

Activiteiten-
verslag
2012



INHOUDSTAFEL

ACTIVITEITENVERSLAG 2012

1. INLEIDING	3	J. Aantal klachten per klachtensoort en per energiebedrijf	20
A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie	3	i. Per klachtensoort	20
B. Begroting van de Ombudsdienst voor Energie	5	ii. Per energiebedrijf	21
C. Financiering van de Ombudsdienst voor Energie	6		
2. KLACHTEN ONTVANGEN IN 2012 DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE	11	3 KLACHTEN VOOR BEMIDDELING (ONTVANKELIJKE KLACHTEN)	33
A. Maandelijkse evolutie van de klachten	11	A. Aantal ontvankelijke klachten	33
B. Indieningswijzen	12	B. Aantal niet-ontvankelijke klachten	33
C. Aantal klachten per provincie/ Administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad	12	C. Aantal niet-bevoegde klachten	34
D. Aantal klachten per gewest	13	D. Aantal afgesloten klachten	35
E. Aantal klachten per taalgroep	13	E. Aantal (niet-) gegronde klachten	36
F. Aantal klachten per energiebedrijf	14	F. Ontvankelijke klachten per klachtensoort en per energiebedrijf	37
i. Aantal klachten per leverancier	14	G. Aantal klachten volgens resultaat	49
ii. Aantal klachten per distributienetbeheerder	16	i. Ingetrokken klachten	49
G. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest	17	ii. Akkoord met minnelijke schikking	49
H. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein	18	iii. Gedeeltelijk akkoord met minnelijke schikking	49
i. Uitsluitend federale bevoegdheid	18	iv. Aantal aanbevelingen	49
ii. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid	18	v. Geen akkoord	50
iii. Federale en gewestelijke bevoegdheid	19	vi. Financiële compensaties	50
I. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer	19	4. VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN	53
i. Per energiesoort	19	5. SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN	67
ii. Per eindafnemer	20	i. Gevolgd door het energiebedrijf	68
		ii. Niet- gevolgd door het energiebedrijf	79
		iii. Gedeeltelijk gevolgd door het energiebedrijf	111

6. BELEIDSADVIES	115
7. KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING MET FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN	119
A. Samenwerking met andere federale en gewestelijke diensten	119
B. Aantal klachten ontvangen en behandeld door alle federale en gewestelijke diensten	120
C. Aantal vragen om informatie	121
8. ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE	123
A. Europees	123
B. Federaal	126
C. Gewestelijk	127
9. VERSPREIDING VAN HET ACTIVITEITENVERSLAG	129
10. BIJLAGE	131
Advies 12.004 over de vervollediging van het sectoraal akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt"	
CONTACTGEGEVENS VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE	160

“INACHTNEMING”



DE OMBUDSMAN BEHANDELT DE
KLACHT VAN EEN PERSOON OVER
EEN ENERGIEBEDRIJF WANNEER DIE
ZELF DE KLACHT BIJ DAT BEDRIJF
NIET OPGELOST KRIJGT

8.331
klachten
in 2012

1

INLEIDING

A. WERKING VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

De federale Ombudsdienst voor Energie heeft tijdens het werkingsjaar 2012 in totaal 8.331 klachten ontvangen (tegenover 8.736 klachten in 2011).

Deze lichte daling van het aantal klachten is grotendeels te wijten aan de beslissing van de regering waardoor energieleveranciers vanaf 13 september 2012 geen verbrekingsvergoedingen meer mogen aanrekenen bij de verandering van energieleverancier voor huishoudelijke klanten en KMO's mits de naleving van een opzegtermijn van één maand (Wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie – Belgisch Staatsblad van 3 september 2012).

Zoals de vorige werkingsjaren hadden de ontvangen klachten in 2012 vooral (voor meer dan 20 % van de klachtensoorten) betrekking op betwistingen over:

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

In 2012 behandelde de Ombudsdienst voor Energie tevens een aantal specifieke klachtensoorten zoals:

- de verwerking van verhuizen (meer dan 800 klachten);
- de berekening en aanrekening van voorschotfacturen (meer dan 700 klachten);
- de leesbaarheid van de energiefacturen en de duidelijkheid van de toegepaste prijzen en tarieven (meer dan 1.500 klachten);
- de aanrekening van administratieve kosten en financiële waarborgen (meer dan 1.000 klachten).

De overige ontvangen klachten hadden te maken met de kwaliteit van de dienstverlening, de verkoop- en marketingpraktijken van energieleveranciers en een aantal gewestelijke bevoegdheden zoals netaansluitingen, gedropte klanten en stroompannes.

Voor de oplossing van een aantal problemen in verband met de leesbaarheid van de energiefactuur, de transparantie van prijzen, de aanrekening van



voorschotfacturen, de contractuele voorwaarden, de klantenservice en klachtenbehandeling door energiebedrijven heeft de Ombudsdienst op 1 oktober 2012 een omstandig beleidsadvies 12.004 voor de Staatssecretaris van Energie geformuleerd. Dit advies beoogt het sectoraal akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" te vervolledigen zoals voorzien in de voormelde wet van 25 augustus 2012.

Ten slotte heeft de Ombudsdienst ook op Europees vlak de Belgische consumentenbescherming en alternatieve geschillenregeling in de energiesector verder proberen te versterken en uit te dragen door deelname aan het door de Europese Commissie georganiseerde London Citizens Energy Forum op 13 en 14 november 2012 en de voorafgaande meetings bij de diensten DG Energy en DG Sanco alsmede door de verdere uitbouw en vertegenwoordiging van NEON (National Energy Ombudsman Network) op Europees vlak, samen met de Franse, Britse en Catalaanse collega's/ombudsmannen voor energie.



B. ORGANISATIE VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

Begroting en realisaties 2012

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

De Ministerraad van 4 mei 2012 overlegde over de financiering en begroting van de werkingskosten voor 2012 van de Ombudsdienst voor Energie en keurde een begroting van 1.773.000 euro voor het werkingsjaar 2012 goed.

De begroting had deze onderverdeling:

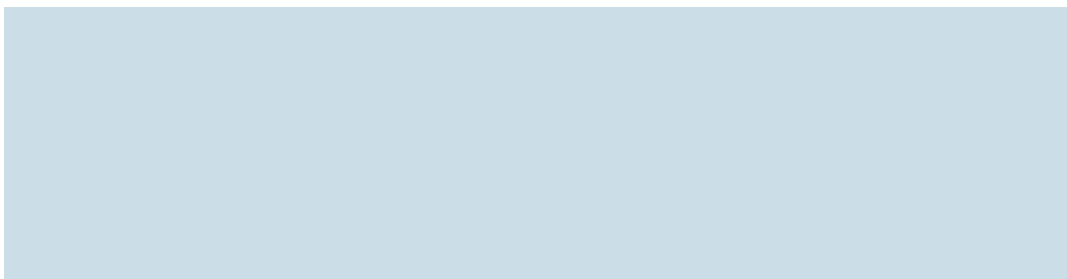
- personeelsuitgaven:	1.319.500 euro
- werkingsuitgaven:	401.000 euro
- kapitaaluitgaven:	52.500 euro

PERSONEELSORGANIGRAM 2012:

De functie van ombudsman voor Energie van de Franstalige taalrol werd op 15 mei 2012 ingevuld door de benoeming van de heer Philippe Devuyst.

De Ombudsdienst heeft vervolgens het personeelskader van 19,75 voltijds equivalenten (VTE) ingevuld op de volgende wijze (toestand op 31 december 2012):

- een Nederlandstalige ombudsman;
- een Franstalige ombudsman
- twaalf dossierbeheerders (vijf Franstalige en zeven Nederlandstalige);
- een administratief-financieel secretaris;
- een administratief medewerker voor het secretariaat;



- drie administratieve medewerkers;
- een medewerker voor logistieke ondersteuning.

WERKINGSUITGAVEN

In 2012 en dit vanaf de benoeming van de Franstalige ombudsman kon voor het eerst sinds de oprichting in januari 2010, een normale werking van de Ombudsdienst worden voorzien en ingevoerd, rekening houdende met de investeringen, aanbestedingen en werkzaamheden van de vorige jaren zoals:

- een nieuw klachtenbeheerssysteem dat sinds juni 2011 actief was;
- de samenwerking met de Federale Overheidsdienst Informatie- en Communicatietechnologie Fedict/ICT Shared Services voor het netwerkbeheer en met de Centrale Dienst voor Vaste Uitgaven/Weddendienst van de Federale Overheidsdienst Financiën voor de loonverwerking en de payrollverrichtingen ;
- de federale raamovereenkomsten van de Dienst FOR van de Federale Overheidsdienst Personeel en Organisatie voor de aankopen van informaticamateriaal, bureaumateriaal en -meubilair .

Begroting 2013

Op voorstel van de Staatssecretaris voor Energie stelde de Ministerraad op 20 juli 2012 het bedrag bestemd voor de financiering van de werkingskosten van de Ombudsdienst vast op 1.918.000 euro.

De begroting heeft deze onderverdeling:

- | | |
|-----------------------|----------------|
| - personeelsuitgaven: | 1.430.000 euro |
| - werkingsuitgaven: | 447.000 euro |
| - kapitaaluitgaven: | 41.000 euro |

Voor het werkingsjaar 2013 is een personeelskader van 21 VTE voorzien met de volgende invulling van het personeelsorganigram:

- twee ombudslieden (1 Franstalig en 1 Nederlandstalig);
- twee juridische adviseurs;

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

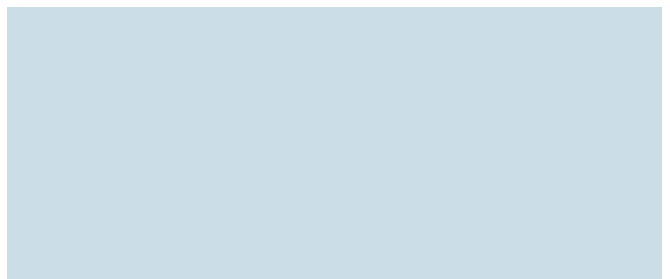
Voor de werkingsuitgaven en investeringen blijven, zoals de voorgaande jaren, de huuruitgaven en alle uitgaven met betrekking tot informatica tot de belangrijkste kostenposten behoren.

C. FINANCIERING VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

De Ombudsdienst wordt gefinancierd door ombudsbijdragen:

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

De Ministerraad van 20 juli 2012 besliste om het bij de afsluiting van het begrotingsjaar 2012 voorziene rekeningoverschot van 504.815 euro toe te voegen aan de financiering van het budget van het jaar 2013 zodat enkel nog het saldo van 1.413.185 euro voor een be-



drag van 1.408.185 euro moest worden gefinancierd op basis van de door de elektriciteits- en gasondernemingen betaalde ombudsbijdrage en voor een bedrag van 5.000 euro door andere ontvangsten.

Vanaf het werkingsjaar 2013 werd vervolgens de ombudsbijdrage per elektriciteits- en gasonderneming vastgesteld op basis van twee factoren:

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

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

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



1° De globale verdeelsleutel die het respectievelijke aandeel van de leveranciers en de distributienetbeheerders vastlegt in de kosten voor de financiering van de Ombudsdienst, wordt bepaald door :

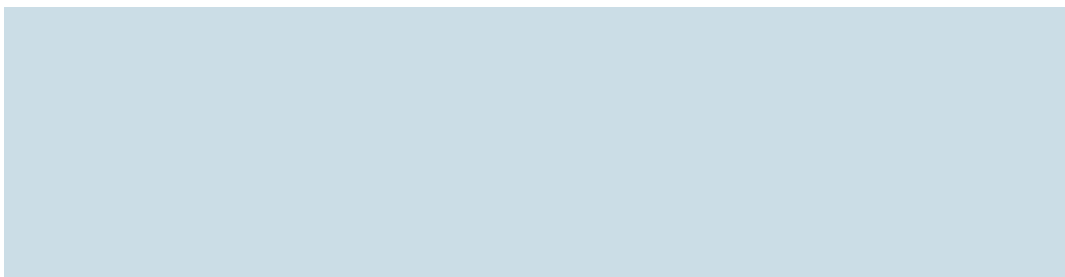
- voor 75 percent rekening te houden met het totaal aantal klanten van de leveranciers en van de distributienetbeheerders, en
- voor 25 percent rekening te houden met het totaal aantal klachten die de Ombudsdienst registreert ten aanzien van de leveranciers en van de distributienetbeheerders.

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

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

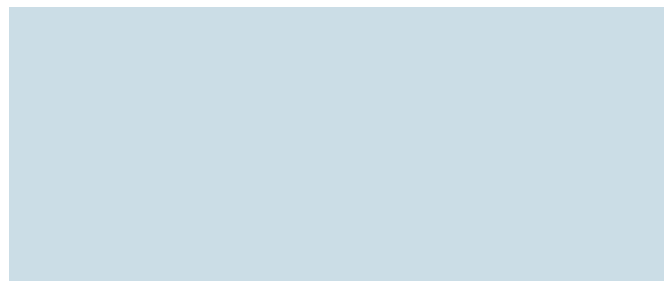
2° Een tweede verdeelsleutel is de interne verdeling tussen de operatoren zelf.

Vertrekkende van het respectievelijke aandeel van leveranciers en distributienetbeheerders in de kosten voor de financiering van de ombudsdienst, wordt de verdeelsleutel per elektriciteits- en aardgasbedrijf die het eindbedrag van de ombudsbijdrage vastlegt, bepaald door voor 50 percent rekening te houden met het totaal aantal klanten van het elektriciteits- of aardgasbedrijf en door voor 50 percent rekening te houden met het totaal aantal klachten geregistreerd bij de Ombudsdienst ten aanzien van dit bedrijf.

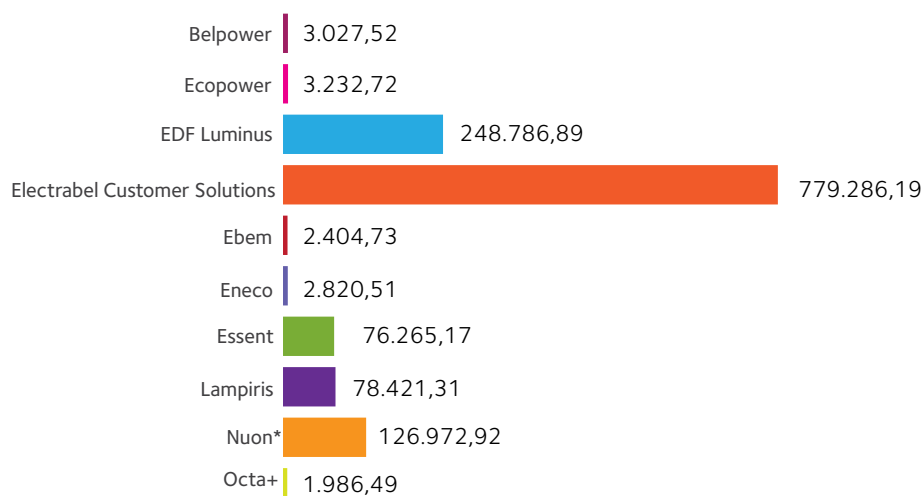


Rekening houdend met het aantal klachten bij de berekening van de ombudsbijdrage, beogen deze verdeelsleutels de marktdeelnemers te responsabiliseren en derhalve een stimulans te zijn voor een verbetering van de kwaliteit van de klantendiensten.

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

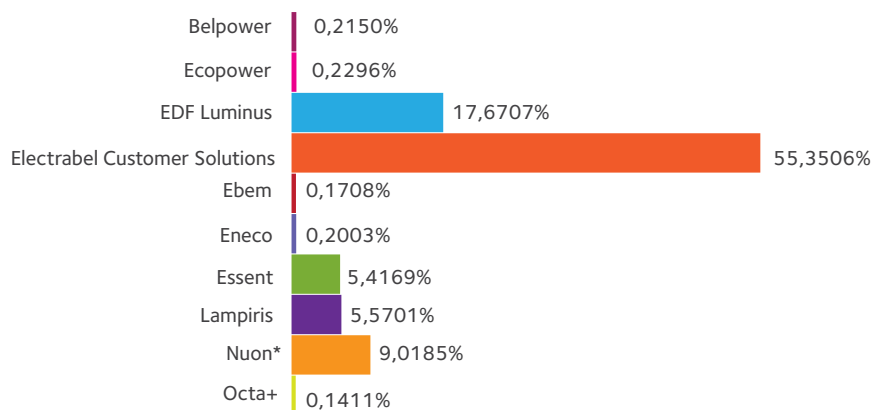


LEVERANCIERS – AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2013 – TOTAAL IN EURO (GAS EN ELEKTRICITEIT)



*ENI Gas & Power vanaf 1 november 2012

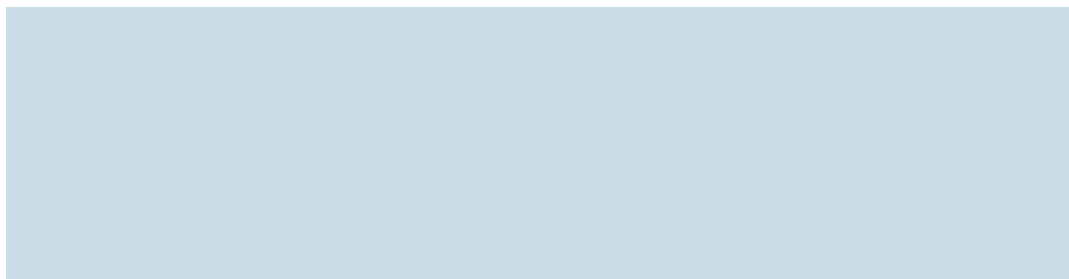
LEVERANCIERS – AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2013 – (GAS EN ELEKTRICITEIT)



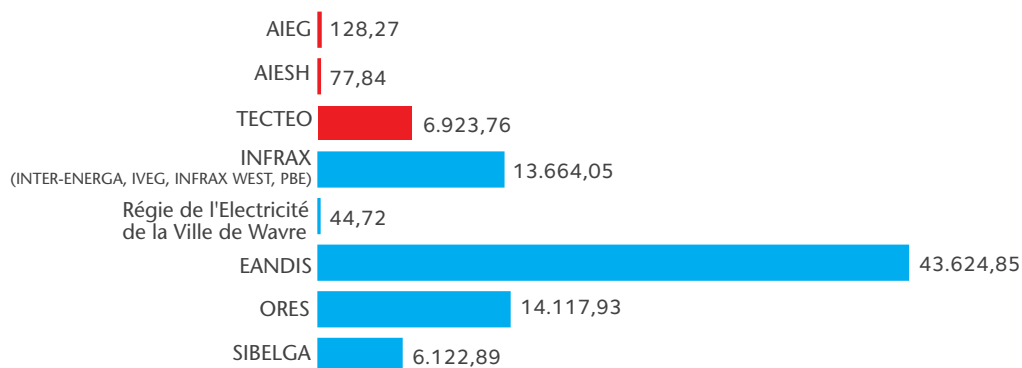
*ENI Gas & Power vanaf 1 november 2012

Een aantal leveranciers betaalden geen ombudsbijsdrage omdat de Ombudsdienst overeenkomstig het voornemen van de koninklijk besluit in 2011 geen klachten ten aanzien van die leveranciers had ontvangen. Dit betreft onder-

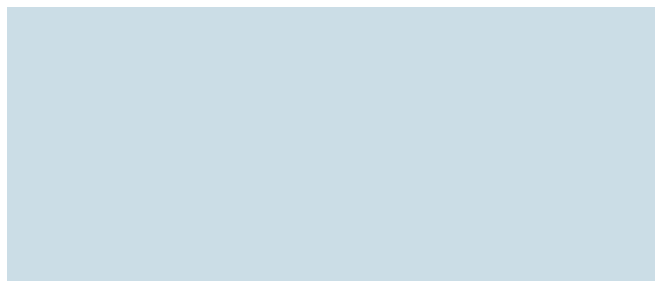
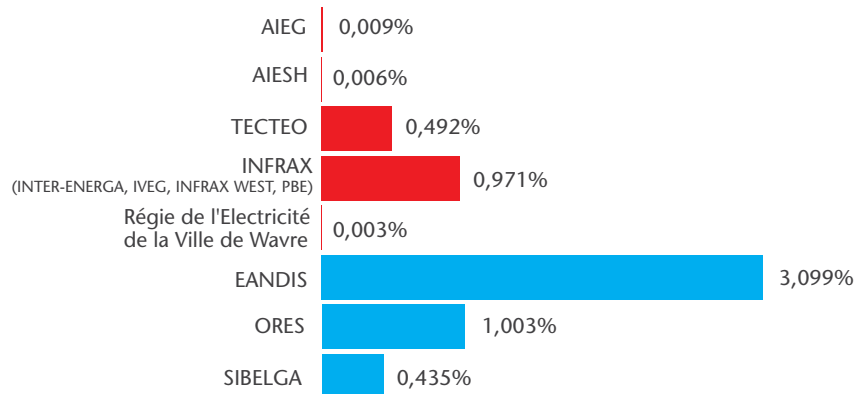
meer een aantal buitenlandse leveranciers met een beperkt aantal residentiële klanten in België, alsmede een aantal kleinere Belgische marktspelers zoals Wase Wind en Energie 2030.



DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2013 - TOTAAL IN EURO
(AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2013 - TOTAAL %
(AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



“ ONAFHANKELIJK ”



DE OMBUDSMAN WERKT
ONAFHANKELIJK

6.759 klachten
tegen energieleveranciers

1.489 klachten tegen
distributienetbeheerders

2

KLACHTEN ONTVANGEN IN 2012

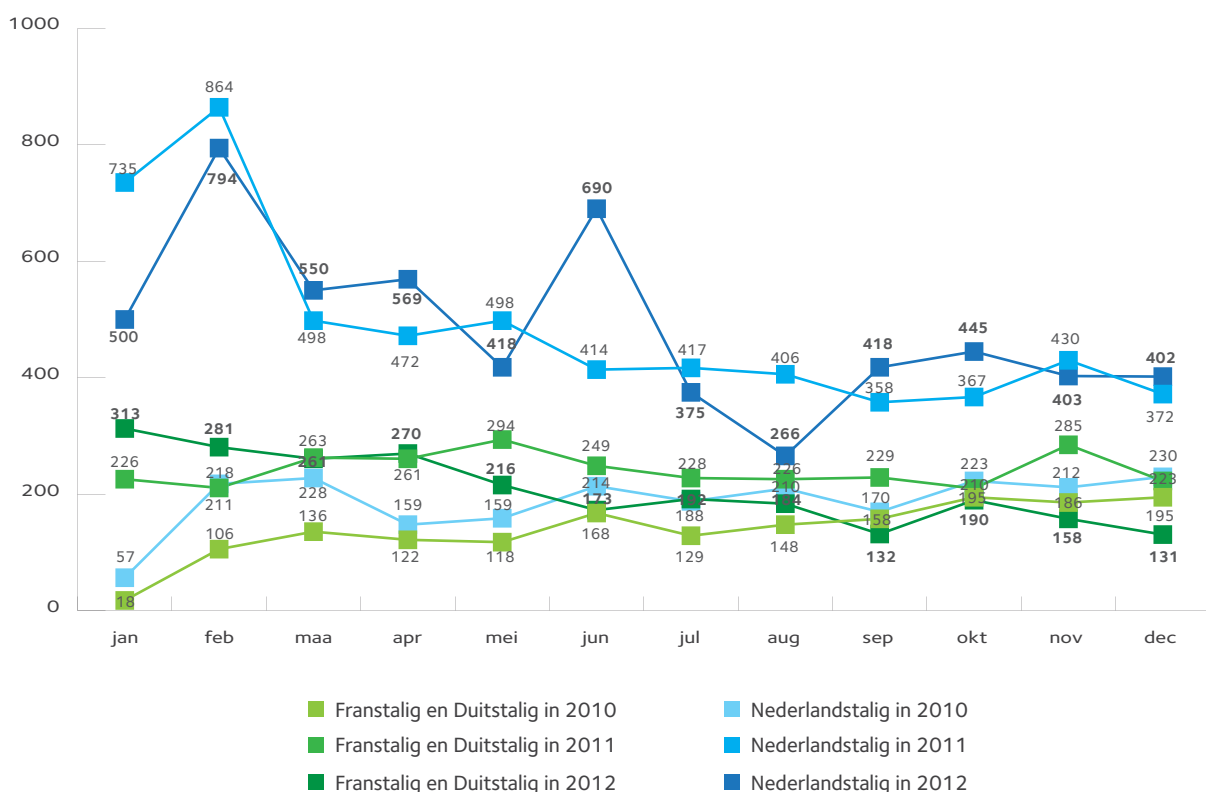
DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

In 2012 heeft de Ombudsdienst voor Energie 8.331 klachten tegen elektriciteits- en aardgasbedrijven ontvangen. Hierna volgt een gedetailleerde verdeling van de klachten. Dit klachtenbeeld omvat zowel de geschillen

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

De Ombudsdienst ontving in de eerste jaarhelft van 2012 meer klachten dan in de tweede jaarhelft van 2012. Deze evolutie in de tweede jaarhelft was vooral te wijten aan de beslissing van de regering waardoor energieleveranciers vanaf 13 september 2012 geen verbrekingsvergoedingen meer konden aanrekenen bij de verandering van energieleverancier voor huishoudelijke klanten en KMO's mits de naleving van een opzegtermijn van één maand (Wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie – Belgisch Staatsblad van 3 september 2012) en de anticipatie op deze maatregel door een aantal leveranciers vanaf april en mei 2012.

A. MAANDELIJKE EVOLUTIE VAN DE ONTVANGEN KLACHTEN (2010-2012)

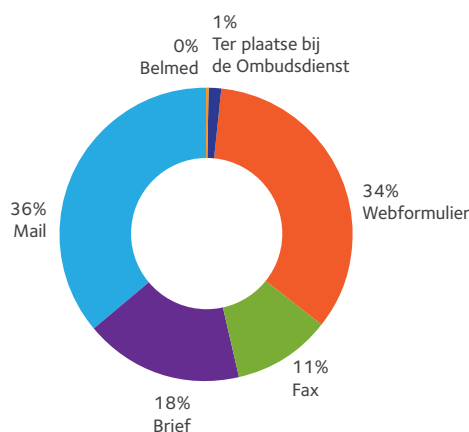


B. INDIENINGSWIJZEN

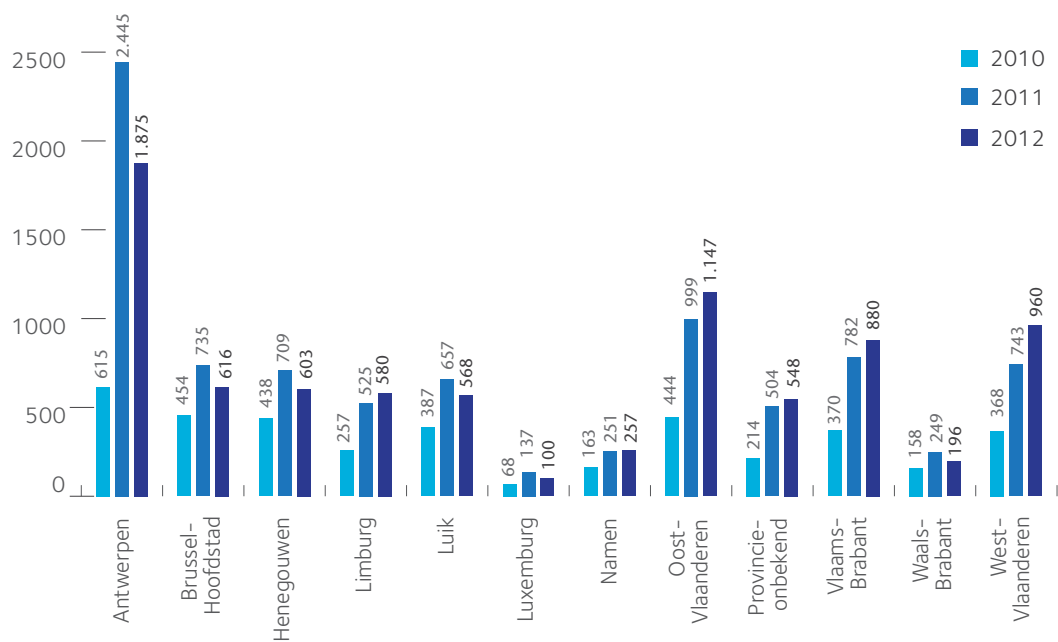
Zoals de vorige jaren werd de meerderheid van de klachten elektronisch ingediend, ofwel via het webformulier beschikbaar op www.ombudsmanenergie.be (2.834 klachten), via het mailadres klacht@ombudsmanenergie.be (2.993 klachten) of via het elektronisch klachtensys-

teem BELMED (27 klachten) dat door de FOD Economie is opgericht in het kader van Online Dispute Resolution (ODR). De derde wijze van indiening is via brief met de post (1.458 klachten). 900 klachten werden ingediend via telefax. Een beperkt aantal dossiers werd ter plaatse in de lokalen van de Ombudsdienst ingediend (119 klachten).

INDIENINGSWIJZEN



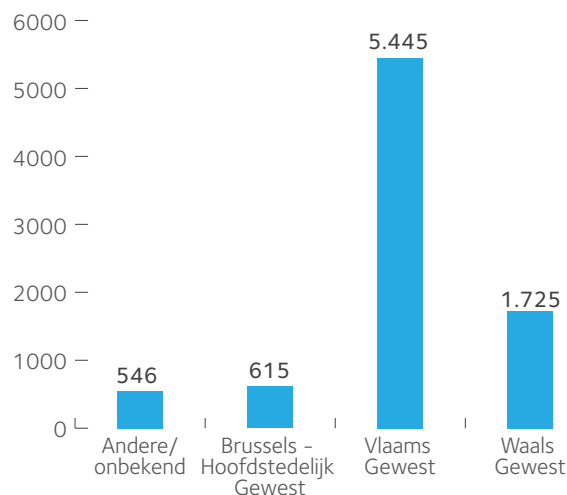
C. AANTAL KLACHTEN PER PROVINCIE/ ADMINISTRATIEF ARRONDISSEMENT BRUSSEL-HOOFDSTAD



Het grote aandeel van het aantal klachten uit de provincie Antwerpen is nog gedeeltelijk te wijten aan de dubbele verbrekingsvergoedingen die begin 2012 werden aangerekend aan klanten die ingevolge een groepsaankoop georganiseerd door de provincie Antwerpen veranderden van leverancier en die één energiecontract met hun vorige leverancier hadden afgesloten voor de levering van zowel elektriciteit als voor aardgas.

Voor het overige aandeel van de provincie Antwerpen en van de andere provincies in het totaal aantal klachten moet vooral een verklaring op gewestelijk vlak worden gezocht.

D. AANTAL KLACHTEN PER GEWEST



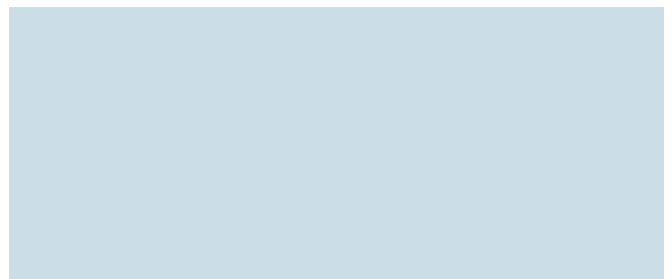
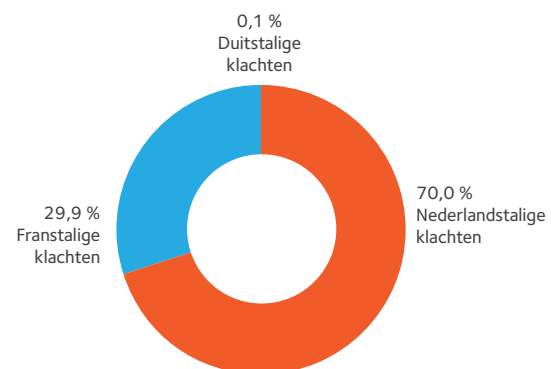
De meeste klachten die de Ombudsdienst ontving en waarvan het adres van de aanklagers gekend was of niet in het buitenland gelegen was, werden ingediend door inwoners van het Vlaams Gewest (65 %), gevolgd door inwoners van het Waals Gewest (20 %) en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (7 %). Deze gewestelijke verschillen vloeien gedeeltelijk voort uit de verschillen in start en ontwikkeling van de gewestelijke energiemarkten. Daar waar de vrijmaking van de resi-

dentiele energiemarkt reeds sinds 2003 in Vlaanderen is opgestart, werd de vrijmaking in Brussel en Wallonië pas gerealiseerd vanaf 1 januari 2007. De verschillende inspanningen die in de gewesten worden geleverd om de residentiële energiemarkt vrij te maken, hebben tot gevolg dat meer gezinnen bewust (geworden) zijn van de mogelijkheden en uitdagingen van een goed werkende energiemarkt maar dus ook geconfronteerd worden met de verschillende marktprocessen, operatoren, regulatoren en reglementeringen ingevolge deze vrijmaking van de energiemarkt in België die dan eventueel kunnen aanleiding geven tot ongenoegen, onbegrip, vragen, problemen en klachten.

E. AANTAL KLACHTEN PER TAALGROEP

In 2012 was dit de verdeling van de klachten per taalgroep:

- 70,0 % Nederlandstalige klachten (5.830 klachten);
- 29,9 % Franstalige klachten (2.493 klachten);
- 0,1 % Duitstalige klachten (8 klachten).



F. AANTAL KLACHTEN PER ENERGIEBEDRIJF

De Ombudsdienst is bevoegd voor klachten van eindafnemers tegen energiebedrijven. In 2012 telde de Ombudsdienst 6.759 klachten tegen energieleveranciers en 1.489 klachten tegen distributienetbeheerders.

Het gaat om klachten zoals die daadwerkelijk door de eindafnemers tegen de energiebedrijven zijn gericht, ongeacht de reden of oorsprong daarvan.

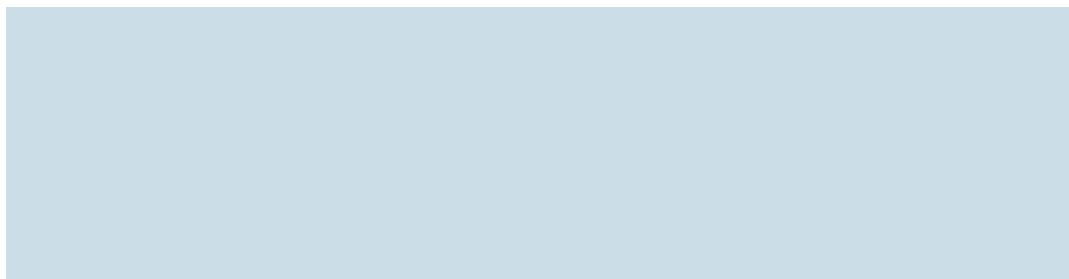
Klanten kunnen bijvoorbeeld een klacht uiten over een leverancier, terwijl het probleem ontstond bij de

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

i. Aantal klachten per leverancier

Leverancier	TOTAAL 2011	TOTAAL 2012
BELPOWER	20	37
EBEM	8	7
ECOPOWER	8	3
ELECTRABEL	3.924	3.251
ELEGANT	-	6
ELEXYS	-	1
ENECO	14	81
ENI *	900	1.123
ESSENT	610	367
LAMPIRIS	499	423
LUMINUS	1.261	1.383
OCTA+	10	77
Totaal	7.254	6.759

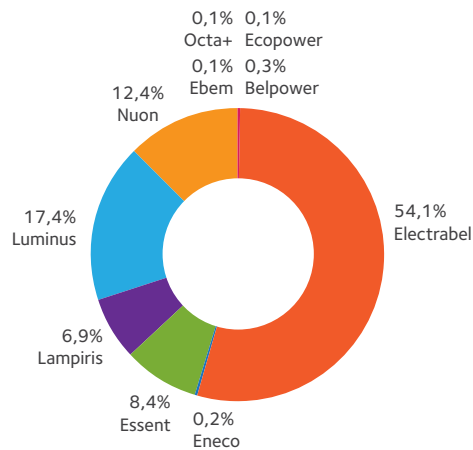
* de klachten ten aanzien van ENI betreffen ook de klachten ten aanzien van NUON tot 1 november 2012



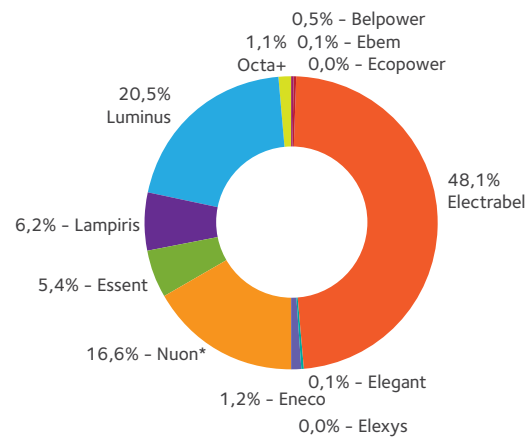
Over een aantal energieleveranciers ontving de Ombudsdienst geen klachten. Het aantal klanten op het

Belgische distributienet aan wie zij in 2011 leverden, was dan ook beperkt.

TOTAAL PER LEVERANCIER IN 2011

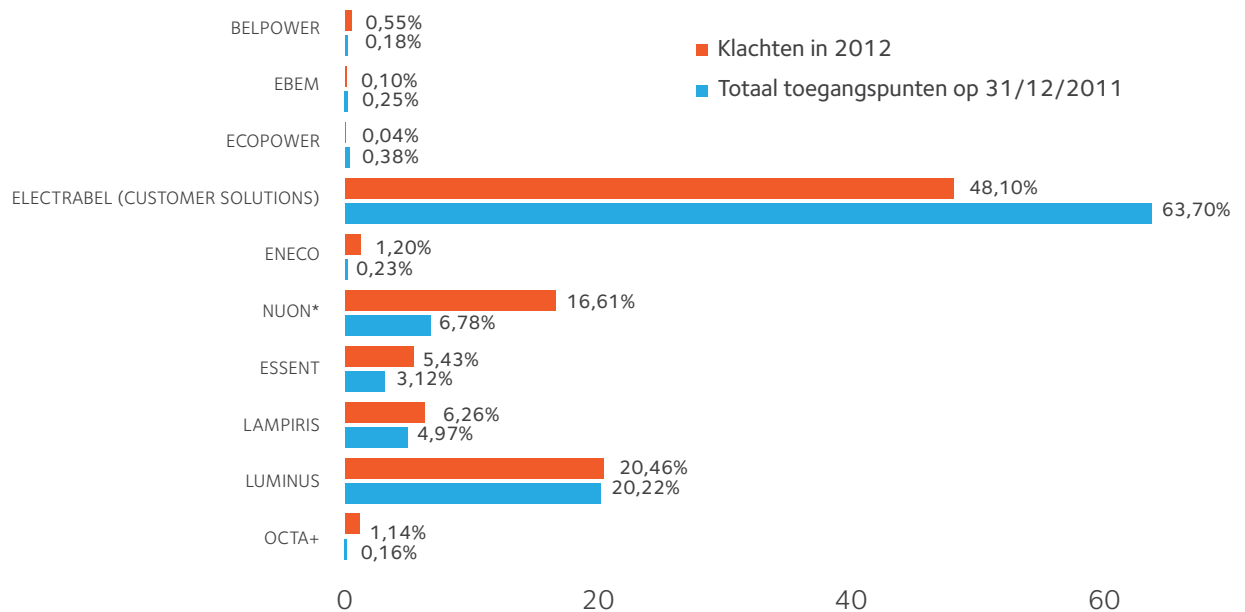


TOTAAL PER LEVERANCIER IN 2012

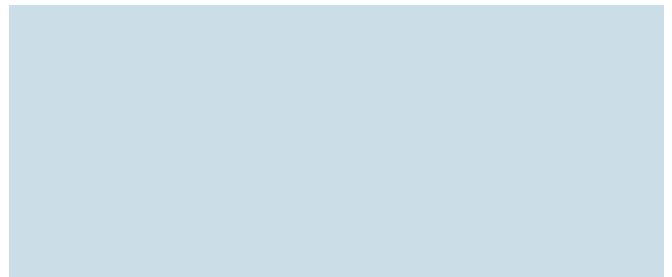


* Eni vanaf 1 november 2012

Vergelijking van het klachtenaandeel in 2012 met het aandeel in het aantal toegangspunten op het distributienet voor elektriciteit en aardgas op 31 december 2011.



* ENI vanaf 1 november 2012



ii. Aantal klachten per distributienetbeheerder

Het aantal klachten per distributienetbeheerder is opgedeeld tussen (situatie tot 31 december 2012):

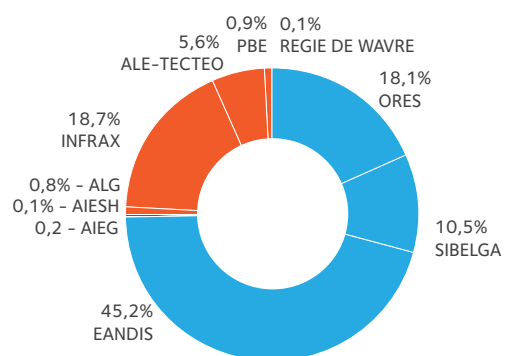
- gemengde distributienetbeheerders (distributienetbeheer waarbij zowel publieke gemeentelijke overheden als Electrabel deel uitmaken van het maatschappelijk kapitaal);

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

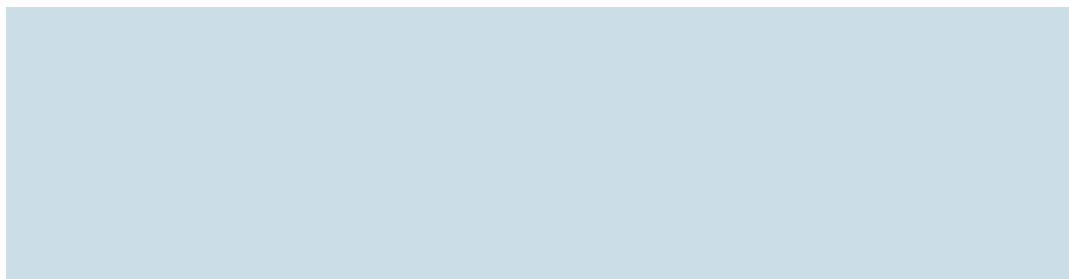
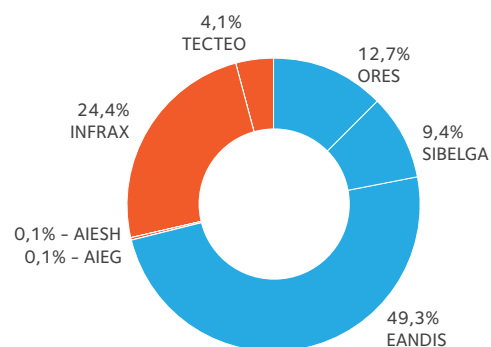
Sommige netbeheerders vallen onder het beheer van zogenaamde werkmaatschappijen zoals EANDIS en INFRAX in het Vlaamse gewest en ORES in het Waals gewest.

Distributienetbeheerder (DNB)	TOTAAL 2011	TOTAAL 2012
ORES	263	189
SIBELGA	156	140
EANDIS	653	732
Aantal klachten gemengde DNB	1.072	1.061
AIEG	2	1
AIESH	1	1
ALG	12	2
INFRAX	253	362
REGIE DE WAVRE	1	1
PBE	10	-
TECTEO	83	61
Aantal klachten zuivere DNB	362	428

TOTAAL PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER
2011



TOTAAL PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER
2012

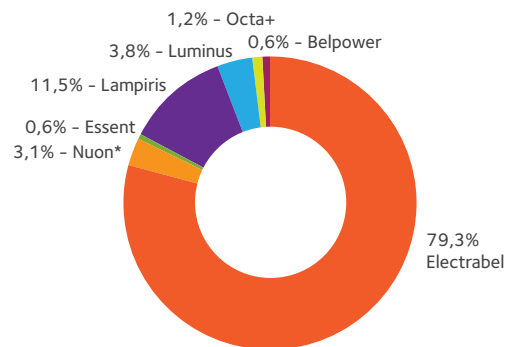


G. AANTAL KLACHTEN PER ENERGIELEVERANCIER EN PER GEWEST

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

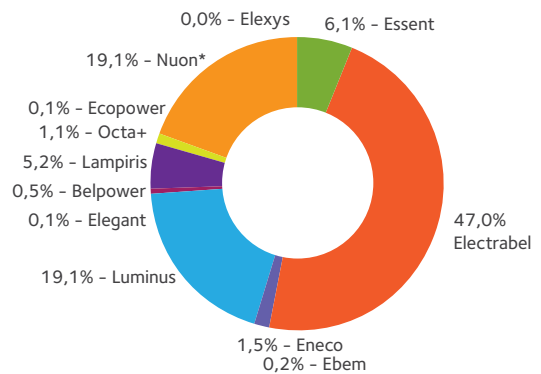
Voor distributienetbeheerders wordt deze verdeling per gewest niet gemaakt aangezien deze bedrijven actief zijn binnen bepaalde distributiezones die zich grotendeels binnen de geografische grenzen van de gewesten bevinden.

BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST



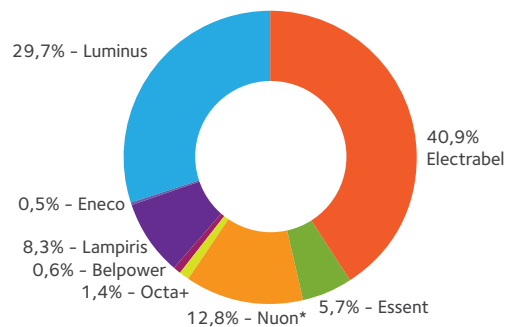
* ENI vanaf 1 november 2012

VLAAMS GEWEST

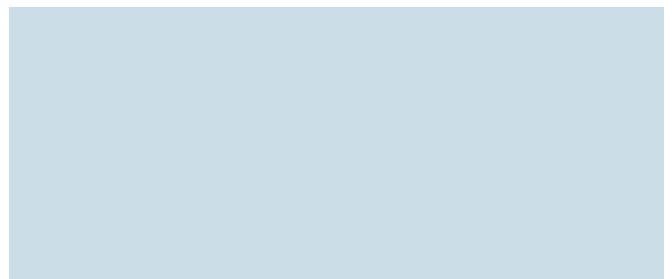


* ENI vanaf 1 november 2012

WAALS GEWEST



* ENI vanaf 1 november 2012

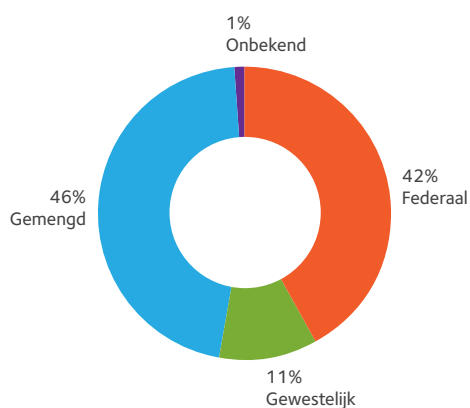


H. AANTAL KLACHTEN PER BEVOEGDHEIDSDOMEIN

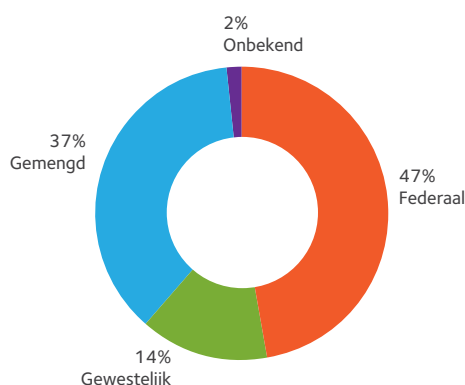
3.944 klachten (47 %) hadden betrekking op het federale bevoegdheidsdomein, 1.189 klachten (14 %) op het gewestelijke bevoegdheidsdomein. 3.069 klachten (37 %) hielden verband met het federale en het gewestelijke bevoegdheidsdomein. Voor 129 klachten

(2 %) werd er geen specifiek bevoegdheidsdomein betreffende het functioneren van de elektriciteits- of aardgasmarkt vastgesteld omdat de klachten geen betrekking hadden op deze energiemarkt, maar op andere energiesoorten zoals petroleumproducten en andere producten of diensten zoals water, teledistributie, riolering,

AANTAL KLACHTEN PER BEVOEGDHEIDSDOMEIN 2011



AANTAL KLACHTEN PER BEVOEGDHEIDSDOMEIN 2012



i. Uitsluitend federale bevoegdheid

3.944 klachten (47 %) hielden dus verband met het federale bevoegdheidsdomein. Onder die categorie verstaan we alle klachten die betrekking hebben op:

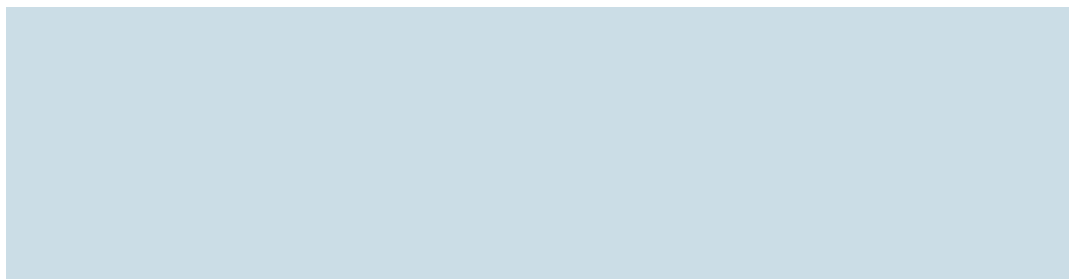
- de kwaliteit van de dienstverlening van het energiebedrijf (bijvoorbeeld laattijdig, onvoldoende of helemaal geen antwoord op een klacht);
- de betaling van facturen (bijvoorbeeld voorschotfacturen, afrekeningen en slotfacturen);
- het gebrek aan duidelijkheid van de factuur (bijvoorbeeld op het vlak 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 gasmarkt";
- economisch recht, zoals mededingingsregels en contractenrecht.

ii. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid

Voor 1.189 klachten (14 %) was de Ombudsdienst niet bevoegd, omdat ze uitsluitend verband hielden met de gewestelijke bevoegdheid.



Het ging daarbij vooral over de volgende gewestelijke bevoegdheden:

Voor Wallonië:

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

Voor Brussel:

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

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 2011 ging het in totaal om 3.069 klachten (37 %).

I. AANTAL KLACHTEN PER ENERGIESOORT EN PER EINDAFNEMER

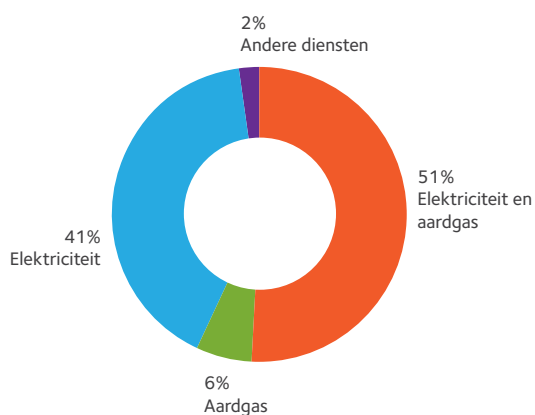
i. Per energiesoort

Hierna volgt een opsplitsing van het aantal klachten per energiesoort.

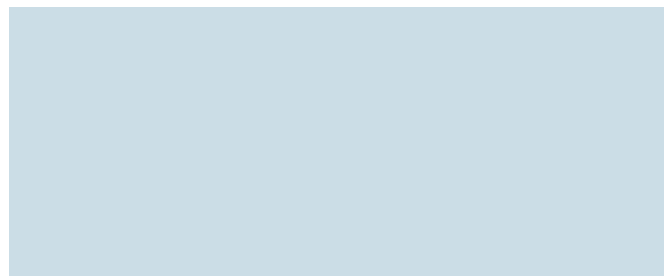
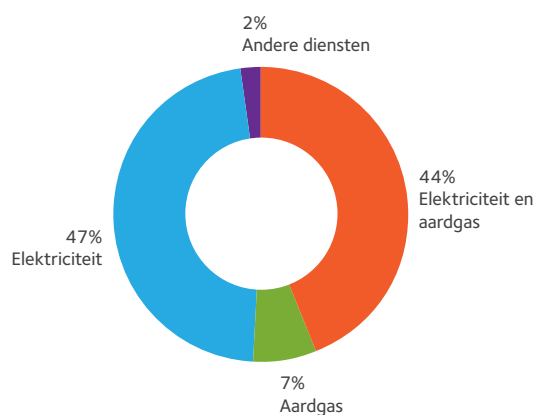
Het merendeel van de klachten (47 %) hield dus verband met energiefacturen voor elektriciteit en aardgas. 7 % van de klachten ging alleen over aardgas, 44 % alleen over elektriciteit.

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

PER ENERGIESOORT 2011



PER ENERGIESOORT 2012

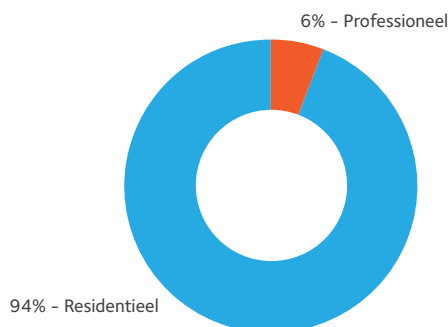


ii. Per eindafnemer

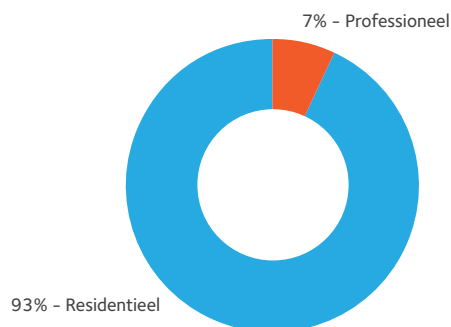
De bevoegdheid van de Ombudsdienst is niet beperkt tot residentiële of particuliere eindafnemers. Ook professionele klanten van energiebedrijven kunnen klacht

neerleggen bij de Ombudsdienst. In 2012 had 7 % van de klachten (585 klachten in totaal) betrekking op professionele eindafnemers zoals éénmanszaken, vennootschappen en verenigingen.

PER EINDAFNEMER 2011



PER EINDAFNEMER 2012



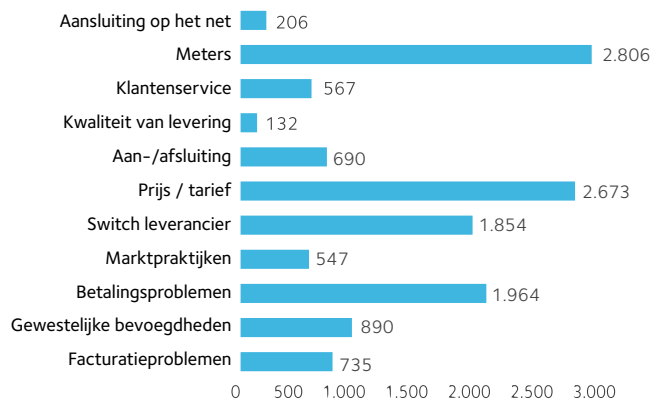
J. AANTAL KLACHTEN PER KLACHTENSOORT EN ENERGIEBEDRIJF

i. Per klachtensoort

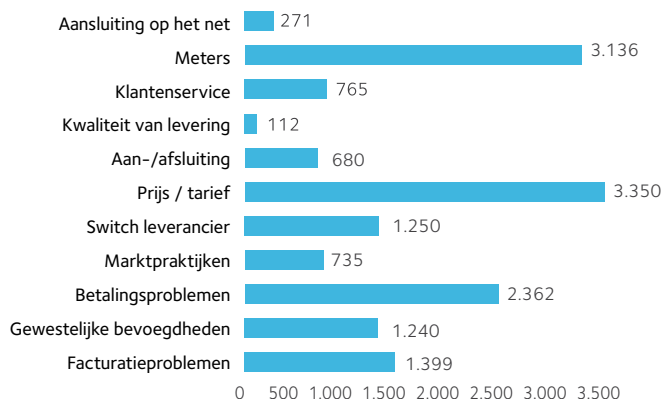
Voor de rapportering gebruikt de Ombudsdienst een classificatiesysteem voor consumentenklachten. Dit systeem is gebaseerd op een methode die de Council of European Energy Regulators (CEER) aanbeveelt.

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

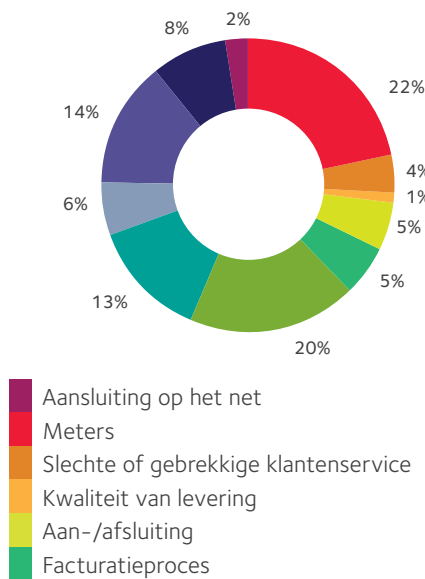
KLACHTENSOORT 2011



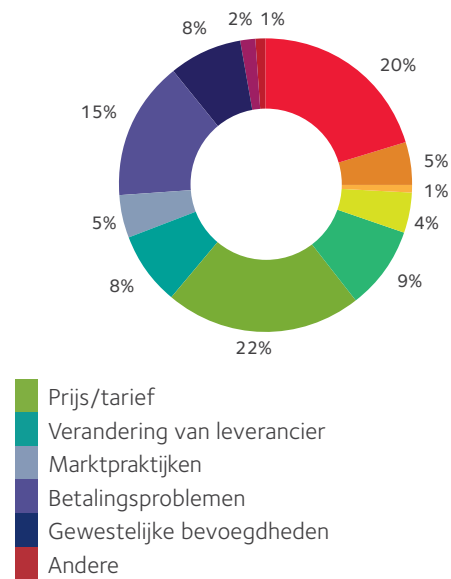
KLACHTENSOORT 2012



KLACHTENSOORT 2011



KLACHTENSOORT 2012



De klachten die de Ombudsdienst in 2012 ontving, hadden vooral betrekking op betwistingen over:

- de duidelijkheid van de toegepaste prijzen en (sociale) tarieven (22 %);
- de verwerking van metergegevens bij onder meer jaarlijkse opname, verhuis, overlijden, leegstand van een woning, de installatie van zonnepanelen ... (20 %);
- de betaling van facturen, bijvoorbeeld afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, betalingen via domiciliëring, waarborgregelingen ... (15 %).

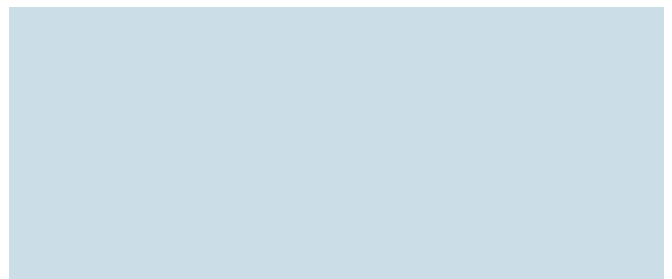
De overige klachten hadden te maken met:

- het facturatieproces, zoals onduidelijkheid van de facturatie en laattijdige facturatie (9 %);
- leverancierswissels (8 %);
- gewestelijke bevoegdheden (andere dan metergegevens) zoals netaansluitingen, kwaliteit van levering, sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen en afsluitingen of drop ingevolge wanbetaling (15 %);
- de kwaliteit van de dienstverlening via onder meer telefoon en e-mail (5 %);
- marktpraktijken, zoals precontractuele informatie en publiciteit, contractuele voorwaarden en handelspraktijken bij verkoop en marketing (5 %).

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

ii. Per energiebedrijf

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



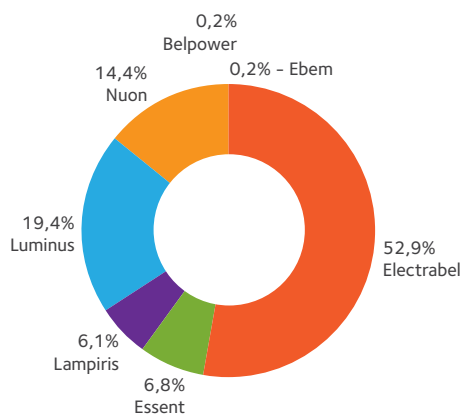
Meterproblemen (20 % van alle klachtensoorten)

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

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

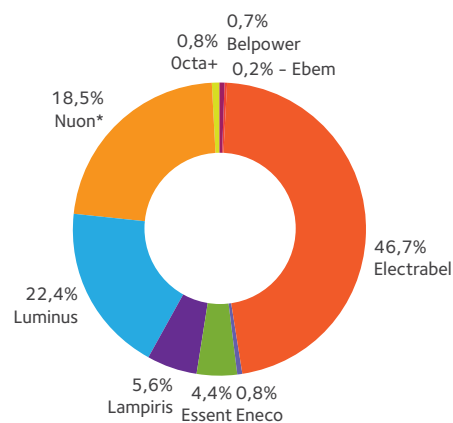
METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2011)

Belpower	5	Essent	164	Nuon	343
Ebem	5	Lampiris	147		
Electrabel	1.279	Luminus	469		



METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2012)

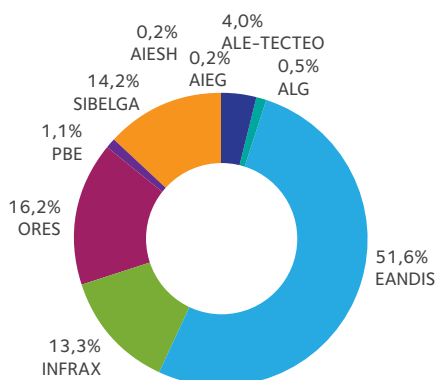
Belpower	17	Eneco	19	Luminus	565
Ebem	5	Nuon*	468	Octa+	19
Ecopower	1	Essent	111		
Electrabel	1.177	Lampiris	141		



* ENI vanaf 1 november 2012

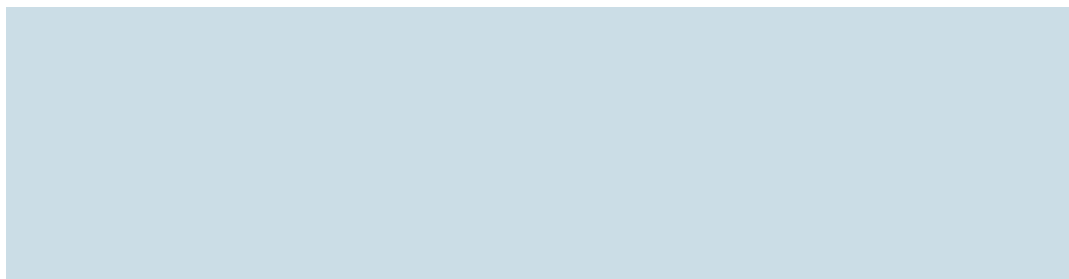
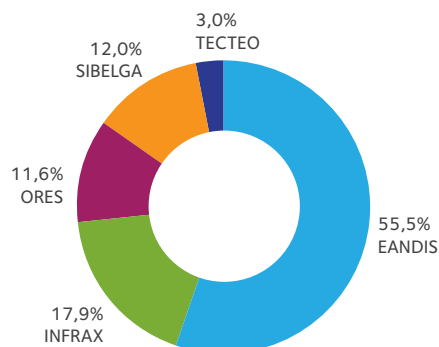
METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2011)

AIEG	2	ALG	4	Ores	130
AIESH	2	Eandis	414	PBE	9
Ale-Tecteo	32	Infrax	102	Sibelga	107



METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2012)

Eandis	528	Ores	110	Tecteo	29
Infrax	170	Sibelga	114		



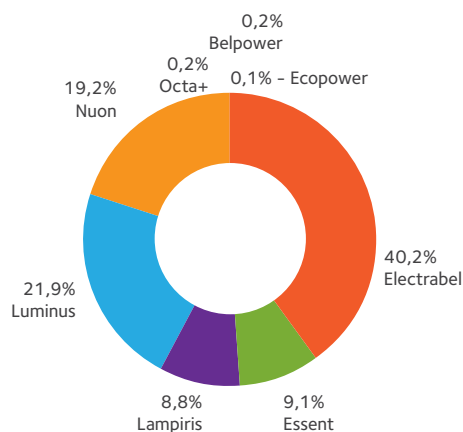
Transparantie van prijzen en tarieven (22 % van alle klachtensoorten)

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

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

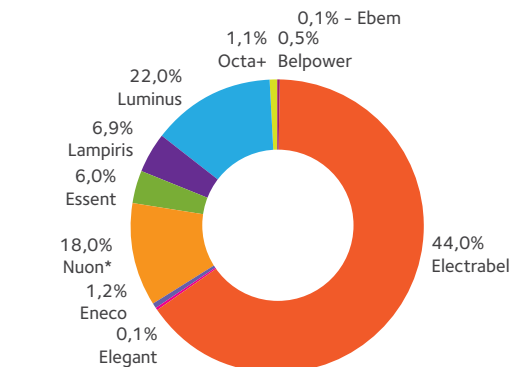
TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN
PER LEVERANCIER (2011)

Belpower	5	Essent	206	Nuon	435
Ebem	1	Lampiris	199		
Electrabel	908	Luminus	496		



TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN
PER LEVERANCIER (2012)

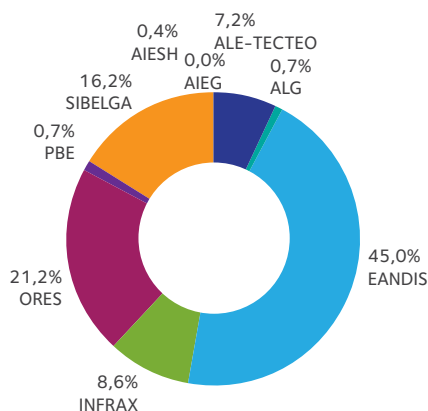
Belpower	16	Eneco	35	Luminus	654
Ebem	3	Nuon*	435	Octa+	33
Electrabel	1 311	Essent	178		
Elegant	3	Lampiris	206		



* ENI vanaf 1 november 2012

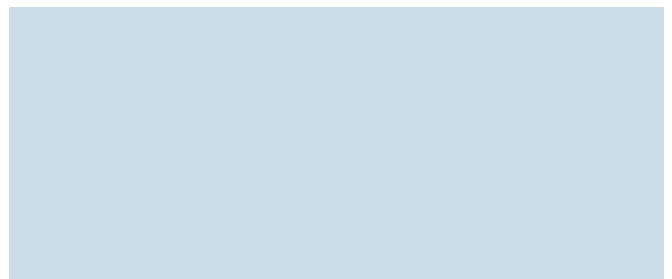
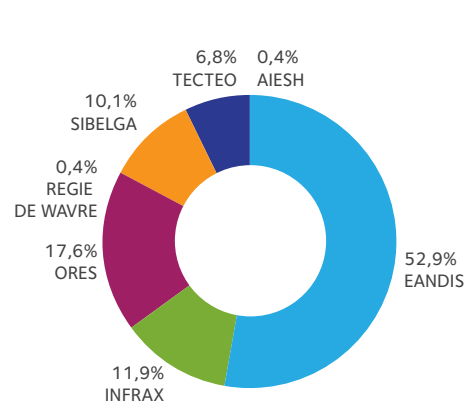
TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN
PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2011)

Ale-Tecteo	20	Infrax	24	Sibelga	45
ALG	2	Ores	59		
Eandis	125	PBE	2		



TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN
PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2012)

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



Betalingsproblemen

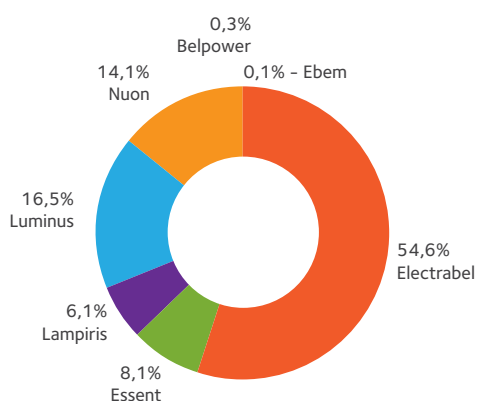
(15 % van alle klachtensoorten)

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

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

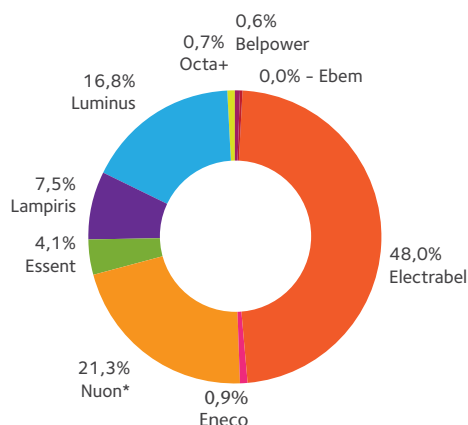
BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER
(2011)

Belpower	6	Essent	154	Nuon	269
Ebem	2	Lampiris	116		
Electrabel	1.042	Luminus	315		



BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER
(2012)

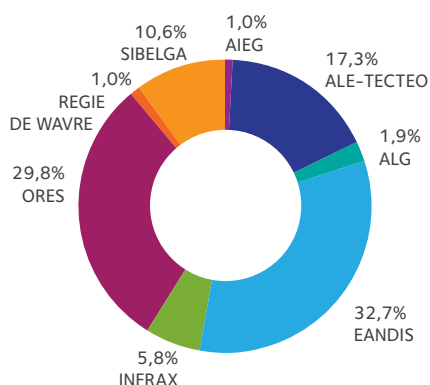
Belpower	14	Eneco	20	Lampiris	170
Ebem	1	Nuon *	486	Luminus	383
Electrabel	1.093	Essent	93	Octa+	17



* ENI vanaf 1 november 2012

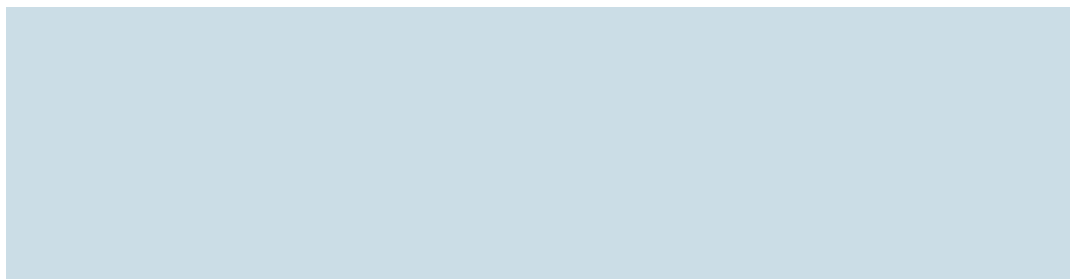
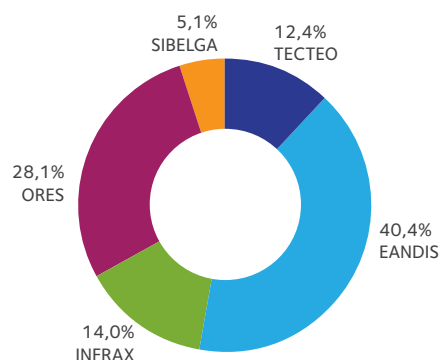
BETALINGSPROBLEMEN PER
DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2011)

AIEG	1	Eandis	34	Regie de Wavre	1
Ale-Tecteo	18	Infrax	6	Sibelga	11
ALG	2	Ores	31		



BETALINGSPROBLEMEN PER
DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2012)

Eandis	72	Ores	50	Tecteo	22
Infrax	24	Sibelga	9		



Verandering van leverancier (8 % van alle klachtensoorten)

De Ombudsdienst stelt vast dat het aantal klachten in verband met leverancierswissels gedaald is van 14 % in 2011 (1.854 klachten) naar 8 % in 2012 (1.250 klachten). Deze daling is te wijten aan:

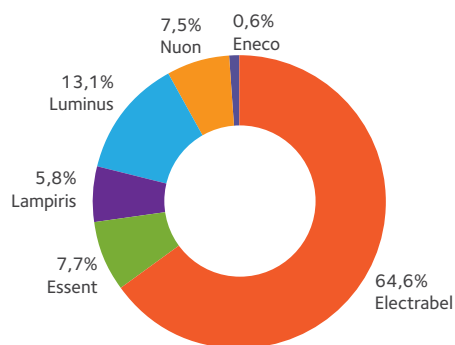
- het optreden van de gewestelijke regulatoren begin 2012 om aan de leveranciers een aantal verrichtingen op te leggen met betrekking tot de zogenaamde preswitch waardoor nieuwe leveranciers aan de

vorige leveranciers de passende gegevens (zoals de einddatum van het lopende energiecontract) opvragen om een switch vlot en kosteloos te laten verlopen;

- de beslissing van de federale regering om geen verbrekings- of opzegvergoedingen meer te laten aanrekenen in geval van verandering van leverancier voor huishoudelijke klanten en KMO's mits de naleving van een opzegtermijn van 1 maand (Wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie – Belgisch Staatsblad van 3 september 2012).

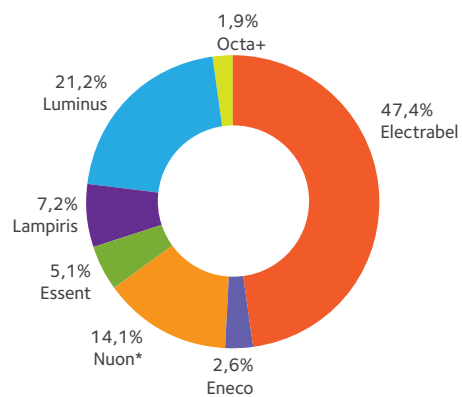
VERANDERING VAN LEVERANCIER (2011)

Belpower	6	Essent	147	Nuon	143
Ebem	2	Lampiris	111	Eneco	11
Electrabel	1.234	Luminus	251		

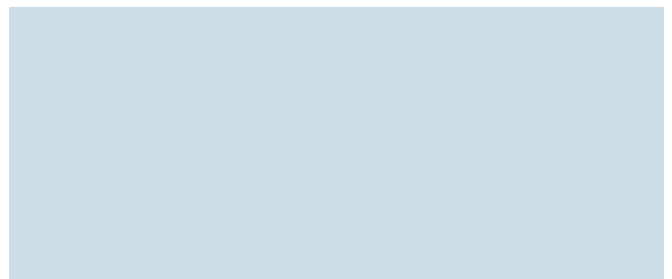


VERANDERING VAN LEVERANCIER (2012)

Belpower	4	Eneco	33	Lampiris	93
Ebem	2	Nuon *	182	Luminus	274
Electrabel	613	Essent	66	Octa+	25



* ENI vanaf 1 november 2012



Gewestelijke bevoegdheden (15 % van alle klachtensoorten)

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

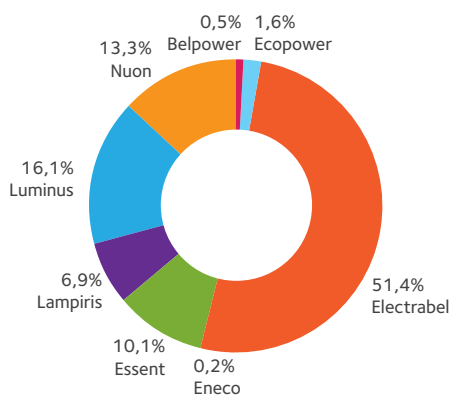
- sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen die aan netbeheerders en leveranciers worden opgelegd. Zo is er in Vlaanderen voor residentiële eindafnemers bijvoorbeeld de toepassing van de gratis hoeveelheid elektriciteit en kunnen in de energieprijzen van de leveranciers kosten voor groene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

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

- aansluitingen op het distributienetwerk (de termijnen voor aansluiting, wachttijden of zelfs weigering van aansluiting);
- de kwaliteit van de levering zoals stroompannes en de eventuele vragen tot financiële compensatie voor geleden schade die daaruit voortvloeiden;
- de reglementeringen inzake afsluiting van het net en de zogenaamde drop waarbij de residentiële eindafnemer ingevolge wanbetaling bij de commerciële leverancier wordt overgenomen door de sociale leverancier of distributienetbeheerder.

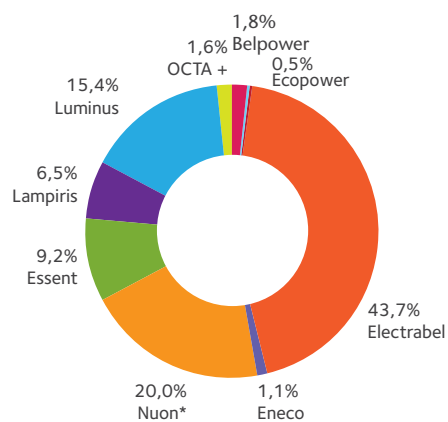
GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN (2011)

Belpower	2	Essent	44	Nuon	58
Ecopower	7	Lampiris	30	Eneco	1
Electrabel	224	Luminus	70		

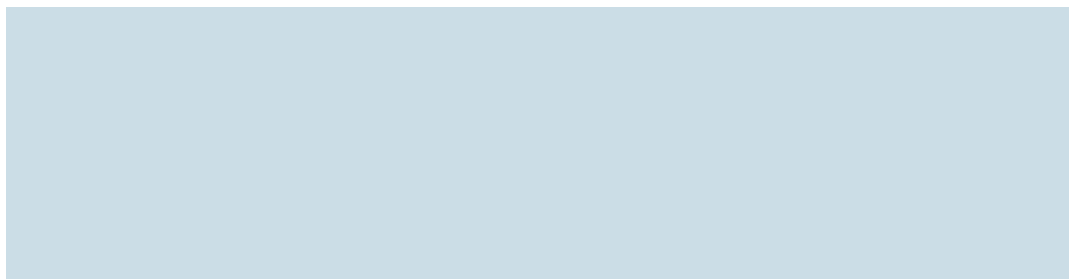


GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN (2012)

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

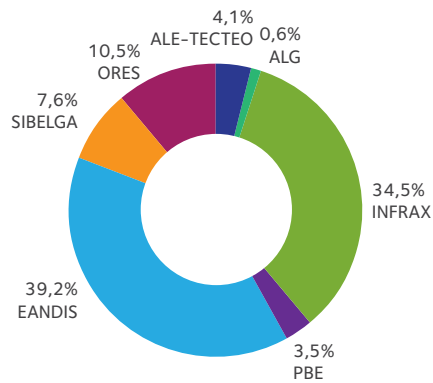


* ENI vanaf 1 november 2012



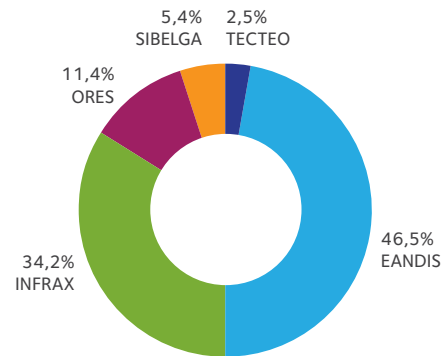
AANSLUITING OP HET NET (2011)

Ale-Tecteo	7	PBE	6	Ores	18
ALG	1	Eandis	67		
Infrax	59	Sibelga	13		



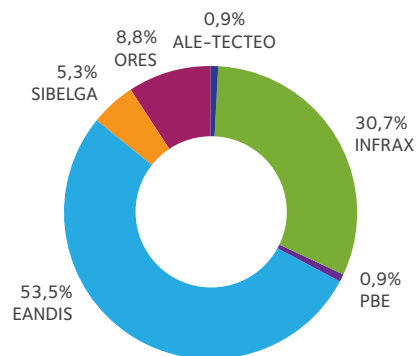
AANSLUITING OP HET NET (2012)

Eandis	94	Ores	23	Tecteo	5
Infrax	69	Sibelga	11		



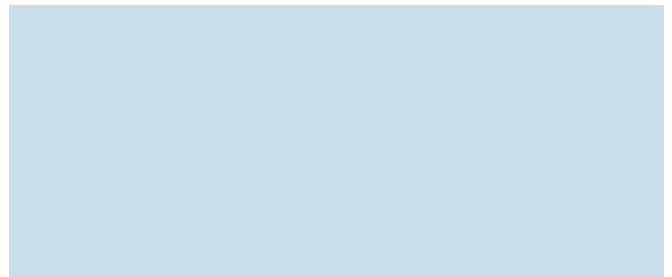
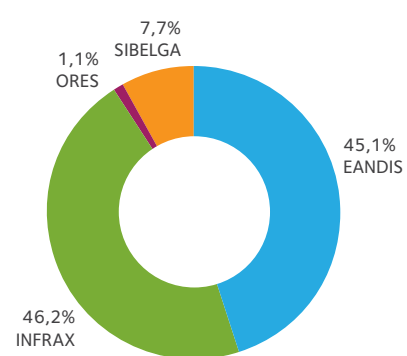
KWALITEIT VAN LEVERING (2011)

Ale-Tecteo	1	PBE	1	Sibelga	6
Infrax	35	Eandis	61	Ores	108



KWALITEIT VAN LEVERING (2012)

Eandis	41	Ores	1
Infrax	35	Sibelga	7



Afsluiting/Drop (5% van alle klachtensoorten)

Aan leveranciers en netbeheerders worden sociale openbare dienstverplichtingen opgelegd.

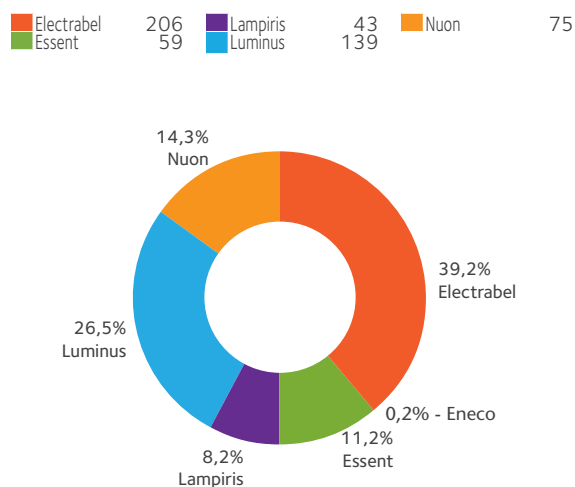
Zo bestaan er voor de residentiële afnemers beschermingsmaatregelen bij wanbetaling ten opzichte van een leverancier en zijn er regels bij afsluiten en heraansluiten van de elektriciteits- en aardgastoevoer na een verhuizing, in geval van fraude, bij leegstand van een woning en in de winterperiode.

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

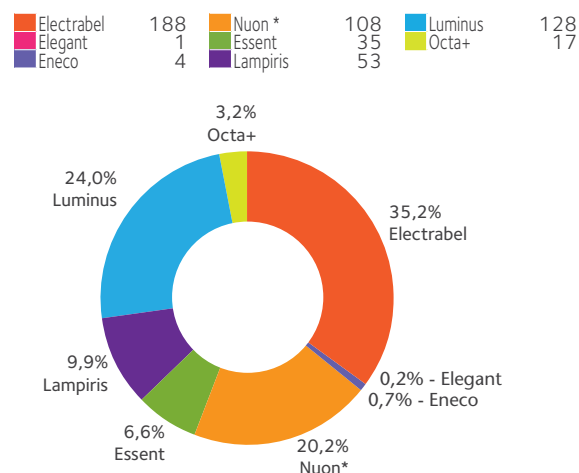
als residentiële eindafnemers. In Wallonië blijkt er dan weer vooral een klachtenprobleem met de plaatsing van budgetmeters. Wanneer klanten betalingsmoeilijkheden hebben, kunnen commerciële leveranciers vragen om die budgetmeters te installeren of er eventueel mee dreigen.

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

AFSLUITING/DROP
PER LEVERANCIER (2011)



AFSLUITING/DROP
PER LEVERANCIER (2012)

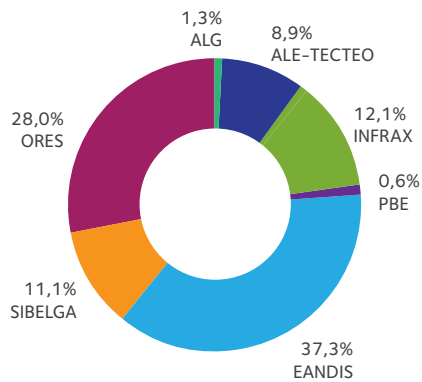


* ENI vanaf 1 november 2012



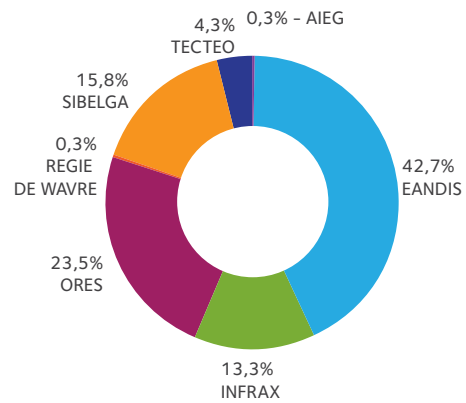
AFSLUITING/DROP
PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2011)

Ale-Tecteo	28	PBE	2	Ores	88
ALG	4	Eandis	117		
Infrax	38	Sibelga	35		



AFSLUITING/DROP
PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2012)

AIEG	1	Infrax	43	Sibelga	51
Tecteo	13	Ores	76		
Eandis	138	Regie de Wavre	1		



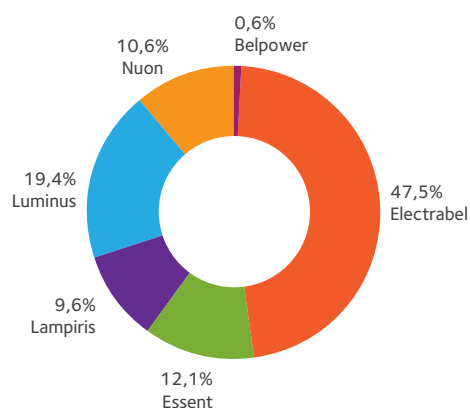
Facturatatieproces (9 % van alle klachtensoorten)

Deze klachten betreffen niet zozeer de duidelijkheid van de energiefactuur zelf (zie hiervoor de transparantie van prijzen en tarieven) maar wel de onduidelijkheid van de facturatie omdat er geen of laattijdig facturen worden opgestuurd of omdat het proces van verschillende opeenvolgende facturen en (terug)betalingen voor de consument onduidelijk of onbegrijpbaar is geworden.

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

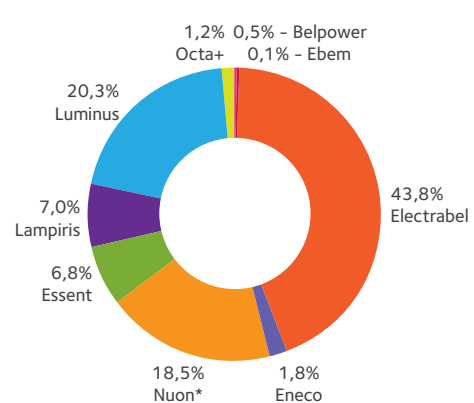
FACTURATIEPROCES (2011)

Belpower	4	Essent	84	Luminus	135
Electrabel	331	Lampiris	67	Nuon	74

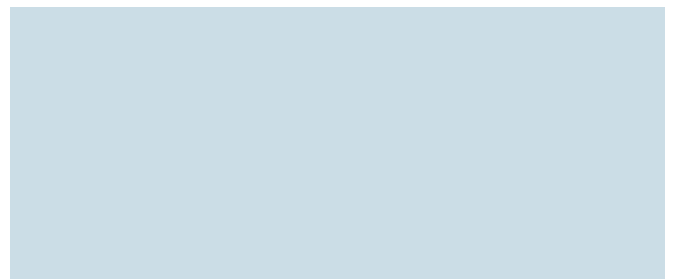


FACTURATIEPROCES (2012)

Belpower	7	Eneco	24	Lampiris	91
Ebem	1	Nuon*	241	Luminus	264
Electrabel	569	Essent	88	Octa+	15



* ENI vanaf 1 november 2012



Marktpraktijken (5% van alle klachtensoorten)

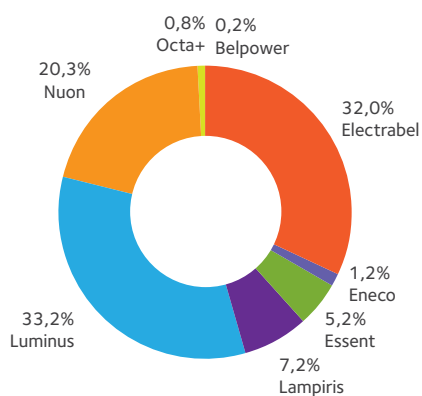
Het voorwerp van deze klachten betreft de verwijzing naar eventuele oneerlijke of misleidende handelspraktijken van bepaalde energieleveranciers. Deze klachten gaan over precontractuele informatie of publiciteit, handelspraktijken inzake verkoop en marketing en over de naleving van de contractuele voorwaarden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

consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt".

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

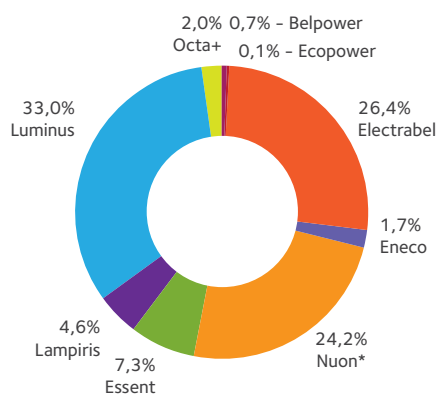
MARKTPRAKTIJKEN (2011)

Electrabel	161	Lampiris	36	Octa+	4
Eneco	1	Luminus	167		
Essent	26	Nuon	102		

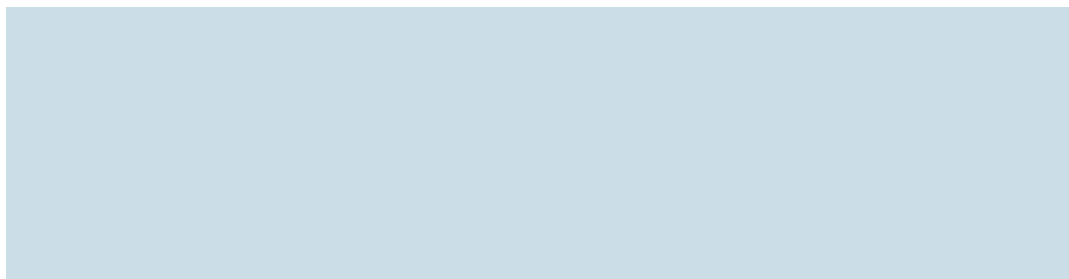


MARKTPRAKTIJKEN (2012)

Belpower	5	Eneco	12	Lampiris	32
Ecopower	1	Nuon *	169	Luminus	230
Electrabel	184	Essent	51	Octa+	14



* ENI vanaf 1 november 2012



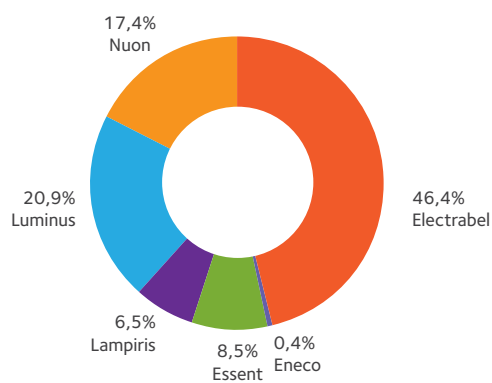
Klantenservice (5 % van alle klachtensoorten)

De Ombudsdienst registreert ook de klachten in verband met de dienstverlening van de energie. Het betreft hier de registratie van klachten die worden geformuleerd ten aanzien van de klantenservice op het

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

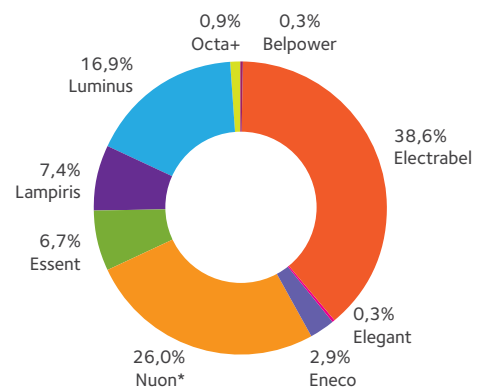
KLANTENSERVICE (2011)

Electrabel	235	Essent	43	Luminus	106
Eneco	2	Lampiris	33	Nuon	88



KLANTENSERVICE (2012)

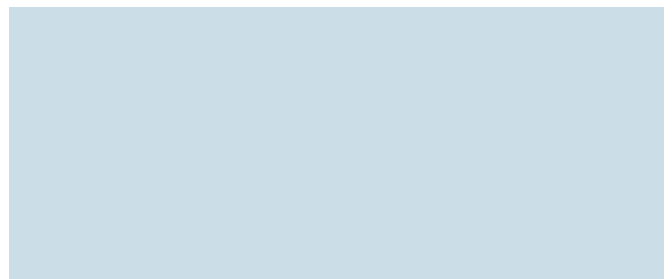
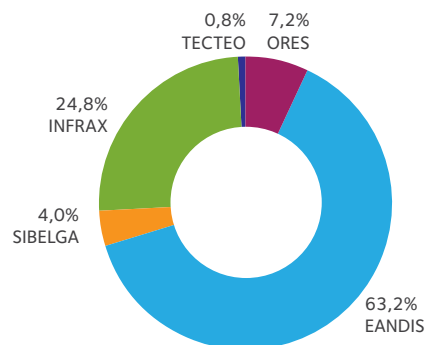
Belpower	2	Eneco	20	Lampiris	51
Electrabel	267	Nuon *	180	Luminus	117
Elegant	2	Essent	46	Octa+	6



* ENI vanaf 1 november 2012

KLANTENSERVICE
PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2012)

Ores	9	Sibelga	5	Tecteo	1
Eandis	79	Infrax	31		





DE OMBUDSMAN WERKT
KOSTELOOS

“KOSTELOOS”

3

KLACHTEN

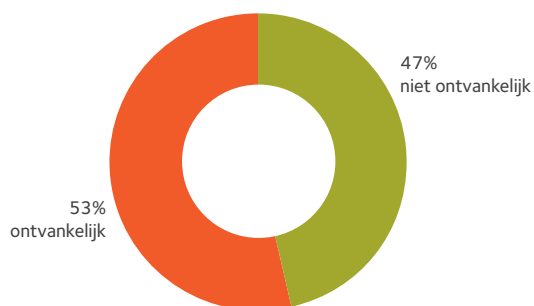
VOOR BEMIDDELING

(ONTVANKELIJKE KLACHTEN)

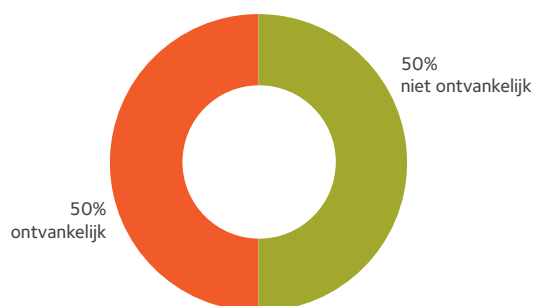
**A. Aantal ontvankelijke klachten**

De Ombudsdienst ontving in 2012 3.354 ontvankelijke klachten. Dit is 50 % van de klachten die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoorden.

AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN 2011



AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN 2012

**B. Aantal niet-ontvankelijke klachten**

De andere 3.418 klachten (50 %) 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 (60 % van de niet-ontvankelijke klachten);
- de klacht al het voorwerp uitmaakte van een

rechtsovereenkomst (1 % van de niet-ontvankelijke klachten);

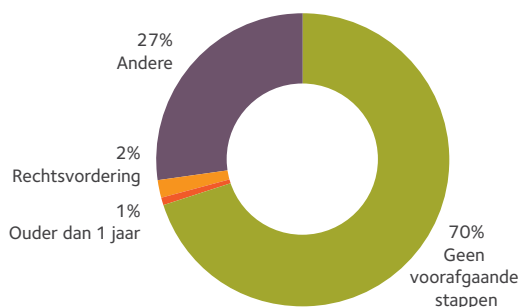
- de klacht al meer dan een jaar geleden bij het energiebedrijf was ingediend (1 % van de niet-ontvankelijke klachten);
- de Ombudsdienst alleen op de hoogte werd gebracht van klachten die voor een eerste keer aan het energiebedrijf worden gericht of omdat er geen adresgegevens werden meegedeeld (38 % van de niet-ontvankelijke klachten).

3.354

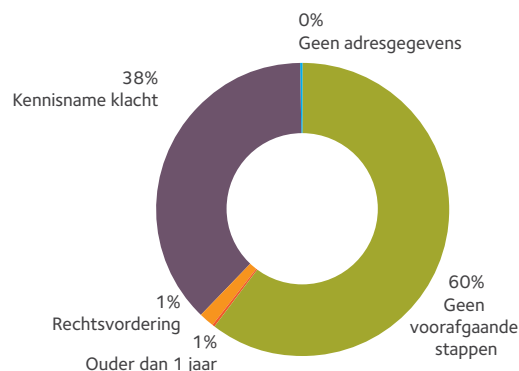
ontvankelijke klachten

AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN
2011

Geen voorafgaande stappen	2 421	Rechtsvordering	61
Ouder dan 1 jaar	50	Andere	952

AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN
2012

Geen voorafgaande stappen	2 061	Kennisname klacht	1 282
Ouder dan 1 jaar	16	Geen adresgegevens	9
Rechtsvordering	50		



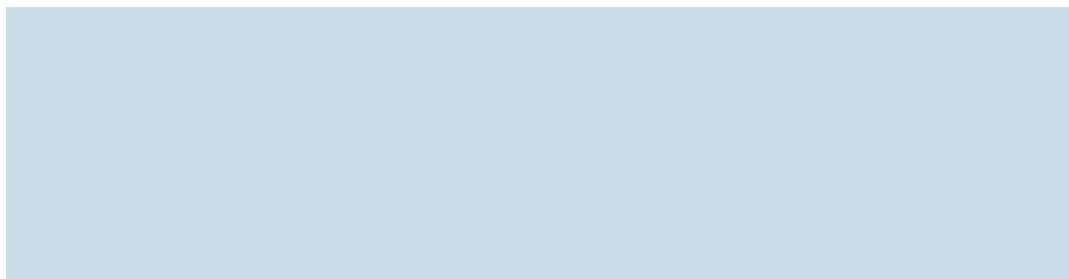
C. Aantal niet-bevoegde klachten

Voor 1.559 klachten (18,7 %) was de Ombudsdienst niet bevoegd, omdat het voorwerp van de klacht betrekking had op:

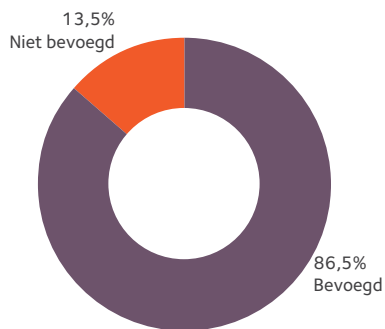
- de exclusief gewestelijke bevoegdheden inzake elektriciteit en aardgas. Die klachten werden door- gestuurd naar de bevoegde Waalse gewestelijke ombudsdienst voor energie (Service Régional de Médiation pour l'Energie - SRME) opgericht door de Waalse regulator CWaPE (269 klachten) of werden door de Ombudsdienst zelf behandeld en afgesloten met verwijzing naar de bevoegde Vlaamse regulator VREG (700 klachten) of Brusselse regulator BRUGEL (46 klachten);
- de bevoegdheden van de federale regulator CREG, zoals de goedkeuring van transport- en distributienettarieven en/of de monitoring van de energieprijzen en de energiemarkten (32 klachten);
- de marktpraktijken van sommige leveranciers. Die klachten werden gestuurd naar de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie (88 klachten);

- de bevoegdheid van andere federale of gewestelijke (ombuds)diensten (32 klachten);
- vragen om informatie (110 dossiers) omtrent de elektriciteits- en aardgasmarkt maar ook omtrent andere producten en diensten (petroleum, installatie van zonnepanelen, water, riolering, huurproblemen, ...) alsmede klachten die evenwel niet gericht waren tegen een energiebedrijf maar eerder een aanklacht waren tegen bepaalde marktprocessen of beslissingen en waarop de Ombudsdienst probeerde een antwoord te formuleren met verwijzing naar de bevoegde diensten of regulatoren (132 klachten).

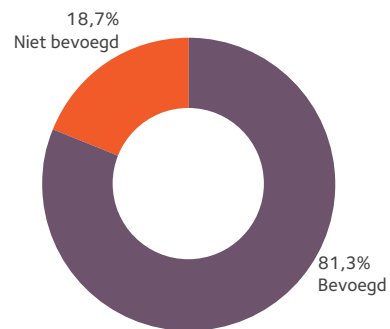
De Ombudsdienst verzorgde ook de afhandeling van 150 zogenaamde spoedprocedures. Deze procedures hebben tot doel snel duidelijkheid te creëren in de situatie van de afnemer om een onterechte afsluiting of het uitblijven van een aansluiting binnen de drie werkdagen te vermijden.



AANTAL NIET-BEVOEGDE KLACHTEN 2011



AANTAL NIET-BEVOEGDE KLACHTEN 2012

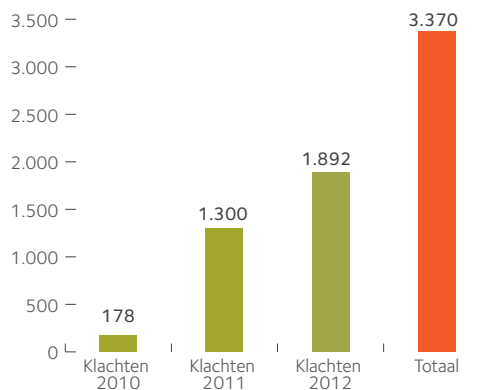


D. Aantal afgesloten klachten

De Ombudsdienst kon in 2012 in totaal 3.370 van de ontvankelijke klachtendossiers afronden en afsluiten waarvan 178 afgesloten dossiers nog betrekking hadden op klachten die in 2010 waren ingediend, 1.300 afgeronde dossiers betrekking hadden op klachten ingediend in 2011 en 1.892 afgesloten dossiers van klachten die in 2012 werden ingediend.

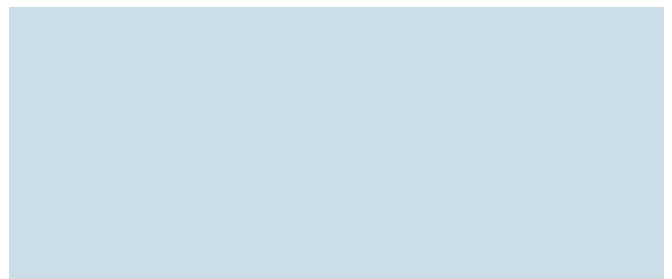
Voor 2012 betekent dit voor de ontvankelijke klachten een resultaat van afsluiting van meer dan 66 %. Dit resultaat is beter dan de voorgaande jaren: in 2010 52 % en in 2011 65 % afgeronde ontvankelijke dossiers. Dit resultaat maakt dat er op 31 december 2012 nog 1.707 dossiers van ontvankelijke klachten moesten behandeld worden. Op het totaal aantal ontvankelijke klachten van 9.281 die zijn ontvangen sinds de oprichting van de Ombudsdienst betekent dit iets meer dan 18 % van de ontvankelijke klachten die nog moeten afgehandeld worden.

AANTAL AFGESLOTEN KLACHTEN 2010-2012



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

Ten slotte verzorgt de Ombudsdienst eveneens de opvolging van klachten die als niet-ontvankelijk worden beschouwd. Hij stuurt deze klachten door naar het energiebedrijf en analyseert de antwoorden. Hij deelt ook aan de aanklager mee dat hij een formele klacht bij de Ombudsdienst kan indienen, wanneer hij niet akkoord gaat met het antwoord van het energiebedrijf. Houden we rekening met de niet-bevoegde en niet-ontvankelijke klachten waarvoor de Ombudsdienst deze dienstverlening verstrekt, dan werden sinds de oprichting meer dan 90 % van de ingediende klachten afgehandeld.

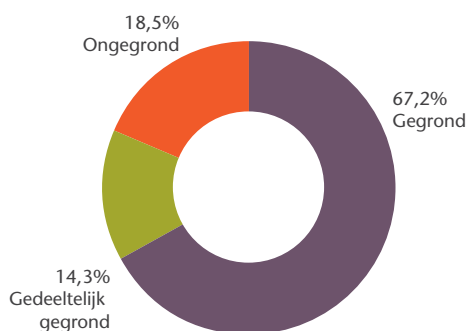


E. Aantal (niet-) geponde klachten

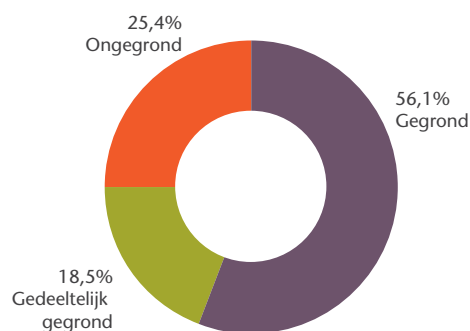
Van de 3.370 afgesloten ontvankelijke klachten in 2012 waren volgens de Ombudsdienst:

- 1.893 klachten gepond (56,1 %);
- 622 klachten gedeeltelijk gepond (18,5 %);
- 855 klachten ongepond (25,4 %).

AANTAL (NIET-) GEGRONDE KLACHTEN 2011



AANTAL (NIET-) GEGRONDE KLACHTEN 2012



De Ombudsdienst beoordeelt de gepondheid van een klacht op basis van de naleving van de federale en gewestelijke wetgeving en reglementering. Beschouwt hij een klacht als gedeeltelijk gepond of ongepond, dan betekent dat niet dat er geen terecht probleem aan de basis van de klacht ligt. Maar wel dat er voor die klacht geen onregelmatigheden worden 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 ongepond 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.

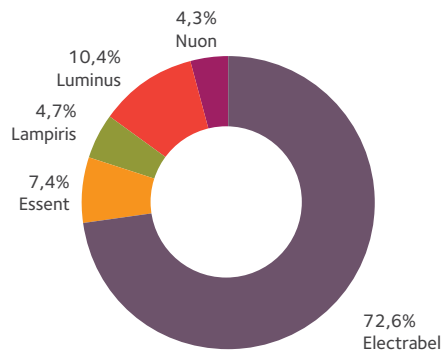
Bij een *impliciete* verwachting rekent de consument erop dat de geschillendienst erkent dat de dienstverlener actie moet ondernemen om het probleem op te lossen.



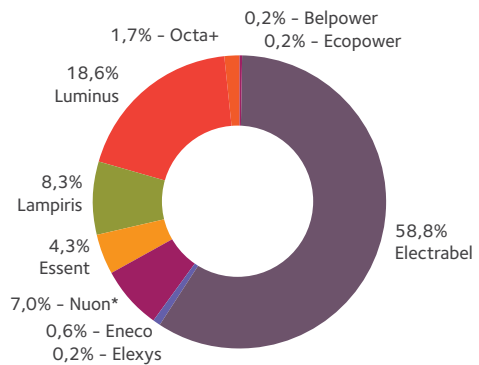
F. Ontvankelijke klachten per klachtensoort en per energiebedrijf

We vestigen hier de aandacht op enkele specifieke klachtensoorten die de Ombudsdienst in 2012 vaststelde.

VERBREKINGSVERGOEDINGEN 2011



VERBREKINGSVERGOEDINGEN 2012

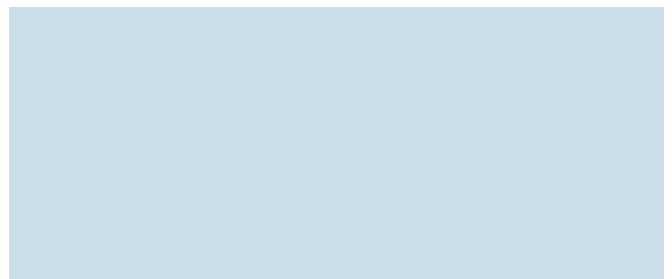


* ENI vanaf 1 november 2012

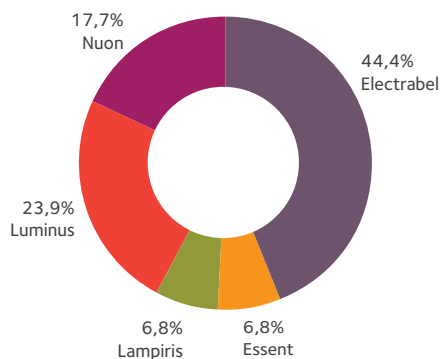
Verbrekingsvergoedingen bij het vervroegd of onregelmatig opzeggen van een energiecontract waren in 2012 nog steeds een veel voorkomende klachtensoort (bijna 800 klachten).

De Ombudsdienst kon deze klachten doorgaans met positief gevolg afsluiten en stelt vast dat de wetgever hier eveneens aandacht aan besteed heeft door in de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie (Belgisch Staatsblad van 3 september 2012), een luik consumentenbescherming toe te voegen waarin de verbrekingsvergoeding bij

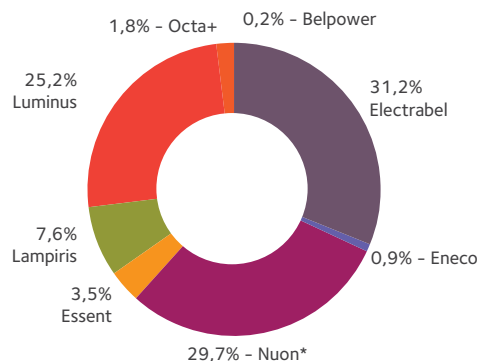
verandering van leverancier voor huishoudelijke klanten en KMO's niet meer wordt toegestaan mits de naleving van een opzegtermijn van 1 maand. Deze regeling trad in werking op 13 september 2012 en heeft dus al in 2012 voor een sterke daling van dit soort van klachten gezorgd (van meer dan 1.500 klachten in 2011 naar minder dan 800 klachten in 2012), temeer daar een aantal leveranciers reeds enkele maanden daarvoor deze beslissing van de regering hadden gerespecteerd zonder te wachten op de parlementaire goedkeuring en publicatie ervan in het Staatsblad.



VERHUIZEN 2011



VERHUIZEN 2012



* ENI vanaf 1 november 2012

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

Een aantal leveranciers aanvaardt nog steeds 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 kan de leverancier overeenkomstig het consumentenakkoord de vorige bewoner verzoeken om deze meterstanden in schriftelijke vorm of via een duurzame drager aan hem over te laten, ondertekend door zowel de vorige als de nieuwe bewoner. Na verloop van tijd is het echter niet meer vanzelfsprekend om dit document af te leveren.

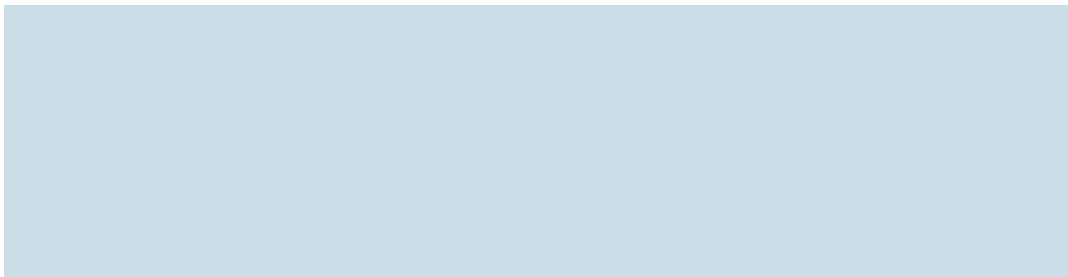
Bovendien zijn er ook leveranciers die de facturatie van het verbruik van de vorige woning slechts stopzetten zodra zij in kennis zijn gesteld van de verhuizing. Het consumentenakkoord laat immers toe dat, wanneer de melding van de verhuizing door een consument aan zijn leverancier niet binnen de 7 kalenderdagen na de verhuisdatum gebeurt, de leverancier het energieverbruik in de vorige woning kan aanrekenen tot uiterlijk de 45ste kalenderdag na de melding van de verhuizing door de consument aan de leverancier.

Deze regeling inzake verhuizen maakt dat vorige bewoners van een woning soms nog moeten instaan van het verbruik door de nieuwe bewoner/eigenaar indien de verhuisdatum niet tijdig is gemeld aan de leverancier en indien er geen verhuisdocument met de meterstanden op datum van de verhuis is ondertekend door de vorige bewoner en de nieuwe bewoner/eigenaar.

Problematische verhuizen geven dus ook aanleiding tot zogenaamde MOZA-procedures (Move Out Zonder Afspraak). Dit beschrijft de situatie van een residentiële klant die een toegangspunt verlaat zonder dit te laten afsluiten en wanneer de opvolger de nodige stappen niet onderneemt om zijn verhuistoestand op dit toegangspunt te regelen of wanneer er geen opvolger is.

De Ombudsdienst heeft hierover zeer veel discussies gevoerd met de leveranciers (zie ook de aanbevelingen) omdat de Ombudsdienst van oordeel is dat het maar normaal en billijk is dat vanaf de verhuisdatum van de vorige bewoner de kosten die vanaf die datum veroorzaakt worden voor de levering van elektriciteit of aardgas, ten laste vallen van de nieuwe bewoner of van de eigenaar.

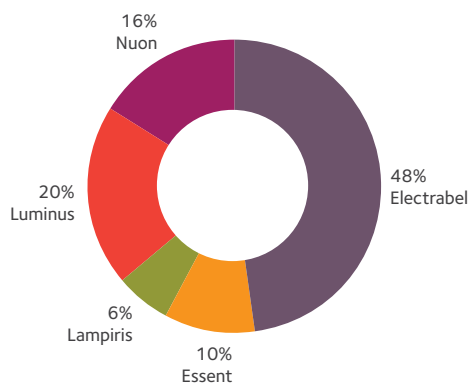
Om de meterstanden op de verhuisdatum vast te stellen, is het uiteraard wenselijk dat de vorige en de nieuwe bewoner of eigenaar een verhuisdocument



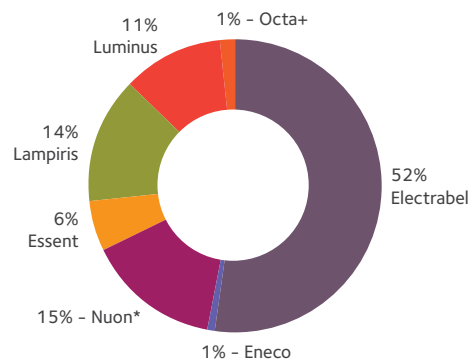
opstellen en ondertekenen. Bij gebrek aan dit document probeert de Ombudsdienst alsnog oplossingen te vinden voor zover de consumenten daar de nodige bewijskrachtige elementen kunnen voor aanleveren maar in sommige gevallen was een regeling onmogelijk aangezien de betrokken partijen (vorige en nieuwe bewoner of eigenaar) niet bereid waren om tot een oplossing te komen. In dergelijke gevallen stopt dan ook de bemiddelingspoging van de Ombudsdienst en worden de consumenten dan ook gewezen op de mogelijkheid om beroep te doen op de juridische instanties zoals de vrederechter om het geschil tussen betrokken partijen te beslechten.

De Ombudsdienst heeft over deze verhuisproblematiek veel aandacht besteed in het beleidsadvies 12.004 (zie hoofdstuk 6) en hoopt dat de beleidsverantwoordelijken hier de passende aandacht aan willen besteden ten einde het aantal problematische verhuizen gevoelig te doen verminderen. De Ombudsdienst heeft hieromtrent ook al input gegeven aan de gewestelijke regulatoren die zich eveneens bewust zijn van deze aanhoudende problematiek en voorstellen voorbereiden omtrent het gebruik van een (standaard) verhuisdocument of -formulier voor de energiesector en betere voorlichting en communicatie naar de consumenten en betrokken partijen bij een verhuis (verhuurders, huurders, immobiliënkantoren, notarissen, ...).

SOCIAAL TARIEF 2011



SOCIAAL TARIEF 2012

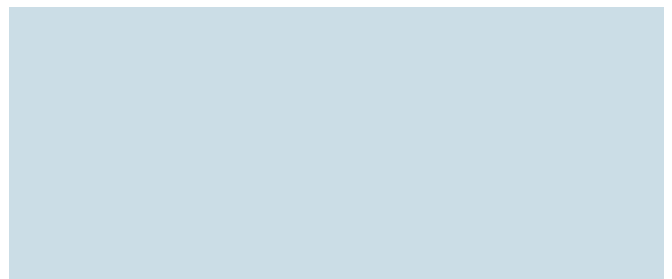


* ENI vanaf 1 november 2012

De Ombudsdienst stelt ook nog steeds problemen vast bij de toepassing van de sociale tarieven. Die hebben onder meer te maken met:

- de automatisering van de sociale tarieven die nog niet voor 100 % gerealiseerd is;
- 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, waaromtrent verschillende aanbevelingen zijn geformuleerd. De Ombudsdienst is van

oordeel dat de rechthebbenden op sociaal tarief tot vijf jaar terug kunnen gaan voor de verrekening van dit tarief op de energiefactuur. Tenslotte stelde de Ombudsdienst vast dat de regeling zoals uitgewerkt in het koninklijk besluit van 29 maart 2012 tot vaststelling van de regels voor het bepalen van de kosten van de toepassing van de sociale tarieven door de elektriciteitsbedrijven en de tussenkomstregels voor het ten laste nemen hiervan (Belgisch Staatsblad van 30 maart 2012), geen of onvoldoende wettelijke of reglementaire basis heeft. Hierdoor worden de rechten van rechthebbenden op sociaal tarief geschonden

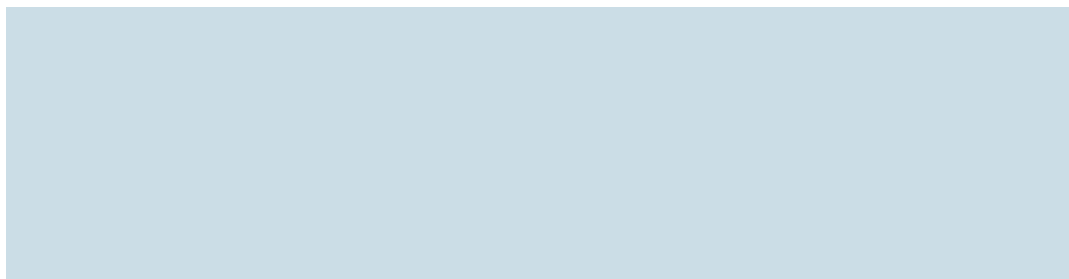


wanneer het recht op sociaal tarief pas ingaat vanaf de eerste dag van het trimester waartoe de datum van de beslissing op het recht behoort (bv. 1 april 2012) en niet vanaf de datum waarop het recht op tegemoetkoming vanwege de uitbetalingsinstelling met terugwerkende kracht ontstaat (bv. 1 december 2010). Aangezien bij de uitwerking van deze regeling ook de FOD Economie, Directoraat-generaal Energie en FOD Sociale Zekerheid, Directoraat-generaal Personen met een Handicap zijn betrokken, heeft de Ombudsdienst ook de collega's van de federale Ombudsdienst in kennis gesteld ten einde een onderzoek te starten van deze problematiek bij de betrokken overheidsdiensten.

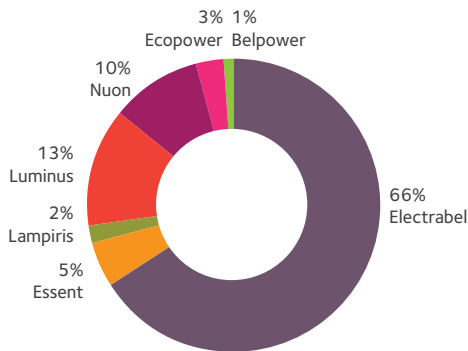
De Ombudsdienst is immers van oordeel dat de betrokken overheidsdiensten de automatische toepassing van de maximumprijzen voor de levering van elektriciteit en aardgas gebruiken om sociale rechten uit het verleden niet te honoreren. De energieleveranciers dienen immers ook de papieren attesten te aanvaarden waarmee de eindafnemers bewijzen dat ze tot de categorieën van de beschermde residentiële afnemers met een laag inkomen of in een onzekere situatie behoren (artikel 6, vierde lid, van de programmawet van 27 april 2007 – Belgisch Staatsblad van 8 mei 2007). Volgens de programmawet en het ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maxi-

mumprijzen voor de levering van elektriciteit aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een onzekere situatie (Belgisch Staatsblad van 30 maart 2012) moeten bovendien worden beschouwd als beschermde residentiële klanten, iedere eindafnemer of een lid van zijn gezin die genieten van een beslissing tot toekenning van een specifieke tegemoetkoming door de uitbetalingsinstelling FOD Sociale Zekerheid, Rijksdienst voor Pensioenen of OCMW.

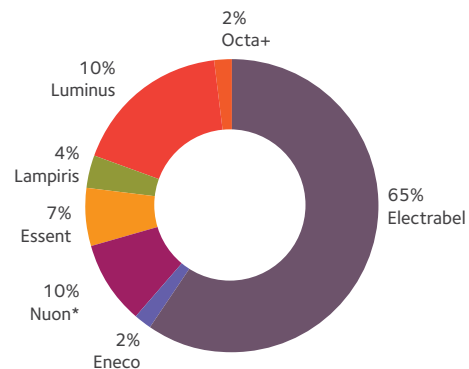
Volgens de Ombudsdienst is er dan ook geen enkele wettelijke of reglementaire basis om voor rechthebbenden met recht op een specifieke tegemoetkoming door de FOD Sociale Zekerheid enkel attesten toe te laten die het recht op de sociale maximumprijs of het specifiek sociaal tarief voor gas en elektriciteit slechts laten starten vanaf de datum van beslissing door de uitbetalingsinstelling, ook al wordt dan als startdatum de eerste dag van het trimester genomen waartoe de datum van de beslissing behoort. Door de datum van beslissing door de FOD Sociale Zekerheid als startdatum voor het recht op sociaal tarief te nemen en dus niet de datum van aanvraag van het recht op tegemoetkoming, worden de rechthebbenden op het specifiek sociaal tarief rechten ontnomen zonder dat daar volgens de Ombudsdienst een wettelijke basis voor bestaat.



GRATIS ELECTRICITEIT 2011



GRATIS ELECTRICITEIT 2012



* Eni vanaf 1 november 2012

De retroactieve toekenning van de Vlaamse maatregel inzake gratis elektriciteit blijft zoals vorige jaren voor problemen zorgen. De discussie met energieleveranciers is grotendeels terug te brengen op een standpunt dat de VREG (mondeling) heeft afgesproken met de energieleveranciers en de distributienetbeheerders en dat de leveranciers toelaat om de rechtzettingen enkel toe te passen tot één jaar na de ontvangst van de factuur waarop de gratis elektriciteit niet (geheel) werd toegekend. Dit betekent dat de energieleveranciers volgens de VREG de niet toegekende gratis kWh slechts op de laatste opgestelde factuur dienen recht te zetten dit om reden van praktische, administratieve of boekhoudkundige aard. Aangezien er in de Vlaamse regelgeving hierover niets is voorzien, leidt dit standpunt van de VREG tot willekeur of tot een verstoring van de marktwerking binnen de energiesector in die zin dat sommige leveranciers, eventueel na het indienen van een klacht, de gratis kWh voor het verleden wel rechtzetten en andere leveranciers zich beperken tot het rechtzetten van de laatste opgemaakte energiefactuur en alleen als die tijdig is geprotesteerd.

De collega van de Vlaamse Ombudsdienst heeft dit probleem in zijn jaarverslag 2011 eveneens opgemerkt en de volgende aanbeveling geformuleerd (parlementair stuk 41 (2011-2012) – Nr. 1, ingediend op 28 maart 2012 (2011-2012):

“ 71. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2011 heel wat oproepen gekregen over energiefacturen, en over de werking van energieleveranciers en netbeheerders. Vaak (62) zijn die klachten niet bestemd voor ons, maar wel voor de VREG. Nog vaker verwijzen we verzoekers door naar de Ombudsman voor Energie (284).

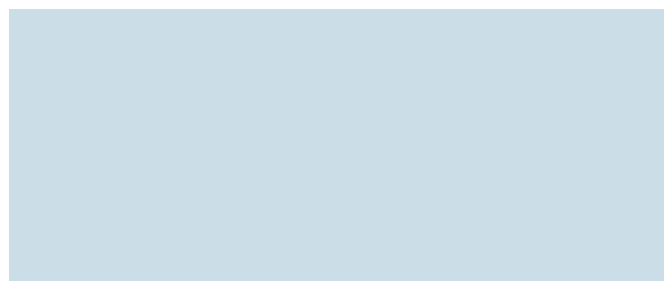
Het gaat dan bijvoorbeeld over problemen inzake toekenning met terugwerkende kracht van de Vlaamse maatregel inzake gratis kWh. Omdat er in de Vlaamse regelgeving hierover niets uitdrukkelijk is voorzien, leidt deze lacune in de regelgeving momenteel tot een verstoring van de energiesector in die zin dat de meerderheid van de leveranciers de gratis kWh voor het verleden wel toepassen en andere leveranciers niet.

Omdat we vorig jaar al een aanbeveling hadden bij een vergelijkbaar probleem bij gratis water, beveelt de Vlaamse Ombudsdienst de Vlaamse overheid aan om te bepalen dat er 5 jaar moet worden teruggegaan bij de toekenning van gratis water en elektriciteit: 2 jaar, zoals vandaag bepaald is voor water, vinden we te weinig.”

72. Aanbevelingen

Water en Energie

Ga vijf jaar terug bij de toekenning van gratis water en elektriciteit.”



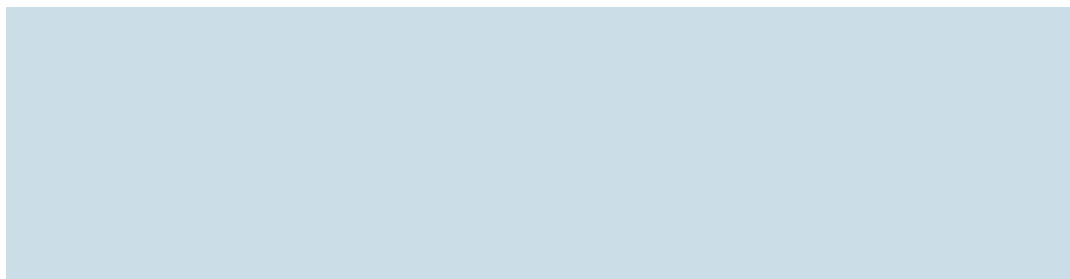
De VREG daarentegen heeft in zijn Eindrapport van 3 februari 2012 met betrekking tot de evaluatie van de maatregel tot toekenning van gratis elektriciteit een minimale rechtzettingstermijn van 2 jaar aanbevolen.

“Bepaling van een rechtzettingstermijn: Hoe lang moet de leverancier terug gaan om de niet (correct) verstrekte gratis kWh alsnog toe te kennen? Er is momenteel geen wettelijke bepaling die de termijn bepaalt tot waar een leverancier moet of mag teruggaan voor de rechtzetting van gratis elektriciteit. De VREG is van oordeel dat de leverancier wel minstens de correcte hoeveelheid gratis elektriciteit van het huidige kalenderjaar en van het jaar daarvoor moet toekennen. Als de leverancier ook de gratis elektriciteit voor de vorige jaren wil corrigeren, juicht de VREG deze commerciële geste toe. Zij kan dit wel niet afdwingen aangezien hiervoor ook geen wettelijke basis is en de leverancier deze elektriciteit ook niet meer kan terugvorderen van de netbeheerder. Klagers die deze boodschap te horen krijgen, zijn erg misnoegd omdat het meestal niet hun fout is dat ze de gratis kWh in het verleden niet kregen. Een te

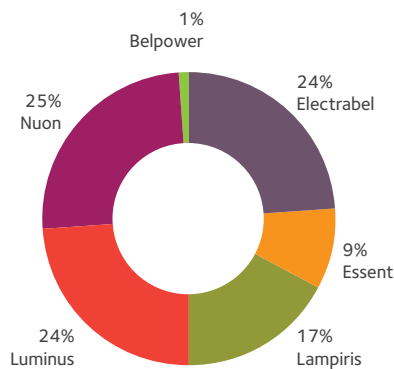
korte rechtzettingstermijn zal dit ongenoegen zeker niet wegnemen. Een te lange rechtzettingstermijn leidt ertoe dat de oefening voor een bepaald kalenderjaar pas zeer laat kan afgerond worden. Een rechtzettingstermijn van 2 jaar lijkt de VREG het minimum te zijn. Dit moet gezien worden als de laatste en de voorlaatste jaarafrekening. In deze gevallen moet de netbeheerder de rechtzetting vergoeden aan de leverancier.”

De Ombudsdienst kan niet anders dan vaststellen dat de VREG de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst niet volgt en blijkbaar in zijn aanbeveling nog liever commerciële gestes vanwege leveranciers verkiest dan wel een degelijke (vergoedings)regeling met de hele sector uitwerkt. Op die manier blijft de Vlaamse consument verstoken van een transparante en gelijkwaardige behandeling op het vlak van de toepassing van gratis elektriciteit met terugwerkende kracht.

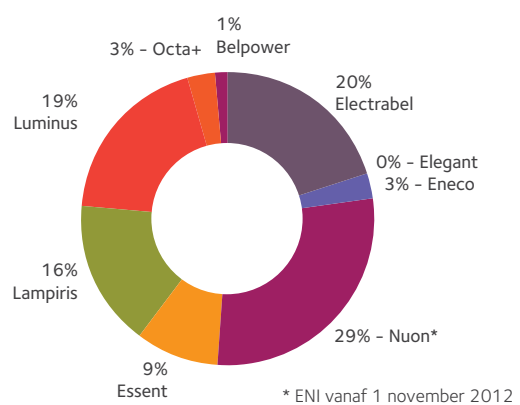
Zolang er hierover geen duidelijk regelgevend kader is uitgewerkt, blijft de Ombudsdienst dan ook aanbevelingen formuleren.



VOORSCHOTFACTUREN 2011



VOORSCHOTFACTUREN 2012



Zoals vorige jaren werden in 2012 ook bij voorschotfacturen opnieuw veel problemen vastgesteld. Die situeren zich vaak op het vlak van de berekening of de wijziging van het bedrag van de voorschotfactuur, maar ook bij de aanrekening van een voorschot wanneer het leveringscontract nog niet begonnen is of zelfs al beëindigd is. Betalingsproblemen kunnen ook ontstaan wanneer de leverancier een voorschotfactuur en een eindafrekening of slotfactuur in dezelfde maand stuurt. Hierover heeft de Ombudsdienst veel aandacht besteed in zijn beleidsadvies nr. 12.004.

Daarin stelt de Ombudsdienst het volgende voor:

Berekening van de voorschotfacturen:

"De bedragen van de voorschotfacturen worden berekend op basis van het laatst gekende of het door de eindafnemer medegedeelde jaarverbruik en van de prijzen en tarieven zoals van toepassing op de dag van het afsluiten van de overeenkomst of de jaarlijkse verlenging ervan. Indien geen jaarverbruik gekend is dan wordt de berekening van de voorschotten berekend op het standaardjaarverbruik, eventueel aangepast met elementen voorgedragen door de consument."

Objectivering van de aanpassing van de voorschotfacturen:

"Het bedrag van de voorschotfactuur kan worden aangepast:

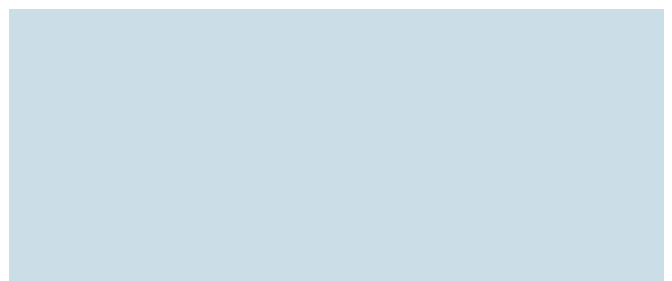
- indien het werkelijke verbruik ten minste 20 % lager ligt dan het jaarverbruik dat als basis werd genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur of indien de prijzen en tarieven ten minste 20 % lager liggen dan de prijzen en tarieven die als basis werden genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur;
- indien het werkelijke verbruik ten minste 20 % hoger ligt dan het jaarverbruik dat als basis werd genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur of indien de prijzen en tarieven ten minste 20 % hoger liggen dan de prijzen en tarieven die als basis werden genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur.

Uitsluiting van door de leverancier berekende verbruiken:

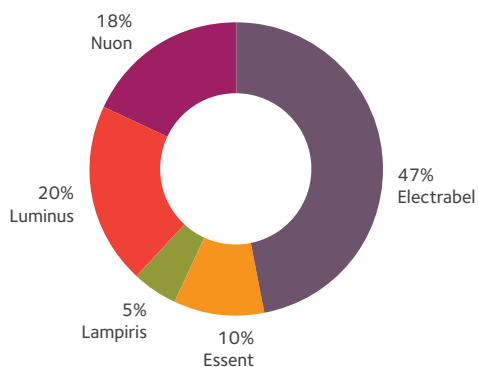
"Er kan ook geen berekend of geschat verbruik gefactureerd worden tussen de (jaarlijkse) metergegevens van de netbeheerder en de factuurdatum van de afrekeningsfactuur of slotfactuur.

Vermijden van dubbele energiefacturen in eenzelfde kalendermaand:

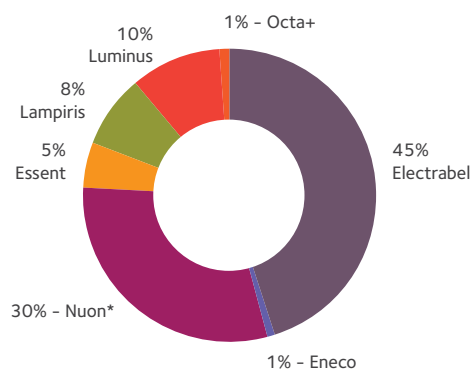
"De voorschotfacturen mogen alleen worden aangerekend tijdens de daadwerkelijke leveringsperiode. In eenzelfde kalendermaand mogen er geen voorschotten of tussentijdse facturen aangerekend worden met andere facturen betreffende dezelfde overeenkomst."



DOMICILIËRING 2011



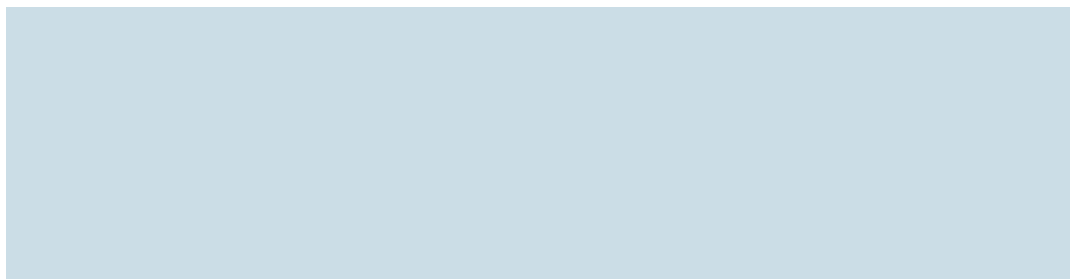
DOMICILIËRING 2012



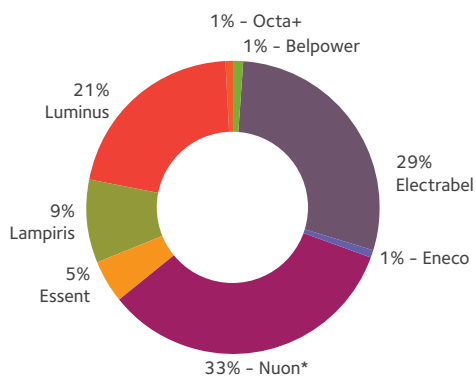
* ENI vanaf 1 november 2012

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

Ook de wetgever heeft hier aandacht aan besteed door in de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie (Belgisch Staatsblad van 3 september 2012) een luik consumentenbescherming toe te voegen. Daarin wordt bepaald dat de leveranciers aan hun klanten ook de mogelijkheid moeten bieden om de jaarfactuur uit de eventuele bankdomiciliëring te sluiten. Deze regeling dient opgenomen te worden in het sectorale consumentenakkoord. De Ombudsdienst heeft hier dus ook de passende aandacht aan besteed in het beleidsadvies 12.004.



ADMINISTRATIEVE KOSTEN 2012



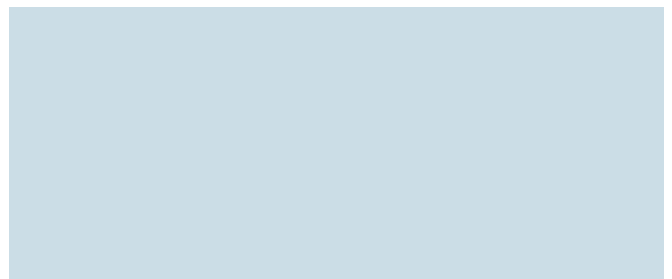
* Eni vanaf 1 november 2012

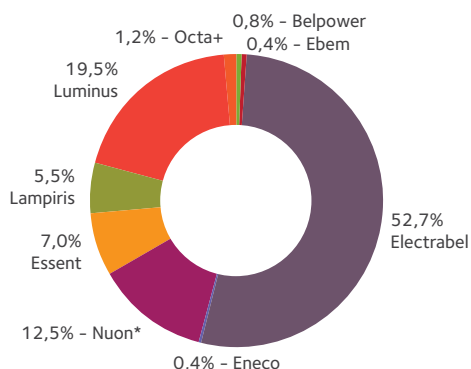
Nogal wat klachten hebben betrekking op de aanrekening van administratieve kosten. De Ombudsdienst stelde hierbij vast dat de leveranciers hieromtrent doorgaans de termijnen en de procedure van de gewestelijke reglementering bij laattijdige betaling of wanbetaling (herinneringsbrief, ingebrekestelling, drop, ...) wel volgen maar dat vaak onduidelijkheden in facturatie of (terug-) betalingen (al dan niet via domiciliëring) aanleiding geven tot overbodige administratieve kosten of dat sommige aangerekende kosten niet in verhouding staan tot het openstaande saldo bij de leverancier en dus onredelijk zijn. Bovendien is er vaak een gebrek aan evenredigheid in de rechten aangezien consumenten niet dezelfde rechten en verplichtingen hebben wanneer leveranciers in gebreke worden gesteld bij verkeerde facturatie of verwerking van betalingen of terugbetalingen. Daarom heeft de Ombudsdienst in het beleidsadvies 12.004 ook een aantal vergoedingsregelingen voorgesteld wanneer leveranciers laattijdige afrekenings- of slotfacturen opstellen, zoals :

- "Te voorzien in wederkerigheid in geval dat de algemene en/of bijzondere voorwaarden van de leverancier bepalen dat er kosten kunnen worden aangerekend voor het laattijdig betalen van een factuur (herinneringskosten, de kosten van ingebrekestelling en de kosten van invordering ten laste zijn van de consument). De bedragen van deze kosten dienen

voldoende gepreciseerd te zijn en de betalingstermijn moet overeenstemmen met de betalingstermijn van de betreffende factuur waarmee de consument verschuldigde bedragen dient te voldoen."

- "Te voorzien dat de consument nalatigheidsinteressen worden toegekend tegen de wettelijke interestvoet, wanneer het saldo van een afrekeningsfactuur in zijn voordeel niet is terugbetaald tegen de voorziene datum en dit vanaf de datum waarop de terugbetaling gestort moest zijn. Wanneer de consument onrecht een bedrag heeft betaald als gevolg van een foutieve facturatie door de leverancier worden nalatigheidsinteressen tegen de wettelijke interestvoet toegekend vanaf de datum van de onterechte facturatie, en dit op het saldo dat onrecht werd aangerekend."
- Bij verhuis te voorzien dat "De slotafrekening wordt opgesteld binnen een termijn van maximaal 6 weken vanaf de kennisgeving van de verhuisdatum zoniet is de leverancier aan de consument een vergoeding verschuldigd van 50 euro per begonnen maand dat de termijn van 6 weken wordt overschreden."



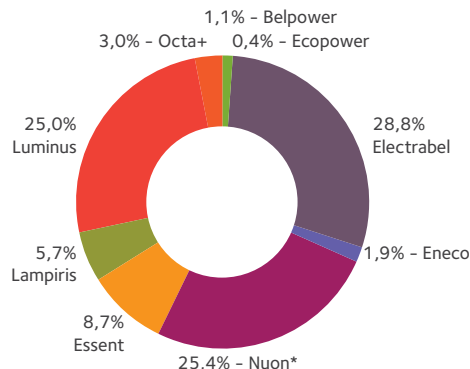
TRANSPARANTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN
2012

* Eni vanaf 1 november 2012

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

De Ombudsdienst stelde vast dat in 2012 de regering daar oog voor had door, op advies of voorstel van de federale regulator CREG, te beslissen om:

- de opwaartse indexering van de variabele energieprijzen te verbieden voor de periode van 1 april 2012 tot en met 31 december 2012 (artikel 108, §2, tweede lid, van de wet van 8 januari 2012 tot wijziging van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen en de wet van 1 juli 2012 tot uitlegging van artikel 108, §2, tweede lid, eerste en tweede zinsnede);
- vanaf 2013 een indexering per trimester en doorzichtige indexeringsparameters die gebaseerd zijn op de prijzen van de Europese groothandelsmarkt in te voeren (artikel 20bis, §§2 & 3 van de elektriciteitswet en artikel 15/10bis, §§2 & 3 van de aardgaswet en koninklijke besluiten van 21 december 2012 tot bepaling van de exhaustieve lijst van de toegelaten criteria voor de indexering van de elektriciteits- en gasprijzen door de leveranciers).

CONTRACTUELE VOORWAARDEN
2012

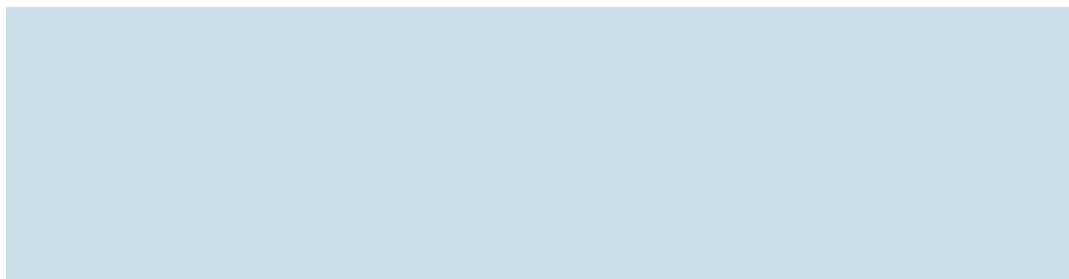
* Eni vanaf 1 november 2012

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

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

Bij stilzwijgende verlenging van een contract dienen de leveranciers immers overeenkomstig het sectorale akkoord, hun klanten schriftelijk of via een duurzame drager op de hoogte te brengen van de stilzwijgende verlenging en de mogelijkheid tot opzegging van de overeenkomst. Wanneer het gaat om een wijziging van de 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, moeten leveranciers voorzien in een opzeggingsmogelijkheid zonder kosten. Eenzijdige wijziging van essentiële voorwaarden of van energieprijzen of gasprijzen op basis van elementen die enkel afhangen van de wil van de leverancier, zijn immers verboden.

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



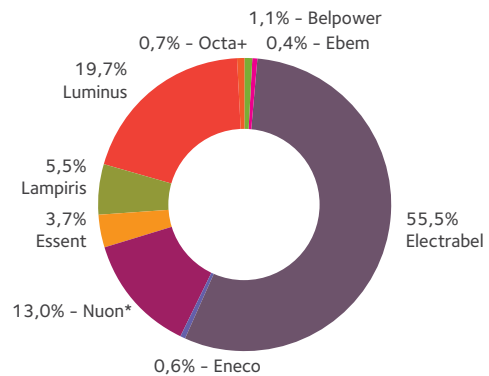
de leveranciers durfden te vergeten aan de klanten mede te delen dat ze kosteloos van energiecontract of energieleverancier konden veranderen door middel van een opzeggingsmogelijkheid.

De Ombudsdienst is dan ook verheugd dat er omtrent de wijziging van energiecontracten en prijsformules ook een initiatief door de regering genomen is in die zin dat:

- vanaf 11 maart 2012 de CREG een gegevensbank heeft aangelegd voor variabele en nieuwe contracttypes met een registratie van de methodologie van variabele energieprijzen (artikel 20bis, §1 van de elektriciteitswet en artikel 15/10bis, §1 van de aardgaswet);
- vanaf 1 januari 2013 de CREG een ex-ante procedure is opgestart voor de controle van de stijging van variabele energieprijzen aan de hand van objectieve parameters, onder andere op basis van een permanente vergelijking van de energiecomponent met het buitenland en de buurlanden (artikel 20bis, §5 van de elektriciteitswet en artikel 15/10bis, §5 van de aardgaswet).

Samen met de ex-post controle van de driemaandelijke indexeringsparameters op hun transparantie betekent deze vangnetregulering van de variabele energiecontracten en prijsformules een belangrijke stap voorwaarts op het vlak van transparantie van de energieprijzen. De Ombudsdienst hoopt dan ook dat dit het aantal klachten op dat vlak zal doen verminderen.

METEROPNAME EN RECHTZETTING VAN METERGEGEVENS 2012

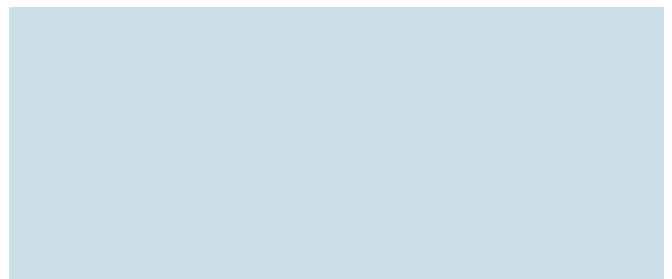


* Eni vanaf 1 november 2012

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

De distributienetbeheerder is immers verantwoordelijk en aansprakelijk voor het meterbeheer, zoals de opname, validatie en doorsturing van metergegevens naar de leverancier. Dit is ook de reden waarom voor de berekening van de ombudsbijdrage voor het werkingsjaar 2013 van de Ombudsdienst 25 % van de klachten worden geacht betrekking te hebben op het meterbeheer door de distributienetbeheerders.

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

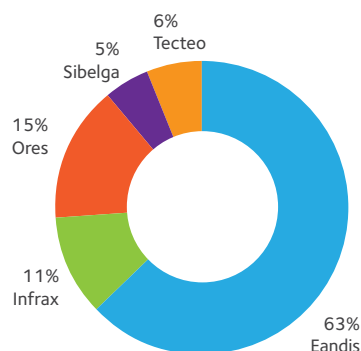


Vlaanderen, BRUGEL in Brussel en de CWaPE in Wallonië. Voor deze discussies is dus een goede samenwerking met de gewestelijke regulatoren vereist en uitgewerkt door de Ombudsdienst hetgeen tevens resultaten heeft opgeleverd met betrekking tot het oplossen van geschillen, het interpreteren van technische reglementering en zelfs het aanpassen van de gewestelijke regels op basis van de ervaringsdeskundige input vanwege de Ombudsdienst.

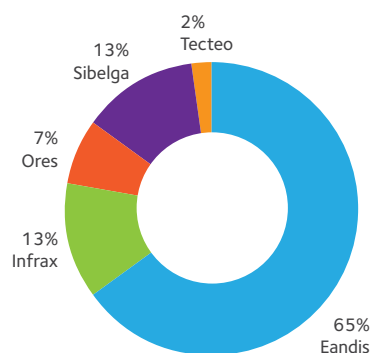
In de enkele gevallen waarin de Ombudsdienst geen oplossing of schikking kan bereiken met de distributienetbeheerder is er in de gewestelijke reglementering zelfs voorzien dat er een afzonderlijke geschillenregeling mogelijk is door de gewestelijke regulator. In Vlaanderen en Brussel zijn in het kader van het zogenaamde Derde Energiepakket afzonderlijke Geschillendiensten binnen de regulator (respectievelijk VREG en BRUGEL) opgericht om ondermeer een alternatieve geschillenregeling mogelijk te maken met betrekking tot ondermeer de verplichtingen van de netbeheerders inzake meterbeheer. In Wallonië bestaat er hiervoor zelfs een eigen gewestelijke ombudsdienst (SRME) die binnen de regulator CWaPE is opgericht. In geval dat de Ombudsdienst geschillen ontvangt die uitsluitend te maken hebben met de gewestelijke verplichtingen van distributienetbeheerders, worden deze geschillen rechtstreeks doorgezonden naar deze gewestelijke ombudsdienst. In de gevallen waarin de geschillen eveneens betrekking hebben op andere dan gewestelijke bevoegdheden, blijft de federale Ombudsdienst de alternatieve geschillenregeling uitvoeren met de passende ondersteuning van de Waalse regulator voor het gedeelte van de geschillen dat betrekking heeft op meterbeheer en andere verplichtingen van netbeheerders.

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

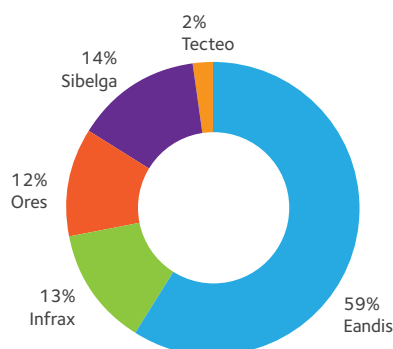
METEROPNAME 2012



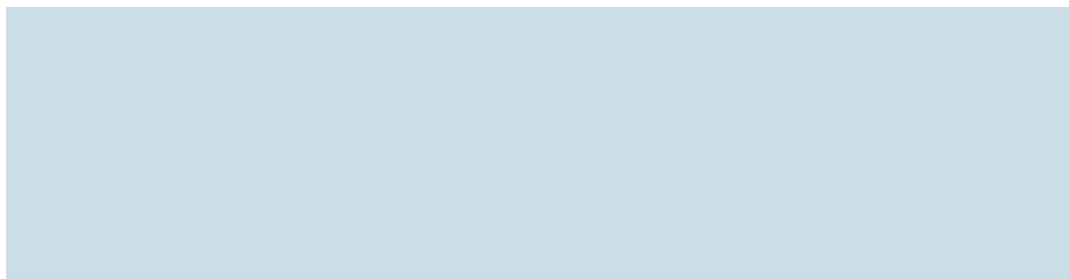
RECHTZETTING METERGEGEVENS 2012



WERKING/VERVANGING METER 2012



Met betrekking tot deze geschillen inzake meterbeheer zijn er dan ook belangrijke resultaten behaald in het voordeel van de consument in zijn hoedanigheid van netgebruiker of eindafnemer. Door de verschillende rechtzettingen van metergegevens heeft de

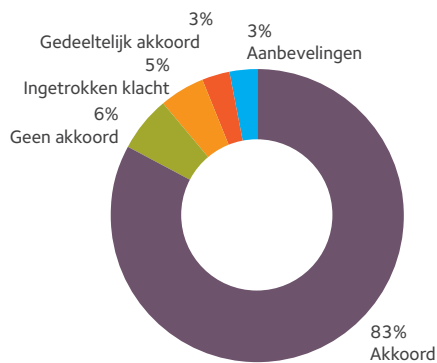


Ombudsdienst niet alleen bijgedragen tot correcties van de energiefacturen van leveranciers in het voordeel van de eindafnemer maar ook tot een resultaatgerichte bespreking met de gewestelijke regulatoren omtrent de juridische en feitelijke interpretatie van de rechtzittingsregels. De concrete resultaten van die discussies met distributienetbeheerders en gewestelijke regulatoren zijn terug te vinden in de voorbeelden en de aanbevelingen van dit rapport.

G. Aantal klachten volgens resultaat

De 3.370 ontvankelijke klachten die in 2012 afgesloten werden, hadden het volgende resultaat.

RESULTAAT ONTVANKELIJKE KLACHTEN 2012



i. Ingetrokken klachten

182 klachten (5,4 %) werden door de aanklager ingetrokken. Tussen de indiening van de klacht en de afhandeling door de Ombudsdienst was er al een positief resultaat bereikt.

ii. Akkoord met minnelijke schikking

2.787 klachten (82,7 %) 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 114 klachten (3,4 %) werd een gedeeltelijk akkoord bereikt via een voorstel van minnelijke schikking. Bij de meeste klachten voerde het energiebedrijf wel de passende rechtzettingen en regularisaties door, maar zonder enige (financiële) compensatie of schadevergoeding toe te kennen aan de klager voor geleden (morele) schade. Op federaal vlak bestaat er geen reglementair systeem van compensatievergoedingen zodat het aan de energiebedrijven zelf is om in sommige gevallen (onduidelijke facturatie, laattijdige rechtzettingen, gebrekkige klantenservice,) te beslissen tot één of andere commerciële geste.

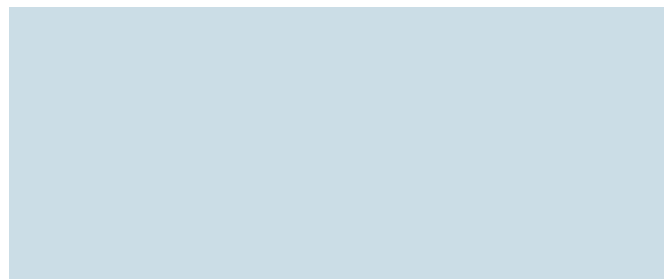
In het Waalse gewest en sinds 20 augustus 2011 ook in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bestaan er wel compensatieregelingen voor bepaalde procedures, zoals voor:

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

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

iv. Aantal aanbevelingen

In 93 klachtendossiers (2,8 %) formuleerde de Ombudsdienst een aanbeveling ten aanzien van



het betrokken energiebedrijf omdat er volgens de Ombudsdienst voldoende juridische en feitelijke elementen in het dossier aanwezig waren. Voor meer details over de al dan niet gevolgde aanbevelingen en de inhoud ervan, zie hoofdstuk 5 hierna).

v. Geen akkoord

Ten slotte werd er voor 194 klachten (5,8 %) helemaal geen akkoord bereikt. Dit zijn de belangrijkste redenen:

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

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

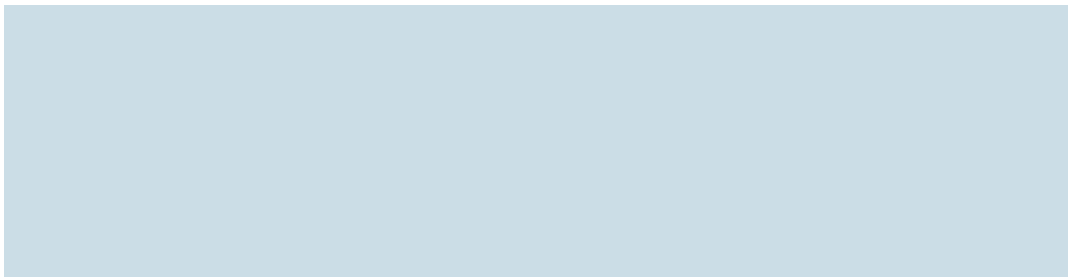
Hierna volgt een korte synthese van de resultaten voor bepaalde energieleveranciers en distributienetbeheerders waarvan het aantal afgehandelde klachten voldoende significant is voor deze voorstelling.

Uit deze resultaten blijkt ook dat de schikkingen of akkoorden die de Ombudsdienst bereikt met de leveranciers en distributienetbeheerders in stijgende lijn zijn in vergelijking met 2011. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de energiebedrijven steeds meer de autoriteit van de Ombudsdienst op het vlak van alternatieve geschillenregeling binnen de energiesector erkennen en alsdusdanig nog meer en beter dan vorig jaar de wil hebben om samen met de Ombudsdienst tot een oplossing te komen in het voordeel van de consument. Zij blijken ook meer bereid om sommige marktprocessen te verbeteren en te optimaliseren.

vi. Financiële compensaties

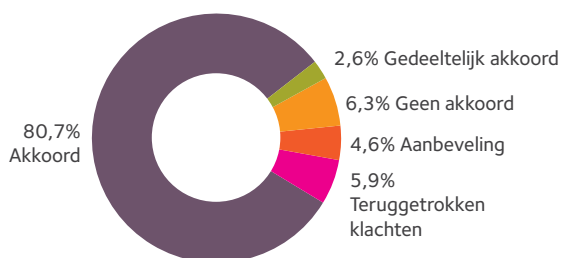
Voor de eerste maal sinds de oprichting heeft de Ombudsdienst ook de financiële tegemoetkomingen geregistreerd die energiebedrijven in de klachtendossiers hebben toegekend aan de eindafnemers.

Voor de 3.370 ontvankelijke klachten die in 2012 werden afgesloten betrof dit een totaal bedrag van 708.656 euro, hetgeen overeenstemt met een gemiddelde compensatie van 210 euro per klacht die werd afgesloten in 2012.

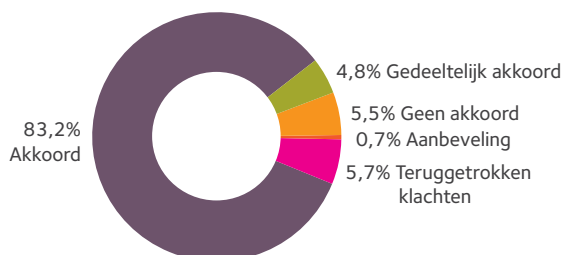


ENERGIELEVERANCIERS

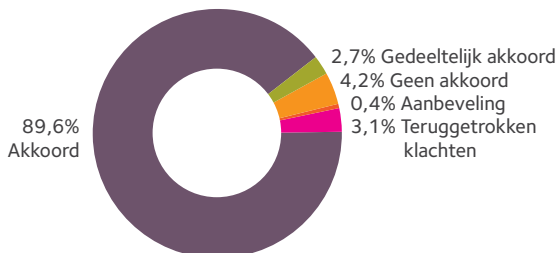
ELECTRABEL



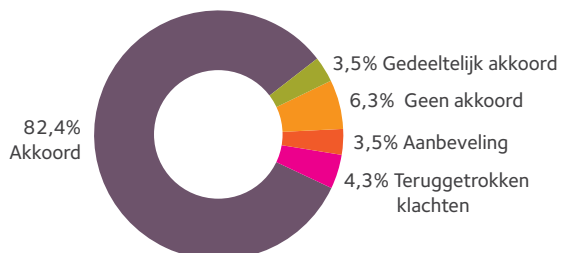
NUON (ENI vanaf 1 november 2012)



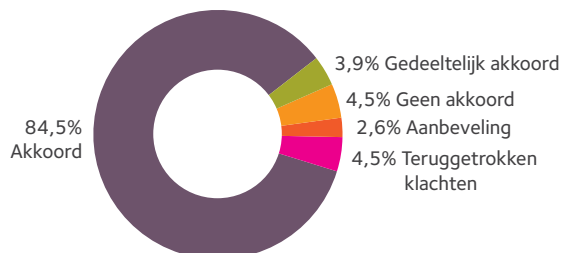
ESSENT



LAMPIRIS

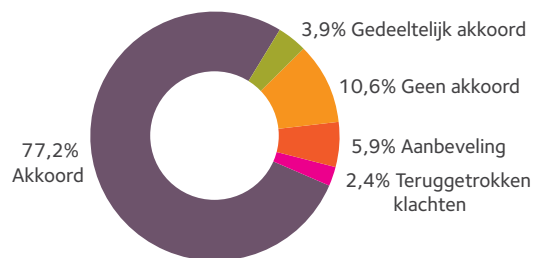


LUMINUS

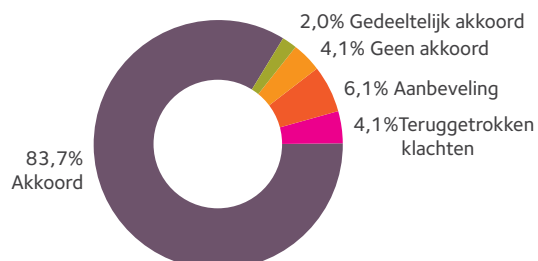


DISTRIBUTIENETBEHEERDERS

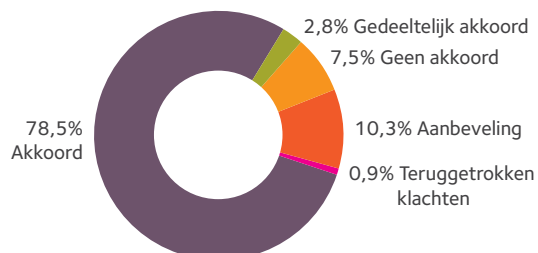
EANDIS



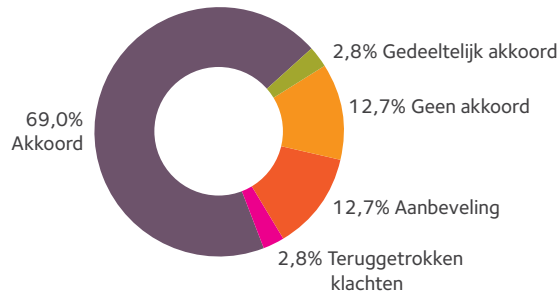
INFRAx



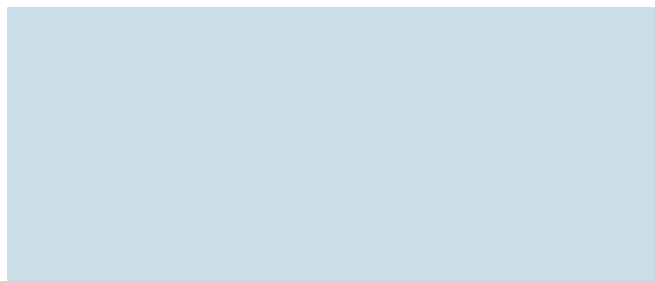
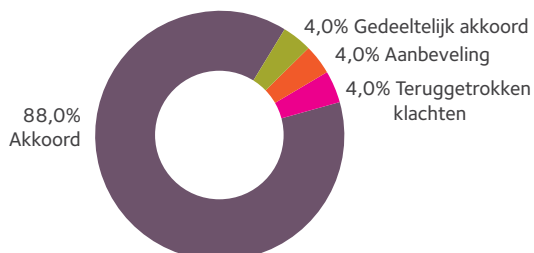
ORES



SIBELGA



TECTEO



“BILLIJKHEID”



DE OMBUDSMAN WERKT OP GROND
VAN WETTEKSTEN OF REGLEMENTEN,
MAAR HIJ OF ZIJ LAAT ZICH OOK
LEIDEN DOOR HET PRINCIPE VAN
BILLIJKHEID OF RECHTVAARDIGHEID

4

VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN



AANSLUITING OP HET NET

Mevrouw P. werd ingeschreven op een foutieve EAN-code waardoor ze als residentiële klant het verbruik van een hoogspanningsmeter aangerekend kreeg.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw P. contacteerde de distributienetbeheerder om haar EAN-code en meternummer te ontvangen, zodat ze zich kon inschrijven bij haar leverancier. Zij ontving echter de gegevens van een hoogspanningsmeter.

De leverancier schreef haar zonder controle op deze EAN-code in. Mevrouw P. ondertekende aldus een contract voor de professionele meter en kreeg hierna facturen voor een maandelijks opgenomen verbruik van 2.800 euro.

Toen zij haar leverancier hierover aansprak, verwees deze laatste mevrouw P. door naar de distributienetbeheerder om de correcte EAN-code op te vragen. De leverancier beweerde dat hij deze gegevens niet mocht opvragen.

Resultaat

Mevrouw P. bezorgde de leverancier de correcte gegevens waardoor ze op haar correcte meter ingeschreven werd.

De facturatie van de hoogspanningsmeter voor een bedrag van 6.826 euro werd volledig gecrediteerd aan mevrouw P.

AANSLUITINGSWERKEN NETBEHEERDER

Omschrijving van de klacht

Tijdens overkoppelingswerken in opdracht van de netbeheerder, uitgevoerd in onderaanneming, werd bij de indienststelling van de aardgasmeter tijdens een dichtheidsproef een debiet van 8 liter per 10 minuten vastgesteld. Ingevolge dit lek kon de aardgasmeter niet in dienst worden gesteld. Hiervoor moest beroep gedaan worden op een installateur.

Het document opgesteld in opdracht van de netbeheerder ging vergezeld van een naamkaartje van een installateur. Deze had evenwel geen zakelijke banden met de netbeheerder, noch met de onderaannemer. Dezelfde installateur poogde evenwel ook een opdracht binnen te halen om de verwarmingsketel te vervangen, ook al was er daarvoor geen aantoonbare reden.

De klager trad op voor zijn 85-jarige vader bij wie de werken plaatsvonden. Omdat de klager vermoedde dat hier mogelijk bepaalde malafide verkooppraktijken aan de orde waren, contacteerde hij de Ombudsdienst voor Energie.

Resultaat

Na onderzoek stelde de netbeheerder vast dat de onderaannemer een visitekaartje toevoegde van een installateur die in dezelfde straat werkzaamheden uitvoerde. Dit is in tegenspraak met de gangbare procedures waarbij de technicus ter plaatse een lijst van erkende installateurs had moeten bezorgen.

De netbeheerder verzocht vervolgens de onderaannemer om de factuur van de herstelling van de binneninstallatie op zich te nemen, hetgeen ook werd uitgevoerd.

METERPROBLEMEN

Verkeerde toewijzing van een meter

De heer A. betwistte de facturen die hij ontvangen had voor een appartement dat hem niet toebehoort.

Omschrijving van de klacht

De heer A. woonde tussen 2004 en mei 2010 in een appartement in de X-sstraat, nr. 2/1.

Er werd een MOZA-procedure opgestart voor het appartement 2/4 in dezelfde straat. Het document was per vergissing terechtgekomen in de brievenbus van het appartement van de heer A. Hoewel het document geen betrekking had op zijn appartement, heeft de heer A. het document toch ingevuld met de gegevens van het appartement 2/1 (meterstand, datum van intrede in het gebouw, aansluitingsadres). Hij verklaarde ook dat hij al een contract met een leverancier had en vermeldde zelfs zijn klantnummer.

De netbeheerder heeft dit document ontvangen op 25 november 2008 en heeft het leveringspunt geactualiseerd. Als gevolg daarvan heeft de leverancier aan de heer A. een factuur bezorgd voor de beide appartementen, 2/1 EN 2/4.

De klager betwistte de factuur voor het appartement 2/4 en voerde aan dat hij daar nooit heeft gewoond (dit werd bevestigd door een attest van het gemeentebestuur). De eigenaar van het gebouw bevestigde bovendien dat het de heer D. B. was die destijds in het appartement 2/4 woonde en niet de heer A.

Resultaat

Na lang getalm betreffende de verantwoordelijkheid voor de facturatie en de controle van de gegevens werd het verbruik van het appartement 2/4 tot nul herleid en werden de facturen verbeterd.

RECHTZETTING METERSTAND

Omschrijving van de klacht

Mevrouw M. betwistte de verbruiksfactuur die ze van haar energieleverancier had ontvangen. Ze begreep het bedrag en het verbruik niet die voor de periode 2009-2010 werden gefactureerd.

Resultaat

De factuur van de energieleverancier had betrekking op een verbruik van 16.335 m³ gas (meterstand van 9.618 tot 25.953).

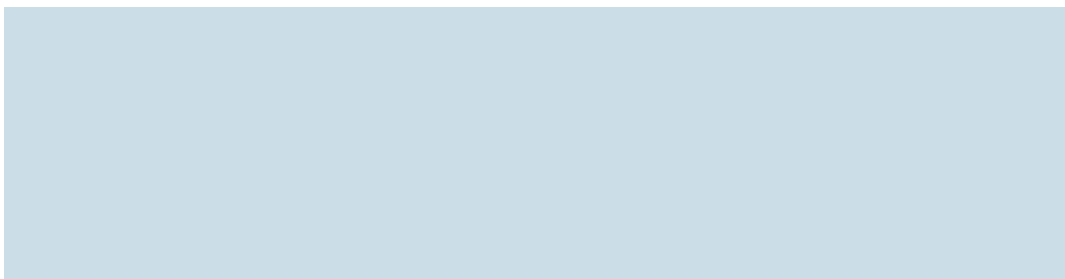
Er is gebleken dat de meterstand van 11 juni 2009 (meterstand van 9.618) door de distributienetbeheerder op verkeerde wijze werd verbeterd, daar die meterstand door een aangestelde was opgenomen (meterstand van 19.618).

Als gevolg van het verzoek van mevrouw M. om de verschillende partijen (leverancier en netbeheerder) te ontmoeten, werd het voorstel om het gefactureerde verbruik met 5.000 m³ te verminderen voorgelegd aan de energieleverancier en aan de netbeheerder. Zij gingen daarmee akkoord en er werd een correctiefactuur opgemaakt voor een verbruik van 11.335 m³ in plaats van 16.335 m³ zoals aanvankelijk gefactureerd.

Mevrouw V. ontving een hoge afrekening doordat de meterstand bij de jaaropname verkeerd werd doorgegeven.

Omschrijving van de klacht

Bij de jaaropname ontving mevrouw V. een meteropnamekaartje om haar meterstand door te geven. Bij de ingave via het internet vermeldde zij echter ook het cijfer na de komma. Zij gaf de volgende meterstanden door: dag 6.838 en nacht 8.453. Deze meterstanden werden gevalideerd door de distributienetbeheerder.



Hierdoor kreeg mevrouw V. een afrekening op basis van te hoge meterstanden. Er werd een verbruik van 6.834kWh aan dagtarief en 8.449kWh aan nachttarief aangerekend, wat zorgde voor een opleg van 2.659,60 euro.

Eerdere contacten met de leverancier boden geen oplossing.

Resultaat

Nadat de klacht werd doorgestuurd naar de distributienetbeheerder en de leverancier, werden de meetgegevens aangepast door de distributienetbeheerder. De leverancier paste hierop ook de facturatie aan.

Na deze aanpassingen kreeg mevrouw V. een nieuwe afrekening met meterstand dag 683 en nacht 845. Het nieuwe aangerekende verbruik werd hierdoor 679kWh aan dagtarief en 841kWh aan nachttarief. Door de aanpassing van de facturatie had mevrouw V. nog recht op een terugbetaling van 38,07 euro.

De heer V. ontving een hoge afrekeningsfactuur en een hoge correctiefactuur door opeenvolgende schattingen.

Omschrijving van de klacht

Sinds 2004 was er op het adres van de heer V. geen meteropname meer gebeurd voor de jaarlijkse afrekening. Hierdoor ontving hij jaarlijks een afrekening gebaseerd op schattingen van de meterstanden.

Bij de meteropname in 2012 bleek dat de meterstanden steeds te laag werden geschat. De distributienetbeheerder paste de meterstand van 2011 aan waardoor het te laag geschatte verbruik voor de periode 2004-2012 werd gerecupereerd over de periode 2010-2012.

De heer V. ontving hierdoor twee facturen voor respectievelijk 6.409 euro en 6.729 euro. Op basis van deze facturen werd het maandelijkse voorschotbedrag bij de leverancier verhoogd naar 881 euro.

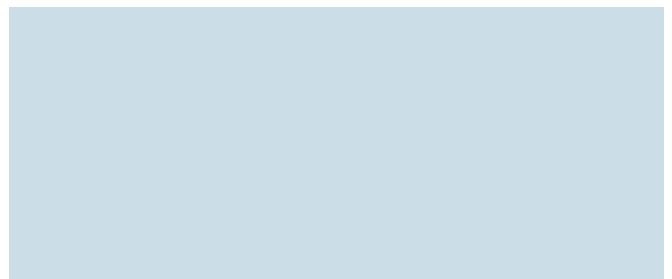
Resultaat

Bij de aanpassing van de meterstand van 2011 werd niet voldoende rekening gehouden met de schattingsprincipes zoals ze worden bepaald in het Technisch Reglement van de Vlaamse overheid.

Nadat de Ombudsdienst voor Energie de distributienetbeheerder hierop had gewezen, werd het verbruik vanaf de laatste werkelijke meteropname in 2004 tot de opname in 2012 evenredig herverdeeld over de totale periode. Enkel het aangepaste verbruik binnen de termijnen van de rechtzettingstermijnen van het Technisch Reglement (2 jaar te rekenen vanaf de laatste meteropname in 2012) werd doorgestuurd naar de leverancier.

De leverancier annuleerde de facturen en de heer V. ontving twee nieuwe afrekeningen voor 1.786 euro en 1.711 euro. Deze afrekeningen werden meteen betaald.

In overleg met de leverancier en de heer V. werd het maandelijks voorschotbedrag verlaagd naar 400 euro per maand. Ook de eerder opgemaakte tussentijdse facturen aan 881 euro per maand werden geannuleerd en opnieuw opgemaakt voor het verlaagde bedrag. Voor het openstaand saldo van de niet betaalde tussentijdse facturen werd een betaalplan in 6 maandelijkse schijven opgemaakt.



De heer D.V. dient voor 8 maanden (buiten winter) een aardgasverbruik van 80.407 kWh te betalen.

Omschrijving van de klacht

De netbeheerder maakte gedurende een periode van 6 jaar (van 14 januari 2004 tot 30 april 2010) steeds schattingen waarbij de meterstand telkens 0 bedroeg. Op 1 december 2010 ontving hij van de leverancier een meterstand van 8.001 m³. De netbeheerder rekende dit gehele verbruik aan voor een periode van 30 april 2010 tot 1 december 2010 (80.400 kWh) waardoor de klant dus plots een heel hoge factuur ontving.

De Ombudsdienst wees de netbeheerder erop dat het Technisch Reglement niet correct werd toegepast. Het opgemeten verbruik moest gelijkmatig worden verdeeld over de periode van 14 januari 2004 tot 1 december 2010 (de periode waarin het verbruik ook effectief gemaakt werd). Vervolgens mocht de aanrekening slechts gedaan worden vanaf 30 april 2008 (twee jaar te rekenen vóór de laatste meteropname van 30 april 2010).

Resultaat

De netbeheerder paste het verbruik voor de periode van 30 april 2010 tot 1 december 2010 aan van 80.407 kWh naar 4.281 kWh. Concreet betekende dit dus een kwijtschelding van 76.126 kWh.

Deze aanpassing werd bezorgd aan de leverancier en de facturatie van de klant werd aangepast.



VERHUIS

Mevrouw D. ontving een factuur van de leverancier op naam van bewoner/eigenaar.

Omschrijving van de klacht

Na de aankoop van haar woning in oktober 2011 nam mevrouw D. contact op met de leverancier van haar keuze om zich in te schrijven met de meterstanden die werden opgenomen bij de verkoop.

Bij de oude leverancier had de vorige huurder zich echter reeds uitgeschreven in september 2011 en de meterstanden telefonisch doorgegeven. De meterstanden die telefonisch werden doorgegeven in september 2011 verschilden van de meterstanden opgenomen bij de verkoop van de woning.

Hoewel mevrouw D. nooit een leveringscontract tekende bij de oude leverancier, ontving ze een afrekening voor het verbruik van de periode van september tot oktober 2011, gericht "aan de bewoner/eigenaar".

Resultaat

De leverancier van de vorige bewoner stuurde onterecht een afrekening aangezien mevrouw D. nooit een contract ondertekende. Uit het overnamedocument dat mevrouw D. kon voorleggen, bleek bovendien dat het aangerekende verbruik dateerde van voor de aankoop van het pand.

De onterechte factuur werd volledig geannuleerd door de oude leverancier.

De familie V. ontving op haar nieuwe adres facturen van twee verschillende leveranciers.

Omschrijving van de klacht

De familie V. verhuisde naar een nieuw adres en ondertekende een verhuisdocument als bevestiging van de overnamemeterstand.

Ze schreven zich in bij de leverancier van hun keuze. Het



gezin kreeg bevestiging van de inschrijving bij deze leverancier, die de facturatie opstartte.

Hoewel ze op het verhuisdocument niet tekenden voor akkoord met inschrijving bij de leverancier van de vorige bewoner, stuurde ook deze leverancier hen facturen.

Resultaat

De leverancier van de vorige bewoner stuurde onterecht voorschotfacturen aangezien de levering op dit adres vanaf de verhuisdatum door een nieuwe leverancier overgenomen werd. De onterechte facturatie werd volledig geannuleerd.

Mevrouw B. werd te laat uitgeschreven van haar oude adres.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw B. bracht haar leverancier op de hoogte van haar verhuis op 31 oktober 2011. Aangezien zij niet alle gegevens meegaf om de verhuis correct te kunnen verwerken, stuurde de leverancier op 8 november 2011 een brief aan mevrouw B. met de vraag de juiste gegevens te bezorgen.

De leverancier vernam niks meer tot mevrouw B. opnieuw een e-mail verstuurde met de melding dat de facturen nog steeds op haar oude adres terecht kwamen en dat zij daar niet meer woonde sinds november 2011. De leverancier beantwoordde deze e-mail opnieuw met de vraag de correcte gegevens te bezorgen om de verhuis te kunnen verwerken.

Deze brief bleef opnieuw onbeantwoord en de klant werd uiteindelijk gedropt op 12 februari 2012.

De leverancier was bereid de facturatie aan te passen indien hij een ondertekend verhuisdocument zou ontvangen.

Resultaat

Aangezien de meterstand bij overname niet bekend

was heeft de Ombudsdienst aan de netbeheerder een schatting op 31 oktober 2011 gevraagd.

Wij maakten deze schatting over aan mevrouw B. met de vraag ons een verhuisdocument te bezorgen met vermelding van deze meterstand, datum van overname, adres en een handtekening van beide partijen.

Mevrouw B. bezorgde ons een verhuisdocument met de gevraagde gegevens en de facturatie werd rechtgezet.

Familie T. ontving een hoge afrekening voor de periode dat een pand leeg stond in afwachting van verkoop.

Omschrijving van de klacht

De familie T. was, na een overlijden, eigenaar geworden van een verhuurd pand. Nadat de huurder het pand had verlaten liet de familie T. zich inschrijven in afwachting van verkoop.

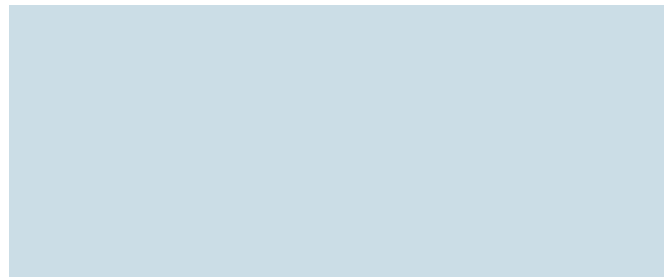
De familie T. ontving echter een hoge afrekening wegens laattijdige afsluiting van het leveringscontract.

Resultaat

Volgens de leverancier bezorgde de notaris van de familie T. het overnamedocument te laat. Hierdoor bleef de familie T. ingeschreven staan totdat de nieuwe bewoner zich enkele maanden later inschreef en werd het verbruik na de verkoop nog aangerekend aan de familie T.

Bovendien werden de meterstanden door de nieuwe bewoner foutief doorgegeven. Na een controleopname door de distributienetbeheerder op vraag van de leverancier werd de meterstand aangepast.

De leverancier besliste om de facturatie toch aan te passen zodat de familie T. enkel het verbruik tot aan de verkoop van het pand werd aangerekend.



FACTURATIE

Mevrouw B. werd ten onrechte gefactureerd na een onterechte leverancierswissel of zogenaamde "Mystery Switch".

Omschrijving van de klacht

Mevrouw B. was klant bij een leverancier maar werd uitgeschreven doordat een andere leverancier een eigen klant op de verkeerde EAN-code inschreef.

De onterechte inschrijving werd rechtgezet door de procedure "Mystery Switch" zoals staat beschreven in het Technisch Reglement van de Vlaamse overheid. Mevrouw B. werd terug ingeschreven door haar eigen leverancier.

Mevrouw B. ontving echter een aanrekening voor de periode dat de andere leverancier het adres onterecht overnam.

Resultaat

Volgens de bepalingen van het Technisch Reglement mag het verbruik voor de periode van de onterechte overname niet aangerekend worden door de "kapende" leverancier die foutief overnam. Ook de "gekaapte" leverancier mag dit verbruik niet aanrekenen aangezien hij zelf dit verbruik niet ten laste krijgt.

Na melding hiervan door de Ombudsdienst voor Energie, heeft de leverancier dit verbruik toch gecrediteerd.



CORRECTIE SLOTFACTUUR

De heer C. ontving een rechtzetting van zijn slotfactuur, ook al werd deze met de correcte eindmeterstanden opgemaakt. Nadat deze rechtzetting geannuleerd werd, zou de heer C. nog 174,75 euro verschuldigd zijn aan de leverancier.

Omschrijving van de klacht

De heer C. ontving op 18 mei 2009 een slotfactuur naar aanleiding van een verhuis op 30 maart 2009. Deze slotfactuur was gebaseerd op de meterstanden die door de heer C. en de nieuwe bewoner waren genoteerd.

De distributienetbeheerder ging op 28 januari 2010 over tot de aanpassing van de meterstanden van 30 maart 2009, waardoor de heer C. een aangepaste factuur van zijn leverancier mocht ontvangen.

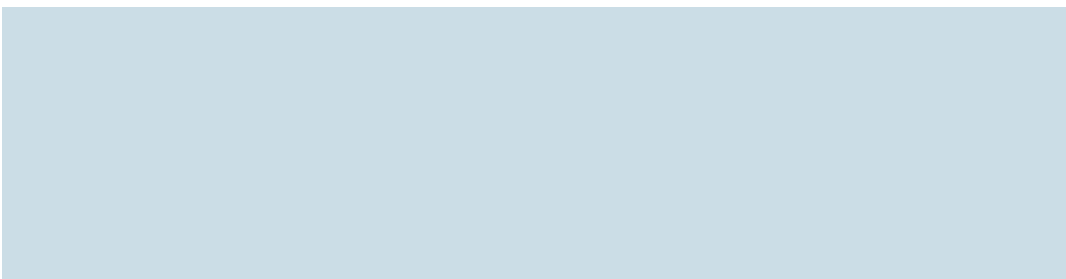
De heer C. meldde zijn oude leverancier dat de aangepaste meterstanden foutief waren. Nadat deze leverancier de netbeheerder hiervan op de hoogte bracht, corrigeerde deze laatste de gegevens terug volgens de oorspronkelijke meterstanden.

De leverancier annuleerde bijgevolg de aangepaste factuur en stuurde een nieuwe slotfactuur op 21 september 2011 met de correcte eindmeterstanden. Hierdoor had de heer C. nog een openstaand saldo van 174,75 euro.

Resultaat

De Ombudsdienst voor Energie heeft de oorspronkelijke slotfactuur vergeleken met de nieuwe slotfactuur en stelde vast dat in de nieuwe slotfactuur dezelfde meterstanden gehanteerd werden als in de oorspronkelijke.

De Ombudsdienst merkte echter op dat het "bedrag aangerekend voor de periode tussen de vervaldatum van een afrekening en het einde van de maand waarin de afrekeningsfactuur is opgesteld" zoals aangerekend op de laatste jaarafrekening van de heer C. wel in min-



dering werd gebracht op de oorspronkelijke slotfactuur van 18 mei 2009 maar niet op de aangepaste slotfactuur van 21 september 2011.

De leverancier maakte bijgevolg een creditnota op voor het transitiebedrag en maakte bovendien een commerciële geste over aan de klant.

PRIJZEN/TARIEVEN

Rechtzetting sociaal tarief tegen het goedkoopste commercieel tarief

Omschrijving van de klacht

Een klager sloot zich aan bij een leverancier op 4 november 2003. Tot en met 2010 genoot hij het sociaal tarief voor gas en elektriciteit. Met ingang van 2011 was de klager evenwel niet langer gerechtigd. Hij nam reeds in maart 2011 hieromtrent contact op met de leverancier teneinde zijn intentie kenbaar te maken om te kiezen voor de voordeligste tariefformule van de leverancier, maar dit resulteerde niet in een aanpassing van de tariefformule.

Ingevolge de procedure inzake de automatische toekenning van het sociaal tarief, nam de leverancier in september 2011 contact op met de klager aangezien de leverancier nog geen elektronische bevestiging van diens recht op sociaal tarief had ontvangen van de FOD Economie. Klager bezorgde daarop een algemeen attest van het RIZIV. Dit is echter geen geldig attest om het sociaal tarief te bekomen. De leverancier communiceerde dit naar de klager.

Verdere correspondentie werd niet gevoerd.

Op 26 december 2011 en 16 januari 2012 ontving de klager correctiefacturen die de delta in rekening bracht tussen het eerder aangerekende sociaal tarief voor de periode van 1 januari 2011 tot 31 december 2011 en een commercieel tarief uit de catalogus van de leverancier. De klager kon zich niet akkoord verklaren met de toegepaste tariefformules. Deze bleken immers niet de voordeligste zoals hij had gevraagd in maart 2011.

De leverancier verdedigde de keuze voor de minst voordelige tariefformules door te verwijzen naar de tariefformules waarvoor de klager in 2003 had ingetekend. De Ombudsdienst vroeg daarop de energiecontracten en de voorwaarden ervan ter staving voor te leggen.

Resultaat

Aangezien hij de energiecontracten niet kon voorleggen, ging de leverancier in op het voorstel van de Ombudsdienst voor Energie om het energieverbruik sinds 1 januari 2011 aan te rekenen aan de meest voordelige tariefformules uit de catalogus van de leverancier.

SOCIAAL TARIEF – RETROACTIEVE TOEPASSING NA BEROEP BIJ DE ARBEIDSRECHTBANK

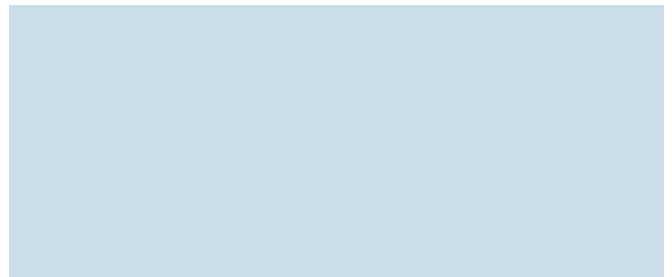
Omschrijving van de klacht

Een verbruiker diende een klacht in bij de Ombudsdienst voor Energie omdat zijn leverancier weigerde het sociaal tarief toe te kennen voor de jaren 2009 en 2010.

De leverancier antwoordde dat de betrokkene slechts was opgenomen in de lijsten van de FOD Economie vanaf 2011 en dat sindsdien het sociaal tarief ook toegepast werd.

De Ombudsdienst voor Energie nam vervolgens contact op met de FOD Sociale Zekerheid, DG Personen met een handicap, om na te gaan of de klager voldeed aan de voorwaarden om aanspraak te kunnen maken op het sociaal tarief voor de voorgaande jaren.

De FOD Sociale Zekerheid, DG Personen met een handicap, liet weten dat de betrokkene recht had op sociaal tarief sinds december 2008. Vanaf deze datum genoot hij immers een tegemoetkoming als persoon met een handicap. De beslissing hieromtrent werd evenwel slechts genomen in februari 2011 ingevolge een beroep dat werd ingediend bij de arbeidsrechtbank.



Resultaat

De FOD Sociale Zekerheid bezorgde tevens geldige attesten voor december 2008, 2009 en 2010 aan de Ombudsdienst voor Energie. De Ombudsdienst maakte deze attesten over aan de leverancier met de melding dat de regelgeving inzake de automatische toekenning van het sociaal tarief expliciet voorziet in de mogelijkheid om nog papieren attesten aan te wenden om het recht op sociaal tarief aan te tonen. De leverancier kende het sociaal tarief alsnog toe met ingang van december 2008.

SOCIAAL TARIEF EN COLLECTIEVE SCHULDEN-REGELING

De heer A. vroeg om de toepassing van het sociaal tarief daar hij in schuldbemiddeling is.

Omschrijving van de klacht

Klant A. wenste het sociaal tarief te krijgen daar hij het statuut van beschermde klant had ingevolge een schuldbemiddeling in het kader van artikel 1675/6,§2 van het Gerechtelijk Wetboek (collectieve schuldenregeling).

De collectieve schuldenregeling is in Wallonië een gewestelijke categorie voor het verkrijgen van het sociaal tarief, waarmee alleen de sociale leverancier moet rekening houden bij de toekenning van het sociaal tarief aan dit type beschermde klant.

Resultaat

De klant werd overgenomen door zijn netbeheerder bij wie hij het sociaal tarief heeft verkregen. Bij zijn vorige leverancier heeft hij een betalingsplan gekregen voor het nog resterende saldo.

LEVERANCIERSWISSEL

Verbrekingsvergoeding door verandering van leverancier op schrikkel dag

Omschrijving van de klacht

Mevrouw T. had een nieuwe leverancier vanaf 29 fe-

bruari 2012 aangezien de einddatum van het contract met haar oude leverancier 28 februari 2012 was. De einddata van de contracten bij deze oude leverancier vallen echter telkens op de laatste dag van de maand. Aangezien 2012 een schrikkeljaar was, moest de einddatum van het oude contract in feite 29 februari 2012 zijn en moest ze pas op 1 maart 2012 overschakelen naar haar nieuwe energieleverancier.

Resultaat

De oude leverancier heeft de aangerekende schadevergoeding echter gecrediteerd daar de klant ter goeder trouw heeft gehandeld. Er werd dus geen rekening gehouden met de schrikkel dag.

Verbrekingsvergoeding professionele klant door overname op foutieve datum

Omschrijving van de klacht

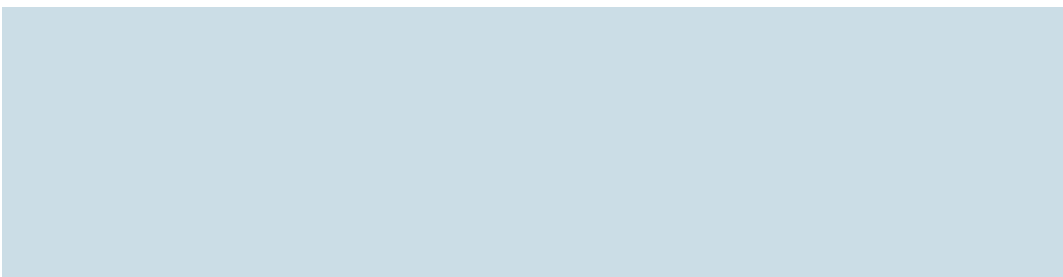
Doordat de leverancierswissel gebeurde op een andere datum dan de einddatum van het oude contract, werd aan de BVBA van de heer S. een schadevergoeding aangerekend.

De heer S. had echter aan de nieuwe leverancier uitdrukkelijk verzocht om de overname enkel te laten doorgaan indien er geen schadevergoeding aangerekend zou worden door zijn oude leverancier.

Resultaat

Door een systeemtechnische fout bij de nieuwe leverancier werd de e-mail van de heer S. nooit opgeladen in het systeem van de leverancier, waardoor geen gevolg werd gegeven aan zijn verzoek.

De nieuwe leverancier ging over tot de terugbetaling van de schadevergoeding die door de oude leverancier van de heer S. werd aangerekend.



Verbrekingsvergoeding bij stopzetting handelszaak

Omschrijving van de klacht

De BVBA van de heer P. werd naar aanleiding van een leverancierswissel op 1 februari 2012 verzocht een schadevergoeding van meer dan 500 euro te betalen. Aangezien de BVBA reeds werd ontbonden op 31 december 2011, betwistte de heer P. deze schadevergoeding, aangezien hij meende dat hem slechts een schadevergoeding van maximum 75 euro mocht worden aangerekend, conform de toen vigerende wetgeving voor residentiële klanten.

Resultaat

Daar de klant nooit zijn leverancier op de hoogte had gebracht van de stopzetting (of hiervan alleszins geen bewijs kon leveren), waren voor het bepalen van het bedrag van de schadevergoeding de algemene en bijzondere voorwaarden van het professioneel contract van toepassing.

Uit verder onderzoek bleek dat de klant een bevestigingsbrief had ontvangen waarin sprake was van een contract van onbepaalde duur, terwijl het contract melding maakte van een bepaalde duur.

Gelet op de verwarring ingevolge deze brief, is de leverancier overgegaan tot de annulatie van de aangerekende schadevergoeding.

Verbrekingsvergoeding wegens laattijdige overname door nieuwe leverancier

Mevrouw P. betwistte de verbrekingsvergoeding die haar oude leverancier aanrekende doordat de nieuwe leverancier (wegens een technisch probleem) de levering laattijdig en dus niet op de einddatum van het contract had overgenomen.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw P. wenste voor elektriciteit en aardgas over te stappen naar een nieuwe leverancier op de vervaldatum

van haar contract bij haar oude leverancier. Wegens een technisch probleem bij de nieuwe leverancier vond de overname voor aardgas echter een maand later plaats, waardoor aan mevrouw P. een schadevergoeding werd aangerekend door haar oude leverancier.

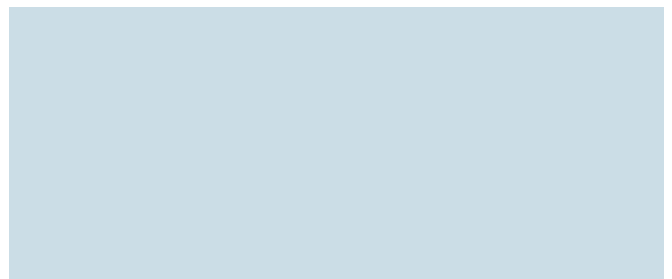
Aangezien mevrouw P. hier geen schuld trof, betwistte ze deze verbrekingsvergoeding.

Hoewel haar nieuwe leverancier de levering voor aardgas laattijdig had overgenomen, wilde deze de verbrekingsvergoeding niet aan haar terugbetalen. De nieuwe leverancier had namelijk tijdig een pre-switch-bericht (een bericht om onder andere de einddatum van het contract van de klant op te vragen) verstuurd naar de oude leverancier.

De Ombudsdienst verwees naar het consumentenakkoord: "Indien de werkelijke switchdatum niet samenvalt met de aangevraagde switchdatum, mag geen verbrekingsvergoeding aangerekend worden voor vroegtijdige en/of niet-conforme opzeg. De oude leverancier levert verder aan dezelfde voorwaarden."

Resultaat

De oude leverancier annuleerde de aangerekende schadevergoeding.



Verbrekingsvergoeding wegens te vroege overname door nieuwe leverancier

De heer S. wou op de einddatum van zijn contract, 1 april 2011, van leverancier veranderen. De nieuwe leverancier nam de klant echter reeds over op 1 maart 2011. Deze laatste werd een verbrekingsvergoeding van meer dan 1.500 euro aangerekend, aangezien hij bij zijn oude leverancier nog gekend stond als professionele klant.

Omschrijving van de klacht

De heer S. had een professioneel contract bij zijn oude leverancier. De zaak van de heer S. werd reeds een geruime tijd stopgezet, maar het contracttype van de heer S. werd door zijn oude leverancier nooit aangepast.

De heer S. besloot om van energieleverancier te veranderen en ook over te schakelen naar een residentieel contract. Hij wou deze overschakeling laten gebeuren op de einddatum van zijn contract, 1 april 2011. De nieuwe leverancier nam de overschakeling echter een maand te vroeg over, waardoor de heer S. een schadevergoeding van 1.542,64 euro werd aangerekend.

De nieuwe leverancier contacteerde de klant en was bereid een verbrekingsvergoeding ten bedrage van 50 euro aan de klant terug te betalen, aangezien de heer S. over een residentieel contract diende te beschikken. Voor residentiële klanten geldt het Consumentenakkoord, dat bepaalt dat de verbrekingsvergoeding wegens vroegtijdige of niet conforme opzegging of beëindiging van een overeenkomst niet meer mag bedragen dan 50 euro indien de verbreking plaatsvindt binnen de 6 maanden van de einddatum van het contract en niet meer dan 75 euro indien de verbreking plaatsvindt voor 6 maanden van de einddatum van het contract.*

De nieuwe leverancier was namelijk van mening dat hij niet kon opdraaien voor de foutieve administratie van de oude leverancier.

Resultaat

De Ombudsdienst voor Energie stelde dat, indien de nieuwe leverancier de correcte datum gehanteerd had voor de leverancierswissel, er helemaal geen schadevergoeding aangerekend zou zijn. Aangezien de nieuwe leverancier de levering echter te vroeg had overgenomen zonder de goedkeuring van de heer S., was het standpunt van de Ombudsdienst dan ook dat de volledige schadevergoeding door de nieuwe leverancier diende terugbetaald te worden.

De nieuwe leverancier volgde uiteindelijk dit standpunt en ging over tot het terugbetalen van de schadevergoeding aan de klant.

** De regering heeft ondertussen beslist om de verbrekingsvergoeding bij vroegtijdige opzegging voor huishoudelijke afnemers en K.M.O.'s te verbieden met inachtnaam van een opzegperiode van 1 maand. Deze regeling is opgenomen in de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie, die in werking is getreden 10 dagen na publicatie in het Belgisch Staatsblad op 3 september 2012.*

Gratis van leverancier veranderen kan dus vanaf 13 september 2012 voor:

- *Gezinnen (huishoudelijke afnemers) met een contract van bepaalde of onbepaalde duur*
- *Zelfstandigen en KMO's met een contract van bepaalde of onbepaalde duur en een jaarverbruik van:*
 - o maximaal 50 MWh voor elektriciteit*
 - o maximaal 100 MWh voor aardgas*

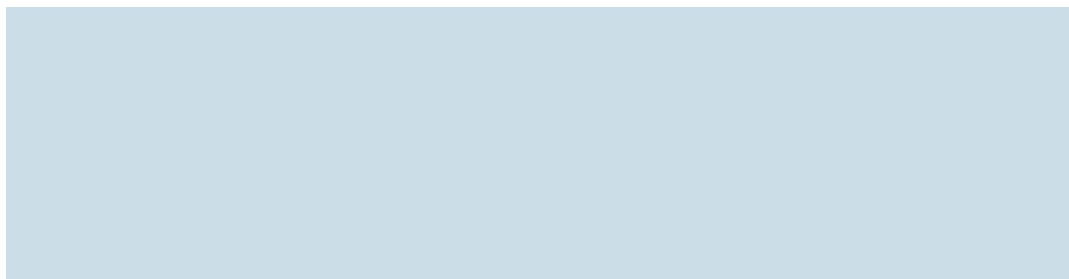
MARKTPRAKTIJKEN

(verkoop, marketing, precontractuele informatie, contractvoorwaarden, ...)

Vermeende schriftvervalsing door een vertegenwoordiger van een leverancier

Omschrijving van de klacht

De heer L. ontving bezoek van een vertegenwoordiger van een leverancier. De heer L. wou het aanbod van



de vertegenwoordiger nog even bekijken en besloot om het contract nog niet te tekenen. Enkele weken later ontving hij plotseling voorschotfacturen van deze nieuwe leverancier.

Deze nieuwe leverancier was van mening dat er een ondertekend contract was en maakte de heer L. daarvan een kopie over. De heer L. had dit contract echter nooit ondertekend en was dus van mening dat er schriftvervalsing was gebeurd.

Resultaat

Na verder onderzoek heeft de nieuwe leverancier het contract en alle facturen geannuleerd. De heer L. was bijgevolg niets verschuldigd aan deze leverancier. De vertegenwoordiger is niet meer in dienst bij de verkooporganisatie van de leverancier.

Offerteverplichting voor netbeheerders

Omschrijving van de klacht

Om te besparen op de energiefactuur, informeerde de klager bij de netbeheerder naar de kostprijs van een omschakeling van een enkelvoudige naar een tweevoudige elektriciteitsmeter. Telefonisch werd meegedeeld dat de kostprijs hiervoor 75 euro zou bedragen.

Op basis van deze informatie besliste de klager om zijn enkelvoudige meter te laten vervangen.

Enkele weken na de installatie van de tweevoudige meter, ontving de klager evenwel een factuur ten bedrage 206,99 euro.

Volgens de netbeheerder was deze factuur correct opge maakt omdat het aangerekende tarief het door de CREG goedgekeurde tarief was voor de overeenstemmende werken. Het meegedeelde tarief van 75 euro was een tarief dat wordt toegepast voor activatie van een tweevoudige meter wanneer reeds een relais in de meterkast aanwezig is. Bij de klant was echter geen relais aanwezig en dus diende de installateur dit ook te installeren.

Resultaat

Geconfronteerd met de offerteverplichtingen opgenomen in artikel III.6.1.3 van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit van de Vlaamse overheid ging de netbeheerder uiteindelijk akkoord met het voorstel van de Ombudsdienst voor Energie om enkel de meegedeelde prijs van 75 euro aan te rekenen. De factuur ten bedrage van 206,99 euro werd geannuleerd.

Verbrekingsvergoeding ingevolge onduidelijke einddatum van het contract

Mevrouw A. had via het internet op 21 februari 2011 een contract van één jaar aangegaan bij een nieuwe leverancier. Dit contract diende aan te vangen op 1 april 2011, wat de einddatum was van haar contract bij haar oude leverancier. Op 1 april 2012 besloot mevrouw A. om opnieuw van energieleverancier te veranderen, waardoor haar een schadevergoeding werd aangerekend.

Omschrijving van de klacht

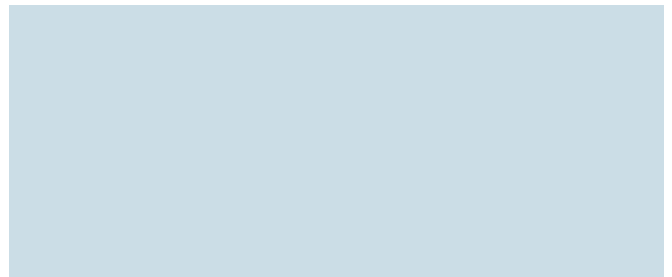
Het contract dat mevrouw A. was aangegaan bij haar nieuwe leverancier op 21 februari 2011, ging in bij de ondertekening ervan. Dit bleek uit de algemene en bijzondere voorwaarden.

De leverancier was van mening dat de einddatum van het oude contract 20 februari 2012 was en dat de schadevergoeding bijgevolg terecht aangerekend werd.

Resultaat

De Ombudsdienst voor Energie heeft aan de leverancier een kopie van de bevestigingsbrief opgevraagd die aan de klant verstuurd werd. De Gedragscode voor "verkoop buiten de onderneming" en "verkoop op afstand" bepaalt immers het volgende:

"In de schriftelijke bevestiging of in een bevestiging op een andere duurzame drager die volgt op de afsluiting van een overeenkomst op afstand, wordt uitdrukkelijk verwezen naar de afgesloten overeenkomst met de klant en de toestemming die deze laatste gegeven



heeft. De bevestiging vermeldt het registratienummer van de overeenkomst. Deze wordt door de leverancier onverwijld aan de consument bezorgd na afsluiting van de verkoop op afstand en bevat in alle omstandigheden volgende zaken:

- Een exemplaar van de algemene en bijzondere voorwaarden;
- Contactgegevens indien de consument een klacht heeft;”

Aangezien de leverancier deze bevestiging niet kon bezorgen, is deze overgegaan tot de annulatie van de aangerekende schadevergoeding.

Verbrekingsvergoeding ingevolge éézijdige contractwijziging door de leverancier

De heer K. had op 2006 een contract voor onbepaalde duur afgesloten. Toen hij besloot om van leverancier te veranderen, ontving hij van zijn oude leverancier een brief met het verzoek tot betaling van een schadevergoeding.

Omschrijving van de klacht

De heer K. had sinds 2006 een contract van onbepaalde duur. De leverancier had echter bij de verhuis van de heer K. in 2011 het contract van onbepaalde duur gewijzigd in een contract van bepaalde duur.

Gevolg was dat de heer K. bericht ontving dat hij een schadevergoeding zou moeten betalen aangezien hij zijn contract vroegtijdig had verbroken.

De heer K. nam hierover contact met zijn oude leverancier en meldde dat hij nooit een contract van bepaalde duur had getekend. De leverancier kon inderdaad geen ondertekend contract voorleggen. Om de schadevergoeding te vermijden wou de leverancier het contracttype terug aanpassen, maar met als gevolg dat nu duurdere tarieven aangerekend zouden worden.

De heer K. ging hier niet mee akkoord omdat deze aanpassingen buiten zijn wil zijn gebeurd.

Resultaat

Het Akkoord ‘De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt’ bepaalt hierover het volgende:

“III.bis.1: Een leveringscontract wordt na een verhuizing verder gezet op het nieuwe adres van de consument, tenzij de consument het leveringscontract opzegt met ingang van de verhuisdatum omwille van een verhuizing naar het buitenland of een ander gewest, een verhuizing naar een woning waar er geen aparte meter is voor het elektriciteits- en/of aardgasverbruik of omwille van het feit dat de consument gaat inwonen bij een andere consument die reeds een leveringscontract heeft. (...)”

en

“IV.i.6: Eenzijdige wijziging van essentiële voorwaarden of van wijzigingen van energieprijzen of gasprijzen op basis van elementen die enkel afhangen van de wil van de leverancier, zijn verboden.”

Aangezien de leverancier geen ondertekend contract kon voorleggen, heeft hij beslist om geen verbrekingsvergoeding aan te rekenen en het voordeligere tarief te blijven toepassen.

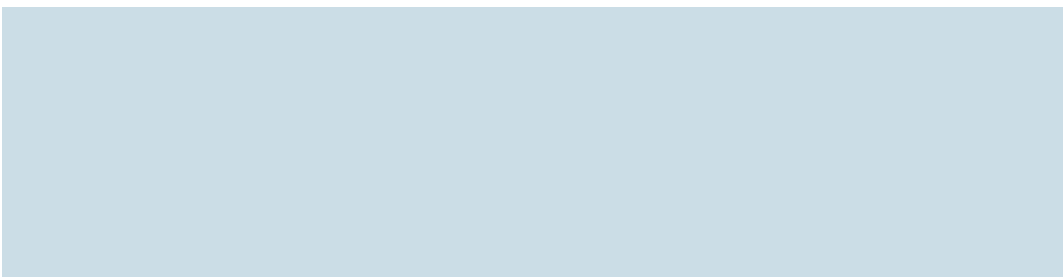
Verjaringstermijn 5 jaar

Omschrijving van de klacht

Een klager kreeg op 13 februari 2012 een brief van een incassobureau in opdracht van de distributienetbeheerder.

Het ging om een vordering tot betaling van facturen voor aardgas en elektriciteit voor de periode van 19 juli 2005 tot en met 14 mei 2007.

De klager gaf te kennen dat hij sinds maart 2005 niet meer woonde op het adres waarvoor het energieverbruik werd aangerekend. De netbeheerder antwoordde dat hij in deze periode geen verhuisbericht had ontvangen. De leverancier had daarom op 19 juli 2005 het



leveringscontract eenzijdig opgezegd, zoals voorzien in de sociale openbaredienstverplichtingen die de Vlaamse overheid oplegt aan leveranciers en netbeheerders. Hierdoor werd het toegangspunt ondergebracht bij de sociale leverancier van de netbeheerder.

Resultaat

Uit de stukken in het dossier kon de Ombudsdienst afleiden dat dit de eerste maal was dat de betrokken factuur werd aangeboden aan de klager. Op basis van de vijfjarige verjaringstermijn zoals bepaald in artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek maande de Ombudsdienst de netbeheerder dan ook aan om de factuur te annuleren.

De netbeheerder gaf hieraan een positief gevolg.

Rechtzettingstermijn 5 jaar

Omschrijving van de klacht

Na analyse van zijn facturen stelde een klant (een grote onderwijsinstelling in Vlaanderen) vast dat voor de aardgasaansluiting op één van haar sites een andere omrekeningsfactor werd gehanteerd voor de omzetting van m³ naar kWh dan voor andere gebouwen of sites, met name 13,5 kWh/ m³ in plaats van 12,5 kWh/ m³. Uiteraard was dit nadelig voor de klant en hij vroeg daarom een rechtzetting. Het probleem zou zijn ontstaan bij de vrijmaking van de energiemarkt (1 juli 2003).

Na onderzoek bleek de vaststelling correct. De juiste omrekeningsfactor moest wel degelijk 12,5 kWh/ m³ zijn.

Na deze vaststelling voerde de distributienetbeheerder een rechtzetting van de verbruiksgegevens door volgens artikel V.3.11.4 van het Technisch Reglement Distributie Gas. Die rechtzetting werd evenwel beperkt tot een periode van 2 jaar voorafgaand aan de laatste meteropname, in casu tot 29 september 2009. Door deze rechtzetting ontving de klant aangepaste facturen in zijn voordeel, teruggaand tot 29 september 2009.

De klant kon zich echter niet tevreden verklaren met deze rechtzetting aangezien de fout teruggaat tot 1 juli 2003.

Resultaat

Bijkomend formuleerde de netbeheerder daarop het voorstel tot toepassing van de vijfjarige verjaringstermijn zoals bepaald in artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek hetgeen resulteerde in een voorstel tot schaderegeling voor het gedeelte van het energieverbruik dat de eerder rechtgezette periode van 2 jaar overschrijdt, in casu voor de periode teruggaand tot 23 augustus 2006.

Dit voorstel van de netbeheerder kwam ook tegemoet aan de adviezen die de Ombudsdienst voor Energie reeds formuleerde en waarbij de Ombudsdienst van oordeel is dat voor rechtzettingen in het voordeel van de consument een rechtzettingstermijn van 5 jaar zou moeten gelden.

GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN

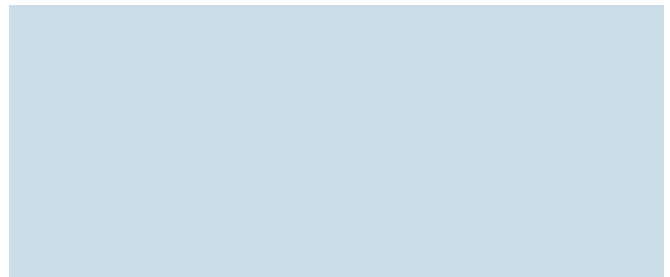
Gratis elektriciteit – zonnepanelen

Omschrijving van de klacht

Het gezin van de klager bestond uit 3 personen en had bijgevolg recht op 400 kWh gratis elektriciteit volgens het Vlaamse Energiedecreet. Omdat het gezin beschikte over zonnepanelen bedroeg het netto jaarverbruik slechts 81 kWh. Op de afrekeningsfactuur werd evenwel geen gratis elektriciteit toegekend, volgens de leverancier omdat gratis elektriciteit niet wordt toegekend indien het verbruik lager ligt dan de hoeveelheid waarop men recht heeft.

Resultaat

Na analyse van de klacht kende de leverancier alsnog 81 kWh gratis elektriciteit toe. Daardoor werd de Vlaamse regelgeving alsnog correct toegepast aangezien deze bepaalt dat de gratis elektriciteit ook in deze situatie moet worden toegekend, zij het beperkt tot het netto verbruik van de voorafgaande 12 maanden.





DE OMBUDSMAN DOET
AANBEVELINGEN OM TE VOORKOMEN
DAT DEZELFDE PROBLEMEN ZICH
BLIJVEN VOORDOEN

“
AANBEVELINGEN
”

5

SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN

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

In totaal formuleerde de Ombudsdienst 93 aanbevelingen in 2012 die betrekking hadden op de volgende onderwerpen:

- Gratis elektriciteit in Vlaanderen (32 aanbevelingen waarvan 30 gericht aan Electrabel en 2 gericht aan NUON – ENI vanaf 1 november 2012)

- Tarief voor verbruik zonder contract (8 aanbevelingen waarvan 6 gericht aan netbeheerder Sibelga en 2 aan netbeheerder ORES)
- Sociaal tarief (6 aanbevelingen waarvan 3 gericht aan Electrabel, 2 gericht aan netbeheerder ORES en 1 gericht aan Luminus)
- Verbrekingsvergoedingen (3 aanbevelingen gericht aan Lampiris en 1 gericht aan Luminus)
- Verhuizen (10 aanbevelingen waarvan 6 gericht aan Electrabel, 2 aan Luminus en 2 aan Lampiris)
- Rechtzetting metergegevens (20 aanbevelingen waarvan 12 gericht aan netbeheerder Eandis, 2 aan netbeheerder Tecteo, 2 aan netbeheerder Infrac, 2 aan netbeheerder ORES, 1 aan netbeheerder AIESH en 1 aan Electrabel)
- Verandering van leverancier (3 aanbevelingen waarvan 1 gericht aan Lampiris, 1 aan Luminus en 1 aan Octa+)
- Laattijdige facturatie van metergegevens (3 aanbevelingen waarvan 2 gericht aan Luminus en 1 aan Electrabel)
- Transparantie van prijzen en tarieven (4 aanbevelingen waarvan 3 gericht aan netbeheerder ORES en 1 aan Electrabel)
- Facturatieproblemen (3 aanbevelingen gericht aan Electrabel)
- Administratieve kosten (1 aanbeveling gericht aan NUON – ENI vanaf 1 november 2012)



Van de 93 aanbevelingen die de Ombudsdienst formuleerde, werden er 10 aanbevelingen gevolgd door het betrokken energiebedrijf, 2 aanbevelingen werden gedeeltelijk gevolgd en de overige 81 aanbevelingen werden niet gevolgd.

93 aanbevelingen
in 2012

➔ GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

AFNAME ZONDER CONTRACT

Aanbeveling tarief voor fraude/zegelbreuk (SIBELGA)

Omschrijving

Mevrouw F. betwistte een factuur van Sibelga tegen het tarief 'zegelbreuk' met betrekking tot een huis dat als onbewoond gekend staat en dat de politie uit veiligheidsoverwegingen had verzegeld.

Dit verbruik had betrekking op een periode gaande van 20 december 2005 tot 1 december 2008, gefactureerd op basis van het tarief van 2010 'vergoedingen voor verbruik zonder contract'.

Mevrouw F. bevestigde dat ze op 1 juli 2009 in de woning was aangekomen.

Standpunt van de distributienetbeheerder

Volgens Sibelga bleek duidelijk dat mevrouw F. het door de meter geregistreerd verbruik verschuldigd was. Uit de opmetingen bleek dat zij erkende het verbruik verschuldigd te zijn: *'Ik kan nog begrijpen dat ik moet betalen voor het verbruik tussen 1 juli 2009 en de maand november 2009.'*

Sibelga voegde eraan toe: *'De opgegeven jaren kloppen niet; het gaat eigenlijk om verbruik tussen juli 2008 en november 2008. Bijgevolg kan niet worden betwist dat zij energie heeft verbruikt vóór de plaatsing van de nieuwe meter en vóór ze een contract bij een leverancier heeft getekend; wat ze in november 2008 heeft gedaan.'*

Op 8 december 2008 werd de meter opgenomen bij de meterstand 11.319. De laatste opname van 20 december 2005 gaf een meterstand van 10.777. Dit betekent niet dat het verbruik werd geregistreerd sinds 20 de-

cember 2005. Dit verbruik kan zijn geregistreerd vanaf december 2007 of vanaf de maand juli 2008.

Anderzijds vertoonde de meter geen enkele anomalie op het ogenblik van de opname. Er werd een werkbom opgemaakt ter gelegenheid van de vervanging van de gasmeter op 8 december 2008, alsook een bestek dat werd ondertekend door mevr. F. (...) Daarin wordt de opgenomen meterstand duidelijk vermeld.

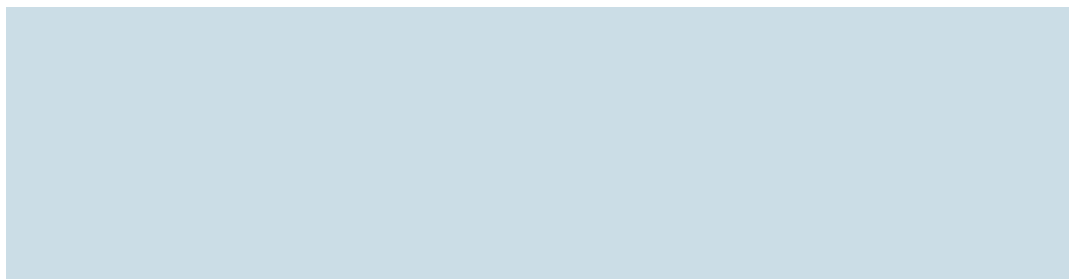
Er staat ook vermeld dat er een opname van meterstand is verricht op 1 december 2006; die stand is dezelfde als bij het afsluiten van de meter in december 2005, nl. '10.777'.

Sibelga voegde er nog de volgende punten aan toe:

1. *Elk energieverbruik zonder leverancier en zonder medeweten van de distributienetbeheerder (DNB) is onregelmatig, (...) Het is onregelmatig in die zin dat het niet in overeenstemming is met de regels van de vrijgemaakte markt zoals bepaald door de toepasselijke federale en gewestelijke reglementeringen.*

Het slachtoffer van dit onregelmatige verbruik is niet de klant die energie verbruikt zonder ervoor te betalen (...) Het slachtoffer van dit verbruik is 'in de eerste plaats' de DNB (die dat verbruik moet meenemen met de verliezen van energie die wel op zijn net vervoerd wordt maar niet aan een leverancier kan worden toegewezen) en vooral, aan het einde van de keten, alle verbruikers die wel een regelmatig leveringscontract hebben en aan wie de kosten van de netbeheerder (waaronder dit verlies) worden doorgerekend.

Sibelga voert zijn activiteit uit in het kader van zijn verantwoordelijkheden als DNB aangesteld door de Regering, in het belang van de marktwerking en van de verbruikers in het algemeen. Sibelga moet bijgevolg enerzijds proberen alle kosten verbonden aan dit verbruik te recupereren en anderzijds er alles aan doen om elk opzettelijk onregelmatig verbruik te ontraden.



We komen onze verbintenissen niet na indien we niet op deze manier zouden handelen.

2. Sibelga is echter volledig bereid om, in de mate dat dit gegrond is, een onderscheid te maken tussen dossiers waarin de goede trouw van een klant of een eventuele 'bug' die niet aan een klant kan worden toegeschreven, kan worden aangetoond, en de andere gevallen waarin de klant zijn verplichtingen opzettelijk niet is nagekomen of heeft geprobeerd zich eraan te onttrekken.

Voor die laatste dossiers (fraude of te kwader trouw verbruik buiten contract, met of zonder zegelbreuk), ziet Sibelga geen enkele reden om af te zien van de aanspraken om de volledige kosten voor dit ongeoorloofd verbruik terug te eisen voor alle jaren waarin dit heeft plaatsgevonden. Immers, krachtens artikel 2262bis van het Burgerlijk Wetboek, beschikt Sibelga over een termijn van 5 jaar vanaf de kennisname van het bestaan van een onrechtmatig verbruik en van de verantwoordelijke daarvan, om de volledige vergoeding van de door ons geleden schade te eisen. Bovendien kan een verbruik dat frauduleus of te kwader trouw gebeurt worden gekwalificeerd als energiediefstal, een strafbare inbreuk, waardoor wordt verhinderd dat de burgerrechtelijke rechtsvordering zou verjaren vóór de strafrechtelijke rechtsvordering.

3. Indien echter de goede trouw van de klant vaststaat, kan Sibelga toestaan dat deze niet wordt bestraft. Bijgevolg heeft Sibelga geen bezwaar om voor elk verbruiksjaar het tarief toe te passen dat tijdens het jaar in kwestie in voege was (...) en dat de CREG heeft goedgekeurd. Bovendien is Sibelga, voor dit verbruik zonder contract maar te goeder trouw, bereid om de aanspraken te beperken tot vijf jaar in het verleden, naar analogie met de verjaringstermijn die krachtens artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is op de facturen aan verbruikers die over een regelmatig opgesteld contract beschikken.

Om al die redenen bevestigt Sibelga dat het gebruikelijk tarief niet kan worden toegepast.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst is van oordeel dat Sibelga de plaats van de consument en zijn rechten omkeert.

Het is aan de distributienetbeheerder om in elk geval afzonderlijk en op grond van de feitelijke elementen van de zaak, na te gaan of het verbruik zonder contract al dan niet is begaan met het oogmerk om zichzelf of een derde, ten nadele van de distributienetbeheerder, een ongeoorloofd profijt te bezorgen.

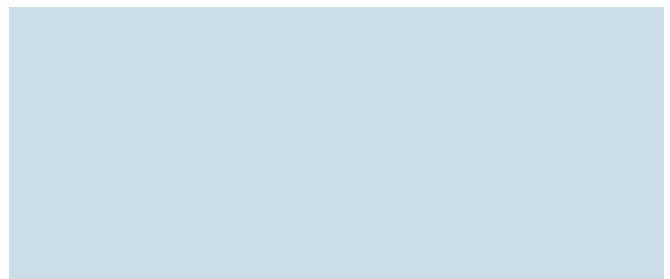
Het moet dus gaan om een opzettelijk georganiseerd onregelmatig verbruik, maar Sibelga legt de bewijsvoering bij de consument en levert geen of onvoldoende bewijzen van fraude of kwade trouw.

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met het antwoord van de CREG (Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas) aan Sibelga (referentie DIRP/GCA/NCO/kfe/11/119-2) van 28 april 2011, op de vraag tot onderzoek vanwege de Ombudsdienst voor Energie, die meent dat de vergoeding voor onrechtmatige afname van energie van het net ingevolge zegelbreuk of fraude Sibelga reeds toelaat om fraude- en zegelbreuktarieven toe te passen naar de meer gebruikelijke tarieven en tegelijk een voldoende ontradend effect te hebben voor potentiële fraudeurs.

De Ombudsdienst beveelt dus aan om het gebruikelijk tarief toe te passen op basis van het ministerieel besluit van 1 juni 2004 dat de maximumprijzen vaststelt die de distributienetbeheerders mogen factureren aan niet als residentieel beschermde klanten wier contract werd opgezegd, en dit voor het betrokken verbruiksjaar (20 december 2005 tot 1 december 2008).

Antwoord van de distributienetbeheerder

Wat betreft de organisatie van de bewijslast kan Sibelga de Ombudsdienst niet volgen wanneer de Ombudsdienst, zonder verdere toelichting, aangeeft dat Sibelga de plaats van de consument en zijn rechten omkeert.



Sibelga benadrukt nogmaals dat het hier gaat om een verbruik zonder leveringscontract, dit is een onregelmatig verbruik.

Als Sibelga het bewijs moet leveren van een verbruik zonder contract en van de omvang ervan, dan moet de verantwoordelijke van dit onregelmatig verbruik, die dus een inbreuk heeft gepleegd, elementen aanbrengen die zijn goede trouw bewijzen, elementen die rechtvaardigen dat hem, in plaats van het tarief 'vergoeding voor onrechtmatig verbruik', het gebruikelijke tarief wordt aangerekend.

In dit geval en na een nieuw onderzoek van het dossier heeft Sibelga echter beslist de aanbeveling te volgen en het betrokken verbruik niet langer te factureren tegen het 'zegelbreuktarief' dat van toepassing is op onrechtmatig verbruik, maar wel het gebruikelijk tarief toe te passen op de betrokken verbruiksperiode, dit is van 20 december 2005 tot 1 december 2008.

VERHUIS

Aanbeveling onvolledige verhuismelding (Luminus)

Omschrijving

Een mevrouw diende op 28 mei 2010 een woning te verlaten dat zij sinds begin mei 2010 bewoonde doordat het pand na brand in een aanpalende woning onbewoonbaar was geworden.

Mevrouw meldde dit telefonisch aan Luminus op 5 juli 2010. Luminus nam echter geen stappen om de levering stop te zetten totdat een andere leverancier het adres overnam.

Standpunt van de leverancier

Door het ontbreken van een verhuisdocument werd de levering echter pas stopgezet op 5 oktober 2010.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

Overwegende dat mevrouw vanaf 28 mei 2010 niet meer woonde te Mechelen aangezien het pand onbewoonbaar was na een brand in de aanpalende woning;

Overwegende dat mevrouw dit telefonisch meldde aan Luminus op 5 juli 2010;

Overwegende dat mevrouw dit schriftelijk nogmaals meldde op 28 juli 2010 en 5 oktober 2010;

Overwegende dat Luminus de facturatie slechts stopzette op 5 oktober 2010 nadat de levering werd overgenomen door een nieuwe leverancier;

Overwegende het Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de sociale openbaredienstverplichtingen in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt van 13 maart 2009 dat stelt:

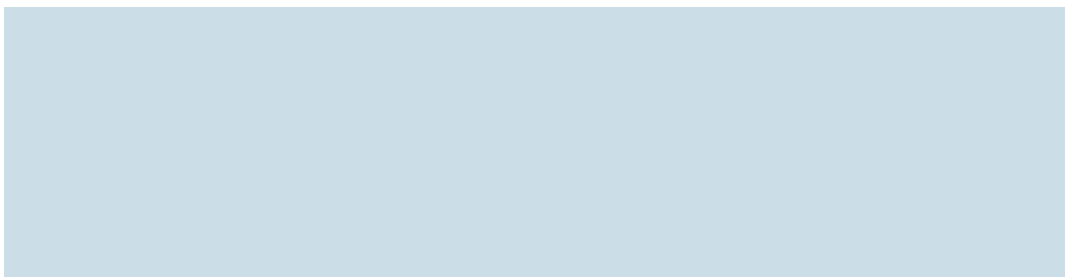
"§ 1. Nadat een huishoudelijke eindafnemer zijn leverancier inlicht over zijn verhuizing en die leverancier geen bericht van klant- en leverancierswissel heeft ontvangen van de leverancier van de nieuwe bewoner, meldt de leverancier binnen uiterlijk dertig kalenderdagen aan de netbeheerder of aan de aardgasnetbeheerder dat hij zijn levering op het oude adres van de huishoudelijke eindafnemer wil stopzetten binnen uiterlijk dertig kalenderdagen."

formuleert de Ombudsdienst voor Energie de volgende aanbeveling.

"Creditering van het verbruik en kosten voor de periode 4 augustus 2010 (dertig dagen na de eerste melding van de verhuis) tot 5 oktober 2010."

Antwoord van de leverancier

Luminus volgde de aanbeveling en heeft het openstaande saldo van 266,60 euro volledig afgeschreven. Mevrouw heeft niets aangerekend gekregen voor de periode dat zij verantwoordelijk was voor het verbruik op dit adres.



FACTURATIE

Aanbeveling nutteloze verplaatsingskosten (ORES)

Omschrijving

Mevrouw V. betwistte de kosten van een nutteloze verplaatsing die de distributienetbeheerder had gefactureerd.

Standpunt van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder ORES had aan de Ombudsdienst verklaard dat op 5 januari 2011 met hem contact werd opgenomen voor een aanvraag om herstelling voor een klant zonder stroom. In zijn databank was deze aanvraag geregistreerd als uitgaand van mevrouw V.

Een van de aangestelden van de distributienetbeheerder was dan op 5 januari 2011 naar de klant gegaan. Hij stelde dat de klant inderdaad geen stroom had, maar dit was te wijten aan een probleem met haar eigen differentieelschakelaar. Bijgevolg werden de kosten van de nutteloze verplaatsing aan de klant aangerekend op 28 februari 2011.

Deze factuur werd echter op naam van mevrouw V. naar het adres van de herstelling verzonden. Daar die laatste niet meer op dat adres woonde, werd een kopie van de factuur op 30 juni 2011 naar het nieuwe adres van de klant verstuurd.

De klant betwist de verplaatsingskosten en verklaarde dat ze nooit naar de hersteldienst had gebeld. Eigenlijk zou haar voormalige eigenares, mevrouw L., dit hebben gedaan.

De oproep werd echter geregistreerd op naam van mevrouw V. ORES bevestigde dat ze de facturatie op naam van mevrouw V. handhaafde en verklaarde dat zij aan de eigenares steeds kon vragen om tussen te komen in de betaling van deze factuur.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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

- 1) Het feit dat de facturatie van de nutteloze verplaatsing het gevolg is van een eenvoudig telefoongesprek met een aangestelde van het callcenter.
- 2) Het feit dat het telefoongesprek niet werd opgenomen.
- 3) Het ontbreken van een formeel bewijs dat dit telefoongesprek wel degelijk werd gevoerd door mevrouw V.
- 4) De definitie van het bewijs, nl. *het aantonen van het bestaan van een feit, een staat, een omstandigheid of een verbintenis. Dit aantonen komt toe aan de partij die zich beroept op dit feit of deze verbintenis waarvan ze beweert schuldeiser te zijn* (artikel 1315 van het Burgerlijk Wetboek).

De Ombudsdienst voor Energie heeft aldus aanbevolen om de kosten van de nutteloze verplaatsing te annuleren.

Antwoord van de distributienetbeheerder

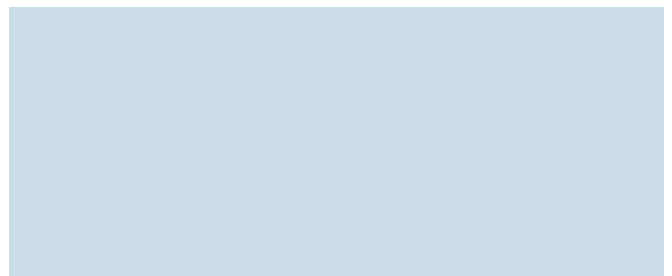
De distributienetbeheerder ORES heeft gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling en heeft de betwiste factuur geannuleerd.

PRIJZEN/TARIEVEN

Aanbeveling retroactieve toekenning sociaal tarief LUMINUS

Omschrijving

De heer L. voldeed tot en met mei 2010 aan de voorwaarden voor het sociaal tarief. Tengevolge een beslissing van de FOD Sociale Zekerheid, DG Personen met een handicap, kwam dit recht te vervallen. De heer L. was het niet eens met deze beslissing en startte een gerechtelijke procedure om de beslissing aan te vechten. De rechtbank oordeelde in oktober 2011 in zijn voordeel. Het recht op een uitkering diende met terugwerkende kracht te worden rechtgezet tot mei 2010.



Bijgevolg voldeed de heer L. opnieuw aan de voorwaarden om te genieten van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit.

De heer L. ontving een attest van de FOD Sociale Zekerheid, DG Personen met een handicap dat dienstig is om de leverancier in de mogelijkheid te stellen het sociaal tarief toe te passen. De heer L. bezorgde dit attest aan zijn leverancier met het verzoek om het sociaal tarief toe te passen met terugwerkende kracht tot in mei 2010.

Standpunt leverancier

Luminus deelt de Ombudsdienst mee: "De beslissingsdatum op het attest is 30/11/2011, zodat volgens de afsprakennota de toepassing van het sociaal tarief dan geldig is vanaf 01/10/2011 (Vademecum, versie 1 mei 2012, pg. 108 – 109).

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst stelt vast dat LUMINUS verwijst naar een afsprakennota tussen verschillende overheidsdiensten en verschillende leveranciers ("Vademecum, versie 1 mei 2012").

Deze afsprakennota heeft evenwel geen wettelijke of reglementaire basis, gelet op artikel 6, 4de lid, van de Programmawet van 27 april 2007 dat stelt dat:

"Niettegenstaande de automatische toepassing van de maximumprijzen voor de levering van elektriciteit en aardgas, dienen de leveranciers de attesten te aanvaarden waarmee de eindafnemers bewijzen dat ze tot één van de in artikel 4 bedoelde categorieën behoren."

Noch bepaalt het Ministerieel Besluit van 30 maart 2007 dat het recht op sociaal tarief slechts van toepassing zou zijn vanaf "de datum van de beslissing" of vanaf de eerste dag van het kwartaal waarin de beslissing van de FOD Sociale Zekerheid werd genomen.

Aan deze regeling werd pas een reglementaire basis ge-

geven op voorstel van de CREG, bij Koninklijk Besluit van 29 maart 2012 tot vaststelling van de regels voor het bepalen van de kosten van de toepassing van de sociale tarieven door de elektriciteitsbedrijven en de tussenkomstregels voor het ten laste nemen hiervan, dat, samen met de attesten in bijlage 2 ervan, in werking is getreden vanaf 1 april 2012.

De Ombudsdienst stelt evenwel vast dat ook aan de wettelijke basis van dit Koninklijk Besluit kan worden getwijfeld gelet op de voormelde bepalingen van artikel 6 van de Programmawet van 27 april 2007 en het Ministerieel Besluit van 30 maart 2007.

De Ombudsdienst is bovendien van oordeel dat rechtzettingen van facturen in het voordeel van de consument retroactief kunnen doorgevoerd worden wanneer zij door de consument aan de leverancier of de netbeheerder worden medegedeeld in de periode van vijf jaar vanaf de vervaldatum van de factuur waarin de fouten inzake facturatie gebeurden.

Een termijn van vijf jaar retroactiviteit kan als redelijk en objectief worden aangemerkt.

De Ombudsdienst formuleerde dan ook de volgende aanbeveling:

"Luminus past het sociaal tarief toe rekening houdende met de datum van de opening van het recht op sociaal tarief, i.c. 1 mei 2010."

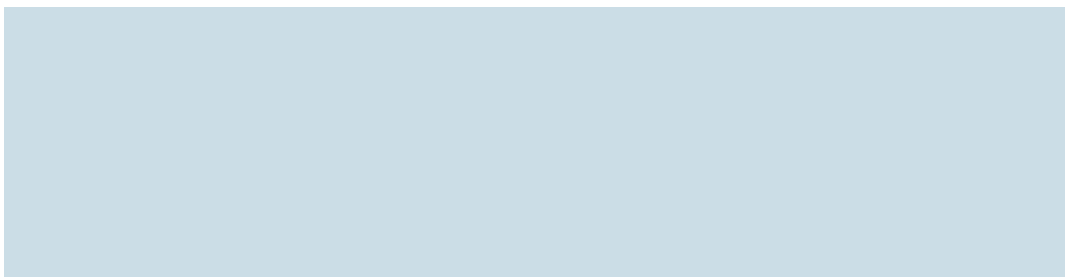
Antwoord van leverancier

Als antwoord op de aanbeveling heeft LUMINUS het sociaal tarief toegepast met terugwerkende tot april 2010.

Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst signaleerde deze problematiek voor nuttig gevolg tevens aan :

- de Federale Ombudsdienst
- de CREG



- de FOD Sociale Zekerheid, DG Personen met een Handicap
- de FOD Economie, DG Energie

LEVERANCIERSWISSEL

Aanbeveling verbrekingsvergoeding (Lampiris)

Omschrijving

Een klant schakelde op 1 januari 2012 over van Lampiris naar een nieuwe leverancier. Bij deze overschakeling kreeg de klant een schadevergoeding ten bedrage van 75 euro aangerekend.

De klant betwistte deze aanrekening aangezien ze van mening was dat ze nooit op de hoogte werd gebracht van de opzegtermijn en de verlenging van haar contract.

Standpunt van de leverancier

Lampiris was van mening dat het zijn contractuele verplichtingen was nagekomen en dat de nieuwe leverancier de leverancierswissel niet op de correcte datum had uitgevoerd, waardoor de aangerekende verbrekingsvergoeding terecht was.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

Overwegende dat het contract van de klant bij Lampiris 30/09/2010 als einddatum had en dat dit contract door Lampiris stilzwijgend werd verlengd tot 30/09/2011;

Overwegende dat de klant in het kader van een groepsaankoop is overgestapt naar een andere leverancier op 01/01/2012 aangezien Lampiris haar geen informatie heeft medegedeeld over de mogelijkheid tot opzegging van de overeenkomst bij de stilzwijgende verlenging ervan. Op de factuur van 09/08/2011 van Lampiris staat immers het volgende vermeld aangaande de stilzwijgende verlenging van het contract:

"Uw initiële contractduur loopt af binnen 60 dagen. De tarieven die van toepassing zullen zijn bij de her-nieuwing van uw contract, kan U raadplegen op onze

website www.lampiris.be of vraag inlichtingen aan ons callcenter";

Overwegende dat er een schadevergoeding werd aangerekend aan de klant door Lampiris wegens vroegtijdige opzegging van het contract;

Overwegende dat Lampiris de verbintenissen van het Consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' niet heeft nageleefd, dat in artikel V.5. het volgende bepaalt:

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

Overwegende dat Lampiris in ondergeschikte orde verwijst naar de nieuwe leverancier en zijn switchverplichtingen zoals vermeld in het Consumentenakkoord, hetgeen evenwel geen afbreuk kan doen aan de contractuele- en communicatieverplichtingen van Lampiris zoals voorzien in het Consumentenakkoord;

De Ombudsdienst voor Energie beval Lampiris dan ook aan om de aangerekende schadevergoeding te crediteren.

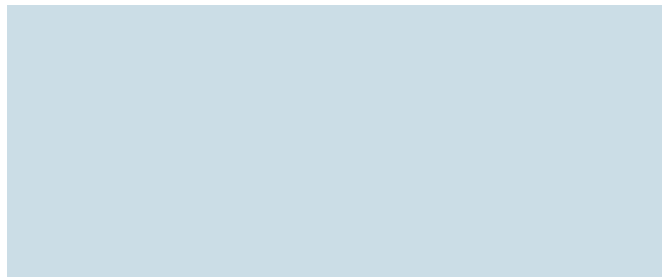
Antwoord van de leverancier

Lampiris volgde de aanbeveling en heeft de aangerekende verbrekingsvergoeding geannuleerd.

Aanbeveling verbrekingsvergoeding door telefonisch afgesloten contract (Luminus)

Omschrijving

Een klant ging bij Luminus een tijdelijk contract aan om haar werfkast van elektriciteit te kunnen voorzien. Bij



de plaatsing van haar elektriciteitsmeter besloot ze om een contract aan te gaan bij een voordeligere leverancier. Hierdoor rekende Luminus haar een verbrekingsvergoeding ten bedrage van 75 euro aan.

De klant was echter van mening dat ze een contract van onbepaalde duur had aangegaan en nooit een contract van bepaalde duur had getekend. Ze betwistte het aangerekende verbruik dan ook niet, enkel de aangerekende schadevergoeding.

Standpunt van de leverancier

Luminus was van mening dat een telefonische overeenkomst voor een nieuwe aansluiting een geldig contract was.

Luminus was tevens van mening dat de klant haar voorschotfacturen betaalde en dat dit gold als een stilzwijgende aanvaarding van de overeenkomst.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

Overwegende dat de klant bij de afloop van de werken is overgestapt naar een andere leverancier vanuit de gedachte een contract van onbepaalde duur te hebben;

Overwegende dat Luminus hierbij een schadevergoeding ten bedrage van 75 euro heeft aangerekend met de opmerking dat de klant een contract "Actief 2 jaar" met einddatum 21 februari 2013 heeft afgesloten;

Overwegende dat er op de bevestiging van het contract door Luminus geen datum en wijze van sluiting van het contract staat vermeld;

Overwegende dat de klant dit contract nooit schriftelijk heeft bevestigd;

Overwegende dat de Gedragscode voor "verkoop buiten de onderneming" en "verkoop op afstand", die een aanvulling vormt op de Wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, in artikel III.b het volgende bepaalt:

"Bijzondere bepalingen inzake een verkoop via de telefoon:

De consument moet dit contract uitdrukkelijk en schriftelijk bevestigen. Het overschakelen naar een andere leverancier of verandering van contract, behalve indien de oorspronkelijke duurtijd en de essentiële voorwaarden niet wijzigen (met uitzondering van een prijsvermindering), bij dezelfde leverancier zonder schriftelijke verleende bevestiging van de consument is verboden. Het voorwerp van de toestemming moet hierbij precies zijn bepaald. De schriftelijke bevestiging van de consument kan via de post, e-mail, fax of een andere duurzame drager aan de leverancier worden overgemaakt. Het contract is pas bindend en de switch mag pas plaatsvinden na de schriftelijke bevestiging en na afloop van de verzakingstermijn van 7 werkdagen dat ingaat na de schriftelijke bevestiging van de consument met het contract."

Overwegende dat Luminus van mening is dat het betalen van voorschotfacturen "geldt als een stilzwijgende aanvaarding van de overeenkomst" ;

Overwegende dat de klant enkel de schadevergoeding betwist en niet betwist om het gemaakte verbruik aan Luminus te betalen;

Op basis van bovenstaande argumenten beval de Ombudsdienst aan Luminus aan om de aangerekende schadevergoeding te annuleren.

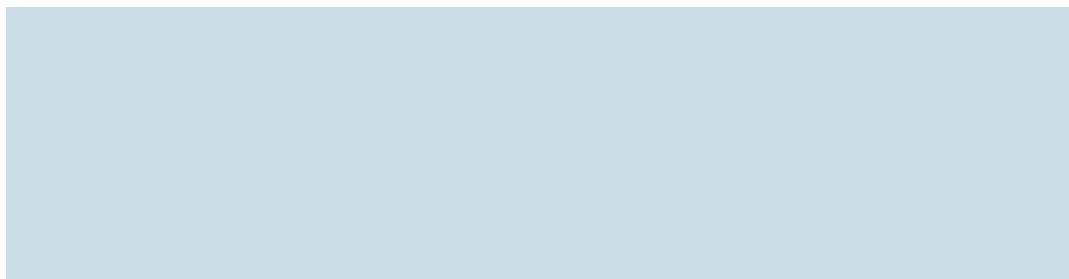
Antwoord van de leverancier

Luminus volgde de aanbeveling en is overgegaan tot de annulatie van de schadevergoeding.

Aanbeveling onterechte overname, de zogenaamde "mystery switch" (OCTA+)

Omschrijving

De heer D. betwistte zijn contract bij zijn energieleverancier. Hij verklaarde dat hij zijn energieleverancier



in kennis had gesteld van de fout in zijn contract met betrekking tot het leveringspunt. De klager wenste het saldo niet te betalen voor een leveringspunt dat niet op hem van toepassing is.

Standpunt van de leverancier

De energieleverancier OCTA+ had de Ombudsdienst kennis gegeven van het feit dat hij via zijn website een inschrijving op naam van de heer D. had ontvangen voor de levering van elektriciteit op het adres X-straat nr. 185 en dit vanaf 19 september 2011. Het leveringsadres en de in de inschrijving gebruikte EAN-code stemden voor 100% overeen met de gegevens op de factuur.

Op 22 september 2011 echter, nadat de energielevering op dit adres was gestart, had de heer D. aan OCTA+ gemeld dat hij bij zijn inschrijving een verkeerd leveringsadres had opgegeven. Daarop had OCTA+ aan de vorige leverancier van het betrokken adres gevraagd om er de levering zo snel mogelijk te hervatten, wat ook is gebeurd op 5 oktober 2011.

Dit betekende dus dat OCTA+ op het adres X-straat nr. 185 energie had geleverd van 19 september 2011 tot 5 oktober 2011 en dit op verzoek van de heer D.

De klant had de fout gemeld met een e-mailbericht van 18 september 2011, maar volgens OCTA+ was het op dat ogenblik niet meer mogelijk het verzoek tot overgang te annuleren. Om deze reden had OCTA+ de Mystery Switch-procedure gelanceerd, als gevolg waarvan de vorige leverancier van het foute leveringspunt de leveringen op dat punt had hernomen op 5 oktober 2011.

OCTA+ was van mening dat, wanneer de klant het bestelformulier op haar website invult en daarbij al zijn gegevens vermeldt en wanneer hij, om zijn bestelling te registreren, uitdrukkelijk op een tab moet klikken ter bevestiging van het feit dat hij kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden en ze heeft aanvaard,

zijn akkoord gemakkelijk kan worden aangetoond zodat een met de hand aangebrachte handtekening niet noodzakelijk is, voor zover de bevestiging is verzonden.

OCTA+ handhaafde dus de betaling van het onbetaald saldo van 31,92 euro.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met wat volgt:

1) *Het feit dat de algemene voorwaarden (2.1.2) van OCTA+ bepalen: 'Ingeval de Overeenkomst tot stand is gekomen op afstand (telefonisch, via mailing, via internet of elke andere manier van verkoop op afstand) en elke Overeenkomst die buiten de onderneming is afgesloten, komt de Overeenkomst tot stand op de dag waarop OCTA+ de getekende Overeenkomst van de klant ontvangt. Ingeval een Overeenkomst op afstand of buiten de onderneming wordt afgesloten, hebben de Partijen het recht om binnen de 14 werkdagen na het afsluiten ervan, per aangetekende brief af te zien van deze Overeenkomst, zonder afbreuk te doen aan de openbare dienstverplichtingen die OCTA+ moet respecteren.'*

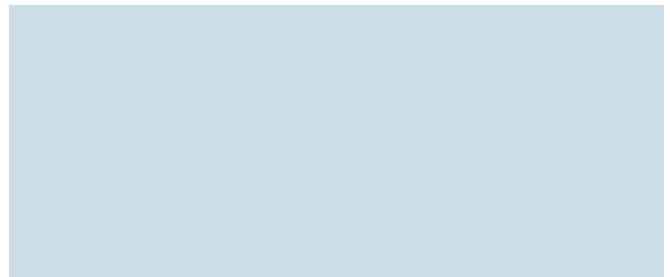
2) Het feit dat de bevestiging van het contract dateert van 15 september 2011.

3) Het feit dat de heer D. op 18 september 2011 een e-mail heeft verzonden om kennis te geven van de fout in het leveringscontract.

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie de vernietiging van de factuur voor een bedrag van 31,92 euro aanbevolen.

Antwoord van de leverancier

De energieleverancier OCTA+ heeft een gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling en heeft het betwist bedrag gecrediteerd.



RECHTZETTINGEN

Aanbeveling rechtzetting te laag geschatte meterstanden (Infrax)

Omschrijving

Een klant ontving op 11 mei 2011 een correctiefactuur en een jaarafrekening van aardgas van zijn energieleverancier. Op deze facturen werd hem voor de periode van 31 maart 2009 tot 21 maart 2011 een verbruik aangerekend ten bedrage van 3.781,66 euro. De klant betwistte nu de hoge verbruikscijfers voor deze periode.

Aangezien de leverancier de facturen diende op te maken aan de hand van de meetgegevens die het van de netbeheerder ontving, vroeg de Ombudsdienst een overzicht van de meetgegevens aan Infrax. We hebben volgend overzicht mogen ontvangen:

opnamedatum	meterstand	verbruik (m ³)	opnamereden	opnamesoort
2/06/2007	44729		klantwissel	via leverancier
14/03/2008	46238	1509	periodieke opname	berekend
30/03/2009	48194	1956	periodieke opname	berekend
9/04/2010	58051	9857	periodieke opname	berekend
21/03/2011	62229	4178	periodieke opname	klant - telefonisch

“De meterstand aardgas van 9/4/2010 werd oorspronkelijk berekend met meterstand 50.149 m³, maar werd op 23/3/2011 aangepast naar 58.051 m³, op basis van de periodieke opname van 21/3/2011.”

De Ombudsdienst voor Energie merkte hierbij op dat de meterstanden al vanaf 2007 niet door de netbeheerder werden opgenomen en dat de oorspronkelijke meterstanden in 2008, 2009 en 2010 te laag werden geschat. De Ombudsdienst voor Energie verzocht Infrax bijgevolg om de geschatte meterstanden te herschatten op basis van het gekende verbruik voor de periode van 2 juni 2007 tot 21 maart 2011 en hierbij rekening te houden met de rechtzettingstermijnen zoals bepaald in het Technisch Reglement Distributie Aardgas (Vlaams Gewest).

Standpunt van de distributienetbeheerder

Infrax ging niet op dit verzoek in en was van mening dat de klant “te kwader trouw” had gehandeld, daar deze had nagelaten om de meterstanden te laten noteren of zelf te noteren en over te maken.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

Overwegende dat Infrax op basis van de door de klant doorgegeven meterstanden op 21 maart 2011 enkel een herschatting deed van de meterstand van 9 april 2010;

Overwegende dat Infrax van mening is dat de klant te kwader trouw heeft gehandeld doordat hij “heeft nagelaten om de meterstand te laten noteren of zelf te noteren en deze over te maken”;

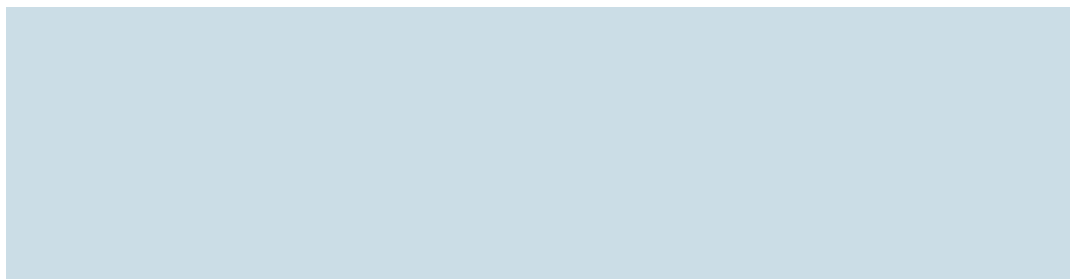
Overwegende dat de Ombudsdienst van mening is dat artikel V.3.6.2 van het Technisch Reglement Distributie Aardgas versie 4 december 2009 van toepassing is inzake herberekeningen, dat het volgende bepaalt:

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

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

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

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



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

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

- *De rechtzetting of inbreng kan, behoudens kwade trouw, maximaal plaatsvinden voor een periode van twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname;*
- *De rechtzetting of inbreng moet gedaan worden volgens de schattingsregels zoals bepaald in Afdeling V.3.6;”*

De Ombudsdienst beval Infrax dan ook aan om de meterstanden van 30 maart 2009 en 9 april 2010 te herschatten op basis van de door de klant doorgegeven meterstand op 21 maart 2011 en het verschil in verbruik tussen de initieel geschatte meterstand op 30 maart 2009 en de herschatte meterstand op 30 maart 2009 te crediteren.

Antwoord van de distributienetbeheerder

Infrax heeft de aanbeveling gevolgd en heeft de volgende aanpassingen uitgevoerd:

opnamedatum	meterstand	verbruik (m³)	verbruik (kWh)	opnamereden	opnamesoort
2/06/2007	44729			klantwissel	vialeverancier
14/03/2008	46238	1509		periodieke opname	berekend
30/03/2009	52882	1956	19879	periodieke opname	berekend
9/04/2010	57609	4727	47350	periodieke opname	berekend
21/03/2010	62229	4620	45914	periodieke opname	klant-telefonisch

Aanbeveling werking van de meter en regularisatiefactuur (AIESH)

Omschrijving

Mevrouw F. was op 1 december 2008 verhuisd. Veertien maanden later ontving ze een afrekeningsfactuur voor een bedrag van 5.511,89 euro, gerechtvaardigd door een hoog verbruik. Mevrouw F. nam contact op met distributienetbeheerder AIESH om inzicht te krijgen in de situatie. Een aangestelde kwam op 12 februari 2010 ter plaatse en verving onmiddellijk de meter zonder over te gaan tot enige analyse of ijking (opgegeven meterstanden: 699.410,9 overdag en 385.396,4 's nachts). Er werd geen enkele correctie van het verbruik geregistreerd en Electrabel handhaafde zijn facturatie. De voorschotten werden zelfs verhoogd (120,00 euro).

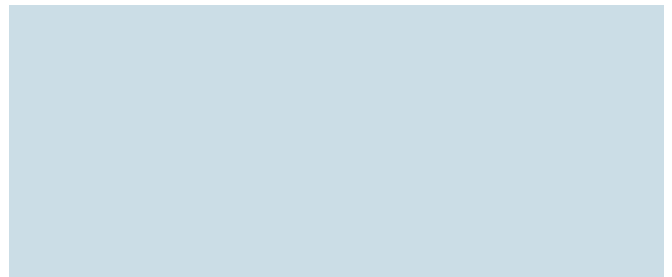
Standpunt van de distributienetbeheerder

In een brief van 3 augustus 2010 schreeft AIESH dat de meterstanden werden opgenomen bij de vervanging van de meter (foto tot staving), maar dat de juistheid van die gegevens en de goede werking van de meter niet langer konden worden gecontroleerd daar de meter werd vernietigd. AIESH bleef bij zijn standpunt met betrekking tot het verbruik en rechtvaardigde dit verbruik door de aanwezigheid van in de woning aangesloten elektrische radiatoren.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst stelt vast dat mevrouw F. aan AIESH haar verbazing had laten kennen over haar hoge verbruik en een mogelijk defect van de meter.

De Ombudsdienst verwijst dus naar de artikelen 115 en volgende en naar de artikelen 185 en volgende van het technisch reglement voor het beheer van de elektriciteitsdistributienetten in het Waals Gewest en de toegang daartoe, die bepalen dat 'in geval van twijfel, de distributienetbeheerder de conformiteit van de aansluiting en van de installaties van de gebruiker van het distributienet mag onderzoeken en evalueren'.



In deze zaak werden deze bepalingen niet in acht genomen en werd de voorziene procedure van ijking en controle niet gevolgd, maar werd de meter onmiddellijk vervangen. Het is dus onmogelijk enig bewijs te leveren van de goede of slechte werking van de meter. De Ombudsdienst oordeelt dat de bewijslast niet ten laste van de gebruiker kan vallen en dat de gebruiker de negatieve gevolgen van dit ontbreken van bewijs redelijkerwijze niet kan ondergaan.

De Ombudsdienst verwijst ook naar artikel 4 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, dat bepaalt dat de consument, de eindgebruiker – en meer bepaald de private gebruiker – het recht heeft ‘de behoorlijke en nuttige informatie [te verkrijgen] betreffende de belangrijkste kenmerken van het product [...], rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan informatie en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorzienbare gebruik’. In deze zaak is de ‘behoorlijke informatie’ de meetgegevens die hij moet kunnen controleren zo hij dat wenst.

Krachtens artikel 212 van het technisch reglement kan men besluiten dat de meetgegevens in deze zaak niet betrouwbaar zijn. Hetzelfde artikel bepaalt in zijn eerste paragraaf dat indien de distributienetbeheerder niet kan beschikken over reële meetgegevens of wanneer de beschikbare resultaten niet betrouwbaar of onjuist zijn, die meetgegevens in het validatieproces worden vervangen door billijke waarden op basis van objectieve en niet-discriminerende criteria.

In zijn 2de paragraaf bepaalt hetzelfde artikel 212 dat de onbetrouwbare of onjuiste gegevens worden gecorrigeerd op basis van één of meer schattingsprocedures, zoals redundante metingen of andere meetresultaten waarover de betrokken distributienetgebruiker beschikt of nog een vergelijking met de gegevens van een periode die als gelijkwaardig wordt beschouwd.

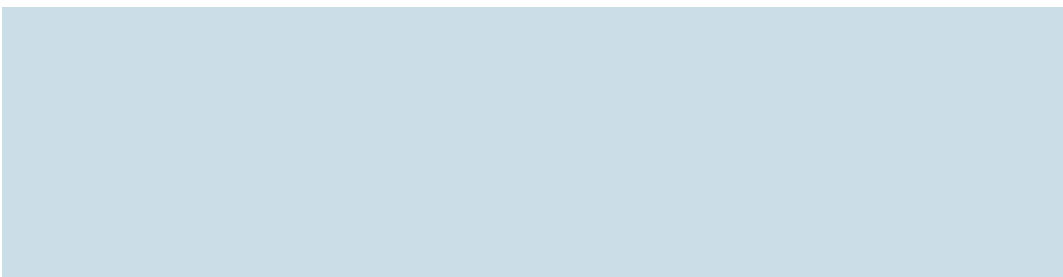
De Ombudsdienst heeft ook rekening gehouden met de verbruiksantecedenten van mevrouw F. (vanaf de vervanging van de meter), waaruit een veel lager verbruik blijkt dan het verbruik dat werd gefactureerd voor de periode die het voorwerp is van de betwiste factuur.

De Ombudsdienst voor Energie beveelt aan om het verbruik te corrigeren voor de periode gaande van 2 december 2008 tot 12 februari 2010 en dit op basis van de verbruiksantecedenten die werden geregistreerd bij het vervangen van de meter.

De Ombudsdienst vraagt ook dat deze informatie zou worden gevalideerd en onverwijld aan de leverancier zou worden bezorgd opdat deze laatste de gebruikelijke rechtzettingen zou uitvoeren.

Antwoord van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder is uiteindelijk ingegaan op dit verzoek en heeft de nieuwe meterstanden aan de leverancier bezorgd met het oog op het rechtzetten van de factuur.



➔ NIET- GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

AFNAME ZONDER CONTRACT

Aanbeveling sociaal tarief en tarief 'fraude' (Sibelga)

Omschrijving

De heer K. betwistte het fraudetarief dat de distributienetbeheerder SIBELGA toepaste. Daar hij voldeed aan de voorwaarden om het sociaal tarief te genieten, wenste hij dat dit sociaal tarief op hem werd toegepast.

Standpunt van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder SIBELGA liet aan de Ombudsdienst weten dat er geen enkel document kon worden voorgelegd dat het bewijs levert van de eventuele ondertekening van een contract voor het geregistreerd verbruik (dat eventueel zou rechtvaardigen dat het gebruikelijk tarief op hem wordt toegepast in plaats van het tarief *'vergoeding voor op onrechtmatige manier afgenomen elektrische energie'*).

Er was hier wel degelijk sprake van verbruik zonder leveringscontract, d.i. onrechtmatig verbruik.

Het was dus volkomen gerechtvaardigd het tarief *'vergoeding voor op onrechtmatige manier afgenomen elektrische energie'*, goedgekeurd door de CREG, toe te passen op het totaal van dit onrechtmatig verbruik zonder contract.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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

- 1) Het feit dat de distributienetbeheerder de plaats van de consument en zijn rechten omkeert.
- 2) Het feit dat fraude zowel in burgerlijke als in straf-

zaken wordt gedefinieerd als *'een handeling die werd gesteld met gebruik van oneerlijke middelen die tot doel hebben op slinkse wijze toestemming te verkrijgen, een onterecht materieel of moreel voordeel te verkrijgen of gerealiseerd met de bedoeling aan de uitvoering van de wetten te ontkomen'*.

3) Het feit dat er sprake moet zijn van opzettelijk onrechtmatig verbruik om het tarief 'fraude' te kunnen toe-
passen.

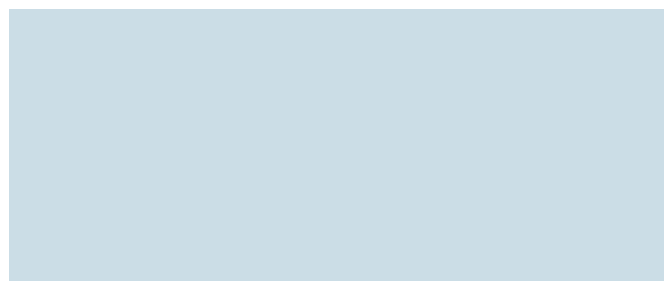
4) Het feit dat de distributienetbeheerder deze bewijslast bij de consument legt en geen of onvoldoende bewijzen van fraude of kwade trouw naar voren brengt.

5) Het antwoord van de CREG (Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas) aan Sibelga (referte DIRP/GCA/NCO/kfe/11/119-2) van 28 april 2011, volgend op de vraag tot onderzoek vanwege de Ombudsdienst voor Energie, die meent dat de vergoeding voor onrechtmatig energieverbruik ingevolge zegelbreuk of fraude het voor Sibelga mogelijk maakt het tarief voor fraude en zegelbreuk aan te passen naar de meer gebruikelijke tarieven en tegelijk een voldoende ontradend effect te hebben voor potentiële fraudeurs.

6) De verjaring door verloop van 5 jaar zoals gewoonlijk aangenomen in de energiesector en dit op basis van de arresten van het Grondwettelijk Hof van 19 januari 2005 en 17 januari 2007 en het arrest van 25 januari 2010 van het Hof van Cassatie.

7) Het verkrijgen, door de klager, van het specifiek sociaal tarief voor gas en elektriciteit op basis van de beslissing van 17 december 2004 van de Directie-generaal Personen met een handicap van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid.

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie de toepassing aanbevolen van de verjaring door verloop van 5 jaar (verbruik vanaf oktober 2006) en anderzijds de toepassing van het specifiek sociaal tarief op het betrokken



verbruiksjaar (van 27 oktober 2006, meterstand van 29.728 op 28 juni 2011, meterstand van 33.452).

Antwoord van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder SIBELGA heeft geen gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling.

Volgens hem lijkt het vreemd om de heer K. als een consument te beschouwen en daaruit gevolgen te trekken met betrekking tot de rollen en de rechten die hij daaruit, in die hoedanigheid, kan halen.

De elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is zodanig georganiseerd dat Sibelga alleen elektriciteit mag leveren in de gevallen waarin de gewestelijke reglementering strikt voorziet, meer bepaald de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Daaruit volgt dat de relatie die Sibelga met 'consumenten' zou kunnen onderhouden, zeker geen betrekking kan hebben op de gevallen waarin er elektriciteit van haar net wordt afgenomen buiten de gevallen waarin de voornoemde ordonnantie van 19 juli 2001 strikt voorziet.

Een consument moet dus worden beschouwd als een persoon die producten koopt die op de markt zijn gebracht. De elektriciteit die buiten de wettelijk voorziene gevallen van het net van Sibelga wordt afgenomen, kan niet worden beschouwd als een product dat op de markt is gebracht. Het tegendeel zou neerkomen op de overweging dat Sibelga een inbreuk begaat op de voornoemde ordonnantie van 19 juli 2001, wat men niet redelijkerwijze kan volhouden.

Sibelga betwist niet dat, in haar betrekkingen met de eindafnemers, de juridische relatie die tot stand komt van reglementaire aard is. Dit kan echter op geen enkele wijze gevolgen hebben met betrekking tot het ontbreken van een relatie met een persoon die onrechtmatig

energie verbruikt. De reglementaire relatie en het consumentenrecht kunnen er niet toe leiden dat een persoon wordt beschermd die handelt met inbreuk op de wettelijke en reglementaire regels.

De heer K. kan dus niet als een consument worden beschouwd. Volgens ons is het dan ook in rechte en in feite verkeerd om deze kwestie op het niveau van de plaats van de consument en zijn rechten te plaatsen.

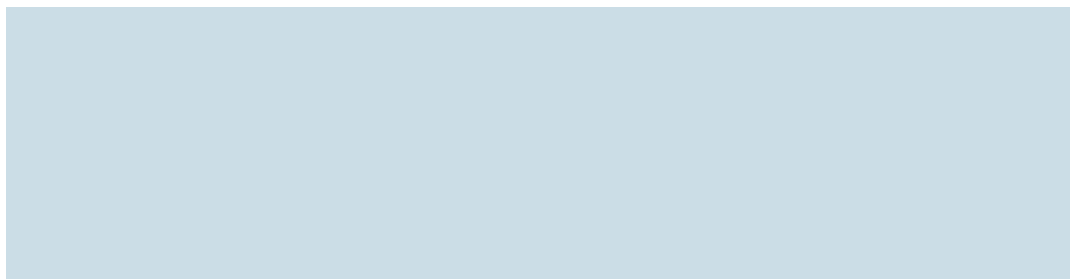
Het feit dat de heer K. het specifiek sociaal tarief voor gas en elektriciteit heeft verkregen, heeft geen impact op deze analyse.

Immers, terwijl Sibelga niet betwist dat de heer K. dit specifiek sociaal tarief kan hebben verkregen, gaf niets hem echter de toelating de zegels te verbreken die Sibelga op zijn meter had aangebracht en elektriciteit te verbruiken buiten het kader van eender welke contractuele relatie en, zoals erop werd gewezen, buiten het wettelijk en reglementair kader van de energiemarkt.

Uit het bovenstaande volgt dat de heer K. op onrechtmatige wijze energie heeft verbruikt.

Bijgevolg kan er geen toepassing worden gemaakt van de verjaring door verloop van vijf jaar zoals bedoeld in artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek. Deze bepaling is immers alleen van toepassing in het geval van een regelmatig contractuele relatie. Zulks is hier niet het geval.

Integendeel, daar Sibelga handelt in het kader van de recuperatie van zijn schade, moet het artikel 2262bis van het Burgerlijk Wetboek worden toegepast. Krachtens deze bepaling 'verjaren alle rechtsvorderingen tot vergoeding van schade op grond van buitencontractuele aansprakelijkheid door verloop van vijf jaar vanaf de dag volgend op die waarop de benadeelde kennis heeft gekregen van de schade of van de verzwarende ervan en van de identiteit van de daarvoor aansprakelijke persoon'. Bijgevolg kan Sibelga het geheel van zijn



schade vorderen en dit binnen de vijf jaar die volgen op de dag waarop hij kennis heeft gekregen van zijn schade en van de identiteit van de verantwoordelijke persoon.

De rechtspraak van het Grondwettelijk Hof en van het Hof van Cassatie heeft zeker geen betrekking op het geval van onregelmatig energieverbruik. Deze rechtspraak doet hier dus niet ter zake.

Nu dit is uiteengezet, moet er nog worden bepaald welk tarief er op de heer K. moet worden toegepast.

Sibelga past strikt de tarieven toe die de CREG heeft goedgekeurd.

Sibelga kan niet anders dan op de situaties die haar worden voorgelegd de tarieven toe te passen die daarop van toepassing zijn. Er kan dus niet worden overwogen dat Sibelga voor een gegeven situatie een tarief toepast dat behoort tot een andere situatie.

Onder de door de CREG goedgekeurde tariefposten wijst Sibelga op het bestaan, onder de in deze zaak toepasbare tarieven 2011, van de post 'vergoeding voor onrechtmatig verbruik van elektriciteit (/MWh) ingevolge zegelbreuk' (403,00 euro) en de post 'vergoeding voor onrechtmatig verbruik van elektriciteit (/MWh) ingevolge fraude' (403,00 euro).

Bovendien past Sibelga het tarief toe dat wordt vastgesteld door het ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van elektriciteit aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie.

Dit sociaal tarief kan echter niet worden toegepast wanneer een persoon zegels verbreekt en bijgevolg energie verbruikt zonder dat Sibelga kennis heeft van het verbruik, zoals dit in deze zaak het geval was.

Het gebruikelijk tarief zoals bepaald door voornoemd

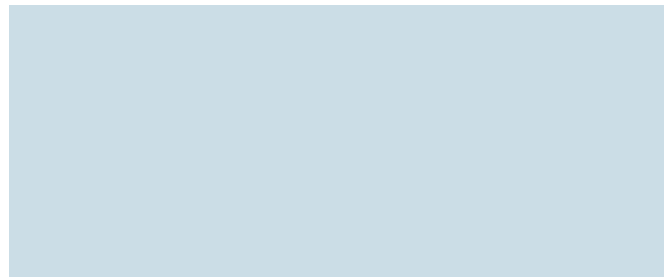
ministerieel besluit van 1 juni 2004 is niet van toepassing in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Krachtens de ordonnantie van 19 juli 2001 kan de netbeheerder aan een klant immers geen elektriciteit leveren wanneer die klant niet als een beschermde klant wordt erkend. Wanneer een leverancier beslist een contract te verbreken, moet hij aan de klant blijven leveren tot een nieuw contract wordt gesloten of tot de klant wordt erkend als een beschermde klant. Alleen in dit laatste geval is de distributienetbeheerder belast met de rol van noodleverancier.

Sibelga kan dus alleen het tarief toepassen zoals bepaald door het ministerieel besluit van 30 maart 2007 of een van de twee vergoedingen voor het onrechtmatig verbruik van elektriciteit.

In dit opzicht is er sprake van onrechtmatig verbruik wanneer de klant in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geen leveringscontract heeft of wanneer de klant niet is beschermd en door de distributienetbeheerder wordt bevoorradat in zijn hoedanigheid van noodleverancier.

Tevens valt op te merken dat artikel 20 van de ordonnantie van 19 juli 2001 bepaalt dat een standaardleverancier belast is met het bevoorraden van afnemers die, op 1 juli 2007, geen energieleverancier hebben gekozen. In dit geval is deze leverancier Electrabel.

Van twee zaken één. Ofwel heeft een afnemer een leverancier gekozen; in dit geval heeft hij een contract en neemt hij elektriciteit af overeenkomstig de wettelijke en reglementaire bepalingen. Ofwel heeft een afnemer geen leverancier gekozen en dan wordt hij bevoorradat door de standaardleverancier, met een regelmatig contract en na daarvan op de hoogte te zijn gebracht door de commerciële leverancier, Brugel of het OCMW. Desgevallend wordt de afnemer, in de ene of de andere situatie, erkend als een beschermd afnemer en dan wordt hij bevoorradat door Sibelga in zijn hoedanigheid van noodleverancier.



Buiten deze gevallen is er sprake van onrechtmatig energieverbruik.

Sibelga bewijst dan het bestaan van onrechtmatig verbruik en van de omvang daarvan.

Voor het overige komt het de persoon, die uit dit onrechtmatig verbruik voordeel haalt, toe om de elementen naar voren te brengen die getuigen van zijn goede trouw. Op basis van die elementen kan Sibelga het toepasbaar tarief verminderen. Het toepasbaar tarief wordt dan verminderd tot het bedrag dat gelijk is aan het gebruikelijk tarief. Sibelga past in geen geval, als zodanig, het gebruikelijk tarief toe dat wordt bepaald overeenkomstig het ministerieel besluit van 1 juni 2004.

In deze zaak legt de heer K. geen enkel document voor waaruit blijkt dat hij eventueel een contract heeft getekend voor het op deze EAN-code geregistreerd verbruik tussen 15 april 2002 en 28 juni 2011. Bovendien werd de betrokken EAN-code in de toegangsregisters van Sibelga beschouwd als zijnde verzegeld.

Geen enkel element laat toe om de heer K. in deze zaak te ontslaan van zijn verantwoordelijkheid.

Sibelga past dus voor het volledige verbruik van elektriciteit het tarief *‘vergoeding voor op onrechtmatige manier afgenomen elektrische energie’* toe.

Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst heeft erop gewezen dat het aan de distributienetbeheerder is om in elk geval afzonderlijk en op grond van de feitelijke elementen van de zaak na te gaan of het verbruik zonder contract al dan niet is begaan met het oogmerk om zichzelf of een derde, te nadele van de distributienetbeheerder, een onwettig voordeel te bezorgen.

Bij een burgerlijke betwisting betreffende te vergoeden schade is de *“bewijslast met betrekking tot de fout, de schade en het oorzakelijk verband ten laste van degene*

die vraagt om te worden vergoed voor de door hem geleden schade (artikel 1315 van het B.W.).”

De Ombudsdienst voor Energie verwijst ook naar het antwoord van de CREG (Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas) aan Sibelga (referte DIRP/GCA/NCO/kfe/11/119-2), die meent dat de vergoeding voor onrechtmatig verbruik ingevolge zegelbreuk of fraude het voor Sibelga mogelijk maakt het tarief voor fraude en zegelbreuk aan te passen naar de meer gebruikelijke tarieven en tegelijk een voldoende ontradend effect te hebben voor potentiële fraudeurs.

De Ombudsdienst blijft bijgevolg bij zijn standpunt zoals geformuleerd in zijn aanbeveling.

VERHUIS

Aanbeveling te lange aanrekening van het energieverbruik (Electrabel)

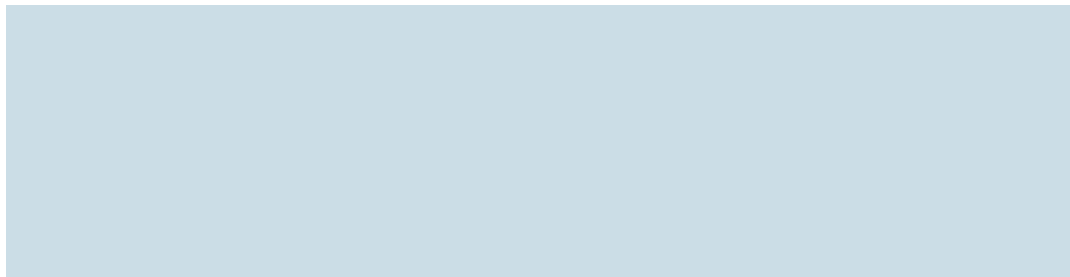
Omschrijving

Een klant verhuisde op 11 juni 2008. Vanaf deze datum had de klant eveneens geen toegang meer tot zijn oude woning. Op dezelfde datum vroeg de klant per brief aan Electrabel de stopzetting van zijn contract en om de correspondentie te sturen naar zijn nieuw adres. Hieraan werd echter geen gevolg gegeven.

Op 17 juni 2011 ontving de klant plotseling bezoek van een gerechtsdeurwaarder om een achterstallige som te eisen van 1.344,89 euro voor zijn vorig adres.

Standpunt van de leverancier

Electrabel was van mening dat “de klant overeenkomstig Punt 3 Artikel III.bis van het Consumentenakkoord, zijn afsluitingsgegevens diende door te sturen. Aangezien dit niet gebeurde konden onze diensten de klant niet uitschrijven. De klant dient een onderlinge regeling te treffen met de persoon die na zijn verhuizing de woning bleef betrekken.”



Aanbeveling van de Ombudsdienst

Overwegende dat de klant op 11/06/2008 een brief heeft gestuurd naar Electrabel voor de stopzetting van zijn contract bij Electrabel en met de vraag om de correspondentie te sturen naar zijn nieuwe adres, waar echter geen gevolg aan werd gegeven;

Overwegende dat uit het getuigschrift van woonst afgeleverd door de gemeente, blijkt dat de klant enkel van 29/04/2008 tot 26/06/2008 was ingeschreven op het betreffende adres;

Overwegende dat de klant pas op 17/06/2011 een aanmaningsbrief van het gerechtsdeurwaarderskantoor met betrekking tot de achterstallige facturen op het vorige adres mocht ontvangen;

Overwegende dat Electrabel van mening is dat de klant een onderlinge regeling dient te treffen met de persoon die na zijn verhuizing de woning bleef betrekken;

Overwegende dat de klant ongehuwd was op de datum van zijn verhuis en van de stopzetting van het contract zodat er geen schulden kunnen voortvloeien uit het contract dat zou blijven bestaan op naam van de feitelijke partner;

De Ombudsdienst beval dan ook aan Electrabel aan om het aangerekend verbruik na 26 juni 2008 te crediteren. Indien er geen meterstand gekend zou zijn op die datum, dient Electrabel de netbeheerder te contacteren om een schatting uit te voeren.

Antwoord van de leverancier

Electrabel volgde de aanbeveling niet. Electrabel verwijst nogmaals naar artikel III.bis.§3 van het Consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' dat het volgende bepaalt:

"Bij het opmaken van de slotafrekening voor de oude woning, gebruikt de leverancier de meterstanden, op-

genomen op de verhuisdatum, die hem daartoe werden overgemaakt door de consument, tenzij uit onderzoek van de netbeheerder blijkt dat deze meterstanden niet correct zijn. De leverancier kan de consument verzoe-
ken om deze meterstanden in schriftelijke vorm of via een duurzame drager aan hem over te maken, ondertekend door zowel de consument als de nieuwe bewoner."

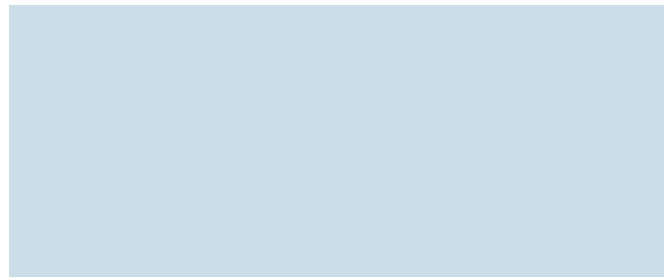
Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst wil opmerken dat zijn argumentatie bevestigd wordt door het Energiebesluit van 19 november 2010 dat in artikel 5.5.1, §1 het volgende bepaalt:

"Nadat een huishoudelijke afnemer zijn leverancier heeft ingelicht over zijn verhuizing en als die leverancier geen bericht van klant- en leverancierswissel heeft ontvangen van de leverancier van de nieuwe bewoner, meldt de leverancier uiterlijk binnen dertig kalenderdagen aan de distributienetbeheerder dat hij zijn levering op het oude adres van de huishoudelijke afnemer wil stopzetten uiterlijk binnen dertig kalenderdagen."

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

De Ombudsdienst merkt tevens op dat Electrabel voorbijgaat aan de burgerrechtelijke regeling die van toepassing is op de inning en invordering van schulden waarvan de eventuele gemeenschap of onverdeeldheid van goederen kan aangesproken worden voor zover het gaat om gehuwde personen of personen met een statuut van wettelijk samenwonenden hetgeen in casu niet het geval is aangezien betrokkene in geen van beide gevallen verkeerde.



Aanbeveling verbruik wordt te lang aangerekend na verhuis (Luminus)

Omschrijving

Op 25 maart 2010 wenste de heer V.d.N zijn contract bij Luminus te beëindigen naar aanleiding van een verhuis.

Luminus ontving het document tijdig maar stuurde het terug naar de klant wegens "onvolledig ingevuld". Luminus ontving het verhuisdocument opnieuw op 14 april 2010 maar factureerde de klant tot 29 mei 2010 wegens het "laattijdig ontvangen van het verhuisdocument".

Op het verhuisdocument werd voor de meterstanden ook een cijfer te weinig vermeld. Naar aanleiding hiervan werd het verbruik van de heer V.d.N. aangerekend met geschatte meterstanden.

Standpunt van de leverancier

Luminus weigerde de klantenwissel door te geven op 25 maart 2010 (in plaats van op 29 mei 2010) met de correcte meterstanden, ook na toestemming van Eandis.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst verwijst naar het energiebesluit:

"Het energiebesluit van 19/11/2010 bepaalt in artikel 5.5.1. dat vanaf de verhuisdatum van de oude bewoner alle kosten die vanaf die datum veroorzaakt worden door de levering van elektriciteit of aardgas, ten laste vallen van de nieuwe bewoner of van de eigenaar in afwachting van een nieuwe bewoner;"

En stelt het volgende voor:

De verbruiksperiode van 25 maart 2010 tot 29 mei 2010 dient bijgevolg te worden verbeterd door de door de klant doorgegeven meterstanden 127.467 en 68.481 aangaande de dubbeltariefmeter 9.182 en meterstand 297.245 aangaande de uitsluitend nachtmeter 6.012 op datum van 25 maart 2010. Deze dienen als klantenwissel doorgegeven te worden aan de distribu-

tienetbeheerder met het oog op een correcte verrekening van de juiste meterstanden.

Antwoord van de leverancier

Luminus volgde de aanbeveling niet daar hij van mening was de verhuisregels correct te hebben gevolgd. Hiervoor verwees hij naar het Consumentenakkoord.

Commentaar van de Ombudsdienst

Momenteel wordt het consumentenakkoord aangepast waardoor de discussies met betrekking tot verhuizingen zullen verminderen. Ook werden er met Luminus inmiddels betere afspraken gemaakt wat betreft verhuizingen.

Aanbeveling laattijdige verwerking verhuis (Lampiris)

Omschrijving

De klant zegde zijn contract op wegens verhuis door een aangetekend schrijven op 24 december 2009. Lampiris verwerkte dit document echter pas in maart 2010 en verstuurde een schrijven naar de klant, met de vraag verhuisdocumenten in te vullen.

De klant had deze brief echter nooit ontvangen doordat deze naar het vorige adres was verstuurd.

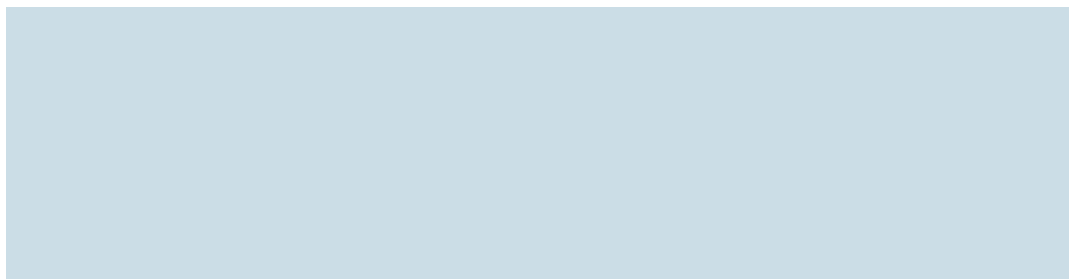
Uiteindelijk werd de klant pas uitgeschreven met einddatum 23 augustus 2011 en geschatte meterstanden.

Standpunt van de leverancier

Lampiris wilde de facturatie niet rechtzetten omdat het bedrijf niet verwittigd werd van de verhuis 30 dagen voor de verhuisdatum en er geen verhuisdocumenten werden bezorgd binnen de week na de verhuis zoals vastgelegd is in zijn algemene voorwaarden.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

Doordat de klant zijn verhuis tijdig heeft gemeld, maar deze melding laattijdig werd verwerkt en een antwoord naar het verkeerde adres werd verstuurd, kon de klant



niet op de hoogte zijn dat zijn overname niet correct werd verwerkt.

Uiteindelijk stopte Lampiris de levering en de facturatie pas op 23 augustus 2011 met geschatte meterstanden, hoewel hij volgens het Consumentenakkoord en het Vlaamse Energiebesluit de levering eerder kon en diende te stoppen.

De Ombudsdienst voor Energie formuleerde de volgende aanbeveling:

“Creditering van de aanrekening van het verbruik vanaf vijfenveertig dagen na de verhuismelding op 24 december 2009, namelijk 7 februari 2010, waarbij gebruik wordt gemaakt van de door Sibelga gevalideerde meterstand op 3 februari 2010: 193 kWh.”

Antwoord van de leverancier

Lampiris volgde de aanbeveling niet en verwees naar zijn algemene voorwaarden.

Aanbeveling rechtzetting op basis van overnamedocument (Electrabel)

Omschrijving

Een mevrouw verhuisde op 31 augustus 2010. De nieuwe huurder betrok het pand op 7 september 2010. Op de overnamedocumenten die beide partijen ondertekenen stond dezelfde meterstand: 21.129 kWh.

Electrabel stopte de levering echter pas nadat mevrouw haar verhuis meldde op 22 juli 2011.

Standpunt van de leverancier

Electrabel wenste geen rechtzetting te doen en verwees naar de algemene voorwaarden.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

Aangezien door zowel de vorige als de nieuwe bewoner een overnamedocument werd opgesteld met vermelding

van de overnamemeterstanden en hierop dezelfde meterstand staat namelijk 21.129 kWh en Electrabel in het bezit is van deze overnamedocumenten, de plaatsbeschrijving en het huurcontract van de nieuwe huurster;

Overwegende het Energiebesluit dat stelt:

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

formuleert de Ombudsdienst voor Energie de volgende aanbeveling:

“Annulatie van alle kosten voor de periode van 31/08/2010 tot 28/05/2011 vanaf meterstand 21.129 kWh tot meterstand 21329 kWh”

Antwoord van de leverancier

Electrabel volgde de aanbeveling niet en verwees naar de laattijdige verhuismelding en de bepalingen van artikel 5.4. van hun Algemene Voorwaarden.

Aanbeveling betwisting energieverbruik (Electrabel)

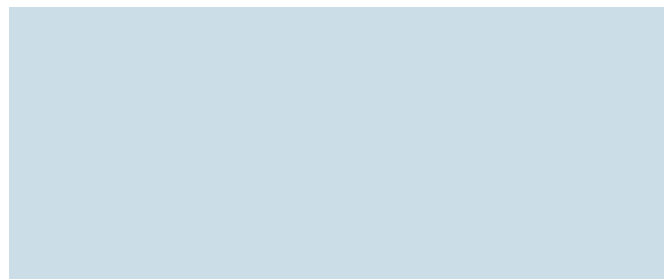
Omschrijving

Klager ontving een afrekeningsfactuur die het verbruik aanrekende vanaf 20 februari 2008.

Zijn huurovereenkomst startte echter slechts vanaf 15 november 2008 en hij stond pas sinds 26 november 2008 officieel geregistreerd op het adres. Tussen februari en november 2008 was er vermoedelijk een periode van leegstand. De klager betwistte dat hij verantwoordelijk zou zijn voor het verbruik in deze periode.

Standpunt van de leverancier

Leverancier Electrabel beriep zich op een verhuisdocument waaruit bleek dat de vertrekkende bewoner de



woning verlaten had op 20 februari 2008. Dit document werd mede ondertekend door de klager. Het document vermeldde als meterstand voor aardgas 66.776 m³.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

Uit de gegevens van het toegangsregister van de distributienetbeheerder blijkt dat de klager slechts sinds 10 juli 2009 als netgebruiker geregistreerd staat. Hieruit blijkt dat de inschrijving van de klager door ELECTRABEL laattijdig gebeurde. Volgens ELECTRABEL gebeurde de aanrekening van het verbruik tussen 20 februari 2008 en 14 april 2009 evenwel tijdig.

Omdat ELECTRABEL evenwel bij zijn standpunt blijft dat de facturatie gebaseerd is op een rechtsgeldige handtekening, formuleert de Ombudsdienst voor Energie de aanbeveling om de betwiste factuur te crediteren in het voordeel van de klager aangezien de facturatie niet overeenstemt met de gegevens in het toegangsregister.

Antwoord van de leverancier

ELECTRABEL volgde deze aanbeveling niet om volgende redenen:

"We beschikken over een verhuisformulier dat werd ondertekend door de vertrekkende huurder en de klager als nieuwe huurder van het pand. Via dat ondertekende formulier verklaarde de klager zich akkoord als zijnde de nieuwe huurder vanaf 20 februari 2008.

De betwiste factuur van 1.262,75 euro betreft de aanrekening van het aardgasverbruik voor de periode van 20 februari 2008 tot 14 april 2009 (van meterstand 66.776 tot 68.324) en zal niet geannuleerd worden. Indien de klager van mening is dat het verbruik gedurende de betreffende periode ten laste is van de verhuurder dienen zij dit onderling te regelen. Wij kunnen daarin niet tussenkomen als energieleverancier."

FACTURATIE

Aanbeveling eerste aanrekening van energieverbruik (Electrabel)

Omschrijving

Door een intern probleem ontving mevrouw B. van Electrabel geen facturatie meer sinds 2008. Op 18 maart 2009 maakte Mevrouw B. hier melding van. Het probleem raakte slechts opgelost op 15 september 2010. Zij ontving vervolgens een factuur voor de periode van 1 juni 2007 tot 1 september 2010.

Standpunt van de leverancier

Electrabel was van mening dat hier sprake was van een eerste aanrekening en er dus 5 jaar mag worden teruggegaan. Het bedrijf stelde dat in dergelijk geval een verjaringstermijn van 5 jaar geldt, die begint te lopen na de vervaldatum van de desbetreffende factuur. Het aangerekende verbruik was volgens hen volledig rechtsgeldig en diende dus ook integraal te worden voldaan.

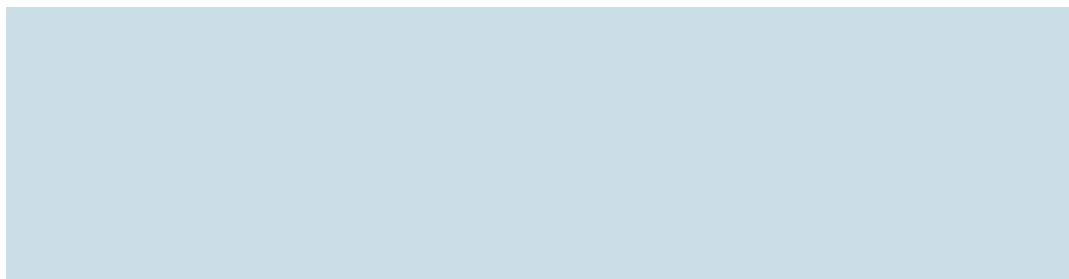
Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst merkte op dat de betreffende leverancier zijn algemene voorwaarden hierop niet naleeft:

"...Wij berekenen uw verbruiksfactuur over een periode van 1 jaar, of een kortere periode indien u op dat moment nog geen volledig jaar klant bij ons bent. Om u te kunnen factureren over deze periode gebruiken wij de verbruiksgegevens verkregen van de DNB, aangevuld met een deel berekend verbruik indien de meteropnamedatum niet samenvalt met de factuurdatum. Indien we op de factuurdatum niet beschikken over uw verbruiksgegevens, gebruiken wij voor de volledige periode een berekend verbruik. Dit berekend verbruik wordt op uw volgende verbruiksfactuur verrekend op basis van uw werkelijk verbruik."

Alsook de verbintenissen van het Consumentenakkoord:

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



17. Te voorzien dat ieder jaar een eindafrekening wordt opgesteld tenzij de leverancier de meetgegevens niet heeft ontvangen."

Alsook de verbintenissen met betrekking tot het Technisch Reglement:

"Na ontvangst van de meetgegevens voor een toegangspunt moet de leverancier, in geval van een jaarlijkse afrekening en in geval van klantenwissel, leverancierswissel of gecombineerde wissel, binnen een termijn van zes weken een factuur opmaken en deze overmaken aan de distributienetgebruiker."

Op basis van bovenstaande regelgeving en contractuele voorwaarden stelt de Ombudsdienst het volgende voor:

"De leverancier crediteert het aangerekend verbruik voor elektriciteit en aardgas van de periode vóór 19 januari 2010."

Antwoord van de leverancier

Electrabel wenste niet in te gaan op de aanbeveling. Zij bleven bij hun eerder geformuleerd standpunt.

Aanbeveling facturatiefout (Electrabel)

Omschrijving

Mevrouw A. betwistte de correctiefacturen van haar energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS omdat de rechtzetting van de facturatie slechts betrekking kon hebben op een periode van 12 maanden, daar de energieleverancier een fout had gemaakt.

Standpunt van de leverancier

De energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS liet aan de Ombudsdienst weten dat er verwarring was geweest inzake de geregistreerde betalingen. Mevrouw A. (klant op het adres X) had immers betalingen verricht voor een klantnummer dat was toegewezen aan een naamgenoot, nl. mevrouw A. (klant op het adres Y).

De energieleverancier had dus betalingen geregistreerd die afkomstig waren van twee verschillende personen.

Bijgevolg werd het nodige gedaan om:

- de betalingen die mevrouw A. (klant op het adres X) bij vergissing heeft verricht opnieuw te boeken, met name 934,52 euro onder haar klantnummer, en het creditsaldo van 658,28 euro terug te betalen;
- de betalingen van mevrouw A. (klant op het adres Y) over te brengen naar haar klantnummer;
- een bedrag van 1.403,78 euro, met name meerdere verkeerde terugbetalingen als gevolg van de door mevrouw A. (klant op het adres X) verrichte betalingen, terug op de rekening van mevrouw A. (klant op het adres Y) te plaatsen.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

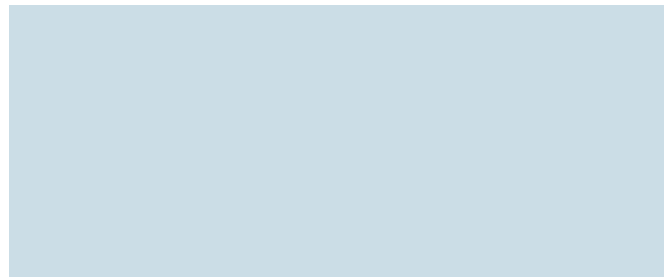
De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) Het feit dat de energieleverancier een fout heeft gemaakt bij het verzenden van de facturen.
- 2) Het consumentenakkoord, dat bepaalt (IV.i, 5°): *'Geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende de welke de leverancier fouten inzake facturatie kan rechtzetten (...)'*

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om de facturatie te corrigeren op basis van de termijn van twaalf maanden, overeenkomstig het consumentenakkoord en de algemene voorwaarden van de leverancier.

Antwoord van de leverancier

De energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS heeft geen gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling. Hij meent dat er geen sprake is van een facturatiefout, wel van een probleem van verkeerd toegewezen betalingen als gevolg van een aanpassing van het leveringsadres van de facturen voor een naamgenoot.



Electrabel is bijgevolg van mening dat de verjaring van 5 jaar op basis van artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is.

Aanbeveling facturatiefout (Electrabel)

Omschrijving

Mevrouw H. betwistte het bedrag dat haar energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS vorderde. Volgens de klaagster zou de energieleverancier de energiefacturen naar een verkeerd adres hebben verzonden. Dit gaf aanleiding tot onbetaalde facturen, herinneringskosten en ingebrekestellingen die zij betwist.

Standpunt van de leverancier

De energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS liet aan de Ombudsdienst weten dat het contract van de mede-eigendom bij ECS is terechtgekomen als gevolg van de liberalisering van de energiemarkt.

De facturatie was dus begonnen op basis van de elementen die de distributienetbeheerder Sibelga had bezorgd.

De energieleverancier heeft het leveringsadres nooit gewijzigd. Alle briefwisseling werd bijgevolg verstuurd naar het adres van het leveringspunt.

Buiten het toegekende betalingsplan stelt de energieleverancier geen commercieel gebaar.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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

- 1) Het feit dat het adres dat de netbeheerder SIBELGA bij de liberalisering heeft meegedeeld, niet juist was.
- 2) Het feit dat mevrouw H. daarvoor niet aansprakelijk kan worden gesteld.
- 3) Het consumentenakkoord (IV.i 1°), dat bepaalt dat de leveranciers zich ertoe verbinden: *'Geen bedingen*

op te nemen die bepalen dat de consument jegens de leverancier aansprakelijk is voor schade ten gevolge van fouten of tekortkomingen van diens aangestelden (verkopers / agenten), netbeheerder, of andere derden, zelfs zonder dat de consument hierbij enige fout of nalatigheid kan worden toegerekend.'

- 4) Titel IV (Toegangscode) van het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering houdende goedkeuring van het technisch reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de toegang ertoe (besluit van 13 juli 2006).

- 5) Het feit dat er geen enkele tussentijdse factuur werd uitgegeven vóór de jaarlijkse regularisatiefactuur van 5 april 2008.

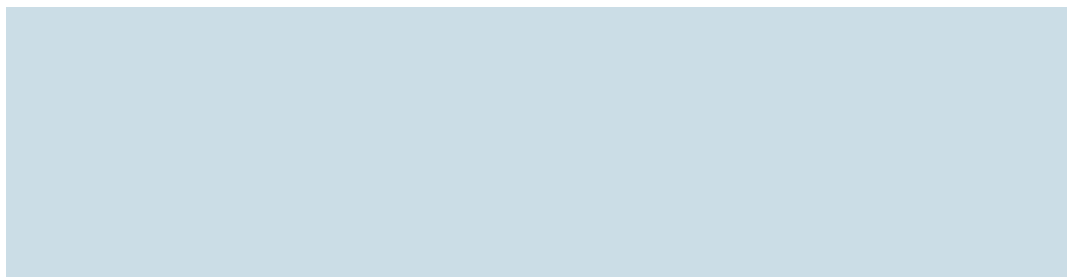
- 6) De algemene voorwaarden van de leverancier, die bepalen (7.2): *'Indien uw meteropname jaarlijks gebeurt, sturen wij u tussentijdse facturen waarvan het bedrag bepaald wordt door uw berekend verbruiksprofiel zoals bepaald door uw DNB.'* En: *'Indien wij op de factuurdatum niet over uw verbruiksgegevens beschikken, gebruiken we voor de hele periode een geraamd verbruik.'*

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om een bijkomend commercieel gebaar te stellen, bestaand in het annuleren van het verbruik dat laattijdig werd gefactureerd (periode van 1 januari 2007 tot 9 februari 2009).

Antwoord van de leverancier

De energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS heeft geen gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling, daar hij van mening is dat er niets werd ondernomen om het leveringsadres te wijzigen.

Bovendien bevatte het oorspronkelijke contract het tarief 'leegstand' (zonder forfaitaire facturen), maar heeft zijn dienst het contract op 5 mei 2009 proactief omge-



zet in een contract van het type 'Basisaanbod', gelet op het hoge verbruik op het leveringspunt.

Met betrekking tot de betalingsfaciliteiten wijst ECS erop dat zij aan de klant al 3 betalingsplannen heeft voorgesteld die hij echter niet in acht neemt.

Aanbeveling verhuizing (Electrabel)

Omschrijving

De heer V. betwistte de facturen van zijn energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS. Het gebouw waar de heer V. woont en waarvan hij de eigenaar is, omvat immers twee woningen en twee elektriciteitsmeters. De facturen van de meter van de verhuurde woning werden echter verzonden naar de heer V. en door hem betaald.

Standpunt van de leverancier

De energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS liet aan de Ombudsdienst weten dat de energieleverancier, zonder medeondertekend document, geen rechtzettingen kan aanbrengen in dit dossier. Het gefactureerd verbruik moet ten laste worden genomen door de betrokken personen.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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

- 1) De verschillende brieven die de heer V. heeft verstuurd om de facturatiefout te melden aan de energieleverancier (brieven van 12 januari 2009, 21 augustus 2011 en 22 augustus 2011).
- 2) De brief van 21 oktober 2011 van de energieleverancier waarin aan de klager (de heer V.) wordt gemeld dat het verbruik van de heer K. (huurder van 1 januari 2007 tot 30 april 2008) en van de heer M. (huurder van 1 mei 2008 tot 30 april 2009) ten onrechte aan hem werd gefactureerd.

3) Het feit dat de heer V. niet meer aansprakelijk is voor het verbruik vanaf 1 januari 2007.

4) Het feit dat de meterstanden op datum van 1 januari 2007 beschikbaar zijn, daar ze op die datum zijn geraamd als gevolg van de liberalisering van de elektriciteits- en de gasmarkt.

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om de facturatie van het verbruik vanaf 1 januari 2007 te annuleren.

Antwoord van de leverancier

De energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS heeft geen gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling en is van mening dat de brief van 21 oktober 2011 vergezeld was van een verkeerd inschrijvingsformulier. Dit formulier moest ingevuld worden teruggestuurd teneinde de vereiste rechtzettingen uit te voeren.

Bij gebrek aan een medeondertekend document blijft de heer V. het totale verbruik verschuldigd. Het gaat om een probleem tussen derden.

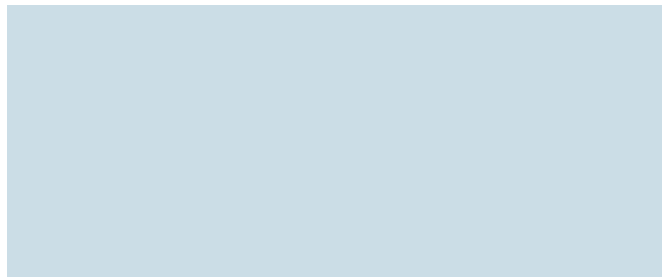
Aanbeveling nutteloze verplaatsingskosten (ORES)

Omschrijving

Mevrouw H. betwistte de kosten van een nutteloze verplaatsing die de distributienetbeheerder aanrekende. Ze verklaarde dat geen enkele medewerker van ORES ter plaatse was gekomen en dat er geen bericht van bezoek in haar brievenbus werd achtergelaten.

Standpunt van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder ORES liet aan de Ombudsdienst weten dat uit de informatie verkregen bij de met dit werk belaste onderaannemer blijkt dat er geen enkel document werd achtergelaten in de brievenbus van deze klant.



Er werd met de klant geen contact opgenomen vóór het bezoek van de medewerker, daar zij dat volgens haar dossier niet had gevraagd.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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

- 1) Het feit dat de medewerkers geen enkel bericht van bezoek aan het adres van mevrouw H. hebben achtergelaten.
- 2) Het feit dat de medewerkers geen enkel formeel antwoord hebben gegeven en zich deze opdracht niet meer herinneren.
- 3) De definitie van het bewijs, nl. *het aantonen van de werkelijkheid van een feit, een staat, een omstandigheid of een verbintenis. Dit aantonen komt toe aan de partij die zich beroept op dit feit of deze verbintenis waarvan ze beweert schuldeiser te zijn.*
- 4) Het feit dat de netbeheerder geen enkel formeel bewijs van deze nutteloze verplaatsing overlegt noch van de factuur die eruit voortvloeit.

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om de nutteloze verplaatsingskosten te annuleren.

Antwoord van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder ORES heeft geen gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling en is van mening dat hij het bestaan van een nutteloze verplaatsing voldoende heeft aangetoond.

Aanbeveling laattijdige facturatie (Luminus)

Omschrijving

De heer C. betwistte de laattijdige eindfactuur (oktober 2011) van zijn energieleverancier (afrekening voor de periode van 18 maart 2007 tot 6 september 2011). De klager beweerde dat hij jaarlijks een meterstand aan

de distributienetbeheerder had bezorgd, maar dat de energieleverancier niet elk jaar een eindfactuur had opgesteld.

Standpunt van de leverancier

De energieleverancier liet aan de Ombudsdienst weten dat de vertraging bij het opmaken van de afrekening te wijten was aan het feit dat de in het 'Ediel' systeem ontvangen gegevens niet automatisch werden geladen en dus in het systeem geblokkeerd bleven.

Er werd contact opgenomen met de klant en de situatie werd hem uitgelegd.

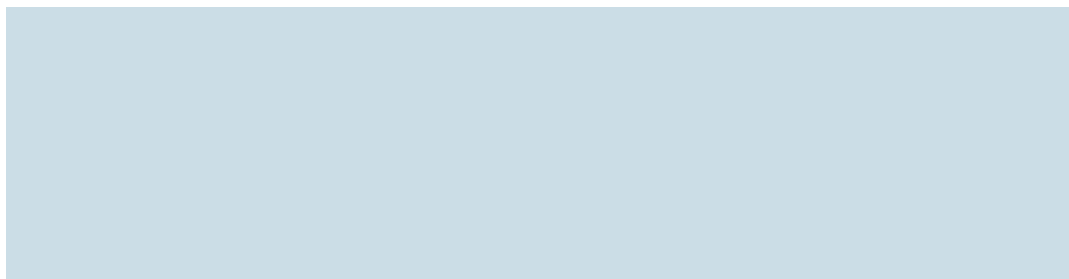
Er werd al een akkoord bereikt met de klant en Luminus was niet van plan een ander commercieel gebaar te stellen dan het toestaan van een afbetalingsplan met 15 maandelijkse aflossingen.

Luminus stelde dat *"Het principe wil dat het vastgesteld verbruik wordt gefactureerd en wij zijn verplicht een jaarlijkse factuur op te maken na ontvangst van de meterstanden. We proberen dit het hele jaar door te doen ten overstaan van al onze klanten. De sanctie kan er echter niet in bestaan elk recht op facturatie te verliezen wanneer we deze termijn niet in acht kunnen nemen. Dit zou erop neerkomen aan de klant een recht op verrijking zonder oorzaak toe te kennen."*

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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

- 1) De niet-inachtneming door de energieleverancier van het consumentenakkoord (IV, i, 17°), dat voorziet in de volgende verplichting: *'Te voorzien dat ieder jaar een eindafrekening wordt opgesteld tenzij de leverancier de meetgegevens niet heeft ontvangen.'*
- 2) De niet-inachtneming door de energieleverancier van artikel 7, §3 van het besluit van de Waalse Regering van 30 maart 2006 betreffende de openbare dienst-



verplichtingen op de elektriciteitsmarkt, dat bepaalt: *'Minstens één maal per jaar maakt de leverancier, voor elke eindafnemer, een eindfactuur. Die factuur moet gemaakt worden uiterlijk binnen de zestig dagen volgend op de uiterlijke datum waarop de gegevens betreffende de meteropname uitgevoerd door de netbeheerder en voorzien in het technische reglement voor het beheer van de distributienetten, aan de leverancier werden overgemaakt.'*

- 3) De niet-inachtneming door de energieleverancier van zijn algemene voorwaarden (7.1), die bepalen: *'Voor zover wij uw meetgegevens hebben ontvangen van de Netbeheerder, bezorgen wij u jaarlijks een factuur waarin uw effectieve verbruik wordt afgerekend en waarin wij de reeds gefactureerde voorschotfacturen tot meteropname verrekenen.'*

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om een deel van het aan de heer C. aangerekend verbruik, overeenstemmend met de jaren waarvoor de leverancier niet tijdig een factuur heeft verzonden, d.i. de verbruiksperiodes van 18 maart 2007 tot 13 september 2007, van 14 september 2007 tot 24 augustus 2008, van 25 augustus 2008 tot 8 september 2009 en van 9 september 2009 tot 17 augustus 2010 (meterstanden 17.259 tot 33.051), te annuleren.

Antwoord van de leverancier

De energieleverancier LUMINUS heeft geen gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling.

Volgens de leverancier kan het feit dat de factuur betrekking heeft op meer dan één jaar niet tot gevolg hebben dat de klant wordt ontslagen van elke betalingsverplichting, daar de toepasbare reglementering niet in dit type sancties voorziet.

PRIJZEN EN TARIEVEN

Aanbeveling tarief 'leegstand' (Electrabel)

Omschrijving

Mevrouw P. betwistte de facturen van haar energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS, daar het tarief 'leegstand' voor haar werd toegepast sinds de liberalisering (1 januari 2007).

Standpunt van de leverancier

De energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS liet aan de Ombudsdienst weten dat voornoemd tarief al werd toegepast door de intercommunale en bijgevolg in 2006 al werd toegepast voor mevrouw P.

Bijgevolg werd het contract van mevrouw P. van de intercommunale overgebracht naar ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS op basis van de informatie vanwege die laatste. Aldus werd er vanaf 1 januari 2007 een contract 'leegstand' toegepast.

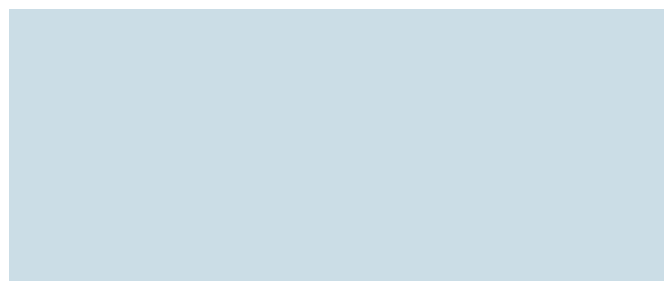
Het is de intercommunale IEH die de briefwisseling naar de klanten verzorgde naar aanleiding van de overdracht van de intercommunale naar de standaardleverancier.

Mevrouw P. heeft dit tarief niet betwist, niettegenstaande dat dit vermeld stond op de verbruiksfacturen. Bovendien werd tot juli 2008 geen enkele tussentijdse factuur opgemaakt.

In januari 2011 stelde de energieleverancier, na een controle van zijn databank, vast dat het verbruik van mevrouw P. te hoog was om een tarief 'leegstand' te kunnen toepassen.

Dit tarief kan immers alleen worden toegepast wanneer een eigenaar het contract overneemt voor de periode tussen twee huurders of in afwachting van de verkoop van de woning indien het gaat om een vastgoedpromotor.

De leverancier stuurde daarop een brief naar mevrouw



P. om haar te melden dat ze haar contract moest aanpassen indien ze niet voldeed aan een van de twee voor genoemde voorwaarden.

Pas op 8 maart 2011 heeft mevrouw P. contact opgenomen met de diensten van de leverancier met het verzoek het contract 'leegstand' om te zetten in een GroenPlus-contract.

Het contract werd met terugwerkende kracht op haar toegepast vanaf 7 juni 2009.

Bijgevolg werd de verbruiksfactuur van 5 juni 2010, opgemaakt op basis van het tarief 'leegstaande woning', geannuleerd en vervangen door de afrekening van 27 april 2011 op basis van het GroenPlus-tarief.

De leverancier verklaarde dat hij de vroegere verbruiksfacturen niet meer kon verbeteren daar de verjaringstermijn verstreken was overeenkomstig zijn algemene voorwaarden (7.4): klachten kunnen worden geformuleerd tot 12 maanden na de vervaldatum van de betwiste factuur.

Van zijn kant heeft de distributienetbeheerder ORES aan de Ombudsdienst gemeld dat het tarief toegepast tijdens de liberalisering het tarief 'leegstand' was.

De klant werd in januari 2005 een abonnee van de intercommunale, tegen het normale tarief. Later vond er een tariefwijziging plaats. Als gevolg van die tariefwijziging werden de uitgegeven tussentijdse facturen geannuleerd. Voor het tarief 'leegstand' kreeg de klant geen maandelijkse tussentijdse factuur, wel een jaarlijkse tussentijdse factuur.

ORES beschikt helaas niet meer over de documenten betreffende deze aanvraag van tariefwijziging.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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

1) Het feit dat de distributienetbeheerder (ORES) geen enkel formeel bewijs kan overleggen met betrekking tot het verzoek om het tarief 'leegstand' toe te passen.

2) Het feit dat het enige beschikbare bewijs de kopie van het contract van mevrouw P. bij de gemengde intercommunale IEH is, tegen het normale tarief.

3) Het consumentenakkoord, dat bepaalt (IV.i, 1°): *'Hiertoe verbinden de leveranciers er zich toe om in hun algemene / bijzondere contractuele voorwaarden met de consument: Geen bedingen op te nemen die bepalen dat de consument jegens de leverancier aansprakelijk is voor schade ten gevolge van fouten of tekortkomingen van diens aangestelden (verkopers / agenten), netbeheerder, of andere derden, zelfs zonder dat de consument hierbij enige fout of nalatigheid kan worden toegerekend.'*

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om het normaal tarief toe te passen voor de verbruiksperiode van 1 januari 2007 tot 7 juni 2009.

Antwoord van de leverancier

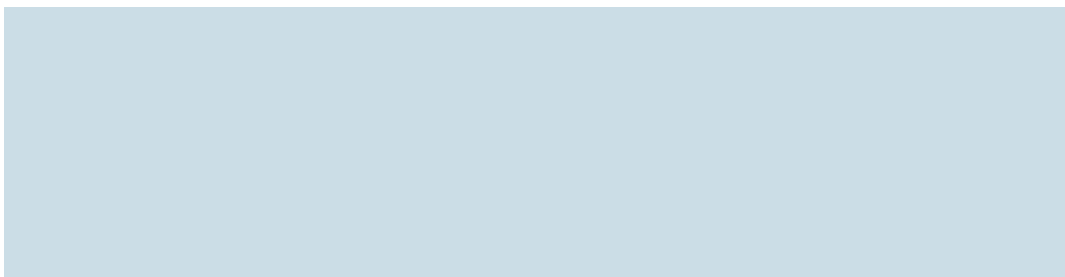
De energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS heeft geen gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling, daar hij meent dat de betwistingstermijn (12 maanden) overeenkomstig zijn algemene voorwaarden verstreken was.

Aanbeveling niet-toepassing van het sociaal tarief met terugwerkende kracht (Electrabel)

Omschrijving

In een brief aan haar leverancier vroeg mevrouw X. om het sociaal tarief toe te passen op haar elektriciteitsleveringen vanaf 1 juli 2009.

Bij gebrek aan antwoord van haar leverancier diende ze een klacht in bij de Ombudsdienst.



Standpunt van de leverancier

De leverancier bleef bij zijn standpunt waarbij hij het sociaal tarief toekende vanaf 19 oktober 2010 en niet vanaf 1 juli 2009 overeenkomstig de toepasbare wetgeving.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- het attest van de FOD Sociale Zekerheid dat onze diensten hebben verzonden en waaruit blijkt dat mevrouw X. sinds 1 juli 2009 het sociaal tarief geniet ten gunste van haar dochter, juffrouw A., wegens haar erkende handicap van meer dan 66%;
- het feit dat de klant het enige attest in haar bezit naar haar leverancier heeft verzonden en dat dit attest dateert van 1 mei 2007 en geldig is tot een niet nader genoemde datum.

Volgens de Ombudsdienst voldoen de klant en haar dochter aan de voorwaarden bedoeld in artikel 4, 1° van de programmawet van 27 april 2007 om te worden beschouwd als 'beschermde residentiële afnemers met een laag inkomen of in een onzekere situatie' als gevolg van de toekenning door de FOD Sociale Zekerheid van een 'hogere kinderbijslag voor kinderen die lijden aan een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid van ten minste 66 %'.

De Ombudsdienst wijst er ook op dat de datum van inwerkingtreding van het recht op het sociaal tarief voor deze categorie van beschermde residentiële afnemers, meer bepaald de kinderen bij wie een ongeschiktheid is erkend, wordt gereguleerd door het koninklijk besluit van 28 juni 2009 en wordt hernomen in artikel 13 van dat besluit, dat de toepassing van het sociaal tarief bepaalt ten gunste van gehandicapte minderjarigen vanaf 1 juli 2009.

De Ombudsdienst is van mening dat men mevrouw X. niet kan beletten gebruik te maken van haar recht enkel

en alleen omdat de datum van het attest het jaar 2010 vermeldt terwijl de effectieve datum van inwerkingtreding van dit recht 1 juli 2009 is.

Punt IV, i, van het Consumentenakkoord bepaalt dat de leveranciers facturatiefouten mogen rechtzetten langer dan de voorziene termijn van 12 maanden vanaf de uiterste betalingsdatum indien '*deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen. In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn, zoals bepaald in de toepasselijke reglementering.*'

Zijn er fouten gemaakt in het nadeel van de consument, dan kan een termijn van vijf jaar volgens de Ombudsdienst als redelijk en objectief worden bestempeld.

De Ombudsdienst voor Energie beveelt aan om het sociaal tarief toe te passen ten gunste van mevrouw X. vanaf 1 juli 2009, datum van inwerkingtreding van het recht.

Antwoord van de leverancier

De leverancier heeft de aanbeveling niet gevolgd.

LEVERANCIERSWISSEL

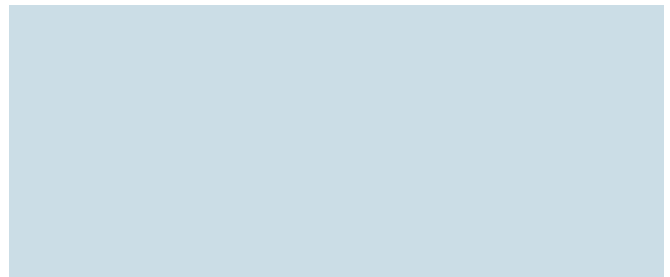
Aanbeveling onterechte leverancierswissel op basis van een verhuisdocument (Luminus)

Omschrijving

Een klant verhuisde op 1 juni 2011 naar een nieuw adres en ging bij die gelegenheid een contract aan bij Nuon. Enkele weken later ontving de klant plotseling facturen van Luminus op naam van haar man.

Luminus had de klant namelijk ingeschreven vanaf 7 juli 2011 op basis van een verhuisdocument.

De klant betwistte deze inschrijving aangezien ze nooit een contract had ondertekend bij Luminus.



Standpunt van de leverancier

Luminus was van mening dat de klant op het verhuisdocument koos voor optie B *“Ik heb nog geen Luminus Leveringscontract maar wens graag een contract af te sluiten met Luminus.”* Hierin geeft de klant te kennen dat wij hem mogen aanrekenen voor zijn verbruik.”

Aanbeveling van de Ombudsdienst

Overwegende dat Luminus de echtgenoot van de klant heeft ingeschreven vanaf 7 juli 2011 op basis van een verhuisdocument van de vertrekkende bewoner en hierbij de verbintenissen van het Consumentenakkoord ‘De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt’ niet heeft nageleefd, dat in artikel III.bis.4 het volgende bepaalt:

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

Overwegende dat de klant meteen contact heeft opgenomen met Luminus met de melding dat ze nooit een contract bij Luminus heeft ondertekend en geen klant wenst te zijn bij Luminus en vanaf 1 oktober 2011 terug klant is geworden bij Nuon;

Overwegende dat artikel IV.1.2.11§13 van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit / Aardgas het volgende bepaalt:

“De leverancier die onterecht de leverancierswissel heeft aangevraagd verrekent de kosten voor de elektriciteitsafname en het gebruik van het distributienet en transmissienet in de periode dat hij onterecht aan het betrokken toegangspunt leverde (berekend op basis van de wisselmeterstanden) niet aan de betrokken distributienetgebruiker. Indien van toepassing annuleert hij al verstuurde verrekeningen aan de distributienetgebruiker of betaalt facturen die de distributienetgebruiker heeft betaald terug.”;

De Ombudsdienst voor Energie beval Luminus dan ook aan om het aangerekend verbruik voor de periode van 7 juli 2011 tot 30 september 2011 te crediteren en zelf ten laste te nemen.

Antwoord van de leverancier

Luminus volgde de aanbeveling niet en was van mening dat “de klant optie B heeft aangekruist in een afzonderlijke kader, dat los staat van de vermelding van de meterstanden. De klant heeft er dus duidelijk voor geopteerd een contract met EDF Luminus af te sluiten.”

Commentaar van de Ombudsdienst

Het antwoord van Luminus bevat geen argumenten die het standpunt van de Ombudsdienst doen wijzigen en dit om de redenen omschreven in de aanbeveling.

De Ombudsdienst voor Energie heeft de klacht van de klant voor verder gevolg dan ook doorverstuurd naar de:

- Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie die bevoegd is voor de controle op het naleven van het Consumentenakkoord ‘De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt’;
- VREG die bevoegd is voor de controle op het naleven van het technisch reglement.

MARKTPRAKTIJEN

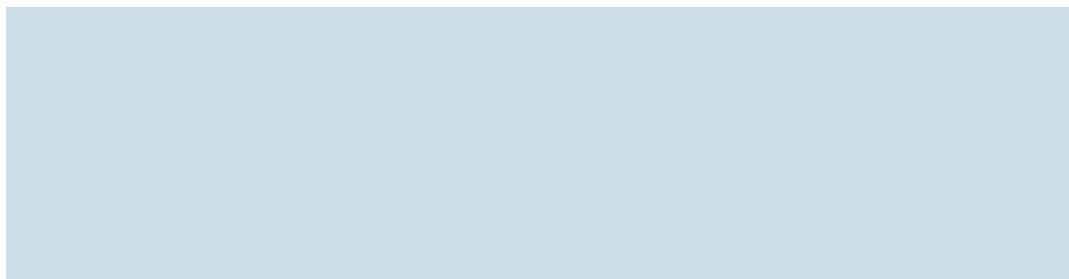
Aanbeveling distributietarief / onduidelijke factuur (ORES)

Omschrijving

De heer M. betwistte de factuur van de netbeheerder ORES betreffende een bijkomend forfait voor het gebruik van een tijdelijke aansluiting. Volgens de klager zou hij van deze bepaling nooit kennis hebben gekregen in zijn prijsofferte.

Standpunt van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder ORES heeft aan de



Ombudsdienst laten weten dat de informatie betreffende de bouwplaatsmeter voorkomt in zijn tarieven.

De map met de tarieven (meerdere cm dik) wordt niet bij alle prijsoffertes gevoegd, maar de tarieven zijn beschikbaar op de website. De klant kan dus gemakkelijk alle details terugvinden die hij nuttig acht.

ORES voegde eraan toe: *‘De offertes kunnen niet objectief alle soorten informatie bevatten. Dura lex sed lex. Eenieder wordt geacht de wet te kennen.’*

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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

- 1) Het feit dat de prijsofferte niet alle nuttige informatie bevatte om het voor de heer M. mogelijk te maken om met kennis van zaken een contract te sluiten.
- 2) Artikel 4 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, dat bepaalt: *‘Ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst moet de onderneming te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige informatie geven betreffende de belangrijkste kenmerken van het product en betreffende de verkoopsvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan informatie en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorzienbare gebruik.’*
- 3) Artikel 90, §1 en 2, van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, dat bepaalt:

‘§1. Als misleidende omissie wordt beschouwd een handelspraktijk die in haar feitelijke context, al haar kenmerken en omstandigheden en de beperkingen van het communicatiemedium in aanmerking genomen, essentiële informatie welke de gemiddelde

consument, naargelang de context, nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, weglaat en die de gemiddelde consument er toe brengt of kan brengen een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen.

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

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om de factuur van 1.740 euro excl. BTW te annuleren.

Antwoord van de distributienetbeheerder

De netbeheerder ORES heeft geen gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling.

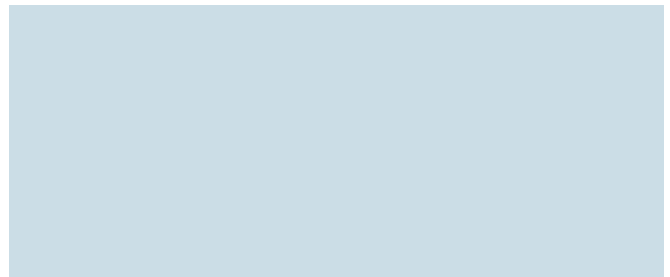
Volgens hem staan de gehanteerde prijzen voor de bouwplaatsmeters duidelijk vermeld op zijn website; ze zijn dus openbaar en geafficheerd. De klant kan dus gemakkelijk elk detail vinden dat hij nuttig zou achten. Volgens ORES is er geen sprake van een disfunctie die toerekenbaar is aan de netbeheerder.

VIJFJARIGE VERJARING

Aanbeveling verbruik zonder contract/Verjaring (ORES)

Omschrijving

De heer P. betwistte de factuur van maart 2012 van zijn netbeheerder voor de periode van 26 juli 2005 tot 26 september 2010 voor een bedrag van 19.551,18 euro.



Standpunt van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder ORES had aan de Ombudsdienst verklaard dat het ging om verbruik zonder contract. De aanvankelijk verschuldigde verbruiksperiode liep van 3 november 2003 tot 26 september 2010 en werd verminderd om alleen betrekking te hebben op de periode van 26 juli 2005 tot 26 september 2010.

De meter werd niet afgesloten, daar ORES niet wist dat de meter actief was en ook niet dat hij energie verbruikte. Daar de klant zijn meterstanden niet meedeelde, kon ORES aan de hand van de evolutie van de meterstanden dus niet nagaan dat er sprake was van verbruik.

De klant had als een 'goede huisvader' moeten reageren op het feit dat hij geen facturen ontving. Het komt immers de klant toe een regelmatig contract inzake energielevering af te sluiten.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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

- 1) Het arrest van 25 januari 2010 van het Hof van Cassatie van België, dat de redenering van het Grondwettelijk Hof definitief heeft bekrachtigd en de verjaringstermijn voor de betaling van alle energiefacturen in de ruime betekenis (water, elektriciteit, gas, telecommunicatie...) heeft vastgesteld op maximum 5 jaar.
- 2) Het advies 10.002 van 24 januari 2011 van onze Ombudsdienst over de omzetting van de richtlijnen 2009/72/EG en 2009/73/EG van 13 juli 2009 op het vlak van consumentenbescherming, dat bepaalt: *'Facturen van elektriciteitsbedrijven verjaren door verloop van vijf jaren vanaf de datum waarop de gefactureerde leveringen hebben plaats gehad. Deze startdatum wordt gekozen om iedere operator het nodige te laten doen om onrechtmatige verbruiksafname of verbruiksafname zonder contract tijdig op*

te sporen en te vermijden dat aan consumenten een (verkeerdelijk) verbruik wordt aangerekend waarvan zij geen kennis hebben mogen vernemen vanwege de distributienetbeheerder of de leverancier.' (Hoofdstuk III, artikel Y3., 3°)

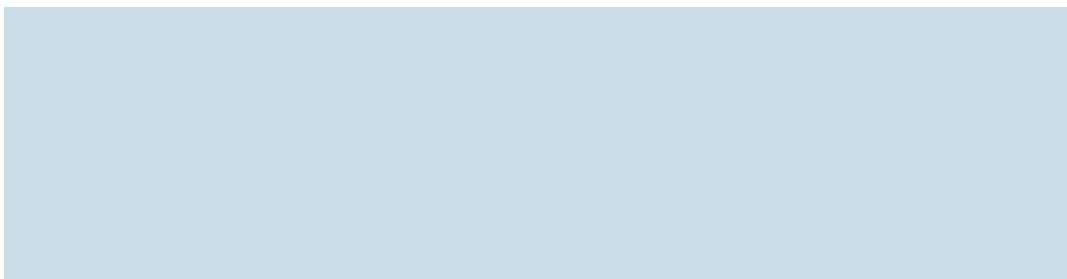
Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om de vijfjarige verjaringsperiode toe te passen met als startdatum de datum waarop de gefactureerde leveringen hebben plaats gehad.

Antwoord van de distributienetbeheerder

De netbeheerder ORES heeft geen gunstig gevolg aan de aanbeveling gegeven.

Volgens hem is er nooit een contract of facturatie geweest. Het gaat om een geval van verrijking zonder oorzaak waarbij er geen contractuele relatie van leverancier bestaat maar wel de verplichting voor de netbeheerder om de netverliezen te dragen volgens de toepassing van het technisch reglement.

De netbeheerder verklaart dat hij bereid is om de termijn van 10 jaar te verminderen tot 5 jaar. De startdatum kan echter niet de naar de klant verzonden factuur zijn. Immers, op die manier handelen zou erop neerkomen betwistingen en de kwade trouw van de klanten aan te moedigen ten koste van het geheel van de collectiviteit die haar verbintenissen correct in acht neemt door te betalen voor haar energie. Hoe langer het immers zou duren voor de klant de zaak regelt, hoe minder hij zou betalen, terwijl het al symptomatisch is dat hij niet beseftte dat hij energie verbruikte zonder daarvoor te betalen. De startdatum van de termijn, gekozen door de netbeheerder, is de datum van het eerste contact dat met de klant werd genomen om zijn aandacht te vestigen op het probleem en hem ertoe te bewegen de zaak te regelen: aldus worden de anderen niet gestraft door het feit dat de klant treuzelt. Het is immers volkomen discriminerend het bedrag te verminderen voor een klant die weinig gemotiveerd is om zijn zaken te regelen.



De netbeheerder is dus bij zijn standpunt gebleven om de klant te factureren voor een elektriciteitsverbruik zonder leverancier van 26 juli 2005 tot 26 september 2010 voor een totaal bedrag van 19.551,18 euro incl. btw dat de heer P. mag betalen door middel van maandelijke aflossingen van 651,71 euro.

RECHTZETTINGEN

Aanbeveling hoge afrekening na een opeenvolging van te lage schattingen van metergegevens (Eandis)

Omschrijving

Mevrouw V.G. ontving een heel hoge afrekening voor elektriciteit en aardgas. Na nazicht door de

Ombudsdienst bleek die het gevolg van te lage schattingen in 2009 en 2010.

De Ombudsdienst was vervolgens van mening dat de betreffende meterstanden dienden te worden herschat en dit volgens de schattingsprincipes zoals beschreven in het Technisch Reglement. Bovendien mocht de aanrekening slechts 2 jaar in het verleden teruggaan en diende het verbruik voor die periode zoals oorspronkelijk aangerekend te blijven.

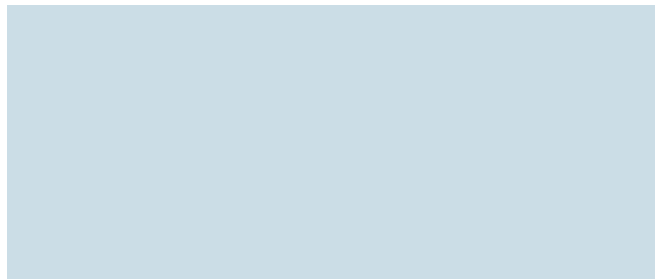
Naar aanleiding van een werkelijke opname in 2011 deed de netbeheerder, Eandis, enkel een herschatting van de meterstand in 2010 en liet deze van 2009 ongewijzigd:

Elektriciteitsmeters

	HI	LO	
30/03/2007	25.891	19.116	ontvangen van netgebruiker via telefoon
31/03/2008	26.599	24.553	geschatte meterstand door systeem in opnamemaand
31/03/2009	27.319	30.069	geschatte meterstand door systeem in opnamemaand
31/03/2010	38.457	35.819	herschatte meterstand op basis van de opname op 14/03/2011
14/03/2011	49.098	41.367	werkelijk opgenomen meterstand door opnemer

Aardgasmeter

30/03/2007	3.322	ontvangen van netgebruiker via telefoon
31/03/2008	3.469	geschatte meterstand door systeem in opnamemaand
31/03/2009	3.633	geschatte meterstand door systeem in opnamemaand
31/03/2010	12.459	herschatte meterstand op basis van de opname op 14/03/2011
14/03/2011	21.085	werkelijk opgenomen meterstand door opnemer



Standpunt van de distributienetbeheerder

Eandis wou de meterstand in 2009 niet herschatten daar het bedrijf van mening was dat deze geschat werd omdat het van de klant geen reactie mocht ontvangen op het meteropnamekaartje. Eandis verwees hiervoor naar artikel V.3.1.5. uit het Technisch Reglement (dezelfde bepaling in de Technische Reglementen Distributie Elektriciteit en Gas, Vlaams Gewest, versie 4 december 2009). Dit artikel geeft aan dat indien geen meterstanden in ontvangst worden genomen of getoetst, de meterstanden zullen geschat worden en dat deze niet betwist kunnen worden.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst verwees naar volgende bepalingen uit de Technische Reglementen :

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

- *Als werd vastgesteld dat meetgegevens van een toegangspunt gedurende een bepaalde periode incorrect werden verwerkt en ter beschikking gesteld door de distributienetbeheerder. In dat geval wordt de afname of injectie over die periode herberekend (...)"*

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

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

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

"Wanneer een distributienetbeheerder overgaat tot een rechtzetting van meetgegevens of de inbreng van meet-

gegevens 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 voorwaarde:

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

De Ombudsdienst formuleerde de volgende aanbeveling:

"Een herschatting van de meterstanden op 31 maart 2009 op basis van de werkelijk opgenomen meterstand op 14 maart 2011 en het crediteren van het verschil in verbruik tussen de initieel geschatte meterstanden op 31 maart 2009 en de herschatte meterstanden op 31 maart 2009."

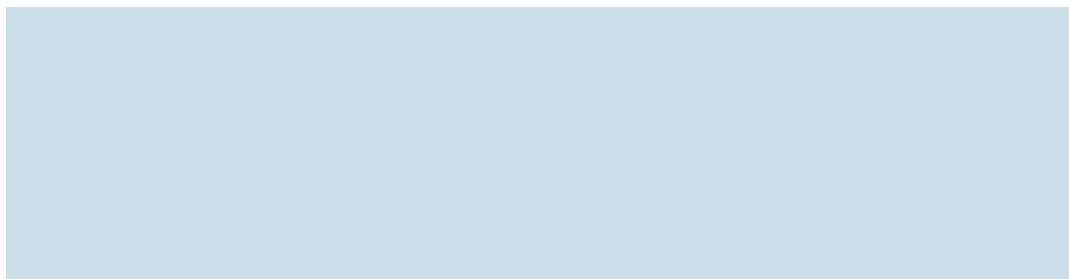
Antwoord van de distributienetbeheerder

Eandis wenste niet in te gaan op de aanbeveling daar een aanpassing van de meterstand van 2009 volgens het bedrijf verder gaat dan het Technisch Reglement. Vervolgens was het ook van mening dat de aanpassing van deze meterstand ook een impact heeft op het verbruik van de periode van 2008 tot 2009.

Aanbeveling rechtzetting metergegevens van de netbeheerder beperkt tot slechts 2 jaar terug (Electrabel)

Omschrijving

Sibelga was overgegaan tot een herziening van de meterstanden naar aanleiding van de meterstand die de klant doorgaf bij zijn verhuis op 1 augustus 2010. De netbeheerder ging voor deze herziening verder dan twee jaar terug (zoals voorzien in het Technisch Reglement) daar dit in het voordeel van de klant was.



Sibelga herschatte het verbruik als volgt:

Oorspronkelijk geschat door Sibelga:

1/1/2007:	69.210
1/4/2007:	80.876
31/3/2008:	84.551
27/4/2009:	88.523
30/4/2010:	berekend verbruik (wegens niet tijdig ontvangen van de meterstanden)
2/8/2010:	36.647 (ontvangen via nieuwe bewoner)

Herschat verbruik door Sibelga op basis van de ontvangen meterstand op 2/8/2010:

1/1/2007:	87.662
1/4/2007:	91.129
31/03/2008:	4.782
27/04/2009:	19.567
30/4/2010:	33.425
2/8/2010:	36.647

Standpunt van de leverancier

Electrabel annuleerde vervolgens de facturatie van 2008 tot 2010 en maakte een verbeterde slotfactuur op, enkel voor deze periode. Zij waren van mening dat op deze manier het Technisch Reglement correct werd toegepast. De periode van daarvoor lieten zij onaangevoerd, ook al herschatte Sibelga de meterstanden vanaf 2007.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst beval aan om het verbruik aan de klant aan te rekenen volgens de door Sibelga herschatte meterstanden voor de periode van 1 januari 2007 tot 2 augustus 2010. Dit betekende een verbruik voor die periode van 48.985 kWh terwijl Electrabel voor die periode in totaal een verbruik van 57.184 kWh factureerde.

Antwoord van de leverancier

Electrabel wenste niet in te gaan op de aanbeveling daar het bedrijf van mening was dat het Technisch Reglement correct was toegepast.

Aanbeveling aanpassing geschatte meterstand (Ores)

Omschrijving

Een klant werd op 1 januari 2007, bij de vrijmaking van de energiemarkt, overgedragen aan Electrabel als standaardleverancier.

Op 12 november 2006 had een medewerker van de distributienetbeheerder ter plaatse meterstanden genoteerd. Deze meterstanden werden genoteerd op een door de klant en de medewerker van de gemengde intercommunale ondertekend document.

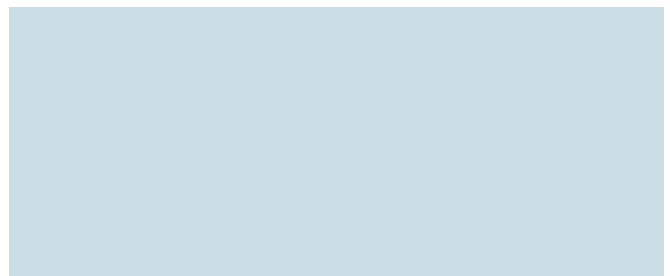
De genoteerde meterstanden waren: dag 28.194 kWh en nacht 29.219 kWh.

Voor de overgang naar de standaardleverancier werd de wisselmeterstand geschat door Ores:

dag 19.036 kWh en nacht 19.200 kWh.

Volgens Ores werd op 2 januari 2007 de geschatte meterstand ter plaatse bevestigd door een medewerker. Hiervan kon Ores geen opnamedocument voorleggen.

Volgens de schatting zou er geen verbruik zijn geweest in de periode 26 januari 2005 tot 1 januari 2007.



Aangezien het pand verhuurd werd, was een nulverbruik onmogelijk.

Het verbruik van 2 januari 2007 tot de daaropvolgende opname van 14 februari 2008 was uitzonderlijk hoog in vergelijking met het later genoteerde verbruik.

Standpunt van de distributienetbeheerder

Volgens Ores was een aanpassing van het verbruik niet meer mogelijk aangezien dit buiten de termijn van rechtzetting van 2 jaar van het Technisch Reglement lag.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

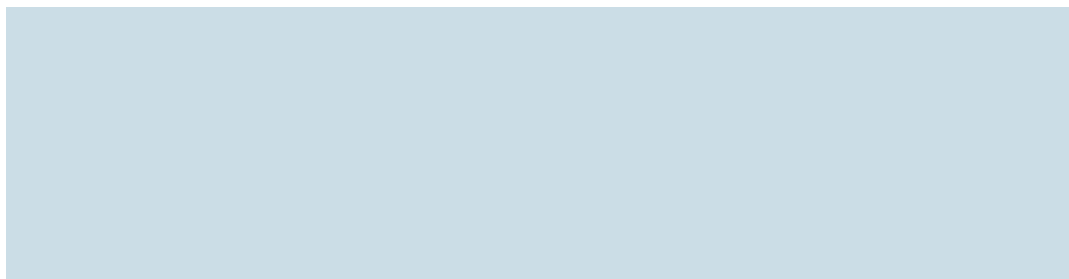
De klager kan een ondertekend opnamedocument voorleggen van de opname van 12/11/2006 die de schatting van 1/01/2007 en de opname van 2/01/2007 tegenspreekt.

Ores daarentegen kan geen bewijs voorleggen die de schatting van 1/01/2007 en de opname door een medewerker van Ores op 2/01/2007 bevestigen als zijnde betrouwbaar en dus niet voldoet aan de bepalingen van art. 30 van de Wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, aangezien er geen tegensprekelijk document bestaat dat een verificatie of controle door de consument mogelijk maakt;

In gevallen waarbij uit de dossierstukken blijkt dat de netgebruiker benadeeld werd ten voordele van de distributienetbeheerder, gaat de Ombudsdienst voor Energie – met oog op de billijkheid ten aanzien van de netgebruiker – verder dan het principe neergelegd in de Technische Reglementen. Met name voorziet de Ombudsdienst in dergelijke gevallen een herberekening van de aanrekening voor de correctie van meetgegevens over een periode van 5 jaar, rekening houdend met de toepassing van art. 2277 Burgerlijk Wetboek. De Ombudsdienst voor Energie verwijst naar zijn Advies 10.002 dd. 24 januari 2011 over de omzetting van de Richtlijnen 2009/72/EG van 13 juli 2009 op het vlak van consumentenbescherming:

“4° De passende rechtszekerheid wordt tevens geboden aan de consumenten door te voorzien dat rechtzettingen van facturen in het voordeel van de consument retroactief kunnen doorgevoerd worden wanneer zij door de consument aan de leverancier of de netbeheerder worden medegedeeld in de periode van vijf jaar vanaf de vervaldatum van de factuur waarin de fouten door de leverancier of de netbeheerder gebeurden en er dus rechtzettingen van die fouten nodig zijn. Momenteel bestaat er enkel een regeling in het consumentenakkoord die maakt dat wanneer leveranciers fouten maken deze enkel kunnen worden rechtgezet indien er binnen de twaalf maanden een bezwaar of betwisting wordt geformuleerd vanaf de uiterste betaaldatum van de factuur behalve wanneer de rechtzetting te wijten is aan derde partijen, zoals netbeheerders. Voor deze laatste geldt dan weer een rechtzettingstermijn van twee jaar vanaf de laatste meteropname zoals voorzien in de betreffende gewestelijke technische reglementeringen.

Deze rechtzettingstermijnen (rechtzetting van de laatste factuur en de leveringsperiode die daarmee overeenstemt door de leverancier en rechtzetting van verkeerde meetgegevens gedurende twee jaar vanaf de laatste meteropname door netbeheerders) dienen tot bescherming van de consument wanneer de leverancier of netbeheerder in het nadeel van de consument respectievelijk een fout in de facturatie of de meetgegevens ten nadele van de consument hebben begaan. Deze rechtzettingstermijnen gelden evenwel niet indien er fouten gebeuren in het voordeel van de consument zoals het vergeten factureren van correcte meterstanden of schattingen, kortingen, juiste (sociale) tarieven, gratis kWh (in Vlaanderen), In dat geval dient de rechtzettingstermijn te worden gehanteerd die van toepassing is in de toepasselijke reglementering waarbij in casu wordt voorzien dat in geval van toepasselijke reglementering geen termijn voorziet, een termijn van vijf jaar retroactiviteit als redelijk en objectief kan worden aangemerkt.”



De Ombudsdienst formuleerde de volgende aanbeveling:

“De aanpassing van de meterstand van 1/01/2007 naar een nieuwe schatting waarbij de opname van 12/11/2006 van meterstand dag 28.194 kWh en nacht 29.219 kWh als basis wordt genomen. Het verbruik vóór deze nieuwe meterstand van 1/01/2007 wordt niet aangerekend door Ores.”

Antwoord van de distributienetbeheerder

Ores volgde de aanbeveling niet aangezien zij van mening waren dat de bepalingen van het Technisch Reglement werden gerespecteerd.

Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst verwees de klager voor meer informatie over de toepassing van het Technisch Reglement door naar de Waalse regulator CWaPE (Commission wallonne pour l’Energie) die bevoegd is voor de controle op de naleving van de technische aspecten inzake het distributienetbeheer.

Aanbeveling rechtzetting energieverbruik ingevolge meterverwisseling (Eandis)

Omschrijving

Bij zijn verhuis in juli 2011 merkte de heer V. dat hij aangerekend werd voor de foutieve elektriciteitsmeter en dit sinds zijn intrek in het nieuwbouwappartement in 2007.

Standpunt van de distributienetbeheerder

De facturatie van de heer V. werd rechtgezet maar slechts tot 2008 in plaats van juli 2007 (de effectieve startdatum waarop de foutieve facturatie begon). Eandis zette enkel recht tot 2008 en dit volgens artikel V.3.11.4 van het Vlaamse Technisch Reglement dat slechts een aanpassing toelaat tot 2 jaar in het verleden. Het bedrijf was van mening dat in dergelijke dossiers in principe immers een vermogensverschuiving zonder oorzaak plaatsgevonden heeft tussen de betreffende

netgebruiker en diens buur zonder impact voor de distributienetbeheerder. Met een strikte toepassing van de voormelde bepaling werd aldus gestreefd naar een beperkte hinder en het behoud van het evenwicht door middel van gelijke benadering tussen de betrokken buuren.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

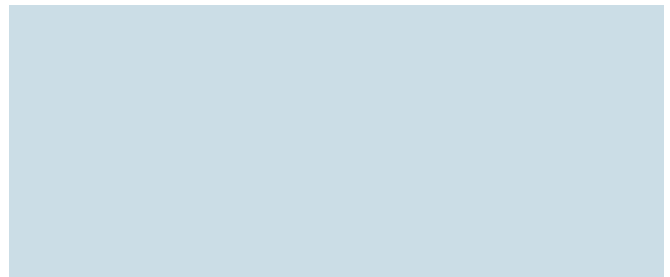
De Ombudsdienst was van mening dat alle verbruik diende te worden gecrediteerd tot de begindatum (juli 2007) op de foutieve meter en opnieuw diende te worden aangerekend op de correcte meter vanaf juli 2007.

Hiervoor verwezen wij naar ons beleidsadvies nr 10.002:

“Fouten inzake facturatie die aanleiding geven tot hogere factuurbedragen kunnen worden rechtgezet voor zover die fouten aan het elektriciteits- of aardgasbedrijf worden bekendgemaakt binnen vijf jaar vanaf de vervaldatum van de factuur waarmee die fouten zijn te verrekenen.

Momenteel bestaat er enkel een regeling in het consumentenakkoord die maakt dat wanneer leveranciers fouten maken deze enkel kunnen worden rechtgezet indien er binnen de twaalf maanden een bezwaar of betwisting wordt geformuleerd vanaf de uiterste betaaldatum van de factuur behalve wanneer de rechtzetting te wijten is aan derde partijen, zoals netbeheerders.

Voor de laatste geldt dan weer een rechtzettingstermijn van twee jaar vanaf de laatste meteropname zoals voorzien in de betreffende gewestelijke technische reglementeringen. Deze rechtzettingstermijnen (rechtzetting van de laatste factuur en de leveringsperiode die daarmee overeenstemt door de leverancier en rechtzetting van verkeerde meetgegevens gedurende twee jaar vanaf de laatste meteropname door netbeheerders) dienen tot bescherming van de consument wanneer de leverancier of netbeheerder in het nadeel van de consument respectievelijk een fout in de facturatie of de



meetgegevens ten nadele van de consument hebben begaan. Deze rechtzettingstermijnen gelden evenwel niet indien er fouten gebeuren in het voordeel van de consument zoals het vergeten factureren van correcte meterstanden of schattingen, kortingen, juiste (sociale) tarieven, gratis kWh (in Vlaanderen), ...

Antwoord van de distributienetbeheerder

Eandis wenste de aanbeveling niet te volgen en bleef bij zijn eerder geformuleerd standpunt.

Aanbeveling ingevolge laattijdige registratie metervervanging (Eandis)

Omschrijving

Mevrouw D.V. kreeg voor de periode van 30 augustus 2008 tot 17 mei 2011 op haar elektriciteitsmeter slechts een aanrekening van 2 kWh daar deze eigenlijk niet meer in gebruik was.

De metervervanging vond plaats midden 2009 maar werd niet verwerkt in het systeem van de netbeheerder. Deze vervanging werd pas opgemerkt in februari 2012.

Standpunt van de distributienetbeheerder

Eandis rekende alle verbruik aan dat reeds gemaakt werd op de nieuwe elektriciteitsmeter en dit vanaf 1 juni 2009 (de datum vanaf dat de nieuwe meter had moeten geregistreerd staan in het systeem van de netbeheerder).

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst verwees voor zijn aanbeveling naar volgend artikel uit het Vlaamse Technisch Reglement:

“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:

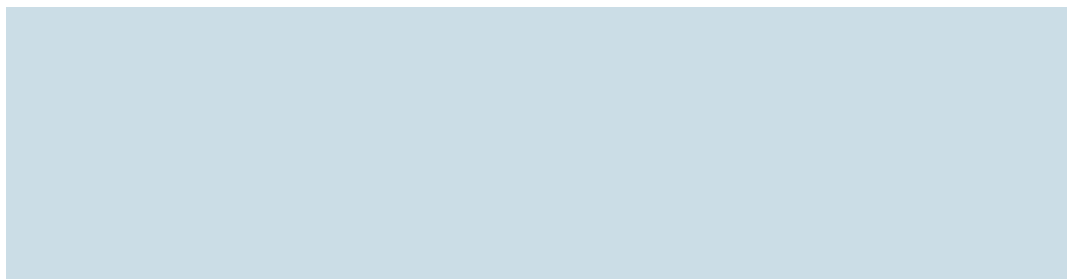
- *De rechtzetting of inbreng kan, behoudens kwade trouw, maximaal plaatsvinden voor een periode van twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname.”*

De Ombudsdienst stelde voor om het energieverbruik te spreiden vanaf de plaatsing van de meter (1 juni 2009), de meterstanden voor elektriciteit te schatten op datum van 14 februari 2010 (2 jaar na het ontdekken van de foute registratie van de meter) en vervolgens slechts aan te rekenen vanaf deze geschatte meterstanden. Het verbruik van 1 juni 2009 tot 14 februari 2010 mocht niet worden aangerekend aangezien de ingebrachte meetgegevens de termijn van twee jaar vóór 14 februari 2012 overschrijden.

Antwoord van de distributienetbeheerder

Eandis besliste deze aanbeveling niet te volgen aangezien zij het nieuwe Technisch Reglement (dat slechts

	HI	LO	Bronvermelding
01/06/2009	0	0	beginmeterstanden bij plaatsing meter
10/06/2010	1.426 (2.702)	1.283 (2.677)	meterstanden aangepast op basis van meterstanden
14/02/2012	geschatte meterstanden		
17/05/2011	2.177 (5.196)	1.948 (5.149)	meterstanden aangepast op basis van meterstanden
14/02/2012	geschatte meterstanden		
14/02/2012	2.771	2.471	ontvangen van techniek



van toepassing is vanaf 24 november 2012) reeds toepasten voor dit dossier.

Commentaar van de Ombudsdienst

De VREG (de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt) is evenwel van oordeel dat voor de klachten die reeds gekend waren door de distributienetbeheerder op het moment dat het nieuwe Technische Reglement versie 15 mei 2012 van kracht wordt (dit is op 24 november 2012 of 10 dagen na publicatie van het Technisch Reglement in het Belgisch Staatsblad), de rechtzettingen moeten uitgevoerd worden volgens het oude Technisch Reglement versie 4 december 2009.

De Ombudsdienst heeft het klachtendossier dan ook doorgestuurd naar de VREG met de vraag om te onderzoeken of eventueel een administratieve boete ten aanzien van de netbeheerder kan worden opgelegd overeenkomstig artikel 13.3.2 van het decreet van 8 mei 2009 houdende algemene bepalingen betreffende het energiebeleid.

De Ombudsdienst heeft tenslotte aan de netgebruiker medegedeeld dat het dossier tevens kan ingediend worden bij de Geschillendienst van de VREG overeenkomstig de artikelen 3.1.4/2 en 3.1.4/3 van hetzelfde decreet.

Aanbeveling niet naleven rechtzettingstermijnen van het Technisch Reglement wegens 'kwade trouw' van de netgebruiker (Infrax)

Omschrijving

Dhr T. ontving een heel hoge afrekening voor aardgas. Volgens nazicht van de Ombudsdienst kwam deze er naar aanleiding van eerdere te lage schattingen in 2008, 2009, 2010 en 2011.

De Ombudsdienst was vervolgens van mening dat de betreffende meterstanden dienden te worden herschat en dit volgens de schattingsprincipes van het Vlaamse Technisch Reglement. Vervolgens mocht de aanreke-

ning pas gebeuren tot 2 jaar in het verleden en diende het verbruik hiervoor aangerekend te blijven zoals oorspronkelijk.

Standpunt van de distributienetbeheerder

Infrax wou echter niet herschatten aangezien het bedrijf van mening was dat de klant "te kwade trouw" had gehandeld door niet te reageren op meteropnameberichten.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

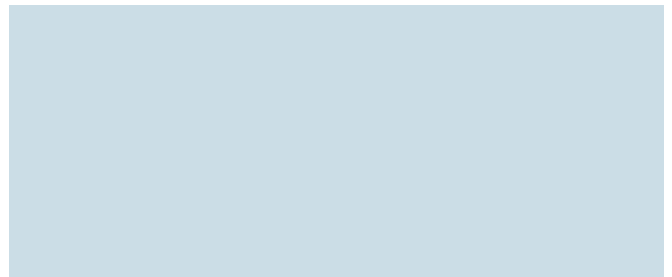
De Ombudsdienst was van mening dat "het niet reageren op opnameberichten" niet noodzakelijk onder de noemer "kwade trouw" valt. Infrax bracht geen of onvoldoende bewijsvoering aan ter bevestiging van het vermoeden van kwade trouw van de netgebruiker. Bijgevolg diende het Technisch Reglement correct te worden toegepast.

Volgens de Ombudsdienst moesten de meterstanden voor elektriciteit en aardgas van 2010 en 2011 en al degene die ervoor werden geschat, dan ook worden herschat volgens de schattingsprincipes en dit zoals beschreven in het Technisch Reglement en dit op basis van de werkelijk opgenomen meterstand van 13 december 2011. Vervolgens worden de rechtzettingstermijnen van de meetgegevens beperkt tot een periode van 2 jaar voorafgaand aan de laatste meteropname van 13 december 2011 door enkel het herverdeelde verbruik van 11 februari 2010 door te sturen naar de leverancier.

Het Technisch Reglement diende dus te worden toegepast op basis van de volgende artikels:

"Artikel V.3.6.2

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



• *als de meteropnamekaart niet “onbezorgd” terugge-stuurd werd en een netgebruiker niet tijdig reageert op de hem toegestuurde meteropnamekaart;*

• *als werd vastgesteld dat een meetinrichting gedurende een bepaalde periode niet of incorrect de afname of injectie registreerde. In dat geval wordt de afname of injectie over die periode herberekend, rekening houdend met de bepalingen in Artikel V.3.11.1.”*

“Artikel V.3.11.4

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.”*

Daar Infrax deze argumentatie niet wou volgen aangezien zij van mening zijn dat de klant “te kwader trouw” handelde, vermeldde de Ombudsdienst ook nog volgende argumenten in zijn aanbeveling:

Overwegende dat de netbeheerder zich evenwel kan beroepen op volgend artikel vooraleer de netgebruiker te beschuldigen van kwade trouw en dit op basis van art. V.3.11.4:

“§7 Als het meer dan 48 maanden geleden is dat de distributienetbeheerder fysiek een meteropname heeft kunnen uitvoeren, moet de distributienetgebruiker toegang tot de meetinrichting verlenen aan de distributienetbeheerder. De kosten die de distributienetbeheerder moet maken om toegang tot de meetinrichting te verkrijgen, worden door de distributienetgebruiker gedragen.” (Art. V.3.1.5, §7 Technisch Reglement Distributie Gas, Vlaams Gewest, Versie 4 december 2009)

Antwoord van de distributienetbeheerder

Infrax wenste niet in te gaan op de aanbeveling daar het bedrijf van mening was dat de klant te kwader trouw handelde. Om deze reden wensten zij het Technisch Reglement niet te volgen.

Commentaar van de Ombudsdienst

Op het moment van de aanbeveling was de interpretatie van de begrippen ‘te kwader trouw’ nog in bespreking bij de VREG:

- De afspraken met de VREG in verband met een voorstel van procedure waarbij “kwade trouw” kan worden geïnterpreteerd zijn nog niet gefinaliseerd en dus nog niet van toepassing.
- Infrax heeft geen of onvoldoende bewijskrachtige elementen voorgelegd die de zogenaamde “kwade trouw” of het gebrek aan medewerkingsplicht van de netgebruiker aantonen.

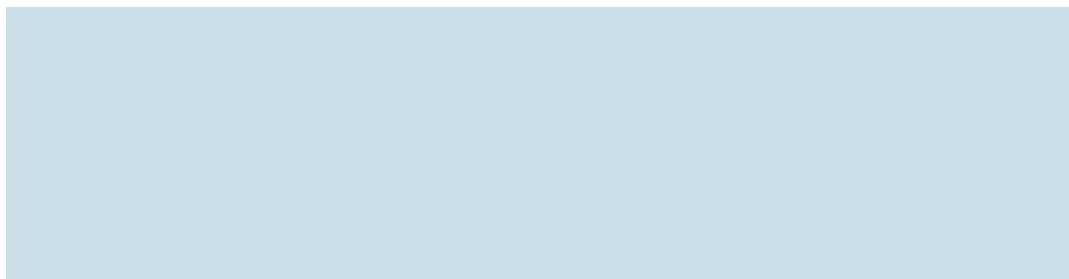
Aanbeveling rechtzettingstermijn metergegevens (Eandis)

Omschrijving

Na installatie van zonnepanelen in augustus 2010 stelde mevr. G. vast dat haar dagmeter tijdens de daluren in werking trad en de nachtmeter tijdens de piekuren. Voor zover zij zelf kon nagaan bestond deze situatie sinds de ingebruikname van de meters, in 1988.

Standpunt van de distributienetbeheerder

EANDIS bevestigde dat er in het verleden een foutief programma werd geplaatst in de meter, waardoor het gehele dagverbruik op het nachttelwerk geregistreerd en omgekeerd. Dit werd rechtgezet in september 2010 en vervolgens werden de verbruiken op het dag- en nachttelwerk aldus verwisseld voor de voorbije 2 jaar volgens de bepalingen opgenomen in het Vlaamse Technisch Reglement Distributie Elektriciteit. Deze rechtzetting was in het voordeel van de klager. De klager was evenwel niet tevreden met deze gedeeltelijke rechtzetting omwille van de beperkte termijn en gelet



op het feit dat haar meters meer dan 20 jaar werden aangestuurd door een foutief programma, dit volledig buiten haar wil en verantwoordelijkheid.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst stelde vast dat een bijkomende rechtzetting voor de verbruiksperiode van 6 oktober 2007 tot 7 september 2008 in het voordeel van de klant zou zijn en stelde dit ook voor aan EANDIS. Rechtzettingen voor voorgaande periodes zouden evenwel nadelig zijn onder meer omwille van de uitbreiding van de daluren naar de weekends sinds 2007.

De Ombudsdienst is van mening dat rechtzettingen van metergegevens in het voordeel van de consument retroactief kunnen doorgevoerd worden wanneer zij door de consument aan de leverancier of de netbeheerder worden medegedeeld in de periode van vijf jaar vanaf de vervaldatum van de factuur waarin de fouten inzake facturatie gebeurden en indien er fouten gebeuren in het nadeel van de consument een termijn tot vijf jaar retroactiviteit als redelijk en objectief kan worden aangemerkt.

De door de Ombudsdienst voorgestelde schikking zou de fout in het nadeel van de consument in het dossier van mevrouw G. rechtzetten voor een retroactieve rechtzetting tot 3 jaar.

EANDIS weigerde hierop in te gaan omdat het geen opsplitsing betrof van de volledige periode van 5 jaar. Bijgevolg formuleerde de Ombudsdienst het voorstel van schikking als aanbeveling.

Antwoord van de distributienetbeheerder

EANDIS ging niet op de aanbeveling in. Het legde het dossier voor aan de VREG en volgde het standpunt van deze regulator:

“Deze klacht wordt nog behandeld volgens het “oude” Technische Reglement. Daarin staat een rechtzetting voor de laatste 2 jaar en daarnaast eventueel een schadevergoeding.

Algemeen zijn we geen voorstander van een schadevergoeding d.m.v. het opdelen van rechtzettingsperiodes afhankelijk van voor- of nadeel voor de klant. Principieel kijken we liever naar de ganse laatste 5 jaar om dan de ganse 5 jaar al dan niet in één keer tegelijk recht te zetten. Dus in die zin kunnen we de redenering van de juridische dienst van EANDIS wel volgen.

Over de laatste 5 jaar '05-'10 zien we hier oorspronkelijk globaal 11.162 kWh dag vs 12.378 kWh nacht, dus de klant had globaal een voordeel bij de fout door de distributienetbeheerder. Bovendien werd door de rechtzetting van de laatste 2 jaar '08-'10 een groot gedeelte van de periode waarin hij toch een nadeel had, geneutraliseerd.

Een rechter zou over de resterende nadelige periode '07-'08 uitspraak kunnen doen. Het is niet uitgesloten dat hij dan rekening houdt met de lange voorafgaande periode '02-'07 waarin de netgebruiker een duidelijk financieel voordeel had.”

Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst betreurt dat de regulator in zijn analyse een hypothetische voorafname doet op een gerechtelijke uitspraak aangezien dit dossier juist deel uitmaakt van een prejudiciële geschillenregeling.

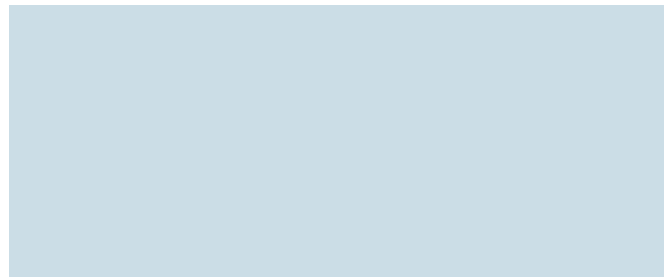
Aanbeveling verhuizing (Tecteo)

Omschrijving

Mevrouw H. is op 8 maart 2010 verhuisd van een toegangspunt X. Na een verkeerd ingevuld verhuisformulier op datum van 24 maart 2010 heeft deze klant op 12 januari 2011 een correct formulier verzonden met de meterstanden voor gas van 8 maart 2010.

Standpunt van leverancier

Luminus verklaarde dat de distributienetbeheerder (DNB) de meterstand van het nieuwe formulier niet wenste te valideren, daar een aangestelde op 13 januari 2011 een andere meterstand had opgenomen.



Standpunt van distributienetbeheerder

Tecteo wees erop dat de afsluiting van de rekening van mevrouw H. door haar leverancier nooit werd aangevraagd in maart 2010 en dat de in de databank gevalideerde spildatum 24 januari 2011 was, wat overeenstemde met de aankomst van de nieuwe bewoner of, ten minste, de aanvangsdatum van het leveringscontract van de nieuwe bewoner; deze datum is een vast element van het dossier.

De op 24 januari 2011 gevalideerde meterstand bedroeg 19.473 (een aangestelde van de distributienetbeheerder is op 13 januari 2011 ter plaatse gekomen in het kader van de jaarlijkse opname van de meterstanden en heeft de meterstand 19.438 gezien).

De distributienetbeheerder bevestigde ons dat het tot 24 januari 2011 geregistreerd verbruik ten laste bleef van mevrouw H. en dat het niet mogelijk was om rekening te houden met een meterstand van maart 2010 voor een op 24 januari 2011 gevoerde procedure.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst is van mening dat mevrouw H. niet moet betalen voor de periode gaande van maart 2010 tot januari 2011, daar zij toen niet meer op het toegangspunt woonde.

De Ombudsdienst verwijst naar het besluit van 12 juli 2007 dat voorziet in artikel 189 van het technisch reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Waals Gewest en de toegang ertoe, dat bepaalt dat een rechtzetting van meterstanden kan gebeuren binnen een termijn van twee jaar tussen de laatste opname van de meters en de opname die twee jaar eerder werd uitgevoerd.

De CWaPE wijst erop dat de Waalse regelgeving aanbeveelt dat in geval van betwisting van de meterstand op het einde van de ingebruikneming van de plaatsen, alleen een document dat de op de dag van verhuizing opgenomen meterstand vermeldt en dat medeondertekend

door de vertrekkende bewoner en de nieuwe bewoner of de eigenaar van het gebouw, door de netbeheerder in aanmerking kan worden genomen om de betwiste meterstand eventueel te corrigeren.

De Ombudsdienst voor Energie beveelt dus aan om rekening te houden met het verhuisformulier van 12 januari 2011 en de verhuisverrichtingen van de leverancier Luminus te registreren opdat het verbruik van de klant in maart 2010 zou worden afgesloten.

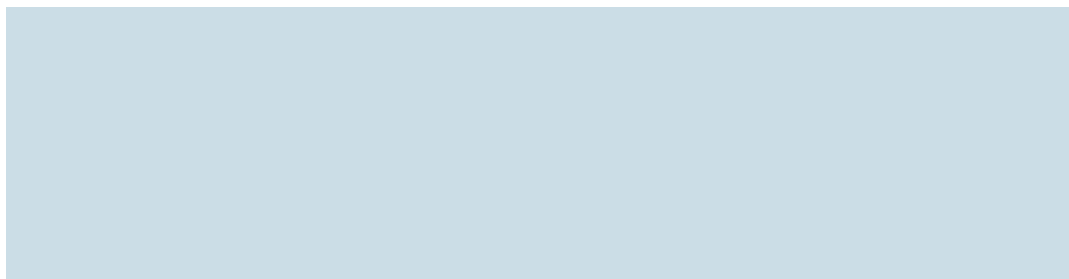
Antwoord van de distributienetbeheerder

Tecteo wijst erop dat deze aanbeveling aanleiding geeft tot meerdere opmerkingen, meer bepaald het feit dat de momenteel gevalideerde procedure onveranderlijk is met betrekking tot de datum van uitwerking, daar de switch werd ingevoerd op 24 januari 2011, en dat het technisch onmogelijk is om deze datum te wijzigen.

Tecteo kan echter tussenkomen met betrekking tot de meterstand van de switch, maar ook hier zijn de elementen waarover we beschikken voor hen problematisch:

1. De op het verhuisformulier voorgestelde meterstand is weliswaar medeondertekend door de nieuwe bewoner, maar is lager dan de meterstand die de aangestelde heeft gezien in het kader van de jaarlijkse opname van het verbruik op 13 januari 2011; de chronologie van de meterstanden op een leveringspunt kan niet degressief zijn.
2. De nieuwe bewoner, de heer P., is geen klant bij LUMINUS: een rechtzetting van meterstand op 24 januari 2011 leidt tot een volledige vervalsing van het verbruiksprofiel en rekent aan deze klant meerdere honderden m³ aan; de rechtzetting heeft dus een impact op de 'gridfee' (distributietarief) en op de aan deze klant gefactureerde volumes.

Gelet op deze moeilijkheden en voornamelijk wegens de onmogelijkheid om de spildatum van de procedure te wijzigen, meldt Tecteo dat ze geen gunstig gevolg aan



de aanbeveling kan geven. Overigens meent Tecteo dat dit probleem door de leverancier moet worden opgelost in overleg met zijn klant, hetzij door een commercieel gebaar te stellen, hetzij door de factuur intern te corrigeren.

Aanbeveling rechtzetting van de meterstanden (Tecteo)

Omschrijving

De heer K. betwistte een factuur van Luminus, die een verbruik vermeldde van 30.010 kWh voor een periode gaande van 2010 tot 2011.

Standpunt van de leverancier

Luminus bevestigde afhankelijk te zijn van de distributienetbeheerders die hem de verbruiksmeterstanden bezorgen, ongeacht of het om opgenomen of geraamde bedragen gaat. Luminus voegde eraan toe dat hij wettelijk gehouden is de ontvangen meterstanden te factureren.

In deze zaak bevestigde de distributienetbeheerder (DNB), Tecteo, dat de meterstanden van de vorige jaren te laag werden geraamd, wat een verklaring vormde voor een hoog verbruik van 30.010 kWh.

Standpunt van de distributienetbeheerder

Tecteo bevestigde dat ze een raming hebben moeten maken, daar er in de jaren 2008, 2009 en 2010 geen meterstanden werden meegedeeld. Tecteo voegde eraan toe dat het geregistreerd verbruik volkomen aanvaardbaar is, daar de heer K. melding maakte van het gebruik van extra en zeer energieverwendende verwarmingstoestellen die gekoppeld zijn aan een meter 'enkelvoudig tarief'.

Op basis van het technisch reglement stelde Tecteo echter voor de laatste twee jaar eventueel opnieuw te ramen; dit zou echter niets veranderen aan het verbruikte volume, daar dit alleen maar over drie periodes zou worden gespreid.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst verwijst naar artikel 219 van het technisch reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Waals Gewest (versie 3 maart 2011) en de toegang daartoe, dat bepaalt dat *'een eventuele rechtzetting van de meetgegevens en van de daaruit voortvloeiende facturatie maximaal betrekking zal hebben, en tenzij in geval van kwade trouw, op een periode van twee jaar tussen de laatste opname (indien het past, de laatste raming door de distributienetbeheerder) van de meters en de twee jaar eerder verrichte opname. Is deze periode korter dan tweeëntwintig maanden of langer dan zesentwintig maanden, dan wordt een raming op vierentwintig maanden gemaakt'*; de Ombudsdienst is van mening dat dit artikel moet worden toegepast.

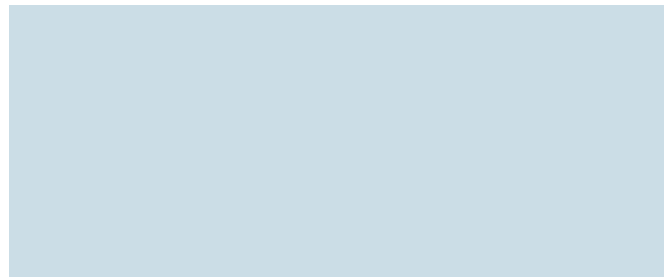
Deze toepassing moet rekening houden met de laatste gevalideerde meterstand op het ogenblik van de betwisting (meterstand van 8 februari 2011). Dit betekent dat de meterstanden van 2009 en 2010 opnieuw moeten worden geraamd. Anderzijds moet het verbruik worden verdeeld, voor de periode vanaf 2009, rekening houdend met de opnieuw geraamde en gecorrigeerde meterstanden. Het originele verbruik tot 2009 moet dus onveranderd blijven.

Antwoord van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder is verbaasd over deze aanbeveling. Hij wijst er immers op dat de verbruiksgegevens gedurende 3 opeenvolgende jaren werden geraamd, daar hij geen reactie heeft gekregen op de verschillende brieven die naar de heer K. werden verzonden.

Op basis van deze elementen wijst de distributienetbeheerder erop dat de heer K. dus had moeten reageren op de verschillende brieven opdat de betwiste periode zou worden gefactureerd op de werkelijk betrokken periodes.

Tecteo verklaart dat hij, na drie jaren van ramingen, niet beschikt over informatie betreffende de periode waarin de heer K. dit volume van 30.010 kWh heeft verbruikt.



Hij vestigt onze aandacht op het feit dat dit verbruik technisch gezien mogelijk is op basis van de elementen die hij in zijn standpunt naar voren brengt.

Tecteo begrijpt niet om welke reden hij ermee zou moeten instemmen de meterstanden en het verbruik van de klant te corrigeren en tegelijk het verbruik van de heer K. als zodanig zou moeten handhaven tot in 2009, daar dit voor de heer K. een winst van 10.000 kWh zou vertegenwoordigen.

Tecteo voegt eraan toe dat dit duidelijk een precedent zou scheppen voor eender welke andere klant, daar het voor klanten die 'gunstige' ramingen genieten zou volstaan om niet vrijwillig gevolg te geven aan zijn verschillende vragen betreffende het verkrijgen van de meetgegevens met als doel elektriciteit te verbruiken zonder de volledige kosten daarvan aan hun leverancier te moeten betalen.

Commentaar van de Ombudsdienst

Tecteo heeft dus de aanbeveling van de Ombudsdienst niet gevolgd en zal de verbruiksgegevens niet opnieuw waarden. Het antwoord van Tecteo bevat echter geen nieuwe elementen die het standpunt van de Ombudsdienst kunnen wijzigen. De Ombudsdienst blijft bijgevolg bij zijn standpunt zoals geformuleerd in zijn aanbeveling. Het is uiteindelijk aan de gewestelijke regulator CWaPE om hierover standpunt in te nemen aangezien de CWaPE bevoegd is voor de controle op de naleving van het technisch reglement door de distributienetbeheerders.

GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN

Aanbevelingen retroactieve toekenning van gratis elektriciteit in Vlaanderen (ELECTRABEL)

Omschrijving

De Ombudsdienst formuleerde in 2012 30 aanbevelingen ten aanzien van Electrabel met betrekking tot

de retroactieve toekenning van gratis elektriciteit in Vlaanderen.

Bij nazicht van hun jaarlijkse afrekening stelden de klagers vast dat zij gedurende meerdere jaren niet de gratis hoeveelheid elektriciteit ontvingen waarop zij decretaal recht hebben: 100 kWh per aansluitingspunt vermeerderd met 100 kWh per gedomicilieerd gezinslid per jaar.

Wanneer een klant geen of te weinig gratis elektriciteit ontvangt, bezorgen de klanten een erewoordverklaring over de gezinssamenstelling aan de leverancier die dan binnen de maand de gratis elektriciteit toekent, hetzij via een creditnota, hetzij via een verrekening met de eerstvolgende (voorschot)factuur.

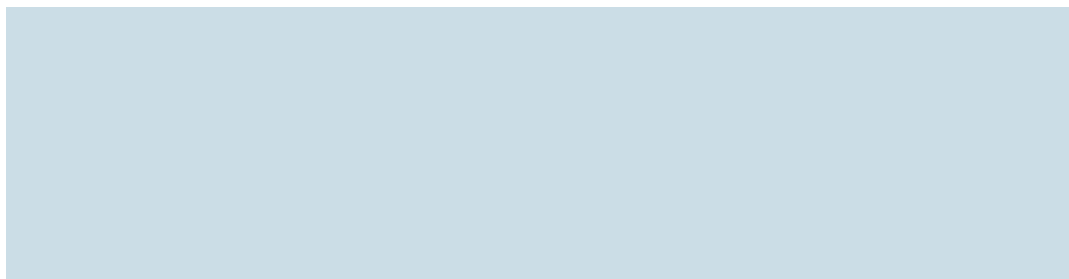
Standpunt van de leverancier

Electrabel beperkte zich voor de rechtzettingen van de gratis elektriciteit evenwel tot de afrekeningsfacturen waarvan de vervaldatum niet verder lag dan 12 maanden in het verleden. Het verwees daarvoor naar zijn algemene voorwaarden voor consumenten dat stelt dat rechtzettingen van de facturering enkel mogelijk zijn tot 12 maanden na de vervaldatum van de desbetreffende factuur. Uitzonderlijk kende Electrabel ook de gratis elektriciteit toe voor de afrekeningsfactuur voorafgaand aan de laatste afrekeningsfactuur zodat de rechtzettingen tot maximaal 2 jaar in het verleden gebeurden.

Aanbevelingen Ombudsdienst

De Ombudsdienst is van oordeel dat rechtzettingen van facturen in het voordeel van de consument retroactief kunnen doorgevoerd worden wanneer zij door de consument aan de leverancier of de netbeheerder worden medegedeeld in de periode van vijf jaar vanaf de vervaldatum van de factuur waarin de fouten inzake facturatie gebeurden.

Indien er fouten gebeuren in het nadeel van de consument, zoals het vergeten toekennen van gratis kWh (in Vlaanderen), kan volgens de Ombudsdienst een termijn



van vijf jaar retroactiviteit als redelijk en objectief worden aangemerkt.

Bijgevolg formuleerde de Ombudsdienst in deze 30 klachtendossiers de aanbeveling dat Electrabel de gratis elektriciteit toekent met terugwerkende kracht voor een periode van 5 jaar.

Antwoord van de leverancier

Electrabel volgde deze aanbevelingen niet en argumenteerde:

- *"De Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) heeft inzake de uitbetaling van gratis elektriciteit met terugwerkende kracht met de sector afgesproken dat men deze rechtzettingen enkel toelaat tot één jaar na de ontvangst van de factuur waarop de gratis elektriciteit niet (geheel) werd toegekend. Deze afspraak is er gekomen omwille van praktische, administratieve en boekhoudkundige redenen bij de verschillende energieleveranciers en netbeheerders."*
- *"Artikel 7.4. van onze Algemene Voorwaarden voor consumenten stelt duidelijk dat rechtzettingen van de facturering enkel mogelijk zijn tot 12 maanden na de vervaldatum van de desbetreffende factuur. Wij verwijzen eveneens naar artikel IV.i punt 13 van het akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" dat stelt dat de leverancier voor de consument een klachten (protest)termijn van 12 maanden moet voorzien vanaf de ontvangstdatum van de betrokken factuur in geval van foutieve facturering."*

Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst stelt vast dat deze argumenten geen beletsel vormen om de gratis elektriciteit – ondanks de kostprijs, de tenlasteneming ervan en de zogenaamde afspraken met de VREG – toch toe te kennen met retroactieve toepassing.

Aanbeveling retroactieve toekenning van gratis elektriciteit in Vlaanderen (NUON)

Omschrijving

De Ombudsdienst formuleerde in 2012 2 aanbevelingen ten aanzien van NUON met betrekking tot de retroactieve toekenning van gratis elektriciteit in Vlaanderen.

Bij nazicht van hun jaarlijkse afrekening stelden de klagers vast dat zij gedurende meerdere jaren niet de gratis hoeveelheid elektriciteit ontvingen waarop zij decretaal recht hebben: 100 kWh per aansluitingspunt vermeerderd met 100 kWh per gedomicilieerd gezinsslid per jaar.

Wanneer een klant geen of te weinig gratis elektriciteit ontvangt, bezorgen de klanten een erewoordverklaring over de gezinssamenstelling aan de leverancier die dan binnen de maand de gratis elektriciteit toekent, hetzij via een creditnota, hetzij via een verrekening met de eerstvolgende (voorschot)factuur.

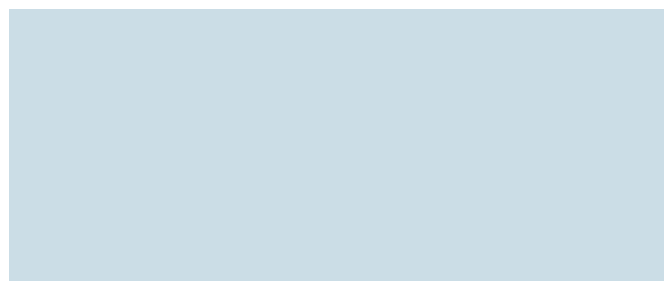
Standpunt van de leverancier

NUON stelde dat het de gratis elektriciteit voor de jaren 2007 tot en met 2009 niet meer zal toekennen. Gedurende deze jaren ontving het geen gegevens van de netbeheerder omtrent de gezinssamenstelling. Nuon heeft ook geen recht meer op een vergoeding als het de gratis elektriciteit zou toekennen.

Aanbeveling Ombudsdienst

De Ombudsdienst is van oordeel dat rechtzettingen van facturen in het voordeel van de consument retroactief kunnen doorgevoerd worden wanneer zij door de consument aan de leverancier of de netbeheerder worden medegedeeld in de periode van vijf jaar vanaf de vervaldatum van de factuur waarin de fouten inzake facturatie gebeurden.

Indien er fouten gebeuren in het nadeel van de consument, zoals het vergeten toekennen van gratis kWh (in Vlaanderen), kan volgens de Ombudsdienst



een termijn van vijf jaar retroactiviteit als redelijk en objectief worden aangemerkt.

Bijgevolg formuleerde de Ombudsdienst in deze 2 klachtendossiers de aanbeveling dat NUON de gratis elektriciteit toekent met terugwerkende kracht voor een periode van maximaal 5 jaar.

Antwoord van de leverancier

NUON volgde deze aanbevelingen niet en argumenteerde als volgt:

“Op basis van de Vlaamse regelgeving ligt de distributienetbeheerder aan de basis van de toekenning of niet-toekenning van de gratis hoeveelheid elektriciteit. Als deze ons meldt dat iemand recht heeft op een bepaalde hoeveelheid gratis elektriciteit, vermelden wij dat op de factuur. Omgekeerd zult u begrijpen dat wanneer de distributienetbeheerder ons dat niet heeft gemeld, wij dat ook niet op onze factuur kunnen vermelden, om de eenvoudige reden dat we niet op de hoogte zijn van het feit of de betrokken klant al dan niet rechthebbende is.”

“Wij stellen overigens vast dat de federale Ombudsdienst voor Energie er, inzake de toekenning van gratis elektriciteit, een andere interpretatie op nahoudt dan de VREG. Inmiddels heeft de Vlaamse Regulator voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) in zijn Eindrapport van 3 februari 2012 immers aanbevolen dat een rechtzetting zou moeten tussenkomen voor een periode van twee jaar. Hoewel dit slechts een aanbeveling is, passen wij deze toe. We doen dus meer dan hetgeen strikt wettelijk is vereist. Ook in dit dossier hebben wij dit toegepast.”

Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst stelt vast dat deze argumenten geen beletsel vormen om de gratis elektriciteit – ondanks de kostprijs, de tenlasteneming ervan en de zogenaamde afspraken met de VREG – toch toe te kennen met retroactieve toepassing.

AFSLUITING

Aanbeveling geen facturen/Schadevergoedingen (Electrabel Customer Solutions)

Omschrijving

De heer L. betwistte de afsluiting van zijn levering.

Volgens de klager had de energieleverancier kennis gekregen van de adreswijziging, maar bleef hij de facturen naar het verkeerde adres sturen. De klager vroeg dus om de kosten van herinneringen en ingebrekestellingen alsook voor het heropenen van de meter te annuleren.

Standpunt van de leverancier

De energieleverancier heeft aan de Ombudsdienst laten weten dat de klant sinds het begin van het contract geen enkele betaling heeft verricht.

De klant zou nooit hebben gemeld dat hij ter plaatse woonde en zou alleen hebben gevraagd om het contract om te zetten in ‘EnergyPlus’, teneinde een voordeliger tarief op zijn verbruiksfacturen te genieten.

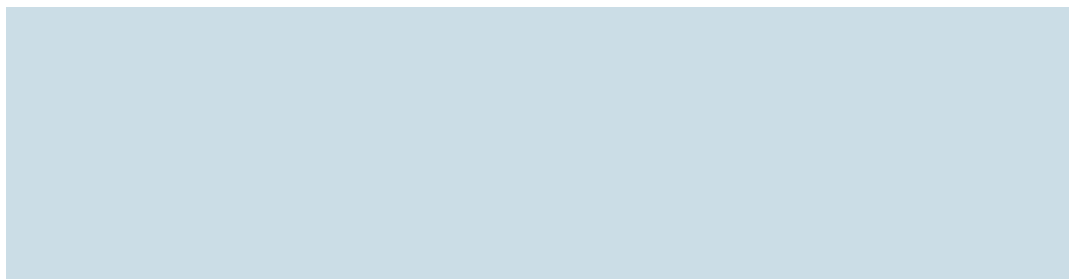
Het leveringsadres is dus ongewijzigd, daar er geen enkel spoor van verzoek tot wijziging van dit adres is gevonden.

De energieleverancier bevestigt dus dat de afsluiting plaats heeft gehad conform de toepasbare wetgeving evenals zijn interne procedures.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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

- 1) Het attest van woonst, afgegeven door de gemeente, dat bevestigt dat de heer L. daar woont sinds december 2007. Een kopie van dit attest werd naar de energieleverancier verzonden.
- 2) Daar het ging om de hoofdverblijfplaats van de



heer L., kon de afsluiting niet plaatsvinden zonder de toelating van de vrederechter, overeenkomstig de ordonnantie betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, die bepaalt: *'In geen geval mag een leveringspunt van elektriciteit dat bestemd is voor een hoofdwoonplaats of voor hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik worden afgesloten zonder de goedkeuring van de vrederechter.'* (artikel 25sexies § 4)

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om de vaste kosten met betrekking tot de afsluiting te annuleren en een commercieel gebaar te stellen dat beantwoordt aan de kosten van herinneringen en ingebrekestellingen die de leverancier heeft gefactureerd.

Antwoord van de leverancier

De energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS heeft geen gunstig gevolg aan de aanbeveling gegeven.

Volgens hem werd er sinds het begin van het contract geen enkel verzoek geformuleerd om het leveringsadres van de facturen te verbeteren. Op het ogenblik van de liberalisering van de markt (1 januari 2007) werd het leveringspunt als een tweede woonst beschouwd.

De enige betwisting van de klant had betrekking op het toegepast tarief (leegstand) en er werd een voordeliger tarief (EnergyPlus) toegepast. Er werd echter geen enkele betaling verricht.

Bijgevolg is de energieleverancier van mening dat de verbreking van het contract en de afsluiting hebben plaatsgevonden overeenkomstig de algemene voorwaarden en met inachtneming van de toepasselijke gewestelijke wetgeving.

→ GEDEELTELIJK GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

PRIJZEN EN TARIEVEN

Aanbeveling: Verkeerde toepassing van het sociaal tarief (ORES)

Omschrijving

De heer X genoot sinds 1 januari 2007 het sociaal tarief voor elektriciteit bij zijn distributienetbeheerder (DNB). De betrokkene lijdt aan een erkende lichamelijke ongeschiktheid van meer dan 66% en geniet aldus een tussensomkomst van zijn ziekenfonds.

Op 16 september 2009 verscheen de heer X voor de "Commission Locale pour l'Energie". Op basis van de verleende conclusies werd hij verzocht om vóór 8 januari 2010 van leverancier te veranderen. Met het oog op het behoud van zijn recht op het sociaal tarief verstuurde de netbeheerder op 24 maart 2011 een brief naar de klant.

De distributienetbeheerder eiste de terugbetaling van de toepassing van het sociaal tarief dat tussen 1 januari 2007 en 7 januari 2010 op verkeerde wijze werd toegepast.

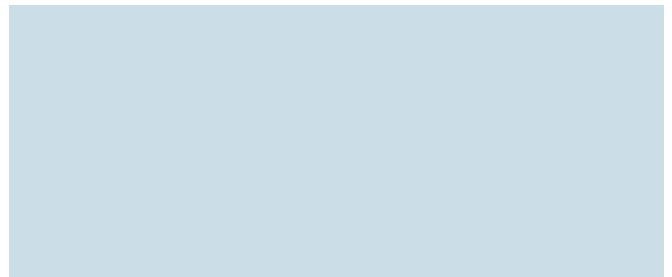
De klant betwistte de terugbetaling van het bedrag van 851,44 euro dat beantwoordt aan de correctie van zijn factuur met terugwerkende kracht.

Standpunt van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder weigerde de factuur van 851,44 euro te wijzigen en wilde het sociaal tarief vervangen door een 'standaardtarief' voor de periode van 1 januari 2007 tot 7 januari 2010.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

In het kader van voornoemd dossier kan er blijkbaar geen enkel minnelijk akkoord worden bereikt.



De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- de klacht van de heer X werd als een ontvankelijke klacht naar de netbeheerder verzonden;
- de heer X voldoet niet aan de voorwaarden die noodzakelijk zijn om het sociaal tarief te verkrijgen, ook al lijdt hij aan een bewezen handicap van meer dan 66%;
- in juni 2008 werd er aan de klant een attest gevraagd; die klant had inlichtingen gevraagd aan de FOD Sociale Zekerheid en heeft bij gebrek aan antwoord een document medeondertekend en naar de DNB verzonden.

De Ombudsdienst verwijst naar de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, die bedingen en voorwaarden die ondernemingen toelaten *eenzijdig de prijs te verhogen of de voorwaarden ten nadele van de consument te wijzigen op basis van elementen die enkel afhangen van haar wil, uitsluit indien deze niet aan bepaalde strikte voorwaarden beantwoordt*. De Ombudsdienst wijst er ook op dat er rechtspraak bestaat op grond waarvan een distributienetbeheerder gehouden is zich naar deze wetgeving te schikken.

De Ombudsdienst verwijst ook naar het artikel 5 van het ministerieel besluit van 30 maart 2007, dat bepaalt dat *'een energiebedrijf enkel kan worden vrijgesteld van de verplichting om voor de maximumprijs te leveren wanneer het per aangetekend schrijven en door de residentieel beschermde klant met een laag inkomen of die zich in een kwetsbare situatie bevindt, bij aangetekend schrijven in kennis wordt gesteld van het feit dat deze laatste niet langer het sociaal tarief wenst te genieten.'*

De Ombudsdienst voor Energie formuleert de volgende aanbeveling:

'Er moet geen enkele rechtzetting van de facturatie tegen de normale prijs op naam van de heer X. met terugwerkende kracht worden uitgevoerd.'

Antwoord van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder heeft de aanbeveling van de Ombudsdienst voor Energie gedeeltelijk gevolgd. Hij heeft de voorziene terugwerkende kracht niet op de hele betrokken periode toegepast. Uiteindelijk heeft hij de terugwerkende kracht op één enkel jaar toegepast.

Al het overige verbruik werd gefactureerd tegen het sociaal tarief.

Aanbeveling sociaal tarief (Electrabel)

Omschrijving

Mevrouw K. betwistte de factuur van haar energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS daar zij sinds 1 januari 2008 het sociaal tarief genoot en dit tarief in haar geval niet correct werd toegepast.

Standpunt van de leverancier

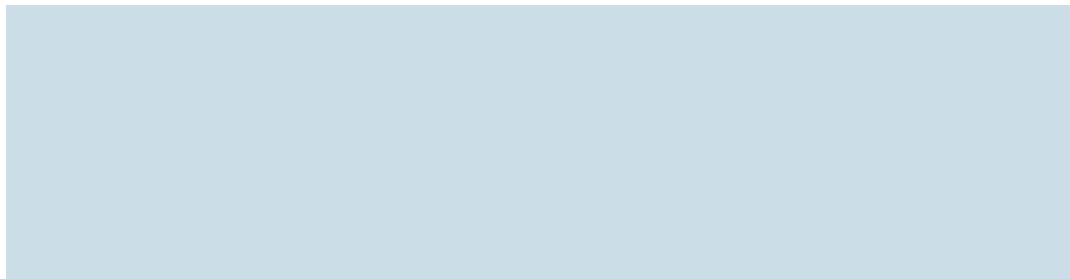
De energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS heeft aan de Ombudsdienst verklaard dat er al uitleg was gegeven aan deze klant, namelijk:

- Annulering van de verbruiksfactuur van 23 maart 2010 voor aanpassing van het contract aan het sociaal tarief.
- Uitgifte van de correctiefactuur van 19 mei 2010 in functie van het sociaal tarief (periode van 3 december 2009 tot 22 maart 2010).
- Opstellen van een afbetalingsplan met 12 maandelijkse aflossingen op 19 mei 2010.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met:

- 1) Het attest van het OCMW, dat aangeeft dat mevrouw K. het sociaal tarief geniet sinds 1 januari 2008.



- 2) Het feit dat ze voldoet aan de voorwaarden van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van aardgas aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie, dat in zijn artikel 2,A bepaalt dat er dient te worden verstaan onder *'residentieel beschermde klanten met een laag inkomen of die zich in een kwetsbare situatie bevinden: Iedere eindafnemer die kan bewijzen dat hijzelf of iedere persoon die onder hetzelfde dak leeft, geniet van een beslissing tot toekenning van:*

1° een leefloon, toegekend door het OCMW van zijn gemeente overeenkomstig de wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie (...);'

- 3) De attesten met het oog op de toepassing van het sociaal tarief van 2008 tot 2010 die het OCMW in september 2010 aan ECS heeft bezorgd overeenkomstig het koninklijk besluit van 28 juni 2009 betreffende de automatische toepassing van maximumprijzen voor de levering van elektriciteit en aardgas aan de beschermde residentiële afnemers met een laag inkomen of in een onzekere situatie.
- 4) Het feit dat de energieleverancier niet kan verhinderen dat mevrouw K. haar recht geniet om de loutere reden dat de datum van uitgifte van het attest het jaar 2010 vermeldt.
- 5) Het consumentenakkoord (algemene voorwaarden, hoofdstuk IV i, 5°) dat bepaalt dat de leveranciers de volgende verbintenis aangaan: *'Geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende dewelke de leverancier fouten inzake facturatie kan rechtzetten, tenzij deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen. In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn, zoals bepaald in de toepasselijke reglementering.'*

- 6) Het feit dat er bij gebrek aan bijzondere bepalingen in de wet betreffende het recht op maatschappelijk integratie wordt aangenomen dat de vordering tot betaling kan verjaren door verloop van 5 jaar zoals voor *'al hetgeen betaalbaar is bij het jaar of bij kortere termijnen'*, overeenkomstig artikel 2277 van het burgerlijk wetboek'.

De Ombudsdienst voor Energie heeft aldus de toepassing van het sociaal tarief ten gunste van mevrouw K. aanbevolen voor haar bevoorrading met gas en elektriciteit vanaf 1 januari 2008 en ten laatste op de datum van inwerkingtreding van het energiecontract.

Antwoord van de leverancier

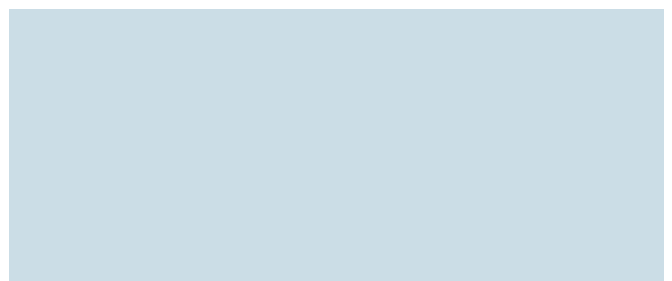
De energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS heeft aan de aanbeveling een gedeeltelijk gunstig gevolg gegeven.

Voor gas heeft de leverancier het sociaal tarief toegepast vanaf het begin van het contract. De periode gaande van 31 maart 2008 tot 03 maart 2009 werd dus verbeterd overeenkomstig het sociaal tarief.

Voor elektriciteit heeft de leverancier geen rechtzetting gedaan, daar hij meent dat de eerste betwisting van de klaagster dateerde van april 2010 en dat de betwistingstermijn bijgevolg overschreden was (12 maanden) overeenkomstig de algemene voorwaarden van deze leverancier.

Commentaar van de Ombudsdienst

Het antwoord van de energieleverancier bevat geen nieuwe elementen die het standpunt van de Ombudsdienst kunnen wijzigen. De Ombudsdienst blijft bijgevolg bij zijn standpunt dat hij in zijn aanbeveling formuleert en legt de nadruk op het feit dat het sociaal tarief een recht is en dat het er in deze zaak bijgevolg niet om gaat een factuur te verbeteren maar in de eerste plaats een recht te garanderen.





DE OMBUDSMAN BESCHIKT OVER
VOLDOENDE ONDERZOEKSMIDDELEN
OM ONAFHANKELIJK TE KUNNEN
WERKEN



“TRANSPARANT”

Consumentenakkoord

6 BELEIDS- ADVIES

De Ombudsdienst heeft op 1 oktober 2012 aan de Staatssecretaris voor Energie en aan de Minister bevoegd voor Consumentenbescherming een advies verstrekt over **“de vervollediging van het sectoraal akkoord “de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt”**”. Dit beleidsadvies 12.004 is terug te vinden als bijlage bij dit rapport.

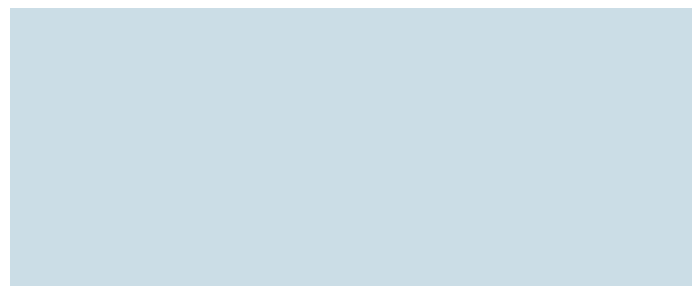
Dit beleidsadvies vloeit voort uit de artikelen 5, §2/2 en 10, §11/2 van de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie (Belgisch Staatsblad van 3 september 2012) die bepalen dat op voorstel van de minister bevoegd voor Energie en de minister bevoegd voor Consumenten de bepalingen vervat in het sectoraal akkoord “de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” voor 1 januari 2013 worden vervolledigd, zodat onder andere de volgende punten worden geregeld:



a) de invoering van de mogelijkheid voor de consument om de slot- en afrekeningsfacturen uit de eventuele bankdomiciliëring uit te sluiten;

b) de mededeling aan de consument van elke wijziging van de voorwaarden van de overeenkomst in zijn nadeel op een wijze die zijn aandacht hierop uitdrukkelijk vestigt, met de vermelding dat de wijziging de consument het recht verleent om binnen een redelijke termijn de overeenkomst op te zeggen zonder opzegtermijn en zonder kosten.

Indien de wijzigingen aan het akkoord op het einde van deze termijn niet zijn aangenomen, dan bepaalt de Koning bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad de verplichtingen die aan de energieleveranciers worden opgelegd inzake bescherming van de consumenten.





Die voorstellen van de Ombudsdienst vinden geheel of gedeeltelijk hun oorsprong in:

- de wettelijke bepalingen van de voormelde wet van 25 augustus 2012, namelijk de artikelen 5 en 10 die voor de leveranciers van elektriciteit en/of aardgas verplichtingen opleggen inzake facturatie (artikelen 5, §2/1 en 10, §11/1) en regels vastleggen inzake het veranderen van energieleverancier (artikelen 5, §2/3 en 10, §11/3);
- de beleidsadviezen van de Ombudsdienst nr. 10.002 van 24 januari 2011 (<http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/advies10002.pdf>), het beleidsadvies aan de Kamercommissie Bedrijfsleven van 11 maart 2011 (<http://www.ombudsmanenergie.be/images/>

[PDF/Advies-Kamercommissie-Bedrijfsleven-NL.pdf](#)) en het beleidsadvies met betrekking tot het derde energiepakket zoals op 25 oktober 2011 toegezonden aan de Kamercommissie Bedrijfsleven (<http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/ODE-advies-derde-energiepakket-25-10-11.pdf>).

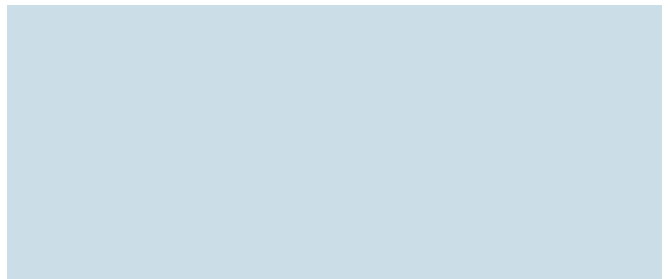
- het overleg dat de Ombudsdienst regelmatig onderhoudt in het kader van een permanente overlegwerkgroep met de betrokken administraties en regulatoren bevoegd voor energie, namelijk de Algemene Directies Energie, Controle en Bemiddeling en Regulering en Organisatie van de Markt van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie, de federale regulator CREG en de gewestelijke regulatoren VREG, BRUGEL en CWaPE.



- de conclusies van het Ronde Tafel debat "Tot uw dienst. Naar een consumentvriendelijker energiebeleid" dat de Algemene Directie Energie van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie, samen met de Ombudsdienst organiseerde op 8 december 2011 en dat tot tal van beleidsaanbevelingen heeft geleid (zie document via http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Conclusies_ronde_tafel_08122011.pdf)
- het advies nr. 30 dd. 30 maart 2011 van de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen (C.O.B.) inzake de algemene voorwaarden in overeenkomsten tussen energieleveranciers en consumenten (zie document via http://economie.fgov.be/nl/binaries/COB30_tcm325-132236.pdf).

Met de voorstellen van aanpassingen/aanvullingen van het consumentenakkoord wou de Ombudsdienst vanuit zijn dagelijkse ervaring in geschillenbeslechting en aftoetsing van de marktpraktijken van de energiebedrijven aan de bepalingen van het akkoord, alvast een constructieve bijdrage leveren aan de vervollediging en verbetering van de bepalingen van het akkoord.

Ten slotte is de Ombudsdienst steeds bereid om zijn voorstellen te bespreken met de betrokken partijen bij het akkoord (de energiebedrijven, de regulerende overheden en de bevoegde ministers).



“ONPARTIJDIG”



DE OMBUDSMAN LUISTERT NAAR
ALLE PARTIJEN

Uniek Loket



7

KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING

MET FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN

De wet van 8 januari 2012 tot wijziging van de elektriciteits- en aargaswetgeving (Belgisch Staatsblad van 11 januari 2012) bepaalt in artikel 41 dat de Ombudsdienst voor Energie werkt als een enig loket inzake klachtenbehandeling. De verdeling van de vragen en klachten over de bevoegde federale en gewestelijke diensten, de uitwisseling van informatie en inlichtingen tussen die diensten en de oprichting van een permanente overlegwerkgroep met die diensten worden geregeld overeenkomstig de bepalingen van artikel 27, §1bis van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt.

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

Bij zijn oprichting startte de Ombudsdienst onmiddellijk met de afspraken met andere federale en gewestelijke diensten en regulatoren waarbij duidelijke procedures werden afgesproken voor de behandeling van klachten en de verdeling van vragen.

Deze afspraken en procedures in verband met federale en regionale bevoegdheden over vragen en klachten,

uitwisseling van informatie tussen diensten en regulatoren en de oprichting van de permanente werkgroep, zijn opgenomen in een intern reglement. Deze bepalingen zijn onderschreven door alle federale en gewestelijke diensten bevoegd voor energie.

A. Wisselwerking tussen de Ombudsdienst en de federale en gewestelijke diensten en regulatoren voor energie

De Ombudsdienst voor Energie fungeert als een uniek loket voor de vragen en klachten van eindafnemers. Hoewel de regulatoren en de bevoegde federale administraties ook beschikken over een klachten- en/of geschillendienst is de rol van de Ombudsdienst voor Energie heel anders. Zowel inzake de klachtenbehandeling als in de behandeling van geschillen is het de taak van de regulatoren of administraties om na te gaan of er sprake is van een inbreuk op de energiewetgeving of wetgeving marktpraktijken en consumentenbescherming. De Ombudsdienst voor Energie heeft als hoofdtaak het bemiddelen tussen de marktpartijen en de eindafnemers. Hierdoor kan de Ombudsdienst voor Energie bemiddelen zodat er een regeling tot stand komt die, zelfs indien er geen inbreuk is vastgesteld op de energiewetgeving of wetgeving marktpraktijken en consumentenbescherming, "billijker of rechtvaardiger" is.

Met de regulatoren en de federale administraties bevoegd voor energie wordt bedoeld:

- voor de federale overheid;
 - o de Ombudsdienst voor Energie;
 - o de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie en inzonderheid de:
 - Algemene Directie Controle en Bemiddeling;
 - Algemene Directie Energie
 - o de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG)
- voor het Vlaams Gewest: de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG);
- voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: de Brusselse Regulator voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL);
- voor het Waals Gewest: de gewestelijke ombudsdienst voor energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission wallonne pour l'Energie).

In de lokalen van de Ombudsdienst zijn er verschillende vergaderingen van de permanente werkgroep met de federale en gewestelijke diensten en regulatoren voor energie, georganiseerd. Verschillende onderwerpen werden besproken, zoals:

- gegevensuitwisseling van klachten op Belgisch en Europees niveau;
- bespreking van de procedures voor geschillenbeslechting op de verschillende bestuursniveaus;
- de wijzigingen in de federale wetgeving op vlak van marktpraktijken en consumentenbescherming en in de gewestelijke reglementeringen op vlak van sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen;
- bespreking van het sectorale consumentenakkoord en de voorstellen tot aanpassing/vervollediging ervan.

Bovendien zijn er ook regelmatig bilaterale contacten geweest met de federale en gewestelijke regulatoren met betrekking tot hun bevoegdheidsdomeinen.

Deze contacten hadden te maken met:

- opleiding en bijstand op vlak van technische aspecten van netbeheer, transparantie en vergelijking van prijzen en tarieven;
- uitwisseling van ervaringen op vlak van alternatieve geschillenregeling;
- adviezen en input omtrent de toepassing en interpretatie van het technisch reglement inzake meterbeheer door distributienetbeheerders en omtrent de aansprakelijkheidsregeling van netbeheerders in Vlaanderen.

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

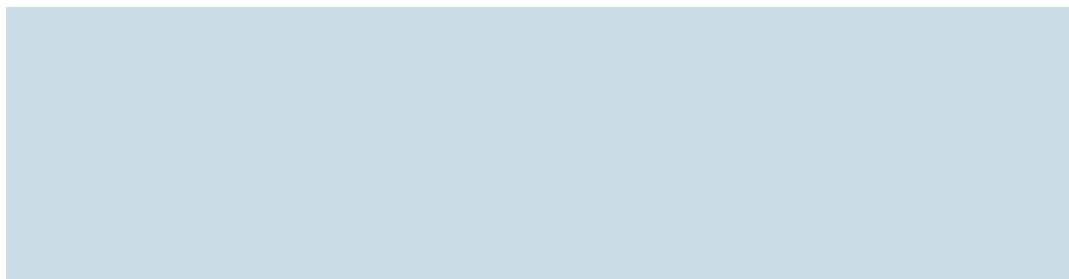
Hierna volgt een overzicht van het aantal en het type klachten die alle federale en gewestelijke diensten bevoegd voor energie ontvingen en behandelden in 2012.

De federale Ombudsdienst gebruikt deze gegevens ook voor de rapportage aan de Europese Commissie van de consumenteklachten 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 Regulator 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 consumenteklachten en -vragen (C(2010)3021 definitief.).



In totaal behandelden de verschillende klachteninstanties in België 10.474 consumentenklachten over de elektriciteits- en aardgasmarkt. U ziet hier de onderverdeling per klachtensoort:

C. Aantal vragen om informatie

De Ombudsdienst is bevoegd voor alternatieve regeling van geschillen en behandelt in principe dus geen vragen om informatie, behoudens wanneer die informatie betrekking heeft op de procedure van klachtenbehandeling.

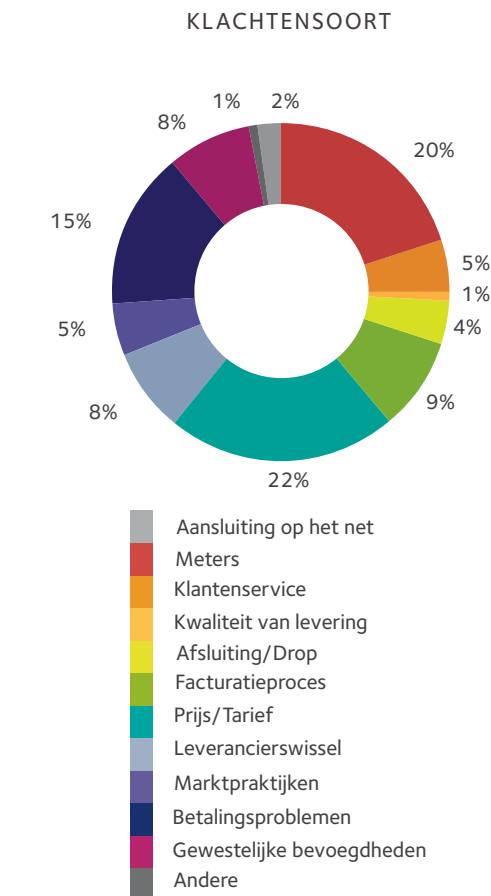
Desondanks ontvangt de Ombudsdienst regelmatig schriftelijke en telefonische vragen om informatie en inlichtingen. In 2012 betrof het meer dan 3.300 schriftelijke en mondelinge vragen, hetgeen gemiddeld 15 vragen of oproepen per werkdag betekent.

De Ombudsdienst probeert die in de mate van het mogelijke zelf te beantwoorden of op zijn minst door te verwijzen naar de bevoegde federale of gewestelijke diensten.

De vragen om informatie hadden betrekking op:

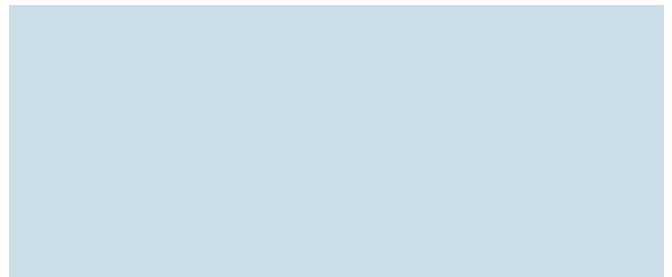
- de procedure van klachtenbehandeling;
- de zogenaamde speedprocedures of oproepen van gezinnen of bedrijven die dreigen afgesloten te worden van het distributienet of vragen om spoedig (her) aangesloten te worden;
- bevoegdheden van federale of gewestelijke diensten, zoals de evolutie van de energieprijzen en distributienettarieven, de prijsvergelijking tussen leveranciers, verbrekingsvergoedingen, handelspraktijken van leveranciers, sociale tarieven, ...

De Europese regelgeving, en meer bepaald het zogenaamde derde energiepakket, bepaalt evenwel dat elke lidstaat een uniek informatieloket moet oprichten. Binnen de Belgische context wordt deze rol momenteel waargenomen door verschillende federale en geweste-



lijke actoren in het kader van de klachtenbehandeling, waaronder de Ombudsdienst voor Energie.

De Ombudsdienst blijft dan ook voorstander om zo vlug mogelijk uitvoering te geven aan dit uniek (interfederaal) voorlichtingsloket dat verder kan bouwen op de expertise die bestaat bij onder meer de verschillende administraties en regulatoren. Op federaal vlak zou dergelijk informatie- en voorlichtingsloket alvast kunnen meegenomen worden bij de beleidsvoorbereidende werkzaamheden en besprekingen over de oprichting van een Federale Ombudsdienst voor de Consument waaromtrent de sectorale ombudsdiensten binnen POOL reeds een voorafgaand overleg gehad hebben met de bevoegde Minister voor Consumentenzaken.





DE OMBUDSMAN OORDEELT IN
ALLE OBJECTIVITEIT OVER DE
GEGRONDHEID VAN DE KLACHT

“ OBJECTIEF ”



8 OVERIGE ACTIVITEITEN

VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

A. Op Europese schaal:

- Diverse vergaderingen van de 'Working group on Price transparency in EU Retail Energy Market' van het **DG Gezondheid en Consumentenbescherming** (Europese Commissie). De resultaten van deze werkgroep zijn beschikbaar via de link http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/forum_citizen_energy_en.htm.
- Diverse vergaderingen van de 'Working group on Vulnerable consumer' van het **DG Energie** (Europese Commissie). De resultaten van deze werkgroep zijn beschikbaar via de link http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/doc/forum_citizen_energy/2012111314_citizen_forum_meeting_working_group_report.pdf.

- **London Citizens' Energy Forum.** Op 13 en 14 november 2012 nam de Ombudsman voor Energie in Londen deel aan de vijfde vergadering van het Citizens' Energy Forum georganiseerd door de Europese Commissie.

Dit jaarlijkse Forum besteedt aandacht aan de plaats van de consument op de energiemarkt.

De resultaten van deze ontmoeting en van de inleidende werkgroepen zijn beschikbaar via de volgende link:

http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/forum_citizen_energy_en.htm.

De presentaties van het Forum zijn beschikbaar via de volgende link:

http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/doc/forum_citizen_energy/20121113_citizen_forum_meeting.zip.

Ter gelegenheid van dit Forum hebben de CEER (Raad van de Europese energieregulators) en het BEUC (Europees bureau van de consumentenverenigingen) een gemeenschappelijke mededeling voorgesteld met als titel 'A 2020 Vision for Europe's energy customers'. Deze visie krijgt ook de steun van NEON, de Europese vereniging van onafhankelijke ombudsdiensten voor energie, waarvan ook de Belgische Ombudsdienst voor Energie deel uitmaakt. De volledige tekst van deze mededeling is beschikbaar op de volgende pagina van de CEER: (http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_PAPERS/Customers/Tab3/CEER-BEUC%202020%20VISION-joint%20statement_Long.pdf). U vindt de volledige tekst ook hierna.

Energy Forum

Deze toekomstvisie wil de consument opnieuw centraal plaatsen op de energiemarkt van de toekomst en dit aan de hand van vier principes. Die principes zijn betrouwbaarheid, betaalbare prijzen, eenvoud evenals bescherming, gekoppeld aan het versterken van de rechten van de consument als marktspeeler. Om die ideeën met succes in concrete acties te vertalen, zijn een permanente dialoog en gezamenlijke inspanningen van de nationale regelingsautoriteiten, de regeringen, de consumenten, de industrie en de Europese instellingen noodzakelijk.

A 2020 VISION FOR EUROPE'S ENERGY CUSTOMERS JOINT STATEMENT

London, 13 November 2012

Energy is a vital part of our lives; in order to ensure our wellbeing and to participate fully in society, we all need access to energy – for warmth, lighting, cooking and appliances. The energy sector has a significant responsibility because its decisions determine how energy needs are met, and at what economic and environmental cost. These decisions, by businesses, regulators and policy makers at both national and European levels, affect everyone – including future generations of residential energy consumers and other customers. This is a particularly significant time because the energy sector is embarking on a profound period of change – in how we produce, consume and transport energy – designed to promote a more sustainable energy sector.

CEER and BEUC have a vision of an energy sector that puts smaller customers first. A sector that engages with and understands the diverse needs of customers, from residential consumers, including the most vulnerable and those with low incomes, through to small businesses, and

delivers services that meet those needs. A sector that anticipates future needs and takes steps to protect the interests of current and future customers. A sector that uses resources efficiently, ensures that their activities translate into societal benefits, and offers all customers a fair and affordable deal for their services.

This vision can be characterised by four principles governing the relationship between the energy sector and its variety of customers: reliability, affordability, simplicity, protection and empowerment.

Reliability

in the physical supply of energy, and in commercial systems and processes that provide continuous access and affect customer service levels, such as billing. It also means reliability in the processes that allow problems and disputes to be resolved transparently, fairly and quickly.

Affordability

Such that charges are clear and kept to fair and reasonable levels for all customers, reflecting value for money at a level consistent with funding necessary investments to develop energy networks and to achieve energy policy targets (for example renewables), taking into account the real needs of customers. This can be secured through network regulation and other appropriate measures, if and when necessary, and by providing customers with effective choice over truly competitive offers and new, innovative services. Energy sector specific measures as well as wider social policies have an important role to play, especially for the poorest and more vulnerable.

Simplicity

in how information is provided to customers, and especially residential consumers, such that it is easy for them to understand their bill and better manage their energy consumption, making the choices that are right for them. It also means simplicity and transparency in how processes that affect customers operate. Many customers, and especially many residential consumers, want to be able to take quick and simple decisions in energy markets.



Protection and Empowerment

to ensure access to energy supplies, and to guard against unfair commercial practices and unsatisfactory outcomes, recognising the diverse needs of customers, in particular the most vulnerable in society. For customers to be engaged, to take choices and to exercise their rights as energy customers, based on trust in and knowledge of how the energy sector operates. As responsibilities shift and consumers are increasingly expected to become more active in energy markets (through developments such as demand response, smart metering, micro-generation or energy efficiency measures), our Vision recognises their right to choose by whom and how their energy is to be provided and charged. Although this freedom could be framed by regulation, offering meaningful choice for customers, including residential consumers, is a key way to ensure their full protection.

This Vision has been developed through an initiative by CEER, the organisation of European Energy Regulators, involving a wide range of stakeholders through an interactive consumer conference. The conference was held in Brussels in June 2012, and included input by 37 consumer bodies from 20 countries, in addition to representatives from the energy industry, the European Commission and the European Parliament.

Many different organisations will have a role to play if this Vision is to be realised. It will require effective engagement and consultation, and decisive action over a number of years and at different levels. This is a modernisation exercise to create a sector where the European consumer truly comes first. We, the undersigned, put forward this Vision and commit to engage and act in ways that promote it. We will monitor our own progress over time, and ensure that we are open and accountable to our stakeholders. Through this commitment, we will seek to ensure that the energy sector in 2020 delivers significantly better for consumers than it does today.

- Netwerk 'National Energy Ombudsman Network – NEON'



Het Netwerk NEON werd opgericht tijdens het London Citizens' Energy Forum in 2011.

Het Europees Netwerk van onafhankelijke Ombudsdiensten voor Energie (NEON) is in 2012 driemaal samengekomen: op 24 april 2012 en 6 juli 2012 in Brussel en op 28 september 2012 in Parijs.

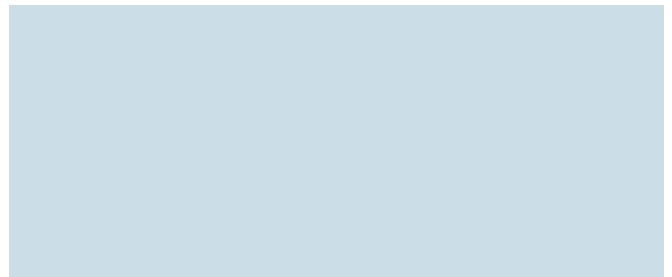
NEON is een onafhankelijk Europees non-profitnetwerk dat bestaat uit ombudsmannen en ombudsdiensten in de energiesector en dat erkenning geniet als een onafhankelijke dienst inzake alternatieve geschillenbeslechting (ADR: Alternative Dispute Resolution) in de verschillende landen, overeenkomstig de EG-richtlijnen 2009/72 en 73.

Doelstellingen van NEON

- o ADR in Europa bevorderen in overeenstemming met de aanbevelingen van de Commissie en de richtlijnen van de EU;
- o de bescherming en de belangen van de energieconsument bevorderen en versterken;
- o de leden vertegenwoordigen op Europees niveau en de brug bouwen met de Europese spelers op het gebied van energie en verbruik;
- o de uitwisseling van informatie, ervaringen en goede praktijken tussen de leden bevorderen.

Waarden van NEON

- o **Onafhankelijkheid:** onze diensten zijn volkomen onafhankelijk van de bedrijven van wie wij de klachten behandelen; ze hebben geen controle over onze activiteiten, wat borg staat voor onze onpartijdigheid.



o **Transparantie:** wij publiceren jaarverslagen, aanbevelingen, gedetailleerde informatie over onze financiering evenals prestatie-indicatoren.

o **Eerbied** voor de beginselen van billijkheid.

o **Efficiëntie**

o **Inachtneming** van alle relevante wetgeving, contracten, reglementeringen en gedrags- of praktijkcodes.

Activiteiten van NEON

Wij behandelen de geschillen van de consument, zonder onderscheid, met inachtneming van onze nationale regelgeving en wetgeving, en hebben in het bijzonder oog voor kwetsbare consumenten.

Onze dienstverlening is **kosteloos** voor de consument.

Wij aanvaarden klachten die eerst werden behandeld door het betrokken energiebedrijf, maar die geen bevredigende oplossing hebben gekregen of niet binnen de opgelegde termijn werden beantwoord.

We maken gebruik van verschillende processen van geschillenbeslechting, waaronder de minnelijke regeling, onderzoek en aanbevelingen.

We werken samen met de nationale overheden en de regulatoren teneinde de consumentenbescherming van de klanten in de energiesector te verbeteren.

- Congres van **CEDEC** (European Federation of Local Energy Companies) op 20 en 21 maart 2012, 'Connecting Customer to climate' en 'How local energy companies invest and facilitate the future'. <http://www.cedec.com/events/Index/59>

B. Op federaal niveau:

- Diverse vergaderingen en algemene vergadering van het permanent overleg ombudslui (POOL) op 7 december 2012.

Internetgebruikers vinden op de nieuwe portaalsite www.ombudsman.be informatie over alle ombudsmannen en -diensten die aangesloten zijn bij POOL. Al die ombudsmannen hebben ook afgesproken om de consumenten zo nodig door te verwijzen naar de bevoegde ombudsman van POOL.

De ombudsmannen die aangesloten zijn bij POOL volgen de onderstaande '10 geboden':

1. de ombudsman behandelt de klacht van een persoon over een dienst of een bedrijf wanneer die zelf de klacht bij die dienst of dat bedrijf niet opgelost krijgt,
2. de ombudsman werkt onafhankelijk,
3. de ombudsman werkt kosteloos,
4. de ombudsman werkt op grond van wetteksten of reglementen, maar hij of zij laat zich ook leiden door het principe van billijkheid of rechtvaardigheid,
5. de ombudsman behandelt de dossiers vertrouwelijk,
6. de ombudsman beschikt over voldoende onderzoeksmiddelen om onafhankelijk te kunnen werken,
7. de ombudsman luistert naar alle partijen,
8. de ombudsman oordeelt in alle objectiviteit over de gegrondheid van de klacht,
9. de ombudsman doet aanbevelingen om te voorkomen dat dezelfde problemen zich blijven voordoen,
10. de ombudsman publiceert een jaarverslag dat voor iedereen toegankelijk is.



De ombudsman dwingt echter niet, zoals een rechter, beslissingen af bij de administraties of de diensten voor welke hij bevoegd is. Hij overtuigt en bemiddelt met moreel gezag.

Uit universitair onderzoek is gebleken dat de gemiddelde ombudsman zowat acht op tien gegronde klachten in positieve zin oplost voor de klager.

- Diverse vergaderingen met het oog op de opvolging van het platform Belmed.



Op 6 april 2011 lanceerde de FOD Economie het online platform voor het oplossen van consumentengeschillen (www.belmed.fgov.be). De federale Ombudsman Energie was een van de eerste partners van Belmed.

Dit platform is tegelijk een ruimte voor informatie over alles wat er gebeurt op het vlak van minnelijke geschillenbeslechting in België en een beveiligde en vertrouwelijke ruimte waar een bemiddelingspoging met een neutrale derde kan worden ondernomen. Sinds de lancering van Belmed hebben meer dan 70.000 internetgebruikers het informatief gedeelte van de website al bezocht (dit omvat meer bepaald vaak gestelde vragen, advies, ervaringen, modellen van typebrieven enzovoort). De Ombudsman voor Energie heeft via Belmed 46 klachten ontvangen sinds de oprichting ervan.

- Deelname aan het Stuurcomité van de campagne van de FOD Economie 'Gas en elektriciteit: durf vergelijken!'. Meer informatie via de link http://economie.fgov.be/nl/consument/Energie/Facture_energie/durf_vergelijken/.

C. Op gewestelijk niveau

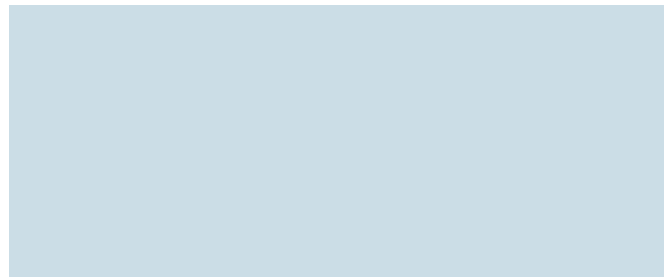
De federale Ombudsdienst heeft ook deelgenomen aan verschillende gewestelijke initiatieven die de energie-sector heeft georganiseerd.

i. In Vlaanderen:

- o Voorstelling van het ondernemingsplan 2012 van de VREG op 20 januari 2012.
- o Hoorzitting op 15 februari 2012 van de Commissie voor Woonbeleid, Stedelijk Beleid en Energie van het Vlaams Parlement over de evaluatie van de sociale openbare dienstverplichtingen.
- o Deelname aan de werkgroep Energie & Armoede op 23 maart en op 26 oktober 2012.
- o Organisatie door Samenlevingsopbouw op 21 december 2012 van een panel van lokale besturen en de Vlaamse overheid omtrent energiearmoede in 2013.

ii. In Wallonië:

- o Themaontmoeting in Namen, georganiseerd door de CWaPE, 'La régulation du secteur de l'énergie' op 12 oktober 2012.



“

JAAARVERSLAG

”



DE OMBUDSMAN PUBLICEERT
EEN JAARVERSLAG DAT VOOR
IEDEREEN TOEGANKELIJK IS



9

VERSPREIDING VAN HET ACTIVITEITEN- VERSLAG

De Ombudsdienst voor Energie bezorgt jaarlijks een verslag van zijn activiteiten en van zijn opdrachten aan de federale Minister van Energie en aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers. Dit jaarverslag wordt ter beschikking gesteld van het publiek en dus stuurt de Ombudsdienst het ook naar:

- de leden van de federale regering;
- de leden van de Senaat;
- de Belgische leden van het Europees Parlement;

- de leden van de gewestregeringen die bevoegd zijn voor energie;
- de leden van het Vlaams Parlement, het Waals Parlement en de Brusselse Hoofdstedelijke Raad;
- de diensten van de Europese Commissie, DG Energy en DG Health and Consumers;
- de Algemene Directie Energie, de Algemene Directie Controle en Bemiddeling en de Algemene Directie Regulering en Organisatie van de Markt van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie;
- de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG), de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG), de Brusselse Regulator 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 ten slotte gratis en op eenvoudig verzoek ter beschikking gesteld van wie erom vraagt. U kunt het ook raadplegen op de website van de Ombudsdienst voor Energie:

www.ombudsmanenergie.be

www.ombudsmanenergie.be

2012



DE OMBUDSMAN BEHANDELT DE
DOSSIERS VERTROUWELIJK

“ VERTROUWEN ”

10

BIJLAGE

ADVIES 12.004

Over de vervollediging van het sectoraal akkoord “de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt”

Akkoord + toevoegingen door de ombudsdienst

De bepalingen van dit akkoord worden beschouwd als eerlijke handelsgebruiken in de zin van artikel 86 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumenten-bescherming.

De ondertekende partijen/ energiebedrijven (leveranciers en netbeheerders) verbinden zich tot de strikte naleving en uitvoering van de bepalingen die van toepassing zijn op hun activiteiten.

De Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie zal in toepassing van voornoemde wet waken over de correcte toepassing van dit akkoord en de in bijlage toegevoegde Gedragscode.

De met klachtenbehandeling belaste openbare diensten die in het kader van hun activiteiten kennis nemen van inbreuken op dit akkoord worden geacht die aan te brengen bij de ADCB van de FOD Economie of de gerechtelijke overheden.

Commentaar + wijzigingen van de ombudsdienst

Verwijzing naar de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en de consumentenbescherming

Het is aangewezen dat ook netbeheerders dit akkoord onderschrijven. Ingevolge rechtspraak zijn ze tevens on-derworpen aan de wet van 6 april 2010.

Eventuele inbreuken worden medegedeeld aan de ADCB

I. Prijstransparantie

Ter bevordering van de prijstransparantie verbinden de leveranciers er zich toe om hun website uit te rusten met een indicatieve prijsimulator waarbij:

- De input van gegevens van de consument beperkt wordt tot het strikt noodzakelijke, te weten: de postcode of de gemeente, het geschat of historisch verbruik op jaarbasis, de gezinssamenstelling en de eventuele keuze voor een welbepaalde prijsformule.

Onverminderd eventuele sancties in de wet bepaald maakt de leverancier die het federaal sociaal tarief niet toepast vanaf de datum waarop de uitkering of tegemoetkoming door de betrokken uitbetalingsinstelling wordt toegekend, hoewel hij er bij elk rechtsmiddel van op de hoogte is gebracht dat de consument daar recht op heeft, zich schuldig aan oneerlijke praktijken in de zin van artikel 86 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumenten-bescherming.

- De prijs simulatie gebeurt op basis van de meest recente gegevens, met vermelding van de meest recente prijs-indexatiemechanismen en – parameters.

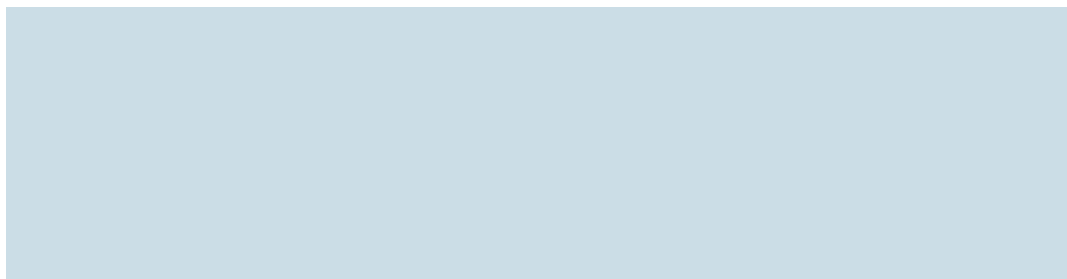
De prijsimulator vermeldt de eventuele formule van prijsaanpassing. Indien de prijs afhangt van een indexatiemechanisme, gebeurt de simulatie op basis van de meest recente (maandelijke) indexering.

De leveranciers zijn vrij de resultaten van de prijs simulatie aan te vullen met promotionele gegevens. In dit geval worden de essentiële voorwaarden en de duurtijd van de promotie duidelijk weergegeven.

- De consument moet in de mogelijkheid zijn het resultaat van de prijs simulatie af te drukken of op te slaan op een duurzame drager¹. Hierbij moeten tevens de gegevens die de consument heeft ingebracht, worden weergegeven evenals de datum waarop de prijs simulatie werd uitgevoerd.

Het niet toepassen van een sociaal tarief vanaf de datum waarop de uitkering of tegemoetkoming door de betrokken uitbetalingsinstelling wordt toegekend, wordt als een oneerlijke handelspraktijk aangemerkt.

¹ duurzame drager: ieder hulpmiddel dat de consument in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie gemakkelijk toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie kan dienen, en die een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.



- Het resultaat van de simulatie indicatief wordt weergegeven voor de verschillende prijsformules volgens de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, te weten "all-in", als som van de verschillende samenstellende onderdelen, met inbegrip van de meterhuur en van de BTW. Voor zover de simulatie de totaalprijs weergeeft, belet de leveranciers niets om in bijlage de samenstellende onderdelen van de prijs afzonderlijk weer te geven.

Deze bepalingen zijn tevens van toepassing op de tariefkaarten van de leveranciers.

De leveranciers zorgen er voor dat dergelijke geïndividualiseerde prijssimulatie ook gratis aangevraagd kan worden via andere media, waaronder telefoon, post of fax en dat er bij iedere prijssimulatie ook een verwijzing is naar de officiële prijssimulatoren van de gewestelijke regulatoren.

All-in prijs betekent ook inclusief BTW.

Consumenten kunnen de prijsaanbiedingen van leveranciers gaan checken met de prijssimulatoren van de gewestelijke regulatoren.

II. Marketing – en verkoopstechnieken

Naast de bepalingen betreffende de verkoop op afstand, zoals geregeld in hoofdstuk III, afdeling 2, van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming en de wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van diensten van de informatiemaatschappij, kan de overschakeling naar een andere leverancier of verandering van contract bij dezelfde leverancier enkel op basis van een schriftelijk en ondertekend contract.

Verwijzing naar de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en de consumentenbescherming.

Onverminderd de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, vermeldt de leverancier bij het telefonisch contact reeds de mogelijkheden, termijn en wijze van verzaking en bevestigt hij het contract via een aan de consument persoonlijk gericht schrijven.

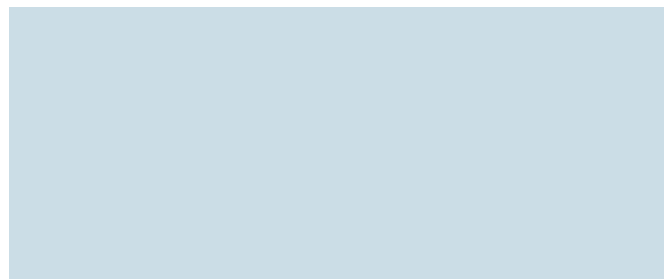
Verwijzing naar de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en de consumentenbescherming

Aanbeveling C.O.B.

De bevestiging vermeldt, onverminderd de bepalingen betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, op een heldere en duidelijke manier:

- de begin- en desgevallend de einddatum en wijze van sluiting van het contract,
- de te betalen prijs en de wijze van betaling,

Verwijzing naar de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie (art. 5 en 10)



- de looptijd van het contract, de opzegtermijn en de vermelding dat er geen vergoeding is verschuldigd bij verbreking mits naleving van de opzegtermijn van één maand;
- de vermelding van de EAN-Code²,
- de vooropgestelde datum van de switch
- de contactgegevens (het adres, het e-mailadres, het telefoonnummer en het faxnummer van de klantendienst) indien de consument een klacht heeft
- de mogelijkheid en wijze van verzaking.

De bevestiging bevat tevens een exemplaar van het door de leverancier ondertekend contract, met inbegrip van de algemene en eventuele bijzondere voorwaarden.

De consument moet dit contract uitdrukkelijk en schriftelijk bevestigen. Het overschakelen naar een andere leverancier of verandering van contract bij dezelfde leverancier, behalve indien de oorspronkelijke duurtijd en de essentiële voorwaarden niet wijzigen, zonder schriftelijke verleende bevestiging van de consument is verboden.

Het voorwerp van de toestemming moet hierbij precies zijn bepaald. De schriftelijke bevestiging van de consument kan via de post, e-mail, fax of een andere duurzame draager aan de leverancier worden overgemaakt. Het contract is pas bindend en de opdracht tot switch mag pas plaatsvinden na de schriftelijke bevestiging van de consument en na afloop van de verzakingstermijn van 7 werkdagen.

Verduidelijking van het voorgaande.

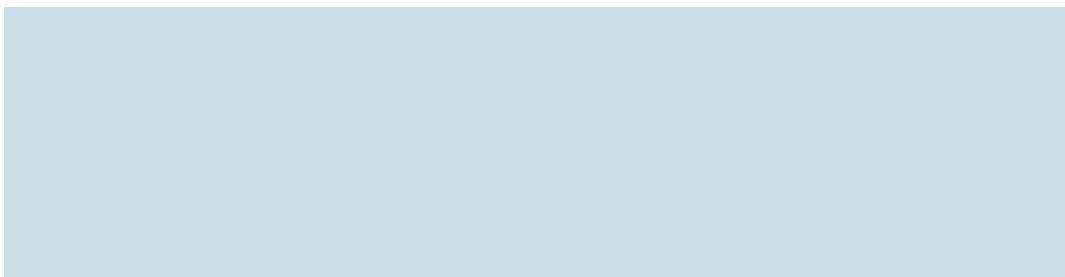
De verkopen aan de consument gesloten buiten de onderneming van de verkoper³ moeten het voorwerp uitmaken van een schriftelijk en ondertekend contract.

De verkoper vermeldt voorafgaand aan de ondertekening van het contract, de mogelijkheden, termijn en wijze van verzaking en overhandigt de consument een eerste keer onmiddellijk bij de ondertekening een origineel en duidelijk leesbaar exemplaar van het door beide partijen ondertekend contract.

Aanbeveling C.O.B.

² voor zover deze door de distributienetbeheerder kan worden aangeleverd op verzoek van de nieuwe leverancier.

³ Onder verkopen aan de consument gesloten buiten de onderneming van de verkoper worden alle verkoopspijktijken verstaan die niet in het kantoor, op de zetel of in een winkel van de leverancier of van zijn aangestelde of voortverkoper plaatsvinden of niet op afstand gebeuren. Hieronder vallen onder meer deur-aan-deurverkopen, verkopen op de openbare of private weg, verkopen in de winkelinrichting van andere verkopers, verkopen op beurzen, salons en tentoonstellingen, verkopen in private of publieke zalen die niet toebehooren aan de leverancier, ...



Conform de reglementering bevestigt de leverancier naderhand het contract via een aan de consument persoonlijk gericht schrijven.

De bevestiging vermeldt op een heldere en duidelijke manier:

- de begin- en desgevallend de einddatum en de plaats van de sluiting van het contract,
- de te betalen prijs en de wijze van betaling,
- de looptijd van het contract, de opzegtermijn en de vermelding dat er geen vergoeding is verschuldigd bij verbreking mits naleving van de opzegtermijn van één maand;
- de vermelding van de EAN-Code⁴,
- de vooropgestelde datum van de switch _ de contactgegevens (het adres, het e-mailadres, het telefoonnummer en het faxnummer van de klantendienst) indien de consument een klacht heeft,
- de mogelijkheid en wijze van verzaking.

De bevestiging bevat tevens een kopie van het door de leverancier ondertekend contract, met inbegrip van de algemene en eventuele bijzondere voorwaarden. De consument kan op eenvoudig verzoek een kopie ontvangen van het door hem ondertekend contract.

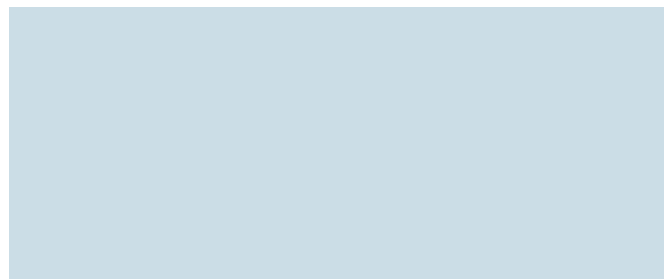
De consument heeft recht om binnen de 14 werkdagen te verzaken aan de overeenkomst na ontvangst van de bevestiging van de leverancier of vanaf de ontvangst van het door de consument gevraagd kopie van het door hem ondertekende contract.

Onverminderd de straffen voorzien in de verschillende wetten en uitvoeringsbesluiten en alle andere vormen van schadevergoeding, geeft elke inbreuk op de bepalingen van het akkoord en de gedragscode vast te stellen door de Algemene Directie Controle en Bemiddeling met betrekking tot de verkoop gesloten buiten de onderneming van de verkoper en van een verkoop via de telefoon aanleiding tot:

- onmiddellijke terugbetaling aan de consument van alle door hem betaalde facturen.

Verwijzing naar de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie (art. 5 en 10)

4. voor zover deze door de distributienetbeheerder kan worden aangeleverd op verzoek van de nieuwe leverancier.



Er wordt hem verder geen enkel verbruik gefactureerd.

- onmiddellijk herstel van de consument in zijn oude contractuele relatie. De oude leverancier neemt de consument kosteloos terug zo vlug als technisch mogelijk.

De leveranciers verbinden zich er toe, boven op de naleving van de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, om de bepalingen van de gedragscode (Bijlage) toe te passen teneinde de consument een verdere bescherming te bieden tegen misleidende en agressieve verkoopstechnieken.

Deze gedragscode bepaalt gedragsregels voor leveranciers en verkoopagenten en / of hun aangestelden bij de benadering van consumenten, de sluiting van het contract, en preciseringen met betrekking tot de informatie die aan de consument moet worden bezorgd.

III. Verandering van elektriciteits- en gasleverancier

1. Een vlotte switch

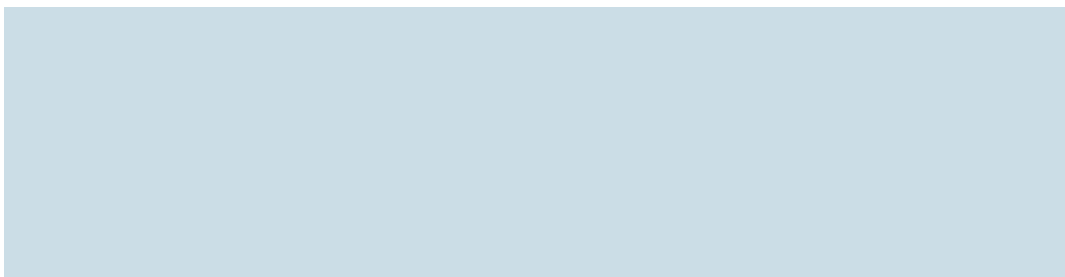
De leveranciers verbinden zich ertoe alle maatregelen te nemen om te vermijden dat een verandering van elektriciteits- en gasleverancier gepaard gaat met nadelige gevolgen voor de consument, waaronder het betalen van schadevergoedingen wegens niet conforme opzegging van de lopende overeenkomst.

Van de consument kunnen er dan ook nooit een schadevergoeding of andere kosten worden geëist mits naleving van een opzegtermijn van één maand waarbij één maand wordt gelijkgesteld met 30 kalenderdagen.

Om dit doel te bereiken, meldt de toekomstige leverancier, behoudens uitdrukkelijke, andersluidende en schriftelijke opdracht van de consument, de wissel bij de huidige leverancier. Het aanvragen van de wissel door de nieuwe leverancier bij de betrokken distributienetbeheerder wordt als een tijdige en correcte opzeg, in het kader van artikel 18 § 2/3 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en het artikel 15/5bis, § 11/3 van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen, beschouwd.

Verwijzing naar de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en consumentenbescherming

Verwijzing naar de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie (art. 5, §2/3 en 10, §11/3)



De nieuwe leverancier regelt **dus** voor de nieuwe klant de opzegging van zijn lopende contract bij de oude leverancier. Hij wordt van deze opdracht slechts ontheven door een afzonderlijk, uitdrukkelijk en schriftelijk, andersluidend verzoek van de consument.

De nieuwe leverancier waakt erover dat de overschakeling correct verloopt en de nieuwe leveringsovereenkomst pas ingaat bij het verstrijken van de opzeggingstermijn **van één maand** behoudens afzonderlijke, uitdrukkelijke en schriftelijke, andersluidende opdracht van de consument. Hij neemt de nodige zorg in acht opdat de afhandeling van de administratieve formaliteiten met de vorige leverancier in alle correctheid gebeurt, zonder schade aan de consument.

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

In het geval van de nieuwe leverancier:

- vermijden van twee leveringscontracten met twee verschillende leveranciers;
- vermijden van onterechte “switches”.

In het geval van de oude leverancier:

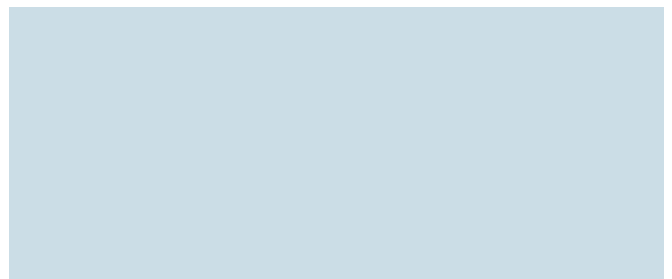
- **geen eindafrekeningen opmaken meer dan 6 weken na de ontvangst van de metergegevens van de netbeheerder zoniet is de leverancier aan de consument een vergoeding verschuldigd van 50 euro per begonnen maand waarmee de termijn van 6 weken wordt overschreden;**
- vermijden van administratieve kosten, aangerekend door de leverancier naar aanleiding van de beëindiging van de overeenkomst.

Verbintenissen van de nieuwe leverancier bij de afsluiting van een leveringsovereenkomst met een nieuwe afnemer, consument (los van de technische aspecten die een transfer met zich meebrengt):

1. De nieuwe leverancier laat, behoudens uitdrukkelijke en schriftelijke andersluidende opdracht van de consument, gegeven in een afzonderlijk document, de nieuwe leveringsovereenkomst pas ingaan bij het verstrijken van de opzeggingstermijn **van één maand**.

Vooraleer de consument aan de nieuwe leverancier uitdrukkelijk opdraagt zijn contract vervroegd te beëindigen, op de wijze zoals hiervoor bepaald, wijst de nieuwe leverancier hem heel duidelijk op het naleven van de opzegtermijn **van één maand**.

Slotfacturen dienen binnen de 6 weken na de switch worden opgemaakt en verzonden zoniet is de leverancier een vergoeding van 50 euro per begonnen maand van overschrijding van die 6 weken-termijn verschuldigd. Die termijn van 6 weken stemt overeen met de Vlaamse regelgeving zoals voorzien in het technisch reglement en daarmee wordt ook de Waalse regelgeving gerespecteerd (factuur binnen de 60 dagen). In de Brusselse regelgeving is er geen termijn voor opmaken van factuur voorzien.



2. De nieuwe leverancier die instaat voor de beëindiging/opzegging van het lopende contract van de consument bij de oude leverancier, aanvaardt aansprakelijk te zijn voor alle schade die de consument door toedoen van de nieuwe leverancier zou lijden.

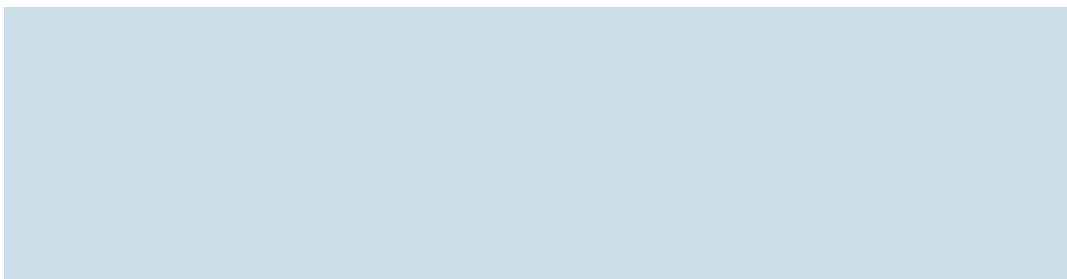
De oude leverancier van de getransfereerde klant verbindt er zich toe om bij de beëindiging van de overeenkomst:

1. De getransfereerde klant één finale eindafrekening te versturen binnen een termijn van 6 weken vanaf de ontvangst van de metergegevens van de distributienetbeheerder onder voorbehoud van rechtzetting van deze gegevens door de betrokken partijen. Deze eindafrekening omvat alle kosten en tegemoetkomingen, met uitzondering van de retroactieve rechtzettingen van tarieven, heffingen en toeslagen en bijdragen.
2. De eventuele terugbetaling van tegoeden aan de consument dient te gebeuren binnen de 15 kalenderdagen na ontvangst van de finale eindafrekening **zomet zint interesten tegen wettelijke interestvoet verschuldigd vanaf de 15^{de} kalenderdag na ontvangst van de eindafrekening of slotfactuur.**
3. De getransfereerde consument, behoudens één finale eindafrekening, geen administratieve kosten aan te rekenen voor zover de beëindiging van de overeenkomst gebeurde met eerbiediging **van de opzegtermijn van één maand.**

Consument heeft recht op interesten wanneer hij een terugbetaling nav een eindafrekening of slotfactuur te laat (na termijn van 15 dagen vanaf de ontvangst van de factuur) ontvangt.

2. Schadevergoeding wegens niet conforme opzegging van een overeenkomst

1. De schadevergoeding wegens niet conforme opzegging van een overeenkomst mag niet meer bedragen dan 50 euro.



Bij stilzwijgende verlenging van een contract van bepaalde duur mag de consument op elk ogenblik en zonder vergoeding de overeenkomst opzeggen met inachtneming van de opzeggingstermijn van één maand.

De eventuele schadevergoeding wegens niet conforme opzegging van een overeenkomst geldt per overeenkomst tussen de leverancier en de consument ongeacht of deze overeenkomst zowel de levering van elektriciteit, aardgas als van een andere dienst voorziet en ongeacht of deze overeenkomst al of niet op eenzelfde tijdstip werd afgesloten.

2. Een opzegging door de leverancier wegens wanbetaling kan geen aanleiding geven tot het betalen van een schadevergoeding en/of opzegvergoeding wegens niet-conforme opzegging of beëindiging van het contract. Evenmin kunnen in dit geval administratiekosten of gelijkaardige kosten die rechtstreeks verband houden met de opzegging in rekening worden gebracht.

3. Indien de werkelijke switchdatum niet samenvalt met de aangevraagde switchdatum, mag geen schadevergoeding aangerekend worden voor niet conforme opzeg. De oude leverancier levert verder aan dezelfde voorwaarden.

Besluit de leverancier eenzijdig om het contract voortijdig te beëindigen, dan moet hij aan de consument spontaan een schadevergoeding crediteren of betalen, d.i. 50 euro per overeenkomst, tenzij de consument zelf uitdrukkelijk en schriftelijk de opdracht heeft gegeven in een afzonderlijk document om zijn contract te beëindigen.

Er kunnen ook geen schadevergoeding of andere kosten worden aangerekend wanneer de consument bij dezelfde leverancier van energiecontract wenst te veranderen mits naleven van de opzeggingstermijn van één maand of op voorstel van de leverancier zelf.

Op de schadevergoeding of andere administratieve kosten met betrekking tot de verbreking van een contract is er geen BTW verschuldigd.

Als de overeenkomst wordt opgezegd op een niet-conforme manier (niet respecteren van opzegtermijn van één maand) dan mag er nog een schadevergoeding van maximaal 50 euro worden aangerekend. In de regel moet dit vermeden worden door bij de switchdatum rekening te houden met de opzegtermijn van één maand maar er kunnen zich situaties voordoen dat de consument uitdrukkelijk wil veranderen van leverancier zonder de opzegtermijn van één maand na te leven.

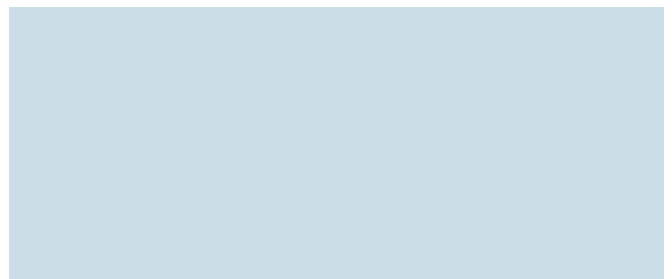
Zelfde regeling als bij stilzwijgende verlenging van dienstenovereenkomsten (kosteloos opzeggen mits respecteren van opzegtermijn van één maand).

Geen dubbele schadevergoeding wanneer de consument alsnog de opzegtermijn van één maand niet wenst te respecteren en hij/zij één energiecontract voor zowel elektriciteit als voor aardgas heeft afgesloten.

Aan de consument worden dezelfde rechten toegekend als aan een leverancier wanneer deze laatste het contract vervroegd beëindigt.

Verbod om kosten aan te rekenen wanneer klanten van energiecontract bij dezelfde leverancier veranderen.

Betreft toepassing van de fiscale reglementering.



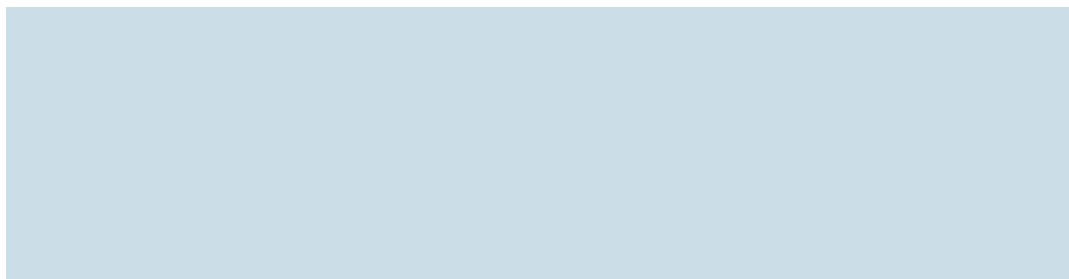
III. bis. Verhuizing

1. Een leveringscontract wordt na een verhuizing verder gezet op het nieuwe adres van de consument, tenzij de consument het leveringscontract opzegt met ingang van de verhuisdatum omwille van een verhuizing naar het buitenland of een ander gewest, een verhuizing naar een woning waar er geen aparte meter is voor het elektriciteits- en/of aardgasverbruik of omwille van het feit dat de consument gaat inwonen bij een andere consument die reeds een leveringscontract heeft. Een dergelijke opzegging van het leveringscontract kan evenwel geen aanleiding geven tot het aanrekenen van een verbrekingsvergoeding en/of opzegvergoeding wegens voortijdige beëindiging van het contract. Evenmin kunnen in dit geval administratiekosten of gelijkaardige worden in rekening gebracht. Er kunnen ook geen schadevergoeding of andere kosten worden aangerekend wanneer de consument nav de verhuizing van leverancier of van energiecontract verandert.

2. Na de melding van zijn verhuizing door een consument aan zijn leverancier, stopt, behalve uitdrukkelijk tegenbericht van de consument, de leverancier elke aanrekening of facturatie aan de consument van het energieverbruik in zijn vorige woning vanaf de verhuisdatum. Die verhuisdatum kan worden vermeld op het verhuisdocument van de gewestelijke regulator dat door de leverancier ter beschikking wordt gesteld en dat is ondertekend door zowel de consument als de nieuwe bewoner of eigenaar. Bij ontstentenis van een door beide partijen ondertekend document kan de verhuisdatum met alle middelen van gemeen recht worden bewezen door de consument of worden vastgesteld via een bericht van de nieuwe bewoner of zijn leverancier.

Geen schadevergoeding voor klanten die nav een verhuis van energiecontract veranderen bij dezelfde leverancier of bij een andere leverancier. Het rigoureus naleven van de opzeggingstermijn van één maand zal immers in geval van verhuis voor vele administratieve lasten zorgen voor leverancier en consument.

In dit voorstel wordt rekening gehouden met twee parameters: de verhuisdatum en de meterstanden op datum van verhuis.



3. Bij het opmaken van de slotafrekening voor de oude woning, gebruikt de leverancier de meterstanden, opgenomen op de verhuisdatum en vermeld op het door de consument en door de nieuwe bewoner of eigenaar ondertekend document. Bij ontstentenis van een door beide partijen ondertekend document of wanneer de meterstand op het door beide partijen ondertekend document niet correct blijken te zijn, worden de meterstanden geschat door de distributienetbeheerder. De geschatte meterstand kan worden betwist met alle middelen van gemeen recht bij de netbeheerder of via de leverancier bij de netbeheerder. De consument of de leverancier kunnen de netbeheerder vragen om ter plaatse de meterstanden te controleren.

Bij afwezigheid van de ondertekening van een nieuwe bewoner, een eigenaar of een persoon gemachtigd om de effectiviteit van de verbruiksgegevens voor aval te tekenen, mag de leverancier daar geen voorwendsel in vinden om verder te factureren. Het feit dat afnamepunt nog niet bevestigd wordt aan een nieuwe bewoner/eigenaar of door een nieuwe leverancier mag evenmin een voorwendsel zijn om verder te factureren.

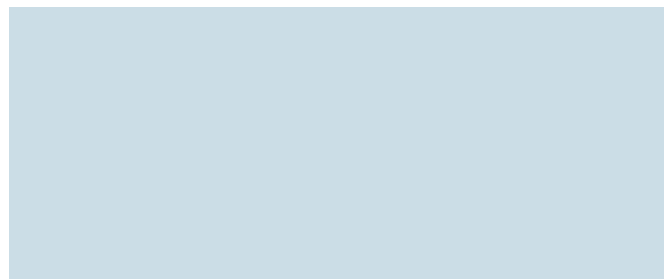
De slotafrekening wordt opgesteld binnen een termijn van maximaal 6 weken vanaf de kennisgeving van de verhuisdatum zoniet is de leverancier aan de consument een vergoeding verschuldigd van 50 euro per begonnen maand dat de termijn van 6 weken wordt overschreden. Na deze termijn van 6 weken kunnen er enkel nog correctiefacturen in het voordeel van de consument worden opgemaakt, tenzij de rechtzetting te wijten is aan derde partijen. In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn, zoals bepaald in de toepasselijke reglementering.

Het principe is dat na de verhuisdatum de vorige bewoner geen verbruik meer kan aangerekend worden. Dit verbruik dient aangerekend te worden aan de nieuwe bewoner of eigenaar.

Om de verhuisdatum en de meterstanden vast te stellen wordt bij voorkeur gewerkt met een verhuisdocument dat door de gewestelijke regulator wordt ter beschikking gesteld en dat zowel door de vorige bewoner als de nieuwe bewoner of eigenaar wordt ondertekend. Bij gebrek aan dit document of bij een onvolledig document zijn alle middelen van gemeen recht (huurcontract, uittreksel uit bevolkingsregister, vonnis tot uithuiszetting, ...) toegelaten om de verhuisdatum vast te stellen. Bij gebrek aan of discussie over de meterstanden, worden de meterstanden op verhuisdatum geschat door de netbeheerder volgens de regels van de technische reglementen. Deze geschatte meterstanden kunnen op hun beurt worden betwist door de netgebruikers/consumenten en ten slotte kunnen de consumenten of de leveranciers de netbeheerder vragen om ter plaatse de meterstanden te controleren.

Aanbeveling C.O.B.

De termijn van zes weken komt uit het technisch reglement van de Vlaamse overheid en respecteert ook de Waalse regelgeving (factuur binnen 60 dagen na de meteropname of schatting). Zodra de leverancier kennis heeft (schriftelijk of telefonisch) van de verhuisdatum moet hij onmiddellijk het nodige doen om de meterstanden te bekomen (via verhuisdocument of schatting via netbeheerder) zoniet is een vergoeding verschuldigd van 50 euro per maand dat de termijn van 6 weken wordt overschreden. Bovendien dient de slotfactuur correct te zijn. Correcties van slotfacturen kunnen enkel nog in geval van betwistingen van de verhuisdatum en de (geschatte) meterstanden.



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

5. Aangaan van een nieuw contract n.a.v. verhuis.

Wanneer een consument ter gelegenheid van een klantenwissel bij verhuizing of andere bestemming van een woning, ... naar een andere woning een nieuw contract aangaat voor die woning na de overnamedatum, dient de leverancier erop toe te zien dat de overname wordt verwerkt met gebruik van de correcte overnamedatum en meterstanden.

In geval van verzaking of niet-bevestiging van het contract wordt de consument medegedeeld dat hij zo snel mogelijk een nieuw contract dient aan te gaan bij de leverancier van zijn keuze.

De leverancier zal op geen enkele wijze een schadevergoeding aanrekenen bij overname door een andere leverancier. Het verbruik tot aan de overname door de nieuwe leverancier wordt aan de consument aangerekend aan het voor hem voordeligste tarief.

In geval van een klantenwissel bij verhuis of verkoop, ... is er momenteel geen regeling of sanctie bij verzaking of niet-bevestiging van het contract dat de nieuwe bewoner of eigenaar aangaat voor zijn nieuwe woonst bij een nieuwe leverancier.

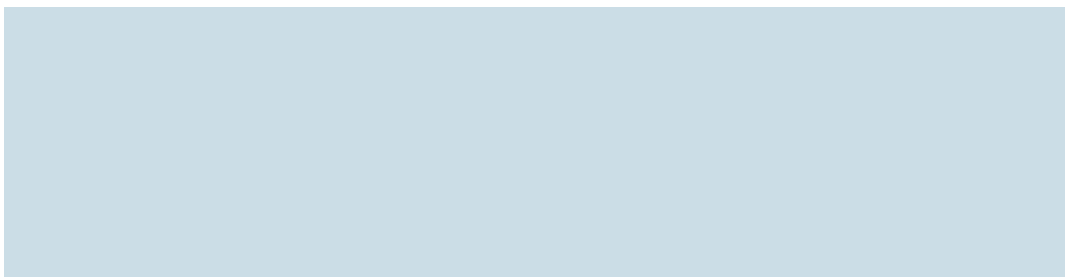
IV. Algemene voorwaarden

IV.i Evenwichtige en rechtmatige algemene voorwaarden

De leveranciers waken in hun algemene en / of bijzondere contractuele voorwaarden met de consument over het contractuele evenwicht tussen de wederzijdse rechten en plichten van de respectievelijke partijen.

Teneinde een juridisch en economisch evenwicht in de contractuele relatie met de consument te verzekeren naar de toekomst toe, verbinden de leveranciers er zich toe om hun algemene voorwaarden en desgevallend bijzondere voorwaarden de inhoud van de hierna volgende bepalingen ondubbelzinnig te integreren in deze voorwaarden en / of deze voorwaarden aan te passen zodat tegemoet wordt gekomen aan de hierna volgende doelstellingen:

- garantie en verzekering van een correct evenwicht op het vlak van de verdeling van de aansprakelijkheid tussen leverancier, *netbeheerder* en consument binnen het leveringscontract;



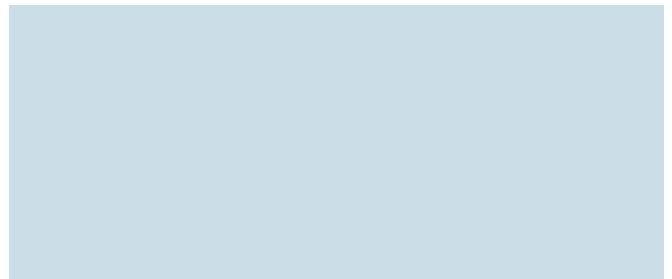
- verzekering van voldoende lange betaling -en klachten-termijnen;
- verzekering van voldoende flexibele opzeggingstermijnen en betalingsmogelijkheden waarbij de consument de betalingsdatum van de energiefacturen kan kiezen.

Aanbeveling C.O.B.

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

1. Geen bedingen op te nemen die bepalen dat de consument jegens de leverancier aansprakelijk is voor schade ten gevolge van fouten of tekortkomingen van diens aangestelden (verkopers / agenten), netbeheerder, of andere derden, zelfs zonder dat de consument hierbij enige fout of nalatigheid kan worden toegerekend.
2. Geen bedingen op te nemen die de aansprakelijkheid voor hun eigen verbintenissen ten opzichte van de consument overdreven beperken in tijd, bedrag of aantal schadegeval-
len tenzij in geval van overmacht. Met overmacht kan niet worden gelijkgesteld, gevallen van opzet of zware fout, het niet kunnen leveren van elektriciteit of problemen met de kwaliteit van levering, stakingen waarvoor op voorhand een aanzegging werd gedaan. Voor problemen die toe te wijzen zijn aan het netwerk, verwijst de leverancier evenwel naar de onderscheiden verplichtingen en aansprakelijkheden van levering en netbeheer en deelt hij mede waar de consument terecht kan voor klachten te wijten aan het netwerk.
3. Geen bedingen op te nemen die de onmiddellijke beëindiging of opzegging van de overeenkomst rechtvaardigen op basis van het loutere vermoeden van insolventie of een onderzoek van kredietwaardigheid.
4. Geen bedingen op te nemen die voorzien in de mogelijkheid van overdracht van de onderneming of het cliënteel aan een andere leverancier, zonder dat wordt voorzien in de voortzetting van dezelfde dienstverlening tegen dezelfde voorwaarden.
5. Geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende de welke de leverancier fouten inzake facturatie kan rechtzetten, tenzij deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen. In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn, zoals bepaald in de toepasselijke reglementering.

Aanbeveling C.O.B.



6. Eenzijdige wijziging van **kenmerken**, voorwaarden of van wijzigingen van energieprijzen of gasprijzen op basis van elementen die enkel afhangen van de wil van de leverancier, zijn verboden.

Wijzigingen van nettarieven, verplichte bijdragen of heffingen dienen voorafgaandelijk en geïndividualiseerd aan de consument worden ter kennis gebracht.

7. Te voorzien in een opzegmogelijkheid zonder kosten en **zonder opzegtermijn** vanaf de effectieve en geïndividualiseerde kennisgeving van de wijziging van de algemene / bijzondere contractuele voorwaarden of van een wijziging van prijzen of **(sociale) tarieven**, die niet voortvloeit uit een contractueel overeengekomen prijssherzieningsbeding op basis van objectieve parameters die voldoende werden gepreciseerd. De wijzigingen treden pas inwerking bij het verstrijken een termijn **van 2 maanden**.

8. Te voorzien in **een** maximale opzegtermijn van **1** maand voor de opzegging van contracten of het verzet tegen de stilzwijgende verlenging van contracten van bepaalde duur. Elke clause die het geven van een opzeg enkel binnen een bepaalde tijdsperiode oplegt, is verboden.

9. Te voorzien in minimale termijn van 15 kalenderdagen tussen de eindfacturatie en uitvoering van de domiciliëringsoverdracht. Deze minimale termijn kan slechts beginnen lopen vanaf de ontvangstdatum van de eindfactuur. De derde kalenderdag na verzendingsdatum wordt beschouwd als ontvangstdatum.

Te voorzien in de mogelijkheid om de jaarlijkse factuur of slotafrekening uit de bankdomiciliëring te sluiten.

10. Te voorzien in de aanrekening van interesten tegen de wettelijke interestvoet ingeval de consument een recht op betaling heeft vanwege zijn leverancier ingevolge foutieve facturatie, veroorzaakt door de leverancier **en dit vanaf de vervaldatum van de foutieve factuur**.

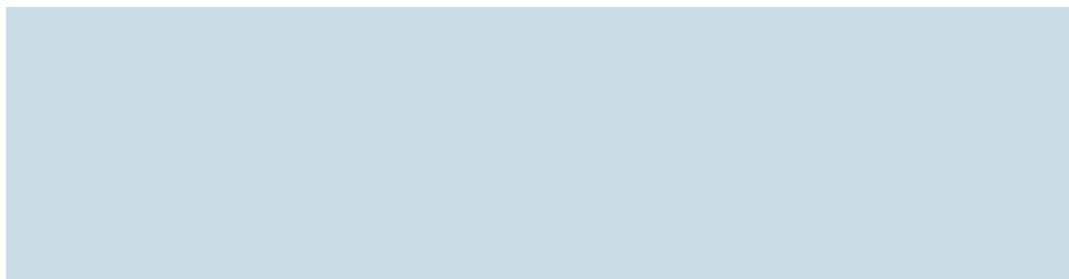
Aanbeveling C.O.B.

Verwijzing naar de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie (art. 5, §2/2 en 10, §11/2)

Wanneer een beschermde klant geen recht meer heeft op sociaal tarief dan moet hij ook de mogelijkheid hebben om van leverancier te veranderen en de aangepaste prijsformule te kiezen. Het recht op sociaal tarief blijft bovendien bestaan tot op ogenblik van kennisgeving van het vervallen recht op sociaal tarief.

Verwijzing naar de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie (art. 5, §2/2 en 10, §11/2)

Vastleggen vanaf wanneer de aanrekening van interesten begint te lopen.



11. Te voorzien in het geval dat de consument gevraagd wordt een waarborg tot zekerheid van verschuldigde bedragen te storten, en behoudens andersluidende reglementering, in een nauwkeurige en objectieve omschrijving van de voorwaarden voor het vragen van die waarborg en in een voorafgaande schriftelijke bevestiging van de waarborg die melding maakt van de onderstaande voorwaarden. De waarborg mag niet hoger zijn dan twee maandelijks voorschotten en moet automatisch worden terugbetaald als de consument geen wanbetaling of laattijdige betaling kan worden verweten tijdens een periode van 12 maanden vermeerderd met interesten tegen de wettelijke interestvoet vanaf de datum dat de waarborg door de consument is gestort.

12. Te voorzien in diverse betalingsmogelijkheden waaronder minstens de domiciliëring en de manuele overschrijving. Voor een manuele betalingsverrichting mogen geen bijkomende kosten worden aangerekend. De beide betalingsmogelijkheden worden onder deze voorwaarden verzekerd voor elke tariefformule die de leverancier aanbiedt.

13. Te voorzien in een klachten (protest)termijn voor de consument ingeval van foutieve facturatie van minstens 12 maanden vanaf de ontvangstdatum bepaald in de betrokken factuur waarbij fouten inzake facturatie die aanleiding geven tot hogere factuurbedragen nog kunnen worden rechtgezet voor zover die fouten aan het energiebedrijf worden bekendgemaakt binnen vijf jaar vanaf de vervaldatum van de factuur waarmee die fouten zijn te verrekenen.

14. Te voorzien in wederkerigheid in geval van eventuele opzeggingsmogelijkheden zonder kosten bij verandering van woonplaats.

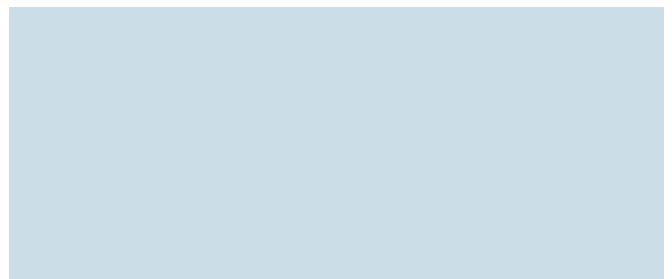
15. Te voorzien in een mogelijkheid om een herziening van het geschatte verbruik en/of tussentijdse facturen te vragen. De gemotiveerde beslissing tot herziening volgt binnen een redelijke termijn na het verzoek.

Het bedrag van de voorschotfactuur kan worden aangepast:

In de Brusselse ordonnanciering is bijvoorbeeld een afzonderlijke regeling voorzien.

Een waarborg moet voorafgaand en schriftelijk aan de consument bevestigd worden met vermelding van onderstaande voorwaarden (max. 2 maanden voorschot, regeling van terugbetaling tegen wettelijke interestvoet).

Daar waar energiebedrijven een termijn van 5 jaar claimen voor rechtzettingen van facturen in hun voordeel, dient dezelfde termijn te gelden voor rechtzetting van facturen in het voordeel van de consument.



- indien het werkelijke verbruik ten minste 20 % lager ligt dan het jaarverbruik dat als basis werd genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur of indien de prijzen en tarieven ten minste 20 % lager liggen dan de prijzen en tarieven die als basis werden genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur;
- indien het werkelijke verbruik ten minste 20 % hoger ligt dan het jaarverbruik dat als basis werd genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur of indien de prijzen en tarieven ten minste 20 % hoger liggen dan de prijzen en tarieven die als basis werden genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur.

16. Geen bedingen op te nemen die - ingeval van uitkering van schadevergoeding door de leverancier of netbeheerder- voorzien in een vrijstelling of de bedragen op onbillijke wijze plafonneren.

17. Te voorzien dat **minstens** ieder jaar een afrekeningsfactuur wordt opgesteld tenzij de leverancier de meetgegevens van de netbeheerder niet heeft ontvangen. Verbruiken berekend of geschat door de leverancier zijn niet toegelaten op afrekeningsfacturen en slotfacturen. Er kan ook geen berekend of geschat verbruik gefactureerd worden tussen de (jaarlijkse) metergegevens van de netbeheerder en de factuurdatum van de afrekeningsfactuur of slotfactuur.

18. Te voorzien dat de consument de leverancier geman-dateerd heeft om de switch uit te voeren. De leverancier kan de switch niet weigeren wanneer de consument belevd is door een netbeheerder.

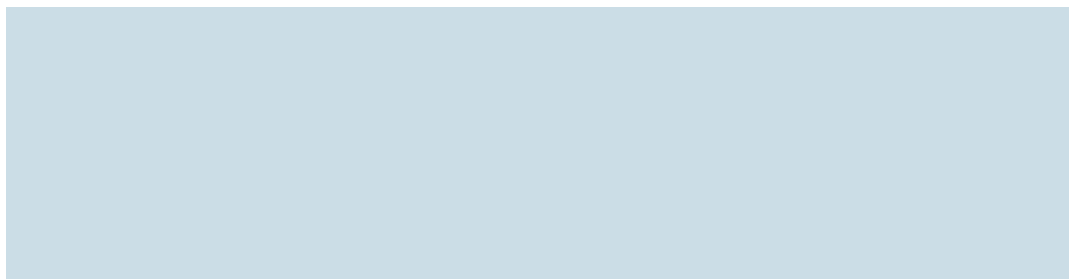
19. Uitdrukkelijk te voorzien dat de termijn waarbinnen de leverancier de consument terugbetaalt, wanneer de afrekeningsfactuur of slotfactuur een kredietbedrag ten gunste van deze laatste weergeeft, overeenstemt met deze waarbinnen de consument verschuldigde bedragen dient te voldoen.

Objectivering van de aanpassing van voorschotfacturen (zie ook beleidsadvies 10.002)

Netbeheerders mogen evenmin minimum- of maximumplafonds opleggen voor schadevergoedingen.

Een afrekenings- of slotfactuur kan enkel op basis van de metergegevens ontvangen van de netbeheerder. Voor de opname, validering en communicatie ervan naar de leverancier, voor de betwisting van (geschatte) metergegevens en voor de rechtzettingen ervan, zijn de gewestelijke regels van de technische reglementen van toepassing.

Een switch na drop mag geen reden zijn om de switch niet toe te passen. Het is aangewezen om deze regel ook op te nemen in gewestelijke reglementering met passende sanctie bij overtreding van deze regel (bijvoorbeeld een boeteprocEDURE tav de leverancier).



Indien de leverancier nog niet op de hoogte is van het rekeningnummer van de consument, loopt deze termijn van terugbetaling vanaf het ogenblik dat de leverancier op de hoogte werd gebracht van het rekeningnummer van de consument zonder dat dit afbreuk doet op de aanrekening van interesten tegen de wettelijke interestvoet vanaf 15 kalenderdagen vanaf de ontvangst van de factuur met een kredietbedrag ten gunste van de consument waarbij de derde kalenderdag na verzendingsdatum wordt beschouwd als ontvangstdatum van die factuur met kredietbedrag.

20. uitdrukkelijk voorzien dat facturen verjaren door verloop van vijf jaren vanaf de datum waarop de gefactureerde leveringen hebben plaats gehad;

21. uitdrukkelijk voorzien dat de onderdelen van de factuur die door de leverancier worden doorgerekend (zoals nettarieven, heffingen, kosten, bijdragen, taksen) één op één worden doorgerekend, dus zonder bijkomende administratieve lasten, vergoedingen of marges.

22. uitdrukkelijk voorzien dat er bij openstaande schulden enkel een schuldvergelijking en –compensatie mogelijk is voor hetzelfde klantnummer .

23. Op een duidelijke en begrijpelijke wijze de wettelijke en reglementaire verplichtingen weergeven die aan leveranciers en netbeheerders worden opgelegd ter uitvoering van gewestelijke regelgeving.

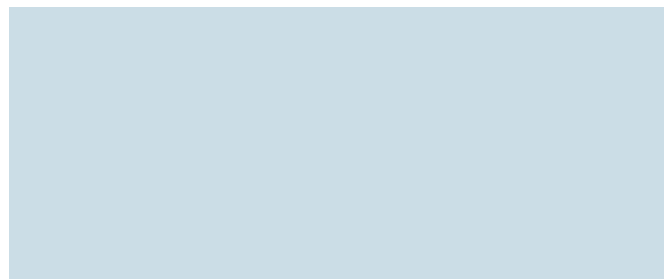
Het zagezegd niet (tijdig) ontvangen van het rekeningnummer waarop het tegoed moet worden terugbetaald mag geen voorwendsel meer zijn om de terugbetaling niet uit te voeren. De energiebedrijven moeten zo snel mogelijk actie ondernemen zoniet zijn wettelijke interesten verschuldigd.

Een verjaringstermijn van 5 jaar wordt ondertussen algemeen aanvaard ingevolge rechtspraak van het Grondwettelijk Hof en van het Hof van Cassatie (cfr. Beleidsadvies 10.002).

Er mogen geen winstmarges worden genomen bij doorrekening van tarieven, heffingen, enz. (cfr de discussie omtrent de kosten voor groene stroom en wkk). De naleving en eventuele bestraffing ervan behoort tot de monitoringbevoegdheden van de CREG.

Schuldcompensatie enkel mogelijk voor één klantnummer zodat terugbetalingen op een ander klantnummer niet gecompenseerd worden op openstaande schulden voor ander(e) klantnummer(s)

Aanbeveling C.O.B. Het gaat hier inzonderheid om verplichtingen die voortvloeien uit gewestelijke openbare dienstverplichtingen op sociaal en ecologisch vlak alsmede uit de toepassing van de technische reglementeringen.



IV.ii Toegankelijkheid van de algemene en/of bijzondere voorwaarden en van het consumentenakkoord

De energiebedrijven waken er over dat onderhavig consumentenakkoord en hun algemene en / of bijzondere contractuele voorwaarden in extenso, in meest recentelijke en bijgewerkte vorm eenvoudig consulteerbaar, downloadbaar en afdrukbaar zijn via hun (commerciële) website.

Hiertoe voorzien zij op hun (commerciële) website in een duidelijke en ondubbelzinnige verwijzing naar het onderhavig consumentenakkoord en hun algemene en / of bijzondere contractuele voorwaarden, met vermelding van de datum van laatste wijziging.

Het onderhavig consumentenakkoord en de algemene en / of bijzondere contractuele voorwaarden kunnen ook gratis en op eenvoudig verzoek van de consument aangevraagd worden via andere media waaronder telefoon, post of fax. Indien de contractaansluiting langs elektronische weg gebeurt, dient de consument bovendien tijdens de contractsluiting en voordat hij gebonden is, uitdrukkelijk gewezen worden op de toepasselijke contractuele voorwaarden waarvan hij effectief kennis dient te kunnen nemen, en welke hij vervolgens dient te aanvaarden.

De informatie en documenten (zoals overname- of verhuiss formulieren) die voortvloeien uit de contractuele voorwaarden dienen gratis ter beschikking van de consument worden gesteld.

Bij de ondertekening van het consumentenakkoord en gageren de energiebedrijven zich tot de medewerking aan de bekendmaking ervan.

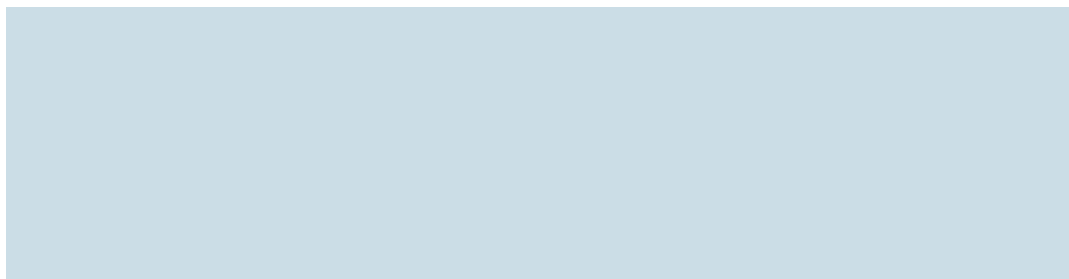
Aanbeveling van de C.O.B.

V. Communicatie naar de consument

Ter verbetering van de communicatie naar de consument toe, verbinden de leveranciers zich tot:

1. Op alle facturen (afrekeningsfacturen, slotfacturen en voorschotfacturen) van een leverancier of op een bij deze afzonderlijk gevoegd document vermelden de leveranciers,
 - de naam en het adres van de energieleverancier;
 - het (elektronisch) adres dat dient gebruikt te worden voor alle briefwisseling, de naam, het telefoonnummer en het faxnummer van de klantendienst. De naam van de klantendienst van het energiebedrijf mag niet de benaming "Ombudsdienst" hanteren;
 - het (elektronisch) adres, het telefoonnummer en het faxnummer van de Ombudsdienst voor energie;

Verwijzing naar de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie (art. 5, §2/1 en 10, §11/1)



- de periode waarop de factuur betrekking heeft;
- de gefactureerde bedragen;
- de EAN-Code en van het (de) meternummer(s);
- het tarief van de btw en het bedrag van de btw
- het product of de dienst die het voorwerp zijn van de overeenkomst;
- De duurtijd van het contract, de aanvangsdatum, desgevallend de einddatum, de opzegtermijn en de vermelding dat er geen vergoeding is verschuldigd bij verbreking mits naleving van de opzegtermijn van één maand
- de hyperlink naar de officiële tariefsimulator van de bevoegde gewestelijke regulator.
- De wijze waarop facturen kunnen worden geprotesteerd;
- De vermelding dat de algemene voorwaarden *in extenso* consulteerbaar zijn op de website;

Deze informatie wordt eveneens aan de consument verstrekt op zijn vraag.

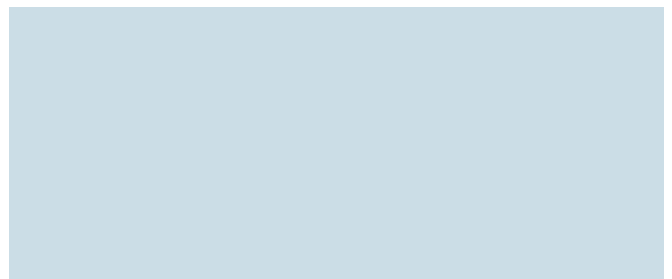
2. In het contract worden de gecontracteerde prijzen, de objectieve parameters, de stand van de parameters bij aanvang van het contract en de berekeningswijze aan de hand van de welke de prijs kan evolueren, opgenomen. Tevens wordt in het contract het volgende opgenomen mbt de voorschotfacturen.

De voorschotfacturen die door de energieleverancier aan de eindafnemer worden aangerekend en de periodiciteit ervan, worden jaarlijks, en voor de eerste maal bij de ondertekening van de overeenkomst, door de leverancier vastgesteld en medegedeeld aan de eindafnemer.

De bedragen van de voorschotfacturen worden berekend op basis van het laatst gekende of het door de eindafnemer medegedeelde jaarverbruik en van de prijzen en tarieven zoals van toepassing op de dag van het afsluiten van de overeenkomst of de jaarlijkse verlenging ervan. Indien geen jaarverbruik gekend is dan wordt de berekening van de voorschotten berekend op het standaardjaarverbruik, eventueel aangepast met elementen voorgedragen door de consument.

De voorschotfacturen mogen alleen worden aangerekend tijdens de daadwerkelijke leveringsperiode. In eenzelfde kalendermaand mogen er geen voorschotten of tussentijdse facturen aangerekend worden met andere facturen betreffende dezelfde overeenkomst.

Betreft betere regulering van voorschotfacturen (vaststelling van de bedragen en de periodiciteit ervan). Cfr. Beleidsadvies 10.002.



De voorschotfacturen die niet voldoen aan de voormelde bepalingen worden door de leverancier geannuleerd en met terugwerkende kracht rechtgezet waarbij aan de eindafnemer de mogelijkheid wordt geboden om een kosteloze en renteloze afbetaling van de rechtgezette voorschotfacturen te doen in maandbedragen die overeenkomen met het aantal geannuleerde voorschotfacturen.

3. Alle stukken uitgaande van de leverancier worden gedateerd.

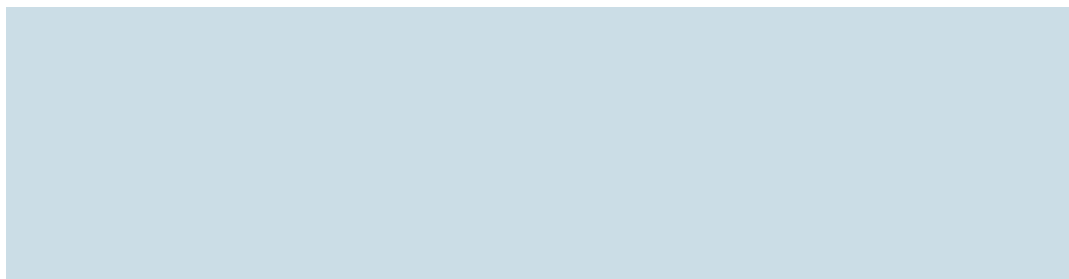
4. In het kader van een domiciliëring informeert de leverancier, eventueel met de eerste voorschotfactuur, de consument schriftelijk of op een andere duurzame drager over de periodiciteit, de normale data en het bedrag van de betalingen. Indien één van de elementen die afhangen van de leverancier wijzigt, moet de consument hiervan voorafgaandelijk op de hoogte worden gebracht. De consument kan tevens de data van betalingen kiezen.

5. Indien de overeenkomst voorziet in de stilzwijgende verlenging ervan, brengen de leveranciers hun klanten schriftelijk of via een duurzame drager op de hoogte van de stilzwijgende verlenging, de mogelijkheid tot opzegging van de overeenkomst en de vermelding dat er geen vergoeding is verschuldigd bij verbreking mits naleving van een opzegtermijn van één maand. Deze effectieve en geïndividualiseerde kennisgeving via een afzonderlijk schrijven aan de consument gebeurt minstens twee maanden voor de datum die in de overeenkomst werd vastgesteld om zich te verzetten tegen de stilzwijgende verlenging.

6. Indien het contract voorziet in een indexeringsmechanisme van de prijs, vermeldt de afrekeningsfactuur na metropname de prijsberekingsformule en de manier waarop deze werd toegepast op de prijs.

7. De consumenten kunnen, binnen een termijn van 12 maanden na de afrekeningsfactuur, gratis een meer gedetailleerd document ontvangen die in detail alle informatie bevat over de gefactureerde periode per maand, de betaalde voorschotten die worden verrekend met vermelding van hun betalingsdatum, de verschillende prijscomponenten en de gedetailleerde berekening van de indexatiemechanismen.

Stilzwijgende verlenging van contracten kan niet via een eenvoudige vermelding op facturen maar moet via een afzonderlijk schrijven aan de consument worden medegedeeld.



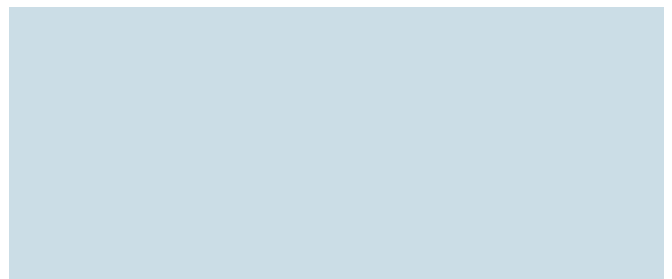
8. De energieleveranciers verbinden zich in hun facturen alle vermeldingen op te nemen die verplicht zijn op grond van Europese, federale of gewestelijke regelgevingen. Bovendien verbinden zij zich ertoe dat – rekening houdend met deze regelgevingen – hun facturen duidelijk, leesbaar en verstaanbaar zouden zijn en dat zij een gemakkelijke vergelijking toelaten voor de consument

Om deze doelstelling te verwezenlijken :

- hanteren zij zo veel als mogelijk eenvormige en eenvoudige terminologie;
- wordt bij de jaarlijkse factuur een glossarium gevoegd dat de termen toelicht die op de factuur zijn hernomen en die specifiek zijn voor de sector; dit glossarium zal bestendig beschikbaar zijn op de website van de leverancier; hij zal gratis een exemplaar ervan toesturen aan de consument die daarom vraagt;
- gebruiken zij een uniforme terminologie voor de aanduiding van de wettelijk opgelegde heffingen, bijdragen, taksen en nettarieven;
- bundelen zij samenhangende gegevens op de facturen zoals in hoofdstuk V punt 10 wordt aangegeven;
- vermijden zij dat de vrije vermeldingen die de leverancier zelf beslist op te nemen in zijn factuur, door hun inhoud, vorm, aard of plaats de doelstellingen van duidelijkheid, verstaanbaarheid en vergelijking in het gedrang brengen

9. Indien de energieleveranciers melding maken van de volgende termen voor de aanduiding van de wettelijk opgelegde heffingen, bijdragen, taksen en nettarieven worden deze als volgt benoemd:

- Vaste /jaarlijkse vergoeding/ Redevance fixe/annuelle;
- Enkelvoudige meter/ Compteur monohoraire;
- Tweevoudige meter/ Compteur bihoraire;
- Uitsluitend nachtmeter/ Compteur exclusif nuit;
- Forfaitaire vermindering/ Réduction forfaitaire;
- Sociaal tarief/ Tarif social;
- Kosten groene stroom/ Coûts énergie verte;
- Gratis elektriciteit/ Electricité gratuite;
- Kosten WKK/ Coûts cogénération;
- Meterhuur/ Location compteur;
- Distributiekosten/ Coûts de distribution;
- Transportkosten/ Coûts de transport;
- Transmissiekosten/ Coûts de transmission;
- Federale bijdrage/Cotisation fédérale;



- Bijdrage op de energie/ Cotisation sur l'énergie;
- Desgevallend ombudsbijdrage/Le cas échéant redevance de médiation
- Aansluitingsvergoeding/ Redevance de raccordement;
- Desgevallend wegnisretributie/Le cas échéant redevance de voirie;
- Openbare dienstverplichtingen/ Obligations de service public.

Wanneer er nieuwe heffingen of toeslagen zouden worden ingevoerd, zullen de leveranciers hiervoor uniforme benamingen hanteren.

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

Op de eerste bladzijde:

A. Gegevens over de klant:

- 1) naam
- 2) facturatieadres

B. Gegevens over het leveringspunt:

- 1) leveringsadres
- 2) soort energie
- 3) overeenstemmende EAN-code(s)

C. Gegevens over de leverancier:

1) algemeen:

naam / maatschappelijke benaming
maatschappelijke zetel
ondernemingsnummer

2) klantendienst:

telefoon- en faxnummer
postadres voor briefwisseling
e-mail adres of url naar het gestandaardiseerde vragen- of klachtenformulier op de website van de leverancier

D. Gegevens over de distributienetbeheerder:

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

E. Factuurgegevens:

1) algemeen:

factuurdatum
factuurnummer
klantnummer



desgevallend, BTW-nummer van de klant

2) bedrag en uiterste betaaldatum:

het totaal te betalen bedrag of de terugbetaling waarop de consument recht heeft desgevallend, het totaal bedrag van de voorschotten die werden verrekend het rekeningnummer waarop de factuur moet worden vereffend of waarop de terugbetaling zal worden gestort; indien de leverancier niet beschikt over een rekeningnummer van de consument, wordt dit opgevraagd de bij de betaling te vermelden referentie

de uiterste datum (formaat xx/xx/xxxx) voor betaling of terugbetaling de eventuele herinnerings- of administratiekosten bij laattijdige betaling desgevallend, de vermelding dat de betaling via domiciliëring gebeurt en de datum waarop of vanaf dewelke de betalingsopdracht aan de financiële instelling wordt aangeboden

3) in geval van afrekenings- of slotfactuur het aantal verbruikte eenheden in kWh, de gefactureerde bedragen met het tarief en het bedrag van de BTW en de globale eenheidsprijzen inclusief BTW per verbruikte kWh

Verwijzing naar de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie (art. 5, §2/1 en 10, §11/1). De consument dient op de eerste blz van zijn factuur de elementen van zijn factuurbedrag kennen (verbruik in kWh, toegepaste tarieven en BTW alsmede de eenheidsprijs inclusief BTW per verbruikte kWh).

Op de volgende bladzijden:

A. Detail van de aangerekende bedragen in geval van afrekenings- of slotfactuur (per type energie):

1) meterstand bij het begin van de periode en de opnamedatum

2) meterstand bij het einde van de periode en de opnamedatum

3) overeenstemmende meternummers

4) eventueel, geraamd verbruik tussen opnamedatum en factuurdatum

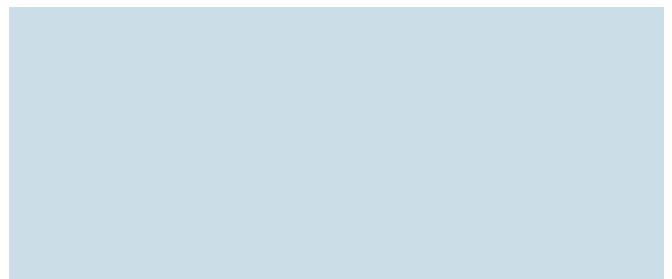
4) het aangerekende totale verbruik voor de gefactureerde periode

5) de samenstelling van de aangerekende bedragen voor de opgenomen periode (zie het nieuw ingevoegde punt 9) onderverdeeld in volgende rubrieken:

de energiekost:

in deze rubriek komen onder meer:

- de kosten voor groene stroom, indien ze afzonderlijk worden weergegeven
- kosten WKK



- de gratis energie met vermelding van aantal kWh, het tarief en het totale in mindering te brengen bedrag kosten van het gebruik van de netten heffingen en toeslagen

6) een gedetailleerd overzicht van de verrekende voor- schotten, hun bedragen, factuur- of betalingsdatum

B. Klachtenbehandeling:

1) het verloop van de procedure indien de consument een factuur protesteert

2) de gegevens van de ombudsdiensten voor energie

3) in geval van betwisting voor een Belgische juridische instantie wordt deze gekozen van het gerechtelijk arrondissement waar de klant zijn hoofdverblijfplaats houdt op het ogenblik van de dagvaarding voor rechtsvordering

C. Nog openstaande saldi:

de energieleverancier die dit wenst, kan melding maken van de nog openstaande saldi

D. Gegevens over het contract:

1) de precieze en exacte informatie over het lopende contract voor elke EAN-code, zoals voorzien onder punt 1 van dit hoofdstuk: duurtijd van het contract, de aanvangsdatum, desgevallend de einddatum, de opzegtermijn en de vermelding dat er geen vergoeding is verschuldigd bij verbreking mits naleving van de opzegtermijn van één maand

2) desgevallend het type product

3) een url naar de website van de leverancier waar een uitleg over de indexatieparameters beschikbaar is

4) een url naar de algemene voorwaarden

E. Diverse vermeldingen (per type energie):

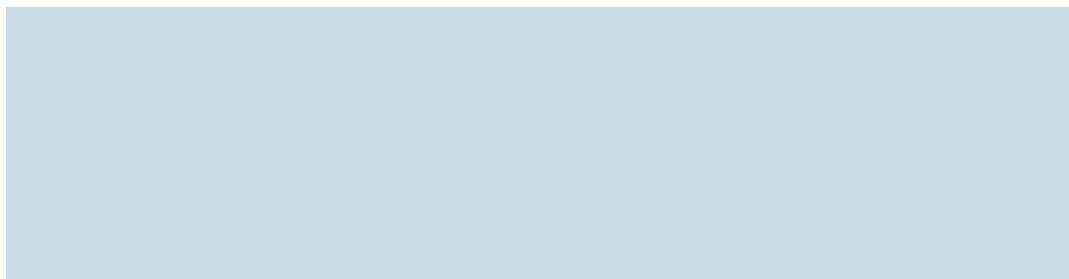
1) evolutie van het verbruik, van de eenheidsprijs per Kwh en van de totaalprijs van de drie voorbije jaren

2) oorsprong van de geleverde energie: hernieuwbare energie, WKK, fossiele brandstoffen, kernenergie of onbekend.

Deze laatste categorie mag niet meer dan 5 % bedragen

3) gemiddelde prijs aan residentiële verbruikers in België (gegevens regulatoren), voor zover deze beschikbaar zijn.]

Om te vermijden dat klanten zich naar een ander gewest moeten begeven voor een juridisch geval met het verhoogd risico dat ze ingevolge afwezigheid bij verstek worden veroordeeld of dat de rechter niet geacht wordt de toepasselijke reglementering te kennen.



11. [De energieleveranciers **lichten** ~~spannen zich in om op~~ een duidelijke, maar voldoende concrete manier de consument in over de berekeningswijze van de te betalen voor-schotten per type energie, telkens zij de bedragen ervan aanpassen, **en onmiddellijk bij het sluiten van een contract, d.i. in ieder geval vóór het verzenden van de eerste tussentijdse factuur.**

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

12. [De toelichting die de leveranciers verstrekken op hun website in verband met de indexatie van de prijzen omvat minstens:

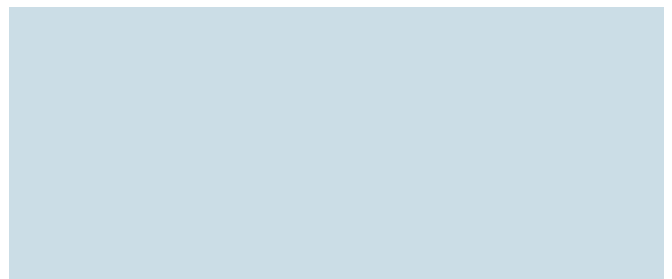
- 1) een algemene uitleg over de berekening van de geïndexeerde prijzen;
- 2) een overzicht van de stand van de parameters gedurende de gefactureerde periode;
- 3) de gebruikte indexatieformules;
- 4) een concreet voorbeeld van een fictieve klant.]

13. [De energieleveranciers nemen de verbintenis op zich om de algemene en de bijzondere voorwaarden voor alle producten gemakkelijker toegankelijk te maken op hun website.]

VI. Domiciliëring

Inzake domiciliëring verbinden de leveranciers zich tot:

1. De opname van het mandaat tot domiciliëring met een afzonderlijke handtekening;
2. De beperking van de duurtijd van het domiciliërings-mandaat tot de duurtijd van het contract, d.w.z. met inbegrip van de termijn nodig voor de verwerking en ver-effening van de finale eindafrekening **behoudens wanneer de consument kiest voor de mogelijkheid om de eindafrekening uit de eventuele bankdomiciliëring te sluiten;**



3. Het respecteren van een termijn van minstens 15 kalenderdagen tussen de ontvangstdatum van de factuur en de uitvoering van de domiciliëringsopdracht.

De derde kalenderdag na verzendingsdatum wordt beschouwd als ontvangstdatum van de factuur.

VII. Klantvriendelijkheid en klachtenbehandeling

Voor de klachtenbehandeling is het aangewezen om de bepalingen van het charter voor klantvriendelijkheid over te nemen (punten 1 tot en met 6 van het charter)

a. Contactgegevens

De ondertekenaars zorgen er voor dat hun contactgegevens duidelijk en transparant worden vermeld op hun website, contracten, facturen, offertes, rekeningafschriften, ... zodat de consumenten snel hun weg kunnen vinden naar de klantendienst. Daarbij zorgen ze er voor dat de verschillende manieren waarop contact kan worden genomen (elektronisch, telefonisch, briefwisseling) overzichtelijk worden vermeld zodat consumenten een keuze kunnen maken.

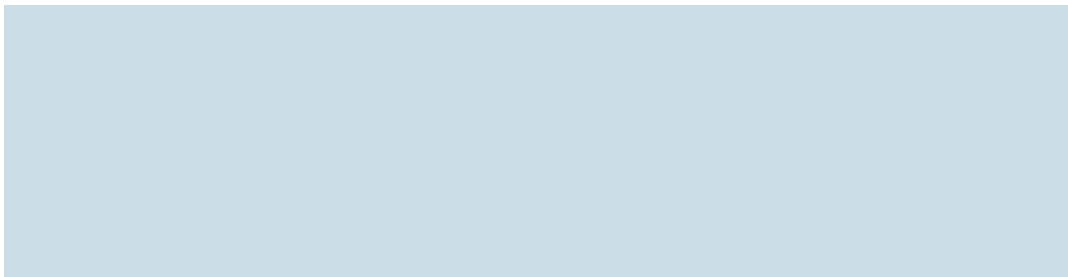
Indien er een website is moet er link naar een overzichtelijke contactpagina worden voorzien op de onthaalpagina of de hoofdnavigatie, waarbij de volgende informatie direct terug te vinden is

- het telefoonnummer,
- het e-mailadres of een gepreformateerd contactformulier,
- het correspondentieadres van de gewenste dienst en in voorkomend geval de contactpersoon.

b. Wachttijden en kostprijs telefonische oproepen

De ondertekenaars zorgen er voor dat consumenten bij telefonische oproepen binnen de 2,5 minuten, na de definitieve keuze via het keuzemenu, een fysiek persoon aan de lijn krijgen. Indien deze wachttijd niet kan worden gerespecteerd wordt de mogelijkheid geboden om zijn telefonische gegevens mee te delen zodat de betrokkene voor het einde van de volgende werkdag, na het ogenblik waarop de gegevens werden meegedeeld, gratis wordt gecontacteerd. Dit bij voorkeur op een door hem opgegeven tijdstip (call-back) en op de wijze die hij wenst.

Indien mogelijk wordt voorzien om de consument op voorhand een tijdsindicatie te geven over de wachttijden.



Bij uitzonderlijke omstandigheden, piekmomenten, algemene of omvangrijke problemen zal de onthaalboodschap zo snel mogelijk aangepast worden met een omschrijving van de gebeurtenis of het probleem en wanneer mogelijk een indicatie wanneer het opgelost is. Deze boodschap zal ook hoorbaar zijn voor mensen die reeds wachten op doorschakeling naar een operator.

De ondertekenaars doen maximale inspanningen om hun klantendienst telefonisch bereikbaar te maken met een gratis nummer vanuit het binnenland. Indien de klantendienst bereikbaar is via een niet-gratis-nummer zullen de gesprekskosten per minuut niet hoger liggen dan deze voor een geografisch nummer.

Indien er speciale telefonische diensten zijn, buiten het bestaande contract, met een gepersonaliseerde dienstverlening, wordt vooraf geïnformeerd over de kosten indien deze hoger zouden liggen dan deze voor een geografisch nummer.

c. Keuzemenu en doorschakelmogelijkheden bij telefonische oproepen

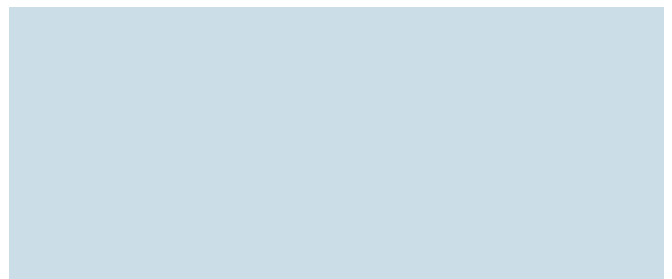
De ondertekenaars zullen het keuzemenu bij telefonische oproepen zo eenvoudig mogelijk houden met duidelijke en verstaanbare begrippen, waarbij het aantal keuzes en keuzeniveaus wordt beperkt.

Om te vermijden dat de vraag of de klacht onnodig moet worden herhaald zal er worden voor gezorgd dat de consumenten via maximaal twee doorschakelingen bij de juiste persoon voor het specifiek probleem of de gestelde vraag terecht komen.

d. Bevestiging van mondelinge afspraken

De ondertekenaars verbinden zich er toe om mondelinge afspraken die gemaakt worden met de consumenten per brief, per e-mail of per SMS, naargelang de aard van de afspraak, te bevestigen. Dit om elk misverstand over gemaakte afspraken te vermijden.

Meer specifiek gaat het om mondelinge afspraken die een financiële of contractuele relevantie hebben voor de consumenten.



Dit om ervoor te zorgen dat de consument over een bewijs kan beschikken van wat is besloten, afgesproken of toegezegd wanneer er contact is geweest over de uitvoering van een overeenkomst of de betaling van een factuur.

e. Antwoordtermijnen van brieven en e-mails

Teneinde de consumenten optimaal te informeren, verbinden de ondertekenaars zich er toe om binnen de 5 werkdagen te antwoorden op vragen of klachten van consumenten via de gepaste communicatiekanalen.

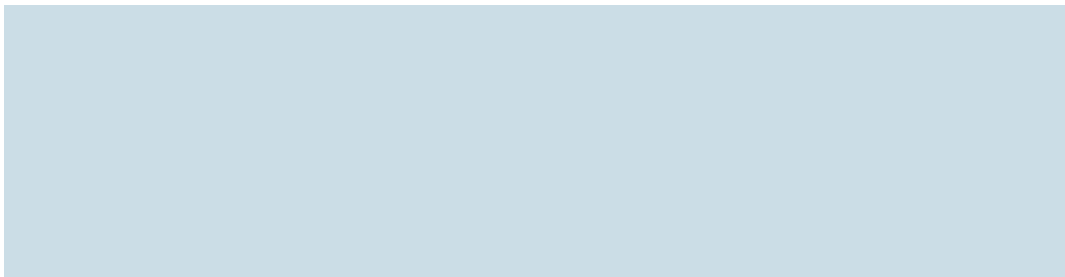
Als de vraag of de klacht niet binnen de 5 werkdagen kan worden beantwoord, zal een ontvangstbevestiging worden verstuurd binnen de 5 werkdagen. In deze ontvangstbevestiging wordt minstens gemeld dat de vraag of de klacht verder dient te worden onderzocht. Daarnaast wordt de termijn vermeld tegen dewelke de consument een uitgebreid antwoord ten gronde zal krijgen. Wanneer voor het definitief antwoord informatie nodig is van derden, delen zij dit mee met aanduiding van de informatie die zij in dit geval nodig hebben en van wie, en vermelden zij binnen welke termijn na ontvangst van deze informatie een antwoord zal worden verstrekt. De informatie wordt onmiddellijk opgevraagd bij de derden.

In geval van een betwisting van een factuur verbinden de ondertekenaars zich er toe om in de bovenvermelde gevallen te antwoorden binnen de 10 werkdagen.

f. Betwisting van facturen

In geval van een betwisting van een factuur, verbinden de ondertekenaars zich er toe om na ontvangst van de betwisting de invordering van het betwiste deel van de factuur onmiddellijk op te schorten dan wel de nodige stappen te ondernemen om de verkeerde inning recht te zetten. Het antwoord aan de consument maakt hiervan duidelijk melding. Het vermeldt duidelijk het niet betwiste bedrag en de datum waartegen dit moet worden betaald door de consument.

Op geen enkele manier mogen kosten in rekening worden gebracht voor en gedurende de afhandeling van de betwisting.



VIII. Inwerkingtreding en bekendmaking

De bepalingen van dit akkoord treden in werking 6 maanden na de ondertekening van het akkoord en uiterlijk op 1 maart 2005.

De leveranciers en netbeheerders zorgen voor een ruime bekendmaking van dit akkoord bij hun afnemers en verlenen hun medewerking aan de initiatieven die de overheid onderneemt om de consument te informeren en maximale bekendheid te geven aan de bepalingen van dit akkoord en bijgevoegde Gedragscode.

De implementatie en toepassing van de clausules van dit akkoord worden jaarlijks geëvalueerd onder de bescherming van de minister bevoegd voor consumentenbescherming. De aanvullingen die worden aangebracht aan het akkoord en de gedragscode treden uiterlijk in werking op 1 januari 2013.

De implementatie en de toepassing van de bepalingen van dit akkoord zullen op regelmatige tijdstippen geëvalueerd worden en dit voor de eerste keer 6 maanden na de inwerkingtreding van het akkoord.

De aanvullingen die op 9 maart 2006 worden aangebracht aan het akkoord en de gedragscode, treden uiterlijk in werking op 1 juli 2006 met uitzondering van de aanvullende bepalingen onder punt IV: Algemene voorwaarden en punt V: Communicatie naar de consument die in werking treden op 1 september 2006.

De aanvullingen die op 11 juni 2008 werden aangebracht aan het akkoord (hoofdstuk IV: "algemene voorwaarden", punt 19 en hoofdstuk V: "communicatie naar de consument", punten 8 tot 13) treden ten laatste in werking op 15 december 2008.

Bijlage

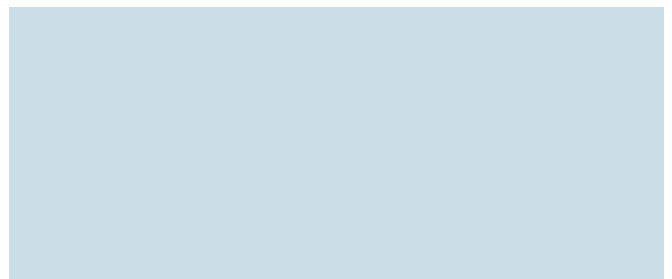
Gedragscode voor "verkoop buiten de onderneming" en "verkoop op afstand"

Ook de netbeheerders dit akkoord laten ondertekenen voor de bepalingen die op hun van toepassing zijn.

Verwijzing naar de wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie (art. 5, §2/2 en 10, §11/2).

Er moet opnieuw contact worden opgenomen met de ondertekenende leveranciers en diegenen die intussen verschenen zijn op de residentiële energiemarkt, alsook met de netbeheerders.

Deze bijlage dient aangepast te worden aan de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming. Het verdient ook aanbeveling om de regels van de gedragscode om te zetten in voor de consument begrijpbare en leesbare teksten/brochures.



CONTACTGEGEVENS VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

Nederlandstalige klachten

Ombudsdienst voor Energie

De heer Eric Houtman, Ombudsman

Koningsstraat 47

B-1000 Brussel

Tel : + 32 (0) 2 211 10 60

Fax : + 32 (0) 2 211 10 69

<http://www.ombudsmanenergie.be>

Franstalige en Duitstalige klachten

Service de Médiation de l'Energie

Monsieur Philippe Devuyst, Médiateur

Rue Royale 47

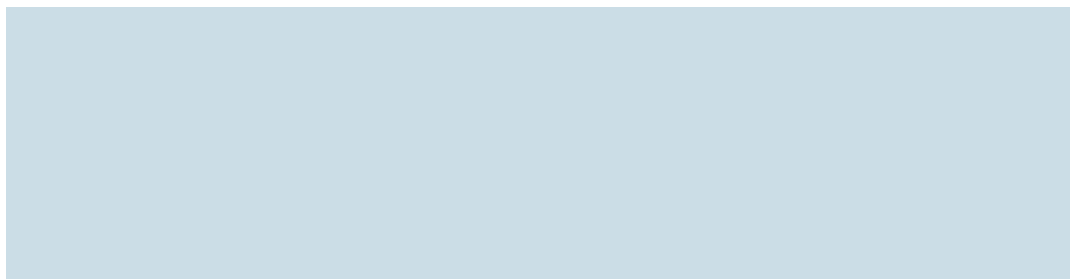
B-1000 Bruxelles

Tél : + 32 (0) 2 211 10 60

Fax : + 32 (0) 2 211 10 69

<http://www.mediateurenergie.be>

De brochures over de opdrachten en de werking van de Ombudsdienst zijn gratis en op eenvoudig verzoek verkrijgbaar in het Nederlands, het Frans, het Duits en in de tweetalige versie Nederlands-Frans.





Koningsstraat, 47
1000 Brussel
www.ombudsmanenergie.be