

Activiteitenverslag 2015





**Het alternatief
voor uw geschillen**



Inhoudstafel

1 Inleiding	02		
A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie	02	G. Ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier	50
B. Procedurereglement van de Ombudsdienst voor Energie	04	H. Klachtensoorten per gewest	53
C. Begroting van de Ombudsdienst voor Energie	09	I. Ontvankelijke klachten per klachtensoort en per energiebedrijf	54
D. Financiering van de Ombudsdienst voor Energie	10	J. Aantal klachten volgens resultaat	68
2 Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie	14	I. Akkoord met minnelijke schikking	68
A. Maandelijkse evolutie van de ontvangen klachten	14	II. Gedeeltelijk akkoord	68
B. Indieningswijzen	16	III. Aantal aanbevelingen	69
C. Aantal klachten per provincie/administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad	16	IV. Geen akkoord	69
D. Aantal klachten per gewest	17	V. Financiële compensaties	71
E. Aantal klachten per taalgroep	18	4 Voorbeelden van minnelijke schikkingen	72
F. Aantal klachten per energiebedrijf	18	5 Samenvattingen van aanbevelingen	90
I. Aantal klachten per leverancier	19	→ Gevolgd door het energiebedrijf	91
II. Aantal klachten per distributienetbeheerder	20	→ Niet- gevolgd door het energiebedrijf	98
G. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest	22	6 Beleidsadvies	130
H. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein	23	7 Klachtenbehandeling en wisselwerking met federale en gewestelijke diensten	144
I. Uitsluitend federale bevoegdheid	24	A. Wisselwerking tussen de Ombudsdienst en de federale en gewestelijke diensten en regulatoren voor energie	146
II. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid	24	B. Klachten ontvangen en behandeld door alle federale en gewestelijke diensten	154
III. Federale en gewestelijke bevoegdheid	25	C. Aantal vragen om informatie	154
I. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer	25	D. Consumentenombudsdienst	155
I. Per energiesoort	25	8 Overige activiteiten van de Ombudsdienst voor Energie	156
II. Per eindafnemer	26	A. Op Europees en internationaal vlak	156
J. Klachten per klachtensoort en energiebedrijf	26	B. Op federaal vlak	160
I. Per klachtensoort	26	C. Op gewestelijk vlak	162
II. Per energiebedrijf	27	9 Verspreiding van het activiteitenverslag	164
K. Klachtensoorten per gewest	43	10 Contactgegevens van de Ombudsdienst voor Energie	166
3 Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)	44		
A. Aantal ontvankelijke klachten	44		
B. Aantal niet-ontvankelijke klachten	45		
C. Aantal niet-bevoegde klachten	46		
D. Aantal afgesloten klachten	47		
E. Aantal (niet-) gegronde klachten	48		
F. Ontvankelijke klachten per leverancier	49		





Inleiding

A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie

De federale Ombudsdienst voor Energie heeft tijdens het werkingsjaar 2015 in totaal 4.211 klachten ontvangen (tegenover 4.819 klachten in 2014), waarvan 59,9% Nederlandstalige klachten, 39,6% Franstalige en 0,5% Duitstalige klachten.

Deze verdere daling van het aantal klachten (- 608 klachten) is volgens de Ombudsdienst voornamelijk te wijten aan de verdere regulering van de (variabele) energieprijzen in 2015, de verlaging van het btw-tarief naar 6% op de elektriciteitsfactuur tot 31 augustus 2015 en de naleving van het consumentenakkoord.

De ontvangen klachten in 2015 hadden vooral betrekking op geschillen over:

- **Meterproblemen** zoals de verwerking en rechtzetting van metergegevens bij jaarlijkse opname of schatting, bij een defecte meter, bij verhuis of leegstand van een woning... (21%);
- **Facturatieproblemen** zoals de (laattijdige) opmaak en leesbaarheid van de energiefacturen (16%);
- **Betalingsproblemen** bij de betaling van energiefacturen zoals afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, betaling via domiciliëring, waarborgregelingen, (dreiging met) opzegging van energiecontract of afsluitingen ingevolge wanbetaling (15%);
- de **prijstransparantie** of de duidelijkheid van de toegepaste prijzen en tarieven (15%).



WERKING, BEGROTING EN FINANCIERING VAN DE OMBUDSDIENST

3



De overige ontvangen klachten hadden te maken met de verkoop- en marktpraktijken van energieleveranciers (11%), problemen bij verandering van leverancier (5%), de kwaliteit van de dienstverlening (3%) en een aantal gewestelijke bevoegdheden (12%) zoals aan- en afsluitingen 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.

Op 13 november 2015 heeft de Ombudsdienst aan de federale Minister van Energie ook een gewijzigd huishoudelijk reglement ter goedkeuring voorgelegd via beleidsadvies 15.008 (zie hoofdstuk 6). Dit huishoudelijk reglement bevat naast een aantal

algemene bepalingen en definities, een beschrijving en uiteenzetting van:

- de opdrachten van de Ombudsdienst
- de klachtenprocedure die door de Ombudsdienst is uitgewerkt;
- de relatie tussen de Ombudsdienst en de federale overheid;
- de relaties tussen de Ombudsdienst en de federale en gewestelijke diensten en regulatoren in uitvoering van artikel 27, §2, vierde lid van de elektriciteitswet dat bepaalt *"Onduidelijkheden of meningsverschillen met betrekking tot de kwestie of een vraag of klacht tot de federale of regionale bevoegdheid behoort worden in overleg met het bevoegde Gewest geregeld overeenkomstig de procedure voorzien in het huishoudelijk reglement van de Ombudsdienst voor energie"*.



- het dagelijks beheer van de Ombudsdienst met een verdeling van de taken tussen de Nederlandstalige ombudsman en Franstalige ombudsman;
- de organisatie van de boekhouding, de begroting en de financiën.

Dit huishoudelijk reglement werd gewijzigd op grond van:

- de wet van 4 april 2014 houdende de invoeging van Boek XVI, "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht en het Koninklijk Besluit van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen.
- De wijzigingen op het vlak van het energiebeleid naar aanleiding van de zesde Staatshervorming.

Om te voldoen aan de hierboven vermelde wet van 4 april 2014 en het Koninklijk Besluit van 16 februari 2015 moest de Ombudsdienst immers erkend worden als gekwalificeerde entiteit voor alternatieve geschillenregeling. Deze erkenning is een feit en de Ombudsdienst is dan ook opgenomen in de lijst van gekwalificeerde entiteiten zoals die door de FOD Economie wordt bekend gemaakt op haar website http://economie.fgov.be/nl/binaries/lijsjt_van_de_gekwalificeerde_entiteiten_tcm325-267738.pdf.

Deze erkenning had ook tot gevolg dat de Ombudsdienst een aantal procedureregels moest aanpassen die vooral betrekking hebben op de behandelingstermijnen van consumentengeschillen en op de communicatie ervan via de website. Deze wijzigingen zijn terug te vinden in het procedurereglement van de Ombudsdienst (zie punt B. hierna) en op de vernieuwde website van de Ombudsdienst. In 2015 hebben de ombudsmannen energie als leden van het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst actief meegewerkt aan de oprichting van de Consumentenombudsdienst op 1 juni 2015 – zie Hoofdstuk 7.

Ten slotte hebben de ombudsmannen de consumentenbelangen en de alternatieve geschillenregeling in de energiesector verder proberen te versterken, in overleg en dialoog met alle actoren, en uit te dragen op gewestelijk, federaal en Europees vlak. Dit deden ze onder andere door deelname, al dan niet met een eigen presentatie, aan congressen, werkgroepen, debatten en netwerken zoals het National Energy Ombudsman Network (NEON) – zie hoofdstuk 8.

B. Procedurereglement van de Ombudsdienst voor Energie

Afdeling 1.- Algemene bepalingen

Artikel 1.- Voor de toepassing van dit procedurereglement, wordt verstaan onder:

- 1° 'De Ombudsdienst voor Energie', hierna aangeduid als de Ombudsdienst: een federale autonome dienst die bevoegd is voor de verdeling van vragen en klachten betreffende de werking van de elektriciteits- en aardgasmarkt en voor de behandeling van alle geschillen tussen de eindafnemer en het elektriciteits- of aardgasbedrijf inzake aangelegenheden die tot de bevoegdheid van de federale overheid behoren krachtens artikel 6, § 1, VI, vierde en vijfde lid en VII, tweede lid, van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen;
- 2° 'eindafnemer': elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die elektriciteit of aardgas koopt voor eigen gebruik;
- 3° 'consument': elke eindafnemer die elektriciteit of aardgas koopt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen;
- 4° de 'klacht': het geschil met betrekking tot een elektriciteits- of aardgasbedrijf waarmee de eindafnemer zich richt tot de Ombudsdienst voor Energie;
- 5° een 'energiebedrijf': een elektriciteits- of aardgasonderneming.





autonoom

Inleiding

Afdeling 2.- Opdrachten van de Ombudsdienst voor Energie

Artikel 2.- De Ombudsdienst voor Energie heeft als opdrachten:

- 1° alle klachten van de eindafnemers, die verband houden met de activiteiten van energiebedrijven, beoordelen en onderzoeken, evenals de vragen verdelen, die gericht worden aan de instellingen die bevoegd zijn om er een antwoord op te geven
- 2° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de energiebedrijven en de eindafnemers
- 3° een aanbeveling richten aan het energiebedrijf in geval geen minnelijke schikking kan worden bereikt
- 4° op eigen initiatief of op vraag van de Minister, beleidsadviezen uitbrengen in het kader van de opdrachten van de Ombudsdienst
- 5° een activiteitenverslag opstellen en dit vóór 1 mei overmaken aan de Minister bevoegd voor Energie.

De Ombudsdienst voor Energie zendt aan de Kamer van volksvertegenwoordigers eveneens een jaarverslag betreffende de uitoefening van zijn opdrachten. De dienst kan in het kader hiervan voorstellen doen om de procedure voor het behandelen van de geschillen te verbeteren.

Afdeling 3.- Regelgevend kader

Onderafdeling 1.- Het indienen van een klacht bij de Ombudsdienst

Artikel 3 § 1.- Iedere huishoudelijke of professionele eindafnemer kan een klacht indienen voor zichzelf of in naam van degene die volmacht heeft gegeven om dit te doen in zijn naam.

§ 2.- Een organisatie of een vereniging kan zich ook richten tot de Ombudsdienst met een klacht als eindafnemer of als vertegenwoordiger van één of meerdere huishoudelijke of professionele eindafnemers. In geval van tussenkomst voor één of meerdere eindafnemers zal de Ombudsdienst de klacht

behandelen en een regeling of schikking uitbrengen per individuele eindafnemer en een volmacht zal gevraagd worden per individuele eindafnemer, behalve indien het gaat om tussenkomsten door een (rechts)persoon die de bevoegdheid heeft haar klanten te verdedigen (zoals een advocaat of een advocatenkantoor, een OCMW,...).

§ 3.- Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:

- Door invulling van een klachtenformulier beschikbaar op de website van de Ombudsdienst voor Energie.
- Per gewone brief ter attentie van de Ombudsdienst voor Energie, Koningsstraat 47, 1000 Brussel.
- Per telefax op het nummer 02/211.10.69
- Ter plaatse in de kantoren van de Ombudsdienst tijdens de officiële openingsuren op werkdagen (van 9 uur tot 12 uur en van 13 uur 30 tot 16 uur).
- Via het platform BELMED - Platform voor de online buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen (www.belmed.fgov.be)

De aanklager kan zich ook wenden tot de Ombudsdienst (ook ter plaatse of via het telefoonnummer 02/211.10.60) om ingelicht te worden over de klachtenprocedure.

§ 4.- Aanvragen of klachten kunnen worden ingediend in het Nederlands, het Frans, het Duits of het Engels. De procedure kan worden gevoerd in het Nederlands, het Frans of het Duits.

Onderafdeling 2.- De ontvankelijkheid van een klacht.

Artikel 4 § 1.- De klachten zijn enkel volledig en ontvankelijk als de eindafnemer reeds stappen heeft ondernomen bij het elektriciteits- of aardgasbedrijf. Deze voorafgaande stappen kan de eindafnemer met alle middelen van gemeen recht aantonen. Indien nodig wordt de consument uitgenodigd dit te doen via een duurzame gegevensdrager.





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

§ 2.- De klacht dient vergezeld te zijn van de identiteits- en adresgegevens van de eindafnemer.

§ 3.- Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard en bevatten een beschrijving van het geschil en kunnen vergezeld zijn van stukken of documenten die de eindafnemer noodzakelijk acht. De bijkomende stukken of inlichtingen kunnen eveneens per brief of via een andere duurzame drager worden verstrekt, zelfs nadat de klacht al ontvankelijk is verklaard.

§ 4.- Van zodra de klacht ontvankelijk wordt verklaard, wordt de inningprocedure door het energiebedrijf opgeschort voor het betwiste elektriciteits- of aardgasdeel van de factuur totdat de Ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat een regeling of schikking is bereikt.

§ 5.- Voor ontvankelijke klachten van consumenten worden de verjaringstermijnen van gemeen recht geschorst totdat de Ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd, of totdat de Ombudsdienst het dossier heeft afgesloten, ook wanneer geen regeling of minnelijke schikking kan worden bereikt.

§ 6.- De betrokken partijen worden van deze schorsingsprocedures per brief of via een andere duurzame drager in kennis gesteld.

Onderafdeling 3.- De kosteloze behandeling van een klacht

Artikel 5.- De behandeling van een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een geschil door de ombudsdienst is kosteloos voor de eindafnemer.

Onderafdeling 4.- De onafhankelijkheid van de Ombudsdienst

Artikel 6 § 1.- De Ombudsdienst functioneert op een totaal onafhankelijke wijze, want de eindafnemer heeft het recht op een onpartijdig en objectief onderzoek van de klacht.

§ 2.- Deze onafhankelijkheid heeft betrekking op 3 aspecten :

- de Ombudsman is onafhankelijk ten opzichte van de overheid die hem benoemt en van de Europese, federale, regionale en lokale overheden, van de openbare diensten en van de regulatoren bevoegd voor de werking van de elektriciteits- of aardgasmarkt;
- hij is onafhankelijk ten opzichte van de energiebedrijven waaromtrent hij de klachten behandelt en onderzoekt;
- hij is onafhankelijk van de burgers, van de consumenten, van de drukingsgroepen en van de eindafnemers waarvan hij de klachten behandelt.

De Ombudsman ontvangt bijgevolg van niemand instructies en organiseert zelf zijn werk.

De Ombudsman komt dus steeds tussen als een onafhankelijke derde partij tussen de eindafnemer en het betrokken energiebedrijf.

Onderafdeling 5.- De onpartijdigheid van de Ombudsdienst

Artikel 7.- De leden van de Ombudsdienst mogen niet beraadslagen in een geschil waarin ze rechtstreeks of onrechtstreeks belang hebben of gehad hebben. Ze geven elkaar onverwijld kennis van elke omstandigheid die hun onpartijdigheid beïnvloedt of kan beïnvloeden of aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij een procedure tot buitengerechtelijke regeling van een geschil waarmee ze zijn belast.

Evenzo brengen de personeelsleden die betrokken zijn bij de procedures tot buitengerechtelijke





autonoom

Inleiding

regeling van consumentengeschillen het college van ombudsmannen onverwijd op de hoogte van elke omstandigheid die hun onafhankelijkheid of onpartijdigheid beïnvloedt of kan beïnvloeden of aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij een procedure tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil waarbij ze betrokken zijn.

In voorkomend geval wordt dus een andere natuurlijke persoon (lid van de Ombudsdienst of personeelslid) aangeduid om het geschil te behandelen. Indien dit ook onmogelijk zou zijn, wordt het geschil voorgelegd aan een andere gekwalificeerde entiteit of ombudsdienst, zoniet wordt aan de partijen ter kennis gebracht dat ze alsnog de mogelijkheid hebben bezwaar te maken tegen het verder zetten van de procedure door een (personeels)lid van de Ombudsdienst.

Onderafdeling 6.- Beroepsgeheim

Artikel 8 § 1.- De Ombudsdienst voor Energie is gebonden aan het beroepsgeheim.

De informatie en de documenten van de eindafnemer worden transparant maar vertrouwelijk behandeld met het oog op het zoeken van een buitengerechtelijke geschillenregeling en de identiteit of het adres van de eindafnemer worden niet vermeld in de activiteitenverslagen.

§ 2.- Voor de behandeling van een ontvankelijke klacht, zijn de identiteitsgegevens en het adres echter wel vereist.

§ 3.- In principe worden anonieme klachten of klachten ten opzichte van andere eindafnemers niet onderzocht maar zij kunnen wel overgemaakt worden aan de openbare dienst of de regulator bevoegd voor de problematiek.

§ 4.- In het kader van een klacht die bij hem ingeleid is, kan de Ombudsdienst ter plaatse kennis nemen van de boeken, briefwisseling, verslagen en, in het

algemeen, van alle documenten en geschriften van het (de) betrokken bedrijf (bedrijven) die rechtstreeks te maken hebben met het voorwerp van de klacht. De Ombudsdienst kan alle nodige uitleg en informatie vorderen van de bestuurders, de agenten en aangestelden van het energiebedrijf en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor zijn onderzoek. De aldus verkregen informatie wordt op een vertrouwelijke manier behandeld door de Ombudsdienst wanneer de bekendmaking ervan aan derden schade zou kunnen toebrengen aan het energiebedrijf, wegens schending van haar vertrouwelijkheidsverplichting ten aanzien van derden aan de procedure indien de informatie wordt meegedeeld. In dergelijk geval kan de informatie bovendien enkel weerhouden worden van de tegenpartij in de mate waarin die verplichting zou worden geschonden.

§ 5.- Tijdens het onderzoek bestaat er een recht tot inzage van het dossier door het betrokken elektriciteits- of aardgasbedrijf of door de aanklager.

Onderafdeling 7.- Beroep op een deskundige

Artikel 9.- Indien de complexiteit van het geschil dit vereist, kan de Ombudsdienst zich laten bijstaan door deskundigen.

Onderafdeling 8.- Wettelijk en reglementair kader voor geschillenregeling

Artikel 10.- In het kader van zijn opdracht steunt de Ombudsdienst op alle Europese, federale en gewestelijke wettelijke en reglementaire bepalingen die toepasselijk zijn op het specifiek geval dat wordt behandeld. De Ombudsdienst kan zich baseren, zonder dat deze opsomming volledig is, op Europese richtlijnen of verordeningen, de Belgische wetgeving (Burgerlijk Wetboek, Wetboek van economisch recht, wetgeving en reglementering inzake de organisatie van de elektriciteits- en aardgasmarkt,...) en gedragscodes zoals het consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt'.





Afdeling 4.- De behandeling van een klacht

Onderafdeling 1.- De behandeling van een ontvankelijke klacht.

Artikel 11.- De Ombudsdienst behandelt de klachten die hem voorgelegd worden volgens transparante, eenvoudige en goedkope procedures, die een snelle en billijke regeling van het geschil mogelijk maken.

Artikel 12.- De Ombudsdienst licht de eindafnemer per brief of een andere duurzame gegevensdrager in over de ontvankelijkheid en de behandeling van zijn klacht binnen de 3 weken vanaf de ontvangst ervan, alsmede van de mogelijkheid om zich in elk stadium van de procedure terug te trekken uit de buitengerechtelijke geschillenregeling.

Artikel 13.- In principe wordt iedere klacht afgesloten binnen een termijn van 90 kalenderdagen vanaf de datum waarop de klacht volledig en ontvankelijk wordt verklaard.

Deze behandelingstermijn kan éénmaal verlengd worden voor dezelfde periode. De partijen moeten hierover geïnformeerd worden vóór het verstrijken van de termijn en deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil.

Artikel 14 § 1.- De doorlooptermijn van een klacht hangt af van de complexiteit van het dossier. Voor een ingewikkelde klacht waarbij meerdere actoren of operatoren betrokken zijn, dient de eindafnemer dus rekening te houden met een mogelijke verlenging van de behandelingstermijn.

§ 2.- De partijen beschikken over een redelijke termijn van maximaal 30 kalenderdagen om hun standpunt kenbaar te maken. Ze beschikken over dezelfde termijn om kennis te nemen van alle documenten, argumenten en feiten die de andere partij naar voren brengt of elke vraag van de Ombudsdienst.

§ 3.- Vooraleer zij instemmen met de voorgestelde regeling of schikking, worden de partijen via brief of duurzame drager ingelicht over:

- De keuze die ze hebben om de voorgestelde regeling of schikking niet te aanvaarden of op te volgen;
- De rechtsgevolgen voor de partijen wanneer zij instemmen met de voorgestelde regeling of schikking;
- De mogelijkheid dat de voorgestelde regeling of schikking verschilt van een rechterlijke beslissing;
- Het feit dat de deelname aan de bemiddelingsprocedure het instellen van een rechtsvordering niet belet.

§ 4.- Wanneer de Ombudsdienst een minnelijke regeling heeft bereikt, sluit hij het dossier af en stuurt hij daarvan een bevestiging aan alle partijen, op een duurzame gegevensdrager.

Wanneer geen minnelijke regeling kan worden bereikt, deelt de Ombudsdienst dit op een duurzame gegevensdrager mee aan de partijen en kan hij tegelijkertijd een aanbeveling formuleren ten aanzien van de betrokken elektriciteits- of gasonderneming, met kopie aan de aanvrager.

Wanneer de betrokken energiebedrijf deze aanbeveling niet volgt, beschikt het over een termijn van dertig kalenderdagen om haar gemotiveerd standpunt ter kennis te brengen van de Ombudsdienst en de eindafnemer.

§ 5.- De Ombudsdienst kan weigeren een klacht (verder) te behandelen indien deze kwetsend of beledigend is of indien de eindafnemer een kwetsende of beledigende houding aanneemt tijdens de behandeling van de klacht of wanneer de behandeling van het geschil de effectieve werking van de Ombudsdienst ernstig in het gedrang zou brengen.

§ 6.- Na bemiddeling door de Ombudsdienst blijft een gerechtelijke procedure altijd mogelijk ofwel uit hoofde van de eindafnemer ofwel uit hoofde van het energiebedrijf.





autonoom

Inleiding

Desgevallend kan een aanbeveling geformuleerd door de Ombudsdienst nuttig worden aangewend in het kader van een gerechtelijke procedure.

Onderafdeling 2.- De behandeling van een niet-ontvankelijke klacht

Artikel 15 § 1.- De Ombudsdienst kan weigeren een klacht als ontvankelijk te behandelen wanneer:

- De eindafnemer niet of onvoldoende aantoonbaar dat hij reeds voorafgaande stappen heeft ondernomen bij het energiebedrijf;
- De eindafnemer de Ombudsdienst in kennis stelt van een eerstelijnsklacht lastens het energiebedrijf;
- De klacht wordt ingetrokken door de eindafnemer en bijgevolg zonder voorwerp is;
- De klacht meer dan een jaar geleden werd ingeleid bij het energiebedrijf;
- Een rechtsvordering of arbitrageprocedure werd ingesteld betreffende de klacht.

§ 2.- Iedere klacht die niet ontvankelijk is verklaard door de Ombudsdienst wordt niettemin voor behandeling overgemaakt aan het energiebedrijf. De Ombudsdienst informeert de aanklager over de onontvankelijkheid van de klacht en de Ombudsdienst wordt op de hoogte gehouden van het antwoord dat het energiebedrijf meedeelt aan de aanklager.

C. Begroting van de Ombudsdienst voor Energie

Begroting en realisaties 2015

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 22 juli 2014 overlegde over de financiering en begroting van de werkingskosten voor 2015 van de Ombudsdienst en keurde een begroting van 1.912.000 euro voor het werkingsjaar 2015 goed.

De begroting had deze onderverdeling:

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

Voor het werkingsjaar 2015 was er een personeelskader van 21 voltijds equivalenten (VTE) dat werd ingevuld met de volgende 18 personeelsleden (toestand op 31 december 2015):

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

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 2016

Op voorstel van de Minister voor Energie stelde de Ministerraad op 17 juli 2015 het bedrag bestemd voor de financiering van de werkingskosten van de Ombudsdienst vast op 1.787.000 euro, hetzij een vermindering van het budget met 125.000 euro en een vermindering van het personeelskader van 21 naar 19 voltijds equivalenten ten opzichte van het werkingsjaar en het budget 2015.





Door deze vermindering van de middelen heeft de Ombudsdienst de volgende onderverdeling van uitgaven in de begroting 2016 ingeschreven:

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

Voor het werkingsjaar 2016 is, zoals bevolen door de federale regering een personeelskader van 19 VTE voorzien met de volgende invulling van het personeelsorganigram:

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

De vermindering van de werkingsuitgaven tot 300.000 euro ten opzichte van dezelfde posten voor het werkingsjaar 2015 zijn besparingen die door de federale regering worden opgelegd. Zij bedragen 70.000 euro meer dan de besparingen voorzien in de budgettaire omzendbrief van 16 april 2015 betreffende de voorafbeelding van de begroting 2016 zoals die van toepassing is op de federale administraties en instellingen.

D. 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 op grond van 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.

Er zijn regels voor de berekening van de ombudsbijdragen. 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 hernomen 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) en in het Koninklijk Besluit van 18 september 2015 voor het begrotingsjaar 2016 en volgende (Belgisch Staatsblad van 29 september 2015). Op deze manier werd de financiering van de werking van de Ombudsdienst door middel van ombudsbijdragen verlengd voor het jaar 2016 en volgende jaren. 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



autonoom

Inleiding

elektriciteits- en gasonderneming gebeurt op basis van twee factoren:

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

Het eerder vermelde Koninklijk Besluit van 18 september 2015 behoudt voor het begrotingsjaar 2016 deze 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.

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

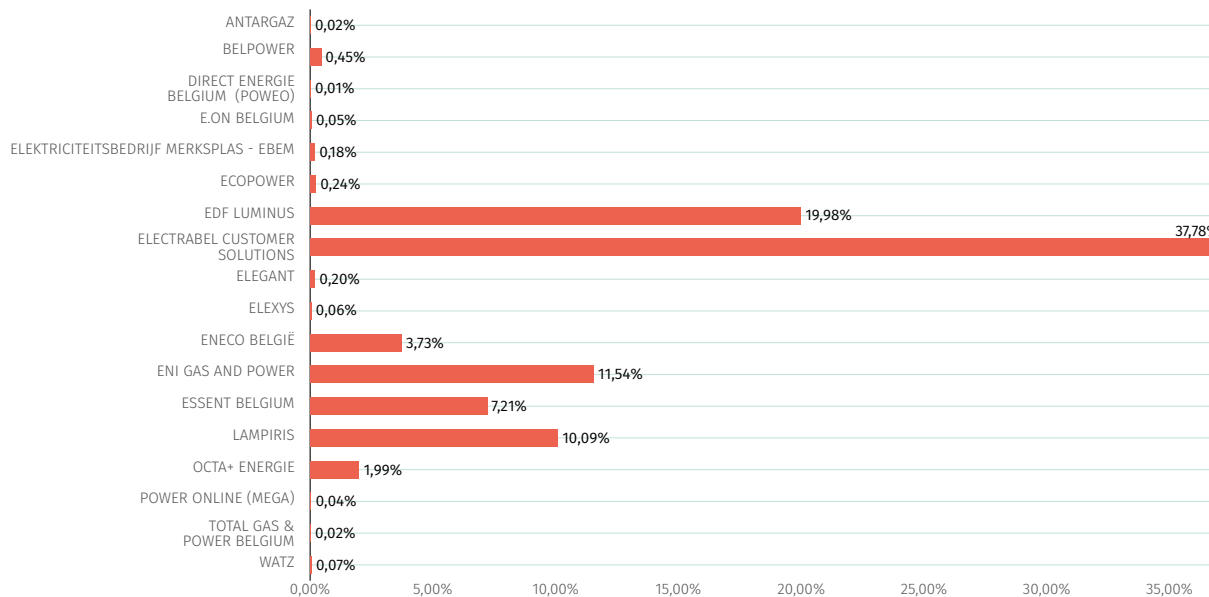
Deze tweede verdeelsleutel leidt tot het eindbedrag van de ombudsbijdragen zoals deze verschuldigd zijn door een elektriciteits- en/of aardgasbedrijf, respectievelijk aangeduid als leverancier en distributienetbeheerder (of werkmaatschappij).

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

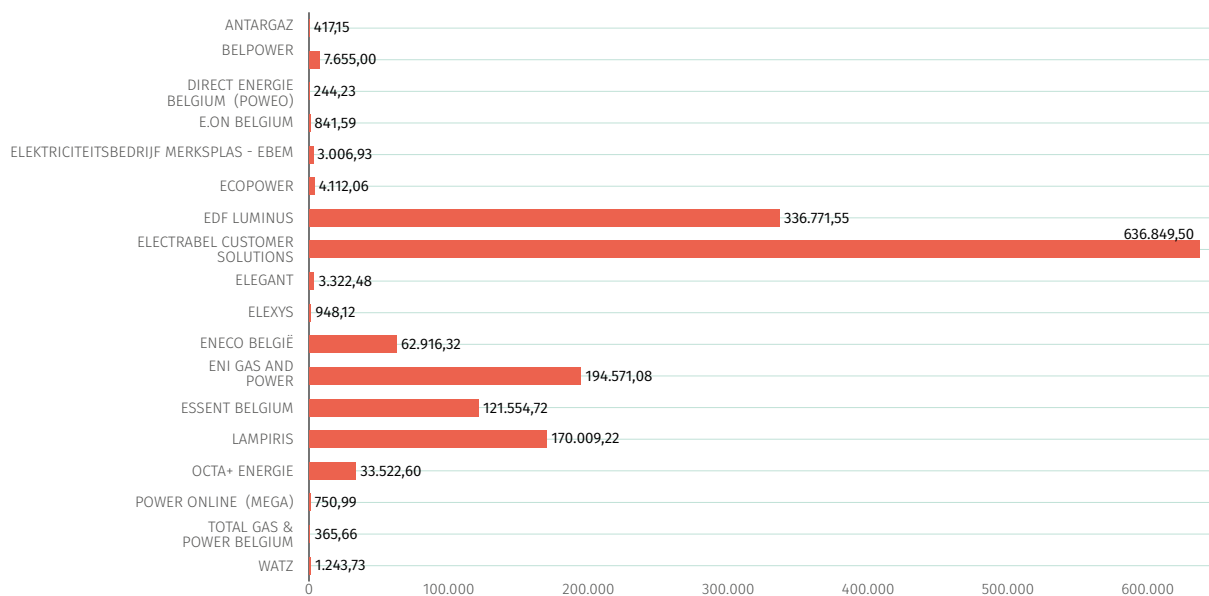




LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2016 - IN % (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2016 - IN EURO (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)

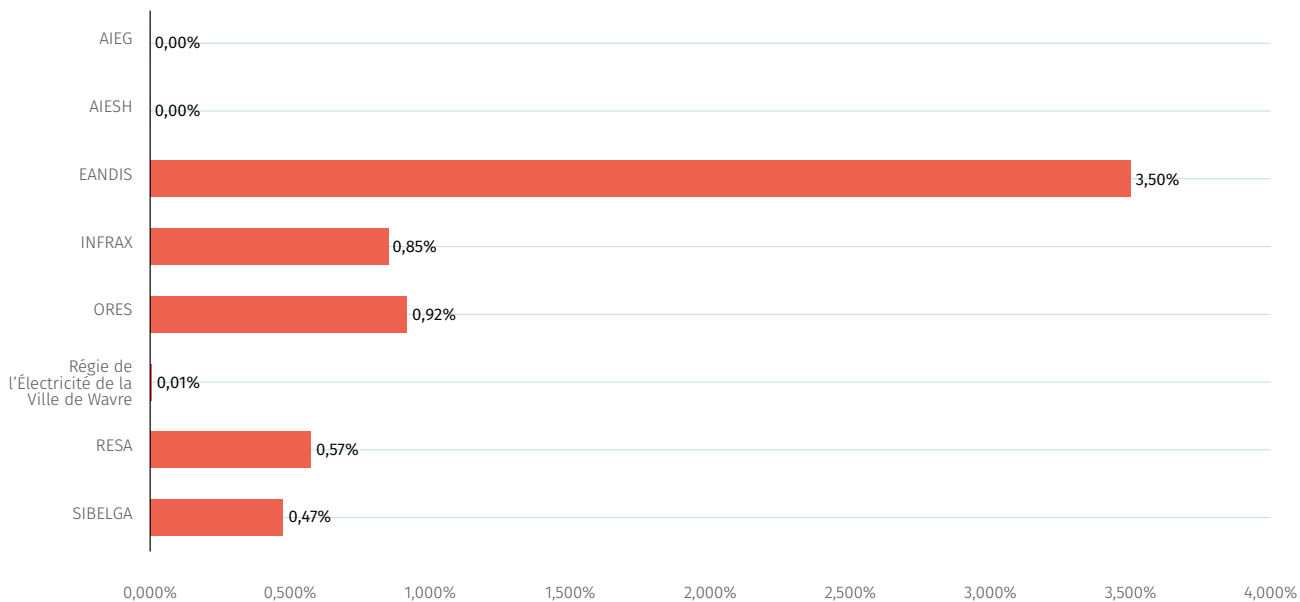




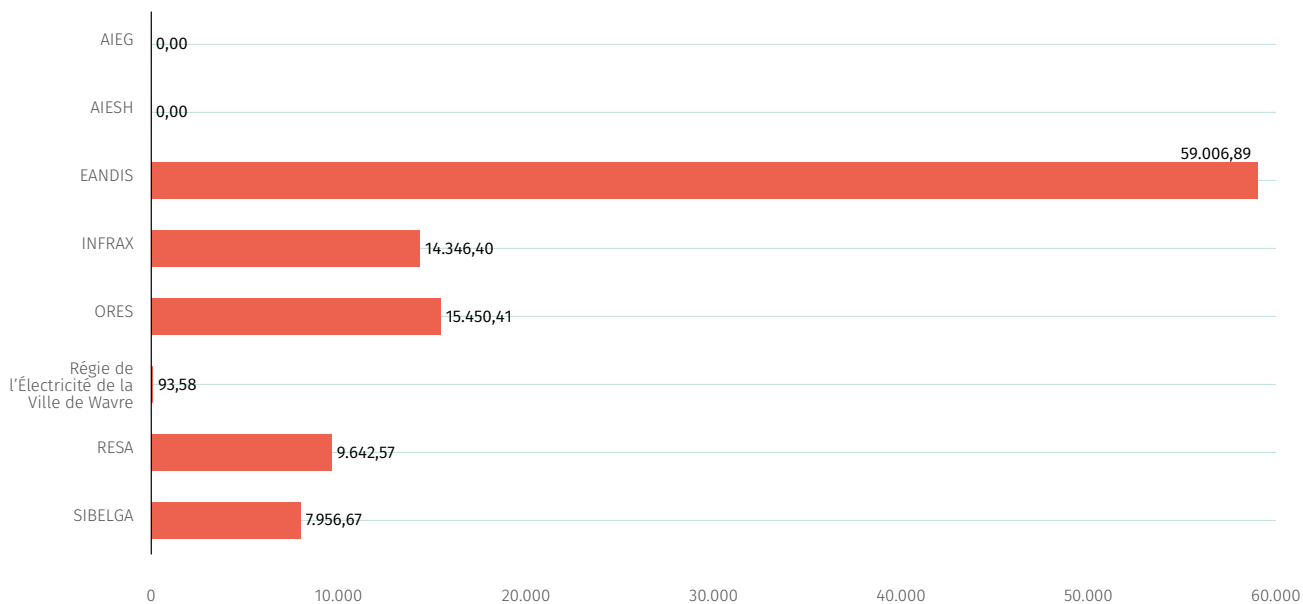
autonoom

Inleiding

DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2016 - IN % (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2016 - IN EURO (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)





2

Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

14



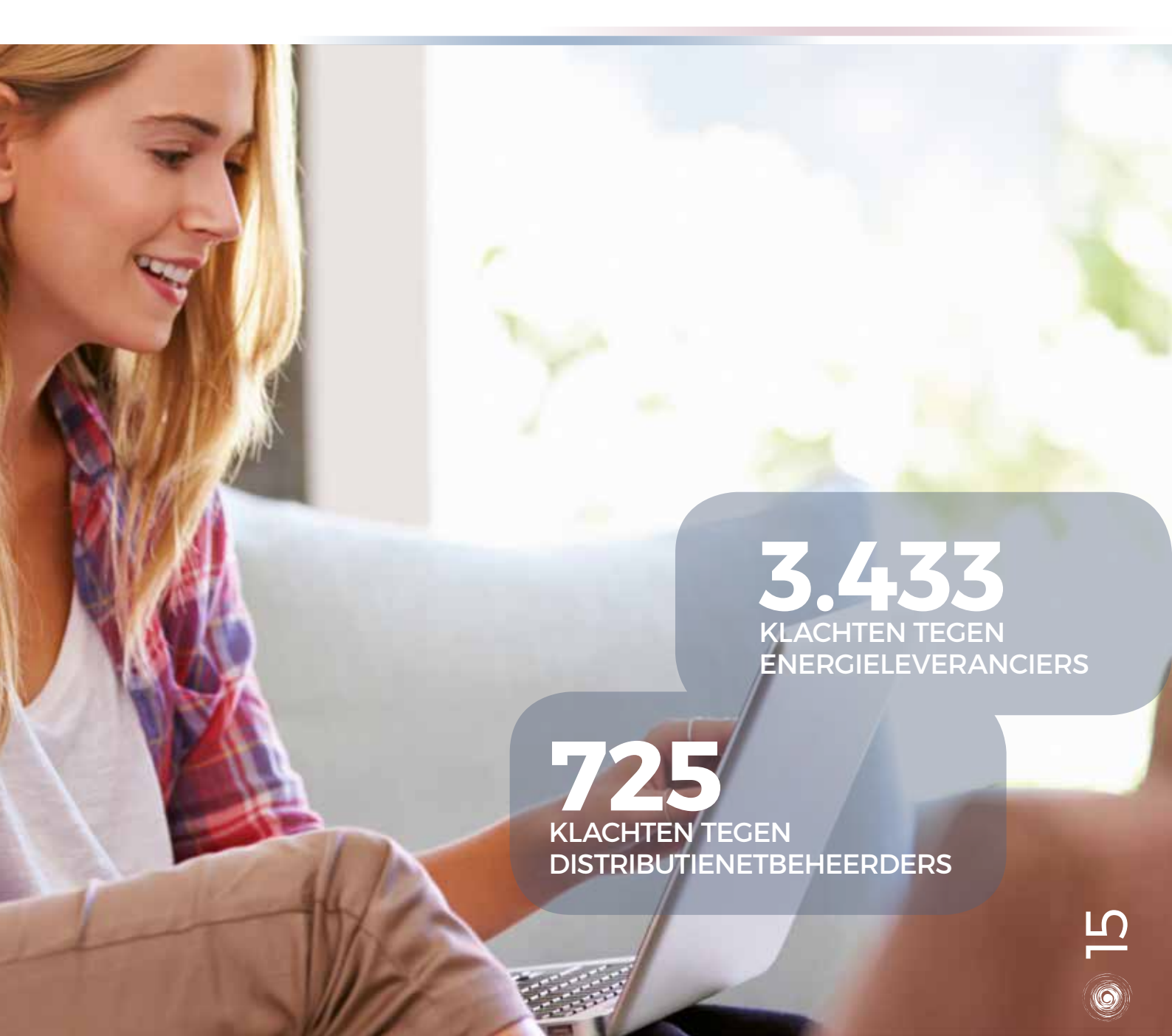
In 2015 heeft de Ombudsdienst voor Energie 4.211 klachten over het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt ontvangen. Hierna volgt een gedetailleerde verdeling van de klachten.

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

A. Maandelijkse evolutie van de ontvangen klachten



In tegenstelling tot de voorgaande jaren waarin de meeste klachten ontvangen werden in de eerste jaarhelft van het jaar, waren de ontvangen klachten in 2015 min of meer gelijk verdeeld over het hele jaar.



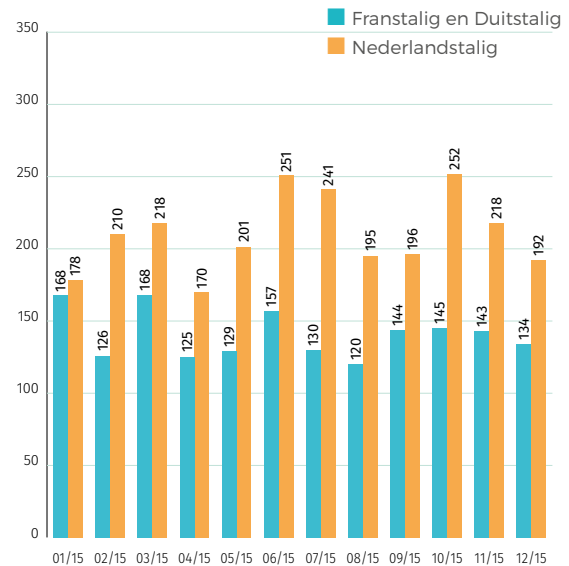
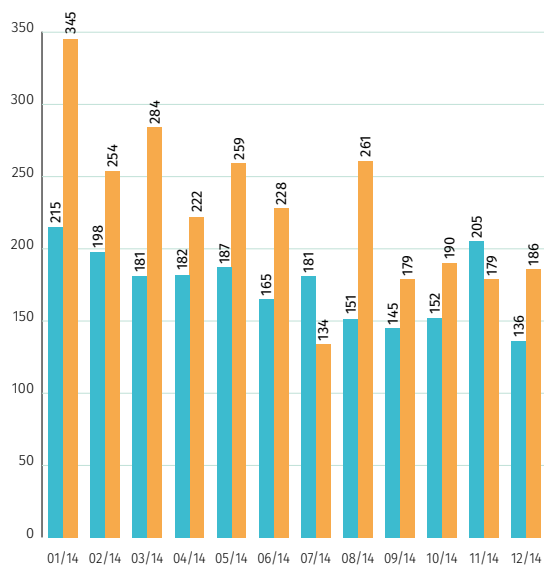
3.433

KLACHTEN TEGEN
ENERGIELEVERANCIERS

725

KLACHTEN TEGEN
DISTRIBUTIENETBEHEEDERS

15





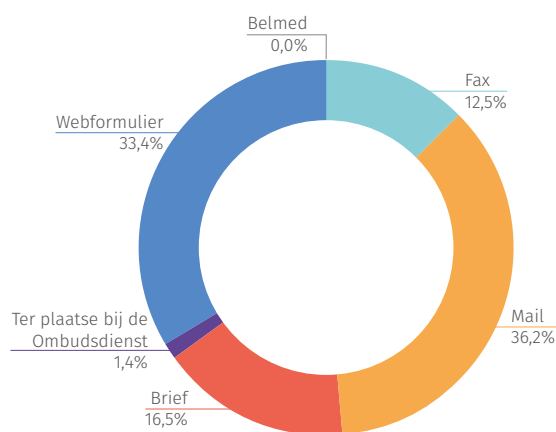
B. Indieningswijzen

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

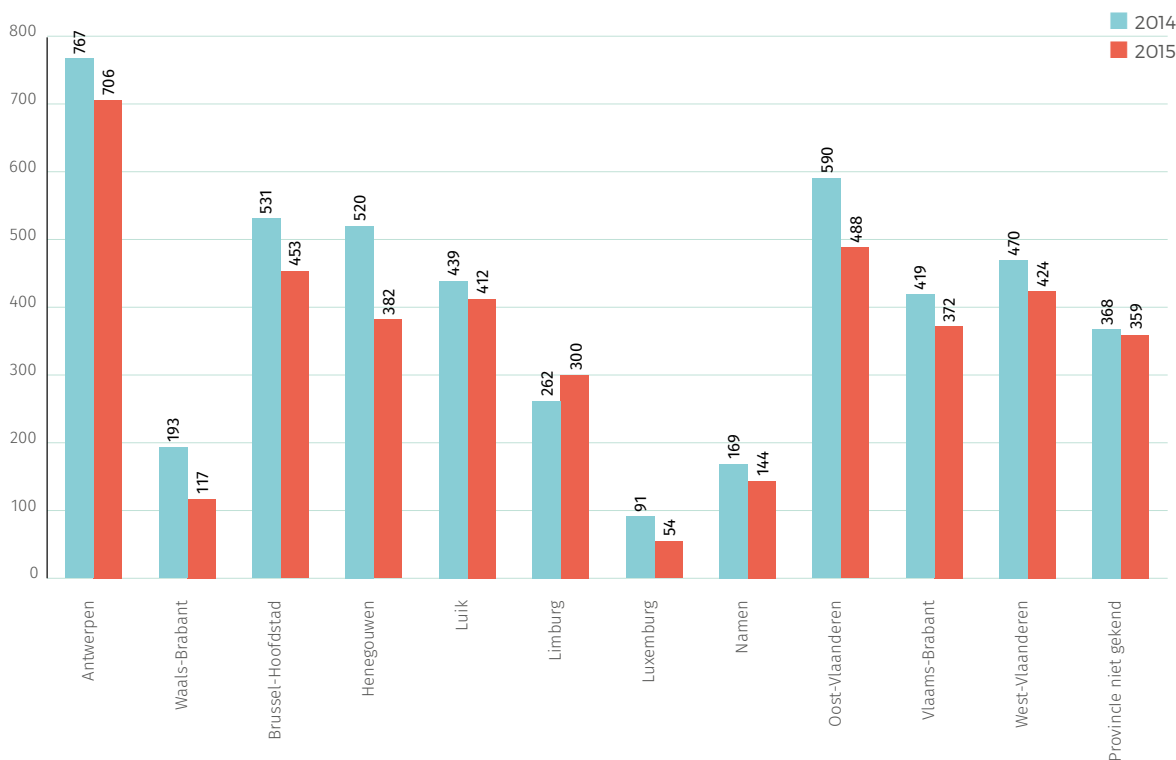
- via het webformulier, beschikbaar op www.ombudsmanenergie.be (1.405 klachten);
- via het e-mailadres klacht@ombudsmanenergie.be (1.525 klachten);
- via het elektronisch klachtensysteem BELMED (1 klacht) dat door de FOD Economie is opgericht in het kader van Online Dispute Resolution (ODR).

Er werden ook nog klachten ingediend:

- via brief met de post (695 klachten);
- via het gebruik van de telefax (527 klachten);
- een beperkt aantal dossiers werden ter plaatse in de lokalen van de Ombudsdienst ingediend (58 klachten).



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





transparantie

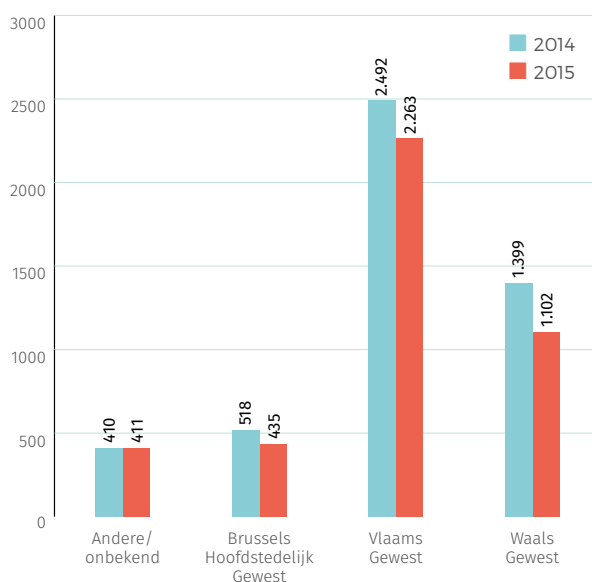
Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

Met uitzondering van de provincie Limburg, daalt in elke provincie het aantal klachten. Dit is ook het geval in Brussel-Hoofdstad. De meeste klachten worden nog steeds ontvangen vanuit de provincie Antwerpen, gevolgd door de provincie Oost-Vlaanderen en

Brussel-Hoofdstad. De provincies met het minste aantal ontvangen klachten zijn nog steeds Luxemburg, Waals-Brabant en Namen.

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

D. Aantal klachten per gewest



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



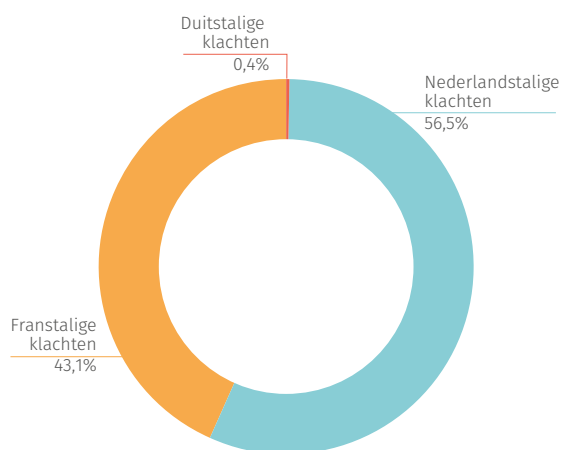
E. Aantal klachten per taalgroep

In 2015 was dit de verdeling van de klachten per taalgroep:

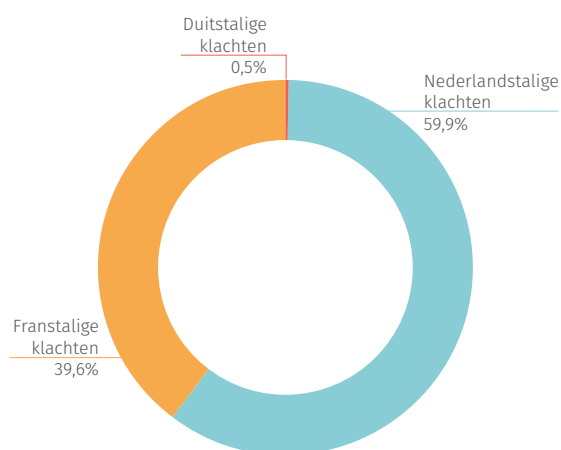
- 59,9% Nederlandstalige klachten (2.522 klachten);

- 39,6% Franstalige klachten (1.666 klachten);
- 0,5% Duitstalige klachten (23 klachten).

AANTAL KLACHTEN PER TAALGROEP (2014)



AANTAL KLACHTEN PER TAALGROEP (2015)



Voor de Duitstalige klachten werkt de Ombudsdienst samen met de VerbraucherSchutzZentrale (verbraucherschutz.be) uit Eupen, een consumentenrechtenorganisatie die ondersteund wordt door de Duitstalige gemeenschap. Zij staat in voor de vertaling

en het doorsturen van Duitstalige klachten naar de Ombudsdienst die dan verder in volle autonomie en onafhankelijkheid de klachten in het Frans behandelt.

F. Aantal klachten per energiebedrijf

De Ombudsdienst is bevoegd voor klachten van eindafnemers tegen energiebedrijven. In 2015 telde de Ombudsdienst 3.433 klachten tegen energieleveranciers en 725 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.



transparantie

Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

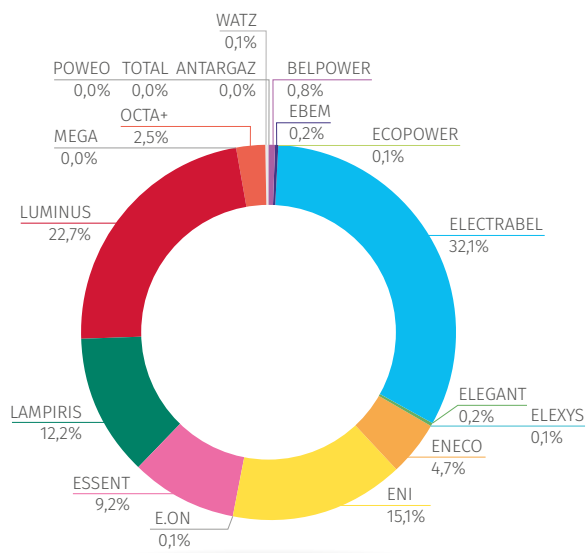
I. Aantal klachten per leverancier

Over een aantal energieleveranciers ontving de Ombudsdienst geen klachten. Het aantal klanten op het Belgische distributienet aan wie zij in 2015

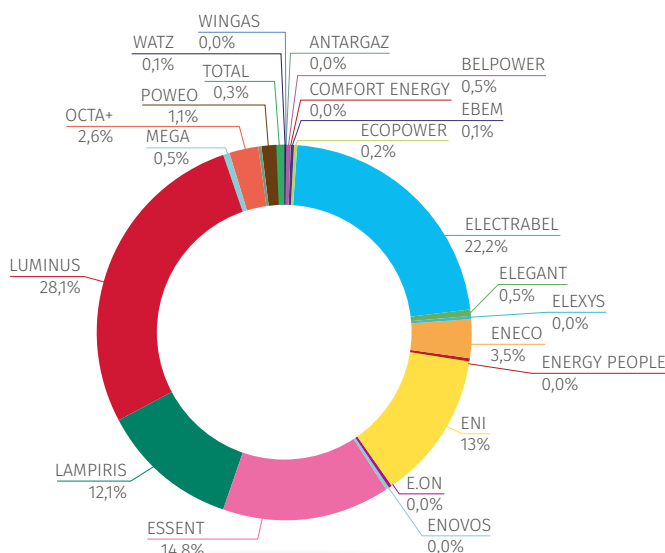
leverden, was dan ook beperkt en deze kleinere leveranciers slagen er in om geen klachten bij de Ombudsdienst te genereren.

	Klachten in 2012	Klachten in 2013	Klachten in 2014	Klachten in 2015
ANTARGAZ	-	-	1	1
BELPOWER	37	33	32	18
COMFORT ENERGY	-	-	-	1
EBEM	7	10	6	3
ECOPOWER	3	12	2	8
ELECTRABEL	3.251	1.565	1278	763
ELEGANT	6	8	8	17
ELEXYS	1	2	3	1
ENECO	81	166	186	120
ENERGY PEOPLE	-	-	-	1
ENI	1.123	955	600	448
ENOVOS	-	-	-	1
E.ON	-	-	3	1
ESSENT	367	473	366	509
LAMPIRIS	423	558	486	414
LUMINUS	1.383	1.553	904	964
MEGA	-	-	1	18
OCTA+	77	86	101	89
POWEO	-	-	1	39
TOTAL	-	-	1	11
WATZ	-	-	3	5
WINGAS	-	-	-	1
Totaal	6.759	5.421	3.982	3.433

TOTAAL PER LEVERANCIER (2014)

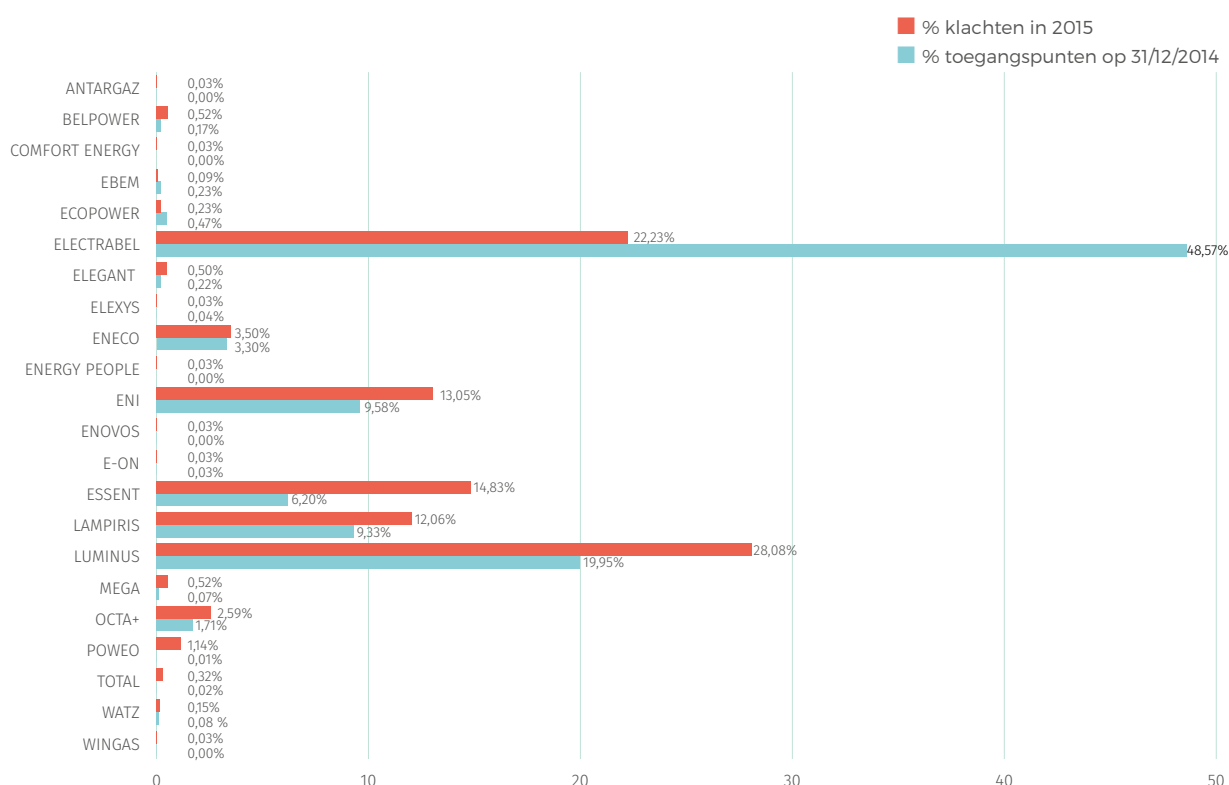


TOTAAL PER LEVERANCIER (2015)





Vergelijking van het klachtenaandeel in 2015 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2014.



II. Aantal klachten per distributienetbeheerder

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

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

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

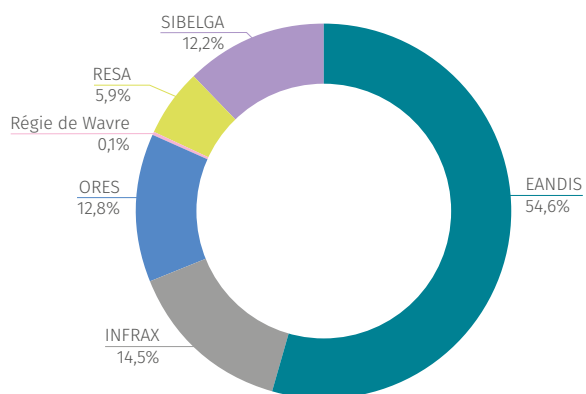


transparantie

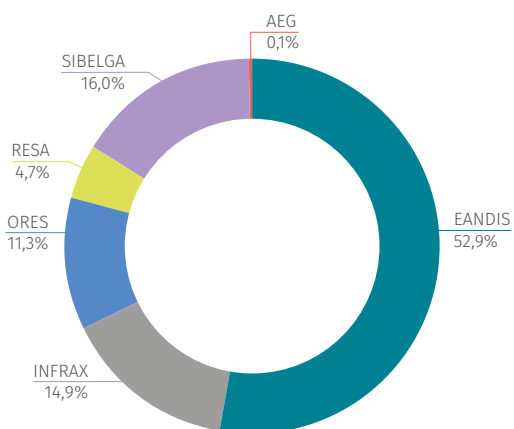
Klachten ontvangen door
de Ombudsdienst voor Energie

	Aantal klachten 2012	Aantal klachten 2013	Aantal klachten 2014	Aantal klachten 2015
Vlaanderen				
EANDIS	732	588	483	384
INFRAX	362	303	128	108
Totaal	1.094	891	611	492
Brussel				
SIBELGA	140	133	108	116
Totaal	140	133	108	116
Wallonië				
AIEG	1	2	0	1
AIESH	1	3	0	0
ORES	189	190	113	82
RÉGIE DE WAVRE	1	1	1	0
RESA	63	56	52	34
Totaal	255	252	166	117
Totaal	1.489	1.276	885	725

TOTAAL PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2014)



TOTAAL PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2015)





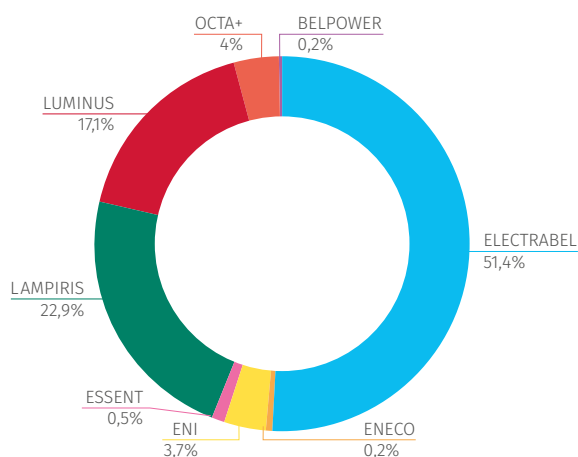
G. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest

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

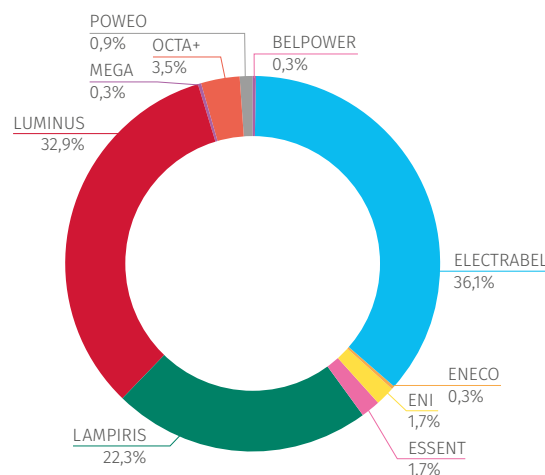
Bij de vergelijking per gewest moet er uiteraard rekening worden gehouden met de organisatie en de werking van de gewestelijke energiemarkt en dus ook met de leveranciers die actief zijn op die markt voor residentiële dan wel professionele klanten.

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

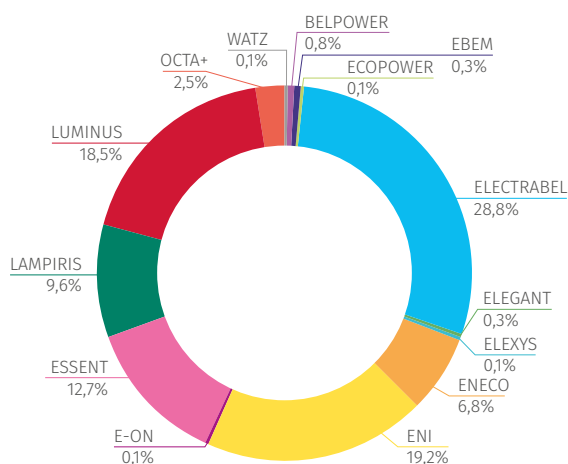
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST (2014)



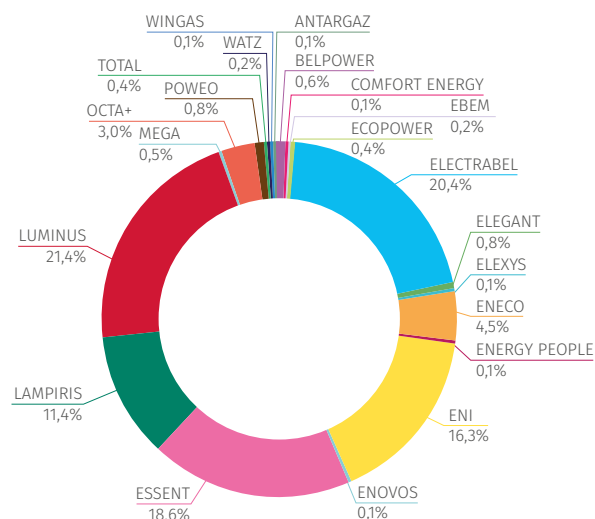
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST (2015)



VLAAMS GEWEST (2014)



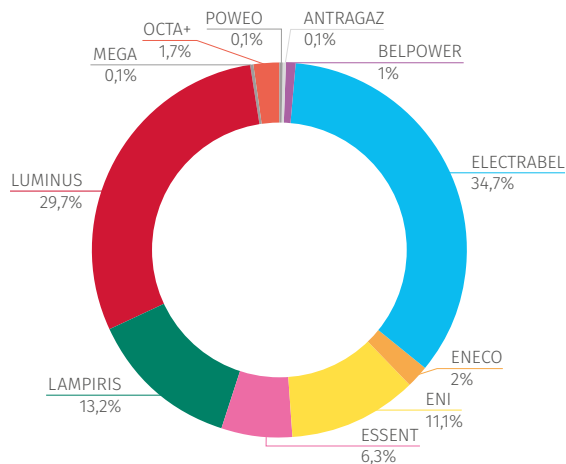
VLAAMS GEWEST (2015)



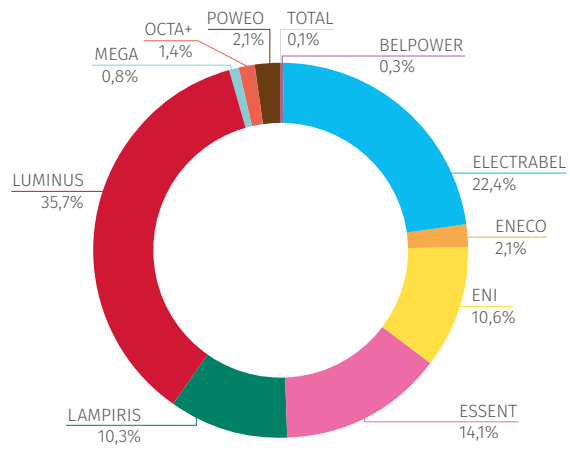
transparantie

Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

WAALS GEWEST (2014)



WAALS GEWEST (2015)

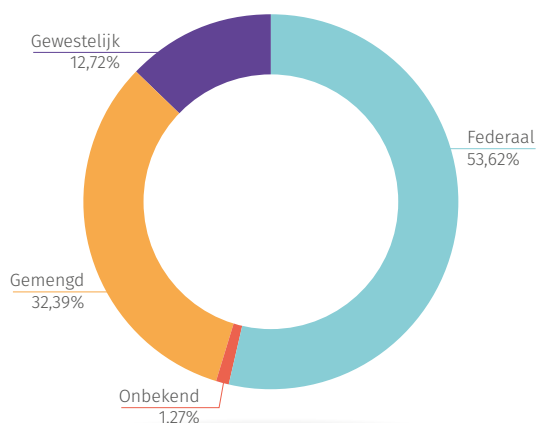


H. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein

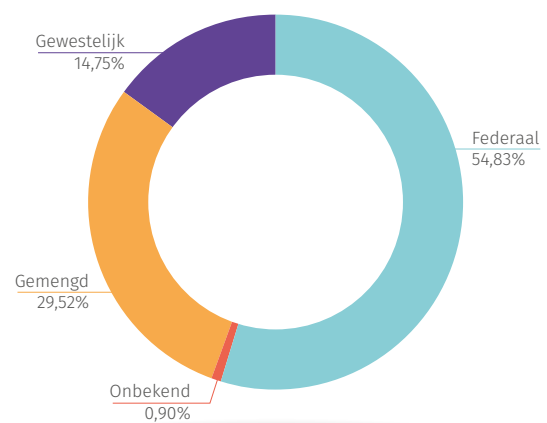
2.309 klachten (54,8%) hadden betrekking op het federale bevoegdheidsdomein, 621 klachten (14,7%) op het gewestelijke bevoegdheidsdomein. 1.243 klachten (29,5%) hielden verband met het federale en het gewestelijke bevoegdheidsdomein. Voor 38 klachten (0,9%) werd er geen specifiek

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 (2014)



AANTAL KLACHTEN PER BEVOEGDHEIDSDOMEIN (2015)





I. Uitsluitend federale bevoegdheid

2.309 klachten (54,8%) hielden dus verband met het federale bevoegdheidsdomein. Onder die categorie verstaan we alle klachten die betrekking hebben op:

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

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

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

II. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid

Voor 621 klachten (14,7%) 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 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;
- 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.



transparantie

Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

III. Federale en gewestelijke bevoegdheid

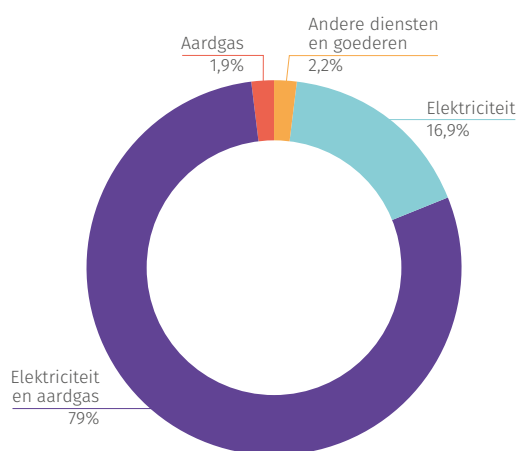
Betwiste energiefacturen die verband houden met zowel de federale als de gewestelijke bevoegdheid worden ook door de Ombudsdienst behandeld. In 2015 ging het in totaal om 1.243 klachten (29,5%).

I. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer

I. Per energiesoort

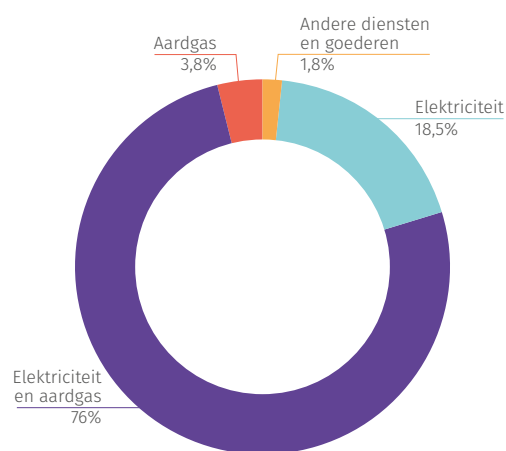
Het merendeel van de klachten (76%) hield verband met energiefacturen voor elektriciteit en aardgas. 3,8% van de klachten ging alleen over aardgas, 18,5% alleen over elektriciteit.

PER ENERGIESOORT (2014)



74 klachten (1,8%) hadden geen betrekking op elektriciteit of aardgas, maar op andere diensten of goederen zoals water, petroleumproducten of

PER ENERGIESOORT (2015)



dienstverlening op het vlak van energiebesparing, onderhoud of herstel van verwarmingstoestellen.

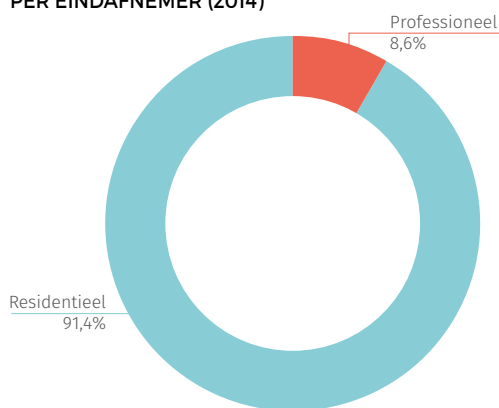


II. Per eindafnemer

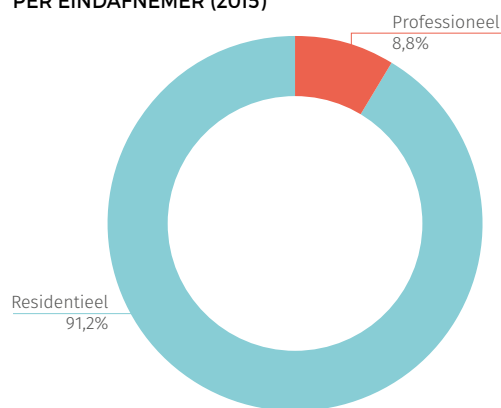
De bevoegdheid van de Ombudsdienst is niet beperkt tot residentiële of particuliere eindafnemers. Ook professionele klanten van energiebedrijven kunnen klacht neerleggen bij de Ombudsdienst.

In 2015 had 8,8% van de klachten (371 klachten in totaal) betrekking op professionele eindafnemers zoals éénmanszaken, vennootschappen en verenigingen.

PER EINDAFNEMER (2014)



PER EINDAFNEMER (2015)



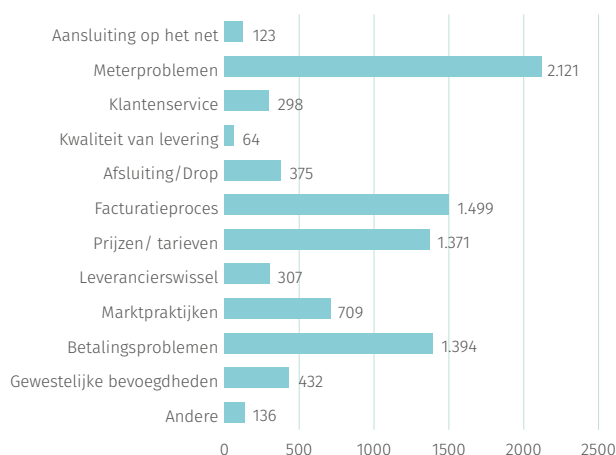
J. Aantal klachten per klachtensoort en energiebedrijf

I. Per klachtensoort

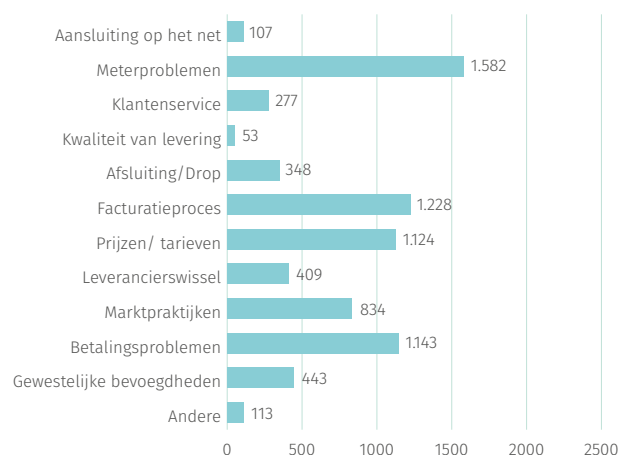
Voor de rapportering gebruikt de Ombudsdienst een classificatiesysteem voor consumentenklachten. Dit systeem is gebaseerd op een methode die de Council of European Energy Regulators (CEER) aanbeveelt. Het vormt ook een aanvulling op het systeem dat de Europese Commissie aanbeveelt

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 (2014)



KLACHTENSOORT (2015)

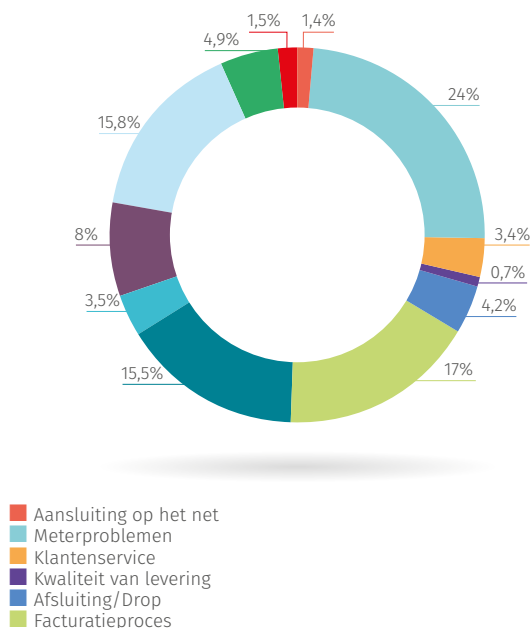




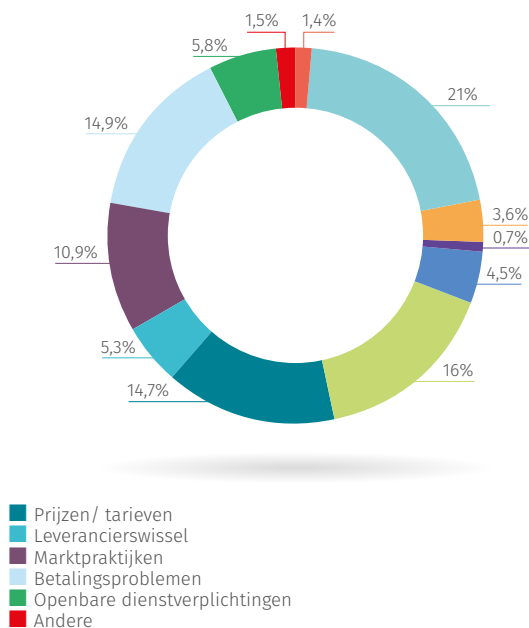
transparantie

Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

KLACHTENSOORT (2014)



KLACHTENSOORT (2015)



De klachten die de Ombudsdienst in 2015 ontving hadden vooral betrekking op betwistingen over:

- **meterproblemen** zoals de verwerking van metergegevens bij onder meer jaarlijkse opname, verhuis, overlijden, leegstand van een woning, de installatie van zonnepanelen,... (21%);
- **facturatieproblemen** zoals het gebrek aan facturen, de laattijdige opmaak en verzending van facturen, de onduidelijkheid van het facturatieproces ingevolge opeenvolgende (correctie)facturen en/of kredietnota's en de leesbaarheid van energiefacturen (16%);
- **betalingsproblemen** bij de betaling van energiefacturen zoals afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, administratieve kosten, betalingen via domiciliëring, waarborgregelingen ... (14,9%);
- de **prijstransparantie** of de duidelijkheid van de toegepaste prijzen en (sociale) tarieven (14,7%).

De overige klachten hadden te maken met:

- **marktpraktijken**, zoals precontractuele informatie en publiciteit, contractuele voorwaarden en handelspraktijken bij verkoop en marketing (11%);
- **leverancierswissels** (5%)

- **gewestelijke bevoegdheden** (andere dan metergegevens) zoals sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen (5,8%), netaansluitingen (1,4%), kwaliteit van levering (0,7%), en afsluitingen of drop na wanbetaling (4,5%);
- de **kwaliteit van de dienstverlening** via onder meer telefoon en e-mail (3,6%).

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.

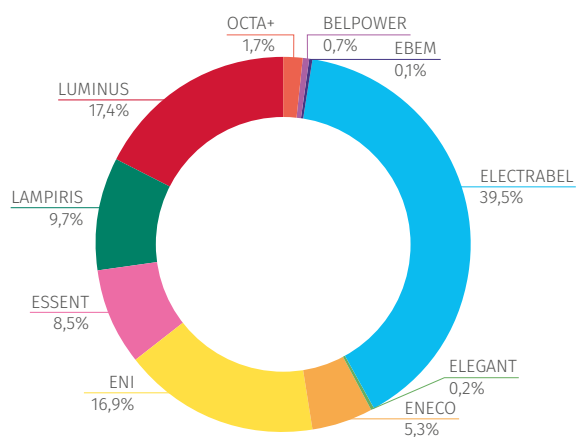


METERPROBLEMEN (21% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

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

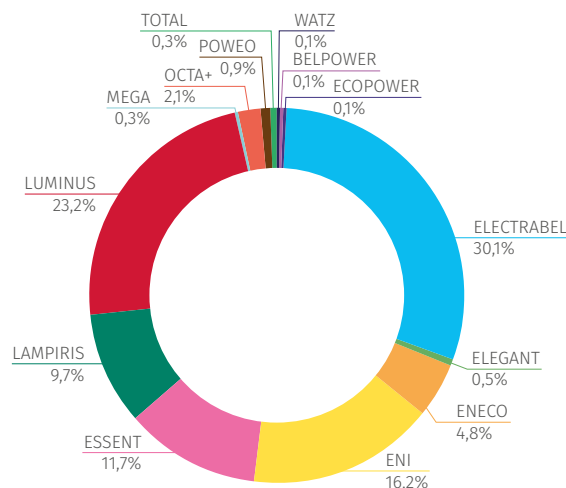
slecht werkende meter, een meterverwisseling, een meterverandering, een verhuis, een overlijden of een wijziging van de bestemming van de woning.

METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2014)



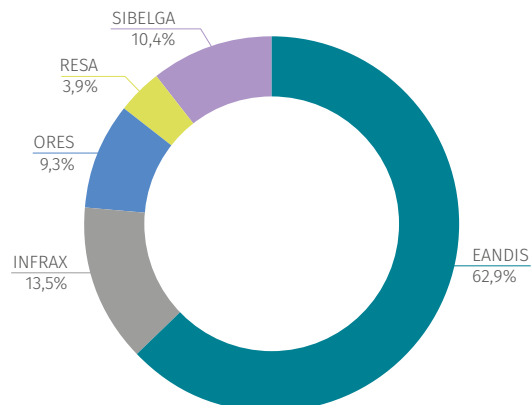
BELPOWER	12	ENEC	92	LUMINUS	302
EBEM	2	ENI	292	OCTA+	29
ELECTRABEL	683	ESSENT	148		
ELEGANT	3	LAMPIRIS	168		

METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2015)



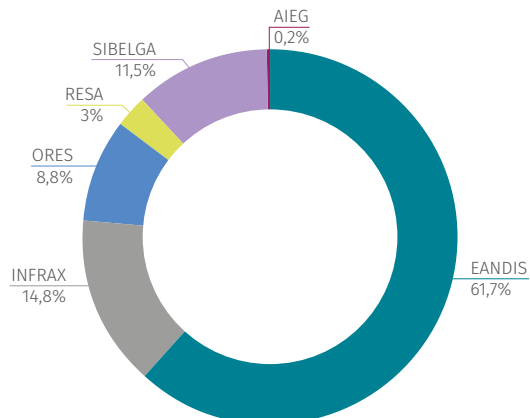
BELPOWER	1	ENI	211	OCTA+	27
ECOPOWER	1	ESSENT	152	POWEO	12
ELECTRABEL	392	LAMPIRIS	126	TOTAL	4
ELEGANT	7	LUMINUS	302	WATZ	1
ENEC	62	MEGA	4		

METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2014)



EANDIS	434	ORES	64	SIBELGA	72
INFRA	93	RESA	27		

METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2015)



AIEG	1	INFRA	79	RESA	16
EANDIS	328	ORES	47	SIBELGA	61

transparantie

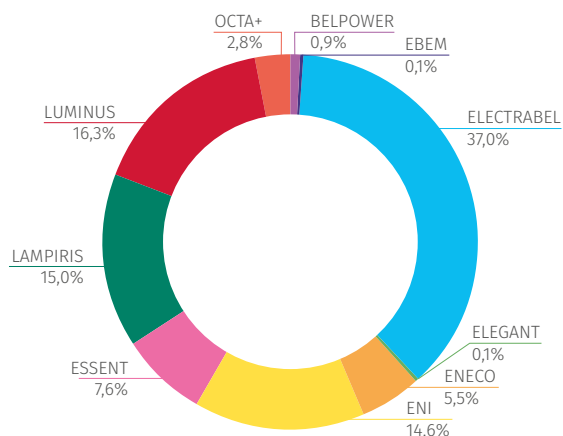
Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

FACTURATIEPROCES (16% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

Deze klachten betreffen de onduidelijkheid van de facturatie omdat er geen of laattijdig facturen worden opgestuurd of omdat het proces van verschillende opeenvolgende facturen en (terug)betalingen voor de consument onduidelijk of onbegrijpelijk is geworden.

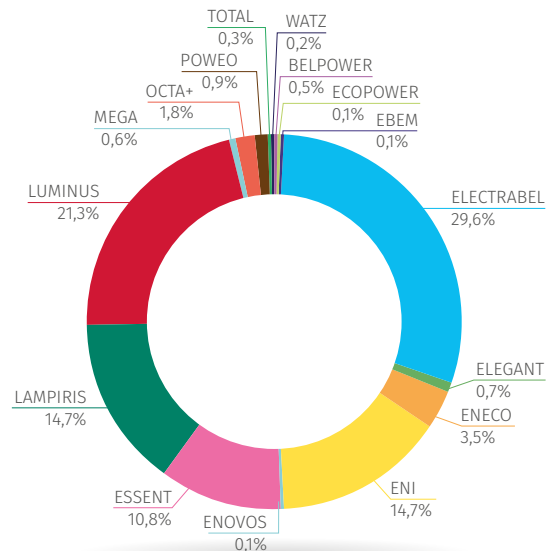
Deze facturatieproblemen hebben doorgaans te maken met een laattijdige of verkeerde administratieve, technische of boekhoudkundige verwerking van facturatiegegevens zoals klanten- en metergegevens.

FACTURATIEPROCES (2014)



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

FACTURATIEPROCES (2015)



BELPOWER	6	ENI	168	OCTA+	21
ECOPOWER	1	ENOVOS	1	POWEO	10
EBEM	1	ESSENT	123	TOTAL	3
ELECTRABEL	338	LAMPIRIS	168	WATZ	2
ELEGANT	8	LUMINUS	243		
ENECO	40	MEGA	7		

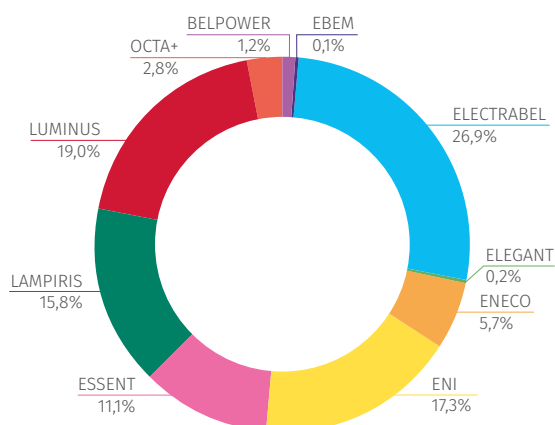


BETALINGSPROBLEMEN (14,9% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

De klachten over betalingsproblemen gingen vooral over afbetalingsplannen, bankdomiciliëringen, aanrekening van administratieve kosten, problemen

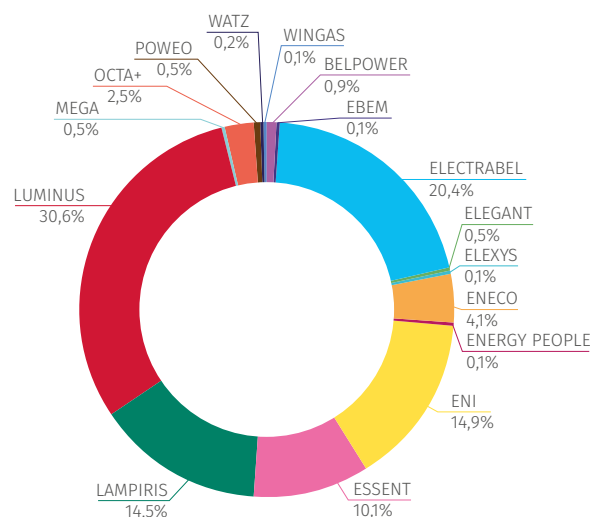
met creditnota's, bankwaarborgen en terugbetalingen die te laat werden teruggestort.

BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2014)



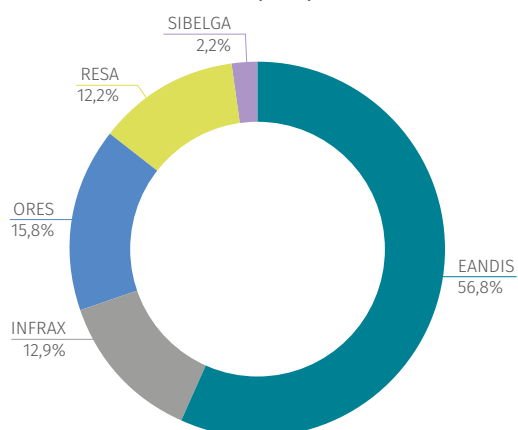
BELPOWER	16	ENECO	75	LUMINUS	252
EBEM	1	ENI	229	OCTA+	37
ELECTRABEL	356	ESSENT	147		
ELEGANT	2	LAMPIRIS	210		

BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2015)



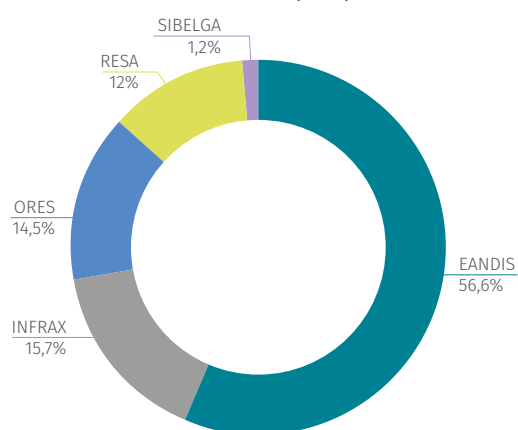
BELPOWER	10	ENERGY PEOPLE	1	OCTA+	28
EBEM	1	ENI	164	POWEO	5
ELECTRABEL	224	ESSENT	111	WATZ	2
ELEGANT	6	LAMPIRIS	159	WINGAS	2
ELEXYS	1	LUMINUS	336		
ENECO	45	MEGA	5		

BETALINGSPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2014)



EANDIS	79	ORES	22	SIBELGA	3
INFRAx	18	RESA	17		

BETALINGSPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2015)



EANDIS	47	ORES	12	SIBELGA	1
INFRAx	13	RESA	10		



transparantie

Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN (14,7% 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 taksen en heffingen die door de verschillende overheden worden aangerekend.

ENERGIEPRIJZEN: Leveranciers bieden vrij te bepalen energieprijzen aan in een vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt en rekenen die door aan de eindgebruiker. Vanaf 2013 is evenwel een vangnetregulering van toepassing op de variabele energiecontracten en prijsformules van energieleveranciers. Samen met de controle van de driemaandelijke 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 variabele energieprijzen.

NETTARIEVEN: de transport- en distributiekosten worden goedgekeurd door de federale regulator CREG maar sinds 1 juli 2014 is de bevoegdheid voor de distributenettarieven overgedragen van de federale overheid aan de gewesten naar aanleiding van de zesde staatshervorming. Sinds 1 juli 2014 zijn dus de gewestelijke regulatoren (VREG in Vlaanderen, BRUGEL in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en CWAPE in Wallonië) bevoegd voor de goedkeuring van de distributenettarieven.

TAKSEN EN HEFFINGEN: verschillende taksen en heffingen worden doorgerekend via de energiefactuur omdat ze opgelegd zijn door de federale overheid (federale bijdrage, energiebijdrage en btw) en door

de gewestelijke overheden (zoals kosten groene stroom en warmte-krachtkoppeling, aansluitingsvergoeding, toeslag openbare dienstverplichtingen, bijdrage Energiefonds).

Hierna volgen een aantal maatregelen van de federale en gewestelijke overheden die gelden voor 2015 en 2016 op het vlak van de federale en gewestelijke heffingen, tarieven en taksen.

• Federaal

1 september 2015

Verhoging btw op elektriciteit van 6 naar 21%

De federale regering besliste om een einde te maken aan de tijdelijke btw-verlaging op elektriciteit voor gezinnen.

Hierdoor steeg vanaf 1 september 2015 de btw op elektriciteit terug van 6 naar 21%.

Door deze federale maatregel stijgt de elektriciteitsfactuur van alle gezinnen voor alle componenten die aan de btw onderworpen zijn, dus ook voor gewestelijke materies zoals de distributenettarieven en het prosumentarief.

1 januari 2015 - 1 januari 2016

Federale bijdrage op elektriciteit en aardgas

De 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 nettokost die voortvloeit uit de toepassing van maximumprijzen (beschermde klanten).

De federale bijdrage 'elektriciteit' 2015 bedraagt 2,5588 euro/MWh voor de eindafnemers en 3,0363 euro/MWh voor 2016.

De federale bijdrage 'aardgas' 2015 bedraagt 0,8047 euro/MWh en 0,6378 euro/MWh voor 2016.

Sinds 1 april 2014 is er evenwel geen btw meer verschuldigd op de federale bijdrage elektriciteit en aardgas.

Vanaf 1 juli 2014 is er bovendien een vrijstelling van de federale bijdrage aardgas ingevoerd voor de elektriciteitsproductie-eenheden die op gas werken. Er is ook, net 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.

1 februari 2015 - Wijziging transmissienettarieven

De federale transmissienettarieven zijn aangepast aan de volgende tariefcomponenten die door de federale regering zijn opgelegd aan de transmissienetbeheerder ELIA:

- Openbare dienstverplichting met betrekking tot de aankoop van groenestroomcertificaten uit de productie door offshore windmolenparken;
- Openbare dienstverplichting 'strategische reserve'.

De wet van 26 maart 2014 tot wijziging van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt (Elektriciteitswet) voorziet, voor de minister tot wiens bevoegdheid energie behoort, de mogelijkheid om de transmissienetbeheerder op te dragen voor een gegeven periode

een zogenaamde strategische reserve aan te leggen die in geval van risico op schaarste geactiveerd kan worden.

• Vlaanderen

1 januari 2016 - Afschaffing gratis elektriciteit

De afschaffing van de gratis elektriciteit zorgt ervoor dat voor gezinnen de energiekost stijgt omdat er op de elektriciteitsfactuur geen gratis elektriciteit meer wordt toegekend. De gezinnen moeten dus het volledige verbruik betalen en niet meer vanaf bijvoorbeeld de 401ste kilowattuur (voor een gezin met 3 personen). Anderzijds zal het distributienettarief/kWh wat dalen omdat de kostprijs van de kortingen aan gratis elektriciteit niet meer wordt doorgerekend in het distributienettarief en de administratieve last van de distributienetbeheerders ook vermindert.

1 maart 2016 - Verhoging Bijdrage Energiefonds

De Vlaamse regering keurde een energieheffing goed. Deze heffing (Bijdrage Energiefonds) bedroeg 0,15 euro/maand tussen januari en juni 2015 en bedraagt 0,34 euro/maand tussen juli en december 2015. Voor de maanden januari en februari 2016 bedraagt deze 0,2538 euro/maand.

De Vlaamse regering keurde een verhoging goed vanaf 1 maart 2016. Voor een kleine en gemiddelde verbruiker stijgt de heffing van 3 euro/jaar naar 100 euro/jaar. Voor een grote verbruiker vanaf 20.000 kWh stijgt de heffing van 3 euro/jaar naar 770 euro/jaar.

BIJDRAGE ENERGIEFONDS van 1 januari 2015 t.e.m. 29 februari 2016	Tarief per afnamepunt per maand
van 1/1/2015 t.e.m. 30/6/2015	€ 0,15
van 1/7/2015 t.e.m. 31/12/2015	€ 0,34
van 1/1/2016 t.e.m. 29/2/2016	€ 0,25

transparantie

Klachten ontvangen door
de Ombudsdienst voor Energie

BIJDRAGE ENERGIEFONDS vanaf 1 maart 2016	Tarief per afnamepunt per jaar
Beschermde klanten, actieve budgetmeter, actieve stroombegrenzer	€ 25
Jaarverbruik van 0 tot 5 MWh	€ 100
Jaarverbruik vanaf 5 MWh tot 10 MWh	€ 130
Jaarverbruik vanaf 10 MWh tot 20 MWh	€ 290
Jaarverbruik vanaf 20 MWh tot 50 MWh	€ 770
Jaarverbruik vanaf 50 MWh tot 100 MWh	€ 1.300
Jaarverbruik vanaf 100 MWh tot 500 MWh	€ 1.850
Jaarverbruik vanaf 500 MWh tot 1 GWh	€ 2.600
Jaarverbruik vanaf 1 GWh tot 5 GWh	€ 6.500
Jaarverbruik vanaf 5 GWh tot 20 GWh	€ 16.000
Jaarverbruik vanaf 20 GWh tot 50 GWh	€ 30.000
Jaarverbruik vanaf 50 GWh tot 100 GWh	€ 75.000
Jaarverbruik vanaf 100 GWh tot 250 GWh	€ 100.000
Jaarverbruik vanaf 250 GWh	€ 120.000

• Vlaanderen/Brussel/Wallonië

1 augustus 2015

Doorrekening vennootschapsbelasting

De federale programmawet van 19 december 2014 schrapte de uitzonderingsgrond voor intercommunales wat vennootschapsbelasting betreft. Hierdoor worden de elektriciteits- en aardgasdistributienetbeheerders onderworpen aan de vennootschapsbelasting.

De vennootschapsbelasting heeft invloed op het distributienettarief voor elektriciteit en aardgas en op het prosumementarief.

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

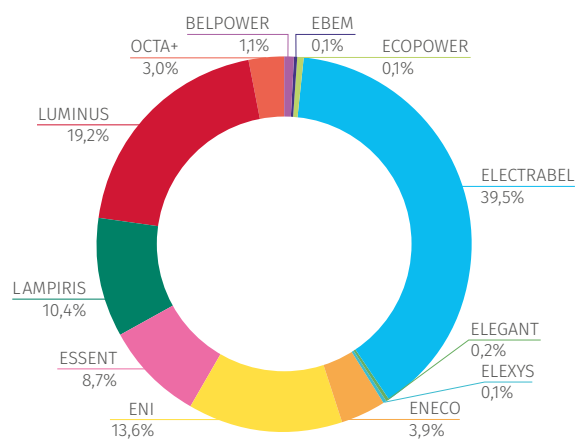
Wallonië: <http://www.cwape.be>

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

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

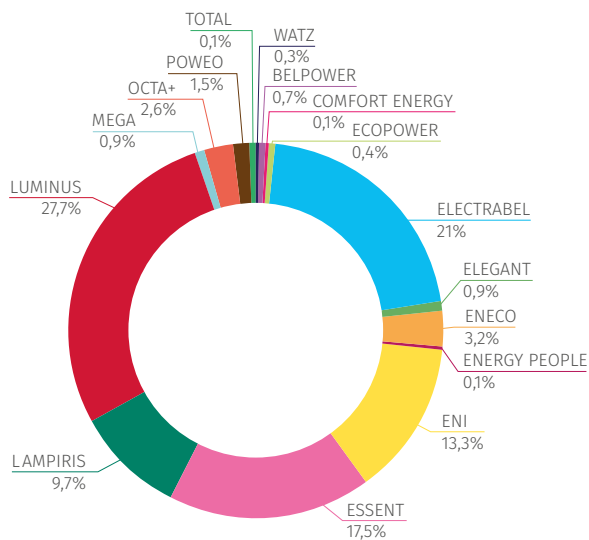


TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN
PER LEVERANCIER (2014)



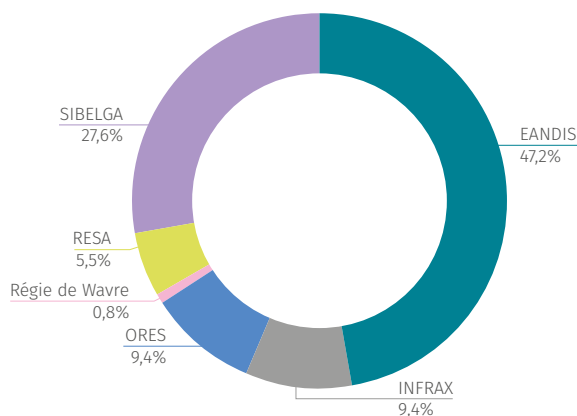
BELPOWER	14	ELEGANT	3	ESSENT	109
EBEM	1	ELEXYS	1	LAMPIRIS	130
ECOPOWER	1	ENECO	49	LUMINUS	240
ELECTRABEL	494	ENI	170	OCTA+	38

TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN
PER LEVERANCIER (2015)



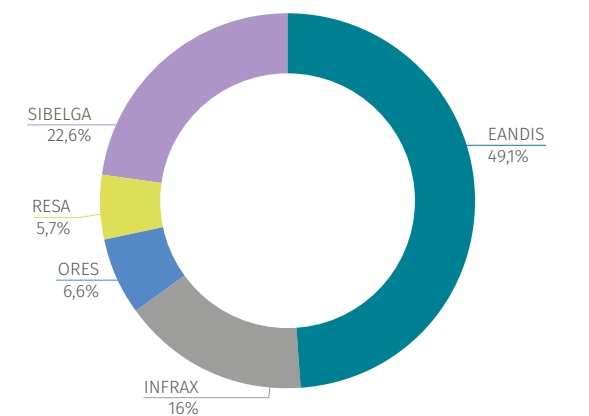
BELPOWER	7	ENERGY PEOPLE	1	OCTA+	24
COMFORT ENERGY	1	ENI	125	POWEO	14
ECOPOWER	4	ESSENT	165	TOTAL	1
ELECTRABEL	198	LAMPIRIS	91	WATZ	3
ELEGANT	8	LUMINUS	261		
ENECO	30	MEGA	8		

TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN
PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2014)



EANDIS	60	ORES	12	RESA	7
INFRAX	12	Régie de Wavre	1	SIBELGA	35

TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN
PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2015)



EANDIS	52	ORES	7	SIBELGA	324
INFRAX	17	RESA	6		



transparantie

Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

MARKTPRAKTIJKEN (11% 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 'verkoop gesloten buiten verkoopp ruimten' en 'verkoop 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 tariefformule;
- verlenging van contracten die niet in het nadeel van de consument mogen zijn, zo niet heeft de consument de mogelijkheid tot kosteloze opzegging van het energiecontract zonder opzegtermijn;

- geen verbrekingsvergoedingen meer aanrekenen voor de verandering van leverancier, ook niet wanneer die switch gebeurt naar aanleiding van een verhuis;
- transparante 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.

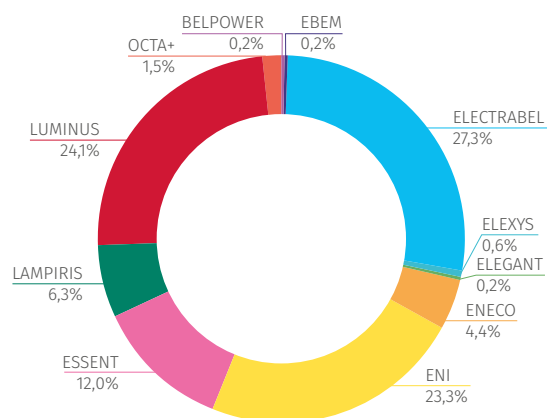
Wanneer de Ombudsdienst in het kader van een klachtenonderzoek vaststelt dat er mogelijks inbreuken op de wetgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming zijn, worden deze dossiers tevens voor verder gevolg doorgestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie.



Ondanks de versterking van het consumentenakkoord stelt de Ombudsdienst toch een verhoging vast van dit soort van klachten (van 8% in 2014 naar 11 % in 2015). We gaan hier in hoofdstuk 3 verder op in maar het is duidelijk dat vooral de communicatie van de verlenging of hernieuwing van energiecontracten en de contractuele opvolging

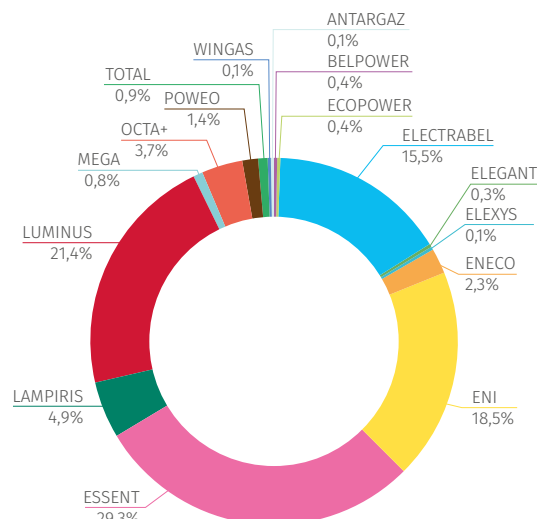
van verhuisprocedures bij sommige leveranciers onvoldoende is gewaarborgd. Sommige leveranciers proberen ook verdoken verbrekingsvergoedingen aan te rekenen aan klanten die vervroegd vertrekken en hun energiecontract voortijdig verbreken (zie ook hierna).

MARKTPRAKTIJKEN (2014)



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

MARKTPRAKTIJKEN (2015)



ANTARGAZ	1	ENECO	18	OCTA+	29
BELPOWER	3	ENI	144	POWEO	11
ECOPower	3	ESSENT	228	TOTAL	7
ELECTRABEL	121	LAMPIRIS	38	WINGAS	1
ELEGANT	2	LUMINUS	167		
ELEXYS	1	MEGA	6		

transparantie

Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

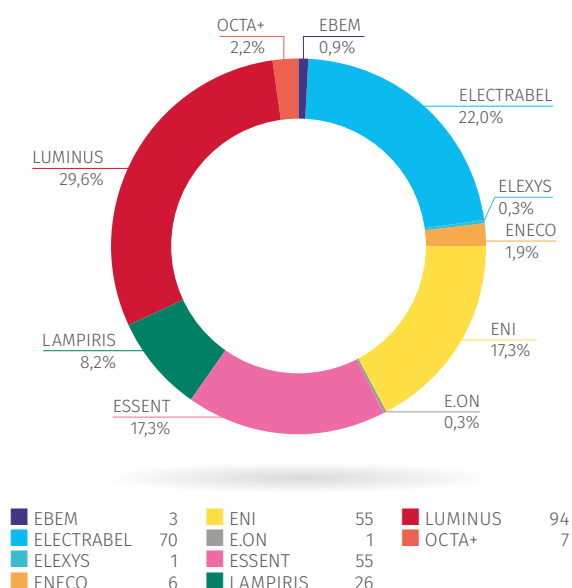
VERANDERING VAN LEVERANCIER (5% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

De Ombudsdienst stelt vast dat het aantal klachten in verband met leverancierswissels de laatste jaren sterk gedaald is 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). In 2015 is er evenwel opnieuw een stijging vast te stellen tot 5 % of 409 klachten. Deze stijging heeft vooral te maken met ongewenste veranderingen van leverancier door de verkooppraktijken van sommige leveranciers. Zij bieden contracten aan via een prijsvergelijker of via hun aangestelde agenten, volgens praktijken die niet conform zijn met de gedragscode voor 'verkoopten gesloten buiten verkoopruimten' en 'verkoopten op afstand'. Bovendien zijn er een aantal leveranciers die toch proberen een verdoken verbrekingsvergoeding aan te rekenen wanneer hun klanten vervroegd vertrekken naar een andere leverancier en voortijdig hun energiecontract verbreken. Dergelijke vergoeding wordt bijvoorbeeld aangerekend door

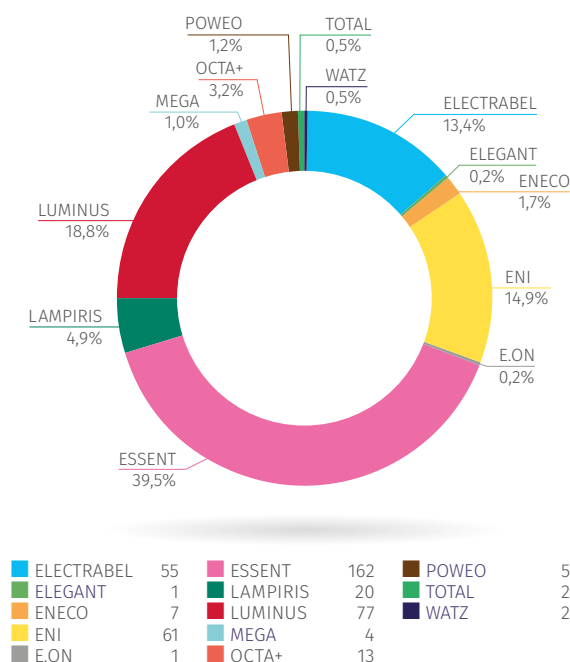
een vaste vergoeding voor een volledig jaar te factureren op de slotfactuur in plaats van deze vaste vergoeding enkel aan te rekenen voor de duur van de werkelijke levering van elektriciteit en/of aardgas zoals vermeld op de slotfactuur. Een andere praktijk is het aanbieden van kortingen bij het aangaan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

De Ombudsdienst probeert in deze geschillen te bemiddelen door de energieleveranciers erop te wijzen dat de wettelijke bepaling ter zake voorziet dat 'geen enkele vergoeding' mag worden aangerekend in geval van verandering van leverancier voor huishoudelijke klanten en KMO's mits de naleving van een opzegtermijn van 1 maand (artikel 18.52/3 van de elektriciteitswet).

VERANDERING VAN LEVERANCIER (2014)



VERANDERING VAN LEVERANCIER (2015)





GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN, ANDERE DAN METERGEGEVENS (12,4% 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 (ODV), die aan netbeheerders en leveranciers worden opgelegd. Zo is er in Vlaanderen voor residentiële eindafnemers bijvoorbeeld de toepassing van de gratis hoeveelheid elektriciteit (afgeschaft vanaf 1 januari 2016) en kunnen in de energieprijzen van de leveranciers kosten voor groene stroom en warmtekrachtkoppeling (wkk) worden doorgerekend ingevolge regionale verplichtingen en doelstellingen op vlak van hernieuwbare energie;
- aansluitingen op het distributienetwerk (de termijnen voor aansluiting, wachttijden of zelfs weigering van aansluiting);
- de kwaliteit van de levering zoals stroompannes en de eventuele vragen tot financiële compensatie voor geleden schade die daaruit voortvloeiden;
- de reglementeringen inzake afsluiting van het net en de zogenaamde drop waarbij de residentiële

eindafnemer ingevolge wanbetaling bij de commerciële leverancier wordt overgenomen door de sociale leverancier of distributienetbeheerder.

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

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

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

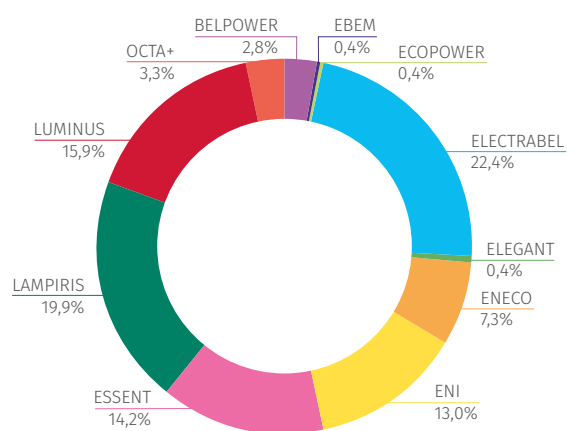


transparantie

Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

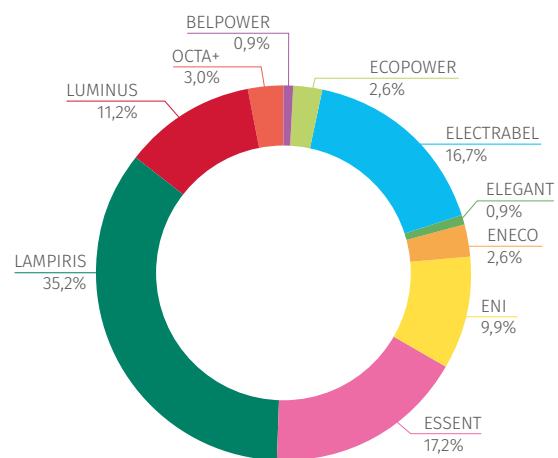
SOCIALE EN ECOLOGISCHE OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN (ODV) (5,8% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

ODV (2014)



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

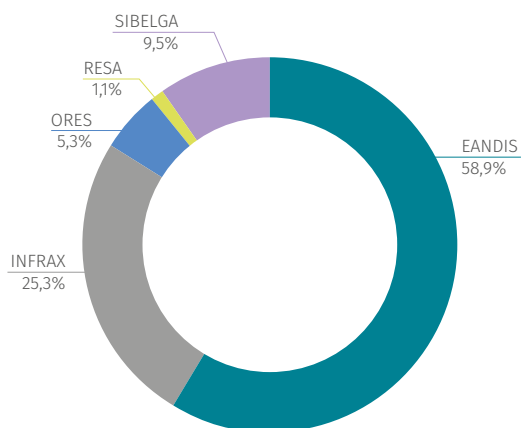
ODV (2015)



BELPOWER	2	ENECO	6	LUMINUS	26
ECOPOWER	6	ENI	23	OCTA+	7
ELECTRABEL	39	ESSENT	40		
ELEGANT	2	LAMPIRIS	82		

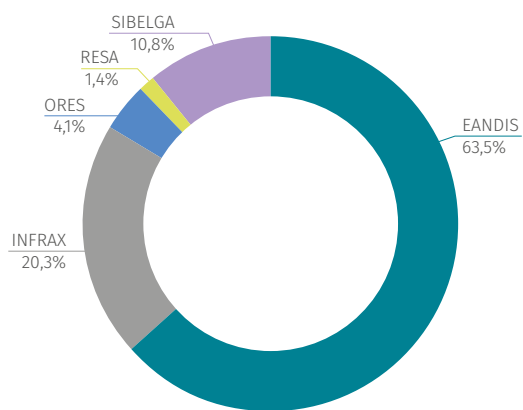
AANSLUITING OP HET NET (1,4% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

AANSLUITING OP HET NET (2014)



EANDIS	56	ORES	5	RESA	1
INFRAx	24	SIBELGA	9		

AANSLUITING OP HET NET (2015)

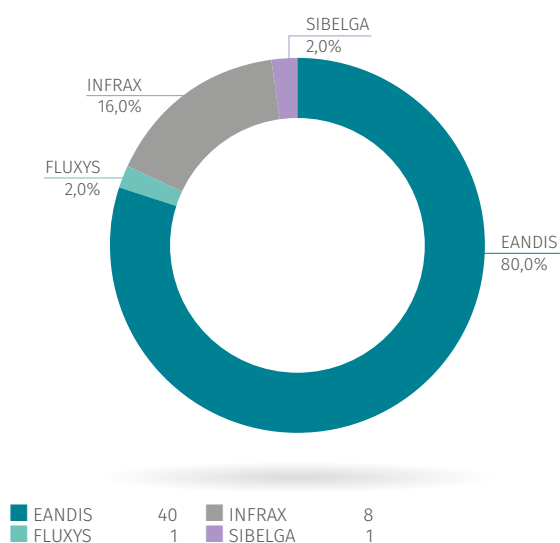


EANDIS	47	ORES	3	RESA	1
INFRAx	15	SIBELGA	8		

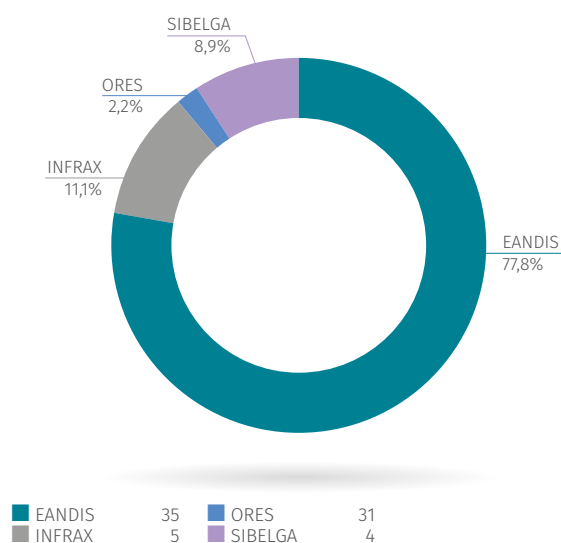


KWALITEIT VAN LEVERING (0,7% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

KWALITEIT VAN LEVERING (2014)

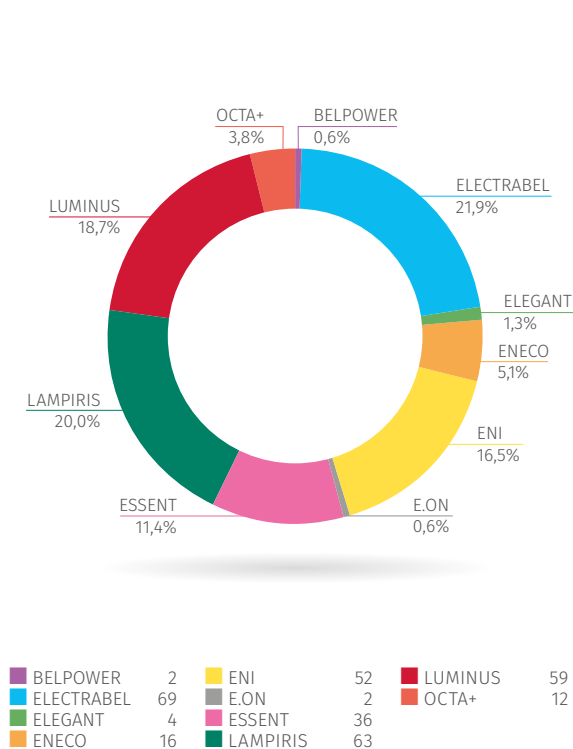


KWALITEIT VAN LEVERING (2015)

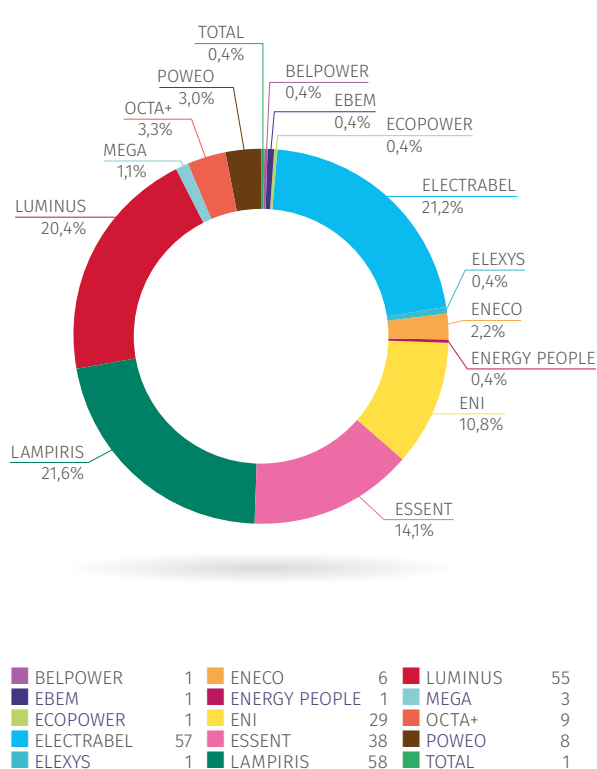


AFSLUITING / DROP (4,5 % VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

AFSLUITING / DROP PER LEVERANCIER (2014)



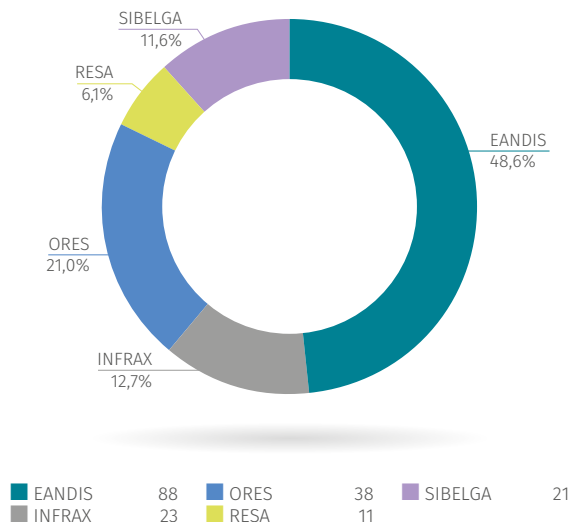
AFSLUITING / DROP PER LEVERANCIER (2015)



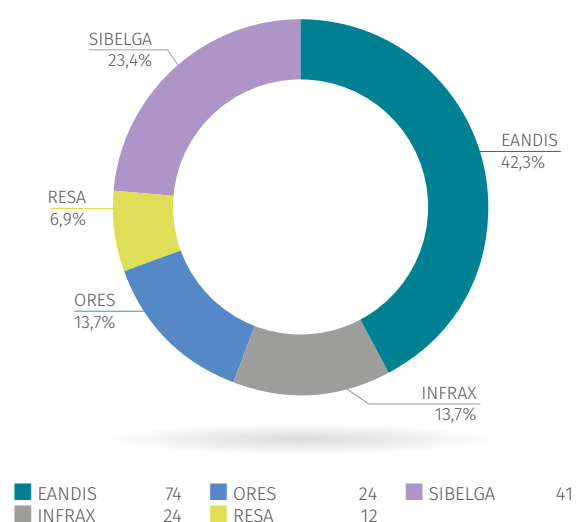
transparantie

Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

AFSLUITING / DROP PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2014)



AFSLUITING / DROP PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2015)



KLANTENSERVICE (3,6 % 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, 263 klachten in 2014 en 249

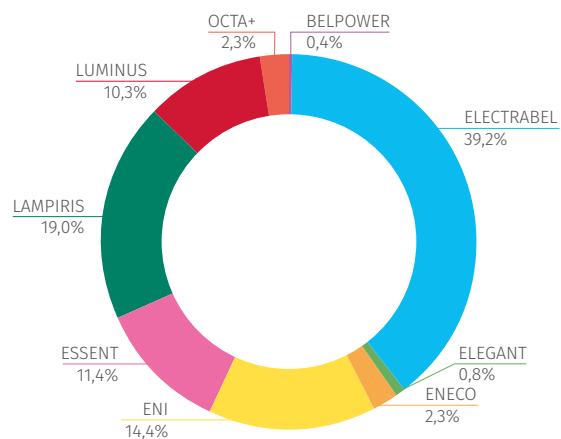
klachten in 2015). De bepaling in het consumentenakkoord waarbij energieleveranciers zich ertoe verbinden om afspraken die een leverancier maakt inzake vragen of klachten van consumenten te bevestigen per brief, e-mail of sms, kan bijgedragen hebben aan deze verbetering.

Ook bij de distributienetbeheerders is er een lichte verbetering inzake klantenservice vast te stellen (125 klachten in 2012, 76 klachten in 2013, 58 klachten in 2014 en 32 klachten in 2015) alhoewel zij niet onderworpen zijn aan de bepalingen van het consumentenakkoord.



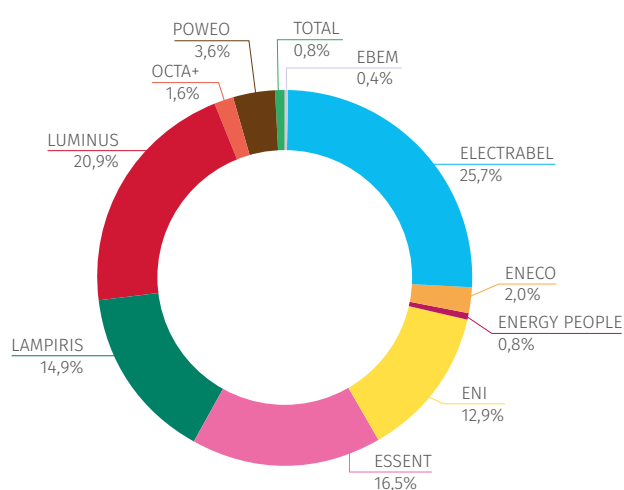


KLANTENSERVICE PER LEVERANCIER (2014)



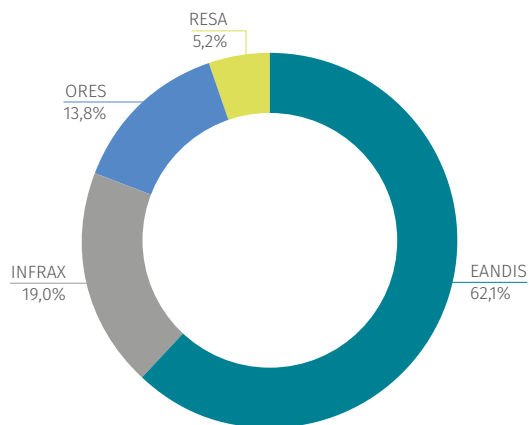
BELPOWER	1	ENECO	6	LAMPIRIS	50
ELECTRABEL	103	ENI	38	LUMINUS	27
ELEGANT	2	ESSENT	30	OCTA+	6

KLANTENSERVICE PER LEVERANCIER (2015)



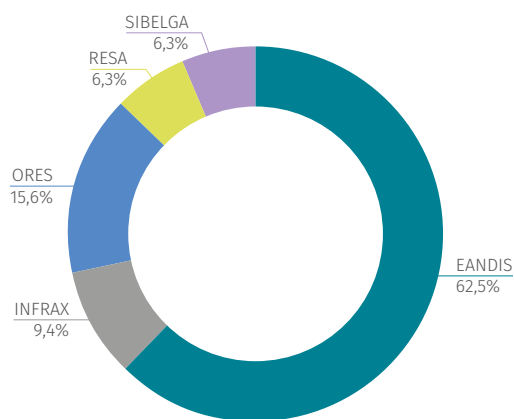
EBEM	1	ENI	32	OCTA+	4
ELECTRABEL	64	ESSENT	41	POWEO	9
ENECO	5	LAMPIRIS	37	TOTAL	2
ENERGY PEOPLE	2	LUMINUS	52		

KLANTENSERVICE PER
DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2014)



EANDIS	36	ORES	8
INFRAx	11	RESA	3

KLANTENSERVICE PER
DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2015)

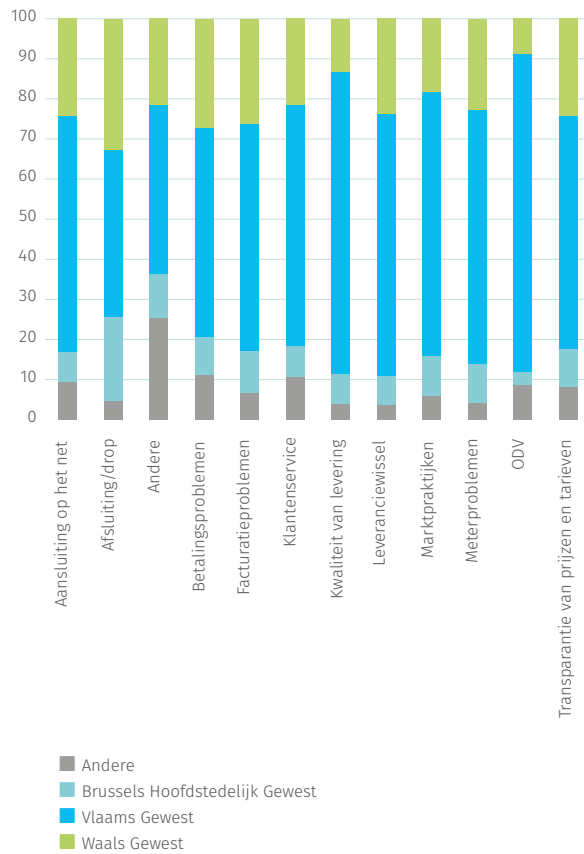


EANDIS	20	ORES	5	SIBELGA	2
INFRAx	3	RESA	2		



transparantie

**Klachten ontvangen door
de Ombudsdienst voor Energie**



3

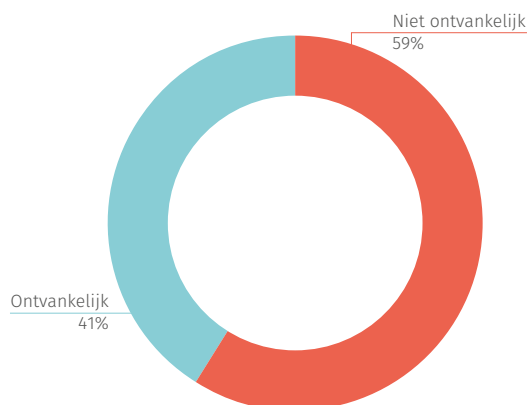
Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

77

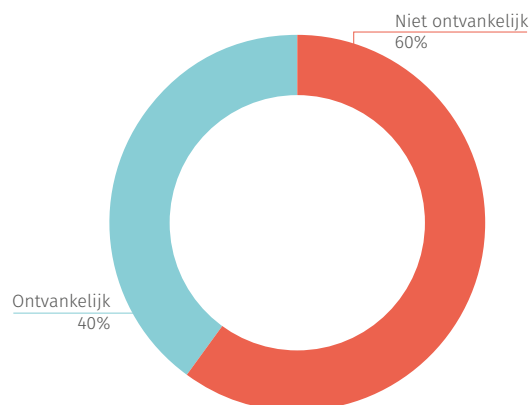


A. Aantal ontvankelijke klachten

AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2014)



AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2015)





1.401

ONTVANKELIJKE KLACHTEN

1.702

AFGERONDE ONTVANKELIJKE
KLACHTENDOSSIER

De Ombudsdienst ontving in 2015 1.401 ontvankelijke klachten. Dit is 40% van de klachten die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoorden.

B. Aantal niet-ontvankelijke klachten

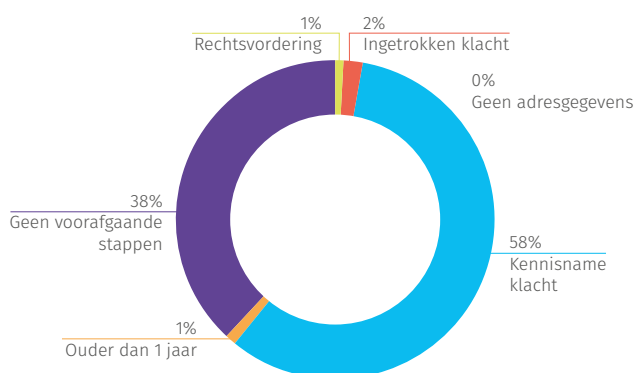
De andere 2.068 klachten (60%) waren niet ontvankelijk omdat:

- de aanklager geen voorafgaande stappen had ondernomen bij het energiebedrijf om tot een oplossing te komen of daarvoor geen of niet genoeg bewijsstukken aanbracht (30% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de klacht al het voorwerp uitmaakte van een rechtsovereenkomst (2% 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 (4% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de Ombudsdienst alleen op de hoogte werd gebracht van klachten die voor een eerste keer aan het energiebedrijf worden gericht (64% van de niet-ontvankelijke klachten).

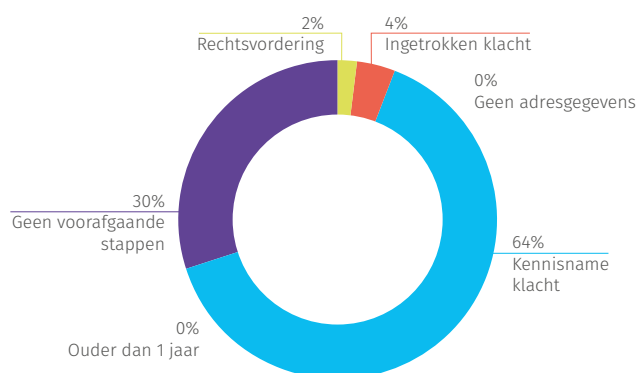


AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2014)



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

AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2015)



Rechtsvordering	35	Kennisname klacht	1.311
Ingetrokken klacht	88	Ouder dan 1 jaar	3
Geen adresgegevens	6	Geen voorafgaande stappen	625



C. Aantal niet-bevoegde klachten

Voor 742 klachten (17,6%) 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 (114 klachten) of werden door de Ombudsdienst zelf behandeld en afgesloten met verwijzing naar de bevoegde Vlaamse regulator VREG (279 klachten) of Brusselse regulator BRUGEL (25 klachten);
- de bevoegdheden van de federale regulator CREG zoals de goedkeuring van transportnettarieven en/of de monitoring van de energieprijzen en de energiemarkten (1 klacht);
- de marktpraktijken van sommige leveranciers. Die meldingen werden gestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie (36 klachten);

- de bevoegdheid van andere federale of gewestelijke (ombuds)diensten (40 klachten) waarvan er 27 werden doorgestuurd naar de Consumentenombudsdienst die op 1 juni 2015 werd opgericht;
- vragen om informatie (123 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 (62 klachten).

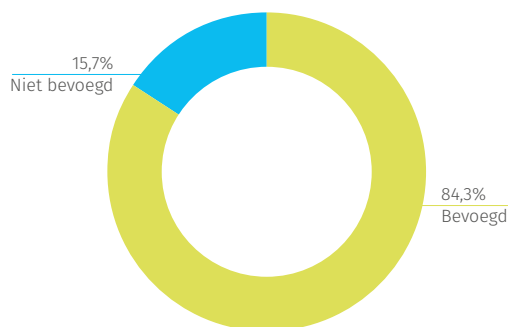
De Ombudsdienst verzorgde ook de afhandeling van 62 zogenaamde spoedprocedures. Deze procedures hebben als doel snel duidelijkheid te creëren in de situatie van de afnemer om een onterechte afsluiting of het uitblijven van een aansluiting binnen de drie werkdagen te vermijden.



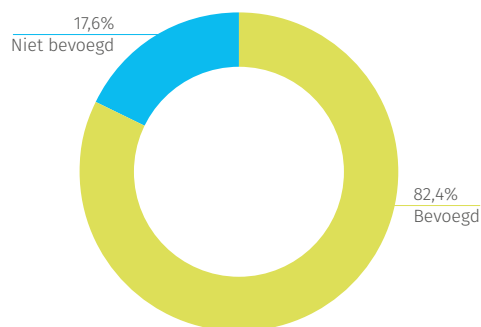
kosteloos

Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

AANTAL NIET-BEVOEGDE KLACHTEN (2014)

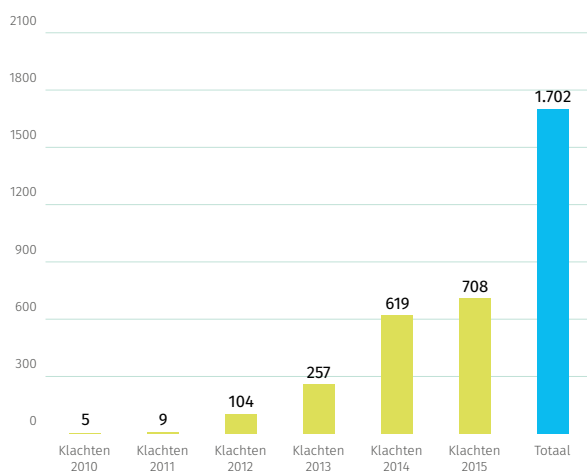


AANTAL NIET-BEVOEGDE KLACHTEN (2015)



D. Aantal afgesloten klachten

AANTAL AFGESLOTEN KLACHTEN 2010 - 2015
EIND 2015



De Ombudsdienst kon in 2015 in totaal 1.702 van de ontvankelijke klachtendossiers afronden en afsluiten.

- 5 afgesloten dossiers hadden nog betrekking op klachten die in 2010 waren ingediend;
- 9 afgeronde dossiers betroffen klachten ingediend in 2011;
- 104 afgeronde dossiers betroffen klachten ingediend in 2012;
- 257 afgesloten dossiers betroffen klachten ingediend in 2013;

- 619 afgesloten dossiers betroffen klachten ingediend in 2014 en;

- 708 dossiers werden afgesloten met betrekking tot klachten die in 2015 werden ingediend.

Voor 2015 betekent dit voor de ontvankelijke klachten een resultaat van afsluiting van 67%, namelijk het aantal afgesloten klachten in 2015 (1.702) tegenover het aantal openstaande ontvankelijke klachten einde 2014 (1.152) en het aantal ontvangen ontvankelijke klachten in 2015 (1.401). Dit resultaat maakt dat er op 31 december 2015 nog 853 dossiers van ontvankelijke klachten moesten behandeld worden. Op het totaal aantal ontvankelijke klachten (14.788) die zijn ontvangen sinds de oprichting van de Ombudsdienst betekent dit 5,8% van de ontvankelijke klachten die nog moeten afgehandeld worden.

Daarenboven blijft de Ombudsdienst ook de dienstverlening verzorgen voor klachten die in principe behoren tot de exclusieve bevoegdheden van de energieregulatoren in Vlaanderen (VREG) en Brussel (BRUGEL). Ten slotte doet de Ombudsdienst eveneens de opvolging van klachten die als niet-ontvankelijk worden beschouwd. Hij stuurt deze klachten door naar het energiebedrijf en analyseert de antwoorden. Hij deelt ook aan de aanklager mee dat hij een formele klacht bij de Ombudsdienst kan indienen wanneer hij niet akkoord gaat met het antwoord van het energiebedrijf. Houden we rekening met



de niet-bevoegde en niet-ontvankelijke klachten waarvoor de Ombudsdienst deze dienstverlening verstrekt, dan werden sinds de oprichting bijna 98% van de ingediende klachten afgehandeld. In de

praktijk betekent dit dat op een totaal van 36.690 ontvangen klachten er op 31 december 2015 nog 853 dossiers in behandeling waren bij de Ombudsdienst.

E. Aantal (niet-) gegronde klachten

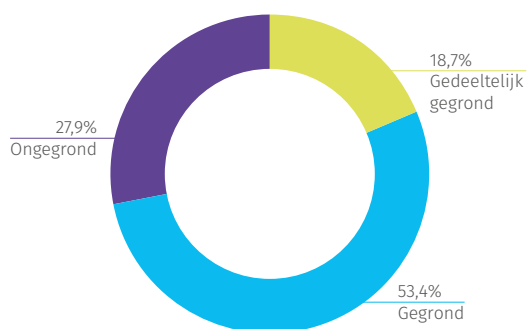
Van de 1.702 afgesloten ontvankelijke klachten in 2015 waren volgens de Ombudsdienst:

- 838 klachten gegrond (49,2%);

- 295 klachten gedeeltelijk gegrond (17,3%);

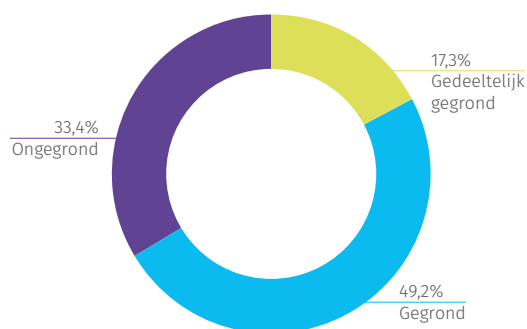
- 569 klachten ongegrond (33,4%).

AANTAL (NIET-) GEGRONDE KLACHTEN (2014)



Gedeeltelijk gegrond	383
Gegrond	1.092
Ongegrond	571

AANTAL (NIET-) GEGRONDE KLACHTEN (2015)



Gedeeltelijk gegrond	295
Gegrond	838
Ongegrond	569

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 laat-tijdige 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.





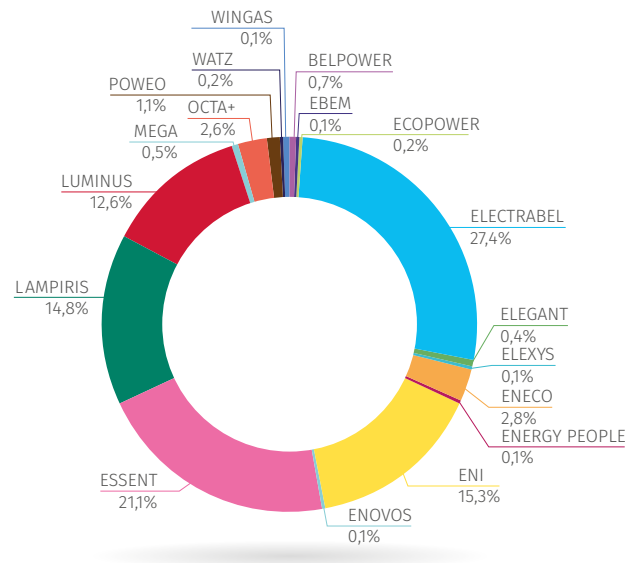
kosteloos

Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

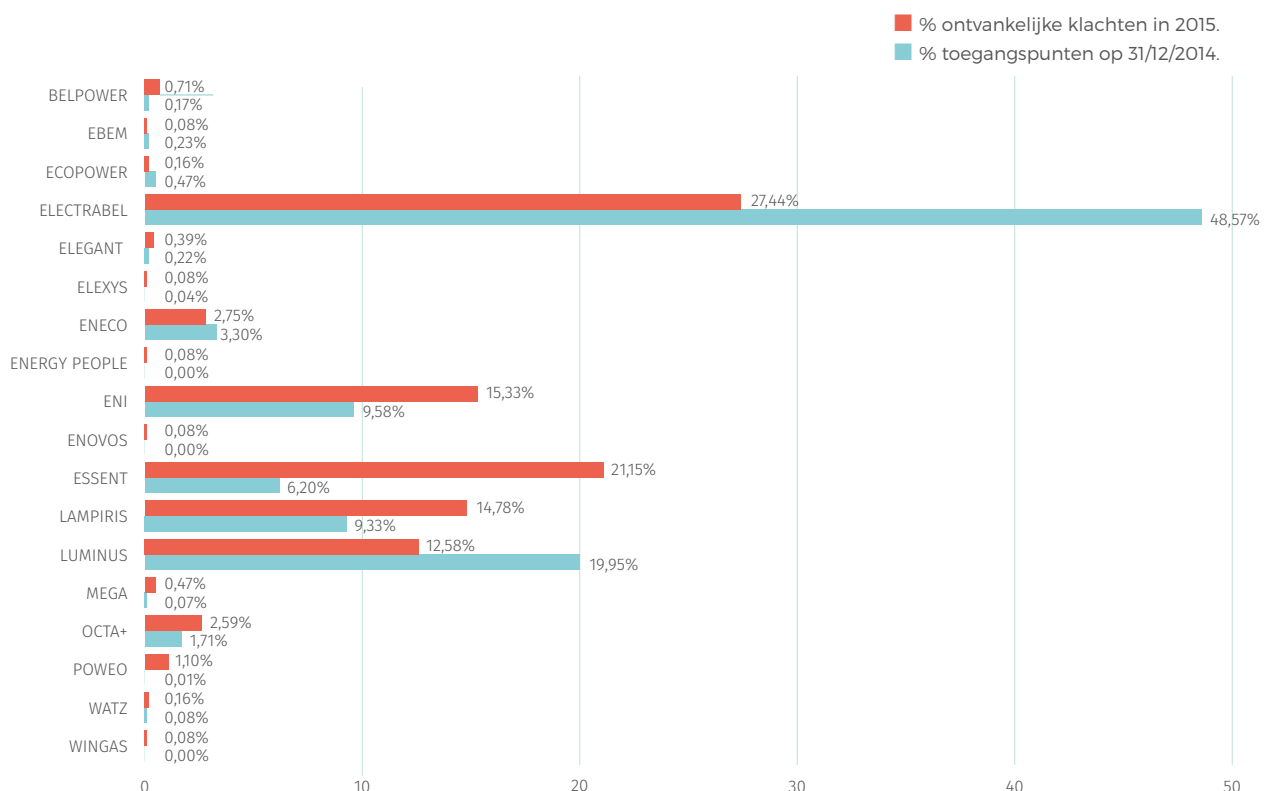
F. Ontvankelijke klachten per leverancier

Van de 1.401 ontvankelijke klachten ontvangen in 2015, 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 of communicatie van metergegevens).

TOTAAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN
PER LEVERANCIER IN 2015



Vergelijking met het aandeel ontvankelijke klachten in 2015 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2014.



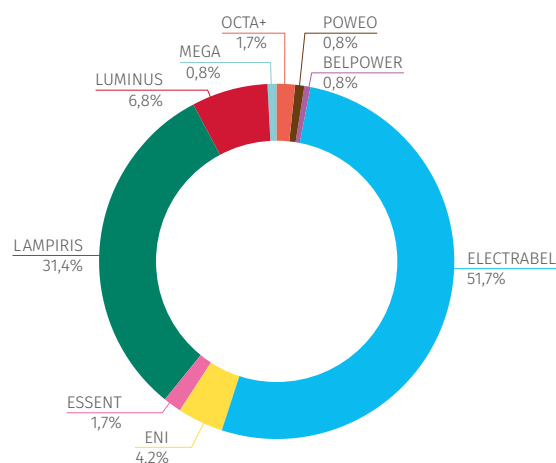


Als we deze gegevens vergelijken met het totaal aantal klachten in 2015 (zie blz. 20) en met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2014, dan stellen we verschillen vast in het 'totale klachtenpercentage per leverancier' en het 'aantal ontvankelijke klachten per leverancier'. 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 zijn eigen klanten- of klachtendienst onvoldoende heeft uitgebouwd of de contactgegevens ervan niet goed heeft gecommuniceerd.

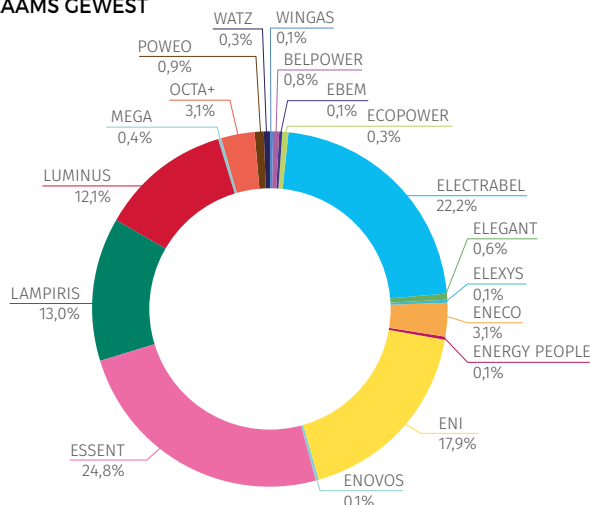
G. Ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier

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 marktaandelen van de energieleveranciers in elk gewest. Zo zijn in het Vlaams 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 regulators. In Vlaanderen wordt deze informatie gebruikt voor de zogenaamde servicecheck waarmee de dienstverlening van de verschillende energieleveranciers in Vlaanderen wordt vergeleken via een klachtenindicator.

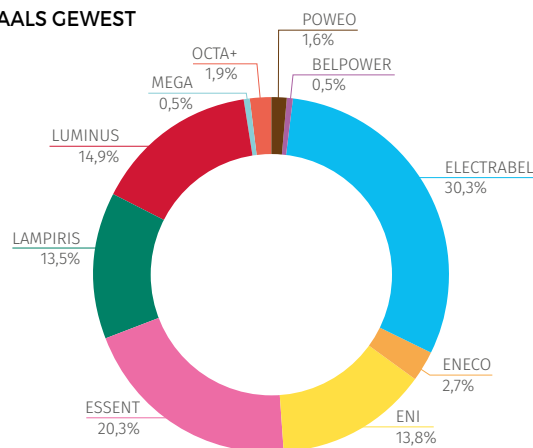
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST



VLAAMS GEWEST



WAALS GEWEST



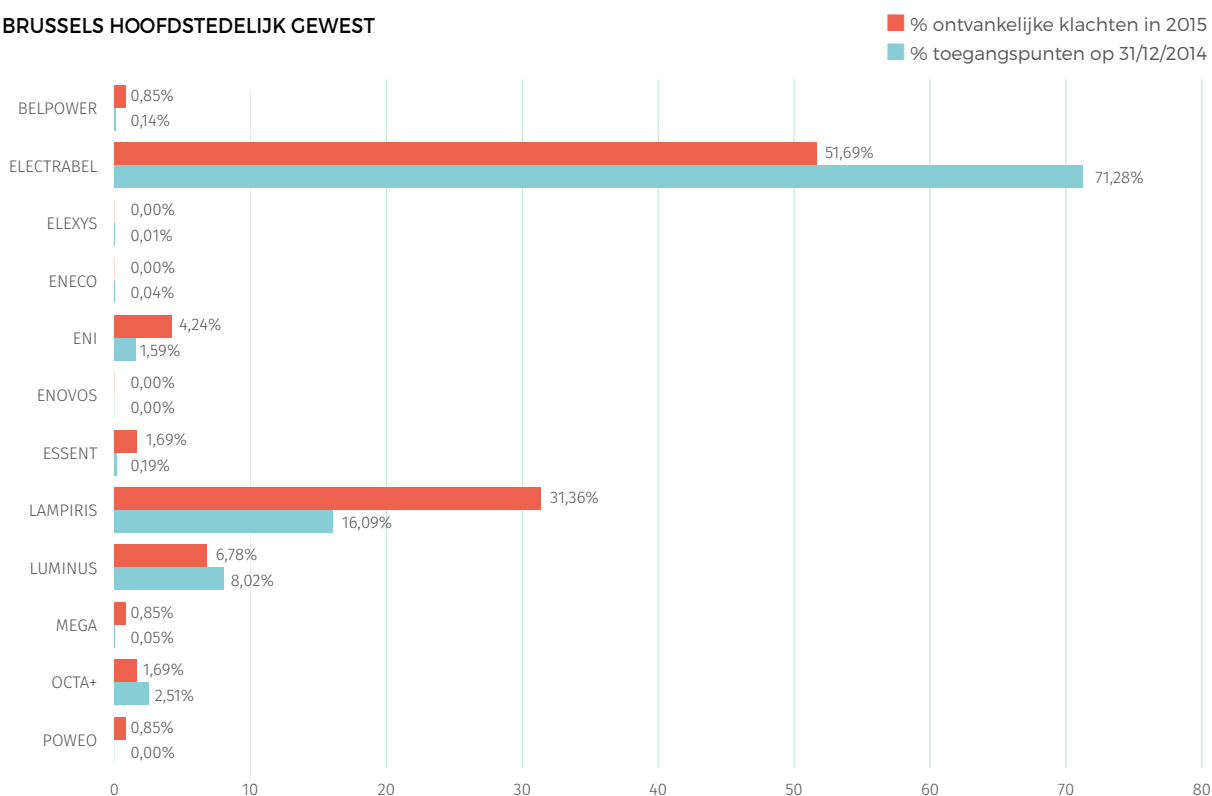


kosteloos

Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

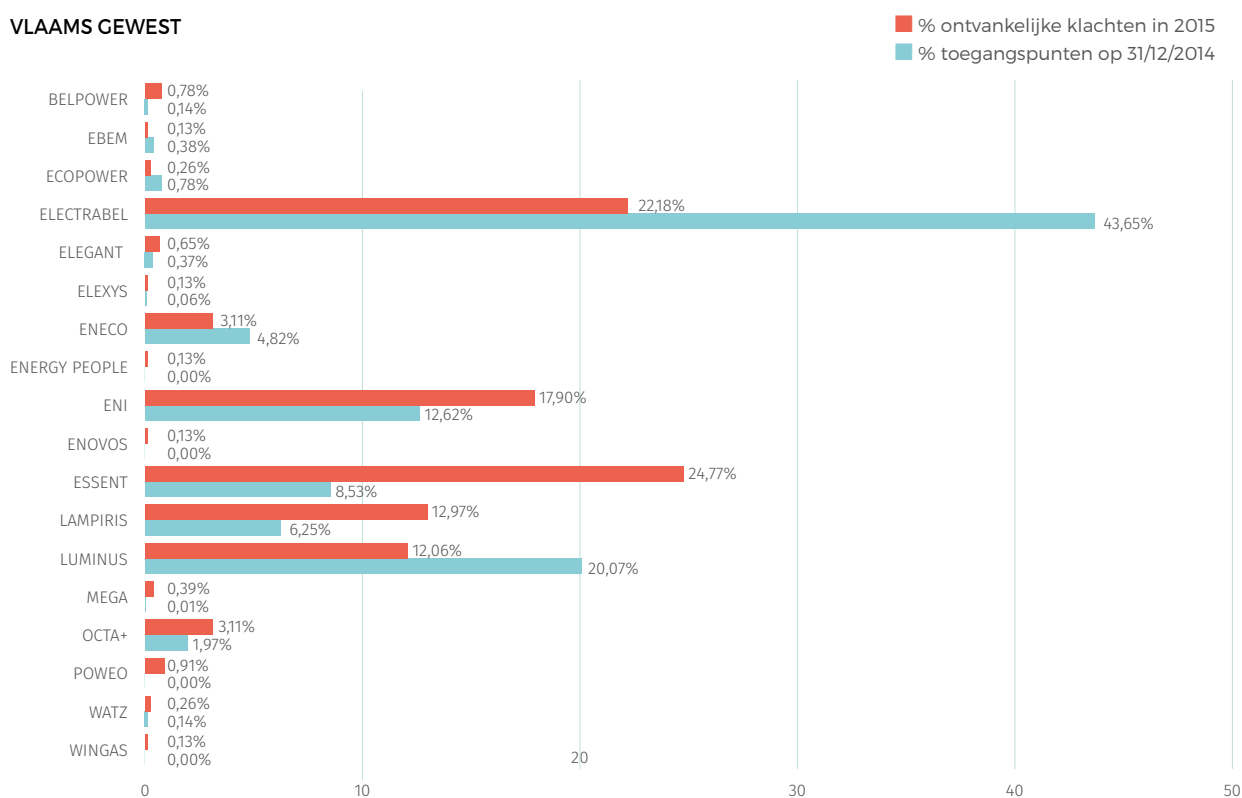
Vergelijking per gewest van het aandeel ontvankelijke klachten in 2015 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2014.

BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

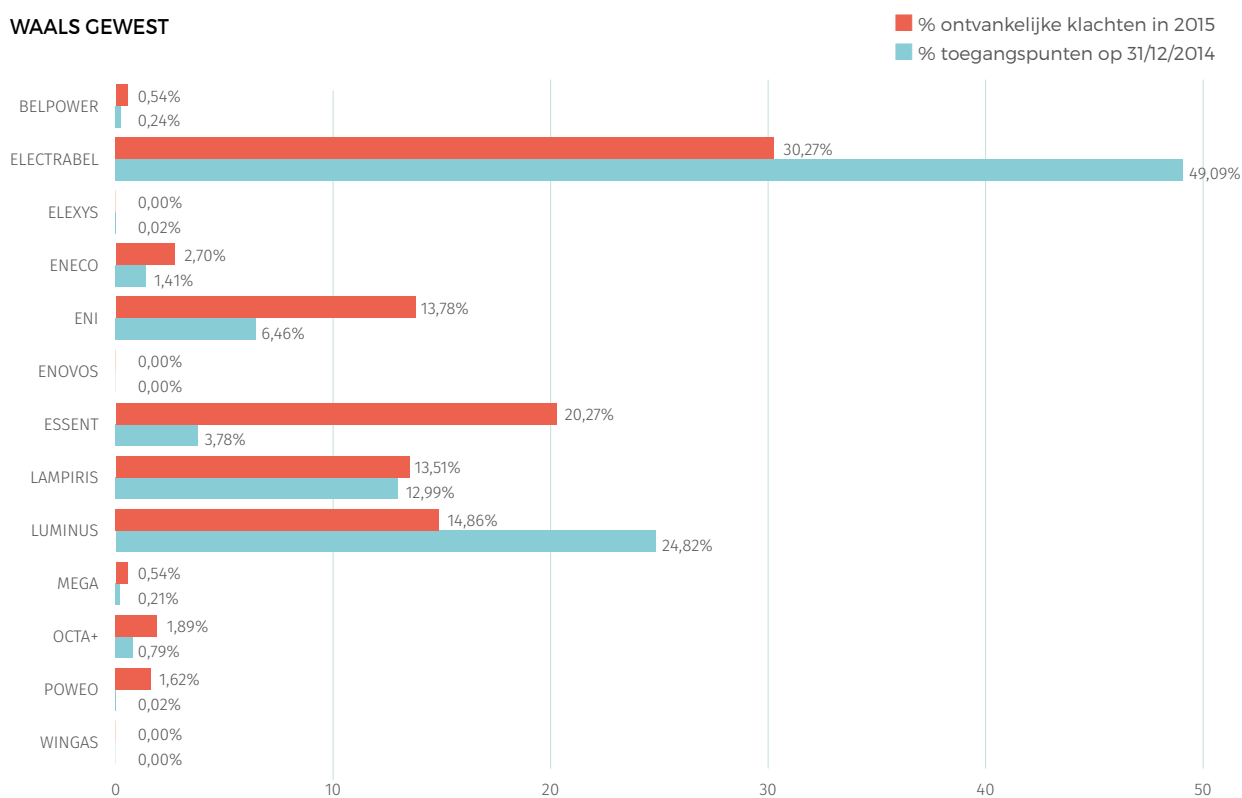




VLAAMS GEWEST



WAALS GEWEST

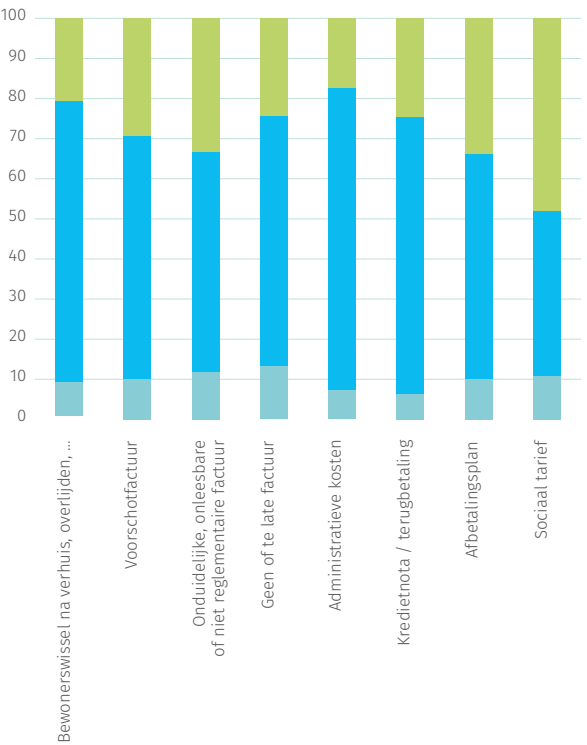
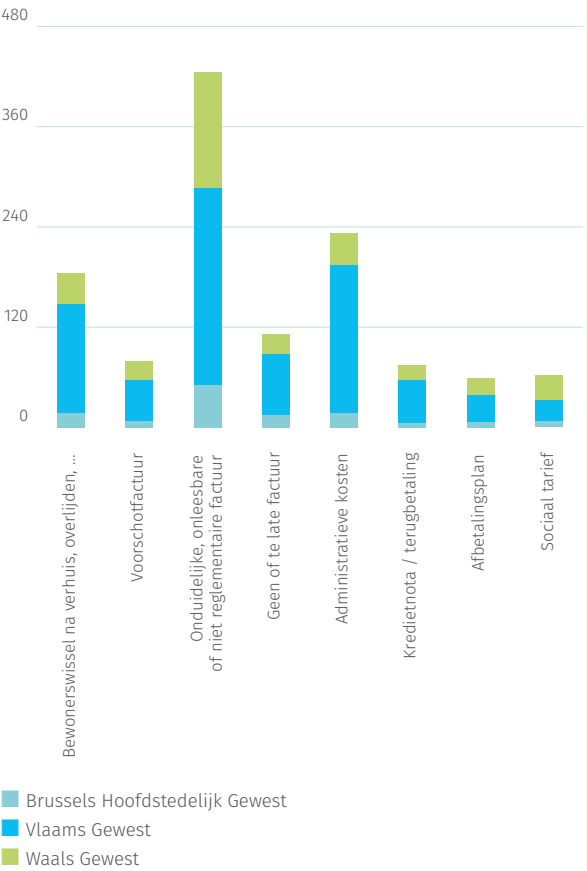




H. Klachtensoorten per gewest

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

administratieve kosten in Vlaanderen dan in andere gewesten terwijl problemen met afbetalingsplannen en de toepassing van het sociaal tarief 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.

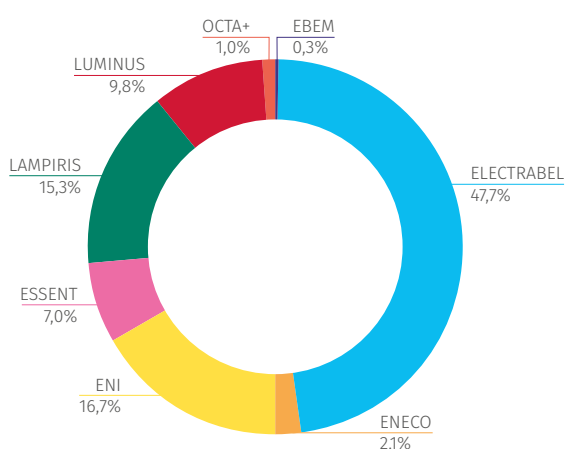




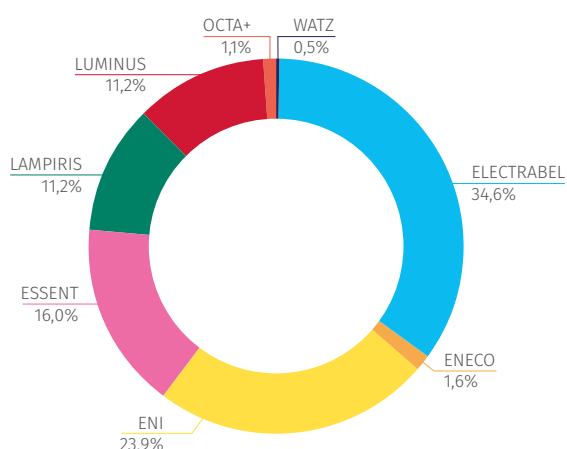
I. Ontvankelijke klachten per klachtensoort en per energiebedrijf

We vestigen hier de aandacht op enkele specifieke klachtensoorten die de Ombudsdienst in 2015 vaststelde.

VERHUIZEN (2014)



VERHUIZEN (2015)



Zoals reeds vastgesteld in het activiteitenverslag 2014 blijft het aantal klachten met betrekking tot de verhuisproblematiek sterk dalen (een daling met 34 % ten opzichte van het jaar 2014 en met 46 % ten opzichte van het jaar 2013).

De verbetering is te danken aan het consumentenakkoord *'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt'* waardoor sinds 1 januari 2014 een verbeterde en meer toegankelijke verhuisprocedure van toepassing is.

De Ombudsdienst stelt ook de goede resultaten vast van het ééngemaakte energieovernemedocument dat door de gewestelijke regulatoren is opgesteld en door de energieleveranciers ter beschikking wordt gesteld van de consument om een verhuis en de meterstand op datum van verhuis mee te delen.

Voor de resterende klachten over een bewonerswissel van een woning naar aanleiding van een verhuis, een verkoop, een overlijden enz. blijft het voor de Ombudsdienst evenwel een moeilijke taak om een bevredigende oplossing te vinden. Nogal wat (kwetsbare) gezinnen melden hun verhuis immers nog altijd

telefonisch. Indien daar achteraf geen spoor van terug te vinden is en deze gezinnen evenmin hun meterstanden hebben doorgegeven aan de leverancier, ontstaan er problemen indien de eigenaar van de woning of de nieuwe bewoner zelf geen energiecontract is aangegaan. In dat geval blijft de leverancier van de huurder verder energieverbruik factureren en pas wanneer de eigenaar of nieuwe bewoner/huurder een energiecontract voor dat afnamepunt aangaat zal de facturatie op naam van de vorige bewoner of huurder kunnen stopgezet worden, maar zonder dat het energieverbruik kan aangerekend worden aan de eigenaar of nieuwe bewoner. De leverancier heeft immers geen contract met de eigenaar of nieuwe bewoner. Vandaar dat het dus onontbeerlijk is dat er bij telefonische melding van een verhuis een schriftelijke bevestiging bestaat van deze melding en dat vervolgens de meterstanden op datum van verhuis aan de leverancier worden meegedeeld.

Een ander probleem betreft de facturatie op naam van 'bewoner/eigenaar'. Nadat een bewoner zijn verhuis uit een woning heeft gemeld, starten verschillende leveranciers de facturatie op naam van

kosteloos

Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

'bewoner/eigenaar' en soms zelfs op de specifieke naam van de nieuwe bewoner of eigenaar als deze werd doorgegeven door de vorige bewoner.

De nieuwe bewoners gaan echter niet akkoord met deze facturen. Deze facturen werden immers opgemaakt zonder geldig leveringscontract en aan de hand van tarieven waarvan de klant niet in kennis werd gebracht, laat staan dat hij hiervoor zijn

goedkeuring heeft gegeven. Sommige leveranciers kennen zich hierdoor dus het recht toe om eender welk tarief voor de energieprijzen en de jaarlijkse vergoeding aan te rekenen.

De nieuwe bewoner of eigenaar heeft echter het recht om te kiezen aan welke leverancier hij het verbruik wenst te betalen. Het is bovendien aan de

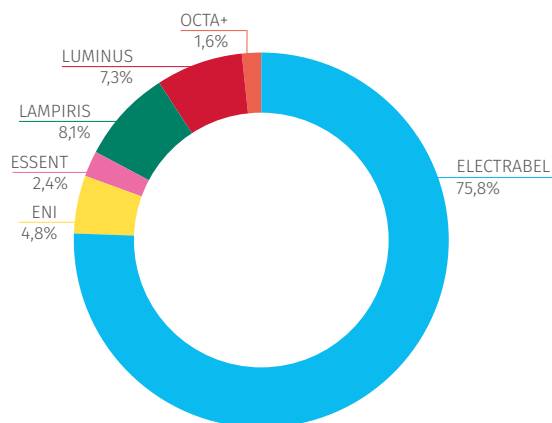
Energieovernamedocument											
Akkoord over meterstanden in geval van: verhuizing - (ver)koop/(ver)huur van een gebouw - echtscheiding - overlijden - ...											
		➤ Dit document moet worden ondertekend door de twee partijen ➤ Dit document is geen contract bij een energieleverancier ➤ Document 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:			
VERBRIUKSGEGEVENS ELEKTRICITEIT											
EAN elektriciteit (code van 18 cijfers, vermeld op uw energiefacturen):											
Metertype		Meternummer		Meterstand							
Enkelvoudige meter				Meterstand							
Tweevoudige meter				Meterstand piek/dag/							
				Meterstand dal/nacht/							
Exclusief nachtmeter				Meterstand							
VERBRIUKSGEGEVENS AARDGAS											
EAN aardgas (code van 18 cijfers, vermeld op uw energiefacturen):											
Meternummer:				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:				Leverancier aardgas:							
Hebt u een meter met oplaadkaart (budgetmeter)?		Elektriciteit: ☐ Ja ☐ Nee		Aardgas: ☐ Ja ☐ Nee							
Hebt u een vermogensbegrenzer?		Elektriciteit: ☐ Ja ☐ Nee									
INFORMATIE OVERNEMER											
Aanspreking:		Dhr. ☐ Mevr. ☐ Mej. ☐ Firma ☐		Ondernemingsnummer:							
Naam:				Voornaam:							
Tel.:				Gsm:							
E-mailadres:											
Verzendadres facturen:		Straat:		Nr.:		Bus:					
		Plaats:		Postcode:							
Leverancier elektriciteit:				Leverancier aardgas:							
Gebruik van de energie als:		☐ Huurder		☐ Eigenaar (woning wordt momenteel gebruikt als hoofdverblijfplaats of 2 ^{de} verblijf)							
				☐ Eigenaar (woning staat leeg in afwachting van verhuur of verkoop)							
HANDTEKENING van de vertrekkende klant (handtekening voorafgegaan door de vermelding "Gelezen en goedgekeurd")					HANDTEKENING van de overnemer (handtekening voorafgegaan door de vermelding "Gelezen en goedgekeurd")						



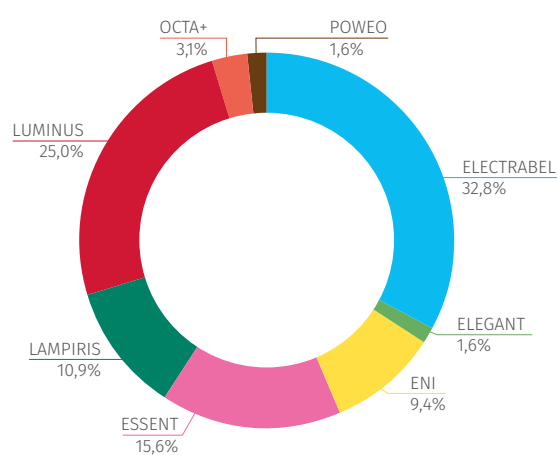
distributienetbeheerder om bij zogenaamde MOZA-procedures (Move Out Zonder Afspraak) op zoek te gaan naar de distributienetgebruiker op een bepaald afnamepunt wanneer die gebruiker nog geen leveringscontract met een leverancier heeft afgesloten. Het is niet aan de leverancier van de vorige bewoner om die taak op zich te nemen en een verbruik

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

SOCIAAL TARIEF (2014)



SOCIAAL TARIEF (2015)



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.

Voor de attesten voor het sociaal tarief die uitgaan van de FOD Sociale Zekerheid, Directoraat-generaal Personen met een Handicap, stellen we nog steeds 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 dat pas op 1 april 2012 in werking is 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 bepaald 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 recht heeft op het sociaal tarief in overweging moeten genomen worden. Het kan dan gaan om een algemeen attest waaruit blijkt dat





kosteloos

Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

betrokkene aan de zelfredzaamheidsvoorwaarde en/of aan de inkomensvoorwaarde voldoet of een vonnis van de arbeidsrechtbank waaruit blijkt dat de 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 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 het sociaal tarief worden geschonden 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 2015) en niet vanaf de datum waarop het recht op tegemoetkoming vanwege de uitbetalingsinstelling met terugwerkende kracht ontstaat (bvb. 1 december 2013). Aangezien bij de uitwerking van deze regeling ook de FOD Economie, Directoraat-generaal Energie en de 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. Zij zijn een onderzoek gestart bij de betrokken overheidsdiensten. Dit onderzoek heeft evenwel nog geen resultaten opgeleverd. De betrokken administraties, en in het bijzonder de Algemene Directie Energie van de FOD Economie die bevoegd is voor de automatisering van de sociale tarieven, weigeren hun procedures voor de aanvang van het recht op sociaal tarief aan te passen aan de opmerkingen van de Ombudsdienst voor Energie en de federale Ombudsdienst.

Deze Ombudsdiensten zijn immers van oordeel dat de betrokken overheidsdiensten de automatische toepassing van de maximumprijzen voor de levering van elektriciteit en aardgas gebruiken om

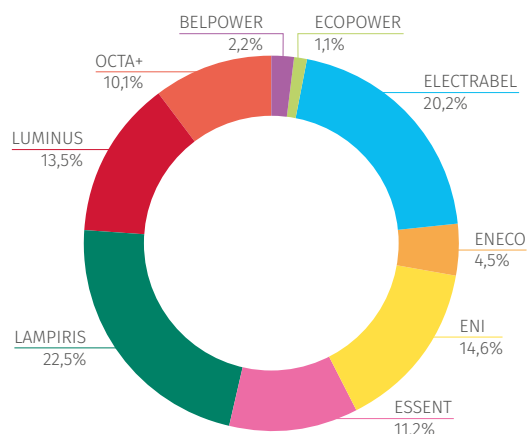
sociale rechten uit het verleden niet te honoreren. Niettegenstaande moeten de energieleveranciers ook de papieren attesten aanvaarden waarmee de eindafnemers bewijzen dat ze tot de categorieën van de beschermde residentiële afnemers met een laag inkomen of in een onzekere situatie behoren (artikel 6, vierde lid, van de programmawet van 27 april 2007 – Belgisch Staatsblad van 8 mei 2007).

Volgens deze programmawet en het Ministerieel Besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van elektriciteit aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een onzekere situatie (Belgisch Staatsblad van 30 maart 2012) moeten worden beschouwd als beschermde residentiële klanten: iedere eindafnemer of een lid van zijn gezin die genieten van een beslissing tot toekenning van een specifieke tegemoetkoming door de uitbetalingsinstelling FOD Sociale Zekerheid, Rijksdienst voor Pensioenen of OCMW. Volgens de Ombudsdiensten is er dan ook geen enkele wettelijke of reglementaire basis om voor rechthebbenden op een specifieke tegemoetkoming van de FOD Sociale Zekerheid enkel attesten toe te laten die het recht op de sociale maximumprijs of het specifiek sociaal tarief voor gas en elektriciteit slechts laten starten vanaf de datum van beslissing door de uitbetalingsinstelling, ook al wordt dan als startdatum de eerste dag van het trimester genomen waartoe de datum van de beslissing behoort. Door de datum van beslissing door de FOD Sociale Zekerheid als startdatum voor het recht op sociaal tarief te nemen en dus niet de datum van aanvraag van het recht op tegemoetkoming, worden de rechthebbenden op het specifiek sociaal tarief rechten ontnomen zonder dat daar volgens de Ombudsdiensten een wettelijke basis voor bestaat. Het onderzoek van deze problematiek is nog steeds niet afgerond en de Ombudsdiensten hopen dat met de betrokken overheidsdiensten alsnog een structurele oplossing in het voordeel van de rechthebbenden op het sociaal tarief kan worden gevonden.

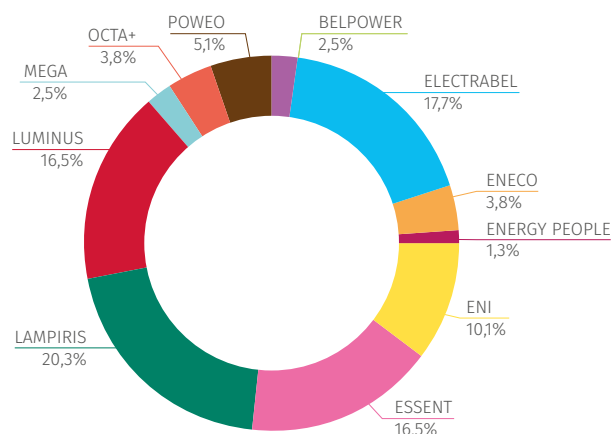




VOORSCHOTFACTUREN (2014)



VOORSCHOTFACTUREN (2015)



De klachten met betrekking tot voorschotfacturen zijn sinds 2014 verder gedaald. Deze daling is vooral te wijten aan de daling van de btw op de elektriciteitsfactuur van 21 naar 6% vanaf 1 april 2014 tot 31 augustus 2015.

Toch zijn er nog een aantal problemen die te maken hebben met de aanrekening van voorschotfacturen op de afrekeningsfacturen. Voorschotfacturen die worden opgemaakt in dezelfde maand als de afrekeningsfactuur zorgen bijna steevast voor onduidelijkheid bij de consumenten. Verschillende leveranciers hebben een interne regel voor het al dan niet in mindering brengen van de voorschotfactuur op de afrekeningsfactuur zonder dat deze aanrekening vermeld wordt in de algemene voorwaarden van het energiecontract. Wanneer consumenten deze situatie betwisten, wordt ter rechtvaardiging naar deze interne regel van de leverancier verwezen die bijvoorbeeld stelt dat voorschotfacturen slechts in mindering worden gebracht wanneer zij betrekking hebben op de leveringsperiode waarop de jaarlijkse afrekeningsfactuur betrekking heeft. Wanneer de voorschotfacturen gaan over de periode na deze leveringsperiode worden die voorschotfacturen pas in mindering gebracht op de energiefactuur voor de volgende leveringsperiode, ook al zijn

ze reeds gefactureerd vóór het opstellen van de afrekeningsfactuur.

De slotfactuur wordt veelal opgemaakt als de consument reeds een maand of langer klant is van een andere leverancier of woont op een ander verbruiksadres. Sommige leveranciers factureren in de periode tussen de einddatum van het contract en de opmaak van de slotfactuur nog steeds voorschotten. Deze worden echter dikwijls betwist omdat men gedurende deze maanden dubbele voorschotfacturen moet betalen die zowel door de nieuwe leveranciers alsook door de oude leverancier worden opgemaakt.

De Ombudsdienst stelt tot slot vast dat de aanrekening van geschat verbruik tussen de meteropname en de facturatedatum ervoor zorgt dat zelfs waakzame consumenten geconfronteerd worden met geschatte verbruiksgegevens die pas bij de volgende afrekenings- of slotfactuur als een soort van voorschot in mindering worden gebracht. De facturatie van deze geschatte verbruiken tussen de meteropname en de facturatedatum op de afrekeningsfactuur en de aanrekening ervan op de volgende afrekenings- of slotfactuur dragen niet bij tot de duidelijkheid van die facturen.

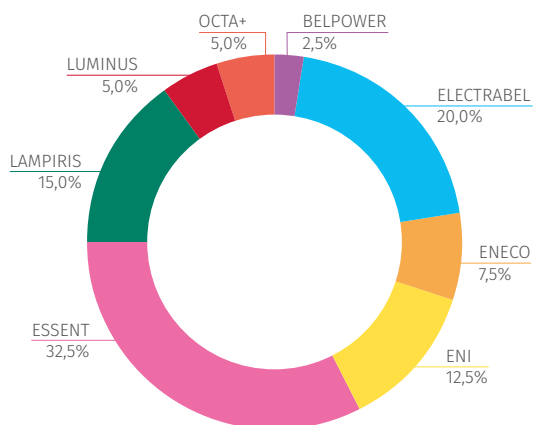




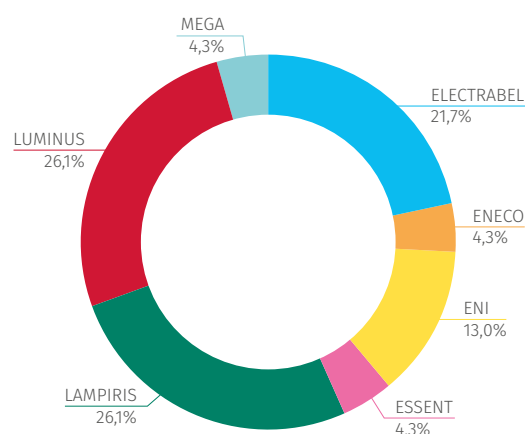
kosteloos

Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

DOMICILIËRING (2014)



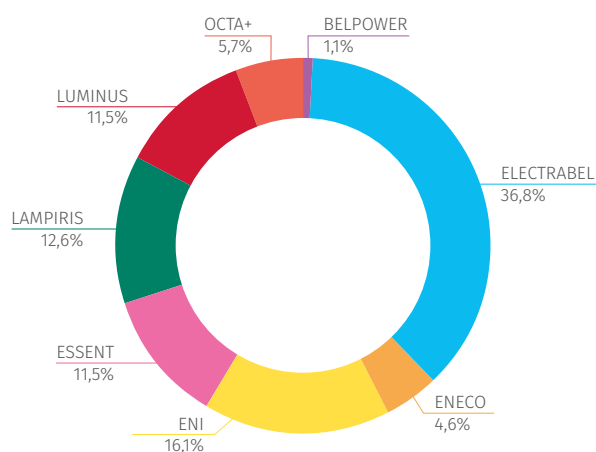
DOMICILIËRING (2015)



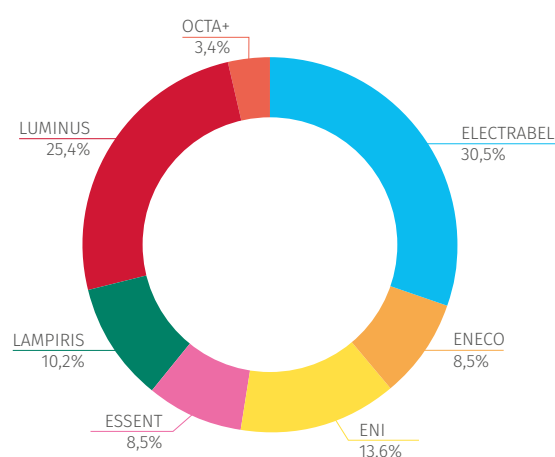
Ook de klachten in verband met bankdomiciliëringen zijn verder gedaald, mede door het consumentenakkoord waarin wordt bepaald dat de leveranciers vanaf

1 april 2014 ook de mogelijkheid moeten bieden aan hun klanten om de jaarlijkse factuur uit de eventuele bankdomiciliëring te sluiten.

AFBETALINGSPLANNEN (2014)



AFBETALINGSPLANNEN (2015)

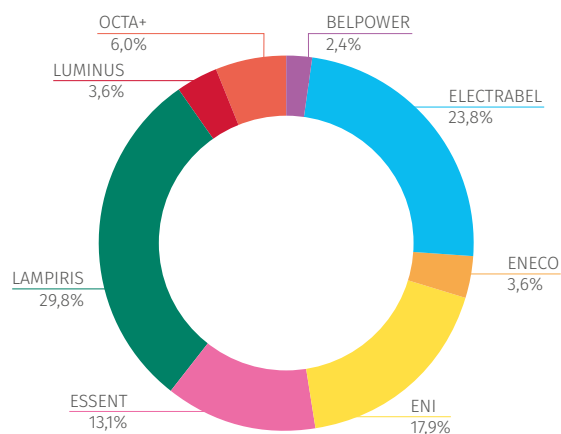


Van de betalingsproblemen maken afbetalingsplannen een belangrijk onderdeel uit. Ook al zijn er initiatieven van de gewestelijke overheden en regulatoren om redelijke en evenwichtige betaalplannen bij commerciële energieleveranciers aan te bevelen of zelfs op te leggen in het kader van de sociale openbare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

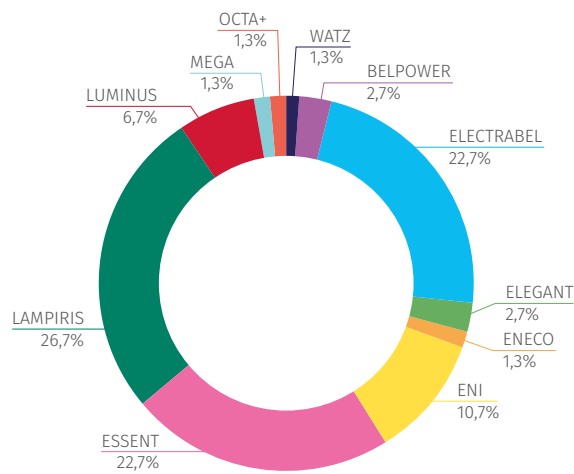
tot de financiële haalbaarheid van betaalplannen en de eventuele administratieve kosten die ermee gepaard gaan. Doorgaans slaagt de Ombudsdienst er in om met de leveranciers kosteloze en betaalbare plannen af te spreken. Desnoods wordt aan de betrokkene voorgesteld om aan het OCMW van zijn gemeente een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



KREDIETNOTA / TERUGBETALING (2014)



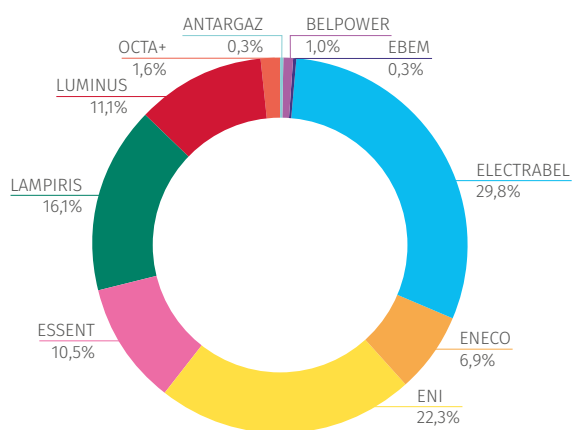
KREDIETNOTA / TERUGBETALING (2015)



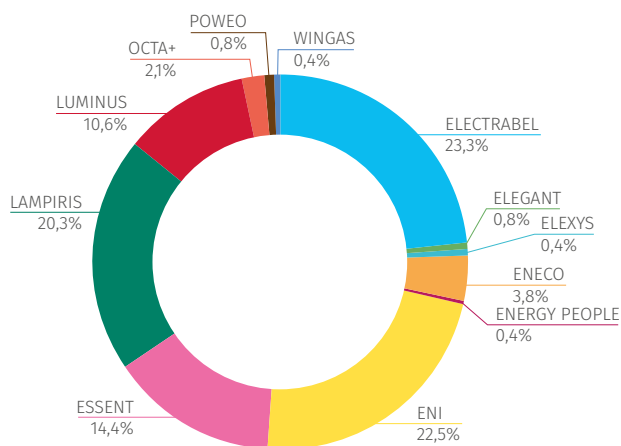
Ook over terugbetalingen van tegoeden ontvangt de Ombudsdienst nog steeds klachten, vooral omtrent laattijdige terugbetalingen van tegoeden.

Vanaf 1 april 2014 zijn energieleveranciers evenwel nalatigheidsinteressen verschuldigd in geval zij zelf de oorzaak zijn van een laattijdige terugbetaling.

ADMINISTRATIEVE KOSTEN (2014)



ADMINISTRATIEVE KOSTEN (2015)





kosteloos

Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

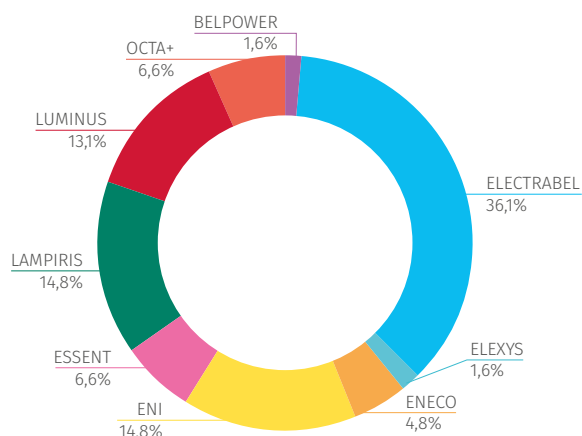
Nogal wat klachten blijven betrekking hebben op het aanrekenen van administratieve kosten. Wanneer consumenten met betalingsproblemen een afbetalingsplan aanvragen bij een leverancier, is deze vaak niet de enige schuldeiser. Forfaitaire kosten en aangerekende interesten kunnen dan extra zwaar wegen op het reeds onder druk gezette gezinsbudget. Dit geldt des te meer voor de aangerekende aanmaningskosten ten gevolge van laattijdige betalingen. De Ombudsdienst stelde hierbij vast dat de leveranciers 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. Ook zijn de aangerekende kosten soms onredelijk hoog en niet in verhouding tot het openstaande saldo bij de leverancier. Van zodra grotere betalingsproblemen ontstaan lopen de aanmaningsprocedures van de energieleveranciers en bijgevolg de stijgende in-ningskosten uiteen. De ene leverancier verstuurt de aanmaningen voor elke achterstallige factuur apart, waardoor het aandeel van de aanmaningskosten in het openstaande saldo sterk kan oplopen, zelfs tot meer dan 50% van de openstaande factuur. Bij een andere leverancier worden buiten de verplichte herinneringen en ingebrekestellingen bijkomende

aanmaningen onder een andere benaming verstuurd. De Ombudsdienst voor Energie heeft reeds gevallen vastgesteld waarbij op minder dan een maand tijd 5 aanmaningen en ingebrekestellingen verstuurd werden, waardoor het overzicht over het openstaande saldo en dus ook het doel van deze aanmaningen verloren raakt. 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 bij de verwerking van betalingen of terugbetalingen.

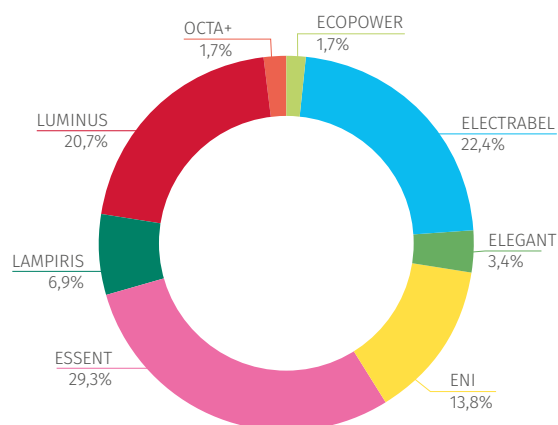
Een heikel punt bij de invordering van energieschulden is ook de overdracht ervan. Het komt steeds meer voor dat de schuldvorderingen worden doorverkocht aan derden, in het bijzonder professionele schuldinvoerders. Dit is zeer problematisch wanneer de consument meent dat er gronden zijn om de factuur te betwisten. Doorgaans blijkt de overnemer immers niet over de nodige informatie en expertise te beschikken om op de bezwaren van de consument te antwoorden en een oplossing uit te werken. De Ombudsdienst blijft in dat geval de energieleverancier aanspreken om de nodige informatie over de niet-betaalde facturen en de betalingsachterstand te verschaffen zodat het geschil met de passende informatie kan behandeld of geregeld worden.



TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN PER LEVERANCIER (2014)



TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN PER LEVERANCIER (2015)



De klachten met betrekking tot de duidelijkheid van de energieprijzen blijven op hetzelfde lage niveau als in 2014.

Dit heeft vooral te maken met de vangnetregulering die sinds 2013 is uitgewerkt door de federale regulator CREG en nog steeds van toepassing is. Vooral bij variabele energiecontracten met een geïndexeerde energieprijzen 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 de transparantie

van de energieprijzen. Deze maatregelen hebben, samen met de btw-verlaging op de elektriciteitsfactuur tot 31 augustus 2015 en de vrijstelling van de federale bijdrage elektriciteit en aardgas vanaf 1 april 2014, een dalende impact gehad op de energieprijzen en tevens een positief effect op het aantal klachten inzake de duidelijkheid van energieprijzen.

Toch bieden een aantal leveranciers niet altijd het goedkoopste tarief aan hun klanten aan. Nochtans bepaalt het consumentenakkoord dat vanaf 2014 de leverancier jaarlijks en op een duidelijke en opvallende manier aan de klant moet mededelen wat het goedkoopste tarief is voor contracten met vaste prijs en voor contracten met variabele prijs op basis van het verbruiksprofiel van de klant en eventueel met de kenmerken van het product (groene of grijze energie, online contract of niet,...).

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





kosteloos

Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

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

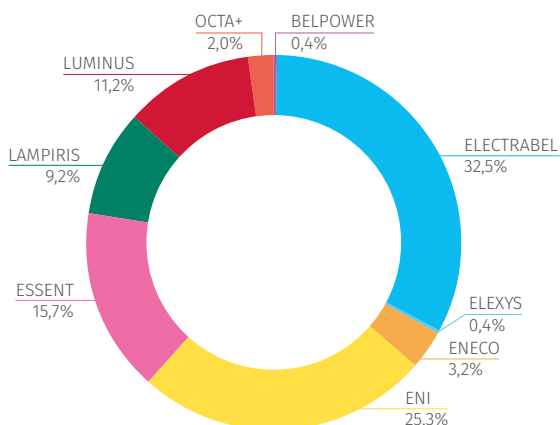
Hieruit kan onder meer afgeleid worden dat de melding van het goedkoopste tarief door de leverancier:

- onduidelijk is voor de consument doordat deze bijvoorbeeld verdrongen wordt op een factuur of zelfs helemaal niet wordt megedeeld.

- niet noodzakelijk het goedkoopst is voor de klant. Een online tarief wordt bijvoorbeeld niet megedeeld door de leverancier omdat de voorwaarden voor dit tarief niet overeenkomen met die van het huidige tariefplan van de klant en de bijhorende dienstverlening (domiciliëring, online facturatie,...).

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

CONTRACTUELE VOORWAARDEN (2014)

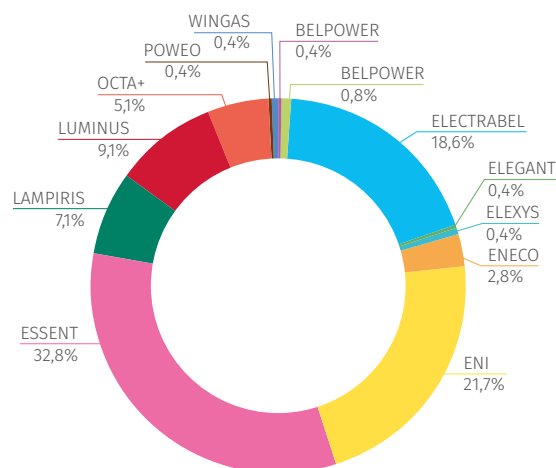


Geschillen omtrent contractuele voorwaarden van energiecontracten van (on)bepaalde duur met vaste of (semi-)variabele prijzen blijven een bron van veel discussie, vooral bij stilzwijgende verlenging en/of wijziging van contracten.

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

'Indien de overeenkomst voorziet in de stilzwijgende verlenging ervan, brengen de leveranciers hun klanten schriftelijk of via een duurzame drager op de hoogte van de stilzwijgende verlenging en de

CONTRACTUELE VOORWAARDEN (2015)



mogelijkheid tot opzegging van de overeenkomst. Deze kennisgeving gebeurt minstens 1 maand voor de datum die in de overeenkomst werd vastgesteld om zich te verzetten tegen de stilzwijgende verlenging.

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

Wanneer een leverancier niet wenst over te gaan tot een stilzwijgende verlenging, maakt hij de consument een nieuw voorstel van leveringsovereenkomst over ten minste twee maanden voor de einddatum



van de lopende overeenkomst. Daarbij legt hij duidelijk, ondubbelzinnig en op een specifieke wijze uit waarin de nieuw voorgestelde voorwaarden verschillen van de bestaande overeenkomst.

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

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

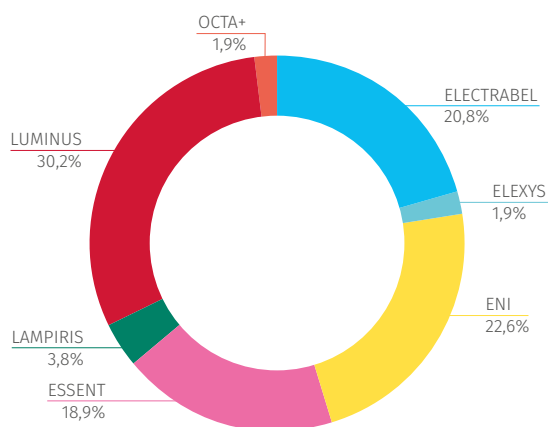
wanneer bij het nieuw voorstel de leverancier duidelijk en ondubbelzinnig heeft bevestigd dat het om het goedkoopste tarief gaat voor het equivalent product.’

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

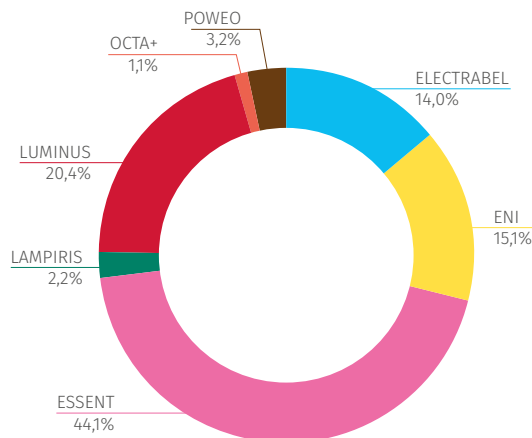
Ook wordt het nieuw contractvoorstel onoverzichtelijk en in kleine letters medegedeeld op een tussentijdse factuur, hetgeen zorgt voor ongenoegen bij de consument die niet elke maandelijkse factuur uitgebreid gaat bekijken.



MARKTPRAKTIJKEN VERKOOP / MARKETING (2014)



MARKTPRAKTIJKEN VERKOOP / MARKETING (2015)



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



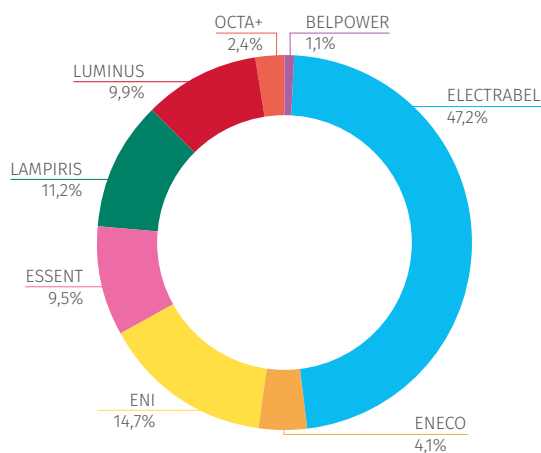
kosteloos

Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

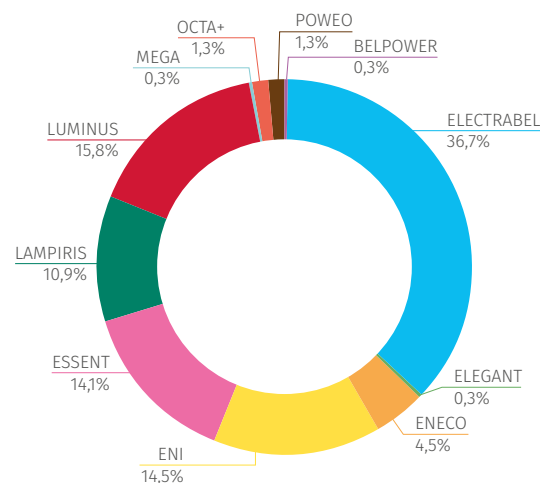
Een ander probleem betreft het betwisten van energiefacturen waarvoor er geen onderliggend contract ondertekend of bevestigd is door de eindafnemer. Het verbruiken van energie zonder leveringscontract is niet toegestaan, maar toch zijn er situaties waarin het gebeurt. Vooral bij ongewenste of onterechte veranderingen van leverancier en ook bij leverancierswissels ter gelegenheid van een verhuis, kan er verbruik zonder contract voorkomen. De betrokken partijen (leverancier en eigenaar/bewoner) zijn in dat geval de wettelijke

en administratieve verplichtingen onvoldoende of niet nagekomen. Deze problemen kunnen ook veroorzaakt worden door de verkooppraktijken van sommige leveranciers. De regels van de gedragscode 'verkoop gesloten buiten verkooppunten' en 'verkoop op afstand' zijn nochtans 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 (2014)**



**METEROPNAME EN RECHTZETTING
VAN METERGEGEVENS (2015)**



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. Dit gebeurt door de leverancier, de eindafnemer of zelfs de Ombudsdienst, in het geval dat de consument geen oplossing vindt voor de meterproblemen ingevolge een meteropname, een rechtzetting van metergegevens na een meterverandering, enz. De distributienetbeheerder is immers verantwoordelijk voor het

meterbeheer zoals de opname, validatie en het doorsturen van metergegevens naar de leverancier.

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





wordt gecontroleerd door de betrokken gewestelijke regulator, in casu de VREG in Vlaanderen, de CWaPE in Wallonië en BRUGEL in Brussel. Voor deze discussies is dus een goede samenwerking met de gewestelijke regulatoren vereist en uitgewerkt door de Ombudsdienst hetgeen tevens resultaten heeft opgeleverd voor het oplossen van geschillen.

In de enkele gevallen waarin de Ombudsdienst geen oplossing of schikking kan bereiken met de distributienetbeheerder is er in de gewestelijke reglementering 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 -kamers binnen de regulatoren (respectievelijk VREG, BRUGEL en CWaPE) opgericht om een alternatieve geschillenregeling mogelijk te maken voor de verplichtingen van de distributienetbeheerders inzake meterbeheer en de naleving van openbare dienstverplichtingen. In Wallonië bestaat er hiervoor zelfs een afzonderlijke gewestelijke Ombudsdienst (SRME) die binnen de regulator CWaPE is opgericht. In het geval dat de Ombudsdienst geschillen ontvangt die uitsluitend te maken hebben met de gewestelijke verplichtingen van distributienetbeheerders, worden deze 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. Deze klachten zijn door de Ombudsdienst zelf behandeld, al dan niet met ondersteuning van de gewestelijke regulator.

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

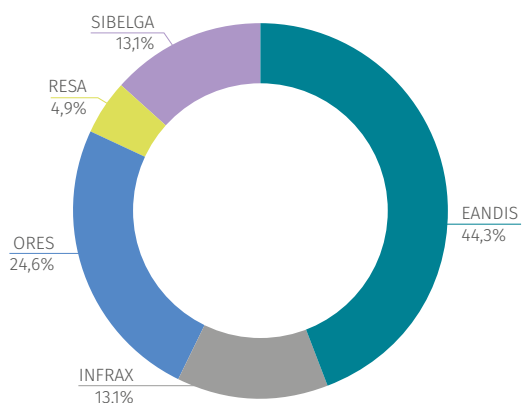




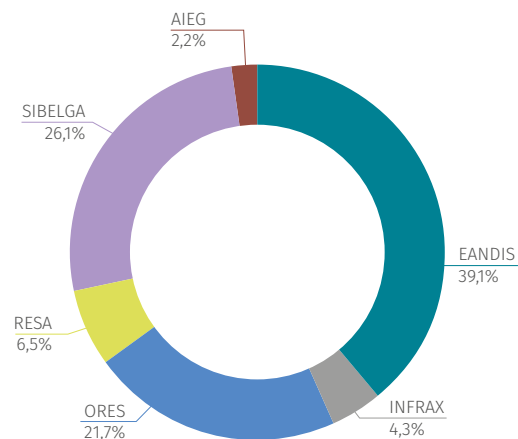
kosteloos

Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

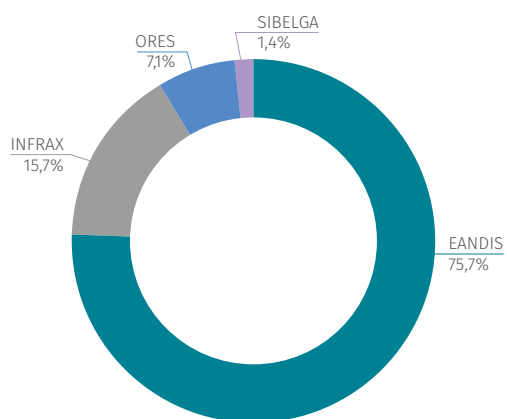
METEROPNAME (2014)



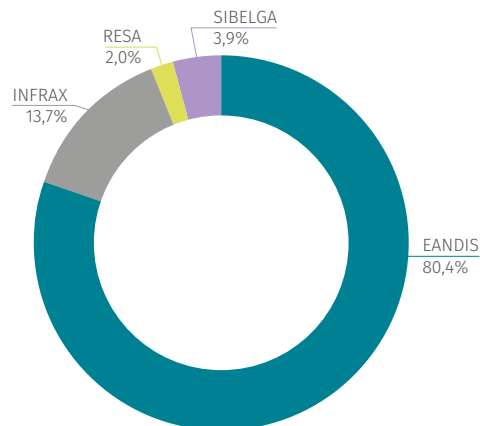
METEROPNAME (2015)



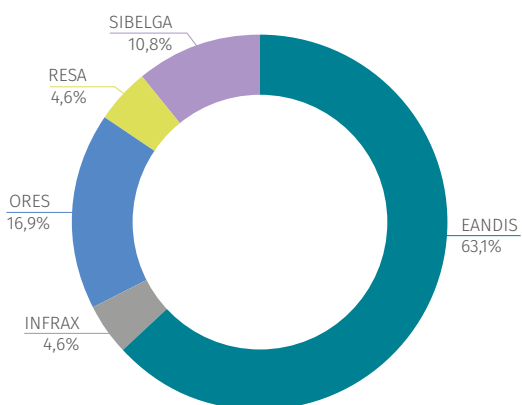
RECHTZETTING METERGEGEVENS (2014)



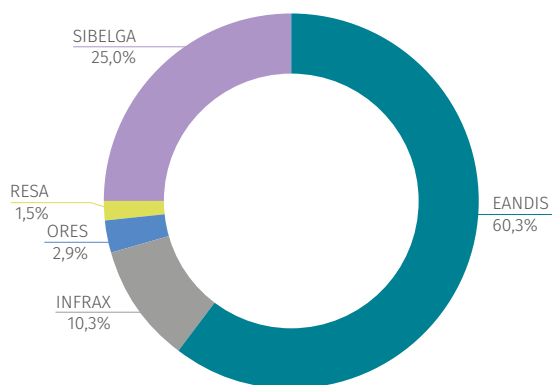
RECHTZETTING METERGEGEVENS (2015)



WERKING / VERVANGING METER (2014)



WERKING / VERVANGING METER (2015)



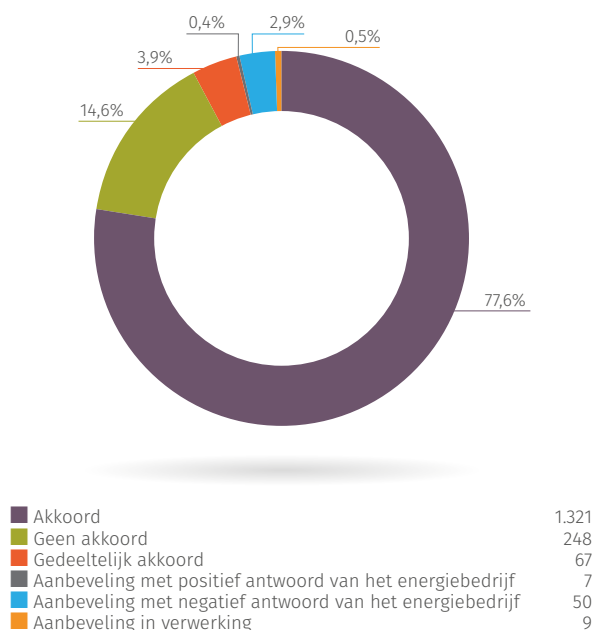


J. Aantal klachten volgens resultaat

De gemiddelde duur van de geschillenregeling bij de Ombudsdienst bedraagt 149 kalenderdagen vanaf de dag waarop een klacht volledig en ontvankelijk wordt verklaard.

De 1.702 ontvankelijke klachten die in 2015 afgesloten werden, hadden het volgende resultaat.

RESULTAAT AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN IN 2015



I. Akkoord met minnelijke schikking

1.321 klachten (77,6%) werden afgesloten met een positief resultaat via een minnelijke schikking. Daarbij werd volledig tegemoetgekomen aan de klacht van de aanklager.

II. Gedeeltelijk akkoord

Voor 67 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 de gewesten bestaan er wel compensatieregelingen voor bepaalde procedures, zoals voor:

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

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





kosteloos

Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

III. Aantal aanbevelingen

De Ombudsdienst formuleerde 59 aanbevelingen in 2015 omdat er volgens de Ombudsdienst voldoende juridische en feitelijke elementen in het dossier aanwezig waren. Voor 57 klachtendossiers ontving de Ombudsdienst in 2015 een antwoord van het energiebedrijf op een eerder geformuleerde aanbeveling. Slechts 7 aanbevelingen werden gevolgd door het energiebedrijf, terwijl 50 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 9 aanbevelingen had de Ombudsdienst nog geen antwoord van het energiebedrijf ontvangen in 2015.

IV. Geen akkoord

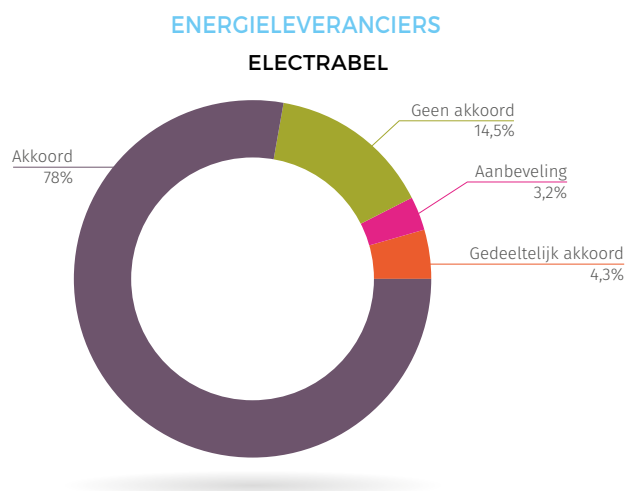
Ten slotte werd er voor 248 klachten (14,6%) helemaal geen akkoord bereikt. Dit zijn de belangrijkste redenen:

- De klacht zelf was niet gegrond omdat er geen onregelmatigheden werden vastgesteld op het vlak van de federale of gewestelijke regelgeving. Ook al is de energiefactuur of de facturatie-, innings- of invorderingsprocedure niet altijd even duidelijk voor de consument, toch stelt de Ombudsdienst in deze klachtendossiers vast dat de netbeheerder en/of de leverancier de regels op federaal en/of gewestelijk vlak hebben gevolgd zodat het in dergelijke gevallen aan de energiebedrijven zelf is om alsnog over te gaan tot een eventuele bijkomende compensatie voor een regeling van de ingediende klacht. Dergelijke commerciële compensatieregeling bestaat bijvoorbeeld uit het toekennen van een afbetalingsplan, het annuleren van administratieve kosten of het toekennen van

een bijkomende korting of bonus. Deze tegemoetkomingen, als ze al worden toegestaan door het energiebedrijf, leiden echter niet altijd tot een bevredigende oplossing voor het geschil omdat de consument de compensatieregeling onvoldoende vindt of overtuigd blijft van de gegrondheid van zijn klacht. In deze klachtendossiers probeert de Ombudsdienst dan ook de passende informatie te verstrekken omtrent de federale en/of gewestelijke reglementering die van toepassing is op het voorwerp van de klacht en door te verwijzen naar de diensten of regulatoren die bevoegd zijn voor die reglementering die van toepassing is op de energiebedrijven.

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

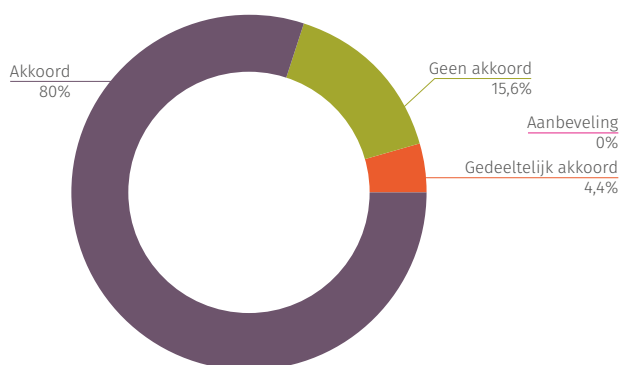
Hierna volgt een korte synthese van de resultaten voor bepaalde energieleveranciers en distributienetbeheerders waarvan het aantal afgehandelde klachten voldoende representatief is.



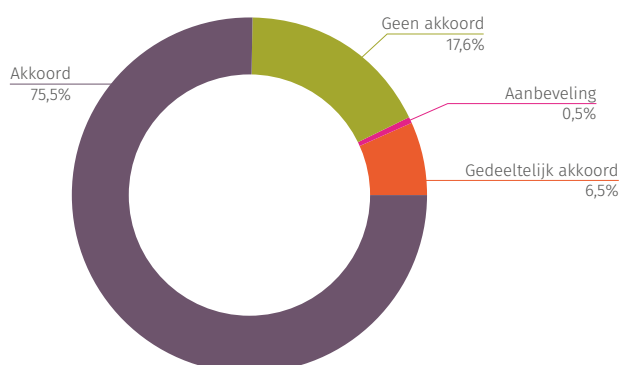


ENERGIELEVERANCIERS

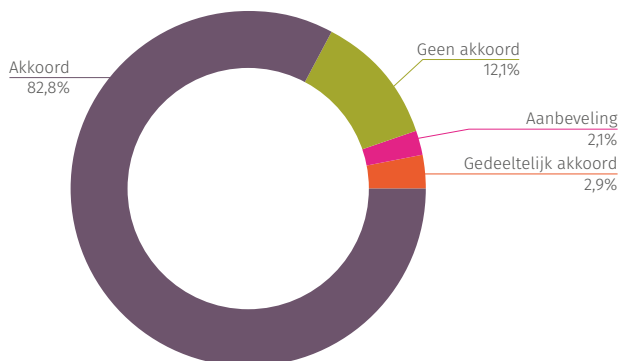
ENECO



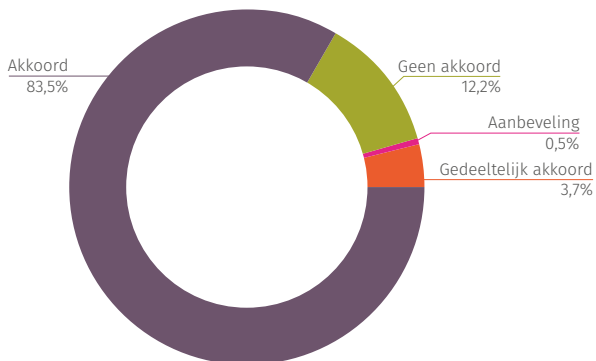
LAMPIRIS



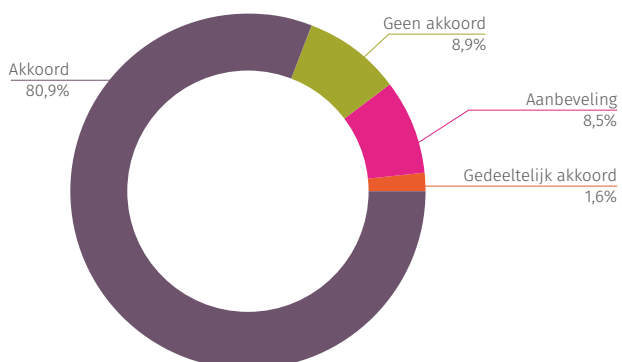
ENI



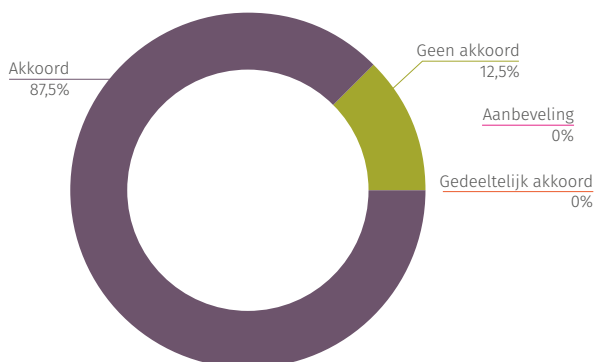
LUMINUS



ESSENT



OCTA+

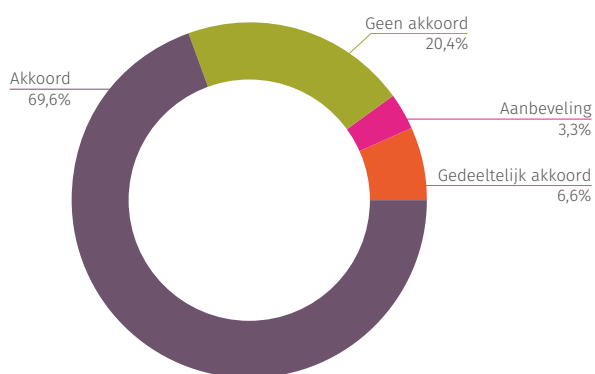


kosteloos

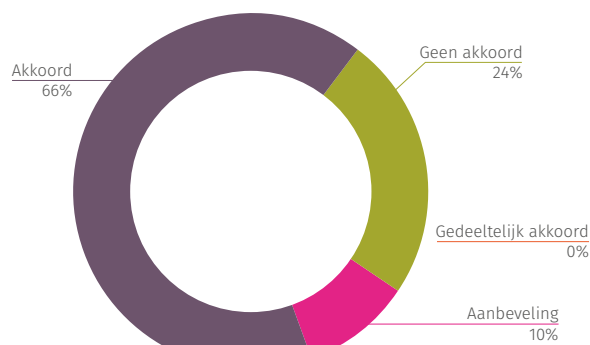
Klachten voor bemiddeling (ontvankelijke klachten)

DISTRIBUTIENETBEHEERDERS

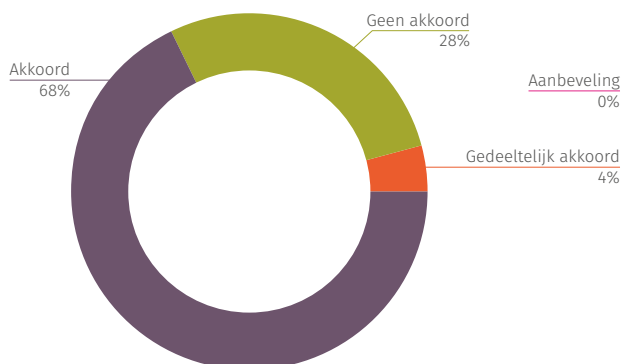
EANDIS



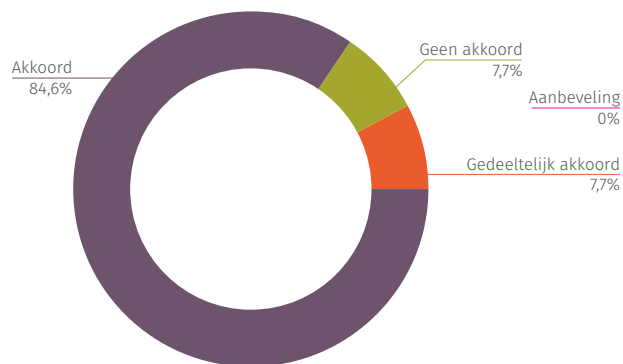
SIBELGA



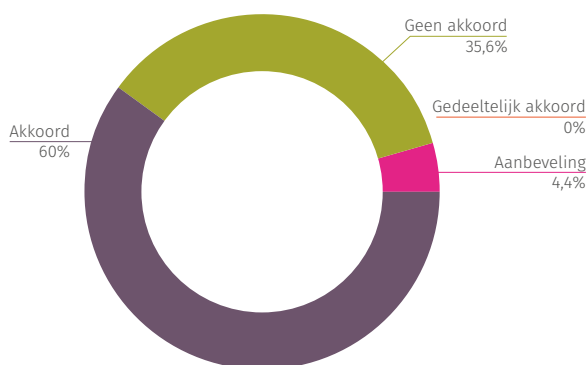
INFRAX



RESA



ORES



V. Financiële compensaties

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

Voor de 1.702 ontvankelijke klachten die in 2015 werden afgesloten betrof dit een totaal bedrag van 617.919 euro, hetgeen overeenstemt met een gemiddelde financiële compensatie of correctie van 363 euro per klacht die werd afgesloten in 2015.



4

Voorbeelden van minnelijke schikkingen

72



AFSLUITINGEN

Heraansluiting

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw L. betwist de kosten die haar werden aangerekend voor de afsluiting en heraansluiting van de meter, aangezien de energieleverancier haar de te volgen stappen bij de verhuizing van een huurder niet had meegedeeld.

RESULTAAT

De energieleverancier heeft aangegeven dat de huurder, vorige afnemer van dit leveringspunt, zijn verhuizing van 21/05/2015 wel degelijk heeft doorgegeven op 15/05/2015. Aangezien hij geen

enkele informatie had over de overnemer van dit punt, werd op 23/05/2015 een brief verstuurd aan de bewoner om zijn situatie zo snel mogelijk te regulariseren om een onderbreking in zijn levering te vermijden.

De leverancier heeft zijn excuses aangeboden voor de verwarring bij het verstrekken van de informatie. Het ging immers om een verwarring inzake de wetgeving tussen de gewesten. Na inzage van de gecommuniceerde informatie heeft de leverancier meegedeeld dat hij de kosten voor de openstelling van de meter voor zijn rekening neemt, dit bij wijze van commerciële geste.



RECHTZETTINGEN VAN METERGEGEVENS

Leegstand

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer L. betwist de factuur van één van zijn gebouwen dat leegstaat sinds 2011. Naar eigen zeggen heeft hij de meterstanden doorgegeven, maar de distributienetbeheerder (DNB) zou enkel schattingen hebben geregistreerd.

RESULTAAT

De DNB heeft te kennen gegeven dat de meter werd vervangen omdat deze was geblokkeerd waardoor het verbruik enkel op het nachtregister

werd geregistreerd. In april 2014 werd een bezoek uitgevoerd om de meterstand op te nemen, met als doel de verbruiksgewoonten van de klanten te kennen en om de verdeling tussen 27/02/2012 en 09/01/2014 te herzien. Deze herziening leidde tot een verbruik van 800 kWh op dagregister en 2.400 kWh op nachtregister op basis van historische verbruiken.

De DNB werd door de Ombudsdienst aangesproken op de verbruiksgegevens want er was tijdens de periode 27/02/2012 en 9/01/2014 slechts 1 kWh verbruikt op het dagregister. Zelfs al is een meter geblokkeerd op een tarief, dan is het totaalverbruik op het andere tarief nog altijd correct en kan het verbruik niet zomaar stijgen.



Bovendien sluit dit aan bij de bewering van de klager, die had aangegeven dat het ging om een grond met daarop twee gebouwen, waarvan één onbewoond is sinds 2011.

De DNB heeft toegegeven dat het waarschijnlijk is dat de klant praktisch niets heeft verbruikt en heeft de historiek, zoals gevraagd, rechtgezet naar een verbruik van 1 kWh. Na de correcties bleef een bedrag van 253,46 euro over in het voordeel van de heer L.

Betwisting meterstanden

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw B. betwist reeds sinds 2009 haar aangerekende verbruik. Dit verbruik werd in het verleden reeds aangepast wegens een defecte meter.

RESULTAAT

Na de vaststelling van de defecte meter in 2009 werd deze hersteld en werd het verbruik herverdeeld volgens de bepalingen van het Technisch Reglement. De distributienetbeheerder merkt echter op dat de beginmeterstanden van mevrouw B. oorspronkelijk werden doorgegeven door de leverancier maar werden aangepast naar lagere meterstanden waardoor mevrouw meer verbruik aangerekend kreeg.

Aangezien de netbeheerder geen eerdere betwisting ontving van mevrouw B. weigerden ze de meterstand aan te passen aangezien deze de rechtzettingstermijnen van het Technisch Reglement zou overschrijden.

Mevrouw B. heeft echter reeds in 2009 het verbruik betwist via haar leverancier. Deze heeft haar echter enkel doorverwezen naar de netbeheerder. De Ombudsdienst heeft de netbeheerder gewezen op het Technisch Reglement en het advies van de regulator dat stelt dat de rechtzettingstermijn van twee jaar begint te lopen vanaf de eerste betwisting.

De netbeheerder heeft, na ontvangst van de informatie van de betwisting in 2009, het verbruik aangepast en aan de leverancier doorgestuurd.

Hoewel de aanpassing in het voordeel van de klager was, dienden er nog kosten te worden betaald doordat de leverancier de openstaande schuld had doorverkocht aan een invorderingsbureau. Aangezien de leverancier zelf ook in fout was gegaan door de betwisting in 2009 niet aan de netbeheerder door te geven, werden, na bijkomend overleg, de bijkomende kosten door de leverancier op zich genomen waardoor mevrouw B. toch nog haar tegoed ontving.

Rechtzetting metergegevens

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer J., een inwoner uit een taalgrensgemeente, ontvangt een jaarafrekening van 2.752 euro waarbij op drie maanden tijd een verbruik wordt aangerekend van 10.964 kWh.

RESULTAAT

Naar aanleiding van de klacht heeft de Waalse distributienetbeheerder meegedeeld dat de meterstanden in 2011 en 2012 werden geschat. Na een opname in 2012 bleek dat deze schattingen veel te laag werden berekend waardoor de heer J. het meerverbruik van de periode 2010-2012 aangerekend kreeg in een periode van 3 maanden. Hoewel er in de taalgrensgemeente een Waalse netbeheerder is, dient deze toch het Technisch Reglement van de Vlaamse overheid toe te passen. In het Vlaams Technisch Reglement staat bepaald dat het meerverbruik door te lage schattingen dient verdeeld te worden tussen twee werkelijke opnames en enkel het aangepast verbruik binnen de rechtzettingstermijnen mag doorgestuurd worden naar de leverancier.

Nadat de Ombudsdienst dit heeft meegedeeld aan de netbeheerder hebben zij het verbruik



billijkheid

Voorbeelden van minnelijke schikkingen

aangepast volgens de bepalingen van het Technisch Reglement:

Begin-datum	Eind-datum	Oorspronkelijk verbruik	Aangepast verbruik
13-07-2012	23-10-2012	10.964	1.275
14-07-2011	13-07-2012	24	4.562

Dit resulteerde in een tegoed voor de heer J. van 1.246,19 euro.

Rechtzetting metergegevens

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

In 2013 ontvangt de heer J. facturen voor zijn bvba voor reeds gefactureerde en betaalde periodes gaande van 2007 tot 2012, dit voor een bedrag van meer dan 30.000 euro.

RESULTAAT

Na onderzoek blijkt dat de distributienetbeheerder (DNB) een rechtzetting heeft doorgevoerd wegens zogenaamde 'kwade trouw'. Echter werd het merendeel van de meterstanden opgenomen door een agent van de DNB. De DNB erkent een fout te hebben begaan door bij de validering van de gegevens een decimaal verkeerd te hebben geïnterpreteerd. Daarom lag het aan de klant gefactureerde verbruik tienmaal lager dan het werkelijke verbruik.

De Ombudsdienst heeft aan de DNB meegedeeld dat de klager er zelf op heeft gewezen dat deze meterstanden niet door hem werden opgenomen en dat hij met deze meterstanden dus geenszins heeft geknoeid. Echter weigert de DNB zijn standpunt te herzien. De Ombudsdienst raadpleegt daarom de Brusselse energieregulator Brugel.

Brugel meent dat, op basis van de verbruikshistoriek van de bvba (vóór de rechtzetting), de klager geen rekening diende te houden met het feit dat het aan hem door zijn leverancier aangerekende verbruik te laag geschat was. Al zijn meterstanden,

buiten die van 2004, 2008 en 2009, werden, sinds zijn intrede in het pand, immers opgenomen door het meterbedrijf. Bijgevolg is de Ombudsdienst van mening dat, in toepassing van artikel 245 van het Technische Elektriciteitsreglement, het principe van kwade trouw niet van toepassing is. Daaruit volgt dat de periode van rechtzetting van de metergegevens beperkt is tot twee jaar.

Daarom heeft de betrokken energieleverancier de facturen voor de periode van 2007 tot 2010 geannuleerd, dit voor een totaal van 14.379,34 euro. De leverancier heeft eveneens een afbetalingsplan toegekend bestaande uit vierentwintig maandelijks schijven om het overblijvende openstaande saldo aan te zuiveren.

Opname metergegevens

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Op 27/05/2011 werd het gebouw van mevrouw en de heer K. getroffen door een brand. Het energiebedrijf is het leveringspunt echter blijven factureren, aangezien het niet mogelijk was de meter af te sluiten. Het contract werd uiteindelijk pas in oktober 2014 beëindigd omwille van een door de distributienetbeheerder (DNB) gecommuniceerde verhuus.

RESULTAAT

Na de DNB hieromtrent om uitleg te hebben gevraagd, informeert deze de Ombudsdienst dat de meterstanden van 2011 en 2012 het voorwerp hebben uitgemaakt van een verbruiksschatting omdat de meter was verzegeld. Omdat de DNB van mening was dat de klagers de meters moeilijk konden nakijken omwille van de brand, heeft de DNB, bij wijze van uitzondering, voorgesteld om het verbruik naar '0' kWh aan te passen voor de periode gaande van 27/05/2011 tot 27/09/2014. Het energiebedrijf heeft op zijn beurt de nodige rechtzettingen doorgevoerd in het voordeel van de klagers.



VERHUIS

Aanrekening verbruik zonder contract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer P. koopt een appartement en ondertekent op 28/01/2015, samen met de vorige bewoner, de opname van de meterstanden. De door de heer P. gekozen leverancier laat het contract van start gaan op 21/02/2015 op basis van diezelfde gezamenlijk ondertekende meterstanden. Echter heeft de leverancier van de vorige bewoner intussen facturen verstuurd op naam van 'bewoner/eigenaar' voor een bedrag van 427,13 euro en heeft hij deze ondertussen aan de deurwaarder overgemaakt. Aangezien de door de heer P. gekozen leverancier zich op de gezamenlijk ondertekende meterstanden heeft gebaseerd, werd er evenwel al rekening gehouden met de verbruiksgegevens voor die periode (van 28/01/2015 tot 21/02/2015).

RESULTAAT

De vroegere leverancier werd op de hoogte gebracht van de verhuizing van de vorige bewoner, maar gaf aan dat hij geen energieovernamedocument had ontvangen. Bijgevolg had hij een factuur opgesteld op basis van de door de netbeheerder geschatte gegevens.

Aangezien de klager de gezamenlijk ondertekende meterstanden bij zijn klacht aan de Ombudsdienst heeft gevoegd, beslist de leverancier het verbruik op naam van 'bewoner/eigenaar' te annuleren voor de periode gaande van 28/01/2015 tot 21/02/2015. Bij wijze van commerciële geste crediteert de leverancier ook alle kosten zoals, onder andere, de distributiekosten en taksen.

Meteropname via overnamedocument

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een Vereniging van Mede-eigenaars dient klacht in aangezien zij werd ingeschreven met andere

meterstanden dan deze die zij hebben opgenomen en via een overnamedocument aan hun leverancier bezorgden.

RESULTAAT

Uit de gegevens van de klacht blijkt dat de leverancier de meterstanden van de vertrekkende bewoner gebruikte bij de overname, hoewel er een overnamedocument was met door beide partijen voor akkoord ondertekende meterstanden. Aangezien de overname gebeurde in 2011 kon de beginmeterstand niet meer aangepast worden via de distributienetbeheerder.

Naar aanleiding van de klacht heeft de leverancier voorgesteld om alsnog het teveel aangerekende verbruik te crediteren. De klager ging akkoord met dit voorstel en ontving een creditnota van 453,50 euro.

Meteropname via overnamedocument

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een advocatenkantoor dient een klacht in naar aanleiding van een aanrekening van 2.485,56 euro die hun cliënte, mevrouw R. voor haar eigendom ontving.

Het pand was verhuurd aan een bedrijf dat failliet ging in september 2012. De curator bezorgde de sleutels terug aan de eigenares eind november 2012. Er werden overnameformulieren opgesteld en ondertekend door beide partijen.

De afrekening voor mevrouw R. werd door de leverancier echter opgemaakt met lagere meterstanden dan deze die bij de sleuteloverdracht werden opgenomen. Deze werden door de huurder opgenomen vóór het einde van het huurcontract.

RESULTAAT

Aangezien de klager/eigenaar geen kopie van het overnamedocument aan de leverancier kon



billijkheid

Voorbeelden van minnelijke schikkingen

voorleggen, weigerde deze de meterstanden aan te passen. Bovendien had de leverancier, tijdens de behandeling van de klacht een tegoed van een ander klantnummer van de klager gebruikt om het saldo van de betwiste factuur aan te zuiveren. De advocaat was het hier niet mee eens. De leverancier reageerde hierop door te zeggen dat schuldvergelijking wettelijk geregeld wordt in het Burgerlijk wetboek.

Na ontvangst van de schikking met het standpunt van de leverancier reageert de advocaat door te melden dat de meterstanden eenzijdig door de huurder werden opgenomen en doorgegeven vóór het einde van het huurcontract. Bij hun reactie bezorgt het advocatenkantoor alsnog het door beide partijen ondertekende overnamedocument.

De advocaat meldt ook dat hij niet akkoord is met de inhouding van de tegoeden aangezien dit ook door de Ombudsdienst werd aangegeven als niet toegestaan doordat de schuld betwist werd en door deze betwisting geen vaststaande schuld is.

Na ontvangst van de reactie van de advocaat zet de leverancier alsnog de facturatie recht. Er werd een creditnota opgemaakt voor een bedrag van 2.405,84 euro. Het teveel aangerekende verbruik werd volledig gecrediteerd. Door deze creditering kreeg de klager alsnog een deel van het tegoed op het andere klantnummer terug.

MARKTPRAKTIJKEN

Misleidende verkooppraktijken

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer T. heeft een contract bij een leverancier, terwijl hij dit tijdens een telefonische verkoop heeft geweigerd. De heer T. wordt zich bewust van het bestaan van dit contract wanneer de

distributienetbeheerder hem informeert dat er binnenkort een budgetmeter geplaatst zal worden.

De heer T. komt van de leverancier te weten dat alle informatie en facturen via het internet werden gecommuniceerd. Echter gaat het hier om een heer met een respectabele leeftijd die geen toegang heeft tot het internet. De kopie van het overgemaakte contract bevat geen enkele handgeschreven handtekening en de naam van de heer in kwestie werd foutief geschreven. De heer beslist een klacht in te dienen bij de politie.

De heer T. beslist echter het saldo toch aan de leverancier te betalen om zo de plaatsing van de budgetmeter te vermijden en om zo snel mogelijk naar zijn vorige leverancier over te stappen. De heer T. eist de terugbetaling van dit bedrag.

RESULTAAT

Na het verzoek om uitleg van de Ombudsdienst beslist de leverancier de levering op naam van de heer T. te annuleren voor de periode gaande van 01/02/2015 tot 01/07/2015. Alle voor deze periode opgestelde facturen werden geannuleerd en alle betalingen werden teruggestort. Doordat er een proces-verbaal werd opgesteld, werd bovendien de politie voorzien van een antwoord. De leverancier heeft eveneens maatregelen getroffen jegens de betrokken verkoopagent.

Misleidende verkooppraktijken

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer M. werd opgebeld door een verkoopspartner van een energieleverancier. Telefonisch wordt afgesproken dat er per e-mail meer informatie zal verstuurd worden zodat de heer M. de prijzen rustig kan vergelijken.

Als de heer M. de e-mail ontvangt, contacteert hij de verkoopspartner met de melding dat hij in de e-mail geen vergelijking van energieprijzen kan terugvinden.



De verkoopspartner deelt hem mee dat hij in de e-mail op de 'bevestigingsknop' dient te klikken en dat hij dan een vergelijking kan maken van de tarieven van de verschillende leveranciers.

Wanneer de heer M. dit heeft gedaan vindt hij nog steeds geen vergelijkende energietarieven terug. Hij stelt zelfs vast dat hij door op de bevestigingsknop te klikken een contract is aangegaan bij de energieleverancier.

Hij is verontwaardigd over dergelijke praktijken en zegt meteen per e-mail dit contract op. Gezien hij geen reactie hierop heeft ontvangen, heeft hij ook een aangetekende brief verstuurd.

Omdat hij ook hier geen reactie op heeft gekregen, maar wel een brief heeft mogen ontvangen dat zijn contract van start is gegaan, heeft hij een klacht ingediend bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De leverancier heeft zijn excuses aangeboden aan de heer M. en de levering werd terug overgenomen door de vorige leverancier van de heer M. Voor de periode dat het contract onterecht werd geactiveerd werd er niets aangerekend aan de heer M.

Misleidende verkooppraktijken

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant werd telefonisch gecontacteerd door zijn energieleverancier voor de onderhoudsdienst van zijn verwarmingsketel. Ondanks zijn weigering heeft de leverancier een contract geactiveerd en werden er kosten aangerekend voor deze dienst. De klant ging hier uiteraard niet mee akkoord en heeft een klacht ingediend bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De leverancier heeft het contract voor de onderhoudsdienst van zijn verwarmingsketel geannuleerd

en de bedragen die werden geïnd terugbetaald aan de klant.

Dienstenovereenkomst

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant heeft een onderhoudscontract voor zijn verwarmingsinstallatie afgesloten bij zijn energieleverancier waarbij hij meteen contact kan opnemen indien er zich een defect voordoet aan de verwarming, de elektriciteit of het sanitair.

Bij een defect aan zijn verwarmingsketel eind januari heeft de klant dan ook meteen contact opgenomen met zijn leverancier. Twee dagen later is de installateur van de leverancier ter plaatse geweest, maar deze heeft het probleem aan de ketel niet kunnen oplossen. Er werd aan de klant gemeld dat er hem een verslag zou worden opgestuurd met het verdere verloop van de reparatie.

Gezien de koude winterperiode heeft de klant onmiddellijk opnieuw contact opgenomen met zijn leverancier en gevraagd om de herstelling spoedig uit te voeren. Aangezien hij geen reactie meer kreeg van zijn leverancier, heeft de klant contact opgenomen met een onafhankelijke hersteller die het probleem wel meteen heeft kunnen verhelpen.

Hij heeft vervolgens klacht ingediend bij de Ombudsdienst tegen de handelswijze van zijn leverancier.

RESULTAAT

De leverancier heeft zich geëxcuseerd voor de ongemakken die de klant heeft ondervonden en heeft zijn installateur bijgestuurd. De leverancier was tevens bereid om tussen te komen in de factuur van de hersteller die de klant had gecontacteerd.





billijkheid

Voorbeelden van minnelijke schikkingen

Dienstenovereenkomst

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer M. heeft een vochtprobleem in zijn kelder en heeft hiervoor contact opgenomen met zijn leverancier. De heer M. heeft namelijk een dienstencontract "Home Services" afgesloten, wat een afzonderlijk contract is voor bijstand aan de woning, waarbij de leverancier het uurloon en verplaatsingskosten tot 150 euro terugbetaalt alsook de onderdelen tot 150 euro van de vakman die door de leverancier wordt gestuurd.

De vakman komt dezelfde dag nog langs bij de heer M. en detecteert het lekprobleem. Voor deze lekdetectie ontvangt de heer M. een factuur van 410 euro. Aangezien de leverancier tussenkomt voor 150 euro, zou de heer M. nog 260 euro moeten betalen. Aangezien de vakman het probleem enkel heeft vastgesteld, het niet heeft verholpen en de heer M. nooit in kennis werd gebracht van de totale prijs van deze lekdetectie, betwist hij de factuur die hij aangerekend krijgt. Hij dient ook een klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De leverancier is bereid om ook het verschil van 260 euro ten laste te nemen waardoor de heer M. niets meer verschuldigd is.

Contractuele voorwaarden

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant neemt contact op met een leverancier om een contract 'leegstand' aan te gaan voor zijn appartement voor de periode dat het appartement niet verhuurd is. Dit contract wordt 3 weken later door de leverancier bevestigd.

Een maand na zijn contactname is het appartement opnieuw verhuurd en wenst hij het contract dan ook op te zeggen. Voor deze periode werd er

slechts 3 kWh elektriciteit verbruikt. Er wordt aan de klant echter meer dan 50 euro aan vaste vergoeding aangerekend, ondanks dat er bij het contract 'leegstand' geen abonnementskosten verschuldigd zijn.

De klant neemt contact op met de leverancier en deze belooft hem tot tweemaal toe een aangepaste factuur te bezorgen zonder de abonnementskosten. Enkele weken later ontvangt de klant echter een e-mail met de melding dat de factuur niet aangepast zal worden en hij de factuur inclusief de abonnementskosten dient te betalen. De klant gaat hier niet mee akkoord en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De leverancier heeft de eindafrekening aangepast naar het leegstandstarief waarbij er geen abonnementskosten werden aangerekend.

Herroepingstermijn

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer L. werd benaderd door een vertegenwoordiger van een energieleverancier. De heer L. besloot om in te gaan op het voordelig aanbod dat werd gepresenteerd door de vertegenwoordiger en ondertekende twee contracten voor twee panden in zijn bezit. De heer L. vroeg hierbij om een kopie van de contracten die hij had getekend. De vertegenwoordiger kon deze niet op papier bezorgen, maar deze zouden per e-mail verstuurd worden.

De heer L. ontving diezelfde dag nog een kopie van één van de twee contracten per mail. Gezien de startdatum vermeld op dit contract niet overeenkwam met de door hem gevraagde datum en hij geen kopie heeft gekregen van het ander contract, heeft hij de twee contracten drie dagen later, op 29/01/2015 per aangetekende brief opgezegd.



De heer L. heeft vervolgens nog verschillende e-mails en brieven verstuurd naar de leverancier om zijn contracten op te zeggen. Aangezien de leverancier niet reageerde, heeft hij een klacht ingediend bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De leverancier deelde aan de Ombudsdienst mee dat zij de eerste opzegbrief pas hebben mogen ontvangen op 20/02/2015. Op dat moment was het voor de leverancier technisch niet meer mogelijk om het contract dat zou aanvangen op 25/02/2015, te annuleren. De heer L. zou een contract bij een andere leverancier moeten aangaan om het contract te kunnen stopzetten.

De Ombudsdienst heeft de leverancier erop gewezen dat de heer L. voldoende pogingen had ondernomen om de contracten te annuleren. Bovendien heeft hij binnen de wettelijke herroepingstermijn van 14 kalenderdagen zijn contracten opgezegd. De Ombudsdienst heeft de leverancier dan ook verzocht om het nodige te doen opdat de heer L. terug klant is bij zijn oorspronkelijke leverancier en de opgemaakte facturen te crediteren.

De leverancier deelt mee dat door technische problemen de eerdere brieven van de heer L. niet teruggevonden werden. De leverancier kon bevestigen dat de heer L. terug klant bij zijn vorige leverancier is en was bereid om de opgemaakte facturen te crediteren.

Herroepingstermijn

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant wordt opgebeld door een leverancier met de melding dat ze de groepsaankoop van de provincie gewonnen hebben en vragen hem om klant te worden bij hen. De klant gaat hiermee akkoord.

De klant verneemt 4 kalenderdagen later echter dat de groepsaankoop door een andere leverancier

gewonnen werd. Hij neemt dan ook meteen contact op met de leverancier door wie hij werd gebeld om het contract te annuleren.

Twintig dagen later neemt de klant nogmaals contact op met de leverancier om te melden dat hij wil afzien van het contract, daar hij geen verdere reactie had ontvangen op zijn vorig schrijven.

Op dit schrijven reageert de leverancier dat de wettelijke opzegtermijn ondertussen verstreken is en dat het contract niet meer geannuleerd kan worden. De klant moet zelf contact opnemen met zijn vorige leverancier om daar terug klant te worden.

De klant gaat niet akkoord met deze werkwijze en dient klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De leverancier deelt aan de Ombudsdienst mee dat het contract te laat werd opgezegd door de klant en niet meer geannuleerd kan worden. De leverancier werd er nogmaals op gewezen dat de klant wel degelijk binnen de wettelijke termijn van 14 kalenderdagen zijn contract had opgezegd. In een van de brieven naar de klant werd tevens bevestigd dat de klant wel tijdig heeft gereageerd, maar door een systeemtechnisch probleem hier niet het correcte gevolg aan gegeven kon worden door de leverancier. Op vraag van de Ombudsdienst was de leverancier dan ook bereid om de opgemaakte facturen te crediteren.

Herroepingstermijn

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een leurrder biedt zich aan bij de woonplaats van de heer N. en laat hem een contract ondertekenen dat, volgens hem, 'goedkoper' is, dit terwijl de heer N. het sociaal tarief geniet bij een andere leverancier.





billijkheid

Voorbeelden van minnelijke schikkingen

De heer N. vraagt per telefoon en per gewone brief om het contract te annuleren, maar de leverancier verstuurt hem tussentijdse facturen. Hij ontvangt eveneens een slotfactuur van zijn vorige leverancier. De nieuwe leverancier draait met de toepassing van het sociaal tarief en verstuurt facturen in een taal die de heer N. niet begrijpt. De heer N. neemt stappen om van leverancier te veranderen.

RESULTAAT

De leverancier erkent dat de verkooppraktijken van de leverancier niet in overeenstemming zijn met het Consumentenakkoord. De leverancier eist van zijn partner om een actieplan op te stellen om dit soort misbruik te vermijden en neemt de vordering voor zijn rekening.

Precontractuele informatie

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant krijgt bezoek van een deur-aan-deurverkoper. De vertegenwoordiger heeft aan de hand van de afrekeningen van de klant een berekening gemaakt van wat zijn voordeel zou bedragen indien hij de overstap zou maken en de klant besluit om in te gaan op dit voorstel.

Als hij de tussentijdse facturen van zijn nieuwe leverancier ontvangt, stelt hij vast dat er een ander tariefnaam vermeld staat dan hem werd voorgesteld door de vertegenwoordiger. Hij heeft namelijk een contract getekend met het tarief 'Care' terwijl op de tussentijdse facturen 'Variabel groen care' staat vermeld.

De klant neemt contact op met de leverancier maar krijgt geen eenduidig antwoord. Hij vraagt eveneens een kopie op van zijn contract en bijhorende tariefkaart en stelt hierop vast dat de tarieven ook verschillen van diegene die de vertegenwoordiger op een kladpapier heeft genoteerd.

De klant is niet tevreden en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De leverancier deelt aan de Ombudsdienst mee dat zij geen ander tarief in hun aanbod hebben met het woord 'care' in vermeld. De tariefkaart van de leverancier is volgens hun dan ook de enige tariefkaart die gehanteerd kan worden bij de facturatie. De leverancier deelt tevens mee dat het contract niet geannuleerd zal worden omdat de klant "wel de intentie had om klant te worden bij hen."

De Ombudsdienst heeft de leverancier erop gewezen dat de klant enkel de intentie had om klant te worden omdat er hem voordelige tarieven werden voorgelegd door de vertegenwoordiger. Indien deze tarieven hem niet zouden aangeboden zijn geweest, had de klant misschien niet de intentie om over te stappen.

Op basis hiervan is de leverancier bereid gevonden om de klant het verschil terug te betalen tussen de tarieven die vermeld staan op de tariefkaart en de tarieven die werden voorgesteld door de vertegenwoordiger.

FACTURATIEPROBLEMEN

Aanrekening op verkeerd adres

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw Q. ontvangt facturen van een distributienetbeheerder voor een vorig adres voor de periode van 1/10/2011 tot 6/06/2012. Mevrouw Q. zegt dat ze destijds het nodige heeft gedaan om zich uit te schrijven. Volgens haar huurcontract huurde ze het pand tot 01/04/2011.



RESULTAAT

Naar aanleiding van de klacht heeft de netbeheerder vastgesteld dat mevrouw Q. opnieuw werd ingeschreven op het foutieve adres door een verkeerde vermelding van een EAN-code op een overnamedocument. De netbeheerder heeft het aangerekende verbruik geannuleerd.

Laattijdige verbetering van factuur

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant dient een klacht in bij de Ombudsdienst omdat hij van zijn vorige leverancier een correctiefactuur van 83,74 euro heeft ontvangen. Hij betwist deze factuur want hij is al een ruime tijd geen klant meer bij deze leverancier.

RESULTAAT

Het Consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' bepaalt het volgende in punt V.I.5:

"Geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende de welke de leverancier fouten inzake facturatie kan rechtzetten, tenzij deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen. In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn, zoals bepaald in de toepasselijke reglementering."

De leverancier deelt aan de Ombudsdienst mee dat de correctiefactuur van 20/05/2015 betrekking heeft op de jaarlijkse afrekening van 25/04/2014. Gezien de rechtzettingstermijn van 12 maanden hierbij verstreken is, heeft de leverancier de correctiefactuur geannuleerd. Aangezien de klant deze factuur al had betaald, werd er hem een bedrag van 83,74 euro teruggestort.

Laattijdige aanrekening van verbruik

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

In maart 2014 ontvangt de heer M. verbruiksfacturen voor de periode gaande van 5 december 2009 tot 27 oktober 2013, dit voor een bedrag van meer dan 5.199,34 euro. Deze laattijdige facturen berokkenen heel wat financiële schade aan de heer M. en werden niet gerechtvaardigd door de leverancier. De facturen zouden enkel betrekking mogen hebben op de periode van 2012 tot 2013, aangezien de laatste meteropname dateert van 07/09/2013 en de meteropname daarvoor van 08/08/2012.

RESULTAAT

In eerste instantie erkent de leverancier dat hij zijn algemene voorwaarden niet in acht heeft genomen. Hij stelt echter maar een afbetalingsplan voor bestaande uit achtenveertig maandelijkse schijven (dat de niet-gefactureerde periode dekt), alsook een commerciële geste van 520 euro, ofwel 10% van de betwiste verbruiksfactuur. De leverancier beweert dat de heer M. zijn jaarlijkse facturen niet expliciet zelf heeft opgevraagd. De klager weerlegt deze laatste bewering en weigert het voorstel van de leverancier.

Na een gesprek met de leverancier stelt deze laatste uiteindelijk voor om een korting van 30% toe te kennen op het verbruik van december 2009 tot augustus 2010, een korting van 20% op het verbruik van augustus 2010 tot september 2011 en een korting van 10% op het verbruik van september 2011 tot september 2013. Dit komt neer op een commerciële geste van 1.695,26 euro inclusief btw. De leverancier stelt eveneens een afbetalingsplan voor bestaande uit maximum achtenveertig maandelijkse schijven om het overblijvende openstaande saldo aan te zuiveren. De klager aanvaardt dit voorstel.



Verjaring van de energiefactuur

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. betwist het door zijn energieleverancier via het incassobureau aangerekende bedrag. De heer D. geeft aan dat het gaat om een appartement dat werd verkocht en waar hij niet verantwoordelijk meer voor is.

RESULTAAT

De energieleverancier heeft aangegeven dat het saldo 2.014,33 euro bedraagt en dat het incassobureau dit schuldbeheer op zich heeft genomen. De aangerekende facturen dateren van 2008/2009. De Ombudsdienst heeft de energieleverancier hierover aangesproken en hebben hem meegedeeld dat de verjaringstermijn vijf jaar bedraagt en dat alle aangerekende facturen dus verjaard zijn. De leverancier heeft bevestigd dat de facturen verjaard zijn. Bijgevolg werd het saldo opgeheven.

Onregelmatige factuur

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT:

Mevrouw S. betwist de factuur van de distributienetbeheerder (DNB) voor een ongeoorloofd verbruik voor de periode gaande van 03/12/2013 tot 20/03/2014. Mevrouw S. betwist deze factuur, aangezien haar meter naar eigen zeggen werd vernield en ze zich hier niet van bewust was, omdat ze zich maar zelden naar haar kelder begeeft. Ze vraagt dus dat de fraudekosten worden geannuleerd en dat enkel haar verbruik wordt aangerekend.

RESULTAAT:

In eerste instantie is de DNB bij zijn standpunt gebleven en geeft hij aan dat hij 1.026 kWh had gefactureerd voor de periode gaande van 03/12/2013 tot 20/03/2014 aan het standaardtarief, verhoogd met de forfaitaire kosten voorzien bij de vaststelling van een schending van de integriteit van het metingselement, ofwel 640 euro exclusief btw.

De Ombudsdienst heeft aangegeven dat, op basis van het huidige verbruik, mevrouw S. een verbruik heeft van 2.656 kWh op een periode van één jaar. Als we het verbruik van 1.026 kWh nemen voor de periode gaande van 03/12/2013 tot 20/03/2014, geeft dit een verbruik van +/- 4.000 kWh per jaar.

De Ombudsdienst beweert dus dat het gefactureerde verbruik niet adequaat is vastgesteld in dit dossier. Bovendien gaat het, op basis van de foto van de meter, duidelijk over een slag die werd toegediend op de ruit van de meter. Het feit alleen dat de ruit gebroken is, maakt nog niet dat er sprake kan zijn van een intentie om fraude te plegen.

Na het lezen van de elementen die de Ombudsdienst heeft aangekaart, was de DNB van mening dat mevrouw S. hier het voordeel van de twijfel gegund moet worden. Bijgevolg werd de factuur geannuleerd. Mevrouw S. heeft een nieuwe factuur van de DNB gekregen voor 'kleine beschadigingen' voor een bedrag van 246 euro exclusief btw. Het niet-geregistreerde verbruik voor de periode gaande van 03/12/2013 tot 20/03/2014 werd herzien door de DNB (753 kWh in plaats van 1.026 kWh) en werd alsnog gefactureerd door haar commerciële energieleverancier.

LEVERANCIERSWISSEL

Verbrekingsvergoeding

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant heeft van zijn leverancier een slotafrekening ontvangen naar aanleiding van een leverancierswissel. De klant stelt hierop vast dat er hem een verbrekingsvergoeding wegens vroegtijdige beëindiging van het contract wordt aangerekend. Hij betwist deze schadevergoeding, gezien zijn firma een kmo is en dat de wet van 25 augustus 2012 hierbij van toepassing is die het volgende bepaalt in artikel 5. § 2/3:



“De huishoudelijke afnemer of de K.M.O. heeft het recht een overeenkomst, zowel van bepaalde duur als van onbepaalde duur, voor de continue levering van elektriciteit op elk ogenblik te beëindigen mits een opzegtermijn van één maand wordt nageleefd.”

RESULTAAT

De leverancier heeft de aangerekende verbrekkingsvergoeding gecrediteerd.

Ongewenste switch

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer H. dient via het OCMW een klacht in tegen een leverancier. De leverancier factureert gas- en elektriciteitsverbruik aan de heer H. zonder dat hij ook maar enig contract heeft ondertekend. Het is een van zijn vroegere kennissen, de heer L., ex-medebewoner, die het contract heeft ondertekend en de contactgegevens van de heer H. heeft doorgegeven. De gegevens op het contract (het identiteitskaartnummer, het telefoonnummer en de handtekening) komen niet overeen met de gegevens van de heer H.

RESULTAAT

In eerste instantie weigert de leverancier terug te komen op deze zaak en vraagt hij aan de heer H. de facturen te betalen. De leverancier stelt dat de heer H. na zijn verandering van leverancier, geen enkel bezwaar heeft geuit. Het is pas op het moment dat het dossier bij de deurwaarder is terechtgekomen dat het OCMW is opgetreden.

De Ombudsdienst heeft erop gewezen dat de klager pas ingevolge de brieven van de deurwaarder is kunnen optreden met de steun van het OCMW. Uit het dossier kan men vaststellen dat de heer H. niet op het desbetreffende punt verblijft.

De leverancier is uiteindelijk van mening veranderd en heeft de bestaande schuld op naam van de heer H. geannuleerd voor een bedrag van 1.466,34 euro.

Ongewenste switch

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Op 03/11/2014 laat een verkoopagent de 86-jarige heer G. een contract ondertekenen. Diezelfde dag verstuurt zijn dochter, mevrouw G., een aangetekende herroepingsbrief met ontvangstbewijs. De leverancier houdt evenwel geen rekening met die brief en beslist om de levering te laten starten op 6/11/2014. Mevrouw G. neemt ook contact op met de vorige leverancier van de heer G. om de contractuele relatie te herstellen.

Op 26/11/2014 ontvangt de heer G. echter een brief van de nieuwe leverancier om een contract van start te laten gaan vanaf 01/01/2015. Op 27/11/2014 ontvangt de heer G. opnieuw een brief waarin het contract, gedateerd van 04/11/2014, wordt bevestigd. De eerste herroepingsbrief is hierbij ingesloten, maar hierin wordt vermeld dat de gewenste aanvangsdatum 04/11/2014 is. Op 28/11/2014 verstuurt mevrouw G. een tweede herroepingsbrief waar geen gevolg aan wordt gegeven.

RESULTAAT

In eerste instantie weigert de leverancier zijn fout toe te geven en beweert hij dat de heer G., bij de ondertekening van het contract, heeft verklaard geen contract te hebben bij een andere energieleverancier. Dit is de reden waarom het contract op 04/11/2014 in voege is getreden. Op 17/11/2014 heeft de leverancier inderdaad een herroeping van het contract ontvangen maar om een stroomonderbreking te vermijden heeft de leverancier beslist om het aansluitpunt van de heer G. te blijven bevoorraden tot wanneer het wordt overgenomen door een nieuwe leverancier.

De Ombudsdienst heeft zich vervolgens tot de distributienetbeheerder (DNB) gewend om meer duidelijkheid te krijgen over het verloop van de procedure. De Ombudsdienst wilde weten of de





billijkheid

Voorbeelden van minnelijke schikkingen

verklaring dat er oorspronkelijk geen leverancier was, wel degelijk klopte, dit in tegenstelling tot de verklaringen van de heer G. Het antwoord van de DNB was negatief. Er was wel degelijk een leverancier op dit aansluitpunt.

De Ombudsdienst heeft ook het standpunt van de vorige leverancier opgevraagd. Deze gaf aan dat een Mystery Switchprocedure opgestart had moeten worden zodat de heer G. terug naar zijn vorige leverancier kon teruggedaan. De Ombudsdienst heeft deze elementen aan de leverancier voorgelegd en heeft eveneens opgemerkt dat het consumentenakkoord en de gedragscode voor de verkoop op afstand blijkbaar niet in acht werden genomen.

De leverancier heeft uiteindelijk besloten om het verbruik van de heer G. op zich te nemen.

PRIJZEN/TARIEVEN

Tarief “verbruik zonder contract”

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Op 06/07/2014 ontvangt een klant een factuur van de distributienetbeheerder (DNB) waarop er hem een energieverbruik aangerekend wordt voor de periode van 01/07/2010 tot 31/07/2013 ten bedrage van 8.895,07 euro. De klant stelt vast dat het verbruik aan hem wordt aangerekend aan een tarief ‘verbruik zonder contract’, dat veel duurder is dan de gebruikelijke tarieven die de DNB aanrekent. De klant dacht dat het energieverbruik inbegrepen was in zijn huurprijs en betwist dan ook dit tarief aangezien hij niet te kwader trouw heeft gehandeld.

De DNB is van mening dat het huurcontract van de klant duidelijk vermeldt dat de klant dient in te staan voor het energieverbruik en dat de klant nooit contact heeft opgenomen met een leverancier.

Aangezien de DNB niet bereid is om het tarief aan te passen, heeft de klant een klacht ingediend bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

Uit verder onderzoek is gebleken dat de elektriciteitsmeter van de klant als gesloten geregistreerd stond in de database van de DNB, terwijl de meter in werkelijkheid openstond. Pas in 2014 werd deze onregelmatigheid ontdekt door de DNB en werd dit rechtgezet, waardoor het verbruik vanaf 01/07/2010 tot 31/07/2013 aan de klant wordt aangerekend.

De Ombudsdienst heeft dan ook de opmerking overgemaakt dat indien de meter correct geregistreerd zou staan bij de DNB, deze reeds in 2010 brieven zou hebben verstuurd naar de klant met de melding om een energieleverancier te contacteren en dat bij gebrek hieraan de meter afgesloten zou worden. Volgens de Ombudsdienst ligt de oorsprong van de fout dan ook bij de DNB en werd er dan ook verzocht om het aangerekend tarief aan te passen naar het gebruikelijke tarief.

Uiteindelijk was de DNB hiertoe bereid en hebben ze het aangerekend tarief aangepast waardoor het bedrag van de factuur daalde met 6.217,06 euro tot 2.678,01 euro.

Tarief “verbruik zonder contract”

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer T. geeft aan dat zijn energieleverancier zijn contract heeft geannuleerd en betwist het door de distributienetbeheerder aan een zeer hoog tarief gefactureerde verbruik.

RESULTAAT

De distributienetbeheerder heeft aangegeven dat, naar aanleiding van het onderzoek van het gebouw en de meters, dat werd verricht op 02/05/2011, hij heeft vastgesteld dat de heer T. een contract had



voor de meter toegewezen aan de tweede verdieping terwijl hij op de derde verdieping woonde. Hij heeft dus aan de leverancier gevraagd om het op de meter van de tweede verdieping gefactureerde verbruik terug te betalen en heeft een nieuw contract opgesteld voor de meter op de derde verdieping.

Het op de verkeerde meter gefactureerde verbruik lag veel lager dan het werkelijke verbruik, wat het hoge factuurbedrag deels verklaart.

Anderzijds heeft de distributienetbeheerder, aangezien de heer T. geen schuld treft in dit dossier, het tarief herzien, zodat het verbruik voor de periode gaande van 01/03/2010 tot 08/05/2011 aan het gebruikelijke tarief wordt gefactureerd.

Tarief "verbruik zonder contract"

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De nv K. betwist de factuur van 2011 van de distributienetbeheerder (DNB) over het verbruik van een gasmeter. De nv K. geeft aan dat ze eigenaar is van een gebouw en dat er tijdens de renovatie van het gebouw in 2007 vijf nieuwe gasmeters zijn geplaatst. Echter zouden de werknemers van de DNB, die dit werk moesten uitvoeren, vergeten zijn om een van de meters te registreren. Dit zou hen verplicht hebben om de zegels van de meter te verbreken.

De nv K. heeft betwist dat ze het aangerekende bedrag verschuldigd is. Ze meent dat ze de gevolgen niet moet dragen van het feit dat de werknemers van de DNB de zegels hebben moeten verbreken om hun eigen fout recht te zetten. Ze betwist dan ook dat ze het verbruik aan het duurdere 'zegelverbrekingstarief' moet betalen.

RESULTAAT

De DNB heeft aangegeven dat, in dit dossier, het totaalbedrag voor het buitencontractuele verbruik 24.355,78 euro bedraagt en dat dit twee gasmeters en een elektriciteitsmeter betreft. In eerste instantie is de DNB bij zijn standpunt gebleven en heeft hij aangegeven dat er verzegelde meters werden geplaatst, aangezien er geen 'NBN'-documenten (het conformiteitsattest) aanwezig waren tijdens de plaatsing op 15/09/2005. Het was eveneens de verantwoordelijkheid van de nv K. om een contract af te sluiten met een energieleverancier, om ervoor te zorgen dat de meters ontzegeld konden worden en dat ze energie kon verbruiken.

De Ombudsdienst heeft de DNB aangesproken over de data waarop de meters werden opengesteld alsook om de historiek van de meterstanden na te gaan. De Ombudsdienst is tot de vaststelling gekomen dat op een werkfiche vermeld stond dat er geen NBN (het conformiteitsattest) aanwezig was. Bijgevolg zou de meter dus niet opengesteld moeten geweest zijn, wat wel gebeurd is.

De Ombudsdienst heeft hieromtrent opnieuw contact opgenomen met de DNB. De DNB heeft aangegeven dat het document inzake de openstellingen van de meters werd teruggevonden. Bijgevolg werden de facturen op naam van de nv K. geannuleerd. Er werden nieuwe facturen opgesteld en het verbruik werd aangerekend aan het zogenaamde 'gebruikelijke' tarief.

Vaste vergoeding

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant neemt contact op met zijn leverancier en vraagt voor een woning die hij verhuurt een tijdelijk contract in afwachting van een nieuwe huurder.



billijkheid

Voorbeelden van minnelijke schikkingen

Als de woning terug verhuurd is ontvangt hij van zijn leverancier een slotafrekening voor de periode van 01/07/2015 tot 07/08/2015. De klant merkt hierop op dat er hem een vaste vergoeding wordt aangerekend voor de periode vanaf 01/09/2015 ten bedrage van 57,93 euro.

RESULTAAT

De leverancier erkent aan de Ombudsdienst de fout in de facturatie. Gezien de klant een verhuurder is die tijdelijk een contract op zijn naam heeft genomen, was de leverancier bereid om de facturatie te herberekenen aan het leegstandstarief waarbij geen vaste vergoedingen worden aangerekend.

Vaste vergoeding

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant verandert van leverancier 1 maand nadat zijn contract bij zijn vorige leverancier werd hernieuwd. Voor deze periode van 1 maand wordt er aan hem een vaste vergoeding aangerekend voor een heel jaar, zijnde 40 euro voor elektriciteit en 45 euro voor aardgas. De klant gaat hier niet mee akkoord en wil enkel het gedeelte vaste vergoeding betalen voor de periode dat hij klant is geweest, zoals deze ook de voorgaande jaren werd aangerekend.

RESULTAAT

De leverancier deelt aan de Ombudsdienst mee dat bij de tariefformule waarmee het contract werd hernieuwd, er een vaste vergoeding wordt aangerekend per begonnen leveringsjaar.

Maar omdat het contract werd hernieuwd en de wijze van aanrekening van de vaste vergoeding verschilt met deze van het oorspronkelijk contract van de klant, was de leverancier bereid om de vaste vergoeding te crediteren en pro rata aan te rekenen. Dit resulteerde in een terugbetaling van 78,25 euro.

Abonnementskost

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer V. is van mening dat zijn leverancier foutieve abonnementskosten op zijn jaarlijkse afrekening van 2011 en zijn slotfactuur van 2012 heeft aangerekend. Deze laatste was opgemaakt voor een onvolledig jaar, gezien de heer V. van leverancier was veranderd. Volgens zijn berekeningen zou zijn jaarlijks aardgasverbruik onder 30.000 kWh liggen hetgeen een aanzienlijk lagere abonnementskost zou impliceren. De leverancier ging hiermee niet akkoord en weigerde een aanpassing door te voeren.

RESULTAAT

De heer V. ging in zijn berekeningen uit van een op jaarbasis evenredig stijgend aardgasverbruik, hetgeen echter niet het geval is. Aardgasverbruik is in grote mate seizoensgebonden, waarbij de vier wintermaanden het grootste deel van het jaarverbruik innemen. De Ombudsdienst heeft berekend dat de leverancier de abonnementskost op de afrekening van 2011 conform de contractuele bepalingen heeft aangerekend. Dit bleek evenwel niet het geval te zijn voor het jaar 2012, waarbij het verbruik onder de 30.000 kWh op jaarbasis viel. De leverancier ging akkoord en paste de aangerekende abonnementskost aan.

GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN

Plaatsing budgetmeter in Wallonië

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT:

De heer B. betwist de procedure tot plaatsing van een budgetmeter, aangezien deze procedure werd opgestart op basis van twee onbetaalde herinneringskosten. Bovendien betwist de heer B. het feit dat een van de herinneringen een niet-vervallen factuur vermeldt.



RESULTAAT

De leverancier heeft zijn excuses aangeboden voor het geleden ongemak en heeft de procedure tot plaatsing van een budgetmeter en de herinneringskosten geannuleerd. Bij wijze van commerciële geste werd eveneens een korting van 2,5% toegekend op het energietarief.

KLANTENSERVICE

Administratieve kosten

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw B. heeft bij haar leverancier meermaals meerdere tussentijdse facturen met verschillende bedragen betwist. Aangezien mevrouw B. geen bevredigend antwoord mocht krijgen van haar leverancier inzake de wijziging van het bedrag, heeft ze de betwiste facturen niet betaald, met als gevolg dat er administratieve kosten werden aangerekend.

RESULTAAT

De leverancier bevestigt dat zijn medewerker de facturen inderdaad niet duidelijk genoeg heeft uitgelegd. De leverancier heeft dus een betere uitleg gegeven over deze facturen en heeft de administratieve kosten voor een totaalbedrag van 50 euro geannuleerd.

BETALINGSPROBLEMEN

Administratieve kosten

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw G. en de heer L. hebben een afbetalingsplan aangevraagd en gekregen van hun energiebedrijf, dit voor een totaalbedrag van 477,56 euro. Dit bedrag omvat deurwaarderskosten voor een totaalbedrag van 94,80 euro. Mevrouw G. en de heer L.

zijn het afbetalingsplan nagekomen, behalve de deurwaarderskosten die zij betwisten.

De Ombudsdienst is, samen met het energiebedrijf, nagegaan of de aangerekende deurwaarderskosten overeenstemmen met de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument.

RESULTAAT

Het energiebedrijf heeft aangetoond dat de deurwaarder de van kracht zijnde wetgeving heeft gerespecteerd en dat de gefactureerde kosten dus gerechtvaardigd zijn. Het energiebedrijf heeft evenwel de gefactureerde deurwaarderskosten bij wijze van commerciële geste en bij uitzondering geannuleerd.

Invorderingskosten

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer H. uit zijn ongenoegen na een brief te hebben ontvangen van een buitenlands invorderingsbureau over een onbetaalde factuur bij zijn energieleverancier. De heer H. geeft aan geen enkele herinnering te hebben ontvangen voor de onbetaalde factuur.

RESULTAAT

Het dossier van de heer H. bij het buitenlands invorderingsbureau werd afgesloten op 12/09/2014. De energieleverancier is zich bewust was van het geleden ongemak door een niet-betaling waarvoor de heer in kwestie geen betalingsherinnering noch een ingebrekestelling heeft ontvangen. De leverancier besloot dan ook de interesten en het boetebeding die door het buitenlands invorderingsbureau werden aangerekend voor zijn rekening te nemen. Deze kosten bedroegen 31,71 euro en een creditnota voor dit bedrag werd naar de heer H. gestuurd.





billijkheid

**Voorbeelden van
minnelijke schikkingen**

Administratieve kosten professioneel contract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer B. begrijpt de oorsprong niet van de door leverancier aangerekende bedragen en beweert dat hij geen enkele factuur hierover heeft ontvangen. Wanneer hij zijn huishoudelijke contract in een professioneel contract heeft omgezet, begon hij meerdere facturen tegelijkertijd te ontvangen. De leverancier blijkt hoogoplopende kosten op de facturen te hebben aangerekend. Het eerste huishoudelijke contract werd geannuleerd, maar de situatie bleef aanhouden.

RESULTAAT

In eerste instantie antwoordt de leverancier dat hij iedere maand facturen heeft verstuurd. De heer B. houdt voet bij stuk en geeft aan dat deze factuur betrekking heeft op beheers- en afsluitingskosten, die volgens de leverancier echter werden geannuleerd.

De Ombudsdienst begrijpt dat deze beheerskosten tweemaal zijn gefactureerd. Na het verzoek om uitleg van de Ombudsdienst heeft de leverancier uiteindelijk de tweede gefactureerde beheerskosten voor laattijdige betaling geannuleerd, dit voor een bedrag van 367,84 euro. Deze waren immers niet gerechtvaardigd, aangezien een tweede afsluitingsprocedure werd opgestart nadat de klant het nodige had gedaan om deze afsluiting te annuleren. De leverancier heeft eveneens de aangerekende waarborgen geannuleerd.

Echter behoudt de leverancier de eerste beheerskosten voor laattijdige betaling, aangezien deze wel gerechtvaardigd zijn. Op verzoek van de Ombudsdienst legt de leverancier eveneens het bewijs voor dat de procedure voor niet-betaling voor ondernemingen van minder dan vijf personen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wel degelijk werd gerespecteerd.



5

Samenvattingen van aanbevelingen

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 2015 formuleerde de Ombudsdienst in totaal 59 aanbevelingen die betrekking hadden op de volgende onderwerpen:

- Contractuele voorwaarden en/of precontractuele informatie (17 aanbevelingen waarvan 8 gericht aan ESSENT, 3 aan ELECTRABEL, 1 aan ENI, 1 aan LAMPIRIS, 2 aan distributienetbeheerder EANDIS en 2 aan distributienetbeheerder INFRAX)
- Gratis elektriciteit in Vlaanderen (3 aanbevelingen gericht aan ELECTRABEL)
- Laattijdige facturatie van metergegevens (5 aanbevelingen waarvan 4 gericht aan ELECTRABEL en 1 aan distributienetbeheerder ORES)
- Rechtzetting metergegevens (7 aanbevelingen waarvan 4 gericht aan ELECTRABEL, 1 aan ESSENT, 1 aan LUMINUS en 1 gericht aan distributienetbeheerder ORES)



- Sociaal tarief (12 aanbevelingen waarvan 8 gericht aan ELECTRABEL, 1 aan ENI, 1 aan LAMPIRIS, 1 aan distributienetbeheerder EANDIS en 1 aan distributienetbeheerder SIBELGA)
- Tarief voor verbruik zonder contract in Brussel (4 aanbevelingen gericht aan distributienetbeheerder SIBELGA)
- Verhuizen (9 aanbevelingen waarvan 5 gericht aan ENI, 1 gericht aan ELECTRABEL en 3 aan distributienetbeheerder EANDIS)
- Aanrekening administratieve kosten (2 aanbevelingen waarvan 1 gericht aan ELECTRABEL en 1 aan ELEXYS).

→ GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

RECHTZETTINGEN VAN METERSTANDEN

Meterverwisseling

OMSCHRIJVING

De heer S. ontvangt op 07/02/2011 een regularisatiefactuur voor een bedrag van 1.102,00 euro voor de verbruiksperiode van 14/06/2007 tot 30/06/2010, dit naar aanleiding van een meterverwisseling. Hij betwist deze factuur.



STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL bevestigt dat de regularisatiefactuur van 07/02/2011, waarop het gasverbruik wordt vermeld van meterstand 4.005 tot meterstand 8.127 voor de periode gaande van 14/06/2007 tot 19/11/2010, in overeenstemming is met het technisch reglement (rechtzetting tot twee jaar terug in de tijd) en dat de verjaringstermijn van vijf jaar wel degelijk in acht werd genomen, aangezien er rekening wordt gehouden met de vervaldatum van de factuur en niet met de verbruiksperiode.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende overwegingen:

- 1) gelet op de van de distributienetbeheerder (DNB) ontvangen informatie:

"Wat betreft het gas, bevestigen wij u dat onze diensten op 04/11/2010 een meterverwisseling hebben uitgevoerd en dat bijgevolg een rechtzetting werd doorgevoerd. De correcte toekenning werd bevestigd tijdens het bezoek van onze agent op 11/05/2011."

- 2) gelet op het feit dat de correcte en door de DNB gevalideerde verbruiksgegevens de volgende zijn:

Foutief		
01/01/2007	G	3.343
14/06/2007	G	4.005
30/06/2008	G	4.522
15/06/2009	G	5.467
30/06/2010	G	6.184
04/11/2010	G	6.524
Correct		
01/01/2007	G	3.564
30/01/2007	G	3.661
05/02/2007	G	3.662
14/06/2007	G	4.456
30/09/2007	G	4.522
01/10/2007	G	4.522
30/06/2008	G	4.684
01/09/2008	G	4.686
15/06/2009	G	6.950
30/06/2010	G	7.834
04/11/2010	G	8.127

- 3) gelet op het feit dat de factuur van 07/02/2011 rekening houdt met de volgende verbruiksgegevens:

Periode: 14/06/2007 tot 19/11/2010
4.005 m³ 8.127 m³

- 4) gelet op het feit dat de factuur van 07/02/2011 de periode van 01/01/2007 tot 19/11/2010 had moeten vermelden, gezien in het geval van een meterverwisseling de regel van twee jaar van het technisch reglement (artikel 189 van het besluit van de Waalse Regering van 12 juli 2007 betreffende de herziening van het technisch reglement voor het beheer van de gasdistributienetwerken en de toegang daartoe) niet van toepassing is, maar het Burgerlijk Wetboek dat bepaalt dat een factuur, op basis van jurisprudentie, pas na vijf jaar is verjaard;

- 5) gelet op het feit dat de in de afrekening van 21/08/2007 gefactureerde periode van 01/01/2007 tot 14/06/2007 niet werd vermeld op de factuur van 07/02/2011 en dat deze geen voorwerp meer kan uitmaken van een rechtzetting, aangezien de herfacturatietermijn voor deze periode ondertussen is verjaard overeenkomstig de verjaringstermijn van vijf jaar (artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek), die algemeen aanvaard is in de energiesector, en dit op basis van de arresten van het Grondwettelijk Hof van 19 januari 2005 en 17 januari 2007 en van het arrest van het Hof van Cassatie van 25 januari 2010;

De Ombudsdienst beveelt dus aan dat er, wat betreft de factuur van 07/02/2011, rekening wordt gehouden met de door de DNB op 14/06/2007 gevalideerde meterstand, zijnde een meterstand van 4.456 m³ in plaats van 4.005 m³.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL heeft een gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling en heeft een creditnota opgesteld





onpartijdig

Samenvattingen van aanbevelingen

voor een bedrag van 297,15 euro om het gasverbruik tussen meterstand 4.005 m³ en meterstand 4.456 m³ te annuleren.

FACTURATIEPROBLEMEN

Facturatie verbruik zonder leveringscontract

OMSCHRIJVING

Mevrouw C. heeft in november 2008 2 eigendommen verkocht. In 2013 krijgt ze een aanrekening van EANDIS voor de periode van 15/08/2007 tot 8/09/2009. In 2009 kreeg mevrouw C. al een melding dat er geen leveringscontract was op het adres. Zij heeft toen gemeld dat zij geen eigenaar was en heeft de nodige documenten aan EANDIS bezorgd.

STANDPUNT VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

EANDIS geeft aan dat de betrokken periode een eerste maal werd aangerekend op 11/11/2009. De aanrekening werd enkele malen aangepast doordat het tarief werd gewijzigd en doordat pas in 2013 duidelijk was dat mevrouw C. verantwoordelijk was voor het pand bij de start van de MOZA. Vanaf 11/11/2009 kon EANDIS 2 jaar terug gaan voor de aanrekening van verbruik, dus tot 11/11/2007.

Het verbruik van de periode van 15/08/2007 tot 11/11/2007 werd gecrediteerd. Het openstaand saldo bedraagt dan nog 433,06 euro. Een verdere opsplitsing van het verbruik kan, volgens EANDIS, enkel op basis van een door beide partijen ondertekend document met de meterstanden bij verkoop.

EANDIS wil zelf geen meterstanden schatten voor de opsplitsing van MOZA-facturen aangezien er volgens hen al een betwisting is en een schatting het probleem enkel groter zou maken.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft volgende elementen in overweging genomen:

- 1) De aanrekening op 26/06/2013 van het verbruik voor de periode van 15/08/2007 tot 8/09/2009 door EANDIS voor een bedrag van 658,66 euro;
- 2) Het feit dat de aanrekening van dit verbruik voor de periode van 15/08/2007 tot 11/11/2007 buiten de rechtzettingstermijnen van het technisch reglement valt;
- 3) Het feit dat EANDIS het verbruik van de termijn van 15/08/2007 tot 11/11/2007 reeds annuleerde waardoor er nog verbruik van de periode van 12/11/2007 tot 8/09/2009 voor een bedrag van 433,06 euro wordt aangerekend;
- 4) Het feit dat mevrouw C. een document van de notaris kan voorleggen dat bevestigt dat het pand verkocht werd op 20/11/2008;
- 5) Het feit dat een verkoopakte tegenstelbaar is aan derden;
- 6) Het feit dat het Vlaams Energiebesluit stelt dat vanaf de verhuisdatum van de oude bewoner alle kosten vanaf die datum veroorzaakt door de levering van elektriciteit of aardgas ten laste vallen van de nieuwe bewoner of eigenaar in afwachting van de nieuwe bewoner;
- 7) Het feit dat de distributienetbeheerder volgens het technisch reglement verantwoordelijk is om een meterstand te schatten indien er geen door beide partijen ondertekend document voor handen is;



8) Het advies uitgebracht door de VREG:

"in de situaties waar er verschillende verbruiks-verantwoordelijken zijn Eandis een opsplitsing van een moza-factuur op basis van een schatting mogelijk moeten maken. Dit wil zeggen dat wij vinden dat documenten zoals bv. huurcontract, verkoopcontract, bevolkingsuittreksel... moeten worden aanvaard en op basis van de datum in dergelijk document geschat zou moeten worden."

De Ombudsdienst heeft aldus de opsplitsing aanbevolen van de MOZA-periode. Mevrouw C. mag enkel aangerekend worden voor de periode van 12/11/2007 tot 20/11/2008.

ANTWOORD VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER
EANDIS was akkoord om de opsplitsing te bekijken indien zij een kopie van de verkoopakte ontvangen. De Ombudsdienst heeft de nodige documenten bij de notaris van de klager opgevraagd en aan EANDIS bezorgd.

EANDIS heeft hierop de facturatie opgesplitst. Na opmaak van de nieuwe facturen restte er nog een tegoed voor mevrouw C. van 166,47 euro.

PRIJZEN/TARIEVEN

Precontractuele informatie

OMSCHRIJVING

De tarieflijsten van de distributienetbeheerders voor hun diensten aan distributienetgebruikers bevatten doorgaans ook een post voor "nutteloze verplaatsingen". Dit tarief dient te worden goedgekeurd door de bevoegde energieregulator. Die goedkeuring zegt echter nog niets over de gevallen waarin het toegelaten is om deze forfaitaire kosten aan te rekenen. De Ombudsdienst is dat ook van mening dat niet iedere nutteloze verplaatsing zonder meer aanleiding tot de toepassing van dit tarief kan geven.

STANDPUNT VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

De verplaatsingskosten voor de nutteloze verplaatsingen werden terecht aangerekend overeenkomstig de tarieven die door de bevoegde regulator zijn goedgekeurd.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

In 2015 bracht de Ombudsdienst dan ook twee aanbevelingen uit waarbij hij de aanrekening van dit tarief verwerpt. Het ging telkens om een factuur van een distributienetbeheerder waarvoor INFRAX als werkmaatschappij optreedt.

Nutteloze verplaatsingen worden aangerekend naar aanleiding van werken of interventies die door de distributienetgebruiker zijn aangevraagd. Het uitgangspunt daarbij is volgens de Ombudsdienst dat deze klant ook vooraf met die betalingsverbintenis moet hebben ingestemd. Daartoe is echter vereist dat hij vooraf voldoende moet zijn geïnformeerd over de mogelijkheid dat dit tarief wordt aangerekend en over de gevallen waarin dat gebeurt (de "geïnformeerde toestemming").

• Een eerste klacht die door de Ombudsdienst werd onderzocht betrof een oproep via de storingslijn van INFRAX. Hier kwamen we tot het besluit dat de klant niet in de mogelijkheid was om zich te informeren over het feit dat nutteloze verplaatsingskosten door INFRAX worden aangerekend, zoals op de tarieflijst van het bedrijf wordt vermeld. Dit werd overigens door INFRAX zelf beaamd. Bovendien liet het bedrijf na ook maar enig bewijs te leveren dat deze informatie werd verstrekt. In dit geval kon bovendien opgeworpen worden dat het niet vermelden daarvan een "misleidende omissie" is, zoals bedoeld in artikel 90, §1 van de toenmalige wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming (huidig artikel VI, 99, §1 Wetboek van economisch recht).





onpartijdig

Samenvattingen van aanbevelingen

- Een tweede klacht had betrekking op de voorbereidende werken die van een klant worden verlangd wanneer deze aansluitingswerken heeft aangevraagd. In dit geval bleek er onduidelijkheid bij de klant te zijn ontstaan over die wijze waarop de elektriciteit zou worden aangesloten (de eindoplossing werd overigens pas ter plaatse, op de dag van uitvoering, beslist). Nochtans heeft de gekozen oplossing direct gevolgen voor de vereiste lengte van de kabel die door de aanvrager moet worden voorzien. Waar deze laatste voor het overige nauwkeurig alle voorbereidende werken had uitgevoerd, stelde zich op de voorziene dag van de aansluiting een probleem met betrekking tot precies die elektrische kabel.

De Ombudsdienst oordeelde dan ook dat in dit geval de distributienetbeheerder over de volledige kennis beschikt over de beste manier waarop een elektriciteitsaansluiting in een bepaalde situatie moet worden uitgevoerd en wat de vereiste kabellengte is. Anderzijds kan de distributienetbeheerder niet aantonen de klant voldoende te hebben geïnformeerd over wat hem te doen staat wanneer onduidelijkheid blijft over de vereiste lengte van de kabel.

ANTWOORD VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

In beide gevallen bleef INFRAX na ontvangst van de aanbevelingen bij zijn standpunt dat de verplaatsingskosten terecht aangerekend werden. Niettemin was het bedrijf bereid de aanbeveling te volgen en de facturen van 75 euro voor de nutteloze verplaatsingskosten te annuleren en terug te betalen.

BETALINGSPROBLEMEN

Administratieve kosten

OMSCHRIJVING

Mevrouw D. werd telefonisch gecontacteerd door ELEXYS omdat haar tussentijdse facturen die per mail verstuurd werden onbetaald bleven. Mevrouw D. heeft echter geen e-mails van ELEXYS ontvangen. Uit verder nazicht blijkt dat de facturen naar een foutief e-mailadres verstuurd werden.

De facturen worden nu naar het correcte e-mailadres verstuurd. ELEXYS rekent echter administratieve kosten aan voor de laattijdige betaling van de tussentijdse facturen die naar het foutieve e-mailadres verstuurd werden.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ELEXYS bezorgt een kopie van de overeenkomst aan de Ombudsdienst. Zij wensen dat de facturen door de klant betaald worden.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De kopie van het contract die de Ombudsdienst heeft mogen ontvangen was onleesbaar. De Ombudsdienst heeft dan ook naar een duidelijkere kopie van het contract gevraagd.

Aangezien de Ombudsdienst hier geen reactie op mocht ontvangen, noch op de 8 herinneringen die hiervoor werden verstuurd, kon niet nagegaan worden of ELEXYS de facturen al dan niet naar het correcte e-mailadres heeft verstuurd.

De Ombudsdienst beval dan ook om de aangerekende aanmaningskosten en ingebrekestellingen te crediteren.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELEXYS laat weten bereid te zijn om de aangerekende kosten te crediteren.



VERHUIS

Contractuele voorwaarden

OMSCHRIJVING

Mevrouw C. betwist de factuur van haar energieleverancier ELECTRABEL voor de periode gaande van april 2011 tot november 2012, aangezien het appartement werd verhuurd op 01/08/2011.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

De energieleverancier ELECTRABEL heeft meegedeeld dat er twee verschillende contracten waren voor de gefactureerde periode:

- contract nr. 22xxxxxxx9 dekt beide energiesoorten voor de periode gaande van 18/04/2011 tot 01/06/2012 op basis van een contract leegstand;
- contract nr. 22xxxxxxx5 dekt beide energiesoorten voor de periode gaande van 02/06/2012 tot 30/11/2012 op basis van een contract leegstand.

De contracten leegstand van de klant werden geregistreerd via het callcenter naar aanleiding van een telefoontje op 11/04/2011. Op 20/04/2011 werd een welkomstbrief verstuurd naar het verzendingsadres van mevrouw C. (contract nr. 22xxxxxxx9). De diensten van ELECTRABEL vinden niets terug van de melding van een verandering van huurder in juli 2011. In april 2012 werd een factuur verstuurd naar de klant met kosten voor de openstelling van de meter. De klant reageerde op 02/05/2012 en gaf aan dat het appartement door een huurder werd bewoond. De diensten van ELECTRABEL hebben de klant dus voorgesteld om het contract te laten afsluiten en hebben de klant meegedeeld welke gegevens ze nodig hadden (meterstand, meternummers en gegevens van de overnemer).

Op 13/06/2012 werd door het callcenter een verandering van klant gelanceerd, met 01/06/2012 als effectieve datum. Op 18/06/2012 werd een slotfactuur opgemaakt voor een bedrag van 2.591,51 euro op

basis van door de distributienetbeheerder geschatte meterstanden. Deze factuur werd op 10/07/2012 geannuleerd en vervangen door de slotfactuur voor een bedrag van 61,16 euro. ELECTRABEL factureert geen gas, maar wel 12 kWh aan elektriciteit. Het saldo van het contract 22xxxxxxx9 bedraagt 145,20 euro. Op 27/06/2012 telefoneert de klant opnieuw naar het callcenter voor een intrede bij verhuis, met een overnamedatum op 02/06/2012.

Op 13/12/2012 werd een contract afgesloten, met 30/11/2012 als effectieve datum, naar aanleiding van de tussenkomst van de nieuwe intredende klant op basis van de meterstanden die deze heeft meegedeeld. Op 17/12/2012 en 18/12/2012 werden twee slotfacturen opgesteld (één per energiesoort). Het saldo van het contract 22xxxxxxx5 bedraagt 2.762,26 euro. ELECTRABEL vindt geen ondertekende en teruggestuurde antwoordkaart terug voor de bevestiging van contract nummer 22xxxxxxx5. De energieleverancier geeft echter aan dat in zijn 'welkomstbrief' wel degelijk wordt vermeld dat de klant over een termijn van zeven dagen beschikt na de ontvangst van de brief om haar contract te beëindigen.

ELECTRABEL is er zich wel degelijk van bewust dat de contracten pas in voege treden vanaf de ontvangst van de antwoordkaart. Echter is dit in de praktijk, en rekening houdend met de weinige mensen die de antwoordkaart opsturen, niet werkbaar voor een commerciële onderneming. Daarom blijft ELECTRABEL bij zijn oorspronkelijke standpunt:

- de klant beschikte over een termijn van zeven dagen om haar contract te beëindigen;
- het verbruik is wel degelijk reëel en verschuldigd;
- de klant had niet het nodige gedaan om haar contract af te sluiten;
- het gaat hier om een conflict tussen derden (het overnameformulier voor de verhuis dient te worden ingevuld door de betrokken partijen).



onpartijdig

Samenvattingen van aanbevelingen

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) het feit dat mevrouw C. door de diensten van ELECTRABEL werd gefactureerd voor de periode gaande van 18/04/2011 tot 01/06/2012 (contract nr. 22xxxxxxx9) en voor de periode gaande van 02/06/2012 tot 30/11/2012 (contract nr. 22xxxxxxx5);
- 2) het feit dat het huurcontract en de brief van advocaat B. meedelen dat er op 1 augustus 2011 een huurder aanwezig was, waarvan de beginmeterstanden voor gas 19.189 en voor elektriciteit 37.967 waren en de eindmeterstanden voor gas 20.605 en voor elektriciteit 40.942 waren;
- 3) het feit dat het contract nr. 22xxxxxxx9 werd opgestuurd naar het verzendingsadres van mevrouw C.;
- 4) het feit dat het contract nr. 22xxxxxxx5 (periode van 02/06/2012 tot 30/11/2012) werd opgesteld via de telefoon en niet naar het verzendingsadres van mevrouw C., maar naar het verbruiksadres werd opgestuurd;
- 5) het feit dat ELECTRABEL de ondertekende antwoordkaart voor de bevestiging van contract 22xxxxxxx5 niet heeft teruggevonden in zijn archief;
- 6) het feit dat de 'welkomstbrief' wel degelijk het volgende vermeldt: *'Deze contracten treden pas in voege op het moment van de ontvangst van de antwoordkaart, naar behoren ondertekend door uw zorgen (ontvangstdatum).'*';

7) het feit dat het akkoord *"De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt"*, in het geval van verkoop via de telefoon tussen een leverancier en een verbruiker (II.1), voorziet: *'De consument moet dit contract uitdrukkelijk en schriftelijk bevestigen. Het overschakelen naar een andere leverancier of verandering van contract bij dezelfde leverancier, behalve indien de oorspronkelijke duurtijd en de essentiële voorwaarden niet wijzigen, zonder schriftelijke verleende bevestiging van de consument is verboden. Het voorwerp van de toestemming moet hierbij precies zijn bepaald. De schriftelijke bevestiging van de consument kan via de post, e-mail, fax of een andere duurzame drager aan de leverancier worden overgemaakt. Het contract is pas bindend en de opdracht tot switch mag pas plaatsvinden na de schriftelijke bevestiging en na afloop van de verzakingstermijn van 7 werkdagen.'*

De Ombudsdienst heeft dus aanbevolen om het contract nr. 22xxxxxxx5 te annuleren, zijnde de verbruiksperiode gaande van 02/06/2012 tot 30/11/2012 (2.975 kWh aan elektriciteit en 1.416 m³ aan gas).

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

De energieleverancier ELECTRABEL heeft ervoor gekozen de door de Ombudsdienst verstuurd aanbeveling te volgen. Er werd een creditnota opgesteld voor een bedrag van 2.762,26 euro.





→ NIET GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

VERHUIS

Contractuele voorwaarden

OMSCHRIJVING

Mevrouw R. betwist in 2014 de invordering van de gerechtsdeurwaarder voor facturen van de energieleverancier LAMPIRIS voor het verbruik van november 2010 tot maart 2011. Mevrouw R. voegt eraan toe dat het gaat om een adres waar ze één week haar domicilie had, van 01/12/2010 tot 08/12/2010.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

De energieleverancier LAMPIRIS heeft aangegeven het leveringspunt te hebben overgenomen op naam van mevrouw R. naar aanleiding van een contractaanvraag via het verhuisformulier dat op 30/11/2010 via de vorige titularis van het leveringspunt werd verstuurd. Mevrouw R. heeft geen verhuisformulier verstuurd. De gevorderde schuld is dus verschuldigd.

Nadat het incassobureau er niet in slaagde de schuld terug te vorderen, heeft LAMPIRIS besloten de vordering uit te besteden aan het buitenlandse invorderingsbedrijf HOIST. Op het verhuisformulier heeft mevrouw R. gekozen om een contract af te sluiten met LAMPIRIS. Mevrouw R. betwist haar leveringscontract voor dit leveringspunt niet. Ze betwist de voor dit leveringspunt geregulariseerde periode. Deze periode vloeit voort uit het feit dat mevrouw R. haar verhuizing niet heeft meegedeeld. Het is naar aanleiding van de overname van het leveringspunt door een nieuwe huurder dat LAMPIRIS de levering op naam van mevrouw R. heeft kunnen afsluiten. LAMPIRIS heeft de inschrijvingsaanvraag gevalideerd op basis van het verhuisdocument dat destijds de volgende gegevens vermeldde:

- een deel betreffende de verhuizing in te vullen door de vorige bewoner;
- een 'aanhangsel' om de vorige bewoner toe te laten zijn contract op zijn nieuwe adres over te zetten;
- een deel dat de gegevens van de nieuwe bewoner vermeldt, waarbij hij eveneens een leveringscontract kon afsluiten door bijkomende gegevens in te vullen (optie die door mevrouw R. werd gekozen).

Sinds de invoering van het energieovernamedocument is dit type inschrijving niet meer mogelijk. Mevrouw R. heeft een document ondertekend waar op de achterzijde de algemene voorwaarden werden vermeld, die bepalen dat wanneer de klant LAMPIRIS niet informeert over zijn verhuis binnen de voorziene termijnen, de klant gehouden is alle verbruikte elektriciteit of aardgas op het aansluitingspunt, ongeacht de gebruiker, te betalen tot de vijfenveertigste kalenderdag na de melding van de verhuis aan LAMPIRIS. Ze heeft de algemene voorwaarden dus aanvaard.

Mevrouw R. kan een document bezorgen dat gezamenlijk werd ondertekend door haar en door de persoon die het leveringspunt heeft overgenomen na haar vertrek (eigenaar of huurder) en die de levering te zijnen laste zou nemen. LAMPIRIS zou zo de betwiste periode aan die persoon kunnen factureren als deze zijn akkoord geeft. Indien dit niet het geval is, blijft deze factuur verschuldigd door mevrouw R.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) het feit dat een contract werd opgesteld op naam van mevrouw R. op basis van een verhuisformulier;
- 2) het feit dat op de kopie van het verhuisformulier geen algemene voorwaarden noch de aanvaarding





onpartijdig

Samenvattingen van aanbevelingen

van voornoemde algemene voorwaarden door de gebruiker (zijnde mevrouw R.) zijn terug te vinden;

- 3) het feit dat het akkoord *"De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt"* destijds bepaalde (III bis. Verhuizing, 4°):

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

- 4) het feit dat de gedragscode voor de *'verkoop buiten de onderneming'* en *'verkoop op afstand'* destijds bepaalde (I. Algemene bepalingen, 8°):

'Leveranciers en verkoopagenten waken erover dat de consument heeft begrepen:

- *dat hij een contract heeft getekend of heeft ingestemd om van energieleverancier te veranderen;*
- *met welke leverancier hij een nieuwe overeenkomst heeft afgesloten;*
- *welke de toegepaste all-in prijs is die overeenstemt met zijn energievoorziening;*
- *wanneer de vooropgestelde datum van de nieuw afgesloten overeenkomst juist ingaat;*
- *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;*
- *dat hij ingestemd heeft met een vroegtijdige beëindiging of opzegging van zijn lopende overeenkomst;*
- *welke de gevolgen zijn van een vroegtijdige beëindiging of opzegging van de overeenkomst.'*

- 5) het feit dat geen enkel bewijs van verzending naar mevrouw R. van een brief van bevestiging

van voormeld contract en van de algemene voorwaarden werd geleverd door LAMPIRIS;

- 6) artikel 1315 van het Burgerlijk Wetboek, dat bepaalt: *'Hij die de uitvoering van een verbintenis vordert, moet het bestaan daarvan bewijzen.'*

- 7) het feit dat de rechtspraak en de rechtsleer twee noodzakelijke voorwaarden hebben geformuleerd, zodat de algemene voorwaarden in het contractuele toepassingsgebied vallen, namelijk:
- het feit effectief de mogelijkheid te hebben gehad om de algemene voorwaarden voorafgaandelijk aan de afsluiting van het contract te kennen; en

- de ondubbelzinnige aanvaarding van de algemene voorwaarden;

- 8) het feit dat deze twee vereisten dienen te worden aangetoond door diegene die zich op de algemene voorwaarden wenst te beroepen, wat LAMPIRIS nalaat te doen in dit dossier;

- 9) het feit dat de deurwaardersbrief van 23/05/2014 facturen vordert voor de periode gaande van november 2010 tot maart 2011;

- 10) het feit dat het bijna drie jaar heeft geduurd alvorens mevrouw R. op de hoogte werd gesteld van het door LAMPIRIS gevorderde bedrag;

- 11) het feit dat mevrouw R. dus geen mogelijkheid heeft gehad haar meterstanden te betwisten binnen de termijn van twee jaar, zoals voorzien in artikel 219 van het Waals technisch reglement: *'Behoudens kwade trouw zal een eventuele rechtzetting van de meetgegevens en de daaruit voortvloeiende facturatie betrekking hebben op een periode van maximaal twee jaar, met name de periode tussen de laatste facturatie (desgevallend de laatste schatting door de distributienetbeheerder) van de tellers en de meting die twee jaar*





tevooren is uitgevoerd. Indien die periode minder dan 22 of meer dan 26 maanden bedraagt, wordt de schatting over 24 maanden doorgevoerd.'

De Ombudsdienst heeft dus aanbevolen om het contract op naam van mevrouw R. en bijgevolg het door het incassobureau HOIST gevorderde bedrag (1.100,34 euro) te annuleren.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

Voor LAMPIRIS vloeit het geschil van mevrouw R. voort uit het feit dat ze haar verhuizing simpelweg niet heeft meegedeeld. Wat betreft de algemene voorwaarden: deze werden vermeld op de achterzijde van het verhuisformulier dat door mevrouw R. werd ondertekend.

Mevrouw R. heeft de optie *'ik wens een leveringscontract'* gekozen. De overname van het leveringspunt werd op 30/11/2010 via brief meegedeeld. Op 14/12/2010 hebben we de verhuizing verwerkt alsook de overname van het leveringspunt op naam van mevrouw R. Mevrouw R. heeft naar eigen zeggen het leveringspunt verlaten op 08/12/2010. Een bevestiging van de inschrijving werd op 16/12/2010 verstuurd. Op deze brief kon mevrouw R. niet antwoorden aangezien ze het punt reeds had verlaten.

Ter informatie: mevrouw R. op 31/03/2011 een contract ondertekend waar op de achterzijde eveneens de algemene voorwaarden werden vermeld, dit voor de overname van een ander leveringspunt op 01/04/2011. Mevrouw R. kan dus niet beweren dat ze niet op de hoogte was van onze algemene voorwaarden. LAMPIRIS zal de uitbestede vordering van het dossier dus niet annuleren.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De energieleverancier LAMPIRIS heeft de verstuurde aanbeveling niet gevolgd, hoewel de contractuele voorwaarden van het energiecontract niet werden vervuld (geen bevestiging van het contract

door de leverancier en dus geen mogelijkheid tot herroeping van het energiecontract door de consument). Ook werd de energiefactuur pas in 2014 ter kennis gebracht van de consument zodat de verbruiksgegevens van de periode november 2010 tot maart 2011 niet meer konden worden betwist. De Ombudsdienst blijft bijgevolg bij zijn standpunt zoals geformuleerd in de aanbeveling.

VERHUIS

Aanrekening verbruik na melding van een verhuis

OMSCHRIJVING

Mevrouw S. heeft in 2011 een appartement gekocht en had hiervoor een contract met leegstandstarief afgesloten bij ELECTRABEL in afwachting van de verhuur van het appartement. Het appartement werd in juni 2011 verhuurd.

Mevrouw S. heeft ELECTRABEL destijds niet op de hoogte gebracht van deze wijziging, waardoor de facturatie op haar naam is blijven staan. Na het ontvangen van een verbruiksfactuur, neemt ze op 21/05/2012 contact op met ELECTRABEL met de melding dat het pand verhuurd is en dat het contract op haar naam stopgezet moet worden.

ELECTRABEL contacteerde mevrouw S. op 13/06/2012 telefonisch met de vraag naar de huidige meterstanden om het contract te kunnen beëindigen. Hier werd echter geen gevolg aan gegeven waardoor de facturatie op naam van mevrouw S. nog is blijven doorlopen tot 30/09/2013.

Mevrouw S. gaat niet akkoord met het feit dat er haar verbruik wordt aangerekend tot 30/09/2013 en dient een klacht in bij de Ombudsdienst. Na verder onderzoek is de Ombudsdienst van mening dat ELECTRABEL de facturatie op naam van mevrouw S.





onpartijdig

Samenvattingen van aanbevelingen

diende stop te zetten op 20/07/2012 (voor de reden van deze datum, zie de aanbeveling).

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL was niet bereid om het aangerekend verbruik te crediteren. ELECTRABEL argumenteert dat het de uitschrijving op naam van mevrouw S. niet heeft kunnen verwerken omdat mevrouw S. de metergegevens niet heeft bezorgd. ELECTRABEL verwijst hiervoor naar hun algemene voorwaarden die het volgende bepalen:

Teneinde ons toe te laten een correcte slotfactuur te kunnen opmaken, moet u ons, uiterlijk 7 kalenderdagen na de effectieve verhuisdatum, de stand van de meterindexen van de door u tot op de verhuisdatum afgenomen energie en de naam en het adres van de nieuwe afnemer meedelen;

ELECTRABEL verwijst in hun argumentatie tevens naar het consumentenakkoord dat het volgende bepaalt:

"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, ondertekend door zowel de consument als de nieuwe bewoner;"

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is van mening dat ELECTRABEL ook de bepalingen van het Energiebesluit dd. 19/11/2010 dient te volgen, waarin het volgende gestipuleerd staat:

"§ 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."

Tevens bepaalt het consumentenakkoord ook het volgende:

"Na de melding van zijn verhuizing door een consument aan zijn leverancier uiterlijk 7 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 uiterlijk op de vijfenveertigste kalenderdag na de melding van de verhuizing door de consument aan de leverancier;"

De Ombudsdienst heeft ELECTRABEL er tevens op gewezen dat de registratie van de metergegevens tot de bevoegdheid behoort van de distributienetbeheerder. Het is immers de distributienetbeheerder die de meterstanden dient op te vragen conform de bepalingen in het technisch reglement. Indien de netgebruiker geen meterstand doorgeeft, dient de distributienetbeheerder over te gaan tot een schatting van de meterstanden en deze geschatte meterstanden aan ELECTRABEL dient over te maken op basis waarvan ELECTRABEL een afrekening moet opmaken.

Op basis van deze argumenten heeft de Ombudsdienst ELECTRABEL aanbevolen om het verbruik vanaf 20/07/2012 (zijnde 60 kalenderdagen na de verhuismelding op 21/05/2012) te crediteren.





ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL is van mening dat zij mevrouw S., op basis van de twee telefonische contacten op 13/06/2012 en 03/08/2012, voldoende geïnformeerd hebben over de stappen die mevrouw S. diende te ondernemen en dat mevrouw S. de meterstanden aan ELECTRABEL diende over te maken. ELECTRABEL verwijst in hun reactie ook opnieuw naar hun algemene voorwaarden en het consumentenakkoord en deelt mee dat ze de aanbeveling niet zullen volgen.

Als tegemoetkoming heeft ELECTRABEL wel het aangerekend leegstandstarief aangepast naar een voordeliger commercieel tarief.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De opmerkingen in de reactie van ELECTRABEL werden reeds besproken tijdens de bemiddelingsprocedure en werden tevens gebruikt als argumentatie in de aanbeveling. De Ombudsdienst blijft dan ook bij zijn standpunt dat het verbruik vanaf 20/07/2012 gecrediteerd diende te worden.

VERHUIS

Aanrekenen energieverbruik op naam van bewoner-eigenaar zonder geldig leveringscontract

OMSCHRIJVING

De heer W. ontvangt bij zijn intrek in zijn nieuwe woning facturen van ENI op naam van "bewoner/eigenaar". Daar de heer W. nooit een contract heeft ondertekend bij ENI en een contract is aangegaan bij een andere leverancier betwist hij de facturen van ENI.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

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

ENI argumenteert hierbij dat het consumentenakkoord *"De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt"* niet impliceert dat de nieuwe bewoner/eigenaar van het gebouw niet zou dienen in te staan voor het verbruik vanaf de datum van verhuis alsook voor de kosten van de distributienetbeheerder en belastingen, heffingen en toeslagen. ENI is van mening dat aangezien er energie verbruikt werd, dit ook aan ENI vereffend dient te worden.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

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

- 1) Er is geen sprake van een contract ter attentie van de bewoner-eigenaar. Hieruit kan dus besloten worden dat ENI de facturen heeft opgesteld zonder dat ENI daartoe over enig rechtsgeldig of bewijskrachtig document beschikt.

Het consumentenakkoord bepaalt in artikel III. bis.4 evenwel het volgende:

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

- 2) De heer W. werd overigens niet in kennis gebracht van de tarieven die ENI aanrekent. ENI geeft zichzelf dus een vrijgeleide om eender welke tarieven aan te rekenen. Dit kan onder meer afgeleid worden uit het feit dat ENI tijdens de behandeling van de klacht door de Ombudsdienst voorstelde om het aangerekend tarief op de facturatie aan te passen naar het goedkoopste tarief.



onpartijdig

Samenvattingen van aanbevelingen

3) ENI is van mening dat aangezien er energie verbruikt werd, dit ook aan ENI vereffend dient te worden.

Het Energiebesluit dd. 19 november 2010 bepaalt evenwel 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 bovendien van mening dat ENI voorbijgaat aan het feit dat de energiemarkt in Vlaanderen op 01/07/2013 werd vrijgemaakt, waardoor ondernemingen en particulieren vrij zijn in de keuze van hun energieleverancier en de heer W. bijgevolg het recht heeft om een leverancier naar keuze te kiezen om het verbruik vanaf de verhuisdatum aan te betalen.

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

Volgens de Ombudsdienst is er hier sprake van een gedwongen verkoop en de Ombudsdienst beval dan ook aan om de facturen op naam van bewoner/eigenaar te crediteren.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENI heeft zijn argumentatie aan de Ombudsdienst overgemaakt. ENI concludeert dat:

- ENI de melding door de vorige bewoner van diens verhuis heeft verwerkt en de aanrekening t.a.v. deze vorige bewoner heeft stopgezet vanaf de verhuisdatum, conform de bepalingen van het consumentenakkoord;
- het Energiebesluit bepaalt dat naar aanleiding van een verhuis enkel de distributienetbeheerder de levering kan stopzetten en dat het Technisch Reglement de energielevering n.a.v. een verhuis garandeert;
- ENI de gebruiker heeft uitgenodigd om zijn keuzerecht van leverancier uit te oefenen, hetgeen de klant volgens ENI niet heeft gedaan;
- er niet betwist wordt dat op het verbruiksadres door ENI energie is geleverd;
- het verbruik dan ook ten laste van de heer W. valt;
- aangezien ENI wettelijk verplicht is te leveren en n.a.v. een verhuis niet zelf kan overgaan tot afsluiting van het desbetreffende toegangspunt er geen sprake kan zijn van een gedwongen verkoop.

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

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

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

ENI concludeert dat “het wettelijk verplicht is te leveren naar aanleiding van een verhuis.” Dit argument werd reeds besproken tijdens de bemiddelingsprocedure en werd ook tevens gebruikt als argumentatie in de aanbeveling. ENI geeft echter geen gevolg aan de overige aangehaalde artikels uit de regelgeving en reageert hier zelfs niet op in





hun reactie (bv. het feit dat de klant niet in kennis werd gebracht van de tarieven die ENI aanrekent).

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

Wij merken op dat dit ingaat tegen de regelgeving omtrent het afsluiten van energiecontracten zoals voorzien in het consumentenakkoord en in de wetgeving marktpraktijken en consumentenbescherming.

Conform de gedragscode voor *“verkoop gesloten buiten verkooppunten”* en *“verkoop op afstand”* moeten leveranciers er bovendien over waken dat de consument heeft begrepen:

- Dat hij een contract heeft getekend
- Met welke leverancier hij een overeenkomst heeft afgesloten
- Wat de all-in prijs is van zijn contract
- Dat hij over een recht op herroeping beschikt.

De Ombudsdienst blijft dan ook van mening dat aangezien ENI niet over een geldig leveringscontract met de heer W. beschikt, de facturen op naam van *“bewoner/eigenaar”* onrechtmatig werden opgemaakt.

De dossiers met betrekking tot deze problematiek werden voor verder gevolg doorgestuurd naar de VREG die bevoegd is voor de controle op de naleving van het Energiebesluit en 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”* en de gedragscode voor *“verkoop buiten de onderneming”* en *“verkoop op afstand”*.

OVERLIJDEN

Herverdeling van het aangerekend verbruik bij overlijden

OMSCHRIJVING

De moeder van de heer L. was klant bij ELECTRABEL en had recht op het specifiek sociaal tarief. Eind december 2012 kwam ze te overlijden en de heer L. besloot het pand te verkopen, wat op 01/06/2013 is gebeurd. Van december 2012 tot 1 juni 2013 is de facturatie nog op naam van de moeder van de heer L. blijven staan.

Door het overlijden vervalt het recht op het sociaal tarief vanaf 01/01/2013.

De slotfactuur die door ELECTRABEL werd opgemaakt, werd dan ook opgesplitst: voor de periode tot 31/12/2012 wordt het sociaal tarief aangerekend, voor de periode vanaf 01/01/2013 rekent ELECTRABEL een commercieel tarief aan. Het verbruik werd door ELECTRABEL als volgt opgesplitst:

Periode	Verbruik	Tarief
15/03/2012 - 31/12/2012	291 dagen 11.996 kWh	Specifiek sociaal tarief
01/01/2013 - 01/06/2013	151 dagen 11.897 kWh	Commercieel tarief

De heer L. betwist de aanpassing van de tarieven niet, maar betwist wel het verbruik dat wordt aangerekend vanaf 01/01/2013 aan het commercieel tarief. De heer L. is namelijk van mening dat het verbruik vanaf 01/01/2013 aanzienlijk minder zou moeten zijn, gezien het pand vanaf het overlijden leeg heeft gestaan. De heer L. vraagt dus om een herverdeling van het verbruik zodat er meer verbruik geregistreerd wordt voor de periode tot 31/12/2012. Aangezien ELECTRABEL hiertoe niet bereid was, heeft de Ombudsdienst een aanbeveling geformuleerd.



onpartijdig

Samenvattingen van aanbevelingen

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL wenst geen rekening te houden met de individuele situatie van de klant ingevolge de nalatenschap van een rechthebbende op sociaal tarief.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft aanbevolen om rekening te houden met de individuele verbruikssituatie na het overlijden van de moeder van de heer L. op basis van de volgende elementen:

De verdeling van het verbruik over de periode van 15/03/2012 tot 01/06/2013 is gebeurd door ELECTRABEL op basis van gestandaardiseerde SLP-waarden (Synthetisch LastProfiel), waarvan ELECTRABEL niet wil afwijken.

Deze SLP's worden door de Vlaamse energieregulator VREG vastgelegd. De VREG legt echter niet vast dat de leveranciers deze SLP's moeten gebruiken. Deze SLP's houden immers geen rekening met onverwachte veranderingen in het verbruikspatroon van consumenten, zoals bijvoorbeeld naar aanleiding van een overlijden.

De Ombudsdienst stelt dan ook vast dat ELECTRABEL geen rekening wenst te houden met de gewijzigde verbruikssituatie ingevolge het overlijden van een rechthebbende op sociaal tarief.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL deelt mee dat het voor de verdeling van het verbruik "zich beroept op de informatie die hierover door de VREG ter beschikking wordt gesteld" en volgt de aanbeveling niet.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft zowel tijdens de bemiddelingsprocedure als in de aanbeveling aangehaald dat de VREG niet vastlegt dat de leveranciers de SLP's moeten gebruiken bij het berekenen van verbruiken in de periode tussen twee meterstanden. De Ombudsdienst blijft dan ook bij zijn standpunt.

FACTURATIEPROBLEMEN

Laattijdige factuur

OMSCHRIJVING

Mevrouw D. ontvangt op 30/01/2014 een regularisatiefactuur voor een bedrag van 427,80 euro voor de verbruiksperiode gaande van 17/12/2008 tot 01/09/2009. Zij betwist deze factuur.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

De afrekeningsfactuur van 13/08/2009 en de slotfactuur van 12/09/2009 werden geannuleerd naar aanleiding van spontane rechtzettingen die op 17/09/2009 van de distributienetbeheerder (DNB) werden ontvangen. Nadat ze de twee creditnota's had ontvangen, werd de klant uiteindelijk helemaal niet meer gefactureerd. Op 30/01/2014 werd een factuur opgesteld voor een bedrag van 427,80 euro. Deze factuur vermeldt een verbruik van 1.922 kWh, ofwel van meterstand 15 tot meterstand 1.937 (door het meterbedrijf geschatte eindmeterstand).

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende overwegingen:

- 1) gelet op het feit dat de distributienetbeheerder ORES bevestigt dat er geen rechtzetting van de meterstand of van de verbruiksgegevens op 17/09/2009 noch op 30/01/2014 werd doorgevoerd;
- 2) de niet-inachtneming door ELECTRABEL van het consumentenakkoord (V.1.5) dat bepaalt dat een facturatiefout niet meer gecorrigeerd kan worden in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betaaldatum, behalve wanneer deze correctie te wijten is aan derde partijen. In dit laatste geval is een rechtzettingstermijn van toepassing, zoals gedefinieerd in de van toepassing zijnde reglementering;





3) gelet op het feit dat het technisch reglement voorziet dat een distributienetgebruiker de meetgegevens kan betwisten binnen een periode van twee jaar na de meteropname (artikel 219 van het besluit van de Waalse Regering van 3 maart 2011 tot goedkeuring van het technisch reglement voor het beheer van de elektriciteitsdistributienetten in het Waalse Gewest en de toegang daartoe);

4) gelet op het feit dat mevrouw D. de meetgegevens dus niet meer binnen de twee jaar kon betwisten, aangezien de termijn was verstreken.

De Ombudsdienst heeft dus aanbevolen om de factuur van 30/01/2014 voor een bedrag van 427,80 euro integraal te annuleren.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL heeft geen gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling. ELECTRABEL bevestigt immers dat hij op 17/09/2009 een rechtzettingsbericht heeft ontvangen van de DNB, wat tot gevolg heeft gehad dat de afrekeningsfactuur van 13/08/2009 en de slotfactuur van 12/09/2009 werden geannuleerd. ELECTRABEL voegt eraan toe dat er oorspronkelijk geen enkele factuur werd opgesteld, aangezien het rechtzettingsbericht van de DNB destijds onvolledig was, en dat de factuur van 30/01/2014 dus werd opgesteld naar aanleiding van een nieuw rechtzettingsbericht van de DNB, waarin een ongewijzigd verbruik werd vermeld voor de periode gaande van 17/12/2008 tot 01/09/2009. ELECTRABEL bevestigt dus de factuur van 30/01/2014.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

ELECTRABEL heeft de aanbeveling dus niet gevolgd. Het antwoord van ELECTRABEL bevat echter geen nieuwe elementen die het standpunt van de Ombudsdienst kunnen wijzigen. Bijgevolg behoudt de Ombudsdienst de aanbeveling op basis van de ontvangen informatie vanwege de DNB die de afwezigheid van verbeterde meterstanden of -verbruiken op 17/09/2009 en 30/01/2014 heeft bevestigd.

FACTURATIEPROBLEMEN

Laattijdige inbreng van metergegevens

OMSCHRIJVING

De heer D. betwist de gasfactuur die door zijn energieleverancier werd verstuurd. De factuur dateert van 19/08/2011 en vermeldt het verbruik van 01/07/2004 tot 08/08/2011. Naar eigen zeggen was gas inbegrepen in de gemeenschappelijke kosten en had hij met zijn energieleverancier enkel een contract voor elektriciteit.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

De energieleverancier ELECTRABEL heeft aan de Ombudsdienst meegedeeld dat de factuur werd opgesteld naar aanleiding van een vergelijking van hun databank met de databank van SIBELGA. Hieruit is gebleken dat het om een fout ging en dat de klant die het gas verbruikte de heer D. was. De fout was te wijten aan de verkeerde toewijzing van de meter door SIBELGA. De heer D. heeft de factuur betwist, maar zijn huurcontract geeft wel degelijk aan dat de elektriciteits- en gasabonnementen ten laste zijn van de huurder.

Wat betreft de verbruiksperiode, is 01/06/2005 de aanvangsdatum die op het huurcontract wordt vermeld. Aangezien de facturatie van ELECTRABEL op 01/07/2004 aanvangt, zijn zij bereid een creditnota op te stellen om de vaste vergoeding en de huur van de meter voor de periode gaande van 01/07/2004 tot 01/06/2005 te annuleren.

De energiemarkt voor professionele klanten werd vrijgemaakt in juli 2004 (begindatum van de facturatie voor deze klant). Bij het opstellen van het contract heeft de klant een welkomstbrief van ELECTRABEL gekregen met de antwoordkaart en de algemene voorwaarden. In deze welkomstbrief wordt wel degelijk uitgelegd dat de klant over een termijn van zeven dagen beschikt om zijn opzegging

van het energiecontract mee te delen. Bovendien heeft de klant op 03/11/2011 twee betalingen van 166,62 euro uitgevoerd om de tussentijdse facturen van 20/08/2011 en 12/09/2011 aan te zuiveren. Deze facturen vermeldde beide soorten energie voor de juiste EAN-codes. Iedere betaling staat voor ELECTRABEL gelijk aan de aanvaarding van het contract.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) het feit dat de factuur van 19/08/2011 voor een bedrag van 15.087,38 euro het gasverbruik vermeldt voor de periode gaande van 01/07/2004 tot 08/08/2011;
- 2) artikel 1315 van het Burgerlijk Wetboek, dat bepaalt: *'Hij die de uitvoering van een verbintenis vordert, moet het bestaan daarvan bewijzen.'*;
- 3) het feit dat geen enkel bewijs van het bestaan van een geschreven contract en van de aanvaarding van de algemene voorwaarden van destijds werd geleverd door ELECTRABEL;
- 4) het feit dat het technisch reglement voorziet dat een distributienetgebruiker de meetgegevens kan betwisten binnen een periode van twee jaar na de meteropname (artikel 201 van het technisch reglement voor het beheer van het gasdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de toegang ertoe);
- 5) het feit dat bij het opstellen van de factuur van 19/08/2011 de laatste meterstand die was van 10/02/2011.

Opname- datum	Meterstand	Opnamewijze
11/08/2005	39372	Opname bij verhuis
01/02/2006	41513	Periodieke meteropname
28/02/2007	44574	Periodieke meteropname
06/02/2008	47691	Periodieke meteropname
09/02/2009	52918	Periodieke meteropname
16/02/2010	57393	Periodieke meteropname
10/02/2011	62462	Periodieke meteropname

De Ombudsdienst heeft dus aanbevolen om, enerzijds, alle herinnerings- en ingebrekestellingskosten te annuleren en, anderzijds, het technisch reglement toe te passen (artikel 201 van het technisch reglement voor gas) met als beginpunt de meterstand van 09/02/2009 die overeenkomt met de meterstand die kon worden betwist binnen de termijn van twee jaar op het moment van de opstelling van de factuur van 19/08/2011. Het gefactureerde verbruik moet dus worden beperkt tot de periode gaande van 09/02/2009 tot 08/08/2011.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

De energieleverancier ELECTRABEL heeft de aanbeveling niet gevolgd. Volgens hun diensten werden de verbruiksgegevens m.b.t. de levering van gas laatsttijd meegedeeld door de distributienetbeheerder (augustus 2011). In een vrijgemaakte markt is enkel de distributienetbeheerder SIBELGA bevoegd voor het valideren en overmaken van de technisch gegevens van een leveringspunt.

Nadat ze de facturatiegegevens hadden ontvangen (in 2011, terwijl de klant daarvoor reeds ter plaatse was), heeft ELECTRABEL onmiddellijk een welkomstbrief verstuurd (op 17/08/2011), waarin wel degelijk werd vermeld dat een schriftelijk document noodzakelijk was binnen de veertien dagen indien de heer D. zijn contract wilde opzeggen. De beginmeterstand van 39.372 ligt bovendien hoger dan de meterstand



die werd meegedeeld bij het overmaken van de plaatsbeschrijving (39.013), wat reeds een commerciële geste is volgens ELECTRABEL. Een professionele klant dient een boekhouding bij te houden en dient daarin alle facturen m.b.t. de uitoefening van de activiteit te vermelden. Er werd voor de periode 2004-2011 nooit een factuur voor de post verwarming naar de heer D. verstuurd en deze niet-facturatie werd ook nooit gemeld.

Ten slotte werden door de heer D. twee betalingen uitgevoerd, dit op 20/08/2011 en op 12/09/2011. Met deze twee betalingen werden twee tussentijdse facturen aangezuiverd die de twee soorten energie wel degelijk vermeldden. De betaling van een factuur staat gelijk aan de aanvaarding van dit verbruik, van het daaraan verbonden contract en van de algemene voorwaarden. Het openstaande saldo bedraagt 21.252,86 euro.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Het antwoord van ELECTRABEL bevat geen nieuwe elementen die het standpunt zoals geformuleerd in de aanbeveling kunnen wijzigen. In de technische reglementen wordt voor de betwisting van meterstanden ook geen onderscheid gemaakt tussen residentiële en professionele netgebruikers zodat de argumentatie dat een professionele eindgebruiker, omwille van zijn professioneel statuut, anders moet behandeld worden dan een residentiële eindgebruiker, op dat vlak geen steek houdt. Te meer omdat het laattijdig factureren volledig te wijten was aan de bevoegdheden die tot de verantwoordelijkheden van de distributienetbeheerder en de leverancier behoorden. We hebben de klager eveneens meegedeeld dat, indien hij niet tevreden is over het standpunt van de leverancier, het hem ook vrijstaat zich te wenden tot de bevoegde hoven en rechtbanken.

FACTURATIEPROBLEMEN

Laattijdige aanrekening van verbruik

OMSCHRIJVING

De heer C. ontving op 13/09/2010 een verbruiksfactuur van ELECTRABEL die het verbruik aanrekent voor de periode van 11/01/2005 tot 13/03/2006.

De heer C. betwist deze factuur omdat de facturatie-termijn volgens hem overschreden is en hij ook niet meer de mogelijkheid heeft om het aangerekende verbruik te controleren gezien het gaat over een huurpand waar hij al enkele jaren niet meer woont.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL deed aan de Ombudsdienst mee dat de factuur laattijdig werd opgemaakt door een intern facturatieprobleem. Daarom was ELECTRABEL bereid om een compensatie toe te kennen van 10% van het betwiste bedrag.

De heer C. ging echter niet akkoord met dit voorstel en wenst dat de volledige factuur gecrediteerd wordt. ELECTRABEL was hier echter niet toe bereid.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft aanbevolen om de volledige factuur te annuleren op basis van de volgende elementen:

ELECTRABEL heeft de algemene voorwaarden van het contract niet gerespecteerd die bepalen dat *“de verbruiksfactuur wordt berekend over een periode van 1 jaar of korter”*.

ELECTRABEL heeft evenmin de bepalingen van het consumentenakkoord *“De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt”* nageleefd die bepalen dat er ieder jaar een afrekening dient te worden opgesteld door de leverancier.





onpartijdig

Samenvattingen van aanbevelingen

ELECTRABEL heeft ook geen rekening gehouden met de bepalingen van het technisch reglement waarin vermeld staat dat een leverancier een afrekening dient op te maken binnen de zes weken nadat deze de meetgegevens heeft ontvangen van de distributienetbeheerder.

ELECTRABEL heeft door het laattijdig opmaken van een afrekening bovendien rechten ontnomen van de heer C. In het technisch reglement zijn er immers termijnen voorzien waarbinnen een eindafnemer de meetgegevens kan betwisten, namelijk gedurende twee jaren vanaf de meteropname. In het geval van de heer C. zijn deze termijnen ruimschoots verlopen, waardoor de heer C. niet meer de mogelijkheid heeft om het aangerekende verbruik te betwisten bij de distributienetbeheerder.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL deelt mee dat ze bij laattijdige facturering 'het recht hebben om 10 jaar terug te gaan in de tijd en vanuit commercieel oogpunt de gewoonte heeft om die termijn van 10 jaar te beperken tot 5 jaar'. Gezien de verbruiksperiode nog werd aangerekend binnen de 5 jaar is ELECTRABEL van mening dat de factuur correct werd opgemaakt.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Het antwoord van ELECTRABEL biedt geen elementen die het standpunt van de Ombudsdienst doen wijzigen. Het dossier van de heer C. werd doorgestuurd naar de VREG en de Algemene Directie Economische Inspectie van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie om respectievelijk de inbreuken op het technisch reglement en het consumentenakkoord te onderzoeken.

PRIJZEN/TARIEVEN

Sociaal tarief voor gezin van minderjarige mindervalide

OMSCHRIJVING

De heer D. werd tussen 01/07/2008 en 31/10/2011 door ELECTRABEL bevoorradat voor het leveringspunt A en tussen 01/11/2011 en 01/01/2013 voor het leveringspunt B. Door de erkenning van de handicap van zijn minderjarige zoon door de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid in juli 2014 deelt hij ELECTRABEL deze verandering mee, om zo met terugwerkende kracht het sociaal tarief te kunnen genieten voor beide periodes in kwestie. Daartoe verstuurt de heer D. het attest dat hij in zijn bezit heeft naar ELECTRABEL. De geldigheidsduur van het recht vermeld op dit attest, dat dateert van 03/07/2014, loopt van 01/07/2008 tot 30/06/2017. Het attest wordt door ELECTRABEL geweigerd, aangezien het niet beantwoordt aan de toekenningsvoorwaarden. De Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid kan de attesten vóór de datum van de medische beslissing, zijnde 04/04/2014, niet aanleveren. Bijgevolg dient de heer D. een klacht in bij de Ombudsdienst.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL weigert dus het sociaal tarief voor de periode 01/07/2008 en 01/01/2013 toe te passen omdat het attest van de FOD Sociale Zekerheid als datum van beslissing 04/04/2014 vermeldt en dus geen recht opent op het sociaal tarief voor de periode dat de heer D. klant was (01/07/2008 – 01/01/2013).



AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

- 1) Gelet op de beslissing van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid, die het statuut van rechthebbende van 01/07/2008 tot 30/06/2017 toekent aan de minderjarige zoon van de heer D., erkend als zijnde een rechthebbende;
- 2) Gelet op het enige attest dd. 03/07/2014 dat zich in het dossier bevindt, dat aan ELECTRABEL werd bezorgd en dat een geldigheidsduur vermeldt die loopt van 01/07/2008 tot 30/06/2017 met als datum van beslissing 04/04/2014;
- 3) Gelet op het feit dat het recht om het sociale tarief te genieten niet kan worden onttrokken aan de heer D. op basis van de Programmawet van 27 april 2007 dat een afzonderlijk categorie van rechthebbenden (minderjarige gehandicapten met recht op verhoogde kinderbijslag) op het sociaal tarief heeft ingevoerd vanaf 01/07/2009 (volgens het Koninklijk Besluit van 28 juni 2009 dat de inwerkingtreding van het sociaal tarief ten voordele van minderjarige gehandicapten regelt);
- 4) Gezien het feit dat aan deze interpretatie van de toekenningsdatum van het sociaal tarief evenmin een reglementaire basis werd gegeven 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 tussenkomst-regels voor het ten laste nemen hiervan, dat op voorstel van de CREG werd genomen en dat op 01/04/2012 in voege is getreden, alsook de attesten in bijlage 2 van dit besluit;
- 5) Gezien de wettelijke basis van ditzelfde koninklijk besluit eveneens in twijfel getrokken kan worden omdat de bepalingen van artikel 6 van

de Programmawet van 27 april 2007 en het Ministerieel Besluit van 30 maart 2007 immers niet verwijzen naar de datum van beslissing om het recht op sociaal tarief te laten ingang vinden;

- 6) Gezien de aldus gecreëerde juridische onzekerheid die voor verdere analyse werd voorgelegd aan de collega's van de Federale Ombudsdienst via de klachten die in dit opzicht reeds werden ingediend jegens de FOD Economie, Algemene Directie Energie en de FOD Sociale Zekerheid, Algemene Directie Personen met een Handicap;

beval de Ombudsdienst aan om het sociaal tarief toe te passen ten voordele van de heer D. voor de verbruiksperiode van 01/07/2009 tot 01/01/2013.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

Het energiebedrijf blijft bij zijn oorspronkelijk geformuleerde standpunt.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst blijft aandringen op een oplossing voor deze dossiers in het belang van de rechthebbenden op het sociaal tarief en verstuurt deze aanbevelingen ook naar de federale Ombudsdienst om uitvoering te geven aan de aanbevelingen van de federale Ombudsdienst aan de betrokken FOD's en om het recht op het sociaal tarief van de rechthebbenden toe te kennen vanaf de begindatum van het recht op het sociaal tarief en niet vanaf de datum van de beslissing (die maanden, zelfs jaren later genomen kan worden) die op de attesten vermeld staat.



onpartijdig

Samenvattingen van aanbevelingen

PRIJZEN/TARIEVEN

Sociaal tarief bij collectieve verwarmingssystemen

OMSCHRIJVING

Voor de toepassing van het sociaal tarief kunnen zich problemen stellen wanneer de woning wordt verwarmd door een collectief verwarmingssysteem. Dit leert de ervaring van mevrouw D., die daarvoor klacht indiende bij de Ombudsdienst.

Mevrouw D. huurt haar appartement van het plaatselijke OCMW. Het appartement wordt verwarmd door een collectief verwarmingssysteem ("collective heating management" of CHM). ELECTRABEL beheert dit systeem en factureert de geleverde warmte rechtstreeks aan de bewoners.

Mevrouw D is gerechtigd op het sociaal tarief voor elektriciteit en gas op grond van een uitkering van de FOD Sociale Zekerheid, Directie-generaal Personen met een handicap. Zij geniet het voordeel van dit tarief bij de aanrekening van haar elektriciteit, maar niet voor verwarming.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL weigert het sociaal tarief bij de facturatie van de geleverde warmte toe te passen. Het bedrijf maakt, met verwijzing naar de CREG, immers onderscheid tussen twee soorten gebouwen:

- SBC-gebouwen (sociale huisvestingsmaatschappijen): enkel voor de bewoners van deze gebouwen wordt een recht op een sociale korting op de CHM-factuur toegekend.
- PBC-gebouwen (= private maatschappijen of OCMW's), waarvoor dit recht niet wordt toegekend. "Individuele bewoners kunnen hier geen verandering in brengen. Gebouwbeheerders kunnen eventueel wel een aanvraag doen bij de CREG,

wanneer zij wensen dat de bewoners van hun gebouw ook deze speciale voorwaarden kunnen genieten (sociale korting op de CHM-factuur)."

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst beval ELECTRABEL aan het sociaal tarief toch toe te passen bij de aanrekening van de vergoeding voor de levering van 'warmte' aan mevrouw D.

De gerechtigden voor het sociaal tarief voor aardgas worden nader bepaald bij een ministerieel besluit (meer bepaald het "Ministerieel Besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van aardgas aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie"). Dit besluit somt een aantal categorieën van personen op die ingevolge een bepaald gewaarborgd inkomen of sociale tegemoetkoming individueel gerechtigd zijn op dit voordelige tarief voor aardgas.

Daarnaast vermeldt dit besluit ook dat de huurders van appartementen met collectieve verwarming toegang hebben tot dit tarief "wanneer de woningen in huur zijn gegeven voor sociale doeleinden door een sociale huisvestingsmaatschappij" (artikel 2, C).

In dit geval kan mevrouw D. krachtens de eerstgenoemde toegangsvoorwaarden individueel aanspraak kan maken op het sociaal tarief voor gas (in casu op grond van de gehandicaptenuitkering).

De leverancier maakt een onderscheid tussen rechthebbers op het sociaal tarief die hun aardgas individueel verbruiken en zij die verbruiken via een collectief verwarmingssysteem. De Ombudsdienst is van mening dat dit onderscheid niet redelijk kan worden verantwoord. Overigens verhindert niets de energieleverancier om dezelfde prijsvermindering te berekenen dan deze die ook in het kader van een collectief verwarmingssysteem wordt toegepast.





ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL wenste deze aanbeveling niet te volgen. Het bedrijf verwees naar hetzelfde artikel 2, C van het geciteerde ministerieel besluit, maar voegde daar het volgende aan toe:

“U meent dat het onderscheid inzake het recht op sociaal tarief naargelang de geleverde aardgas individueel wordt verbruikt door degene die daar krachtens zijn statuut recht op heeft dan wel in het kader van een collectief verwarmingssysteem niet redelijk kan verantwoord worden.

Nogmaals herhalen wij dat wij als energieleverancier de wetgeving enkel maar kunnen toepassen, zoals ze is opgesteld door de wetgever. De huidige wetteksten stellen ons niet in de mogelijkheid om voor mevrouw D. het sociaal tarief toe te passen op het collectief verwarmingssysteem dat is voorzien in het gebouw waar zij woont, vooral gelet op het feit dat de wet duidelijk aangeeft dat dit recht enkel geldt *‘wanneer de woningen in huur zijn gegeven voor sociale doeleinden door een sociale huisvestingsmaatschappij’*; terwijl mevrouw D. een appartement huurt van een OCMW.

Indien u meent dat dit onredelijk is, verzoeken wij u dit aan te kaarten bij de wetgever.”

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt vast dat ELECTRABEL het argument in verband met de onredelijkheid van het verlies van het sociaal tarief door degene die daarop individueel aanspraak kan maken maar aangesloten is op een collectief verwarmingssysteem, niet ten gronde weerlegt. De Ombudsdienst blijft alleszins bij zijn standpunt maar is er zich wel van bewust dat eerder een globale oplossing soelaas zal brengen.

PRIJZEN/TARIEVEN

Sociaal tarief: ontbreken van een “geldig” attest

OMSCHRIJVING

Sedert juli 2009 wordt de sociale maximumprijs automatisch toegekend (dit op grond van de Programmawet van 27 april 2007). In principe moet de energiekland die hierop recht heeft daarvoor dus geen stappen meer zetten. Indien hij het voordelige tarief om de één of andere reden niet toegekend krijgt kan hij nog steeds een attest indienen bij de leverancier. Een dergelijk attest kan worden bekomen bij de instantie die de uitkering verstrekt die de klant toegang geeft tot het sociaal tarief (met name het OCMW, de FOD Sociale Zekerheid, Directie-generaal Personen met een handicap of de Rijksdienst voor Pensioenen).

In de praktijk kan het echter nog steeds voorkomen dat energieklandten geen sociaal tarief toegekend krijgen terwijl zij volledig beantwoorden aan de toekenningsvoorwaarden. Dat blijkt ook uit de klachten die de Ombudsdienst hierover ontvangt. In verschillende klachtendossiers kent de energieleverancier het sociaal tarief niet toe omwille van de aard van het voorgelegde attest (algemeen, geen “specifiek” attest).

Waar de Programmawet van 27 april 2007 de principes van de automatische toekenning vaststelt, worden de verdere uitwerking ervan door uitvoeringsbesluiten vastgesteld. Zo bepaalt de wet dat, niettegenstaande het de automatische toepassing van het sociaal tarief invoert, de leverancier nog steeds de attesten moeten aanvaarden waarmee de eindafnemers bewijzen dat ze tot één van de categorieën behoren die recht hebben op de toepassing van het sociaal tarief (artikel 6, tweede lid).



onpartijdig

Samenvattingen van aanbevelingen

Pas op een latere datum is bij koninklijk besluit een model vastgesteld waaraan dergelijke attesten moeten voldoen (de modellen zijn neergelegd in de bijlagen bij 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 koninklijke besluiten zijn pas op 01/04/2012 in werking getreden. Kenmerkend voor de attesten volgens dit model is dat zij enkel met het oog op de toekenning van het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas en telkens per kalenderjaar worden opgemaakt.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Het komt voor dat de energieleverancier weigert om het sociaal tarief toe te passen om reden dat een "geldig" attest zou ontbreken, ook al gaat het om verbruik dat plaatsvond voor de inwerkingtreding van de koninklijke besluiten die het model van het attest specifiek voor sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas vaststelden. In vier klachtendossiers waarin dit probleem aan de orde was verzond de Ombudsdienst in 2015 een aanbeveling aan ELECTRABEL.

In elk van die gevallen konden de indieners van de klacht aantonen dat zij zelf of een persoon die bij hen gedomicilieerd was gedurende de periode waarvoor zij de toepassing van het sociaal tarief vragen, een gewaarborgd inkomen of sociale tegemoetkoming genoten die krachtens de wet toegang geeft tot het sociaal tarief. Zij konden daartoe een attest voorleggen dat werd uitgereikt door de instelling die de voor de uitkering instond. Die attesten waren weliswaar niet opgesteld volgens een model specifiek voor het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst beval aan om het sociaal tarief voor de periode waarvoor de attesten geldig waren toe te kennen, en wel om de volgende redenen:

- Het recht op sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas vindt zijn grondslag in 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, hierna de aardgaswet genoemd, en artikel 20, §2 van de Wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt, hierna de elektriciteitswet genoemd). De bepalingen van deze wetgeving geven de federale minister bevoegd voor economie de mogelijkheid om dit tarief vast te stellen, maar verplichten tevens de energieleveranciers om zich bij de levering van aardgas of elektriciteit aan "residentiële beschermde klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie" aan die maximumprijzen te houden.
- In uitvoering van deze wettelijke bepalingen werden bij uitvoeringsbesluit de categorieën van gerechtigden op het sociaal tarief vastgesteld (het gaat om de Ministeriële Besluiten van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van aardgas/elektriciteit aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie). De indieners van de klachten blijken telkens tot één van de genoemde categorieën te behoren voor de periode waarvoor toepassing van het sociaal tarief wordt gevraagd, wat zij steeds kunnen aantonen door middel van een attest van de instelling die voor de uitkering instaat.
- De hierboven geciteerde ministeriële besluiten bepalen tevens (telkens in hun artikel 4) dat de energiebedrijven verplicht zijn het aardgas en/of de elektriciteit aan deze klanten tegen die maximumprijzen te leveren. De besluiten voorzien enkel





in een vrijstelling van deze verplichting wanneer de rechthebbende klant bij aangetekend schrijven in kennis wordt gesteld van het feit dat deze laatste niet langer van het sociaal tarief wenst te genieten.

- Noch de aardgaswet, noch de elektriciteitswet, noch het Koninklijk Besluit van 28 juni 2009 betreffende de automatische toepassing voor de levering van elektriciteit en aardgas aan de beschermde residentiële afnemer met een laag inkomen of in een onzekere situatie, noch de geciteerde Ministeriële Besluiten van 30 maart 2007, maken het recht op sociaal tarief afhankelijk van een attest dat aan een bepaalde model of bepaalde geldigheidsvoorwaarden zou beantwoorden of dat per jaar zou moeten worden opgemaakt. Voorwaarden en vorm 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 01/04/2012 in werking zijn getreden.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL verwierp deze aanbevelingen. Hierbij herinnerde het bedrijf eraan geen geldig attest te hebben ontvangen dat recht geeft op toepassing van het sociaal tarief voor de perioden waarvoor het sociaal tarief werd aangevraagd. Voor zover de automatische toepassing in de betrokken dossiers reeds van kracht was, herinnerde het bedrijf eraan dat het geen bericht van automatische toepassing voor de betwiste periode had ontvangen.

In één van deze dossiers argumenteerde ELECTRABEL de weigering van de toepassing van het sociaal tarief in het verleden door te stellen dat de algemene voorwaarden van de energieleveringsovereenkomst de betwisting van de eerder uitgebrachte facturen (aan commercieel tarief) niet meer zou toestaan.

Hiermee wordt de clause bedoeld die dergelijke betwisting slechts toestaat tot 12 maanden na de uiterste betaaldatum van de factuur.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Zoals eerder gesteld, golden voor de periode waarvoor het sociaal tarief werd aangevraagd nog geen algemeen afdwingbare regel met betrekking tot de vorm van het attest. De Ombudsdienst wees er ook op dat het recht op het sociaal tarief wordt toegekend door wettelijke bepalingen die van dwingend recht zijn en waaraan bijgevolg bij overeenkomst geen afbreuk kan worden gedaan. Bijgevolg kan evenmin worden afgeweken van de toekenning van dit recht op grond bepalingen uit de algemene voorwaarden, zoals die welke betrekking hebben op de termijn binnen dewelke een energiekant een factuur kan betwisten. De Ombudsdienst blijft dus bij zijn standpunt.

PRIJZEN/TARIEVEN

Sociaal tarief: datum van beslissing tot toekenning van de uitkering

OMSCHRIJVING

In verschillende klachtendossiers kent de energieleverancier geen sociaal tarief toe voor de periode vóór de beslissing tot toekenning van de uitkering, ook al is die beslissing met terugwerkende kracht genomen. Wanneer een aanvraag tot een uitkering is ingediend kan de behandeling daarvan soms langere tijd aanslepen. Dat doet zich vooral voor wanneer er een betwisting is tussen de aanvrager en de administratie, waardoor de eindbeslissing door de administratie of eventueel de bevoegde rechter pas na een lange behandeling wordt genomen. Het kan bijgevolg voorkomen dat in die beslissing de uitkering met terugwerkende kracht wordt toegekend. De attesten die specifiek voor het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas worden opgemaakt,





onpartijdig

Samenvattingen van aanbevelingen

maken melding van de datum van de beslissing. Ook de modellen van attest die in de bijlagen bij de Koninklijke Besluiten van 29 maart 2012 zijn opgenomen voorzien in die vermelding. Nergens in die koninklijke besluiten wordt echter enig gevolg gegeven met betrekking tot die datum.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

In de praktijk blijkt nu dat, wanneer het sociaal tarief wordt aangevraagd op voorlegging van een dergelijk attest, de energieleverancier wel degelijk rekening houdt met die datum van beslissing en slechts het sociaal tarief toekent voor het verbruik vanaf de eerste dag van het trimester waarin die beslissing is gevallen. In situaties waarbij een gewaarborgd inkomen of sociale tegemoetkoming met terugwerkende kracht werd toegekend, betekent dit dat de gerechtigde de toepassing van het sociaal tarief verliest voor de periode vanaf de datum waarop zijn recht op uitkering met terugwerkende kracht ingaat tot het trimester waarin de beslissing is genomen. Het kan daarbij gaan om het verbruik van verscheidene maanden of zelfs jaren.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is van mening dat in dergelijke gevallen het sociaal tarief moet worden toegekend vanaf de dag waarop het recht op de uitkering ingaat, ongeacht de datum waarop de beslissing daartoe is genomen.

In drie klachtendossiers, waarvan 2 ingediend door klanten van ELECTRABEL en één door de sociale leverancier EANDIS, werd daaromtrent een aanbeveling opgesteld. Hierbij werd rekening gehouden met volgende overwegingen.

- Ook inzake deze dossiers wordt in de eerste plaats verwezen naar de wettelijke grondslag van het recht op het sociaal tarief, met name de aardgaswet en de elektriciteitswet, en wordt herinnerd aan de verplichting van de energieleveranciers om

zich bij de levering van elektriciteit en/of aardgas aan dit tarief te houden bij klanten die daarvoor krachtens de wet in aanmerking komen.

- Noch de aardgaswet, noch de elektriciteitswet, noch het Koninklijk Besluit van 28 juni 2009 betreffende de automatische toepassing voor de levering van elektriciteit en aardgas aan de beschermde residentiële afnemer met een laag inkomen of in een onzekere situatie, noch de Ministeriële Besluiten van 30 maart 2007, maken het recht op sociaal tarief afhankelijk van de datum waarop de beslissing inzake het gewaarborgde inkomen of sociale tegemoetkoming die toegang geeft tot het sociaal tarief werd genomen.
- Overigens worden zelfs de vormvoorwaarden en verplichte vermeldingen - zoals de datum van beslissing - met betrekking tot de attesten pas opgelegd door 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, dat pas op 01/04/2012 in werking is getreden. Afspraken die voor die datum werden gemaakt en die ertoe strekken het sociaal tarief niet met terugwerkende kracht toe te passen vanaf de datum waarop de energiekant recht had op het gewaarborgd inkomen of sociale tegemoetkoming situeren zich louter op het administratieve niveau. Zij hebben geen specifieke rechtsgrond, werden niet gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad en zijn bijgevolg niet tegenstelbaar aan derden zoals de energiekanten.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL verwijst naar het uitblijven van een bericht van automatische toepassing van het sociaal tarief voor de betrokken perioden en blijft, wat de attesten betreft, bij het standpunt dat "de beslissingsdatum vermeld op het geldige attest van





(de administratie die de uitkering verstrekt) bepalend is voor de datum vanaf wanneer het sociaal tarief moet worden toegekend door de leverancier”.

Het energiebedrijf voert daartoe tevens aan dat “noch in de Ministeriële Besluiten van 30 maart 2007, noch in Titel I, hoofdstuk II van de Programmawet van 27 april 2007 of zijn uitvoeringsbesluiten (...) voorzien (is) dat de leveranciers de sociale tarieven dienen toe te passen vanaf de datum waarop het recht op een bepaalde uitkering is ontstaan. Leveranciers kunnen dan ook niet worden verplicht om de sociale maximumprijzen met terugwerkende kracht vanaf deze datum toe te passen.

Dat in diverse reglementeringen betreffende sociale zekerheidsuitkeringen die aanleiding geven tot het verwerven van het vereiste statuut wel concreet voorzien wordt dat het recht op de tegemoetkoming met terugwerkende kracht ingaat kan geen argument vormen om ook het sociaal tarief op die manier toe te passen in de tijd. Deze wetgeving staat volledig los van de reglementering inzake SOCTAR. Belangrijk is een onderscheid te maken tussen (1) de datum waarop het recht op een tegemoetkoming ontstaat en (2) de datum waarop iemand het vereiste statuut verwerft voor de toepassing van de sociale tarieven.”

ANTWOORD VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER
Ook EANDIS verwierp de aan hem gerichte aanbeveling. Deze distributienetbeheerder, hier in diens functie van sociale leverancier, verwees hiervoor uitsluitend naar de afspraken die hieromtrent werden gemaakt:

“De door u aangehaalde wetgeving legt geen specifieke werkwijze op omtrent de toepassing van het sociaal tarief, waardoor de FOD Economie een concretisering heeft opgenomen in het Vademecum SOCTAR.

Op basis van deze klacht werd deze werkwijze nogmaals afgetoetst bij de FOD Economie en er werd duidelijk meegegeven dat de netbeheerder de vastgelegde regels van het Vademecum moet volgen. Indien EANDIS deze niet volgt, is een opgelegde sanctie door de CREG mogelijk. Ook de CREG volgt namelijk de betreffende werkwijze zoals beschreven in dit Vademecum.

Aangezien zowel de FOD Economie als de CREG deze werkwijze opleggen, kan de netbeheerder in dit dossier geen uitzondering maken.”

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst beaamt dat de energiewetgeving geen specifieke bepalingen bevat betreffende de toepassing in het verleden van het sociaal tarief. Dit betekent echter niet dat daarvoor geen regels zouden bestaan.

Het sociaal tarief is immers een subjectief recht in hoofde van de energiekanten die daarvoor in aanmerking komen. Dat is ook de reden waarom in de aanbevelingen hieromtrent telkens herinnerd wordt aan de wettelijke basis van dit recht en aan de wettelijke verplichting in hoofde van de leveranciers om dit recht te honoreren.

Dit recht kan niet in de tijd worden beperkt door verwijzing naar de gewone uitdovingsregels inzake verbintenissen, zoals bijvoorbeeld inzake verjaring. In geen enkele van de behandelde dossiers wordt een dergelijke uitdovingsgrond aangevoerd, maar wordt slechts verwezen naar afspraken in de sector en naar een vademecum op het administratieve niveau. Deze kunnen evenwel geen afbreuk doen aan het recht op sociaal tarief van een energiekant die bij deze afspraken of administratieve praktijk niet betrokken is.





onpartijdig

Samenvattingen van aanbevelingen

PRIJZEN/TARIEVEN

Sociaal tarief: rechtzetting energiefacturen

OMSCHRIJVING

Sedert juli 2009 wordt het sociaal tarief in principe automatisch toegepast, zodat de energiek klant die daar recht op heeft in principe geen stappen meer moet zetten. Het sociaal tarief wordt immers verworven doordat de energiek klant zelf of een persoon die bij hem inwoont een bepaald gewaarborgd inkomen of sociale tegemoetkoming geniet, welke gegevens zijn die bij de betrokken administraties gekend zijn. Dit laat toe dat, door een systeem van gegevensuitwisseling, de energieleveranciers op de hoogte worden gebracht voor welke klanten zij het sociaal tarief dienen toe te passen.

Soms stellen zich echter problemen wanneer de betrokken rechthebbende dat gewaarborgd inkomen of sociale tegemoetkoming verliest. Het gebeurt soms dat de leverancier nog gedurende lange tijd na het verlies van dat recht het verbruik aan sociaal tarief blijft factureren en zich pas op een nog latere datum genooddaakt ziet om die facturen terug recht te zetten. Nochtans worden dergelijke situaties in de huidige wetgeving reeds geregeld (artikel 11 van de Programmawet van 27 april 2007), maar die bepaling blijkt niet altijd toepassing te vinden.

Verder moet ook rekening worden gehouden met de algemene regel inzake de herziening van facturen. Ingevolge het consumentenakkoord "*De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt*" kunnen de leveranciers in de algemene voorwaarden voor consumenten geen bedingen opnemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende de welke zij fouten inzake facturatie kunnen rechtzetten, tenzij deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen.

Zo was de heer S. gerechtigd op het sociaal tarief voor gas en elektriciteit tot 31/12/2009. Nochtans paste ENI in de afrekeningsfactuur van 28/04/2010 nog steeds het sociaal tarief toe voor de ganse verbruiksperiode van 14/05/2009 tot 22/04/2010.

In de twee rechtzettingen van 23/06/2011 werd het verbruik voor de periode van 01/01/2010 tot 22/04/2010 aangerekend aan commerciële tarieven van ENI in plaats van het oorspronkelijke sociaal tarief. Niettemin werden deze facturen meer dan 12 maanden na de uiterste datum van betaling van de afrekeningsfactuur van 28/04/2010 (blijkens dit document bepaald op 13/05/2010) opgesteld.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Geconfronteerd met dit knelpunt, bood ENI een commerciële geste van 250 kWh (41,90 euro) aan.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst beval het energiebedrijf aan dat het de eigen algemene voorwaarden zou volgen, die onder meer bepalen dat, indien een factuur moet worden rechtgezet naar aanleiding van een fout van ENI, dit dient te gebeuren binnen de 12 maanden na de uiterste betalingsdatum van de factuur. We merkten daarbij overigens op dat de herzieningstermijn van twaalf maanden van toepassing is op alle fouten in de factuur en zich hierbij niet beperkt tot rechtzettingen ingevolge een fout van de energieleverancier.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENI handhaafde echter de herzieningsfacturen en voerde daartoe volgende elementen aan:

- Het energiebedrijf diende de oorspronkelijke afrekeningsfactuur van 28/04/2010 recht te zetten omwille van de kennisname dat de heer S. sinds 01/01/2010 niet langer het sociaal tarief genoot, en dit door een melding van de Federale Overheidsdienst Economie, die instaat voor de organisatie van de automatische toekenning van het sociaal tarief.



Het besluit daaruit dat de rechtzetting niet diende te gebeuren naar aanleiding van een fout van ENI, waardoor de maximale rechtzettingstermijn van 12 maanden hier niet van toepassing is.

- Het energiebedrijf betwist dat de clausule omtrent de herzieningstermijn niet geheel zou overeenstemmen met het consumentenakkoord en wel omdat het toenmalig van toepassing zijnde akkoord bepaalt: *“Hiertoe verbinden de leveranciers er zich toe om in hun algemene/bijzondere voorwaarden met de consument: - geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende de welke de leverancier fouten inzake facturatie kan rechtzetten, tenzij deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen.”*

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst wijst er echter op dat het consumentenakkoord het heeft over “fouten in de facturatie”, wat niet hetzelfde is als een fout in hoofde van de leverancier.

Belangrijker is echter dat het energiebedrijf tevergeefs aanvoert “dat de rechtzetting van de afrekeningsfactuur van 28/04/2010 te wijten is aan de melding van de Federale Overheidsdienst Economie dat de heer S. niet langer genoot van het sociaal tarief sedert 01/01/2010”.

De uitwisseling van gegevens tussen de FOD Economie en de energieleveranciers gebeurt immers viermaal per jaar (bijgevolg trimestrieel). Niet alleen diende bij de opmaak van de factuur aan sociaal tarief reeds één gegevensuitwisseling te hebben plaatsgevonden, ook bij iedere daarna volgende trimestriële gegevensuitwisseling had het bedrijf kunnen vaststellen dat de heer S. niet meer bij de gerechtigden voorkwam. Nochtans stuurde het bedrijf pas op 16/09/2010 hieromtrent een brief naar de heer S. Bovendien duurde het dan nog tot

nagenoeg anderhalf jaar na het verlies van dit recht totdat effectief tot rechtzetting werd overgegaan. De Ombudsdienst blijft dus bij zijn standpunt.

PRIJZEN/TARIEVEN

Fraudetarief voor gebruik zonder energiecontract

OMSCHRIJVING

Mevrouw U. betwist een factuur die door SIBELGA werd verstuurd voor het verbruik van elektriciteit (3.177 kWh) voor de periode gaande van 11/01/2010 tot 02/05/2011, dit voor een bedrag van 2.412,01 euro.

STANDPUNT VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

In het kader van dit dossier heeft de netbeheerder SIBELGA aangegeven dat hij het verbruik kon herleiden naar 2.116 factureerbare kWh. Echter gaat het om een geval van vastgestelde fraude en is het niet mogelijk het gebruikelijke tarief toe te passen. Volgens SIBELGA gaat het hier om een verbreking van de zegel.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) het feit dat het elektriciteitsverbruik voor de periode gaande van 11/01/2010 tot 02/05/2011 aan mevrouw U. werd gefactureerd op basis van het tarief van 2014 ‘vergoedingen voor het onrechtmatige verbruik van elektriciteit’;
- 2) het feit dat het aan de distributienetbeheerder is om in elk geval afzonderlijk en op grond van de feitelijke elementen van de zaak na te gaan of het verbruik al dan niet is begaan met het oogmerk om zichzelf of een derde, ten nadele van de distributienetbeheerder, een ongeoorloofd profijt te bezorgen;





onpartijdig

Samenvattingen van aanbevelingen

- 3) het feit dat fraude zowel in burgerlijke als in strafzaken wordt gedefinieerd als 'een handeling die werd gesteld met gebruik van oneerlijke middelen die tot doel hebben op slinkse wijze toestemming te verkrijgen, een onterecht materieel of moreel voordeel te verkrijgen of gerealiseerd met de bedoeling aan de uitvoering van de wetten te ontkomen';
- 4) het feit dat er sprake moet zijn van een opzettelijk georganiseerd onregelmatig verbruik;
- 5) het feit dat het tarief 'vergoedingen voor het onrechtmatige verbruik van elektriciteit' enkel kan worden toegepast als de distributienetgebruiker zich schuldig maakt aan fraude. Deze fraude kan niet worden afgeleid uit het feit dat deze laatste een fout heeft begaan, zelfs als het gaat om een zware fout. Er dient eveneens sprake te zijn van een intentie om schade te berokkenen en/of een voordeel te bekomen. Deze intentie dient te worden aangetoond door diegene die zich beroept op bedrog, wat SIBELGA nalaat te doen in dit dossier;
- 6) het feit dat er met meerdere meters van het gebouw werd geknoeid;
- 7) Het antwoord van de CREC (*) aan SIBELGA volgend op de vraag tot onderzoek vanwege de Ombudsdienst, die meent dat de vergoeding voor onrechtmatig verbruik ingevolge zegelbreuk of fraude het voor SIBELGA mogelijk maakt het tarief voor fraude en zegelbreuk aan te passen naar de meer gebruikelijke tarieven en tegelijk een voldoende ontradend effect te hebben voor potentiële fraudeurs.
- 8) het feit dat er kosten voor de vaststelling van fraude werden gefactureerd aan mevrouw U. (640 euro excl. btw);
- 9) het feit dat, doordat de agenten niet beëdigd waren, SIBELGA een beroep heeft gedaan op de

politie en er een dossier werd geopend, waarvan het onderzoeksresultaat tot op heden nog niet bekend is.

De Ombudsdienst heeft dus aanbevolen om, enerzijds, het gebruikelijke tarief toe te passen op basis van het Ministerieel Besluit van 1 juni 2004 dat de maximumprijzen vaststelt die de distributienetbeheerders mogen factureren aan niet-beschermde klanten wier contract werd opgezegd (SOLR-tarief), en dit voor het betrokken verbruiksjaar (van 11/01/2010 tot 02/05/2011) en, anderzijds, de kosten voor de vaststelling van fraude te annuleren (640 euro excl. btw).

ANTWOORD VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

De distributienetbeheerder SIBELGA heeft ervoor gekozen de aanbeveling niet te volgen en is bij zijn standpunt gebleven.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Bij gebrek aan argumenten van de distributienetbeheerder SIBELGA blijft de Ombudsdienst bij zijn standpunt zoals geformuleerd in de aanbeveling. De Ombudsdienst heeft de eindafnemer nog doorverwezen naar de geschillendienst van BRUGEL die 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) bevoegd is voor geschillen over de toepassing van de regionale ordonnanties of de uitvoeringsbesluiten ervan in het kader van een conflict met een leverancier of met de netbeheerder.

(*) Vanaf 01/07/2014 is ingevolge de zesde Staatshervorming de bevoegdheid over de distributienettarieven overgedragen van de federale overheid aan de gewesten. De regulerende taken hieromtrent zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest toevertrouwd aan BRUGEL.





PRIJZEN/TARIEVEN

Fraudetarief voor gebruik zonder energiecontract

OMSCHRIJVING

De heer E. ontvangt op 02/10/2014 een afrekening van SIBELGA die het verbruik aanreken voor de periode van 01/04/2009 tot 12/12/2011. Dit verbruik wordt door SIBELGA aangerekend aan het tarief 'verbruik zonder contract' wat aanzienlijk duurder is dan het gebruikelijke tarief dat de distributienet-beheerder als sociale leverancier aanreken.

De heer E. betwist dit aangerekend tarief. Hij was van mening dat de kost van de energie in de huurprijs verrekend zat. Bovendien betwist hij het feit dat hij gedurende 2,5 jaar niet op de hoogte werd gebracht dat hij een leverancier diende te kiezen. Ondanks dat zijn huurcontract aanving op 01/04/2009, werd de heer E. pas eind 2011 hierover ingelicht, waarna hij meteen een contract bij een commerciële energieleverancier heeft afgesloten.

STANDPUNT VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

Volgens SIBELGA staat in het huurcontract van de heer E. duidelijk vermeld dat het energieverbruik ten laste is van de huurder. SIBELGA is tevens van mening dat de meters verzegeld werden in 2008 en dat de meters onrechtmatig geopend werden door de heer E. Volgens SIBELGA kan er dus enkel het tarief 'verbruik zonder contract' aangerekend worden.

Aangezien SIBELGA niet bereid was om, op basis van de opmerkingen van de Ombudsdienst, het aangerekend tarief aan te passen, heeft de Ombudsdienst een aanbeveling geformuleerd.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

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

1) SIBELGA is van mening dat het gaat om "verbruik als gevolg van een zegelverbreking" en dat hierbij enkel het tarief 'vergoeding voor onrechtmatig van het net afgenomen energie na een zegelverbreking' kan aangerekend worden volgens artikel 194 van het technisch reglement van 13 juli 2006 voor het beheer van het distributienet elektriciteit in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de toegang ertoe (en zijn equivalent voor gas, artikel 150) opgemaakt bij toepassing van artikel 11 van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (en zijn equivalent voor gas, artikel 9 van de ordonnantie van 1 april 2004):

"§ 1 De meetinrichting wordt door de distributienetbeheerder verzegeld.

§ 2. De zegels mogen enkel door de distributienetbeheerder of met voorafgaande schriftelijke toestemming vanwege de distributienetbeheerder verbroken of verwijderd worden.

§ 3. Wanneer de distributienetbeheerder vaststelt dat de zegels van een meetinrichting verbroken zijn, voert hij ter plaatse een controle uit, waarna hij de meetinrichting opnieuw verzegelt en het toegangspunt buiten gebruik stelt.

Alle door de distributienetbeheerder gedane kosten ingevolge het ongeoorloofd verwijderen of breken van de zegels vallen ten laste van ofwel, als deze gekend is, de bewoner van de lokalen waarbij die meetinrichting hoort, ofwel de eigenaar van het betrokken gebouw.

Die kosten omvatten enerzijds de administratieve kosten en de tarieven voor de door de distributienetbeheerder uitgevoerde handelingen voor het herstel in de vorige staat, anderzijds de vergoeding, uitgedrukt in € per verbruikseenheid, aan deze verschuldigd voor het frauduleus afgenomen elektrisch vermogen. Dit wordt geschat op basis van objectieve criteria.

Het bedrag van de administratieve kosten en van de hierboven bedoelde vergoeding wordt



onpartijdig

Samenvattingen van aanbevelingen

vastgelegd door de distributienetbeheerder en gepubliceerd op zijn website."

Dit artikel bepaalt echter dat de kosten ten laste vallen van ofwel de bewoner ofwel de eigenaar van het gebouw.

SIBELGA kan niet aantonen dat de zegelbreuk werd uitgevoerd door de heer E. dan wel door een derde partij gezien het huurcontract van de heer E. pas aanving op 01/04/2009 en hij bij zijn intrede wel degelijk energie kon verbruiken.

- 2) Fraude wordt zowel in burgerlijke als in strafzaken 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 werd gerealiseerd met de bedoeling aan de uitvoering van de wetten te ontkomen.

SIBELGA legt deze bewijslast bij de verbruiker en kan zelf geen of onvoldoende bewijzen voorleggen die de fraude of de kwade trouw aantonen.

- 3) SIBELGA verwijt de heer E. dat hij nooit actie heeft ondernomen om een leverancier te contacteren.

Het is echter de schuldeiser die de nodige stappen moet zetten om de betaling te verkrijgen. Het was dus niet aan de heer E. om facturen op te vragen zoals SIBELGA stelt.

- 4) Het antwoord van de CREG (*) aan SIBELGA volgend op de vraag tot onderzoek vanwege de Ombudsdienst, die meent dat de vergoeding voor onrechtmatig verbruik ingevolge zegelbreuk of fraude het voor SIBELGA mogelijk maakt het tarief voor fraude en zegelbreuk aan te passen naar de meer gebruikelijke tarieven en tegelijk een voldoende ontradend effect te hebben voor potentiële fraudeurs.

De Ombudsdienst beval dan ook aan om het verbruik te herfactureren aan het normale tarief op basis van het Ministerieel Besluit van 1 juni 2004, dat de regels vastlegt betreffende de maximale prijzen die de distributienetbeheerders mogen factureren aan niet-beschermde klanten wiens leveringscontract werd opgezegd (SOLR-tarief).

ANTWOORD VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER
SIBELGA deelt mee "al meermaals alle nuttige informatie te hebben gecommuniceerd" en verandert zijn standpunt niet.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt vast dat er zowel tijdens de bemiddelingspoging als in de aanbeveling vragen en/of opmerkingen aan SIBELGA werden gesteld die niet werden beantwoord. Het standpunt van de Ombudsdienst blijft dan ook ongewijzigd.

De Ombudsdienst heeft de eindafnemer nog doorverwezen naar de Geschillendienst van BRUGEL die 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) bevoegd is voor geschillen over de toepassing van de regionale ordonnanties of de uitvoeringsbesluiten ervan in het kader van een conflict met een leverancier of met de netbeheerder.

(*) Vanaf 01/07/2014 is ingevolge de zesde Staatshervorming de bevoegdheid over de distributienettarieven overgedragen van de federale overheid aan de gewesten. De regulerende taken hieromtrent zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest toevertrouwd aan BRUGEL.



PRIJZEN/TARIEVEN

Prijsverhoging met terugwerkende kracht

OMSCHRIJVING

Op 26/06/2012 ontving de heer S. een e-mail van ELECTRABEL met de melding dat zij hebben opgemerkt dat de heer S. nog steeds geniet van het personeelstarief terwijl hij al geen werknemer meer is sinds 01/10/2007.

ELECTRABEL deelt hem mee dat ze de mogelijkheid hebben om dit aan te passen en hierbij "één factuur mogen terugkeren". Voor de periode van 10/03/2011 tot 20/07/2012 past ELECTRABEL vervolgens de facturatie aan van het personeelstarief naar een basisaanbod, wat in feite een prijsstijging is van 145% voor elektriciteit en van 47% voor aardgas.

Deze aanpassing van de tarieven wordt betwist door de heer S.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL was niet bereid om de facturatie opnieuw aan te passen naar het personeelstarief.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) ELECTRABEL heeft de heer S. niet de mogelijkheid gegeven om zijn contract op te zeggen. Het consumentenakkoord bepaalde in artikel IV.i.7 namelijk het volgende:

"Te voorzien in een opzeggingsmogelijkheid zonder kosten gedurende 1 maand vanaf de effectieve en geïndividualiseerde kennisgeving van de wijziging van de algemene/bijzondere contractuele voorwaarden of van een wijziging van prijzen, die niet voortvloeit uit een contractueel overeengekomen prijsherzieningsbeding op basis van objectieve parameters die voldoende werden

gepreciseerd. De wijzigingen treden pas inwerking bij het verstrijken van de opzeggingstermijn."

- 2) Artikel IV.i.6 van dit consumentenakkoord bepaalt tevens het volgende:

"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."

- 3) Een nieuw (commercieel) tarief veronderstelt een nieuw of hernieuwd energiecontract dat enkel van toepassing kan zijn voor de toekomst, ofwel vanaf het verstrijken van de opzeggingstermijn van 1 maand vanaf de kennisgeving van de wijziging van de prijzen, ofwel vanaf de bevestiging en/of ondertekening van een nieuw energiecontract, wat niet gebeurd is.

De Ombudsdienst beval dan ook aan om het verbruik voor de periode van 10/03/2011 tot 20/07/2012 opnieuw te herberekenen aan het personeelstarief.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL verwijst in hun antwoord naar hun algemene voorwaarden die bepalen dat "facturen kunnen worden rechtgezet tot 12 maanden na het verstrijken van de betalingstermijn van de factuur". ELECTRABEL deelt ook mee dat de heer S. na het ontvangen van de e-mail van 26/06/2012 heeft laten weten dat hij zijn overeenkomst onmiddellijk wenste op te zeggen, maar dat hij niets heeft ondernomen om voor een voordeliger commercieel tarief te kiezen voor de periode vanaf 10/03/2011.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Dit antwoord van ELECTRABEL wijzigt het standpunt van de Ombudsdienst niet.

De Ombudsdienst merkt nog op dat ELECTRABEL nooit een voordeliger tarief heeft aangeboden aan de heer S. en automatisch het duurste tarief in



onpartijdig

Samenvattingen van aanbevelingen

zijn aanbod heeft toegepast. ELECTRABEL deelde aan de heer S. zelfs mee dat zij dit duurste tarief moesten toepassen.

Het dossier werd 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”*.

PRIJZEN/TARIEVEN

Prijsverhoging ingevolge verlengen of hernieuwen van het energiecontract

OMSCHRIJVING

Verscheidende klanten zijn een contract met vaste tarieven voor een bepaalde duur aangegaan bij energieleverancier ESSENT. Na de contractperiode (van 1, 2 of 3 jaar) heeft ESSENT het contract verlengd, maar bij deze verlengingen werden andere tarieven toegepast. Er is dus sprake van een hernieuwing van het contract. De hernieuwing van het contract werd door ESSENT medegedeeld door de info te plaatsen op een tussentijdse factuur die enkele maanden voor de hernieuwing werd verstuurd.

De betrokken klanten gingen niet akkoord met deze aangepaste tarieven, aangezien zij nooit hun akkoord hebben gegeven voor deze prijsaanpassing. De Ombudsdienst is van oordeel dat er voldoende elementen aanwezig zijn die de leverancier ertoe moeten aanzetten om de facturatie te herberekenen aan de oorspronkelijk gecontracteerde tarieven.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ESSENT was niet bereid de facturatie te herberekenen aan de oorspronkelijke tarieven. De leverancier argumenteert dat het een verregaande actie zou zijn om het contract te beëindigen bij een gebrek

aan een bevestiging van de klant. De klant zou hierdoor het risico lopen om verder beleverd te worden aan de duurdere tarieven die de netbeheerder aanrekent. Dit is de reden die ESSENT aanbrengt voor de contractverlenging.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen.

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

Hierbij is dan ook de gedragscode voor *“verkoop buiten de onderneming”* en *“verkoop op afstand”* van toepassing die het volgende bepaalt:

“Artikel 1.7

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 1.8 (5de 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. ESSENT





haalt als argument aan dat noch het consumentenakkoord dat van toepassing was ten tijde van de levering, noch enige andere wettelijke basis een uitdrukkelijke bevestiging van de klant vereist. Het consumentenakkoord bepaalde in artikel IV.i.6 dat *“een eenzijdige wijziging van essentiële voorwaarden of van wijzigingen van energieprijzen op basis van elementen die enkel afhangen van de wil van de leverancier verboden zijn.”*

In de algemene voorwaarden van het contract van ESSENT wordt de definitie van een overeenkomst bovendien als volgt gedefinieerd:

“Overeenkomst: het geheel van de overeenkomsten die van toepassing zijn tussen ESSENT en de Klant terzake van de levering en afname van elektriciteit en/of aardgas, de algemene voorwaarden en eventuele bijzondere voorwaarden, alsmede de tussen de Klant en ESSENT schriftelijk overeengekomen aanvullingen en/of wijzigingen daarop en de tariefkaart.” (onderlijning door de Ombudsdienst);

Als argument hierop deelt ESSENT mee dat *“bij het ontbreken van een uitdrukkelijk akkoord van de klant ESSENT genoodzaakt zou zijn een end of contract-bericht te sturen en dat hierdoor de levering aan deze klanten overgenomen zou worden door de distributienetbeheerder aan het tarief dat de distributienetbeheerder als uitzonderingsleverancier hanteert. Zeker in het verleden waren deze tarieven bij de duurste van de markt, op heden zijn deze tarieven nog steeds hoger dan het gemiddelde. Hierdoor zouden de klanten benadeeld zijn als ESSENT de contracten enkel zou voortzetten bij uitdrukkelijk akkoord van de klant. ESSENT is daarom ook van oordeel dat het voortzetten van het contract in het voordeel van de klanten was.”;*

De Ombudsdienst heeft hieromtrent opgemerkt dat de procedure bij een opzegging van het contract door de leverancier in het technisch reglement voor de distributie elektriciteit/aardgas beschreven staat.

Indien er geen geldig leveringscontract is, zoals in deze dossiers het geval is, is het vervolgens aan de netbeheerder om de leveringspunten te regulariseren en de klanten erop te wijzen dat ze een nieuwe energieleverancier dienen te contacteren. Het is dus niet aan ESSENT om de taak van de distributienetbeheerder over te nemen.

In verscheidene dossiers kan ESSENT bovendien geen tariefkaart voorleggen waarop de tarieven staan vermeld die aangerekend worden vanaf de hernieuwing van het contract. De aangerekende tarieven werden door ESSENT dus niet gepubliceerd.

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

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ESSENT betreurt het feit dat de Ombudsdienst zijn aanbevelingen heeft geformuleerd op basis van bepalingen uit het vorige consumentenakkoord en deelt mee dat ESSENT de bedoeling had om de bepalingen van het huidige consumentenakkoord toe te passen en de klanten hierbij niet wou benadelen.

Het huidige consumentenakkoord voorziet immers dat indien een klant niet reageert op het nieuw contractvoorstel van de leverancier, de leverancier het contract kan vernieuwen aan het goedkoopst equivalent product. ESSENT deelt tevens mee dat noch het consumentenakkoord, noch enige andere wettelijke basis een uitdrukkelijke bevestiging van de klant vereist betreffende de voorgestelde prijzen.

ESSENT deelt ten slotte mee dat zij van oordeel zijn dat het een verregaande actie zou zijn om het contract te beëindigen bij een gebrek aan een bevestiging van de klant en dat de klant hierdoor het risico loopt om verder beleverd te worden aan de duurdere tarieven die de netbeheerder aanrekent.





onpartijdig

Samenvattingen van aanbevelingen

ESSENT is dus niet bereid om de aanbeveling te volgen.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is verbaasd over dit antwoord van ESSENT. Tijdens de bemiddelingspoging heeft de Ombudsdienst namelijk volgend antwoord van ESSENT mogen ontvangen:

“De passage die u aanhaalt en die voortvloeit uit het op 16 oktober 2013 vernieuwde consumentenakkoord, is echter slechts van toepassing vanaf 1 januari 2014. Met andere woorden was deze regel niet van toepassing tijdens de levering. Bijgevolg diende ESSENT logischerwijze enkel de bepalingen uit het oude consumentenakkoord voor dit contract toe te passen.” (onderlijning door de Ombudsdienst)

Het is voor de Ombudsdienst echter duidelijk en onbetwistbaar dat de regelgeving dient gevolgd te worden die van toepassing is op het moment van de uitvoering van de handeling. De aanpassingen in het consumentenakkoord zijn pas in werking getreden op 01/01/2014 en kunnen dan ook niet retroactief toegepast worden. De Ombudsdienst blijft dan ook van mening dat de aanbeveling correct werd geformuleerd en dit aan de hand van de bepalingen van het consumentenakkoord die van toepassing waren tijdens de hernieuwing van het contract.

Dit staat immers ook beschreven in de huidige versie van het consumentenakkoord:

“De aanvullingen die op 16 oktober 2013 werden aangebracht aan het akkoord treden in werking ten laatste op 1 januari 2014 behalve voor wat betreft de aanpassingen inzake domiciliëring, algemene voorwaarden en nalatigheidsinteressen, die ten laatste tegen 1 april 2014 worden doorgevoerd.”

ESSENT haalt ook aan dat ze niet de bedoeling had om via haar verlengingsvoorstel haar klanten

te benadelen en dat het verlengingsvoorstel dat aan de klanten werd overgemaakt, reeds het goedkoopste equivalent product bevatte.

Deze stelling wordt in verschillende dossiers betwist door de Ombudsdienst. In een specifieke klacht hebben wij ESSENT gewezen op het feit dat de klant had ingetekend op het ‘Groepsaankoop juni 2011’ tarief en dit vanaf 01/11/2011.

Hierbij waren volgende tarieven van toepassing:

Dag tarief:	9,31 c€/kWh incl. BTW
Nacht tarief:	6,62 c€/kWh incl. BTW
Vaste vergoeding:	13 euro/jaar incl. BTW

Op de tariefkaart die van toepassing was tijdens de maand dat de hernieuwing van het contract werd medegedeeld, waren volgende tarieven van toepassing:

Dag tarief:	7,85 c€/kWh incl. BTW
Nacht tarief:	5,36 c€/kWh incl. BTW
Vaste vergoeding:	40 euro/jaar incl. BTW

In november 2012 werd het contract echter hernieuwd met volgende tarieven:

Dag tarief:	11,96 c€/kWh incl. BTW
Nacht tarief:	7,70 c€/kWh incl. BTW
Vaste vergoeding:	40 euro/jaar incl. BTW

ESSENT heeft er dus bewust voor gekozen om niet het goedkoopste equivalent product toe te passen, zijnde de tarieven op de tariefkaart van augustus 2012, maar tarieven aan te rekenen die tot 52% hoger liggen dan dit goedkoopste equivalent product.

Als reactie hierop deelt ESSENT mee dat de verwijzing naar het goedkoopst equivalent product gebaseerd is op een misverstand en dat ESSENT van oordeel is dat het niet verlengen aan het goedkoopst equivalent product geen inbreuk vormt op de vorige versie van het consumentenakkoord.





De Ombudsdienst wil opmerken dat tijdens de behandeling van de klacht ESSENT reeds gewezen is op het verschil tussen de hernieuwingstarieven die werden toegepast en de goedkoopste variant ervan die op de tariefkaart vermeld stond.

De Ombudsdienst vindt deze repliek van ESSENT dus op zijn minst merkwaardig want dit impliceert dat het met het verlengingsvoorstel wel degelijk de bedoeling had om haar klanten te benadelen. De tarieven waarmee het contract werd hernieuwd waren namelijk veel hoger dan de tarieven die van toepassing waren voor nieuwe klanten.

Aangezien ESSENT zijn standpunt dus louter herhaalt zonder verdere motivatie te geven, blijft ook het standpunt van de Ombudsdienst ongewijzigd en dit om de redenen omschreven in de aanbeveling.

De aanbevelingen werden voor een verder gevolg door gestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie die bevoegd is voor de controle op de naleving van het consumentenakkoord.

GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN

Gratis elektriciteit

OMSCHRIJVING

Reeds een aantal jaren bestaat betwisting aangaande de toepassing van de gratis elektriciteit in het verleden. In principe werd dit voordeel tot en met 2015 automatisch toegekend aan alle huishoudelijke afnemers in het Vlaamse Gewest. Nochtans komen energieverbruikers wel eens tot de vaststelling dat zij dit in het verleden niet toegekend hebben gekregen, hoewel zij daarvoor wel degelijk in aanmerking moesten komen.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL verwijst naar artikel 7.4 van de algemene voorwaarden van de leveringscontracten van het bedrijf voor consumenten, volgens hetwelk alle klachten over een factuur kunnen worden geformuleerd en facturen kunnen worden rechtgezet tot 12 maanden na het verstrijken van de betalingstermijn van de factuur. ELECTRABEL verwijst ook naar de stelling van de VREG met betrekking tot de rechtzettingstermijn voor gratis elektriciteit, die als volgt luidt:

"In de Vlaamse energieregelgeving is niets vastgelegd over hoelang de leverancier moet teruggaan om de niet toegekende elektriciteit uit het verleden alsnog toe te kennen. Wij adviseren om een rechtzettingstermijn van minimum 2 jaar op te nemen in wetgeving. In afwachting stellen we dan ook dat de leverancier minstens de gratis elektriciteit van dit jaar en vorig jaar moet toekennen."

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De oorzaken van het niet toekennen van de gratis elektriciteit kunnen velerlei zijn. In twee gevallen gaf de klacht aanleiding tot een aanbeveling door de Ombudsdienst, nadat de dienst had vastgesteld dat dit euvel te wijten was aan een fout in de gegevens van de betrokken energiekant in het toegangsregister. Het betrof de hiernavolgende situaties.

1. Fout inzake het type distributienetgebruiker (huishoudelijk of niet-huishoudelijk) in het toegangsregister.

Mevrouw A. stelde vast dat haar gedurende een aantal jaren geen gratis elektriciteit was toegekend, terwijl zij daar voordien wel van genoot. Het probleem bleek verband te houden met de verhuis van mevrouw A. naar een woning die voordien reeds haar eigendom was, maar dienst deed als tweede verblijfplaats. Vanaf de verhuis was zij officieel op het nieuwe adres gedomicilieerd.



onpartijdig

Samenvattingen van aanbevelingen

Navraag bij de distributienetbeheerder leerde dat mevrouw A. gedurende de jaren nadat zij er gedomicilieerd was, in het toegangsregister als niet-residentiële distributienetgebruiker stond ingeschreven. Vlak na haar verhuis bleek de leverancier wel een “masterdata update” naar de distributienetbeheerder te hebben verstuurd “om het verzendadres aan te passen”.

2. Fout inzake de identiteit van de distributienetgebruiker in het toegangsregister

Mevrouw D. heeft reeds sedert vele jaren geen gratis elektriciteit ontvangen, hoewel zij gedurende al die tijd een energiecontract had op haar naam. Uit de gegevens van de distributienetbeheerder blijkt echter dat het toegangspunt waarop mevrouw D. reeds al die jaren energie verbruikte en tot op heden nog verbruikt, tot voor kort verkeerdelijk op naam van een andere persoon geregistreerd stond.

In beide gevallen wees de energieleverancier, ELECTRABEL, erop dat het voor de automatische toekenning van de gratis elektriciteit afhankelijk is van de gegevens die het van de distributienetbeheerder ontvangt.

De Ombudsdienst beval echter aan om de gratis elektriciteit toe te kennen voor de jaren dat de energiekanten dit ten onrechte, ingevolge de fout in het toegangsregister, niet toegekend hadden gekregen. Weliswaar klopt het dat het beheer van de gegevens van het toegangsregister en het actueel houden ervan onder de verantwoordelijkheid van de distributienetbeheerder valt. Echter, in het bijzonder wat betreft de verwerking van de gegevens van de distributienetgebruikers, doen de distributienetbeheerders dit op basis van de informatie zoals die door de toegangshouders wordt aangeleverd (artikel IV.1.1.2 van het toenmalige technisch reglement distributie elektriciteit 2007 van het Vlaamse Gewest).

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Beide aanbevelingen werden door ELECTRABEL verworpen, waarbij de argumenten die ook bij eerdere aanbevelingen werden aangevoerd in herinnering werden gebracht:

- Het energiebedrijf verwijst naar artikel 7.4 van de algemene voorwaarden van de leveringscontracten van het bedrijf voor consumenten, volgens hetwelke alle klachten over een factuur kunnen worden geformuleerd en facturen kunnen worden rechtgezet tot 12 maanden na het verstrijken van de betalingstermijn van de factuur.
- ELECTRABEL verwijst tevens naar de stelling van de VREG met betrekking tot de rechtzettingstermijn voor gratis elektriciteit, die als volgt luidt:
“In de Vlaamse energieregeling is niets vastgelegd over hoelang de leverancier moet teruggaan om de niet toegekende elektriciteit uit het verleden alsnog toe te kennen. Wij adviseren om een rechtzettingstermijn van minimum 2 jaar op te nemen in wetgeving. In afwachting stellen we dan ook dat de leverancier minstens de gratis elektriciteit van dit jaar en vorig jaar moet toekennen.”
- Verder wees het energiebedrijf erop dat de regeling inzake gratis elektriciteit voorziet dat de distributienetbeheerders de kosten ervan volledig op zich nemen. Het probleem is dat tussen de VREG en de sector de afspraak werd gemaakt dat men de rechtzetting waarbij de gratis elektriciteit vooralsnog toekent, toelaat tot één jaar na de ontvangst van de factuur waarop de factuur niet (geheel) werd toegekend.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst wijst erop dat de toekenning van gratis elektriciteit een recht is dat decretaal is vastgelegd. Deze decretale bepaling is van dwingend recht, wat betekent dat daarvan niet bij





overeenkomst kan worden afgeweken. Dit recht kan dus niet worden ontzegd door te verwijzen naar de toepassing van een bepaling uit de algemene voorwaarden.

Het klopt inderdaad dat in de Vlaamse regelgeving niets is vastgelegd in verband met de toepassing in de tijd van het recht op gratis elektriciteit. Volgens de Ombudsdienst betekent dit echter helemaal niet dat er hieromtrent geen regels bestaan. Het decreet creëert immers een subjectief recht in hoofde van huishoudelijke energieverbruikers, dat, bij gebrek

aan nadere bepaling, slechts een einde kan vinden door de gewone uitdovingsregels, zoals onder meer de verjaringsregels. Toepassing van de laatste regels heeft in ieder geval voor gevolg dat het recht op gratis elektriciteit voor een langere termijn dan twee jaar kan worden ingeroepen.

De Ombudsdienst herinnert er opnieuw aan dat het om een decretaal gewaarborgd recht gaat, waaraan door onderlinge afspraken geen afbreuk kan worden gedaan.



onpartijdig

**Samenvattingen
van aanbevelingen**

129



ACTIVITEITENVERSLAG 2015

6

Beleidsadvies

De Ombudsdienst heeft op 13 november 2015 aan de federale Minister voor Energie via beleidsadvies 15.008 het huishoudelijk reglement van de Ombudsdienst voor energie ter goedkeuring voorgelegd.

Artikel 27,§6, tweede lid, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt bepaalt immers dat de leden van de Ombudsdienst gezamenlijk een huishoudelijk reglement opstellen dat aan de goedkeuring van de minister is onderworpen.

In 2014 werd reeds een huishoudelijk reglement ter goedkeuring aan de Minister voorgelegd via beleidsadvies 14.006.

Dit huishoudelijk reglement bevatte naast een aantal algemene bepalingen en definities, een beschrijving en uiteenzetting van:

- De opdrachten van de Ombudsdienst
- De klachtenprocedure die door de Ombudsdienst is uitgewerkt;
- De relatie tussen de Ombudsdienst en de federale overheid;
- De relaties tussen de Ombudsdienst en de federale en gewestelijke diensten en regulatoren in uitvoering van artikel 27, §2, vierde lid van de elektriciteitswet dat bepaalt *"Onduidelijkheden of meningsverschillen met betrekking tot de kwestie of een vraag of klacht tot de federale of regionale bevoegdheid behoort worden in overleg met het bevoegde Gewest geregeld overeenkomstig de*



procedure voorzien in het huishoudelijk reglement van de Ombudsdienst voor energie”.

- Het dagelijks beheer van de Ombudsdienst met een verdeling van de taken tussen de Nederlandstalige ombudsman en Franstalige ombudsman;
- De organisatie van de boekhouding, de begroting en de financiën.

Dit huishoudelijk reglement wordt in beleidsadvies 15.008 gewijzigd ingevolge:

- de wet van 4 april 2014 houdende de invoeging van Boek XVI, “Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen” in het Wetboek van economisch recht en het Koninklijk besluit van 16

februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen.

De Ombudsdienst moest volgens deze regelgeving erkend worden als gekwalificeerde entiteit inzake alternatieve geschillenregeling en is in 2015 opgenomen in de lijst van gekwalificeerde entiteiten zoals die door de FOD Economie wordt bekend gemaakt op haar website (http://economie.fgov.be/nl/binaries/lijsjt_van_de_gekwalificeerde_entiteiten_tcm325-267738.pdf). Deze erkenning had ook tot gevolg dat de Ombudsdienst een aantal procedureregels moest aanpassen die vooral betrekking hebben op de behandelingstermijnen



van consumentengeschillen. Deze wijzigingen zijn terug te vinden in het procedurereglement van de Ombudsdienst (zie hoofdstuk 1).

- de wijzigingen op het vlak van het energiebeleid ingevolge de zesde Staatshervorming. Hierdoor werden ook de relaties inzake klachtenbehandeling tussen de federale Ombudsdienst en de gewestelijke regulatoren herzien omdat vanaf 1 juli 2014 de bevoegdheid over de distributienettarieven werd overgedragen van de federale overheid aan de gewesten. Deze wijzigingen zijn terug te vinden in de bijlage bij het huishoudelijk reglement (zie hoofdstuk 7).

HUISHOUDELIJK REGLEMENT VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

De Ombudsdienst voor Energie bepaalt het huishoudelijk reglement als volgt:

HOOFDSTUK I.- ALGEMENE BEPALINGEN

Afdeling 1.- Definities en toepassingsgebied

Artikel 1.- Voor de toepassing van onderhavig reglement, wordt verstaan onder:

- 1° 'De Ombudsdienst voor Energie', hierna aangeduid als de Ombudsdienst : een federale autonome dienst die bevoegd is voor de verdeling van vragen en klachten betreffende de werking van de elektriciteits- en aardgasmarkt en voor de behandeling van alle geschillen tussen de eindafnemer en het elektriciteits- of aardgasbedrijf inzake aangelegenheden die tot de bevoegdheid van de federale overheid behoren krachtens artikel 6, § 1, VI, vierde en vijfde lid en VII, tweede lid, van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen.

- 2° De "electriciteitswet": de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van elektriciteitsmarkt.

- 3° De "aardgaswet": de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen.

- 4° Het "Koninklijk Besluit": het Koninklijk Besluit van 18 januari 2008 betreffende de Ombudsdienst voor Energie.

- 5° De "werkdag": iedere kalenderdag met uitzondering van de zaterdagen, zondagen en wettelijke feestdagen.

- 6° De "eindafnemer": elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die elektriciteit of aardgas koopt voor eigen gebruik.

- 7° De "consument": elke eindafnemer die elektriciteit of aardgas koopt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen;

- 8° De "klacht": het geschil met betrekking tot een elektriciteits- of aardgasbedrijf waarmee de eindafnemer zich richt tot de Ombudsdienst voor Energie.

- 9° Een "energiebedrijf": een elektriciteits- of aardgasonderneming.

Afdeling 2.- Opdrachten van de Ombudsdienst voor Energie

Artikel 2.- De Ombudsdienst voor Energie heeft als opdrachten:

- 1° alle klachten van de eindafnemers, die verband houden met de activiteiten van energiebedrijven, beoordelen en onderzoeken, evenals de vragen





onafhankelijk

Beleidsadvies

verdelen, die gericht worden aan de instellingen die bevoegd zijn om er een antwoord op te geven

2° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de energiebedrijven en de eindafnemers

3° een aanbeveling richten aan het energiebedrijf in geval geen minnelijke schikking kan worden bereikt

4° op eigen initiatief of op vraag van de Minister, beleidsadviezen uitbrengen in het kader van de opdrachten van de Ombudsdienst

5° een activiteitenverslag opstellen en dit vóór 1 mei overmaken aan de Minister bevoegd voor Energie.

De Ombudsdienst voor Energie zendt aan de Kamer van volksvertegenwoordigers eveneens een jaarverslag betreffende de uitoefening van zijn opdrachten. De dienst kan in het kader hiervan voorstellen doen om de procedure voor het behandelen van de geschillen te verbeteren.

HOOFDSTUK II.- PROCEDUREREGLEMENT

Afdeling 1.- Regelgevend kader

Onderafdeling 1.- Het indienen van een klacht bij de Ombudsdienst

Artikel 3 § 1.- Iedere huishoudelijke of professionele eindafnemer kan een klacht indienen voor zichzelf of in naam van degene die volmacht heeft gegeven om dit te doen in zijn naam.

§ 2.- Een organisatie of een vereniging kan zich ook richten tot de Ombudsdienst met een klacht als eindafnemer of als vertegenwoordiger van

één of meerdere huishoudelijke of professionele eindafnemers.

In geval van tussenkomst voor één of meerdere eindafnemers zal de Ombudsdienst de klacht behandelen en een regeling of schikking uitbrengen per individuele eindafnemer en een volmacht zal gevraagd worden per individuele eindafnemer, behalve indien het gaat om tussenkomsten door een (rechts)persoon die de bevoegdheid heeft haar klanten te verdedigen (zoals een advocaat of een advocatenkantoor, een OCMW,...).

§ 3.- Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:

1° Door invulling van een klachtenformulier beschikbaar op de website van de Ombudsdienst voor Energie.

2° Per gewone brief ter attentie van de Ombudsdienst voor Energie, Koningstraat 47, 1000 Brussel.

3° Per telefax op het nummer 02/211.10.69

4° Ter plaatse in de kantoren van de Ombudsdienst tijdens de officiële openingsuren op werkdagen (van 9 uur tot 12 uur en van 13 uur 30 tot 16 uur).

5° Via het platform BELMED - Platform voor de online buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen (www.belmed.fgov.be).

De aanklager kan zich ook wenden tot de Ombudsdienst (ter plaatse of via het telefoonnummer 02/211.10.60) om ingelicht te worden over de klachtenprocedure.

§ 4.- Aanvragen of klachten kunnen worden ingediend in het Nederlands, het Frans, het Duits of het Engels. De procedure kan worden gevoerd in het Nederlands, het Frans of het Duits.





Onderafdeling 2.- Indiening van een volledige en ontvankelijke aanvraag

Artikel 4 § 1.- De klachten zijn enkel volledig en ontvankelijk als de eindafnemer reeds stappen heeft ondernomen bij het elektriciteits- of aardgasbedrijf en het bewijs daarvan heeft bijgevoegd bij zijn aanvraag. Deze voorafgaande stappen kan de eindafnemer met alle middelen van gemeen recht aantonen. Indien nodig wordt de consument uitgenodigd dit te doen via een duurzame gegevensdrager.

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

§ 2.- Opdat de aanvraag volledig en ontvankelijk zou zijn, moet de klacht vergezeld zijn van de identiteits- en adresgegevens van de eindafnemer.

§ 3.- Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard en bevatten een beschrijving van het geschil en kunnen vergezeld zijn van stukken of documenten die de eindafnemer noodzakelijk acht. De bijkomende stukken of inlichtingen kunnen eveneens per brief of via een andere duurzame drager worden verstrekt, zelfs nadat de klacht al volledig en ontvankelijk is verklaard.

§ 4.- Indien de klacht volledig en ontvankelijk wordt verklaard, wordt de inningprocedure door het energiebedrijf opgeschort voor het betwiste elektriciteits- of aardgasdeel van de factuur totdat de Ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat de Ombudsdienst het dossier heeft afgesloten, of totdat een regeling of schikking is bereikt.

§ 5.- Voor volledige en ontvankelijke klachten van consumenten worden de verjaringstermijnen van gemeen recht geschorst totdat de Ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd, of totdat de Ombudsdienst het dossier heeft afgesloten, of

totdat een regeling of schikking is bereikt.

§ 6.- De betrokken partijen worden van deze schorsingsprocedures per brief of via een andere duurzame drager in kennis gesteld.

Onderafdeling 3.- De kosteloze behandeling van een klacht

Artikel 5.- De behandeling van een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een geschil door de Ombudsdienst is kosteloos voor de eindafnemer.

Onderafdeling 4.- De onafhankelijkheid van de Ombudsdienst

Artikel 6 § 1.- De Ombudsdienst functioneert op een totaal onafhankelijke wijze, want de eindafnemer heeft het recht op een onpartijdig en objectief onderzoek van de klacht.

§ 2.- Deze onafhankelijkheid heeft betrekking op 3 aspecten :

1° de Ombudsman is onafhankelijk ten opzichte van de overheid die hem benoemt en van de Europese, federale, regionale en lokale overheden, van de openbare diensten en van de regulatoren bevoegd voor de werking van de elektriciteits- of aardgasmarkt.

2° hij is onafhankelijk ten opzichte van de energiebedrijven waaromtrent hij de klachten behandelt en onderzoekt.

3° hij is onafhankelijk van de burgers, van de consumenten, van de drukingsgroepen en van de eindafnemers waarvan hij de klachten behandelt.

De Ombudsman ontvangt bijgevolg van niemand instructies en organiseert zelf zijn werk.

De Ombudsman komt dus steeds tussen als een onafhankelijke derde partij tussen de eindafnemer en het betrokken energiebedrijf.





onafhankelijk

Beleidsadvies

Onderafdeling 5.- De onpartijdigheid van de Ombudsdienst

Artikel 7.- De leden van de Ombudsdienst mogen niet beraadslagen in een geschil waarin ze rechtstreeks of onrechtstreeks belang hebben of gehad hebben. Ze geven elkaar onverwijld kennis van elke omstandigheid die hun onpartijdigheid beïnvloedt of kan beïnvloeden of aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij een procedure tot buitengerechtelijke regeling van een geschil waarmee ze zijn belast.

Evenzo brengen de personeelsleden die betrokken zijn bij de procedures tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen het college van ombudsmannen onverwijld op de hoogte van elke omstandigheid die hun onafhankelijkheid of onpartijdigheid beïnvloedt of kan beïnvloeden of aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij een procedure tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil waarbij ze betrokken zijn.

In voorkomend geval wordt dus een andere natuurlijke persoon (lid van de Ombudsdienst of personeelslid) aangeduid om het geschil te behandelen. Indien dit ook onmogelijk zou zijn, wordt het geschil voorgelegd aan een andere gekwalificeerde entiteit of ombudsdienst, zoniet wordt aan de partijen ter kennis gebracht dat ze alsnog de mogelijkheid hebben bezwaar te maken tegen het verder zetten van de procedure door een (personeels)lid van de Ombudsdienst.

Onderafdeling 6.- Beroepsgeheim

Artikel 8 § 1.- De Ombudsdienst voor Energie is gebonden aan het beroepsgeheim.

De informatie en de documenten van de eindafnemer worden transparant maar vertrouwelijk behandeld met het oog op het zoeken van een buitengerechtelijke geschillenregeling en de

identiteit of het adres van de eindafnemer worden niet vermeld in de activiteitenverslagen.

§ 2.- Voor de behandeling van een ontvankelijke klacht, zijn de identiteitsgegevens en het adres echter wel vereist.

§ 3.- In principe worden anonieme klachten of klachten ten opzichte van andere eindafnemers niet onderzocht maar zij kunnen wel overgemaakt worden aan de openbare dienst of de regulator bevoegd voor de problematiek.

§ 4.- In het kader van een klacht die bij hem ingeleid is, kan de Ombudsdienst ter plaatse kennisnemen van de boeken, briefwisseling, verslagen en, in het algemeen, van alle documenten en geschriften van het (de) betrokken bedrijf (bedrijven) die rechtstreeks te maken hebben met het voorwerp van de klacht. De Ombudsdienst kan alle nodige uitleg en informatie vorderen van de bestuurders, de agenten en aangestelden van het energiebedrijf en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor zijn onderzoek.

De aldus verkregen informatie wordt op een vertrouwelijke manier behandeld door de Ombudsdienst wanneer de bekendmaking ervan aan derden schade zou kunnen toebrengen aan het energiebedrijf, wegens schending van haar vertrouwelijkheidsverplichting ten aanzien van derden aan de procedure indien de informatie wordt meegedeeld. In dergelijk geval kan de informatie bovendien enkel weerhouden worden van de tegenpartij in de mate waarin die verplichting zou worden geschonden.

Onderafdeling 7.- Beroep op een deskundige

Artikel 9.- Indien de complexiteit van het geschil dit vereist, kan de Ombudsdienst zich laten bijstaan door deskundigen.



Onderafdeling 8.- Wettelijk en reglementair kader voor geschillenregeling

Artikel 10.- In het kader van zijn opdracht steunt de Ombudsdienst op alle Europese, federale en gewestelijke wettelijke en reglementaire bepalingen die toepasselijk zijn op het specifiek geval dat wordt behandeld. De Ombudsdienst kan zich baseren, zonder dat deze opsomming volledig is, op Europese richtlijnen of verordeningen, de Belgische wetgeving (Burgerlijk Wetboek, Wetboek van economisch recht, wetgeving en reglementering inzake de organisatie van de elektriciteits- en aardgasmarkt,...) en gedragscodes zoals het consumentenakkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt.

Afdeling 2.- De behandeling van een klacht

Onderafdeling 1.- De behandeling van een ontvankelijke klacht.

Artikel 11.- De Ombudsdienst behandelt de klachten die hem voorgelegd worden volgens transparante, eenvoudige en goedkope procedures, die een snelle en billijke regeling van het geschil mogelijk maken.

Artikel 12.- De Ombudsdienst licht de eindafnemer per brief of een andere duurzame gegevensdrager in over de ontvankelijkheid en de behandeling van zijn klacht binnen de 3 weken vanaf de ontvangst ervan, alsmede van de mogelijkheid om zich in elk stadium van de procedure terug te trekken uit de buitengerechtelijke geschillenregeling.

Artikel 13.- De Ombudsman waakt erover dat de partijen over een redelijke termijn beschikken om kennis te nemen van alle documenten, argumenten en feiten naar voor gebracht door de andere partij.

Vanaf dat de aanvraag volledig en ontvankelijk is verklaard, worden documenten, argumenten of feiten niet meer rechtstreeks uitgewisseld tussen de partijen, maar worden deze meegedeeld aan

de Ombudsdienst die de overdracht ervan aan de andere partij verzekerd.

Deze verplichting tot uitwisseling kan niet tot gevolg hebben dat de Ombudsdienst haar wettelijke verplichtingen moet schenden met betrekking tot het beroepsgeheim dan wel wat betreft de persoonsgegevens van derden ten aanzien van de procedure.

Artikel 14.- §1 In principe wordt iedere klacht afgesloten binnen een termijn van 90 kalenderdagen vanaf de datum waarop de klacht volledig en ontvankelijk wordt verklaard.

Deze behandelingstermijn kan éénmaal verlengd worden voor dezelfde periode. De partijen moeten hierover geïnformeerd worden vóór het verstrijken van de termijn en deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil.

§ 2.- De partijen beschikken over een redelijke termijn van maximaal 30 kalenderdagen om hun standpunt kenbaar te maken. Ze beschikken over dezelfde termijn om kennis te nemen van alle documenten, argumenten en feiten die de andere partij naar voren brengt of elke vraag van de Ombudsdienst.

§ 3.- Vooraleer zij instemmen met de voorgestelde regeling of schikking, worden de partijen via brief of duurzame drager ingelicht over:

- De keuze die ze hebben om de voorgestelde regeling of schikking niet te aanvaarden of op te volgen;
- De rechtsgevolgen voor de partijen wanneer zij instemmen met de voorgestelde regeling of schikking;
- De mogelijkheid dat de voorgestelde regeling of schikking verschilt van een rechterlijke beslissing;
- Het feit dat de deelname aan de bemiddelingsprocedure het instellen van een rechtsvordering niet belet.





onafhankelijk

Beleidsadvies

§ 4.- Wanneer de Ombudsdienst een minnelijke regeling heeft bereikt, sluit hij het dossier af en stuurt hij daarvan een bevestiging aan alle partijen, op een duurzame gegevensdrager.

Wanneer geen minnelijke regeling kan worden bereikt, deelt de Ombudsdienst dit op een duurzame gegevensdrager mee aan de partijen en kan hij tezelfdertijd een aanbeveling formuleren ten aanzien van de betrokken elektriciteits- of gasonderneming, met kopie aan de aanvrager.

Wanneer de betrokken energiebedrijf deze aanbeveling niet volgt, beschikt het over een termijn van dertig kalenderdagen om haar gemotiveerd standpunt ter kennis te brengen van de Ombudsdienst en de eindafnemer.

§ 5.- De Ombudsdienst kan weigeren (verder) een klacht te behandelen indien deze kwetsend of beledigend is of indien de eindafnemer een kwetsende of beledigende houding aanneemt tijdens de behandeling van de klacht of wanneer de behandeling van het geschil de effectieve werking van de Ombudsdienst ernstig in het gedrang zou brengen.

§ 6.- Na bemiddeling door de Ombudsdienst blijft een gerechtelijke procedure altijd mogelijk ofwel uit hoofde van de eindafnemer ofwel uit hoofde van het energiebedrijf.

Desgevallend kan een aanbeveling geformuleerd door de Ombudsdienst nuttig worden aangewend in het kader van een gerechtelijke procedure.

Onderafdeling 2.- De behandeling van een niet-ontvankelijke klacht

Artikel 15 § 1.- De Ombudsdienst kan weigeren een klacht als ontvankelijk te behandelen wanneer:

- de eindafnemer niet of onvoldoende aantoont dat hij reeds voorafgaande stappen heeft ondernomen bij het energiebedrijf;

- de eindafnemer de Ombudsdienst in kennis stelt van een eerstelijnsklacht lastens het energiebedrijf;

- de klacht wordt ingetrokken door de eindafnemer en bijgevolg zonder voorwerp is;

- de klacht meer dan een jaar geleden werd ingeleid bij het energiebedrijf;

- een rechtsvordering of arbitrageprocedure werd ingesteld betreffende de klacht.

§ 2.- Iedere klacht die niet ontvankelijk is verklaard door de Ombudsdienst wordt niettemin voor behandeling overgemaakt aan het energiebedrijf.

De Ombudsdienst informeert de aanklager over de onontvankelijkheid van de klacht en de Ombudsdienst wordt op de hoogte gehouden van het antwoord dat het bedrijf meedeelt aan de aanklager.

HOOFDSTUK III.- DE RELATIE MET DE FEDERALE OVERHEID

Artikel 16 § 1.- In het kader van de uitoefening van zijn bevoegdheden ontvangt de Ombudsdienst vanwege geen enkele overheid instructies.

§ 2.- De volgende relaties met de federale Minister van Energie zijn beschreven in de "Elektriciteitswet":

- de Ombudsdienst kan, op eigen initiatief of op verzoek van de Minister, adviezen formuleren in het kader van de opdrachten van de Ombudsdienst;

- de Ombudsdienst verzendt jaarlijks een begrotingsvoorstel naar de Minister dat moet worden voorgelegd ter goedkeuring aan de Ministerraad vóór 30 juni van het jaar voorafgaand aan het begrotingsjaar;





- nadere regels met betrekking tot de berekening van de ombudsbijdragen kunnen bepaald worden door de Koning bij Koninklijk besluit vastgelegd na overleg met de Ministerraad;

- de Ombudsdienst levert jaarlijks zijn activiteitenverslag af aan de Minister en dit vóór 1 mei.

§ 3.- De elektriciteitswet voorziet bovendien dat:

- het activiteitenverslag tevens dient te worden overhandigd aan de wetgevende Kamers;

- de Ombudsdienst jaarlijks zijn rekeningen meedeelt aan het Rekenhof.

§ 4.- Gelet op het voorgaande, dienen jaarlijks de volgende werkzaamheden worden uitgevoerd:

- Verzending van de rekeningen aan het Rekenhof vóór 1 maart;

- Opstelling van een activiteitenverslag dat ten laatste op 30 april dient te worden afgeleverd aan de Minister van Energie en vervolgens aan het Parlement;

- Vaststelling van een begrotingsvoorstel dat dient te worden goedgekeurd door de Ministerraad vóór 30 juni;

- Opstelling en verzending van de schuldvorderingen voor de ombudsbijdragen van de energiebedrijven ten laatste op 31 augustus met verzoek tot betaling ten laatste op 30 september op de bankrekening van de Ombudsdienst.

HOOFDSTUK IV.- RELATIES MET DE FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN EN REGULATOREN

Artikel 17.- De relaties tussen de Ombudsdienst en de federale en regionale diensten en regulatoren worden geregeld door het protocol "Interacties tussen de Ombudsdienst en de federale en regionale diensten bevoegd voor energie".

Artikel 18.- Wanneer ten slotte klachten betrekking hebben op een uitsluitend gewestelijke aangelegenheid en de Ombudsdienst er niet in slaagt om tot een oplossing te komen, dan worden de klagers naargelang het gewest doorverwezen naar:

- de Geschillendienst van de VREG 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 voor zover het gaat om een klacht over de toepassing van de regionale ordonnances en reglementen, over een conflict met een leverancier of over een conflict met een netbeheerder;

- de Geschillenkamer 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.





onafhankelijk

Beleidsadvies

HOOFDSTUK V.- DE INTERNE ORGANISATIE VAN DE OMBUDSDIENST

Afdeling 1.- Het dagelijks beheer van de Ombuds- dienst en de verdeling van de taken

Artikel 19.- De Ombudsdienst is samengesteld uit twee leden benoemd door de Koning bij Koninklijk Besluit bepaald na overleg met de Ministerraad voor de verlengbare termijn van 5 jaar. De leden maken deel uit van een verschillende taalrol.

Onderafdeling 1.- Collegialiteit en delegatie van bevoegdheden in het kader van de opdrachten van de Ombudsdienst

Artikel 20.- Behalve in geval van langdurige afwezigheid van één van de ombudsmannen, heeft de collegialiteit betrekking op :

- de aanbevelingen aan de energiebedrijven.
- de adviezen aan de Minister en het Parlement.
- het jaarlijks activiteitenverslag.
- de relaties met andere openbare instanties.
- de relaties met de energiebedrijven.
- de relaties met de Europese, federale en regionale instanties inzake energie.
- de relaties met de regionale, federale, Europese en internationale instanties inzake bemiddeling.

Artikel 21.- In het kader van een gemeenschappelijke organisatie van de Ombudsdienst met

betrekking tot zijn opdrachten heeft de delegatie van bevoegdheden betrekking op:

- de behandeling van de Nederlandstalige klachten door de Nederlandstalige ombudsman, de behandeling van de Franstalige en Duitstalige klachten door de Franstalige ombudsman (de klachten uitgedrukt in een andere taal dan het Nederlands, het Frans of het Duits worden behandeld door de Nederlandstalige ombudsman indien de anderstalige klacht wordt ingediend door een inwoner van het Vlaams gewest en door de Franstalige ombudsman indien de anderstalige klacht wordt ingediend door een inwoner van de andere gewesten).
- de voorbereiding van de Nederlandstalige aanbevelingen door de Nederlandstalige ombudsman en deze in het Frans en het Duits door de Franstalige ombudsman.
- De contacten met de instanties gevestigd in de verschillende gewesten door de Nederlandstalige ombudsman voor het Vlaams Gewest en door de Franstalige ombudsman voor het Waals Gewest. De ombudsmannen verbinden zich tot een voortgaande en a posteriori kennisgeving van hun wederzijdse contacten.
- de contacten met de instanties in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, door de ombudsman waartoe de instantie zich richt naargelang de taal gekozen door de instantie (Nederlandstalige ombudsman voor de Nederlandse taal, Franstalige ombudsman voor de Franse taal en andere taal dan het Nederlands).

Artikel 22.- Andere in voorgaande bepalingen niet voorziene domeinen worden verdeeld bij collegiale beslissing door de ombudsmannen en opgenomen in de processen-verbaal van de vergadering van de ombudsmannen.





Onderafdeling 2.- Collegialiteit en delegatie van bevoegdheden inzake het beheer van de instelling.

Artikel 23.- De collegialiteit inzake beheer van de instelling heeft betrekking op:

- de goedkeuring van het begrotingsvoorstel
- de goedkeuring van de rekeningen
- het personeelsbeleid zoals het organigram, de arbeidsvoorwaarden, de selecties en de aanwervingen, de bezoldigingen de evaluatiemethodes, de bevorderingen en het ontslag van personeel
- de opleiding van het personeel
- het arbeidsreglement
- de financiële verbintenissen van 5.500 € exclusief btw of meer
- de huurcontracten van de bedrijfslokalen en de gemeenschappelijke delen
- de externe communicatie
- de aanstelling van de secretaris voor de vergaderingen van de ombudsmannen en hun plaatsvervanger
- de verdediging op gerechtelijk vlak
- de aanstelling van een externe boekhouder
- de bankverrichtingen en de betalingsorders worden ondertekend volgens het zogenaamde vier ogenprincipe, dus twee per twee, hetzij de twee ombudsmannen, hetzij een ombudsman en een personeelslid aangesteld door het college van de ombudsmannen

- de aanstelling van de personeelsleden betrokken bij de boekhoudkundige en begrotingsverrichtingen.

Artikel 24.- Rekening houdend met het gemeenschappelijke beheer van de dienst heeft de delegatie betrekking op:

- de voorbereiding van de begroting
- het bijhouden van de boekhouding en van de begroting, de financiële verbintenissen van minder dan 5.500 € exclusief btw en de vereffeningen
- het dagelijks personeelsbeheer en de voorbereiding en voorstellen van de interne acties en communicatie inzake personeelsbeheer
- de evaluatie van het personeel door de ombudsman in de taal van het betrokken personeelslid.
- de voorbereiding van de externe communicatie.
- het beheer van de informatica, de telecommunicatie, de reprografie en allerhande technieken.

Artikel 25 §1.- De toewijzing van de hierboven bepaalde delegaties wordt uitgewerkt en afgesproken tussen de ombudsmannen en opgenomen in de processen-verbaal van de vergadering van de ombudsmannen.

§ 2.- De collegiale beslissingen worden eveneens opgenomen in de processen-verbaal van de vergaderingen van de ombudsmannen.

§3.- In geval van verlengde afwezigheid of in geval van hoogdringendheid, verzekert iedere ombudsman de taken gedelegeerd aan de andere ombudsman.





onafhankelijk

Beleidsadvies

Afdeling 2.- De vergaderingen van het college van de Ombudsmannen voor Energie

Onderafdeling 1.- De vergaderingen van het college

Artikel 26.- De vergaderingen van de ombudsmannen zijn niet openbaar.

Artikel 27.- De ombudsmannen kunnen aan één of ander personeelslid of aan een persoon extern aan de dienst vragen deel te nemen aan de vergadering, hetzij voor de volledige ofwel voor de gedeeltelijke duur van desbetreffende vergadering.

Onderafdeling 2.- De dagorde van de vergaderingen

Artikel 28 §1.- Elk lid van het college van de ombudsmannen kan vragen een vergadering te organiseren met een voorstel van dagorde.

§2.- De andere ombudsman kan deze dagorde aanvullen.

§3.- De punten op de dagorde betreffen de punten van de artikelen 19 tot 24 die verband houden met de collegialiteit.

Artikel 29 §1.- De vergadering wordt gehouden binnen de vijftien werkdagen volgend op de initiële vraag.

§ 2.- De dossiers van de punten op de dagorde worden neergelegd met de initiële vraag en de dossiers met de aangevulde punten door de tweede ombudsman binnen de vijf werkdagen die volgen.

§ 3.- In dringende gevallen kunnen de beslissingen worden genomen mits een schriftelijke (elektronische) procedure.

Zij maken het voorwerp uit van een bekrachtiging tijdens de vergadering en worden er opgetekend in het proces-verbaal.

Onderafdeling 3.- De processen-verbaal en het secretariaat van de vergadering van het college

Artikel 30.- De secretaris of zijn plaatsvervanger in geval van afwezigheid stelt het ontwerp van het proces-verbaal op.

Artikel 31.- De beslissingen van de vergaderingen maken het voorwerp uit van een consensus en worden opgetekend in de processen-verbaal.

Artikel 32.- De ombudsmannen kunnen beslissen dat de secretaris deelnemend aan de vergadering, in sommige gevallen en voor de duur die zij bepalen, zich terugtrekt uit de vergadering.

In voorkomend geval wordt één van de ombudsmannen gelast met de opstelling van het proces-verbaal voor de betrokken punten.

Afdeling 3.- De boekhouding en de begroting van de Ombudsdienst

Artikel 33 § 1.- De Ombudsdienst voert een vermogensboekhouding die volgens de regels van de dubbele boekhouding wordt gehouden, evenals een begrotingsboekhouding die de opvolging van de realisatie van de jaarlijkse begroting toelaat.

De dubbele boekhouding moet toelaten het vermogen, de schulden en de vorderingen ten opzichte van derden op te volgen alsmede de opstelling van de jaarlijkse balans en van de resultatenrekening.

§ 2.- De organisatie van de boekhouding en van de begroting berust op een verdeling van de functies die noodzakelijk zijn voor die organisatie. Deze verdeling beoogt de integriteit en de juistheid van de invoer in de boekhouding en de begroting te verzekeren evenals de betalingen en de correspondentie met de bestelformulieren en de contracten.



Artikel 34.- De voorbereiding van de bestellingen en van de openbare aanbestedingen, de ontvangst van de geleverde goederen en diensten en de overeenstemming met het bestelformulier of het contract, de opstelling van de vorderingennota's ter attentie van de energiebedrijven worden uitgevoerd door een personeelslid.

Artikel 35.- De controle van het beschikbare budget, de inschrijving in de boekhouding en de begroting van de bestelformulieren en de invoering ervan, het coderen van de facturen inzake uitgaven en andere vorderingennota's inzake uitgaven evenals het coderen van vorderingennota's ter attentie van de bedrijven en de controle van de overeenstemming met de bestelformulieren en andere contracten worden uitgevoerd door een tweede personeelslid.

Artikel 36.- De controle en de opvolging van de boekhouding en van de begroting en de opstelling van de jaarrekeningen worden verzekerd door een externe boekhouder.

Artikel 37.- De toestemming voor een bestelling wordt verzekerd door de twee ombudsmannen of één enkele naargelang de bestelling het bedrag van 5.500 € exclusief btw overschrijdt of niet.

Artikel 38 §1.- Na ontvangst van de facturen wordt de toestemming tot betaling verzekerd door een ombudsman.

§2.- De betalingen worden uitgevoerd volgens het zogenaamde vier ogenprincipe, dus twee per twee ondertekenen van de betalingsopdrachten. Deze personen kunnen niet aangesteld worden om de boekhouding bij te houden.

§3.- De aanstellingen van de personen betrokken bij de boekhoudkundige en begrotingsverrichtingen gebeurt in de vergadering van de ombudsmannen en worden opgenomen in de processen-verbaal.

Afdeling 4.- De financiën van de Ombudsdienst

Artikel 39 §1 - Het bedrag van de werkingskosten van de Ombudsdienst wordt jaarlijks vastgesteld door een Koninklijk Besluit na overleg in de Ministerraad, op basis van een begrotingsvoorstel opgesteld door de leden van de Ombudsdienst voor Energie.

§2.- Het begrotingsvoorstel wordt door de bevoegde Minister of Staatsecretaris ter goedkeuring voorgelegd aan de Ministerraad.

§3.- Om de werkingskosten van de Ombudsdienst voor Energie te dekken, betalen de energiebedrijven jaarlijks een ombudsbijdrage aan de Ombudsdienst voor Energie op basis van de kosten voor de financiering van de Ombudsdienst voor Energie. De Ombudsdienst bepaalt ieder jaar het bedrag van de ombudsbijdrage verschuldigd door het energiebedrijf.

§4.- Voor het tweede en het derde werkingsjaar is de ombudsbijdrage van het elektriciteits- of aardgasbedrijf gebaseerd op het gemiddeld aantal eindafnemers van het jaar voorafgaand aan de vaststelling van de ombudsbijdrage. Vanaf het vierde werkingsjaar is de ombudsbijdrage van het elektriciteits- en het aardgasbedrijf gebaseerd op enerzijds het gemiddeld aantal eindafnemers van het afgelopen jaar voorafgaand aan de vaststelling van de ombudsbijdrage, de zogenaamde vaste ombudsbijdrage, en anderzijds op het aantal ingediende klachten in het afgelopen werkingsjaar, de zogenaamde variabele ombudsbijdrage.

§5.- De Ombudsdienst deelt ieder jaar zijn rekeningen ter controle mee aan het Rekenhof.



Afdeling 5.- De continuïteit van de Ombudsdienst

Artikel 40 – Wanneer slechts een van de twee leden van de Ombudsdienst benoemd is of zich in de onmogelijkheid bevindt om zijn ambt uit te oefenen, is dat lid wettelijk gemachtigd om de volgende bevoegdheden alleen uit te oefenen:

- De delegaties zoals voorzien in de artikelen 18 tot en met 23 van dit reglement;
- Het opstellen van het huishoudelijk reglement;
- Het opstellen van een begrotingsvoorstel.

In afwachting van een benoeming van een van de leden van de Ombudsdienst, zullen de twee leden van de Ombudsdienst evenwel de opdrachten, taken en bevoegdheden van de Ombudsdienst verder uitoefenen tot aan de benoeming of de hernieuwing van het mandaat van het lid van de Ombudsdienst.

7

Klachtenbehandeling en wisselwerking met federale en gewestelijke diensten

7471



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 13 november 2015 voor goedkeuring aan de federale Minister voor Energie is toegezonden (zie hoofdstuk 6).

De Ombudsdienst heeft ook de samenwerking verdergezet met de vzw Consumentenorganisatie van Eupen (VerbraucherSchutzZentrale VoG) omtrent de behandeling van klachten en vragen om informatie van Duitstalige consumenten, vertalingen

naar het Duits en sensibilisering van Duitstalige burgers over de federale Ombudsdienst.

Ten slotte zijn de ombudsmannen voor energie overeenkomstig de wet van 4 april 2014 houdende de invoeging 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 is (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.

De Ombudsdienst heeft op 26/02/2015, 24/03/2015, 26/05/2015, 15/09/2015 en 17/12/2015 vergaderingen met de betrokken federale en gewestelijke diensten en regulatoren voor energie, georganiseerd. Verschillende onderwerpen werden besproken, zoals:

- de gegevensuitwisseling van (ontvankelijke) klachten op gewestelijk, federaal en Europees niveau;
- het activiteitenverslag en het memorandum van de Ombudsdienst voor Energie;
- de verjaringstermijn van energieschulden, de Europese invorderingsprocedure via de verkoop van energieschulden en sommige marktpraktijken;

- de bespreking van de procedures voor geschillenbeslechting op de verschillende bestuursniveaus;
- 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. Het volledige intern reglement luidt als volgt.

WISSELWERKING TUSSEN DE OMBUDSDIENST EN DE FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN EN REGULATOREN VOOR ENERGIE

- | | |
|----------------|--|
| Hoofdstuk I: | De Ombudsdienst als enig contactpunt |
| Hoofdstuk II: | Behandeling van klachten volgens hun onderwerp |
| Hoofdstuk III: | Spoedprocedure |
| Hoofdstuk IV: | Behandeling van vragen om informatie of inlichtingen |
| Hoofdstuk V: | Uitwisseling van informatie en inlichtingen |
| Hoofdstuk VI: | Oprichting van een permanent overlegwerkgroep |
| Hoofdstuk VII: | Formalisering en wijziging van onderhavige afspraken |



geschillen- regeling

Klachtenbehandeling en wisselwerking met federale en gewestelijke diensten

Hoofdstuk I: De Ombudsdienst als enig contactpunt

Artikel 1

§ 1. Zoals beoogd in artikel 3, punt 13 van de Europese richtlijnen 2009/72/EG en 2009/73/EG van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en voor aardgas, werkt de Ombudsdienst, onverminderd de mogelijkheid om rechtstreeks beroep te doen op de gewestelijke ombudsdiensten voor energie, overeenkomstig de gewestelijke bepalingen die deze organiseren en met respect voor de bevoegdheidsverdeling in de behandeling van de vragen om informatie en van de klachten, als een enig contactpunt inzake de ontvangst en de behandeling van klachten.

Met de federale en gewestelijke diensten bevoegd voor Energie wordt hierna 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 Ombuds-*

dienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie).

§ 2. De Ombudsdienst behandelt klachten van eindafnemers die betrekking hebben op de activiteiten van een **elektriciteits- of aardgasbedrijf**¹ en op het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt. In dit kader behandelt de Ombudsdienst hoofdzakelijk de klachten met betrekking tot de energiefacturen inzake elektriciteit en aardgas van commerciële en sociale leveranciers, inzonderheid de **klachten** met betrekking tot:

- de **kwaliteit van de dienstverlening** van de leverancier (geen of onvoldoende antwoord op een klacht, enz.);

- de **betaling van facturen** (voorschotten, afrekeningsfacturen, slotfacturen, enz.);

- het **gebrek aan duidelijkheid van de factuur** (transparantie van prijzen, tarieven, heffingen, taksen enz.);

- de **betwisting van het factuurbedrag of het tarifair contract** (professionele klant, sociaal tarief enz.), met inbegrip van de opportuniteit om sancties op te schorten of te annuleren (bedreiging met afsluiting, budgetmeter...) ten gevolge de betwiste factuur tenzij, en zonder afbreuk te doen aan artikel 2, de oplossing voor het facturatieprobleem tot de uitsluitende bevoegdheid van de netbeheerder behoort (verbetering van meterstanden,...).

§ 3. Klachten worden ingediend bij de Ombudsdienst voor Energie:

- per brief: Koningsstraat 47, 1000 Brussel of
- per fax: 02 211 10 69 of
- per mail: klacht@ombudsmanenergie.be of
- via het elektronisch klachtenformulier op www.ombudsmanenergie.be

¹ Art. 27, §1, tweede lid, 1° 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.



Hoofdstuk II: Behandeling van klachten volgens hun onderwerp

Afdeling I: Klachten die behoren tot ofwel de uitsluitend federale bevoegdheid, ofwel de gemengde bevoegdheid

Artikel 2

De Ombudsdienst behandelt de schriftelijke klachten van eindafnemers ten aanzien van en elektriciteits- en aardgasbedrijven (producenten, invoerders, vervoerders, verdelers, leveranciers) die behoren tot ofwel de federale bevoegdheid, ofwel de federale EN de gewestelijke bevoegdheid (hierna "gemengde bevoegdheid" genoemd).

Artikel 2bis

De klachten ontvangen door de Ombudsdienst en die behoren tot de federale of tot de gemengde bevoegdheid (gemengde klachten) worden behandeld door de Ombudsdienst.

Federale of gemengde klachten die door federale of gewestelijke diensten bevoegd voor energie worden ontvangen, kunnen worden doorgestuurd naar de Ombudsdienst via klacht@ombudsmanenergie.be.

De Ombudsdienst verstuurt hiertoe een ontvangstmelding naar de aanklager en behandelt de klacht volgens zijn modaliteiten van klachtenbehandeling.

Artikel 2ter

De Ombudsdienst kan, naargelang het onderwerp van de klacht, beroep doen op de bijstand van deskundigen van de federale en gewestelijke diensten die bevoegd zijn voor energie.

Andersom kunnen deze diensten die een gemengde klacht behandelen eveneens beroep doen op de bijstand van het personeel van de Ombudsdienst.

Deze bijstand wordt gevraagd per brief, per mail, telefonisch of ter plaatse.

De informatie verkregen in het kader van klachtdossiers geniet een vertrouwelijk karakter voor zover de bekendmaking ervan het betrokken elektriciteits- of aardgasbedrijf zou kunnen schaden en met respect voor de wetgeving inzake openbaarheid van bestuur.

Artikel 2quater

Voor gemengde klachten waarvan na onderzoek van de klacht blijkt dat geen minnelijke schikking kan worden bereikt voor de aspecten van de klacht die uitsluitend tot de gewestelijke bevoegdheid behoren, wordt aan de aanklager medegedeeld dat de uiteindelijke bevoegdheid voor de behandeling van die aspecten tot de bevoegde gewestelijke dienst behoort of worden de klagers naargelang het bevoegde 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 er 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 of de uitvoeringsbesluiten ervan in het kader van een conflict met een leverancier of met de netbeheerder;

geschillen- regeling

Klachtenbehandeling en wisselwerking met federale en gewestelijke diensten

- de gewestelijke ombudsdienst voor energie of, in voorkomend geval, de Geschillenkamer van de CWaPE (voor het geval dat de klacht betrekking heeft op een netbeheerder in de uitvoering van zijn verplichtingen). Een afschrift van de beslissing van de Ombudsdienst wordt toegezonden aan de SRME.

Artikel 3

De (aan)klachten in verband met het gedrag van leveranciers in het kader van hun marketing- en verkooppraktijken (bedrieglijke verkoop, onregelmatige ondertekening van een leveringscontract, onrechtmatige bedingen, enz.) of elke andere eventuele inbreuk op het *"Akkoord van de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt"*, alsook op de *"Gedragscode voor de verkoop buiten de onderneming en voor de verkoop op afstand"* worden behandeld door de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie, Algemene Directie Economische Inspectie.

Artikel 3bis

De klachten beoogd in artikel 3 worden ofwel rechtstreeks ofwel onrechtstreeks via de Ombudsdienst toegezonden aan:

FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie
Algemene Directie Economische Inspectie

Northgate III
Koning Albert II-laan 16
1000 Brussel
Tel.: 02/ 277 54 84 (N) 02/ 277 54 85 (F)
Fax: 02/277 54 52

Artikel 4

De klachten die de Ombudsdienst ontvangt en die betrekking hebben op de bevoegdheden van de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG), haar werking of de door haar toegepaste reglementering worden voor nuttig gevolg overgemaakt aan deze dienst.

- per mail: info@creg.be;
- per brief : Directie Algemene Zaken, Juridische Dienst (info@creg.be), Nijverheidstraat 26-38 te 1040 Brussel;
- per fax: 02/289 76 19

De CREG onderzoekt het klachtendossier en maakt haar besluiten en alle nuttige informatie over aan de Ombudsdienst die er de aanklager over inlicht.

Artikel 5

De klachten met betrekking tot de bevoegdheden, reglementeringen en werking van federale of gewestelijke administraties worden naar gelang het geval en de bevoegdheidsverdeling toegezonden aan:

- de federale ombudsman :
 - via e-mail : contact@federaalombudsman.be;
 - per brief aan: de federale Ombudsman, Leuvenseweg 48 bus 6 - 1000 Brussel;
 - per fax : 02/289 27 28
- de gewestelijke ombudsdiensten, met name:
 - de Vlaamse Ombudsdienst :
 - via e-mail : info@vlaamseombudsdienst.be;
 - per brief aan: Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86 - 1000 Brussel;
 - per fax : 02/552 48 00
 - de Ombudsdienst van het Waals Gewest:
 - via mail : courier@mediateur.wallonie.be;
 - per brief aan: Rue Lucien Namèche 54 - 5000 Namur;
 - per fax 081/32 19 00



Afdeling II. Klachten die uitsluitend tot de gewestelijke bevoegdheid behoren

Artikel 6

Onverminderd de bepalingen van hoofdstuk III, behandelt de Ombudsdienst geen klachten die uitsluitend behoren tot de gewestelijke bevoegdheden.

Behoren in het bijzonder tot de gewestelijke bevoegdheden:

- Wallonië:

- de klachten gericht aan de distributienetbeheerders met betrekking tot de verplichtingen die hen in het kader van de Waalse wetgeving zijn opgelegd, meer bepaald deze die verband houden met technische aspecten (bijvoorbeeld de klachten met betrekking tot aansluitingsvoorwaarden) of deze die verband houden met de opname en validering van meetgegevens ;
- de klachten betreffende de naleving van de gewestelijke openbare dienstverplichtingen die aan de netbeheerders en de leveranciers zijn opgelegd;
- betwistingen ingevolge het niet toekennen van een aanvraag tot schadevergoeding, zoals voorzien in de Waalse wetgeving, en die door een eindafnemer werd gericht aan zijn leverancier of netbeheerder;
- de 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.

- Brussel:

- de klachten tegen de distributienetbeheerders met betrekking tot technische aspecten, zoals de aansluitingsvoorwaarden;

- de klachten met betrekking tot openbare dienstverplichtingen inzake de levering van elektriciteit of aardgas, gericht tegen een commerciële of een sociale leverancier;

- de 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.

- Vlaanderen:

- de klachten met betrekking tot de sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen;
- de klachten tegen distributienetbeheerders inzake technische aspecten, onder meer de naleving van de technische reglementen;
- de klachten die voorwerp uitmaken van een bemiddelingsprocedure en/of geschillenbeslechting;
- de 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.

Artikel 6bis

De klachten die de Ombudsdienst ontvangt en die betrekking hebben op de bevoegdheden van de gewestelijke diensten, hun werking of op de door hen toegepaste reglementering, worden voor nuttig gevolg toegezonden aan de betrokken gewestelijke dienst.

Artikel 6ter

De klachten die de CREG ontvangt met betrekking tot de distributienettarieven waarvan de bevoegdheid vanaf 1 juli 2014 is overgeheveld naar de gewesten, worden voor nuttig gevolg toegezonden



geschillen- regeling

**Klachtenbehandeling en
wisselwerking met federale
en gewestelijke diensten**

aan de betrokken gewestelijke dienst die op zijn beurt voor verdere ondersteuning terecht kan bij de CREG via info@creg.be voor zover die klachten betrekking hebben op distributienettarieven die door de CREG zijn goedgekeurd.

Artikel 7

De behandeling van de klachten die uitsluitend behoren tot de gewestelijke bevoegdheid vallen buiten de modaliteiten en termijnen van klachtenbehandeling door de Ombudsdienst.

De Ombudsdienst deelt ontvangst van de klacht mee aan de aanklager en deelt deze tevens de gewestelijke dienst mee die bevoegd is voor de behandeling van de klacht.

Vervolgens en onverminderd de bepalingen van artikel 7bis, wordt de klacht doorgezonden naar de bevoegde gewestelijke dienst met verzoek de resultaten van het onderzoek van de klacht niet alleen aan de aanklager maar ook aan de Ombudsdienst mede te delen.

Artikel 7bis

De klachten die behoren tot de bevoegdheid van de VREG of BRUGEL en die de Ombudsdienst ontvangt (klachten die bovendien gericht zijn tegen de distributienetbeheerder en/of leverancier), worden door de Ombudsdienst doorgezonden naar de distributienetbeheerder en/of leverancier. Voor de klachten die tot de bevoegdheid van de VREG of BRUGEL behoren, wordt een kopie naar klachten@vreg.be of info@brugel.be gestuurd.

Van zodra de Ombudsdienst het standpunt van de betrokken distributienetbeheerder of leverancier ontvangt, wordt, indien nodig, aan de VREG of BRUGEL per elektronisch schrijven gevraagd of dit standpunt overeenstemt met de toepasselijke reglementering. Deze aanvraag is vergezeld van een afschrift van het klachtendossier.

Indien er geen bevredigende oplossing voor het geschil tussen de aanklager en de distributienetbeheerder of leverancier kan worden gevonden, wordt aan de aanklager medegedeeld dat de uiteindelijke bevoegdheid voor de behandeling van die aspecten tot de bevoegde gewestelijke dienst behoort, in casu de VREG of BRUGEL.

Hoofdstuk III: Spoedprocedure

Artikel 8

Deze procedure heeft als doel snel duidelijkheid te creëren in de situatie van de afnemer om een onterechte afsluiting of het uitblijven van een indienststelling van de aansluiting binnen de drie werkdagen te vermijden.

Artikel 9

De dienst die de aanvraag tot spoedprocedure ontvangt, behandelt deze aanvraag autonoom, ongeacht tot wiens bevoegdheidsdomein de aanvraag tot spoedprocedure of de oorzaak ervan behoort.

In voorkomend geval wordt aan de bevoegde federale of gewestelijke dienst ondersteuning gevraagd inzake het wettelijk, reglementair of administratief kader van de spoedprocedure.

De eventuele overige klachten verbonden aan een dossier in het kader van een spoedprocedure worden behandeld overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk II.



Hoofdstuk IV: Behandeling van vragen om informatie of inlichtingen

Artikel 10

De Ombudsdienst behandelt in de regel geen mondelinge of schriftelijke vragen om informatie of inlichtingen behoudens wanneer de vragen betrekking hebben op:

- de procedure van klachtenbehandeling;
- individuele klachtendossiers die enige uitleg behoeven ten einde tot een voldoende afsluiting van het dossier te kunnen besluiten.

Artikel 11

De Ombudsdienst stuurt de vragen door naar:

- het betrokken energiebedrijf voor zover de vragen betrekking hebben op de transparantie van de energiefactuur of de inhoud ervan;
- de bevoegde Minister of Staatssecretaris voor Energie voor zover de vragen betrekking hebben op het gevoerde of te voeren energiebeleid;
- de bevoegde federale of gewestelijke dienst al naargelang de vraag tot een federaal of gewestelijk bevoegdheidsdomein inzake energie behoort.

Artikel 12

De vragen betreffende de volgende federale bevoegdheidsdomeinen inzake energie worden toegezonden aan de **FOD Economie**: Contact center (Tel. (gratis nr.): 0800 120 33, fax (gratis nr.): 0800 120 57, E-mail: info.eco@economie.fgov.be)

- energieprijzen en (sociale) tarieven/verwarmingspremies
- hoogspanningsnetwerk
- opslag en invoer van aardgas/productie elektriciteit

- nucleaire energie
- offshore wind energy
- consumentenbescherming (gedragscode)
- economisch recht (mededinging, contractenrecht)

Artikel 13

De vragen betreffende de volgende gewestelijke bevoegdheden inzake energie worden naargelang het gewest toegezonden:

→ voor Wallonie:
aan de CWaPE (meer bepaald de SRME):
081/33 08 10 of srm@cwape.be en infolijn van het Waals Gewest: 1718 (1719 voor de Duitstaligen);

→ voor Brussel:
aan Brugel : 0800.97.198 of info@brugel.be;

→ voor Vlaanderen:
aan het nr 1700 of info@vreg.be

- organisatie van de gewestelijke energiemarkt
- distributienet en distributienettarieven waarvan de bevoegdheid vanaf 1 juli 2014 is overgedragen naar de gewesten
- hernieuwbare energie en warmtekrachtkoppeling (wkk)
- REG (premies, subsidies...)
- openbare dienstverplichtingen op sociaal en ecologisch vlak

De schriftelijke vragen betreffende die distributienettarieven waarvan de bevoegdheid vanaf 1 juli 2014 is overgeheveld naar de gewesten worden naargelang het gewest toegezonden:

→ voor Wallonië: aan de CWaPE via srm@cwape.be;
→ voor Brussel: aan BRUGEL via info@brugel.be
→ voor Vlaanderen: aan de VREG via klachten@vreg.be.

Hoofdstuk V: Uitwisseling van informatie en inlichtingen

Artikel 14

De Ombudsdienst en de federale en gewestelijke diensten wisselen onder de vorm van een elektronisch bestand binnen de eerste 2 maanden van het kalenderjaar informatie en inlichtingen uit omtrent:

- Aantal ontvangen en behandelde klachten inzake de elektriciteits- en aardgasmarkt, gerangschikt:
 - per elektriciteits- of aardgasbedrijf met onderverdeling tussen ontvankelijke en onontvankelijke klachten en tussen gegronde, ongegronde en deels gegronde klachten;
 - per bevoegdheidsdomein (federaal, gewestelijk, gemengd);
 - per soort (facturatie, meteropname, aansluitingen, contractuele aangelegenheden,...);
- De resultaten van de ontvangen en behandelde klachten (minnelijke schikkingen, ingetrokken klachten, al dan niet gevolgde aanbevelingen...).

De rapportering maakt gebruik van een classificatiesysteem van consumentenklachten dat gebaseerd is op de door de European Regulators Group for Electricity & Gas (ERGEG) aanbevolen classificatie van consumentenklachten die een aanvulling vormt op de door de Europese Commissie aanbevolen geharmoniseerde methode voor de classificatie van klachten en vragen van consumenten (cf. Aanbeveling van 12.05.2010 van de Commissie inzake het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen – C(2010)3021 definitief).

Artikel 15

Wijzigingen in de wetgeving, reglementering of administratieve richtlijnen met betrekking tot de elektriciteits- en aardgasmarkt worden medegedeeld,

zodra de beslissing door de bevoegde regering of overheidsdienst is genomen.

Hoofdstuk VI: Oprichting van een permanente overlegwerkgroep

Artikel 16

De Ombudsdienst en de federale en gewestelijke diensten engageren zich om de voormelde afspraken na te leven, op te volgen en te evalueren in een permanent overleg.

Dit overleg zal minstens 4 maal per jaar in een werkgroep worden geformaliseerd. De plaats, tijdstip en voorzitterschap van de werkgroep worden afgesproken in onderling overleg tussen de betrokken diensten.

Indien nodig, zal voor de werking van het permanent overleg een ontwerp van samenwerkingsprotocol door de betrokken diensten worden afgesloten.

Hoofdstuk VII: Formalisering en wijziging van onderhavige afspraken

Artikel 17

Onderhavige afspraken maken voor de Ombudsdienst deel uit van het huishoudelijke reglement van de Ombudsdienst zoals voorzien in artikel 27, §2, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt.

Artikel 18

Afspraken kunnen worden aangepast op verzoek van één van de betrokken diensten. Voor de goedkeuring van de aanpassingen is er consensus vereist tussen de betrokken diensten na overleg in de werkgroep vermeld in hoofdstuk VI.



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 2015.

De federale Ombudsdienst gebruikt deze gegevens ook voor de rapportering van consumentenklachten over elektriciteit en gas in België, aan de Europese Commissie.

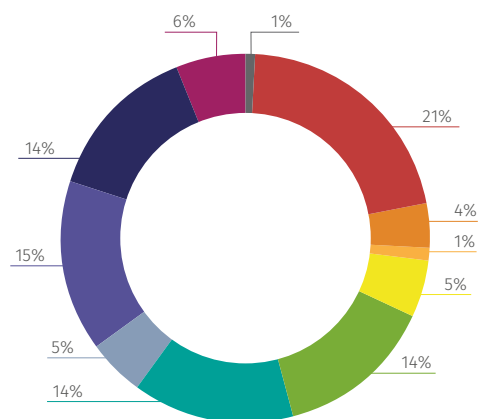
Voor de volledigheid krijgt u hier een overzicht van deze klachteninstanties:

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

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

In totaal behandelden de verschillende klachteninstanties in België 5.257 consumentenklachten

over de elektriciteits- en aardgasmarkt. U ziet hier de onderverdeling per klachtensoort:



- | | |
|--|-----------------------------|
| ■ Aansluiting op het net | ■ Facturatieproblemen |
| ■ Meterproblemen | ■ Prijs/Tarief |
| ■ Slechte of gebrekkige klantenservice | ■ Switch leverancier |
| ■ Kwaliteit van levering | ■ Marktpraktijken |
| ■ Aan-/afsluiting | ■ Betalingsproblemen |
| | ■ Gewestelijke bevoegdheden |

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 2015 betrof het 1.200 schriftelijke en mondelinge vragen, hetgeen gemiddeld 5 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.



geschillen- regeling

**Klachtenbehandeling en
wisselwerking met federale
en 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 distributietarieven, de prijsvergelijking tussen leveranciers, verbrekingsvergoedingen, marktpraktijken van leveranciers, sociale tarieven.

De Europese regelgeving, en meer bepaald het zogenaamde derde energiepakkett, 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 is sinds 1 juni 2015 de Federale Consumentenombudsdienst operationeel. De twee ombudsmannen voor energie maken deel uit van het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst en staan samen met de collega's van de ombudsdiensten voor telecomunicatie, de postsector, treinreizigers, financiële diensten en verzekeringen, in voor het beheer van de Consumentenombudsdienst op vlak van personeel, overheidsopdrachten, begroting, financiën, ICT, klachtenbeheer, enz.

De Consumentenombudsdienst is erkend als een gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen en is belast met de volgende opdrachten:

- 1) de consumenten en ondernemingen inlichten over hun rechten en plichten, in het bijzonder over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;
- 2) elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst nemen en hetzij bezorgen aan de bevoegde gekwalificeerde entiteit, hetzij zelf behandelen;
- 3) zelf optreden in elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, waarvoor geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is.

Consumenten kunnen hun klacht indienen via een online formulier op www.consumentenombudsdienst.be. Via het telefoonnummer 02/702.52.00 kan de consument terecht voor alle informatie. Het is ook mogelijk om ter plaatse een klacht neer te leggen of per brief naar: North Gate II, Koning Albert II -laan, 8 te 1000 Brussel.



Consumenten ombudsdienst

8

Overige activiteiten van de Ombudsdienst voor Energie

Naast alternatieve geschillenregeling hebben de ombudsmannen in het kader van de wettelijke opdrachten van de Ombudsdienst ook deelgenomen aan tal van activiteiten.

A. Op Europees en internationaal vlak

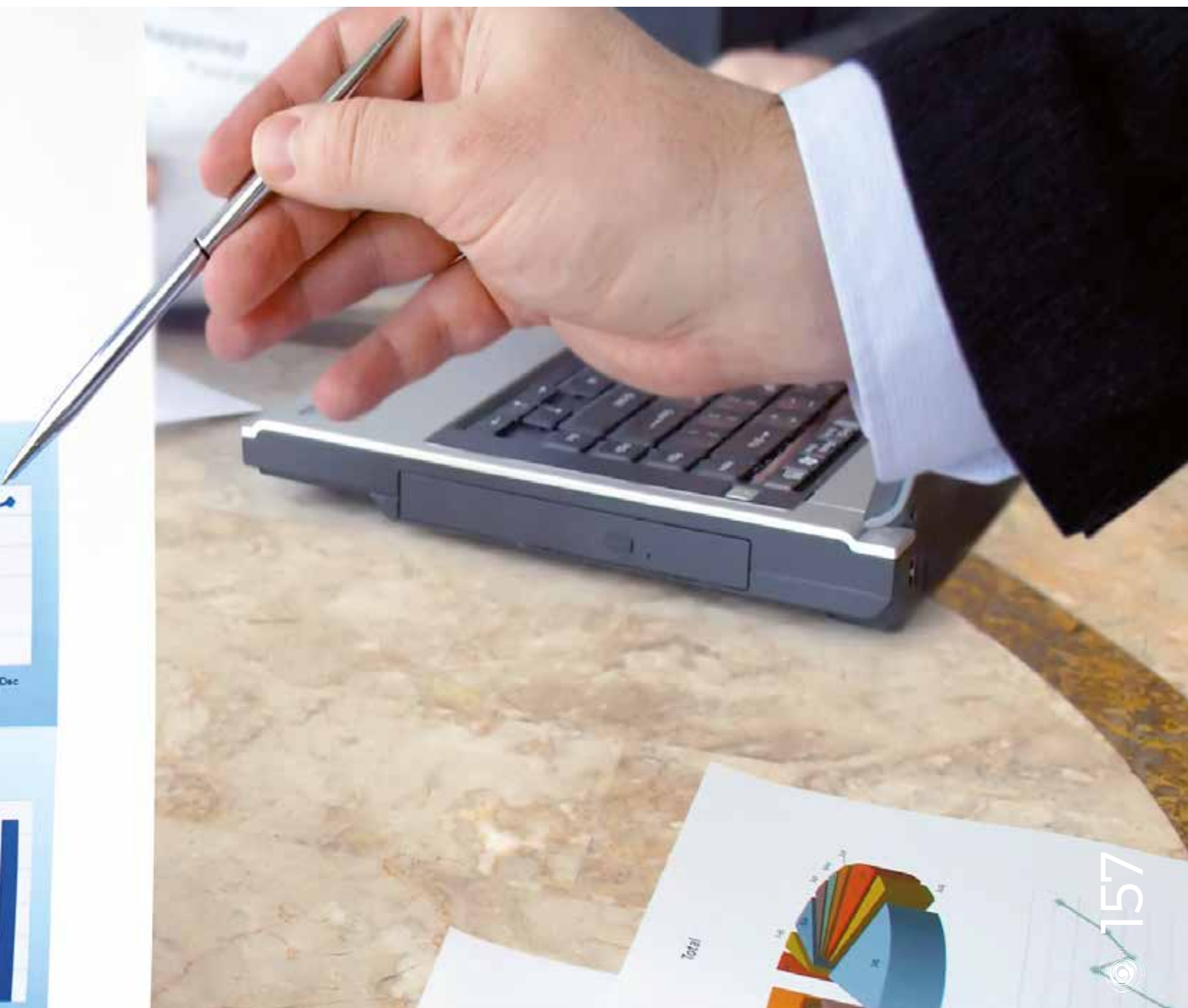
- Diverse vergaderingen van de 'Working Group Consumers as Energy Market Agents' van het DG Justitie en Consumenten' en van de 'Vulnerable Consumers Working Group' van het DG Energie van de Europese Commissie. De resultaten van deze werkgroep werden voorgesteld op het London Citizens' Energy Forum 2016.

- Conferenties over Alternatieve Geschillenregeling (ADR: Alternative Dispute Resolution) en de omzetting van de Europese ADR-richtlijn, georganiseerd door de Europese Universiteit van Firenze op 19 en 20 februari 2015, met een presentatie van de Belgische omzetting van de ADR-richtlijn door de Nederlandstalige ombudsman voor energie.

• 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 met een erkenning als een onafhankelijke operator inzake alternatieve consumentengeschillenregeling in de verschillende landen. De leden van NEON beantwoorden aan de voorwaarden die zijn bepaald in de Europese Richtlijnen 2009/72 en 73 (Derde Energiepakket) en Richtlijn 2013/11 betreffende de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen en Verordening (EU) 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen.



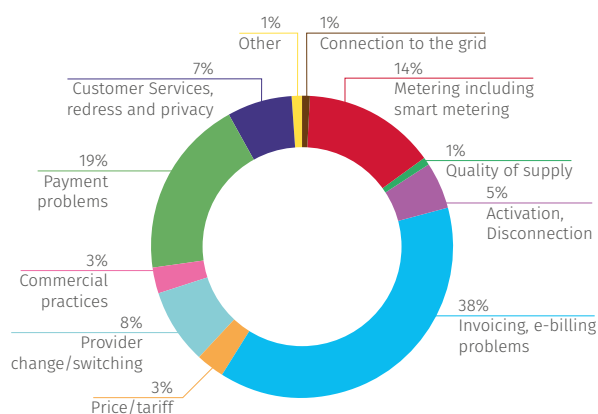
Op 1 januari 2015 waren de onafhankelijke autonome Ombudsdiensten uit België, Frankrijk, Verenigd Koninkrijk en de Spaanse regio Catalonië lid van NEON. De Republiek Tsjechië heeft zich aangesloten op 1 januari 2016.

Het 'Europees Netwerk van onafhankelijke Ombudsdiensten voor Energie' (NEON) is in 2015 driemaal samengekomen: op 27 januari 2015 in Brussel, op 8 en 9 juni 2015 in Parijs en op 1 en 2 september 2015 in Barcelona. In totaal hebben de leden van NEON 72.462 klachten ontvangen in 2014.





De meerderheid van de klachten betrof geschillen over (elektronische) facturen (38%), betalingen van energiefacturen (19%) en meterproblemen (14%).



Bij deze gelegenheid heeft NEON ook een rapport gepubliceerd. Dat werd opgesteld door Dr. Naomi Creutzfeldt, onderzoekspartner ESRC, Wolfson College, Centre for Socio-Legal Studies – Universiteit Oxford, over de toestand van de alternatieve regeling van consumentengeschillen voor energieconsumenten. Haar onderzoeken tonen aan dat, hoewel elke lidstaat een orgaan heeft opgericht dat belast is met de beslechting van geschillen betreffende energie, op nationale of regionale schaal, men grote verschillen ziet in de implementatie van deze organen. Zo zijn er in alle landen van de Europese Unie en de Europese Vrijhandelsassociatie, (EVA, in het Engels *European Free Trade Association*, EFTA) slechts 5 organen die strikt belast zijn met klachten in verband met energie, en niet gebonden zijn aan een regering of een regulator; 14 organen zijn werkzaam binnen de regulator en 11 entiteiten maken deel uit van een dienst met ruimere bevoegdheden dan de energiesector.

Het landschap is dus gevarieerd en de Lidstaten bevinden zich in verschillende fasen van uitvoering van het Derde Energiepakket en de Richtlijn betreffende alternatieve regeling van consumentengeschillen (ADR-richtlijn). Onderzoeken over Polen, Letland en Duitsland illustreren dat er, ondanks de implementatie van het Derde Energiepakket in hun respectieve nationale wetgeving, grote verschillen zijn in de prestaties en de functies van deze ADR-entiteiten in de lidstaten. Dit zal dus een invloed hebben op de implementatie van de ADR-richtlijn, die voorzien was voor juli 2015. Dr. Creutzfeldt besluit dat elke Lidstaat, op nationaal of op regionaal vlak, de toegang tot een ombudsman voor energie, van wie de onafhankelijkheid ten aanzien van de regulator duidelijk zichtbaar is, makkelijker zou moeten zijn.

NEON heeft twee 'Position Papers' gepubliceerd in 2015 (januari en juli 2015), als reactie op de presentatie van het project Energie-unie van de Europese Commissie (januari 2015) en op de 'New Deal for Energy Consumers' in juli 2015.

NEON heeft op 27 januari 2015 in het Europees Parlement in Brussel een conferentie georganiseerd over de omzetting van de ADR-richtlijn in de energiesector, met de medewerking van de heer Robert Rochefort, Europarlementslid. Mevrouw Emily O'Reilly, Europese ombudsvrouw, heeft deze organisatie ondersteund.

NEON organiseerde een workshop over het beheer van klachtengegevens op 8 juni 2015 in Parijs, en een werkgroep over de klachten van de toekomst op 2 september 2015 in Barcelona.

De Ombudsdienst voor Energie heeft als lid van NEON op 12 en 13 maart in Londen deelgenomen aan de zevende vergadering van het Citizens' Energy Forum georganiseerd door de Europese Commissie. Dit jaarlijks Forum richt zich op de positie van de consument in de energiemarkt. De Voorzitter van NEON, de heer Lewis Shand Smith, heeft het standpunt van de ombudsmannen met betrekking tot de regelgeving voor consumenten voorgesteld. Ook werd benadrukt dat de ombudsmannen bruggen kunnen bouwen tussen verschillende marktpelers.





samenwerking

Overige activiteiten van de
Ombudsdienst voor Energie

NEON heeft 11 persberichten gepubliceerd op haar website www.neon-ombudsman.org, heeft 2 artikels gepubliceerd en is ook twee keer geïnterviewd.

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:** de diensten van de leden zijn volkomen onafhankelijk van de bedrijven waarvan ze de klachten behandelen; de energiebedrijven hebben geen controle over de activiteiten van de Ombudsdiensten, wat borg staat voor hun onpartijdigheid;
- **Transparantie:** de leden publiceren jaarverslagen, aanbevelingen, gedetailleerde informatie over hun financiering evenals prestatie-indicatoren;
- **Eerbied** voor de beginselen van billijkheid;
- **Efficiëntie;**
- **Inachtneming** van alle relevante wetgeving, contracten, reglementeringen en gedrags- of praktijkcodes.

ACTIVITEITEN VAN NEON

De leden van NEON behandelen de geschillen van de consument, zonder onderscheid, met inachtneming van hun nationale regelgeving en wetgeving, en hebben in het bijzonder oog voor kwetsbare consumenten. Hun dienstverlening is gratis voor de consument. De leden van NEON 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. De leden van NEON maken gebruik van verschillende processen van geschillenregeling, waaronder de minnelijke regeling, onderzoek en aanbevelingen. De leden van NEON werken samen met de nationale overheden en de regulatoren 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 uitgenodigd om zijn visie op ombudswerk te geven op 7 Europese conferenties en evenementen, en werd vertegenwoordigd op de volgende evenementen:

- Deelname aan het London Citizens' Energy Forum op 12 en 13 maart 2015.
- Deelname aan de Europese Top over consumenten op 1 en 2 juni 2015 en aan de conferentie 'Heating and Cooling in the European Energy Transition' op 26 en 27 februari 2015 en aan de Europese week van duurzame energie op 16 juni 2015, georganiseerd door de Europese Commissie.
- Deelname aan verschillende conferenties en ronde tafels van CEER (Council of European Energy Regulators), met name de jaarlijkse conferentie van 29 januari 2015, een workshop op 30 maart 2015 over de rol van distributienetbeheerders in de toekomst, presentaties over de samenwerking met ACER (Agency for the Cooperation of the Energy Regulators), een presentatie van ACER 'Regulators' Bridge to 2025' en de voorstelling van het jaarlijks monitoringverslag over de interne energiemarkt (24 september 2015).
- Deelname aan het jaarlijks congres van CEDEC (European Federation of Local Energy Companies)



op 15 oktober 2015 en een presentatie van de Nederlandstalige Ombudsman voor Energie in opdracht van NEON.

- Presentatie tijdens het seminarie van GEODE op 7 maart 2015 en deelname aan de jaarlijkse conferentie van Eurogas op 3 maart 2015.
- Bilaterale ontmoetingen van de vertegenwoordigers van NEON met mevrouw Despina Spanou van het DG Justice van de Europese Commissie op 12 november 2015 en met mevrouw Monique Goyens van BEUC (The European Consumer Organisation) op 7 september 2015, en bilaterale ontmoetingen te Brussel met vertegenwoordigers van de Commissie voor Elektriciteit en Gas van Nieuw-Zeeland in juni 2015.

In totaal werd NEON vertegenwoordigd op 30 Europese conferenties en in 8 werkgroepen van de Commissie. NEON heeft bilaterale bijeenkomsten gehad met de Europese Commissie, het Europees Parlement en andere relevante organisaties en heeft aan 4 openbare consultaties deelgenomen.

- De Nederlandstalige ombudsman heeft ten slotte op 11 december 2015 deelgenomen aan een Europees Forum in Madrid over de toegang van consumenten tot alternatieve geschillenregeling, georganiseerd door de consumentenorganisatie ADICAE met de steun van het Spaans ministerie van Gezondheidszorg, Sociale Diensten en Gelijkheid.

B. Op federaal vlak

- Deelname op 21 mei 2015 aan een meeting met het Internationaal Energieagentschap in de lokalen en op uitnodiging van de FOD Economie, Algemene Directie Energie.
- Deelname op 5 juni 2015 aan de algemene vergadering van het permanent overleg ombudslui

(POOL) te Brugge met een voordracht van de heer Luc Tuerlinckx, Voorzitter van het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst en een voordracht over het "Bereiken van mensen in armoede" van de heer Henk Van Hootehem, coördinator van het Steunpunt ter bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting en deelname aan de algemene vergadering van POOL te Brussel op 4 december 2015, met een voordracht over de 'Rechtsstaat onder druk' van de heer Alex Brenninkmeijer, voormalig Nationaal Ombudsman van Nederland en lid van de Europese Rekenkamer.

Ombudsman.be
LUISTEREN, BEMIDDELEN, VERBETEREN

Internetgebruikers vinden op de 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.

- 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 meer dan 50 klachten ontvangen sinds de oprichting ervan.



samenwerking

Overige activiteiten van de Ombudsdienst voor Energie

- De ombudsmannen nemen jaarlijks deel aan seminars en congressen georganiseerd door de FOD Economie. In 2015 was dit het geval voor de ronde tafel van 24 april 2015 over de 'Buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen: nieuwe opportuniteiten'.
- De Nederlandstalige ombudsman heeft op 23 juni, 24 september, 8 oktober, 17 november en 4 december 2015 deelgenomen aan overlegvergaderingen 'energie en water' in het kader van het tweejaarlijks verslag 2014-2015 'Publieke diensten en armoede' van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (www.armoedebestrijding.be). Als publieke dienst neemt de Ombudsdienst voor Energie deel aan dit overleg en de totstandkoming van het verslag. Het verslag focust immers op de relatie tussen publieke diensten en armoede en onderstreept ook het belang van energie in deze problematiek. Het Belgisch Platform tegen Energiearmoede publiceerde in 2015 nog de eerste barometer voor energiearmoede (<https://www.kbs-frb.be/nl/Newsroom/Press-releases/2015/20151124ND>). Uit deze publicatie bleek dat één op vijf Belgen af te rekenen krijgt met energiearmoede of er potentieel mee geconfronteerd kan worden.

De Ombudsdienst is zich door zijn werking terdege bewust van de aanwezige energiearmoede in België. De Ombudsdienst behandelt individuele dossiers maar wil het ruimere kader van de armoedeproblematiek niet uit het oog verliezen. Daarom stelt de Ombudsdienst zijn praktijkervaring en beleidsvoorstellen graag ten dienste van platformen zoals het Steunpunt Armoedebestrijding. Daarnaast wordt de uitwisseling met andere organisaties tijdens het overleg erg gewaardeerd. Zij bekijken dezelfde problemen vanuit een andere invalshoek en die nieuwe perspectieven zijn een verrijking voor de Ombudsdienst.

Het Steunpunt Armoedebestrijding stelt verschillende aanbevelingen voor in zijn tweejaarlijks verslag. Meerdere ervan waren al opgenomen in het memorandum van de Ombudsdienst (<http://www.ombudsmanenergie.be/nl/publicaties/advies-14007-van-24-november-2014>). Daarin werd reeds gepleit voor de verruiming van het sociaal tarief, opdat aan meer kwetsbare gezinnen deze maximumprijs kan aangeboden worden. De Ombudsdienst is net als het Steunpunt voorstander van éénvormige en begrijpbare energiefacturen. Klanten zouden de prijzen, tarieven en kortingen die hen aangerekend worden daardoor beter kunnen beoordelen en begrijpen.

Andere aanbevelingen van het Steunpunt gaan onder andere over prijstransparantie en -regulering, contractuele voorwaarden, verkooppraktijken, collectieve meters en verwarmingsinstallaties, betalingsmoeilijkheden, financiële waarborgen, innings- en invorderingsprocedures en de toegankelijkheid van communicatie en informatie. De Ombudsdienst voor Energie probeert samen met de federale en gewestelijke regulatoren en publieke diensten bevoegd voor energie en armoedebestrijding deze aanbevelingen aanhangig te maken bij de gewestelijke, federale en Europese beleidsverantwoordelijken.

- Op 16 juni en 15 december 2015 heeft de Ombudsdienst deelgenomen aan de stuurgroep van het 2GENDERS onderzoek. 2GENDERS (Generation and Gender ENergy DEprivation: Realities and Social policies) is een onderzoeksproject dat inzoomt op energiearmoede in België, d.i. de onmogelijkheid om een toereikende energievoorziening te voorzien in de woning. Het project probeert het fenomeen en de getroffen bevolkingsgroepen te beschrijven. Het wil ook de eventuele verbanden tussen energiearmoede en sociale relaties, mobiliteit en zelf-gerapporteerde gezondheid uitbrengen. Het onderzoek zal ook mogelijke acties voorstellen en bespreken met een reeks belanghebbenden waaronder de energiearmen.



Specifieke aandacht zal gaan naar gender- en generationele aspecten van energiearmoede. Het uiteindelijke doel is om beleidsmakers een aantal theoretisch en empirisch onderbouwde beleidsopties en aanbevelingen te bezorgen om energiearmoede en de gevolgen daarvan terug te dringen.

Het project beoogt dus politieke aanbevelingen en kadert binnen een multidisciplinaire en internationale samenwerking tussen de Université catholique de Louvain, Universiteit Antwerpen, Université de Mons en University of Birmingham. Het wordt gefinancierd door de administratie van het Belgische Federaal Wetenschapsbeleid gedurende 4 jaar (2014-2017).

- Op 28 september 2015 heeft de Nederlandstalige ombudsman deelgenomen aan een paneldebat over gereguleerde prijzen in het kader van de jaarlijkse conferentie van de federale regulator CREG samen met de Florence School of Regulation over 'The Law, Economics & Policy of Regulated Prices in Energy'.

C. Op gewestelijk vlak

De federale Ombudsdienst voor Energie heeft ook deelgenomen aan verschillende gewestelijke initiatieven die de energiesector heeft georganiseerd.

I. In Vlaanderen:

- Voorstelling van het ondernemingsplan 2015 van de VREG op 23 januari 2015.
- Deelname aan het stakeholdersforum Actieplan Energiearmoede op 22 september 2015 op uitnodiging van het Kabinet van de Vlaamse Minister van Begroting, Financiën en Energie en het Vlaams Energieagentschap.
- Deelname aan de voorstelling van het jaarlijkse klachtenrapport van de Klachtencommissie EANDIS op 4 juni 2015.

- Toelichting van het activiteitenverslag 2014 van de Ombudsdienst bij INFRAx op 9 september 2015.

- Deelname aan het jaarlijks evenement van FEBEG op 3 juni 2015 naar aanleiding van de Algemene Vergadering van FEBEG.

- Toelichting van het activiteitenverslag 2014 van de Ombudsdienst bij INFRAx op 9 september 2015.

- Deelname op 20 november 2015 aan een debat met energieleveranciers over de vrije energiemarkt en op 18 december 2015 aan de projectvergadering 'Wie geeft er om energie?' op uitnodiging van Samenlevingsopbouw Vlaanderen, project Energie en Armoede.

II. In Wallonië:

- Deelname aan de voorstelling van het jaarverslag van de Waalse Ombudsdienst op 30 maart 2015.

- Deelname op 2 april 2015 aan de vorming van de sociale werkers op het vlak van energiebemiddeling bij de commissie energie van de afdeling OCMW'S van de Vereniging van Waalse Steden en Gemeenten.

- Deelname op 22 september 2015 aan de vorming van de sociale werkers van de regio Doornik bij het OCMW van Brunehaut.

III. In Brussel:

- Deelname aan verschillende events bij de organisatie 'Réseau de vigilance du contentieux en énergie'.
- Deelname op 9 november 2015 aan de conferentie van de Brusselse energieregulator BRUGEL in het Brussels parlement met een presentatie van de Franstalige ombudsman voor energie over 'Welke bescherming voor de Brusselse huishoudelijke afnemer?'.





samenwerking

Overige activiteiten van de
Ombudsdienst voor Energie

163



ACTIVITEITENVERSLAG 2015



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 vernieuwde website van de Ombudsdienst voor Energie: www.ombudsmanenergie.be



10

Contactgegevens van de Ombudsdienst voor Energie

166

NEDERLANDSTALIGE KLACHTEN

Ombudsdienst voor Energie
De heer Eric Houtman, Ombudsman
Koningsstraat 47
1000 Brussel
Tel: + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax: + 32 (0) 2 211 10 69
<http://www.ombudsmanenergie.be/nl/klacht-indienen>

FRANSTALIGE EN DUITSTALIGE KLACHTEN

Service de Médiation de l'Énergie
Monsieur Philippe Devuyst, Médiateur
Rue Royale 47
1000 Bruxelles
Tél: + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax: + 32 (0) 2 211 10 69
<http://www.mediateurenergie.be/fr/introduire-une-plainte>

De brochures over de opdrachten en de werking van de Ombudsdienst zijn gratis en op eenvoudig verzoek verkrijgbaar in het Nederlands, het Frans, het Duits en in de tweetalige versie Nederlands-Frans.





Het alternatief voor uw geschillen

OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

Koningsstraat 47

B-1000 Brussel

www.ombudsmanenergie.be

Vanaf 1 juli 2016 - Nieuw adres:

Koning Albert II-laan 8 / Bus 6

B-1000 Brussel