



Ombudsdienst voor **ENERGIE**





INHOUDSTAFEL

ACTIVITEITENVERSLAG 2010

I. INLEIDING	5	IV. VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN EN SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN	35
a. Oprichting van de Ombudsdienst voor Energie	5	a. Minnelijke schikkingen	35
b. Organisatie van de Ombudsdienst voor Energie	6	b. Aanbevelingen	39
c. Financiering van de Ombudsdienst voor Energie	7	i. Gevolgd door het energiebedrijf	39
d. De Ombudsdienst binnen de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt in België	10	ii. Niet gevolgd door het energiebedrijf	40
		iii. Gedeeltelijk gevolgd door het energiebedrijf	49
II. KLACHTEN ONTVANGEN IN 2010 DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE	13	V. KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING MET FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN	51
a. Maandelijks evolutie van de klachten	13	a. Samenwerking met andere federale en gewestelijke diensten	51
b. Aantal klachten per provincie/ Administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad	14	b. Aantal klachten ontvangen en behandeld door alle federale en gewestelijke diensten	53
c. Aantal klachten per taalgroep	14	VI. KLACHTENBEHANDELING EN AFSPRAKEN MET ENERGIEBEDRIJVEN	55
d. Aantal klachten per energiebedrijf	15	a. Akkoord met leveranciers	55
i. Aantal klachten per leverancier	15	b. Protocol met distributienetbeheerders	61
ii. Aantal klachten per distributienetbeheerder	16	VII. ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE	67
e. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein	16	a. Europees	67
i. Uitsluitend federale bevoegdheid	17	b. Federaal	69
ii. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid	17	i. Permanent Overleg OmbudsLui	69
iii. Federale "en" gewestelijke bevoegdheid	17	ii. Voorbereiding Belmed	70
f. Aantal klachtensoorten	18	c. Gewestelijk	70
i. Per energiedrager	18	VIII. VERSPREIDING VAN HET JAARVERSLAG	72
ii. Per type eindafnemer	19	IX. CONTACTGEGEVENS VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE	73
iii. Per categorie	19		
iv. Per energiebedrijf	21		
III. KLACHTEN VOOR BEMIDDELING (ONTVANKELIJKE KLACHTEN)	25		
a. Aantal (niet-) gegronde klachten	27		
b. Aantal ontvankelijke klachten per categorie en energiebedrijf	27		
c. Aantal klachten volgens resultaat	30		
i. Ingetrokken klachten	30		
ii. Akkoord met minnelijke schikking	30		
iii. Gedeeltelijk akkoord met minnelijke schikking	30		
iv. Geen akkoord en de redenen daarvoor	30		
v. Aanbevelingen	32		
vi. Beleidsadvies	32		



I INLEIDING

A. OPRICHTING VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

De Ombudsdienst voor Energie ging van start op 21 januari 2010.

Aan de opstart ervan gingen tal van werkzaamheden vooraf.

Een aantal juridische belemmeringen bemoeilijkten de oprichting. Zo kon alleen de Nederlandstalige ombudsman zijn functie opnemen op 1 september 2009. En dat terwijl de wettelijke bepalingen stelden dat er twee ombudsmannen nodig waren om de bevoegdheden ten volle te kunnen uitoefenen. De wet van 30/12/2009 houdende diverse bepalingen verhielp dit probleem. Volgende bepaling trad in werking op 10/01/2010: "[...] wanneer slechts een van de twee leden van de Ombudsdienst benoemd is, is dat lid gemachtigd de bevoegdheden waarin dit artikel voorziet, alleen uit te oefenen.

Het eerste lid is eveneens van toepassing wanneer een van de leden van de Ombudsdienst zich in de onmogelijkheid bevindt zijn ambt uit te oefenen." (Belgisch Staatsblad van 31/12/2009)

De Ombudsdienst voor Energie moet autonoom en volledig onafhankelijk zijn. Daarom werd hij niet opgericht binnen een bestaande federale instantie. Om de dienst operationeel te maken moest de Ombudsman zelfstandig deze acties ondernemen:

- een postchequerekening openen met als (voorlopig) enige lastgever en volmachthouder de Nederlandstalige ombudsman voor energie;
- de CREG vragen om de CREG-reserve van 832.054 euro te storten op deze postrekening;
- een bureelruimte (onder)huren in de Koningsstraat 47 te 1000 Brussel voor de vestiging van de Ombudsdienst;
- een ondernemingsnummer aanvragen via een ondernemingsloket;
- een protocol ontwerpen voor de ICT-infrastructuur I (netwerk, server, ...) met FEDICT;
- een protocol afsluiten voor de loonverwerking met de Centrale Dienst voor Vaste Uitgaven - Weddendienst voor de loonverwerking;
- een beroep doen op de selectiebureaus SELOR en T BRUSSELS voor de aanwerving van personeel;

INLEIDING

- een infrastructuur ontwikkelen voor telefonie, een website, de conceptie van een logo, en een helpdesk;
- bureaumateriaal aankopen;
- ...

De ombudsman kon voor de oprichting van de Ombudsdienst rekenen op een gepaste dienstverlening. Hij wil de vertegenwoordigers van de verschillende publieke en private instanties dan ook graag bedanken voor hun medewerking.

De ombudsman bedankt ook uitdrukkelijk mijnheer Paul Magnette, federale minister van Energie. Hij zorgde voor de rechtszekerheid die nodig was voor de passende dienstverlening, oprichting, organisatie en werking van de Ombudsdienst. Deze rechtszekerheid was immers vereist, omdat er geen ombudsman van de Franstalige taalrol kon worden aangesteld. Daarom werden dan ook de nodige bepalingen opgenomen in artikel 15 van de wet van 30 december 2009.

Dit was volgens het parlement noodzakelijk om de juridische basis te verzekeren voor de oprichting en de werking van de Ombudsdienst voor Energie voor het eerste werkingsjaar 2010.

De ombudsman verzekerde niet alleen de oprichting en de organisatie van de Ombudsdienst. Hij startte ook onmiddellijk met de concrete werking. Hij trof voorbereidingen voor:

- de uitwerking van een geautomatiseerd klachtenbeheersysteem;
- de opstelling van een huishoudelijk reglement;
- de uitwerking van een interne regeling en samenwerking met de gewestelijke (ombuds) diensten, regulatoren en administraties, op te nemen in het huishoudelijk reglement;
- de afsluiting van samenwerkingsverbanden of -overeenkomsten met leveranciers en distributienetbeheerders;
- de opstelling van een begroting en een financieringsplan voor 2011.

B. ORGANISATIE VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

Begroting 2010

De Ombudsdienst kan uiteraard niet werken zonder personeel. Op basis van het aantal klachten dat in 2010 is ontvangen, bleek de Ombudsdienst onderbemand. Het budget van 832.054 euro liet deze aanwervingen toe:

- twee dossierbeheerders voor de Nederlandstalige klachten;
- twee dossierbeheerders voor de Franstalige en Duitstalige klachten;
- een assistent voor de administratieve onder-

steuning van de Nederlandstalige klachten en een assistent voor de Franstalige en Duitstalige klachten ;

- een adviseur voor de juridische ondersteuning;
- een administratief-financieel secretaris voor de organisatie en de dagelijkse werking.

De Ombudsdienst besliste om een beroep te doen op andere federale overheidsdiensten voor de logistieke ondersteuning. Deze keuze werd gemaakt op basis van de begroting van 2010 en onderstreept het autonome karakter van de dienst.

Enkele voorbeelden: de aankoop van goederen via de federale raamovereenkomsten van de Dienst FOR van de Federale Overheidsdienst Personeel en Organisatie, de ICT-dienstverlening van de ICT Shared Services van de Kanselarij van de Eerste Minister, en de loonverwerking door de CDVU ...

De Ombudsdienst legde voor 2010 deze uitgaven voor aan het Rekenhof:

- Personeelsuitgaven:	544.475,80 euro
- Werkingsuitgaven:	163.797,05 euro
- Kapitaaluitgaven:	190.575,33 euro

Begroting 2011

Vanaf het werkingsjaar 2011 stelt de Ombudsdienst het volgende organigram voorop. Tenzij anders vermeld, gaat het hier over voltijdse equivalenten (VTE).

- twee leden van de Ombudsdienst (een Franstalige en een Nederlandstalige ombudsman of ombudsvrouw);

- twee adviseurs (een Franstalige en een Nederlandstalige);
- acht dossierbeheerders (vier Franstalige en vier Nederlandstalige);
- een administratief-financieel secretaris;
- een administratief medewerker voor het secretariaat
- twee administratieve medewerkers;
- een medewerker voor logistieke ondersteuning.

De Ombudsdienst stuurde op 29 juli 2010 een begroting van 1.750.000 euro voor het werkingsjaar 2011 naar de federale minister van Energie. De begroting had deze onderverdeling:

- personeelsuitgaven voor	
maximaal 17 VTE:	1.351.500 euro
- werkingsuitgaven:	374.000 euro
- kapitaaluitgaven:	64.500 euro

C. FINANCIERING VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

Op 29 juli 2010 stuurde de Ombudsdienst, naast de begroting voor 2011, ook een ontwerp van een koninklijk besluit naar de federale minister van Energie. Dit besluit bepaalt de verdere regels voor de ombudsbijdrage die de Ombudsdienst moet financieren. Hiermee voert de dienst de volgende wetsartikelen uit: 27, § 7 en § 12 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt (hierna Elektriciteitswet genoemd) en artikel 15/16bis van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen.

De ombudsbijdrage die de energiebedrijven (in dit geval de leveranciers en de distributienetbeheerders - DNB) moesten betalen tegen ten laatste 30 september 2010, werd berekend op basis van deze parameters:

- een begroting van 1.750.000 euro voor het werkingsjaar 2011;
- het aantal toegangspunten voor aardgas (2.834.850) en elektriciteit (5.499.897) in België op 31 december 2009 per energiebedrijf.

De verschillende federale en gewestelijke regulatoren van de elektriciteits- en gasmarkt deelden het aantal toegangspunten mee aan de Ombudsdienst. Die nam de toegangspunten vanaf 31 december 2009 als referentie. Ten eerste omdat dit de meest redelijke en objectieve manier was om het gemiddelde aantal klanten per energiebedrijf vast te stellen (zoals voorzien in de Elektriciteitswet). En ten tweede om dubbeltellingen in het jaarlijkse klantenbestand per energiebedrijf te vermijden.

Voor een begroting van 1.750.000 euro werd dus een ombudsbijdrage van 0,21 euro per toegangspunt berekend; de basis daarvoor is het aantal toegangspunten op het distributienet in België: 8.334.747 in totaal.

Concreet betekent dit dat per residentieel of professioneel toegangspunt een bijdrage van 0,21 euro (alleen elektriciteit) of 0,42 euro (elektriciteit en aardgas) is betaald.

INLEIDING

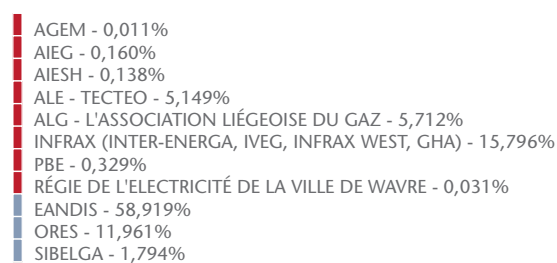
LEVERANCIERS - TOTAAL AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE (GAS EN ELEKTRICITEIT) - %

ANODE	0,0011%
BELPOWER	0,0954%
DISTRIGAZ	0,0043%
ECOPOWER	0,2635%
EDF BELGIUM	0,0626%
ELECTRABEL	0,0060%
ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS	68,8156%
ELEKTRICITEITSBEDRIJF MERKSPLAS - EBEM	0,2358%
ENECO BELGIË	0,0141%
ENERGIE 2030 AGENCE	0,0009%
E.ON BELGIUM	0,0070%
E.ON ENERGY SALES	0,0001%
ESSENT BELGIUM	2,8360%
GDF SUEZ	0,0007%
LAMPIRIS	2,3430%
NIDERA HANDELSCOMPAGNIE	0,0000%
NUON BELGIUM	6,0531%
SPE LUMINUS	19,2387%
WASE WIND	0,0105%
WINGAS GMBH & CO.	0,0004%

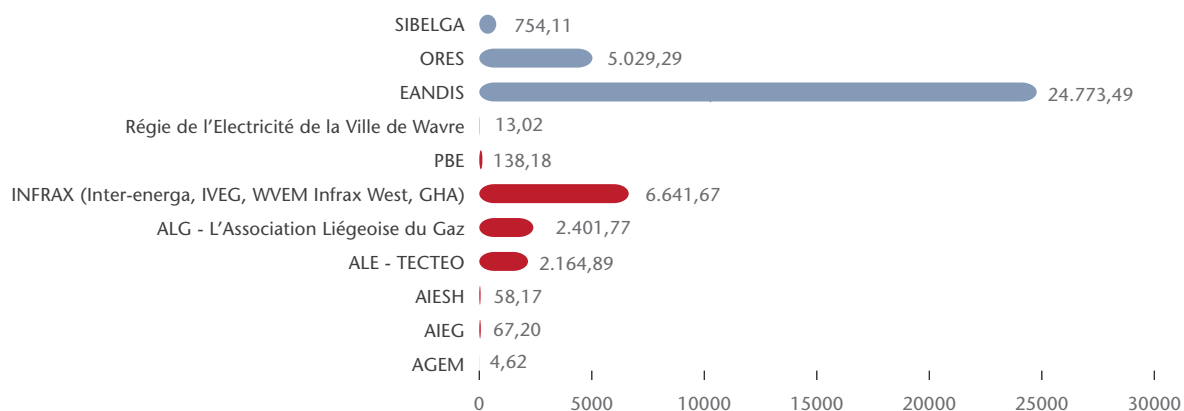
LEVERANCIERS - TOTAAL AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE - EURO (GAS + ELEKTRICITEIT)

ANODE	18,27	
BELPOWER	1.627,71	
DISTRIGAZ	73,29	
ECOPOWER	4.496,52	
EDF BELGIUM	1.068,90	
ELECTRABEL	102,48	
ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS		1.174.304,46
Elektriciteitsbedrijf Merksplas - EBEM	4.023,60	
ENECO BELGIË	15,54	
ENERGIE 2030 AGENCE	119,07	
E.ON BELGIUM	1,68	
E.ON ENERGY SALES	1.094	
ESSENT BELGIUM	48.395,76	
GDF SUEZ	11,55	
LAMPIRIS	39.982,74	
Nidera Handelscompagnie	0,63	
NUON BELGIUM	103.292,70	
SPE LUMINUS		328.299,72
Wase Wind	178,71	
WINGAS GmbH & Co.	6,30	

DISTRIBUTIENETBEHEERDERS (DNB) - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE - TOTAAL - %



AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE - (DNB) - TOTAAL IN EURO



INLEIDING

D. DE OMBUDSDIENST BINNEN DE VRIJGEMAAKTE ELEKTRICITEITS- EN AARDGASMARKT IN BELGIË

Vóór de vrijmaking van de energiemarkt verliep de levering en de distributie van elektriciteit en aardgas volledig via de intercommunales. Daar kwam met de liberalisering een einde aan.

In een vrijgemaakte energiemarkt moet de activiteit “energie leveren” volledig losstaan van de activiteit “netten beheren”. Dat is nodig om de vrije concurrentie tussen de verschillende leveranciers te waarborgen.

Eén van de grote principes van de liberalisering van de energiemarkt is immers de scheiding tussen de activiteiten van transport en distributie van elektriciteit en aardgas, die meestal toevertrouwd worden aan één netbeheerder en de overige activiteiten, namelijk de productie en de levering, die aan concurrentie blootstaan.

De consument werd dus niet meer beleverd door zijn intercommunale maar heeft sinds de vrijmaking te maken met verschillende operatoren zoals producenten van elektriciteit, invoerders van aardgas, transport- en distributienetbeheerders en tenslotte de leveranciers van elektriciteit en aardgas.

In België wordt de consument naast de liberalisering van de energiemarkt ook nog geconfronteerd met het institutioneel kader waarbinnen het energiebeleid wordt gevoerd. Zo zijn er de verschillende bevoegdheidsniveaus die tot op vandaag verantwoordelijk zijn voor de volgende aspecten van het energiebeleid:

- op federaal niveau:

- de energieprijzen, sociale maximprijzen en netwerktarieven voor hoogspanning en distributie
- het hoogspanningsnetwerk
- de opslag en invoer van aardgas/de productie van elektriciteit
- de nucleaire energie
- de offshore wind energie
- de marktpraktijken en consumentenbescherming

- op gewestelijk niveau

- de organisatie van de gewestelijke energiemarkt
- het distributienetwerk
- de hernieuwbare energie en warmtekrachtkoppeling (wkk)
- de maatregelen (premies, subsidies, ...) voor rationeel energiegebruik (REG)
- de openbare dienstverplichtingen op sociaal en ecologisch vlak.

Om de liberalisering van de elektriciteitsmarkt op de verschillende bevoegdheidsdomeinen te controleren, werden regulerende instanties opgericht, zodat België vier energieregulators telt.

Er is één federale regulator: de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG). Die heeft onder meer als taak om de nettarieven (om gebruik te maken van het elektriciteits- of aardgasnetten) goed te keuren.

Naast de federale marktregulator heeft ieder gewest een eigen marktregulator. Voor Vlaanderen is dat de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG). Voor Brussel is dat de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL) en voor Wallonië is dat de Commission Wallonne pour l'Energie (CWAPE).

In dit kader van een vrijgemaakte energiemarkt in België behandelt de Ombudsdienst dan ook hoofdzakelijk klachten met betrekking tot de energiefacturen inzake elektriciteit en aardgas die bovendien te maken hebben met federale en gewestelijke bevoegdheden.

De klachten die de Ombudsdienst ontvangt, zijn dus doorgaans gericht tegen de energieleveranciers en in mindere mate tegen de distributienetbeheerders.

Dat komt omdat het uiteindelijk de energieleveranciers zijn die elektriciteit en/of aardgas verkopen aan hun klanten en instaan voor de facturatie ervan.

Een belangrijke taak is evenwel ook weggelegd voor de distributienetbeheerders doordat zij onder meer verantwoordelijk zijn voor de plaatsing en het beheer van de elektriciteits- en aardgasmeters, en voor de opneming, verwerking en verspreiding van de meetgegevens. De distributienetbeheerder verzamelt immers de informatie die de energieleverancier nodig heeft om correct te kunnen factureren en maakt hem vervolgens de juiste gegevens over.

Gelet op de verschillende organisatorische en institutionele aspecten van de liberalisering binnen de energiesector in België is er dan ook nood aan de passende consumentenbescherming. De Europese richtlijnen 2009/72 en 2009/73 van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en aardgas voorzien dan ook in een aantal bepalingen die op vlak van consumentenbescherming moeten worden omgezet in Belgisch recht:

- Het voorzien van één enkel contactpunt waar de consumenten alle nodige informatie kunnen krijgen over hun rechten, de vigerende wetgeving en de middelen van geschillenbeslechting in geval van een geschil;
- Het waarborgen van een onafhankelijk mechanisme, zoals een energieombudsman of een consumentenorgaan voor de efficiënte afhandeling van klachten en buitengerechtelijke geschillenregeling;
- Het ter beschikking stellen van transparante, eenvoudige en goedkope procedures voor het afhandelen van klachten. Door middel van buitengerechtelijke geschillenbeslechting moeten geschillen billijk en snel, en bij voorkeur binnen de drie maanden, kunnen worden beslecht, zonodig via een systeem van terugbetaling en/of vergoeding.



II

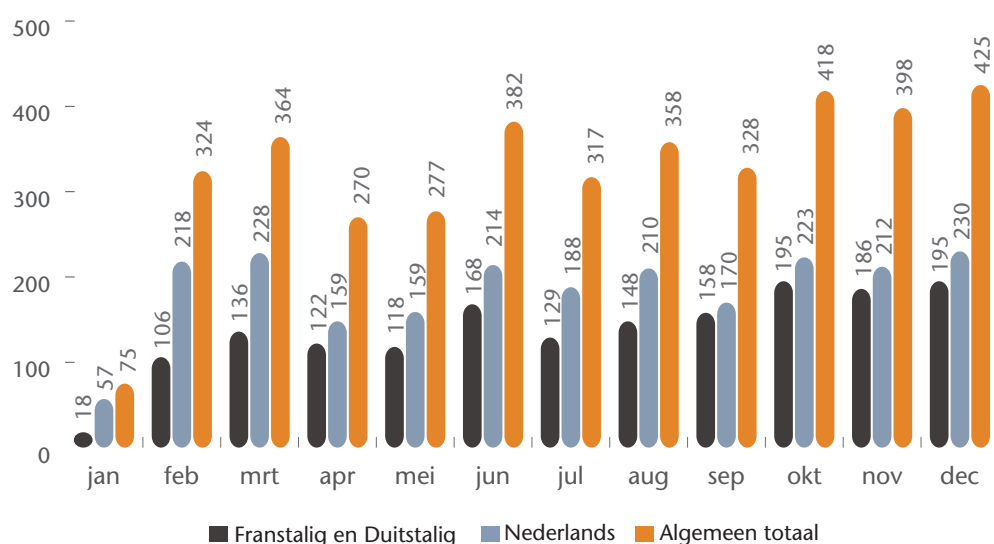
KLACHTEN ONTVANGEN IN 2010

DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

In 2010 heeft de Ombudsdienst voor Energie 3.936 klachten tegen elektriciteits- en aardgasbedrijven ontvangen (gerekend vanaf de opstart op 21 januari 2010). Hierna krijgt u een gedetailleerde verdeling van de klachten, opgesteld op basis van het bestaande

klachtenbeheersysteem. Dit klachtenbeeld omvat zowel de geschillen die door de Ombudsdienst als ontvankelijk werden aangemerkt als de geschillen waarvoor de Ombudsdienst oordeelde dat de klacht niet ontvankelijk was of dat de klacht niet tot zijn bevoegdheid behoorde.

a. Maandelijkse evolutie van de ontvangen klachten

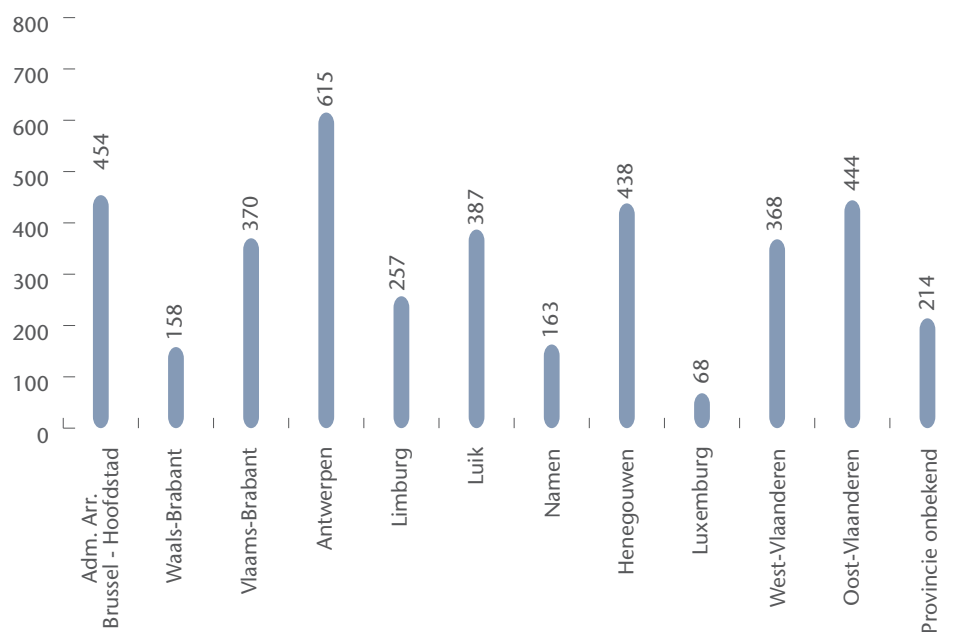


De Ombudsdienst ontving elke maand meer dan 300 klachten, behalve in januari (de maand van opstart), april en mei. In oktober en december steeg het aantal ontvangen klachten zelfs naar meer dan

400 per maand. In het begin van het jaar kreeg de dienst duidelijk meer Nederlandstalige dan Franstalige klachten, maar dit verschil werd in de loop van het jaar steeds kleiner (zie ook punt II, c).

KLACHTEN ONTVANGEN IN 2010

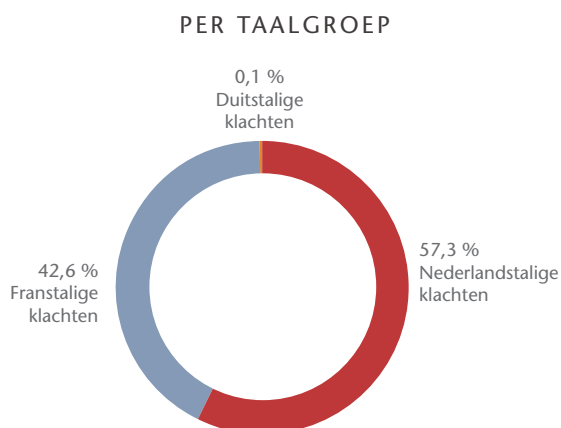
b. Aantal klachten per provincie/ Administratief Arrondissement Brussel-Hoofdstad



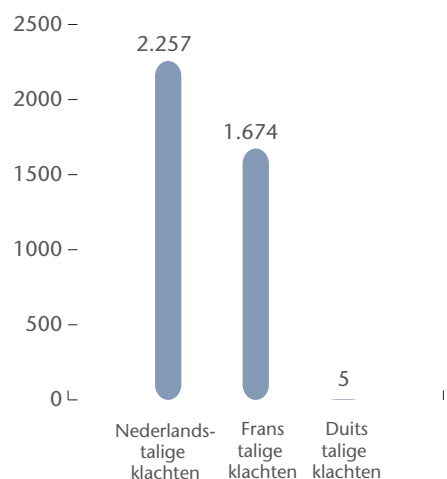
c. Aantal klachten per taalgroep

In 2010 was dit de verdeling van de klachten per taalgroep:

- 57,3 % Nederlandstalige klachten (2.257 klachten);
- 42,6 % Franstalige klachten (1.674 klachten);
- 0,1 % Duitstalige klachten (5 klachten).



PER TAALGROEP



d. Aantal klachten per energiebedrijf

De Ombudsdienst voor Energie is bevoegd voor klachten van eindafnemers tegen energiebedrijven. Hiermee bedoelen we zowel elektriciteitsproducenten en invoerders van aardgas, transport- en distributienetbeheerders als energieleveranciers. In 2010 stelde de Ombudsdienst evenwel alleen klachten tegen energieleveranciers en distributienetbeheerders vast.

In het kader krijgt u het aantal klachten per energiebedrijf.

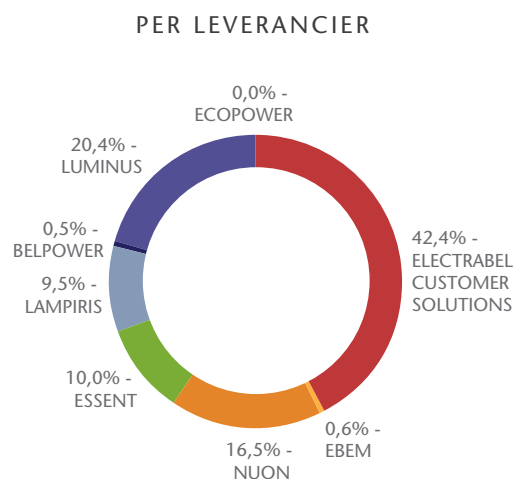
Het gaat over klachten zoals die daadwerkelijk door de eindafnemers tegen de energiebedrijven zijn gericht. We hielden geen rekening met mogelijke verbanden.

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 sociale leverancier of distributienetbeheerder, terwijl het hun leverancier was die hun energiecontract opzegde. In dit overzicht ziet u dus enkel de effectieve klachten van de eindafnemers, ook als de Ombudsdienst vaststelde dat een andere partij betrokken was bij de klacht.

i. Aantal klachten per leverancier

Leverancier	TOTAAL
BELPOWER	18
EBEM	22
ECOPOWER	1
ELECTRABEL (CUSTOMER SOLUTIONS)	1.514
ESSENT	357
LAMPIRIS	338
LUMINUS	729
NUON	590

Over een aantal energieleveranciers ontving de Ombudsdienst geen klachten. Het aantal klanten op het Belgische distributienet aan wie zij in 2010 leverden, was dan ook zeer klein.



KLACHTEN ONTVANGEN IN 2010

ii. Aantal klachten per distributienetbeheerder

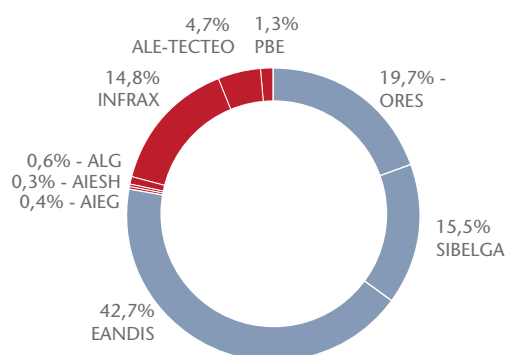
Distributienetbeheerder (DNB)	TOTAAL
ORES	152
SIBELGA	120
EANDIS	330
Aantal klachten gemengde DNB	602
AIEG	3
AIESH	2
ALG	5
INFRAX	114
ALE – TECTEO	36
PBE	10
Aantal klachten zuivere DNB	170

De Ombudsdienst ontving in 2010 geen klachten tegen de distributienetbeheerders Gemeentelijk Havenbedrijf Antwerpen en Régie de Wavre.

In deze tabel ziet u ook het aantal klachten tegen:

- gemengde distributienetbeheerders (distribu-

PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



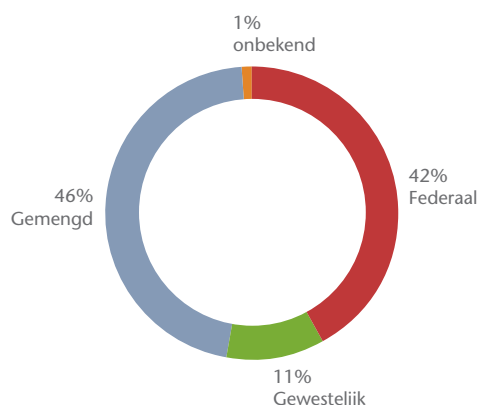
tiebeheer waarbij zowel publieke gemeentelijke overheden als private energieoperatoren deel uitmaken van het maatschappelijk kapitaal);

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

e. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein

1.658 klachten (42 %) hadden betrekking op het federale bevoegdheidsdomein, 433 klachten (11 %) op het gewestelijke bevoegdheidsdomein. De meerderheid van de klachten (1.818 of 46 %) hield echter verband met het federale en het gewestelijke bevoegdheidsdomein. 27 klachten (1 %) hadden niets te maken met de elektriciteits- of aardgasmarkt, maar met andere domeinen zoals water, telecommunicatie en de werking van overheidsdiensten ...

BEVOEGDHEIDSDOMEIN KLACHTEN



i. Uitsluitend federale bevoegdheid

1.658 klachten (42 %) hielden 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 facturen** (bijvoorbeeld voorschotfacturen, afrekeningen en slotfacturen);
- het **gebrek aan duidelijkheid van de factuur** (bijvoorbeeld op het vlak van energieprijzen, tarieven, federale heffingen en taksen);
- de **betwisting van het factuurbedrag of het tarifair contract** (bijvoorbeeld tarieven voor professionele klanten en sociale tarieven).

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

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

ii. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid

Voor 433 klachten (11 %) was de Ombudsdienst niet bevoegd, omdat ze uitsluitend verband hielden met de gewestelijke bevoegdheid.

Het ging daarbij vooral over de volgende gewestelijke bevoegdheden:

Voor Wallonië:

- klachten tegen distributienetbeheerders over verplichtingen die hen door de Waalse wetgeving zijn opgelegd, meer bepaald klachten over technische aspecten (bijvoorbeeld aansluitingsvoorwaarden) of de opname en validering van meetgegevens;

- klachten over de naleving van de gewestelijke openbare dienstverplichtingen die aan de netbeheerders en leveranciers zijn opgelegd;
- klachten tegen leveranciers of netbeheerders over betwistingen naar aanleiding van een aanvraag tot schadevergoeding die niet werd toegerekend.

Voor Brussel:

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

Voor Vlaanderen:

- klachten over sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen;
- klachten tegen distributienetbeheerders over technische aspecten (bijvoorbeeld de naleving van technische reglementen);
- klachten die het voorwerp uitmaken van een bemiddelingsprocedure of een geschillenbeslechting.

iii. Federale en gewestelijke bevoegdheid

Hielden de betwiste energiefacturen verband met zowel de federale als de gewestelijke bevoegdheid, dan werden ze wel door de Ombudsdienst behandeld. In 2010 ging het in totaal om 1.818 klachten (46 %).

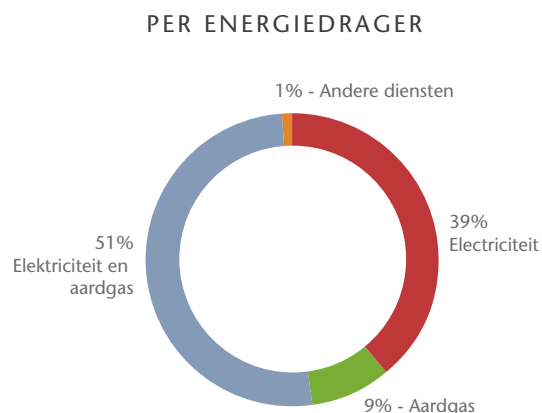
KLACHTEN ONTVANGEN IN 2010

f. Aantal klachtensoorten per energiedrager, type eindafnemer, categorie en energiebedrijf

i. Per energiedrager

Hierna krijgt u de opsplitsing van het aantal Nederlandstalige en Franstalige of Duitstalige klachten per energiedrager.

51 klachten (1 %) hadden geen betrekking op elektriciteit of aardgas, maar op andere diensten of goederen zoals water, petroleumproducten of dienstverlening op het vlak van energiebesparing, of onderhoud en herstel van verwarmings-toestellen.



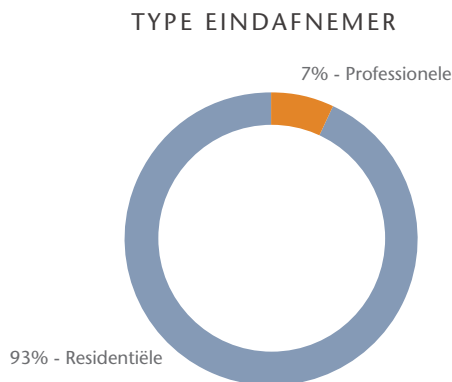
	Andere diensten	Elektriciteit	Aardgas	Elektriciteit en aardgas	Totaal
Franstalig en Duitstalig	14	862	118	685	1.679
Nederlandstalig	37	685	235	1.300	2.257
Totaal	51	1.547	353	1.985	3.936

Het merendeel van de klachten (51 %) hield dus verband met energiefacturen voor elektriciteit en

aardgas. 9 % van de klachten ging alleen over aardgas, 39 % alleen over elektriciteit.

ii. Per type 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 2010 had 7 % van de klachten betrekking op professionele eindafnemers zoals éénmanszaken, vennootschappen en verenigingen.



	Professionele	Residentiële
Totaal	265	3.671

iii. Per categorie van klacht

Voor de rapportering gebruikt de Ombudsdienst een classificatiesysteem voor consumentenklachten. Dit systeem is gebaseerd op een methode die de European Regulators Group for Electricity & Gas (ERGEG) 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).

Soort klacht	Aantal
Aansluiting op het net	114
Meters	1.195
Slechte of gebrekkige klantenservice	57
Kwaliteit van levering	44
Aan-/afsluiting	234
Prijs / tarief	1.094
Switch leverancier	274
Oneerlijke handelspraktijken	172
Betalingsproblemen	595
Gewestelijke bevoegdheden	125

KLACHTEN ONTVANGEN IN 2010

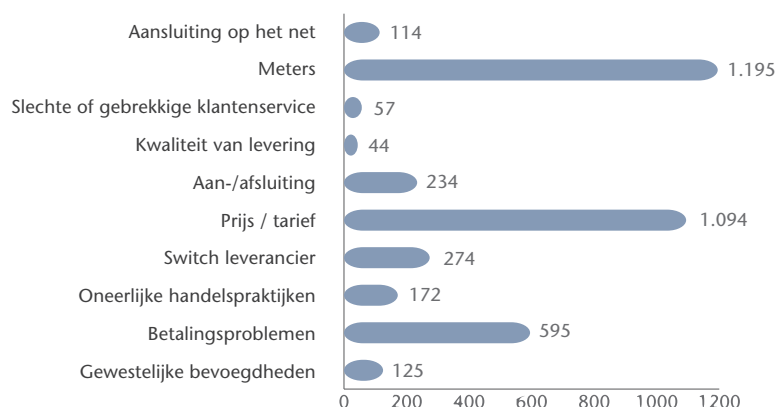
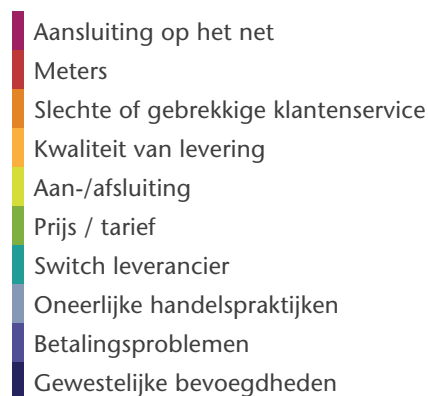
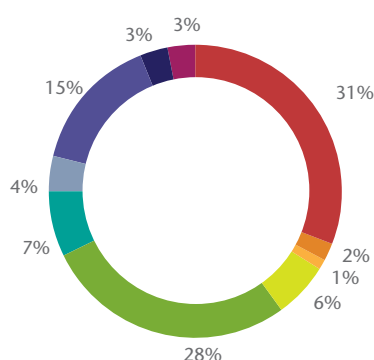
De klachten die de Ombudsdienst ontving, hadden vooral betrekking op betwistingen over:

- de verwerking van metergegevens bij onder meer jaarlijkse opname, verhuis, leegstand van een woning, de installatie van zonnepanelen, ... (31 %);
- de duidelijkheid van de facturering en de toegepaste prijzen en (sociale) tarieven, (28 %);
- de betaling van facturen, bijvoorbeeld afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, betalingen via domiciliëring, waarborgregelingen, (dreiging met) opzegging van energiecontracten of afsluitingen door wanbetaling (21 %).

De overige klachten hadden te maken met:

- de kwaliteit van de dienstverlening via onder meer telefoon en e-mail (2 %);
- de gevolgen van een verandering van leverancier, bijvoorbeeld verbrekingsvergoedingen, naleving van contractuele termijnen en ongewenste switches (7 %);
- handelspraktijken, zoals precontractuele informatie en publiciteit, contractuele voorwaarden en handelspraktijken bij verkoop en marketing (4 %);
- gewestelijke bevoegdheden (andere dan metergegevens en aan- en afsluiting) zoals netaansluitingen, kwaliteit van levering, sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen (7 %).

CATEGORIE VAN KLACHT



iv. Per energiebedrijf

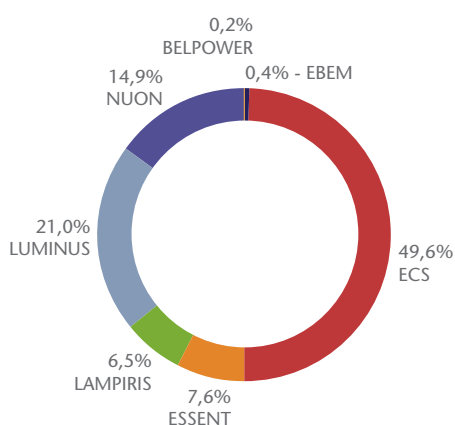
U krijgt nu per energiebedrijf de belangrijkste geschillen waarmee de Ombudsdienst geconfronteerd werd. We geven de klachten weer zoals ze door de aanklager tegen het energiebedrijf zijn geformuleerd. Zelfs als het probleem zich bijvoorbeeld niet alleen situeerde bij de energieleverancier, maar ook bij de netbeheerder die verantwoordelijk is voor de metergegevens. Sommige statistische gegevens tonen we hier niet, omdat we geen representatief aantal hebben.

Meterproblemen

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

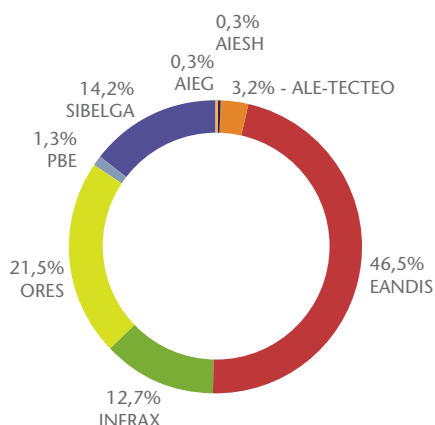
PER LEVERANCIER

BELPOWER	EBEM	ECS	ESSENT	LAMPIRIS	LUMINUS	NUON
2	4	551	84	72	233	165



PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER

AIEG	AIESH	ALE-TECTEO	EANDIS	INFRAX	ORES	PBE	SIBELGA
1	1	10	147	40	68	4	45

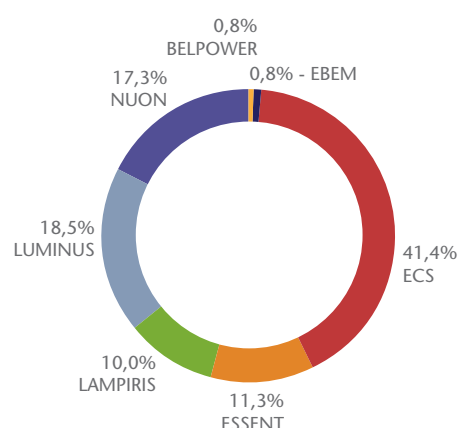


Transparantie van prijzen en tarieven

Wanneer het gaat over de transparantie van prijzen moeten we een onderscheid maken tussen energieleveranciers en distributienetbeheerders. Leveranciers bieden vrij te bepalen energieprijzen in een vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt aan en rekenen die door aan de eindgebruiker. Distributienetbeheerders werken met gereguleerde tarieven voor distributie en aansluiting die door de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) zijn opgelegd of goedgekeurd. Aan de energieleveranciers werd regelmatig gevraagd om bijvoorbeeld het onderscheid uit te leggen tussen vrij te bepalen energieprijzen, gereguleerde tarieven en heffingen opgelegd door de overheden (federale bijdrage, energiebijdrage, btw).

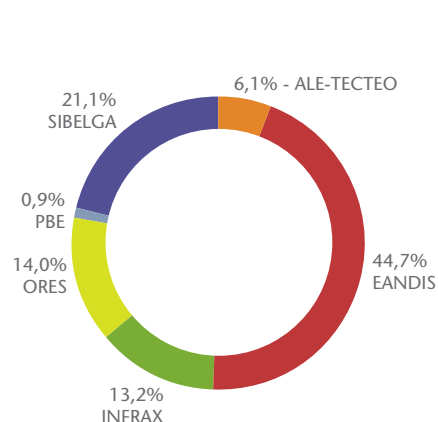
PER LEVERANCIER

BELPOWER	EBEM	ECS	ESSENT	LAMPIRIS	LUMINUS	NUON
8	8	424	116	102	190	177



PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER

ALE-TECTEO	EANDIS	INFRAX	ORES	PBE	SIBELGA
7	51	15	16	1	24



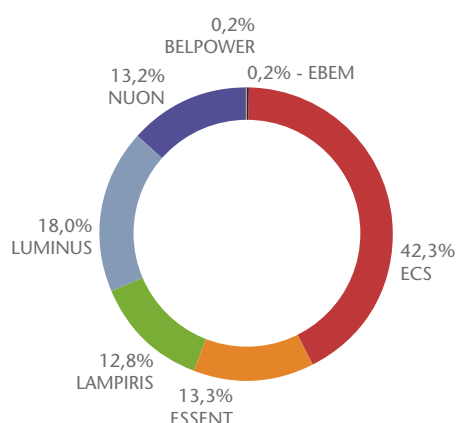
KLACHTEN ONTVANGEN IN 2010

Betalingsproblemen

De klachten over betalingsproblemen gingen vooral over afbetalingsplannen, bankdomiciliëringen, aanrekening van administratieve kosten, problemen met creditnota's, bankwaarborgen en terugbetalingen die te laat werden gestort.

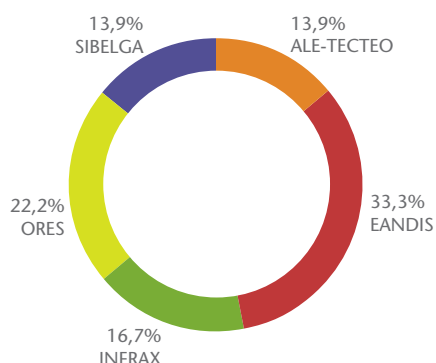
PER LEVERANCIER

BELPOWER	EBEM	ECS	ESSENT	LAMPIRIS	LUMINUS	NUON
1	1	244	77	74	104	76



PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER

ALE-TECTEO	EANDIS	INFRAX	ORES	PBE	SIBELGA
5	12	6	6	8	5



Verandering van leverancier

De Ombudsdienst merkte op dat de verhouding van het aandeel in de klachten tussen de leveranciers verandert wanneer een afnemer van leverancier wisselt. Ondanks alle afspraken en engagementen om een switch vlot te laten verlopen, blijkt het aanrekenen van verbrekingsvergoedingen en het respecteren van termijnen problematisch.

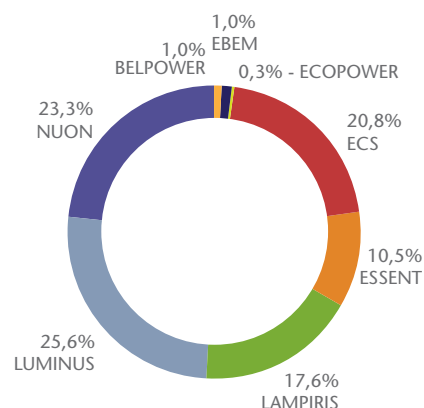
Bij de analyse van deze klachtendossiers controleerde de Ombudsdienst zowel de rol van de nieuwe als de oude leverancier.

De nieuwe leverancier moet er immers over waken dat de overschakeling correct verloopt en de nieuwe leveringsovereenkomst pas ingaat bij het verstrijken van de opzeggingstermijn bepaald in de oude overeenkomst, behoudens afzonderlijke, uitdrukkelijke en schriftelijke, andersluidende opdracht van de consument.

Anderzijds moet de oude leverancier de getransfereerde klant één finale eindafrekening versturen binnen redelijke termijn, te beoordelen in functie van de verzending van meetgegevens door de distributienetbeheerders.

VERANDERING VAN LEVERANCIER

BELPOWER	EBEM	ECOPOWER	ECS	ESSENT	LAMPIRIS	LUMINUS	NUON
3	3	1	65	33	55	80	73

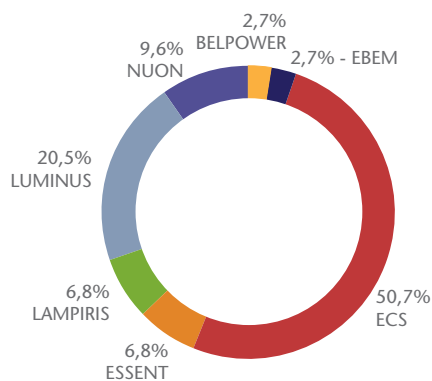


Gewestelijke bevoegdheden

7 % van de klachten had te maken met andere gewestelijke bevoegdheden dan metergegevens en aan- en afsluitingen en ging voornamelijk over de toepassing van specifieke gewestelijke maatregelen op de energiefactuur aangezien er aan leveranciers sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen worden opgelegd. Zo is er in Vlaanderen voor residentiële eindafnemers bijvoorbeeld de toepassing van de gratis hoeveelheid elektriciteit en kunnen in de energieprijzen van de leveranciers kosten voor groene stroom en warmtekrachtkoppeling (wkk) worden doorgerekend ingevolge regionale verplichtingen en doelstellingen op vlak van hernieuwbare energie.

GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN

BELPOWER	EBEM	ECS	ESSENT	LAMPIRIS	LUMINUS	NUON
2	2	37	5	5	15	7



Aan- en afsluiting

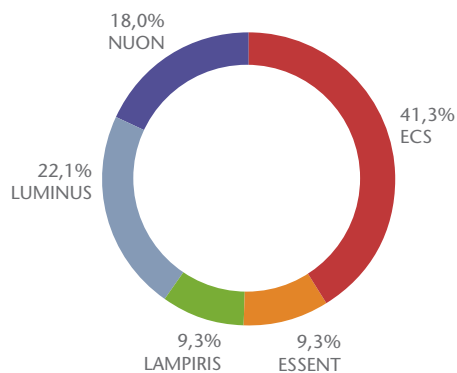
Aan leveranciers en netbeheerders worden sociale openbare dienstverplichtingen opgelegd.

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

De Ombudsdienst stelde vast dat er op dit vlak problemen waren met afsluitingen van professionele contracten. Professionele afnemers met betalingsproblemen krijgen immers niet dezelfde bescherming als residentiële eindafnemers. In Wallonië blijkt er dan weer vooral een klachtenprobleem met de plaatsing van budgetmeters. Wanneer klanten betalingsmoeilijkheden hebben, kunnen commerciële leveranciers vragen om die meters te installeren of er eventueel mee dreigen.

AAN- EN AFSLUITING

ECS	ESSENT	LAMPIRIS	LUMINUS	NUON
71	16	16	38	31



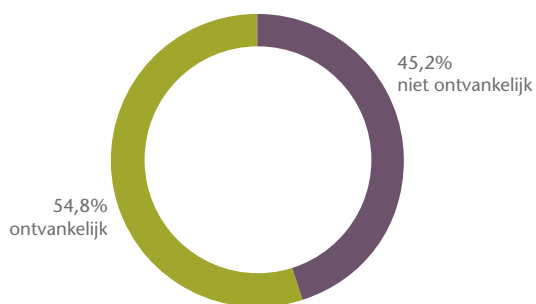


III KLACHTEN VOOR BEMIDDELING

(O N T V A N K E L I J K E K L A C H T E N)

De Ombudsdienst ontving in 2010 1.889 ontvankelijke klachten. Dit is 54,8 % van de klachten die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoorden.

TOTAAL AANTAL (ON)ONTVANKELIJKE
2010



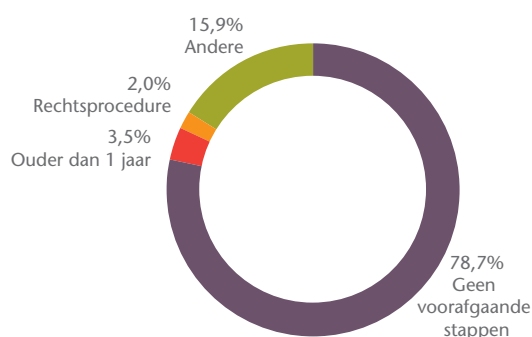
De andere 1.555 klachten (45,2 %) waren niet ontvankelijk, omdat:

- de aanklager geen voorafgaande stappen had ondernomen bij het energiebedrijf om tot een oplossing te komen of daarvoor geen of niet genoeg bewijsstukken aanbracht (78,7 %);
- de klacht al het voorwerp uitmaakte van een rechtsvordering (2,0 %);
- de klacht al meer dan een jaar geleden bij het energiebedrijf was ingediend (3,5 %);
- de Ombudsdienst alleen op de hoogte wordt gebracht van klachten die voor een eerste keer aan het energiebedrijf worden gericht of omdat er geen adresgegevens werden meegedeeld (15,9 %).

KLACHTEN VOOR BEMIDDELING

NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN

Geen voorafgaande stappen	Ouder dan 1 jaar	Rechtsprocedure	Andere
1.231	54	31	248

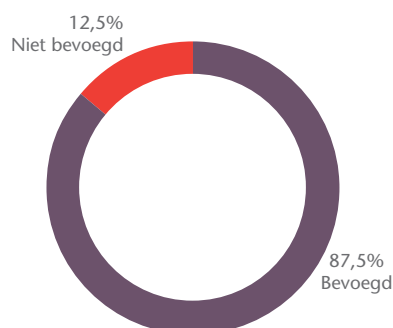


Voor 492 klachten (12,5 %) was de Ombudsdienst niet bevoegd, omdat:

- de klacht alleen betrekking had op gewestelijke bevoegdheden (433 klachten);
- de klacht naar andere bevoegde diensten werd gestuurd, zoals de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie (57 klachten).

De Ombudsdienst kon 978 van de 1.889 ontvankelijke klachtendossiers (51,8 %) afronden en afsluiten. Dit resultaat van bijna 52 % is een normale evolutie. Zeker als we rekening houden met de beperkte budgettaire middelen voor de aanwerving van dossierbeheerders in 2010 en met de termijn voor de afhandeling van een klachtendossier. Die termijn bedraagt 20 werkdagen om de ontvankelijkheid van een klacht te onderzoeken en nog eens 40 werkdagen om het dossier af te handelen (verlengbaar voor dezelfde periode). Voor klachten die de Ombudsdienst ontving vanaf oktober 2010, en

AANTAL (NIET-)BEVOEGDE DOSSIERS 2010



met uitbreiding zelfs nog vanaf september 2010, zit de afhandeling ervan in 2011 nog binnen de termijn die wettelijk en reglementair voorzien is.

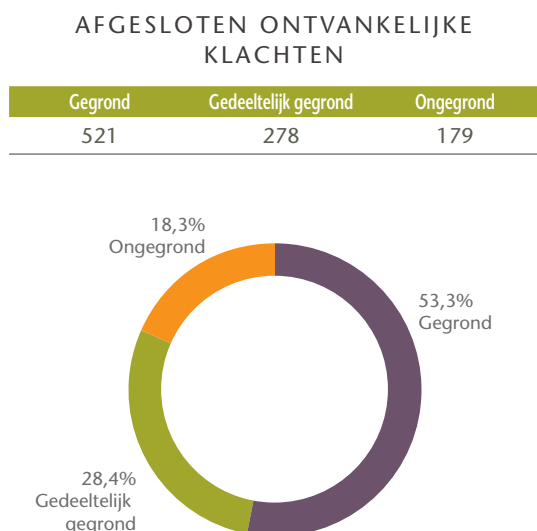
We vestigen er de aandacht op dat de Ombudsdienst ook de dienstverlening verzorgt voor klachten die in principe behoren tot de bevoegdheden van het Vlaamse Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Bovendien doet de Ombudsdienst ook 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 klachten waarvoor de Ombudsdienst deze dienstverlening verstrekt, dan rondt hij 76,8 % van de klachten af.

a. Aantal (niet-) gegronde klachten

Van de 978 afgesloten ontvankelijke klachten waren volgens de Ombudsdienst:

- 521 klachten gegrond (53,3 %);
- 278 klachten gedeeltelijk gegrond (28,4 %);
- 179 klachten ongegrond (18,3 %).



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

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

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

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

b. Aantal ontvankelijke klachten voor bepaalde klachtensoorten

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

De Ombudsdienst heeft ook meer klachtensoorten geregistreerd dan het aantal klachten die bij energiebedrijven werden ingediend. De ingediende klachten betreffen doorgaans niet één enkel geschil met een energieleverancier maar hebben te maken met meerdere problemen die door de Ombudsdienst werd opgenomen in het klachtenbeheersysteem dat in 2011 nog verder zal verfijnd en geautomatiseerd worden. De klachtensoorten hierna geven dan ook een aanwijzing van de problemen over de marktwerking binnen de vrijgemaakte energiemarkt waarmee de aanklagers bij de energieleveranciers geconfronteerd werden zonder dat er uitspraak wordt gedaan over het gewicht van deze klachten in de individuele klachtendossiers die tegen de betrokken energieleveranciers bij de Ombudsdienst werden geopend.

KLACHTEN VOOR BEMIDDELING

Een eerste probleem ontstaat bij de administratieve procedure voor een **verhuis**. Een aantal leveranciers aanvaardt een eenzijdige en eenvoudige mededeling van de meterstanden op de dag van de verhuis. Dat kan telefonisch of schriftelijk. Ontstaat er achteraf discussie over de meterstanden, dan moet de betrokkene toch nog een verhuisdocument tonen dat ondertekend is door de vorige en de nieuwe bewoner. Na verloop van tijd is het echter niet meer vanzelfsprekend om dit document af te leveren.

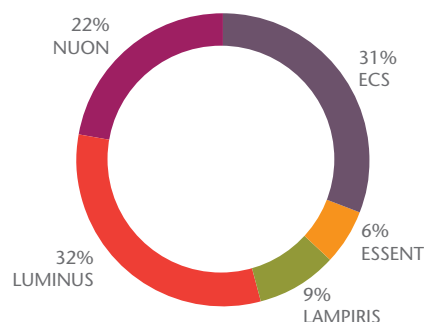
Ten tweede stelt de Ombudsdienst ook problemen vast bij de toepassing van de **sociale tarieven**. Die hebben onder meer te maken met:

- de automatisering van de sociale tarieven (zie ook het beleidsadvies hierna);
- het gebrek aan communicatie waardoor sommige gezinnen hun rechten op federaal of gewestelijk vlak niet kennen (ieder gewest heeft een eigen invulling van het statuut van beschermde afnemer);
- de toekenning van het sociaal tarief met terugwerkende kracht.

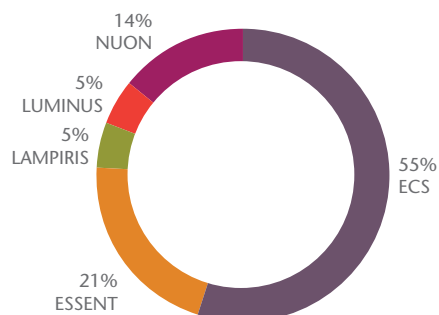
Verbrekingsvergoedingen bij het vervroegd opzeggen van een energiecontract blijken een derde probleem. Er is niet altijd sprake van een vlotte switch waarbij zowel de oude als de nieuwe leverancier de afspraken van het consumentenakkoord nakomt.

Ten vierde worden ook bij **voorschotfacturen** regelmatig problemen vastgesteld. Die situeren zich vaak op het vlak van de berekening of de wijziging van het bedrag van de voorschotfactuur,

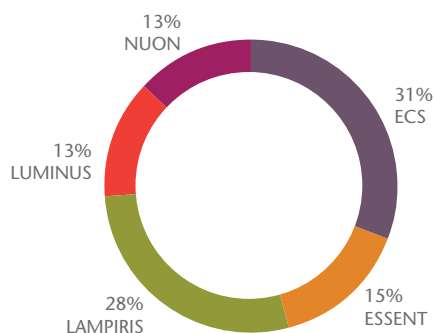
VERHUIZEN



SOCIAAL TARIEF



VERBREKINGSVERGOEDING



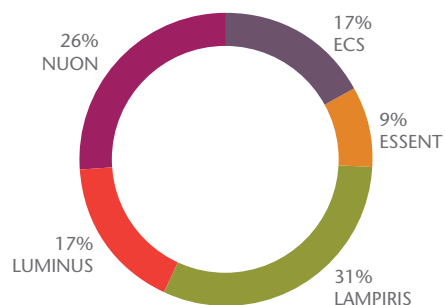
maar ook bij de aanrekening van een voorschot wanneer het leveringscontract nog niet begonnen is of zelfs al beëindigd is. Betalingsproblemen kunnen ook ontstaan wanneer de leverancier een voorschotfactuur en een eindafrekening of slotfactuur in dezelfde maand stuurt.

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

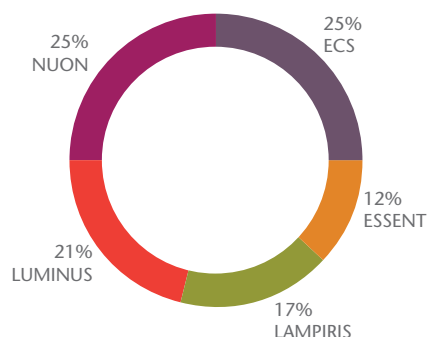
Voor gezinnen die elke maand moeten rondkomen met een laag loon, een laag pensioen of een vervangingsinkomen, zijn dergelijke financiële situaties uiteraard te vermijden. Leveranciers geven een financiële tegemoetkoming voor betalingen via domiciliëring. Maar die enkele euro's wegen in deze gevallen niet op tegen het risico van een financiële aderlating.

Tot slot stelt de Ombudsdienst regelmatig vast dat energiebedrijven de **terugbetalingstermijnen** voor kredietbedragen ten voordele van de klant niet naleven. In de regel zijn deze termijnen dezelfde als de betalingstermijnen voor bedragen die de klant verschuldigd is. De leverancier verwijst nogal gemakkelijk naar het feit dat hij niet op de hoogte is van het rekeningnummer van de klant. Deze uitleg roept uiteraard vragen op, want het rekeningnummer blijkt wel gekend als er een betalingsopdracht ten voordele van de energieleverancier wordt uitgevoerd. Zelfs als het rekeningnummer wordt medegedeeld, duurt het bij sommige leveranciers nog lang alvorens de terugbetaling wordt uitgevoerd. Een aantal leveranciers grijpen de terug te betalen bedragen aan om de ondertussen opnieuw reeds opgestelde (voorschot)facturen aan te zuiveren.

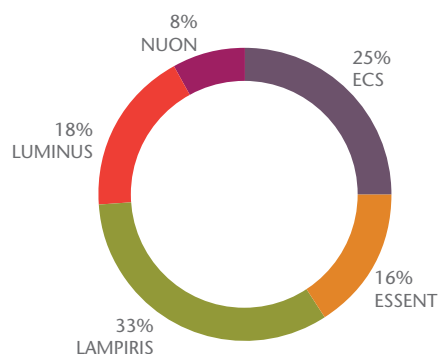
VOORSCHOTFACTUREN



DOMICILIËRING



CREDITNOTA/TERUGBETALING



KLACHTEN VOOR BEMIDDELING

c. Aantal klachten volgens resultaat en per energiebedrijf

De ontvankelijke klachten die in 2010 ontvangen en afgesloten werden, hadden het volgende resultaat :

i. Ingetrokken klachten

7 klachten (0,7 %) werden door de aanklager ingetrokken. Tussen de indiening van de klacht en de afhandeling door de Ombudsdienst was er al een positief resultaat bereikt.

ii. Akkoord met minnelijke schikking

681 klachten (69,6 %) werden afgesloten met een positief resultaat via een minnelijke schikking. Daarbij werd volledig tegemoetgekomen aan de klacht van de aanklager.

iii. Gedeeltelijk akkoord met minnelijke schikking

Voor 109 klachten (11,1 %) 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 een (financiële) compensatie of terugbetaling toe te kennen aan de aanklager voor de geleden schade.

De gewestelijke Ombudsdienst voor Energie in Wallonië vormt hierop een uitzondering. Op basis van de Waalse wetgeving voorziet deze dienst wel vergoedingen als bepaalde procedures werden nageleefd. Bij de afsluiting 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.

iv. Geen akkoord en de redenen daarvoor

Voor 188 klachten (19,2 %) werd 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.

De Ombudsdienst stelt vast dat het in dergelijke gevallen moeilijk is om met energiebedrijven tot een (gedeeltelijke) minnelijke schikking te komen. In de bestaande regelgeving zijn er immers geen specifieke reglementen en/of financiële compensaties of schadevergoedingen voorzien bij bijvoorbeeld laattijdige of onduidelijke facturering. Sommige verrichtingen behoren eerder tot de commerciële strategie van een energiebedrijf. Voorbeelden daarvan zijn het aantal maandelijksse aflossingen van betaalplannen en de periodiciteit van voorschotfacturen.

De gewestelijke Ombudsdienst voor Energie in Wallonië voorziet wel financiële compensaties of schadevergoedingen als bepaalde procedures werden nageleefd. Bij de afsluiting van een aantal dossiers werd de eindafnemer dan ook gewezen op de mogelijkheid om een schadevergoeding aan te vragen bij de leverancier of netbeheerder. Deze optie is voorzien in de Waalse wetgeving.

- Het uiteindelijke voorwerp van de klacht was de bevoegdheid van de gewestelijke overheden en die hadden al een standpunt ingenomen of een richtlijn uitgevaardigd. Een typisch voorbeeld is de opname en verwerking van meetgegevens na de installatie van zonnepanelen of een enkelvoudige meter.

Vlaanderen

Installatie zonnepanelen op 1 maart 2010 (meterstand dagteller 100).

Overschakeling op dagteller op 1 juli 2010 (meterstand dagteller 50).

Jaarlijkse opname op 1 maart 2011 (meterstand dagteller 150).

Indien uw meter wordt vervangen of u schakelt over van een dag- en nachtmeter naar een dagteller, dan is de netbeheerder volgens het Technisch Reglement verplicht een meteropname te doen. Dit betekent dat er naast de jaarlijkse meteropname ook tussentijdse meterstanden worden doorgegeven. Op basis van deze gegevens maakt de leverancier een afrekening van de meter.

In dit voorbeeld: het werkelijke jaarlijkse verbruik is 50 kWh, maar het gefactureerde verbruik is voor diezelfde periode 100 kWh omdat het negatief verbruik in de eerste periode (van 1 maart tot 1 juli 2010) tot nul wordt herleid en voor de tweede periode (van 1 juli 2010 tot 1 maart 2011) de beginmeterstand van de dagteller 50 bedraagt.

Wallonië

Jaarlijkse meteropname op 1 maart 2010 (meterstand dagteller 100).

Installatie zonnepanelen op 1 juli 2010 (meterstand dagteller 50).

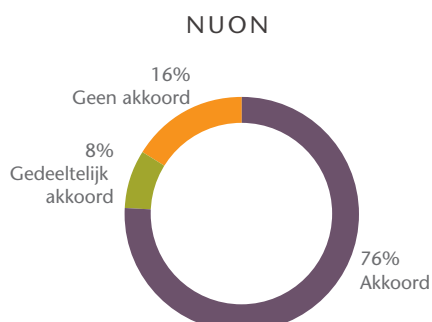
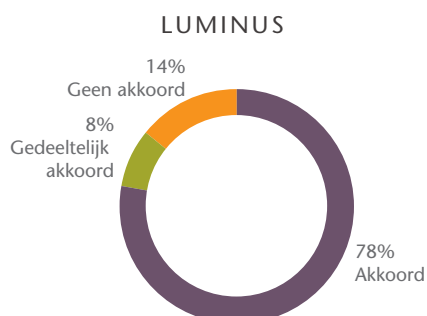
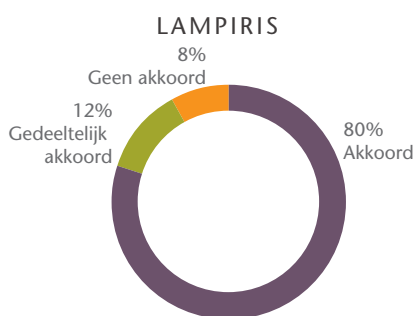
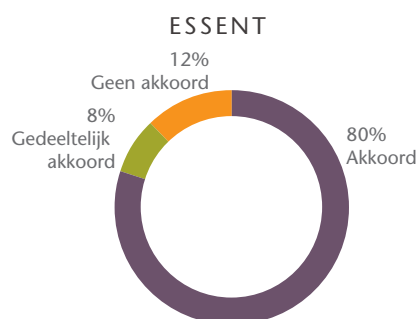
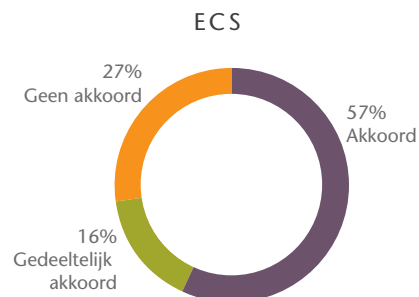
Jaarlijkse opname op 1 maart 2011 (meterstand dagteller 150).

Na de installatie van zonnepanelen ontvangt de netgebruiker een elektriciteitsfactuur die in twee periodes wordt gesplitst: een periode voor en een periode na de ingebruikneming van de installatie.

In dit voorbeeld: het werkelijke jaarlijkse verbruik is 50 kWh, maar het gefactureerde verbruik voor diezelfde periode is 100 kWh omdat het negatief verbruik in de eerste periode (van 1 maart tot 1 juli 2010) tot nul wordt herleid en voor de tweede periode (van 1 juli 2010 tot 1 maart 2011) de beginmeterstand van de dagteller 50 bedraagt.

- Ten slotte stelt de Ombudsdienst ook vast dat het voor sommige leveranciers moeilijker is om tot een billijke of rechtmatige oplossing te komen via alternatieve geschillenregeling.

Hierna volgt een korte synthese van de resultaten voor bepaalde energieleveranciers.



KLACHTEN VOOR BEMIDDELING

v. Aanbevelingen

In 2010 formuleerde de Ombudsdienst 17 aanbevelingen. De dienst streeft er altijd naar om een minnelijke schikking te vinden voor de aanklager en het energiebedrijf. Pas als dat niet of maar gedeeltelijk mogelijk is, wordt een aanbeveling aan het energiebedrijf voorbereid. Dit doet de dienst als de klacht volgens hem gegrond is en als er genoeg juridische en feitelijke elementen aanwezig zijn voor een rechtmatige of billijke oplossing binnen de bestaande federale en gewestelijke regelgeving.

De Ombudsdienst formuleerde dan ook vooral aanbevelingen voor gegronde klachten waarvoor er juridische en feitelijke elementen waren die aanleiding konden geven tot interpretatie. Die klachten konden daardoor in het voordeel van de aanklager worden uitgelegd. Een voorbeeld: bij onduidelijke of dubbelzinnige contractuele bepalingen in een energiecontract, interpreteert de Ombudsdienst die bepalingen op de meest gunstige manier voor de consument.

vi. Beleidsadvies

Op 12 juli verstrekke de Ombudsdienst aan de federale minister van Energie het advies 10.001 over **de automatisering van de sociale maximumprijzen in 2009**.

“De Ombudsdienst voor Energie stelt vast dat de energieleverancier Electrabel in meerdere klachtendossiers de sociale maximumprijzen of zogenaamde specifieke sociale tarieven niet meer toekent aan bepaalde begunstigden omdat deze begunstigden in 2009 niet meer voorkomen op de lijsten die door de FOD Economie worden bezorgd aan de leveranciers in kader van de automatisering van de sociale maximumprijzen.

Alhoewel Electrabel niet ontkent dat betrokkenen in

het verleden (vóór het jaar 2009) wel degelijk dit specifiek sociaal tarief genoten, stelt Electrabel dat met ingang van 1 juli 2009 het Koninklijk besluit van 28 juni 2009 de automatische toepassing van het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas regelt en dat Electrabel deze regeling aanwijst als reden om de betrokkenen niet langer als begunstigden van het stelsel der sociale maximumprijzen te beschouwen.

Daarentegen kan echter worden ingevoerd dat het niet de bedoeling van de regering en de bevoegde Minister van Klimaat en Energie was om in 2009, op basis van de ingevoerde automatiseringsprocedure voor de sociale maximumprijzen, begunstigden uit te sluiten van het stelsel van de sociale maximumprijzen. Dienaangaande kan worden verwezen naar de Algemene Beleidsnota Klimaat en Energie van 3 november 2009 (kamer doc 52 2225/005, p.35) waarin de bevoegde Minister voor Energie stelt dat: “De eerste fase van de automatiseringsprocedure loopt tot 1 januari 2010. Intussen zal geen enkele begunstigde door die automatisering het stelsel der sociale maximumprijzen verliezen.”

De Ombudsdienst voor Energie merkt dan ook op dat, in kader van de klachtenbehandeling, Electrabel tot nu toe het enige energiebedrijf is dat op basis van de lijsten die in kader van de automatiseringsprocedure door de FOD Economie in 2009 aan de energieleveranciers zijn bezorgd, begunstigden vanaf het jaar 2009 systematisch uitsluit van de sociale maximumprijzen, terwijl het evenwel de bedoeling van de beleidsverantwoordelijken was om deze uitsluitingen slechts toe te passen vanaf 1 januari 2010, datum vanaf wanneer de testfase van de automatisering werd omgezet in een definitieve fase van geautomatiseerde toekenning van het sociaal tarief op basis van de gegevens verkregen van de bevoegde sociale instellingen.

Gelet op het voorgaande formuleert de Ombudsdienst voor Energie het volgende advies met toepassing van artikel 27, §1, 4° van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en artikel 15/16bis van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middelen van leidingen:

Gelet op de toelichting die de bevoegde Minister voor Energie in de voormelde beleidsnota heeft verstrekt, dienen ten aanzien van Electrabel de passende maatregelen of initiatieven te worden genomen opdat begunstigden die reeds vóór het jaar 2009 de sociale tarieven of het stelsel der sociale maximumprijzen genoten voor de periode van levering tot en met 31 december 2009 niet van deze sociale tarieven of het stelsel der sociale maximumprijzen worden uitgesloten.

Voor de periode van levering vanaf 1 januari 2010 dient Electrabel de voordeligste commerciële tariefformule voor aardgas en elektriciteit voor te stellen en toe te passen ten voordele van de klanten die ingevolge de automatiseringsprocedure geen recht meer zouden hebben op een sociaal tarief of geen papieren attest van de bevoegde sociale instelling kunnen voorleggen in het geval zij om een of andere reden niet automatisch het sociaal tarief zouden toegekend krijgen.”

Antwoord van Electrabel Customer Solutions NV van 3 augustus 2010

“[...] Als conclusie willen we stellen dat Electrabel Customer Solutions NV het sociaal tarief correct toepast en geen enkele begunstigde hiervan uitsluit. Hiertoe passen we de regels zoals voorzien in de wetgeving strikt toe. In essentie komt het erop neer dat om dit recht toe te kennen we voor 1 juli 2009 dienen te beschikken over een geldig attest vanwege de klant, na 1 juli volstaat een vermelding in de file van de FOD en blijven de attesten uiteraard ook nog rechtsgeldig. Naar aanleiding van deze overgang hebben we dan ook geen enkele klant het recht ontnomen, zoals onterecht gesteld in de nota van de Ombudsdienst.

Deze redenering wordt tevens gevolgd door de verschillende overheidsinstanties met de welke we in contact staan met betrekking tot deze problematiek nl. de FOD Economie en de CREG.

Wij zijn steeds bereid om met de Ombudsdienst hierover verder van gedachten te wisselen. Ons inziens passen we de procedure naar eer en geweten toe. We zien de oorsprong van deze discussie dan ook in de gebrekkige wetgeving. Wij willen dan ook, samen met de Ombudsdienst, streven naar een correcte en eenduidige wetgeving waarin de verplichtingen van de marktpartijen duidelijk worden omschreven zodanig dat deze achteraf niet in vraag kunnen gesteld worden. Dit zal ook in het belang zijn van de eindklant.”

Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst gaat niet akkoord met deze opmerkingen, omdat hij nergens ‘onterecht’ gesteld heeft dat ECS de klant het recht zou hebben ontnomen. Bovendien spreekt de dienst in het advies bewust over ‘begunstigden’ die het sociaal tarief verliezen, ongeacht of die in het verleden recht hadden op het sociaal tarief.





IV

VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN

EN SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN

a. Minnelijke schikkingen

FACTURERING/VOORSCHOTFACTUUR

Gezin V. plaatste zonnepanelen en wilde daarom een vermindering van zijn tweemaandelijks voorschotfacturen voor elektriciteit.

Omschrijving

Gezin V. betaalde tweemaandelijks een voorschotfactuur van 120 euro voor elektriciteit op basis van een jaarlijks berekend verbruik van 3.500 kWh (dag) en 1.500 kWh (nacht). Na de plaatsing van zonnepanelen vroeg het gezin aan zijn energieleverancier om de voorschotfacturen te herberekenen op basis van een dagverbruik van 500 kWh per jaar. Het gezin deelde de technische informatie over de zonnepanelen schriftelijk mee. De eerstvolgende voorschotfactuur was echter nog niet aangepast.

Resultaat

De elektriciteitsleverancier verlaagde de voorschotfactuur tot 50 euro op basis van een jaarlijks verbruik van 500 kWh (dag) en 1.500 kWh

(nacht). De voorschotfactuur van 120 euro werd geannuleerd met een creditnota en het gezin kreeg een nieuwe afrekening van 50 euro.

SWITCH/VERBREKINGSVERGOEDING

Meneer K. betwiste de aanrekening van twee boetes die hij kreeg omdat hij zijn energiecontract verbrak en overstapte naar een andere leverancier.

Omschrijving

Meneer K. beëindigde zijn contract voor elektriciteit en aardgas vroegtijdig. De energieleverancier rekende hem daarom twee boetes van 75 euro aan. Die stonden vermeld op zijn slotfactuur. Meneer K. betwiste de twee boetes, want hij had maar één energiecontract voor elektriciteit en aardgas afgesloten.

Hij kreeg dit antwoord van het energiebedrijf:

“Zoals telefonisch afgesproken hierbij de informatie over de aanrekening van een schadevergoeding bij stopzetting vòòr de contractuele einddatum bij een particuliere klant:

VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN EN SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN

Voor een contract van bepaalde duur is een schadevergoeding gelijk aan 50 euro indien u het contract beëindigt binnen een periode van 6 maanden voorafgaand aan de contractuele einddatum of 75 euro indien u het contract beëindigt vòòr deze periode van 6 maanden voorafgaand aan de contractuele einddatum. *De schadevergoeding wordt aangerekend per energie: voor elektriciteit en aardgas die u aankoopt wordt immers een afzonderlijk contract door de leverancier afgesloten.*"

Resultaat

Het akkoord over de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt stelt dat "de verbrekingsvergoeding en/of schadevergoeding wegens vroegtijdige of niet conforme opzegging of beëindiging **van een overeenkomst** mag niet meer bedragen dan 50 euro indien de verbreking plaatsvindt binnen de 6 maanden van de einddatum van het contract en niet meer bedragen dan 75 euro indien de verbreking plaatsvindt voor 6 maanden van de einddatum van het contract."

Het energiebedrijf mag de maximale verbrekingsvergoeding van 50 of 75 euro dus alleen per overeenkomst aanrekenen, ook al is die overeenkomst zowel voor elektriciteit als aardgas.

Het energiebedrijf maakte een creditnota op van 75 euro. Dit bedrag werd aan meneer K. terugbetaald. Een van de aangerekende schadevergoedingen werd dus geannuleerd.

METER/RECHTZETTING

Meneer J. betwiste zijn verbruiksfactuur van 26 mei 2010. Het energiebedrijf factureerde hierin een toeslag van 7.905 euro voor de periode van 1 augustus 2005 tot 8 april 2010.

Omschrijving

De energieleverancier meldde dat de verbruiksfactuur het werkelijke verbruik van gas- en elektriciteit voor de bovenvermelde periode aanrekende. Het verbruik werd voordien immers verkeerd of te laag geschat op basis van de meterstanden.

Resultaat

De verbruiksfactuur van 26 mei 2010 werd geannuleerd, want ze was niet conform het Technisch Reglement Distributie Gas/Electriciteit van het Vlaams Gewest opgesteld. Dit reglement, gepubliceerd door de VREG, bepaalt dat :

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

- *De rechtzetting of inbreng kan, behoudens kwade trouw, maximaal plaatsvinden voor een periode van twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname;*
- *De rechtzetting of inbreng moet gedaan worden volgens de schattingsregels zoals bepaald in Afdeling V.3.6;*
- *De tarieven die gehanteerd worden voor de facturatie van de rechtzetting of inbreng van deze meetgegevens zijn de tarieven die gehanteerd werden in de verbruiksperiode waarvan de meetgegevens rechtgezet of ingebracht worden.*



Deze voorwaarden gelden ook voor de leverancier(s) die deze rechtzetting zal/zullen factureren aan de distributienetgebruiker."

De energieleverancier maakte een nieuwe verbruiksfactuur op. Daarbij werd het verbruik voor de periode van 1 augustus 2005 tot 31 maart 2008 aangerekend. Dat verbruik was voordien al gefactureerd op de oorspronkelijke (al betaalde) verbruiksfacturen. De herziening van de aangerekende geschatte verbruiken voor de periode die verder terugging dan de rechtzettingstermijn van twee jaar, werd dus ongedaan gemaakt. Meneer J. moest uiteindelijk een factuur van 4.639 euro betalen.

DREIGING MET AFSLUITING/MOZA-PROCEDURE

Meneer V. kreeg van zijn leverancier een verbrekingsvergoeding en een bedreiging met afsluiting, omdat zijn verhuis niet correct verlopen was.

Omschrijving

Meneer V. liet zijn leverancier weten dat hij in juli 2010 zou verhuizen. Omdat hij geen reactie kreeg, stuurde hij op 19 augustus 2010 een aangetekende brief. Hij verstuurde ook verschillende e-mails. Later vernam meneer V. dat het risico bestond dat de meters op zijn nieuwe adres zouden worden afgesloten. Bovendien rekende zijn energieleverancier hem 75 euro verbrekingskosten aan.

Resultaat

- Voor het oude adres:

De energieleverancier annuleerde de verbrekingskosten, omdat meneer V. zich bij zijn leverancier inschreef voor zijn nieuwe adres. Er was dus geen sprake van een verbreking.

- Voor het nieuwe adres:

De dreiging met afsluiting op het nieuwe adres was verbonden met een MOZA-procedure (Move Out Zonder Afspraak). Die procedure werd geannuleerd.

MOZA is een procedure voor moeilijke verhuizingen. Deze procedure verplicht de distributienetbeheerder om de aansluiting af te sluiten wanneer er gebrek aan kennisgeving is van een nieuwe leverancier voor de betrokken EAN-code vanaf de datum van stopzetting van het vorige leveringscontract.

TARIEFWIJZIGING

Meneer D. betwistte zijn afrekeningfactuur, omdat het bedrag met 35 % werd verhoogd.

Omschrijving

De klant begreep de verhoging van de factuur niet. Net om deze situatie te vermijden, had hij gekozen voor een vast contract van één jaar.

Resultaat

De energieleverancier deed mee dat hij een brief had gestuurd naar de klant waarin het

VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN EN SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN

contract werd verlengd en er een tariefverhoging werd aangekondigd. De leverancier kon echter geen bewijs van die brief voorleggen.

Het consumentenakkoord voorziet in "een opzeggingsmogelijkheid zonder kosten gedurende 1 maand vanaf de effectieve en geïndividualiseerde kennisgeving van de wijziging van de algemene / bijzondere contractuele voorwaarden of van een wijziging van prijzen, die niet voortvloeit uit een contractueel overeengekomen prijssherzieningsbeding op basis van objectieve parameters die voldoende werden gepreciseerd. De wijzigingen treden pas in werking bij het verstrijken van de opzeggingstermijn." (hoofdstuk IV, 7°)

De leverancier besliste dan ook om het verschil tussen de twee tarieven terug te betalen aan de klant. Tussen 1 maart 2009 en 28 februari 2010 moest een verbruik van 2193 kWh (dag) en 4397 kWh (nacht) worden verrekend.

Tarief 1:

$2193 \text{ kWh} \times 0,134552 \text{ euro/kWh} = 295,07 \text{ euro}$
 $4397 \text{ kWh} \times 0,07744 \text{ euro/kWh} = 340,50 \text{ euro}$
Totaal = 635,57 euro

Tarief 2:

$2193 \text{ kWh} \times 0,098736 \text{ euro/kWh} = 216,53 \text{ euro}$
 $4397 \text{ kWh} \times 0,056749 \text{ euro/kWh} = 249,52 \text{ euro}$
Totaal = 466,05 euro

De leverancier maakte dus een creditnota van 169,52 euro op.

FACTURERING / ADMINISTRATIEVE FOUT

Mevrouw G. ontving na haar verhuis geen facturen meer. Er werd ook een budgetmeter geplaatst.

Omschrijving

Mevrouw G. verhuisde naar een leveringspunt in het Waalse gewest. De eerste drie maanden kreeg ze zoals gewoonlijk facturen. Daarna ontving ze echter geen verbruiksfacturen meer.

Mevrouw G. nam contact op met haar energieleverancier en vroeg om kopieën van de facturen op te sturen naar haar adres. Die kreeg ze echter niet en ze veronderstelde dan maar dat haar leverancier de berekening op het einde van het jaar zou maken.

Vervolgens kwam een werknemer van de distributienetbeheerder een budgetmeter plaatsen. Haar energieleverancier had dit verzocht, omdat mevrouw G. haar facturen niet had betaald. Er werd haar 100 euro aangerekend voor de kosten.

Resultaat

De leverancier bevestigde dat zowel de facturen als de herinneringen naar het oude adres van mevrouw G. werden gestuurd. Daarom heeft hij dan ook de 100 euro voor de plaatsing van de budgetmeter terugbetaald. Mevrouw G. kon haar leverancier bovendien vragen om de budgetmeter buiten werking te stellen.

METER/WERKING

Meneer M. kreeg een factuur waarop zijn nachtverbruik werd aangerekend tegen dagtarief.

Omschrijving

Meneer M. had zowel een tweevoudige meter voor dag- en nachttarief als een nachtmeter voor zijn elektrische verwarming. Hij ontving een jaarlijkse afrekeningfactuur voor een bedrag van 4.104,16 euro. Hij betaalde de factuur, maar stelde later vast dat de prijs per kWh van de nachtmeter hoger was dan de prijs per kWh van het nachttarief van de tweevoudige meter.

Resultaat

De distributienetbeheerder beschouwde de nachtmeter van meneer M. als een dagmeter. Daarom rekende de leverancier voor de nachtmeter het 'enkelvoudig tarief' na van een dagmeter.

Meneer M. nam contact op met de distributienetbeheerder. Die ontdekte dat de nachtmeter niet correct was ingevoerd en veranderde de tarifiering in 'uitsluitend nacht'.

De leverancier verbeterde zijn factuur op basis van de gegevens die de distributienetbeheerder doorgaf en maakte een creditnota op voor meneer M. van 4.513,21 euro.

b. Aanbevelingen

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

i Gevolgd door het energiebedrijf

Aanbeveling verbrekingsvergoeding naar aanleiding van dropprocedure

Omschrijving

In februari 2009 vroeg Nuon aan de distributienetbeheerder om een klant over te nemen, omdat die zijn facturen niet betaald had. Enkele dagen later werd deze aanvraag geannuleerd en hernam Nuon de levering. Deze

verrichting herhaalde zich in augustus 2009. De klant, die het statuut van beschermde persoon had, vroeg daarop om onmiddellijk beleverd te worden door de netbeheerder tegen het bijzonder sociaal tarief. Zijn contract met Nuon werd beëindigd op 31 december 2009.

Standpunt van de leverancier

Nuon rekende de verbrekingskosten aan voor vervroegde contractbreuk.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst vroeg Nuon om de verbrekingskosten te annuleren: enerzijds omdat de klant gewoon zo vlug mogelijk het meest voordelige tarief wilde, anderzijds omdat de communicatie en de verantwoording van de verbrekingskosten onvoldoende waren. Bovendien had Nuon deze kosten in de slotfactuur gefactureerd onder de rubriek 'belastingen, heffingen en toeslagen (kosten overheid)'.

Antwoord van de leverancier

Nuon antwoordde niet op de aanbeveling en volgde die dus. De leverancier betaalde de 50 euro terug aan de klant.

Aanbeveling verbrekingsvergoeding ingevolge verhuis

Omschrijving

Bij de verkoop van zijn woning moest een klant drie keer een verbrekingsvergoeding van 50 euro betalen. De klant annuleerde zijn contracten bij de verhuis. Dat was echter niet nodig, want hij bleef klant bij Lampiris.

Standpunt van de leverancier

Er liepen geruime tijd verschillende leveringsovereenkomsten tegelijk. De klant hield echter geen rekening met de opzegperiode voor de verschillende toegangspunten. Volgens de algemene voorwaarden werd de overeenkomst vroegtijdig verbroken en ontving Lampiris daarvoor niet de nodige documenten. Daardoor was het niet mogelijk om de vergoedingen te crediteren.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst heeft Lampiris aanbevolen om de verbrekingsvergoeding van 150 euro voor

VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN EN SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN



de drie meters te schrappen, omdat de afnemer nog altijd klant was bij Lampiris. De contractuele verbintenissen hadden niet verbroken moeten worden en in dat geval zouden er ook geen verbrekingsvergoedingen zijn opgesteld.

Antwoord van de leverancier

Lampiris stuurde de klant drie creditnota's van elk 50 euro.

ii Niet gevolgd door het energiebedrijf

Aanbevelingen Sociaal Tarief

Omschrijving

Een klant genoot enkele jaren van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit, maar ontving dan zonder aankondiging een rechtzettingfactuur waarop het verbruik aangerekend werd aan een commercieel tarief. Electrabel had beslist om geen sociaal tarief meer toe te kennen aan begunstigten bij wie bleek dat zij in 2009 geen recht meer hadden op dat tarief.

Standpunt leverancier

In functie van de automatisering van de toekenning van het sociaal tarief consulteerde Electrabel gegevens van de FOD Economie aangeleverd via de Kruispuntbank Sociale Zekerheid. De leverancier ontdekte zo dat de klant geen recht had op dit tarief.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst vroeg aan Electrabel om het sociaal tarief toe te kennen tot en met 31 december 2009 en dan vanaf 1 januari 2010 het voordeligste commerciële tarief aan te rekenen. Daarbij verwees de Ombudsdienst naar de beleidsnota van de minister van Energie over de eerste fase van de automatisering van de toekenning van het sociaal tarief. Hierin wordt gesteld dat geen enkele begunstigde uit het tariefstelsel gesloten zal worden in de eerste fase van de automatisering tussen 1 juli 2009 en 31 december 2009.

Antwoord van de leverancier

Electrabel ging niet in op de aanbeveling. De leverancier stelde dat hij in 2009 zijn klantenbestand had overlopen om na te gaan of het specifiek sociaal tarief al dan niet terecht werd toegekend. De klant kon geen geldig attest tonen.

Commentaar van de Ombudsdienst

Zie beleidsadvies onder punt III, vi.

Aanbeveling contractuele voorwaarden

Omschrijving

Een klant wilde weten hoe en wanneer Electrabel aan haar naam kwam, en wie de nodige documenten ondertekende. Een derde partij gaf immers meterstanden door aan Electrabel en dus voelde zij zich niet gebonden aan de gegevens. De klant vond de wijze van factureren bovendien weinig transparant. Ze sprak over “facturen die dezelfde nummer en dezelfde datum hebben maar verschillende bedragen.” Volgens haar rekende de leverancier allerlei kosten aan zonder een antwoord te geven op haar concrete vragen.

Standpunt van de leverancier

De klant werd op 27 november 2004 bij Electrabel ingeschreven voor de levering van elektriciteit en gas voor het verbruiksadres. Dit gebeurde op basis van de meterstanden die de vorige huurder aan de leverancier doorgaf.

Electrabel zei dat hun diensten na de opmaak van de leveringsovereenkomst een brief hadden verstuurd naar de klant waarmee haar keuze voor Electrabel als leverancier werd bevestigd. Indien de klant niet akkoord kon gaan met dit leveringscontract had ze binnen de 15 kalenderdagen een bezwaarschrift moeten overmaken.

Daarenboven werd aan de klant bevestigd dat ze in 2004 werd ingeschreven aan het basisaanbod en dat ze te allen tijde had kunnen overstappen naar een andere leverancier. Electrabel had echter nooit een aanvraag tot overname van de leveringen door een andere leverancier ontvangen.

Ook had de klant volgens Electrabel in het verleden reeds meerdere malen een betaling uitgevoerd wat erop wees dat de klant op de hoogte was van het contract en ze zich hiermee akkoord verklaarde.

Ingevolge een discussie met de klant omtrent de rechtzetting van de beginmeterstanden die door de vorige huurder aan Electrabel waren doorgegeven, werd de leveringsovereenkomst met de klant op datum van 23 november 2007 stopgezet. Op 30 november 2007 werd de slotfactuur voor een bedrag van -452,48 euro opgemaakt en verstuurd naar de klant. Dit krediet werd in mindering gebracht van het nog openstaand saldo.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst heeft Electrabel aanbevolen om voor de periode van 27 november 2004 tot 23 november 2007 de voordeligste tariefformule voor gas en elektriciteit van die periode aan te rekenen. De dienst gaf daarvoor de volgende redenen:

- Electrabel leverde vanaf 27 november 2004 elektriciteit en gas op het adres. De levering werd stopgezet op 23 november 2007.
- De inschrijving gebeurde op basis van de gegevens die Electrabel ontvangen had van de vorige huurder/eigenaar. Electrabel ging er echter van uit dat er een contract was afgesloten, omdat er een zogenaamde welkomstbrief verstuurd werd op 30 december 2004. Er is geen bewijs dat de klant deze brief effectief ontving. Bovendien werd er in de brief geen enkele mogelijkheid geboden om uitdrukkelijk en schriftelijk het leveringscontract binnen een bepaalde termijn al dan niet te aanvaarden.
- Er werd wel degelijk energie geleverd op het adres en dat werd ook niet betwist. De klant betaalde een aantal (tussentijdse) facturen, maar Electrabel kon geen ondertekend energieleveringscontract voorleggen.

Antwoord van de leverancier

Electrabel wenste terug te komen op de bemerkingen die de Ombudsdienst maakte betreffende het feit dat “de klant de mogelijkheid wordt geboden om uitdrukkelijk en schriftelijk het

VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN EN SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN

leveringscontract binnen een bepaalde termijn al dan niet te aanvaarden.”

De gedragscode met betrekking tot de consumenten in de vrijgemaakte Belgische elektriciteits- en aardgasmarkt trad in werking op datum van 1 maart 2005. Aangezien het elektriciteits- en gascontract van de klant inging op datum van 27 november 2004 moesten Electrabel vaststellen dat deze gedragscode geen betrekking had op dit dossier.

Aangezien de klant in het verleden geen bezwaarschrift had ingediend en ze reeds meerdere rekeningen had betaald wees dit volgens Electrabel erop dat de klant zich akkoord verklaard had met het contract (basisaanbod).

Om bovenstaande reden kon Electrabel dus niet ingaan op de aanbeveling teneinde de tariefformule voor aardgas en elektriciteit te herzien.

Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst deelde nog het volgende mee aan de aanklager:

“Het feit dat de gedragscode gesloten met betrekking tot “de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” geen betrekking heeft op dit dossier gelet op de inwerkingtreding van het zogenaamde consumentenakkoord en bijgevoegde gedragscode (namelijk 1 maart 2005) doet geen afbreuk aan de bescherming van de consumenten zoals voorzien in de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument.”

“Het feit dat betrokkene in het verleden geen bezwaarschrift heeft ingediend en ze reeds meerdere rekeningen heeft betaald, wordt in de aanbeveling ook niet betwist en geeft geen verklaring waarom betrokkene gedurende de leveringsperiode aan het basisaanbod was onderworpen temeer daar de leverancier geen getekend(e) energiecontract(en) kan voorleggen.”

Aanbeveling slotfactuur ingevolge verhuis

Omschrijving

Een klant betwiste de slotfactuur bij zijn verhuis. De leverancier herberekende het bedrag, maar de klant stelde opnieuw dat de factuur “niet correct kon zijn”.

Standpunt van de leverancier

De aanpassing van de meterstanden betrof een herschatting die het meteropnamebedrijf doorvoerde naar aanleiding van de door nieuwe bewoner opgegeven eindmeterstand bij de klantenwissel op 1 september 2009. Electrabel kon hiervan geen getekend document voorleggen daar dit via de Energielijn was gebeurd.

Electrabel kon niet ingaan op het voorstel om de facturatie voor het aardgasverbruik te herzien zonder een door beide partijen ondertekend document of herziening van de metergegevens door de distributienetbeheerder.”

Aanbeveling van de Ombudsdienst

“Overwegende dat Electrabel mede deelde dat de herschatting door het meteropnamebedrijf het gevolg is van de door de nieuwe bewoner opgegeven meterstand van 9004 m³ bij de

klantenwissel op 1 september 2009 zonder dat hiervan een getekend document kan worden voorgelegd aangezien deze opgave van de meterstand gebeurde via de Energielijn van de leverancier;

Overwegende dat Electrabel mededeelde dat het verbruik normaal lijkt terwijl uit de gegevens van de distributienetbeheerder Eandis blijkt dat het verbruik niet zo normaal is aangezien gemeten tussen 2 werkelijke en betrouwbare meterstanden (periode 08/05/2007 en 13/04/2010 met 3 volle winterperiodes) het verbruik 10.220 m³ is of 3400 m³ per jaar terwijl in de periode 01/05/2007 en 01/09/2009 (klantenwissel) en slechts 2 volle winterperiodes het verbruik 9004 m³ is of 3600 m³ per jaar;

Overwegende dat de distributienetbeheerder Eandis volgend overzicht mededeelde aan de Ombudsdienst ten einde een raming te maken van de meterstand op 01/09/2009 (klantenwissel).

startdatum	einddatum	waarde	aantal dagen	waarde/dag	waarde/Gdag	GD
01/09/2009	13/04/2010	14067	224	62,80	6,70	2100
08/05/2007	01/09/2009	103660	847	122,38	22,35	4638

Overwegende dat de Ombudsdienst op basis van de graaddagen het verbruik voor de periode 08/05/2007 en 01/09/2009 (klantenwissel) berekende en op die manier het verbruik raamt op 81.026 kWh (ipv 103.660 kWh) of 4638 graaddagen x 17,47 gemiddelde waarde/Graaddag voor de periode 05/05/07 – 13/04/10.

Overwegende dat de leverancier niet bevoegd is voor het goedkeuren van de meetgegevens maar anderzijds wel facturen opmaakt op basis van meetgegevens die eenzijdig door een van de klanten (in casu de nieuwe klant) werden medegedeeld;

Overwegende dat de leverancier dan vervolgens en geruime tijd na de klantenwissel aan de vorige bewoner/klant vraagt om een door beide partijen (vertrekkende en nieuwe bewoner) een voor akkoord ondertekend rectificatiedocument op te stellen en door te sturen naar de leverancier;

Overwegende dat volgens de distributienetbeheerder die wel bevoegd is voor het goedkeuren van de meetgegevens deze raming

van het verbruik het voorwerp uitmaakt van de discussie tussen klant (oude/nieuwe) en de leverancier die verantwoordelijk is voor de opmaak van de facturen en de meetgegevens die daarop vermeld staan;

Overwegende dat voor de verbruiksfacturen de gemeten of geschatte meetgegevens worden gebruikt die door de distributienetbeheerder worden ter beschikking gesteld, terwijl bij verhuis voor het opmaken van de slotfactuur de stand van de meterindexen telefonisch of via de website worden gevraagd aan de vorige bewoner met vermelding van de naam en adres van de nieuwe afnemer;

Overwegende dat Electrabel in casu de meetindexen heeft gebruikt die evenwel door de nieuwe bewoner zijn doorgegeven via de Energielijn,

Formuleert de Ombudsdienst voor Energie de volgende aanbeveling:

“Voor de verbruiksperiode van 01/05/07 tot 01/09/09 factureert Electrabel aan de klant een geraamd aardgasverbruik van maximaal 81.026 kWh (in plaats van 103.660 kWh). Electrabel verricht daartoe de nodige acties en rechtzettingen in de facturatie.”

Antwoord van de leverancier

Noch op de verhuisdatum noch achteraf had Electrabel overnamemeterstanden van de klant ontvangen. Aangezien de klant geen bewijs kon leveren dat de door de nieuwe bewoner doorgegeven meterstand van 1 september 2009 foutief waren en aangezien Electrabel geen nieuwe herziening van de meterstand ontvangen had van de distributienetbeheerder, kon Electrabel niet overgaan tot de aanpassing van de facturatie.

Commentaar van de Ombudsdienst

Na dit antwoord van de leverancier nam de Ombudsdienst opnieuw contact op met netbeheerder Eandis met de vraag om de meterstand opnieuw te herzien. Eandis weigerde een schatting van de meterstanden door te voeren op 1 september 2009, ook al werden er afwijkingen vastgesteld in het verbruik.

VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN EN SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN

De netbeheerder zei echter dat de meterstand werd aangevoerd door de leverancier en dat de aanvraag voor een rectificatie ook via de leverancier moest gebeuren. Eandis stelde dat de meterstand niet aangepast kon worden zonder een van deze documenten:

- een rectificatiebericht van de energieleverancier voor de wijziging van de meterstand op 1 september 2009;
- een overnamedocument of een ander geschreven akkoord tussen de vorige en de huidige klant met "de gewijzigde" meterstand op 1 september 2009.

Eandis zei verder: "Gesteld dat we dit op basis van uw verzoek de rectificatie zouden uitvoeren dan is de kans groot dat de huidige klant zich hiermee niet akkoord verklaart en langs dezelfde kanalen de meterstand protesteert en betwist."

Uit dit dossier blijkt dat de leverancier bij een verhuis een eenvoudige communicatie van de meterstand aanvaardt. Hij neemt daarvoor geen contact op met de betrokken partijen (eigenaar, nieuwe bewoner en vorige bewoner). Hij werkt daarvoor ook niet met een verhuisdocument dat door de twee partijen ondertekend is. De benadeelde – meestal de vorige bewoner – moet zelf op zoek gaan naar een oplossing via een ondertekend rectificatiedocument. Daarbij is het vanzelfsprekend dat de persoon die de verkeerde meterstanden doorgaf, niet wil terugkomen op het verbruik. Want in dat geval krijgt hij een hogere factuur.

De leverancier duidt ook de netbeheerder aan als verantwoordelijke voor de meterstanden. Uit dit dossier blijkt echter dat het mogelijk is dat twee netgebruikers op een verkeerde manier gefactureerd worden voor eenzelfde

toegangspunt. Zelfs wanneer door de netbeheerder werd vastgesteld dat de gegevens niet correct waren.

Aanbeveling prijs/tariefwijziging

Omschrijving

Meneer X ontving zijn jaarafrekening. Hij moest 605 euro meer betalen dan het jaar voordien, hoewel er maar een meerverbruik werd vastgesteld van 1027 kWh.

Standpunt van de leverancier

Volgens Nuon was er een relatief groot verschil voor een klein meerverbruik, omdat de jaarrekening van 2008 werd opgesplitst in twee periodes:

- een periode van 27 september 2007 tot 31 mei 2008 waarin de klant aan een (goedkopere) all-in prijs werd gefactureerd;
- een periode van 1 juni 2008 tot 13 oktober 2008 de klant aan een all-in prijs werd gefactureerd.

Nuon stelt dat er in eerste instantie een all-in prijs was voor Nuon-aardgas. Bij de hernieuwing van het contract op 1 juni 2008 werd er echter geen all-in prijs meer aangeboden. De leverancier maakte deze prijs- en tariefwijziging kenbaar via zijn driemaandelijks nieuwsbrief.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst verwees naar het akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt", en in het bijzonder naar de bepalingen in IV.i 6 en 7:

"6. Eenzijdige wijziging van essentiële voorwaarden of van wijzigingen van elektriciteits- of gasprijzen op basis van elementen die enkel afhangen van de wil van de leverancier, zijn verboden.

7. Te voorzien in een opzeggingsmogelijkheid zonder kosten gedurende 1 maand vanaf de **effectieve en geïndividualiseerde kennisgeving** van de wijziging van de algemene / bijzondere contractuele voorwaarden of van een wijziging van prijzen, die niet voortvloeit uit een contractueel overeengekomen prijsherzieningsbeding **op basis van objectieve parameters die voldoende werden gepreciseerd**. De wijzigingen treden pas in werking bij het verstrijken van de opzeggingstermijn.”

Volgens de Ombudsdienst voldeed de Nuon-nieuwsbrief en de bijgevoegde tariefkaart niet aan deze voorwaarden. De wijziging van de voorwaarden en tarieven van de contractformule van meneer X. werden immers niet effectief en voldoende kenbaar gemaakt. Nuon preciseerde de objectieve parameters van de prijswijzigingen en de opzeggingsmogelijkheid zonder kosten tijdens één maand niet.

Daarom formuleerde de dienst deze aanbeveling:

“Het Nuon aardgas all-in tarief zou eveneens toepasselijk moeten zijn voor de periode van 1 juni 2008 tot 20 oktober 2009. Nuon maakt voor de heer X een creditnota op ten belope van het verschil in het Nuon aardgas niet all-in tarief dat Nuon toepaste in de periode van 1 juni 2008 en 20 oktober 2009 en het goedkopere Nuon aardgas all-in tarief dat geldig was in de periode van 27 september 2007 tot 31 mei 2008.”

Antwoord van de leverancier

Nuon verwees naar artikel 14 b van hun algemene voorwaarden. Dat artikel zegt dat er een kostenloze opzeggingsmogelijkheid is binnen één maand na de kennisgeving van dergelijke wijzigingen. Het akkoord bepaalt dat de consument één maand de tijd moet hebben om zijn contract op te zeggen of niet te verlengen. Zowel bij een wijziging van de algemene voorwaarden of de prijzen tijdens de looptijd van het contract als bij een stilzwijgende verlenging van een contract. Nuon lichtte de klant 65 dagen voor het verstrijken van het contract in via de nieuwsbrief. Verder verwees Nuon voor de duurtijd, de einddatum en de opzeggingsmogelijkheid van de contracten

naar de vermeldingen op de maandelijkse voorschotfacturen.

Commentaar van de Ombudsdienst

Past de leverancier zijn prijzen aan bij een contractverlenging, dan ook staat de Ombudsdienst achter zijn standpunt: prijswijzigingen of nieuwe prijzen moeten voldoen aan de bepalingen vervat in IV.i.6 en 7 van het consumentenakkoord. Zelfs als die wijzigingen betrekking hebben op de stilzwijgende verlenging van een contract dat Nuon beschouwt als een zogenaamde contractvernieuwing.

Aanbeveling facturering verbruik

Omschrijving

Bvba X. betwistte een factuur van 10.820,51 euro die ze ontving op 16 februari 2010 voor het elektriciteitsverbruik van 28 oktober 2005 tot 8 mei 2009.

Standpunt van de leverancier

Voor elektriciteit was er geen inschrijving gebeurd door een probleem bij de distributienetbeheerder Eandis. Pas in 2008 had Electrabel op vraag van de distributienetbeheerder een leveringscontract voor elektriciteit voor deze EAN-code opgestart, daar Electrabel reeds in mei 2005 leverancier was voor aardgas op dit leveringsadres. Om deze reden werd het leveringscontract voor elektriciteit dus laattijdig geactiveerd met als startdatum 2 maart 2008.

Naar aanleiding van dat contract en nadat de distributienetbeheerder het toegangsregister (waarin dit punt als afgesloten stond geregistreerd) in overeenstemming had gebracht met de realiteit op het terrein (waar de meter open stond) werd Electrabel retro-actief geregistreerd als leverancier in het toegangsregister op het leveringspunt. Vervolgens ontving Electrabel de te factureren verbruiksgegevens slechts op 3 december 2009 van de distributienetbeheerder waardoor Electrabel niet eerder dan 16 februari 2010 kon factureren. De laattijdige facturatie was te wijten aan een intern informaticaprobleem bij de netbeheerder. De ganse som (10.820,51 €) was verschuldigd daar de aangerekende verbruiken correct waren.

VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN EN SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst verwees naar artikel V.3.11.4 van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit van het Vlaamse Gewest van 4 april 2007. Dit artikel bepaalt het volgende voor de distributienetbeheerder en de leverancier:

“Behoudens kwade trouw kan een rechtzetting van de meetgegevens en de daaruit voortvloeiende facturatie alleen betrekking hebben op een periode van maximaal twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname.”

Op 15 mei en 19 september 2007 deed netbeheerder Eandis een meteropname. De meterstanden werden echter niet verwerkt. Het jaar nadien probeerde Electrabel de contractuele situatie van deze professionele klant met terugwerkende kracht recht te zetten. Op 1 maart 2008 werd een telefonisch afgesproken leveringscontract voor elektriciteit opgestart, met 2 maart 2008 als startdatum. Dit contract werd niet ondertekend.

Op 13 mei 2008 gaf bvba X. de meterstanden voor de betreffende EAN-code door aan Eandis. De netbeheerder had zelf een meteropname gedaan op 8 mei 2009.

Op 16 februari 2010 maakte Electrabel de eerste factuur op basis van de meterstanden ontvangen van Eandis op 3 december 2009.

In de brief van 15 april 2010 gaf Electrabel aan dat de activering vertraging opliep door een informaticaprobleem bij Eandis. Er kon dus niet alleen sprake zijn geweest van oneerlijkheid door de netgebruiker.

Daarom formuleerde de Ombudsdienst deze aanbeveling :

“Electrabel factureert de BVBA X (enkel) voor de periode van 15/05/2007 tot 08/05/2009, op basis van de indertijd opgenomen meterstanden door de index-opnemer van de distributienetbeheerder Eandis.”

Antwoord van de leverancier

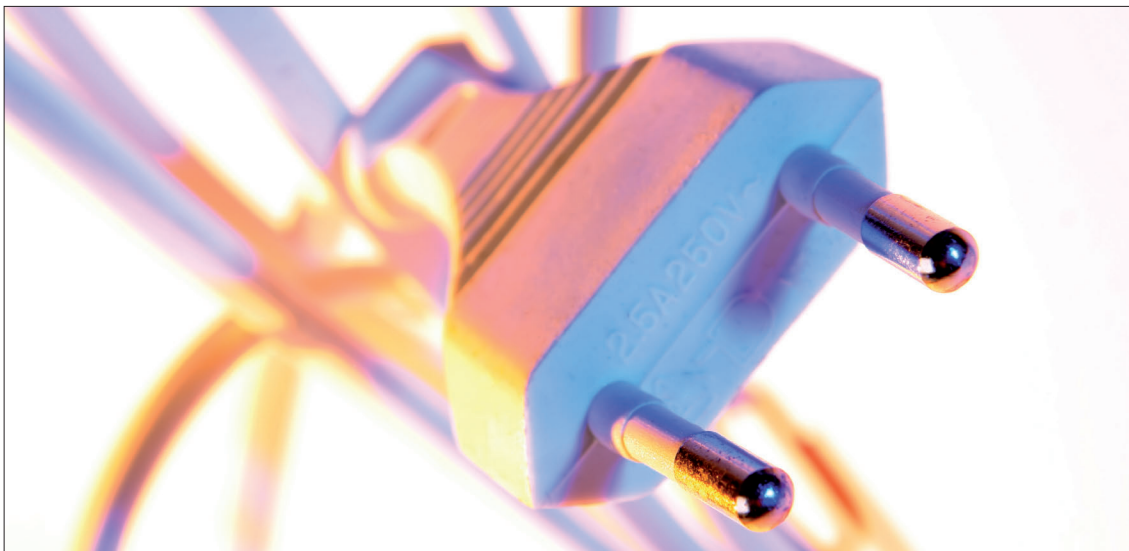
De rechtzettingstermijn inzake verbruiksgegevens was inderdaad 2 jaar na de laatste meteropname. De aangerekende verbruiksgegevens werden echter nooit eerder aangerekend en dus betrof het geen rechtzetting en was de rechtzettingstermijn, zoals bepaald in het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit van het Vlaamse Gewest, niet van toepassing.

De BVBA had nagelaten te reageren op het niet ontvangen van zijn elektriciteitsfacturen. De BVBA verbruikte sinds eind 2005 elektriciteit voor deze EAN code en het aangerekende verbruik was dus een werkelijk energieverbruik.

Commentaar van de Ombudsdienst

Indien een leverancier, door toedoen van de distributienetbeheerder, het eerste verbruik, te laat aanrekent, dan behoudt de Ombudsdienst zijn standpunt: dit houdt een correctie van een fout in voor de klant.

Wanneer een leverancier achteraf meetgegevens invoert, corrigeert hij het feit dat er in het verleden geen meetgegevens beschikbaar waren. Hij past gegevens over het toegangspunt aan. Want eerst waren er geen gegevens en vervolgens zijn er bepaalde verbruiken en mogelijk ook bepaalde meetgegevens voor deze periode. Er is dan sprake van een rechtzetting. En dus geldt artikel V.3.11.4 van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit van het Vlaamse Gewest van 4 april 2007 voor de distributienetbeheerder en de leverancier.



Het reglement van 4 december 2009 vermeldt naast 'rechtzetting van meetgegevens' trouwens ook expliciet 'inbreng van meetgegevens voor een toegangspunt waar in het verleden geen meetgegevens beschikbaar waren'.

Aanbevelingen gratis kWh

Omschrijving

Een klant controleerde in 2009 zijn jaarafrekeningen en stelde vast dat hij sinds 2007 geen gratis kWh meer ontving. Hij nam contact op met Electrabel. Een medewerker legde hem uit dat hij een erewoordverklaring over de gezinssamenstelling moest invullen om de gratis kWh toch nog te krijgen. De klant deed dit en vroeg daarbij de gratis kWh aan voor 2007, 2008 en 2009. Electrabel kende alleen de gratis kWh toe voor 2008 en 2009.

Standpunt leverancier

Volgens Electrabel kon de verrekening tussen leverancier en netbeheerder na één jaar niet meer plaatsvinden. Daarom kende de leverancier de gratis kWh niet meer toe. Electrabel verwees ook naar het consumentenakkoord. Daarin staat dat een factuur maar tot 12 maanden na de vervaldatum rechtgezet kan worden.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst heeft Electrabel aanbevolen om de gratis kWh voor 2007 toch nog toe te kennen aan de klant. Het consumentenakkoord stelt immers dat indien een derde partij aan de oorzaak ligt van de foute facturering, de rechtzettingstermijnen van de toepasselijke regelgeving gelden. En in de regelgeving over de toekenning van de gratis kWh wordt geen verjaringstermijn vermeld.

Antwoord van de leverancier

Electrabel zette de aanbeveling niet om. En dat omwille van de eerder aangehaalde argumenten. De gratis kWh die de leverancier toekende voor 2008 was een commerciële geste.

Commentaar van de Ombudsdienst

Electrabel verwees naar de gemaakte afspraken tussen leveranciers en netbeheerders. Volgens de Ombudsdienst zijn die echter ondergeschikt aan de geldende regelgeving. En daarin wordt geen verjaringstermijn vermeld.

Aanbeveling rechtzettingstermijn van facturen

Omschrijving

In maart 2009 haalde Electrabel via domiciliëring een bedrag van de rekening van een klant. Die klant werd daarvan niet op de hoogte gebracht. Vervolgens ontving de klant een factuur voor het verbruik van een periode van twee jaar. Het eerste jaar werd echter al aangerekend.

VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN EN SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN



Standpunt leverancier

Technische redenen beletten Electrabel om de verbruiksfactuur voor 2009 op te maken. De leverancier kon dit alleen oplossen door ook de verbruiksfactuur van 15 januari 2008 te annuleren. De factuur van 2008 was een teruggave. Door de annulering van deze factuur eiste de leverancier opnieuw de betaling van het eerder teruggestorte bedrag. Op 20 maart 2009 maakte Electrabel een nieuwe factuur op. Die rekende het verbruik aan van januari 2007 tot en met januari 2009.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst stelde dat Electrabel de rechtzettingstermijn van 12 maanden na de vervaldatum overschreed. Hij verwees daarvoor naar het consumentenakkoord. Electrabel riep technische problemen in en dus lag de verantwoordelijkheid voor de fout bij de leverancier. Deze termijn was dan ook van toepassing.

De Ombudsdienst heeft Electrabel aanbevolen om de rechtzetting te annuleren en een nieuwe factuur op te maken voor de periode van januari 2008 tot januari 2009. Zo zou de leverancier de rechtzettingstermijn respecteren die in het consumentenakkoord vermeld staat.

Antwoord van de leverancier

De leverancier zei dat de rechtzetting niet over een verkeerde of laattijdige aanrekening van het verbruik ging. Daarom paste hij de aanbeveling niet toe.

Commentaar van de Ombudsdienst

Het gaat hier volgens de Ombudsdienst om een rechtzetting van een factuur waarvoor de rechtzettingstermijn van 12 maanden, zoals bepaald in het consumentenakkoord, overschreden werd aangezien op 17 maart 2009 een creditnota werd opgemaakt die een factuur van 15 januari 2008 annuleert. De klant betwistte

trouwens de ontvangst van deze creditnota. Op een duplicaat van de creditnota in het dossier stond als vervaldatum '1 januari 0'. Daarom vermoedde de klant dat de creditnota na datum werd opgemaakt.

iii Gedeeltelijk gevolgd door het energiebedrijf

Aanbeveling kennisgeving prijswijziging

Beschrijving

Een klant constateerde dat de vaste vergoeding op zijn jaarlijkse factuur met 25 euro gestegen was. Hij werd hiervan niet op de hoogte gebracht.

Standpunt leverancier

Nuon verwees naar een nieuwsbrief die hij via e-mail naar de klant stuurde. Bij de e-mail zat een tariefkaart als bijlage. Daarop stonden de geldende prijzen voor de volgende tariefperiode.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst stelde vast dat de methode die Nuon gebruikte om zijn klanten te informeren over een prijswijziging, niet overeenstemde met het consumentenakkoord. Want de kennisgeving:

- was niet gepersonaliseerd;
- vermeldde niet expliciet dat er een prijswijziging werd aangekondigd;
- vermeldde geen termijn waarbinnen de klant kosteloos de overeenkomst kon verbreken.

Daarom vroeg de Ombudsdienst aan Nuon om het prijsverschil terug te storten.

Antwoord van de leverancier

Nuon stelde dat de aankondiging vormelijk wel overeenstemde met het consumentenakkoord. Als commerciële geste betaalde het echter de 25 euro toch terug aan de klant.





KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING

MET FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN

De Ombudsdienst moet in zijn huishoudelijk reglement een procedure voorzien om onduidelijkheden of meningsverschillen over federale en regionale bevoegdheden te regelen in overleg met de bevoegde Gewesten.

Bij zijn oprichting startte de Ombudsdienst onmiddellijk met de afspraken met andere federale en gewestelijke diensten en regulatoren. Deze afspraken zijn nog niet opgenomen in het huishoudelijk reglement, want voor de voltooiing hiervan is ook de aanwezigheid van de Franstalige ombudsman vereist. Toch zijn er al duidelijke procedures afgesproken voor de behandeling van klachten en de verdeling van vragen.

a. Samenwerking met andere federale en gewestelijke diensten

Met de federale en gewestelijke diensten bevoegd voor Energie bedoelen we:

- Voor de federale overheid:
 - o de Ombudsdienst voor Energie
 - o de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie en in het bijzonder:
 - de Algemene Directie Controle en Bemiddeling
 - de Algemene Directie Energie
 - o de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG)
- voor het Vlaamse gewest: de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG)
- voor het Brussels Hoofdstedelijk gewest: de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL)
- voor het Waalse gewest: de gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Energie)

KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING

De samenwerking is gebaseerd op de volgende principes en procedures:

De Ombudsdienst als enig contactpunt

De Ombudsdienst werkt als enig contactpunt voor de ontvangst en de behandeling van de klachten (artikel 3, punt 13 van de Europese richtlijnen 2009/72/EG en 2009/73/EG van 13 juli 2009 over de gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en voor aardgas). De dienst respecteert daarbij de institutionele bevoegdheidsverdeling bij de behandeling van inlichtingen en klachten.

Behandeling van federale en gemengde klachten

- De Ombudsdienst behandelt de schriftelijke klachten van eindafnemers over elektriciteits- en aardgasbedrijven (producenten, invoerders, vervoerders, verdelers, leveranciers) die behoren tot de federale bevoegdheid of de federale en de gewestelijke bevoegdheid. Ontvangt de Ombudsdienst klachten die behoren tot de federale of de gemengde bevoegdheid (gemengde klachten), dan worden die door hem behandeld. Ontvangen federale of gewestelijke diensten bevoegd voor energie federale of gemengde klachten, dan kunnen ze die doorsturen naar de Ombudsdienst via klacht@ombudsmanenergie.be.
- Afhankelijk van het onderwerp van de klacht, kan de Ombudsdienst een beroep doen op bijstand van deskundigen van de federale en gewestelijke diensten die bevoegd zijn voor energie. Het omgekeerde geldt ook: het personeel van de Ombudsdienst kan deze diensten bijstaan die een gemengde klacht behandelen.
- Klachten over het gedrag van leveranciers in het kader van hun marketing- en verkooppraktijken

(bedrieglijke verkoop, onregelmatige ondertekening van een leveringscontract, onrechtmatige bedingen, enz.) worden behandeld door de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie, Algemene Directie Controle en Bemiddeling.

- Klachten die de Ombudsdienst ontvangt en die verband houden met de bevoegdheden, de werking of de reglementering van de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG), worden aan haar overgemaakt. De CREG onderzoekt het klachtendossier en maakt haar besluiten samen met alle nuttige informatie over aan de Ombudsdienst. Die licht vervolgens de aanklager in.

Behandeling van uitsluitend gewestelijke klachten

- De Ombudsdienst behandelt in principe geen klachten die uitsluitend behoren tot de gewestelijke bevoegdheden. Ontvangt de dienst klachten die verband houden met de bevoegdheden, de werking of de reglementering van de gewestelijke diensten, dan stuurt hij die naar de betrokken gewestelijke dienst.
- Ontvangt de Ombudsdienst klachten die behoren tot de bevoegdheid van de VREG of BRUGEL, dan stuurt hij die door naar de distributienetbeheerder en/of leverancier tegen wie ze gericht zijn. Voor klachten die behoren tot de bevoegdheid van de VREG of BRUGEL, stuurt hij een kopie naar respectievelijk klachten@vreg.be of info@brugel.be.

Verdeling van vragen om informatie

- De Ombudsdienst behandelt in de regel geen mondelinge of schriftelijke vragen om informatie, behalve als de vragen verband houden met:

- de procedure van de klachtenbehandeling;
- individuele klachtendossiers waarbij enige uitleg nodig is om ze te kunnen besluiten.

- De Ombudsdienst stuurt de vragen door naar:

- het betrokken energiebedrijf, als de vragen gaan over de transparantie of de inhoud van de energiefactuur;
- de bevoegde minister van Energie, als de vragen gaan over het gevoerde of te voeren energiebeleid;
- de bevoegde federale of gewestelijke dienst, als de vragen behoren tot een federaal of gewestelijk bevoegdheidsdomein over energie.

De Ombudsdienst en de andere federale en gewestelijke diensten hebben ook afgesproken om:

- jaarlijks informatie uit te wisselen over het aantal ontvangen en behandelde klachten over de elektriciteits- en aardgasmarkt en het resultaat van die klachten;
- wijzigingen mee te delen in de wetgeving, reglementering en administratieve richtlijnen over de elektriciteits- en aardgasmarkt, van zodra de bevoegde regering of overheidsdienst een beslissing heeft genomen;
- een permanente overlegwerkgroep op te richten die minstens vier keer per jaar zal samenkomen.

b. Aantal klachten ontvangen en behandeld door alle federale en gewestelijke diensten

De afspraken om gegevens uit te wisselen over klachten hebben al een eerste resultaat. Voor de eerste keer kunt u een overzicht bekijken van het aantal en het type klachten die alle federale en gewestelijke diensten bevoegd voor energie ontvingen en behandelde in 2010.

De voormelde publieke klachteninstanties zullen deze gegevens ook gebruiken om voor de eerste keer te rapporteren aan de Europese Commissie over consumentenklachten over elektriciteit en gas in België.

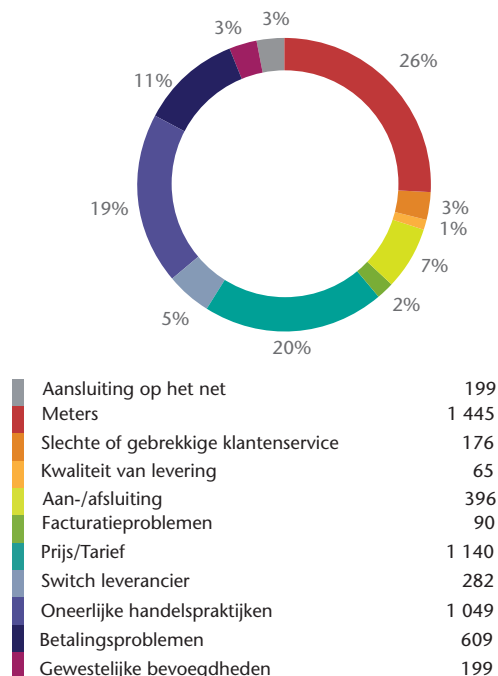
Voor de volledigheid krijgt u hier een overzicht van deze klachteninstanties:

- de Ombudsdienst voor Energie;
- de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie;
- de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG);
- de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG);
- de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL);
- de gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Energie).

Met deze rapportering volgen zij de aanbeveling van de Europese Commissie van 12 mei 2010 over het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en —vragen (C(2010)3021 definitief).

In totaal behandelde de verschillende klachteninstanties in België 6.546 consumentenklachten over de elektriciteits- en aardgasmarkt. U ziet hier de onderverdeling per klacht:

CONSUMENTENKLACHTEN





.4

.6

.8

KILOWATTS

KILOWATTS

VI

KLACHTENBEHANDELING EN AFSPRAKEN

MET ENERGIEBEDRIJVEN

De Ombudsdienst heeft met leveranciers en distributienetbeheerders respectievelijk akkoorden en protocollen afgesloten. Die hebben als doel om binnen het gegeven wettelijke kader praktische afspraken vast te leggen tussen het energiebedrijf en de Ombudsdienst. Zo kan de dienst op een transparante en adequate manier de klachten van de eindafnemers onderzoeken.

Deze afspraken geven een goed overzicht van de procedures voor klachtenbehandeling. U leest ze hier dan ook integraal. Er wordt ook meegedeeld welke leveranciers en distributienetbeheerders de akkoorden en protocollen hebben ondertekend.

a. Akkoord met leveranciers

AKKOORD tussen de Ombudsdienst voor Energie en de Energieleveranciers

Algemene bepalingen

Artikel 1 Definities

Voor de betekenis van de terminologie en noties gebruikt in dit Akkoord, wordt er verwezen naar de volgende definities:

- de Wet: artikel 27 van de Wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en artikel 15/16bis van de Wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen;
- het Koninklijk Besluit: het Koninklijk Besluit van 18 januari 2008 met betrekking tot ombudsdienst voor energie;
- aanklager: de eindklant;
- het bedrijf: elke leverancier van elektriciteit en/of gas;
- het akkoord "de consument in de vrijgemaakte elektriciteit- en gasmarkt".

KLACHTENBEHANDELING EN AFSPRAKEN MET ENERGIEBEDRIJVEN

Voorwerp van dit Akkoord

Artikel 2

De Ombudsdienst is opgericht overeenkomstig:

- artikel 27 van de Wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en artikel 15/16bis van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen;
- het Koninklijk Besluit van 18 januari 2008 betreffende de ombudsdienst voor energie.

Artikel 3

Dit Akkoord heeft als doel om binnen het gegeven wettelijk kader praktische afspraken vast te leggen tussen het bedrijf en de Ombudsdienst teneinde in alle transparantie een adequaat onderzoek van de door de eindafnemer bij de Ombudsdienst ingediende klachten toe te laten.

De Ombudsdienst als beroepsinstantie

Artikel 4

De Ombudsdienst heeft niet als bedoeling om zich in de plaats te stellen van de diensten van de bedrijven die de klachten van hun cliënteel behandelen.

De Ombudsdienst is een onafhankelijke instantie waar de eindafnemers terecht kunnen voor het neerleggen van een klacht indien de aanklager voor zijn klacht geen bevredigende oplossing bij de onderneming heeft verkregen.

In die zin zal dan ook iedere schriftelijke klacht gericht aan de Ombudsdienst en die klaarblijkelijk nog niet aan het bedrijf werd

voorgelegd onontvankelijk worden verklaard en voor behandeling naar het bedrijf worden doorgestuurd. De Ombudsdienst bericht de aanklager van deze onontvankelijkheid. De Ombudsdienst wordt in dit geval in kennis gesteld van het door het bedrijf aan de aanklager verstrekte antwoord.

Wederzijdse informatieverplichting

Artikel 5

De bedrijven informeren hun betrokken administratieve en klantendiensten over de mogelijkheid die de eindafnemers hebben om beroep te doen op de Ombudsdienst. De eindafnemers kunnen bij het bedrijf op eenvoudig verzoek de (elektronische) adres- en telefaxgegevens van de Ombudsdienst ontvangen.

Artikel 6

Het bedrijf verbindt er zich toe om de standaardcontracten voor residentiële klanten (algemene verkoopsvoorwaarden, de bijzondere voorwaarden, de prijzen van de producten en diensten) alsook een gedocumenteerde uitleg over het systeem van facturatie ter beschikking te stellen van de Ombudsdienst. Het brengt de Ombudsdienst op de hoogte van alle bijhorende voor de klant relevante wijzigingen, desgevallend via de website.

Artikel 7

Overeenkomstig het Akkoord, verbindt het bedrijf er zich toe om op de jaarlijkse afrekeningfacturen van de residentiële klanten en voor alle eindklanten op de website melding te maken van de (elektronische) adres- en telefaxgegevens van de Ombudsdienst.

Artikel 8

Ten einde de Ombudsdienst zijn informatieve taak ten aanzien van de eindafnemers te kunnen vervullen, deelt het bedrijf aan de Ombudsdienst de coördinaten mee van de dienst(en) en de contactpersonen in het bedrijf die instaan voor de behandeling van klachten ingediend bij de Ombudsdienst. Iedere wijziging ter zake zal onmiddellijk medegedeeld worden aan de Ombudsdienst.

De wettelijke bevoegdheden van de Ombudsdienst

Artikel 9

De Ombudsdienst functioneert volledig onafhankelijk van het bedrijf. Binnen de uitoefening van zijn bevoegdheden krijgt de Ombudsdienst van geen enkele overheid instructies.

Artikel 10

Naargelang zijn keuze kan de eindafnemer zich wenden tot enerzijds de Nederlandstalige of anderzijds de Franstalige Ombudsman.

Artikel 11

Enkel schriftelijke klachten ingediend door de eindafnemers worden aanvaard. Niettemin kan de eindafnemer zich op voorhand mondeling tot de Ombudsdienst wenden teneinde zo goed mogelijk voorgelicht te worden over zijn belangen.

Artikel 12

Klachten zijn slechts voor de Ombudsdienst ontvankelijk wanneer de klager aantoonst dat hij voorafgaandelijk reeds bij het bedrijf stappen heeft ondernomen en daartoe voldoende bewijskrachtige stukken kan voorleggen waarvan de gevolgen vruchteloos of onbevredigend zijn voor hem.

Artikel 13

De Ombudsdienst mag weigeren een klacht te behandelen wanneer die klacht meer dan één jaar voordien werd ingediend bij het bedrijf.

Artikel 14

Het onderzoek van een klacht door de Ombudsdienst wordt beëindigd wanneer de aanklager zijn klacht intrekt, de Ombudsdienst het voorstel tot minnelijke schikking valideert of het akkoord over een minnelijke schikking tussen partijen notificeert of wanneer omtrent het voorwerp van de klacht een rechtsvordering is aanhangig gemaakt of een arbitrageprocedure is ingeleid.

Artikel 15

Er is steeds een verdere gerechtelijke procedure mogelijk nadat een klacht bij de Ombudsdienst werd afgehandeld.

Artikel 16

De Ombudsdienst treedt op als single point of contact en heeft als wettelijke en reglementaire opdracht:

- alle klachten van eindafnemers te beoordelen en te onderzoeken die betrekking hebben op de activiteiten van energielevering van de bedrijven en voor zover de klachten niet geheel onder de eigen bevoegdheid en reglementering vallen van de gewestelijke overheid;
- te bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de bedrijven en de eindafnemers;
- een aanbeveling te richten aan het bedrijf en met een afschrift hiervan aan de aanklager ingeval geen minnelijke schikking kan worden bereikt.

Artikel 17

De Ombudsdienst kan in het kader van een neergelegde klacht (ter plaatse) kennis nemen en vorderen van informatie die hem noodzakelijk lijkt voor de behandeling van deze klacht.

Keuze van taalrol

Artikel 18

Naargelang de keuze van taalrol door de aanklager is de Nederlandstalige dan wel de Franstalige

KLACHTENBEHANDELING EN AFSPRAKEN MET ENERGIEBEDRIJVEN

Ombudsman de contactpersoon met het bedrijf voor het betrokken geschil.

De modaliteiten van de klachtenbehandeling In ontvangst name van de klacht

Artikel 19

De Ombudsdienst verbindt er zich toe om het bedrijf zo vlug mogelijk en na onderzoek van de ontvankelijkheid van de klacht, in te lichten over elke klacht die haar aanbelangt. Deze klachten worden door de Ombudsdienst via elektronische weg verstuurd naar de contactpersoon of het functionele mailadres aangeduid door het bedrijf.

De Ombudsdienst verstuurt een ontvangstmelding aan de aanklager. Het bedrijf verstuurt een elektronische ontvangstmelding aan de Ombudsdienst. Het bedrijf heeft inzage in het dossier (met uitzondering van de vertrouwelijke informatie). Klachten die worden toegestuurd door de Ombudsdienst genieten een aangepaste behandeling zoals beschreven in de Wet, het Koninklijk Besluit en onderhavig Akkoord.

Indien een klacht met betrekking tot een energiefactuur door de Ombudsdienst ontvankelijk wordt verklaard, wordt de inningsprocedure van deze factuur door het bedrijf opgeschort voor het elektriciteit- en /of aardgasgedeelte van deze factuur waarop de klacht betrekking heeft vanaf het ogenblik waarop de ontvankelijke klacht door de Ombudsdienst wordt meegedeeld aan het bedrijf en tot op het ogenblik dat de ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd aan het bedrijf of een minnelijke schikking is bereikt of tot op het ogenblik dat het onderzoek van een klacht door de Ombudsdienst op een andere wijze wordt beëindigd overeenkomst artikel 14 van dit akkoord.

Artikel 20

Indien de klacht onontvankelijk wordt verklaard informeert de Ombudsdienst schriftelijk en gemotiveerd de aanklager en informeert hij eveneens het bedrijf.

De behandeling van de klacht

Standpunt van het bedrijf

Artikel 21

Na ontvangst van de klacht via de Ombudsdienst formuleert het bedrijf binnen de 24 werkdagen haar standpunt ten overstaan van de Ombudsdienst. Dit standpunt omvat een beschrijving van de feiten, zoals ze zich volgens het bedrijf hebben voorgedaan, de stavende stukken, indien van toepassing de status van het invorderingsproces- en desgevallend een voorstel tot minnelijke schikking van het probleem. In geval van manifeste vergissing vastgesteld door het bedrijf of de Ombudsdienst wordt het invorderingsproces onmiddellijk stopgezet. In het geval het niet mogelijk is om deze termijn na te leven, licht het bedrijf de Ombudsdienst hierover in met precisering van de motieven.

Minnelijke schikking

Artikel 22

Na onderzoek van het dossier tracht de Ombudsdienst, de standpunten van de partijen te verzoenen.

Indien het bedrijf zijn standpunt en eventueel voorstel tot minnelijke schikking aan de Ombudsdienst meedeelt wordt dit standpunt en eventueel voorstel tot minnelijke schikking door de Ombudsdienst

na analyse en eventueel bijkomend onderzoek doorgestuurd aan de klant die beschikt over 10 werkdagen om zijn akkoord of gemotiveerd niet-akkoord over te maken aan de Ombudsdienst. Indien de klant binnen de 10 werkdagen na de mededeling van de Ombudsdienst het bereikte akkoord niet betwist, wordt de klacht als afgesloten beschouwd. De Ombudsdienst brengt de leverancier hiervan onmiddellijk op de hoogte. Indien de klant binnen de 10 werkdagen het bereikte akkoord betwist, wordt het dossier opnieuw in behandeling genomen door de Ombudsdienst ten einde het dossier af te sluiten binnen de wettelijke termijnen.

Artikel 23

In geen geval zal het bedrijf op eigen initiatief trachten een minnelijke schikking met de klager te bekomen buiten medeweten van de Ombudsdienst. Eventuele voorstellen tot minnelijke schikking vanwege het bedrijf worden aan de Ombudsdienst overgemaakt, die deze voorstellen zal voorleggen aan de aanklager.

Artikel 24

Om het dossier te vervolledigen kan de Ombudsdienst te allen tijde aan het bedrijf vragen om haar aanvullende inlichtingen te bezorgen noodzakelijk voor het behandelen van de klacht. Deze inlichtingen moeten bezorgd worden binnen de 10 werkdagen, te tellen vanaf de datum van ontvangst van de vraag. In het geval het niet mogelijk is om deze termijn na te leven, licht het bedrijf de Ombudsdienst hierover in met precisering van de motieven en van de datum waarop de gevraagde inlichtingen beschikbaar zullen zijn.

Artikel 25

Wanneer de Ombudsdienst een aanklager toelaat om inzage te nemen van het aangelegde dossier, zal de vertrouwelijke informatie vooraf uit het dossier worden verwijderd.

Artikel 26

De Ombudsdienst kan, indien hij het nodig acht, de aanklager of het betrokken bedrijf (of de betrokken

bedrijven) uitnodigen en horen. Elke uitgenodigde mag zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een persoon naar keuze.

Artikel 27

De Ombudsdienst kan naargelang de noodzaak één of meerdere ontmoetingen tussen de betrokken partijen en datum en plaats voorstellen waarop de ontmoeting(en) zal (zullen) plaatsvinden. De betrokkenen kunnen zich eveneens laten bijstaan of vertegenwoordigen door een persoon naar hun keuze.

Artikel 28

Als een minnelijke schikking is bereikt ingevolge de tussenkomst van de Ombudsdienst wordt dit genotificeerd door de Ombudsdienst en aan alle partijen bezorgd.

Artikel 29

In principe moet iedere klacht door de Ombudsdienst binnen een termijn van 40 werkdagen afgehandeld zijn. Deze behandelings-termijn kan eenmalig verlengd worden voor dezelfde duur indien de partijen daarvan zijn geïnformeerd vóór het verstrijken van die termijn.

Aanbeveling

Artikel 30

Ingeval van mislukking van de bemiddeling, kan de Ombudsdienst een aanbeveling uitbrengen aan het bedrijf. Een afschrift van aanbeveling wordt bezorgd aan de aanklager.

Opvolging van de aanbeveling

Artikel 31

Ingeval het bedrijf zich niet kan vinden in de aanbeveling, beschikt het over een termijn van twintig werkdagen te rekenen vanaf de datum van de kennisgeving van de aanbeveling door de Ombudsdienst om zijn met redenen omklede beslissing aan de aanklager en aan de Ombudsdienst over te maken.

KLACHTENBEHANDELING EN AFSPRAKEN MET ENERGIEBEDRIJVEN

Artikel 32

Zonder ontvangst van het in artikel 31 vermelde antwoord en binnen de in artikel 31 vermelde termijn, verbindt het bedrijf er zich toe de aanbeveling zoals geformuleerd door de Ombudsdienst uit te voeren.

Spoedprocedure (te beperken tot laagspanningsafnemers en lage druk gasafnemers aangesloten op het distributienet)

Artikel 33

Ingeval van nakende afsluiting of het uitblijven van een aansluiting binnen de 3 werkdagen kan de Ombudsdienst de spoedprocedure opstarten. Deze procedure heeft als doel duidelijkheid te creëren omtrent een nakende afsluiting of het uitblijven van een aansluiting.

Artikel 34

Indien de Ombudsdienst de toepassing van de spoedprocedure vraagt zal de leverancier na analyse van de klacht een antwoord formuleren binnen de drie werkdagen. Enkel indien de Ombudsdienst vaststelt dat een afsluiting of een weigering tot aansluiting een manifeste vergissing van het bedrijf zou zijn brengt hij het bedrijf of de bedrijven hiervan op de hoogte en zal de betrokken procedure desgevallend worden stopgezet.

Jaarverslag

Artikel 35

Elk jaar stelt de Ombudsdienst in alle onafhankelijkheid en objectiviteit een verslag op van zijn activiteiten.

Dit rapport onderscheidt de vragen/klachten die al dan niet de interventie van de Ombudsdienst ten aanzien van de bedrijven genoodzaakt hebben; het onderscheidt ook de relevante klachten die voortvloeien uit de verschillende bevoegdheidsniveaus. Tevens dient aangegeven te worden of de ingediende klachten terecht of onterecht waren. Dit rapport meldt in het bijzonder de aard van de verschillende vragen of type klachten op de verschillende bevoegdheidsniveaus en het gevolg hieraan gegeven zonder echter direct of indirect de aanklagers te identificeren. De gecommuniceerde informatie door het bedrijf in het kader van de behandelingen van de klachten wordt op een vertrouwelijke manier behandeld door de Ombudsdienst. Het verslag wordt medegedeeld aan het (de) bedrijf (bedrijven), aan de Wetgevende Kamers en aan de Minister bevoegd voor Energie. Het wordt ter beschikking gesteld van het publiek onder voorbehoud van wat is bepaald in de Wet, het Koninklijk Besluit en onderhavig Akkoord voor wat betreft de confidentiële behandeling van de gegevens overgemaakt door het bedrijf.

Artikel 36

Voorafgaandelijk aan de publicatie van het jaarverslag pleegt de Ombudsdienst overleg over het te publiceren jaarverslag.

Eventuele aanpassingen van het onderhavig akkoord

Artikel 37

Dit Akkoord zal worden aangepast in onderling akkoord telkens als het wettelijke of reglementair kader wijzigt en kan eveneens aangepast worden op verzoek van één van de ondertekenende partijen.

Dit akkoord zal op regelmatige tijdstippen geëvalueerd worden en dit voor de eerste keer één jaar na de inwerkingtreding van dit akkoord.

Inwerkingtreding

Artikel 38

Dit Akkoord treedt in werking op datum van 1 januari 2011.

Dit akkoord is ondertekend door de energieleveranciers met toegangspunten op 31 december 2009 op het Belgisch distributienet voor zover zij deze nog hebben op 1 januari 2011.

DISTRIGAS/DISTRIGAZ
EDF BELGIUM
ELECTRABEL
ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS
Elektriciteitsbedrijf Merksplas - EBEM
ENECO BELGIË
ENERGIE 2030
E.ON BELGIUM
ESSENT BELGIUM
GDF SUEZ
LAMPIRIS
Nidera Handelscompagnie
NUON BELGIUM
SPE
Wase Wind

b. Protocol met distributienetbeheerders

PROTOCOL-overeenkomst tussen de Ombudsdienst voor Energie en de distributienetbeheerders

Voorwerp van dit protocol

Artikel 1

Dit protocol heeft tot doel de rechten en plichten van de twee ondertekenende partijen vast te leggen voor wat betreft de behandeling van klachten tegen het bedrijf, die bij de Ombudsdienst worden ingediend.

Artikel 2

De rechten en plichten in dit protocol vloeien voort uit:

- artikel 27 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en artikel 15/16bis van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen;
- het koninklijk besluit van 18 januari 2008 betreffende de ombudsdienst voor energie;
- de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming (BS 12.04.2010) voor zover van toepassing op het bedrijf.

Artikel 3

De beschikkingen van het onderhavig protocol moeten binnen het gegeven wettelijk kader ruimte scheppen om op transparante wijze een zo soepel mogelijk onderzoek van de door de eindafnemers ingediende klachten toe te laten.

De Ombudsdienst als beroepsinstantie

Artikel 4

De Ombudsdienst stelt uitdrukkelijk dat deze niet tot doel heeft de plaats in te nemen van de diensten van het bedrijf die de klachten van de klanten behandelen.

De Ombudsdienst moet worden begrepen als een beroepsinstantie waartoe de eindafnemers toegang hebben indien er geen bevredigende oplossing kon worden gevonden tijdens een eerste contact met het bedrijf.

In die zin zal dan ook iedere schriftelijke klacht gericht aan de Ombudsdienst en die klaarblijkelijk nog niet aan het bedrijf werd voorgelegd, voor behandeling naar het bedrijf worden doorgestuurd. De Ombudsdienst wordt in dit geval in kennis gesteld van het door het bedrijf aan de aanklager verstrekte antwoord.

Wederzijdse informatieverplichting

Artikel 5

De bedrijven informeren hun betrokken administratieve en klantendiensten over de mogelijkheid die de eindafnemers hebben om beroep te doen op de Ombudsdienst. De eindafnemers kunnen bij het bedrijf op eenvoudig verzoek de

KLACHTENBEHANDELING EN AFSPRAKEN MET ENERGIEBEDRIJVEN

(elektronische) adres- en telefaxgegevens van de Ombudsdienst ontvangen.

Artikel 6

Het bedrijf verbindt er zich toe om op de website melding te maken van de mogelijkheid voor de eindafnemers om zich te richten tot de Ombudsdienst als beroepsinstantie, waarvan de (elektronische) adres- en telefaxgegevens zullen worden medegedeeld.

Artikel 7

Ten einde haar informatieve taak ten aanzien van de eindafnemers te kunnen vervullen deelt het bedrijf aan de Ombudsdienst de coördinaten mee van de diensten in het bedrijf die instaan voor de behandeling van klachten. Iedere wijziging terzake wordt onmiddellijk medegedeeld aan de Ombudsdienst.

De wettelijke bevoegdheden van de Ombudsdienst

Artikel 8

De Ombudsdienst functioneert volledig onafhankelijk van het bedrijf. Binnen de uitoefening van zijn bevoegdheden krijgt de Ombudsdienst van geen enkele overheid instructies.

Artikel 9

Naargelang zijn keuze kan de eindafnemer zich wenden tot de Nederlandstalige of de Franstalige Ombudsman.

Artikel 10

Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard. Niettemin kan de eindafnemer zich telefonisch

tot de Ombudsdienst wenden teneinde zo goed mogelijk voorgelicht te worden over zijn belangen.

Artikel 11

Klachten zijn slechts voor de Ombudsdienst ontvankelijk wanneer de klager aantoont dat hij voorafgaandelijk reeds bij het bedrijf stappen heeft ondernomen en daartoe voldoende bewijskrachtige gegevens kan voorleggen waarvan de gevolgen vruchteloos of onbevredigend zijn voor hem.

Artikel 12

De Ombudsdienst mag weigeren een klacht te behandelen wanneer die klacht meer dan één jaar voordien werd ingediend bij het bedrijf.

Artikel 13

Het onderzoek van een klacht door de ombudsdienst wordt beëindigd wanneer de aanklager zijn klacht intrekt, de ombudsdienst het voorstel tot minnelijke schikking bevestigt of wanneer omtrent het voorwerp van de klacht een rechtsvordering is aanhangig gemaakt of een arbitrageprocedure is ingeleid.

Artikel 14

Er is steeds een verdere gerechtelijke procedure mogelijk.

Artikel 15

De Ombudsdienst treedt op als enig contactpunt en heeft als wettelijke en reglementaire opdracht:

- alle klachten van eindafnemers te beoordelen en te onderzoeken die betrekking hebben op de activiteiten van de bedrijven en voor zover de klachten niet geheel onder de eigen bevoegdheid en reglementering vallen van de gewestelijke overheid;
- te bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de bedrijven en de eindafnemers;
- een aanbeveling te richten aan het bedrijf in geval geen minnelijke schikking kan worden bereikt. Een afschrift van die aanbeveling wordt ook aan de aanklager toegezonden.

Artikel 16

De Ombudsdienst kan in het kader van een neergelegde klacht (ter plaatse) kennis nemen en de informatie vorderen die hem noodzakelijk lijkt voor de behandeling van deze klacht.

De verantwoordelijke contactpersonen

Artikel 17

Naargelang de keuze van taalrol door de eindafnemer is de Nederlandstalige dan wel de Franstalige Ombudsman de contactpersoon met het bedrijf.

Artikel 18

Het bedrijf duidt in bijlage aan dit protocol de contactpersoon aan.

De modaliteiten van de klachtenbehandeling ***In Ontvangstname van de klacht***

Artikel 19

De Ombudsdienst verbindt er zich toe om na onderzoek van de ontvankelijkheid van de klacht het bedrijf zo vlug mogelijk in te lichten over elke klacht die haar aanbelangt. Deze klachten worden door de Ombudsdienst via elektronische weg verstuurd aan de contactpersoon van het bedrijf.

De Ombudsdienst verstuurt een ontvangstmelding aan de aanklager. Het bedrijf verstuurt een ontvangstmelding aan de Ombudsdienst.

Klachten die worden toegestuurd door de Ombudsdienst genieten een aangepaste behandeling zoals beschreven in de wet, het koninklijk besluit en onderhavig protocol.

Indien de klacht van een eindafnemer door de Ombudsdienst ontvankelijk wordt verklaard, wordt de inningsprocedure door het bedrijf opgeschort vanaf het ogenblik waarop de ontvankelijke klacht door de Ombudsdienst wordt megedeeld aan het bedrijf en totdat de Ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd aan het bedrijf of totdat een minnelijke schikking is bereikt of totdat het onderzoek van een klacht op een andere wijze wordt beëindigd overeenkomstig artikel 13 van dit protocol.

Artikel 20

Indien de Ombudsdienst beslist om een klacht niet ontvankelijk te verklaren, wordt dit behoorlijk gemotiveerd schriftelijk aan de klager medegedeeld. De Ombudsdienst informeert eveneens het bedrijf.

De behandeling van de klacht

Standpunt van het bedrijf

Artikel 21

Na ontvangst van de klacht formuleert het bedrijf binnen één maand haar standpunt ten overstaan van de Ombudsdienst. Dit standpunt omvat een beschrijving van de feiten, zoals ze zich volgens het bedrijf hebben voorgedaan, stavende stukken, indien van toepassing de status van het invorderingsproces, en desgevallend een voorstel tot minnelijke schikking van het probleem. In geval van manifeste vergissing vastgesteld door de leverancier, het bedrijf of de Ombudsdienst wordt het invorderingsproces onmiddellijk stopgezet.

Minnelijke schikking

Artikel 22

Na onderzoek van het dossier tracht de Ombudsdienst de standpunten van de partijen te verzoenen.

KLACHTENBEHANDELING EN AFSPRAKEN MET ENERGIEBEDRIJVEN

Artikel 23

Eventuele voorstellen tot minnelijke schikking vanwege het bedrijf worden aan de Ombudsdienst overgemaakt, die deze voorstellen zal voorleggen aan de klagende partij.

Artikel 24

Om het dossier te vervolledigen kan de Ombudsdienst te allen tijde aan het bedrijf vragen om haar diverse aanvullende inlichtingen te bezorgen. Deze inlichtingen moeten bezorgd worden binnen de 10 werkdagen, te tellen vanaf de datum van verzending van de vraag. In het geval het niet mogelijk is om deze termijn na te leven, licht het bedrijf de Ombudsdienst hierover in met precisering van de motieven en van de datum waarop de gevraagde inlichtingen beschikbaar zullen zijn.

Artikel 25

Wanneer de Ombudsdienst een aanklager of het bedrijf toelaat om inzage te nemen van het aangelegde dossier, zal de eventueel vertrouwelijke informatie vooraf uit het dossier worden verwijderd.

Artikel 26

De Ombudsdienst kan, indien hij het nodig acht, de klager of het betrokken bedrijf persoonlijk oproepen en horen. Elke opgeroepene mag zich laten bijstaan door een persoon naar keuze.

Artikel 27

De Ombudsdienst kan naargelang de noodzaak één of meerdere ontmoetingen tussen de

betrokken partijen een datum en plaats plannen waarop de ontmoeting zal plaatsvinden. Ook hier mogen alle opgeroepenen zich laten bijstaan door een persoon naar hun keuze.

Artikel 28

Als een minnelijke schikking kan worden bereikt, wordt dit wederzijds akkoord door de Ombudsdienst vastgelegd en aan alle partijen bezorgd.

Artikel 29

In principe moet iedere klacht binnen een termijn van 40 werkdagen afgehandeld zijn. Deze behandelingstermijn kan éénmalig verlengd worden voor dezelfde duur indien de partijen daarvan zijn geïnformeerd vóór het verstrijken van die termijn.

Aanbeveling

Artikel 30

Ingeval van mislukking van de bemiddelingspoging, brengt de Ombudsdienst een aanbeveling uit aan het bedrijf. De aanbeveling wordt schriftelijk medegedeeld aan de contactpersoon van het bedrijf.

Een afschrift van de aanbeveling wordt bezorgd aan de aanklager.

Opvolging van de aanbeveling

Artikel 31

Ingeval het bedrijf de aanbeveling niet volgt, beschikt hij over een termijn van twintig

werkdagen te rekenen vanaf de datum van de kennisgeving van de aanbeveling door de Ombudsdienst om zijn met redenen omklede beslissing aan de aanklager en aan de Ombudsdienst over te maken.

Artikel 32

Na het verstrijken van deze termijn zonder ontvangst van de in artikel 31 vermelde beslissing door de Ombudsdienst, verbindt het bedrijf er zich toe de aanbeveling uit te voeren voor wat betreft de specifieke tegemoetkoming aan de betrokken aanklager.

Jaarverslag

Artikel 33

Elk jaar, vóór 1 mei, doet de Ombudsdienst verslag van zijn activiteiten. Het verslag vermeldt inzonderheid de verschillende klachten of klachtensoorten en van het gevolg dat eraan werd gegeven, zonder evenwel de aanklagers rechtstreeks of onrechtstreeks te identificeren.

Het verslag wordt medegedeeld aan het bedrijf, aan de Wetgevende Kamers en aan de Minister bevoegd voor Energie. Het wordt ter beschikking gesteld van het publiek.

Artikel 34

Indien ondertekenende partijen van dit protocol dit wensen, kan overleg worden voorzien over het gepubliceerde jaarverslag.

Eventuele aanpassingen van het onderhavig protocol

Artikel 35

Deze protocolovereenkomst zal in onderling overleg met de partijen worden aangepast telkens als het wettelijk of reglementair kader wijzigt en kan eventueel ook aangepast worden op verzoek van één van de ondertekenende partijen.

Deze protocolovereenkomst zal op regelmatige tijdstippen geëvalueerd worden en dit voor de eerste keer één jaar na de inwerkingtreding ervan.

Inwerkingtreding

Artikel 36

Dit protocol treedt in werking op datum van 1 januari 2011.

Dit protocol is ondertekend door alle distributienetbeheerders, mer name:

- Voor de gemeente distributienetsector:

GASELWEST
IMEA
IMEWO
INTERGEM
INTERMOSANE
IVEKA
IVERLEK
SIBELGAS
IDEG
IEH
IGH
INTEREST
INTERLUX
INTERMOSANE
SEDILEC
SIMOGEL
SIBELGA

- Voor de zuivere distributienetsector:

AGEM
INTER-ENERGA (Infrax)
IVEG (Infrax)
PBE
INFRAX WEST
AIEG
AIESH
TECTEO - ALG
Régie de Wavre



VII

ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST

VOOR ENERGIE

a. Europees:

Notificatie bij de Europese Commissie als buitengerechtelijk orgaan voor de beslechting van consumentengeschillen.

De Ombudsdienst heeft een aanvraag ingediend om opgenomen te worden in de databank voor alle buitengerechtelijke organen in de Europese Unie. Hij deed dat via de Algemene Directie Regulering en Organisatie van de Markt, Dienst bescherming van de consumentenrechten, van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie. Zo onderschreef de Ombudsdienst de principes die van toepassing zijn op de organen verantwoordelijk voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen (zoals voorzien in de aanbeveling van de Commissie nr. 98/257/EG van 30 maart 1998 en de aanbeveling van de Commissie nr. 2001/310/EG). De voornaamste principes zijn onpartijdigheid, onafhankelijkheid, transparantie, doeltreffendheid en billijkheid.

U kunt de Ombudsdienst en andere genotificeerde Belgische instanties raadplegen via de website van de Europese Commissie, DG SANCO: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/ecc_belgium_en.htm.

Deelname aan conferenties, seminars en studies

De Ombudsdienst nam deel aan de volgende conferenties, seminars en studies:

- de *Customer Complaint Handling Workshop* over de omzetting van het zogenaamde derde energiepakket en de Europese geharmoniseerde methodologie voor classificatie en rapportering van klachten op 25 februari 2010, georganiseerd door ERGEG (European Regulators' Group for Electricity and Gas);
- het congres over slimme netwerken op 29 april 2010, georganiseerd door CEDEC (European Federation of Local Energy Companies);
- de conferentie *How can we use consumer*

ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE



complaints to improve consumers' lives over de implementatie van de Europese geharmoniseerde methodologie voor classificatie en rapportering van klachten; op 27 mei 2010, georganiseerd door de Europese Commissie, DG SANCO;

- de studie *The functioning of retail electricity markets for consumers in the European Union* waarvan het eindrapport van november 2010 beschikbaar is op http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/retail_electricity_full_study_en.pdf.

London Citizens' Energy Forum

Op 21 en 22 oktober 2010 nam de Ombudsman voor Energie in Londen deel aan de derde meeting van het Citizens' Energy Forum georganiseerd door de Europese Commissie.

De focus van dit Forum was de ontwikkeling van energiemarkten die voordelen moet bieden

aan consumenten. Er was veel aandacht voor klachtenbehandeling en dan vooral voor onafhankelijke klachten- en geschillenorganismen en hoe die verschillen van klachtendiensten die binnen private ondernemingen zijn opgericht.

In de volgende meeting van het Forum staat er een follow-up op het programma over hoe de lidstaten zijn omgegaan met de verplichte oprichting van 'een onafhankelijk mechanisme, zoals een Ombudsdienst voor Energie'.

De Europese Commissie zal ook een werkgroep opstarten voor alternatieve geschillenbehandeling (ADR) in de energiesector. De Ombudsdienst voor Energie werkt daaraan mee.

Ten slotte zal er op vraag van de Raad van Ministers van Energie een netwerk worden opgericht van publieke Ombudsmannen voor Energie. Hiervoor heeft de Ombudsdienst voor Energie al contacten gelegd met de nationale Ombudsdienst voor Energie in Frankrijk.

Hier krijgt u een samenvatting van de tussenkomsten van de Ombudsman voor Energie tijdens het Forum:

“De publieke ombudsmannen voor energie zijn van oordeel dat organismen voor buitengerechtelijke geschillenregeling onafhankelijk moeten zijn en niet gewoon opgericht zijn binnen een bepaald energiebedrijf.

Eerst en vooral is het voorzien van energie een universele openbare dienst. Dit betekent een gemakkelijke toegang voor klanten tot de energiemarkt (keuzes en aanbod), kwalitatieve dienstverlening en betaalbare prijzen. Deze drie criteria zijn de belangrijkste elementen voor bemiddeling waarbij een dagelijkse dialoog met al de marktspelers (niet alleen commerciële leveranciers maar ook transport- en distributieoperators, regulatoren en niet te vergeten, de consumenten) vereist is.

Ook al mag men geloven in de zelf bindende effecten van bemiddeling op de sector van energieleveranciers en andere operators, toch is er ook nood aan gedragscodes, of nog beter, richtlijnen die de goede praktijken inzake consumentenbescherming, vertalen. De wetgeving moet maatregelen en handelingen voorzien om oneerlijke praktijken tegen te gaan zoals dat ook het doel is van de Europese Commissie door het opleggen van inbreukprocedures tegen bepaalde lidstaten.

Een derde belangrijk verschil tussen de zogenaamde onafhankelijke ombudsman, opgericht in de schoot van de energiebedrijven, en de publieke ombudsman is de mogelijkheid een beleidsadvies te formuleren voor de overheid en de volksvertegenwoordigers. Zo dragen publieke ombudsdiensten bij tot het informeren van openbare instanties en het formuleren van voorstellen over het aanpakken van onrechtmatige verrichtingen en het verbeteren van bepaalde marktpraktijken en maatregelen.

Als laatste heeft de publieke ombudsman ook een belangrijke sociale rol. Hij moet waken over de naleving van alle energievoordelen voor consumenten en meer specifiek voor

de meest kwetsbaren onder hen. Elke burger moet het recht hebben toegang te krijgen tot betaalbare energieleveringen en kwaliteitsvolle dienstverlening.

Wij hopen dat dit Forum en deze discussie zullen bijdragen tot de creatie van een werkgroep voor alternatieve geschillenbeslechting voor consumenten met betrekking tot aardgas en elektriciteit. Publieke en onafhankelijke energiebemiddelaars willen graag hun ervaring in snelle, goedkope en efficiënte “complaint handling” delen.

De publieke ombudsmannen voor energie verwelkomen ten slotte het besluit van de informele Energieraad voor het vormen van een netwerk van nationale ombudsmannen en willen hier graag deel van uitmaken. Het netwerk zal een uitstekend mechanisme zijn om de samenwerking voor de betere bescherming van de consument te bespreken in dialoog met al de marktspelers en de bevoegde autoriteiten.”

b. Federaal:

i. Permanent Overleg OmbudsLui (POOL)

In de Algemene Ledenvergadering van POOL van 3 december 2010 werd het lidmaatschap van de Ombudsdienst voor Energie unaniem aanvaard.

Internetgebruikers vinden op de portaalsite <http://www.ombudsman.be> informatie over alle ombudsmannen, ombudsvrouwen en ombudsdiensten die lid zijn van POOL. Al deze ombudslui spraken ook af dat zij naar elkaar doorverwijzen als dat nodig is.

Een ombudsman- of vrouw:

- o behandelt de klacht van een persoon over een dienst of een bedrijf wanneer die persoon zelf de klacht bij die dienst of dat bedrijf niet krijgt opgelost;

- o werkt onafhankelijk;

- o werkt kosteloos;

- o werkt op basis van wettelijke teksten of reglementen, maar laat zich ook leiden door het

ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

- principe van billijkheid of rechtvaardigheid;
- o behandelt de dossiers vertrouwelijk;
- o beschikt over voldoende onderzoeksmiddelen om onafhankelijk te kunnen werken;
- o luistert aandachtig naar alle partijen;
- o oordeelt objectief over de gegrondheid van de klacht;
- o doet aanbevelingen om te voorkomen dat dezelfde problemen zich blijven voordoen;
- o publiceert een jaarverslag dat voor iedereen toegankelijk is.

ii. Voorbereiding Belmed

De Ombudsdienst hielp mee aan de voorbereiding van het project Belmed. Dit project zal een softwareplatform creëren voor de beslechting van handelsgeschillen. De Ombudsdienst sloot daarvoor een protocol af met de organiserende administratie, namelijk de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie. Het is de bedoeling dat internetgebruikers via dit platform ook toegang krijgen tot de online minnelijke beslechting van geschillen over de elektriciteits- en aardgasmarkt.

c. Gewestelijk:

De Ombudsdienst nam ook deel aan de verschillende gewestelijke initiatieven die op het vlak van consumentenbescherming in de energiesector zijn georganiseerd.

i. In Vlaanderen:

- o de voorstelling van de Ombudsdienst bij Samenlevingsopbouw Vlaanderen op 30 april 2010;
- o de deelname aan het seminarie *Law and Society Issues: ADR, Ombudsmen, Court Management and Legal Aid* op 9 september 2010, georganiseerd door de Universiteit Antwerpen;
- o de deelname aan de ViA-rondetafel over slimme meters op 5 oktober 2010, georganiseerd door de Vlaamse minister van Energie Freya Van den Bossche;
- o de deelname aan Eandis-werkgroep *Energie & Armoede* op 28 oktober 2010;
- o de deelname aan de studiedag '*Evaluatie Sociale Openbaardienstverplichtingen Energie*' van VEA, VREG en de Vlaamse minister van Energie op 26 november 2010.

ii. In Wallonië:

- o de voorstelling van de Ombudsdienst bij de Vereniging van Steden en Gemeenten in Wallonië, afdeling OCMW's op 23 september 2010;
- o de studienamiddag over de juridische en praktische gevolgen van energielevering in het kader van de relaties tussen eigenaars en huurders; op 25 november 2010, georganiseerd door de Commission Wallonne pour l'Energie (CWAPE);
- o de studiedag over de evaluatiestudie van de sociale maatregelen die van toepassing zijn in het Waals gewest op 3 december 2010, georganiseerd door de Vereniging van Steden en Gemeenten in Wallonië, afdeling OCMW's.

iii. Brussel:

- o de voorstelling van de Ombudsdienst bij de OCMW's van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op 6 mei 2010;
- o de voorstelling van de Ombudsdienst tijdens de opleidingssessie over Maatschappelijk werk en Energiemarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op 18 mei 2010, georganiseerd door de Reguleringscommissie voor Energie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BRUGEL).

VIII

VERSPREIDING VAN HET ACTIVITEITENVERSLAG

De Ombudsdienst voor Energie bezorgt jaarlijks een verslag van zijn activiteiten aan de federale minister van Energie. Die maakt dat op zijn beurt over aan de Wetgevende Kamers.

Het activiteitenverslag is er ook voor het publiek en dus stuurt de Ombudsdienst het naar:

- de leden van de federale regering;
- de leden van de Senaat en van de Kamer van Volksvertegenwoordigers;
- de ministers-presidenten en de leden van de gewestregeringen die bevoegd zijn voor energie;
- de leden van het Vlaams Parlement, het Waals Parlement en de Brusselse Hoofdstedelijke Raad;
- de Algemene Directie Energie, Algemene Directie Controle en Bemiddeling en de Algemene Directie Regulering en Organisatie van de Markt van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie;
- de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG), de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG), de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL) en de gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Energie);
- de energieleveranciers, de transport- en distributienetbeheerders;
- de pers.

Het jaarverslag wordt bovendien gratis en op eenvoudig verzoek ter beschikking gesteld van wie erom vraagt. U kunt het ook raadplegen op de website van de Ombudsdienst voor Energie: www.ombudsmanenergie.be.

CONTACTGEGEVENS OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

Nederlandstalige klachten

Ombudsdienst voor Energie

De heer Eric Houtman, Ombudsman

Koningsstraat 47

B-1000 Brussel

Tel : + 32 (0) 2 211 10 60

Fax : + 32 (0) 2 211 10 69

[http://www.ombudsmanenergie.be/
klachtenformulier](http://www.ombudsmanenergie.be/klachtenformulier)

Franstalige en Duitstalige klachten

Service de médiation de l'Energie

Monsieur Eric Houtman, Médiateur

Rue Royale 47

B-1000 Bruxelles

Tél : + 32 (0) 2 211 10 60

Fax : + 32 (0) 2 211 10 69

[http://www.mediateurenergie.be/formulaire_
plainte](http://www.mediateurenergie.be/formulaire_plainte)

NOTA'S

