeningsfactuur, waarbij er bovendien slechts enkele voorschotfacturen werden verstuurd, leidt dit tot een opstapeling van energiekosten die niet meer betaalbaar zijn voor de klant.

Door het uitblijven van facturatie werd de klant niet tijdig verwittigd over het oplopen van de energiekosten en kon zij niet tijdig nagaan of er een probleem was met een hoog verbruik en hiervoor eventueel maatregelen nemen.

Aangezien de klant over een bescheiden inkomen beschikt en door de gang van zaken terechtgekomen is in een situatie die zij niet meer het hoofd kan bieden, is het dan ook gepast dat de energieleverancier een oplossing aanbiedt die leidt tot een volledig herstel van de financiële situatie van de klant.

De Ombudsdienst heeft dan ook volgende aanbeveling geformuleerd:

“ELECTRABEL halveert de openstaande schuld van mevrouw V. met betrekking tot de periode 1/03/2010-25/02/2011 en spreidt de aflossing van het resterende openstaande saldo over 36 maanden.”

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL verwijst naar de vijfjarige verjaring volgens artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek en gaat niet akkoord met de aanbeveling.

FACTURATIEPROBLEMEN

Laattijdige facturatie

OMSCHRIJVING

De heer M. is sinds oktober 2010 klant bij BELPOWER en betaalde dan ook voorschotfacturen aan dit bedrijf.

Vanaf januari 2011 verstuurde BELPOWER echter geen voorschotfacturen meer naar de heer M. Aangezien hij in het bezit is van zonnepanelen dacht hij dat de opgewekte energie volstond om zijn jaarlijks energieverbruik te dekken.

Pas op 11 juni 2015 heeft BELPOWER voor de eerste maal terug verbruiksfacturen opgemaakt die het verbruik aanrekenen voor de periode van 04/09/2012 tot 27/04/2014.

Omdat de aangerekende periode zo ver in het verleden ligt, heeft de heer M. niet meer de mogelijkheid om het verbruik dat op de facturen aangerekend wordt te controleren. Hij betwist dan ook de laattijdige opmaak van de facturen.

Aangezien BELPOWER na de bemiddelingspoging nog steeds niet bereid was om het laattijdig aangerekend verbruik te crediteren, heeft de Ombudsdienst een aanbeveling geformuleerd.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft in zijn aanbeveling rekening gehouden met de volgende elementen:

BELPOWER heeft de bepalingen uit het Technisch Reglement versie 15/05/2012 niet nageleefd dat het volgende bepaalt inzake facturatie van metergegevens:

“Na ontvangst van de meetgegevens voor een toegangspunt moet de leverancier, in geval van een periodieke meteropname, een klantenwissel, leverancierswissel of gecombineerde wissel, buitendienststelling van het toegangspunt of een vervanging van de meter, met uitzondering van de vervanging van de meter op een toegangspunt voorzien van decentrale productie in compensatie op initiatief van de distributienetbeheerder binnen een termijn van zes weken een factuur opmaken, gebaseerd op de meetgegevens zoals doorgegeven door de distributienetbeheerder, en deze overmaken aan de distributienetgebruiker.” (onderlijning door de Ombudsdienst)

Er werden bovendien rechten ontnomen van de klant. Het Technisch Reglement bepaalt immers dat metergegevens tot twee jaar na een meteropname betwist kunnen worden. Door de laattijdige facturatie van BELPOWER heeft de klant niet meer de mogelijkheid om een volledige aanpassing van de verbruiksgegevens aan te vragen.

BELPOWER heeft evenmin haar eigen algemene voorwaarden nageleefd die het volgende bepalen: *“De consument zal ieder jaar ten minste één afrekeningsfactuur ontvangen, behalve indien BELPOWER de meetgegevens niet van uw distributienetbeheerder ontving.”*

De Ombudsdienst beval dan ook aan BELPOWER om de laattijdig opgemaakte facturen te crediteren.



ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

BELPOWER deelt mee dat de Ombudsdienst het dossier niet objectief heeft benaderd en vanaf de aanvang van de bemiddelingsprocedure een verkeerd ingenomen standpunt is blijven aanhouden.

BELPOWER deelt vervolgens mee dat aangezien BELPOWER pas op 17/03/2015 aangepaste metergegevens heeft ontvangen van de netbeheerder, het voor BELPOWER onmogelijk was om het verbruik vroeger te factureren.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst betreurt het feit dat BELPOWER de onpartijdigheid en objectiviteit van de Ombudsdienst in vraag stelt.

De Ombudsdienst heeft zijn standpunt en opmerkingen telkens gemotiveerd aan de hand van de geldende regelgeving. BELPOWER liet het daarentegen na om zijn antwoorden juridisch te motiveren.

Ook het antwoord van BELPOWER op de geformuleerde aanbeveling bevat opnieuw onregelmatigheden. BELPOWER deelt mee dat het niet eerder facturen kon opmaken omdat de netbeheerder pas op 17/03/2015 gecorrigeerde meterstanden heeft bezorgd. BELPOWER gaat hierbij voorbij aan het feit dat de netbeheerder ook in 2012, 2013 en in 2014 metergegevens aan BELPOWER heeft verstuurd waarvoor evenmin verbruiksfacturen werden opgesteld en verstuurd naar de klant.

De Ombudsdienst stelt dan ook vast dat het antwoord van BELPOWER geen argumenten bevat die het standpunt van de Ombudsdienst doen wijzigen en dit om de redenen omschreven in de aanbeveling.

PRIJZEN/TARIEVEN

Sociaal tarief met terugwerkende kracht

OMSCHRIJVING

Mevrouw D. ontdekt in 2014 dat zij reeds sinds 2009 aanspraak kan maken op de toepassing van het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas dankzij een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden ten

gunste van haar inwonende moeder. Zij verzoekt haar leverancier, LUMINUS, daarom dan ook om de facturen voor het verbruik in het verleden aan te passen.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

In de loop van de behandeling van de klacht is LUMINUS bereid gevonden om gedeeltelijk aan dit verzoek tegemoet te komen en met name de facturen die het verbruik vanaf 17 november 2011 aanrekenen te herzien. Dat het bedrijf voor die herziening niet verder terug in de tijd gaat, verantwoordt het als volgt:

"Wij kunnen onmogelijk een rechtzetting uitvoeren tot 2009. Dit komt omdat ons systeem al onze facturen ouder dan vijf jaar automatisch archiveert en hierbij definitief blokkeert voor bewerking. De verjaringstermijn voor energiefacturen bedraagt 5 jaar."

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst beveelt LUMINUS aan het sociaal tarief toe te passen voor de facturatie van het verbruik vanaf 1 september 2009.

In de eerste plaats moet immers worden gekeken naar de datum vanaf wanneer de energiekant krachtens de toepasselijke regels aanspraak kan maken of had kunnen maken op het sociaal tarief. In dit geval is dit 1 september 2009. Diezelfde regelgeving schrijft echter geen beperkingen in de tijd voor.

Voor de Ombudsdienst spreekt het voor zich dat het feit dat het facturatiesysteem van een energieleverancier niet toelaat het sociaal tarief vóór een bepaalde datum toe te passen, niet kan worden aanvaard als reden om de toepassing van dit tarief voor verbruik in het verleden aan een rechthebbende te ontfemen.

Bovendien kan ook de vijfjarige verjaringstermijn als bedoeld in artikel 2277, vierde lid in fine van het Burgerlijk Wetboek, hier niet worden ingeroepen. Die verkorte verjaringstermijn is slechts van toepassing op "al hetgeen betaalbaar is bij het jaar of bij kortere termijnen", of, zoals in dit geval, op de vergoeding voor de levering van energie op

continue basis en met periodieke betaling. De eis van mevrouw D. heeft echter betrekking op de terugbetaling van teveel betaalde sommen, wat niet onder de genoemde bepaling valt.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

De aanbeveling werd door het energiebedrijf niet gevolgd.

PRIJZEN/TARIEVEN

Sociaal tarief: ontbreken van een "geldig" attest

OMSCHRIJVING

Mevrouw H. vecht het feit aan dat haar leverancier haar vier correcties heeft gestuurd omdat zij zogezegd ten onrechte van het sociaal tarief heeft genoten. De handicap van haar zoon werd overigens erkend door de FOD Sociale Zekerheid vanaf 1/09/2009.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

De energieleverancier LAMPIRIS heeft erop gewezen dat hij bereid is de regularisaties van 2009 tot 2011 te corrigeren in het voordeel van de klant, maar tot op heden begint het eerste attest van sociaal tarief dat hij heeft ontvangen pas op 1/07/2011.

Voor de toekenning van het sociaal tarief zegt LAMPIRIS het specifieke attest nodig te hebben. Zij kunnen het algemene attest niet aanvaarden omdat zij verplicht zijn de toekenning van het sociaal tarief te verantwoorden aan de federale energieregulator CREG volgens de voorschriften die deze laatste hanteert.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met:

- 1) het feit dat het sociaal tarief niet werd toegepast door LAMPIRIS voor de jaren 2009 tot 2011;
- 2) het feit dat mevrouw H. tot een van de categorieën van beschermde residentiële klanten behoort in de zin van:
 - de artikelen 3 tot 12 van de programmawet van 27 april 2007, hierna "de programmawet" genoemd;

- het ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende de vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van elektriciteit aan beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie, hierna "het ministerieel besluit van 30 maart 2007" genoemd.

- 3) het feit dat het recht om te genieten van het sociaal tarief niet kan worden ontnomen aan mevrouw H. volgens de programmawet en het ministerieel besluit van 30 maart 2007 omdat dit besluit niet bepaalt dat het recht op het sociaal tarief van toepassing is vanaf de "beslissingsdatum" of vanaf "de eerste dag van het kwartaal waarin de beslissing van de FOD Sociale Zekerheid werd genomen";
- 4) dat dit besluit bovendien geen enkel attest voorziet als toepassingsvoorwaarde. Het volstaat het bewijs te leveren van de begunstiging van de toekenningsbeslissing;
- 5) de bevestiging dat mevrouw H. sinds 1 september 2009 een uitkering geniet en dat er op 6 november 2012 een algemeen attest werd overhandigd;
- 6) punt IV.i.5 van het Consumentenakkoord dat bepaalt *"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"*. In dit geval gaat het om een rechtzetting die te wijten is aan derde partijen. De rechtzettingstermijn is bijgevolg die van de geldende reglementering.

De Ombudsdienst heeft dus gevraagd het sociaal tarief toe te passen vanaf 1 september 2009.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

Volgens LAMPIRIS gaat de aanbeveling in tegen de verplichtingen die worden geëist door de CREG.

LAMPIRIS vindt het jammer voor mevrouw H., maar zonder specifiek attest kunnen zij het sociaal tarief niet toekennen omdat zij anders een boete riskeren. LAMPIRIS wil zich houden aan de regels die van



toepassing zijn voor alle commerciële energieleveranciers op de energiemarkt.

Volgens LAMPIRIS zou de aanbeveling een precedent scheppen en de verplichtingen in verband met de toekenning van het sociaal tarief bij de commerciële energieleveranciers volledig op losse schroeven zetten. Bijgevolg heeft LAMPIRIS de overgemaakte aanbeveling niet gevolgd.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft erop gewezen dat er geen doorslaggevende regel bestaat aangaande de vorm van het attest voor de periode waarvoor het sociaal tarief werd aangevraagd. Het recht op het sociaal tarief wordt gewaarborgd door wettelijke bepalingen en dus geldt er een wettelijke verplichting vanwege de leveranciers om dit recht na te komen.

Er wordt enkel verwezen naar de regelingen binnen de sector en naar een vademecum op administratief niveau. Dit alles kan geen afbreuk doen aan het recht op het sociaal tarief van een energiekant die niet heeft deelgenomen aan deze regelingen of administratieve praktijken.

Het dossier werd dus afgesloten en mevrouw H. werd erop gewezen dat als zij geen voldoening heeft gekregen en zij dit nuttig en aangewezen acht, het voor haar altijd mogelijk is zich tot de bevoegde rechterlijke instanties te wenden.

PRIJZEN/TARIEVEN

Sociaal tarief bij collectieve verwarmingssystemen

OMSCHRIJVING

Mevrouw V. woont in een gebouw van een sociale huisvestingsmaatschappij met collectieve verwarming. Ze betwist de aangerekende verbruiken en vertrouwt de uitlezingen van de meter niet omdat ze deze zelf niet kan controleren. In het gebouw zouden er bovendien onregelmatigheden in het verbruik zijn veroorzaakt door bewoners.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL geeft meer informatie over het aangerekende warmteverbruik en meer details over het

individueel warmteverbruik voor het appartement, de verbruiken voor het sanitair warm water en de gedeelde collectieve warmteverliezen die worden aangerekend. Door de strenge winter in 2013 is het verbruik in deze periode hoger.

ELECTRABEL geeft aan dat het enkel verantwoordelijk is voor de facturatie en verwijzen de klager door naar de gebouwbeheerder voor technische vragen aangaande de meter en meer informatie over het opnemen van de meters.

De Ombudsdienst heeft meer informatie gevraagd aan ELECTRABEL over de aangerekende energieprijzen. Aangezien het gebouw van een sociale huisvestingsmaatschappij is, heeft iedere bewoner automatisch recht op sociaal tarief voor de facturatie van zijn aandeel in de collectieve verwarming.

ELECTRABEL geeft uiteindelijk aan dat, doordat er warmte wordt geleverd en geen gas, het sociaal tarief niet kan worden toegepast. Volgens het bedrijf heeft het daarom, in overleg met de federale energieregulator CREG, een regeling uitgewerkt waardoor de bewoner een sociale korting wordt toegestaan.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Volgens de Ombudsdienst heeft mevrouw V. recht op sociaal tarief ingevolge de huidige regels inzake het sociaal tarief voor aardgas dat stelt dat de huurders van appartementen met collectieve verwarming toegang hebben tot dit tarief "wanneer de woningen in huur zijn gegeven voor sociale doeleinden door een sociale huisvestingsmaatschappij" (artikel 2, C van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van aardgas aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie).

ELECTRABEL weigert evenwel de sociale maximumprijs, zoals vastgelegd door de CREG, rechtstreeks toe te passen aangezien het warmte levert en geen gas. ELECTRABEL heeft het over een "sociale korting" die het toekent aan klanten die in een gebouw van een sociale huisvestingsmaatschappij wonen. Hierbij wordt een kost via een vaste vergoeding aangerekend.

ELECTRABEL maakt een onderscheid tussen recht-hebbers op het sociaal tarief die het geleverde aardgas individueel verbruiken, en zij die het verbruiken via een collectief verwarmingssysteem. ELECTRABEL verantwoordt de bijkomende vaste vergoeding die het aanrekent aan verbruikers in een collectief verwarmingssysteem door te verwijzen naar de kosten van de beheerder van de collectieve verwarming (metering, datahosting, toegang tot het online platform om de verbruiken op te volgen) en de kosten voor de individuele facturatie.

Volgens de CREG bestaat de vaste vergoeding echter alleen uit billing- en dunningskosten van ELECTRABEL. De werkelijke aard van deze vaste vergoeding is dus onduidelijk.

De Wet betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen van 12 april 1965 stelt bovendien:

*“HOOFDSTUK IV quater. - Tarifiering, openbare dienstverplichtingen, boekhouding.
Art. 15/10*

§ 2. Na advies van de commissie en overleg met de gewesten kan de federale minister bevoegd voor economie, na beraadslaging in Ministerraad, maximumprijzen vaststellen per kWh die op het gehele grondgebied gelden voor de levering van aardgas aan residentiële beschermde klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie. Deze maximumprijzen omvatten geen enkel forfaitair bedrag of vergoeding.”

De Ombudsdienst formuleert de aanbeveling:
“ELECTRABEL past het sociaal tarief toe voor het totale gefactureerde verbruik (18.539 kWh) bij de aanrekening van de vergoeding voor de levering van ‘warmte’ aan mevrouw V., zonder aanrekening van vaste vergoeding;”

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL gaat niet in op de aanbeveling. Het geeft als reden mee dat er vanaf 1 augustus 2016 een aanpassing is van het tarief voor de huurders van een woongelegenheid in appartementsgebouwen waarvan de verwarming gebeurt door middel van een collectieve installatie CHM en wanneer de

woning in huur wordt gegeven door een erkende sociale huisvestingsmaatschappij.

Dit nieuwe tarief zou equivalent zijn aan het sociaal tarief voor aardgas maar zal echter niet retroactief worden aangepast.

De facturatie blijft ongewijzigd en ELECTRABEL verwijst nogmaals naar de informatie over de aangerekende verbruiken en verwijst door naar de gebouwbeheerder indien de klant de meter en meterstanden wenst te controleren.

PRIJZEN/TARIEVEN

Prijsverhoging ingevolge verlengen of hernieuwen van het energiecontract

OMSCHRIJVING

De betrokken klanten zijn een contract met vaste tarieven voor een bepaalde duur aangegaan bij energieleverancier ESSENT.

Na de contractperiode (van 1, 2 of 3 jaar) heeft ESSENT het contract verlengd, maar werden bij deze verlengingen andere tarieven toegepast. Er is dus sprake van een hernieuwing van het contract. De hernieuwing van het contract werd door ESSENT medegedeeld door de informatie daarover te plaatsen op een tussentijdse factuur die enkele maanden voor de hernieuwing werd verstuurd.

De betrokken klanten gingen niet akkoord met deze aangepaste tarieven, aangezien zij nooit hun akkoord hebben gegeven voor deze prijsaanpassing.

De Ombudsdienst is van oordeel dat er voldoende elementen aanwezig zijn die de leverancier ertoe moeten aanzetten om de facturatie te herberekenen aan de oorspronkelijk gecontracteerde tarieven. Aangezien ESSENT hiertoe niet bereid was, heeft de Ombudsdienst aanbevelingen opgesteld.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:





De Ombudsdienst is van mening dat bij een stilzwijgende verlenging van een overeenkomst de overeenkomst wordt voortgezet onder dezelfde prijs en voorwaarden. Indien er een wijziging gebeurt aan de essentiële voorwaarden of de energieprijzen is er geen sprake van een stilzwijgende verlenging, maar van een hernieuwing van het contract.

Dit wordt eveneens uitdrukkelijk bepaald in het Consumentenakkoord in artikel VI.6:

“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 ten minste twee maanden voor de einddatum van de lopende overeenkomst een nieuw voorstel van leveringsovereenkomst over aan de consument. 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 een andere duurzame drager, of 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 duur 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.”

De Ombudsdienst stelt vast dat er een prijswijziging wordt doorgevoerd door ESSENT en er dus geen sprake is van een verlenging van het contract, maar van een hernieuwing van het contract. In dat geval moet ESSENT:

1) Duidelijk, ondubbelzinnig en op een specifieke wijze uitleggen waarin de nieuw voorgestelde voorwaarden verschillen van de bestaande overeenkomst. Een loutere mededeling op de tweede bladzijde van de voorschotfactuur voldoet hier niet aan.

2) De consument vragen om zijn instemming met het nieuwe voorstel uitdrukkelijk te bevestigen via brief of andere duurzame drager. Alleen verwijzen naar de mogelijkheid tot veranderen van leverancier of de opzegging van het contract door de klant, is onvoldoende.

De Ombudsdienst beval daarom aan om de facturatie vanaf de hernieuwing van het contract te herberekenen aan de tarieven die van toepassing waren op het oorspronkelijke contract.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ESSENT deelt mee dat de klant conform de toepasselijke regelgeving correct en tijdig geïnformeerd werd over de voortzetting van het contract en dat geen enkele wettelijke bepaling een uitdrukkelijke bevestiging van de klant vereist.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft in de aanbeveling reeds naar de regelgeving verwezen die bepaalt dat de leverancier om een uitdrukkelijke bevestiging van de voorgestelde prijzen moet verzoeken. Het standpunt van de Ombudsdienst blijft dan ook ongewijzigd.

LEVERANCIERSWISSEL

Vaste vergoeding voor een volledig jaar

OMSCHRIJVING

Bij het veranderen van leverancier ontvangt een klant een slotfactuur van OCTA+.

Uit nazicht van deze slotfactuur stelt hij vast dat er hem een vaste vergoeding wordt aangerekend voor 365 dagen, voor de periode van 01/12/2014 tot 30/11/2015. De klant betwist deze vaste vergoeding omdat hij maar klant is gebleven tot 30/06/2015.

Hij vindt dan ook dat de vaste vergoeding maar tot 30/06/2015 aangerekend mag worden.

De Ombudsdienst deelt deze mening. Aangezien OCTA+, na de bemiddelingspoging door de Ombudsdienst, nog steeds niet bereid is om de te veel aangerekende vaste vergoeding te crediteren, heeft de Ombudsdienst een aanbeveling geformuleerd.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is van mening dat dergelijke aanrekening van de vaste vergoeding een verdoken vorm van een verbrekingsvergoeding is, ongeacht de benaming ervan, de wijze waarop deze vergoeding wordt gecommuniceerd, vastgesteld in de contractuele voorwaarden of aangerekend op de slotfactuur.

De Ombudsdienst verwijst hierbij naar het Consumentenakkoord dat inzake de leverancierswissel het volgende bepaalt:

“De leveranciers waken erover dat er in voorkomend geval tegemoet wordt gekomen aan volgende doelstellingen:

...

In het geval van de oude leverancier:

...

- vermijden van administratieve kosten, aangerekend door de leverancier naar aanleiding van de beëindiging van de overeenkomst.

...

De oude leverancier van de getransfereerde klant verbindt er zich toe om bij de beëindiging van de overeenkomst:

3. De getransfereerde consument, behoudens één finale eindafrekening, geen enkele kost aan te rekenen omwille van de beëindiging van de overeenkomst.” (onderlijning door de Ombudsdienst)

Artikel 18 §2/3 van de wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt is eveneens duidelijk en niet vatbaar voor interpretatie:

“De huishoudelijke afnemer of de KMO 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.

De leverancier waarmee de huishoudelijke afnemer of de KMO een overeenkomst tot continue levering van elektriciteit sluit, wordt verondersteld gemandateerd te zijn om het recht bedoeld in het eerste lid uit te oefenen, tenzij uitdrukkelijke, andersluidende overeenkomst.

Wanneer de huishoudelijke afnemer of de KMO gebruik maakt van het recht dat hem wordt toegekend krachtens het eerste lid, mag hem hiervoor geen enkele vergoeding in rekening worden gebracht.” (onderlijning door de Ombudsdienst)

De Ombudsdienst stelt dus vast dat deze handelswijze indruist tegen de wet. De verbrekingsvergoedingen bij consumenten en KMO's werden immers afgeschafte opdat eindafnemers sneller en eenvoudiger van leverancier kunnen veranderen.

Het aanrekenen van een vaste vergoeding per gestart leveringsjaar zorgt opnieuw voor een financiële drempel bij het veranderen van energieleverancier. Indien een klant na enkele maanden een interessant voorstel ontvangt van een andere leverancier, remt het hem immers af om te veranderen, daar hij hoe dan ook de vaste vergoeding voor een volledig jaar aan zijn vorige leverancier dient te betalen.

Om dan geen enkel nadeel te ondervinden bij een leverancierswissel, kan de klant dus enkel overstappen op de einddatum van zijn contract. Zo niet moet hij een deel vaste vergoeding betalen voor een periode waar hij geen gebruik van heeft gemaakt. Bovendien dient hij eventueel opnieuw een vaste vergoeding voor diezelfde periode aan zijn nieuwe energieleverancier te betalen.

De Ombudsdienst beval OCTA+ dan ook aan om de vaste vergoeding pro rata aan te rekenen voor het aantal dagen dat de klant door OCTA+ beleverd werd.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

OCTA+ was niet bereid om de aanbeveling te volgen omdat zij *“niet de enige leverancier zijn die deze berekeningswijze toepast en het onredelijk zou zijn*



om van OCTA+ te verlangen de vaste vergoeding pro rata aan te rekenen, terwijl andere leveranciers de vaste vergoeding voor een heel jaar wel zouden mogen aanrekenen”.

OCTA+ deelt mee dat nergens in de wet staat dat het verboden is om klanten een volledige vaste vergoeding aan te rekenen. Volgens OCTA+ wordt de vaste vergoeding in eender welke omstandigheid aangerekend en is het dus geen verbrekingsvergoeding.

LEVERANCIERSWISSEL

Vaste vergoeding voor een volledig jaar

OMSCHRIJVING

Bij het veranderen van leverancier ontvangt een klant een slotfactuur van ESSENT.

Uit nazicht van deze slotfactuur stelt zij vast dat haar een vaste vergoeding voor een heel jaar, vanaf 01/01/2015 wordt aangerekend. De klant betwist deze vaste vergoeding gezien zij maar klant is gebleven tot 01/05/2015. Zij vindt dan ook dat de vaste vergoeding maar tot 01/05/2015 aangerekend mag worden en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

De Ombudsdienst deelt de mening van de klant. Aangezien ESSENT, na de bemiddelingspoging door de Ombudsdienst, nog steeds niet bereid is om de te veel aangerekende vaste vergoeding te crediteren, heeft de Ombudsdienst een aanbeveling geformuleerd.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is van mening dat dergelijke aanrekening van de vaste vergoeding een verdoken vorm van een verbrekingsvergoeding is, ongeacht de benaming ervan, de wijze waarop deze vergoeding wordt gecommuniceerd, vastgesteld in de contractuele voorwaarden of aangerekend op de slotfactuur.

De Ombudsdienst verwijst hierbij naar het Consumentenakkoord dat inzake de leverancierswissel het volgende bepaalt:

“De leveranciers waken erover dat er in voorkomend geval tegemoet wordt gekomen aan volgende doelstellingen:

...

In het geval van de oude leverancier:

...

- vermijden van administratieve kosten, aangerekend door de leverancier naar aanleiding van de beëindiging van de overeenkomst.

...

De oude leverancier van de getransfereerde klant verbindt er zich toe om bij de beëindiging van de overeenkomst:

3. De getransfereerde consument, behoudens één finale eindafrekening, geen enkele kost aan te rekenen omwille van de beëindiging van de overeenkomst.” (onderlijning door de Ombudsdienst)

Artikel 18 §2/3 van de wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt is eveneens duidelijk en niet vatbaar voor interpretatie:

“De huishoudelijke afnemer of de KMO 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.

De leverancier waarmee de huishoudelijke afnemer of de KMO een overeenkomst tot continue levering van elektriciteit sluit, wordt verondersteld gemandateerd te zijn om het recht bedoeld in het eerste lid uit te oefenen, tenzij uitdrukkelijke, andersluidende overeenkomst.

Wanneer de huishoudelijke afnemer of de KMO gebruik maakt van het recht dat hem wordt toegekend krachtens het eerste lid, mag hem hiervoor geen enkele vergoeding in rekening worden gebracht.” (onderlijning door de Ombudsdienst)

De Ombudsdienst stelt dus vast dat deze handelswijze indruist tegen de wet. De verbrekingsvergoedingen bij consumenten en KMO's werden immers afgeschaft opdat eindafnemers sneller en eenvoudiger van leverancier kunnen veranderen.

Het aanrekenen van een vaste vergoeding per gestart leveringsjaar zorgt opnieuw voor een financiële drempel bij het veranderen van energieleverancier. Indien een klant na enkele maanden een interessant

voorstel ontvangt van een andere leverancier, remt het hem immers af om te veranderen, daar hij hoe dan ook de vaste vergoeding voor een volledig jaar aan zijn vorige leverancier dient te betalen.

Om dan geen enkel nadeel te ondervinden bij een leverancierswissel, kan de klant dus enkel overstappen op de einddatum van zijn contract. Zo niet moet hij een deel vaste vergoeding betalen voor een periode waar hij geen gebruik van heeft gemaakt. Bovendien dient hij eventueel opnieuw een vaste vergoeding voor diezelfde periode aan zijn nieuwe energieleverancier te betalen.

De Ombudsdienst beval ESSENT dan ook aan om de vaste vergoeding pro rata aan te rekenen voor het aantal dagen dat de klant door ESSENT beleverd werd.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ESSENT deelt mee dat er geen sprake is van een verbrekingsvergoeding omdat *“een verbrekingsvergoeding werd aangerekend om kosten naar aanleiding van de stopzetting van de overeenkomst te vergoeden. De aanrekening van de vaste vergoeding gebeurt niet naar aanleiding van de stopzetting, maar wordt gewoon op de eerste afrekening gezet.”*

ESSENT rechtvaardigt de aanrekening van de vaste vergoeding per gestart leveringsjaar omdat *“geen enkele wettelijke bepaling dit verbiedt. Vrije prijszetting is één van de belangrijke fundamenteën van de Europese liberalisering en de Europese Commissie heeft al meermaals duidelijk aangegeven dat prijsregulering in strijd is met de Europese energierichtlijnen.”*

ESSENT is in zijn reactie tevens van mening dat de klanten *“vóór contractsluiting afdoende geïnformeerd zijn dat de vaste vergoeding integraal bij de start van ieder leveringsjaar verschuldigd is, daar dit transparant op de tariefkaart vermeld staat”*.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

In verband met de opmerking dat er geen wettelijke bepaling is die dergelijke aanrekening verbiedt, betreurt de Ombudsdienst deze stelling van ESSENT omdat ESSENT op deze manier de bestaande wettelijke bepalingen tracht te omzeilen. De Ombudsdienst blijft dan ook bij het standpunt dat dergelijke aanrekening van de vaste vergoeding

een verdoken vorm van een verbrekingsvergoeding is, ongeacht de benaming ervan, de wijze waarop deze vergoeding wordt gecommuniceerd, vastgesteld in de contractuele voorwaarden of aangerekend op de slotfactuur.

De Ombudsdienst wil evenwel opmerken dat de wettelijke bepalingen het ESSENT wel toelaten om op de eerste afrekeningsfactuur de vaste vergoeding voor een heel verbruiksjaar aan te rekenen. Indien de klant echter vroeger vertrekt - en dus geen heel verbruiksjaar klant is geweest bij ESSENT - dient ESSENT het te veel aangerekend bedrag op de slotfactuur dan wel in mindering te brengen.

In verband met de opmerking van ESSENT dat de consumenten afdoende geïnformeerd zijn en de wijze van aanrekening transparant op de tariefkaart staat, kan de Ombudsdienst vaststellen dat de tariefkaarten/verlengingsbrieven waar ESSENT naar verwijst enkel het volgende vermelden:

ENKELVOUDIGE METER

	1 jaar	Formule (excl. BTW)
Abonnement (in euro/gestart leveringsjaar)	19,99	
Energieprijs (in eurocent per kWh)	6,14	0,1* Endex (20d1,0,3) + 0,444

De Ombudsdienst merkt op dat de verlengingsbrieven, tariefkaarten of de algemene of bijzondere voorwaarden geen enkele verdere informatie geven over de wijze van aanrekenen van de vaste vergoeding. De Ombudsdienst is dan ook van mening dat enkel de vermelding *“/gestart leveringsjaar”* niet als transparante communicatie beschouwd kan worden.

Met betrekking tot de verwijzing naar de Europese Commissie die zou aangeven dat prijsregulering in strijd is met de Europese richtlijnen, wil de Ombudsdienst meedelen dat:

- het laatste energieforum in Londen dd. 23-24 februari 2016 dat door de Europese Commissie wordt georganiseerd, oproept om drempels die het veranderen van leverancier belemmeren, met inbegrip van onterechte vergoedingen, weg te nemen.



- de Ombudsdienst via het Europees netwerk NEON aan de Europese Commissie, DG Energy, een overzicht heeft gegeven van de situatie in België naar aanleiding van de afschaffing van de verbrekingsvergoeding, om de positieve impact ervan op de marktwerking te promoten bij de lidstaten.

MARKTPRAKTIJKEN

Contractuele korting

OMSCHRIJVING

De Ombudsdienst heeft 7 aanbevelingen geformuleerd aan OCTA+ voor dossiers waarbij de betrokkenen een klacht hadden ingediend omdat zij op hun jaarafrekeningsfactuur geen korting van 100 euro hadden gekregen, terwijl die hen wel beloofd was bij de intekening van de groepsaankoop.

OCTA+ wil voor de betrokken dossiers de korting niet toekennen omdat de afnemers niet voldaan hadden aan de voorwaarde om alle tussentijdse facturen binnen de betalingstermijn te betalen.

Uit de klachtendossiers blijkt evenwel dat er verschillende redenen zijn waarom de klanten een factuur laattijdig betaald hadden. De bewuste tussentijdse factuur werd helemaal niet of te laat ontvangen, men had zelf 100 euro in mindering gebracht op de twaalfde en laatste tussentijdse factuur of men was op verlof op het moment dat de factuur ontvangen werd.

Aangezien OCTA+ na de bemiddelingspoging nog steeds niet bereid was om de korting toe te kennen, heeft de Ombudsdienst aanbevelingen geformuleerd.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft de aanbevelingen geformuleerd op basis van het feit dat het contractvoorstel niet voldeed aan de bepalingen van het Consumentenakkoord en de Gedragscode en misleidend was inzake prijstransparantie.

Op het voorstel dat de klanten hebben mogen ontvangen, stonden nergens de voorwaarden om de korting te bekomen duidelijk vermeld. De klanten gingen er zo van uit dat de korting ten allen tijde zou worden toegekend.

De Ombudsdienst heeft zich tevens de vraag gesteld of de schrapping van een korting van 100 euro wel redelijk evenredig kan worden geacht met het nadeel dat door OCTA+ werd geleden. In geval van wanbetaling zijn er reeds specifieke bepalingen in het Energiebesluit van 19 november 2010 van de Vlaamse regering opgenomen. Bovendien bepalen de algemene voorwaarden van OCTA+ dat er voor een herinneringsbrief 7,5 euro kosten worden aangerekend en 15 euro voor een aangetekende zending.

De Ombudsdienst beval OCTA+ dan ook aan om de korting van 100 euro toe te kennen.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

OCTA+ deelt mee dat de toekenningsvoorwaarde van de bonus beschreven stond op de tarieffiche die geraadpleegd kon worden bij ontvangst van het voorstel. OCTA+ haalt ook aan dat de klanten bij het ondertekenen van het contract hebben aangekruist dat ze de algemene voorwaarden aanvaarden. OCTA+ wijst er op dat het niet gaat om geleden schade, maar dat het de korting niet wenst toe te kennen omwille van nauwgezette handhaving van hun contractuele voorwaarden.

MARKTPRAKTIJKEN

Verkooppraktijken

OMSCHRIJVING

Een klant krijgt bezoek van een deur-aan-deur-verkoper van ELECTRABEL en tekent een contract. Wanneer de klant van ELECTRABEL de bevestigingsbrief van het contract ontvangt, stelt hij vast dat de door ELECTRABEL vermelde tarieven niet overeenkomen met de tarieven die op het door hem ondertekende contract werden vermeld.

De klant betwist deze tarieven en vraagt aan ELECTRABEL om de oorspronkelijk voorgestelde tarieven toe te passen. ELECTRABEL is hiertoe niet bereid en annuleert het contract van de klant. De klant gaat hier niet mee akkoord en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

Aangezien ELECTRABEL na de bemiddelingspoging door de Ombudsdienst nog steeds niet bereid is

om de klant in te schrijven met de oorspronkelijk voorgestelde tarieven, heeft de Ombudsdienst een aanbeveling geformuleerd.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

ELECTRABEL is niet bereid om de door de verkoper vermelde tarieven toe te passen omdat deze tarieven niet overeenkomen met hun officiële tarieven, er geen eenheid werd vermeld bij de door de verkoper genoteerde tarieven en omdat het gaat om een vergissing door de verkoper.

De Ombudsdienst merkt hierbij op dat de verkoper van ELECTRABEL de tarieven bewust op het contract heeft genoteerd.

De tarieven die door de verkoper van ELECTRABEL werden genoteerd zijn tevens all-inprijzen, zoals deze vermeld dienen te worden volgens de Gedragscode, en zijn dus inclusief BTW en men kan ervan uitgaan dat de eenheid in eurocent per kWh werd uitgedrukt zoals dat ook het geval is voor de prijzen op de tariefkaarten.

De Ombudsdienst beval ELECTRABEL dan ook aan om een compensatie toe te kennen die gelijk is aan de korting die ook beloofd werd aan de klager als hij klant zou worden bij ELECTRABEL, zijnde 70 euro voor elektriciteit en 50 euro voor aardgas.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

Als reactie op de aanbeveling herhaalt ELECTRABEL simpelweg zijn antwoord dat werd medegedeeld tijdens de bemiddelingspoging.

MARKTPRAKTIJKEN

Verkooppraktijken

OMSCHRIJVING

De heer S., een Duitstalige, vroeg aan een vertegenwoordiger van ENI hem documentatie in het Duits te bezorgen. De vertegenwoordiger vroeg hem een in het Frans opgesteld document te ondertekenen zodat ENI kon nagaan of de aanbieding ook voor hem geldig was. De heer S. ondertekende dit. Toen hij een factuur van ENI ontving, nam hij telefonisch contact op met de klantendienst om de factuur en

het zogenaamde contract aan te vechten, maar zonder succes.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Het contract, getekend op 21/11/2014, stelt uitdrukkelijk dat de klant kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden en de tarievenlijst. De heer S. heeft op het tevredenheidsdocument dat hij ondertekende aangegeven dat hij het had gelezen en goedgekeurd. Dat houdt in dat hij onder andere goed had begrepen dat ENI zijn nieuwe energieleverancier zou worden. De verkoper heeft de opmerking genoteerd dat de klant zijn facturen in het Duits wenst te ontvangen, wat onmogelijk is bij ENI. Gezien het contract en het door de heer S. ondertekende tevredenheidsdocument, zal ENI het contract noch de facturen voor de leveringsperiode annuleren. Op het contract staat uitdrukkelijk vermeld dat alle communicatie standaard via e-mail zal verlopen. Er werd dus een bevestiging van het contract verstuurd via e-mail. Deze e-mails worden automatisch verzonden.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met:

- 1) het feit dat er een contract werd gesloten met de heer S. naar aanleiding van het bezoek van een agent;
- 2) het feit dat de heer S. zich in het Duits uitdrukt en gewoon informatie wilde over ENI;
- 3) het feit dat het om een consumentenverkoop buiten de verkoopruimte gaat;
- 4) het feit dat punt I.3. van de Gedragscode voor de "verkoop buiten verkoopruimten" en de "verkoop op afstand" bepaalt dat:

"Leveranciers en verkoopsagenten maken geen misbruik van de zwakheid van de consument. Zo worden er bijvoorbeeld geen overeenkomsten aangeboden of afgesloten met consumenten die klaarblijkelijk niet in staat zijn om de draagwijdte van de voorgestelde overeenkomst te beoordelen. Zij treden eveneens bijzonder gereserveerd op ten aanzien van ouderen, mindervaliden en kansarmen."

- 5) het feit dat punt II van de Gedragscode het energiebedrijf ertoe verplicht de consument te informeren over verschillende elementen van het



contract tijdens een consumentenverkoop buiten de verkoopruimte. Dit bepaalt dat:

“De verkopen aan de consument gesloten buiten de verkoopruimten moeten het voorwerp uitmaken van een schriftelijk en ondertekend contract. De verkoper overhandigt de consument een origineel exemplaar van het door beide partijen ondertekend contract.

De leverancier bevestigt naderhand het contract via een aan de consument persoonlijk gericht schrijven, of – mits de uitdrukkelijke instemming van de consument – via een andere duurzame drager.”

De bevestiging vermeldt onder andere, op een heldere en duidelijke manier, verschillende specifieke elementen en tevens een kopie van het door de leverancier ondertekend contract, met inbegrip van de algemene en eventuele bijzondere voorwaarden, en ten slotte dat de consument het recht heeft om binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de bevestiging van de leverancier de overeenkomst te herroepen.

- 6) het feit dat de bevestiging via e-mail werd verstuurd;
- 7) het feit dat deze e-mails automatisch worden verstuurd en dat ENI niet in staat is ons een exacte kopie te bezorgen van het verzonden e-mailbericht;
- 8) het feit dat het contract een bepaling bevat die het tegenovergestelde is van wat de Gedragscode voorziet, omdat de rechtstreeks via de post naar de consument gestuurde bevestiging de uitzondering wordt in plaats van de algemene regel.

Volgens ENI stelt het Consumentenakkoord dat er twee mogelijkheden zijn om het contract te bevestigen: per brief of via een andere duurzame drager. Als de leverancier kiest voor bevestiging via een duurzame drager, is hiervoor de voorafgaande en uitdrukkelijke toestemming van de klant nodig. ENI meent immers dat de vermelding in het contract *“De voorschot- en jaarlijkse facturen, de contractbevestigingen en -verlengingen worden*

standaard via e-mail verzonden. Kruis hierboven het vakje aan als u deze documenten kosteloos via de post wilt ontvangen” met de vermelding van het e-mailadres een voorafgaande en uitdrukkelijke toestemming van de klant vormt.

De Ombudsdienst heeft dus de vernietiging gevraagd van het contract van de heer S.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENI kan geen gunstig gevolg aan de aanbeveling geven. Rekening houdend met bepaalde elementen in het dossier zoals de ondertekening van een contractformulier, de handtekening vlakbij het vetgedrukte woord “contract”, de vermelding van een bankrekeningnummer en de ondertekening van een domiciliëringsopdracht, de ondertekening van het tevredenheidsdocument met de woorden “gelezen en goedgekeurd” enz..., vindt ENI het erg twijfelachtig dat de heer S. enkel informatie wilde ontvangen over ENI en dat hij klaarblijkelijk niet in staat was te beseffen dat hij een contract ondertekende met ENI.

Niettemin was ENI bereid de kosten voor zijn rekening te nemen voor de invordering die in gang werd gezet door zijn externe incassobureau. ENI heeft de bevestiging van het contract verzonden via e-mail, en dit in overeenstemming met het Akkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt”.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Het dossier werd afgesloten en de heer S. werd erop gewezen dat als hij geen voldoening heeft gekregen en hij dit nuttig en aangewezen acht, het voor hem altijd mogelijk is zich tot de bevoegde rechterlijke instanties te wenden.

BETALINGSPROBLEMEN

Invordering energieschuld

OMSCHRIJVING

In maart 2010 heeft mevrouw V. een huis met haar partner gekocht. Na enkele maanden verbouwen eindigt hun relatie en in maart 2014 verkopen ze het pand. Buiten de verbouwingen is er slechts een beperkt verbruik geweest om het huis vorstvrij te houden.

De eindafrekening van LAMPIRIS bedroeg echter 837,67 euro. Blijkbaar was de hoge afrekening te wijten aan het feit dat de meterstanden sinds 2008 steeds werden geschat. Doordat deze schattingen te laag werden berekend, kreeg mevrouw V. een deel van het verbruik sinds 2008 aangerekend. Na overleg met de distributienetbeheerder heeft EANDIS een compensatievoorstel opgemaakt volgens de bepalingen van het Technisch Reglement. Hierbij heeft EANDIS, na akkoord van de klager, een bedrag aan mevrouw V. teruggestort van 881,95 euro.

De klager heeft het bedrag van de compensatie gebruikt om het openstaand saldo bij LAMPIRIS aan te zuiveren. LAMPIRIS had dit saldo echter al doorverkocht aan een incassokantoor. De Ombudsdienst heeft gevraagd de intresten en kosten te laten vallen.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Door de betaling is het dossier bij het incassokantoor afgesloten. LAMPIRIS komt niet tegemoet in intresten of kosten.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Mevrouw V. heeft reeds op 24/08/2011 schriftelijk aan LAMPIRIS gemeld dat ze niet akkoord gaat met de eindafrekening. LAMPIRIS heeft op 26/08/2011 via aangetekende zending geantwoord dat de klager de netbeheerder dient te contacteren aangezien de beginmeterstanden door de netbeheerder geschat werden. De klacht was terecht aangezien de netbeheerder een compensatie heeft uitbetaald aan de klager op 2/06/2015.

Het Technisch Reglement stelt het volgende:

“Artikel V.3.11.3

§1 Een distributienetgebruiker kan tot twee jaar na een meteropname de meetgegevens van die meteropname betwisten bij de distributienetbeheerder of via zijn leverancier bij de distributienetbeheerder.”

Lampiris heeft dus onterecht de klacht in 2011 afgesloten en heeft nagelaten om bij de netbeheerder een rechtzetting te vragen van de geschatte beginmeterstanden. Het is aan de leverancier om, in de hoedanigheid van enig contactpunt voor de consument, de nodige informatie op te vragen bij derden, in casu de distributienetbeheerder.

LAMPIRIS heeft het openstaand saldo doorverkocht aan een buitenlands incassobureau op 31/05/2014.

Punt VIII, b van het Consumentenakkoord voorziet het volgende omtrent de betwisting van facturen:

“b) betwisting van facturen

Indien de klacht over een factuur terecht is of nog verder moet worden onderzocht, wordt de invordering door de leverancier van de uitstaande en betwiste bedragen onmiddellijk na ontvangst van de klacht opgeschort. Het antwoord van de leverancier aan de consument maakt hiervan duidelijk melding. Het vermeldt duidelijk het niet betwiste bedrag en de datum waartegen dit moet worden betaald door de consument. Op geen enkele manier mogen kosten in rekening worden gebracht voor de afhandeling van klachten.”

De Ombudsdienst heeft de volgende aanbeveling geformuleerd:

“LAMPIRIS neemt alle kosten die door de klager werden betaald aan het incassobureau, uitgezonderd de hoofdsom van 1.852,08 euro, ten laste. Deze kosten omvatten het schadebeding van 185,21 euro en alle intresten die werden aangerekend tot op de dag van de betaling door mevrouw V.”

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

Volgens LAMPIRIS is louter de melding van de klager dat ze niet akkoord gaat met de afrekening niet voldoende om van een betwisting te spreken. Daarom heeft LAMPIRIS de klager doorverwezen naar de netbeheerder.

De klager heeft hierop geen contact opgenomen met de netbeheerder noch met LAMPIRIS om een correctie te vragen. LAMPIRIS had, naar eigen zeggen, onvoldoende gegevens om een aanpassing te vragen bij de netbeheerder.

LAMPIRIS gaat dus niet in op de aanbeveling en zal de kosten niet voor zijn rekening nemen.

Beleidsadvies

6

De Ombudsdienst heeft op 15 april 2016 aan de federale minister voor Energie een beleidsadvies nr. 16.009 over "Voorstellen tot aanpassing en verbetering van het consumentenakkoord" toegezonden.

Het federaal regeerakkoord voorziet immers dat het sectorale consumentenakkoord *"de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt"*, dat ondertussen reeds meer dan 10 jaar bestaat en laatst werd herzien in 2013, ten laatste in 2016 zou worden geëvalueerd.

Deze voorstellen van de Ombudsdienst vloeien voort uit:

- de bevindingen van de Ombudsdienst in het kader van de alternatieve regeling van geschillen waarvan de klachtgegevens en de aanbevelingen terug te vinden zijn in de jaarlijkse activiteitenverslagen van 2014 en van 2015;
- het beleidsadvies nr. 14.007 over het Memorandum van de Ombudsdienst (zie <http://www.ombudsmanenergie.be/nl/publicaties/advies-14007-van-24-november-2014>);
- de aanbevelingen uit het tweejaarlijks verslag 2014-2015 dat het interfederaal Steunpunt Armoedebestrijding publiceerde in januari 2016 (<http://www.armoedebestrijding.be/tweejaarlijksverslag8.htm>). Als publieke dienst nam ook de Ombudsdienst deel aan het overleg en de totstandkoming van het verslag dat focust op de relatie tussen publieke diensten en armoede en ook het belang onderstreept van energie in deze problematiek.



Deze voorstellen betreffen de consumentenbescherming in de energiesector die tot de bevoegdheid van de minister van Consumentenbescherming behoren en, voor wat de strijd tegen de energiearmoede betreft, ook tot de bevoegdheden van de staatssecretaris voor Armoedebestrijding. Daarom doen de ombudsmannen de oproep om ook de instanties en organisaties die actief zijn binnen de energiemarkt en de bestrijding van de energiearmoede op federaal en gewestelijk vlak, zoals regulatoren, administraties, agentschappen, consumenten- en armoedeorganisaties zoveel mogelijk te betrekken bij de bespreking van de voorstellen tot verbetering van het consumentenakkoord.



VOORSTELLEN TOT AANPASSING EN VERBETERING VAN HET CONSUMENTENAKKOORD

Aanrekenen vaste vergoeding op slotfactuur voor volledig jaar van het contract bij vervroegde opzeg of vertrek

OMSCHRIJVING VAN PROBLEEM

Sommige leveranciers proberen een verdoken verbrekingsvergoeding aan te rekenen wanneer hun klanten vervroegd vertrekken naar een andere leverancier en voortijdig hun energiecontract verbreken. Dergelijke vergoeding wordt bijvoorbeeld aangerekend door een vaste vergoeding voor een

volledig jaar te factureren op de slotfactuur in plaats van deze vaste vergoeding enkel aan te rekenen voor de duur van de werkelijke levering van elektriciteit en/of aardgas zoals vermeld op de slotfactuur. Dit druist in tegen artikel 18, §2/3 van de elektriciteitswet dat het volgende bepaalt:

“§ 2/3. De huishoudelijke afnemer of de KMO 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.



De leverancier waarmee de huishoudelijke afnemer of de KMO een overeenkomst tot continue levering van elektriciteit sluit, wordt verondersteld gemandateerd te zijn om het recht bedoeld in het eerste lid uit te oefenen, tenzij uitdrukkelijke, andersluidende overeenkomst.

Wanneer de huishoudelijke afnemer of de KMO gebruik maakt van het recht dat hem wordt toegekend krachtens het eerste lid, mag hem hiervoor geen enkele vergoeding in rekening worden gebracht.

De verbrekingsvergoedingen bij een vroegtijdige verbreking van het contract werden vanaf 13 september 2012 afgeschaft opdat consumenten sneller en eenvoudiger van leverancier kunnen veranderen. Bovendien stelt de wet dat er "geen enkele vergoeding" in rekening mag worden gebracht zodat dit geldt voor elke vergoeding naar aanleiding van de verbreking van de overeenkomst en dit dus ongeacht de benaming of de wijze waarop ze worden vastgesteld of aangerekend. Het aanrekenen van een vaste vergoeding per gestart leveringsjaar zorgt er nu opnieuw voor dat consumenten minder snel geneigd zijn om te veranderen van energieleverancier. Indien klanten na enkele maanden een interessant voorstel ontvangen van een andere leverancier, remt het hen immers af om te veranderen, omdat zij hoe dan ook de vaste vergoeding voor een volledig jaar aan hun vorige leverancier dienen te betalen.

Om geen enkel nadeel te ondervinden bij een leverancierswissel kan deze klant dus enkel overstappen op de einddatum van het leveringsjaar of zijn contract. Zo niet dient hij een deel vaste vergoeding te betalen voor een periode waar hij geen gebruik van maakt.

Klanten zijn bovendien niet op de hoogte van deze handelswijze van de leverancier. Op de tariefkaarten of de contracthernieuwing staat achter de abonnementskost "gestart leveringsjaar" zonder enige verdere toelichting.

VOORSTEL VAN AANPASSING CONSUMENTEN-AKKOORD

Het bestaande punt III.2.1 kan verder aangevuld worden met volgend onderlijnd gedeelte:

"Bij opzegging/beëindiging van een lopende leveringsovereenkomst wordt nooit een schade- of verbrekingsvergoeding, ongeacht de benaming, aangerekend aan de consument, noch kan enig definitief verworven korting worden teruggevorderd, ook niet wanneer de effectieve switch zou worden doorgevoerd voor het verstrijken van de wettelijke opzegtermijn van één maand. Reeds aangerekende kosten of vergoedingen worden pro rata terugbetaald voor de nog niet verstreken leveringsperiode."

Een andere mogelijke oplossing is een verbod op het aanrekenen van een vaste vergoeding zodat deze vergoeding voor de zogenaamde billing- en dunningkosten nog enkel via de verbruiksprijzen of tarieven per kWh van de leverancier wordt verwerkt. Dit verhoogt de transparantie en vooral de vergelijkbaarheid van de prijzen.

Hernieuwing energiecontracten via afzonderlijk schrijven en mits uitdrukkelijke vraag tot instemming met het nieuwe contract

OMSCHRIJVING VAN PROBLEEM

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

Vanaf 1 januari 2014 zijn in punt VI.6 van het consumentenakkoord de volgende bepalingen van toepassing op de verlenging en/of hernieuwing van contracten:

"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 duur 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."

Sommige leveranciers begrijpen hieruit dat, indien zij de consument erop wijzen dat de vernieuwing van het contract uitgevoerd wordt met het goedkoopste equivalent product, zij geen uitdrukkelijke toestemming van de klant nodig hebben. Zij informeren de klant dan ook op de volgende wijze: "om uw contract te verlengen hoeft u helemaal niets te doen."

Ook wordt het nieuwe contractvoorstel onoverzichtelijk en in kleine letters megedeeld op een tussentijdse factuur, wat zorgt voor ongenoegen bij de consument die uiteraard niet elke maandelijks factuur uitgebreid gaat bekijken.

VOORSTEL VAN AANPASSING VAN PUNT IV.6 VAN HET CONSUMENTENAKKOORD

"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 via een afzonderlijk schrijven, een nieuw voorstel van leveringsovereenkomst over ten minste twee maanden voor de einddatum van de lopende overeenkomst.

Op dit afzonderlijk schrijven verzoekt de leverancier 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 duur 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."

Verlengen/hernieuwen van contracten enkel met actieve contracten die beschikbaar zijn voor nieuwe klanten om energielevering aan duurdere slapende contracten te vermijden

OMSCHRIJVING VAN PROBLEEM

Als consumenten een voordelig contract hebben afgesloten bij een energieleverancier (bijvoorbeeld via een groepsaankoop), heeft de leverancier de mogelijkheid om na de einddatum van de overeenkomst en bij gebrek aan uitdrukkelijke instemming van de klant met een nieuw voorstel van leveringsovereenkomst (zie vorig punt), het contract te hernieuwen aan het goedkoopste equivalent product. Hij dient dan simpelweg het specifiek contracttype van de klant uit zijn aanbod te halen. Zo is de leverancier ingedekt dat hij niet jarenlang dient te leveren aan het (voor de klant) voordelige contract.

Als consumenten daarentegen een (voor hen) nadelig contract hebben afgesloten, heeft de leverancier wel de mogelijkheid om dit contract stilzwijgend te verlengen. Zoals ook de hernieuwing van het contract, wordt deze verlengingsboodschap vaak onduidelijk en in het klein op een tussentijdse factuur megedeeld.

Leveranciers hebben er dus baat bij om duurdere, slapende contracten (meestal van niet-actieve klanten die nog nooit van leverancier zijn veranderd) zo





lang mogelijk actief te houden. Deze contracten worden zelfs niet meer aangeboden aan nieuwe klanten omdat deze niet meer concurrentieel zijn. Klanten die dus nog nooit van leverancier zijn veranderd en nog steeds gefactureerd worden aan de tarieven van hun oorspronkelijk contract, betalen mogelijk dus al jaren te veel voor een identiek recent product.

VOORSTEL VAN AANPASSING CONSUMENTEN- AKKOORD

Toevoeging in punt VI.6 van het volgende:

"Stilzwijgende verlenging houdt in dat de bestaande overeenkomst zonder enige wijziging in het nadeel van de consument wordt verder gezet voor een nieuwe termijn. Dit betekent onder meer dat de prijzen en voorwaarden van de verlengde overeenkomst niet nadeliger mogen zijn dan de prijzen en voorwaarden die aan nieuwe klanten aangeboden worden. Indien de producten waarop de verlenging betrekking heeft toch nadeliger zijn is er geen sprake meer van stilzwijgende verlenging."

Modelformulier voor herroeping

OMSCHRIJVING VAN PROBLEEM

De Ombudsdienst wordt regelmatig geconfronteerd met zogenaamde ongewenste switches van leverancier ingevolge verkooppraktijken van leveranciers waarbij er problemen zijn met de herroeping van een contract waarmee de consument al dan niet heeft ingestemd. Het is uiteraard aan de leverancier om aan te tonen dat de consument een overeenkomst heeft ondertekend of met het aangeboden energiecontract heeft ingestemd maar er zijn ook problemen met de herroeping van contracten binnen de termijn van 14 kalenderdagen. Dit vooral indien de leverancier beweert geen kennis te hebben van een vraag tot herroeping van het contract en de consument deze vraag tot herroeping niet kan aantonen.

VOORSTEL VAN AANPASSING CONSUMENTEN- AKKOORD

De Ombudsdienst stelt voor om in de gedragscode te voorzien dat de leverancier bij de bevestiging van

een overeenkomst niet enkel melding maakt van een herroepingstermijn van ten minste 14 kalenderdagen maar dat de leverancier tevens het modelformulier van herroeping toevoegt zoals voorzien als bijlage 2 van Boek VI Wetboek economisch recht.

Facturen op naam van bewoner/eigenaar na een verhuisprocedure

OMSCHRIJVING VAN PROBLEEM

Nadat een bewoner zijn verhuis uit een woning heeft gemeld, starten verschillende leveranciers de facturatie op naam van "bewoner/eigenaar" en soms zelfs op de specifieke naam van de nieuwe bewoner of eigenaar als deze werd doorgegeven door de vorige bewoner.

De nieuwe bewoners gaan echter, terecht, niet akkoord met deze facturen. Deze facturen werden immers opgemaakt zonder geldig leveringscontract en aan de hand van tarieven waarvan de klant niet in kennis werd gebracht, laat staan dat hij hiervoor zijn goedkeuring heeft gegeven. Leveranciers kennen zich hierdoor dus het recht toe om eender welk tarief voor de energieprijzen en jaarlijkse vergoeding aan te rekenen.

Die leveranciers beroepen zich op het Energiebesluit van de Vlaamse overheid dat in artikel 5.5.1 het volgende bepaalt:

"Vanaf de verhuisdatum van de oude bewoner vallen alle kosten die vanaf die datum veroorzaakt worden door de levering van elektriciteit of aardgas, ten laste van de nieuwe bewoner of van de eigenaar in afwachting van een nieuwe bewoner."

De nieuwe bewoner of eigenaar heeft echter het recht om te kiezen aan welke leverancier hij het verbruik wenst te betalen. Het is bovendien aan de distributienetbeheerder om in het kader van zogenaamde MOZA-procedures op zoek te gaan naar de distributienetgebruiker op een bepaald afnamepunt wanneer die gebruiker nog geen leveringscontract met een leverancier heeft afgesloten. Het is niet aan de leverancier van de vorige bewoner

om die taak op zich te nemen en verbruik waarvoor er geen geldig energiecontract is afgesloten op naam van een bewoner/eigenaar te factureren. De leverancier van de vorige bewoner moet immers een MOZA-procedure opstarten wanneer er zich in geval van verhuis geen nieuwe klant aanbiedt bij hemzelf of bij een andere leverancier.

Sommige eigenaars, zoals sociale huisvestingsmaatschappijen, sluiten ook contracten af bij hun leverancier wanneer er een verhuis plaatsvindt in een sociale woning. Als die leverancier van de sociale huisvestingsmaatschappij de verhuis later verwerkt dan de leverancier van de vorige bewoner, heeft deze laatste reeds een switch opgestart en wordt er een verbruik aangerekend dat niet in de boekhouding van de huisvestingsmaatschappij kan ingebracht worden.

VOORSTEL VAN AANPASSING CONSUMENTEN-AKKOORD

Punt IV. Verhuizing kan als volgt aangevuld worden:

“6. De verhuizing kan geen aanleiding geven tot de aanrekening van verbruik aan de nieuwe bewoner/eigenaar door de oude leverancier zonder dat deze laatste over een geldig leveringscontract met de nieuwe bewoner/eigenaar beschikt.”

Opstellen en versturen van een factuur met overschrijvingsformulier en van een kredietnota per post indien klanten niet kiezen voor onlinecontracten via e-billing en e-payment

OMSCHRIJVING VAN PROBLEEM

Sommige leveranciers sturen bij de tussentijdse facturen geen vooraf ingevuld overschrijvingsformulier meer mee om hun klanten ertoe aan te zetten om hun facturen via e-mail te ontvangen of via domiciliëring te betalen. Klanten die niet vertrouwd zijn met het internet of die geen domiciliëring wensen dienen telkens te telefoneren om overschrijvingsformulieren op te vragen. Tijdens dit telefoongesprek wordt ook aangedrongen om een bankdomiciliëring te nemen.

Sommige leveranciers versturen de facturen wel per post, maar versturen geen kredietnota's

(bij rechtzettingfacturen). De consumenten kunnen deze enkel raadplegen via het online klantenportaal op de website van de leverancier. De leveranciers lichten de klanten ook niet in dat er kredietnota's werden opgemaakt. Dit is enorm verwarrend voor consumenten als zij wel een factuur ontvangen voor een periode, maar geen kredietnota voor deze periode ontvangen. Indien de consument bovendien geen klant meer is, heeft hij ook geen toegang meer tot het klantenportaal, waardoor hij de kredietnota's dus nooit zal kunnen raadplegen.

VOORSTEL VAN AANPASSING CONSUMENTEN-AKKOORD

“V.I.14. Te voorzien in diverse betalingsmogelijkheden waaronder minstens de domiciliëring en de overschrijving. Voor een overschrijving die wordt meegestuurd bij de te betalen factuur, mogen geen bijkomende kosten worden aangerekend. De beide betalingsmogelijkheden worden onder deze voorwaarden verzekerd voor elke tariefformule die de leverancier aanbiedt. Kredietnota's worden op eenzelfde manier aan de klant bezorgd als de facturen die ze vervangen of verbeteren.”

Dateren van uitgaande stukken

OMSCHRIJVING VAN PROBLEEM

Sommige leveranciers postdateren de facturen en brieven die ze uitsturen. Als datum gebruiken ze niet de verzenddatum van de brief, maar de verwachte ontvangstdatum ervan door de klant. Hierbij gebeurt het dat een factuur op dezelfde dag (of zelfs een dag vroeger) ontvangen wordt als de datum op de factuur, wat onrealistisch is.

Een tweede probleem is dat bepaalde leveranciers onvoldoende rekening houden met de verwachte ontvangstdatum van een factuur. De leverancier dateert bijvoorbeeld zijn tussentijdse facturen op de eerste dag van de maand en eist als betalingsdatum uiterlijk de vijftiende dag van de maand. De leverancier houdt hier onvoldoende rekening met de tijd die moet gerekend worden tussen het versturen van een factuur en het ontvangen ervan door de klant. De klant zou dus bijvoorbeeld tot de





achttiende van de maand de tijd moeten hebben om te betalen. De werkelijke verzenddatum varieert van 3 dagen tot 1 dag vóór de eerste kalenderdag van de maand omdat het consumentenakkoord bepaalt dat een factuur wordt geacht ontvangen te zijn 3 kalenderdagen na de verzending ervan.

Bijvoorbeeld:

Een factuur wordt op 31/03/2016 verstuurd en heeft als datum 01/04/2016. De betalingsdatum op de factuur is 15/04/2016.

De factuur die op 31/03/2016 wordt verstuurd, wordt evenwel geacht ontvangen te zijn op 03/04/2016. De klant zou dus tot 18/04/2016 de tijd moeten hebben om te betalen.

VOORSTEL VAN AANPASSING CONSUMENTEN-AKKOORD

Het bestaande punt VI.3 kan aangevuld worden als volgt:

“3. Alle stukken uitgaande van de leverancier worden gedateerd met de effectieve datum van verzending ervan”

Afrekenings-, slot-, en correctiefacturen in het nadeel van de consument moeten binnen de 12 maanden worden opgesteld zo niet zijn ze verjaard overeenkomstig het cassatiearrest van 8 januari 2015

OMSCHRIJVING VAN PROBLEEM

Ingevolge het consumentenakkoord (punt V.1., 19) voorzien de algemene voorwaarden van de leveranciers dat ieder jaar een eindafrekening wordt opgesteld, tenzij de leverancier de meetgegevens niet heeft ontvangen. Doorgaans bevatten diezelfde algemene voorwaarden echter geen enkele bijzondere bepaling over wat dient te gebeuren wanneer aan die verplichting niet werd voldaan.

De Ombudsdienst ontvangt regelmatig klachten in verband met afrekeningsfacturen die pas na een lange periode van soms meerdere jaren nog

worden verstuurd. De impact daarvan is niet gering. Een laattijdige factuur verhoogt onverwacht de energieschulden van de consument, die intussen zijn lopende facturen moet blijven betalen. Die praktijk gaat overigens volledig in tegen het opzet van het huidige systeem van facturatie dat een optimale spreiding van de betalingsverplichtingen voor energieschulden vooropstelt.

Bovendien verhindert een laattijdige facturatie de mogelijkheden van de consument om bepaalde elementen van de factuur te betwisten, zoals de eventuele herziening van de vermelde meetgegevens.

Hiermee wordt ook tegemoetgekomen aan het arrest van het Hof van Cassatie van 8 januari 2015 dat in zijn arrest tot het volgende besluit kwam:

- De eenjarige verjaring bedoeld in artikel 2272 Burgerlijk Wetboek is gebaseerd op een vermoeden van betaling.
- Daarmee onmiddellijk samenhangend: bij de eenjarige verjaring gaat om het vorderingen die niet bij geschrift zijn vastgelegd.

Die uitgangspunten met betrekking tot de eenjarige verjaring werden al langer aanvaard in rechtspraak en rechtsleer. Nieuw is nu dat het Hof van Cassatie die beginselen bevestigt in een zaak waarin het gaat om een vordering tot betaling van energieleveringen. Tot nu toe werd traditioneel de stelling verkondigd dat de bedoeling van de wet, de zogenaamde “ratio legis”, zich ertegen verzet om deze verjaringsregel ook op energieleveringscontracten toe te passen. De regel zou bedoeld zijn voor de gevallen waarbij er geen schriftelijke overeenkomst is (zoals aankoop in een detailwinkel, marktkraam, enz.). Om te verhinderen dat de verkoper na een jaar nog gaat beweren dat er een aankoop niet betaald werd, heeft men een vermoeden van betaling willen creëren. Aangezien er voor energieleveringscontracten in regel een geschrift bestaat, zou de eenjarige verjaring volgens die redenering niet van toepassing zijn.

Sinds een aantal jaren wordt vrij algemeen aangenomen dat de vijfjarige verjaringstermijn van

toepassing is op vordering uit energieleveringen, waarbij men zich baseert op uitspraken van het Grondwettelijk Hof en het Hof van Cassatie over de verjaring van achterstallige schulden ingevolge telecommunicatiecontracten en waterlevering. Interessant is dat het Hof uitdrukkelijk het uitgangspunt van de leverancier verwerpt dat de vijfjarige termijn altijd van toepassing zou zijn bij energieleveringen. Het Hof zegt daarover het volgende:

Het is slechts wanneer de schuldvordering

- door een geschrift is vastgesteld en
- jaarlijks of voor een kortere termijn betaalbaar is dat de achterstallen overeenkomstig artikel 2277 Burgerlijk Wetboek verjaren na een termijn van 5 jaar.

De wijze waarop het Hof dit formuleert laat op zijn zachtst gezegd uitschijnen dat bij energieschulden in principe eerst de toepassing van de eenjarige verjaring in aanmerking komt en pas in tweede instantie, voor zover de voorwaarden daartoe vervuld zijn, de toepassing van de vijfjarige verjaringstermijn geldt.

In de zaak die aan de orde was verwierp het Hof de stelling van de leverancier dat de vijfjarige termijn altijd van toepassing zou zijn op vorderingen uit periodieke leveringen van energie omdat er in regel steeds een schriftelijk bewijs van het energieleveringscontract voorhanden is en er facturen naar de consument gezonden worden.

Eenzelfde regeling is van toepassing in Frankrijk. In de wet nr. 2015-992 van 17 augustus betreffende de energietransitie in het kader van hernieuwbare groei (Journal officiel RF n° 0189 van 18 augustus 2015) is eenzelfde regeling voorzien in artikel 202 van de wet met dien verstande dat de termijn van 12 maanden is uitgebreid naar 14 maanden.

VOORSTEL VAN AANPASSING CONSUMENTEN-AKKOORD

De Ombudsdienst stelt voor dat de leveranciers de clausules in verband met de jaarlijkse facturering in die zin zouden aanpassen dat wanneer niet binnen de 12 maanden aan die verplichting is voldaan en

de laattijdig opgestelde factuur een saldo vertoont dat door de consument verschuldigd is, zij niet meer zouden overgaan tot invordering daarvan. Hiertoe kan punt V.1.5 van het consumentenakkoord als volgt aangepast worden:

“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 in het nadeel van de consument kan rechtzetten, ook al is deze rechtzetting te wijten aan derde partijen. ~~In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn, zoals bepaald in de toepasselijke reglementering.~~

Evenmin kan er een termijn van meer dan twaalf maanden gelden vanaf de ontvangst van de meteropname vanwege de distributienetbeheerder gedurende dewelke de leverancier nog een verbruik kan aanrekenen.”

Financiële compensaties voor laattijdige facturatie die meer bedraagt dan 6 weken na de meteropname

OMSCHRIJVING VAN PROBLEEM

Conform het Technisch Reglement van de Vlaamse overheid krijgt een leverancier na ontvangst van de meetgegevens van de netbeheerder een termijn van zes weken om de verbruiksfacturatie op te maken. Het gebeurt echter dat de leverancier, om uiteenlopende redenen, er niet in slaagt deze termijn te respecteren. In de Waalse regelgeving is een termijn van 60 dagen voorzien en in de Brusselse regelgeving is er geen termijn voor het opmaken van een factuur voorzien.

De consument anderzijds heeft intussen voor de facturatie van dit verbruik gedurende meerdere maanden tot een jaar voorschotten aan de leverancier gegeven om dit verbruik te bekostigen. Van zodra de in de gewestelijke regelgeving voorziene termijn verlopen is en indien de verbruiksfacturatie resulteert in een tegoed, kan men stellen dat de leverancier een achterstallige schuld heeft bij de consument.





Momenteel is er reeds een wettelijke intrest voorzien in punt V.I.12 van het consumentenakkoord:

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

Maar er is nog geen volledig evenwicht in de contractuele relaties tussen leveranciers en consumenten, omdat bij laattijdige betaling er ook kosten voor herinnering en ingebrekestellingen worden aangerekend.

VOORSTEL VAN AANPASSING CONSUMENTEN-AKKOORD

Om dit evenwicht te herstellen wordt voorgesteld om bij laattijdige facturatie van een afrekenings- of slotfactuur en voor iedere (begonnen) maand die de 6 weken-regel overschrijdt en bovenop de bestaande nalatigheidsinteressen, aan de leverancier een administratieve kost op te leggen die gelijk is aan de kost van een ingebrekestelling zoals vermeld in de algemene voorwaarden van de leverancier. Door de termijn van 6 weken te kiezen worden de termijnen binnen de gewestelijke regelingen gerespecteerd. Deze termijn is immers dezelfde als in het Vlaamse gewest en is korter dan in de andere gewesten, zodat de leverancier op die manier ook die regelgevingen respecteert. Daartoe kan punt V.I.19 van het consumentenakkoord als volgt worden aangepast:

“Te voorzien dat ieder jaar een eindafrekening wordt opgesteld tenzij de leverancier de meetgegevens niet heeft ontvangen. In geen geval mag de leverancier overgaan tot een eigen schatting van het verbruik. In geval de afrekenings- of slotfactuur meer dan 6 weken na de ontvangen meterstanden wordt opgesteld, is per begonnen maand dat deze 6 weken overschreden wordt, een tegemoetkoming gelijk aan de kost van een ingebrekestelling zoals vermeld in de algemene voorwaarden van de leverancier verschuldigd.”

Waarborgregeling

OMSCHRIJVING VAN PROBLEEM

Leveranciers vragen consumenten die vandaag of vroeger met betalingsproblemen kampen vaak een waarborg te betalen. Deze waarborg wordt bewaard tot op het moment dat de consument verandert van leverancier of wanneer het contract wordt stopgezet wegens wanbetaling. Indien een consument lang klant blijft van een leverancier, dient hij beroep te doen op de goodwill van de leverancier om deze terug te storten. In tegenstelling tot de regeling in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, kan de consument niet rekenen op een uitkering van intresten die vergaard werden op deze waarborg.

Hoewel een nieuwe leverancier in principe geen weet heeft van de voorgeschiedenis van een consument bij andere leveranciers, wordt er toch soms gevraagd een waarborg te betalen. Mogelijk is de eerlijkheid van een consument bij de inschrijving hiervan de oorzaak. Wanneer consumenten een contract aangaan met een nieuwe leverancier, dienen ze behandeld te worden zoals andere nieuwe klanten en de kans te krijgen om met een onbeschreven blad een klantvriendelijke relatie op te bouwen met de leverancier.

VOORSTEL VAN AANPASSING CONSUMENTEN-AKKOORD

Een leverancier kan enkel de voorwaarde van een waarborg voor een nieuw leveringscontract stellen indien de consument nog steeds een te betalen saldo heeft voor een vorig contract of indien het klantendossier van de consument maximum 1 jaar voor de indiening van de aanvraag betalingsproblemen vertoonde. De leverancier is bij de uitbetaling van deze waarborg eveneens de hierop vergaarde intresten verschuldigd aan de consument. Indien de consument in het eerste jaar van zijn contract geen achterstallige betalingen heeft wordt de waarborg na 1 jaar terugbetaald aan de consument.

Punt V.I.13 van het consumentenakkoord zou dan als volgt kunnen worden aangepast:

“Te voorzien in het geval dat de consument gevraagd wordt een waarborg tot zekerheid van verschuldigde bedragen te storten, in een nauwkeurige en objectieve omschrijving van de voorwaarden voor het vragen van die waarborg en van de grondslagen en modaliteiten voor de berekening van het bedrag van de waarborg. Het feit dat de consument die een contract wil aangaan, op dat ogenblik klant is bij de distributienetbeheerder kan geen grond vormen voor een waarborg. Aan consumenten die geen enkele energieschuld hebben bij de leverancier kan evenmin een waarborg gevraagd worden. De waarborg mag niet hoger zijn dan twee maandenlijkse voorschotten en moet automatisch worden terugbetaald als de consument geen wanbetaling of laattijdige betaling kan worden verweten tijdens een periode van 12 maanden. Het bedrag wordt vermeerderd met interesten tegen de wettelijke interestvoet vanaf de datum dat de waarborg door de consument is gestort.”

Op jaarlijkse afrekeningsfactuur en op slotfactuur steeds de openstaande saldi vermelden en vermelden dat een meterstand geschat is

OMSCHRIJVING VAN PROBLEEM

• Vermelding van openstaande saldi:

De Ombudsdienst stelt vast dat er nog steeds veel onduidelijkheid bestaat met betrekking tot de functie van de jaarlijkse afrekeningsfactuur en de slotfactuur en de invloed die ze uitoefenen op de klantenrekening van de consument.

Het komt vaak voor dat consumenten afrekeningsfacturen interpreteren als een factuur tot slot van alle rekeningen. Consumenten raken echter vaak het noorden kwijt door de afrekenings- en slotfacturen. Voorschotfacturen, zelfs als die niet betaald zijn, worden in mindering gebracht op het gefactureerde verbruik waardoor soms de indruk gewekt wordt dat deze niet langer verschuldigd zijn.

Zeker wanneer een afrekeningsfactuur resulteert in een tegoed zorgt dit voor verwarring. Consumenten wordt een terugbetaling beloofd of ze worden gevraagd om een rekeningnummer, maar de kleine letters vertellen dat dit op voorwaarde is dat er geen openstaand saldo is. Sommige leveranciers verwijzen op uiteenlopende manieren naar onbetaalde facturen, allen wijzen ze op de mogelijkheid van een openstaand saldo buiten de afrekeningsfactuur of slotfactuur.

Dit is nog problematischer bij ontvangst van een slotfactuur. Gezien dit meestal de laatste factuur is die de klant ontvangt, kan hij denken dat dit het totale resterende openstaande saldo is. Wanneer er na de betaling nog een saldo onbetaald blijft, is een leverancier niet langer verplicht aan te manen. De sociale openbare dienstverplichtingen dienen immers voornamelijk om de consument te beschermen terwijl het leveringscontract wel nog loopt. Het komt vaak voor dat de consument zich pas na een aanmaning van een deurwaarderskantoor bewust wordt van een saldo dat onbetaald gebleven is.

• Vermelding van de geschatte meterstanden:

Wanneer de meterstanden niet aan de netbeheerder zijn gecommuniceerd door de netgebruiker of niet zijn opgenomen door de distributienetbeheerder bij de jaarlijkse opname, een klant- en/of leverancierswissel, dan is de distributienetbeheerder verplicht om een meterstand te schatten volgens de methodologie die voorzien is in de gewestelijke technische reglementen. Deze geschatte meterstanden worden dan gevalideerd en doorgestuurd naar de leverancier die de geschatte verbruiken dan aanrekent. Wanneer de consument echter niet weet dat het om geschatte meterstanden gaat, gaat hij ervan uit dat zijn factuur correct is opgemaakt. Dit kan tot ongenoegen leiden wanneer bij een latere meteropname blijkt dat de geschatte meterstand onderschat was en het werkelijke verbruik aanzienlijk hoger lag en de verbruiksfactuur dus moet rechtgezet worden in het nadeel van de consument.



Om de consument/distributienetgebruiker nog beter te informeren over het belang van werkelijke meteropnames, verdient het dus aanbeveling om op de verbruiksfactuur eveneens te melden dat het in voorkomend geval gaat om geschatte meterstanden. In dat geval kan de consument immers bij de leverancier een rechtzetting vragen van de geschatte meterstanden op basis van een recente werkelijk opgenomen meterstand en verkleint het risico dat de consument wordt geconfronteerd met correctiefacturen in zijn nadeel.

VOORSTEL VAN AANPASSING CONSUMENTENAKKOORD

• Vermelding van openstaande saldi:

Op de eerste pagina van de jaarafrekening of de slotfactuur wordt zowel het resultaat van de verbruiksfacturatie vermeld als de stand van de klantenrekening op moment van opmaak van de afrekening of slotfactuur. Daarnaast wordt op één van de volgende bladzijden verwezen naar een detail van de nog openstaande saldi.

• Vermelding van de geschatte meterstanden:

Indien de meterstand geschat is door de distributienetbeheerder, wordt voorgesteld om de term "meterstand" te laten volgen met een vermelding dat de meterstand werd geschat.

Aanpassing van punt VI.11 van het consumentenakkoord als volgt:

1. Met het oog op een betere leesbaarheid en onderlinge vergelijking van hun facturen bundelen de energieleveranciers de gegevens die zij op de facturen vermelden, in volgende rubrieken:

Op de eerste bladzijde:

A. Gegevens over de klant:

- 1) naam*
- 2) facturatieadres*

B. Gegevens over het leveringspunt:

- 1) leveringsadres*
- 2) overeenstemmende EAN-code(s)*

C. Gegevens over de leverancier:

1) algemeen:

- a. naam / maatschappelijke benaming*
- b. adres van de maatschappelijke zetel*
- c. ondernemingsnummer*

2) klantendienst:

- a. telefoon- en faxnummer (in overeenstemming met de bepalingen van artikel 43 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming)*
- b. postadres voor briefwisseling*
- c. e-mail adres of url naar het gestandaardiseerde vragen- of klachtenformulier op de website van de leverancier*

D. Gegevens over de distributienetbeheerder:

- 1) naam / maatschappelijke benaming*
- 2) telefoonnummer in geval van elektriciteitsstoring en/of gasgeur*

E. Factuurgegevens:

1) algemeen:

- a. factuurdatum*
- b. factuurnummer*
- c. klantnummer*
- d. desgevallend, BTW-nummer van de klant*

2) bedrag en uiterste betaaldatum

- a. het totaal te betalen bedrag of de terugbetaling waarop de consument recht heeft*
- b. desgevallend het totaal bedrag van de voorschotten die werden verrekend en van de voorschotten die werden betaald*
- c. het totaal bedrag van de nog openstaande saldi*
- d. het rekeningnummer waarop de factuur moet worden vereffend of waarop de terugbetaling zal worden gestort; indien de leverancier niet beschikt over een rekeningnummer van de consument, wordt dit opgevraagd*
- e. de bij de betaling te vermelden referentie*
- f. de uiterste datum (formaat xx/xx/xxxx) voor betaling of terugbetaling*
- g. de eventuele herinnerings- of administratiekosten bij laattijdige betaling*

h. desgevallend, de vermelding dat de betaling via domiciliëring gebeurt en de datum waarop of vanaf dewelke de betalingsopdracht aan de financiële instelling wordt aangeboden

Op de volgende bladzijden:

A. Detail van de aangerekende bedragen in geval van afrekenings- of slotfactuur (per type energie):

- 1) Meterstand * bij het begin van de periode en de opnamedatum
- 2) meterstand * bij het einde van de periode en de opnamedatum
- 3) overeenstemmende meternummers
- 4) ~~eventueel, geraamd verbruik tussen opnamedatum en factuurdatum~~
- 5) de begin- en einddatum van de gefactureerde periode
- 6) het aangerekende totale verbruik voor de gefactureerde periode
- 7) de samenstelling van de aangerekende bedragen voor de opgenomen periode (zie punt 10), onderverdeeld in volgende rubrieken
 - a. de energiekost: in deze rubriek komen onder meer:
 - de kosten voor groene stroom, indien ze afzonderlijk worden weergegeven
 - kosten WKK
 - de gratis energie met vermelding van aantal kWh, het tarief en het totale in mindering te brengen bedrag
 - b. kosten van het gebruik van de netten, voor elektriciteit opgesplitst naar transmissie en distributie, met vermelding van de tarieven
 - c. heffingen geïnd door alle overheden door die te globaliseren volgens categorieën
- 8) een gedetailleerd overzicht van de verreken- de voorschotten, hun bedragen, factuur- of betalingsdatum

B. Klachtenbehandeling:

- 1) het verloop van de procedure indien de consument een factuur protesteert
- 2) de vermelding dat, in geval van geschil, de consument zich tot de ombudsman

energie kan wenden met vermelding van de contactgegevens

C. Nog openstaande saldi:

de energieleverancier ~~die dit wenst, kan~~ maakt melding maken van de nog openstaande saldi met onderscheid tussen de overeenstemmende facturen en administratieve kosten.

** indien de meterstand geschat is door de distributienetbeheerder, wordt de meterstand gevolgd met de vermelding "Deze meterstand werd geschat door het opnamebedrijf".*

Voorschotfactuur:

- geen voorschotfactuur na einddatum contract of tijdens de maand waarin afrekenings- of slotfactuur wordt opgesteld
- overzicht op factuur van aangerekende en betaalde voorschotfacturen (zie voorstel tot aanpassing consumentenakkoord in vorig punt)
- geen verbruik aanrekenen tussen meteropname en factuurdatum (zie voorstel tot aanpassing consumentenakkoord in vorig punt)

OMSCHRIJVING VAN PROBLEEM

Voorschotfacturen die worden opgemaakt in dezelfde maand als de afrekeningsfactuur zorgen bijna steevast voor onduidelijkheid bij de consumenten. Verschillende leveranciers hebben een interne regel voor het al dan niet in mindering brengen van de voorschotfactuur, maar de Ombudsdienst stelt vast dat dit in de algemene voorwaarden niet opgenomen is. Wanneer consumenten deze situatie betwisten, wordt ter rechtvaardiging naar deze interne regel verwezen. Bovendien zorgt deze voorschotfactuur mogelijk voor een bijkomende druk op het maandelijks budget dat al wordt aangewend voor de eventuele betaling van de afrekeningsfactuur.

De slotfactuur wordt veelal ook opgemaakt als de consument reeds een maand of langer klant is van een andere leverancier of woont op een ander verbruiksadres. Sommige leveranciers factureren in de periode tussen de einddatum van het contract en de opmaak van de slotfactuur nog steeds



voorschotten. Deze worden echter dikwijls betwist niet alleen omwille van bovenstaande redenen, maar ook gezien men gedurende deze maanden dubbele voorschotfacturen moet betalen die zowel door de nieuwe leveranciers als de oude leverancier worden aangerekend.

De Ombudsdienst stelt tot slot vast dat de schattingen tussen meteropname en facturatedatum ervoor zorgen dat zelfs waakzame consumenten geconfronteerd worden met de risico's van geschatte verbruiksgegevens. De facturatie van deze geschatte verbruiken kunnen afrekeningsfacturen nodeloos en ongefundeerd verhogen. Bovendien wordt dit veelal niet in detail vermeld op de factuur, wat het minder transparant maakt voor de consument en dus ingewikkelder om te betwisten.

VOORSTEL VAN AANPASSING CONSUMENTEN-AKKOORD

Het aanrekenen van de maandelijkse voorschotten wordt stopgezet vanaf de einddatum van het contract. In de maand waarin een jaarlijkse afrekening wordt opgemaakt, wordt geen voorschotfactuur opgemaakt.

In punt V.I "Evenwichtige en rechtmatige algemene voorwaarden" wordt volgend punt toegevoegd:

"Er wordt uitdrukkelijk voorzien dat voorschotfacturen alleen worden aangerekend tijdens en voor de daadwerkelijke leveringsperiode. In eenzelfde kalendermaand mogen er geen voorschotten of tussentijdse facturen aangerekend worden wanneer er reeds andere facturen betreffende dezelfde overeenkomst voorzien zijn, zoals de jaarlijkse afrekening of slotafrekening."

Bij de opmaak van een afrekeningsfactuur worden alle voorschotfacturen die werden opgemaakt sinds de vorige afrekeningsfactuur (of het begin van het contract), in mindering gebracht op het gefactureerde verbruik (zie voorstel tot aanpassing consumentenakkoord in vorig punt). Het verbod aan leveranciers om schattingen uit te voeren ter facturatie van meetgegevens, wordt doorgetrokken naar de verbruiksschattingen tussen de

meteropnamedatum en de factuurdatum (zie voorstel tot aanpassing consumentenakkoord in vorig punt).

Administratieve kosten:

- **geen administratieve kosten of nalatigheid-sinteresten aanrekenen bij een afbetalingsplan**
- **beperking administratieve kosten door het instellen van een maximumbedrag**

OMSCHRIJVING VAN PROBLEEM

Wanneer consumenten met betalingsproblemen een afbetalingsplan aanvragen bij een leverancier, is deze vaak niet de enige schuldeiser. Forfaitaire kosten en aangerekende interesten kunnen dan extra zwaar wegen op het reeds onder druk gezette gezinsbudget. Dit geldt des te meer voor de aangerekende aanmaningskosten ten gevolge van laattijdige betalingen. Bij kleine betalingsproblemen ten gevolge van een of twee laattijdige facturen, verlopen de aanmaningsprocedures van de verschillende leveranciers gestandaardiseerd, zoals voorgeschreven in de sociale openbare dienstverplichtingen van de gewestelijke overheden. Van zodra echter grotere betalingsproblemen ontstaan, lopen de aanmaningsprocedures van de energieleveranciers en bijgevolg de stijgende inningskosten uiteen.

De ene leverancier verstuurt de aanmaningen voor elke achterstallige factuur apart, waardoor het aandeel van de aanmaningskosten in het openstaand saldo sterk kan oplopen, zelfs tot meer dan 50% van het openstaande saldo. Bij een andere leverancier worden buiten de verplichte herinneringen en ingebrekestellingen bijkomende aanmaningen onder een andere benaming verstuurd. De Ombudsdienst heeft reeds gevallen vastgesteld waarbij op minder dan een maand 5 aanmaningen en ingebrekestellingen verstuurd werden, waardoor het overzicht over het openstaand saldo en dus ook het doel van deze aanmaningen verloren raakt.

VOORSTEL VAN AANPASSING CONSUMENTEN-AKKOORD

Bij het versturen van aanmaningen en ingebrekestellingen dient een leverancier het volledige

openstaande saldo te vermelden waarbij een onderscheid gemaakt wordt tussen vervallen en niet-vervallen schulden. Om een opeenstapeling van kosten te vermijden, dient de termijn van 15 kalenderdagen de minimumtermijn te zijn tussen twee stappen in de inningsprocedure. Consumenten moeten immers voldoende tijd krijgen om tot een betalingsovereenkomst te komen met de leverancier of de schuld te betwisten. Door deze overlappingen verkort men in essentie deze termijn omdat de kosten intussen blijven stijgen.

Naar het Brusselse voorbeeld (art. 25 sexies, §2 van de Ordonnantie betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest) dient de aangerekende kost niet meer te bedragen dan 7,5 euro voor een aanmaning en 15 euro voor een ingebrekestelling. Daarnaast, ten einde niet bij te dragen aan de betalingsproblemen van de consument, mogen de pre-juridische kosten in totaal niet meer bedragen dan 55 euro.

In punt V.I “Evenwichtige en rechtmatige algemene voorwaarden” wordt volgend punt toegevoegd:

“Uitdrukkelijk voorzien dat afbetalingsplannen zonder kosten of nalatigheidsinteressen kunnen worden afgesproken en dat alle administratieve en invorderingskosten van alle onbetaalde facturen, waarbij de niet-betaalde facturen per klant worden samengeteld, niet meer mogen bedragen dan 7,5 euro voor een herinnering en 15 euro voor een ingebrekestelling met dien verstande dat het totaal van de invorderings- en administratieve kosten de som van 55 euro niet mag overschrijden.”

Beperking van de schuldoverdracht in geval van betwisting

OMSCHRIJVING VAN PROBLEEM

Een heikel punt bij de invordering van energieschulden is de overdracht ervan. Het komt steeds meer voor dat de schuldvorderingen worden doorverkocht aan derden, in het bijzonder professionele schuldinvorderaars. Dit is zeer problematisch wanneer de consument meent dat er gronden zijn om de

factuur te betwisten. Doorgaans blijkt de overnemer immers niet over de nodige informatie en expertise te beschikken om op de bezwaren van de consument te antwoorden en een oplossing uit te werken. Dikwijls ontbreken hem ook de nodige mogelijkheden en bevoegdheden, zoals bijvoorbeeld in relatie met de distributienetbeheerders (vooral uitwisseling verbruiksgegevens en gegevens van de distributienetgebruiker), met de regulatoren, enzovoort.

VOORSTEL VAN AANPASSING CONSUMENTEN-AKKOORD

Voorgesteld wordt dat de energieleveranciers in de algemene voorwaarden de clause zouden opnemen dat zij, ingeval van overdracht van de schuldvordering uit de levering van energie, tegenover de consument verantwoordelijk blijven voor de behandeling van het geschil, en dit ongeacht of deze betwisting dateert van voor of na de overdracht van de energieschuld. Dit voorstel strookt ook met de vaststellingen van de gewestelijke diensten over schuldbemiddeling.

In punt V.I “Evenwichtige en rechtmatige algemene voorwaarden” wordt volgend punt toegevoegd:

“Uitdrukkelijk voorzien dat wanneer de leverancier als schuldeiser beslist om de minnelijke invordering toe te vertrouwen aan een derde, ook wanneer die gepaard gaat met de overdracht van de schuldvordering, de leverancier het bevoorrechte aanspreekpunt van de consument/schuldenaar blijft.”

Distributienetbeheerders (DNB's) ondertekenen ook het consumentenakkoord voor de verrichtingen die ook op hen van toepassing zijn (precontractuele info, switch, verhuis, communicatie,...) als DNB of sociale leverancier (bv. jaarlijkse afrekening bij budgetmeter)

OMSCHRIJVING VAN PROBLEEM

Het consumentenakkoord is enkel ondertekend door de energieleveranciers. Deze situatie is te verklaren doordat dit akkoord is onderhandeld in de nasleep van de vrijmaking van de energiemarkt





en ertoe strekte bepaalde excessen te beteugelen die door de concurrentiestrijd tussen de energieleveranciers aan het licht kwamen. Belangrijke delen van het akkoord hebben dan ook weinig of geen relevantie voor de distributienetbeheerder.

Nochtans moet de Ombudsdienst soms vaststellen dat klachten direct betrekking hebben op een probleem tussen een distributienetbeheerder en een energiekant, waarvoor in het consumentenakkoord weliswaar een oplossing is te vinden maar die op de relatie tussen klant en dit soort bedrijven niet van toepassing is.

Wij stellen dan ook voor om de distributienetbeheerders uit te nodigen zich ertoe te verbinden bepaalde delen van het consumentenakkoord die voor hen relevant zijn na te leven. Niet alleen zou dit toelaten om meer duidelijkheid te brengen in de relatie tussen deze energiebedrijven en hun klanten, maar ook zou hierdoor vermeden worden dat de rechten van een klant verschillend worden ingevuld naargelang de aard van het energiebedrijf waarmee hij te maken heeft.

Volgens recente rechtspraak zijn distributienetbeheerders, ondanks hun monopolistische marktsituatie en hun activiteiten die doorgaans tot de gewestelijke bevoegdheden behoren, bovendien ook onderworpen aan de wetgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming.

VOORSTEL VAN AANPASSING CONSUMENTEN-AKKOORD

Concreet zou ofwel met de distributienetbeheerders kunnen afgesproken worden welke onderdelen van het consumentenakkoord voortaan op hen van toepassing zouden zijn, ofwel zou een apart en analoog akkoord met deze bedrijven kunnen worden gesloten. In dit laatste geval dient erop te worden gelet dat de verplichtingen maximaal gelijklopend zijn met die van de energieleveranciers en slechts verschillend worden geformuleerd naargelang dit praktisch noodzakelijk is.

Vooraf met betrekking tot de volgende onderdelen van het consumentenakkoord bepleiten wij dat

deze gevolgd zouden moeten worden door de distributienetbeheerders.

- De bepalingen inzake leverancierswissel vertrekken in hoofdzaak vanuit een contractuele relatie met twee energieleveranciers (de oude en de nieuwe). Het zou echter zinvol zijn dat bepaalde verplichtingen die aan de oude leverancier worden opgelegd ook door de sociale leverancier zouden worden nageleefd wanneer de energiekant terug naar een commerciële leverancier overgaat, zoals bijvoorbeeld: het vermijden van talloze afrekeningen en administratieve kosten, het opsturen van de eindfactuur binnen zes weken nadat de eindmeterstand door de distributienetbeheerder gekend is, terugbetaling van eventuele tegoeden binnen de 15 dagen na ontvangst van de eindafrekening, geen bijkomende kosten wegens beëindiging van de belevering.
- Ook bij de bepalingen inzake een verhuis zijn de DNB's betrokken. Bij het opmaken van de slotafrekening voor de oude woning, gebruikt de leverancier immers 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.

In geval van discussie omtrent de meterstanden heeft de DNB dus een cruciale rol bij de beoordeling van meterstanden bij verhuis. Het lijkt dan ook normaal dat de DNB de bepalingen van het consumentenakkoord hieromtrent eveneens naleeft, namelijk de volgende bepalingen:

"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 geüniformeerd energieovernamedocument 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.

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."

Het is dus uiteindelijk aan de DNB om in geval van discussie over meterstanden bij een verhuis een schatting van die meterstanden te doen. In nogal wat gevallen weigert de DNB dit te doen wanneer er geen ondertekend energieovernamedocument kan worden overgemaakt dat door beide partijen is ondertekend. Het consumentenakkoord laat dit nochtans wel toe. De meterstanden moeten niet noodzakelijk via een energieovernamedocument worden overgemaakt en het document moet niet noodzakelijk door beide partijen ondertekend worden. Dit is in de praktijk immers niet altijd mogelijk, bijvoorbeeld wanneer de eigenaar in het buitenland vertoeft, de vorige bewoner met de noorderzon verdwenen is of slachtoffer is van een uithuiszetting, de meter zelf niet toegankelijk is voor de eigenaar of bewoner, enz.

- Het luik "Algemene voorwaarden" verwijst naar contractuele bedingen. Sommige van die bepalingen lijken niet direct relevant voor de verhouding tussen de distributienetbeheerder en de klant. Voor andere bepalingen lijkt het wenselijk dat distributienetbeheerders zich aan dezelfde regels zouden houden in de relatie tot hun (beschermde) klanten, ook al betreft het geen contractuele

verhouding. Voor dat laatste denken we in het bijzonder, in geval van belevering door de distributienetbeheerder, aan de termijn binnen dewelke een factuur kan worden herzien en aan de verplichting om jaarlijks een factuur te sturen, ook voor eindafnemers die beleverd worden via een budgetmeter. Een oplossing zou kunnen bestaan in een analoge aanhef als bij de bepalingen inzake onrechtmatige bedingen in de wetgeving inzake marktpraktijken (huidig artikel VI.83 van Boek VI van het Wetboek van economisch recht), waar sprake is van "bedingen en voorwaarden of combinaties van bedingen en voorwaarden", waarmee duidelijk wordt gemaakt dat niet enkel contractuele bedingen maar bijvoorbeeld ook reglementaire bepalingen worden bedoeld.

- Inzake de communicatie aan de consument is het wenselijk dat principes en verplichte vermeldingen inzake facturatie ook van toepassing worden gemaakt op de facturen die uitgaan van distributienetbeheerders. Concreet gaat het dan om de verplichte vermeldingen op de facturen bedoeld in punt VI.1 (met uitzondering van de duurtijd van het contract en de opzegmodaliteiten), 9, 10, 11 en 12 van het consumentenakkoord.
- Voor zover de klanten betalen met domiciliëring past het om de regels hieromtrent uit het consumentenakkoord (punt VII) te volgen.
- De klant van de distributienetbeheerder dient tenslotte dezelfde mogelijkheden te hebben om de facturen die van deze laatste uitgaan te betwisten (punt VIII).
- Minder of niet relevant voor de distributienetbeheerders lijken ons volgende onderdelen:
 - > prijstransparantie, welke bepalingen door de prijsconcurrentie worden verklaard, terwijl het bij de distributienetbeheerders om een gereglementeerde of geregleerde prijs gaat.
 - > marketing- en verkooptechnieken.
 - > verbrekingsvergoedingen.



Ten slotte kan er ook gekozen worden voor een algemene formulering van een aanpassing van de inleiding van het consumentenakkoord:

"De naleving van de bepalingen van dit akkoord vormen eerlijke handelspraktijken jegens de consument overeenkomstig de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, hierna WMPC. De ondertekenende partijen (energieleveranciers en distributienetbeheerders) verbinden zich tot de strikte naleving van de bepalingen van dit akkoord en tot de strikte uitvoering van de bepalingen die van toepassing zijn op hun activiteiten."

Consumentenakkoord/gedragscode uitbreiden naar KMO's op vlak van energie

OMSCHRIJVING VAN PROBLEEM

KMO's en kleine zelfstandigen (winkeliers, frituuruitbaters, bakkers,...) genieten niet dezelfde bescherming als consumenten omdat zij als professionele eindafnemers beschouwd worden. Het zijn immers de contractuele voorwaarden, alsook het Burgerlijk Wetboek, die in voorkomend geval bij geschillen van toepassing zijn.

De praktijk toont ons aan dat deze kleine KMO's of kleine zelfstandigen, die door de wet en het consumentenakkoord als professionelen worden beschouwd, vaak niet over de bruikbare en vereiste kennis beschikken om het hoofd te bieden aan de problemen waarmee ze geconfronteerd worden. De facturen die ze ontvangen worden vaak gewoon doorgegeven aan een boekhouder om de boekhouding in orde te brengen. De boekhouder helpt hen echter niet op zoek te gaan naar een voordeligere leverancier of kan hen niet verder helpen wanneer ze geconfronteerd worden met bijvoorbeeld laat-tijdige facturatie door de leverancier.

De wet van 25 augustus 2012, die de aanrekening van een verbrekingsvergoeding bij vroegtijdige beëindiging van het contract ook verbiedt bij KMO's, kan hierbij als voorbeeld worden genomen. Deze wet beschermt niet alleen de residentiële afnemer maar ook de professionele gebruiker.

VOORSTEL VAN AANPASSING CONSUMENTEN-AKKOORD

Zoals reeds voorgesteld in het memorandum van de Ombudsdienst via beleidsadvies 14.006 pleit de Ombudsdienst er dus voor om de KMO's (niet-residentiële gebruikers met een jaarlijks verbruik van max. 100.000 kWh gas en max. 50.000 kWh elektriciteit) volgens de elektriciteits- en aardgaswetgeving eveneens te beschermen door het consumentenakkoord en de gedragscode voor verkopen buiten de onderneming en op afstand eveneens op hen van toepassing te maken.

In de inleiding van het consumentenakkoord en de gedragscode wordt dan volgende tekst toegevoegd:

"Onder 'consument' wordt verstaan elke residentiële eindafnemer en KMO (niet-residentiële gebruikers met een jaarlijks verbruik van max. 100.000 kWh gas en max. 50.000 kWh elektriciteit)."

Eenvormige en begrijpbare factuur

OMSCHRIJVING VAN PROBLEEM

Momenteel zijn er zoveel verschillende factuurmodellen als leveranciers. Op deze facturen staat enorm veel informatie die deels verplicht vermeld wordt.

Op federaal niveau bepaalt het Koninklijk besluit van 3 april 2003 houdende de facturatie van elektriciteit en gas wat een afrekeningsfactuur minimaal moet bevatten. Het consumentenakkoord bepaalt eveneens welke informatie op de facturen moet vermeld worden, de wijze waarop bepaalde gegevens dienen gebundeld te worden op de afrekeningsfactuur en de termen die moeten gebruikt worden voor de wettelijk opgelegde heffingen, bijdragen, taksen en nettarieven. Ook de verschillende gewesten geven in hun regelgeving aan welke informatie verplicht vermeld moet worden op de afrekeningen.

Hoewel deze informatie wel degelijk vermeld wordt, gebeurt dit momenteel niet op een eenvormige wijze. Door de verschillen tussen de wijze waarop iedere leverancier de informatie vermeldt, is het voor de consument moeilijk om de afgesproken

en aangerekende prijzen, tarieven, kosten en kortingen te beoordelen en te vergelijken. Voor nogal wat (kwetsbare) consumenten bemoeilijkt al deze informatie bovendien de verstaanbaarheid van de facturen.

VOORSTEL

Zoals reeds voorgesteld in het memorandum via beleidsadvies 14.006 pleit de Ombudsdienst voor een vereenvoudigde en eenvormige factuur. Dergelijke modelfactuur zou kunnen gebaseerd worden op het model dat reeds door de Europese Commissie, DG SANCO (thans DG JUSTICE), is aanbevolen.

Wanneer alle leveranciers de factuurgegevens op eenzelfde manier weergeven kan een consument steeds makkelijk de vergelijking maken met andere leveranciers en kan hij zelfs bij een overstap naar een andere leverancier gemakkelijk alle informatie terugvinden. Hiervoor zou op zijn minst op de eerste bladzijde van de factuur de eenheidsprijs per kWh moeten vermeld worden.

Bij het bepalen van de informatie die op de afrekening vermeld moet staan dient een evenwicht gevonden te worden tussen, enerzijds, de informatie die essentieel is voor de leesbaarheid van de facturen en de betaling en betwisting ervan en, anderzijds, de bijkomende informatie die nuttig is voor de consument op het vlak van prijsvorming (energieprijs, nettarieven, heffingen, taksen), energieverbruik (vergelijking en oorsprong), contractuele voorwaarden, enz. Men kan zich voorstellen dat bepaalde informatie zoals de energieprijs, de kosten voor het gebruik van de netten en de heffingen nog wel afzonderlijk maar niet (meer) gedetailleerd op de afrekeningen wordt vermeld, en dat de leverancier zich er wel toe verbindt om het detail van deze gegevens op eenvoudig verzoek binnen de 24 uur te communiceren aan de consument.

Voor de uitwerking van een eenvoudige en eenvormige factuur is alleszins voorafgaand overleg met de stakeholders aangewezen, zoals met de FOD Economie, AD Energie, AD Economische Reglementering en AD Economische Inspectie, de fe-

derale en gewestelijke regulatoren, de consumenten- en armoedeorganisaties, de Ombudsdienst voor Energie en uiteraard met de energieleveranciers zelf.

Vermelding van goedkoopste tarief aan de klant

OMSCHRIJVING VAN PROBLEEM

De CREG heeft op 17 december 2015 een studie gepubliceerd waaruit blijkt dat 63% van de elektriciteitsklanten en 44% van de aardgasklanten het duurste product heeft bij zijn energieleverancier. Slechts 3% van de elektriciteitsklanten en 5% van de aardgasklanten hebben daarentegen het goedkoopste product.

Dit is merkwaardig gezien de hoge switchrate en het feit dat het consumentenakkoord bepaalt dat de leveranciers jaarlijks de goedkoopste tariefformule moeten meedelen aan de klant op basis van zijn verbruik.

Hieruit kan afgeleid worden dat de melding door de leverancier:

- onduidelijk is voor de consument doordat deze bijvoorbeeld verdrongen wordt op een factuur of zelfs helemaal niet wordt meegedeeld.
- niet per se het goedkoopste is voor de klant. Een online tarief wordt bijvoorbeeld niet meegegeeld door de leverancier omdat de voorwaarden voor dit tarief niet overeenkomen met het huidige tarief van de klant (domiciliëring, contact enkel via het internet,...)

Bij de verkopen op afstand of buiten de onderneming is het ook onduidelijk welke informatie de leveranciers allemaal meedelen aan de consument en welke niet. De consumenten die instemmen om van leverancier te veranderen beseffen niet altijd dat ze bij hun nieuwe leverancier niet het goedkoopste product hebben.

Het consumentenakkoord kan daarom verduidelijkt worden om de leveranciers te verplichten om per verbruiksprofiel de goedkoopste tarieven mee te





delen op basis van de verschillende kenmerken van het product (vaste of variabele prijs, grijze of groene stroom, online of niet,...). Zo ziet de klant ook welke producten de leverancier allemaal aanbiedt en welke het interessantste zijn voor hem. Om de vergelijking van de producten te promoten dient de leverancier de consument ook te verwijzen naar de V-test van de VREG.

VOORSTEL VAN AANPASSING VAN PUNT VI.14 VAN HET CONSUMENTENAKKOORD

"14. De energieleverancier deelt aan elke consument die bij hem klant is, jaarlijks, per cyclus van 12 maanden, mee wat op dat ogenblik zijn goedkoopste tariefformule is volgens zijn verbruik op basis van het verbruiksprofiel van de klant. Deze individueel naar de consument gerichte mededeling moet op een duidelijke en opvallende manier gebeuren en mag niet worden verdrongen door andere commerciële boodschappen. De leverancier kan de goedkoopste tariefformule weergeven voor contracten met vaste prijs en voor contracten met variabele prijs dient de consument, op basis van zijn verbruik, een simulatie te geven van wat de all-in prijs is per product dat de leverancier aanbiedt. Hij kan deze informatie aanvullen met de kenmerken van het desbetreffende product. Deze mededeling gebeurt schriftelijk of, voor zover de consument hiermee op voorhand heeft ingestemd, op een andere duurzame gegevensdrager. De consument die dit wenst, kan zonder kosten overstappen naar de goedkoopste tariefformule. De leverancier stuurt deze mededeling jaarlijks, per cyclus van 12 maanden, en afzonderlijk van een factuur alsook na elk contact met de klant bij een verkoop gesloten buiten verkoopruimten of een verkoop op afstand."

Melding van verhuis

OMSCHRIJVING VAN PROBLEEM

Nogal wat (kwetsbare) gezinnen melden hun verhuis nog altijd telefonisch. Indien daar achteraf geen spoor van terug te vinden is en deze gezinnen

evenmin hun meterstanden hebben doorgegeven aan de leverancier, ontstaan er problemen indien de eigenaar van de woning of de nieuwe bewoner zelf geen energiecontract is aangegaan. In dat geval blijft de leverancier van de huurder verder energieverbruik factureren en pas wanneer de eigenaar of nieuwe bewoner/huurder een energiecontract voor dat afnamepunt aangaat zal de facturatie op naam van de vorige bewoner of huurder kunnen stopgezet worden, maar zonder dat het energieverbruik kan aangerekend worden aan de eigenaar of nieuwe bewoner. De leverancier heeft immers geen contract met de eigenaar of nieuwe bewoner. Vandaar dat het dus onontbeerlijk is dat er bij telefonische melding van een verhuis een bevestiging bestaat van deze melding en dat vervolgens de meterstanden op datum van verhuis aan de leverancier worden meegedeeld.

VOORSTEL VAN AANPASSING VAN PUNT VIII VAN HET CONSUMENTENAKKOORD

Om klachten bij verhuisprocedures te vermijden, die bovendien vooral de kwetsbare consumenten treffen, wordt er voorgesteld om in punt VIII onder klachtenbehandeling als volgt aan te vullen.

"De consument kiest vrij de manier waarop hij zijn vraag tot de leverancier richt of zijn klacht bij hem indient.

De energieleveranciers verbinden zich er toe om mondelinge afspraken die gemaakt worden met de consumenten per brief, per e-mail of per SMS, naargelang de aard van de afspraak, te bevestigen. Dit om elk misverstand over gemaakte afspraken te vermijden. Meer specifiek gaat het om mondelinge afspraken die een financiële of contractuele relevantie hebben voor de consumenten, inzonderheid voor de meldingen en afspraken in het kader van een verhuis. Dit om ervoor te zorgen dat de consument over een bewijs kan beschikken van wat is besloten, afgesproken of toegezegd wanneer er contact is geweest over de uitvoering van een overeenkomst of de betaling van een factuur."



Klachten- behandeling en wissel- werking met federale en gewestelijke diensten

A. 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 2016.

De federale Ombudsdienst gebruikt deze gegevens ook voor de rapportering van consumentenklachten over elektriciteit en gas in België, aan de Europese Commissie.

Voor de volledigheid krijgt u hier een overzicht van deze klachteninstanties:

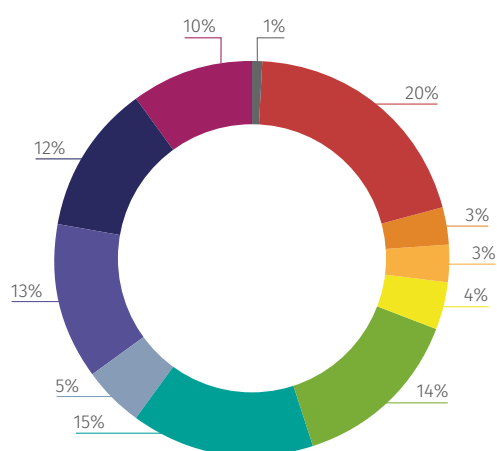
- de Ombudsdienst voor Energie;
- de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie;
- de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG);
- de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG);
- de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL);



- de Gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie).

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 rapportering van consumentenklachten en -vragen (C(2010)3021 definitief).

In totaal behandelden de verschillende klachteninstanties in België 7.550 consumentenklachten over de elektriciteits- en aardgasmarkt. Hierna de onderverdeling per klachtensoort:



B. Aantal vragen om informatie

De Ombudsdienst is bevoegd voor de alternatieve regeling van geschillen en behandelt in principe dus geen vragen om informatie, behalve wanneer die informatie betrekking heeft op de procedure van klachtenbehandeling.

Desondanks ontvangt de Ombudsdienst regelmatig schriftelijke en telefonische vragen om informatie. In 2016 betrof het meer dan 2.500 schriftelijke en mondelinge vragen, hetgeen gemiddeld meer dan 10 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, marktpraktijken van leveranciers, sociale tarieven en allerlei taksen/heffingen.

De Europese regelgeving, en meer bepaald het zogenaamde derde energiepakket, bepaalt dat elke lidstaat een uniek informatieloket moet oprichten. Binnen de Belgische context wordt deze rol momenteel waargenomen door de verschillende federale en gewestelijke actoren, waaronder de Ombudsdienst in het kader van de klachtenbehandeling.

C. Consumentenombudsdienst

Op federaal vlak is sinds 1 juni 2015 de federale Consumentenombudsdienst operationeel. De twee ombudsmannen voor energie maken deel uit van het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst en staan samen met de collega's van de ombudsdiensten voor telecommunicatie, de postsector, treinreizigers, financiële diensten en verzekeringen, in voor het beheer van de Consumentenombudsdienst op vlak van personeel, overheidsopdrachten, begroting, financiën, ICT, klachtenbeheer, enz.

De Consumentenombudsdienst is erkend als een gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen en is belast met de volgende opdrachten:

- 1) de consumenten en ondernemingen inlichten over hun rechten en plichten, in het bijzonder over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;
- 2) elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst nemen en hetzij bezorgen aan de bevoegde gekwalificeerde entiteit, hetzij zelf behandelen;
- 3) zelf optreden in elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, waarvoor geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is.

Consumenten kunnen hun klacht indienen via een online formulier op www.consumentenombudsdienst.be. Via het telefoonnummer 02/702.52.00 kan de consument terecht voor alle informatie. Het is ook mogelijk om ter plaatse een klacht neer te leggen of per brief naar: North Gate II, Koning Albert II-laan, 8 bus 1 te 1000 Brussel.



Consumenten ombudsdienst

Overige activiteiten van de Ombudsdienst voor Energie

Naast alternatieve geschillenregeling hebben de ombudsmannen in het kader van de wettelijke opdrachten van de Ombudsdienst ook deelgenomen aan tal van activiteiten.

A. Op Europees en internationaal vlak

- Diverse vergaderingen van de 'Working Group Consumers as Energy Market Agents' van het DG Justitie en Consumenten en van de 'Vulnerable Consumers Working Group' van het DG Energie van de Europese Commissie. De resultaten van deze werkgroep werden voorgesteld op het London Citizens' Energy Forum 2016.



National Energy Ombudsmen Network

- 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-profit-netwerk dat bestaat uit ombudsmannen en ombudsdiensten in de energiesector met een erkenning als een onafhankelijke operator inzake alternatieve consumentengeschillenregeling



Ombudsman
Services
Resolving Consumer Disputes

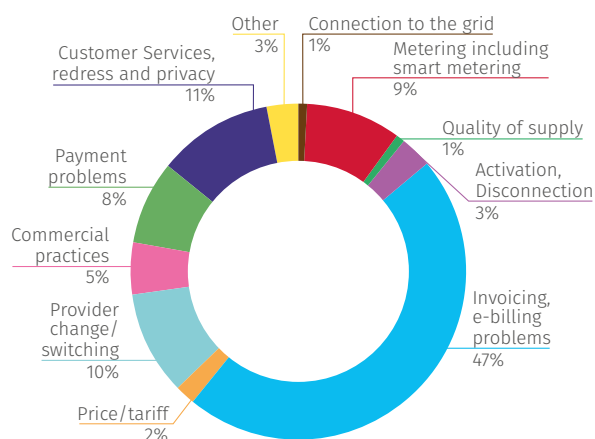


in de verschillende landen. De leden van NEON beantwoorden aan de voorwaarden die bepaald zijn in de Europese Richtlijnen 2009/72 en 73 (Derde Energiepakket) en Richtlijn 2013/11 betreffende de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen en Verordening (EU) 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen.



Op 1 januari 2016 waren de onafhankelijke autonome ombudsdiensten uit België, Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk, Tsjechië en de Spaanse regio Catalonië lid van NEON. De Italiaanse Bemiddelingsdienst heeft zich aangesloten op 30 september 2016.

Het 'National Energy Ombudsman Network' (NEON) is in 2016 driemaal samengekomen: op 9 en 10 februari 2016 en op 15 juni 2016 in Brussel en op 30 september 2016 in Milaan. In totaal hebben de leden van NEON 92.335 klachten ontvangen in 2015.



146



- ADR (Alternative Dispute Resolution) in Europa bevorderen in overeenstemming met de aanbevelingen van de Commissie en de richtlijnen van de EU;
- de bescherming en de belangen van de energieconsument bevorderen en versterken;
- de leden vertegenwoordigen op Europees niveau en de brug bouwen met de Europese spelers op het gebied van energie en verbruik;
- de uitwisseling van informatie, ervaringen en goede praktijken tussen de leden bevorderen.

- **Onafhankelijkheid:** de diensten van de leden zijn volkomen onafhankelijk van de bedrijven waarvan ze de klachten behandelen; de energiebedrijven hebben geen controle over de activiteiten van de Ombudsdiensten, wat borg staat voor hun onpartijdigheid;
- **Transparantie:** de leden publiceren jaarverslagen, aanbevelingen, gedetailleerde informatie over hun financiering en prestatie-indicatoren;
- **Eerbied** voor de beginselen van billijkheid;
- **Efficiëntie;**
- **Inachtneming** van alle relevante wetgeving, contracten, reglementeringen en gedrags- of praktijkcodes.

De leden van NEON maken gebruik van verschillende processen van geschillenregeling, waaronder de minnelijke regeling, onderzoek en aanbevelingen. De leden van NEON werken samen met de nationale overheden en de regulatoren om de consumentenbescherming van de klanten in de energiesector te verbeteren.

Voor meer informatie en contact, is er het e-mail-adres neon@neon-ombudsman.org en de website: <http://www.neon-ombudsman.org/>

NEON werd uitgenodigd om zijn visie op ombudswerk te geven op zo'n 50 Europese conferenties en evenementen, en was vertegenwoordigd op de volgende evenementen:

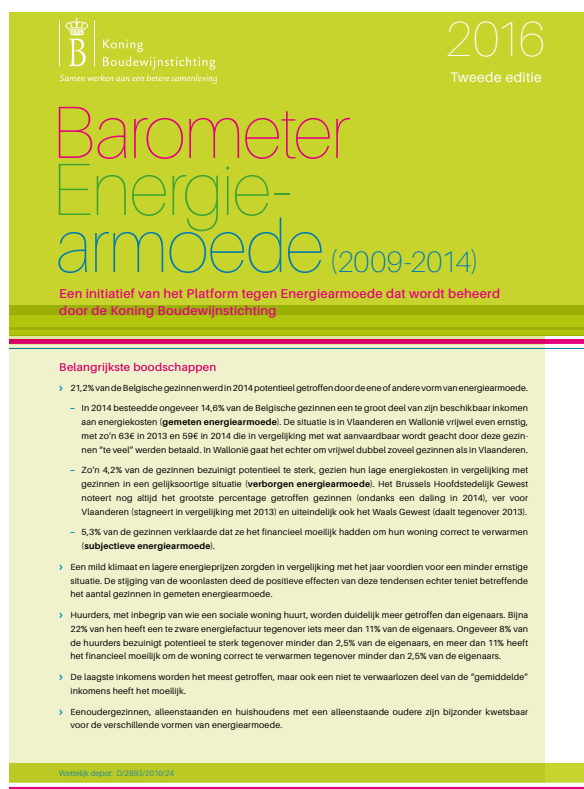
- Deelname aan het London Citizens' Energy Forum op 23 en 24 februari 2016.
- Deelname en organisatie van een evenement in het kader van de Europese week van duurzame energie op 15 juni 2016, georganiseerd door de Europese Commissie.
- Deelname aan de Europese top van consumenten op 17 oktober 2016, georganiseerd door de Europese Commissie, en aan de 'European Consumer Day' van het Europees Economisch en Sociaal Comité op 10 maart 2016.
- Deelname aan verschillende conferenties en ronde tafels van CEER (Council of European Energy Regulators), met name de consumentenconferentie van 11 juli 2016, een workshop op 6 april 2016 over de evolutie van de retailmarkt tot 2025, en de voorstelling van het jaarlijks monitoringverslag over de interne energiemarkt (9 november 2016).
- Deelname aan het jaarlijks congres van CEDEC (European Federation of Local Energy Companies) op 18 oktober 2016 en het Eurelectric-congres op 27 oktober 2016.
- Deelname aan bilaterale ontmoetingen van de vertegenwoordigers van NEON met de directie retailmarkt van het DG Energie van de Europese Commissie op 29 januari en 24 mei 2016.
- Deelname en interventies op internationale evenementen rond alternatieve geschillenbeslechting voor consumentengeschillen, met name aan de Universiteit van Oxford van 18 tot 20 april 2016, in Dublin op 13 en 14 juni 2016 (Ombudsman Association) en in Madrid op 3 november 2016 (Europees forum over de toegang

voor consumenten tot alternatieve geschillenbeslechting, georganiseerd door consumentenorganisatie ADICAE met steun van het Spaanse ministerie van Volksgezondheid, Sociale Diensten en Gelijkheid) en ontmoetingen met Europese en internationale collega's zoals de Georgische ombudsvrouw en de Duitse ombudsman voor energie.

In totaal werd NEON vertegenwoordigd op 30 Europese conferenties en in 4 werkgroepen van de Commissie. NEON heeft 5 bilaterale bijeenkomsten gehad met de Europese Commissie, het Europees Parlement en andere Europese instellingen.

B. Op federaal vlak

- De Nederlandstalige ombudsman was op 12 januari 2016 aanwezig op de persconferentie over het tweejaarlijks verslag 2014-2015 'Publieke diensten en armoede' van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (www.armoedebestrijding.be). Als publieke dienst nam de Ombudsdienst voor Energie deel aan dit overleg en de totstandkoming van het verslag. Het verslag focust immers op de





relatie tussen publieke diensten en armoede en onderstreept ook het belang van energie in deze problematiek. Het Belgisch Platform tegen Energiearmoede publiceerde in 2016 de tweede barometer voor energiearmoede. Uit deze publicatie bleek dat 21% van de Belgische gezinnen het risico liep om getroffen te worden door één of andere vorm van energiearmoede.

- De Nederlandstalige ombudsman heeft op 15 januari 2016, 29 februari 2016, 11 mei 2016, 29 juni 2016 en 4 oktober 2016 deelgenomen aan de werkgroep "Vereenvoudiging van de energiefactuur" in de lokalen van de Koning Boudewijnstichting, op uitnodiging van het expertencomité van het Belgisch Platform tegen Energiearmoede. Op 29 februari 2016 gaf de Ombudsman een presentatie over de factuurverplichtingen op Europees, federaal en gewestelijk vlak.
- De Ombudsdienst was op 7 december 2016 ook vertegenwoordigd op het colloquium 'Jaarboek 2016 – Blik op energiearmoede' op uitnodiging van de Universiteit Antwerpen – OASes.
- Deelname op 27 mei 2016 aan een meeting met het Internationaal Energieagentschap in de lokalen en op uitnodiging van de FOD Economie, Algemene Directie Energie.



- Deelname op 27 mei 2016 aan de algemene vergadering van het permanent overleg ombudslui (POOL) te Puurs met een voordracht van professor Didier Caluwaerts over "de ombudsman in een veranderende wereld". Op 25 november 2016 vond er ook een algemene vergadering van POOL plaats in Courcelles waar een enquête over de bekendheid van de ombudsmannen werd voorgesteld. Internetgebruikers vinden op de portaalwebsite 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.



- Opvolging van het platform Belmed. Belmed is het online platform voor het oplossen van consumentengeschillen (www.belmed.fgov.be). De federale Ombudsdienst voor 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 sinds de oprichting ervan meer dan 50 klachten ontvangen via Belmed.
- De ombudsmannen nemen jaarlijks deel aan seminars en congressen georganiseerd door de FOD Economie. In 2016 was dit het geval op 19 mei 2016 voor de presentatie van het eindrapport "IDR Belgium" door het Internationaal Energieagentschap en op 24 november 2016 voor een conferentie ter gelegenheid van het 25-jarig bestaan van ENOVER.
- Op 9 mei 2016 en 16 december 2016 heeft de Ombudsdienst deelgenomen aan de stuurgroep van het 2GENDERS onderzoek. 2GENDERS (Generation and Gender Energy Deprivation: Realities and Social policies) is een onderzoeksproject dat inzoomt op energiearmoede in België. Energiearmoede is de onmogelijkheid om een toereikende energievoorziening te voorzien in de woning. Het project probeert het fenomeen en de getroffen bevolkingsgroepen te beschrijven. Het wil ook de eventuele verbanden tussen energiearmoede en sociale relaties, mobiliteit en zelf-gerapporteerde gezondheid uitbrengen. Het onderzoek zal ook mogelijke acties voorstellen en bespreken met een reeks belanghebbenden waaronder de energiearmen. Specifieke aandacht zal gaan naar gender- en generationele aspecten van energiearmoede. Het uiteindelijke doel is om beleidsmakers een aantal theoretisch en empirisch onderbouwde beleidsopties en aanbevelingen te bezorgen om energiearmoede en de gevolgen daarvan terug te dringen.

Het project beoogt dus politieke aanbevelingen en kadert binnen een multidisciplinaire en

internationale samenwerking tussen de Université catholique de Louvain, Universiteit Antwerpen, Université de Mons en University of Birmingham. Het wordt gefinancierd door de administratie van het Belgische Federaal Wetenschapsbeleid gedurende 4 jaar (2014-2017).

- Deelname aan het jaarlijks evenement van FEBEG op 1 juni 2016 naar aanleiding van de Algemene Vergadering van FEBEG.
- Deelname op 18 november 2016 aan de ELIA Stakeholders' Day 2016.
- Deelname aan een werkvergadering op 13 april 2016 met de vertegenwoordigers van deur-aan-deurverkoopbedrijven en de beleidscel Consumentenbescherming en Economische Reglementering van de federale Minister van Werk, Economie en Consumenten belast met Buitenlandse Handel.
- Deelname aan een werksessie rond het thema "bescherming van de Marokkaanse consument", georganiseerd in samenwerking met het Koninkrijk Marokko en de Europese Commissie op 12 oktober 2016.

C. Op gewestelijk vlak

De federale Ombudsdienst voor Energie heeft ook deelgenomen aan verschillende gewestelijke initiatieven die de energiesector heeft georganiseerd.

I. In Vlaanderen:

- Voorstelling van het ondernemingsplan 2016 van de VREG op 29 januari 2016.
- Deelname aan de werkgroep Energie en Armoede op 14 maart 2016 bij het OCMW van Gent en op 8 september 2016 in de lokalen van de Ombudsdienst, in aanwezigheid van vertegenwoordigers van het kabinet van de Vlaamse minister bevoegd voor Energie, de Vlaamse netbeheerders Eandis en Infrax, de VREG, het VEA, het Steunpunt Armoedebestrijding, de OCMW's van Antwerpen, Gent en Sint-Katelijne-Waver, de VVSC, de Universiteit van Antwerpen en Samenlevingsopbouw Vlaanderen. Tijdens de vergadering van 8 september 2016 stelde de ombudsman het jaarverslag 2015 van de Ombudsdienst voor.

- Deelname aan de voorstelling van het jaarlijkse klachtenrapport van de Klachtencommissie van distributienetbeheerder EANDIS op 30 mei 2016.
- Toelichting van het activiteitenverslag 2015 van de Ombudsdienst bij distributienetbeheerder INFRAX op 5 juli 2016.
- Deelname op 16 december 2016 aan de projectvergadering 'De stroom versnelt' op uitnodiging van Samenlevingsopbouw Vlaanderen, project Energie en Armoede.

II. In Wallonië:

- Deelname aan de ontmoetingen bij CWAPE rond het thema "energiesystemen van de toekomst". Op 5 oktober 2016 werd de methodologie voorgesteld, op 11 maart 2016 en 15 april 2016 de visie van de netbeheerders en de aan concurrentie onderworpen actoren (producenten, leveranciers, aggregatoren, escobedrijven) en op 13 mei 2016 de visie van de netgebruikers (huishoudelijke en professionele afnemers, kwetsbare consumenten, industriële verbruikers).
- Deelname aan de voorbereiding en de ontmoeting met distributienetbeheerder ORES over de problemen bij de digitale gegevensoverdracht naar leveranciers (Mercure) op 16 februari 2016 en 8 maart 2016.
- Uiteenzetting voor sociaal werkers over deur-aan-deurverkoop, in Luik op 1 maart 2016 en in Charleroi op 19 maart 2016.
- Deelname aan de vorming van sociaal werkers georganiseerd door Énergie Info Wallonie op 20 mei 2016 in Namen, op 24 mei 2016 in Charleroi en op 7 juni 2016 in Luik.
- Deelname aan Village de l'Énergie in Luik op 7 en 8 oktober 2016.
- Deelname aan een themavoormiddag over de rol van het Vredegerecht in het verzekeren van de toegang tot energie voor iedereen, georganiseerd door de RWADE op 20 oktober 2016.

III. In Brussel:

- Presentatie van de Ombudsdienst voor de sociaal afgevaardigden van de sociale huisvestingsmaatschappijen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op 20 juni 2016.
- Deelname aan verschillende vergaderingen van het Netwerk Waakzaamheid over energiegelassen.



Verspreiding van het activiteiten- verslag



De Ombudsdienst voor Energie bezorgt jaarlijks een verslag van zijn activiteiten en van zijn 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 het Brussels Hoofdstedelijk Parlement;
- de diensten van de Europese Commissie DG Energy en DG Justice and Consumers;
- de Algemene Directie Energie, de Algemene Directie Economische Inspectie en de Algemene Directie Economische Reglementering 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'Énergie);

- 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

Contact-gegevens van de Ombudsdienst voor Energie



NEDERLANDSTALIGE KLACHTEN

Ombudsdienst voor Energie
De heer Eric Houtman, Ombudsman
Koning Albert II-laan 8 bus 6
1000 Brussel
Tel: + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax: + 32 (0) 2 211 10 69
<http://www.ombudsmanenergie.be/nl/klacht-indienen>

FRANSTALIGE EN DUITSTALIGE KLACHTEN

Service de Médiation de l'Énergie
Monsieur Philippe Devuyst, Médiateur
Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 6
1000 Bruxelles
Tél: + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax: + 32 (0) 2 211 10 69
<http://www.mediateurenergie.be/fr/introduire-une-plainte>

De brochures over de opdrachten en de werking van de Ombudsdienst zijn gratis en op eenvoudig verzoek verkrijgbaar in het Nederlands, het Frans, het Duits en in de tweetalige versie Nederlands-Frans.



Het alternatief voor uw energiegeschillen

OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

Koning Albert II-laan 8 bus 6
B-1000 Brussel
www.ombudsmanenergie.be