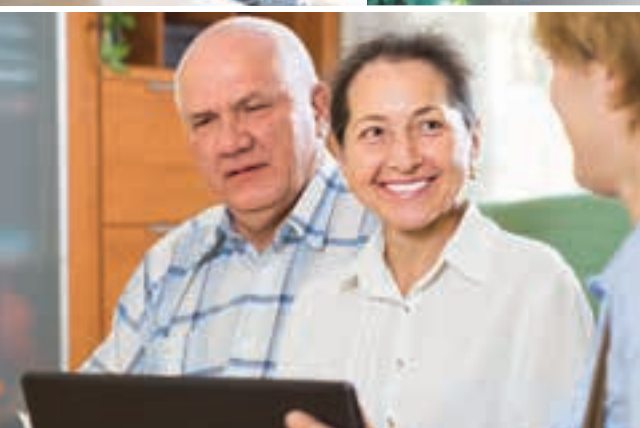
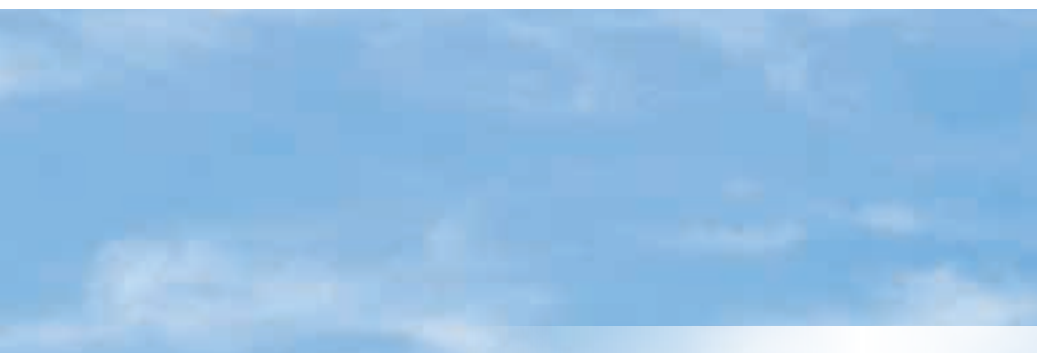




Activiteitenverslag 2014





**Het alternatief
voor uw geschillen**

Inhoudstafel

1 Inleiding	02	H. Klachtensoorten per gewest	43
A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie	02	I. Ontvankelijke klachten per klachtensoort en per energiebedrijf	44
B. Begroting van de Ombudsdienst voor Energie	04	J. Aantal klachten volgens resultaat	57
C. Financiering van de Ombudsdienst voor Energie	05	I. Akkoord met minnelijke schikking	57
2 Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie	08	II. Gedeeltelijk akkoord	57
A. Maandelijkse evolutie van de ontvangen klachten	09	III. Aantal aanbevelingen	58
B. Indieningswijzen	10	IV. Geen akkoord	58
C. Aantal klachten per provincie/ Administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad	10	V. Financiële compensaties	60
D. Aantal klachten per gewest	11	4 Voorbeelden van minnelijke schikkingen	62
E. Aantal klachten per taalgroep	11	5 Samenvattingen van aanbevelingen	74
F. Aantal klachten per energiebedrijf	12	→ Gevolgd door het energiebedrijf	75
I. Aantal klachten per leverancier	12	→ Niet- gevolgd door het energiebedrijf	83
II. Aantal klachten per distributienetbeheerder	14	6 Beleidsadviezen via Memorandum van de Ombudsdienst	110
G. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest	15	7 Klachtenbehandeling en wisselwerking met federale en gewestelijke diensten	128
H. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein	16	A. Wisselwerking tussen de Ombudsdienst en de federale en gewestelijke diensten en regulatoren voor energie	129
I. Uitsluitend federale bevoegdheid	17	B. Klachten ontvangen en behandeld door alle federale en gewestelijke diensten	131
II. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid	17	C. Aantal vragen om informatie	132
III. Federale en gewestelijke bevoegdheid	18	D. Consumentenombudsdienst	132
I. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer	18	8 Overige activiteiten van de Ombudsdienst voor Energie	134
I. Per energiesoort	18	A. Europees en internationaal	134
II. Per eindafnemer	19	B. Federaal	137
J. Aantal klachten per klachtensoort en per energiebedrijf	19	C. Gewestelijk	138
I. Per klachtensoort	19	9 Verspreiding van het activiteitenverslag	140
II. Per energiebedrijf	20	10 Contactgegevens van de Ombudsdienst voor Energie	142
K. Klachtensoorten per gewest	33		
3 Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)	34		
A. Aantal ontvankelijke klachten	34		
B. Aantal niet-ontvankelijke klachten	35		
C. Aantal niet-bevoegde klachten	36		
D. Aantal afgesloten klachten	37		
E. Aantal (niet-) gegronde klachten	38		
F. Ontvankelijke klachten per leverancier	39		
G. Ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier	40		



1 Inleiding

02



A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie

De federale Ombudsdienst voor Energie heeft tijdens het werkingsjaar 2014 in totaal 4.819 klachten ontvangen (tegenover 8.331 klachten in 2012 en 6.657 klachten in 2013), waarvan 56,5% Nederlandstalige klachten, 43,1% Franstalige en 0,4% Duitstalige klachten.

Deze verdere daling van het aantal klachten (- 1.838 klachten) is volgens de Ombudsdienst voornamelijk te wijten aan het verminderde energieverbruik tijdens de zachte winter van 2013-2014, aan de verdere regulering van de (variabele) energieprijzen in 2014, de verlaging van het BTW-tarief naar 6% op de elektriciteitsfactuur vanaf 1 april 2014 en de inwerkingtreding van het nieuwe consumentenakkoord op 1 januari 2014.

De ontvangen klachten in 2014 hadden vooral betrekking op geschillen over:

- de verwerking en rechtzetting van metergegevens bij jaarlijkse opname of schatting, bij een defecte meter, bij verhuis of leegstand van een woning, ... (24%);
- de betaling van energiefacturen zoals afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, betaling via domiciliëring, waarborgregelingen, (dreiging met) opzegging van energiecontract of afsluitingen ingevolge wanbetaling (20%);
- de (laattijdige) opmaak en leesbaarheid van de energiefacturen (17%);
- de duidelijkheid van de toegepaste prijzen en tarieven (15,5%).

De overige ontvangen klachten hadden te maken met de verkoop- en marktpraktijken van energieleveranciers (8%), problemen bij verandering van leverancier (3,5%), de kwaliteit van de dienstverlening (3%) en een aantal gewestelijke bevoegdheden (7,5%) zoals aansluitingen



WERKING, BEGROTING EN FINANCIERING VAN DE OMBUDSDIENST

op het distributienet, stroompannes, groene stroom, gratis elektriciteit en de distributienettarieven die vanaf 1 juli 2014 zijn overgeheveld naar de gewesten ingevolge de zesde staatshervorming.

Einde 2014 heeft de Ombudsdienst aan de federale Minister van Energie ook een memorandum bezorgd met een aantal voorstellen die tegemoetkomen aan een aantal energiemaatregelen uit het federaal regeerakkoord, alsook aan een aantal onvolkomenheden in de energiemarkt die de Ombudsdienst sinds zijn oprichting in 2010 heeft vastgesteld.

Deze beleidsaanbevelingen zijn de volgende:

- een **ruimere toegang tot het recht op sociaal tarief** op het vlak van elektriciteit en aardgas, door dit recht uit te breiden tot alle gerechtigden op de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering en tot mensen in collectieve schuldenregeling of als cliënt van een erkende dienst van schuldhulpverlening.

Momenteel is dit recht voorbehouden aan gehandicapte personen met een tegemoetkoming, aan gepensioneerden met een inkomensgarantie-uitkering en aan gezinnen met een leefloon en worden 8,5% van alle gezinnen bereikt (460.000 gezinnen hebben recht op sociaal tarief waarvan 255.000 gezinnen voor aardgas).

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

- het **versterken van het consumentenakkoord en het uitbreiden naar KMO's** (eindafnemers met een jaarlijks verbruik van max. 100.000 kWh gas en max. 50.000 kWh elektriciteit).
- een **verbod tot verkopen van energiecontracten aan de deur** bij residentiële afnemers en KMO's.



- het **uitbreiden van het vangnetmechanisme** voor de variabele energieprijzen tot energieproducten met vaste energiecomponent.
- een **eenvormige en begrijpbare energiefactuur** zodat de (professionele) klanten nog beter de afgesproken en aangerekende prijzen, tarieven en kortingen kunnen beoordelen en vergelijken.

Het memorandum is integraal te lezen in hoofdstuk 6.

Ten slotte hebben de Ombudsmannen op gewestelijk, federaal, europees en internationaal vlak de alternatieve geschillenregeling in de energiesector verder proberen te versterken en uit te dragen door deelname, al dan niet met een eigen presentatie, aan congressen, werkgroepen en netwerken zoals het **National Energy Ombudsman Network (NEON)**.

B. Begroting van de Ombudsdienst voor Energie

Begroting en realisaties 2014

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

De Ministerraad van 19 juli 2013 overlegde over de financiering en begroting van de werkingskosten voor 2014 van de Ombudsdienst en keurde een begroting van 1.932.000 euro voor het werkingsjaar 2014 goed.

De begroting had deze onderverdeling:

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

PERSONEELSORGANIGRAM 2014:

Voor het werkingsjaar 2014 was er een personeelskader van 21 voltijds equivalenten (VTE) dat op de volgende wijze werd ingevuld (toestand op 31 december 2014):

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

WERKINGSUITGAVEN

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

Begroting 2015

Op voorstel van de Staatssecretaris voor Energie stelde de Ministerraad op 22 juli 2014 het bedrag bestemd voor de financiering van de werkingskosten van de Ombudsdienst vast op 1.912.000 euro.

De begroting heeft deze onderverdeling:

- personeelsuitgaven:	1.460.000 euro
- werkingsuitgaven:	430.000 euro
- kapitaaluitgaven:	22.000 euro

Voor het werkingsjaar 2015 is opnieuw een personeelskader van 21 VTE voorzien met de volgende invulling van het personeelsorganigram:

- twee ombudslieden (1 Franstalige en 1 Nederlandstalige);
- twee juridische adviseurs (1 Franstaligen en 1 Nederlandstaligen);
- elf dossierbeheerders (vier Franstaligen en zeven Nederlandstaligen);

- een administratief-financieel secretaris;
- een directiesecretaris;
- drie administratieve medewerkers;
- een medewerker voor logistieke ondersteuning.

De vermindering van de werkingsuitgaven tot 430.000 euro en van de investeringen tot 22.000 euro ten opzichte van dezelfde posten voor het werkingsjaar 2014 zijn besparingen zoals voorzien in de budgettaire omzendbrief van 28 maart 2014 betreffende de voorafbeelding van de begroting 2015.

Net zoals de voorgaande jaren behoren de huuruitgaven en alle uitgaven met betrekking tot informatica, post en (tele)communicatie tot de belangrijkste kostenposten.

C. Financiering van de Ombudsdienst voor Energie

De Ombudsdienst wordt gefinancierd door 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 en artikel 15/16bis van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen;
- de energiebedrijven (in dit geval de leveranciers en de distributienetbeheerders) moeten deze betalen tegen ten laatste 30 september van het werkingsjaar dat voorafgaat aan het jaar waarop de ombudsbijdragen betrekking hebben.

De Ministerraad van 22 juli 2014 besliste de begroting van het jaar 2015 (1.912.000 euro) voor een bedrag van 1.910.000 euro te financieren met de door de elektriciteits- en gasondernemingen betaalde ombudsbijdragen, die verschuldigd zijn krachtens artikel 27, §9 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en voor een bedrag van 2.000 euro uit diverse ontvangsten.

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 de begrotingsjaren 2013 en 2014 (Belgisch Staatsblad van 14 november 2012) dat enkel geldig was voor de werkingsjaren 2013 en 2014, werd integraal her-nomen in het Koninklijk Besluit van 19 september 2014 tot bepaling van de nadere regels voor de berekening van de ombudsbijdrage tot financiering van de Ombudsdienst, voor het begrotingsjaar 2015 (Belgisch Staatsblad van 6 oktober 2014).

Zo kon de financiering van de werking van de Ombudsdienst door middel van ombudsbijdragen verlengd worden voor het jaar 2015.

Dit houdt ook in dat de berekeningsmethode die bepaald werd in het vorige Koninklijk Besluit van 25 oktober 2012 ook volledig en ongewijzigd van toepassing blijft.

De bepaling van de ombudsbijdrage per elektriciteits- en gasonderneming gebeurt dus 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.

Het voormelde Koninklijk Besluit van 19 september 2014 behoudt voor het begrotingsjaar 2015 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.



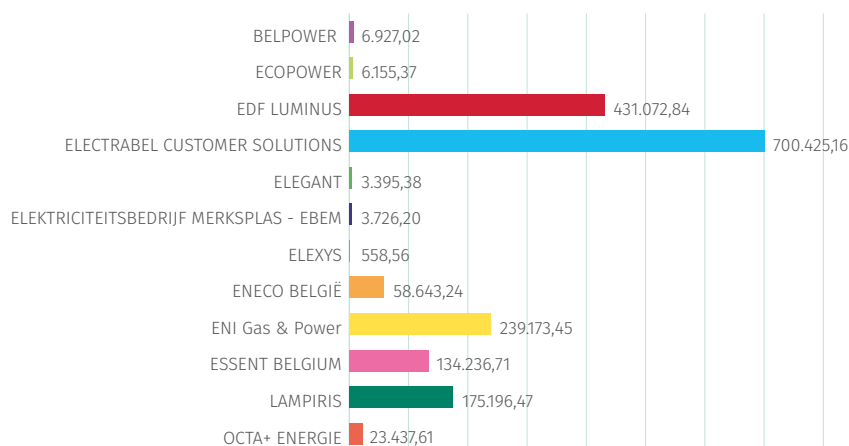
Deze verdeelsleutel houdt rekening met bepaalde klachtenparameters, namelijk de technische en juridische aspecten verbonden met het netwerkbeheer die behoren tot de verantwoordelijkheid van de distributienetbeheerders, in het bijzonder de opname, de validering en de communicatie van de metergegevens.

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

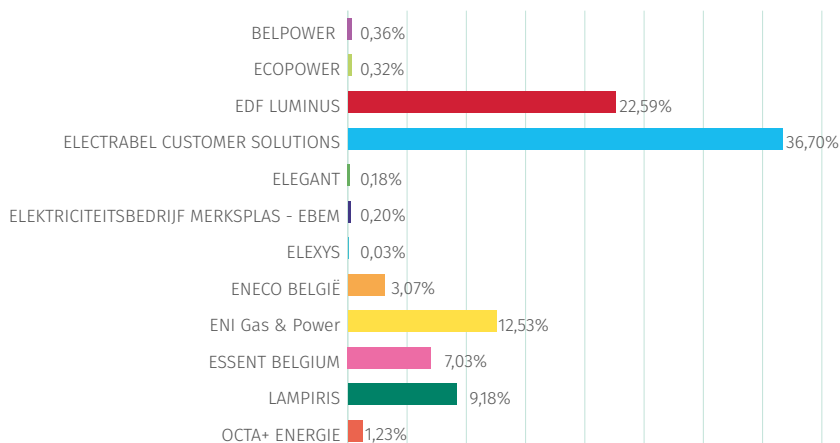
2° Een tweede verdeelsleutel is de interne verdeling tussen de operatoren zelf.

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 voor 50 percent rekening te houden met het totaal aantal klachten

LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2015 - IN EURO (GAS EN ELEKTRICITEIT)



LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2015 - IN % (GAS EN ELEKTRICITEIT)



geregistreerd bij de Ombudsdienst ten aanzien van dit bedrijf.

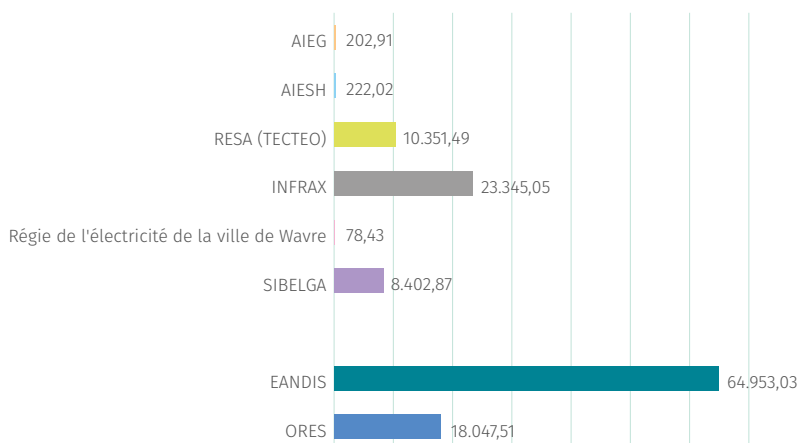
Rekening houdend met het aantal klachten bij de berekening van de ombudsbijdrage, beogen deze verdeelsleutels de marktdeelnemers te responsabiliseren en derhalve een stimulans te zijn voor een verbetering van de kwaliteit van de klantendiensten.

Deze tweede verdeelsleutel leidt tot het eindbedrag van de ombudsbijdragen zoals deze verschuldigd zijn door een elektriciteits- en/of aardgasbedrijf, res-

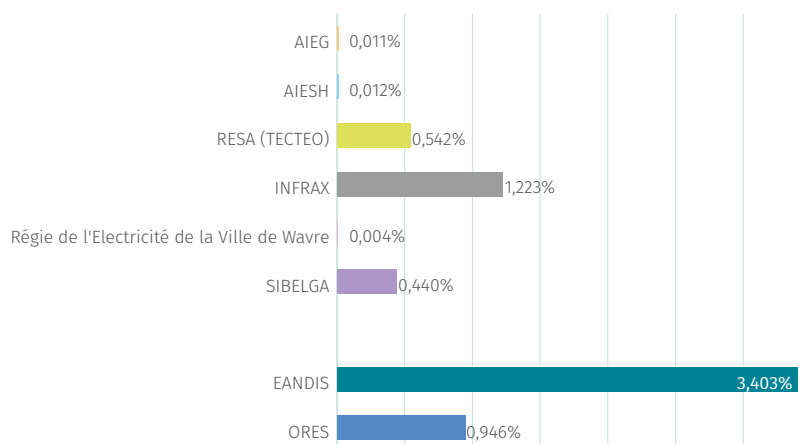
pectievelijk aangeduid als leverancier en distributienetbeheerder (of werkmaatschappij).

Een aantal leveranciers betaalden geen ombudsbijdrage omdat de Ombudsdienst overeenkomstig het voormelde Koninklijk Besluit in 2014 geen klachten ten aanzien van die leveranciers had ontvangen. Het gaat onder meer over een aantal buitenlandse leveranciers met een beperkt aantal residentiële klanten in België, alsook over een aantal kleinere Belgische marktspelers.

DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - DNB'S - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2015 - IN EURO (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - DNB'S - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2015 - IN % (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)





2.

Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

08



In 2014 heeft de Ombudsdienst voor Energie 4.819 klachten omtrent het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt ontvangen. Hierna volgt een gedetailleerde verdeling van de klachten.

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



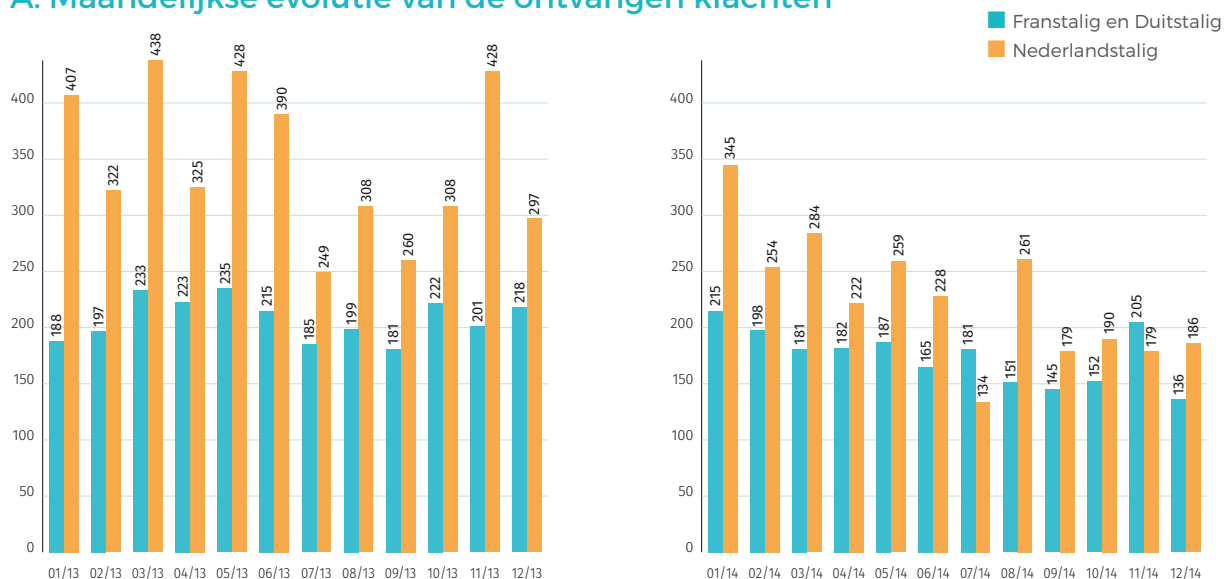
3.982
KLACHTEN TEGEN
ENERGIELEVERANCIERS

885
KLACHTEN TEGEN
DISTRIBUTIENETBEHEERDERS

09



A. Maandelijkse evolutie van de ontvangen klachten





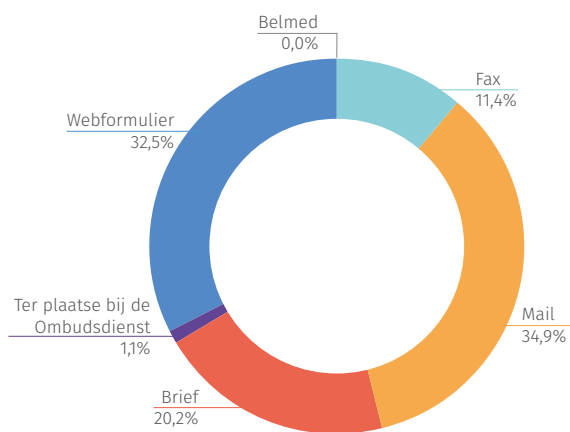
B. Indieningswijzen

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

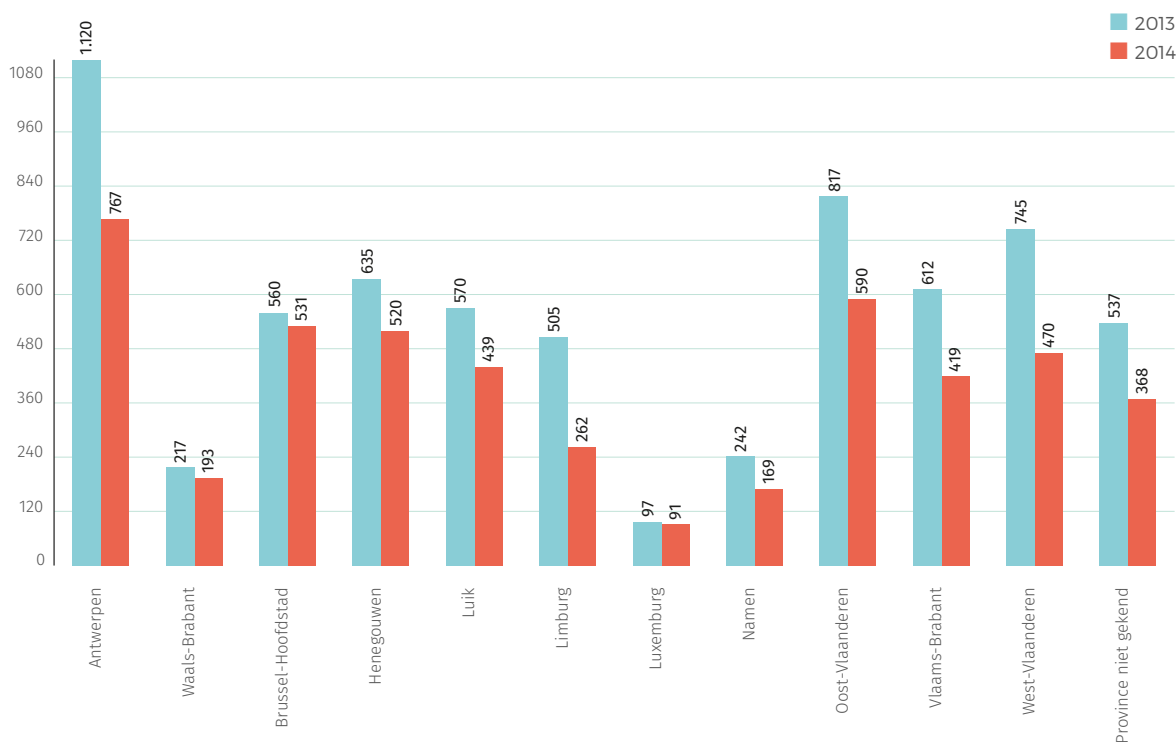
- via het webformulier, beschikbaar op www.ombudsmanenergie.be (1.565 klachten);
- via het e-mailadres klacht@ombudsmanenergie.be (1.680 klachten);
- via het elektronisch klachtensysteem BELMED (2 klachten) dat door de FOD Economie is opgericht in het kader van Online Dispute Resolution (ODR);

Er worden ook nog klachten ingediend:

- via brief met de post (972 klachten);
- via het gebruik van de telefax (547 klachten);
- een beperkt aantal dossiers werden ter plaatse in de lokalen van de Ombudsdienst ingediend (53 klachten).



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

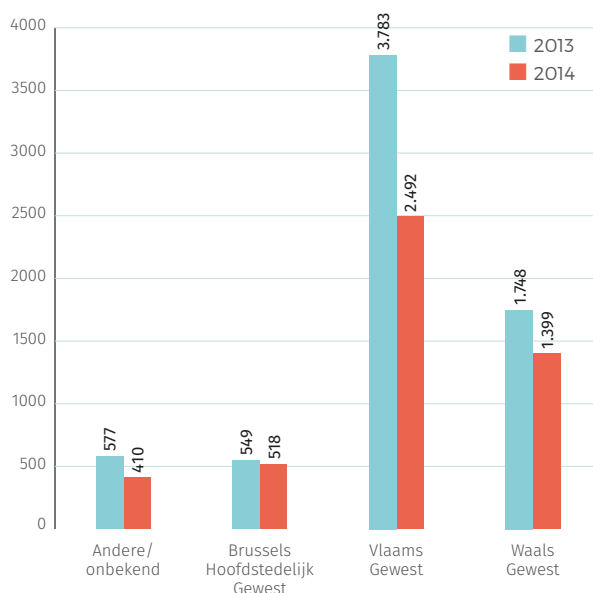


Alhoewel het aandeel van de Nederlandstalige klachten nog steeds het grootste is in vergelijking met de Franstalige klachten, blijft het aantal klachten in de Vlaamse provincies sterker dalen dan in de Waalse

provincies. In Brussel-Hoofdstad is de daling van het aantal klachten minder sterk.

Dezelfde trend per provincie/arrondissement is eveneens vast te stellen op gewestelijk vlak.

D. Aantal klachten per gewest



De meeste klachten die de Ombudsdienst ontving werden ingediend door inwoners van het Vlaams Gewest (52%). Het Waals Gewest volgt hierop met 29%, en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft een klachtenpercentage van 10%.

Ook was er een klein deel met een onbekend adres of een adres gelegen in het buitenland (9%).

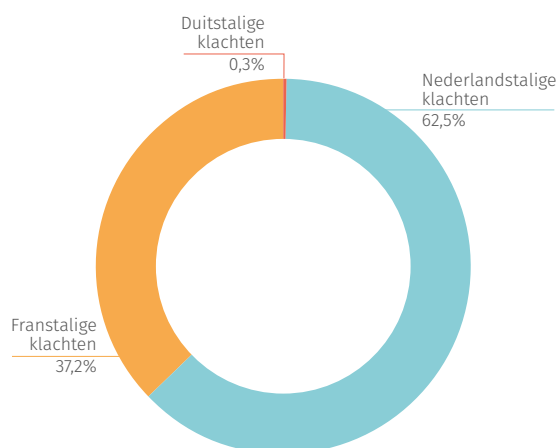
E. Aantal klachten per taalgroep

In 2014 was dit de verdeling van de klachten per taalgroep:

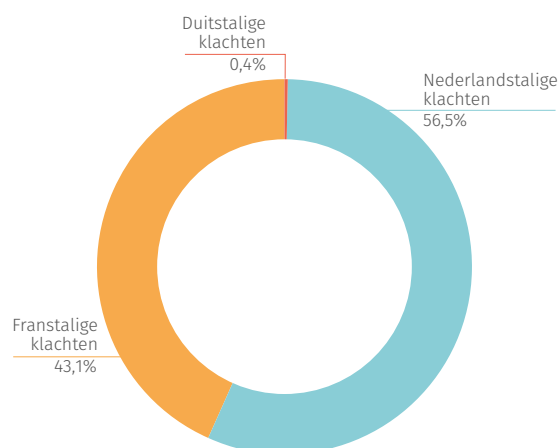
- 56,5% Nederlandstalige klachten (2.721 klachten);

- 43,1% Franstalige klachten (2.081 klachten);
- 0,4% Duitstalige klachten (17 klachten).

AANTAL KLACHTEN PER TAALGROEP (2013)



AANTAL KLACHTEN PER TAALGROEP (2014)





F. Aantal klachten per energiebedrijf

De Ombudsdienst is bevoegd voor klachten van eindafnemers tegen energiebedrijven. In 2014 telde de Ombudsdienst 3.982 klachten tegen energieleveranciers en 885 klachten tegen distributienetbeheerders.

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

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

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

I. Aantal klachten per leverancier

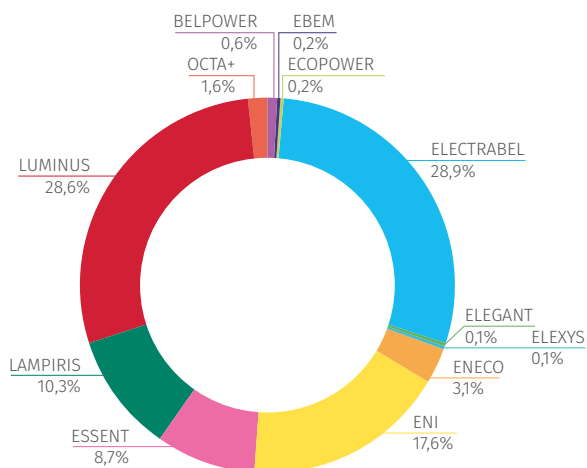
	Klachten in 2012	Klachten in 2013	Klachten in 2014
ANTARGAZ	-	-	1
BELPOWER	37	33	32
EBEM	7	10	6
ECOPOWER	3	12	2
ELECTRABEL	3.251	1.565	1.278
ELEGANT	6	8	8
ELEXYS	1	2	3
ENECO	81	166	186
ENI	1.123	955	600
E.ON	-	-	3
ESSENT	367	473	366
LAMPIRIS	423	558	486
LUMINUS	1.383	1.553	904
MEGA	-	-	1
OCTA+	77	86	101
POWEO	-	-	1
TOTAL	-	-	1
WATZ	-	-	3
Totaal	6.759	5.421	3.982

Over een aantal energieleveranciers ontving de Ombudsdienst geen klachten. Het aantal klanten op het Belgische distributienet aan wie zij in 2014 leverden, was dan ook beperkt.

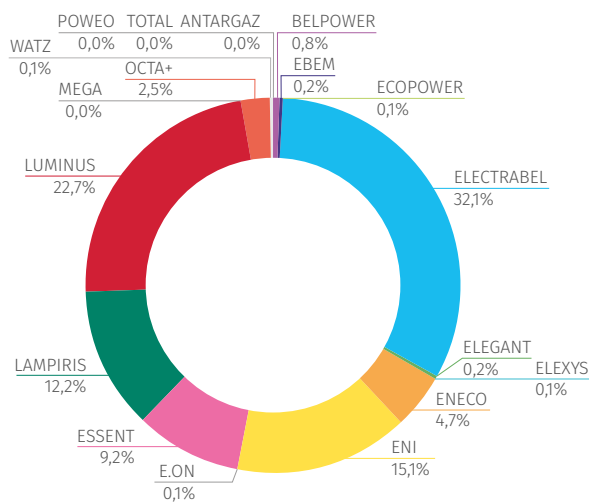
transparantie

2 Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

TOTAAL PER LEVERANCIER (2013)

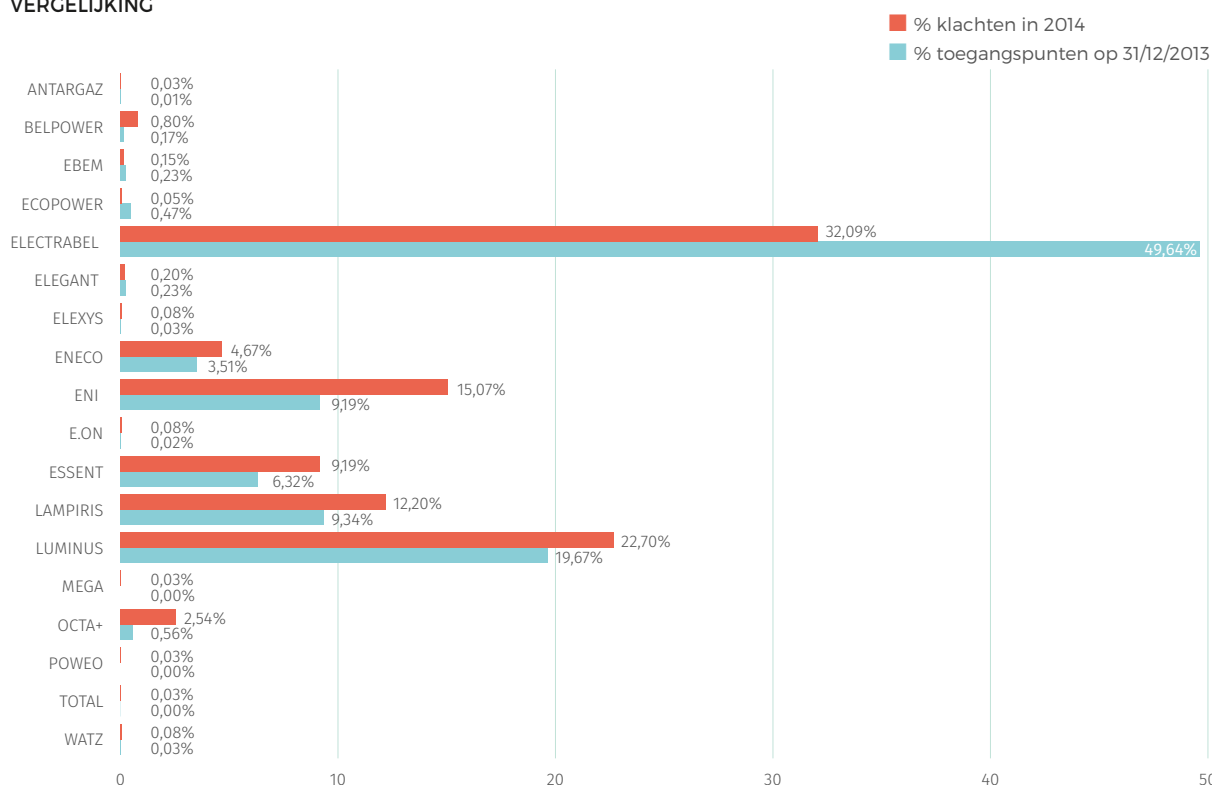


TOTAAL PER LEVERANCIER (2014)



Vergelijking van het klachtenaandeel in 2014 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2013.

VERGELIJKING





II. Aantal klachten per distributienetbeheerder

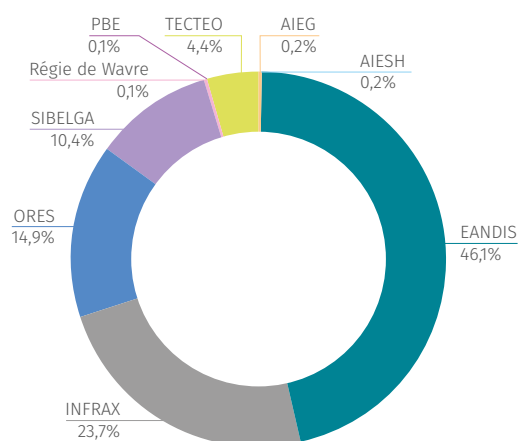
Het aantal klachten per distributienetbeheerder is opgedeeld tussen:

- gemengde distributienetbeheerders (distributienetbeheer waarbij zowel publieke gemeentelijke overheden als ELECTRABEL deel uitmaken van het maatschappelijk kapitaal);
- zuivere distributienetbeheerders (distributienetbeheer waarbij het maatschappelijk kapitaal alleen door gemeenten en provincies is ingebracht en vertegenwoordigd).

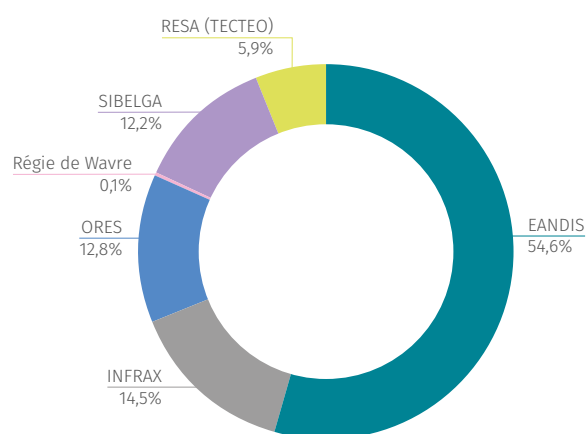
Sommige netbeheerders vallen onder het beheer van zogenaamde werkmaatschappijen zoals EANDIS en INFRAX in het Vlaams gewest en ORES in het Waals gewest.

	Aantal klachten 2012	Aantal klachten 2013	Aantal klachten 2014
ORES	189	190	113
EANDIS	732	588	483
Aantal klachten gemengde DNB	921	778	596
AIEG	1	2	0
AIESH	1	3	0
INFRAX	362	303	128
Régie de Wavre	1	1	1
SIBELGA	140	133	108
RESA (TECTEO)	63	56	52
Aantal klachten zuivere DNB	568	498	289
Totaal	1.489	1.276	885

TOTAAL PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2013)



TOTAAL PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2014)



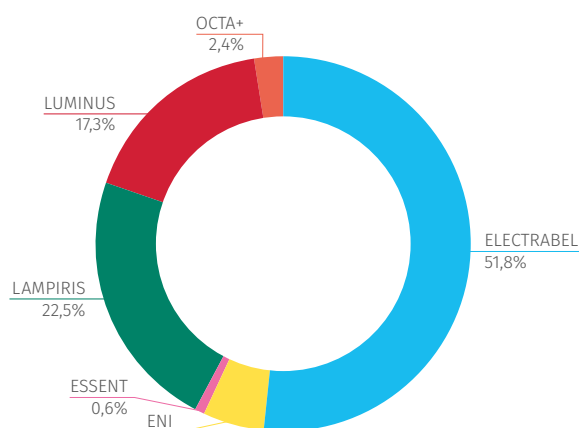
G. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest

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

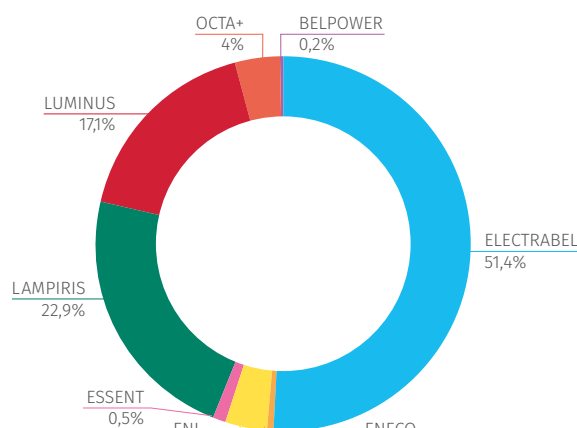
Bij de vergelijking per gewest moet er uiteraard rekening worden gehouden met de organisatie en de werking van de gewestelijke energiemarkt en dus ook met de leveranciers die actief zijn op die markt voor residentiële dan wel professionele klanten.

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

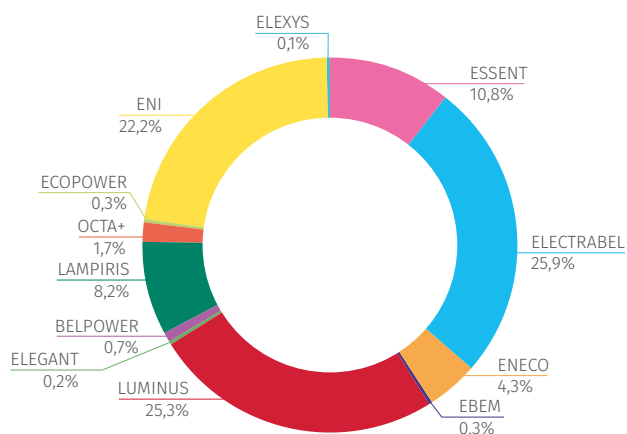
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST(2013)



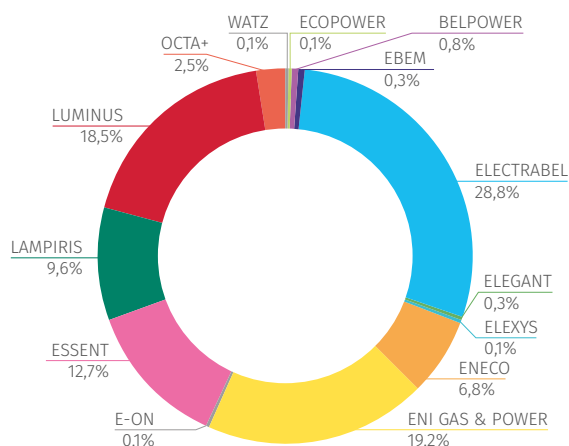
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST (2014)



VLAAMS GEWEST (2013)

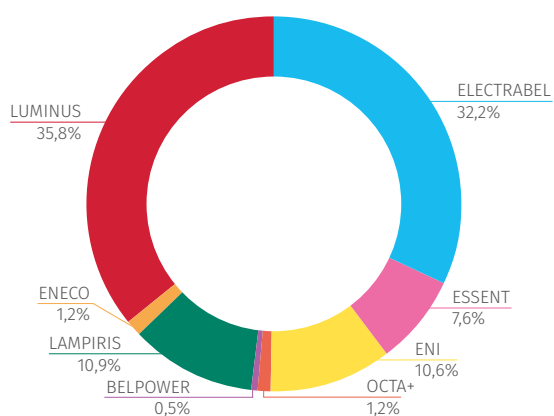


VLAAMS GEWEST (2014)

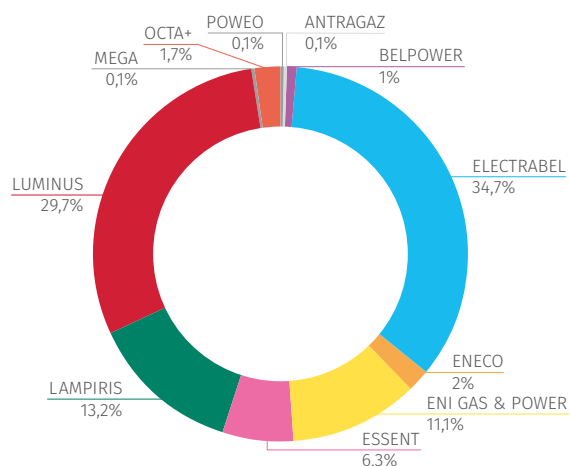




WAALS GEWEST (2013)



WAALS GEWEST (2014)

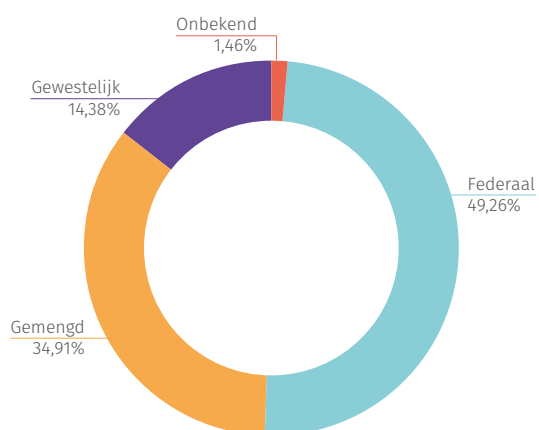


H. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein

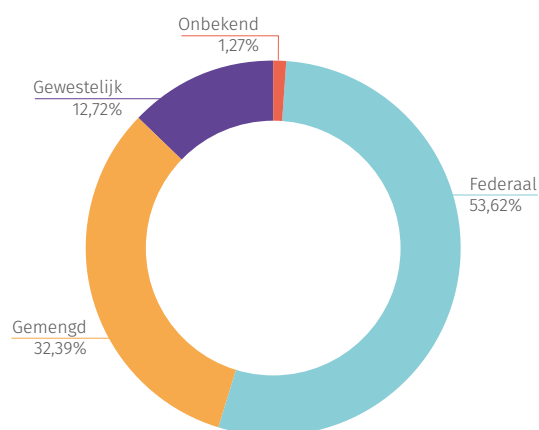
2.584 klachten (53,6%) hadden betrekking op het federale bevoegdheidsdomein, 613 klachten (12,7%) op het gewestelijke bevoegdheidsdomein. 1.561 klachten (32,4%) hielden verband met het federale en het gewestelijke bevoegdheidsdomein. Voor 61 klachten (1,3%) werd er geen specifiek bevoegdheidsdomein

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 (2013)



AANTAL KLACHTEN PER BEVOEGDHEIDSDOMEIN (2014)



I. Uitsluitend federale bevoegdheid

2.584 klachten (53,6%) hielden dus verband met het federale bevoegdheidsdomein. Onder die categorie verstaan we alle klachten die betrekking hebben op:

- de **kwaliteit van de dienstverlening** van het energiebedrijf (bijvoorbeeld laattijdig, onvoldoende of helemaal geen antwoord op een klacht);
- de **betaling van energiefacturen** (bijvoorbeeld voorschotfacturen, afrekeningen en slotfacturen);
- het **gebrek aan duidelijkheid van de energiefactuur** (bijvoorbeeld op het vlak van energieprijzen, tarieven, 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, transportnet- en distributienettarieven¹, federale heffingen en taksen (energiebijdrage en btw);
- marktpraktijken en consumentenbescherming, meer bepaald de naleving van het consumentenakkoord "*De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt*";
- economisch recht, zoals mededingingsregels en contractenrecht.

II. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid

Voor 613 klachten (12,7%) was de Ombudsdienst niet bevoegd, omdat ze uitsluitend verband hielden met de gewestelijke bevoegdheid.

Het ging daarbij vooral over de volgende gewestelijke bevoegdheden:

- Voor Vlaanderen:

- klachten over sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen;
- klachten tegen distributienetbeheerders over technische en juridische aspecten (bijvoorbeeld de naleving van technische reglementen);
- klachten die het voorwerp uitmaken van een bemiddelingsprocedure of een geschillenbeslechting;
- klachten betreffende de distributienettarieven waarvan de bevoegdheid vanaf 1 juli 2014 is overgedragen van de federale overheid aan de gewesten en waarvan de regulerende taken in Vlaanderen zijn toevertrouwd aan de VREG.

- Voor Wallonië:

- klachten tegen distributienetbeheerders over verplichtingen die hen door de Waalse wetgeving zijn opgelegd, meer bepaald klachten over technische en juridische aspecten (bijvoorbeeld aansluitingsvoorwaarden) of de opname en validering van meetgegevens;
- klachten over de naleving van de gewestelijke openbare dienstverplichtingen die aan de netbeheerders en leveranciers zijn opgelegd;
- klachten tegen leveranciers of netbeheerders over betwistingen naar aanleiding van een aanvraag tot schadevergoeding die niet werd toegekend;
- klachten betreffende de distributienettarieven waarvan de bevoegdheid vanaf 1 juli 2014 is overgedragen van de federale overheid aan de gewesten en waarvan de regulerende taken in Wallonië zijn toevertrouwd aan de CWaPE.

- Voor Brussel:

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

1. De bevoegdheid over de distributienettarieven is vanaf 1 juli 2014 overgedragen van de federale overheid aan de gewesten ingevolge de zesde staatshervorming.



• klachten betreffende de distributienettarieven waarvan de bevoegdheid vanaf 1 juli 2014 is overgedragen van de federale overheid aan de gewesten en waarvan de regulerende taken in Brussel zijn toevertrouwd aan BRUGEL.

III. Federale en gewestelijke bevoegdheid

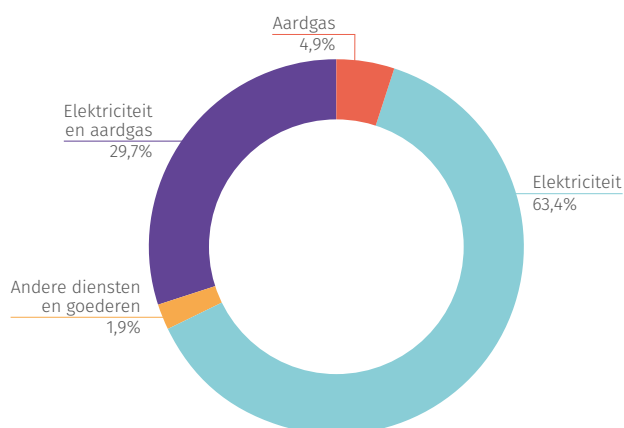
Hielden de betwiste energiefacturen verband met zowel de federale als de gewestelijke bevoegdheid, dan werden ze ook door de Ombudsdienst behandeld. In 2014 ging het in totaal om 1.561 klachten (32,4%).

I. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer

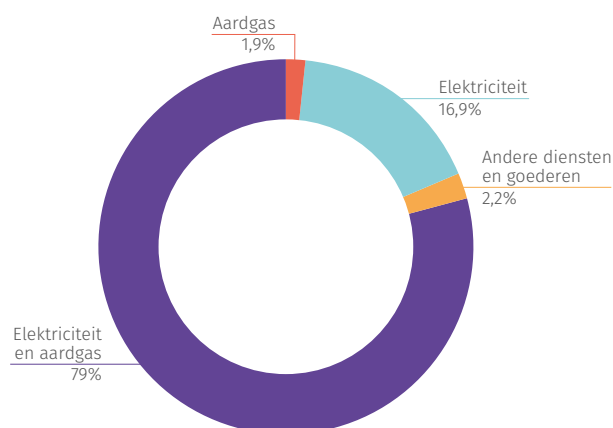
I. Per energiesoort

Hierna volgt een opsplitsing van het aantal klachten:

PER ENERGIESOORT (2013)



PER ENERGIESOORT (2014)



Het merendeel van de klachten (79%) hield dus verband met energiefacturen voor elektriciteit en aardgas. 1,9% van de klachten ging alleen over aardgas, 16,9% alleen over elektriciteit.

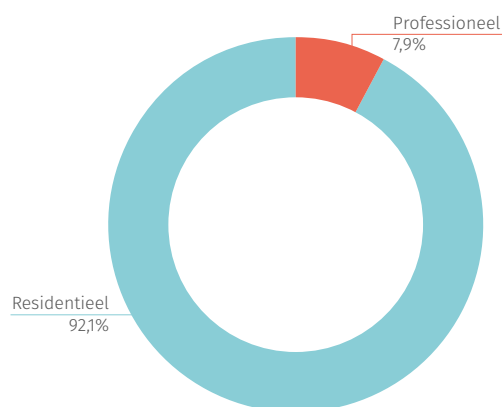
108 klachten (2,2%) hadden geen betrekking op elektriciteit of aardgas, maar op andere diensten of goederen zoals water, petroleumproducten of dienstverlening op het vlak van energiebesparing, onderhoud of herstel van verwarmingstoestellen.

II. Per eindafnemer

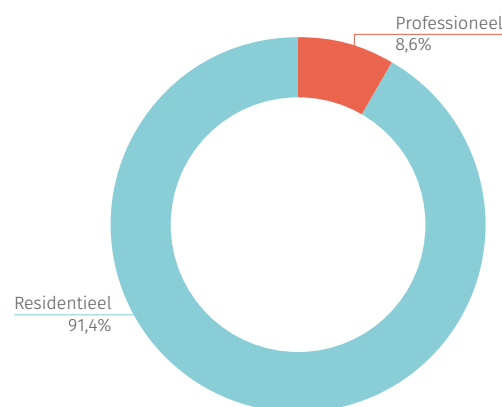
De bevoegdheid van de Ombudsdienst is niet beperkt tot residentiële of particuliere eindafnemers. Ook professionele klanten van energiebedrijven kunnen klacht neerleggen bij de Ombudsdienst. In 2014 had 8,6%

van de klachten (413 klachten in totaal) betrekking op professionele eindafnemers zoals éénmanszaken, vennootschappen en verenigingen.

PER EINDAFNEMER (2013)



PER EINDAFNEMER (2014)



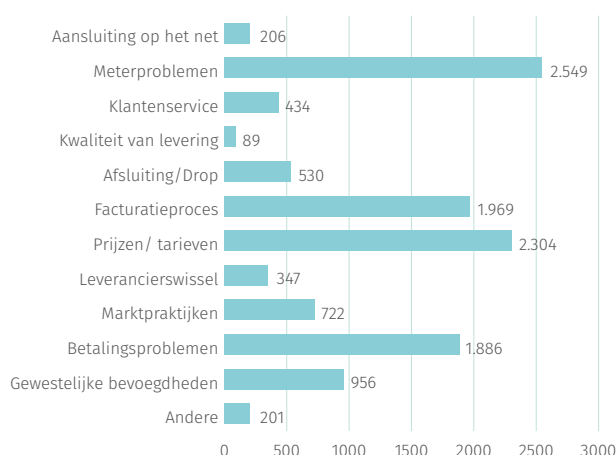
J. Aantal klachten per klachtensoort en energiebedrijf

I. Per klachtensoort

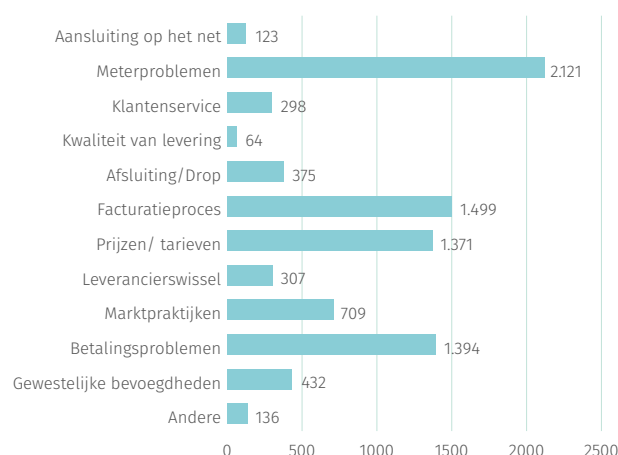
Voor de rapportering gebruikt de Ombudsdienst een classificatiesysteem voor consumentenklachten. Dit systeem is gebaseerd op een methode die de Council of European Energy Regulators (CEER) aanbeveelt. Het vormt ook een aanvulling op het systeem dat de Europese Commissie

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 (2013)

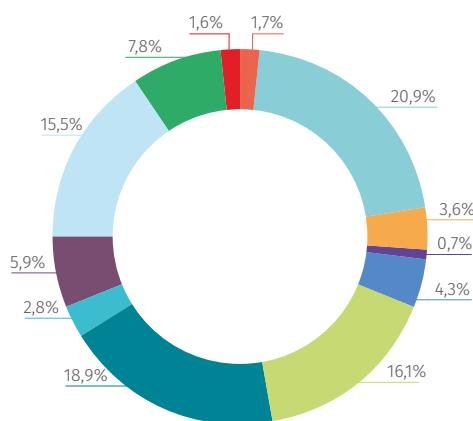


KLACHTENSOORT (2014)



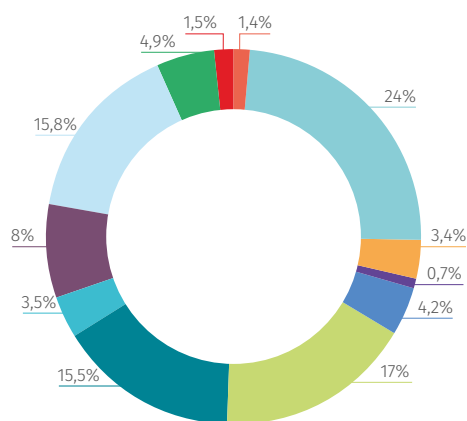


KLACHTENSOORT (2013)



Aansluiting op het net
 Meterproblemen
 Klantenservice
 Kwaliteit van levering
 Afsluiting/Drop
 Facturatieproces

KLACHTENSOORT (2014)



Prijzen/ tarieven
 Leverancierswissel
 Marktpraktijken
 Betalingsproblemen
 Gewestelijke bevoegdheden
 Andere

De klachten die de Ombudsdienst in 2014 ontving, hadden vooral betrekking op betwistingen over:

- de verwerking van metergegevens bij onder meer jaarlijkse opname, verhuis, overlijden, leegstand van een woning, de installatie van zonnepanelen, ... (24%);
- het facturatieproces zoals onduidelijkheid van de facturatie en laattijdige facturatie (17%);
- de betaling van facturen, bijvoorbeeld afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, betalingen via domiciliëring, waarborgregelingen, ... (15,8%);
- de duidelijkheid van de toegepaste prijzen en (sociale) tarieven (15,5%).

De overige klachten hadden te maken met:

- marktpraktijken, zoals precontractuele informatie en publiciteit, contractuele voorwaarden en handelspraktijken bij verkoop en marketing (8%)
- leverancierswissels (3,5%)
- gewestelijke bevoegdheden (andere dan metergegevens) zoals sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen (4,9%), netaansluitingen (1,4%), kwaliteit

van levering (0,7%), en afsluitingen of drop ingevolge wanbetaling (4,2%);

- de kwaliteit van de dienstverlening via onder meer telefoon en e-mail (3,4%).

Voor 1,5% 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 gegevens hebben.



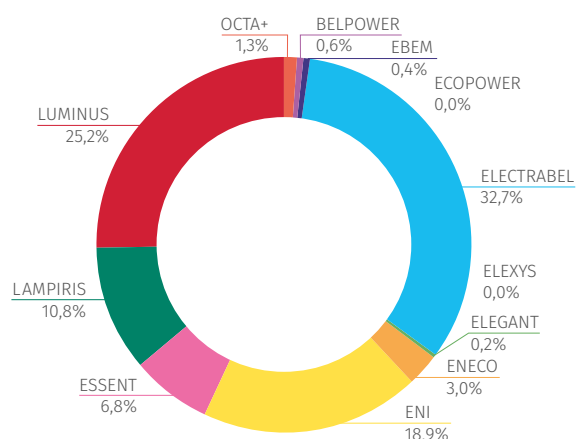
2 Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

METERPROBLEMEN (24% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

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

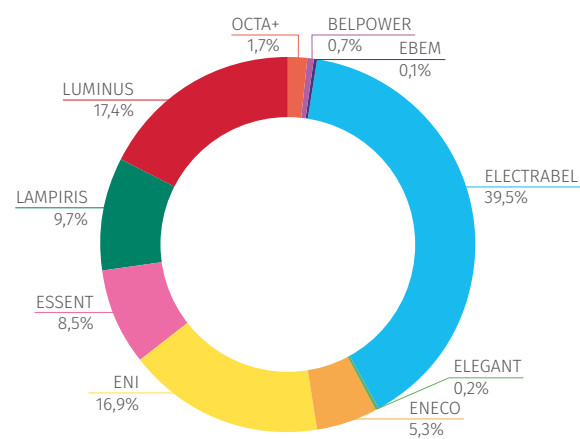
een meteropname of bij een slecht werkende meter, een meterverwisseling, een verhuus, een overlijden of een wijziging van de bestemming van de woning.

METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2013)



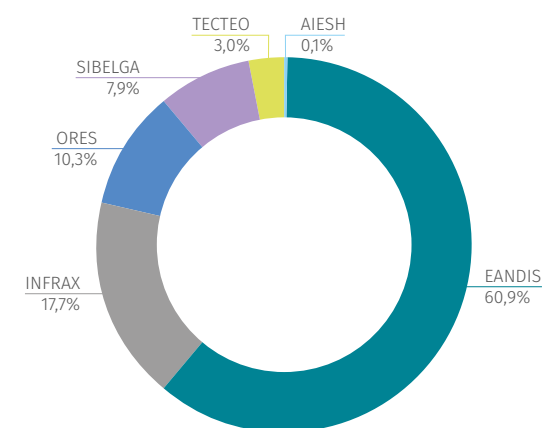
BELPOWER	12	ELEGANT	5	ESSENT	146
EBEM	9	ELEXYS	1	LAMPIRIS	233
ECOPOWER	1	ENECO	65	LUMINUS	543
ELECTRABEL	705	ENI	408	OCTA+	28

METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2014)



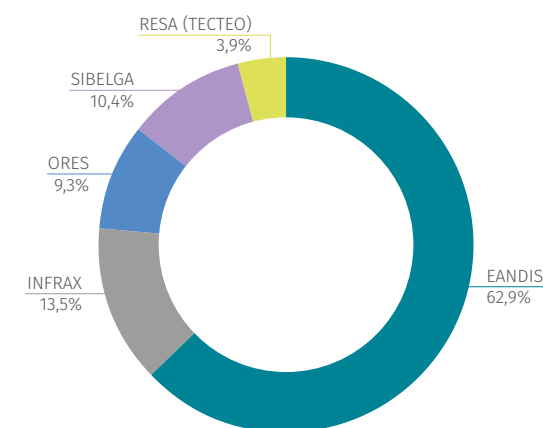
BELPOWER	12	ENECO	92	LUMINUS	302
EBEM	2	ENI	292	OCTA+	29
ELECTRABEL	683	ESSENT	148		
ELEGANT	3	LAMPIRIS	168		

METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2013)



AIESH	1	INFRAx	136	SIBELGA	61
EANDIS	468	ORES	79	TECTEO	23

METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2014)



EANDIS	434	ORES	64	RESA (TECTEO)	27
INFRAx	93	SIBELGA	72		

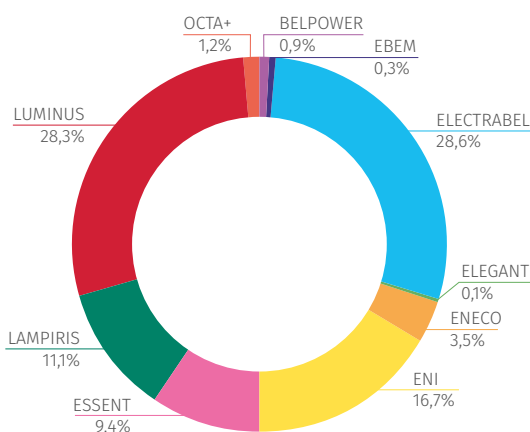


FACTURATIEPROCES (17% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

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

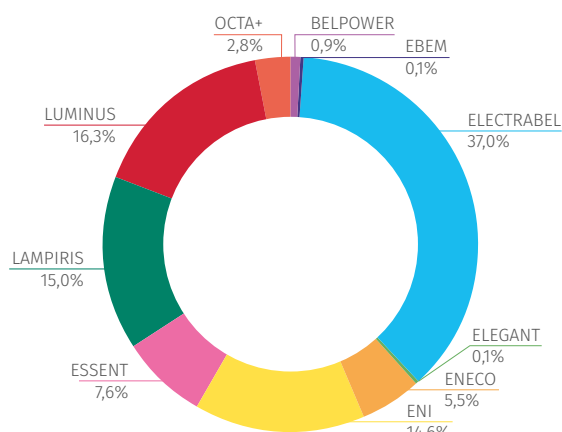
Deze facturatieproblemen hebben doorgaans te maken met een laattijdige of verkeerde administratieve, technische of boekhoudkundige verwerking van facturatiegegevens zoals klanten- en metergegevens.

FACTURATIEPROCES (2013)



BELPOWER	16	ENECO	64	LUMINUS	525
EBEM	5	ENI	310	OCTA+	22
ELECTRABEL	530	ESSENT	175		
ELEGANT	1	LAMPIRIS	206		

FACTURATIEPROCES (2014)



BELPOWER	13	ENECO	76	LUMINUS	224
EBEM	2	ENI	200	OCTA+	38
ELECTRABEL	508	ESSENT	105		
ELEGANT	1	LAMPIRIS	206		

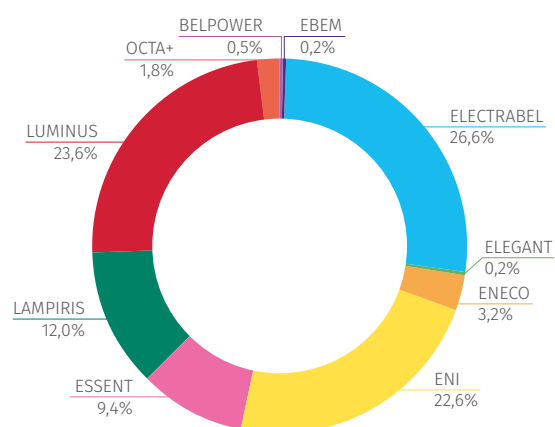
2 Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

BETALINGSPROBLEMEN (16% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

De klachten over betalingsproblemen gingen vooral over afbetalingsplannen, bankdomiciliëringen, aanrekening van administratieve kosten, problemen met creditnota's,

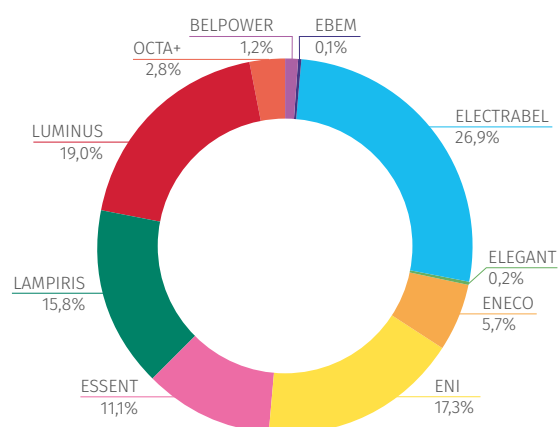
bankwaarborgen en terugbetalingen die te laat werden teruggestort.

BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2013)



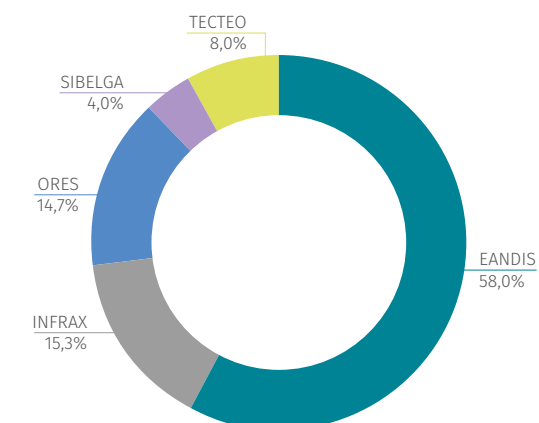
BELPOWER	10	ENECO	59	LUMINUS	431
EBEM	3	ENI	412	OCTA+	32
ELECTRABEL	486	ESSENT	171		
ELEGANT	3	LAMPIRIS	219		

BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2014)



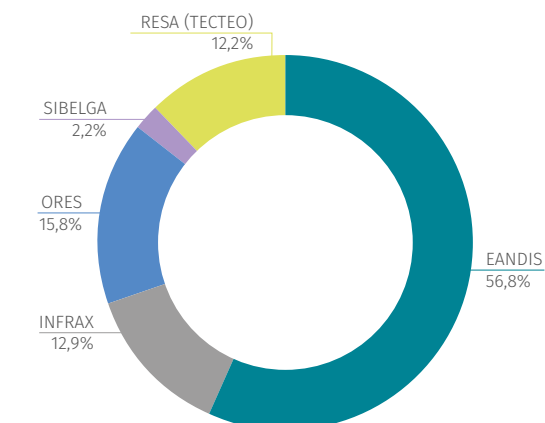
BELPOWER	16	ENECO	75	LUMINUS	252
EBEM	1	ENI	229	OCTA+	37
ELECTRABEL	356	ESSENT	147		
ELEGANT	2	LAMPIRIS	210		

BETALINGSPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER 2013



EANDIS	87	ORES	22	TECTEO	12
INFRAx	23	SIBELGA	6		

BETALINGSPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER 2014



EANDIS	79	ORES	22	RESA (TECTEO)	17
INFRAx	18	SIBELGA	3		



TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN **(15,5% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)**

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

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

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

NETTARIEVEN: de transport- en distributiekosten worden goedgekeurd door de federale regulator CREG maar vanaf 1 juli 2014 is de bevoegdheid over de distributietarieven overgedragen van de federale overheid aan de gewesten ingevolge de zesde staatshervorming. Vanaf 1 juli 2014 zijn dus de gewestelijke regulatoren (VREG in Vlaanderen, BRUGEL in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de CWaPE in Wallonië) bevoegd voor de goedkeuring van de distributietarieven.

TAKSEN EN HEFFINGEN: verschillende taken en heffingen worden doorgerekend via de energiefactuur omdat ze opgelegd zijn door de federale overheid (federale bijdrage, energiebijdrage en BTW) en door de gewestelijke overheden (zoals kosten groene stroom en warmte-krachtkoppeling, aansluitingsvergoeding, toeslag openbare dienstverplichtingen). Vanaf 1 april 2014 is de BTW verlaagd van 21 naar 6% voor de levering van elektriciteit aan huishoudelijke eindafnemers en is er zelfs geen BTW meer verschuldigd op de federale bijdrage elektriciteit en aardgas. Deze federale bijdrage dient voor de financiering van de volgende fondsen die worden beheerd door de federale regulator CREG,

- Dekking van de werkingskosten van de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG);
- Financiering van de verplichtingen die voortvloeien uit de denuclearisatie van de nucleaire sites BP1 en BP2 te Mol-Dessel (Denuclearisatie);
- Financiering van het federale beleid ter reductie van de emissies van broeikasgassen (Kyoto);
- Financiering van de sociale maatregelen voorzien door de wet van 4 september 2002 houdende toewijzing van een opdracht aan de OCMW's inzake de begeleiding en de financiële maatschappelijke steunverlening aan de meest hulpbehoevenden inzake energielevering;
- Financiering van de reële netto-kost die voortvloeit uit de toepassing van maximumprijzen (Beschermd klanten).

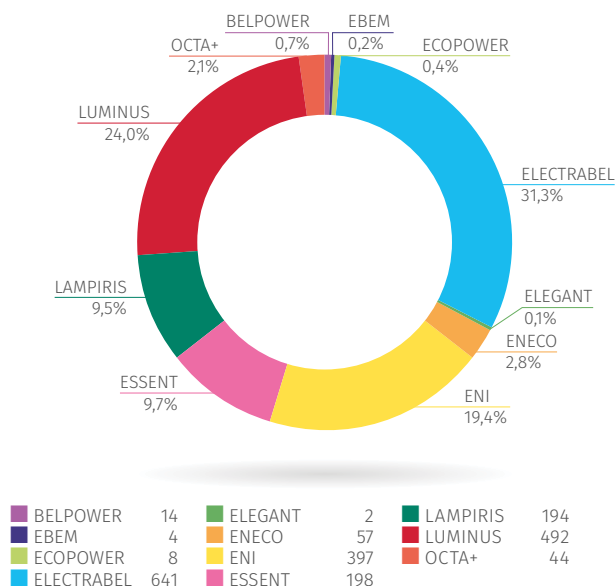
Vanaf 1 juli 2014 is er bovendien een vrijstelling van de federale bijdrage aardgas ingevoerd voor de elektriciteitsproductie-eenheden die op gas werken en is er, zoals voor de federale bijdrage elektriciteit, een degressiviteits- en plafonneringsmechanisme ingevoerd voor de federale bijdrage aardgas indien een professionele afnemer gas voor eigen gebruik aanwendt en zijn jaarlijks verbruik een bepaalde drempel overschrijdt met een plafond van 750.000 euro/jaar.



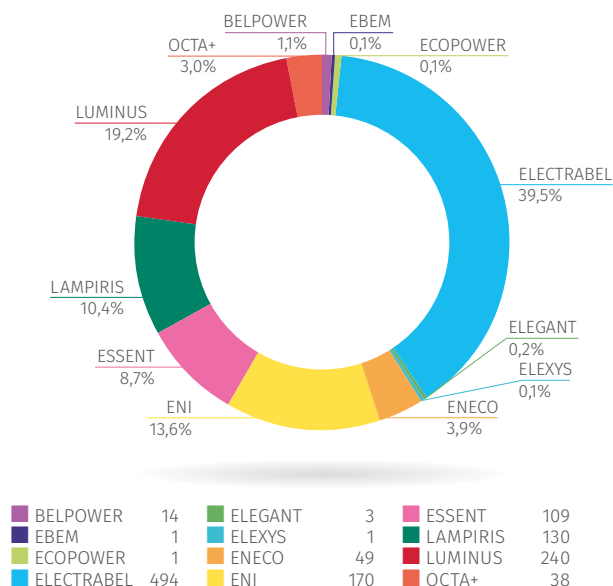
transparantie

2 Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

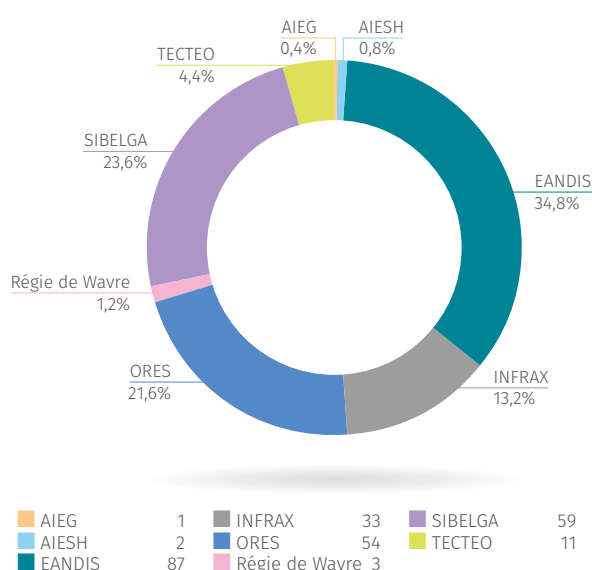
TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN
PER LEVERANCIER (2013)



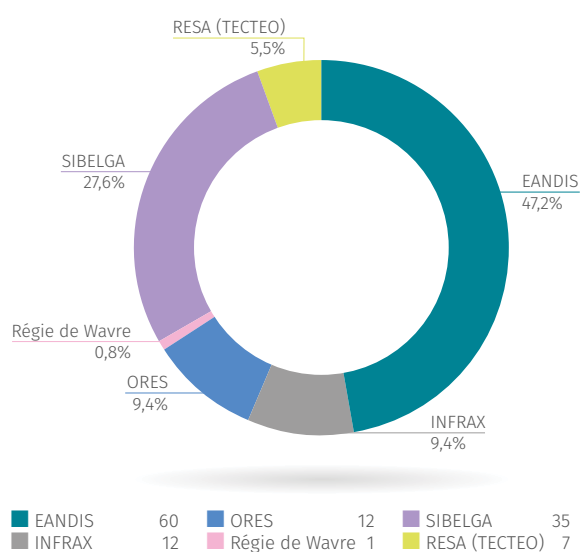
TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN
PER LEVERANCIER (2014)



TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN
PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2013)



TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN
PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2014)





MARKTPRAKTIJKEN (8% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

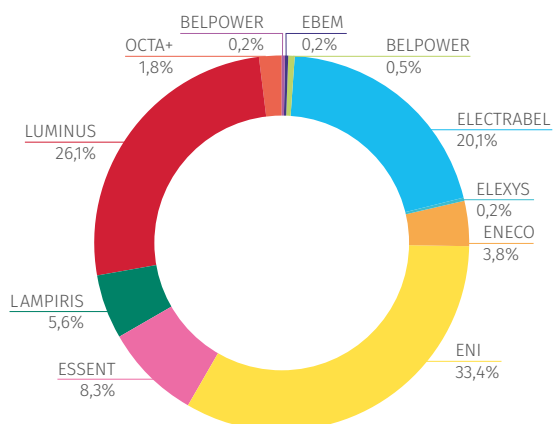
Het voorwerp van deze klachten betreft de verwijzing naar eventuele oneerlijke of misleidende marktpraktijken van energieleveranciers. Deze klachten gaan over precontractuele informatie of publiciteit, marktpraktijken inzake verkoop en marketing en over de naleving van de contractuele voorwaarden of de conformiteit ervan met het consumentenakkoord 'de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt'. Dit consumentenakkoord en bijhorende gedragscode voor 'verkoopen gesloten buiten verkoopruimten' en 'verkoopen op afstand' is vanaf 1 januari 2014 (vanaf 1 april 2014 voor wat de aanpassingen inzake domiciliëring, algemene voorwaarden en nalatigheidsinteressen betreft) aangevuld met een aantal nieuwe bepalingen, zoals:

- het jaarlijks aanbieden van de goedkoopste tarief formule;
- verlenging van contracten die niet in het nadeel van de consument mogen zijn, zoniet heeft de consument de mogelijkheid tot kosteloze opzegging van het energiecontract zonder opzegtermijn;

- geen verbrekingsvergoedingen meer aanrekenen voor de verandering van leverancier, ook niet wanneer die switch gebeurt naar aanleiding van een verhuus;
- transparante prijssimulatoren;
- betere verhuisregeling;
- de invoering van de mogelijkheid voor de klant om de jaarlijkse factuur uit de eventuele bankdomiciliëring te sluiten;
- het betalen van interessen door de leverancier wanneer een tegoed laattijdig wordt terugbetaald;
- het bevestigen per brief, e-mail of sms van afspraken die een leverancier maakt inzake vragen of klachten van consumenten.

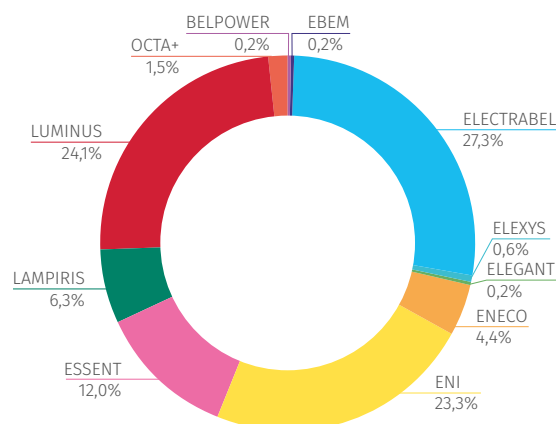
Wanneer de Ombudsdienst in het kader van een klachtenonderzoek vaststelt dat er mogelijks inbreuken op de wetgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming zijn, worden deze dossiers tevens voor verder gevolg doorgestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie.

MARKTPRAKTIJKEN (2013)



BELPOWER	1	ELEXYS	1	LAMPIRIS	32
EBEM	1	ENECO	25	LUMINUS	173
ECOPOWER	3	ENI	221	OCTA+	12
ELECTRABEL	133	ESSENT	55		

MARKTPRAKTIJKEN (2014)



BELPOWER	1	ELEXYS	4	LAMPIRIS	42
EBEM	1	ENECO	29	LUMINUS	160
ELECTRABEL	181	ENI	155	OCTA+	10
ELEGANT	1	ESSENT	80		



VERANDERING VAN LEVERANCIER (3,5% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

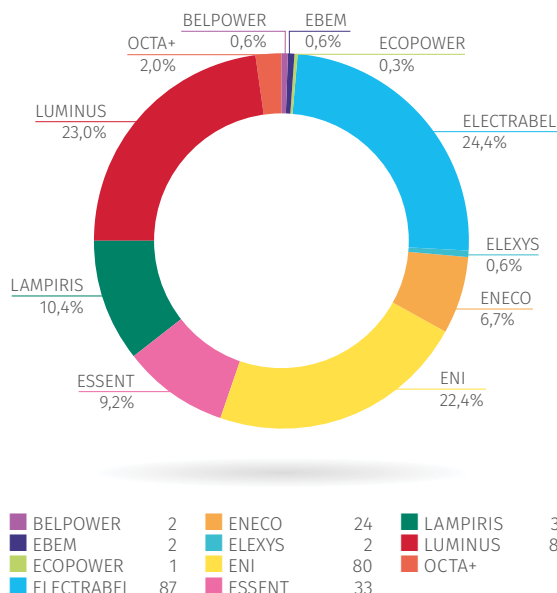
De Ombudsdienst stelt vast dat het aantal klachten in verband met leverancierswissels de laatste jaren sterk gedaald zijn van 14% in 2011 (1.854 klachten) naar 8% in 2012 (1.250 klachten), 3% in 2013 (347 klachten) en 3,5% in 2014 (318 klachten). Deze daling toont aan dat de federale en gewestelijke initiatieven en maatregelen om een verandering van leverancier vlot te laten verlopen, gerealiseerd worden. Dit is dus inzonderheid te danken aan:

- het optreden van de gewestelijke regulatoren om aan de leveranciers een aantal verrichtingen op te leggen waardoor nieuwe leveranciers aan de vorige leveranciers

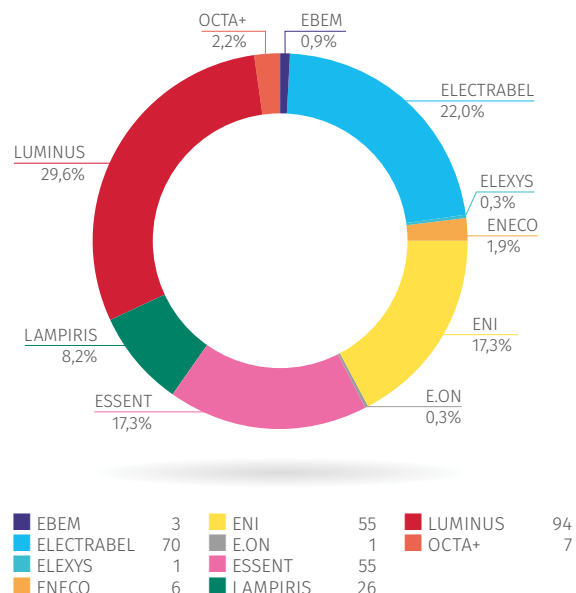
de passende gegevens (zoals de einddatum van het lopende energiecontract) opvragen om een switch vlot en kosteloos te laten verlopen;

- de beslissing van de federale regering om geen verbre-
kings- of opzegvergoedingen te laten aanrekenen in
geval van verandering van leverancier voor huishoude-
lijke klanten en KMO's mits de naleving van een opzeg-
termijn van 1 maand (Wet van 25 augustus 2012
houdende diverse bepalingen inzake energie - Belgisch
Staatsblad van 3 september 2012);
- de aanpassing van de regels voor kosteloze verandering
van leverancier in het consumentenakkoord, ook bij
verandering van leverancier naar aanleiding van een
verhuis.

VERANDERING VAN LEVERANCIER (2013)



VERANDERING VAN LEVERANCIER (2014)



GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN, ANDERE DAN METERGEGEVENS (11,5% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

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

- sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen die aan netbeheerders en leveranciers worden opgelegd. Zo is er in 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

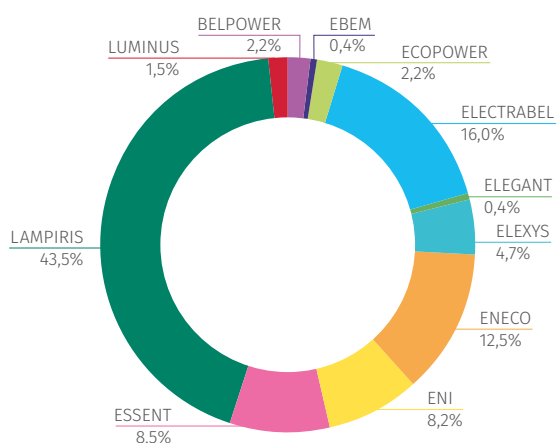


regionale verplichtingen en doelstellingen op vlak van hernieuwbare energie;

- 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;

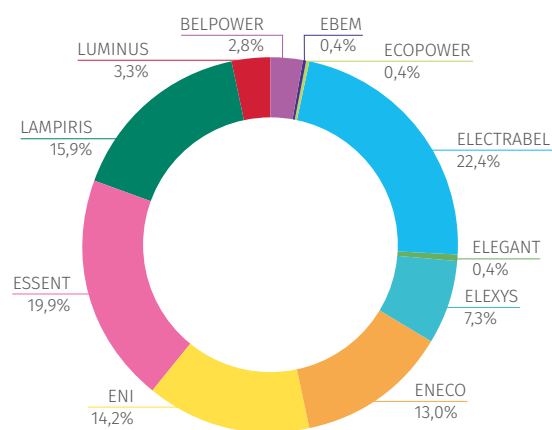
- de reglementeringen inzake afsluiting van het net en de zogenaamde drop waarbij de residentiële eind-afnemer ingevolge wanbetaling bij de commerciële leverancier wordt overgenomen door de sociale leverancier of distributienetbeheerder;
- vanaf 1 juli 2014 zijn de gewesten ingevolge de zesde staatshervorming eveneens bevoegd voor de distributietarieven (aansluiting en gebruik).

GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN (2013)



BELPOWER	12	ELEGANT	2	LAMPİRIS	47
EBEM	2	ENECO	26	LUMINUS	239
ECOPOWER	12	ENI	69	OCTA+	8
ELECTRABEL	88	ESSENT	45		

GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN (2014)



BELPOWER	7	ELEGANT	1	LAMPİRIS	49
EBEM	1	ENECO	18	LUMINUS	39
ECOPOWER	1	ENI	32	OCTA+	8
ELECTRABEL	55	ESSENT	35		



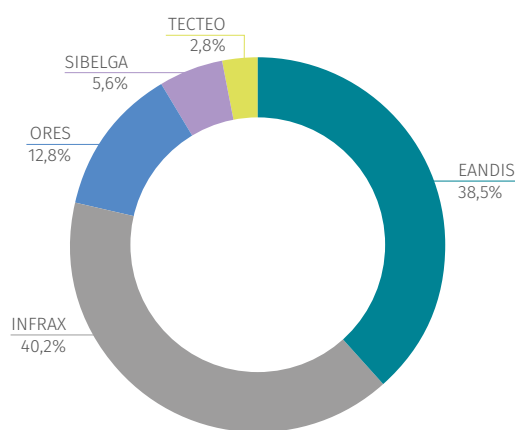
2 Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

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

tot financiële compensatie voor geleden schade die daaruit voortvloeiden.

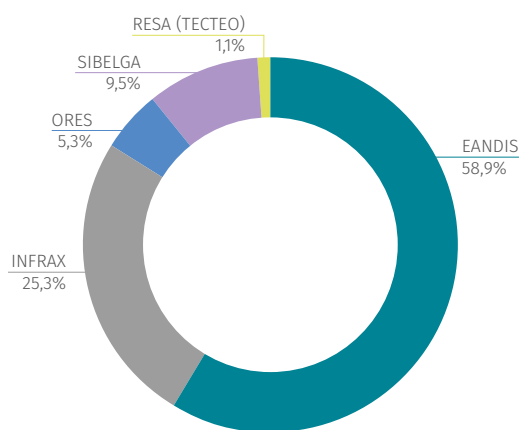
Deze activiteiten behoren tot de taken van de distributienetbeheerders.

AANSLUITING OP HET NET (2013)



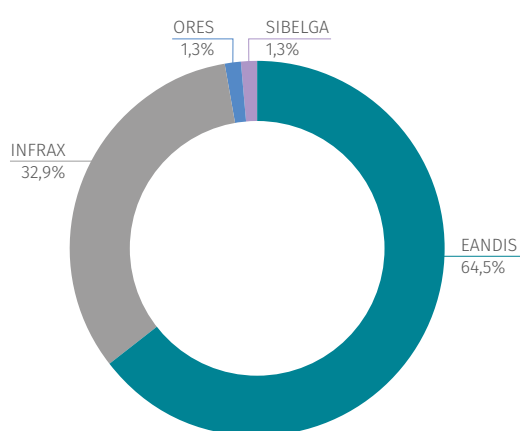
EANDIS	69	ORES	23	TECTEO	5
INFRAx	72	SIBELGA	10		

AANSLUITING OP HET NET (2014)



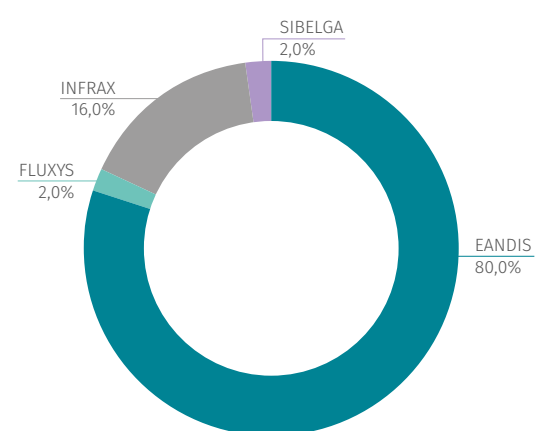
EANDIS	56	ORES	5	RESA (TECTEO)	1
INFRAx	24	SIBELGA	9		

KWALITEIT VAN LEVERING (2013)



EANDIS	49	ORES	1
INFRAx	25	SIBELGA	1

KWALITEIT VAN LEVERING (2014)



EANDIS	40	INFRAx	8
FLUXYS	1	SIBELGA	1



AFSLUITING / DROP (4% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

Aan leveranciers en netbeheerders worden sociale openbare dienstverplichtingen opgelegd.

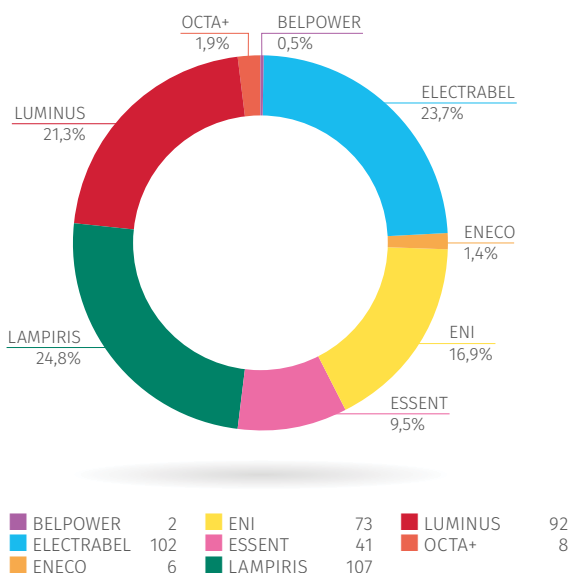
Zo bestaan er voor de residentiële afnemers beschermingsmaatregelen bij wanbetaling ten opzichte van een leverancier en zijn er regels bij afsluiten en heraan-sluiten van de elektriciteits- en aardgastoevoer na een verhuizing, in geval van fraude, bij leegstand van een woning en in de winterperiode.

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

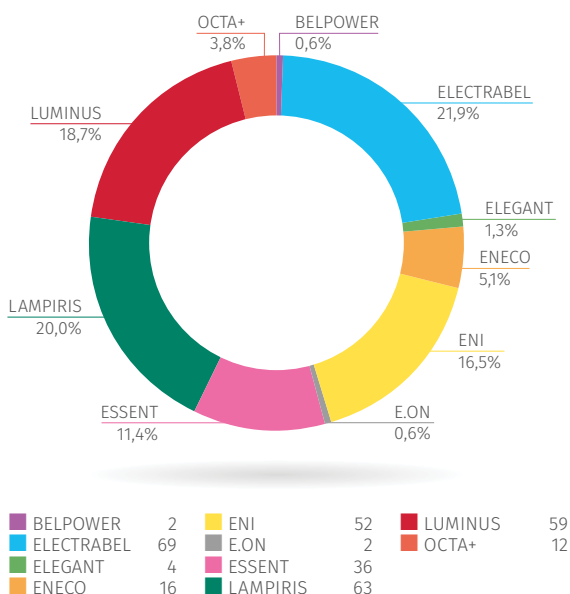
eindafnemers. In Wallonië blijkt er dan weer vooral een klachtenprobleem met de plaatsing van budgetmeters. Wanneer klanten betalingsmoeilijkheden hebben, kunnen commerciële leveranciers vragen om die budgetme-ters te installeren of er eventueel mee dreigen.

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.

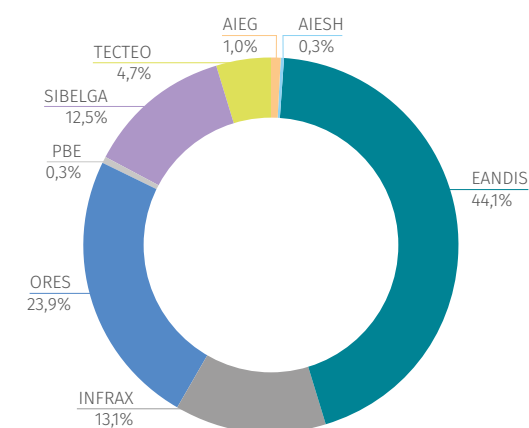
AFSLUITING / DROP PER LEVERANCIER (2013)



AFSLUITING / DROP PER LEVERANCIER (2014)

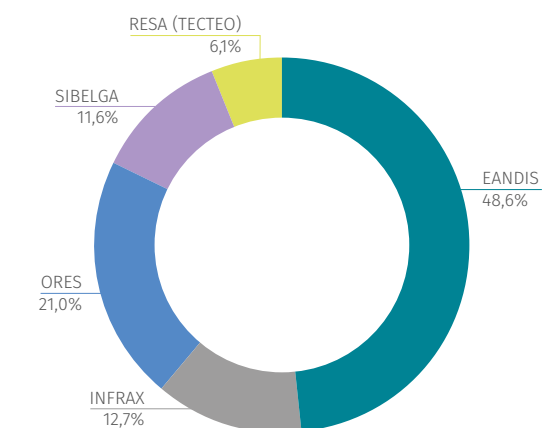


AFSLUITING / DROP PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2013)



AIEG	3	INFRAx	39	SIBELGA	37
AIESH	1	ORES	71	TECTEO	14
EANDIS	131	PBE	1		

AFSLUITING / DROP PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2014)



EANDIS	88	ORES	38	RESA (TECTEO)	11
INFRAx	23	SIBELGA	21		

KLANTENSERVICE (3% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

De Ombudsdienst registreert ook de klachten in verband met de dienstverlening van de energiebedrijven. Het betreft hier de registratie van klachten die worden geformuleerd ten aanzien van de klantenservice op het vlak van telefonische oproepen (callcenter), elektronisch beheer van informatie en klachten of op een andere wijze zoals het bezoek aan een klantenkantoor.

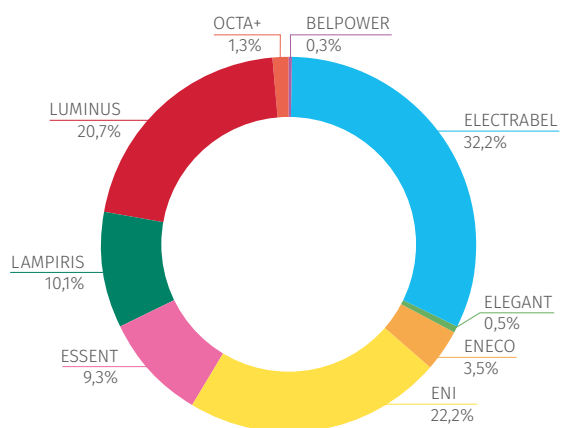
De Ombudsdienst merkt een verbetering op inzake de klachten die betrekking hebben op de klantenservice van energieleveranciers (691 klachten in 2012, 397 klachten in 2013 en 263 klachten in 2014). De bepaling in het

consumentenakkoord waarbij energieleveranciers zich ertoe verbinden om afspraken die een leverancier maakt inzake vragen of klachten van consumenten te bevestigen per brief, e-mail of sms, kan bijgedragen hebben aan deze verbetering.

Ook bij de distributienetbeheerders is er een lichte verbetering inzake klantenservice vast te stellen (125 klachten in 2012, 76 klachten in 2013 en 58 klachten in 2014) alhoewel zij niet onderworpen zijn aan de bepalingen van het consumentenakkoord.

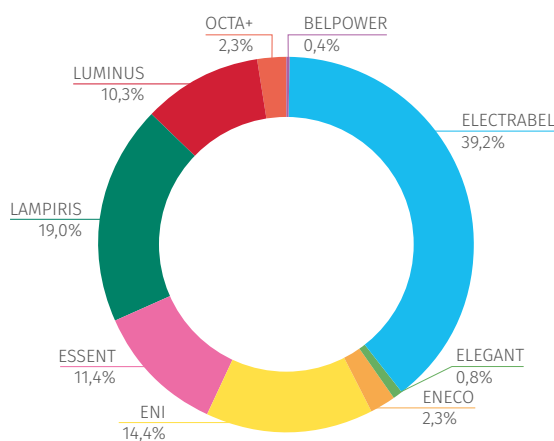


KLANTENSERVICE PER LEVERANCIER (2013)



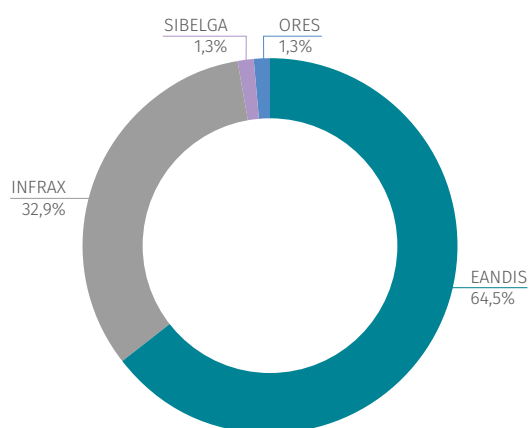
BELPOWER	1	ENECO	14	LAMPIRIS	40
ELECTRABEL	128	ENI	88	LUMINUS	82
ELEGANT	2	ESSENT	37	OCTA+	5

KLANTENSERVICE PER LEVERANCIER (2014)



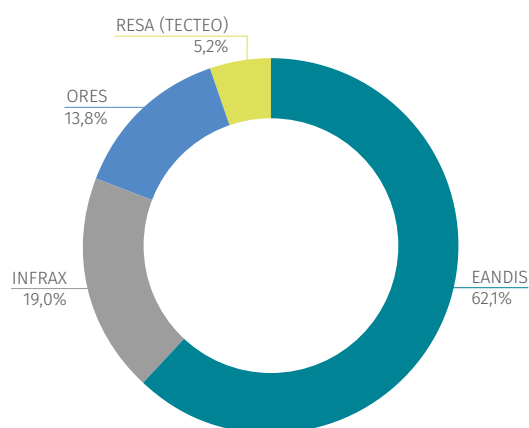
BELPOWER	1	ENECO	6	LAMPIRIS	50
ELECTRABEL	103	ENI	38	LUMINUS	27
ELEGANT	2	ESSENT	30	OCTA+	6

KLANTENSERVICE PER
DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2013)



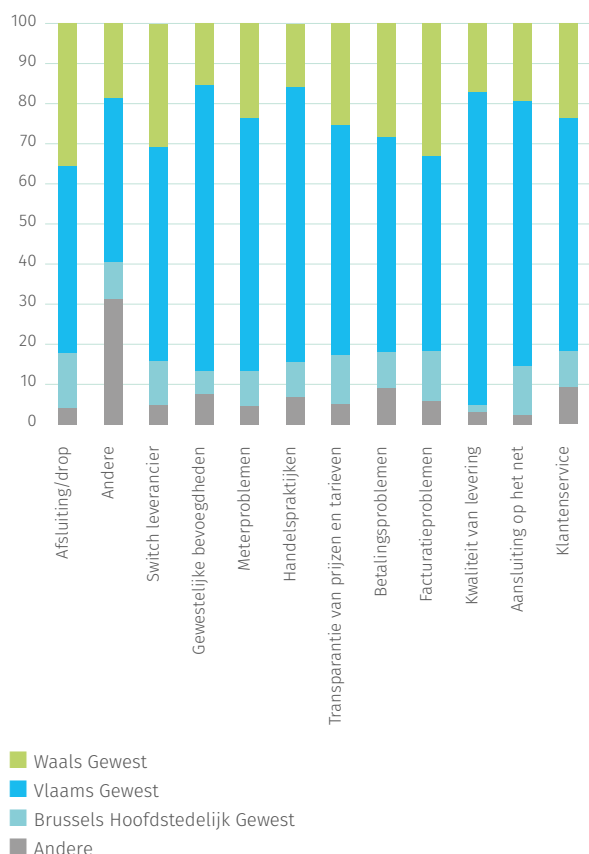
EANDIS	49	ORES	1
INFRAX	25	SIBELGA	1

KLANTENSERVICE PER
DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2014)



EANDIS	36	ORES	8
INFRAX	11	RESA (TECTEO)	3





K. Klachtensoorten per gewest

Voor de voormelde klachtensoorten heeft de Ombudsdienst ook een verdeling gemaakt volgens het gewest waar het verbruiksadres van de klager zich bevindt. Deze verdeling volgens klachtensoort volgt doorgaans de gewestelijke verdeling van de klachten maar uit deze analyse blijkt dat sommige klachtensoorten meer of minder in bepaalde gewesten aanwezig zijn. Zo stellen er zich meer problemen met marktpraktijken in Vlaanderen dan in andere gewesten terwijl problemen met afsluitingen en zogenaamde drops dan weer meer voorkomen in het Waals gewest.

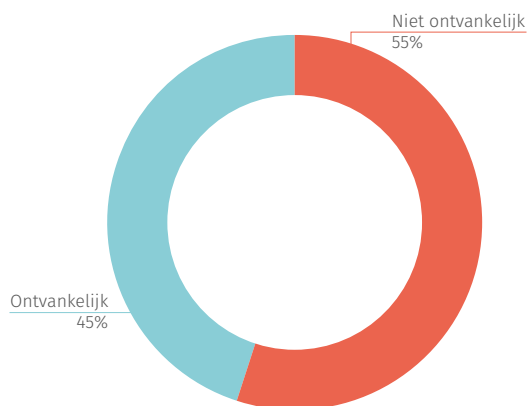
3.

Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

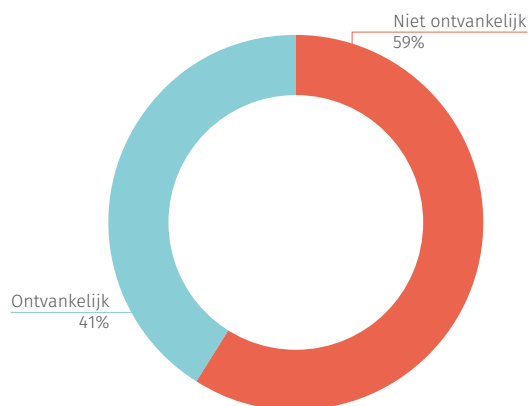
34

A. Aantal ontvankelijke klachten

AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2013)



AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2014)





1.663

ONTVANKELIJKE KLACHTEN

2.046

AFGERONDE ONTVANKELIJKE
KLACHTENDOSSIEERS

35



De Ombudsdienst ontving in 2014 1.663 ontvankelijke klachten. Dit is 41% van de klachten die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoorden.

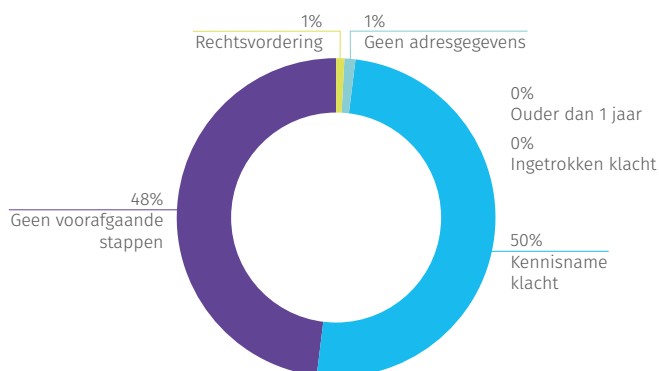
B. Aantal niet-ontvankelijke klachten

De andere 2.399 klachten (59%) 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 (38% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de klacht al het voorwerp uitmaakte van een rechtsvordering (1% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de klacht al meer dan een jaar geleden bij het energiebedrijf was ingediend, er geen adresgegevens werden medegedeeld of de klacht werd teruggetrokken omdat er ondertussen reeds een oplossing was gevonden (3% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de Ombudsdienst alleen op de hoogte wordt gebracht van klachten die voor een eerste keer aan het energiebedrijf worden gericht (58% van de niet-ontvankelijke klachten).

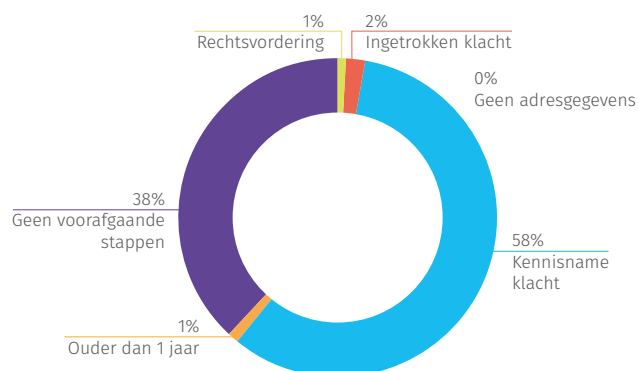


AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2013)



Ingetrokken klacht	5	Geen adresgegevens	19
Rechtsvordering	34	Kennisname klacht	1.520
Ouder dan 1 jaar	10	Geen voorafgaande stappen	1.436

AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2014)



Ingetrokken klacht	54	Geen adresgegevens	2
Rechtsvordering	29	Kennisname klacht	1.398
Ouder dan 1 jaar	12	Geen voorafgaande stappen	904



C. Aantal niet-bevoegde klachten

Voor 757 klachten (15,7%) 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 doorgestuurd naar de bevoegde Waalse gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME) opgericht door de Waalse regulator CWaPE (142 klachten) of werden door de Ombudsdienst zelf behandeld en afgesloten met verwijzing naar de bevoegde Vlaamse regulator VREG (241 klachten) of Brusselse regulator BRUGEL (31 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 (4 klachten);
- de marktpraktijken van sommige leveranciers. Die klachten werden gestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie (62 klachten);

- de bevoegdheid van andere federale of gewestelijke (ombuds)diensten (13 klachten);
- vragen om informatie (119 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 (47 klachten).

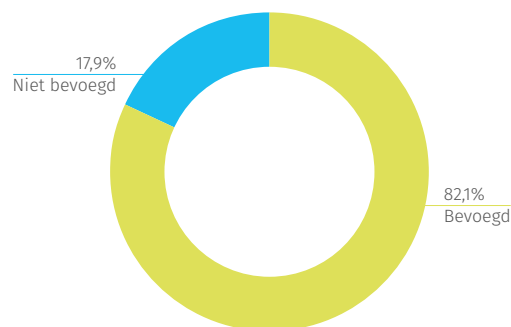
De Ombudsdienst verzorgde ook de afhandeling van 98 zogenaamde spoedprocedures. Deze procedures hebben als doel snel duidelijkheid te creëren in de situatie van de afnemer om een onterechte afsluiting of het uitblijven van een aansluiting binnen de drie werkdagen te vermijden.



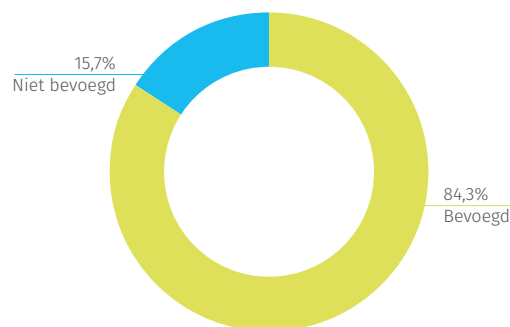
kosteloos

3. Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

AANTAL NIET-BEVOEGDE KLACHTEN (2013)

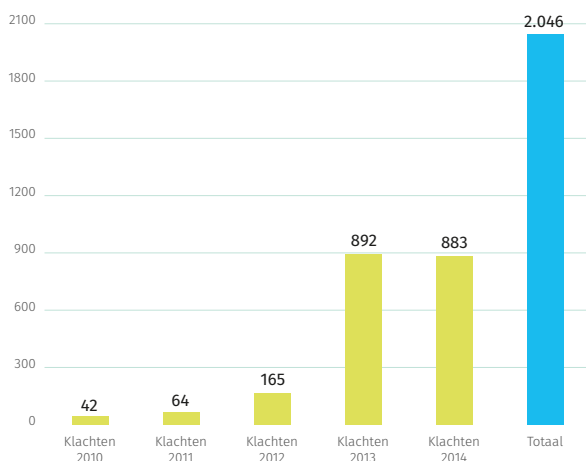


AANTAL NIET-BEVOEGDE KLACHTEN (2014)



D. Aantal afgesloten klachten

AANTAL AFGESLOTEN KLACHTEN 2010 - 2014
EIND 2014



De Ombudsdienst kon in 2014 in totaal 2.046 van de ontvankelijke klachtendossiers afronden en afsluiten.

- 42 afgesloten dossiers hadden nog betrekking op klachten die in 2010 waren ingediend;
- 64 afgeronde dossiers betroffen klachten ingediend in 2011;
- 165 afgeronde dossiers betroffen klachten ingediend in 2012;
- 892 afgesloten dossiers betroffen klachten ingediend in 2013 en;

- 883 dossiers werden afgesloten met betrekking tot klachten die in 2014 werden ingediend.

Voor 2014 betekent dit voor de ontvankelijke klachten een resultaat van afsluiting van 65%, namelijk het aantal afgesloten klachten in 2014 (2.046) tegenover het aantal openstaande ontvankelijke klachten einde 2013 (1.491) en het aantal ontvangen ontvankelijke klachten in 2014 (1.663). Dit resultaat maakt dat er op 31 december 2014 nog 1.152 dossiers van ontvankelijke klachten moesten behandeld worden. Op het totaal aantal ontvankelijke klachten (13.387) die zijn ontvangen sinds de oprichting van de Ombudsdienst betekent dit 8,6% van de ontvankelijke klachten die nog moeten afgehandeld worden. Daarenboven blijft de Ombudsdienst ook de dienstverlening verzorgen voor klachten die in principe behoren tot de exclusieve bevoegdheden van de energieregulators in Vlaanderen (VREG) en Brussel (BRUGEL). Ten slotte doet de Ombudsdienst eveneens de opvolging van klachten die als niet ontvankelijk worden beschouwd. Hij stuurt deze klachten door naar het energiebedrijf en analyseert de antwoorden. Hij deelt ook aan de aanklager mee dat hij een formele klacht bij de Ombudsdienst kan indienen, wanneer hij niet akkoord gaat met het antwoord van het energiebedrijf. Houden we rekening met de niet-bevoegde en niet-ontvankelijke klachten waarvoor de Ombudsdienst deze dienstverlening verstrekt, dan werden sinds de oprichting bijna 97% van de ingediende klachten





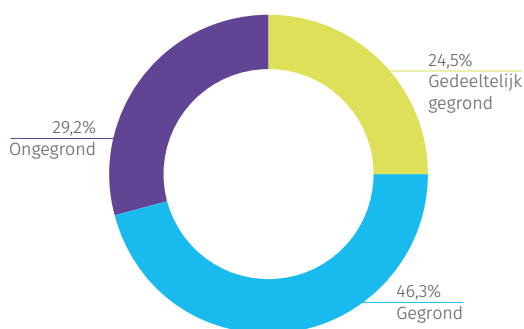
afgehandeld. In de praktijk betekent dit dat op een totaal van 32.479 ontvangen klachten er op 31 december 2014 nog 1.152 dossiers in behandeling waren bij de Ombudsdienst.

E. Aantal (niet-) gegronde klachten

Van de 2.046 afgesloten ontvankelijke klachten in 2014 waren volgens de Ombudsdienst:

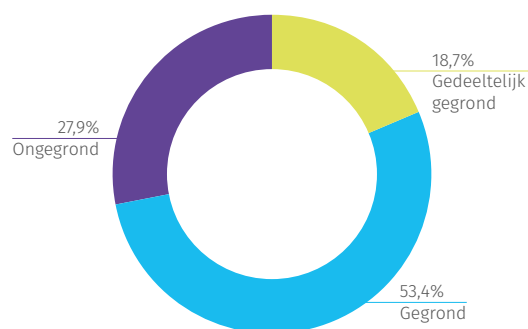
- 1.092 klachten gegrond (53,4%);
- 383 klachten gedeeltelijk gegrond (18,7%);
- 571 klachten ongegrond (27,9%).

AANTAL (NIET-) GEGRONDE KLACHTEN (2013)



Gedeeltelijk gegrond	651
Fond Gegrond ees	1.232
Ongegrond	776

AANTAL (NIET-) GEGRONDE KLACHTEN (2014)



Gedeeltelijk gegrond	383
Gegrond	1.092
Ongegrond	571

De Ombudsdienst beoordeelt de gegrondheid van een klacht op basis van de naleving van de federale en gewestelijke wetgeving en reglementering.

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

Het is dus niet omdat de Ombudsdienst de klacht als ongegrond beschouwt, dat de aanklager de klacht onterecht heeft geuit.

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

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

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



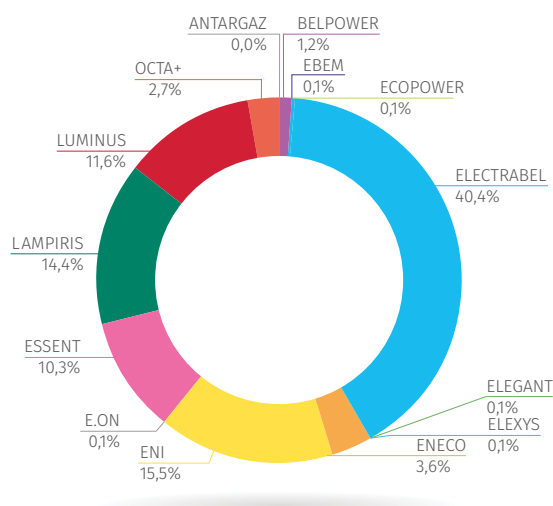
kosteloos

3. Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

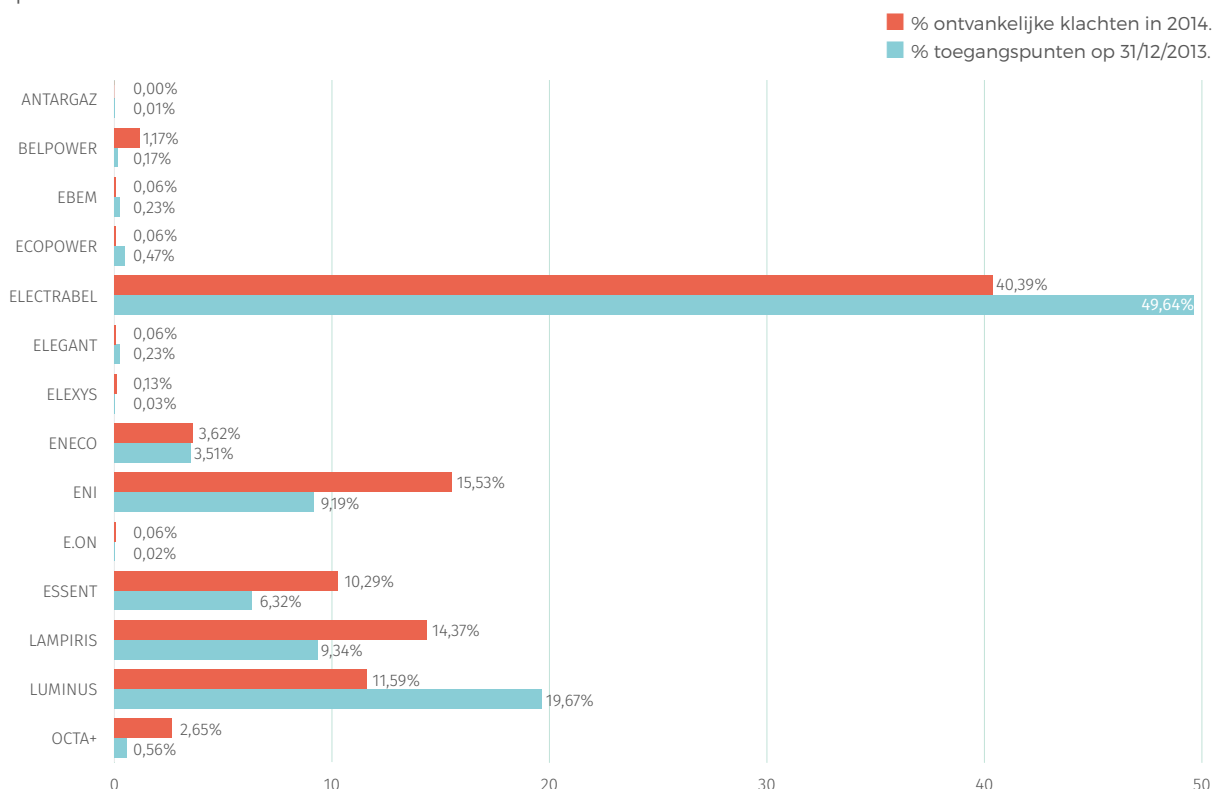
F. Ontvankelijke klachten per leverancier

Van de 1.663 ontvankelijke klachten ontvangen in 2014, hadden meer dan 90% betrekking op energieleveranciers. Het gaat over klachten zoals die door de afnemers tegenover de energieleveranciers zijn geformuleerd, ook al kan de reden of oorsprong van het geschil betrekking hebben op andere energieleveranciers (bijvoorbeeld bij een ongewenste of onterechte leverancierswissel) of distributienetbeheerders (bijvoorbeeld bij een opname, validering en communicatie van metergegevens).

TOTAAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN PER LEVERANCIER IN 2014



Vergelijking met het aandeel ontvankelijke klachten in 2014 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2013.





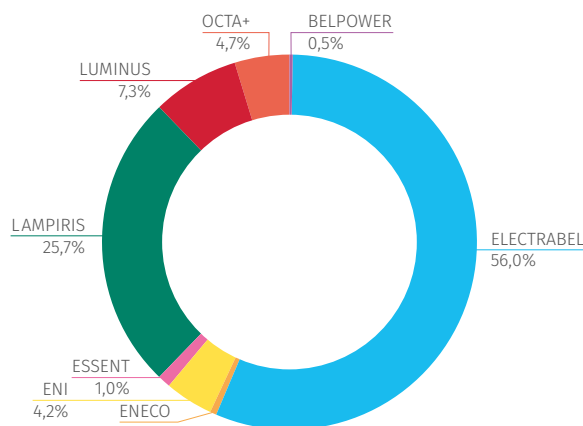
Als we deze gegevens vergelijken met het totaal aantal klachten in 2014 en met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2013, dan stellen we verschillen vast in het 'totale klachtenpercentage per leverancier' en het 'aantal ontvankelijke klachten per leverancier'.

Voor sommige leveranciers stellen we verhoudingsgewijs meer ontvankelijke klachten vast terwijl voor andere leveranciers het totale klachtenpercentage hoger ligt. Volgens de Ombudsdienst betekent dit voor deze laatste (leveranciers met een hoger algemeen klachtenpercentage) dat zij nog inspanningen kunnen doen om hun dienstverlening voor de eerstelijnsklachten te verbeteren. De Ombudsdienst stelt immers vast dat veel niet-ontvankelijke klachten ten onrechte of verkeerdelijk bij de Ombudsdienst terecht komen omdat de betrokken leverancier onvoldoende zijn eigen klanten- of klachten-dienst heeft uitgebouwd of de contactgegevens ervan heeft gecommuniceerd.

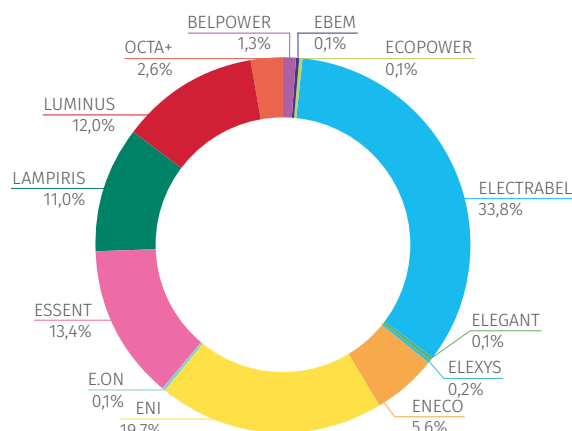
G. Ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier

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

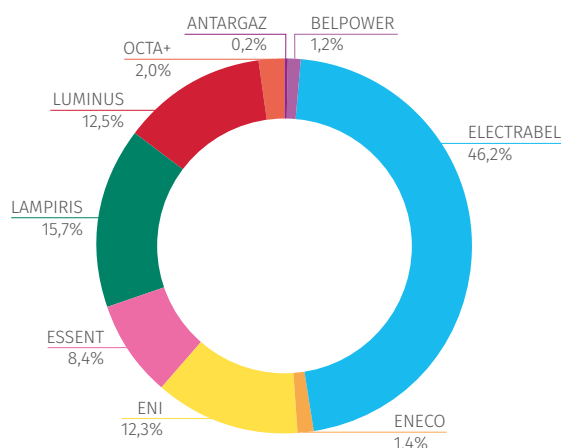
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST



VLAAMS GEWEST



WAALS GEWEST



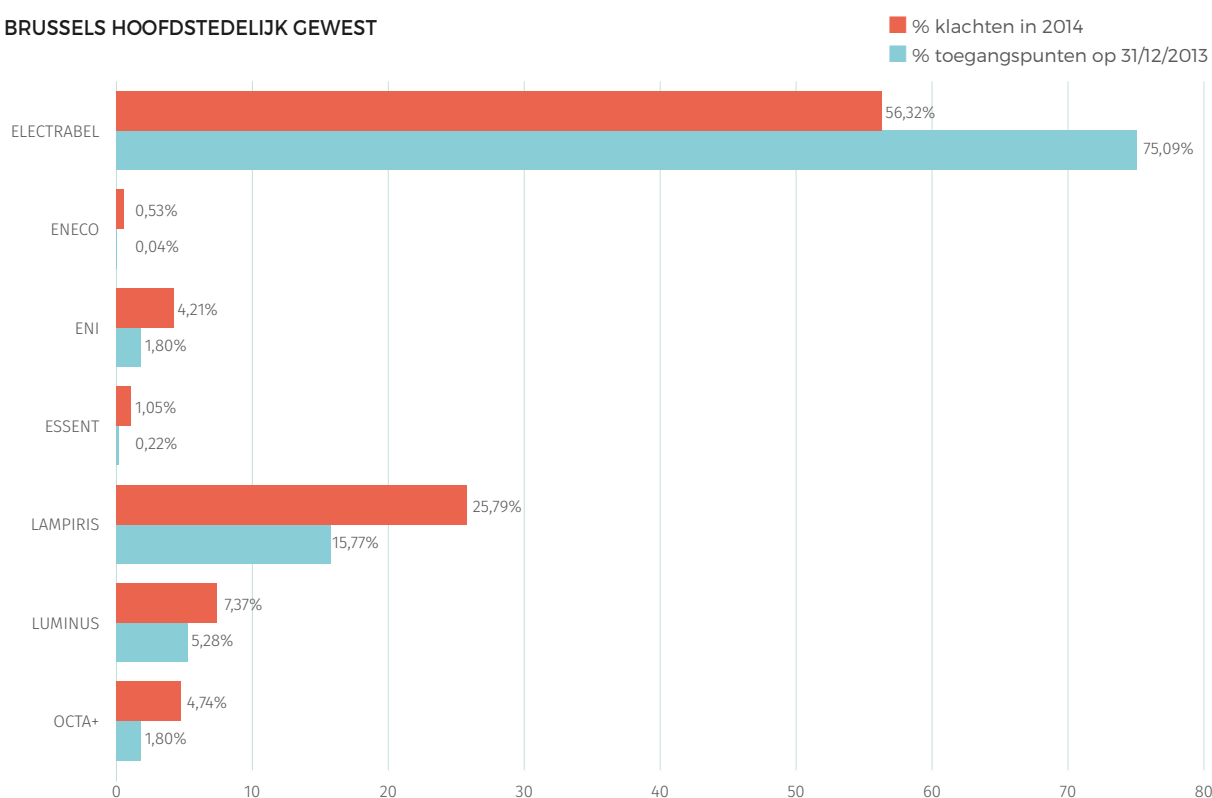


kosteloos

3. Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

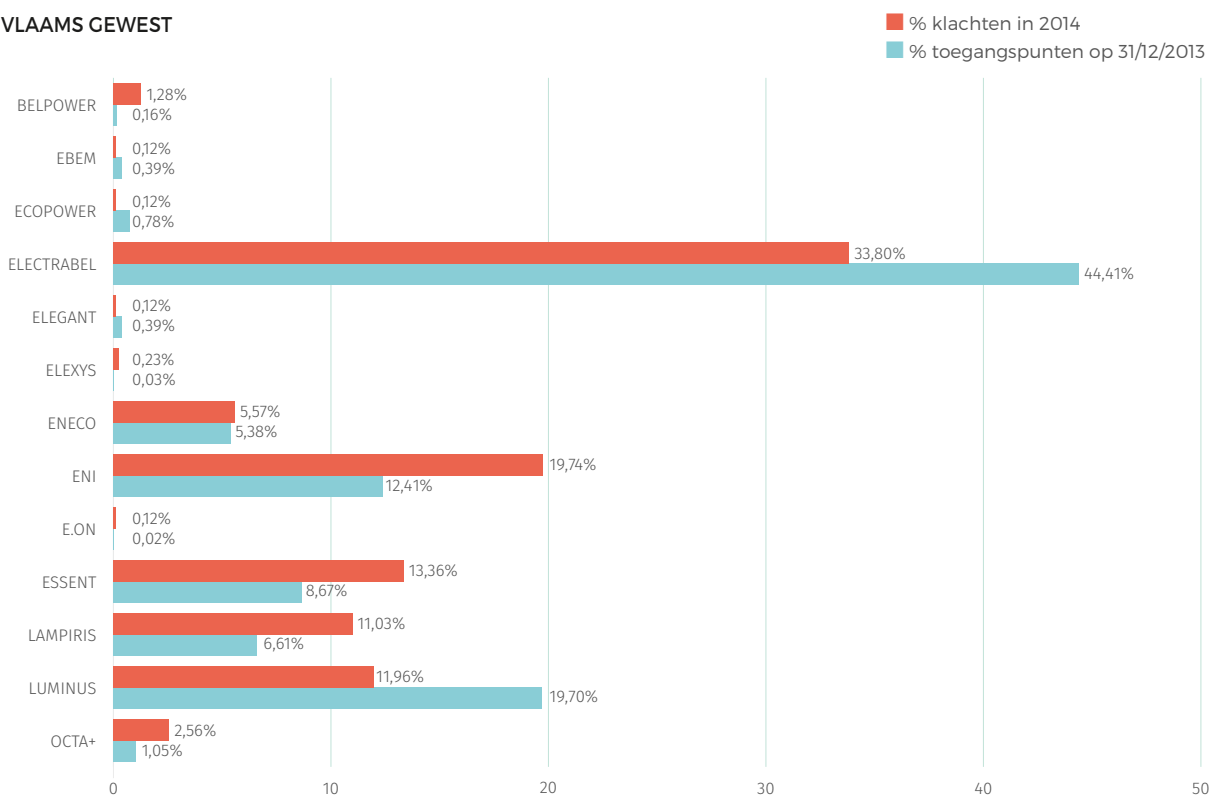
Vergelijking per gewest van het aandeel ontvankelijke klachten in 2014 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2013.

BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

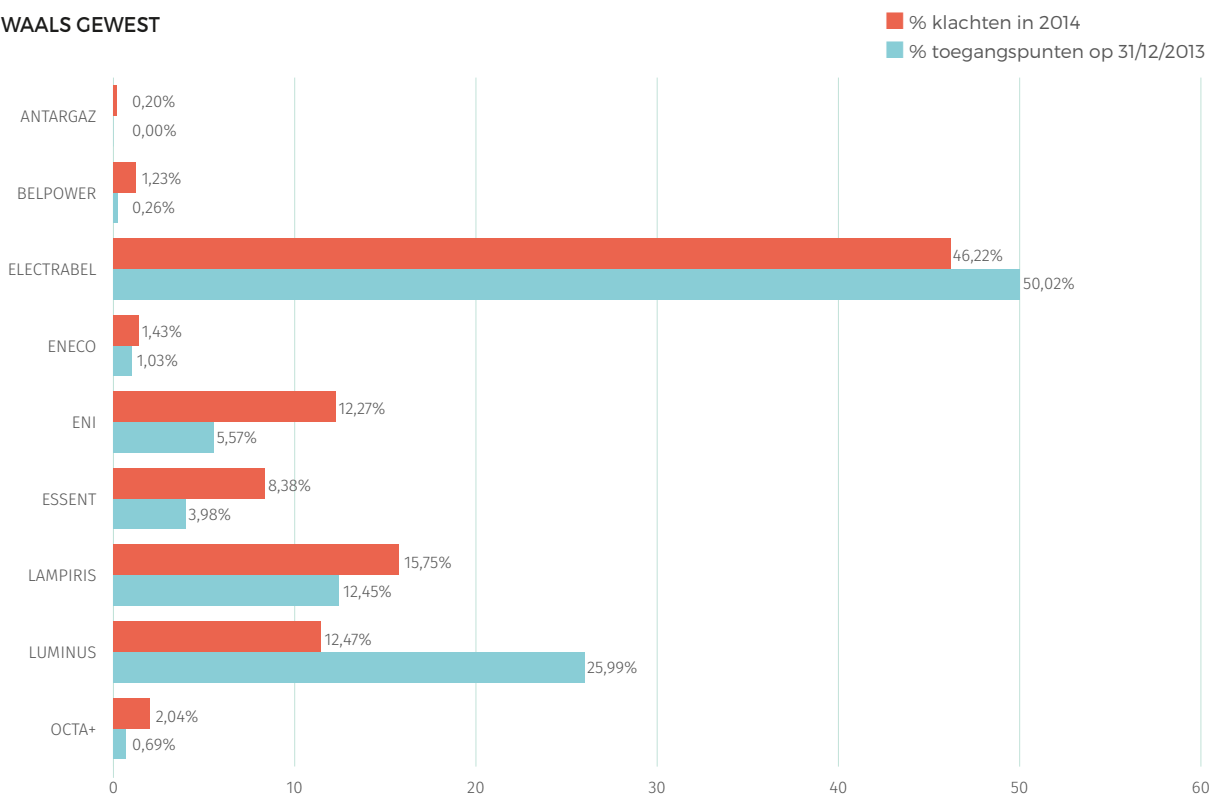




VLAAMS GEWEST



WAALS GEWEST





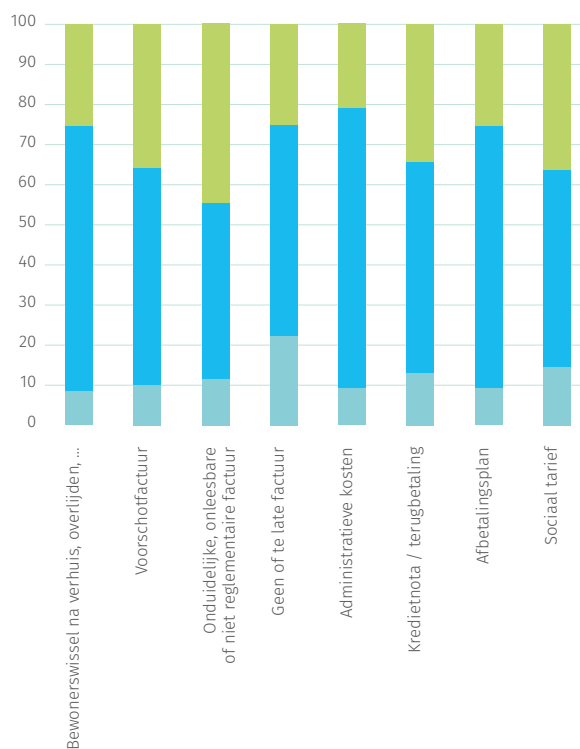
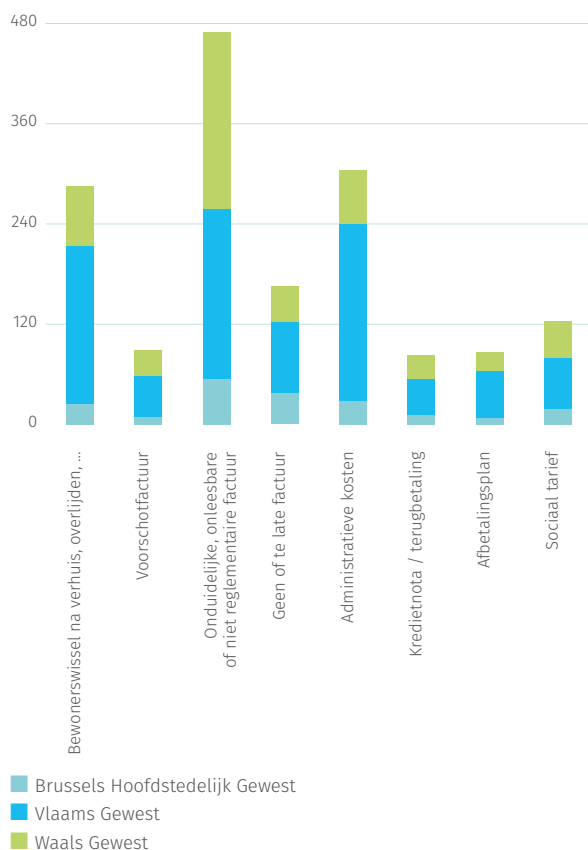
kosteloos

3 Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

H. Klachtensoorten per gewest

Vooreen aantal klachtensoorten heeft de Ombudsdienst ook een verdeling gemaakt volgens het gewest waar het verbruiksadres van de klager zich bevindt. Deze verdeling volgens klachtensoorten volgt doorgaans de gewestelijke verdeling van de klachten maar uit deze analyse blijkt dat sommige specifieke klachtensoorten meer of minder in bepaalde gewesten aanwezig zijn. Zo stellen er zich meer problemen met de aanrekening

van administratieve kosten in Vlaanderen dan in andere gewesten terwijl problemen met afbetalingsplannen dan weer meer voorkomen in het Waals gewest. Meer informatie omtrent de marktpraktijken van energieleveranciers en de naleving van de openbare dienstverplichtingen die hen door de gewestelijke overheden worden opgelegd, zijn terug te vinden in de jaarrapporten van de gewestelijke regulatoren.

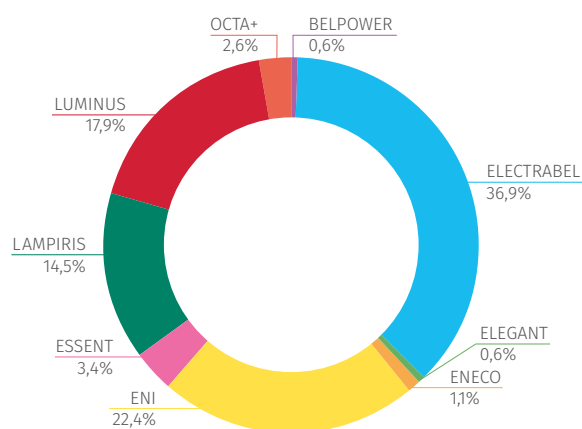




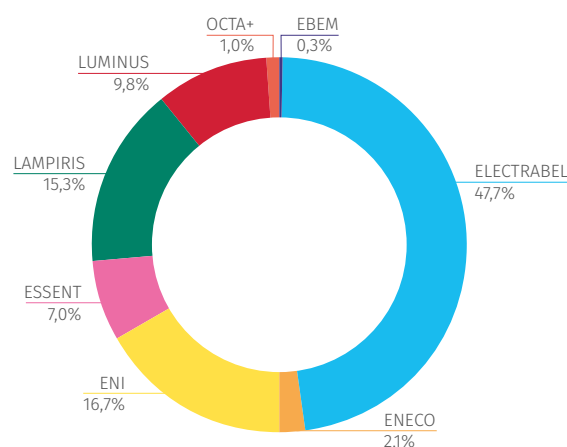
I. Ontvankelijke klachten per klachtensoort en per energiebedrijf

We vestigen hier de aandacht op enkele specifieke klachtensoorten die de Ombudsdienst in 2014 vaststelde.

VERHUIZEN (2013)



VERHUIZEN (2014)



Het aantal klachten met betrekking tot de verhuisproblematiek is sterk gedaald ten opzichte van het jaar 2013, en zelfs meer dan gehalveerd ten opzichte van het jaar 2012, maar zoals de vorige jaren blijft de administratieve procedure voor het verwerken van een bewonerswissel van een woning naar aanleiding van een verhuis, een verkoop, een overlijden enz. een probleem vormen.

De verbetering is evenwel duidelijk zichtbaar en is waarschijnlijk te danken aan het nieuwe consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' waarin vanaf 1 januari 2014 de volgende bepalingen van toepassing zijn:

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

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

De leverancier stelt het geuniformiseerd energieovernamedocument zowel op papier als onder elektronische vorm ter beschikking van de consument die het bij voorkeur gebruikt om een verhuis en de meterstand mede te delen. De consument kan zijn leverancier ook op een andere manier op de hoogte brengen van zijn verhuis en van de meterstand bij verhuis. Documenten, zoals het energieovernamedocument, die door de vertrekkende consument en de overnemer zijn ondertekend, leggen op definitieve wijze, behoudens de rechtzetting van materiële vergissingen, de meterstanden vast.

kosteloos

3 Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

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

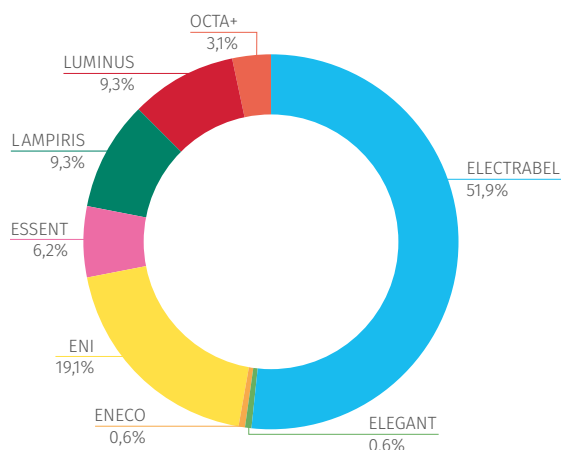
In geen enkel geval maakt de leverancier een eindafrekeningsfactuur op die is gebaseerd op eigen schattingen van de meterstand.'

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

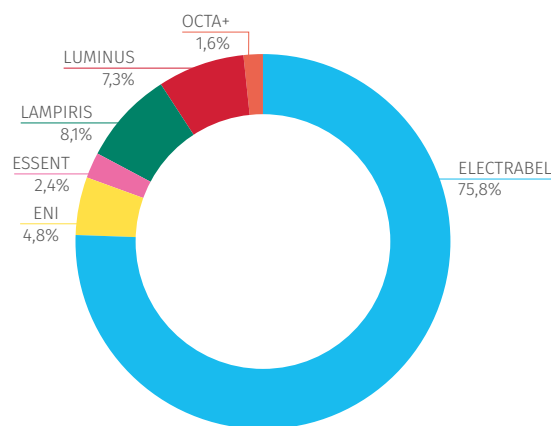
Energieovernamedocument									
Akkoord over meterstanden in geval van: verhuizing - (ver)koop/verhuur van een gebouw - echtscheiding - overlijden - ...									
		➤ Dit document moet worden ondertekend door de twee partijen ➤ Dit document is geen contract bij een energieleverancier ➤ Document op te stellen in twee exemplaren (elke partij krijgt een exemplaar) ➤ Vul dit document in en neem contact op met uw energieleverancier							
Datum meteropname		DAG		MAAND		JAAR			
Adres waarop de verandering van toepassing is		Straat:				Nr.:		Bus:	
		Plaats:				Postcode:			
VERBRUIKSGEGEVENS ELEKTRICITEIT									
EAN elektriciteit (code van 18 cijfers, vermeld op uw energiefactuur): 5 4									
Metertype		Meternummer		Meterstand		Meterstand			
Enkelvoudige meter				Meterstand		Meterstand			
Tweevoudige meter				Meterstand per/dag		Meterstand			
				Meterstand dal/nacht		Meterstand			
Exclusief nachtmeter				Meterstand		Meterstand			
VERBRUIKSGEGEVENS AARDGAS									
EAN aardgas (code van 18 cijfers, vermeld op uw energiefactuur): 5 4									
Meternummer:				Meterstand		Meterstand			
INFORMATIE VERTREKKENDE KLANT									
Aanspreking: ☐ Dhr. ☐ Mevr. ☐ Mej. ☐ Firma		Ondernemingsnummer:							
Naam:		Voornaam:							
Tel.:		Gsm.:							
E-mailadres:									
Nieuw adres:		Straat:				Nr.:		Bus:	
		Plaats:				Postcode:			
Leverancier elektriciteit:		Hebt u een meter met opslaatkaart (budgetmeter)?		Elektriciteit: ☐ Ja ☐ Nee		Aardgas: ☐ Ja ☐ Nee			
Hebt u een vermogensbeheerder?				Elektriciteit: ☐ Ja ☐ Nee					
INFORMATIE OVERNEMER									
Aanspreking: ☐ Dhr. ☐ Mevr. ☐ Mej. ☐ Firma		Ondernemingsnummer:							
Naam:		Voornaam:							
Tel.:		Gsm.:							
E-mailadres:									
Verzendadres:		Straat:				Nr.:		Bus:	
facturen:		Plaats:				Postcode:			
Leverancier elektriciteit:		Gebruik van de energie als:		Leverancier aardgas:					
		☐ Huurder		☐ Eigenaar (wanneer wordt de meterstand gebruikt als huurbestrijdingskosten of 2 ^{de} verblijf)					
				☐ Eigenaar (wanneer staat het in afwachting van verkoop of verhuur)					
HANDTEKENING van de vertrekkende klant (Handtekening voorafgegaan door de vermelding 'Gefixen en geverifieerd')					HANDTEKENING van de overnemer (Handtekening voorafgegaan door de vermelding 'Gefixen en geverifieerd')				



SOCIAAL TARIEF (2013)



SOCIAAL TARIEF (2014)



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

Na jarenlange discussie zijn nu alle energieleveranciers het eens dat wanneer hun klanten de attesten voor de verlopen jaren kunnen voorleggen, zij met terugwerkende kracht voor die jaren ook recht hebben op het sociaal tarief. Daar waar in het verleden sommige leveranciers die rechten pas wensten te honoreren voor de laatste 12 maanden van de tijdig betwiste factuur, zijn nu alle leveranciers bereid gevonden om verder dan die 12 maanden terug te gaan zodra de leveranciers de passende attesten in hun bezit hebben en daarmee de terugvordering kunnen vragen van het verschil tussen het sociale tarief en het gemiddelde van de laagste commerciële tarieven aan het fonds 'beschermde klanten' dat door de federale regulator CREG wordt beheerd.

Met betrekking tot de attesten voor het sociaal tarief die uitgaan van de FOD Sociale Zekerheid, Directoraat-generaal Personen met een Handicap, stellen we echter nog een aantal problemen vast die voortvloeien uit 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). Hierbij kunnen we een onderscheid maken tussen de attesten die opgemaakt zijn vanaf 1 april 2012 en deze die voor die datum zijn opgemaakt.

Voor de attesten die vóór 1 april 2012 zijn opgemaakt, betreft het geschillen omtrent de bewijskracht van de opgestelde attesten. Voorwaarden en vormvereisten met betrekking tot de attesten voor het sociaal tarief werden pas opgelegd door het voormelde koninklijke besluit van 29 maart 2012 die pas op 1 april 2012 in werking zijn getreden. Voor die datum bestonden er geen wettelijke of reglementaire bepalingen die het recht op sociaal tarief afhankelijk maken van een attest dat aan een bepaalde model of bepaalde geldigheidsvoorwaarden zou moeten beantwoorden of dat per jaar zou moeten worden opgemaakt. De Ombudsdienst blijft er dan ook bij dat alle elementen die aantonen dat de betrokken eindafnemer rechthebbende is op het sociaal tarief, moeten in overweging genomen worden, zoals het algemeen attest waaruit blijkt dat betrokkene aan de zelfredzaamheidsvoorwaarde en/of aan de inkomensvoorwaarde voldoet of een vonnis van de arbeidsrechtbank waaruit blijkt dat de



kosteloos

3. Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

betrokken voor het verleden recht heeft op de toepassing van het sociaal tarief. Evenmin kan de vaststelling dat het energiebedrijf geen bericht van de FOD Economie in verband met de automatische toekenning van het sociaal tarief ontving in deze gevallen als relevant worden aanzien omdat de regelgeving in elk geval toelaat dat het gerechtigd zijn op het sociaal tarief ook op een andere manier (bijvoorbeeld via een papieren bewijsstuk) kan worden aangetoond.

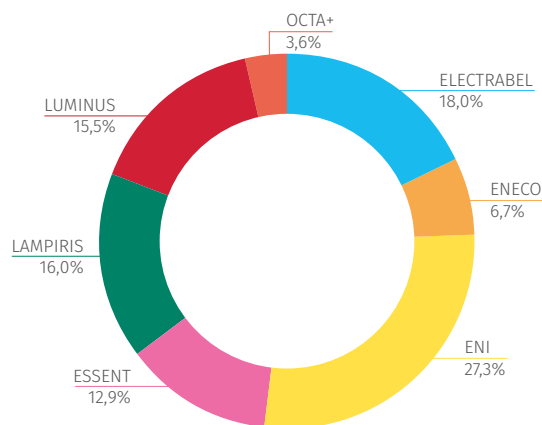
Voor de attesten die vanaf 1 april 2012 zijn opgesteld, stelt de Ombudsdienst nog steeds vast dat de rechten van rechthebbenden op sociaal tarief worden geschon- den omdat het recht op sociaal tarief pas ingaat vanaf de eerste dag van het trimester waartoe de datum van de beslissing op het recht behoort (bvb 1 april 2014) en niet vanaf de datum waarop het recht op tegemoet- koming vanwege de uitbetalingsinstelling met terug- werkende kracht ontstaat (bvb 1 december 2012). 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 en zij zijn een onderzoek gestart bij de betrokken overheidsdiensten.

De Ombudsdienst is immers van oordeel dat de betrokken overheidsdiensten de automatische toepassing van de maximumprijzen voor de levering van elektriciteit en aardgas gebruiken om sociale rechten uit het verleden niet te honoreren, niettegenstaande de energieleveran- ciers ook de papieren attesten dienen te aanvaarden waarmee de eindafnemers bewijzen dat ze tot de cate- gorieën van de beschermde residentiële afnemers met

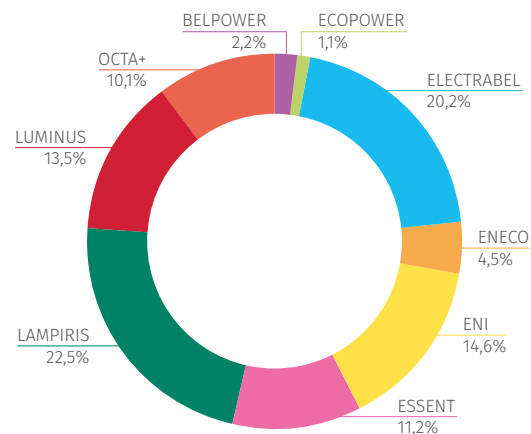
een laag inkomen of in een onzekere situatie behoren (artikel 6, vierde lid, van de programmawet van 27 april 2007 – Belgisch Staatsblad van 8 mei 2007). Volgens deze programmawet en het Ministerieel Besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maxi- mumprijzen voor de levering van elektriciteit aan de beschermde residentiële klanten met een laag inko- men of in een onzekere situatie (Belgisch Staatsblad van 30 maart 2012) moeten worden beschouwd als be- schermde 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 vanwege 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 star- ten vanaf de datum van beslissing door de uitbetalings- instelling, ook al wordt dan als startdatum de eerste dag van het trimester genomen waartoe de datum van de beslissing behoort. Door de datum van beslissing door de FOD Sociale Zekerheid als startdatum voor het recht op sociaal tarief te nemen en dus niet de datum van aanvraag van het recht op tegemoetkoming, worden de rechthebbenden op het specifiek sociaal tarief rechten ontnomen zonder dat daar volgens de Ombudsdienst een wettelijke basis voor bestaat. Het onderzoek van deze problematiek is nog steeds niet afgerond en de Ombudsdienst hoopt dat met de betrokken overheids- diensten alnog een structurele oplossing in het voor- deel van de rechthebbenden op het sociaal tarief kan worden gevonden.



VOORSCHOTFACTUREN (2013)



VOORSCHOTFACTUREN (2014)



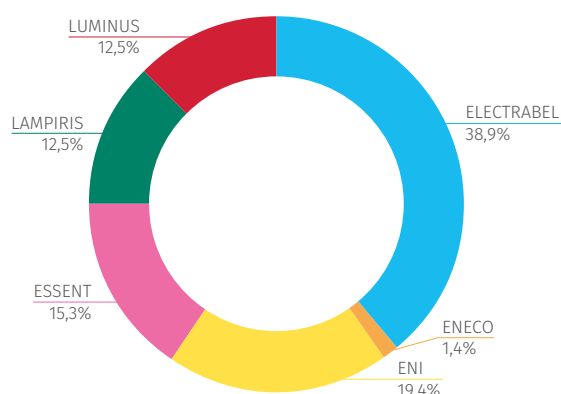
De klachten met betrekking tot voorschotfacturen zijn sterk gedaald. Deze verbetering is vermoedelijk te danken aan de zachte winter 2013-2014 zodat er geen verhoging van de voorschotfacturen te verantwoorden was op basis van het verbruik. Ook de prijzen kenden geen stijgende evolutie en met een daling van de BTW op de elektriciteitsfactuur van 21 naar 6% zat er voor de huishoudelijke afnemers zelfs een daling in van de voorschotfacturen vanaf 1 april 2014. Ten slotte is ook inzake de aanpassing van voorschotfacturen de transparantie bij de energieleveranciers verbeterd ingevolge het nieuwe consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt'. Zie de volgende bepalingen uit het consumentenakkoord die vanaf 1 januari 2014 van toepassing zijn:

'Bij de vaststelling van het bedrag van de voorschotten en bij elke wijziging van dit bedrag, per type energie,

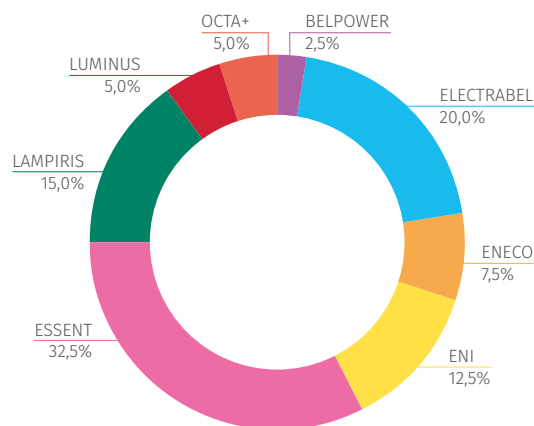
verschaffen de energieleveranciers aan de consument een verduidelijking van de berekeningswijze, vooraleer dit voorschotbedrag effectief wordt aangerekend. Wanneer de energieleverancier niet of slechts ten dele ingaat op de vraag van de consument tot herziening van een voorschot, motiveert hij zijn beslissing aan de hand van de gehanteerde berekeningswijze.

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

DOMICILIËRING (2013)



DOMICILIËRING (2014)



Ook de klachten in verband met bankdomiciliëringen zijn verder gedaald, mede door het nieuwe consumentenakkoord waarin wordt bepaald dat de leveranciers vanaf 1 april 2014 ook de mogelijkheid moeten bieden aan hun klanten om de jaarlijkse factuur uit de eventuele bankdomiciliëring te sluiten.

In het kader van de Europese SEPA-domiciliëring heeft de Ombudsdienst nog een aantal klachten ontvangen, vooral met betrekking tot het stopzetten van de domiciliëringsoverdracht bij de vorige leverancier.

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

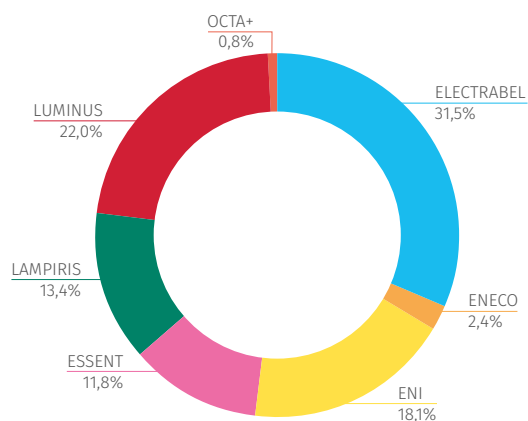
De resultaten van deze geschillen in verband met het stopzetten van het domiciliëringsmandaat leiden tot de volgende aanbevelingen aan de klagers/consumenten:

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

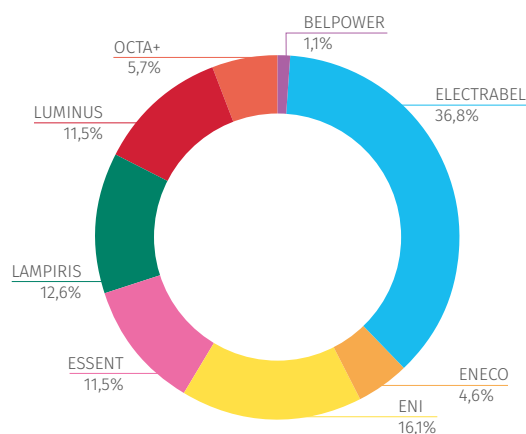
Bovendien kan de consument tot 8 weken na de debitering de terugbetaling van een domiciliëringbetaling vragen. Opgelet: een aanvraag tot terugbetaling betekent evenwel niet dat de schuldvordering vervalt.



AFBETALINGSPLANNEN (2013)



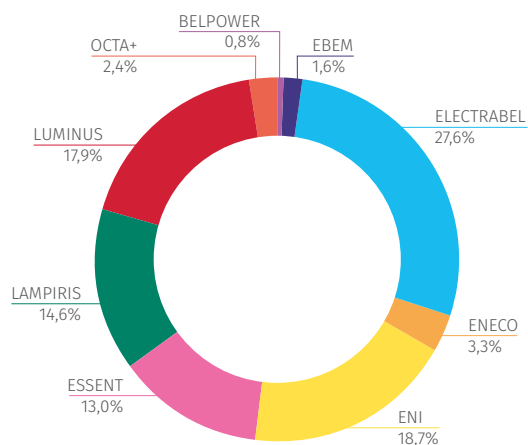
AFBETALINGSPLANNEN (2014)



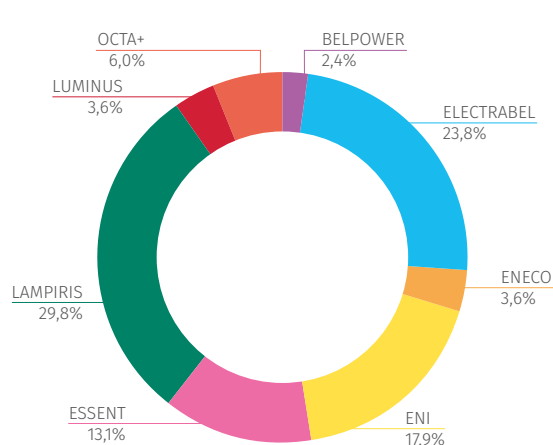
Van de betalingsproblemen maken afbetalingsplannen een belangrijk onderdeel uit. Ook al zijn er initiatieven van de gewestelijke overheden en regulatoren om redelijke en evenwichtige betaalplannen bij commerciële energieleveranciers aan te bevelen of zelfs op te leggen in het kader van de sociale openbare dienstverplichtingen,

toch blijft de Ombudsdienst klachten ontvangen met betrekking tot de financiële haalbaarheid van betaalplannen en de eventuele administratieve kosten die ermee gepaard gaan. Doorgaans slaagt de Ombudsdienst er in om met de leveranciers kosteloze en betaalbare plannen af te spreken.

KREDIETNOTA / TERUGBETALING (2013)



KREDIETNOTA / TERUGBETALING (2014)



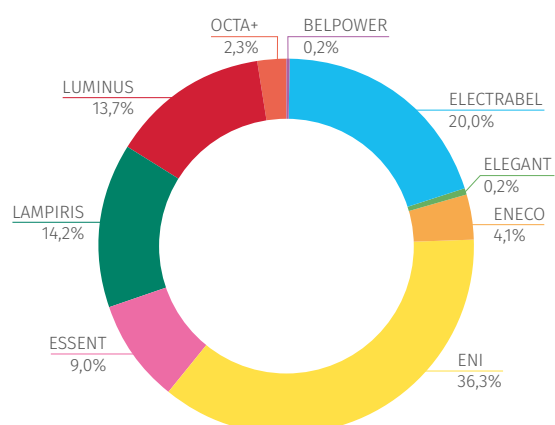
kosteloos

3. Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

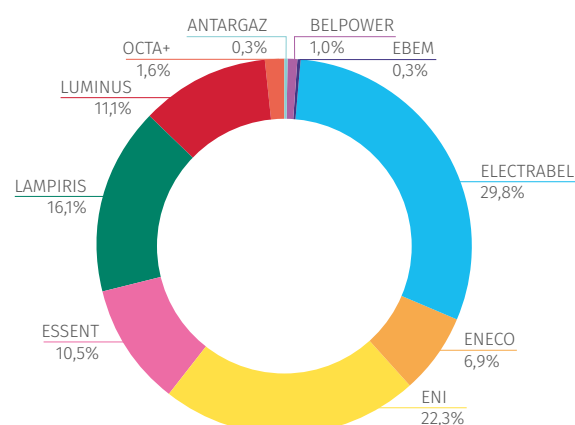
Ook inzake terugbetalingen van tegoeden ontvangt de Ombudsdienst nog steeds klachten, vooral omtrent laattijdige terugbetalingen van tegoeden. Dankzij de volgende toevoeging in het sectorale consumentenakkoord zijn energieleveranciers vanaf 1 april 2014 evenwel nalatigheidsinteressen verschuldigd in geval van laattijdige terugbetaling die veroorzaakt is door de leverancier:

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

ADMINISTRATIEVE KOSTEN (2013)



ADMINISTRATIEVE KOSTEN (2014)



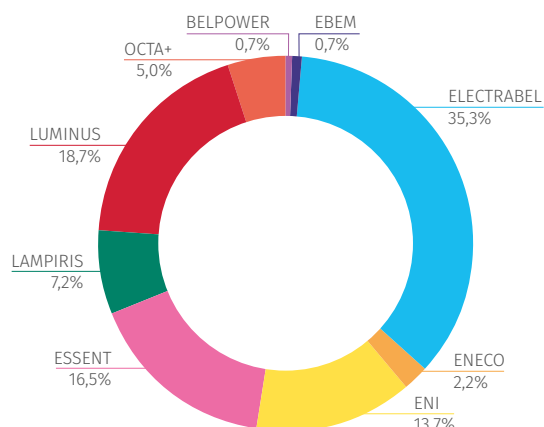
Nogal wat klachten blijven betrekking hebben op de aanrekening van administratieve kosten. De Ombudsdienst stelde hierbij vast dat de leveranciers hieromtrent doorgaans de termijnen en de procedure van de gewestelijke reglementering bij laattijdige betaling of wanbetaling (herinneringsbrief, ingebrekestelling,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

worden gesteld bij verkeerde facturatie of verwerking van betalingen of terugbetalingen. Daarom claimt de Ombudsdienst regelmatig een schadevergoeding of nalatigheidsinteressen wanneer een leverancier zelf in gebreke blijft bij de facturatie en doet hiervoor een beroep op de volgende toevoeging in het sectorale consumentenakkoord omtrent de contractuele voorwaarden van energieleveranciers:

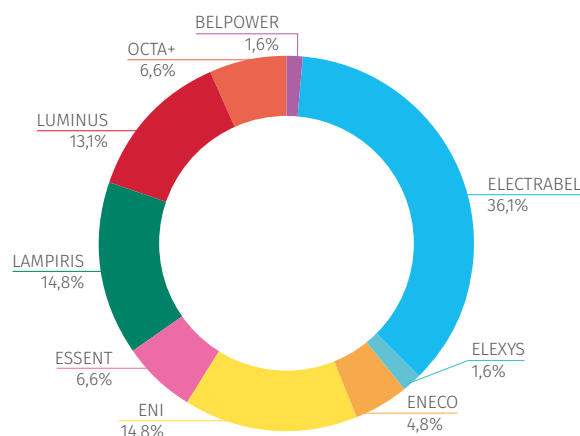
‘Te voorzien ten gunste van de consument in de gewestelijke schadevergoedingen of, bij gebreke daaraan, in nalatigheidsinteressen tegen de wettelijke interestvoet, ingeval de consument een recht op betaling heeft vanwege zijn leverancier ingevolge foutieve facturatie of laattijdige terugbetaling, veroorzaakt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



**TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN
PER LEVERANCIER (2013)**



**TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN
PER LEVERANCIER (2014)**



Er is een sterke daling vast te stellen van de klachten met betrekking tot de duidelijkheid van de energieprijzen.

Dit heeft vooral te maken met de vangnetregulering die in 2014 is verdergezet door de federale regulator CREG. Vooral bij variabele energiecontracten met een geïndexeerde energieprijs verhoogt deze regulering de leesbaarheid en de betaalbaarheid van energiefacturen. Deze vangnetregulering houdt het volgende in.

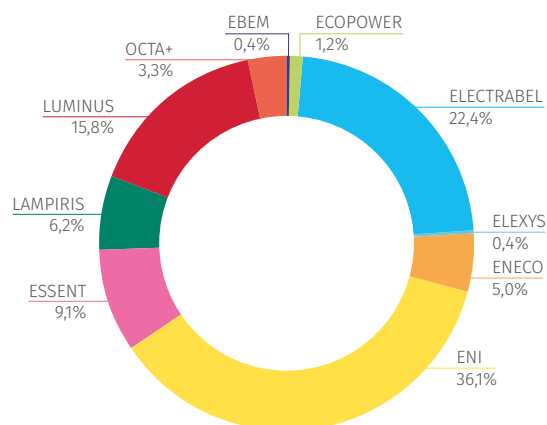
- een gegevensbank bij de federale regulator CREG voor variabele en nieuwe contracttypes met een registratie van de methodologie van variabele energieprijzen;
- een indexering per trimester en met doorzichtige indexeringsparameters die gebaseerd zijn op de prijzen van de Europese groothandelsmarkt;

- een 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.

Deze vangnetregulering van de variabele energiecontracten en prijsformules betekent een belangrijke stap voorwaarts op het vlak van transparantie van de energieprijzen. Deze maatregelen hebben, samen met de BTW-verlaging op de elektriciteitsfactuur en de vrijstelling van de federale bijdrage elektriciteit en aardgas vanaf 1 april 2014, een dalende impact op de energieprijzen en tevens een positief effect op het aantal klachten inzake de duidelijkheid van energieprijzen.



CONTRACTUELE VOORWAARDEN (2013)



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

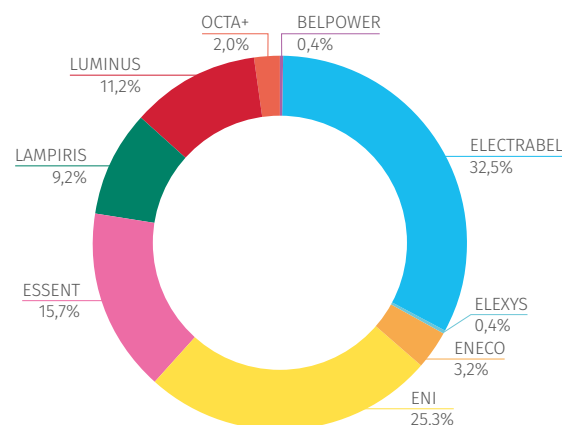
Vanaf 1 januari 2014 zijn in het sectorale consumenten-akkoord de volgende bepalingen van toepassing op de verlenging en/of hernieuwing van contracten:

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

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

Wanneer een leverancier niet wenst over te gaan tot een stilzwijgende verlenging, maakt hij de consument een

CONTRACTUELE VOORWAARDEN (2014)



nieuw voorstel van leveringsovereenkomst over ten minste twee maanden voor de einddatum van de lopende overeenkomst. Daarbij legt hij duidelijk, ondubbelzinnig en op een specifieke wijze uit waarin de nieuw voorgestelde voorwaarden verschillen van de bestaande overeenkomst.

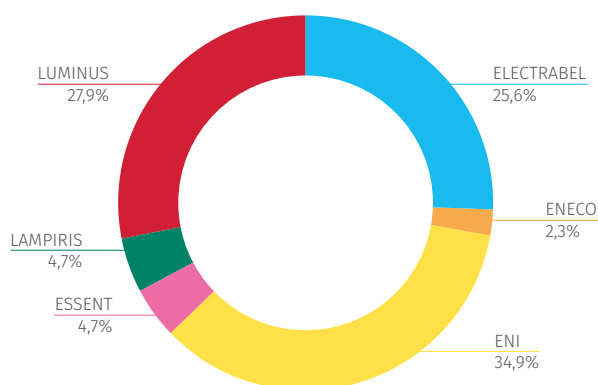
De leverancier verzoekt de consument zijn instemming met het nieuwe voorstel uitdrukkelijk te bevestigen via brief of andere duurzame drager, dan wel van leverancier te wisselen.

Wanneer de consument tegen de einddatum van de lopende overeenkomst op dit verzoek niet heeft gereageerd, verbindt de leverancier er zich toe hem verder te blijven beleveren aan het op dat ogenblik goedkoopste equivalent product van bepaalde duur¹ dat hij op de markt aanbiedt. De leverancier brengt de consument hiervan uitdrukkelijk op de hoogte via brief of een andere duurzame gegevensdrager. Deze bevestiging is niet vereist, wanneer bij het nieuw voorstel de leverancier duidelijk en ondubbelzinnig heeft bevestigd dat het om het goedkoopste tarief gaat voor het equivalent product.'

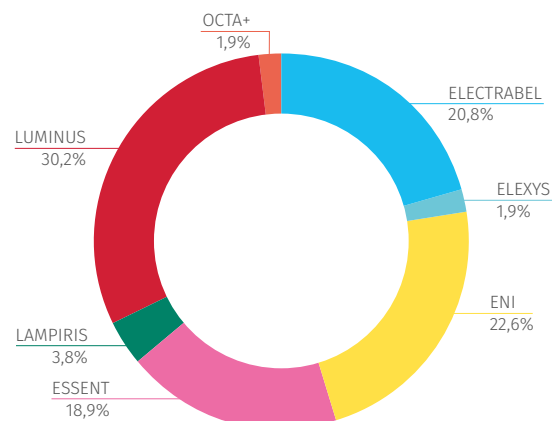
1. Om te bepalen of een product equivalent aan de lopende overeenkomst worden volgende criteria gehanteerd: exclusief onlinecontracten of niet, groene of grijze energie, vaste of variabele prijs, diensten die zijn inbegrepen in de overeenkomst en de duurtijd van de overeenkomst.



MARKTPRAKTIJKEN VERKOOP / MARKETING (2013)



MARKTPRAKTIJKEN VERKOOP / MARKETING (2014)

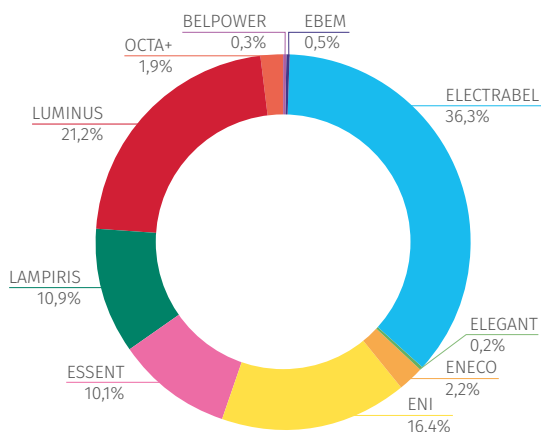


Een ander probleem betreft het betwisten van energiefacturen waarvoor er geen onderliggend contract ondertekend of bevestigd is door de eindafnemer. Het verbruiken van energie zonder leveringscontract is niet toegestaan, toch zijn er situaties waarin deze problematiek zich voordoet.

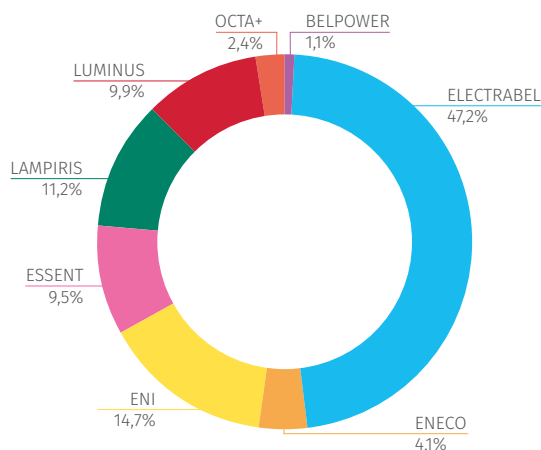
Vooraf bij ongewenste of onterechte veranderingen van leverancier en ook bij leverancierswissels ter gelegenheid van een verhuis, kan er verbruik zonder contract voorkomen. Dit omdat de betrokken partijen (leverancier en eigenaar/bewoner) de wettelijke en administratieve

verplichtingen onvoldoende of niet zijn nagekomen. Dergelijke discussies omtrent al dan niet afgesloten contracten, stellen we ook vast bij de verkooppraktijken van sommige leveranciers. Ook al zijn de regels van de gedragscode 'verkoop gesloten buiten verkoopruimten' en 'verkoop op afstand' reeds goed gereguleerd, toch stellen we vast dat ze niet steeds worden nageleefd, zeker wanneer het gaat om verkopen aan de deur bij kwetsbare consumenten zoals ouderen, mindervaliden en kansarmen.

METEROPNAME EN RECHTZETTING VAN METERGEGEVENS (2013)



METEROPNAME EN RECHTZETTING VAN METERGEGEVENS (2014)





kosteloos

3. Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

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

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

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

Brussel en Wallonië zijn in het kader van het zogenaamde derde energiepakket afzonderlijke Geschillendiensten of -kamer binnen de regulator (respectievelijk VREG, BRUGEL en CWaPE) 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 afzonderlijke gewestelijke Ombudsdienst (SRME) die binnen de regulator CWaPE is opgericht. In het 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.

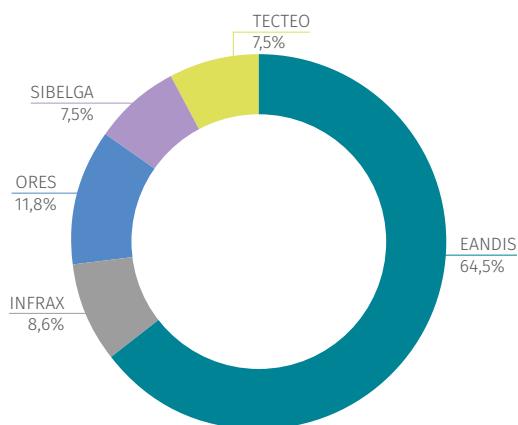
Hierna volgen een aantal specifieke klachtensoorten die betrekking hebben op de verplichtingen van distributienetbeheerders inzake meterbeheer en zoals die door de Ombudsdienst zelf zijn behandeld, al dan niet met ondersteuning van de gewestelijke regulator.

Het gaat hier enkel over de klachten die de Ombudsdienst omtrent deze materies heeft ontvangen en die rechtstreeks ook gericht waren tegen de distributienetbeheerder zelf. De meeste klachten hierover worden gericht aan de energieleveranciers die het aanspreekpunt zijn voor de geschillen betreffende hun energiefacturen, ook al vinden deze geschillen hun oorsprong in de materies die tot de verantwoordelijkheid van de distributienetbeheerders behoren. Sommige eindafnemers gaan evenwel ook te rade bij de distributienetbeheerder, op eigen initiatief of op aanraden van de energieleverancier.

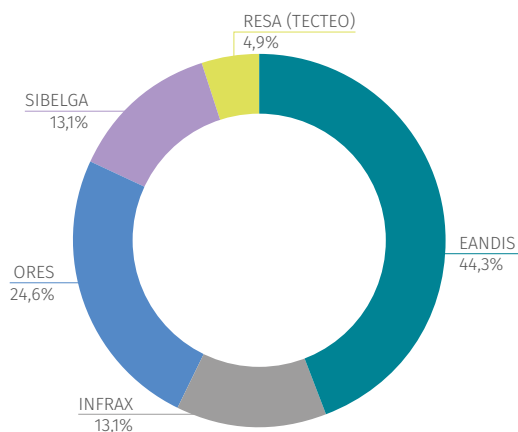




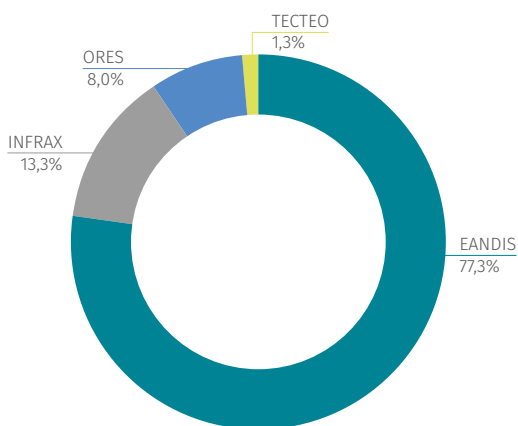
METEROPNAME (2013)



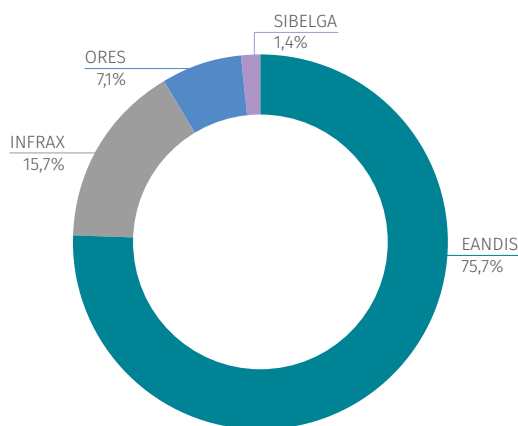
METEROPNAME (2014)



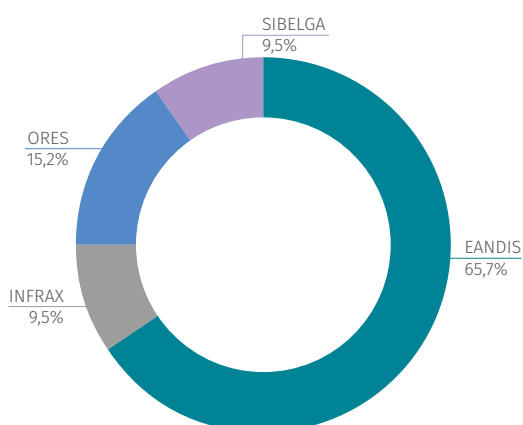
RECHTZETTING METERGEGEVENS (2013)



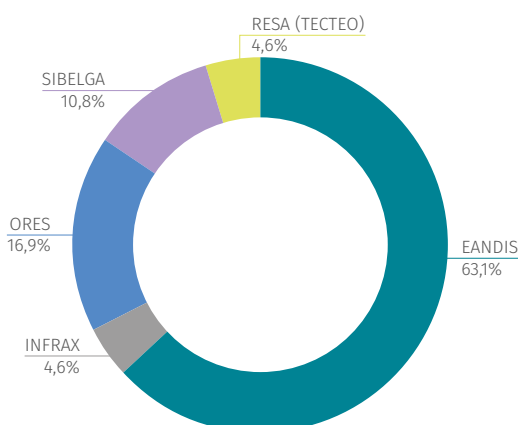
RECHTZETTING METERGEGEVENS (2014)



WERKING / VERVANGING METER (2013)



WERKING / VERVANGING METER (2014)





kosteloos

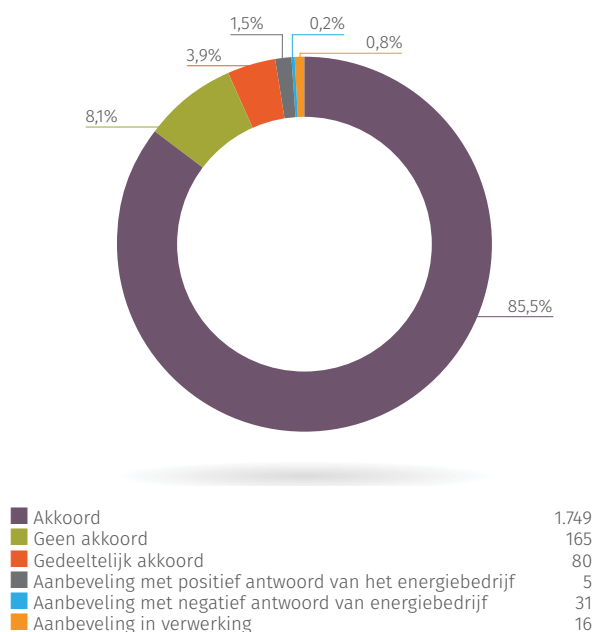
3. Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

Met betrekking tot deze geschillen inzake meterbeheer worden 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 van de juridische en feitelijke interpretatie van de rechtzettingsregels.

J. Aantal klachten volgens resultaat

De 2.046 ontvankelijke klachten die in 2014 afgesloten werden, hadden het volgende resultaat.

RESULTAAT AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN IN 2014



I. Akkoord met minnelijke schikking

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

II. Gedeeltelijk akkoord

Voor 80 klachten (3,9%) werd een gedeeltelijk akkoord bereikt via een voorstel van minnelijke schikking. Bij de meeste klachten voerde het energiebedrijf wel de passende rechtzettingen en regularisaties door, maar zonder enige (financiële) compensatie of schadevergoeding toe te kennen aan de aanklager voor geleden (morele) schade. Op federaal vlak bestaat er geen reglementair systeem van compensatievergoedingen zodat het aan de energiebedrijven zelf is om in sommige gevallen (onduidelijke facturatie, laattijdige rechtzettingen, gebrekkige klantenservice, ...) te beslissen tot één of andere commerciële geste.

In het Waals en 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.





III. Aantal aanbevelingen

De Ombudsdienst formuleerde 52 aanbevelingen in 2014 omdat er volgens de Ombudsdienst voldoende juridische en feitelijke elementen in het dossier aanwezig waren. Voor 36 klachtendossiers ontving de Ombudsdienst in 2014 een antwoord van het energiebedrijf op een eerder geformuleerde aanbeveling. Slechts 5 aanbevelingen werden gevolgd door het energiebedrijf, terwijl 31 aanbevelingen niet werden gevolgd door het energiebedrijf. Ook in dat geval kan de Ombudsdienst niet anders dan het klachtendossier afsluiten maar het staat de klager wel vrij om een aanbeveling nuttig aan te wenden in een eventuele gerechtelijke procedure ten aanzien van het energiebedrijf. Voor 16 aanbevelingen had de Ombudsdienst nog geen antwoord van het energiebedrijf ontvangen in 2014.

IV. Geen akkoord

Ten slotte werd er voor 165 klachten (8,1%) helemaal geen akkoord bereikt. Dit zijn de belangrijkste redenen:

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

Ook al is de energiefactuur of de facturatie -, innings- of invorderingsprocedure niet altijd even duidelijk voor de consument, toch stelt de Ombudsdienst in 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, het annuleren van 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

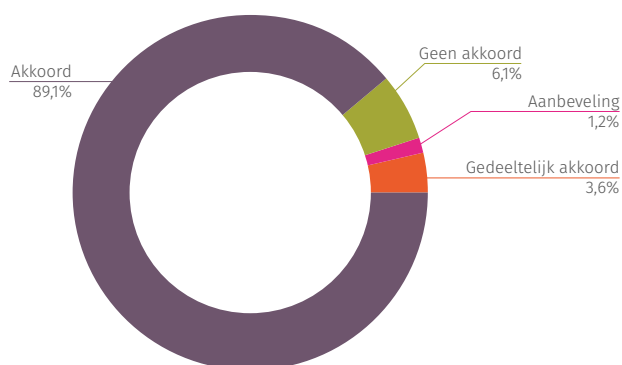
blijft van de gegrondheid van de klacht. In deze klachtendossiers probeert de Ombudsdienst dan ook de passende informatie te verstrekken omtrent de federale en/of gewestelijke reglementering die van toepassing is op het voorwerp van de klacht en door te verwijzen naar de diensten of regulatoren die bevoegd zijn voor die reglementering die van toepassing is op de energiebedrijven.

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

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

ENERGIELEVERANCIERS

ELECTRABEL



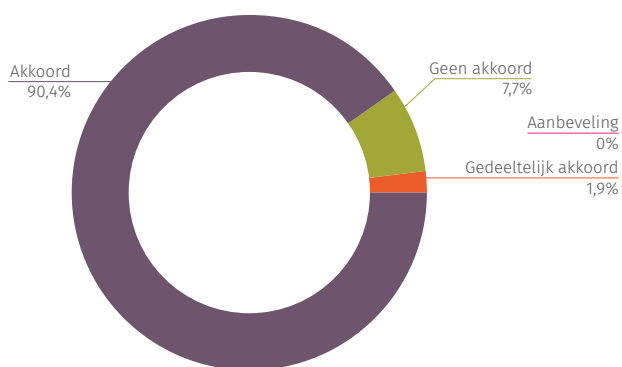


kosteloos

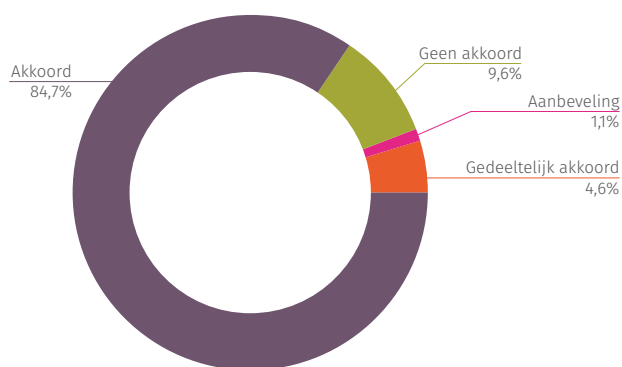
3. Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

ENERGIELEVERANCIERS

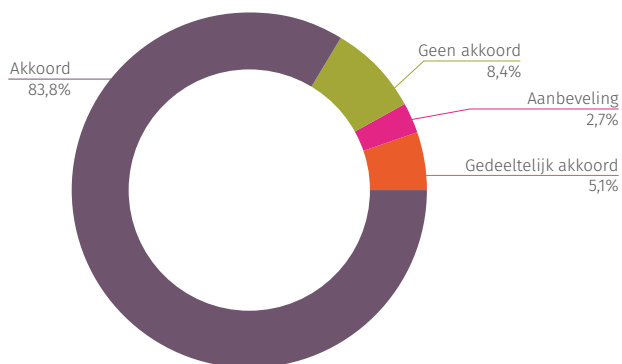
ENECO



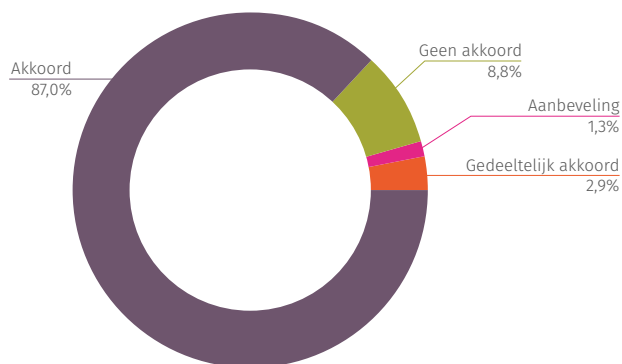
LAMPIRIS



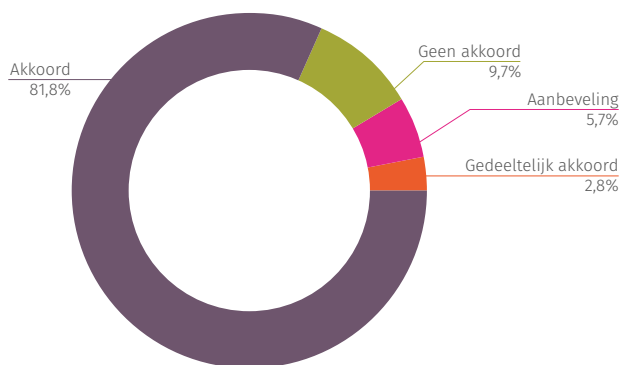
ENI



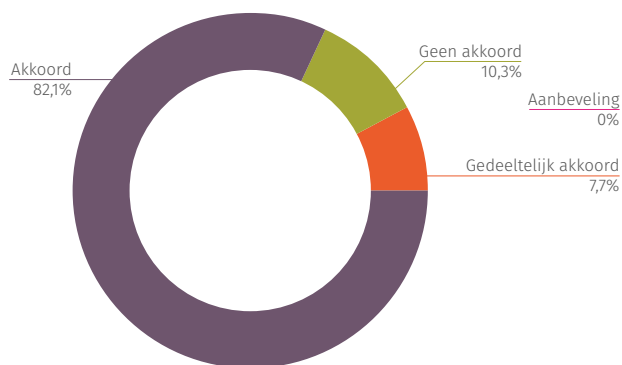
LUMINUS



ESSENT



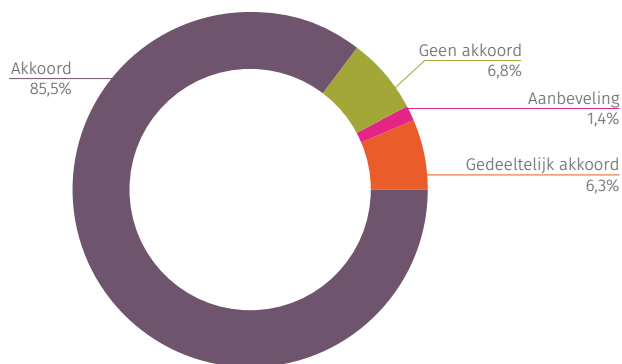
OCTA+



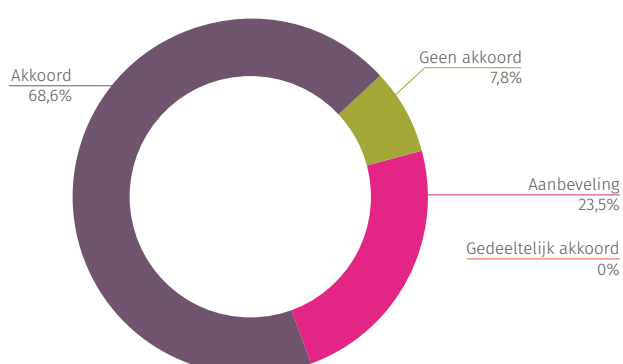


DISTRIBUTIENETBEHEERDERS

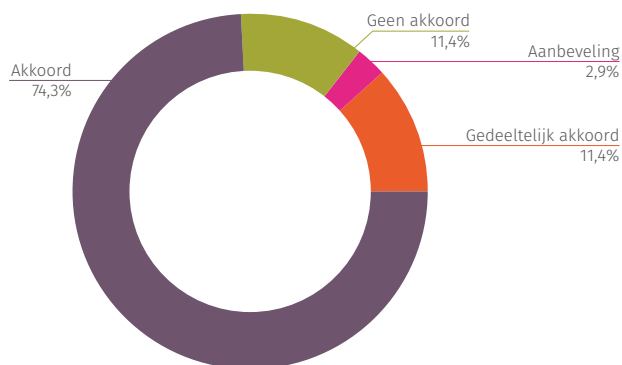
EANDIS



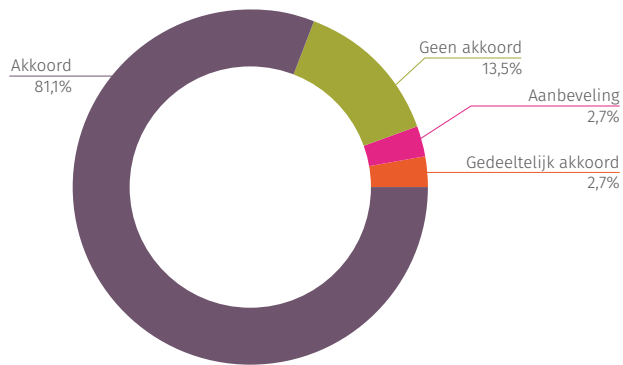
SIBELGA



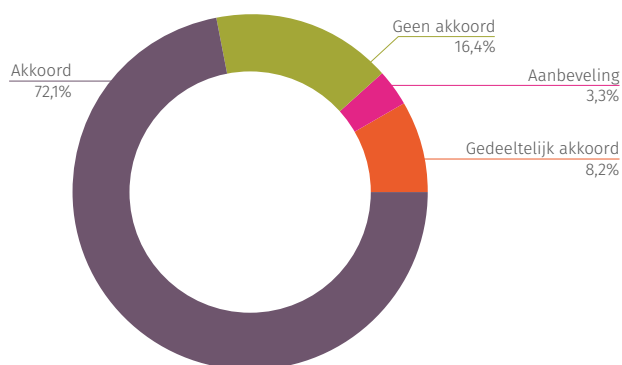
INFRAX



RESA (TECTEO)



ORES



V. Financiële compensaties

Overeenkomstig artikel 27, §1bis, tweede lid van de elektriciteitswet registreert de Ombudsdienst ook de financiële tegemoetkomingen die energiebedrijven in de klachtendossiers hebben toegekend aan de eindafnemers. Voor de 2.046 ontvankelijke klachten die in 2014 werden afgesloten betrof dit een totaal bedrag van 897.125 euro, hetgeen overeenstemt met een gemiddelde financiële compensatie of correctie van 438 euro per klacht die werd afgesloten in 2014.





kosteloos

3. Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

A woman with brown hair and glasses, wearing a brown jacket, is looking down at a laptop screen. The background is slightly blurred, showing other people in a room.

4.

Voorbeelden van minnelijke schikkingen

62



AFSLUITINGEN

Hoge energiefacturen vanwege de distributienetbeheerder na onvoorziene afsluiting

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Toen de heer en mevrouw S.-V. de distributienetbeheerder contacteerden om een afspraak te maken voor een meteropneming, bleken hun adres en meternummers bij dit energiebedrijf niet gekend te zijn. Daarop volgden nog vele contacten, zonder dat het probleem enigszins uitgeklaard raakte. Het werd nog erger toen zij op zekere dag moesten vaststellen geen gastoevoer meer te hebben.

Wanneer die onvoorziene afsluiting daags nadien ongedaan werd gemaakt, bleek dat die te wijten was aan de afsluiting van een oude toevoerbuis. Die afsluiting was op haar beurt het gevolg van een eerdere vernieuwing van de toevoleidingen in de straat, met vervanging van alle aansluitingen en meters, maar met uitzondering van de woning van het koppel.

Bovendien werd op dat moment voor het eerst vastgesteld dat zij volgens de gegevens van de distributienetbeheerder geen leveringscontract meer hadden. De distributienetbeheerder stuurde de onfortuinlijke energiekanten hiervoor facturen die aanzienlijk hoger uitvielen dan wat zij bij hun gewone leverancier gewend waren.



RESULTAAT

Na indiening van de klacht bij de Ombudsdienst kwam aan het licht dat de distributienetbeheerder eerder al met terugwerkende kracht de meters administratief 'uit het systeem' had genomen en dat de leverancier daarvan in kennis was gesteld. De distributienetbeheerder wees er echter op dat er hoe dan ook vanaf dan geen leverancier voor de energieafname was aangewezen, zodat hij die bijgevolg zelf diende te factureren en wel aan de gebruikelijke tarieven van het bedrijf.

Later werd de distributienetbeheerder echter bereid gevonden om zijn facturen te herrekenen aan het tarief dat door de commerciële leverancier werd toegepast, wat een aanzienlijk verschil uitmaakte (van 4.430,59 euro naar

2.969,50 euro) en een forfaitaire tegemoetkoming (75 euro) voor het geleden ongemak toe te kennen.

RECHTZETTINGEN VAN METERGEGEVENS

**Aangepast verbruik naar aanleiding
van een defecte meter**

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Op 18 september 2013 werd mevrouw B. haar meter vervangen aangezien deze defect was. Hoewel mevrouw nog kon verbruiken, registreerde de meter geen verbruik meer. Nadat de meter vervangen was, werd het



verbruik in de periode van het defect herberekend op basis van het historisch verbruik.

RESULTAAT

Naar aanleiding van de klacht heeft de netbeheerder het aangepaste verbruik vergeleken met het verbruik op de nieuwe meter. Aangezien het huidige verbruik veel lager lag dan het berekende verbruik heeft de netbeheerder het berekende verbruik aangepast in functie van het huidige verbruik.

Met het aangepaste verbruik maakte de leverancier een correctienota op voor een saldo van 734,89 euro in het voordeel van de klager.

Wegname meter zonder bewijs van opname meterstand

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer N. krijgt een factuur van een energieleverancier voor de periode van 28 juli 2013 – 8 augustus 2013. Het betreft een factuur voor een werfkast die in gebruik was vanaf augustus 2012 en die de netbeheerder afsloot in augustus 2013. Echter werden de definitieve meters in gebruik genomen vanaf 15 juli 2013 en werd er dus geen verbruik meer gemaakt op de werfkast. Toch krijgt meneer N. nog een verbruik aangerekend van 1.459 kWh.

RESULTAAT

Aangezien er geen document is dat de meterstand van 8 augustus 2013 bevestigt en de meter niet meer kan worden gecontroleerd omdat deze reeds verschoot is, past de netbeheerder het verbruik aan van 1.459 kWh naar 459 kWh.

Aanpassing meterstanden ingevolge retroactief opmaken van een contract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer M. wenste over te schakelen van een particulier naar een professioneel contract.

Hij heeft hiervoor een contract ondertekend bij zijn leverancier op 24 december 2013 dat retroactief in werking is getreden op 1 december 2013.

De heer M. vindt dat de slotafrekening van zijn particulier contract met als einddatum 30 november 2013 aan de hoge kant is en merkt op dat de eindmeterstanden op datum van 30 november 2013 deze zijn die hij op 24 december 2013 had doorgegeven, zijnde 26.752 voor elektriciteit en 18.043 voor aardgas.

Hij vroeg aan zijn leverancier om de slotafrekening aan te passen, echter zonder succes, waarna hij contact opnam met de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De Ombudsdienst heeft contact opgenomen met de netbeheerder en verzocht om de meterstanden op datum van 30 november 2013 aan te passen. De netbeheerder was hiertoe bereid en heeft een herberekening gedaan van de meterstanden naar 26.476 voor elektriciteit (verschil van 6 kWh) en naar 17.956 voor aardgas (verschil van 87 m³). Hierdoor is de leverancier dan ook kunnen overgaan tot aanpassing van de slotfactuur.

VERHUIS

Aanrekening afname van verbruik zonder leveringscontract aan huurder

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer L. ontving aanmaningen via een gerechtsdeurwaarder voor een bedrag van 884,61 euro. Dit betrof een aanrekening door de netbeheerder van de periode 6/03/2008-22/03/2010.

De huurder woonde in dit pand echter maar tot 29/05/2008. De netbeheerder weigerde de facturen evenwel te annuleren omdat de huurder het pand wel degelijk bewoonde bij de start van de zogenaamde MOZA (wanneer een bewoner zich heeft laten uitschrijven en de nieuwe bewoner zich niet meldt) en dus de oorzaak zou zijn van de MOZA (Move Out Zonder Afspraak).

RESULTAAT

Naar aanleiding van de klacht heeft de netbeheerder het huurcontract van dit pand opgevraagd. Hieruit bleek dat de huurder maandelijks een provisie diende te betalen aan de eigenaar voor elektriciteit, aardgas, water,... zodat het de eigenaar was die verantwoordelijk was voor de afname van het energieverbruik zonder contract met een energieleverancier.

De netbeheerder heeft de facturatie dan ook geannuleerd en de gerechtsdeurwaarder hiervan ingelicht.

Aanpassing overnamemeterstand op basis van een document ondertekend door een immokantoor.

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw C. ontving als eigenaar een hoge factuur voor een bedrag van 3.034,45 euro voor de periode dat haar pand leeg stond tussen twee huurders. Mevrouw betwiste de meterstanden en verbruiken die in deze korte periode werden aangerekend. Mevrouw beschikte over een document met de eindmeterstanden van de vorige huurder, ondertekend door het immokantoor.

RESULTAAT

Na onderzoek bleek dat er te lage beginmeterstanden werden gebruikt voor de periode dat het pand leeg stond. De netbeheerder weigerde echter deze meterstanden aan te passen aangezien deze aanpassing effect zou hebben op verbruik buiten de rechtzettingstermijnen. Bovendien wilde de netbeheerder geen overname-document, enkel getekend door een immokantoor, aanvaarden.

In dit dossier heeft de Ombudsdienst het standpunt van de VREG opgevraagd. Zij hebben bevestigd dat een door een immokantoor ondertekend document kan aanvaard worden aangezien zij geacht worden onpartijdig te zijn. Bovendien lag de begindatum van het contract van mevrouw C. nog binnen de rechtzettingstermijnen, dus dient het verbruik van mevrouw C. nog te worden aangepast.

Na ontvangst van dit standpunt heeft de netbeheerder de meterstanden van het immokantoor aanvaard. Aangezien het, wegens de rechtzettingstermijnen, niet meer mogelijk was om de verbruiken via de leverancier aan te passen, heeft de netbeheerder een voorstel tot compensatie bezorgd. Hiermee werd een verbruik van 10.278 kWh voor een bedrag van 2.888,40 euro aan de klager terugbetaald. De oorspronkelijke factuur bij de leverancier van 3.034,45 euro bleef wel behouden.

Facturatie na verhuismelding

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw E. sluit op 3 augustus 2011 een energiecontract af met een bepaalde leverancier. Op 8 juni 2012 laat mevrouw E. diezelfde leverancier weten dat er een nieuwe huurder is gevonden vanaf april 2012 voor het betreffende leveringspunt, waarop de betrokken leverancier vraagt een verhuisdocument te bezorgen. Dit wordt niet ontvangen. De leverancier krijgt echter een bevestiging van de netbeheerder dat het leveringspunt vanaf 12 augustus 2012 op een andere naam staat en dat een andere leverancier verantwoordelijk is. Mevrouw E. betwist de aanrekening op haar naam voor de periode vanaf april 2012 tot 12 augustus 2012.

RESULTAAT

De betrokken leverancier gaf toe dat ze de einddatum van de levering hadden kunnen vervroegen door de klant uit te schrijven na zijn eerste melding van verhuis en heeft de periode van 15 april 2012 tot 12 augustus 2012 gecrediteerd.



MARKTPRAKTIJKEN

Laattijdige verwerking van een opzegging van een onderhoudscontract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer L. had naast een energiecontract ook een onderhoudscontract afgesloten bij zijn energieleverancier voor het nazicht en het onderhoud van zijn verwarmingsinstallatie.

Na de initiële contractperiode van 2 jaar werd dit contract in juli 2013 opgezegd door de heer L.

Bij het overlijden van de heer L. in december 2013 stelt zijn zoon echter vast dat de energieleverancier het onderhoudscontract nog altijd niet heeft stopgezet en dat er nog steeds bedragen werden geïnd via domiciliëring. Hij neemt dan ook contact op met de energieleverancier waarbij hem wordt medegedeeld dat de aangerekende bedragen na de stopzetting van het contract zullen worden terugbetaald.

Na 2 maanden stelt de zoon echter vast dat er geen terugbetaling was gebeurd en dat er bovendien nog steeds bedragen werden geïnd via domiciliëring. Hij dient vervolgens klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De leverancier heeft zich verontschuldigd voor de laattijdige behandeling van het dossier en heeft de te veel aangerekende bedragen terugbetaald.

Wijziging van de naam van het contract bij overlijden

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw D. wou graag dat de facturen van haar energieleverancier op haar naam toekwamen in plaats van op de naam van haar partner die onlangs overleden was. De partner van mevrouw D. had enkele maanden geleden echter een nieuw contract afgesloten bij de energieleverancier via een groepsaankoop.

De energieleverancier zei dat mevrouw D. een nieuw energiecontract diende af te sluiten om zo de facturen

op haar naam te bekomen. Mevrouw D. ging hier niet mee akkoord gezien het voorgestelde contract heel wat minder interessant was dan het contract met de groepsaankooptarieven.

RESULTAAT

De leverancier was uitzonderlijk bereid om een naamswijziging van het contract door te voeren zodat mevrouw D. nog kon genieten van de tarieven van de groepsaankoop.

Verkooppraktijken

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Op 26 februari 2014 wordt mevrouw P. geconfronteerd met een deur-aan-deurverkoop door een vertegenwoordiger van een energieleverancier. De vertegenwoordiger geeft niet voldoende informatie aan mevrouw en deze merkt pas achteraf dat men haar een energiecontract heeft doen ondertekenen. Mevrouw betwist dit eerst telefonisch bij de vertegenwoordiger, die haar erop wijst dat ze 14 dagen de tijd heeft om van haar contract af te zien.

Op 5 maart 2014 ontvangt mevrouw P. een kopie van het energiecontract waarop als begindatum 26 februari 2014 vermeld staat. Mevrouw P. laat per e-mail van zich horen en richt zich tot de vertegenwoordiger op 9, 13 en 17 maart 2014.

Mevrouw wendt zich dan uiteindelijk tot haar energieleverancier die haar meedeelt dat de procedure wel degelijk is opgestart door de nieuwe energieleverancier. Mevrouw betwist dit en wenst terug te keren naar de vorige situatie.

RESULTAAT

De energieleverancier van mevrouw P. meldt aan de Ombudsdienst dat de nieuwe leverancier op 20 maart 2014 wel degelijk een annuleringsverzoek gestuurd heeft. Mevrouw blijft dus wel degelijk klant bij haar huidige leverancier onder dezelfde voorwaarden als voordien. De ongewenste leverancier bevestigt dat het betwiste contract geannuleerd werd.

FACTURATIEPROBLEMEN

Laattijdige aanrekening van verbruik door de netbeheerder

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

In 2011 ontving de heer M. aanrekeningen van zijn distributienetbeheerder voor zijn vorig adres voor de periode 2007-2008 voor een bedrag van 376,47 euro voor elektriciteit en 413,47 euro voor aardgas.

De heer M. had zich na zijn intrede op dit adres ingeschreven bij een commerciële leverancier. Hier werd hij echter op de foutieve EAN-codes ingeschreven. Hij heeft dus steeds verbruiken betaald van een andere verdieping in het appartementsgebouw.

Doordat er op zijn meter niemand ingeschreven was en er dus geen verbruik werd betaald, heeft de netbeheerder in 2011 het verbruik alsnog aangerekend aan de heer M. De heer M. krijgt dus tweemaal verbruik aangerekend voor dezelfde periode.

RESULTAAT

Bij nazicht van de facturatie kon de Ombudsdienst vaststellen dat de factuur laattijdig werd opgemaakt. Door de bepalingen van het technisch reglement kon de distributienetbeheerder maximaal twee jaar teruggaan voor het aanrekenen van het verbruik.

Bijgevolg heeft de distributienetbeheerder de facturen geannuleerd zodat ze niet meer ingevorderd werden.

Laattijdige aanrekening van verbruik zonder leveringscontract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

In de periode 2007-2009 woonden de heer en mevrouw V. op een adres waarvoor de netbeheerder in mei 2011 een aanrekening verstuurde voor het verbruik. Volgens de netbeheerder was er geen geldig leveringscontract voor de periode 26/12/2007-31/05/2008 en werd op 31/05/2011 het verbruik voor deze periode aangerekend.

RESULTAAT

Naar aanleiding van de klacht heeft de netbeheerder toegegeven dat de aanrekening buiten de termijnen van het technisch reglement van de Vlaamse overheid werd opgemaakt. De factuur werd afgeboekt en de heer en mevrouw V. zullen geen aanmaningen meer ontvangen.

Laattijdige aanrekening van verbruik zonder energiecontract met commerciële leverancier

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer C. ontving in de loop van 2011 onverwacht facturen van een distributienetbeheerder voor een bedrag van 1.892,42 euro. Het ging om het energieverbruik van enkele maanden in 2007 en 2008. De facturen hadden betrekking op een verbruiksadres dat hij destijds als huurder bewoonde. Het zou om een verbruik zonder energiecontract gaan.

Niettemin was de heer C. ervan overtuigd dat hij in die tijd ononderbroken bij een commerciële energieleverancier was aangesloten. Het was echter een bijna onmogelijke opgave om dat na al die tijd nog precies na te gaan en tegenover de distributienetbeheerder te bewijzen.

RESULTAAT

Na onderzoek van de klacht bij de Ombudsdienst diende de distributienetbeheerder vast te stellen dat de facturen pas in 2011 werden opgesteld. Hiermee werd de maximale termijn van 2 jaar voor de aanrekening van het verbruik overschreden (die regeling is terug te vinden in de technische reglementen die het beheer van de elektriciteits- en aardgasdistributienetten regelen en die werden opgesteld door de VREG en goedgekeurd door de Vlaamse regering).

De betwiste facturen werden geannuleerd.



Onduidelijke facturatie van de sociale leverancier

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw W. werd reeds enkele jaren van energie beleverd door haar distributienetbeheerder als 'sociale leverancier'. Deze laatste wees mevrouw W. erop dat zij een aantal achterstallige energiefacturen op haar naam had. Zelf klaagde zij over een wirwar van facturen waarop zij, ondanks vragen om informatie bij de distributienetbeheerder, geen duidelijk zicht kon krijgen. Bovendien betwistte zij één van de facturen omwille van foutieve meterstanden.

Op zekere dag vond mevrouw W. een uitnodiging van de LAC (lokale adviescommissie) in haar bus. Reden van de zitting waarop zij werd uitgenodigd was dat mevrouw W. geweigerd zou hebben een budgetmeter elektriciteit te laten plaatsen.

Mevrouw W. had intussen ingetekend op een groepsaankoop voor energie, die door haar gemeente werd georganiseerd. Distributienetbeheerders verhinderen klanten echter om naar een commerciële leverancier over te stappen zolang die nog schulden bij hen hebben.

RESULTAAT

Na indiening van de klacht ging de distributienetbeheerder over tot het onderzoek van de meterstanden in de factuur die door mevrouw W. betwist werd. Men diende inderdaad over te gaan tot een aanpassing van die factuur.

Verder verzocht de Ombudsdienst om een verduidelijking van het overzicht van de schulden (voor een totaal bedrag van 1.030,46 euro) die in de verantwoordingsnota bij de uitnodiging voor de LAC was gevoegd.

Een aanpassing van de bedragen die de klant en de distributienetbeheerder elkaar verschuldigd waren, resulteerde in een saldo in het voordeel van de klant. Mevrouw W. kon daardoor overstappen naar een commerciële leverancier die door de groepsaankoop geselecteerd werd.

Onterechte factuur

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Door de distributienetbeheerder werd een verbruiksfactuur naar de heer S. gestuurd na vaststelling van fraude voor de periode van 01/07/2013 tot 16/09/2013.

De heer S. betwist dat er met de meters geknoeid is aangezien hij tijdens de maanden juli en augustus afwezig was (kopie van het paspoort van de klager met daarin de stempel van de buitenlandse douane dd. 08/07/13, de datum waarop hij het grondgebied heeft betreden, alsook de stempel dd. 28/08/13, de datum waarop hij het grondgebied heeft verlaten). Hij voert ook aan dat de meters van het gebouw zich in het private deel van de eigendom bevinden en dat hij daar geen toegang tot heeft.

RESULTAAT

De distributienetbeheerder heeft, gezien de bewijzen die aantonen dat deze persoon tijdens deze periode niet ter plaatse was, beslist om de betwiste factuur te annuleren.

Laattijdige factuur

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. heeft op 14 maart 2014 van de distributienetbeheerder een verbruiksfactuur ontvangen voor de periode 28 mei 2008 tot 18 januari 2009. De heer D. betwist deze factuur op grond van de vijfjarige verjaring (art. 2277 BW).

RESULTAAT

Als gevolg van het invoeren van artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek door de klant en na een grondig onderzoek van dit dossier heeft de distributienetbeheerder bevestigd dat deze factuur verjaard is.

Onterechte factuur

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Door de distributienetbeheerder werd een verbruiksfactuur naar mevrouw F. gestuurd na vaststelling van fraude voor de periode van 07/03/2013 tot 12/03/2014 (verbruik van 3.824 kWh).

Mevrouw F. betwist dat er met de meters geknoeid is en betwist het verbruik en het toegepaste fraudetarief.

RESULTAAT

De distributienetbeheerder heeft op basis van de elementen in het dossier uitzonderlijk beslist om voor de periode van 07/03/2013 tot 12/03/2014 over te gaan tot de annulering van de factuur.

Er werd een creditnota naar mevrouw F. gestuurd.

Niettemin werd door de distributienetbeheerder een verbruik voor de periode van 07/03/2013 tot 12/03/2014 berekend op basis van het verbruik dat geregistreerd werd tussen 01/03/2012 en 07/03/2013, ofwel 2.552 kWh, en meegedeeld aan de commerciële leverancier, die de verbruiksfacturen dienovereenkomstig heeft opgemaakt.

LEVERANCIERSWISSEL

Ongewenste leverancierswissel

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer B. ontvangt thuis van een energieleverancier en van de distributienetbeheerder de nodige documenten voor de activering van een nieuw energiecontract hoewel hij nergens om gevraagd heeft. De personalia kloppen niet: de naam is van iemand die in 1981 is overleden, het telefoonnummer is van een school en het e-mailadres is onbekend.

RESULTAAT

De energieleverancier erkent dat het contract op frauduleuze wijze door een derde moet zijn afgesloten en annuleert het contract. De leverancier geeft ook aan dat hij naar oplossingen zoekt om dit soort situaties in de toekomst te vermijden.

PRIJZEN/TARIEVEN

Aanrekening tweevoudige meter aan enkelvoudige tarieven

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer en mevrouw W. beschikken over een dag-, en nachtteller en over een exclusief nachtteller. Bij nazicht van de facturatie blijkt echter dat het verbruik van de tweevoudige teller wordt aangerekend aan het enkelvoudige tarief. De klager kreeg van de netbeheerder te horen dat dit maar kon rechtgezet worden tot 2 jaar in het verleden. De klager wenst echter dat er 5 jaar in het verleden wordt rechtgezet.

RESULTAAT

Bij nazicht van de klacht ontdekte de leverancier dat ze van de netbeheerder wel degelijk de correcte informatie ontvingen van de tweevoudige meter.

De aanrekening door de leverancier gebeurde foutief aan het enkelvoudig tarief. De leverancier had reeds het verbruik van 2011-2013 rechtgezet, wat reeds meer is dan de rechtzettingstermijn voor fouten van een leverancier voorzien in het Consumentenakkoord, dewelke 12 maanden bedraagt.

De leverancier was echter bereid om tegemoet te komen aan vraag van de klager om recht te zetten tot 5 jaar in het verleden door ook de periode 2008-2011 recht te zetten.



Laattijdige rechtzetting bij verlies van het recht op sociaal tarief

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer F. werd voor zijn energievoorziening reeds enkele jaren beleverd door zijn distributienetbeheerder. Geruime tijd verliep die energielevering via een budgetmeter. Toen hij op een bepaald moment vaststelde dat zijn achterstallige schulden bij de distributienetbeheer aan-gezuiverd waren, kreeg de heer F. toestemming om over te stappen naar een commerciële leverancier. Echter, tot zijn verbazing ontving hij na deze overstap nog een aanzienlijke factuur ten belope van 1.064,80 euro.

De distributienetbeheerder gaf als verklaring hiervoor dat de budgetmeter gedurende lange tijd het verbruik verkeerdelijk aan het sociaal tarief had aangerekend. De heer F. had voordien gedurende korte periode aanspraak kunnen maken op de toepassing van dit voorde-lige tarief, maar had op een bepaald ogenblik dit recht verloren. De budgetmeter bleef zijn verbruik echter nog gedurende één jaar en vier maanden aan het sociaal tarief aanrekenen. Aangezien bij verbruik via de budgetmeter geen facturen worden opgemaakt, had de heer F. die tarifiering zelf niet gemerkt.

RESULTAAT

Sedert juli 2009 wordt de sociale maximumprijs voor elektriciteit en aardgas automatisch toegepast. De wet die deze automatische toepassing organiseert (de pro-grammawet 27 april 2007) schrijft onder meer voor dat de leverancier iedere beslissing over de automatische toepassing van het sociaal tarief aan de gerechtigde klant moet melden (art. 11).

Verder moet de energieleverancier de klant schriftelijk op de hoogte brengen wanneer de procedure van de automatische toepassing tot gevolg heeft dat deze laat-ste zijn recht op het sociaal tarief verliest. De klant krijgt daarop de mogelijkheid om binnen dertig dagen na ontvangst van die mededeling het bewijs te leveren dat

hij nog steeds gerechtigd is. Gedurende deze termijn blijft de klant recht hebben op de automatische toepas-sing van het sociaal tarief.

De Ombudsdienst stelde aan de distributienetbeheerder de vraag in welke mate hij deze wettelijke voorschriften in dit geval had nageleefd. De distributienetbeheerder beperkte zich in zijn antwoord tot de mededeling dat de facturen werden afgeboekt en er geen openstaande schulden meer waren.

Sociaal tarief – toepassing met terugwerkende kracht

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw K. ontving sinds 24 maart 2011 een leefloon van het OCMW. Dit is één van de tegemoetkomingen die toegang geven tot het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas.

Hoewel sedert 1 juli 2009 het sociaal tarief in principe automatisch wordt toegekend, stelde het OCMW in 2013 vast dat in de energiefacturen van de cliënte nog steeds een commercieel tarief werd toegepast. In dat geval is er nog wel de mogelijkheid om de toepassing van dit tarief te vragen op grond van een attest dat wordt verstrekt door de instelling die de sociale tege-moetkoming toekent.

Het OCMW vroeg op 23 april 2013 aan de energieleverancier de toepassing van het sociaal tarief. Nadat daartoe de ver-eiste attesten (volgens een voorgeschreven model) werden overgemaakt, was dit geen probleem. Wat echter met het verbruik uit het verleden waarvoor de leverancier reeds fac-turen had opgemaakt? De leverancier kondigde aan dat daarvoor slechts twee jaar kon worden teruggegaan, meer bepaald tot 2012 en 2013.

Het OCMW diende daarop namens de cliënte klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

In antwoord op de klacht kwam de energieleverancier terug op de eerder verstrekte informatie. De eigen algemene voorwaarden van de leveringscontracten lieten de klant immers toe klachten over de factuur in te dienen tot 12 maanden na het verstrijken van de betalingstermijn. Sedert mevrouw K. het sociaal tarief genoot, had zij van haar leverancier reeds 2 afrekeningsfacturen ontvangen die aan sociaal tarief waren berekend. Van de oudste daarvan, deze van 24 maart 2012, verstreek de betalingstermijn op 11 april 2012. Aangezien het OCMW het probleem aankaarte op 9 april 2013, werd geoordeeld dat de factuur tijdig was betwist zodat een rechtzetting nog mogelijk was. In deze factuur werd het verbruik van 25 maart 2011 tot 24 februari 2012 aangerekend, zodat de leverancier kon overgaan tot herberekening van het verbruik aan sociaal tarief vanaf 25 maart 2011.

Toepassing BTW-tarief

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Er is een BTW-tarief van 21% toegepast terwijl het gebouw voor strikt privégebruik bestemd is. De heer O. wil dus dat het correcte tarief van 6% wordt toegepast.

RESULTAAT

De levering van elektriciteit aan huishoudelijke afnemers is vanaf 1 april 2014 onderworpen aan het BTW-tarief van 6% maar voor het elektriciteitsverbruik van professionele klanten blijft het BTW-tarief 21%. Aanvankelijk hield de energieleverancier vol dat het energiecontract van de heer O. een professioneel contract was. De Ombudsdienst heeft erop gewezen dat uit de klacht duidelijk blijkt dat de heer O. nooit een professioneel contract gevraagd heeft aangezien het gebouw in kwestie voor strikt privégebruik bestemd is. De leverancier heeft er uiteindelijk mee ingestemd om de facturen van de heer O. te herzien en heeft het correcte BTW-tarief van 6% toegepast.

GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN

Vermogensbegrenzer in Brussel

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer R. wisselt van appartement met mevrouw D. en wordt geconfronteerd met de vermogensbegrenzer die voor haar bestemd is.

De heer R. woonde tot 11 oktober 2013 te Etterbeek. Begin september 2013 meldt de heer R. aan de energieleverancier dat hij op 12 oktober 2013 zal verhuizen naar Brussel. Het appartement waar de heer R. intrekt, werd voordien bewoond door mevrouw D. Deze is eveneens klant bij dezelfde energieleverancier en neemt haar intrek in het oude appartement van de heer R. te Etterbeek.

Op 7 november 2013 laat de energieleverancier, die nog steeds een geschil met mevrouw D. heeft, een vermogensbegrenzer plaatsen op het nieuwe adres van de heer R., hoewel mevrouw D. nu in Etterbeek woonachtig is. De heer R. beseft dat er een begrenzer aanwezig is wanneer hij op 13 november 2013 een brief van de energieleverancier krijgt waarin wordt aangekondigd dat er een afbetalingsplan op zijn naam in werking is gesteld om de onbetaalde facturen van mevrouw D. te voldoen. De heer R. heeft echter geen betalingsproblemen met zijn facturen. De heer R. heeft kosten moeten maken voor de komst van een elektricien. De situatie werd rechtgetrokken op 21 november 2013, dus 8 dagen later. De chronologie van de feiten pleit volgens de Ombudsdienst in het voordeel van de klager en de Ombudsdienst nodigt de leverancier uit om zijn verantwoordelijkheid te nemen.



RESULTAAT

De leverancier weigert aanvankelijk enige fout te erkennen, wijst op het bestaan van een juridisch vacuüm en stelt een commerciële tegemoetkoming van 30 euro voor.

De Ombudsdienst benadrukt dat niet alle procedures gerespecteerd werden, meer bepaald de verplichting om het OCMW te contacteren. De Ombudsdienst raadpleegt ook de gewestelijke regulator Brugel, die de analyse van de Ombudsdienst bevestigt, namelijk dat de leverancier verantwoordelijk is voor het ongemak van de heer R.

De energieleverancier gaat er uiteindelijk mee akkoord om bij wijze van commerciële tegemoetkoming 120 euro voor zijn rekening te nemen omwille van het geleden ongemak.

Sindsdien heeft de energieleverancier de communicatie met de OCMW's verbeterd en besloten om de kwestie van het juridisch vacuüm aan te kaarten bij Brugel.

BETALINGSPROBLEMEN

Wordt de vijfjarige verjaringstermijn gestuit wanneer de energiefacturen worden opgenomen in een collectieve schuldenregeling?

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw D. ontving facturen van een energieleverancier, maar ging daarmee helemaal niet akkoord. Zij betwistte namelijk dat zij gebonden zou zijn door het leveringscontract waarop de facturen waren gebaseerd.

Intussen had zij een collectieve schuldenregeling aangevraagd. Dat is een gerechtelijke procedure waardoor mensen die niet in staat zijn om het geheel van hun schulden te betalen, kunnen verzoeken dat daarvoor een oplossing wordt uitgewerkt. In het verzoekschrift waarmee die procedure werd ingeleid werden ook de bewuste energiefacturen vermeld.

De uitvoering van de collectieve schuldenregeling leidde ertoe dat de schuldsituatie van mevrouw D. opgelost geraakte en dat de procedure zou kunnen afgerond worden, indien tenminste geen rekening werd gehouden met de betwiste energiefacturen. De leverancier eiste dat die zouden worden aangezuiverd (het ging om een bedrag van 8.869,91 euro).

RESULTAAT

De Ombudsdienst stelde vast dat de energieschulden inmiddels verjaard waren. Op grond van rechtspraak van het Grondwettelijk Hof en het Hof van Cassatie geldt immers de regel dat periodieke schulden met betrekking tot de levering van elektriciteit en gas verjaren na vijf jaar.

De energieleverancier voerde echter aan dat de verjaring gestuit was. Stuiting betekent dat het reeds verstreken deel van de verjaringstermijn verloren gaat. Een veel voorkomend geval van stuiting doet zich voor wanneer de schuldeiser de schuldenaar dagvaardt. De verjaring wordt echter ook gestuit wanneer de schuldenaar tegenover een schuldeiser de schuld erkent.

Nu wordt er aangenomen dat wanneer een verzoekschrift om een collectieve schuldenregeling (dat steeds uitgaat van de schuldenaar zelf of diens advocaat) melding maakt van een bepaalde schuld, er sprake is van een erkenning van die schuld. De Ombudsdienst wees er echter op dat er slechts sprake van erkenning van schuld kan zijn wanneer de opname in de collectieve schuldenregeling zonder enig voorbehoud is gebeurd. In dit geval was het tegendeel waar. Zo meldde onder meer het ontwerp van minnelijke aanzuiveringsregeling zeer uitdrukkelijk dat de verzoekster (mevrouw D.) de schuldvordering betwistte.

Daarop staakte de leverancier zijn verzet.



billijkheid

4 • Voorbeelden van minnelijke schikkingen



5.

Samenvattingen van aanbevelingen

74



De Ombudsdienst probeert bij klachten zo vaak mogelijk te komen tot minnelijke schikkingen of oplossingen. In sommige gevallen is dit echter niet mogelijk en dan worden 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 2014 formuleerde de Ombudsdienst in totaal 52 aanbevelingen die betrekking hadden op de volgende onderwerpen:

- Contractuele voorwaarden (16 aanbevelingen waarvan 11 gericht aan ESSENT, 2 aan ENI, 2 aan ELECTRABEL en 1 aan LUMINUS)
- Tarief voor verbruik zonder contract in Brussel (12 aanbevelingen gericht aan distributienetbeheerder SIBELGA)
- Verhuizen (8 aanbevelingen waarvan 7 gericht aan ENI en 1 aan LUMINUS)
- Sociaal tarief (7 aanbevelingen waarvan 4 gericht aan ELECTRABEL, 2 aan ESSENT en 1 aan distributienetbeheerder ORES)
- Laattijdige facturatie van metergegevens (5 aanbevelingen waarvan 2 gericht aan ELECTRABEL, 1 aan LUMINUS, 1 aan LAMPIRIS en 1 aan distributienetbeheerder ORES).
- Onterechte leverancierswissel (2 aanbevelingen aan LAMPIRIS).
- Rechtzetting metergegevens (2 aanbevelingen gericht aan distributienetbeheerder ORES).



→ GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

RECHTZETTINGEN

Aanbeveling rechtzetting van meterstanden

OMSCHRIJVING

Mijnheer V. betwist de factuur van 20.100,21 euro die de energieleverancier ELECTRABEL gestuurd heeft voor de periode van 28 april 2009 tot 15 mei 2013. Mijnheer V. wijst erop dat hij elk jaar een meterstand heeft doorgegeven en sinds 2008 geen enkele factuur meer heeft ontvangen.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER EN VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

Volgens energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS had de klant sinds de plaatsing van de meter in 2008 elk jaar zelf de opname van de meters gedaan maar de meterstanden waren niet correct omdat het een meter met 7 wieltjes en 0 decimalen betrof. Het laatste cijfer was dus de eenheid en geen decimaal. Dat is dus ook de reden waarom de klant op 24/01/2014 een regularisatiefactuur ontving voor een bedrag van 20.100,21 euro. Op deze factuur staat het verbruik voor de periode van 28/04/2009 tot 15/05/2013. De Ombudsdienst heeft vervolgens ook de distributienetbeheerder ORES ondervraagd over de rechtzetting van de meterstanden.



ORES meldde dat de door de klant doorgegeven meterstand van 02/05/2013 pas gevalideerd werd op 16/05/2013, na de opname door een agent op 15/05/2013. Op het moment van de rechtzetting in het verleden, dus op datum van 16/05/2013, was de laatste gevalideerde meterstand die van 29/05/2012, waarmee dus rekening wordt gehouden voor het berekenen van de rechtzettingstermijn van 2 jaar volgens het Technisch Reglement van de Waalse overheid.

Op het moment van de rechtzetting was de laatste gevalideerde meterstand wel degelijk die van 29/05/2012. Immers, de meterstand van 02/05/2013 was op het moment van de rechtzetting nog niet gevalideerd in de systemen van ORES.

ORES bevestigt dus dat de rechtzettingen correct zijn doorgevoerd volgens de hierna vermelde historiek.

Historiek van de meterstanden

Datum meterstand	Meterstand dag (kWh)	Meterstand nacht (kWh)	Wijze van opname
15/05/2013	86071	128407	agent
02/05/2013	85773	127807	klant
29/05/2012	69297	103388	verbetering
09/05/2011	51262	76490	verbetering
01/07/2010	35016	53330	verbetering
28/04/2009	1622	2478	klant

Historiek van de verbruiken

Begin-datum	Einddatum	Verbruik dag (kWh)	Verbruik nacht (kWh)
02/05/2013	15/05/2013	298	600
29/05/2012	02/05/2013	16476	24419
09/05/2011	29/05/2012	18035	26898
01/07/2010	09/05/2011	16246	23160
24/04/2009	01/07/2010	1879	2855

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft volgende elementen in overweging genomen:

- 1) Het feit dat door de energieleverancier voor de periode van 28/04/2009 tot 15/05/2013 een factuur werd uitgegeven voor een bedrag van 20.100,21 euro;
- 2) Het feit dat deze factuur het resultaat is van de rechtzetting van de meterstanden tot 1 juli 2010;
- 3) Het feit dat artikel 219 van het Technisch Reglement bepaalt:

'Een eventuele rechtzetting van de meetgegevens en van de facturatie die daarvan het gevolg is zal, tenzij er sprake is van kwade trouw, slaan op een maximale periode van twee jaar begrepen tussen de laatste opname (in voorkomend geval de laatste raming door de distributienetbeheerder) van de meters en de opname van twee jaar eerder. Indien deze periode minder is dan tweeëntwintig maanden of meer is dan zesentwintig maanden, wordt een raming van vierentwintig maanden gedaan.'

- 4) Het advies uitgebracht door de CWaPE:

'Het startpunt van de periode van 2 jaar bedoeld in artikel 219 van het TRDE wordt berekend op de manier die beschreven wordt in de nota betreffende de interpretatie van dit artikel en die gepubliceerd is door de CWaPE:

'[...] de termijn van twee jaar begint te lopen vanaf de laatste gevalideerde (opgenomen of geraamde) meterstand die bestaat op het moment van de betwisting (in geval van een klacht van de gebruiker van het net) of van de bereidheid van de leverancier/netbeheerder om een rechtzetting door te voeren. In dit laatste geval wordt de bereidheid van de DNB om de meterstanden te corrigeren gelijkgesteld met de datum waarop hij de meetgegevens in zijn database corrigeert. De meterstand die in zulk geval in aanmerking wordt genomen mag echter niet voorafgaan aan de meterstand die de fout in de verbruiksgegevens aan het licht heeft gebracht.'

In onderhavig geval heeft de rechtzetting plaatsgevonden op 16/05/2013. De meterstand van 02/05/2013 die door de klant was doorgegeven was foutief en heeft een aflezing door de agent op 15/05/2013 noodzakelijk gemaakt. Deze heeft de meterstand die door de distributienetgebruiker was doorgegeven bevestigd. De meterstand van 02/05/2013 is dus de meterstand die de fout in de verbruiksgegevens aan het licht heeft gebracht. In functie van het voorgaande mag de meterstand die in aanmerking genomen moet worden deze van 02/05/2013 niet voorafgaan;

De Ombudsdienst heeft aldus de toepassing aanbevelen van artikel 219 van het Technisch Reglement, m.a.w. een rechtzetting van de meterstand tot 9 mei 2011 op basis van de meterstand van 2 mei 2013. Het herberekenende verbruik tussen 1 juli 2010 en 9 mei 2011 zal niet meer in rekening gebracht en gefactureerd kunnen worden door de diensten van leverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS.

ANTWOORD VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

ORES heeft een gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling om de verbruikshistoriek van de klant te corrigeren.

Begin-datum	Einddatum	Verbruik dag (kWh)	Verbruik nacht (kWh)
02/05/2013	15/05/2013	298	600
29/05/2012	02/05/2013	16476	24419
09/05/2011	29/05/2012	18035	26898
01/07/2010	09/05/2011	1651 (in plaats van 16246)	2562 (in plaats van 23160)
28/04/2009	01/07/2010	1879	2855

Vervolgens heeft ELECTRABEL de factuur voor een bedrag van 20.100,21 euro geannuleerd en vervangen door de factuur met een verminderd verbruik voor de periode van 01/07/2010 tot 09/05/2011 met 14.595 kWh voor dagtarief en 20.598 kWh voor nachttarief.

De procedure voor de plaatsing van een budgetmeter werd stopgezet.

Wat het betalingsplan betreft, werd voorgesteld om de schuld te spreiden over 48 maandelijkse termijnen.

LEVERANCIERSWISSEL

Aanbeveling onterechte leverancierswissel

OMSCHRIJVING

Bij zijn verhuis naar een nieuwe woning gaat de heer F. een contract aan bij energieleverancier LAMPIRIS.

Een week na de inwerkingtreding van het contract ontvangt dhr. F. een brief van LAMPIRIS met de melding dat zijn contract beëindigd werd doordat hij naar een andere leverancier is overgestapt. Dhr. F. betwist dit, daar hij enkel een contract heeft ondertekend bij LAMPIRIS, en neemt vervolgens contact op met LAMPIRIS, de netbeheerder en de zogezegde nieuwe leverancier. Er is hier sprake van een mystery switch, een leverancierswissel die onterecht werd uitgevoerd.

Bijna 6 maanden later is het probleem opgelost en is dhr. F. opnieuw klant bij LAMPIRIS. Het verbruik voor deze periode wordt door de leverancier die de levering onterecht had overgenomen gecrediteerd en ten laste genomen gezien dhr. F. nooit een contract bij deze had ondertekend.

Het verbruik voor deze periode wordt nu aangerekend door LAMPIRIS.

De Ombudsdienst betwist het feit dat LAMPIRIS dit verbruik aanrekent omdat LAMPIRIS niet instond voor de levering tijdens deze periode van 6 maanden en dat dit verbruik reeds ten laste werd genomen door de leverancier die de levering onterecht had overgenomen.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

LAMPIRIS is van mening dat bij een mystery switch het belang van de consument bestaat uit het feit dat zijn keuze voor een contract met een leverancier gerespecteerd wordt en verder uitgevoerd wordt.

Indien een klant bij een mystery switch geen verbruik dient te betalen zal dit volgens LAMPIRIS misbruik in de hand werken.

LAMPIRIS is tevens van mening dat het standpunt van de Ombudsdienst gebaseerd is op een exhaustieve interpretatie van de weinige regels en houvast die er rond



de materie van een mystery switch bestaan en vindt volgens LAMPIRIS geen rechtstreekse steun in de wet of in het Technisch Reglement.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst baseert zijn aanbeveling op de technische reglementen van het Vlaamse gewest van 2012, dat met betrekking tot de kapende leverancier het volgende bepaalt (artikel IV.2.2.11, §13 TRDE en artikel IV.2.3.10, §13 TRDG):

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

Dit betekent dat:

- de kapende leverancier het verbruik dat geregistreerd werd tijdens de gekaapte periode niet mag aanrekenen en dat hij dit verbruik zelf ten laste neemt;
- de gekaapte leverancier (in casu LAMPIRIS) het verbruik dat geregistreerd werd tijdens de gekaapte periode evenmin mag aanrekenen aan de klant;

Dit standpunt van de Ombudsdienst wordt eveneens gevolgd wordt door de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG):

‘Zowel in de technische reglementen als in de MIG (Market Implementation Guide) is beschreven dat de energiehoeveelheden, in de periode van levering door de kapende leverancier, toegewezen wordt aan deze kapende leverancier. De VREG is op basis hiervan van oordeel dat de gekaapte leverancier de netgebruiker zijn verbruik in die periode niet mag factureren (de gekaapte leverancier heeft namelijk geen kost gehad met betrekking tot dat verbruik in die periode en anders zou dit pure winst zijn);’

De Ombudsdienst beval daarom aan om het verbruik dat aangerekend werd voor de mystery switch-periode te crediteren.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

LAMPIRIS vindt het vanzelfsprekend dat voor het energieverbruik dat de klager heeft gehad, hij daar ook voor gefactureerd wordt. LAMPIRIS haalt aan dat er geen wettekst of contractuele bepaling is die de klant ontheft van zijn verplichting om zijn verbruik te betalen. LAMPIRIS heeft de geformuleerde aanbeveling dan ook niet gevolgd.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Gezien het Technisch Reglement tot de bevoegdheid behoort van de VREG, heeft de Ombudsdienst het dossier voor verder gevolg dan ook naar deze instantie doorgestuurd en gevraagd om de procedure tot het opleggen van een administratieve geldboete overeenkomstig artikel 13.3.1 van het Energiedecreet toe te passen.

Naar aanleiding van verdere besprekingen heeft LAMPIRIS aan de Ombudsdienst echter medegedeeld om, bij wijze van goede wil, de geformuleerde aanbeveling alsnog te volgen.



VERHUIS

Aanbeveling aanrekenen verbruik op naam van bewoner/eigenaar zonder geldig leveringscontract

OMSCHRIJVING

Dhr. P. ontvangt plotseling van ENI facturen op naam van bewoner/eigenaar voor een pand waarvan hij eigenaar is, maar dat verhuurd wordt.

Dhr. P. betwist deze facturen daar hij van mening is dat hij niet verantwoordelijk kan worden gesteld voor energie die hij niet heeft verbruikt. Bovendien heeft hij nooit een contract met ENI ondertekend.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ENI was niet bereid was om de facturatie op naam van bewoner/eigenaar te crediteren.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) ENI heeft de facturatie opgestart op naam van bewoner/eigenaar naar aanleiding van de verhuismelding van de vorige bewoner.
- 2) De heer P. werd nooit in kennis gebracht van de tarieven die ENI aanrekent.
- 3) Het Energiebesluit dd. 19 november 2010 bepaalt in artikel 5.5.1 het volgende:

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

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

De Ombudsdienst is bijgevolg van mening dat ENI voorbijgaat aan het feit dat de energiemarkt in Vlaanderen op 01/07/2003 werd vrijgemaakt, waardoor ondernemingen en particulieren vrij zijn in de keuze van hun energieleverancier en de heer P. bijgevolg het recht heeft om vrij een leverancier te kiezen waaraan hij de betaling van het verbruik vanaf de verhuisdatum verschuldigd is.

ENI gaat evenzeer voorbij aan het feit dat het niet verplicht was om de levering na de verhuisdatum van de vorige bewoner verder te zetten. Het is immers de taak van de netbeheerder om een leveringspunt, waar geen geldig contract is bij een energieleverancier, te regulariseren.

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

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENI heeft zijn argumentatie aan de Ombudsdienst overgemaakt waaruit het concludeert dat:

- ENI ter goede trouw de verhuis door de vorige bewoner heeft verwerkt na ontvangst van het regularisatieformulier vanwege de distributienetbeheerder;
- ENI haar aanrekening t.a.v. deze vorige huurder heeft stopgezet vanaf 25/07/2013;
- ENI na de verhuisdatum de levering op het verbruiksadres diende voort te zetten om zodoende de continuïteit van de energielevering te verzekeren, zoals omschreven in artikel 5.5.1, §1 van het Energiebesluit dd. 19 november 2010;
- ENI, gelet op de levering van energie na datum van verhuis, de aanrekening heeft opgestart t.a.v. de bewoner/eigenaar van het verbruiksadres, zijnde Dhr. P.;



- De toegangspunten geregulariseerd werden op 23/08/2013 d.m.v. een klant- en leverancierswissel;
- ENI zodoende op het verbruiksadres energie heeft geleverd van 25/07/2013 tot 23/08/2013 zonder contractuele basis;
- Het ontbreken van een contractuele basis, de aanrekening van de geleverde energie aan de effectieve verbruiker niet in de weg staat gelet op enerzijds het Energiebesluit dd. 19 november 2010 en anderzijds het rechtsprincipe verrijking zonder oorzaak.

ENI volgt de aanbeveling van de Ombudsdienst niet.

ENI deelt nog wel mee dat aangezien uit de context van het dossier blijkt dat Dhr. P. ter goeder trouw mede slachtoffer is van het niet-handelen door zijn vorige huurder, het om louter commerciële redenen bereid is het openstaand saldo integraal kwijt te schelden.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Gezien ENI het openstaand saldo heeft gecrediteerd, werd het dossier afgesloten.

PRIJZEN/TARIEVEN

Aanbeveling stilzwijgende verlenging van een contract met toepassing van hogere tarieven

OMSCHRIJVING

De heer N. ging in 2007 een contract met vaste tarieven voor een duur van 3 jaar aan bij energieleverancier ENI.

Na deze periode van 3 jaar verlengde ENI het contract maar paste van dan af andere tarieven toe. Er is dus sprake van een hernieuwing van het contract onder andere voorwaarden.

De heer N. ging niet akkoord met deze aangepaste tarieven, aangezien hij nooit zijn akkoord heeft gegeven voor deze prijsaanpassing.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ENI is van mening dat dit een hernieuwing van het bestaande contract betreft, waarbij de prijs voor de energiekost wijzigde en geen parameters in de tariefformule werden aangepast.

ENI haalt ook aan dat de einddatum van de overeenkomst, de verwijzing van de automatische verlenging in de algemene voorwaarden en de mogelijkheid tot opzegging op elke voorschotfactuur en jaarafrekening vermeld staan. ENI is bijgevolg niet bereid om de facturatie aan te passen naar de oorspronkelijk contractueel overeengekomen tarieven.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) ENI heeft op het einde van de eerste periode van drie jaar van het contract een brief verstuurd naar de klager. Deze brief moet zowel naar presentatie als naar inhoud als een tevredenheidsenquête worden beschouwd. Dit blijkt uit de volledige inhoud van de door de 'Verantwoordelijke Klantenrelaties' ondertekende brief, die uitsluitend handelt over de mate van tevredenheid van de klant en de



uitnodiging om daaraan zijn of haar mening te geven. De toevoeging op de brief 'Ook als u niet reageert, blijft u genieten van uw huidige product Nuon Comfort 3 jaar', liet bij de klant uitschijnen dat de brief geen betrekking heeft op de wijziging van de prijs of van andere contractvoorwaarden. De antwoordcoupon die de klant kon terugsturen heeft enkel betrekking op de uitdrukking van de mate van tevredenheid.

Enkel in de voetnoot van deze brief werd verwezen naar de prijzen die van toepassing waren voor de volgende leveringstermijn van 36 maanden, zonder erbij te vermelden dat het gaat om nieuwe tarieven (de benaming van het contract blijft overigens hetzelfde) en zonder de klant de mogelijkheid te geven om zich tegen de toepassing daarvan te verzetten (de antwoordcoupon handelt daar niet over).

Deze brief kan dan ook niet worden beschouwd als een uitnodiging tot de klant om zijn akkoord te geven voor een verderzetting van het leveringscontract onder gewijzigde tarieven.

Indien ENI toch zou beweren dat deze brief een uitnodiging tot toestemming met de nieuwe tariefkaart betreft, dit door de voorstelling als een tevredenheidsenquête en door de weglating van de uitdrukkelijke vermelding dat het om de toepassing van nieuwe tarieven gaat en het akkoord van de klant hiermee wordt verlangd, moet worden beschouwd als een misleidende omissie als bedoeld in artikel 90 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming dat in §2 het volgende bepaalt:

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.

- 2) Er werd door ENI aan de klant geen mogelijkheid geboden om het contract op te zeggen. ENI is van mening dat de mogelijkheid tot opzegging reeds werd gemeld in de algemene voorwaarden van het contract die de klant in september 2007 heeft mogen ontvangen en daarom deze mogelijkheid bijgevolg niet opnieuw heeft gemeld aan de klant bij de hernieuwing van het contract;

Deze mogelijkheid tot opzegging moest wel degelijk opnieuw vermeld worden bij het op de hoogte brengen van de stilzwijgende verlenging van het contract. Het Consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' bepaalde in artikel V.5 immers dat:

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.

- 3) Artikel 74, §3 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming bepaalt eveneens dat prijswijzigingen in het nadeel van de consument op grond van elementen die de leverancier controleert verboden zijn in contracten van bepaalde duur:

In de overeenkomsten gesloten tussen een onderneming en een consument zijn in elk geval onrechtmatig, de bedingen en voorwaarden of de combinaties van bedingen en voorwaarden die ertoe strekken: 3° in overeenkomsten van bepaalde duur te bepalen



dat de prijs van de producten wordt vastgelegd op het ogenblik van levering, dan wel de onderneming toe te laten 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, zelfs indien op dat ogenblik de consument de mogelijkheid wordt geboden om de overeenkomst te beëindigen.

Ook het Consumentenakkoord 'De Consument in de elektriciteits- en gasmarkt' bepaalt het volgende hieromtrent in artikel 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.

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

Hierbij is dan ook de Gedragscode voor 'verkoop buiten de onderneming' en 'verkoop op afstand' van toepassing dat het volgende bepaalt:

Artikel I.7

Leveranciers en verkoopsagenten moeten op elk moment vermijden dat de consument enige doorgegeven informatie verkeerd begrijpt of valse veronderstellingen maakt, vooral in verband met mogelijke besparingen.

Artikel I.8 (5^{de} gedachtestreep)

Leveranciers en verkoopsagenten waken erover dat de consument heeft begrepen:

- Dat hij over een recht op annulering beschikt gedurende ten minste 7 werkdagen ingeval van een verkoop op afstand of 14 werkdagen ingeval van een verkoop aan de consument gesloten buiten de onderneming van de

verkoper en weet welke stappen hij moet ondernemen om zijn contract te annuleren.

Een wijziging van prijs en voorwaarden bij de verlenging van een contract is dan ook slechts mogelijk mits de uitdrukkelijke toestemming van de klant en de bevestiging van het nieuwe contract.

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

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENI verwees opnieuw naar zijn algemene voorwaarden die bepalen dat de klant de nieuwe voorgestelde prijzen aanvaardt tenzij hij een maand voor de afloop van de dan lopende periode ENI schriftelijk meedeelt dat geen verlenging gewenst wordt.

ENI blijft van mening dat alle essentiële informatie qua nieuwe prijzen aan de klant werd medegedeeld en betwist het feit dat ENI in strijd met de wetgeving gehandeld zou hebben.

ENI is eveneens van mening dat de prijzen nooit tijdens de initiële looptijd van het contract gewijzigd werden.

Niettemin is ENI bereid de aanbeveling van de Ombudsdienst te volgen omdat het zich 'terdege bewust is dat de discussie draait rond feiten daterende van eind 2010 en dat intussen de communicatie van ENI op allerlei vlakken geoptimaliseerd is geworden.'

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Gezien ENI de door de Ombudsdienst geformuleerde aanbeveling heeft gevolgd, werd het dossier afgesloten.



→ NIET- GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

VERHUIS

Aanbeveling aanrekening verbruik op naam van bewoner /eigenaar

OMSCHRIJVING

De klant verhuurde een pand. De huurster gaf officieel haar opzeg van de huurovereenkomst op 01/09/2010 waardoor de officiële opzegtermijn van 3 maanden eindigde op 30/11/2010.

De huurster heeft haar contract met ENI echter eenzijdig beëindigd vanaf 01/10/2010. De eigenaar heeft haar eindmeterstanden nooit voor akkoord ondertekend.

ENI heeft het contract overgezet op een contract gericht aan de bewoner/eigenaar van het pand vanaf 01/10/2010. Dit contract werd pas stopgezet door ENI op 01/01/2011 nadat EANDIS ter plaatse een regularisatie uitvoerde waardoor de nieuwe huurders een leveringscontract op hun naam aangingen.

In tussentijd heeft de eigenaar in december 2010 telefonisch aan ENI bevestigd dat hij eigenaar van het pand is. Hierop heeft ENI eenzijdig de naam van het contract aangepast van bewoner/eigenaar naar de naam van de eigenaar en rekent ENI het verbruik van 01/10/2010 tot 01/01/2011 aan hoewel de eigenaar de data noch de meterstanden heeft bevestigd.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ENI weigert de aanrekening op basis van een eenzijdig ondertekend document te annuleren.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) ENI heeft de facturatie op naam van bewoner/eigenaar opgestart naar aanleiding van een eenzijdige verhuismelding van de vorige bewoner. Deze huurder had zich echter al laten uitschrijven voor het verstrijken van haar opzegperiode. De eigenaar krijgt verbruik aangerekend van de periode waarvoor de huurster nog verantwoordelijk is.
- 2) De eigenaar heeft getekend voor akkoord met de meterstanden op het verhuisdocument van de vorige huurster noch met de meterstanden van het regularisatieformulier van de nieuwe huurder. De eigenaar werd ingeschreven naar aanleiding van een telefonisch gesprek enkele maanden na de vroegtijdige verhuismelding door de huurster waarin hij bevestigde eigenaar van het pand te zijn.
- 3) ENI rechtvaardigt de aanrekening op naam van bewoner/eigenaar doordat het Consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' niet impliceert dat de nieuwe huurder/eigenaar van het gebouw niet zou dienen in te staan voor het verbruik vanaf de datum van verhuis alsook voor de kosten van de distributienetbeheerder en belastingen, heffingen en toeslagen;
- 4) ENI bevestigt echter dat er geen contract werd afgesloten met de bewoner/eigenaar waaruit besloten kan worden dat ENI de facturen heeft opgesteld zonder dat ENI daartoe over enig rechtsgeldig of bewijskrachtig document beschikt. ENI heeft bovendien nooit de eigenaar in kennis gesteld van de tarieven wat ENI een vrijgeleide geeft om eender welke tarieven aan te rekenen. Bovendien stelt het Consumentenakkoord duidelijk dat zelfs het ondertekenen van een verhuisdocument voor akkoord met de meterstanden nooit kan worden gebruikt als aanvraag of aanvaarding van een contract bij een leverancier.



5) Door het aanrekenen van de kosten aan bewoner/eigenaar zonder een contract te kunnen voorleggen gaat ENI voorbij aan het feit dat de energiemarkt in Vlaanderen op 1 juli 2003 werd vrijgemaakt, waardoor ondernemingen en particulieren vrij zijn in de keuze van hun energieleverancier en de eigenaar bijgevolg het recht heeft om vrij een leverancier te kiezen waarvan het verbruik vanaf de werkelijke verhuisdatum van de vorige bewoner verschuldigd is.

ENI is bovendien niet gemachtigd om de rol van distributienetbeheerder in het kader van een MOZA-procedure over te nemen. In verband met een verhuis bepaalt het Technisch Reglement versie 15/05/2012 van het Vlaams Gewest immers dat de netbeheerder op zoek kan gaan naar de bewoner/eigenaar van een pand indien er geen commercieel leveringscontract is op een adres en verbruik dat niet aan een leverancier werd toegewezen mag aanrekenen.

De Ombudsdienst beval daarom aan om de facturen op naam van de eigenaar te crediteren.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENI zegt de verhuismelding van de huurster ter goeder trouw te hebben verwerkt. De einddatum van het huurcontract kan niet officieel worden bevestigd aangezien de opzegbrief geen termijn vermeldt en er geen kopie van het huurcontract wordt gegeven.

ENI geeft aan dat de eigenaar een andere leverancier had kunnen kiezen maar dit heeft nagelaten.

ENI zegt dat het conform de regelgeving de levering niet heeft stopgezet na de verhuismelding.

ENI volgt de aanbeveling van de Ombudsdienst dus niet en zal de facturatie niet crediteren.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst blijft bij zijn standpunt dat een commerciële leverancier geen aanrekening van verbruik mag doen zonder dat er een ondertekend contract kan worden voorgelegd.

Aanbeveling aanrekening verbruik op naam van bewoner/eigenaar

OMSCHRIJVING

Mevrouw D. huurt sinds 16 maart 2013 een appartement. Leverancier ELECTRABEL heeft haar per vergissing 2 klantnummers voor hetzelfde adres gestuurd. Zij stuurde ELECTRABEL, maar die zijn onbeantwoord gebleven. Mevrouw D. moest herinneringskosten betalen aan leverancier ENI en ontving een ingebrekestelling van een incassobureau. Mevrouw dacht nochtans dat haar leverancier ELECTRABEL was. De brieven van ENI waren niet op naam, maar bestemd voor de bewoner/eigenaar van het appartement. Ze heeft ze dus teruggestuurd naar de afzender.

ELECTRABEL bevestigt dat ze een fout heeft gemaakt door Mevrouw D. op een ander leveringspunt in het gebouw in te schrijven. De situatie is ondertussen rechtgetrokken. Overigens bevestigen INFRAX en ELECTRABEL dat ELECTRABEL wel degelijk de leverancier van Mevrouw D. is, meer bepaald sinds 14 mei 2013 (elektriciteit) en 27 april 2013 (gas). ENI heeft op 26 maart 2013 voor beide energieën een MOZA gestuurd.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ENI bevestigt dat ze op deze leveringspunten elektriciteit en gas geleverd heeft, meer bepaald van 12 maart 2013 tot 27/04/2013 voor het gas en van 12 maart 2013 tot 14 mei 2013 voor de elektriciteit.

ENI argumenteert: 'We hebben dus tijdens de bovenvermelde periode elektriciteit en gas geleverd. Het verbruik moet dus betaald worden'. Het openstaande saldo bedraagt 93,64 euro.

ENI is echter niet in staat voor deze leveringspunten een contract op naam van Mevrouw D. voor te leggen.



AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft in overweging genomen:

- 1) Het feit dat ENI, na de kennisgeving van verhuis van de vorige bewoner, facturen stuurde op naam van de bewoner/eigenaar, en meer bepaald van 12 maart 2013 tot 27 april 2013 voor gas, en van 12 maart 2013 tot 14 mei 2013 voor elektriciteit;
- 2) Het feit dat ENI niet over een contract beschikt dat op naam staat van Mevrouw D. of een bewoner/eigenaar, noch over enig ander juridisch document of bewijs van toestemming van Mevrouw D.;
- 3) Het feit dat Mevrouw D. nooit geïnformeerd is geworden over de tarieven en contractvoorwaarden van ENI;
- 4) Het feit dat ENI beweert dat er tijdens deze periode energie is verbruikt die aan ENI betaald moet worden;
- 5) Het feit dat ENI ontkent dat het de energielevering niet moest verderzetten na de datum van de verhuizing van de vorige bewoner overeenkomstig het besluit van de Vlaamse Regering van 19 november 2010 houdende algemene bepalingen over het energiebeleid.:

Afdeling 1. Afname van elektriciteit of aardgas zonder leveringscontract na een verhuizing

Artikel 5.5.1.

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

Vanaf de verhuisdatum van de oude bewoner vallen alle kosten die vanaf die datum veroorzaakt worden door de levering van elektriciteit of aardgas, ten laste van de

nieuwe bewoner of van de eigenaar in afwachting van een nieuwe bewoner.

§ 2. De netbeheerder brengt op zijn beurt de nieuwe bewoner, of de eigenaar in afwachting van een nieuwe bewoner, schriftelijk op de hoogte van zijn plicht om zo snel mogelijk en uiterlijk binnen tien kalenderdagen na de ontvangst van de brief een van de volgende acties te ondernemen:

- 1° zijn huidige leverancier te verwittigen van zijn verhuizing;*
- 2° een leveringscontract te sluiten met een nieuwe leverancier;*
- 3° de elektriciteits- of aardgastoevoer te laten afsluiten door middel van verzegeling.*

De netbeheerder meldt ook de gevolgen, vermeld in artikel 5.5.2, als de nieuwe bewoner, of de eigenaar in afwachting van een nieuwe bewoner, niet reageert op de brief. De brief wordt geacht ontvangen te zijn op de derde werkdag na de dag van de verzending ervan.

- 6) Het feit dat ENI ontkent dat de energiemarkt in Vlaanderen op 1 juli 2003 geliberaliseerd werd, wat bedrijven en residentiële klanten toelaat hun energieleverancier te kiezen; waardoor Mevrouw D. dus het recht heeft de leverancier te kiezen aan wie ze de betaling uitvoert voor het verbruik vanaf de datum van de verhuizing van de vorige bewoner;

- 7) Het feit dat ENI ontkent dat ze niet verplicht was zelf de levering voort te zetten na de datum van de verhuizing van de vorige bewoner;

De Ombudsdienst heeft dus de annulering aanbevolen van alle facturatie voor de periode van 12 maart 2013 tot 27 april 2013 voor gas en van 12 maart 2013 tot 14 mei 2013 voor elektriciteit alsook de terugbetaling van alle bedragen die betaald werden.



ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENI heeft kennis genomen van de aanbeveling maar blijft bij zijn standpunt.

ENI beweert dat een wettelijke verplichting voor de energieleverancier om de levering voor te zetten na een verhuizing de oorzaak is van de levering tijdens de betrokken periode (van 12/03/2013 tot 27/04/2013 voor gas en van 12/03/2013 tot 14/05/2013 voor elektriciteit), en dat deze levering te betalen is door de verbruiker van deze energie. ENI stelt voorts dat de verbruiker zich tijdens deze periode verrijkt heeft met gas en elektriciteit en dat ENI Gas & power nv verarmd werd omdat ze gas en elektriciteit heeft moeten aankopen, de netbeheerders heeft moeten betalen enz.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Energieleverancier ENI heeft de aanbeveling niet gevolgd. Het antwoord van ENI biedt echter geen nieuwe elementen die het standpunt van de Ombudsdienst zouden kunnen doen wijzigen.

Aanbeveling verhuis bij de vrijmaking van de markt op 1 januari 2007

OMSCHRIJVING

Mevrouw B. betwist de factuur van energieleverancier LUMINUS (periode van 01/01/2007 tot 16/06/2009) aangezien de leveringsovereenkomst op 18/05/2006 beëindigd werd en het gebouw op 26/02/2007 verkocht werd.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Energieleverancier LUMINUS heeft de Ombudsdienst laten weten dat zijn facturatie vanaf 01/01/2007 wel degelijk gegrond is gezien de liberalisatie van de markt op die datum en het feit dat tot 31/12/2006 distributienetbeheerder ALE leverancier was.

LUMINUS is niet bereid te factureren aan de eigenaar omdat er geen enkel geschreven stuk of document van hem bestaat dat kan aantonen dat hij het verbruik vanaf 01/01/2007 aanvaardt.

Wat Mevrouw B. betreft, stelt LUMINUS dat het haar in 2006 per brief van op de hoogte heeft gebracht dat het automatisch haar leverancier ging worden.

In december 2006 heeft LUMINUS via de gewone post naar al haar 'potentiële' klanten zijn algemene voorwaarden gestuurd.

LUMINUS stelt dat het van Mevrouw B. geen enkel schrijven aangaande deze algemene voorwaarden heeft ontvangen.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft in overweging genomen:

- 1) Het feit dat Mevrouw B. afstand heeft gedaan van de energieovereenkomst en de sleutels heeft overhandigd aan de eigenaar op 18 mei 2006;
- 2) Het feit dat het registratiekantoor bevestigd heeft dat de woning toebehoort aan de huidige eigenaars, Mijnheer en Mevrouw D., conform een verkoopakte die werd verleden op 26 februari 2007;
- 3) Het feit dat de diensten van LUMINUS een document van de studie van de notaris hebben overgemaakt waaruit blijkt dat de eigendom in 2007 gekocht werd door Mijnheer en Mevrouw D.;
- 4) Het feit dat zijn diensten aan Mevrouw B. een verbruik factureren voor de periode van 01/01/2007 tot 16/06/2009;
- 5) Het feit dat LUMINUS geen bewijs levert van verzending door zijn diensten aan Mevrouw B. van een brief waarin deze ervan op de hoogte werd gebracht dat LUMINUS automatisch de leverancier zou worden als ook waarin uw algemene voorwaarden werden meegedeeld zoals voorzien in artikel 8 van het Besluit van de Waalse Regering van 11 mei 2006 betreffende de afnemers die op 1 januari 2007 in aanmerking komen op de elektriciteits- en gasmarkt;



6) Het feit dat Mevrouw B. dus niet geïnformeerd werd over de procedure betreffende de verhuisaanvragen zoals voorzien in de algemene voorwaarden van LUMINUS;

7) Het feit dat Mevrouw B. pas op 19 januari 2010 kennis kreeg van de facturen door de aanmaning van de gerechtsdeurwaarder;

8) Artikel 1315, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek dat bepaalt: 'Hij die de uitvoering van een verbintenis vordert, moet het bestaan daarvan bewijzen'.

Aldus heeft de Ombudsdienst aanbevolen om aan Mevrouw B. het verbruik voor de periode van 01/01/2007 tot 16/06/2009 te annuleren.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

LUMINUS van zijn kant heeft Mevrouw B. op de hoogte gebracht van het feit dat het met ingang van 1 januari 2007 automatisch als leverancier werd aangesteld. Ook de algemene voorwaarden, die van kracht werden op 1 januari 2007, werden haar meegedeeld.

Het schrijven werd via de gewone post gestuurd want dat wordt uitdrukkelijk gevraagd in het Besluit van de Waalse Regering.

LUMINUS denkt niet dat het mogelijk is om nu een vormvoorwaarde aan dit besluit toe te voegen en evenmin om nu te betwisten dat LUMINUS deze gerespecteerd heeft. LUMINUS denkt niet dat Mevrouw B. niet op de hoogte was van de procedure betreffende de verhuisaanvragen.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De energieleverancier LUMINUS heeft de aanbeveling niet gevolgd.

LUMINUS heeft enkel geantwoord op het argument dat betrekking heeft op het Besluit van de Waalse Regering van 11 mei 2006. De argumenten met betrekking tot het document van het registratiekantoor, het document van de studie van de notaris en artikel 1315 van het Burgerlijk

Wetboek werden niet weerlegd.

Bijgevolg blijft de Ombudsdienst bij het standpunt zoals uiteengezet in de aanbeveling.

RECHTZETTINGEN

Aanbeveling laattijdige inbreng van metergegevens

OMSCHRIJVING

De heer K. betwist de door zijn distributienetbeheerder ORES verstuurde factuur.

ORES eist van de heer K. de betaling van een elektriciteitsverbruik waarvoor hij geen contract zou hebben afgesloten met een leverancier.

Dit verbruik betreft een periode van 16/09/2008 tot 5/11/2011.

STANDPUNT VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

Volgens ORES laat de heer K. pas van zich horen naar aanleiding van een aanmaning tot betaling van een bedrag van 1790,69 euro ontvangen van een deurwaarder die ORES vertegenwoordigt.

In dit dossier werd de ingebruikneming van de meter van de klant niet door de diensten van ORES gecodeerd. Bijgevolg is het leveringspunt tot 04/11/2011, waarop de nieuwe bewoonster mededeelde dat haar meter wel degelijk ter plaatse actief was, op non-actief gebleven. Van de heer K. werd de betaling van 10.231kWh voor de periode van september 2008 tot november 2011 geëist. Overeenkomstig de rechtzettingstermijn worden de verbruiks jaren 2006, 2007 en 2008, hetzij 3.508kWh, niet van de klant geëist.

Daarenboven heeft de klant wel degelijk bevestigd de woning te hebben bewoond van 2006 tot november 2011.

ORES heeft bovendien een Move-In (intrekking) van ECS op 11/01/2010, voor een effectieve datum op 13/01/2010, geregistreerd. Niettemin werd de Move-In op 31/08/2010 geannuleerd omdat het leveringspunt op non-actief stond. Er dient te worden opgemerkt dat ECS geen enkel verbruik voor deze periode aan de klant gefactureerd heeft.



Op 05/12/2013 ging de klant akkoord met het verbruik en heeft hij een afbetalingsplan gevraagd, hetwelke in 10 schijven toegekend werd.

Op 20/02/2014 heeft de klant een brief met verduidelijking, alsook een overzicht van de meteropnames die zijn verbruik verantwoorden, ontvangen.

De meteropnames zijn betrouwbare opnames.

Indien de heer K. het nodige gedaan had om een contract af te sluiten, zou dit niet zonder verbruiksfacturen gebleven zijn. Bovendien heeft hij duidelijk erkend het verbruik, dat hem ten laste wordt gelegd, te hebben verbruikt en bijgevolg het daarop betrekking hebbende bedrag niet te hebben betaald.

ORES is van oordeel dat dit dossier een 'niet-actief met verbruik' dossier is en dat de rechtsgrondslag voor dit type dossier de artikelen 1376 tot 1381 & 2262 van het Burgerlijk Wetboek zijn. Het betreft dus een ongerechtvaardigde verrijking waarvoor de wetgeving een terugwerkende kracht tot 10 jaar toelaat, maar dat ORES tot 5 jaar heeft beperkt.

De netbeheerder wijst hierna op de elementen die toelaten de ongerechtvaardigde verrijking te motiveren:

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met:

- 1) Het feit dat een verbruik van 10.231 kWh voor de heer K. in rekening gebracht wordt voor de periode van 16/09/2008 tot 05/11/2011;
- 2) Het feit dat de meter op 03/08/2006 in gebruik genomen zou zijn en dat deze informatie door de diensten van ORES niet geregistreerd werd;
- 3) Het feit dat artikel 219, §2 van het Technisch Reglement Elektriciteit van het Waalse Gewest bepaalt dat: *'Tenzij er sprake is van kwade trouw kan een eventuele rechtzetting van de meetgegevens en de bijbehorende facturatie slechts betrekking hebben op een periode van hoogstens twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname (in voorkomend geval, de laatste*

raming door de netbeheerder). Indien deze periode minder dan tweeëntwintig maanden of meer dan zesentwintig maanden bedraagt wordt een raming op vierentwintig maanden uitgevoerd.'

- 4) Het feit dat het toepassingsgebied van dit artikel de veronderstelling van het plaatsen van een nieuwe meter en de vertraging van het coderen in de databank van de netbeheerder (TOC) omvat;
- 5) Het feit dat de energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS bevestigt dat de klager (de heer K.) wel degelijk een contract had van 15/01/2008 tot 23/03/2010;
- 6) Het feit dat jaarlijks een meteropname uitgevoerd werd door de klant of een beambte, met uitzondering van 2008 waarin een raming van de opname plaatsvond;
- 7) Het feit dat het niet gaat om een opzettelijk onregelmatig verbruik;
- 8) Het feit dat er van fraude geen sprake kan zijn wanneer de klager een fout zou hebben gemaakt, zelfs indien het om een zware fout zou gaan. Er dient immers ook sprake te zijn van een intentie tot het veroorzaken van schade en/of tot het bekomen van een voordeel. Deze intentie dient te worden aangetoond door diegene die baat heeft bij het bedrog, wat ORES in dit dossier nalaat te doen;
- 9) Het feit dat een ongerechtvaardigde verrijking vanzelfsprekend berust op het oorzakelijk verband tussen de verarming en de verrijking en dat in geval van fout vanwege de verarmde het onmogelijk zou zijn actie te ondernemen op grond van de ongerechtvaardigde verrijking.

De Ombudsdienst heeft aldus de toepassing van artikel 219 van het Technisch Reglement aanbevolen, met andere woorden een rechtzetting tot 15 april 2009. Het verbruik tussen 16 september 2008 en 15 april 2009



(1.563 kWh) kan dus door ORES niet meer worden opgenomen en gefactureerd.

ANTWOORD VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

ORES kan geen gunstig gevolg aan de aanbeveling toekennen.

Er werd naar de klant een brief verstuurd waarin hij op de hoogte gebracht werd dat de aanbeveling van de Ombudsdienst niet werd opgevolgd aangezien deze aanbeveling berust op de toepassing van artikel 219 van het Technisch Reglement terwijl deze reglementaire bepaling niet van toepassing kan zijn op voorkomend geval aangezien er geen enkele verbruiksfactuur was.

Bijgevolg baseert het opeisen van het verbruik zich op de ongerechtvaardigde verrijking ten nadele van de distributienetbeheerder die de verbruikte energie diende te betalen en op de vermogensverschuiving zonder oorzaak of de zogenaamde actio in rem verso waarvoor de verjaringstermijn de gebruikelijke termijn van artikel 2262bis van het Burgerlijk Wetboek, hetzij 10 jaar, bedraagt, die ORES teruggebracht heeft tot 5 jaar.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

ORES heeft dus de aanbeveling niet opgevolgd. Het antwoord van ORES voert echter geen nieuwe elementen aan die het standpunt van de Ombudsdienst kunnen wijzigen. De klager werd bijgevolg uitgenodigd om alsnog een klacht in te dienen bij de gewestelijke Ombudsdienst in Wallonië die binnen de regulator CWaPE is opgericht en bevoegd is voor de geschillen omtrent technische en juridische aspecten inzake distributienetbeheer.

PRIJZEN/TARIEVEN

Aanbeveling tarief voor verbruik zonder contract in Brussel

OMSCHRIJVING

De BVBA M. betwist de tarieven die door distributienetbeheerder SIBELGA toegepast werden voor de periode van 2 april 2009 tot 31 juli 2011. Het bedrag is 16.836,98 euro.

STANDPUNT VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

Volgens SIBELGA staat in het huurcontract dat de BVBA M. heeft ondertekend heel duidelijk vermeld dat privé-verbruik wel degelijk te laste is van de huurder.

Voor de periode waarop de factuur betrekking heeft, werd er nooit een contract bij een commerciële leverancier afgesloten. Bij gebrek aan bewijzen is dus wel degelijk het tarief van toepassing dat geldt voor onrechtmatig verbruik. Ondanks een effectief verbruik heeft de bewoner van het pand bovendien geen stappen genomen om de situatie te regulariseren.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft volgende elementen in overweging genomen:

- 1) Het feit dat stroomverbruik voor de periode van 01/04/2009 tot 31/07/2011 gefactureerd werd op basis van het tarief van 2012 'vergoeding voor onrechtmatig van het net afgenomen energie';
- 2) Het feit dat de meteropnames hebben plaatsgevonden tussen 2009, 2010 en 2011 en dat, sinds 14/09/2009 (datum van de eerste opname), SIBELGA op de hoogte was gebracht van verbruik zonder contract;
- 3) Artikel 25sexies, §4, vierde lid, van de Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voorziet:



'Bovendien, indien de distributienetbeheerder die door een leverancier belast wordt met het afsluiten van een afnamepunt dat niet toegekend is, niet gedekt is door een contract of niet standaard beleverd wordt, of waarop hij een verbreken van de zegels heeft vastgesteld, de aanwezigheid van een afnemer heeft opgemerkt tijdens zijn plaatsbezoek, nodigt hij deze uit om zijn contractuele situatie binnen de veertig dagen in orde te stellen, periode waarin de netbeheerder hem minstens eenmaal bezoekt, en met achterlating van een bericht. Bij gebrek aan regularisatie door de afnemer na deze termijn, is de toestemming van de vrederechter voor de afsluiting niet langer vereist.'

4) Het feit dat door SIBELGA geen enkele regularisatieprocedure gestart werd, wat geleid heeft tot een tweejarig verbruik zonder contract dat gefactureerd werd aan het tarief van 2012 'vergoeding voor onrechtmatig van het net afgenomen energie';

5) Het feit dat fraude zowel in burgerlijke als in strafrechtelijke zaken wordt gedefinieerd als een handeling die werd gesteld met gebruik van oneerlijke middelen die tot doel hebben op slinkse wijze toestemming te verkrijgen, een onterecht materieel voordeel te verkrijgen of gerealiseerd met de bedoeling aan de uitvoering van de wetten te ontkomen;

6) Het feit dat de distributienetbeheerder afzonderlijk en op basis van werkelijke feiten moet controleren of het verbruik zonder contract plaatsvond met de bedoeling een onrechtmatig voordeel te verwerven voor zichzelf of voor een derde, ten nadele van de distributienetbeheerder;

7) Het feit dat er sprake moet zijn van opzettelijk onrechtmatig verbruik;

8) Het antwoord van de CREG (Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas) aan SIBELGA, volgend op de vraag tot onderzoek vanwege de Ombudsdienst, die meent dat de vergoeding voor onrechtmatig

energieverbruik ingevolge zegelbreuk of fraude het voor SIBELGA mogelijk maakt het tarief voor fraude en zegelbreuk aan te passen naar de meer gebruikelijke tarieven en tegelijk een voldoende ontradend effect te hebben voor potentiële fraudeurs.

Aldus heeft de Ombudsdienst voor het betreffende verbruiksjaar (periode van 01/04/2009 tot 31/07/2011) de toepassing aanbevolen van het gebruikelijke tarief, op basis van het Ministerieel Besluit van 1 juni 2004 tot vaststelling van maximumprijzen die de distributienetbeheerders kunnen aanrekenen aan niet-beschermde klanten wiens leveringscontract werd opgezegd (SOLR-tarief).

ANTWOORD VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

SIBELGA kan de redenering van de aanbeveling niet volgen. SIBELGA herinnert eraan dat het huurcontract dat door de BVBA M. ondertekend werd, heel duidelijk bepaalt dat het privéverbruik wel degelijk ten laste is van de huurder, en dat voor de periode waarop de factuur betrekking heeft nooit een contract bij een commerciële leverancier werd afgesloten. Deze klant heeft dus nooit facturen ontvangen, laat staan betaald.

Ondanks een effectief verbruik heeft de bewoner van het pand niets ondernomen om de situatie te regulariseren en vraagt SIBELGA zich af hoe dit uitblijven van een reactie vanwege de BVBA M., een professionele klant die een boekhouding moet bijhouden, rechtvaardigt. De factuur die SIBELGA naar de BVBA M. gestuurd heeft, was gebaseerd op artikel 203, §2 van het Technisch Reglement van 13 juli 2006 voor het beheer van het gasdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de toegang erto, dat werd vastgesteld ter uitvoering van artikel 11 van de Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

In dit artikel is inderdaad sprake van 'op frauduleuze wijze' of 'op onrechtmatige wijze' afgenomen energie. In beide gevallen gaat het om energie die wordt afgenomen buiten de regels van de markt om. Immers, deze voorzien dat

elke eindafnemer een leverancier kiest. De distributienetbeheerder speelt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de rol van leverancier enkel ten aanzien van beschermde klanten. Alle energie die, afgezien van dit geval, op haar net wordt afgenomen, wordt dus afgenomen buiten de regels van de markt om, m.a.w. op onrechtmatige of frauduleuze wijze, en valt onder de toepassing van artikel 194 van het Technisch Reglement.

Het is dus met inachtneming van de gangbare wetgeving en de procedureregels dat SIBELGA haar betalings-eis handhaaft. Wat het toegepaste tarief betreft, benadrukt SIBELGA dat elk tarief zijn toepassingsgebied heeft dat goed gedefinieerd is (o.a. door de CREG) en dat het wat dat betreft geen manoeuvreerruimte heeft. Toepassing van het gewone tarief zou wettelijk niet gerechtvaardigd zijn. Enkel de tarieven betreffende energie die zonder contract verbruikt werd, kunnen toegepast worden op de situatie van de BVBA M.

Op elke situatie is een tarief van toepassing dat goed gedefinieerd is en SIBELGA kan het zich niet permitteren de tarieven die zijn goedgekeurd door de bevoegde regelgevende instantie niet te respecteren en ze toe te passen op situaties waarop ze niet van toepassing zouden zijn.

Het is natuurlijk niet de bedoeling van SIBELGA om bewijslast van welke aard ook te verschuiven. Het bedrijf laat enkel een bepaling toepassen die het toelaat het volledige verbruik te factureren dat daadwerkelijk werd afgenomen door een gebruiker van het net, die al dan niet eigenaar is.

Volgens SIBELGA kan het besluit omtrent het gebruikelijk tarief, rekening houdend met de Brusselse reglementering, niet toegepast worden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Artikel 2 van dit Ministerieel Besluit beoogt immers 'niet beschermde eindklanten die in aanmerking komen wier leveringscontract beëindigd werd door hun leverancier' terwijl de ordonnanties van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zulk statuut niet erkennen.

Distributienetbeheerder SIBELGA heeft de aanbeveling die door de Ombudsdienst was gestuurd dus niet ge-

volgd en handhaaft het tarief 'vergoeding voor illegaal van het net afgenomen stroom'.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Distributienetbeheerder SIBELGA baseert dus haar beslissing op artikel 194 van het Technisch Reglement van 13 juli 2006 voor het beheer van het gasdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de toegang ertoe dat werd vastgesteld ter uitvoering van artikel 11 van de Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Er is evenwel rechtspraak van het Hof van Beroep dat stelt dat het aansluitingsreglement van de distributienetbeheerder van nature reglementair is en door de rechtbanken en hoven enkel wordt toegepast in de mate dat het niet in strijd is met de wet.

Aangezien fraude zowel in het burgerlijk recht als het strafrecht gedefinieerd wordt als een daad die gepleegd werd door gebruik te maken van oneerlijke middelen met als doel op slinkse wijze toestemming te bekomen, een onredelijk materieel of moreel voordeel te verwerven of die gepleegd werd met de bedoeling zich te onttrekken aan de uitvoering van de wetten, moet het dus gaan om opzettelijk onregelmatig verbruik.

Distributienetbeheerder SIBELGA legt deze bewijslast bij de energieafnemer en levert geen of onvoldoende bewijs van fraude of kwade trouw.

Bijgevolg blijft de Ombudsdienst bij haar standpunt dat ze in de aanbeveling heeft uiteengezet.

Aanbeveling tarief voor verbruik zonder contract in Brussel

OMSCHRIJVING

Mijnheer G. meldt dat hij distributienetbeheerder SIBELGA op de hoogte gebracht heeft dat een elektriciteitsmeter verbruik had geregistreerd zonder een officiële opening van de meter. SIBELGA heeft dit gefactureerd aan het tarief voor verbruik zonder contract. Mijnheer G. betwist dit tarief en wenst een tarief aan de marktprijs.



STANDPUNT VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

Mijnheer G. heeft op 4 maart 2007 een brief gestuurd waarin hij de officiële opening van de meter vroeg met de opmerking dat deze meter al geopend was.

SIBELGA heeft hem op 27 maart 2007 telefonisch gecontacteerd om hem de procedure uit te leggen en ook de betrokken EAN-code mede te delen.

Na dit contact van 27 maart 2007 is er geen vraag meer geweest om de meter te openen, hetgeen niet overeenstemt met de uitleg die Mijnheer G. heeft gegeven.

Pas op 27/08/2012 merkt SIBELGA op dat er op deze meter een verbruik 'buiten contract' is. Daarop wordt een dossier geopend.

Op 09/10/2012 heeft SIBELGA telefonisch contact met Mijnheer G. die uitlegt dat hij het pand heeft laten bouwen en dat hij de regularisatie van de meter wil. SIBELGA legt hem vervolgens uit welke stappen hij moet nemen.

Op 30/11/2012 was er een nieuwe afspraak voor de officiële opening aangezien Mijnheer G. die van 12/11/2012 en 28/11/2012 gemist had.

Aangezien Mijnheer G. van in het begin de eigenaar van het gebouw is, heeft SIBELGA hem het volledige verbruik gefactureerd.

Een meter die gesloten wordt geplaatst en waarvoor geen aanvraag tot opening ontvangen is, wordt geacht gesloten te blijven.

Dit dossier is afgesloten met de registratie van het totaal gevorderde bedrag, meer bepaald 13.096,58 euro.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft volgende elementen in overweging genomen:

- 1) Het feit dat aan Mijnheer G. voor de periode van 22/06/2006 tot 30/11/2012 een verbruik gefactureerd werd aan het tarief van 2012 'vergoeding voor onrechtmatig van het net afgenomen energie';
- 2) Het feit dat de klager (Mijnheer G.) SIBELGA per schrijven van 4 maart 2007 op de hoogte heeft gebracht van de verbreking van het zegel van de elektriciteitsmeter;

3) Het feit dat artikel 194, § 3 van het Technisch Reglement voor het beheer van het gasdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de toegang ertoe bepaalt: *'wanneer de distributienetbeheerder vaststelt dat het zegel van meetapparatuur is verbroken, voert hij ter plaatse een controle van de apparatuur uit vooraleer deze weer te verzegelen en het toegangspunt weer buiten gebruik te stellen.'*

4) Het feit dat indien SIBELGA de meter in 2007 conform het Technisch Reglement had verzegeld, zou de klager niet meer dan 6 jaar aan het verbruikstarief zonder contract gefactureerd zijn geworden;

5) Het feit dat de distributienetbeheerder afzonderlijk en op basis van werkelijke feiten moet controleren of het verbruik zonder contract plaatsvond met de bedoeling een onrechtmatig voordeel te verwerven voor zichzelf of voor een derde, ten nadele van de distributienetbeheerder;

6) Het feit dat fraude zowel in burgerlijke als in strafrechtelijke zaken wordt gedefinieerd als een handeling die werd gesteld met gebruik van oneerlijke middelen die tot doel hebben op slinkse wijze toestemming te verkrijgen, een onterecht materieel voordeel te verkrijgen of gerealiseerd met de bedoeling aan de uitvoering van de wetten te ontkomen;

7) Het feit dat er sprake moet zijn van opzettelijk onregelmatig verbruik;

8) Het feit dat SIBELGA deze bewijslast bij de consument legt en geen of onvoldoende bewijs van fraude of kwade trouw levert en dat SIBELGA de rollen en rechten van de consumenten dus omdraait;

9) Het antwoord van de CREG (Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas) aan SIBELGA, volgend op de vraag tot onderzoek vanwege de Ombudsdienst, 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**;

- 10) De verjaringstermijn van 5 jaar die gangbaar is 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 het Hof van Cassatie van 25 januari 2010.

De Ombudsdienst heeft aldus, op grond van het Ministerieel Besluit van 1 juni 2004 tot vaststelling van maximumprijzen voor de levering van elektriciteit door de distributienetbeheerders aan de niet residentieel beschermde klanten wier leveringscontract werd opgezegd (SOLR-tarief), enerzijds de toepassing van de verjaringstermijn van 5 jaar (verbruik vanaf 5 december 2007) en anderzijds de toepassing van het gewone tarief op het betrokken verbruiksjaar (van 05/12/2007 tot 30/11/2012) aanbevolen.

ANTWOORD VAN DE DSITRIBUTIENETBEHEERDER

SIBELGA kan de redenering van de aanbeveling niet volgen. In de wetgeving, en meer bepaald het Technisch Reglement, is er sprake van 'op frauduleuze wijze' of 'op onrechtmatige wijze' afgenomen energie. In beide gevallen gaat het om energie die wordt afgenomen buiten de regels van de markt om. Immers, deze voorzien dat elke eindafnemer een leverancier kiest. De distributienetbeheerder, in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, speelt de rol van leverancier enkel ten aanzien van beschermde klanten. Alle energie die, afgezien van dit geval, op haar net wordt afgenomen, wordt dus afgenomen buiten de regels van de markt om, m.a.w. op illegale of frauduleuze wijze, en valt onder de toepassing van het artikel van het Technisch Reglement en het tarief dat erop betrekking heeft.

Het is dus, met inachtneming van de gangbare wetgeving en de procedureregels, dat SIBELGA haar betalingseis handhaaft. Wat het toegepaste tarief betreft, benadrukt SIBELGA nog eens dat elk tarief zijn toepassingsgebied heeft dat goed gedefinieerd is (o.a door de CREG), en dat het wat dat betreft geen manoeuvreerruimte heeft.

Toepassing van het gewone tarief zou wettelijk niet gerechtvaardigd zijn. Enkel de tarieven die betrekking hebben op de afname die is gebeurd ingevolge het geknoei met de meter kunnen toegepast worden op de situatie van Mijnheer G. Op elke situatie is een tarief van toepassing dat goed gedefinieerd is en SIBELGA kan het zich niet permitteren de tarieven die zijn goedgekeurd door de bevoegde regelgevende instantie niet te respecteren en ze toe te passen op situaties waarop ze niet van toepassing zouden zijn.

Het is natuurlijk niet de bedoeling van SIBELGA om bewijslast van welke aard ook te verschuiven. SIBELGA laat enkel een bepaling toepassen die haar toelaat het volledige verbruik te factureren dat daadwerkelijk werd afgenomen door een gebruiker van het net, die al dan niet eigenaar is.

In dit verband volgt uit de rechtspraak van de Rechtbank van eerste Aanleg van Brussel dat 'conform (de technische reglementen van 13 juli 2006), Mijnheer A. de verantwoordelijkheid draagt voor het geknoei dat heeft plaatsgevonden met de meters die onder zijn hoede waren, zonder dat daarbij moet aangetoond te worden dat hij dit geknoei zelf heeft gedaan' (Rb. Brussel, 21 mei 2012, AR nr. 11/7201/A in de zaak SIBELGA SCRL tegen Mijnheer M.A.; Rb. Brussel, 24 september 2012, AR nr. 10/2443/A in de zaak SIBELGA SCRL tegen Mijnheer H.K.). Tevens heeft de vrederechter van Elsene geoordeeld dat 'het niet aan (SIBELGA) is om te bewijzen dat de meters verzegeld waren maar aan de verweerder om aan te tonen dat hij een contract met een leverancier had ondertekend voor de kwestieuze verbruiksperiodes' (Vred. Elsene, 8 juni 2012, Rol nr. 11A2153 in de zaak SIBELGA SCRL tegen Mijnheer N.M.).

Uit deze gelijklopende vonnissen vloeit voort dat de conclusie die geformuleerd werd voor wat betreft de 'bewijslast' juridisch niet in aanmerking kan worden genomen.

Het besluit waarnaar de Ombudsdienst verwijst kan, rekening houdend met de Brusselse reglementering, niet toegepast worden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Artikel 2 van dit Ministerieel Besluit beoogt immers 'niet beschermde eindklanten die in aanmerking komen wier leveringscontract beëindigd werd door hun leverancier'



terwijl de ordonnanties van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zulk statuut niet erkennen.

Aangezien het om een verbruik gaat ingevolge een zogenaamde 'zegelbreuk', en zonder regularisatie bij de DNB (geen officiële opening), m.a.w. een onregelmatig verbruik, kan enkel het tarief 'Vergoeding voor onrechtmatig van het net afgenomen energie (/MWh) ingevolge een zegelbreuk' toegepast worden.

SIBELGA herinnert er tevens aan dat er tussen 22/06/2006 en 30/11/2012 een stroomverbruik zonder contract geregistreerd werd. De media (geschreven pers, TV, radio, het internet, ...) berichten heel regelmatig over de hoge kost van energie en de impact ervan op het budget van de huishoudens; het verbaast dan ook des te meer dat Mijnheer G. op die manier energie kan verbruiken zonder zich ongerust te maken over het niet ontvangen van facturen gedurende 6,5 jaar.

SIBELGA vraagt zich af hoe de Ombudsdienst dit uitblijven van een reactie interpreteert.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Distributienetbeheerder SIBELGA heeft de aanbeveling dus niet gevolgd en handhaaft het tarief 'vergoeding voor onrechtmatig van het net afgenomen energie'.

De Ombudsdienst werkt geheel onafhankelijk en uiteraard zonder enige discriminatie ten aanzien van de klagers. We streven er steeds naar om oplossingen te vinden die in het voordeel van de verbruikers zijn met inachtneming van de federale en regionale wetten.

Wat de vraag tot toepassing van het gewone tarief betreft, is deze gebaseerd op het antwoord dat door de CREG (Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas) aan SIBELGA gegeven werd op 28 april 2011, ingevolge ons verzoek om een onderzoek, die van mening is dat de vergoeding voor onrechtmatig van het net afgenomen energie ingevolge een zegelbreuk of ingevolge een vaststelling van fraude SIBELGA toelaat de tarifiering van de fraude en van de zegelbreuk toe te passen op de gebruikelijke wijze en tegelijk een afdoende ontra dend effect op potentiële fraudeurs te hebben.

Distributienetbeheerder SIBELGA baseert haar kosten-tarief ook op artikel 203 van het Technisch Reglement voor het beheer van het gasdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de toegang ertoe van 13 juli 2006 dat werd vastgesteld ter uitvoering van artikel 11 van de Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Er is evenwel rechtspraak van het Hof van Beroep dat stelt dat het aansluitingsreglement van de distributienetbeheerder van nature reglementair is en door de rechtbanken en hoven enkel wordt toegepast in de mate dat het aan de wetten voldoet.

Aangezien fraude zowel in het burgerlijk recht als het strafrecht gedefinieerd wordt als een daad die gepleegd werd door gebruik te maken van oneerlijke middelen met als doel op slinkse wijze toestemming te bekomen, een onredelijk materieel of moreel voordeel te verwerven of die gepleegd werd met de bedoeling zich te onttrekken aan de uitvoering van de wetten, moet het dus gaan om opzettelijk onregelmatig verbruik.

Bijgevolg kan het tarief 'vergoeding voor onrechtmatig van het net afgenomen energie' enkel toegepast worden wanneer er sprake is van fraude door de gebruiker van het distributienet. Deze fraude kan niet afgeleid worden uit het feit dat deze laatste een fout zou hebben gemaakt, zelfs al gaat het om een zware fout. Er moet ook sprake zijn van een intentie om schade te veroorzaken en/of een voordeel te bekomen. Deze intentie moet aangetoond worden door degene die zich beroept op het bedrog, wat SIBELGA in dit dossier nalaat te doen. Tot slot stellen we ook vast dat distributienetbeheerder SIBELGA geen enkel element aanbrengt in verband met het uitblijven van een reactie vanwege hun dienst ingevolge het schrijven van 4 maart 2007 waarin het verbreken van het zegel van de meter werd meegedeeld. Bijgevolg blijft de Ombudsdienst bij haar standpunt dat ze in de aanbeveling heeft uiteengezet.

Aanbeveling tarief voor verbruik zonder contract in Brussel

OMSCHRIJVING

Mevrouw S. betwist (via Infor GazElec) de factuur die distributienetbeheerder SIBELGA gestuurd heeft ingevolge beschadiging van de meter. Ze ontkent haar meter te hebben beschadigd en wil dat haar goede trouw erkend wordt.

STANDPUNT VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

Het feit dat SIBELGA klacht heeft ingediend bij de politie belet absoluut niet om daarnaast stappen te ondernemen voor wat betreft de burgerrechtelijke aspecten van de geleden schade.

De omstandigheid dat Mevr. S. geacht wordt onschuldig te zijn op strafrechtelijk vlak heeft geen enkele invloed op de mogelijkheid van SIBELGA om de sommen in te vorderen die haar verschuldigd zijn krachtens het Technisch Reglement.

Zodra wordt vastgesteld dat met de meter geknoeid werd waardoor de exacte berekening van het werkelijk afgenomen verbruik veranderd wordt, heeft de distributienetbeheerder het recht om aan de eigenaar en/of aan de bewoner van het pand in kwestie betaling van deze energie te vragen.

Toepassing van het gewoon tarief zou wettelijk niet gerechtvaardigd zijn. Enkel de tarieven die betrekking hebben op de energieafneming die is gebeurd ingevolge geknoei met de meter kunnen toegepast worden op de situatie.

InforGazElec maakt geen onderscheid tussen vastgestelde fraude en de persoon aan wie het verbruik gefactureerd wordt.

Artikel 203 van het Technisch Reglement stelt dat alle kosten die voortvloeien uit vastgestelde fraude voor rekening zijn van de gebruiker van het betrokken distributienet.

De vastgestelde fraude betreft de meter, onafhankelijk van de persoon die inbreuk heeft gepleegd op de integriteit van de meetapparatuur.

Indien met de meter fraude werd gepleegd, moet artikel 203 van het Technisch Reglement toegepast worden.

Voor de rest is het een kwestie van weten wie opdraait voor de kosten die voortvloeien uit deze fraude.

Artikel 203 van het Technisch Reglement beantwoordt deze vraag door te stellen dat de kosten voor rekening zijn van de gebruiker van het betrokken net, en dit los van vraag of dit de persoon is die 'gefraudeerd' heeft met de meter.

Het Technisch Reglement kan dus niet zo worden geïnterpreteerd dat het de verplichting oplegt om de link te maken tussen de fraude en de gebruiker zodat SIBELGA verbruik vanaf een meter waarmee gefraudeerd werd, kan factureren.

Het Technisch Reglement legt SIBELGA op om het verbruik te factureren aan de persoon die voordeel heeft getrokken van de fraude, ongeacht wie deze gepleegd heeft.

SIBELGA respecteert eerst en vooral de toepasselijke regelgeving en meer bepaald het Technisch Reglement en de goedgekeurde tarieven overeenkomstig de regelgeving. Bijgevolg is er geen enkele reden om af te wijken van wat een correcte strikte toepassing van het recht blijkt te zijn. Dus ook al ontkent Mevrouw S. dat zij degene is die aan deze meter schade heeft toegebracht, dan nog laat niets toe haar te vrijwaren voor de betaling van de kosten die vermeld worden in artikel 203 en die door SIBELGA gefactureerd worden.

In haar hoedanigheid van gebruiker van het distributienet is Mevrouw S. deze kosten verschuldigd.

Dit laat onverlet, voor zover van toepassing, het recht om terugbetaling van de aan SIBELGA betaalde bedragen te eisen van de persoon die volgens haar de echte schuldige is van de inbreuk op de integriteit van de meetapparatuur.

De verbruiksfactuur ingevolge fraude werd in februari 2013 opgemaakt terwijl de vaststelling van fraude dateert van 16 augustus 2011; deze termijn is te wijten aan een opeenstapeling van dit soort dossiers in de laatste jaren. Betreffende de meterstanden van 26/03/2013, deze werden wel degelijk meegedeeld door de klant (via internet).



Het verbruik is echter aanzienlijk voor een meter met dit vermogen en er werd een controle gevraagd ingevolge de e-mail van 24 juli 2013.

Metrix is op 1 augustus 2013 ter plaatse gegaan en heeft de volgende meterstanden opgenomen:

- 4.009 voor dag en
- 4.630 voor nacht.

Dat bevestigt het hoge verbruik.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft de volgende elementen in overweging genomen:

- 1) Het feit dat aan Mevrouw S. voor de periode van 08/03/2011 tot 16/08/2011 een verbruik gefactureerd werd aan het tarief van 2013 'vergoeding voor onrechtmatig van het net afgenomen energie';
- 2) Het feit dat SIBELGA deze fraude op 16 augustus 2011 heeft vastgesteld;
- 3) Het feit dat indien SIBELGA het verbruik in 2011 gefactureerd had, de klager een gunstiger tarief genoten zou hebben;
- 4) Het feit dat de klaagster niet verantwoordelijk kan gehouden worden voor de vertraging in de facturatie;
- 5) Het feit dat in dit pand ook de zegels van andere meters zijn verbroken;
- 6) Het feit dat de vaststelling dat er met een meter gefraudeerd is, los van de vraag wie de persoon is die de fraude gepleegd heeft, nog niet de toepassing van het fraudetarief rechtvaardigt;
- 7) Het feit dat de distributienetbeheerder afzonderlijk en op basis van werkelijke feiten moet controleren of het verbruik zonder contract plaatsvond met de bedoeling een onrechtmatig voordeel te verwerven voor zichzelf of voor een derde, ten nadele van de distributienetbeheerder;

8) Het feit dat fraude zowel in burgerlijke als in strafrechtelijke zaken wordt gedefinieerd als een handeling die werd gesteld met gebruik van oneerlijke middelen die tot doel hebben op slinkse wijze toestemming te verkrijgen, een onterecht materieel voordeel te verkrijgen of gerealiseerd met de bedoeling aan de uitvoering van de wetten te ontkomen;

9) Het feit dat er sprake moet zijn van opzettelijk onregelmatig verbruik;

10) Het feit dat SIBELGA deze bewijslast bij de consument legt en geen of onvoldoende bewijs van fraude of kwade trouw levert en dat SIBELGA de rollen en rechten van de consumenten dus omdraait;

11) Het antwoord van de CREG (Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas) aan SIBELGA, volgend op de vraag tot onderzoek vanwege de Ombudsdienst, 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 ontraadend effect te hebben voor potentiële fraudeurs.

De Ombudsdienst heeft aldus, op grond van het Ministerieel Besluit van 1 juni 2004 tot vaststelling van maximumprijzen voor de levering van elektriciteit door de distributienetbeheerders aan de niet residentiële beschermde klanten wier leveringscontract werd opgezegd (SOLR-tarief), de toepassing van het gewone tarief op het betrokken verbruiksjaar (van 08/03/2011 tot 16/08/2011) aanbevolen.

ANTWOORD VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

De aanbeveling is opnieuw gebaseerd op o.a. de volgende elementen:

- SIBELGA zou afzonderlijk en op basis van bewezen feiten moeten controleren of het verbruik heeft plaatsgevonden zonder contract met als doel illegaal profijt te doen



- voor zichzelf of voor een derde ten nadele van SIBELGA;
- SIBELGA zou enkel kunnen nagaan of het om fraude gaat als het om een opzettelijk onregelmatig verbruik gaat;
 - SIBELGA zou de bewijslast voor de afwezigheid van zulke fraude bij de consument leggen en zou geen of onvoldoende bewijs van fraude of kwade trouw leveren;
 - SIBELGA zou de rollen en rechten van de consumenten omdraaien;

Distributienetbeheerder SIBELGA heeft de aanbeveling dus niet gevolgd en handhaaft het tarief 'vergoeding voor onrechtmatig van het net afgenomen energie'.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Distributienetbeheerder SIBELGA baseert haar kosten ook op artikel 203 van het Technisch Reglement voor het beheer van het gasdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de toegang ertoe van 13 juli 2006 dat werd vastgesteld ter uitvoering van artikel 11 van de Ordonnantie van 19 juli 2011 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Er is evenwel rechtspraak die stelt dat het aansluitingsreglement van de distributienetbeheerder van nature reglementair is en door de rechtbanken en hoven enkel wordt toegepast in de mate dat het niet strijdig met de wet is.

Aangezien fraude zowel in het burgerlijk recht als het strafrecht gedefinieerd wordt als een daad die gepleegd werd door gebruik te maken van oneerlijke middelen met als doel op slinkse wijze toestemming te bekomen, een onredelijk materieel of moreel voordeel te verwerven of die gepleegd werd met de bedoeling zich te onttrekken aan de uitvoering van de wetten, moet het dus gaan om opzettelijk onregelmatig verbruik.

SIBELGA plaatst dit bewijs bij de consument en levert geen bewijzen aan van fraude of kwade trouw.

Bijgevolg blijft de Ombudsdienst bij haar standpunt dat ze in de aanbeveling heeft uiteengezet.

Aanbeveling sociaal tarief

OMSCHRIJVING

In 2007 besliste de FOD Sociale Zekerheid, Directie-generaal Personen met een handicap, om vanaf 1 mei van dat jaar de tegemoetkoming aan gehandicapten ten gunste van mevrouw P. stop te zetten. De dame tekende hiertegen beroep aan en verkreeg van de arbeidsrechtbank een vonnis van 22 mei 2010 waardoor haar met terugwerkende kracht vanaf 1 mei 2007 het recht op een integratietegemoetkoming overeenkomstig categorie III werd toegekend.

De rechthebbenden op deze tegemoetkoming vormen één van de categorieën van personen die aanspraak kunnen maken op de toepassing van het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas. Mevrouw P. verzocht haar leverancier dan ook dit voordelig tarief toe te passen, ook voor het verbruik in het verleden.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL paste het sociaal tarief toe, maar weigerde een aanpassing van de facturen voor het verbruik vóór 1 januari 2010. Het energiebedrijf lichtte die werkwijze toe door te stellen dat het van mevrouw P. slechts een ongeldig attest had ontvangen.

Het attest dat mevrouw P. aan ELECTRABEL had overgemaakt was een 'Attest geldig voor het bekomen van het specifiek sociaal tarief voor gas en elektriciteit', opgemaakt door de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid, Directie-generaal Personen met een handicap, op 6 oktober 2010 en met de vermelding 'Bovenvermeld persoon voldoet aan de voorwaarden van 01/05/2007 en dit voor onbepaalde duur'.



AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) De toepassing van sociaal tarief voor aardgas en voor elektriciteit is een recht dat door de wet (met name artikel 15/10, §2 van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen en artikel 20, §2 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt) wordt gewaarborgd aan 'residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie'.
- 2) Ingevolge het vonnis van de Arbeidsrechtbank behoort Mevrouw P. tot één van de categorieën van energiekanten die ingevolge 2 ministeriële besluiten als 'residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie' worden beschouwd. Diezelfde ministeriële besluiten bepalen in hun artikel 4 overigens dat de aardgasondernemingen en elektriciteitsbedrijven die energie leveren aan deze klanten, dit moeten doen tegen maximumprijzen vastgesteld in overeenstemming met deze besluiten. Zij voorzien als enige vrijstelling van deze verplichting wanneer de klant het energiebedrijf per aangetekende brief in kennis stelt van het feit dat hij niet langer van het sociaal tarief wenst te genieten.
- 3) Voorwaarden en vormvereisten met betrekking tot de attesten werden pas opgelegd door de koninklijke besluiten van 29 maart 2012 tot vaststelling van de regels voor het bepalen van de kosten van de toepassing van de sociale tarieven door de aardgasondernemingen/elektriciteitsbedrijven en de tussenkomstregels voor het ten laste nemen hiervan, die pas op 1 april 2012 in werking zijn getreden. Voor die datum bestonden er geen wettelijke of reglementaire bepalingen die het recht op sociaal tarief afhankelijk maken van een attest dat aan een bepaalde model of bepaalde geldigheidsvoorwaarden zou beantwoorden of dat per jaar zou moeten worden opgemaakt.

De Ombudsdienst beval daarom aan om het sociaal tarief ten gunste van mevrouw P. toe te passen voor de periode vanaf 23 april 2008 tot en met 31 december 2009.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL herhaalde hierop geen geldig attest te hebben ontvangen dat recht geeft op toepassing van het sociaal tarief voor de jaren 2008 en 2009.

Het energiebedrijf voegde daaraan ook toe geen melding te hebben gekregen van de FOD Economie (die instaat voor de organisatie van de automatische toepassing van het sociaal tarief voor elektriciteit en gas) dat mevrouw P. in aanmerking zou komen voor het sociaal tarief in 2009.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

ELECTRABEL beperkt zich ook in zijn antwoord op de aanbeveling tot de loutere bewering dat het door mevrouw P. voorgelegde attest niet geldig zou zijn zonder daarvoor verder enige motivering of toelichting te geven of in te gaan op de vaststelling uit de aanbeveling dat er in de bewuste periode zelfs geen wettelijke voorschriften met betrekking tot vorm of periodiciteit van het attest bestonden.

De vaststelling dat het energiebedrijf geen bericht van de FOD Economie ontving is in dit dossier niet relevant omdat de regelgeving alleszins toelaat dat het gerechtigd zijn op het sociaal tarief ook op een andere manier (bijvoorbeeld via een papieren bewijsstuk) kan worden aangetoond.

Aanbeveling sociaal tarief

OMSCHRIJVING

Mevrouw S. wenst de toepassing van het sociale tarief voor haar energielevering.

De klaagster is sinds 1 januari 2002 erkend als gehandicapte door de Federale Ombudsdienst Sociale Zekerheid Directie-Generaal Personen met een handicap.

In dit verband geniet ze een maandelijkse vergoeding, en dit voor onbepaalde duur. Dit recht werd onderbroken, een beslissing waartegen de klant in beroep is gegaan. Ingevolge een vonnis van de arbeidsrechtbank, gewezen op 27 oktober 2010, heeft de klant de erkenning van 9 punten vermindering van zelfredzaamheid bekomen. De rechter heeft aldus de overeenkomst bekrachtigd, wat heeft geleid tot de toekenning van nieuwe vergoedingen met ingang van 1 juni 2008, en dit voor onbepaalde duur.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ESSENT vraagt aan de klant de nodige attesten voor de toepassing van het sociale tarief voor de periode van 1 maart 2008 tot 1 juli 2011. Mevrouw S. beweert deze meerdere keren te hebben opgestuurd.

Omdat een akkoord uitblijft, dient Mevrouw S. klacht in bij de Ombudsdienst.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft volgende elementen in overweging genomen:

- 1) Mevrouw S. maakt deel uit van een van de categorieën van beschermde residentiële klanten in de zin van:
 - de artikelen 3 tot 12 van de Programmawet van 27 april 2007, hierna 'de Programmawet' genoemd;
 - het Ministerieel Besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van elektriciteit aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie, hierna 'het Ministerieel Besluit van 30 maart 2007' genoemd.

Artikel 2, A, 4^{de} tot 8^{ste} alinea, van het Ministerieel Besluit van 30 maart 2007 en van artikel 4, eerste lid, van de Programmawet, maakt onder meer melding van iedere eindafnemer of een lid van zijn huishouden die geniet van een beslissing van toekenning, door de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid:

- van een tegemoetkoming aan gehandicapten ingevolge een blijvende arbeidsongeschiktheid van ten minste 66%;
- van een bijkomende gezinstegemoetkoming voor kinderen met een lichamelijke of geestelijke handicap van ten minste 66%;
- van een tegemoetkoming voor hulp van derden;
- van een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden;
- van een inkomensvervangende tegemoetkoming;
- van een integratietegemoetkoming.

2) Het recht om van het sociale tarief te genieten mag niet onttrokken worden aan Mevrouw S. volgens de Programmawet en het Ministerieel Besluit van 30 maart 2007;

3) De Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid heeft bevestigd dat de betrokkene sinds 1 juni 2008 een uitkering krijgt en dat op 17 november 2010 een algemeen attest werd afgeleverd;

4) Gelet op het vonnis van de Arbeidsrechtbank van Luik, gewezen op 27 oktober 2010, dat het recht van Mevrouw S. op een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden van de tweede categorie met ingang van 1 juni 2008, bekrachtigt;

5) Aangezien de ingangsdatum van dit recht met terugwerkende kracht 1 juni 2008 is.

6) Voorwaarden en vormvereisten met betrekking tot de attesten werden pas opgelegd door de koninklijke besluiten van 29 maart 2012 tot vaststelling van de regels voor het bepalen van de kosten van de toepassing van de sociale tarieven door de aardgasondernemingen/



elektriciteitsbedrijven en de tussenkomstregels voor het ten laste nemen hiervan, die pas op 1 april 2012 in werking zijn getreden. Voor die datum bestonden er geen wettelijke of reglementaire bepalingen die het recht op sociaal tarief afhankelijk maken van een attest dat aan een bepaalde model of bepaalde geldigheidsvoorwaarden zou beantwoorden of dat per jaar zou moeten worden opgemaakt.

Aldus heeft de Ombudsdienst de toepassing aanbevolen van het sociaal tarief ten gunste van Mevrouw S. voor haar energielevering vanaf 1 juni 2008, de datum waarop het recht inging.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ESSENT voert aan dat het geen attesten ontvangen heeft die conform zijn met de attesten in bijlage bij 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, en dat in werking is getreden op 1 april 2012.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De attesten zoals vermeld in de bijlage van het voormeld Koninklijk Besluit zijn slechts van toepassing vanaf 1 april 2012, maar in de bewuste periode waren ze evenwel geen wettelijke voorschriften met betrekking tot vorm of periodiciteit van het attest voor het bekomen van het sociaal tarief. De bewijslast kan dan ook door de rechthebbenden met alle middelen van gemeen recht worden aangetoond, hetgeen in casu het geval was.

Aanbeveling sociaal tarief

OMSCHRIJVING

Mevrouw L. heeft tot 23 januari 2012 genoten van een door het OCMW toegekend leefloon. Gelijktijdig heeft de klagster op 29 december 2011 een dossier ingediend bij de Directie-generaal Personen met een handicap van de Federale Overheidsdienst

Sociale Zekerheid. Na bestudering van het verzoek bekomt mevrouw L. in juni 2012 een tegemoetkoming bij voormelde Overheidsdienst en dit met terugwerkende kracht vanaf december 2011.

De cliënte wenst bij de sociale leverancier ORES het sociaal tarief te krijgen voor de periode van 24 januari 2012 tot 31 maart 2012.

STANDPUNT VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

ORES past het sociaal tarief enkel vanaf **1 april 2012** toe. Bijgevolg werd de periode van 24 januari 2012 tot 31 maart 2012 aan het maximum tarief gefactureerd. Een klacht wordt ingediend door het OCMW bij de Ombudsdienst.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

- 1) Bij het lezen van het attest, met betrekking tot het jaar 2012, ontvangen door de FOD Sociale Zekerheid in augustus 2012 en verstuurd ter attentie van ORES, blijkt dat dit het recht op het sociaal tarief sinds 1 december 2011 toekent op basis van een beslissing genomen door de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid, Directie-generaal Personen met een handicap;
- 2) Naast het recht van de klagster, verbonden aan het genot van het sociaal leefloon dat op 23 januari 2012 stopgezet werd, heeft mevrouw L. vervolgens recht op een tegemoetkoming van de FOD Sociale Zekerheid. Dientengevolge maakt de klagster deel uit van één van de categorieën van beschermde residentiële klanten zoals bedoeld in
 - artikels 3 tot 12 van de programmwet van 27 april 2007, hierna 'programmawet' genoemd;
 - het Ministerieel Besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van elektriciteit aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie, hierna 'Ministerieel Besluit van 30 maart 2007' genoemd.

Artikel 2, A, vierde tot achtste lid van het Ministerieel Besluit van 30 maart 2007 en artikel 4, eerste lid, van de programmawet, maakt onder meer melding van iedere eindafnemer of een lid van zijn gezin die geniet van een beslissing tot toekenning, door de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid, van:

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

3) Het recht om te genieten van het sociaal tarief mag mevrouw L. niet worden ontnomen volgens de programmawet en het Ministerieel Besluit van 30 maart 2007;

4) Ditzelfde besluit bepaalt geenszins dat het recht op het sociaal tarief van toepassing is vanaf 'de beslissingsdatum', (in casu juni 2012) of vanaf 'de eerste dag van het kwartaal waarop de beslissing van de FOD Sociale Zekerheid genomen werd' (in casu 1 april 2012);

5) Gelet op het feit dat enkel 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 elektriciteitsondernemingen en de tussenkomstregels voor het ten laste nemen hiervan, dat op 1 april 2012 in werking trad, evenals de attesten in bijlage 2 van dit besluit, een reglementaire basis aan het voorstel van de CREG gegeven heeft inzake de interpretatie van de datum van toekenning van het sociaal tarief;

6) Daar de rechtsgrond van dit Koninklijk Besluit niet in twijfel kan worden getrokken ten aanzien van de bepalingen van artikel 6 van de programmawet van 27 april 2007 en het Ministerieel Besluit van 30 maart 2007;

7) Daar ORES bij haar standpunt blijft dat bestaat uit de toekenning van het sociaal tarief vanaf 1 april 2012 en niet vanaf 23 januari 2012 overeenkomstig de beslissing van de FOD Sociale Zekerheid ten voordele van de klaagster.

8) Gelet op de aldus gecreëerde rechtsonzekerheid dat aan de federale Ombudsman medegedeeld werd via de daaromtrent ingediende klachten jegens de FOD Economie en de FOD Sociale Zekerheid;

9) Gelet op de geformuleerde aanbeveling door de federale Ombudsman aan de FOD Economie, Directie-generaal Energie, en de FOD Sociale Zekerheid (p. 92 en p. 168 van het jaarverslag 2012 van de federale Ombudsman).

De Ombudsdienst heeft de toepassing van het sociaal tarief aanbevolen ten voordele van mevrouw L. voor de levering tussen 23 januari 2012 en 31 maart 2012.

ANTWOORD VAN DE DSISTRIBUTIENETBEHEERDER

ORES heeft de aanbeveling niet gevolgd op basis van de regels van het Koninklijk Besluit van 29 maart 2012 tot vaststelling van de regels voor het bepalen van de kosten van de toepassing van de sociale tarieven door de elektriciteitsondernemingen en de tussenkomstregels voor het ten laste nemen hiervan en dat op 1 april 2012 in werking trad.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst blijft voor deze dossiers aandringen op een oplossing voor de rechthebbenden op het sociaal tarief en stuurt deze aanbevelingen dan ook door naar de federale Ombudsdienst ten einde uitvoering



te geven aan de aanbeveling van de federale ombudsman aan de betrokken FOD's en het sociaal tarief met terugwerkende kracht toe te kennen aan de rechthebbenden vanaf de aanvangsdatum van het recht op sociaal tarief (en niet de datum van beslissing van maanden of zelfs meer dan een jaar nadien).

LAATTIJDIGE FACTURATIE

Aanbeveling niet naleven termijn opmaken factuur

OMSCHRIJVING

De heer V. H. vroeg op 14 oktober 2010 een rechtzetting van zijn verbruiksgegevens voor de periode van november 2009 tot oktober 2010 naar aanleiding van een initieel berekend verbruik dat door de leverancier aangerekend werd wegens het niet tijdig ontvangen van de werkelijke meetgegevens door de netbeheerder. ELECTRABEL vroeg de correctie aan bij EANDIS maar het duurde echter tot augustus 2012 alvorens de verbruiksgegevens werden aangepast in de facturatie wegens het zogenaamd ontbreken van een afsluitingsbericht voor elektriciteit vanwege de netbeheerder.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL zei dat het niet eerder de correcte verbruiksgegevens kon factureren daar het van EANDIS geen afsluitingsbericht voor elektriciteit dat de correcte facturatie genereert had ontvangen. De netbeheerder hield echter vol dat hij wel het nodige had gedaan.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst was van mening dat er wel degelijk een mogelijkheid was elektriciteit en aardgas apart te factureren en dat de heer V.H., zeker wat betreft aardgas, veel vroeger zijn correcte factuur had kunnen ontvangen. Op basis van bovenstaande informatie was de Ombudsdienst van mening dat een financiële compensatie hier wel degelijk op zijn plaats was, meer bepaald het terugbetalen van het verbruik tussen het oorspronkelijk bere-

kend verbruik en het werkelijk aangerekende verbruik en dit tegen de gemiddelde totaalprijzen.

Elektriciteit:

'Oorspronkelijk berekend verbruik dagtarief (periode 3 november 2009 – 2 oktober 2011): 1719 kWh.

Oorspronkelijk berekend verbruik nachttarief (periode 3 november 2009 – 2 oktober 2011): 1488 kWh.

Werkelijk aangerekend verbruik dagtarief (periode 8 september 2009 – 17 september 2011): 2421 kWh.

Werkelijk aangerekend verbruik nachttarief (periode 8 september 2009 – 17 september 2011): 2630 kWh.

Te crediteren verbruik dagtarief: 702 kWh.

Te crediteren verbruik nachttarief: 1142 kWh.

Aardgas:

Oorspronkelijk berekend verbruik (periode 3 november 2009 – 2 oktober 2011): 32215 kWh.

Werkelijk aangerekend verbruik (periode 8 september 2009 – 17 september 2011): 40711 kWh.

Te crediteren aardgasverbruik: 8496 kWh.'

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL gaf een negatief gevolg aan de aanbeveling. Het is van mening dat de heer V. H. uiteindelijk het correcte verbruik aangerekend kreeg en betaald heeft, zodat een compensatie niet op zijn plaats is.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Gelet op de laattijdige facturatie was een financiële compensatie van de leverancier op zijn plaats maar de Ombudsdienst stelt wel vast dat er daaromtrent in de federale en gewestelijke regelgeving geen specifieke wettelijke of reglementaire bepalingen voorzien zijn.

Aanbeveling verbruik op inactieve meter en laattijdige facturatie door leverancier

OMSCHRIJVING

In 2002 werd de gasmeter van de klant vernieuwd. Deze vervanging werd echter foutief verwerkt door EANDIS waardoor het leveringscontract van mevrouw werd stopgezet zonder haar weten. In 2009 stelt EANDIS dit vast en wordt aan mevrouw gevraagd een leveringscontract aan te gaan.

Ze start een leveringscontract bij LAMPIRIS. Ze ontvangt haar eerste afrekening echter pas in 2013. In deze afrekening krijgt ze het verbruik vanaf meterstand 0 m³ aangerekend, hoewel de meterstand reeds op 1.917 m³ stond toen ze haar leveringscontract bij LAMPIRIS in 2009 aanging.

Na tussenkomst van de Ombudsdienst heeft EANDIS een compensatievoorstel opgemaakt voor de klager zodat zij het teveel aangerekende verbruik terugbetalen aan de klager. EANDIS dient immers het Technisch Reglement te respecteren dat stipuleert dat ze maar twee jaar in het verleden mogen teruggaan wanneer ze meterstanden en verbruiken inbrengen. Hierdoor werd de beginmeterstand aangepast door EANDIS naar 1.091 op datum 19/04/2006 (de laatste gevalideerde jaarlijkse meteropnamestand was immers deze van 3 april 2008, namelijk 1.530 m³).

Op de datum dat EANDIS de situatie van de meter heeft geregulariseerd, mocht het immers terug gaan tot twee jaar voor de laatste periodieke meteropname.

De klager kon echter enkel akkoord gaan met de aanrekening vanaf 2009. EANDIS bevestigde echter dat het sinds de regularisatie in 2009 jaarlijks meterstanden heeft doorgegeven. Volgens de Ombudsdienst heeft EANDIS hiermee haar deel van de fouten rechtgezet conform het Technisch Reglement.

LAMPIRIS heeft hier echter ook onregelmatigheden begaan aangezien het in de periode 2009-2013 nagelaten heeft de jaarlijkse meterstanden te factureren hoewel

deze verplichting zowel in het Technisch Reglement, het Consumentenakkoord als de Algemene Voorwaarden van LAMPIRIS opgenomen is.

De Ombudsdienst heeft LAMPIRIS op bovenstaande gewezen en gevraagd hiervoor een compensatie voor te stellen.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

LAMPIRIS verwijst naar de verjaringstermijn van 5 jaar volgens het artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek die binnen de energiesector wordt aanvaard en stelde hierop een creditering van de abonnementskosten ter waarde van 65,83 euro (exclusief BTW) als compensatie voor de laattijdige facturatie voor.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) LAMPIRIS heeft, na de inschrijving van mevrouw in 2009, pas in 2013 een eerste jaarafrekening opgemaakt. Na ontvangst van de meetgegevens in 2010 en 2011 heeft LAMPIRIS nagelaten om een jaarafrekening op te maken. Hierdoor respecteerde LAMPIRIS de bepalingen van het Consumentenakkoord en het Technisch Reglement niet.
- 2) Bovendien valideerde EANDIS de werkelijke meterstand van 2002 (0 m³) als de meterstand van 2009, waardoor mevrouw het verbruik voor de periode 2002-2010 aangerekend krijgt over de kortere periode 2009-2010. EANDIS heeft evenwel conform het Technisch Reglement de periode 2002-2006 rechtgezet door een compensatie toe te kennen voor het verbruik tussen 0 m³ en 1.091 m³.



3) Nadat mevrouw Y. een voorstel tot minnelijke schikking ontving heeft ze zich akkoord verklaard met de aanrekening van het werkelijke verbruik vanaf 2008 (meterstand op 3 april 2008 1.530 m³) omdat zij pas in 2009 door EANDIS in kennis werd gesteld van de foutieve verwerking van de meterverandering in 2002 en werd gevraagd een leveringscontract aan te gaan.

De Ombudsdienst beval daarom aan dat LAMPIRIS het verbruik tussen de meterstanden 1.091 m³ en 1.530 m³, hetzij 439 m³ crediteert en ten laste neemt, als compensatie voor het ontbreken van de jaarlijkse afrekeningen en het laattijdig factureren van de meetgegevens.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

LAMPIRIS verwijst naar het feit dat het verbruik factureert zoals het dat doorkrijgt van EANDIS en dat het niet verantwoordelijk is indien EANDIS verbruiken op een andere datum valideert.

LAMPIRIS geeft aan dat het wegens problemen in zijn systeem de verbruiken laattijdig factureerde maar dat de wetgeving nergens aangeeft dat laattijdige facturatie de klant ontheft van de verplichting zijn verbruik te betalen.

Volgens LAMPIRIS is de voorgestelde compensatie van het annuleren van de abonnementskosten voldoende en zal het de aanbeveling niet volgen.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Gelet op de laattijdige facturatie was een financiële compensatie van de leverancier op zijn plaats maar de Ombudsdienst stelt wel vast dat er daaromtrent in de federale en gewestelijke regelgeving geen specifieke wettelijke of reglementaire bepalingen voorzien zijn.

Aanbeveling laattijdige aanrekening van verbruik op gasmeter die als niet actief stond aangeduid in de gegevensbank van de netbeheerder

OMSCHRIJVING

De heer V. betwist de in 2012 opgestelde factuur voor de periode 2008-2010 van zijn vroegere woning die door distributienetbeheerder ORES werd verstuurd.

STANDPUNT VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

De klant heeft daadwerkelijk zijn verbruik betaald via zijn budgetmeter, maar enkel voor zijn elektriciteitsverbruik, maar het dossier in kwestie betreft het gasverbruik.

Daarom wordt 'fraude' vermoed of op zijn minst van een gebrek aan opvolging vanwege de klant die zijn gas verbruikte zonder het te betalen.

Bovendien werd het gasleveringspunt op 10/09/2007 afgesloten, de heer V. werd op de hoogte gebracht dat het leveringspunt als niet-actief stond vermeld in de databank van ORES en ORES vindt geen enkele aanvraag tot hervatting van de gastoevoer van de klant naar aanleiding van deze afsluiting terug.

ORES heeft op de volgende meteropname moeten wachten om te beseffen dat het verbruik op de meter geregistreerd werd. Eens die balans opgemaakt, heeft ORES eveneens moeten wachten op de oprichting van een gespecialiseerde eenheid belast met de recuperatie van al het verschuldigd verbruik in dit kader.

In augustus 2010 heeft ORES echter de klant verzocht alles in orde te brengen.

Ten slotte heeft ORES, met betrekking tot de vermelding van een verbruiksperiode in één van de brieven, medegedeeld dat het ging om een fout van ORES, maar dat, ten eerste, een nieuwe brief met de juiste data naar de klant verstuurd werd en, ten tweede, na controle, het vermeld verbruik in de eerste brief wel degelijk correct was.

Kortom, de heer V. dient zijn factuur zo snel mogelijk te vereffenen aangezien de volledige procedure gegrond is en het opgeëiste verbruik wel degelijk verschuldigd is. Indien de heer V. een afbetalingsplan wenst, kan hij contact opnemen met ORES.



AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met:

- 1) Het feit dat een gasverbruik, voor de periode van 10/09/2007 tot 08/11/2010, van de heer V. geëist wordt;
- 2) Het feit dat vanaf de meteropname van 05/06/2008 ORES op de hoogte gebracht werden van een verbruik zonder contract;
- 3) Het feit dat de meter vanaf 2008 door ORES afgesloten diende te worden overeenkomstig artikel 22 van het Besluit van de Waalse regering van 30 maart 2006 betreffende de openbare dienstverplichtingen op de elektriciteitsmarkt;

‘Overeenkomstig de bepalingen van het Technisch Reglement voor het distributienetbeheer betreffende informatie-uitwisseling kan de leverancier de netbeheerder erom verzoeken de levering op te schorten als er bewezen kan worden dat een afnemer fraude gepleegd heeft.

De levering kan opgeschort worden zolang de toestand niet geregulariseerd is, met inbegrip van de terugbetaling van de eventuele schuld resulterend uit de fraude, van de kosten veroorzaakt door de opschorting en het herstel van de levering’.

- 4) Het feit dat er pas op 26/04/2013 een factuur naar de heer V. verstuurd wordt;
- 5) Het feit dat er van fraude geen sprake kan zijn enkel en alleen omdat de distributienetgebruiker een fout zou hebben gemaakt, zelfs indien het om een zware fout zou gaan. Er dient ook sprake te zijn van een intentie tot het veroorzaken van schade en/of tot het bekomen van een voordeel. Deze intentie dient te worden aangetoond door degene die baat heeft bij het bedrog, wat ORES in dit dossier nalaat te doen;

- 6) Het feit dat het Belgisch Hof van Cassatie in haar arrest van 25 januari 2010 de rechtspraak van het Grondwettelijk Hof definitief heeft bekrachtigd en dus de verjaringstermijn voor de betaling van alle leveringen en verstrekkingen (telecommunicatie, water, elektriciteit, gas, ...) die jaarlijks of op een kortere termijn moeten worden betaald, heeft vastgesteld op een maximum van vijf jaar;

- 7) Het Grondwettelijk Hof wijst erop dat ‘het doel van artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek erin bestaat de schuldeiser tot zorgvuldigheid aan te zetten en tegelijk de schuldenaar te beschermen tegen de opeenstapeling van periodieke schulden over een te lange periode’.

De Ombudsdienst heeft aldus aanbevolen de vijfjarige verjaring toe te passen met als vertrekpunt de meterstandopname van 05/06/2008, namelijk 13635 m³.

ANTWOORD VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

ORES kan geen gunstig gevolg aan de aanbeveling toekennen.

Het gaat om een verbruik zonder contract met een energieleverancier: er was immers geen facturatie voor de verbruikte energie. Deze niet-betaling van energieverbruik wordt voor de begunstigde van de energie gezien als een ongerechtvaardigde verrijking. Deze verrijking, ten nadele van de distributienetbeheerder die de verbruikte energie diende te betalen, geeft laatstgenoemde het recht de rechtzetting te eisen op basis van vermogensverschuiving zonder oorzaak of de zogenaamde actio de in rem verso.

In dit geval is de verjaringstermijn de gebruikelijke termijn van artikel 2262bis van het Burgerlijk Wetboek, hetzij 10 jaar.

De ingang van de verjaringstermijn wordt overwogen vanaf de datum van het eerste contact teneinde de heer V. op de hoogte te brengen van het probleem met als doel orde op zaken te stellen, hetzij de brief van 09/11/2012. Het opgeëiste verbruik betreft dus de periode van 10/09/2007 tot 08/11/2010.



COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

ORES heeft dus de aanbeveling niet gevolgd. Het antwoord van ORES voert echter geen nieuwe elementen aan die het standpunt van onze Ombudsdienst kunnen wijzigen. Bijgevolg blijft de Ombudsdienst bij haar standpunt vermeld in de aanbeveling.

Aanbeveling laattijdige factuur

OMSCHRIJVING

Mijnheer L. betwist de factuur van zijn energieleverancier LUMINUS want hij heeft bijna 17 maanden op zijn regularisatiefactuur moeten wachten.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Energieleverancier LUMINUS geeft als uitleg dat zijn systeem de meterstanden die betrekking hebben op de periode van april 2010 tot oktober 2010 niet had aangerekend. Deze periode werd dus gefactureerd op de afrekening van 2011.

De klant had zijn ontevredenheid echter niet geuit en had evenmin betalingstermijn of betalingsfaciliteiten gevraagd. Aangezien de factuur op tijd betaald werd, gaat LUMINUS niet in op de vraag om een commerciële tegemoetkoming. Het principe is dat het vastgestelde verbruik gefactureerd moet worden en de leverancier verplicht is om jaarlijks na ontvangst van de meterstanden te factureren. Dat is wat LUMINUS het hele jaar door probeert te doen ten aanzien van al haar klanten.

De sanctie mag echter niet zijn dat de leverancier ieder recht op facturatie verliest wanneer deze termijn niet gerespecteerd kon worden. Anders zou dat neerkomen op het toekennen aan de klant van een recht op onge-rechtvaardigde verrijking.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft in overweging genomen:

1) Het feit dat het facturatiesysteem de meterstanden voor de periode van april 2010 tot oktober 2010 niet heeft aangerekend;

2) Het feit dat Mijnheer L. 17 maanden heeft moeten wachten op zijn eerste regularisatiefactuur (factuur van 24/11/2011);

3) Het niet naleven door LUMINUS van het consumentenaakkoord (IV, 17°) dat bepaalt dat men moet: *‘voorzien dat elk jaar een eindfactuur wordt opgemaakt, behalve indien de leverancier de meetgegevens niet heeft ontvangen.’;*

4) Het niet naleven door LUMINUS van artikel 7, §3 van het Besluit van de Waalse Regering betreffende de openbare dienstverplichtingen op de elektriciteitsmarkt, dat bepaalt: *‘Minstens één maal per jaar maakt de leverancier, voor elke eindafnemer, een regularisatiefactuur. Die factuur moet gemaakt worden uiterlijk binnen de zestig dagen volgend op de uiterlijke datum waarop de gegevens betreffende de opname van de meters door de netbeheerder worden overgemaakt en die voorzien is in het Technisch Reglement voor het beheer van de distributienetten.’;*

5) Het niet naleven van de 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.’;*

De Ombudsdienst heeft aldus de annulering aanbevolen van een deel van het verbruik dat aan Mijnheer L. gefactureerd werd dat overeenkomt met de periode die niet op tijd door LUMINUS gefactureerd werd, m.a.w. de verbruiksperiode van 01/04/2010 tot 13/10/2010 (1137 kWh nacht en 448 kWh dag).

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

Voor LUMINUS heeft deze aanbeveling betrekking op een aspect van het dossier waarover Mijnheer L. vóór 18 april 2013 nooit geklaagd heeft. Mijnheer L. heeft de factuur van 2011 dus niet betwist binnen de termijn die



voorzien is in de algemene voorwaarden. Hij heeft er bij LUMINUS niet over geklaagd voordat de klacht naar de Ombudsdienst werd gestuurd. LUMINUS verduidelijkt dat Mijnheer L. elk jaar een factuur heeft ontvangen omdat hij in 2010 een factuur van zijn vorige leverancier heeft ontvangen en in 2011, 2012 en 2013 van LUMINUS. LUMINUS ziet dus geen reden om een deel van het aan Mijnheer L. gefactureerde verbruik te annuleren.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Gelet op de laattijdige facturatie was een financiële compensatie van de leverancier op zijn plaats maar de Ombudsdienst stelt wel vast dat er daaromtrent in de federale en gewestelijke regelgeving geen specifieke wettelijke of reglementaire bepalingen voorzien zijn.

MARKTPRAKTIJKEN

Aanbeveling betwisting afgesloten energiecontract

OMSCHRIJVING

Mevrouw D.W. tekende op 14 september 2011 een document met een bouwfirmam naar aanleiding van de oplevering van haar nieuwe woning. Ze vroeg telefonisch een contract aan bij ELECTRABEL gedurende 1 jaar voor de aansluitingen van aardgas en elektriciteit bij de bouwfirmam. Op dat moment was zij immers nog geen eigenaar van dit adres (pas vanaf juni 2012) maar om de aansluitingen van de bouwfirmam te verzekeren ondernam zij de nodige actie.

ELECTRABEL startte een contract op naam van mevrouw D.W. ondanks het feit zij nooit het antwoordkaartje had teruggestuurd ter bevestiging van dit contract. Bovendien had zij ook nooit de kans gehad te reageren op eventuele facturatie op haar naam omdat zij, ook zonder haar medeweten, een domiciliëring werd uitgevoerd naar aanleiding van een reeds andere actieve domiciliëring op haar naam.

Mevrouw D. W. diende een klacht in bij de Ombudsdienst omdat zij dit contract op haar naam betwistte.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL was van mening dat het ingevulde document wel degelijk een aanvraag voor een contract op haar naam was omdat de energielevering anders ook niet kon gegarandeerd worden.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst herinnerde aan de Gedragscode voor "Verkopen buiten verkooppunten" en "Verkopen op afstand", dat onder meer het volgende vermeldt:

III. Verkoop op afstand

b) Bijzondere bepalingen inzake een verkoop via de telefoon.

Onverminderd de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming bevestigt de leverancier het contract via een aan de consument persoonlijk gericht schrijven (...)

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, behalve indien de oorspronkelijke duurtijd en de essentiële voorwaarden niet wijzigen (met uitzondering van een prijsvermindering), bij dezelfde leverancier zonder uitdrukkelijke en schriftelijk verleende bevestiging van de consument is verboden.

Het voorwerp van de toestemming moet hierbij precies zijn bepaald. De uitdrukkelijke en schriftelijke bevestiging van de consument kan via de post, e-mail, fax of een andere duurzame drager of een ander elektronisch communicatiemiddel (dat als enig doel heeft het uitdrukkelijk akkoord van de consument te registreren) 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 herroepingstermijn van 14 kalenderdagen die ingaat na de schriftelijke bevestiging van het contract door de consument.



IV. Sancties

Onverminderd de straffen voorzien in de verschillende wetten en uitvoeringsbesluiten en alle andere vormen van schadevergoeding, geeft elke inbreuk op de bepalingen van het akkoord en de gedragscode vast te stellen door de Algemene Directie Controle en Bemiddeling met betrekking tot de verkoop gesloten buiten de onderneming van de verkoper en van een verkoop via de telefoon aanleiding tot:

- onmiddellijke terugbetaling aan de consument van alle door hem betaalde facturen. Er wordt hem verder geen enkel verbruik gefactureerd.*
- onmiddellijk herstel van de consument in zijn oude contractuele relatie. De oude leverancier neemt de consument kosteloos terug zo vlug als technisch mogelijk.'*

De Ombudsdienst was van mening dat met bovenstaande elementen uit de gedragscode geen rekening gehouden werd en vroeg dus aan ELECTRABEL het contract met de daarbij horende facturatie te annuleren aan het adres van mevrouw D.W.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL gaf een negatief antwoord op de aanbeveling. Het is van mening dat op basis van het ondertekend document wel degelijk toestemming gegeven werd een contract te starten op naam van mevrouw D.W.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt dus vast dat er energiefacturen werden opgesteld zonder dat het onderliggende energiecontract door de consument werd getekend of bevestigd. Het dossier werd voor verder gevolg toegezonden aan de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie.

Aanbeveling onrechtmatig aanrekenen van een duurder 'leegstandstarief'

OMSCHRIJVING

Door het overlijden van haar vader wou mevrouw S. het energiecontract op haar adres overnemen.

Ze heeft hiervoor het 'overlijdensdocument' ingevuld dat door ENI ter beschikking werd gesteld.

Bij het ontvangen van de jaarlijkse afrekeningen op 06/02/2012 en 14/02/2013 stelt mevrouw S. vast dat ze een hele som dient bij te betalen. Na contact met ENI contact te hebben genomen, werd er haar medegedeeld dat ze door het invullen van het overlijdensdocument het 'leegstandstarief' van ENI verkreeg welk enkel voordelig is indien er geen verbruik is op het betreffende adres.

Mevrouw S. betwist dit tarief daar ze enkel de facturatie op haar naam wou plaatsen en te goeder trouw het overlijdensdocument had ingevuld.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ENI deelt mee dat het contract van mevrouw S. op 09/08/2011 tot stand is gekomen op basis van het getekende overlijdensdocument.

ENI deelt overigens mee dat Mevrouw S. op 15/02/2012 reeds contact had opgenomen met ENI naar aanleiding van de eerste hoge afrekening die ze had ontvangen op 06/02/2012. Mevrouw S. zou hebben medegedeeld dat ze binnenkort zou verhuizen en dat tot dan het leegstandstarief van toepassing mocht blijven.

Mevrouw S. is echter nooit verhuisd en heeft in februari 2013 opnieuw contact opgenomen met ENI in verband met de tweede hoge afrekening van 14/02/2013 die ze mocht ontvangen.

ENI was als commerciële geste bereid om het verbruik vanaf 09/01/2012 te herfactureren aan een goedkoper tarief.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) Op het overlijdensdocument werd enkel de optie gegeven om ofwel de meters te laten verzegelen ofwel te opteren voor het leegstandsproduct. Mevrouw S. wou de levering verder zetten op haar naam en omdat ze de meters dus niet wou laten verzegelen, kon ze enkel kiezen voor de tweede optie.

Op basis van dit document heeft ENI een contract aangemaakt op naam van mevrouw. S. met het leegstandstarief. Zij werd echter nooit in kennis gebracht van de tarieven die ENI zou aanrekenen of van de algemene en bijzondere voorwaarden.;

- 2) Uit verdere correspondentie met ENI bleek dat mevrouw S. reeds op 02/09/2011 een contract heeft ondertekend voor elektriciteit, maar dat hieraan nooit enig correct gevolg werd gegeven door ENI. De facturatie bleef immers verder aan het leegstandstarief lopen.;

- 3) Mevrouw S. had reeds op 15/02/2012 contact met ENI opgenomen na het ontvangen van de hoge verbruiksfactuur ten bedrage van 2.082,62 euro. ENI is van mening is dat mevrouw S. heeft aangegeven dat 'de formules op leegstandproduct mochten blijven staan tot mevrouw S. ging verhuizen'. Mevr. S. is echter nooit verhuisd en betwist deze kennisgeving.

De Ombudsdienst beval dan ook aan om de facturatie vanaf de aanvang van de levering op naam van mevr. S. te herrekenen aan het goedkoopste tarief.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENI is van mening dat het versturen van commerciële informatie met bijhorende commerciële tarieven in strijd zou zijn geweest met de Belgische regels inzake privacy. Tevens stelde ENI zich de vraag wat het oordeel van de Ombudsdienst zou zijn geweest indien mevr. S. had geopteerd voor een commercieel tarief maar daarna de woonst effectief steeds leeg had gestaan.

ENI deelde evenmin de mening dat het de facturatie al veel eerder van leegstandproduct naar een commercieel product diende aan te passen.

ENI haalde tevens aan dat louter omwille van commerciële redenen en door bemiddeling van de Ombudsdienst, het de rechtzetting heeft doorgevoerd vanaf 1 oktober 2011 voor elektriciteit en al vanaf 9 januari 2012 voor aardgas en dat ze nog een voordeliger formule toepasten dan het door mevr. S. gekozen product Comfort 3 jaar.

ENI blijft van mening dat zij zowel juridisch als commercieel correct hebben gehandeld en is niet bereid om verder gevolg te geven aan de vraag vanwege de Ombudsdienst voor een verdere retroactieve rechtzetting van de aangerekende tarieven vanaf 09/08/2011.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

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

De Ombudsdienst heeft het dossier dan ook voor verder gevolg doorgestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie die bevoegd is voor de controle op de naleving van het Consumentenakkoord 'De Consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' met het verzoek om de totstandkoming van het contract te onderzoeken en er het gepaste gevolg aan te geven.

6.

Beleidsadvies



De Ombudsdienst heeft op 24 november 2014 aan de federale Minister voor Energie een memorandum met beleidsadviezen toegezonden.

Deze beleidsadviezen proberen een antwoord te formuleren op:

- het verbeteren van de sociale tarieven op het vlak van elektriciteit en aardgas, zoals ook voorzien in punt 3.3.4 van het regeerakkoord;
- het versterken van het consumentenakkoord en dit akkoord en de gedragscode 'verkoop gesloten buiten verkoopruimten en verkopen op afstand' ook uitbreiden naar K.M.O.'s zoals beoogd in de elektriciteits- en aardgaswetgeving, alsook een verbod tot deur-aan-deurverkoop bij residentiële afnemers en K.M.O.'s (zie ook punt 1.10 van het regeerakkoord dat de aanmoediging van K.M.O.'s betreft en punt 5.1.3 inzake marktwerking en consumenten dat een evaluatie van het consumentenakkoord beoogt);
- het verlengen van het vangnetmechanisme voor de variabele energieprijzen en het uitbreiden van het vangnetmechanisme tot energieproducten met vaste energiecomponent. Hiermee wordt tegemoetgekomen aan punt 4.1.6 van het regeerakkoord waarbij een evaluatie van de energieprijzen en energiebelastingen wordt beoogd waarbij voor elk type van energiedrager wordt rekening gehouden met de bestemming, de gebruiker, alsook de prijzen en belastingen in de buurlanden. Hiermee wordt eveneens een antwoord geformuleerd op punt 5.1.1 betreffende de uitvaardiging van een energienorm en op punt 5.1.3 waarbij het huidige vangnetmechanisme zal worden verlengd met één jaar en uiterlijk op 31 december 2017 zal worden beëindigd;
- een éénvormige en leesbare energiefactuur dat de marktwerking voor consumenten en K.M.O.'s moet verbeteren zoals beoogd in punt 5.1.3 van het regeerakkoord.



Ten slotte pleit de Ombudsdienst ervoor om de Nederlandstalige en Franstalige ombudsman eveneens deel te laten uitmaken van de Adviesraad van de CREC.

A. VERRUIMING VAN DE TOEGANG TOT HET SOCIAAL TARIEF VOOR ELEKTRICITEIT EN AARDGAS

INLEIDING

De Ombudsdienst voor Energie pleit ervoor om de toegang tot het sociaal tarief uit te breiden **tot alle gerechtigden op de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering en tot mensen in collectieve schuldenregeling of als cliënt van een erkende dienst van schuldhulpverlening**.

PROBLEEMSTELLING

Momenteel wordt een recht op een sociale maximumprijs toegekend aan bepaalde categorieën van personen

die men 'residentiële beschermde klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie' noemt¹. Die maatregel bleek noodzakelijk om mogelijke nadelige sociale gevolgen van de prijsevoluties op de energiemarkt voor de zwakste onder de energieverbruikers te vermijden.

De maatschappelijke doeltreffendheid van dit sociaal tarief hangt dan ook in belangrijke mate af van de vraag of kwetsbare energieverbruikers er ook daadwerkelijk door worden bereikt. Momenteel bepalen twee ministeriële besluiten wie precies onder die 'residentiële beschermde klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie' moet worden verstaan². Verder is er de programmawet van 27 april 2007 die de automatische toepassing van het sociaal tarief invoert en in zijn artikel

1. Art. 15/10, §2 van de wet betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen en art. 20, §2 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt.

2. Art. 2 van het Ministerieel Besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van elektriciteit aan beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie en art. 2 van het Ministerieel Besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van aardgas aan beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie.



4 een opsomming van de gerechtigden geeft. Beide opsommingen zijn sterk gelijklopend (hoewel niet geheel gelijk).

Voor de bepaling van de categorieën van gerechtigden wordt in de eerste plaats verwezen naar sommige (niet alle) categorieën van gerechtigden op verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering of nauwkeuriger uitgedrukt: de verhoogde tegemoetkoming zoals die georganiseerd was vóór de hervorming van die regeling zoals die sinds 1 januari 2014 van kracht is.

De afbakening van een dergelijk recht tot de gerechtigden op bepaalde gewaarborgde inkomsten of sociale tegemoetkomingen die in een limitatieve lijst worden vermeld, heeft als nadeel dat mensen die niet tot één van deze groepen behoren maar zich evenzeer in een sociaal zwakke situatie bevinden, uit de boot vallen. Ook de Ombudsdienst komt, op grond van de klachten die de dienst ontvangt, vaak tot die vaststelling. Regelmatig blijkt dat mensen die hun energiekosten niet of nauwelijks de baas kunnen, niet in aanmerking komen voor het tarief dat de energiefactuur allicht een stuk draaglijker zou maken.

Veelal bestaan er ook misverstanden bij mensen die menen voor het sociaal tarief in aanmerking te komen, maar die niet tot één van de vereiste categorieën blijken te behoren. Zeer dikwijls verwijzen zij naar het lage inkomen waarmee zij moeten rondkomen, hetgeen op zich geen criterium is voor de toegang tot het sociaal tarief. Het gebeurt ook vaak dat attesten afkomstig van het ziekenfonds worden voorgelegd die betrekking hebben op het toegang geven tot de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering. Die volstaan echter niet om ook in de energiesector van een gelijkaardige sociale maatregel te kunnen genieten.

Het lijkt ons dan ook gepast en logisch om de toegang tot het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas uit te breiden tot al diegenen die genieten van de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering. Wij bedoelen dan de verhoogde tegemoetkoming zoals die sedert 1 januari 2014 van toepassing is en die de voormalige regeling van het OMNIO-statuuat in zich opneemt. De

vraag rijst immers of een verschillende behandeling tussen de beide stelsels nog kan worden verantwoord. Meteen zou dit betekenen dat toegang wordt verleend tot het sociaal tarief voor energie, niet alleen aan volledig dezelfde sociale categorieën die in de ziekteverzekering worden gehanteerd, maar ook, los van die categorieën, op grond van het bruto belastbaar gezinsinkomen dat een bepaald maximum niet overschrijdt.

Het lijkt ook wenselijk om het sociaal tarief ook toegankelijk te maken voor diegenen die zich reeds in een financiële noodsituatie bevinden en voor wie een beperking van de energiekosten een vrijwel noodzakelijke maatregel is om tot een oplossing voor het schuldenprobleem te komen. Wij denken hierbij dan in de eerste plaats aan:

- mensen die toegelaten werden tot de procedure van collectieve schuldenregeling (beschikking van toelaatbaarheid van de rechter);
- mensen die genieten van een dienst van schuldhulpverlening (schuldbemiddeling, schuldbegeleiding of budgetbeheer) door een door de bevoegde gemeenschap erkende dienst voor schuldbemiddeling.

VOORSTEL

De Ombudsdienst voor Energie stelt dus concreet voor om de bestaande en via de FOD Economie geautomatiseerde sociale tarieven voor gehandicapte personen, voor gepensioneerden met een inkomensgarantie-uitkering en voor leefloners nog uit te breiden tot alle rechthebbenden die momenteel beoogd worden door het sociaal verwarmingsfonds, namelijk:

- **De rechthebbenden op een verhoogde tussenkomst in de ziekteverzekering;**
- **Huishoudens met een jaarlijks bruto belastbaar inkomen lager of gelijk aan 16.965,47 euro verhoogd met 3.140,77 euro per persoon ten laste. Er wordt hierbij rekening gehouden met het niet-geïndexeerde kadastraal inkomen (x3) van de onroerende goederen buiten de gezinswoning;**



- **personen met schuldoverlast:** Personen die een schuldbemiddeling of een collectieve schuldenregeling genieten en de verwarmingsfactuur niet kunnen betalen.

Op die manier zou volgens een aantal studies aan bijna 1 miljoen kwetsbare gezinnen een betaalbare energieprijs tegen het sociaal tarief kunnen aangeboden worden, hetgeen overeenstemt met het aantal gezinnen dat in België met een armoederisico moet leven (20% van de gezinnen in België).

Dit voorstel zou bovendien een gelijk speelveld organiseren voor de gezinnen die zich verwarmen op huisbrandolie, elektriciteit of aardgas. Voor huisbrandolie bestaat er immers al via het Sociaal Verwarmingsfonds een dergelijke tegemoetkoming van 14 cent per liter met een maximum van 210 euro voor een bestelling van 1.500 liter voor personen met recht op verhoogde verzekeringstegemoetkoming van de ziekte- en invaliditeitsverzekering, alsook voor personen die een schuldbemiddeling of een collectieve schuldenregeling genieten.

Dit zou tevens een gelijk speelveld organiseren tussen rechthebbenden. Momenteel zijn de sociale tarieven enkel van toepassing op gezinnen waarvan iemand een bepaald statuut heeft (persoon met een handicap, gepensioneerden met een inkomensgarantie-uitkering, leefloners, ...) terwijl het recht op een verhoogde tussenkomst in de ziekteverzekering dit recht ook zal openen voor mensen met dezelfde beperkte inkomens die het moeten doen met een vervangingsinkomen zoals een werkloosheidsuitkering of een ziekte- of invaliditeitsuitkering of zelfs met een laag beroepsinkomen.

Momenteel is dit recht in de ziekteverzekering nog niet geautomatiseerd zodat de betrokken gezinnen dit recht zelf moeten aanvragen aan het ziekenfonds, maar ook hier moet er aangedrongen worden op verdere en versnelde automatisering van deze rechten.

Uiteraard zal dit een impact hebben op de hoogte van de federale bijdragen voor beschermde klanten die via de energiefactuur worden verrekend. De kostprijs van de federale bijdrage voor beschermde klanten die genieten van de sociale maximumprijzen bedraagt vanaf 1 september 2014 0,8623 euro per 1.000 kWh verbruikte elektriciteit en 0,5269 euro per 1.000 kWh verbruikte aardgas, hetgeen dus een jaarlijkse kostprijs van 3 euro betekent voor een gemiddeld gezin dat 3.500 kWh elektriciteit verbruikt en 12 euro voor een gemiddeld verbruik van 23.000 kWh aardgas voor verwarming. Met deze middelen uit de federale bijdrage genieten 8,5% van alle gezinnen van een sociale maximumprijs voor elektriciteit en/of aardgas of 460.000 gezinnen hebben recht op sociaal tarief waarvan 255.000 gezinnen voor aardgas. Moesten we deze maatregel uitbreiden tot alle gezinnen die toegang hebben tot de verhoogde verzekeringstegemoetkoming, dan mag men ramen dat de behoeften deze CREG-fondsen zullen verdubbelen zodat dus voor een degelijk sociaal beleid in de energiesector een bijkomende federale bijdrage van 3 euro voor elektriciteit en 12 euro voor aardgas moet gevraagd worden aan de energieverbruikers. Deze bijdrage kan eventueel ook gefinancierd worden vanuit de algemene middelen van de overheid indien ervoor wordt geopteerd om de energiefactuur niet via de federale bijdrage te verhogen. Met deze maatregel zou de regering dus de gezinnen met risico op energiearmoede kunnen bereiken en helpen om hun energiefactuur betaalbaar te houden. Men mag hierbij uiteraard niet vergeten dat ondersteunende maatregelen op vlak van inkomen en energiebesparing in de huisvesting absoluut noodzakelijk blijven en zelfs nog moeten worden versterkt.



B. VERSTERKEN VAN HET CONSUMENTENAKKOORD

INLEIDING

Vanaf 1 januari 2014, en vanaf 1 april 2014 voor wat betreft de contractuele voorwaarden van energiecontracten, is het nieuwe consumentenakkoord van toepassing. Alle energieleveranciers hebben zich geëngageerd om dit akkoord na te leven.

De Ombudsdienst voor Energie stelde vast dat er op tal van vlakken met een belangrijk deel van haar beleidsadviezen werd rekening gehouden in het nieuwe akkoord, zoals :

- het jaarlijks aanbieden van de goedkoopste tarief-formule;
- verlenging van contracten die niet in het nadeel van de consument mogen zijn, zoniet heeft de consument de mogelijkheid tot kosteloze opzegging van het energiecontract zonder opzegtermijn;
- geen verbrekingsvergoedingen meer aanrekenen voor de verandering van leverancier, ook niet wanneer de switch gebeurt naar aanleiding van een verhuis;
- transparante prijs simulatoren;
- betere verhuisregeling;
- de invoering van de mogelijkheid voor de klant om de jaarfactuur uit de eventuele bankdomiciliëring te sluiten;
- het betalen van interessen door de leverancier wanneer een tegoed laattijdig wordt terugbetaald;
- het bevestigen per brief, e-mail of sms van afspraken die een leverancier maakt inzake vragen of klachten van consumenten.

PROBLEEMSTELLING EN VOORSTEL

De Ombudsdienst stelt evenwel vast dat een aantal marktpraktijken nog onvoldoende aangepast of gereguleerd zijn, zoals:

- De aanrekening van voorschotfacturen. De Ombudsdienst pleit er onder meer voor om tijdens de kalendermaand van de afrekenings- of slotfactuur geen voorschotfacturen meer toe te sturen zodat gezinnen tijdens eenzelfde maand niet geconfronteerd worden met meerdere energiefacturen.
- De waarborgregeling voor vermeende wanbetalers waarbij de Ombudsdienst voorstelt om maximum 2 maanden voorschot als waarborg aan te rekenen en de waarborg tegen wettelijke interestvoet terug te betalen indien er tijdens de laatste 12 maanden geen wanbetaling is geweest.
- Het opstellen en versturen van afrekenings- of slotfacturen waarbij de Ombudsdienst voorstelt om deze binnen de 6 weken na de meteropname op te maken en te verzenden 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 het opmaken van de factuur voorzien.

Voor meer details omtrent deze voorstellen, wordt verwezen naar het beleidsadvies 12.004 van 1 oktober 2012 over 'de vervollediging van het sectoraal akkoord 'de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' (http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/ADVIES_12_004_NL_DEF.pdf)



C. ÉÉNVORMIGE EN LEESBARE FACTUREN

INLEIDING

De Ombudsdienst voor Energie is ook voorstander van éénvormige en leesbare energiefacturen en -contracten zodat de consument nog beter de afgesproken en aangerekende prijzen, tarieven en kortingen kan beoordelen en vergelijken.

PROBLEEMSTELLING

Op dit moment bestaan er zoveel factuurmodellen als er energieleveranciers zijn. De consument begrijpt het nut niet van al de informatie die zich op de jaarlijkse factuur bevindt.

Terwijl het aantal klachten met betrekking tot facturatieproblemen in 2012 opliep tot 1.399, heeft de Ombudsdienst in 2013 bijkomende klachten geregistreerd waarbij het aantal inmiddels oploopt tot 1.969.³

In haar strategisch advies nr. 10.002 van 21 januari 2011 over 'de omzetting van de Richtlijnen 2009/72/EG en 2009/73/EG van 13 juli 2009 op het vlak van consumentenbescherming' stelde de Ombudsdienst (reeds) voor de wetgeving aan te passen door het voorzien van een Koninklijk Besluit dat een **éénvormige en leesbare** energiefactuur vastlegt zodat de consumenten betrouwbare en duidelijke informatie met betrekking tot hun energiefactuur bekomen waarmee ze ook gemakkelijk de energiefacturen van andere leveranciers kunnen gaan vergelijken.

Een Koninklijk Besluit somt een lijst van minimale informatie op die een afrekeningsfactuur dient te bevatten⁴. Het consumentenakkoord bepaalt in zijn punt VI, Communicatie naar de consument, onder artikel 11 dat *'met het oog op een betere leesbaarheid en onderlinge vergelijking van hun facturen de energieleveranciers de gegevens die zij op de facturen vermelden in volgende rubrieken bundelen:*

(..)

3. Activiteitenverslag 2013 van de Ombudsdienst voor Energie.

4. Koninklijk Besluit van 3/05/2003 houdende de facturatie van elektriciteit en gas, BS 3/05/2003.

Merk op dat zelfs indien deze informatie wel degelijk op de afrekeningsfacturen vermeld wordt, zij niet éénvormig is. De essentiële informatie die immers de consument zou dienen toe te laten de factuur te begrijpen wordt niet duidelijk weergegeven. **De lay-out van de factuur zou éénvormig moeten zijn** voor alle leveranciers zodat zelfs ingeval van overschakeling naar een andere leverancier de factuur identiek blijft en dat de consument dezelfde essentiële informatie bij een andere leverancier kan terugvinden. De factuur aanpassen volgens het model voorgesteld door de Europese Commissie, DG SANCO, zou aan deze doelstelling voldoen.

VOORSTEL

De Ombudsdienst pleit dus voor een éénvormige factuur op de eerste 3 pagina's door zich te baseren op het voorgestelde model door de Europese Commissie, DG SANCO, in het kader van het Energieforum in Londen (2013).

De Ombudsdienst heeft bovendien meegewerkt aan het verslag van de werkgroep 'elektronische facturatie en beheer van persoonlijke gegevens inzake energie'. Naast de aangehechte modellen en voorbeelden aan het verslag (cf. http://ec.europa.eu/consumers/archive/citizen/my_rights/docs/annual_electricity_bill_fr.pdf), beveelt het verslag onder andere aan:

1. Weergave en kosten

Het verslag legt de nadruk op het belang van elektronische facturatie en elektronisch overgedragen informatie (informatie over het verbruik) die essentieel zijn voor de consument voor zover zij toelaten de informatie op een aantrekkelijkere en meer gedetailleerde wijze voor te stellen. De 'papierene' klassieke facturen blijven echter de norm.

Vervolgens dienen de vermelde gegevens op de elektronische facturen, net zoals deze welke worden vermeld op de klassieke facturen, op een juiste, duidelijke en bondige manier weergegeven te worden om de vergelijking te vergemakkelijken. Zij dienen gelijktijdig alle nuttige informatie aan de consumenten te verschaffen,



alsook de informatie betreffende het beheer van klachten en geschillen en de toegang tot één enkel contactpunt voor consumenteninformatie.

Bovendien stelt het verslag van de werkgroep voor dat de elektronische facturen voorwerp kunnen uitmaken van een korting in vergelijking met de klassieke facturen. Deze korting dient een afspiegeling te zijn van de vermindering van de administratieve -en portkosten veroorzaakt door de elektronische facturatie.

2. Vormgeving, individualisering van de elektronische facturen en de elektronisch verschaft informatie

Het verslag is van mening dat de vormgeving van de elektronische facturen op basis van een betere kennis van de noden van de consumenten (gedragsonderzoek) dient te worden ontwikkeld. Deze analyse kan toelaten 'elektronische facturen' te ontwerpen die beantwoorden aan de wettelijke noden betreffende de 'papieren' en elektronische facturen en eveneens de informatie op een gebruiksvriendelijkere manier verwerken. De eenvoudige elektronische facturen zijn echter een goed instrument om de medewerking en het vertrouwen van de consument te bevorderen.

Bijgevolg beveelt het verslag, zich baserend op de goede Europese praktijken, aan om:

- De teksten en grafieken te combineren, de technische gegevens te verdelen en het gebruik van eenvoudige terminologie, dezelfde als in het contract, te bevorderen en eveneens een lijst met gebruikte termen aan te hechten.
- De verbruiksgegevens en de promoties van elkaar te scheiden op de elektronische factuur en op de website om zo verwarring te vermijden en de consumenten te helpen om beter te begrijpen hoe hun factuurbedragen te verminderen door hun verbruik aan te passen.

Het verslag erkent immers dat een duidelijke en juiste informatie inzake energieverbruik, een gebruiksupvolging en een verbruiksoverzicht de consumenten kan

toelaten hun verbruik beter te beheren. Bovendien kunnen er nog meer doorslaggevende resultaten worden bekomen door het verschaffen van klantgerichte raadgevingen aan de consumenten betreffende hun verbruikspatronen.

Bijgevolg raadt de werkgroep aan dat, indien de consument over een online factuur beschikt, de informatie die hij ontvangt, indien mogelijk, op een klantgerichte en persoonsgebonden wijze weergegeven dient te worden.

3. Informatie naar de consumenten toe en opleiding via het elektronisch platform

De mededelingen op de elektronische facturen en de volledige virtuele omgeving zouden dienen toe te laten verbruikspatronen aan de consumenten voor te leggen en hen aan te moedigen op zoek te gaan naar de beste opportuniteiten in termen van energie en kostenverlaging.

Het verslag raadt een trapsgewijze aanpak aan met een aangepaste pedagogie zodat elke consument die het wenst toegang kan hebben tot complexere en meer technische informatie.

4. Mogelijkheden en beperking van de virtuele omgeving

In het algemeen is de virtuele omgeving een fantastisch hulpmiddel voor de (energie) consumenten. Een aanzienlijk deel van de bevolking heeft echter geen toegang tot het internet. Bijgevolg raadt het verslag aan dat er bijkomende inspanningen geleverd worden om de eenvoud en het toegankelijk karakter van de offertes te bevorderen. Dit zou kunnen bijdragen tot het aantrekken van meer consumenten, in het bijzonder en indien mogelijk, de meest kwetsbare consumenten.

De Ombudsdienst is bereid om hierover een voorstel uit te werken samen met alle stakeholders, zoals de FOD Economie, DG Energie, DG Economische Reglementering en DG Economische Inspectie, de federale en gewestelijke regulatoren, de consumenten- en armoedeorganisaties en uiteraard de energieleveranciers zelf.



D. UITBREIDING VAN HET TOEPASSINGSGEBIED VAN HET CONSUMENTENAKKOORD EN DE GEDRAGSCODE VOOR K.M.O.'S EN KLEINE ZELFSTANDIGEN.

INLEIDING

De middelgrote, kleine en micro-ondernemingen (K.M.O.'s) zijn de motor van de Europese economie. Zij zijn een essentiële bron van werkgelegenheid, creëren ondernemingszin en innovatie in de EU en zijn dus een cruciale stimulans voor het concurrentievermogen en de werkgelegenheid. Deze kleine structuren, die hoofdzakelijk bezorgd zijn over hun core business, kunnen echter op organisatorisch vlak hun energieboekhouding niet altijd mee opnemen.

In tegenstelling tot grote ondernemingen die over financiële middelen beschikken om een beroep te doen op deskundigen om diverse taken of afdelingen (HRM, boekhouder, financieel deskundige, ...) te beheren, hebben K.M.O.'s niet altijd de vereiste deskundigheden want zij focussen zich niet alleen op hun eigen activiteit, maar hebben onvoldoende financiële middelen om deskundigen aan te werven. Gewoonlijk wordt het facturatiebeheer aan boekhouders toevertrouwd die zelf niet over de vereiste deskundigheden beschikken om het facturatiesysteem inzake energie te vatten.

PROBLEEMSTELLING

Inzake energie worden de K.M.O.'s en de kleine zelfstandigen weinig beschermd door de wettelijke bepalingen en evenmin door het consumentakkoord.

Er bestaan echter Europese richtlijnen die de lidstaten aangeraden hebben een grotere bescherming, niet alleen ten aanzien van de consumenten, maar ook ten aanzien van de K.M.O.'s, te voorzien:

- De RICHTLIJN 2009/73/EG VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor aardgas en tot intrekking van Richtlijn 2003/55/EG⁵ beval de lidstaten eveneens aan een bescherming te voorzien voor de kleine en middelgrote ondernemingen die ruimschoots bijdroegen tot de economie van het land:

• (47) *De eisen inzake openbare dienstverlening, onder meer met betrekking tot de universele dienstverlening, en de gemeenschappelijke minimumnormen die daaruit voortvloeien, moeten verder worden versterkt om te waarborgen dat alle consumenten, met name de kwetsbaren onder hen, hun voordeel doen bij de vrije mededinging en bij billijke prijzen. De eisen inzake openbare dienstverlening dienen op nationaal niveau te worden gedefinieerd, met inachtneming van nationale omstandigheden; het Gemeenschapsrecht dient echter door de lidstaten te worden nageleefd. De burgers van de Unie en, waar dit door de lidstaten opportuun wordt geacht, kleine ondernemingen, dienen aanspraak te hebben op openbare dienstverplichtingen, vooral waar het gaat om leverings- en voorzieningszekerheid en redelijke prijzen.*

- De RICHTLIJN 2009/72/EG VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot intrekking van Richtlijn 2003/54/EG⁶:

• (42) *Ter wille van de eerlijkheid, het concurrentievermogen en, indirect, het scheppen van werkgelegenheid moeten de volledige handel- en industriector in de Gemeenschap, met inbegrip van het midden- en kleinbedrijf, alsmede alle burgers van de Unie, die de economische voordelen van de interne markt genieten, ook kunnen profiteren van een hoge mate van consumentenbescherming, en met name*

5. Publicatieblad van de Europese Unie van 14/08/2009 L 211/94 FR.

6. Publicatieblad van de Europese Unie van 14/08/2009, L 211/60.



huishoudelijke afnemers, en indien de lidstaten dit passend achten, moeten kleine bedrijven ook kunnen profiteren van garanties inzake openbare dienstverlening, in het bijzonder op het gebied van de leverings- en voorzieningszekerheid en redelijke tarieven. Deze afnemers moeten ook toegang hebben tot vrije keuze, eerlijke behandeling, belangenbehartiging en mechanismen voor geschillenbeslechting.

- (45) *De lidstaten moeten ervoor zorgen dat huishoudelijke afnemers en, indien zij dat dienstig achten, kleine bedrijven, het recht hebben om tegen duidelijk vergelijkbare, transparante en redelijke prijzen van elektriciteit van een bepaalde kwaliteit te worden voorzien. (onderlijning in de voormelde bepalingen is van de Ombudsdienst)*

In het Belgisch recht diende men te wachten op de wet van 25 augustus 2012 voor de invoering van bepalingen ten voordele van de K.M.O.'s⁷. Zo bepaalt *bijvoorbeeld artikel 18 §2 & 3, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt ingevolge deze wetswijziging voortaan dat 'de huishoudelijke afnemer of de K.M.O. het recht (heeft) een overeenkomst, zowel van bepaalde duur als van onbepaalde duur, voor de continue levering van elektriciteit op elk ogenblik te beëindigen mits een opzegtermijn van één maand wordt nageleefd. Elk contractueel beding dat afbreuk doet aan dit recht, is van rechtswege nietig.*

(...)

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

Voor het overige zijn het de algemene voorwaarden, alsook het Burgerlijk Wetboek, die in voorkomend geval bij geschillen van toepassing zijn.

De praktijk toont ons aan dat deze kleine K.M.O.'s of kleine zelfstandigen, die door de wet en het consumentenakkoord als professionals worden beschouwd, vaak niet over de bruikbare/vereiste kennis beschikken om het hoofd te bieden aan de problemen waarmee ze geconfronteerd worden.

Bijvoorbeeld.

1. De problematiek van laattijdige facturatie

Onder punt VI.1, 19, bepaalt het consumentenakkoord dat de leveranciers zich ertoe verbinden om in hun algemene/bijzondere contractuele voorwaarden met de consument:

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

De opeenstapeling van 'laattijdige' facturen kan de betaling van buitensporige bedragen tot gevolg hebben en de voorzetting van de activiteiten van de klant in het gedrang brengen.

2. Gedragscode voor 'verkoop gesloten buiten verkoopruimten' en 'verkoop op afstand'

Zoals we in een volgend punt zullen zien, voldoet de deur-aan-deur verkooppraktijk niet aan de doelstellingen die door zowel de Europese als de nationale wetgevers vooropgesteld werden. De kleine ondernemingen zijn gehouden aan overeenkomsten waarvan de prijzen, de voorwaarden en zelfs de modaliteiten, geen voorwerp uitmaken van een gereguleerde aanvaarding, bevestiging of herroeping van het energiecontract. De Ombudsdienst pleit bovendien voor de definitieve opheffing van de deur-aan-deurverkoop.

3. De leesbaarheid en begrijpbaarheid van de facturen

De essentiële informatie die de consument zou moeten toelaten de factuur te begrijpen wordt niet duidelijk weergegeven. De lay-out van de factuur zou éénvormig moeten zijn voor alle leveranciers zodat zelfs ingeval van overschakeling naar een andere leverancier de weergave

⁷ Wet van 25 augustus 2012 houdende diverse bepalingen inzake energie, BS. 3/09/2012.



van de factuur identiek blijft en dat de consument dezelfde essentiële informatie bij een andere leverancier kan terugvinden. De factuur aanpassen aan het model voorgesteld door de Europese Commissie, DG SANCO, zou aan deze doelstelling kunnen voldoen.

De Ombudsdienst pleit voor een éénvormige lay-out van de energiefactuur voor alle leveranciers.

4. De aanvaarding van de factuur in handelszaken

Artikel 25 tweede lid van het Wetboek van Koophandel bepaalt dat *'koop en verkoop bewezen (kan) worden door middel van een aanvaarde factuur, onverminderd de andere bewijsmiddelen die door de wetten op de koophandel zijn toegelaten.'*

De betaling, zelfs stilzwijgend en met voorbehoud van zijn facturen (domiciliëring), is een bewijs van verbintenis van de handelaar met een leverancier.

De handelaar die maanden later facturatiefouten zou ontdekken, zou kunnen worden geconfronteerd met het verwijt niet snel genoeg te hebben gereageerd om de facturen te betwisten. Zelfs indien het stilzwijgen geen volstrekt bewijs van aanvaarding is en de schuldenaar steeds het bewijs kan leveren van het feit dat zijn stilzwijgen anders geïnterpreteerd kan worden, bestaat in handelszaken de tendens dat het stilzwijgen volstaat om de schijn van de aanvaarding van de factuur te wekken.⁸

Daarentegen voorzien diverse bepalingen van het consumentenakkoord in een minimum klachttermijn ingeval van foutieve facturatie.

5. De openbare dienstverplichtingen (ODV)

Ingeval van wanbetaling bestaat er voor de K.M.O.'s geen ODV. Enkel de algemene voorwaarden van de leveringscontracten die de procedures verduidelijken ingeval van wanbetaling zijn van toepassing. Deze algemene voorwaarden verschillen in functie van iedere leverancier.

Bovendien kunnen, ingeval van onderbreking van de energielevering, de administratieve complexiteit, de kosten en de mogelijke risico's van de intrekking van de

hoogdringende onderbreking moeilijk worden aangerekend aan de energieleveranciers, omdat zij zich niet aansprakelijk achten voor deze situatie. De leveranciers kunnen er zich bovendien niet systematisch toe verbinden de onderbreking in te trekken en leven dus strikt hun respectieve procedures na indien zij door deze professionele klanten, gecontacteerd worden, vooral wanneer ze kwetsbaar (risico op faillissement) of nalatig zijn. Bovendien verklaren de gewestelijke regulatoren zich op het vlak van ODV doorgaans niet bevoegd voor professionele contracten. Zij argumenteren dit standpunt door te stellen dat er in de gewestelijke reglementering geen specifieke regeling voorzien is voor die contracten in geval van wanbetaling. Op die manier, en met uitzondering van enkele bepalingen met betrekking tot gemengde contracten in Brussel, blijven professionele contracten soms letterlijk in de kou staan wanneer de leverancier al dan niet terecht overgaat tot stopzetting van het contract omwille van wanbetaling. Dit geeft soms aanleiding tot schrijnende situaties vooral wanneer achter die professionele contracten ook gezinnen schuilgaan, zoals bijvoorbeeld een gezin dat tevens woont op de plaats waar een winkel wordt uitgebaat of gezinnen die voor hun energie afhankelijk zijn van de gebouwenbeheerder of aangestelde van een vereniging van mede-eigenaars en de opvolging en betaling door hem van de energiefacturen

VOORSTEL

Gelet op het voorgaande pleit de Ombudsdienst voor Energie er dus voor om de K.M.O.'s (niet-residentiële gebruikers met een jaarlijks verbruik van max. 100.000 kWh gas en max. 50.000 kWh elektriciteit) volgens de elektriciteits- en aardgaswetgeving eveneens te beschermen door het consumentenakkoord en de gedragscode voor verkopen buiten de onderneming en op afstand eveneens op hen van toepassing te maken.

8. Mougénou, D., 'L'acceptation de la facture en matière commerciale', JT, 2010, p 2.-4.



E. VERBOD DEUR-AAN-DEUR-VERKOOP VOOR HUISHOUDELIJKE AFNEMERS EN K.M.O.'S

INLEIDING

Sedert de liberalisering van de energiemarkt investeren energieleveranciers sterk in het werven van nieuwe klanten. Diverse verkoopmethoden werden daarbij gebruikt, waaronder door sommigen ook de verkoop aan de deur.

Reeds van bij de aanvang van de liberalisering werden in het kader van deze laatste verkoopmethode tal van problemen en onmiskenbare ontsporingen vastgesteld. Al snel deed zich de noodzaak voelen om in te grijpen, wat ook door de sector zelf werd erkend. Er werden een aantal gedragsnormen afgesproken die energieleveranciers en hun verkoopagenten bij bepaalde verkooptechnieken, waaronder de verkoop aan de deur, dienen na te leven. Deze normen maken het voorwerp uit van een Gedragscode voor 'verkopten gesloten buiten verkoopruimten' en 'verkopten op afstand'.

Deze bepalen met name het volgende:

- Deze Gedragscode vormt een aanvulling op de reglementaire bepalingen betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en de bescherming van de consument (wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en de bescherming van de consument, wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, Boek VI van het Wetboek van economisch recht).
- Deze Gedragscode is van toepassing op leveranciers en verkoopagenten. De leveranciers waken erover dat deze gedragscode wordt gerespecteerd door hun zelfstandige verkoopagenten.

PROBLEEMSTELLING

Ervaringen uit de praktijk leren ons echter dat het aangaan van deze gedragscode niet heeft geleid tot het verdwijnen van de laakbare praktijken. Dit mag ook

blijken uit klachten naar aanleiding van verkopen aan de deur die de Ombudsdienst voor Energie tot op heden blijft ontvangen. Het afgelopen jaar heeft de Ombudsdienst immers een honderdtal klachten aangaande deur-aan-deurverkoop geregistreerd.

Sommige leveranciers gebruiken nog deze verkoopmethode en regelmatig onderscheiden ze zich in de niet-naleving van de gedragsregels en de wet betreffende de marktpraktijken. Het louter feit van het overmaken van de klacht aan de Ombudsdienst, al dan niet ontvankelijk, brengt vaak de herroeping van dit contract met zich mee. Aangezien de consumenten ons niet systematisch hun dossiers overmaken, kunnen wij er redelijkerwijs van uitgaan dat overgemaakte klachten slechts het topje van de ijsberg vormen.

Voorbeelden van verkeerde deur-aan-deurverkoop:

A. Kwetsbare personen

In het eerste geval krijgt een kwetsbare persoon, vaak bejaard of in een zwakke sociale situatie, het bezoek van een leurder/handelsvertegenwoordiger van een onderneming die zijn identiteit niet weergeeft of beweert van een andere onderneming te zijn dan deze waarvoor hij afgevaardigd wordt. Vaak beweert de vertegenwoordiger in naam van de netbeheerder een opmeting te komen doen, een steekproef voor de facturen van de klanten te doen of beweert in naam van 'de standaardleverancier' van de persoon te komen. De persoon vermoedt niets en toont een factuur. De leurder profiteert ervan om de gegevens te bekomen en laat de persoon een eenvoudig attest ondertekenen. Het gaat echter om een contract.

Indien de benadeelde persoon het bedrog onmiddellijk of binnen de 14 kalenderdagen volgend op de ontvangst van de bevestiging opmerkt, gaat zij over tot de herroeping van het contract zoals bepaald door het Akkoord en de algemene voorwaarden.

Indien het contract echter begonnen is en indien het dossier op de Ombudsdienst ingediend wordt, herroept de betrokken energieleverancier vaak voormeld contract zoals bepaald in het consumentenakkoord.



De klager wordt steeds uitgenodigd om zijn dossier eveneens aan de FOD Economie (DG Economische Inspectie) voor te leggen.

B. Zelfstandigen en kleine professionelen

In het tweede geval kiest een leurreder specifiek als doelgroep kleine zelfstandigen of personen die over een btw-nummer beschikken (ex-zelfstandigen, zelfstandigen in bijberoep) en aan thuiswerk doen.

De verkoopagent verbergt bepaalde informatie en maakt beloftes die zijn bedrijf niet zou kunnen waarmaken. De vertegenwoordiger laat uiteindelijk een professioneel contract ondertekenen. Vaak toont enkel de vermelding 'professioneel contract' bovenaan het formulier de ware aard aan van het contract. Deze klanten die als professioneel in de databanken van de leveranciers zijn opgenomen, worden echter op geen enkele wijze door het consumentenakkoord beschermd. Zij beschikken ook niet over het herroepingsrecht van 14 kalenderdagen. Bewust, zo lijkt het, verduidelijkt de leurreder dit niet.

De consumenten, die vaak de noodzaak niet zien als professionele klanten te worden opgenomen, of zich van de subtiliteiten van dit contracttype niet bewust waren, zijn dus verplicht het contract verder te zetten met een leverancier die zij niet gekozen hebben.

Bovendien verliezen deze consumenten, die niet zelf voor het professioneel contract geopteerd hebben, de gehele gewestelijke beschermingsregeling die op hen van toepassing zou zijn in geval van betalingsachterstand. We denken bijvoorbeeld aan artikel 25sexies, §4 van de Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, dat bepaalt dat geen enkel leveringspunt dat bestemd is voor een hoofdverblijfplaats of voor hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik kan worden afgesloten zonder de goedkeuring van de vrederechter. Verder is er het geheel van openbare dienstverplichtingen (budgetmeters, stroombegrenzers) die enkel voor particulieren gelden.

Op dit moment zijn volgende oplossingen mogelijk:

- Veranderen van leverancier, aangezien zelfstandigen en K.M.O.'s vallen onder de wet van 25 augustus 2012 die toelaat op eender welk moment een opzegging te doen zonder enige vergoeding te betalen indien een opzeggingstermijn van één maand nageleefd wordt;
- Omzetting 'professioneel' contract' in 'huishoudelijk contract'. Met de steun van de Ombudsdienst of een andere instantie kunnen ze ook proberen het contract nietig te verklaren en om te zetten in een particulier of residentieel contract waarop de gewestelijke beschermingsmaatregelen inzake ODV wel van toepassing zijn. De klagers worden eveneens uitgenodigd om hun dossier aan de FOD Economie (DG Economische Inspectie) voor te leggen.

C. Communicatie en precontractuele informatie bij verkopen aan de deur

De verkopers aan de deur komen meestal ongevraagd en onverwacht. Doorgaans vertegenwoordigen zij ook één bepaalde leverancier. Terwijl sinds de liberalisering de diverse overheden en regulerende instanties in ons land ervoor ijveren dat energieverbruikers van hun recht op vrije keuze gebruik maken door een vergelijking tussen de verschillende leveranciers te maken, wordt in het kader van een verkoop aan de deur slechts één bepaalde leverancier aangeprezen.

Er wordt bij dergelijke verkoop dan meestal ook geen evenwichtig beeld geschetst, waarbij verkopers de verwarring soms nog in stand houden door te goochelen met cijfers, onduidelijkheid te laten over de componenten van de energiefactuur en zelfs prijsvergelijkingen te maken tussen tarieven zonder en tarieven met BTW inbegrepen.

Verkopers zijn overigens niet altijd duidelijk over hun hoedanigheid van vertegenwoordiger van één leverancier. Sommigen stellen uitdrukkelijk een 'onafhankelijk' verkoper te zijn. In andere gevallen presenteren zij zich zelfs niet als verkopers, maar verwijzen naar een voorwendsel (bijvoorbeeld: de meters komen nakijken) om zich toegang te verschaffen. Vervolgens leggen zij een



document ter ondertekening voor, zonder vermelding dat het om een nieuw energiecontract gaat. In een bepaald dossier presenteerde de verkoper zich zelfs ten onrechte als vertegenwoordiger van de huidige leverancier van de consument, met de melding dat deze zijn activiteiten in België stopt en de klanten overdraagt aan een andere leverancier.

Ook om de handtekening van de potentiële klant te verkrijgen worden wel eens kunstgrepen uitgehaald. Onder allerlei voorwendsels worden dan documenten ter ondertekening voorgelegd, zoals bijvoorbeeld een 'tevredenheidsenquête' of een document om bij de werkgever aan te tonen dat de verkoper langs is geweest. Wij ontvangen ook klachten van mensen die beweren dat een handtekening op aankopen of contracten niet van hen afkomstig is. Zo bepaalt de wetgeving inzake de ambulante activiteiten onder meer dat het uitoefenen van ambulante activiteiten ten huize van consumenten slechts toegelaten is, voor zover deze activiteiten betrekking hebben op producten of diensten, voor een totale waarde van minder dan 250 euro per consument⁹. Op dit principiële verbod op de verkoop ten huize van de consument voor dure producten en diensten worden echter per uitvoeringsbesluit een aantal uitzonderingen geformuleerd, waaronder de toelevering van gas en elektriciteit¹⁰.

D. Vergelijkend recht

- In Frankrijk:

De afgesloten contracten op afstand en buiten verkoopruimten tussen twee professionelen worden toegestaan zodra het voorwerp van deze contracten niet onder de toepassing van de hoofdactiviteit van de verzoekende professioneel valt en het aantal tewerkgestelde werknemers door deze professioneel lager dan of gelijk aan vijf is¹¹. Bepaalde regels¹² inzake particulieren zijn ook van

toepassing op de contracten betreffende de levering van water, gas of elektriciteit indien zij niet marktconform zijn gemaakt in een bepaald volume of in een bepaalde hoeveelheid, alsook betreffende de levering van stadsverwarming en niet geleverde digitale content voor een materiële gegevensdrager.

Een professioneel wiens activiteit reiniging van kledij is zou dus door een energieleverancier (onder bepaalde voorwaarden) via deur-aan-deurverkoop benaderd kunnen worden en kunnen gebruik maken van zijn herroepingsrecht om het contract nietig te verklaren.

- In Engeland:

Het einde van de deur-aan-deurverkoop voor energie in Groot-Brittannië dateert van 2012. Het gaat om een bewust initiatief van individuele energieleveranciers. Dit was het gevolg van talrijke onderzoeken die aanleiding gaven tot aanzienlijke boetes die de betrokken bedrijven dienden te betalen. Deze ontwikkeling werd gesteund door Ofgem, de regulator, die met name een brochure¹³ uitgegeven heeft om de consumenten, die slachtoffer van huis-aan-huisverkoop waren, te helpen.

VOORSTEL

De Ombudsdienst stelt voor om de verkoop van leveringscontracten voor gas en elektriciteit ten huize van huishoudelijke afnemers¹⁴ geheel te verbieden en dit ongeacht het bedrag van de verkoop (de drempel van 250 euro heeft in deze context weinig zin). Het lijkt ons bovendien wenselijk om dit verbod ook uit te breiden tot K.M.O.'s¹⁵. Net zoals de wetgever eerder oordeelde dat kleine en middelgrote ondernemers op dezelfde wijze als de huishoudelijke afnemers moeten

9. Art. 4, §1, lid 3° van de wet van 25 juni 1993 betreffende de uitoefening en de organisatie van ambulante en kermisactiviteiten.

10. Artikel 3, §1, 1° van het Koninklijk Besluit betreffende de uitoefening en de organisatie van ambulante activiteiten.

11. Artikel L121-16-1, III van het Franse consumentenwet.

12. Verplichtingen van precontractuele informatie; bijzondere bepalingen inzake contracten afgesloten buiten verkoopruimten; herroepingsrecht inzake contracten afgesloten op afstand en buiten verkoopruimten; administratieve sancties.

13. <https://www.ofgem.gov.uk/ofgem-publications/64033/energysalespeople.pdf>

14. Onder 'huishoudelijke afnemer' verstaan we in navolging van artikel 1.63° van de wet betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen en van artikel 2, 16°bis van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt: een afnemer die elektriciteit en/of aardgas koopt voor zijn eigen huishoudelijk gebruik met uitsluiting van commerciële of professionele activiteiten.

15. Onder KMO verstaan we in navolging van artikel 1.63° van de wet betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen en van artikel 2, 50° van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt: de eindafnemers met een jaarlijks verbruik van minder dan 50 kWh elektriciteit en minder dan 100 kWh gas voor het geheel, per eindafnemer, van hun toegangspunten op het transmissie-/transportnet en/of distributienet.



beschermd worden tegen annuleringsbedingen en lange opzeggingstermijnen die de overstap naar een andere leverancier hinderen, verdienen zij ook een gelijkwaardige bescherming tegen opdringerige verkooppraktijken.

F. VANGNETMECHANISME VOOR DE VARIABELE ENERGIEPRIJZEN VERLENGEN EN UITBREIDEN TOT ENERGIEPRODUCTEN MET VASTE ENERGIECOMPONENT

INLEIDING

Nogal wat klachten hebben betrekking op de onduidelijkheid van de energieprijzen. Vooral bij variabele energiecontracten met een geïndexeerde energieprijs leverde dit tot 2012 nogal wat problemen op inzake de leesbaarheid en de betaalbaarheid van energiefacturen.

De Ombudsdienst voor Energie stelde vast dat op advies of op voorstel van de federale regulator CREG, werd beslist om:

- Vanaf 11 maart 2012 een gegevensbank bij de federale regulator CREG aan te leggen voor variabele en nieuwe contracttypes met een registratie van de methodologie van variabele energieprijzen (artikel 20bis, §1 van de elektriciteitswet en artikel 15/10bis, §1 van de aardgaswet);
- Vanaf 2013 een indexering per trimester en doorzichtige indexeringsparameters die gebaseerd zijn op de prijzen van de Europese groothandelsmarkt in te voeren (artikel 20bis, §2 & 3 van de elektriciteitswet en artikel 15/10bis, §2 & 3 van de aardgaswet en koninklijke besluiten van 21 december 2012 tot bepaling van de exhaustieve lijst van de toegelaten criteria voor de indexering van de elektriciteits- en gasprijzen door de leveranciers);

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

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

PROBLEEMSTELLING

De Ombudsdienst stelt evenwel vast dat zich inzake prijs transparantie een ander probleem stelt. Door het vangnetmechanisme zijn de prijsstijgingen en de indexeringen van de variabele energiecontracten onder controle maar met betrekking tot de energiecontracten met vaste energieprijs worden momenteel prijsverhogingen doorgevoerd die niet aan dit vangnetmechanisme zijn onderworpen zodat ze niet of alleszins minder kunnen gecontroleerd worden door de huishoudelijke en professionele klanten.

Alhoewel de energieleveranciers de regels die voorzien zijn in het consumentenakkoord voor residentiële gebruikers inzake de herziening van prijzen en contracten respecteren, vallen er toch al verschillende klachten te noteren omtrent bepaalde prijsstijgingen. Zeker en vast ook wanneer het gaat om professionele klanten die momenteel geen bescherming via het consumentenakkoord genieten.

In sommige gevallen lijken de prijsstijgingen immers het voordeel van de BTW-verlaging van 21 naar 6% voor huishoudelijke klanten volledig teniet te doen, hetgeen zelfs verklaarbaar kan zijn wegens de evolutie van de



energieprijzen op de groothandelsmarkten maar anderzijds wel een weinig vertrouwenwekkend signaal naar de klanten toe biedt.

De klanten (residentiële en K.M.O.'s) kunnen dan wel beslissen om zonder kosten over te stappen naar een ander energiecontract of naar een andere energieleverancier, maar de briefwisseling van de leveranciers meldt overeenkomstig het consumentenakkoord dat er zelfs geen bevestiging van het nieuwe contract of de nieuwe energieprijs nodig is wanneer 'de leverancier duidelijk en ondubbelzinnig heeft bevestigd dat het om het goedkoopste tarief gaat voor het equivalent product'. Op die manier gaan huishoudelijke klanten ervan uit dat het om een toegelaten prijsaanpassing gaat waarvoor een vergelijking met andere contracten/prijzen of energieleveranciers overbodig is (zie de passage uit het consumentenakkoord, VI., 5 en 6, hierna).

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

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

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

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

Wanneer de consument tegen de einddatum van de lopende overeenkomst op dit verzoek niet heeft gereageerd, verbindt de leverancier er zich toe hem verder te blijven beleveren aan het op dat ogenblik goedkoopste equivalent product van bepaalde duur¹⁶ dat hij op de markt aanbiedt. De leverancier brengt de consument hiervan uitdrukkelijk op de hoogte via brief of een andere duurzame gegevensdrager. Deze bevestiging is niet vereist, wanneer bij het nieuw voorstel de leverancier duidelijk en ondubbelzinnig heeft bevestigd dat het om het goedkoopste tarief gaat voor het equivalent product.'

Voor professionele klanten is dergelijke communicatie en bevestiging zelfs niet vereist en kunnen er dus doorgaans volgens de contractuele voorwaarden van het contract prijsaanpassingen/verhogingen worden doorgevoerd zonder enige vorm van controle of regulering.

VOORSTEL

De Ombudsdienst pleit er dus voor om de bestaande regeling van het vangnetmechanisme voor variabele energieproducten te verlengen en de energieproducten met een vaste energiegcomponent toe te voegen aan het vangnetmechanisme, zodat de analyses van de CREG het geheel bestrijken van de op de Belgische energiemarkt aangeboden producten.

Dit voorstel is identiek aan wat de federale regulator heeft voorgesteld in zijn document Div-20140730 met als titel 'Raadgevende opdracht van de CREG ten behoeve van de overheid voor een coherente en evenwichtige energietransitie'.

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



G. TOETREDING VAN DE OMBUDSMANNEN VOOR ENERGIE TOT DE ADVIESRAAD GAS EN ELEKTRICITEIT VAN DE CREG

De Ombudsdienst pleit ervoor dat de federale ombudsmannen in de Adviesraad van de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) zouden zetelen.

1. DE ADVIESRAAD GAS EN ELEKTRICITEIT

- Voorstelling en samenstelling

De CREG is de federale regulator van de elektriciteits- en aardgasmarkt in België.

In dit kader is de CREG onder andere bevoegd voor het behartigen van de essentiële consumentenbelangen.

De Adviesraad Gas en Elektriciteit is een adviesinstantie en een discussieforum opgericht bij de CREG en de federale minister bevoegd voor Energie.¹⁷

De Adviesraad heeft als taak:

- op eigen initiatief of op verzoek van de minister aanbevelingen, studies en adviezen aangaande gas en elektriciteit uit te werken;
- op iedere suggestie voor advies die aan hem wordt voorgelegd door de CREG te antwoorden;
- een discussieforum te zijn over de doelstellingen en strategieën van het energiebeleid, meer bepaald over gas en elektriciteit.

De samenstelling en werking zijn vastgelegd bij Koninklijk Besluit van 3 mei 1999 en de leden worden bij Ministerieel Besluit benoemd voor een termijn van drie jaar.

Voor de uitoefening van zijn opdrachten beschikt de Adviesraad over een passend budget dat gedekt wordt door de CREG.

- Voorstel

De Adviesraad is samengesteld uit:

- Een voorzitter en een ondervoorzitter
- EFFECTIEVE LEDEN:
 1. Als vertegenwoordigers van de overheid;
 2. Als afgevaardigden van de representatieve werknemersorganisaties en de kleine gebruikers;
 3. Als afgevaardigden van de representatieve werkgeversorganisaties en de grote gebruikers;
 4. Als vertegenwoordigers van de elektriciteitsproducenten;
 5. Als vertegenwoordigers van de transmissie- en distributienetbeheerders;
 6. Als vertegenwoordigers van titularissen van een leveringsvergunning van aardgas behorend tot de Belgische Federatie van Elektriciteits- en Gasondernemingen;
 7. Als vertegenwoordigers van milieuverenigingen;
 8. Als vertegenwoordigers van titularissen van een leveringsvergunning van elektriciteit behorend tot de Belgische Federatie van Elektriciteits- en Gasondernemingen;
 9. Als vertegenwoordiger van de marktbeheerder voor de uitwisseling van energieblokken voorgesteld door Belpex;
 10. De Ombudsdienst voor Energie (als entiteit voor alternatieve geschillenregeling)¹⁸.

En de PLAATSVERVANGENDE LEDEN van iedere vermelde categorie.

17. <http://www.creg.be/arcg/fr/presenta.html>.

18. Op Europees niveau gebruikt men de term ADR= Alternative Dispute Resolution.



2. ARGUMENTEN VOOR EEN DEELNAME

VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

AAN DE ADVIESRAAD GAS EN ELEKTRICITEIT

- De bevoegdheid ratione materiae

De Adviesraad Gas en Elektriciteit is dus een adviesinstantie en een discussieforum.

De Ombudsdienst voor Energie is een autonome dienst die bevoegd is voor de verdeling van de vragen en klachten betreffende de werking van de elektriciteits- en aardgasmarkt en voor de verwerking van alle geschillen tussen een eindgebruiker en een elektriciteits- en aardgasbedrijf.

In het kader van haar taak geeft de Ombudsdienst, gelet op de talrijke geschillen en klachten die het ontvangt en behandelt, eveneens adviezen met als doelstelling de werking van de vrije energiemarkt te verbeteren.

- De samenstelling van de Adviesraad

Binnen zijn samenstelling stellen wij vast dat er onder de effectieve leden afgevaardigden van organisaties van kleine en grote gebruikers zetelen, alsook vertegenwoordigers van alle organismen die met energie te maken hebben.

De Ombudsdienst zou kunnen zetelen als vertegenwoordiger van alle eindgebruikers (consumenten, K.M.O.'s, zelfstandigen, ...) die moeilijkheden kunnen ondervinden bij het begrijpen van de subtiliteiten van de reglementering inzake energie en dus bijdragen aan adviezen en discussies betreffende hun verwachtingen en moeilijkheden inzake energiebeleid. Binnen deze raad zou de Ombudsdienst zijn gebruikelijke rol kunnen spelen, namelijk adviesverstrekking betreffende het functioneren van de energiemarkt rekening houdende met de uitdagingen en bekommernissen van de verschillende actoren en stakeholders van de energiemarkt die vertegenwoordigd zijn binnen de Adviesraad.



onafhankelijk

6. Beleidsadvies

7.

Klachtenbehandeling en wisselwerking met federale en gewestelijke diensten



Artikel 27, §1bis van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt bepaalt 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 volgende wettelijke bepalingen:

- De Ombudsdienst houdt rekening met de relevante gewestelijke of federale bepalingen, in voorkomend geval, op het vlak van consumentenbescherming en legt de nadruk op de hoogte en de modaliteiten van schadeloosstelling;
- De Ombudsdienst heeft de volle bevoegdheid om aan de gewestelijke regulatoren de vragen en klachten

over te maken die onder hun uitsluitende bevoegdheden vallen.

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

Deze afspraken en procedures in verband met federale en regionale bevoegdheden over vragen en klachten, uitwisseling van informatie tussen diensten en regulatoren en de oprichting van de permanente werkgroep, zijn opgenomen in een intern reglement dat is onderschreven door alle federale en gewestelijke diensten bevoegd voor Energie. Bovendien zijn deze afspraken en procedures ook opgenomen in het huishoudelijk reglement van de Ombudsdienst dat op 27 augustus 2014 voor goedkeuring aan de federale Minister voor Energie is toegezonden.



De Ombudsdienst heeft ook een samenwerking opgestart met de VZW Consumentenorganisatie van Eupen (Verbraucherschutzzentrale VoE) omtrent de behandeling van klachten en vragen om informatie van Duitstalige consumenten, vertalingen naar het Duits en sensibilisering van Duitstalige burgers over de federale Ombudsdienst.

Ten slotte zijn de ombudsmannen voor energie overeenkomstig de wet van 4 april 2014 houdende de invoering van Boek XVI, 'Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen' in het Wetboek van economisch recht (Belgisch Staatsblad van 12 mei 2014) aangeduid als leden van het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst die vanaf 1 juni 2015 operationeel zal zijn (Koninklijk Besluit van 16 december 2014 tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 10 april 2014 betreffende de inwerkingtreding van de voormelde wet van 4 april 2014).

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 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 de wetgeving marktpraktijken en consumentenbescherming. De Ombudsdienst heeft als hoofdtaak het bemiddelen tussen de marktpartijen en de eindafnemers. Hierdoor kan de Ombudsdienst bemiddelen zodat er een regeling tot stand komt die, zelfs indien er geen inbreuk is



vastgesteld op de energiewetgeving of de wetgeving marktpraktijken en consumentenbescherming, 'billijker of rechtvaardiger' is.

Met de regulatoren en de federale administraties bevoegd voor Energie wordt bedoeld:

- Voor de federale overheid;
 - De Ombudsdienst voor Energie;
 - De FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie en inzonderheid de:
 - Algemene Directie Economische Inspectie;
 - Algemene Directie Energie
 - 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 Reguleringscommissie 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 2014 zijn er verschillende (bilaterale) contacten met de betrokken federale en gewestelijke diensten en regulatoren voor energie, georganiseerd. Verschillende onderwerpen werden besproken, zoals:

- Gegevensuitwisseling van (ontvankelijke) klachten op gewestelijk, federaal en Europees niveau;
- Bespreking van de procedures voor geschillenbeslechting op de verschillende bestuursniveaus; Wanneer klachten immers betrekking hebben op een uitsluitend gewestelijke aangelegenheid en de Ombudsdienst er niet in slaagt om tot een oplossing te komen, dan worden de klagers naargelang het gewest doorverwezen naar:

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

- de Geschillendienst van BRUGEL overeenkomstig artikel 30novies van de ordonnantie van 20 juli 2011 tot wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (Belgisch Staatsblad van 10 augustus 2011) voor zover het gaat om een klacht over de toepassing van de regionale ordonnanties en reglementen, over een conflict met een leverancier of over een conflict met een netbeheerder;

- de Geschillendienst van de CWaPE voor zover het gaat om een klacht tegen de netbeheerder en de naleving van zijn verplichtingen en op voorwaarde dat het gaat om een geschil waarin reeds een bemiddelingspoging door de Service Régional de Médiation pour l'Energie of de Ombudsdienst voor Energie is geweest.

- Aanpassing van het intern reglement aan de aansluitings- en distributienettarieven waarvan de bevoegdheid vanaf 1 juli 2014 is overgedragen van de federale overheid aan de gewesten en waarvan de regulerende taken zijn toevertrouwd aan de gewestelijke regulatoren.



B. KLACHTEN ONTVANGEN EN BEHANDELD DOOR ALLE FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN

Hierna volgt een overzicht van het type klachten die alle federale en gewestelijke diensten bevoegd voor energie ontvingen en behandelden in 2014.

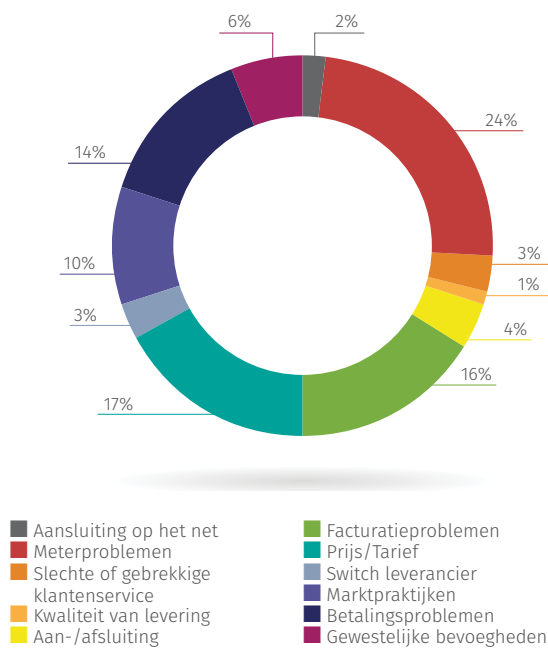
De federale Ombudsdienst gebruikt deze gegevens ook voor de rapportering van consumentenklachten over elektriciteit en gas in België, aan de Europese Commissie.

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

- de Ombudsdienst voor Energie;
- de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie;
- de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG);
- de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG);
- de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL);
- de gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'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 rapportering van consumentenklachten en -vragen – (C(2010)3021 definitief).

In totaal behandelden de verschillende klachteninstanties in België 6.086 consumentenklachten over de elektriciteits- en aardgasmarkt. U ziet hier de onderverdeling per klachtensoort:





C. AANTAL VRAGEN OM INFORMATIE

De Ombudsdienst is bevoegd voor de 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 2014 betrof het meer dan 1.600 schriftelijke en mondelinge vragen, hetgeen gemiddeld 7 nieuwe 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, marktpraktijken van leveranciers, sociale tarieven ...

De Europese regelgeving, en meer bepaald het zogenaamde derde energiepakket, bepaalt dat elke lidstaat een uniek informatieloket moet oprichten. Binnen de Belgische context wordt deze rol momenteel waargenomen door verschillende federale en gewestelijke actoren, waaronder de Ombudsdienst in het kader van de klachtenbehandeling.

D. CONSUMENTENOMBUDSDIENST

Op federaal vlak zal dergelijk informatie- en voorlichtingsloket alvast deel uitmaken van de Federale Consumentenombudsdienst waarvan de oprichting tegen 1 juni 2015 voorzien is. Deze Consumentenombudsdienst zal immers ook over een Contactpunt beschikken om consumenten te informeren over hun rechten, plichten en mogelijkheden tot alternatieve geschillenregeling.

Het huishoudelijk reglement van de Consumentenombudsdienst is goedgekeurd bij Ministerieel Besluit van 9 oktober 2014 (Belgisch Staatsblad van 27 oktober 2014).

De Consumentenombudsdienst is belast met de volgende opdrachten:

- 1) de consumenten en ondernemingen inlichten over hun rechten en plichten, in het bijzonder over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;
- 2) elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst nemen en hetzij bezorgen aan de terzake bevoegde gekwalificeerde entiteit, hetzij zelf behandelen;
- 3) zelf optreden in elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, waarvoor geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is.

Alhoewel de Ombudsdienst, zoals de andere Ombudsdiensten voor Telecommunicatie, Postsector, Treinreizigers, Financiële diensten, Verzekeringen, deel uitmaakt van deze nieuwe Consumentenombudsdienst, blijft in deze nieuwe dienst de autonomie van de bestaande Ombudsdiensten, zoals van de Ombudsdienst voor Energie, volledig gerespecteerd.





geschillenregeling

7. Klachtenbehandeling en wisselwerking met federale en gewestelijke diensten

8.

Overige activiteiten van de Ombudsdienst voor Energie



A. OP EUROPEES EN INTERNATIONAAL VLAK

- Diverse vergaderingen van de 'Working Group Consumers as Energy Market Agents' van het **DG Gezondheid en Consumentenbescherming** (thans DG Justitie en Consumenten) van de Europese Commissie. De resultaten van deze werkgroep zullen voorgesteld worden op het London Citizens' Energy Forum 2015.
- Conferenties over Alternatieve Geschillenregeling (ADR: Alternative Dispute Resolution) en de omzetting van de Europese ADR-richtlijn, georganiseerd door de universiteit van Oxford op 30 april en op 30 en 31 oktober 2014 met een presentatie van de Belgische omzetting van de ADR-richtlijn door de Nederlandstalige ombudsman voor energie.
- Bilaterale ontmoeting bij de Ombudsdienst op 17/11/2014 omtrent Alternatieve Geschillenregeling en de omzetting van de Europese ADR-richtlijn in België, met Christopher Hodges, Professor of Justice Systems aan de universiteit van Oxford, Professor Stefaan Voet, Institute for Procedural Law aan de universiteit Gent en met Luc Tuerlinckx, Voorzitter van het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst.
- Deelname, met presentatie van de Nederlandstalige ombudsman voor energie, aan een werkgroep omtrent Alternatieve Geschillenregeling en de omzetting van de Europese ADR-richtlijn, georganiseerd door de Ombudsman Association op 15 en 16 mei 2014 aan de universiteit van Manchester.
- Netwerk '**National Energy Ombudsman Network - NEON**'



Het Netwerk NEON werd opgericht tijdens het London Citizens' Energy Forum in 2011.

NEON is een onafhankelijk Europees non-profitnetwerk dat bestaat uit ombudsmannen en ombudsdiensten in de energiesector en dat erkenning geniet als een onafhankelijke operator inzake alternatieve geschillenregeling in de verschillende landen, overeenkomstig de Europese richtlijn van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen.

De stichtende leden van NEON zijn de onafhankelijke autonome ombudsdiensten uit België, Frankrijk, Verenigd Koninkrijk en de Spaanse regio Catalonië.



Het Europees Netwerk van onafhankelijke Ombudsdiensten voor Energie (NEON) is in 2014 driemaal samengekomen: op 14 februari 2014 in Barcelona, op 23 mei 2014 in Brussel en op 26 september 2014 in Dublin. Met de volgende lidstaten en hun ADR-entiteiten zijn er regelmatig contacten geweest: Ierland, Noord-Ierland, Tsjechië en Italië.



DOELSTELLINGEN VAN NEON

- ADR (Alternative Dispute Resolution) in Europa bevorderen in overeenstemming met de aanbevelingen van de Commissie en de richtlijnen van de EU;
- de bescherming en de belangen van de energieconsument bevorderen en versterken;
- de leden vertegenwoordigen op Europees niveau en de brug bouwen met de Europese spelers op het gebied van energie en verbruik;
- de uitwisseling van informatie, ervaringen en goede praktijken tussen de leden bevorderen.

WAARDEN VAN NEON

- **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.
- **Transparantie:** wij publiceren jaarverslagen, aanbevelingen, gedetailleerde informatie over onze financiering evenals prestatie-indicatoren.
- **Eerbied** voor de beginselen van billijkheid.
- **Efficiëntie**
- **Inachtneming** van alle relevante wetgeving, contracten, reglementeringen en gedrags- of praktijkcodes.

ACTIVITEITEN VAN NEON

Wij behandelen de geschillen van de consument, zonder onderscheid, met inachtneming van onze nationale regelgeving en wetgeving, en hebben in het bijzonder oog voor kwetsbare consumenten.

Onze dienstverlening is **gratis** voor de consument.

Wij aanvaarden klachten die eerst werden behandeld door het betrokken energiebedrijf, maar die geen bevredigende oplossing hebben gekregen of niet binnen de opgelegde termijn werden beantwoord.

We maken gebruik van verschillende processen van geschillenregeling, waaronder de minnelijke regeling, onderzoek en aanbevelingen.

We werken samen met de nationale overheden en de regulatoren teneinde de consumentenbescherming van de klanten in de energiesector te verbeteren.

Voor meer informatie en contact,

neon@ombudsman-services.org en website:

<http://www.neon-ombudsman.org/>

NEON werd vertegenwoordigd op de volgende evenementen:

- Deelname aan een conferentie van de Europese Ombudsman op 10 februari 2014 en een ontmoeting met zijn ploeg op 17 november 2014.
- Deelname aan de Europese Top over consumenten op 1 april 2014 en aan de Europese week van duurzame energie op 25 juni 2014, georganiseerd door de Europese Commissie.
- Deelname aan verschillende conferenties en ronde tafels van CEER (Council of European Energy Regulators), inzonderheid de jaarlijkse conferentie van 22 januari 2014; een atelier op 20 februari 2014 over de verbetering van de deelname van consumentenorganisaties in het regulatorisch proces; de jaarlijkse conferentie op 18 juni 2014 over energieverbruikers; twee ateliers op 26 juni en 22 september 2014 over de plaats van de consument in de energiemarkt; presentatie van de Nederlandstalige ombudsman voor energie op 21 oktober 2014 tijdens een ronde tafel met de supporters van de visie 'A 2020 Vision for Europe's energy customers'.
- Deelname aan twee congressen, gezamenlijk georganiseerd door ACER (Agency for the Cooperation of the Energy Regulators) en CEER (Council of European Energy Regulators) op 23 september en 22 oktober 2014 over de presentatie van ACER Regulators' Bridge to 2025 en de voorstelling van het jaarlijks monitoringverslag over de interne energiemarkt.
- Deelname aan de gezamenlijke conferentie van EPIA (European Photovoltaic Industry Association) en SEDC (Smart Energy Demand Coalition) op 19 maart 2014 over de versterking van consumentenrechten.

- Deelname aan het congres van CEDEC (European Federation of Local Energy Companies) op 8 april 2014, 'Energy Transition – Engine of Growth in Europe's Region' en op 19 november 2014, het jaarlijks congres van CEDEC.
- Deelname aan het congres van het European Environmental Bureau (EEB) 'Europe at the crossroads: the challenge of environmental sustainability!' op 1 december 2014.
- Deelname aan de conferentie van EURELECTRIC 'Friends, not foes? Customers, utilities and the unfolding retail (r)evolution' op 4 december 2014.
- Bilaterale formele ontmoetingen van de vertegenwoordigers van NEON met DG Energie van de Europese Commissie op 31 maart 2014, met BEUC (The European Consumer Organisation) op 8 oktober 2014 en met medewerkers van Europese parlementsleden op 19 december 2014.

Ook op internationaal vlak zijn de ombudsmannen actief. Zo heeft de Franstalige ombudsman deelgenomen aan een seminarie in Tunesië op 6 november 2014 omtrent de 'bewaking van de markt, de controle van de kwaliteit en de consumentenbescherming' in het kader van een ondersteuningsprogramma tussen Tunesië en de Europese Unie. De Nederlandstalige ombudsman heeft deelgenomen aan een internationaal congres in Peru op 2 en 3 oktober 2014 over de regulering van publieke diensten en de geschillenbemiddeling, georganiseerd door de nationale universiteit San Antonio in Cusco.

B. OP FEDERAAL VLAK

- Deelname op 6 juni 2014 aan het lunchdebat met sprekers van SOLVIT (het Europees netwerk voor probleemoplossing in de interne markt) en het ECC (Europees centrum voor de Consument) en aan de algemene vergadering van het permanent overleg ombudslui (POOL) op 5 december 2014.



Internetgebruikers vinden op de nieuwe portaalsite www.ombudsman.be informatie over alle ombudsmannen en -diensten die aangesloten zijn bij POOL. Al die ombudsmannen hebben ook afgesproken om de consumenten zo nodig door te verwijzen naar de bevoegde ombudsman van POOL.

- Diverse contacten met het oog op de opvolging van het platform Belmed.



BELMED is het online platform voor het oplossen van consumentengeschillen (www.belmed.fgov.be). De federale Ombudsdienst voor Energie was een van de eerste partners van Belmed.

Dit platform is tegelijk een ruimte voor informatie over alles wat er gebeurt op het vlak van minnelijke geschillenbeslechting in België en een beveiligde en vertrouwelijke ruimte waar een bemiddelingspoging met een neutrale derde kan worden ondernomen. De Ombudsman voor Energie heeft via Belmed 50 klachten ontvangen sinds de oprichting ervan.

- De Ombudsmannen nemen jaarlijks deel aan seminars en congressen georganiseerd door de FOD Economie. In 2014 was dit het geval voor het jaarlijkse seminarie World



Outlook Energy op 22 januari 2014; het seminarie over 'de energiefactuur voor gezinnen in België' waarbij de Nederlandstalige ombudsman deelnam aan het panel-debat op 30 januari 2014 en op 24 februari en 19 juni 2014 de voorstelling van de nieuwigheden in het economisch wetboek met betrekking tot marktpraktijken en consumentenbescherming.

- Op 18 februari 2014 hebben de ombudsmannen deelgenomen aan de persconferentie van de toenmalige minister van Economie en Consumentenzaken omtrent de oprichting van de Consumentenombudsdienst.

- De Nederlandstalige Ombudsman heeft op 27 juni, 12 september en 2 december 2014 deelgenomen aan overlegvergaderingen 'energie en water' in het kader van het tweejaarlijks verslag van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (www.armoedebestrijding.be).

- Op 28 april en 16 december 2014 heeft de Nederlandstalige ombudsman deelgenomen aan de stuurgroep van het 2GENDERS onderzoek. 2GENDERS (Generation and Gender ENergy DEprivation: Realities and Social policies) is een onderzoeksproject dat inzoomt op energiearmoede in België, d.i. het probleem dat huishoudens kunnen ondervinden met energievoorzieningen om hun basisbehoeften te vervullen. Wat kenmerkt de betrokken bevolking?

Is ze ook kwetsbaar op andere vlakken, zoals sociale betrekkingen, mobiliteit en gezondheidszorg? Zijn gender en generatie pertinente verklarende factoren? Deze vragen worden onderzocht aan de hand van bestaande gegevens die zullen gebruikt worden voor een statistische analyse en van diepte-interviews met mensen die geconfronteerd worden met energiearmoede. Het project beoogt politieke aanbevelingen en kadert binnen een multidisciplinaire en internationale samenwerking tussen de Université catholique de Louvain, Universiteit Antwerpen, Université de Mons en University of Birmingham. Het wordt gefinancierd

door de administratie van het Belgische Federaal Wetenschapsbeleid gedurende 4 jaar (2014-2017).

- Op 11 december 2014 hebben de ombudsmannen deelgenomen aan een workshop van de federale regulator CREG over de energiefacturen van KMO's.

C. OP GEWESTELIJK VLAK

De federale Ombudsdienst heeft ook deelgenomen aan verschillende gewestelijke initiatieven die de energie-sector heeft georganiseerd.

I. In Vlaanderen:

- Voorstelling van het ondernemingsplan 2014 van de VREG op 24 januari 2014.

- Deelname aan de werkgroep Energie & Armoede op 11 februari 2014, 3 juni 2014 en 27 november 2014. Deze laatste meeting ging door bij de Ombudsdienst met een voorstelling van het jaarverslag van de Ombudsdienst.

- Deelname aan de voorstelling van het jaarlijkse ombudsverslag van EANDIS op 8 mei 2014.

- Toelichting van het activiteitenverslag 2013 van de Ombudsdienst bij INFRAX op 25 juni 2014.

- Deelname aan een paneldebat 'Zit energiearmoede op hete kolen op of de blaren' bij Samenlevingsopbouw Vlaanderen, project Energie en Armoede op 19 december 2014 met een pleidooi van de Nederlandstalige ombudsman energie voor een uitbreiding van de rechthebbenden op het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas.



II. In Wallonië:

- Deelname aan de voorstelling van het memorandum van RWADE (het Waals netwerk voor de duurzame toegang tot energie) op 28 april 2014.
- Deelname aan een seminarie dd. 2 oktober 2014 van Énergie Info Wallonie over de Steunpunten voor energie.

III. In Brussel:

- Deelname aan verschillende events bij de organisatie '*Réseau de vigilance du contentieux en énergie*' op 11 februari 2014 omtrent het specifiek sociaal tarief, op 11 maart 2014 omtrent de Geschillendienst van BRUGEL op 13 mei 2014 omtrent het huis van de energie en op 20 november 2014 omtrent de consument in de geliberaliseerde elektriciteits- en aardgasmarkt.
- Presentatie op 16 oktober 2014 van de Ombudsdienst bij de organisatie 'Netwerk Wonen'.
- Deelname op 12 mei 2014 aan de conferentie van Infor GazElec over de 'Toegang tot energie en de consumentenbescherming in het Brusselse Gewest: balans en perspectieven'.



9.

Verspreiding van het activiteitenverslag



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 Justice and Consumers;
- de Algemene Directie Energie, de Algemene Directie Economische Inspectie en de Algemene Directie Economische Reglementering van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie;
- de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG), de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG), de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL) en de gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie);
- de energieleveranciers, de transmissie-, transport- en distributienetbeheerders;
- de pers.



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

www.ombudsmanenergie.be



10.

Contactgegevens van de Ombudsdienst voor Energie

142



NEDERLANDSTALIGE KLACHTEN

Ombudsdienst voor Energie

De heer Eric Houtman, Ombudsman

Koningsstraat 47

B-1000 Brussel

Tel: + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax: + 32 (0) 2 211 10 69

<http://www.ombudsmanenergie.be/klachtenformulier>

FRANSTALIGE EN DUITSTALIGE KLACHTEN

Service de Médiation de l'Énergie

Monsieur Philippe Devuyst, Médiateur

Rue Royale 47

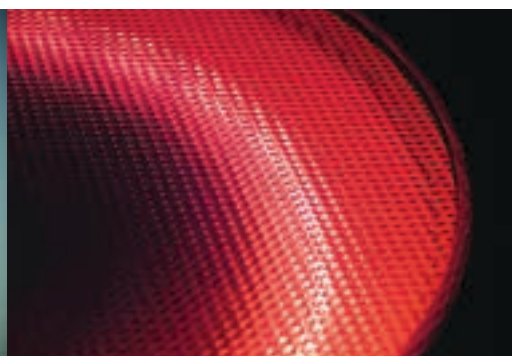
B-1000 Bruxelles

Tel: + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax: + 32 (0) 2 211 10 69

http://www.mediateurenergie.be/formulaire_plainte

De brochures over de opdrachten en de werking van de Ombudsdienst zijn gratis en op eenvoudig verzoek verkrijgbaar in het Nederlands, het Frans, het Duits en in de tweetalige versie Nederlands-Frans.





Het alternatief voor uw geschillen

OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

Koningstraat 47

B-1000 Brussel

www.ombudsmanenergie.be