



Activiteitenverslag 2018

Ombudsdienst voor **ENERGIE**



Activiteitenverslag

2018

Inhoudstafel

1. Inleiding	2	4. Specifieke klachtensoorten	52
A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie	2		
B. Begroting van de Ombudsdienst voor Energie	4		
C. Financiering van de Ombudsdienst voor Energie	5	5. Voorbeelden van schikkingen en aanbevelingen	78
2. Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie	8		
A. Maandelijkse evolutie van de ontvangen klachten	8	6. Beleidsadvies	90
B. Indieningswijzen	9	A. Consumentenakkoord uitbreiden naar KMO's op vlak van energie	91
C. Aantal klachten per provincie/administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad	10	B. Versterken van het consumentenakkoord	92
D. Aantal klachten per gewest	10	C. Eenvoudige en eenvormige factuur	100
E. Aantal klachten per taalgroep	11	D. Stakeholders betrekken	102
F. Aantal klachten per energiebedrijf	11	E. Besluit	102
I. Aantal klachten per leverancier	12		
II. Aantal klachten per distributienetbeheerder	14	7. Collectieve rechtsvordering	104
G. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest	15		
H. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein	16	8. Klachtenbehandeling en wisselwerking met federale en gewestelijke diensten	108
I. Uitsluitend federale bevoegdheid	16	A. Klachten ontvangen en behandeld door alle federale en gewestelijke diensten	108
II. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid	17	B. Aantal vragen om informatie	109
III. Federale en gewestelijke bevoegdheid	17	C. Consumentenombudsdienst	110
I. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer	18		
I. Per energiesoort	18	9. Overige activiteiten van de Ombudsdienst voor Energie	112
II. Per eindafnemer	18	A. Op Europees en internationaal vlak	112
J. Aantal klachten per klachtensoort en energiebedrijf	19	B. Op federaal vlak	115
I. Per klachtensoort	19	C. Op gewestelijk vlak	116
II. Per energiebedrijf	21		
K. Klachtensoorten per gewest	36	10. Verspreiding van het activiteitenverslag	118
3. Klachten behandeld door de Ombudsdienst voor Energie	38		
A. Aantal ontvankelijke klachten	38	11. Contactgegevens van de Ombudsdienst voor Energie	120
B. Aantal niet-ontvankelijke klachten	38		
C. Aantal niet-bevoegde klachten	40		
D. Aantal afgesloten klachten	41		
E. Aantal (niet-) gegronde klachten	42		
F. Ontvankelijke klachten per leverancier	43		
G. Ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier	45		
H. Aantal klachten volgens resultaat	48		
I. Akkoord met minnelijke schikking	48		
II. Gedeeltelijk akkoord	48		
III. Aanbevelingen	49		
IV. Geen akkoord	49		
V. Financiële compensaties	51		

Inleiding

1

A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie

De federale Ombudsdienst voor Energie heeft tijdens het werkingsjaar 2018 in totaal 6.713 klachten ontvangen (15% meer dan in 2017 en 21% meer dan in 2016), waarvan 64,5% Nederlandstalige, 35,3% Franstalige en 0,2% Duitstalige.

De blijvende stijging van het aantal klachten sinds 2015 is volgens de Ombudsdienst te wijten aan:

- de hoge energiefacturen en de betalingsproblemen die daarmee gepaard gaan (stijging van 35%);
- de marktpraktijken van sommige energieleveranciers (stijging van 20%);
- de stopzetting van de activiteiten van een aantal leveranciers waardoor de klanten van onder meer Belpower, Energy People, Comfort Energy en Zeno gedwongen of aangemaand werden om uit te kijken naar een andere leverancier (stijging van 17%).

De klachtensoorten in 2018 betreffen vooral 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, ... (16,9%);

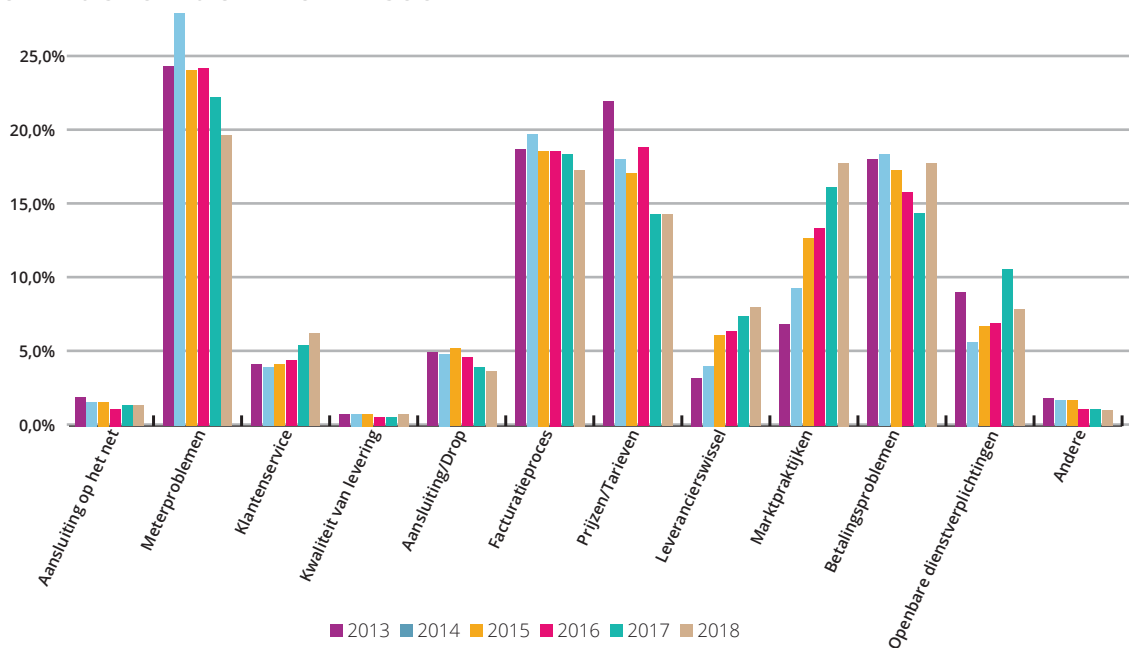
- betalingsproblemen bij de betaling van energiefacturen zoals afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, administratieve kosten, betaling via domiciliëring, waarborgregelingen, (dreiging met) opzegging van energiecontract of afsluitingen ingevolge wanbetaling (15,3%);
- verkoop- en marktpraktijken van energieleveranciers (15,3%);
- facturatieproblemen zoals de (laattijdige) opmaak en leesbaarheid van de energiefacturen (14,9%);
- de prijstransparantie of de duidelijkheid van de toegepaste prijzen en tarieven (12,3%).

De overige ontvangen klachten hadden te maken met problemen bij verandering van leverancier (6,9%), de kwaliteit van de dienstverlening (5,4%) en een aantal gewestelijke bevoegdheden (11,9%) zoals aan- en afsluitingen op het distributienet,



stroompannes, groene stroom, openbare dienstverplichtingen en de distributienettarieven. De evolutie van de klachtensoorten van 2013 tot 2018 wordt hierna schematisch weergegeven.

EVOLUTIE 2013 TOT 2018: KLACHTENSOORTEN IN %





Op 8 januari 2018 heeft de Ombudsdienst op vraag van de Kamercommissie Bedrijfsleven, Wetenschapsbeleid, Onderwijs, Nationale Wetenschappelijke en Culturele Instellingen, Middenstand en Landbouw het beleidsadvies 18.012 over het *Voorstel van resolutie tot het aanpassen van het akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt"* - DOC 54 2565/1 opgesteld.

Ten slotte hebben de ombudsmannen de consumentenbelangen en de alternatieve geschillenregeling in de energiesector, in overleg en dialoog met alle actoren, verder proberen te versterken 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).

B. Begroting van de Ombudsdienst voor Energie

Begroting en realisaties 2018

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.

Op voordracht van de federale Ministerraad keurde de federale minister van Energie op 2 november 2017 een begroting van 1.732.000 euro voor het werkingsjaar 2018 goed (koninklijk besluit van 2 november 2017 tot vaststelling van het bedrag bestemd voor de financiering van de werkingskosten van de Ombudsdienst voor Energie voor het jaar 2018).

De begroting 2018 had deze onderverdeling:

- personeelsuitgaven: 1.390.000 euro
- werkingsuitgaven: 301.000 euro
- kapitaaluitgaven: 41.000 euro

Voor het werkingsjaar 2018 was er een personeelskader van 19 voltijdsequivalenten (vte) voorzien. Dat werd ingevuld met de volgende 16 personeelsleden:

- een Nederlandstalige ombudsman
- een Franstalige ombudsman die sinds 1 december 2018 met pensioen is
- een Nederlandstalige en een Franstalige juridisch adviseur

- acht dossierbeheerders (drie Franstaligen en vijf Nederlandstaligen)
- een administratief-financieel secretaris
- 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 jaarlijkse begroting toelaat.

Begroting 2019

De Ombudsdienst heeft op 27 juni 2018 een begroting voor het werkingsjaar 2019 toegezonden aan de federale minister van Energie zonder dat de federale Ministerraad deze begroting in 2018 heeft goedgekeurd. Het voorstel voor de financiering van de werkingskosten van de Ombudsdienst werd vastgesteld op 1.729.000 euro.

Deze begroting 2019 houdt rekening met de besparingen zoals voorzien in de jaarlijkse budgettaire omzendbrief die van toepassing is op de federale administraties en instellingen.



De begroting heeft de volgende onderverdeling van uitgaven:

- personeelsuitgaven: 1.389.000 euro
- werkingsuitgaven: 299.000 euro
- kapitaaluitgaven: 41.000 euro

Voor het werkingsjaar 2019 blijft het personeelskader behouden op de voorziene 19 vte met de volgende invulling van het personeelsorganigram:

- twee ombudslieden (1 Franstalige en 1 Nederlandstalige);

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

C. Financiering van de Ombudsdienst voor Energie

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

De Ombudsdienst stelde voor om de begroting van het jaar 2019 (1.729.000 euro) voor een bedrag van 1.722.000 euro te financieren met de door de elektriciteits- en gasondernemingen betaalde ombudsbijdragen, voor een bedrag van 6.000 euro uit diverse ontvangsten en voor 1.000 euro uit andere ontvangsten via terugvorderingen van onverschuldigde betalingen.

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

Twee factoren bepalen de ombudsbijdrage per elektriciteits- en gasonderneming:

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

de variabele ombudsbijdrage.

Deze twee wettelijk bepaalde parameters zijn onderworpen aan de volgende verdeelsleutels:

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

- voor 75 percent rekening te houden met het totale aantal klanten van de leveranciers en van de distributienetbeheerders, en
- voor 25 percent rekening te houden met het totale 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 en 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.

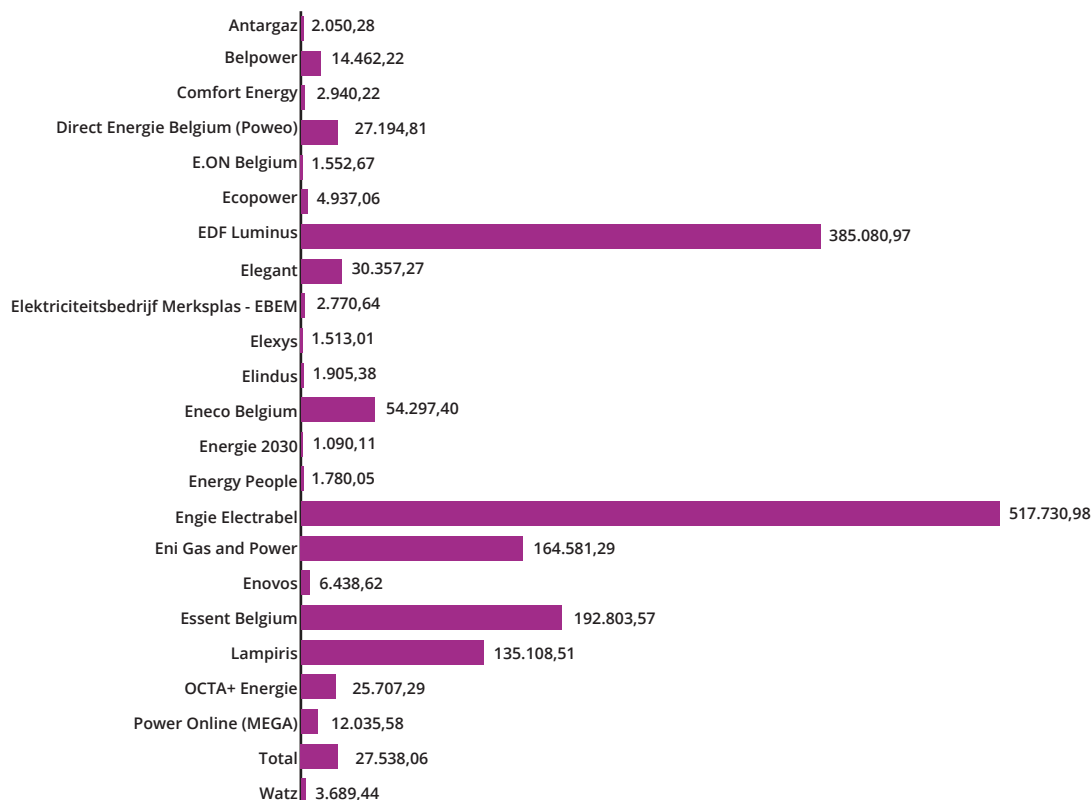
Eerst wordt het respectievelijke aandeel van leveranciers en distributienetbeheerders in de kosten voor de financiering van de Ombudsdienst vastgesteld. Daarna bepaalt men de verdeelsleutel die het eindbedrag van de ombudsbijdrage vastlegt per elektriciteits- en aardgasbedrijf. Hierbij houdt men voor 50 percent rekening met het totale aantal klanten van het elektriciteits- of aardgasbedrijf en voor 50 percent met het totale aantal klachten geregistreerd bij de Ombudsdienst over dit bedrijf. Dat het aantal klachten mee de verdeelsleutel bepaalt, heeft als doel de marktdeelnemers te responsabiliseren en dus een stimulans te zijn voor een verbetering van de kwaliteit van de klantendiensten.

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

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

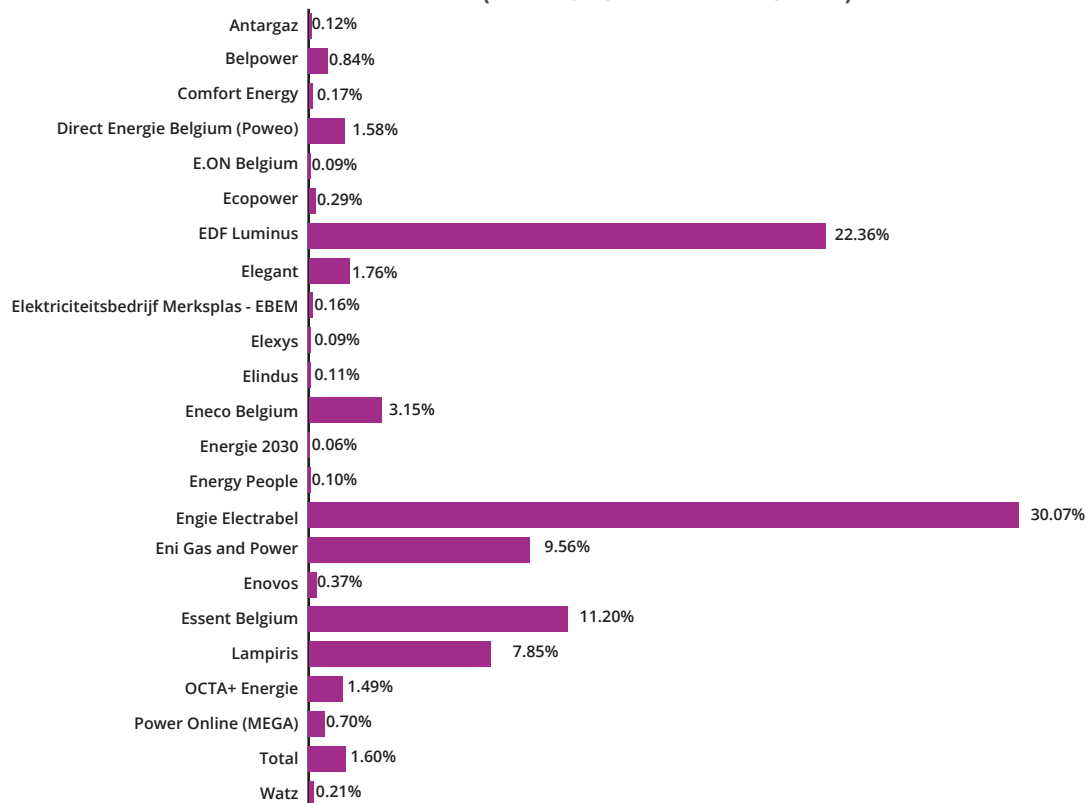
De ombudsbijdragen van de energiebedrijven (leveranciers en distributienetbeheerders) voor het werkingsjaar 2019 zijn de volgende.

LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2019 - IN EURO (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)

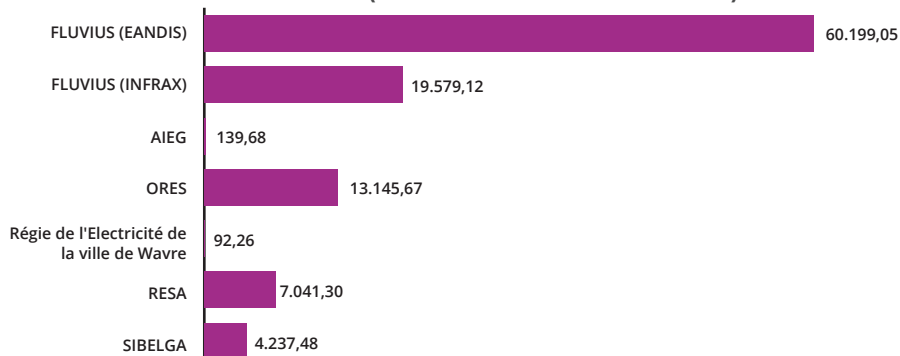




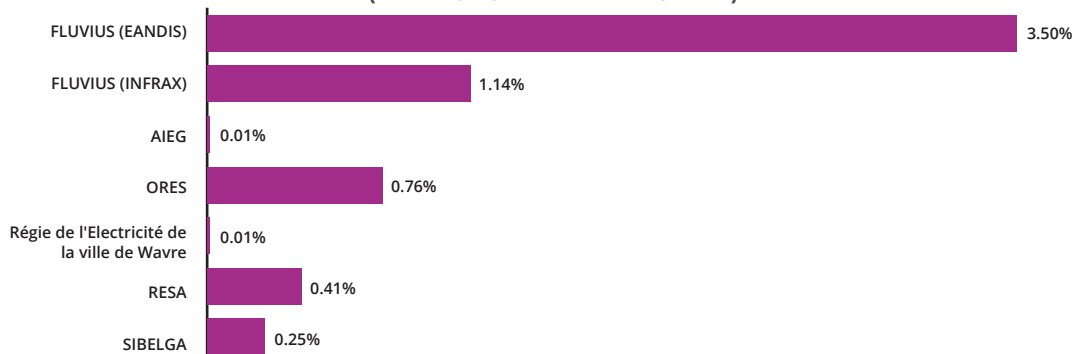
LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2019 - IN % (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2019 - IN EURO (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2019 - IN % (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

2

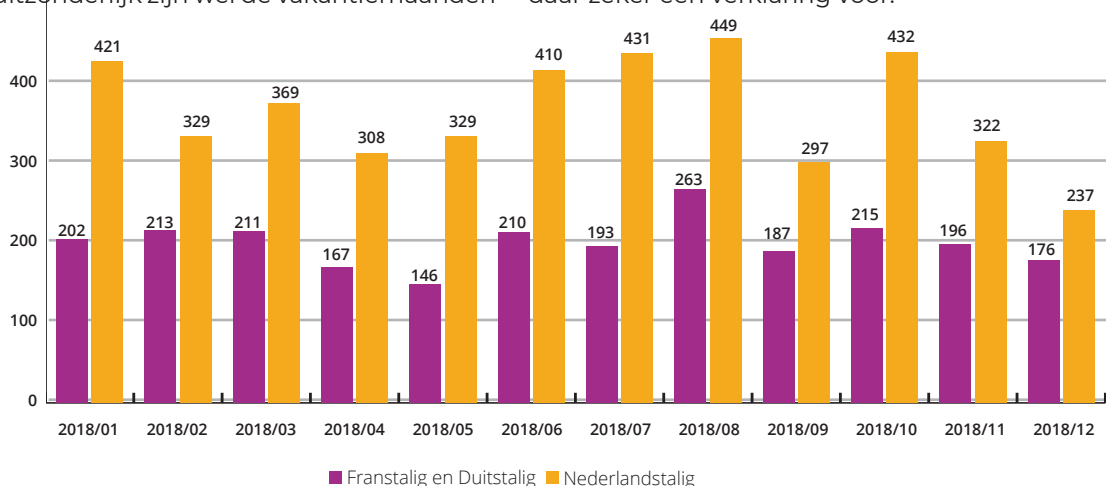
In 2018 heeft de Ombudsdienst voor Energie 6.713 vragen en klachten over het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt ontvangen. Hierna volgt een gedetailleerde verdeling van de klachten.

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

A. Maandelijkse evolutie van de ontvangen klachten

De maandelijkse evolutie is nogal wisselvallig met enkel tijdens de maand december 2018 een duidelijke daling van het aantal klachten. Eerder uitzonderlijk zijn wel de vakantiemaanden

juli en augustus met een hoge ontvangst van klachten. De stopzetting van de activiteiten van energieleverancier BELPOWER begin juni 2018 is daar zeker een verklaring voor.





B. Indieningswijzen

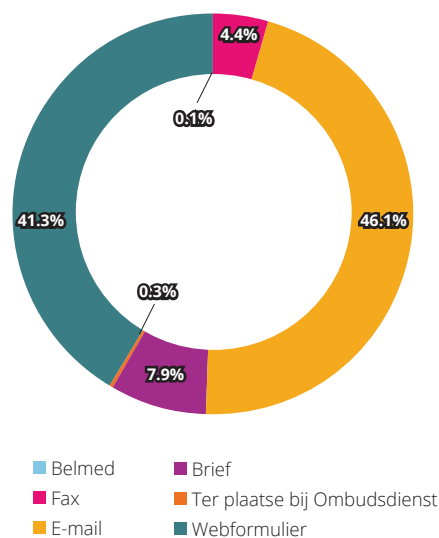
Zoals de vorige jaren werd de meerderheid van de klachten elektronisch ingediend:

- via het webformulier, beschikbaar op www.ombudsmanenergie.be (2.771 klachten);
- via het e-mailadres klacht@ombudsmanenergie.be (3.095 klachten);
- via het elektronisch klachtensysteem BELMED (6 klachten) dat door de FOD Economie is opgericht in het kader van Online Dispute Resolution (ODR).

Er werden ook nog klachten ingediend:

- via brief met de post (529 klachten);
- via het gebruik van de telefax (294 klachten);

- een beperkt aantal dossiers werd ter plaatse in de lokalen van de Ombudsdienst ingediend (18 klachten).

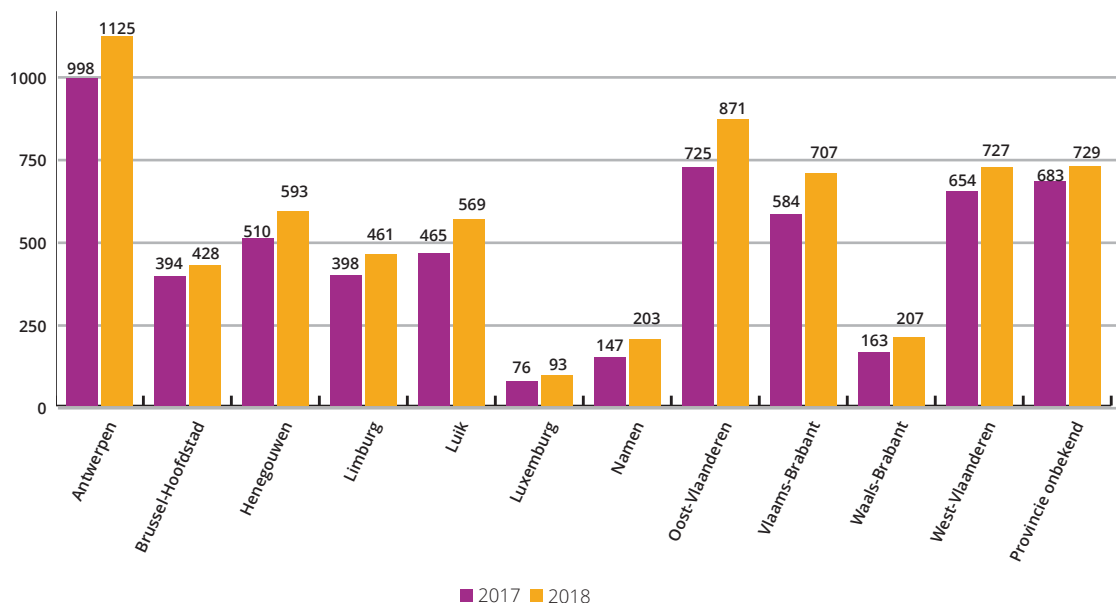




C. Aantal klachten per provincie (en voor het administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad)

Het aantal klachten steeg in alle Vlaamse en Waalse provincies alsook in het administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad.

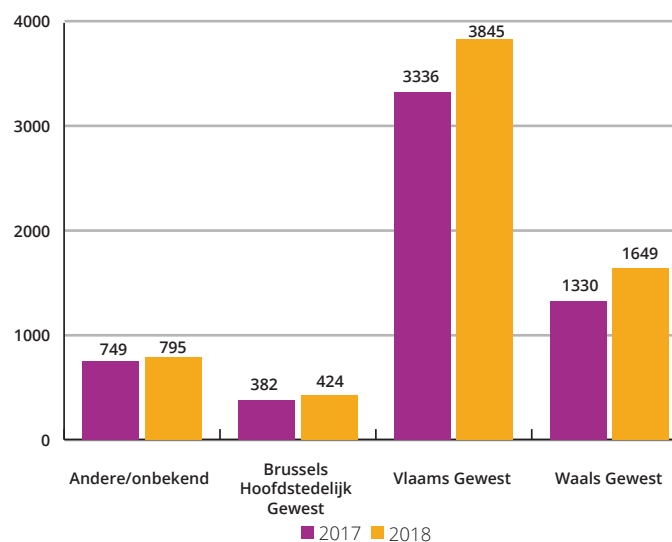
Dezelfde stijgende trend per provincie is uiteraard ook vast te stellen op gewestelijk vlak.



D. Aantal klachten per gewest

De meeste klachten die de Ombudsdienst ontving, werden nog steeds ingediend door inwoners van het Vlaamse Gewest (meer dan 57%). Het Waalse Gewest volgt hierop met 24,5% en in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest

bedraagt het klachtenpercentage 6,3%. Bij 11,8% van de klachten was het adres van de klager onbekend omdat de procedure volledig online gebeurde. Dit kan het geval zijn bij niet-bevoegde of niet-ontvankelijke klachten.



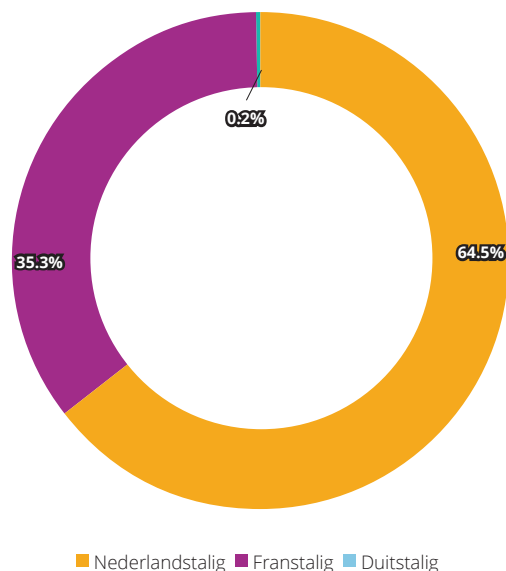


E. Aantal klachten per taalgroep

In 2017 was dit de verdeling van de klachten per taalgroep:

- 64,5% Nederlandstalige klachten (4.334 klachten);
- 35,3% Franstalige klachten (2.368 klachten);
- 0,2% Duitstalige klachten (11 klachten).

Voor de Duitstalige klachten werkt de Ombudsdienst samen met de Verbraucher-SchutzZentrale (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 2018 telde de Ombudsdienst 5.817 klachten tegen energieleveranciers en 986 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, schatting, validering of communicatie 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 basis lag van de klacht.



I. Aantal klachten per leverancier

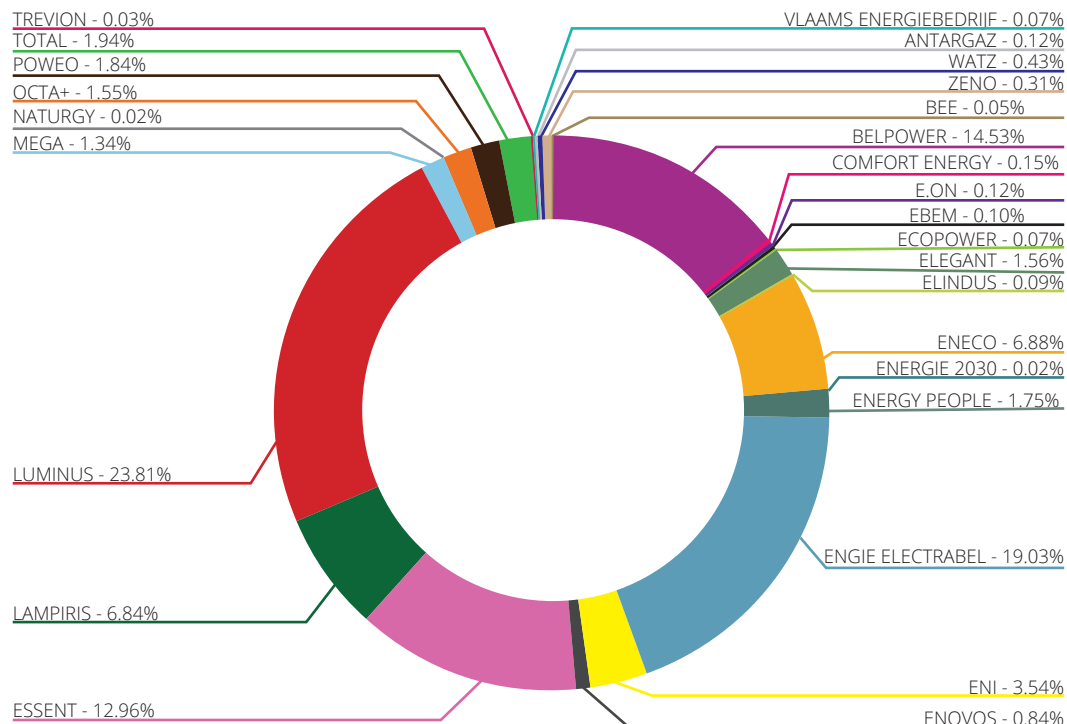
Het valt op dat een aantal leveranciers gevoelig meer klachten in 2018 hebben ontvangen dan de vorige jaren. Het betreft dan voornamelijk de leveranciers BELPOWER en ENERGY PEOPLE die in 2018 hun activiteiten als energieleverancier hebben stopgezet of moeten stopzetten omdat ze geen leveringsvergunning meer hadden en/of de toegang tot het distributienet werden ontzegd. Ook ZENO genereert voor de eerste maal klachten en vooral omdat ze eveneens hun activiteiten voor residentiële eindafnemers gaan stopzetten.

Anderzijds zijn er ook een aantal leveranciers (ENI en ENOVOS) die ingevolge een overname of fusie hun activiteiten als energieleverancier bij een ander energiebedrijf hebben ondergebracht (ENI bij ENECO en ENOVOS bij MEGA voor de residentiële klanten).

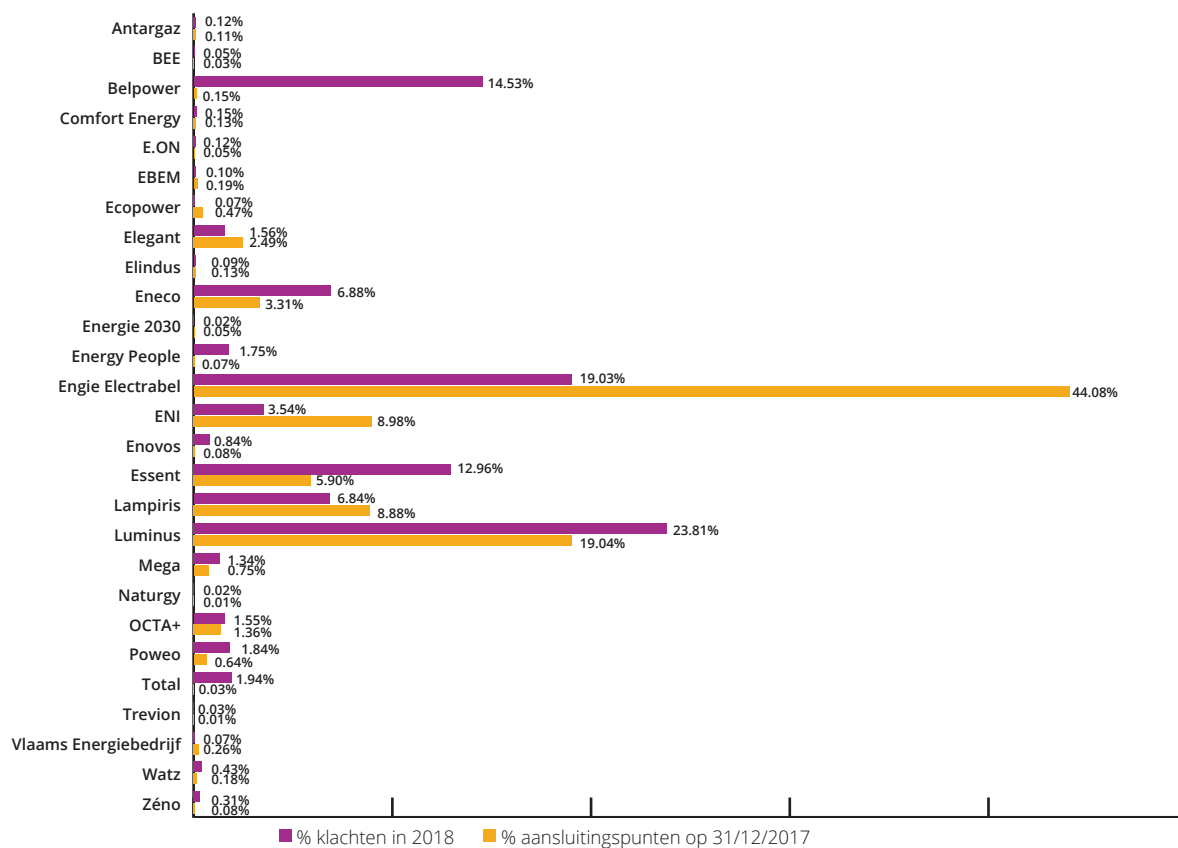
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
ANTARGAZ	0	1	1	3	7	7
BEE	0	0	0	0	0	3
BELPOWER	33	32	18	27	80	845
COMFORT ENERGY	0	0	1	10	11	9
E.ON	0	3	1	8	7	7
EBEM	10	6	3	4	7	6
ECOPOWER	12	2	8	8	6	4
ELEGANT	8	8	17	32	58	91
ELEXYS	2	3	1	7	5	0
ELINDUS	0	0	0	6	5	5
ENECO	166	186	120	184	162	400
ENERGIE 2030	0	0	0	6	4	1
ENERGY PEOPLE	0	0	1	7	7	102
ENGIE ELECTRABEL	1.565	1.278	763	847	912	1.107
ENI	955	600	448	552	543	206
ENOVOS	0	0	1	0	35	49
ESSENT	473	366	509	702	869	754
LAMPIRIS	558	486	414	455	370	398
LUMINUS	1.553	904	964	1.346	1.370	1.385
MEGA	0	1	18	34	35	78
NATURGY	0	0	0	0	0	1
OCTA+	86	101	89	83	87	90
POWEO	0	1	39	197	132	107
TOTAL	0	1	11	98	165	113
TREVION	0	0	0	0	0	2
VLAAMS ENERGIEBEDRIJF	0	0	0	0	0	4
WATZ	0	3	5	7	13	25
WINGAZ	0	0	1	0	0	0
ZENO	0	0	0	0	0	18
TOTAAL	5.421	3.982	3.433	4.623	4.890	5.817



TOTAAL PER LEVERANCIER (2018)



Vergelijking van het klachtenaandeel in 2018 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2017.





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 (electriciteit) of hogedruknet (aardgas) tot de 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.

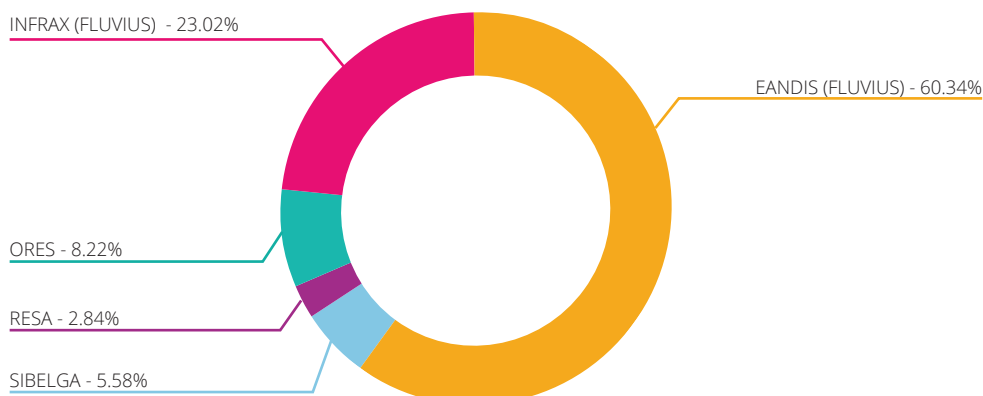
Sommige netbeheerders vallen onder het beheer van zogenaamde werkmaatschappijen zoals

FLUVIUS vanaf 1 juli 2018 (ontstaan uit de fusie van EANDIS en INFRAX) in het Vlaamse Gewest en ORES en RESA in het Waalse Gewest. Voor het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest is SIBELGA de distributienetbeheerder. In het Waalse Gewest zijn er ook nog enkele distributienetbeheerders actief die geen deel uitmaken van een werkmaatschappij, namelijk AIEG, AIESH en Régie de Wavre.

De vaststelling dat er meer klachten ten aanzien van distributienetbeheerders in Vlaanderen dan in Wallonië worden ingediend heeft te maken met het bestaan van een gewestelijke ombudsdienst voor energie in Wallonië (SRME), die operationeel is binnen de Waalse energieregulator CWaPE. Deze ombudsdienst is specifiek bevoegd voor de activiteiten en verplichtingen van distributienetbeheerders in Wallonië.

	Klachten 2012	Klachten 2013	Klachten 2014	Klachten 2015	Klachten 2016	Klachten 2017	Klachten 2018
VLAANDEREN							
EANDIS (FLUVIUS)	732	588	483	384	488	591	595
INFRAX (FLUVIUS)	362	302	128	108	142	253	227
TOTAAL	1.094	890	611	492	630	844	822
BRUSSEL							
SIBELGA	140	133	108	116	69	63	55
TOTAAL	140	133	108	116	69	63	55
WALLONIË							
AIEG	1	2	0	1	2	1	0
AIESH	1	3	0	0	0	0	0
ORES	189	190	113	82	100	79	81
REGIE DE WAVRE	1	1	1	0	0	1	0
RESA	61	56	52	34	35	36	28
TOTAAL	253	252	166	117	137	117	109
TOTAAL	1.487	1.275	885	725	836	1.024	986

TOTAAL PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER





G. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest

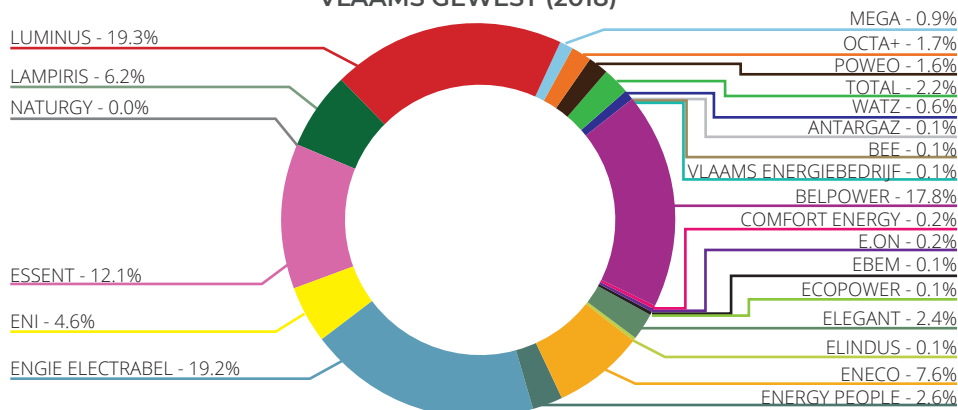
Hierna volgt een onderverdeling van het aantal klachten per leverancier en per gewest. Bij de vergelijking per gewest moet men uiteraard rekening houden met de organisatie en de werking van de gewestelijke energiemarkt. Men moet dus ook in het oog houden dat leveranciers actief kunnen zijn op de markt voor residentiële of die voor 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 (2018)



VLAAMS GEWEST (2018)



WAALS GEWEST (2018)

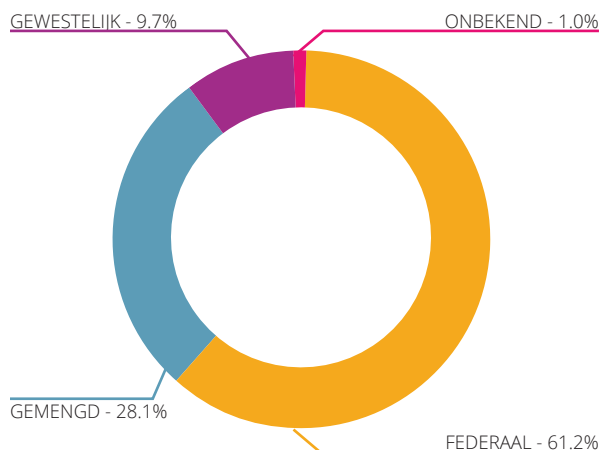




H. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein

4.108 klachten (61,2%) hadden betrekking op het federale bevoegdheidsdomein, 649 klachten (9,7%) op het gewestelijke bevoegdheidsdomein. 1.889 klachten (28,1%) hielden verband met het federale en het gewestelijke bevoegdheidsdomein. Voor 67 klachten (1%) werd er geen specifiek bevoegdheidsdomein betreffende het functioneren van de elektriciteits- of aardgasmarkt vastgesteld, omdat de klachten geen betrekking hadden op deze energiemarkt maar op andere energiesoorten zoals petroleumproducten en andere producten of diensten (water, teledistributie, riolering ...).

KLACHTEN PER BEVOEGDHEIDSDOMEIN (2018)



I. Uitsluitend federale bevoegdheid

4.108 klachten (61,2%) 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 tot het federale bevoegdheidsdomein behoren, houden verband met:

- energieprijzen, (sociale) tarieven, transport-nettarieven, 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 649 klachten (9,7%) 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;
 - klachten tegen gewestelijke heffingen zoals de Vlaamse energieheffing.
- 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.

- 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.

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 2018 ging het in totaal om 1.889 klachten (28,1%).

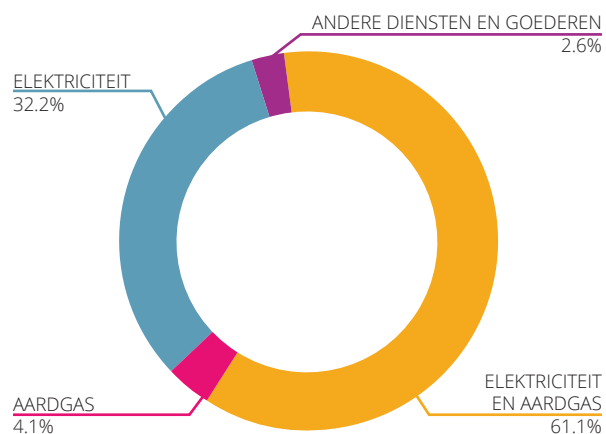


I. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer

I. Per energiesoort

Het merendeel van de klachten (61,1%) hield verband met energiefacturen voor elektriciteit en aardgas. 4,1% van de klachten ging alleen over aardgas, 32,2% alleen over elektriciteit. 175 klachten (2,6%) hadden geen betrekking op elektriciteit of aardgas, maar op andere diensten of goederen zoals water, petroleumproducten, dienstverlening op het vlak van energiebesparing, onderhoud of herstel van verwarmingstoestellen, zonnepanelen.

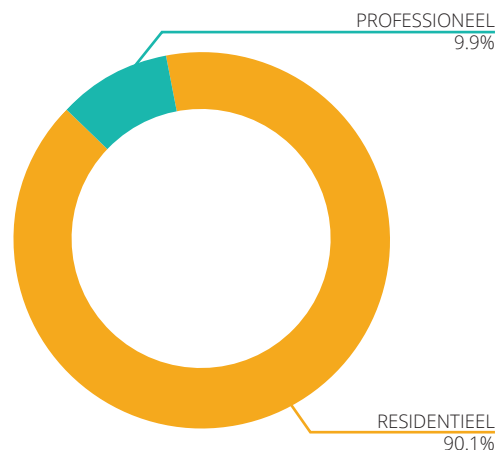
KLACHTEN PER ENERGIESOORT (2018)



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 2018 had 9,9% van de klachten (662 klachten in totaal) betrekking op professionele eindafnemers zoals eenmanszaken, vennootschappen en verenigingen.

KLACHTEN PER EINDAFNEMER (2018)





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). Dit classificatiesysteem wordt eveneens toegepast door de leden van NEON (National Energy Ombudsman Network) rekening houdende met de specifieke regels en organisatie van de eigen energiemarkt van ieder lid.

De klachten die de Ombudsdienst in 2018 ontving hadden vooral betrekking op betwistingen over:

- meterproblemen zoals de verwerking en rechtzetting van metergegevens bij onder meer jaarlijkse opname, verhuis, overlijden, leegstand van een woning, de installatie van zonnepanelen (16,9%);
- verkoop- en marktpraktijken van energieleveranciers (15,3%);
- betalingsproblemen bij de betaling van energiefacturen zoals afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen,

administratieve kosten, betalingen via domiciliëring, waarborgregelingen ... (15,3%);

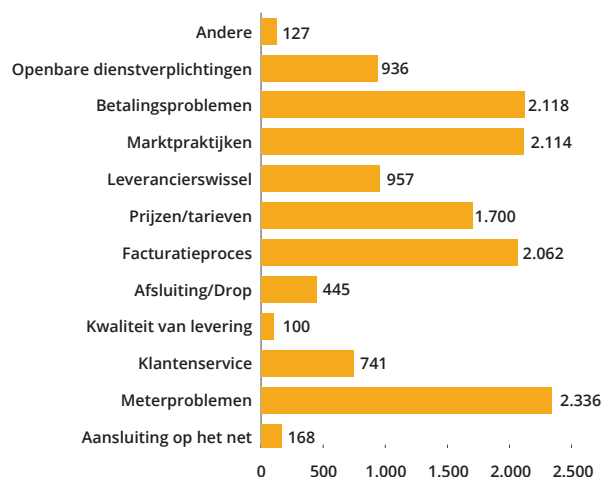
- facturatieproblemen zoals het gebrek aan facturen, de laattijdige opmaak en verzending van facturen, de onduidelijkheid van het facturatieproces ingevolge opeenvolgende (correctie)facturen en/of creditnota's en de leesbaarheid van energiefacturen (14,9%);
- de prijstransparantie of de duidelijkheid van de toegepaste prijzen en tarieven (12,3%).

De overige klachten hadden te maken met:

- leverancierswissels (6,9%);
- gewestelijke bevoegdheden (andere dan metergegevens) zoals sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen (6,8%), netaansluitingen (1,2%), kwaliteit van levering (0,7%), en afsluitingen of drop na wanbetaling (3,2%);
- de kwaliteit van de dienstverlening via onder meer telefoon en e-mail (5,4%).

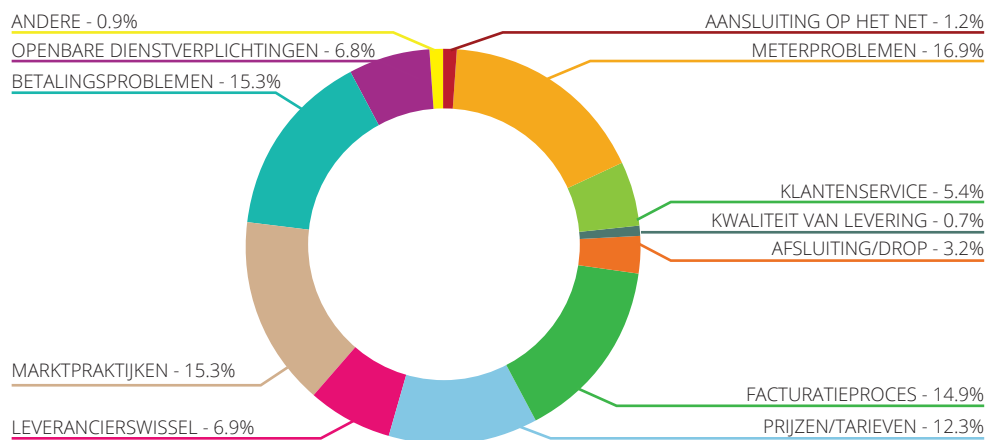
Voor 0,9% van de klachtensoorten kon de Ombudsdienst geen beroep doen op het uitgewerkte classificatiesysteem omdat de klachten geen betrekking hadden op het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt maar op andere energiesoorten zoals petroleumproducten en andere producten of diensten zoals water, teledistributie, riolering.

KLACHTENSOORT (2018)



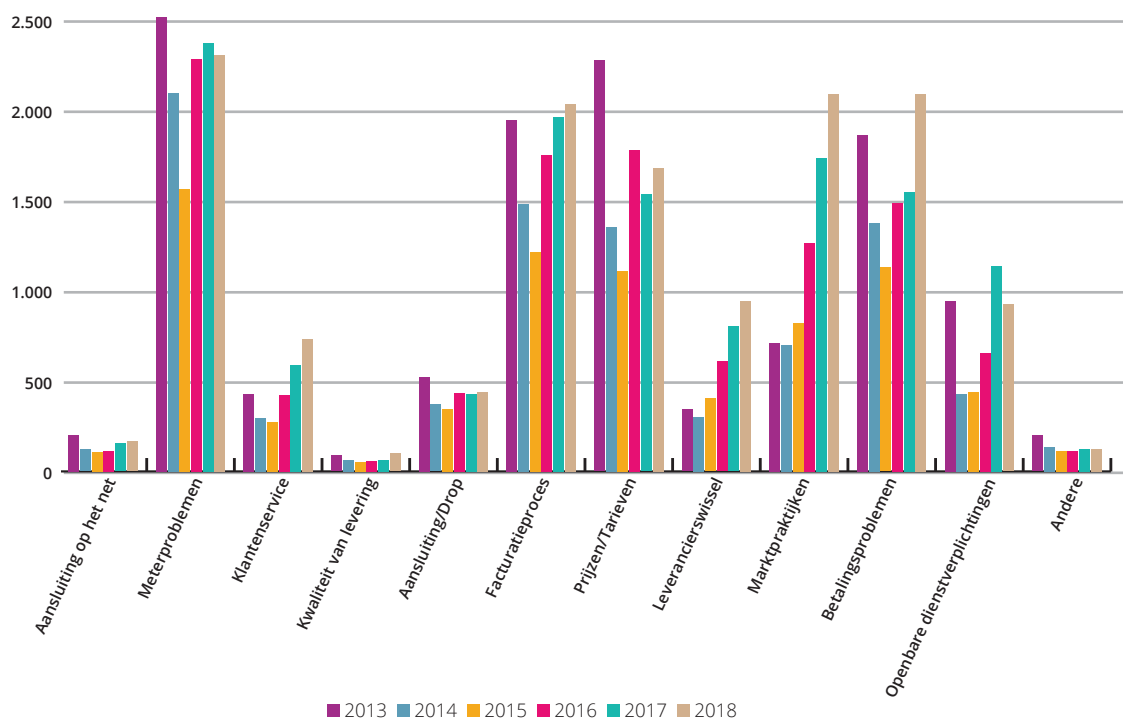


KLACHTENSOORT (2018)



Hierna volgt nog een overzicht van de evolutie van de belangrijkste klachtensoorten voor de periode 2013-2018.

EVOLUTIE 2013 TOT 2018: KLACHTENSOORTEN





II. Per energiebedrijf

Per energiebedrijf volgen hierna de belangrijkste geschillen of klachtentypes waarmee de Ombudsdienst geconfronteerd werd. We geven de klachten weer zoals ze door de aanklager tegen

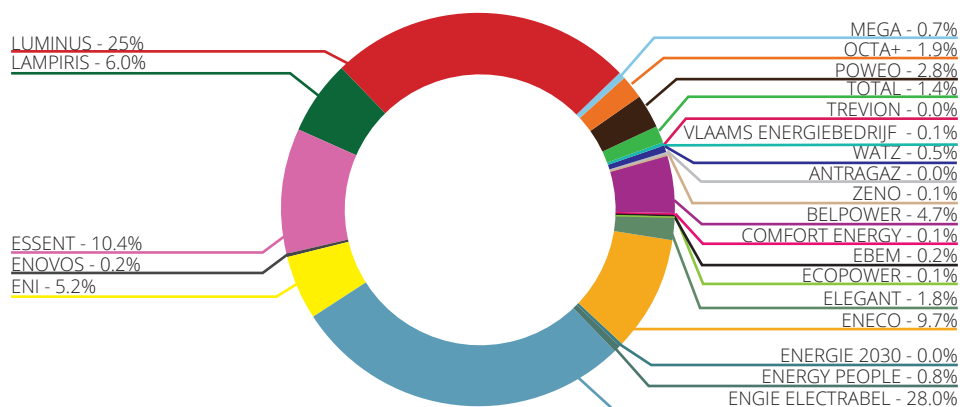
het energiebedrijf zijn geformuleerd. Sommige statistische gegevens tonen we hier niet omdat we geen representatief aantal gegevens hebben.

METERPROBLEMEN (16,9% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

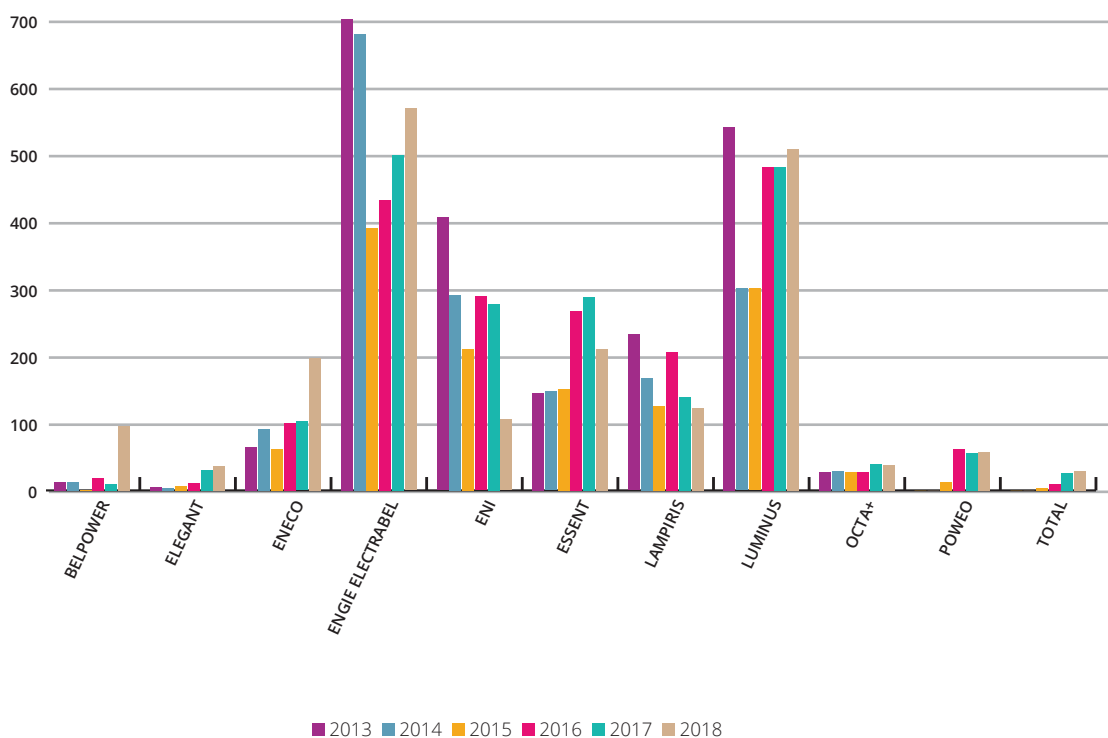
Met meterproblemen bedoelen we klachten die te maken hebben met gefactureerd verbruik na (of bij gebrek aan) een meteropname of bij een slecht werkende meter, een meterverwisseling,

een meterverandering, een verhuis, een overlijden of een wijziging van de bestemming van de woning.

METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2018)

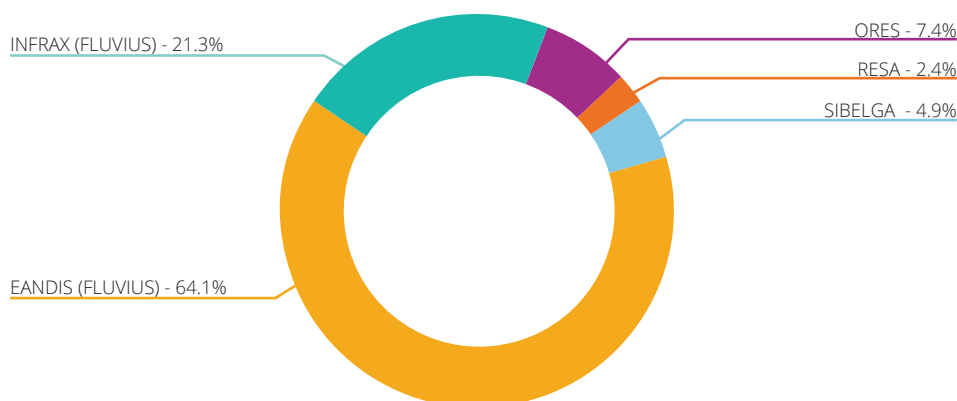


EVOLUTIE 2013 TOT 2018: METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER

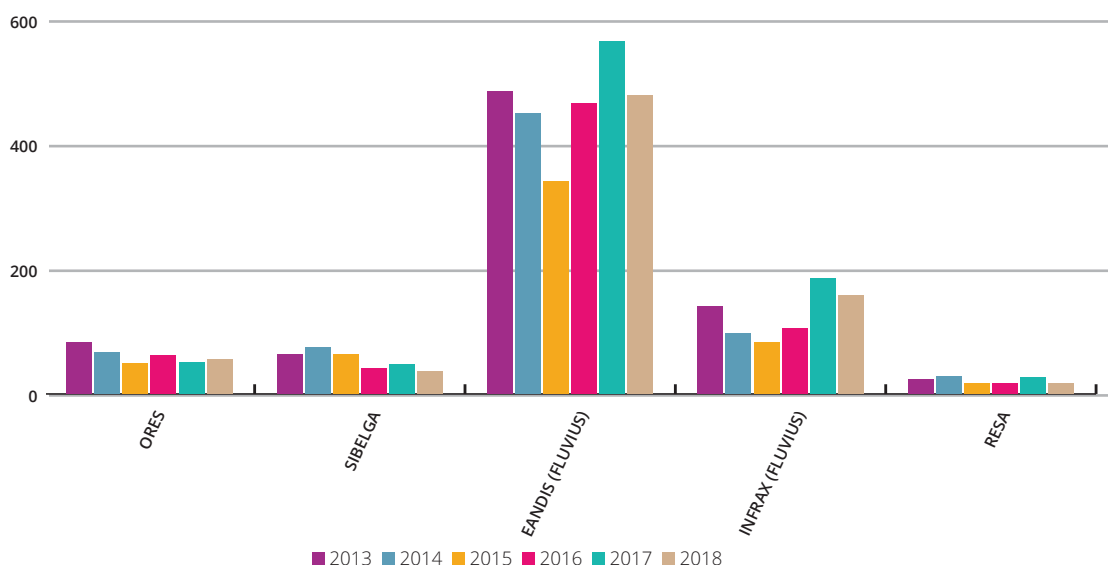




METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2018)



EVOLUTIE 2013 TOT 2018: METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



MARKTPRAKTIJKEN (15,3% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

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

Wanneer de Ombudsdienst in het kader van een klachtenonderzoek vaststelt dat er mogelijk inbreuken op de economische wetgeving inzake

marktpraktijken en consumentenbescherming zijn, worden deze dossiers voor verder gevolg ook doorgestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie.

In deze grafiek valt ook het aandeel van energieleverancier ENERGY PEOPLE op. De intentie van ENERGY PEOPLE bestond erin zijn activiteiten stop te zetten, zonder dat duidelijk was op welke manier dit precies ging gebeuren. Er was immers geen sprake van een bedrijfsovername of fusie, van een vereffening of faillissement of van een intrekking van de leveringsvergunning voor energie.



Op 1 januari 2019 werd het duidelijk dat ENERGY PEOPLE zijn activiteiten als energieleverancier diende stop te zetten omdat de distributienetbeheerders EANDIS (FLUVIUS) en INFRAX (FLUVIUS) de toegang tot het net beëindigden. De klanten van ENERGY PEOPLE werden daarom aangeraden om zo snel mogelijk een leveringscontract aan te gaan met een andere energieleverancier. Indien geen nieuw leveringscontract werd opgestart, namen de distributienetbeheerders in de hoedanigheid van 'noodleverancier' de levering tijdelijk over totdat de klanten een nieuwe leverancier gevonden hadden. Omdat de netbeheerders de energie aan een 'marktgemiddelde' prijs leveren, was het dan ook raadzaam om zo snel mogelijk een leveringscontract met een commerciële leverancier af te sluiten.

De stopzetting van de activiteiten en een beëindiging van de toegang tot de distributienetten gaf aanleiding tot zo'n 150 klachten omdat de verdere uitvoering van het energiecontract door ENERGY PEOPLE onmogelijk werd. De klanten werden gedwongen een andere leverancier te kiezen tegen tarieven en voorwaarden die minder gunstig waren dan deze die ze afgesloten hadden met ENERGY PEOPLE.

De Ombudsdienst probeert in deze dossiers te bemiddelen door te spreken van een contractuele wanprestatie vanwege de leverancier omdat men kan aanvoeren dat het niet uitvoeren van een contractuele verplichting te wijten is aan de tegenpartij – in dit geval lijkt het immers nogal twijfelachtig of de beëindiging van de toegang tot het net als overmacht kan beschouwd worden.

Als een partij haar verplichtingen niet nakomt, kan de tegenpartij proberen ze tot uitvoering te dwingen. In dat geval kan men de ontbinding van de overeenkomst met schadevergoeding vorderen. Wanneer een energieleveringscontract voor bepaalde duur (doorgaans 1, 2 of 3 jaar) is afgesloten, dan is de energieleverancier verplicht om dat te blijven uitvoeren tot het einde van de overeengekomen duur en aan de daarin bepaalde voorwaarden. Tot die voorwaarden behoort ook het overeengekomen tarief: de energieleverancier moet dus dat tarief (ongewijzigd voor de vaste prijs of geïndexeerd volgens de overeengekomen regels voor de variabele prijs) tot het einde van de looptijd toepassen, ook al vertoont de energiemarkt een aanzienlijke prijsstijging.

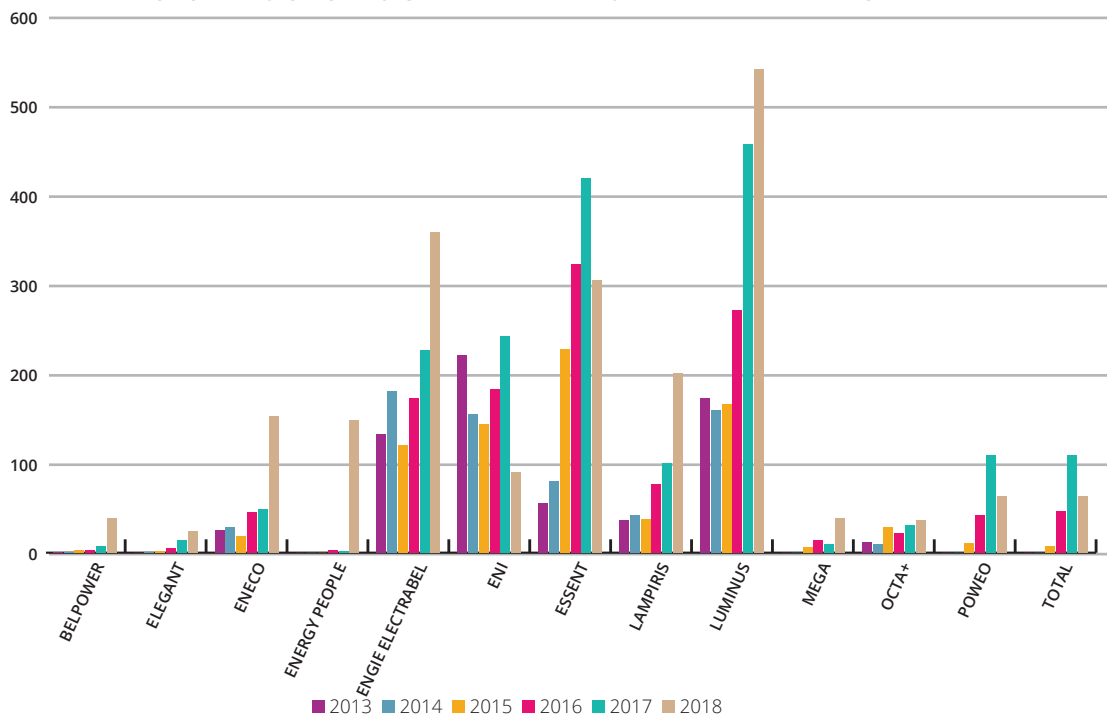
Bij overeenkomsten voor bepaalde duur kan de energieleverancier de overeenkomst niet voor het verstrijken van de overeengekomen duur beëindigen (hierop bestaan uitzonderingen, zoals bij wanbetaling). Anderzijds ging ENERGY PEOPLE niet zelf over tot een opzegging van de leveringsovereenkomsten, maar stuurde een communicatie naar zijn klanten waarin zij ertoe werden aangezet om een overeenkomst met een andere leverancier af te sluiten. Wanneer een klant daaraan gevolg geeft, zou men bijgevolg kunnen stellen dat hij zelf geopteerd heeft voor een andere leverancier, een ander tarief en voor een leverancierswissel op een moment dat eventueel niet het meest optimale is (we denken in het bijzonder aan de houders van zonnepanelen). Maar volgens de Ombudsdienst dient in dit geval ook rekening te worden gehouden met de bijzondere omstandigheden waarin ENERGY PEOPLE zijn activiteiten heeft stopgezet en de communicatie daarvan.



MARKTPRAKTIJKEN PER LEVERANCIER (2018)



EVOLUTIE 2013 TOT 2018: MARKTPRAKTIJKEN PER LEVERANCIER



BETALINGSPROBLEMEN (15,3% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

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

In deze grafiek valt ook het grote aandeel van BELPOWER op. Omwille van aanslepende facturatieproblemen van BELPOWER besliste de gewestelijke energieregulator VREG om:

- 1) de leveringsvergunning van BELPOWER voor

het Vlaamse Gewest in te trekken. Dit had onder meer te maken met aanhoudende problemen om facturen voor hun klanten op te maken.

- 2) aan de distributienetbeheerders EANDIS (FLUVIUS) en INFRAX (FLUVIUS) de toestemming te geven om de toegang van BELPOWER tot het net te beëindigen op 12 juni 2018. De klanten van BELPOWER werden aangeschreven door de distributienetbeheerder EANDIS (FLUVIUS) of INFRAX (FLUVIUS) om zo snel mogelijk



een leveringscontract aan te gaan met een andere energieleverancier. Indien geen nieuw leveringscontract werd opgestart, namen de distributienetbeheerders in de hoedanigheid van 'noodleverancier' de levering tijdelijk over totdat de klanten een nieuwe leverancier gevonden hadden.

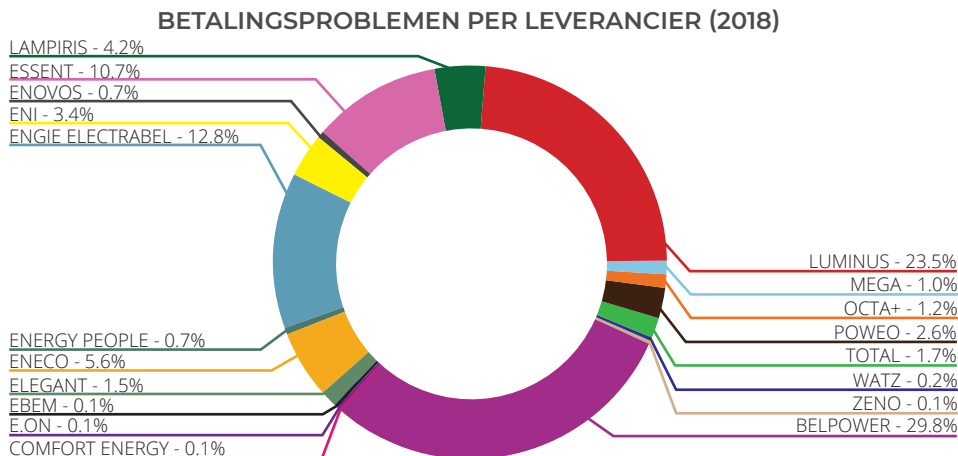
Op 18 juni 2018 besliste de algemene vergadering van BELPOWER bovendien tot ontbinding met vereffening van de vennootschap. Een vereffening heeft onder meer tot gevolg dat de activa van de vennootschap te gelde worden gemaakt en dat de schuldeisers in de mate van het mogelijke worden uitbetaald. Dit heeft dus ook een impact op eventuele terugbetalingen van klanten. De Ombudsdienst ontving hierover 611 klachten in 2018.

De Ombudsdienst maakte deze klachten of vragen om terugbetaling nog over aan BELPOWER maar slaagde er niet meer in om de gebruikelijke minnelijke geschillenregeling te garanderen. Zoals verwacht kon BELPOWER of de vereffenaar er niet meer toe aangezet worden om te antwoorden op klachten, om te proberen tot een minnelijke oplossing te komen of om nog te antwoorden op niet-bindende aanbevelingen en compensatievoorstellen vanwege de Ombudsdienst.

Deze dossiers werden dan ook afgesloten met verwijzing naar de verdelingsregels bij vereffening. In geval van vereffening is het immers niet mogelijk dat de ene schuldeiser

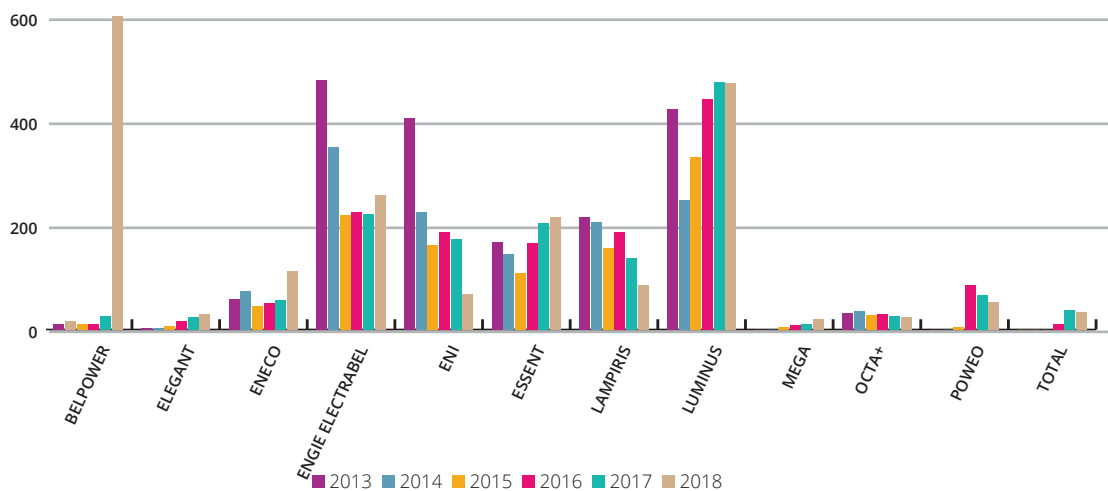
naar believen voor de andere wordt betaald (bijvoorbeeld degene die eerst aanklopt of de meeste druk tot betaling uitoefent), maar geldt het principe van de gelijkheid van de schuldeisers. Op dit principe wordt al meteen een zeer belangrijke uitzondering gemaakt wanneer de wet vermeldt "onverminderd de rechten van de bevoorrechte schuldeisers". Schuldeisers die een hypotheek hebben gelegd (dikwijls de kredietinstellingen) en schuldeisers die krachtens de wet over een voorrecht beschikken worden dus eerst voldaan. Wat daarna nog rest wordt onder de andere schuldeisers, waaronder ook de energiekanten van BELPOWER die nog recht op een terugbetaling hebben, pondspondsgewijs uitbetaald.

Wanneer het niet mogelijk was om op een buitengerechtelijke wijze genoegdoening te krijgen en BELPOWER (ook niet via de vereffenaar) er niet in slaagde zijn contractuele verplichtingen en engagementen na te komen, werden de klanten gewezen op de mogelijkheid om BELPOWER in gebreke te stellen via de vereffenaar of te kiezen voor een gerechtelijke procedure. Een gerechtelijke procedure is evenwel niet kosteloos want verschillende kosten moeten in eerste instantie gedragen worden door de partij die om een bepaalde handeling (zoals de dagvaarding van de tegenpartij) vraagt. Uiteindelijk zal de rechter de kosten toewijzen aan de partij die in het ongelijk is gesteld. Dit heeft uiteraard enkel gunstig gevolg wanneer die tegenpartij voldoende solvabel is, wat in het geval van vereffening onduidelijk is.





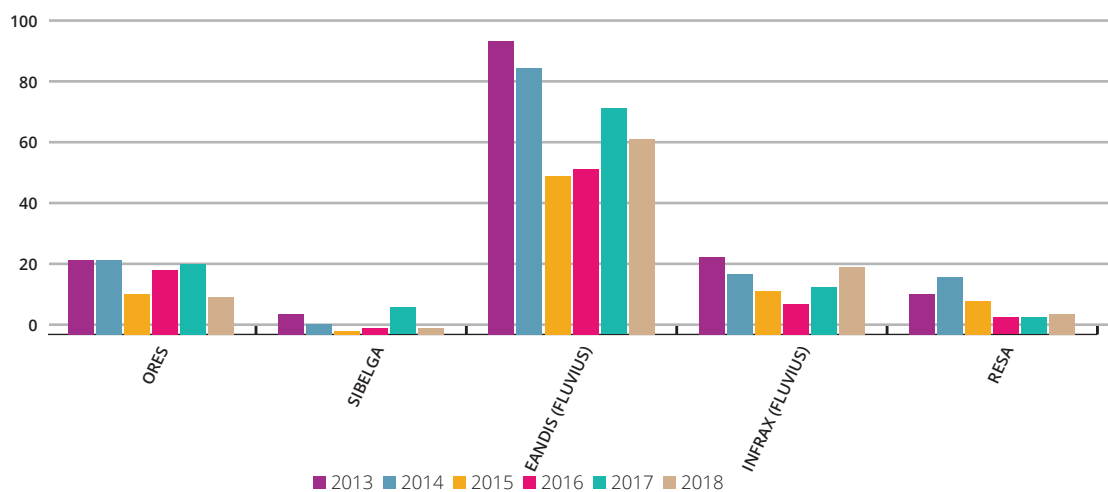
EVOLUTIE 2013 TOT 2018: BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER



BETALINGSPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2018)



EVOLUTIE 2013 TOT 2018: BETALINGSPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER





FACTURATIEPROCES (14,9% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

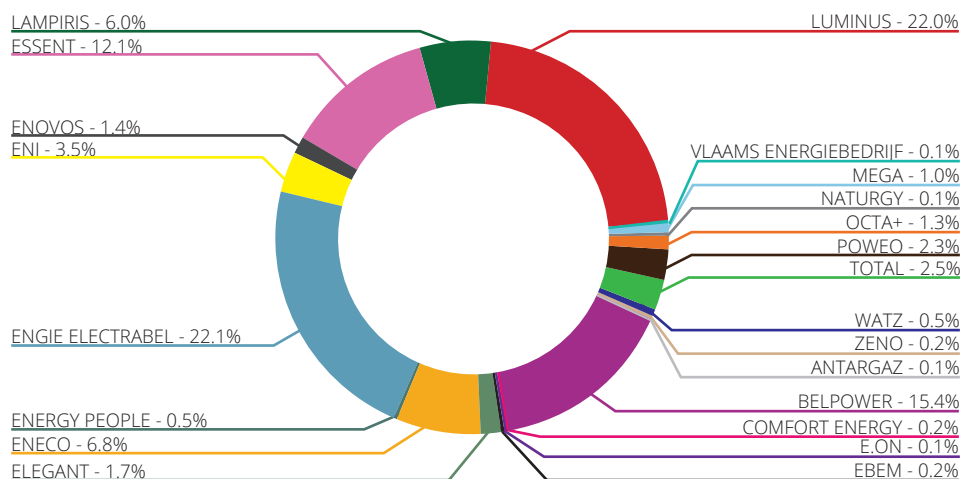
Deze klachten betreffen de onduidelijkheid van de facturatie omdat er geen of laattijdig facturen worden opgestuurd of omdat het proces van verschillende opeenvolgende facturen en (terug)betalingen voor de consument onduidelijk of onbegrijpelijk is geworden.

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

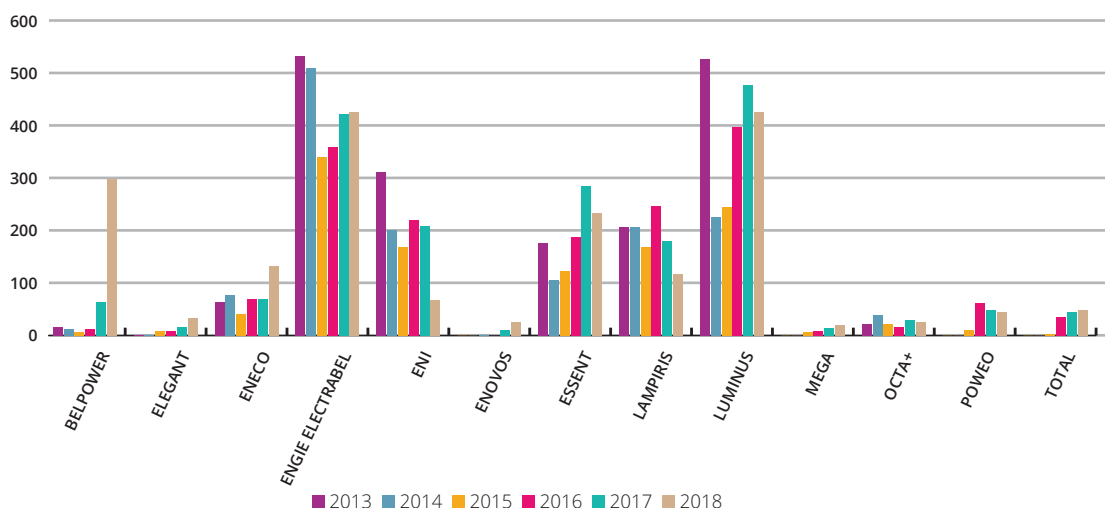
Ook hier valt het grote aandeel van BELPOWER op. Het is juist omwille van de aanslepende

facturatieproblemen van BELPOWER dat de gewestelijke energieregulator VREG op 14 mei 2018 besliste om de leveringsvergunning van BELPOWER voor het Vlaamse Gewest in te trekken. Die problemen raakten maar niet opgelost, waardoor de VREG op 14 mei 2018 en vervolgens op 12 juni 2018 aan de distributienetbeheerders EANDIS (FLUVIUS) en INFRAX (FLUVIUS) de toestemming gaf om de toegang van BELPOWER tot het net te beëindigen. De Ombudsdienst ontving in 2018 bijna 300 klachten over de (laattijdige) facturatie van BELPOWER en de Nederlandstalige ombudsman bracht de VREG op de hoogte van de vastgestelde facturatieproblemen in Vlaanderen.

FACTURATIEPROCES PER LEVERANCIER (2018)



EVOLUTIE 2013 TOT 2018: FACTURATIEPROCES PER LEVERANCIER





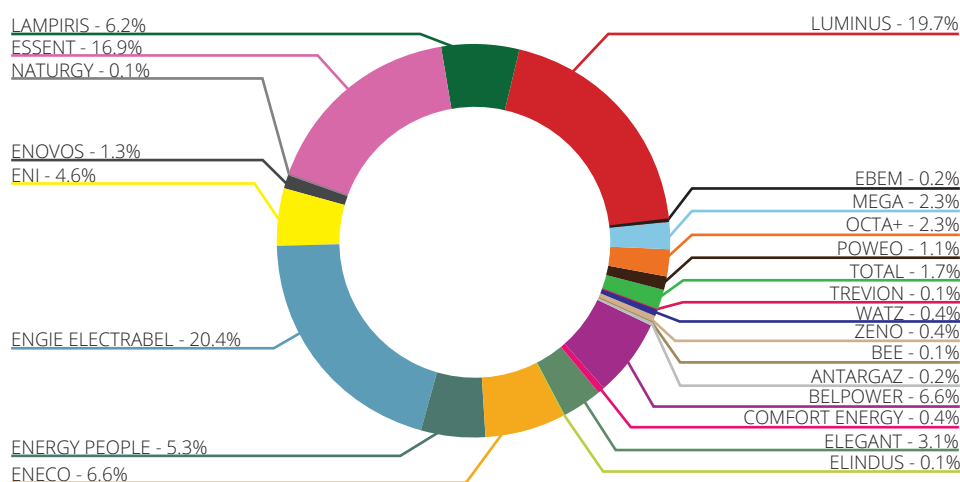
TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN (12,3% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

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

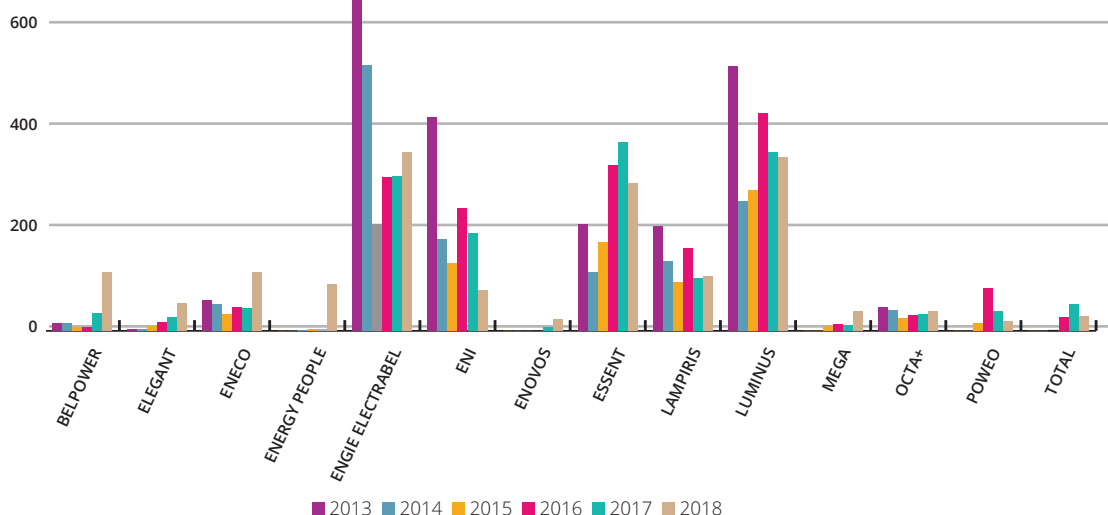
- de energieprijzen die door energieleveranciers worden aangerekend;
- de nettatarieven die verschuldigd zijn aan de netbeheerder en na goedkeuring door de regulator worden aangerekend voor het transport en de distributie (aansluiting en gebruik) van elektriciteit en aardgas;
- de taken en heffingen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

Ook hier is een relatief groot aandeel van de leveranciers BELPOWER en ENERGY PEOPLE. De klachten betroffen vooral de prijsstijgingen die gewezen klanten moesten ondervinden wegens het niet naleven van de contractuele prijsvoorwaarden ingevolge de stopzetting van de activiteiten door de betrokken leveranciers.

PRIJSTRANSPARANTIE PER LEVERANCIER (2018)



EVOLUTIE 2013 TOT 2018: PRIJSTRANSPARANTIE PER LEVERANCIER

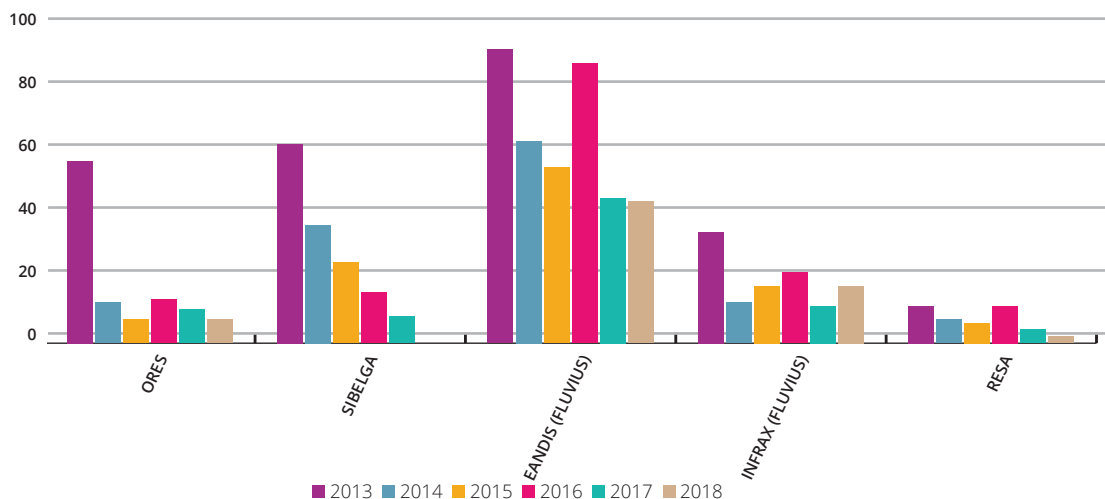




PRIJSTRANSPARANTIE PER DISTRIBUTIEBEHEERDER (2018)



EVOLUTIE 2013 TOT 2018: PRIJSTRANSPARANTIE PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



ENERGIEPRIJZEN:

Leveranciers bieden vrij te bepalen energieprijzen aan in een vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt en rekenen die door aan de eindgebruiker. Vanaf 2013 was een vangnetregulering van toepassing op de variabele energiecontracten en prijsformules van energieleveranciers. Samen met de controle van de driemaandelijkse indexeringsparameters betekende deze regulering door de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) een belangrijke stap voorwaarts op het vlak van transparantie van de variabele energieprijzen. Het zogenaamde vangnetmechanisme voor energiecontracten met variabele prijzen is door de federale regering stopgezet op 31 december 2017.

NETTARIEVEN:

De transport- en distributiekosten worden goedgekeurd door de federale regulator CREG maar ingevolge de zesde staatshervorming is de bevoegdheid voor de distributienettarieven sinds 1 juli 2014 overgedragen van de federale overheid aan de gewesten. Sindsdien zijn dus de gewestelijke regulatoren (VREG in Vlaanderen, BRUGEL in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en CWaPE in Wallonië) bevoegd voor de goedkeuring van de distributienettarieven.



TAKSEN EN HEFFINGEN:

Verschillende taken en heffingen worden doorgerekend via de energiefactuur omdat ze opgelegd zijn door de federale overheid (federale bijdrage, energiebijdrage en btw) en door de gewestelijke overheden (zoals kosten groene stroom en warmtekrachtkoppeling, aansluitingsvergoeding, toeslag openbare dienstverplichtingen en Vlaamse energieheffing). De verschillende distributienettarieven maar ook de tarieven voor de huur van meters, de transmissie- en transporttarieven, de

energiebijdrage, de federale bijdrage, de bijdrage Energiefonds (enkel in Vlaanderen), de aansluitingsvergoeding (enkel in Wallonië) en de toeslag openbare dienstverplichtingen (enkel in Brussel) geldig per distributiezone kunnen geraadpleegd worden bij de verschillende gewestelijke regulatoren:

- Wallonië: <http://www.cwape.be>
- Vlaanderen: <http://www.vreg.be>
- Brussel: <http://www.brugel.be>

VERANDERING VAN LEVERANCIER (6,9% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

De Ombudsdienst stelt vast dat het aantal klachten in verband met leverancierswissels sterk gedaald was na de afschaffing van de verbrekingsvergoeding bij de verandering van leverancier vanaf 13 september 2012: 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). Maar vanaf 2015 is er opnieuw een stijging vast te stellen tot 5% of 409 klachten in 2015, 5,5% of 616 klachten in 2016, 6,4% of 849 klachten in 2017 en 6,9% of 961 klachten in 2018. 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 altijd conform de gedragscode voor 'verkopen gesloten buiten verkoopruimten' en 'verkopen op afstand' zijn. 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

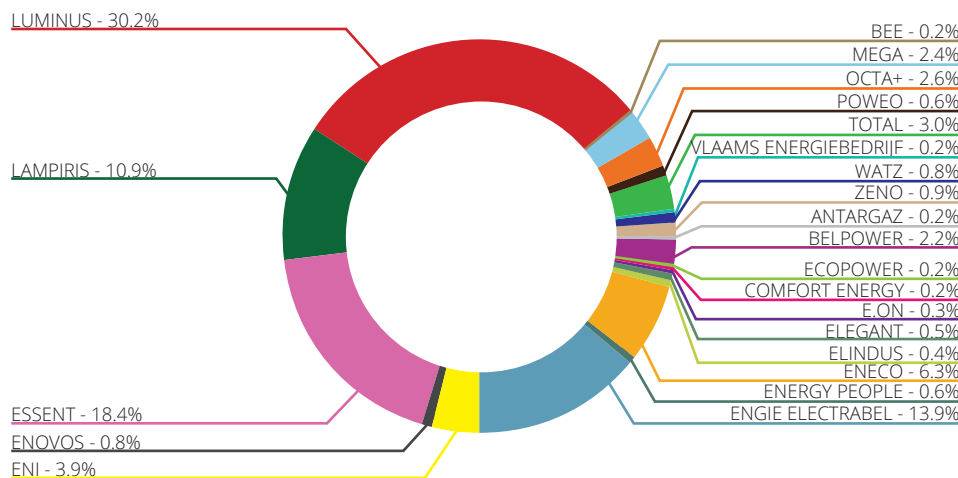
vaste vergoeding enkel aan te rekenen voor de duur van de werkelijke levering van elektriciteit en/of aardgas zoals vermeld op de slotfactuur. Een andere praktijk is het aanbieden van kortingen bij het aangaan van het energiecontract, waarbij deze kortingen slechts worden toegekend bij het aflopen van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

De Ombudsdienst probeerde in deze geschillen te bemiddelen door de energieleveranciers erop te wijzen dat de wettelijke bepaling voorziet dat 'geen enkele vergoeding' mag worden aangerekend in geval van verandering van leverancier voor huishoudelijke klanten en kmo's, op voorwaarde dat men een opzegtermijn van 1 maand naleeft.

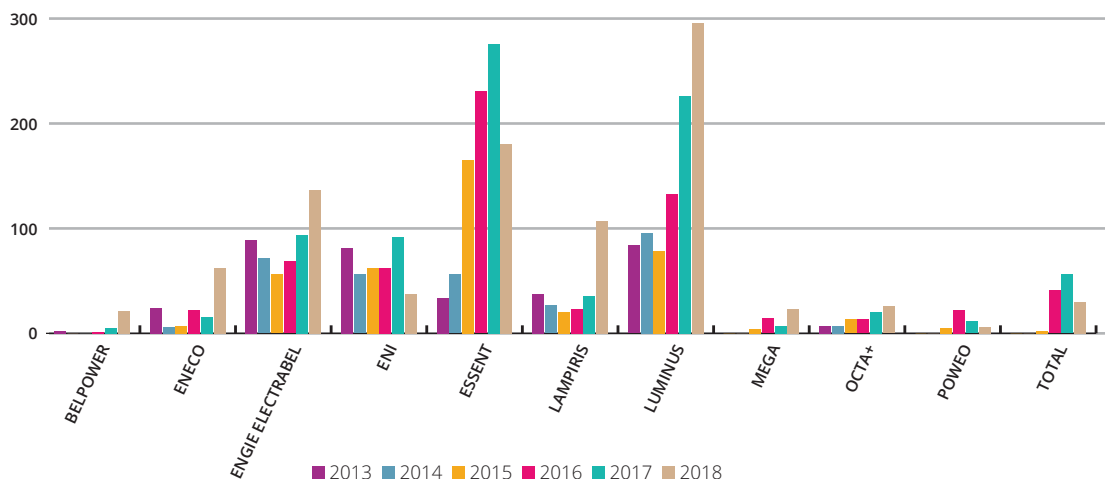
Deze verschillen in wettelijke interpretatie tussen de Ombudsdienst voor Energie en sommige leveranciers hebben geleid tot een collectieve rechtsvordering die op 3 augustus 2018 door de Consumentenombudsdienst bij de Nederlandstalige Kamer van de Ondernemingsrechtbank te Brussel is ingediend (zie hoofdstuk 7).



VERANDERING VAN LEVERANCIER (2018)



EVOLUTIE 2013 TOT 2018: VERANDERING VAN LEVERANCIER



GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN, ANDERE DAN METERGEGEVENS (11,9% 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 voorziet ieder gewest in een sociale bescherming van huishoudelijke eindafnemers wanneer zij problemen hebben met de betaling van hun energiefactuur. Aan de andere kant kunnen leveranciers in de energieprijs de kosten voor groene stroom en warmtekrachtkoppeling (wkk) doorrekenen

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. Er zijn ook regels bij het afsluiten en heraansluiten van de elektriciteits- en aardgastoevoer na een verhuizing, in geval van fraude, bij leegstand van een woning en in de winterperiode.

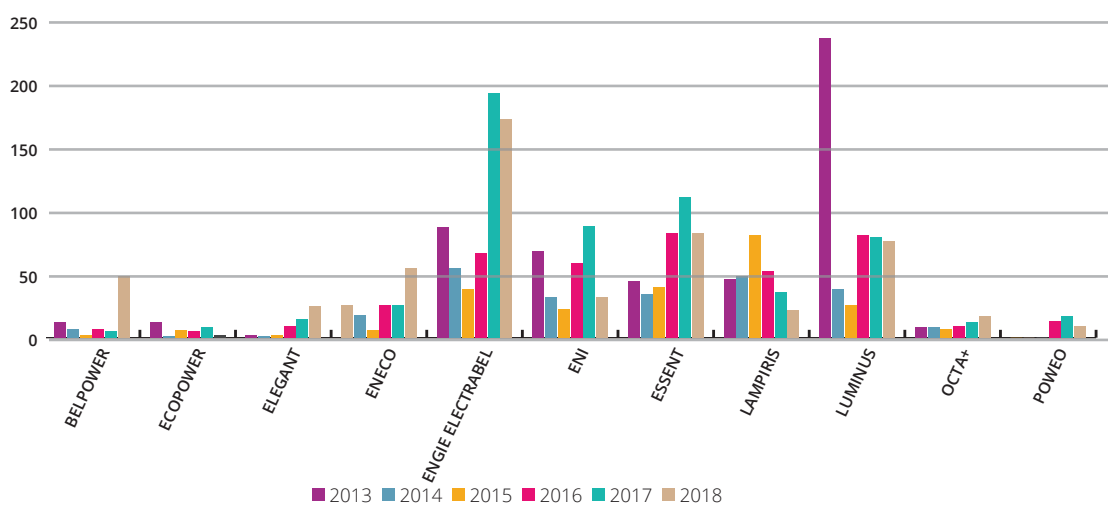
De Ombudsdienst stelt vast dat er op dit vlak vaak problemen waren met afsluitingen van professionele contracten. Professionele afnemers met betalingsproblemen krijgen immers niet dezelfde bescherming als residentiële

eindafnemers.

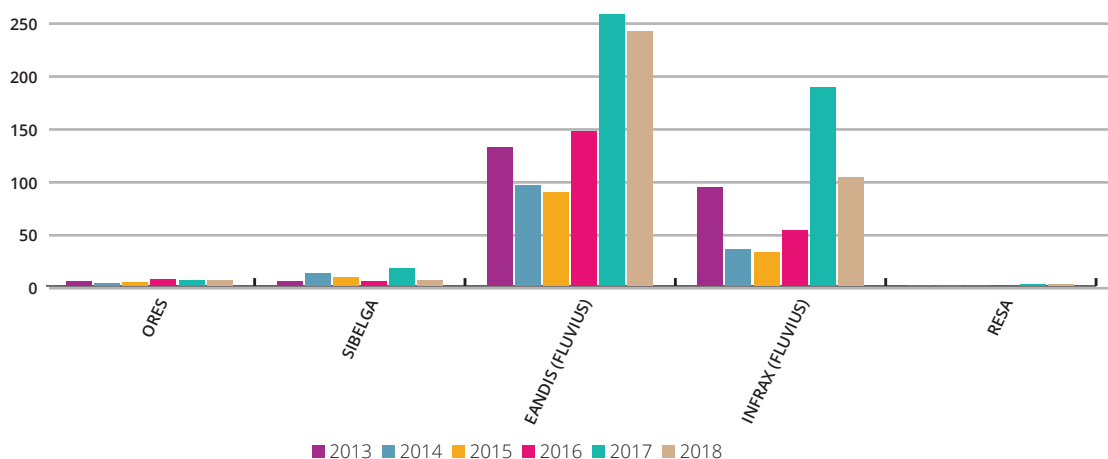
Dergelijke klachten worden doorgaans door de Ombudsdienst zowel aan de leverancier als aan de distributienetbeheerder toegezonden omdat de leverancier in geval van wanbetaling of laattijdige betaling de opdracht tot drop (residentiële contracten) of afsluiting (professionele contracten) geeft en de distributienetbeheerder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

SOCIALE EN ECOLOGISCHE OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN (6,8% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

EVOLUTIE 2013 TOT 2018: OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN PER LEVERANCIER



EVOLUTIE 2013 TOT 2018: OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER





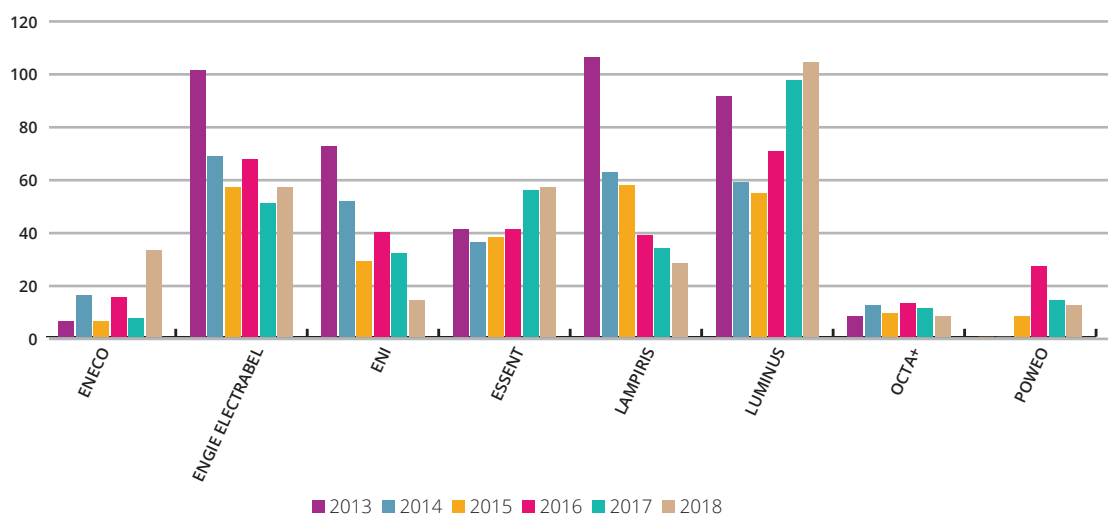
De overdracht van taken en procedures in verband met ecologische dienstverplichtingen zoals zonnepanelen heeft sinds 2017 aanleiding gegeven tot een stijging van het aantal klachten bij EANDIS (FLUVIUS) en INFRAX (FLUVIUS). Deze klachten hadden vooral betrekking op de elektronische communicatie van meterstanden, van dossierwijzigingen en van installaties van zonnepanelen. De uitbetaling van groenestroomcertificaten in Vlaanderen liep

daarbij vertraging op. We stellen in de loop van 2018 wel een daling vast van deze klachten bij EANDIS (FLUVIUS) en in grotere mate bij INFRAX (FLUVIUS).

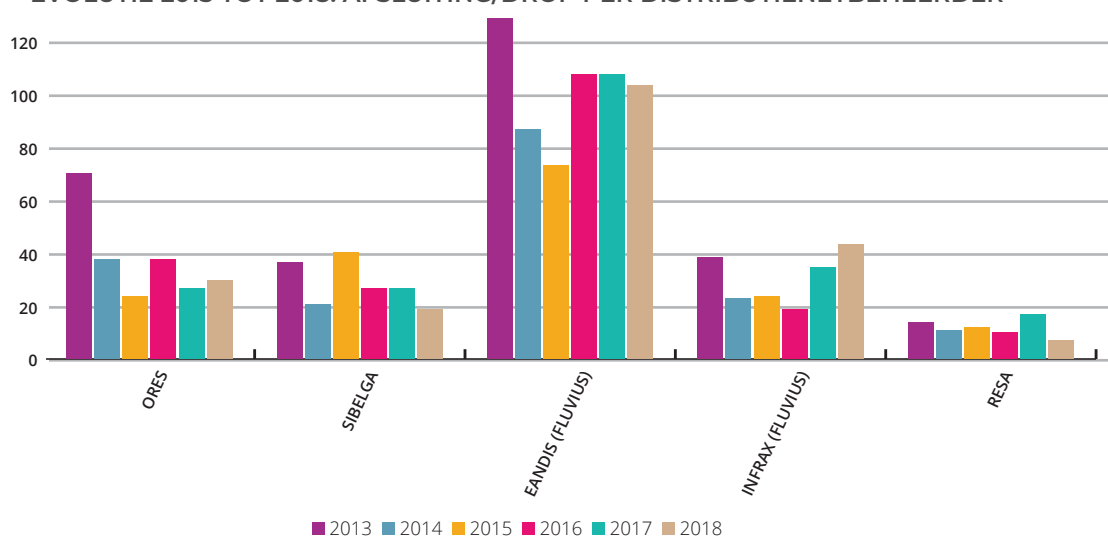
Voor een aantal andere activiteiten, verrichtingen en verplichtingen van leveranciers en netbeheerders is het niet altijd duidelijk waar de verschillen in evolutie van klachten vandaan komen.

AFSLUITING/DROP (3,2% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

EVOLUTIE 2013 TOT 2018: AFSLUITING/DROP PER LEVERANCIER



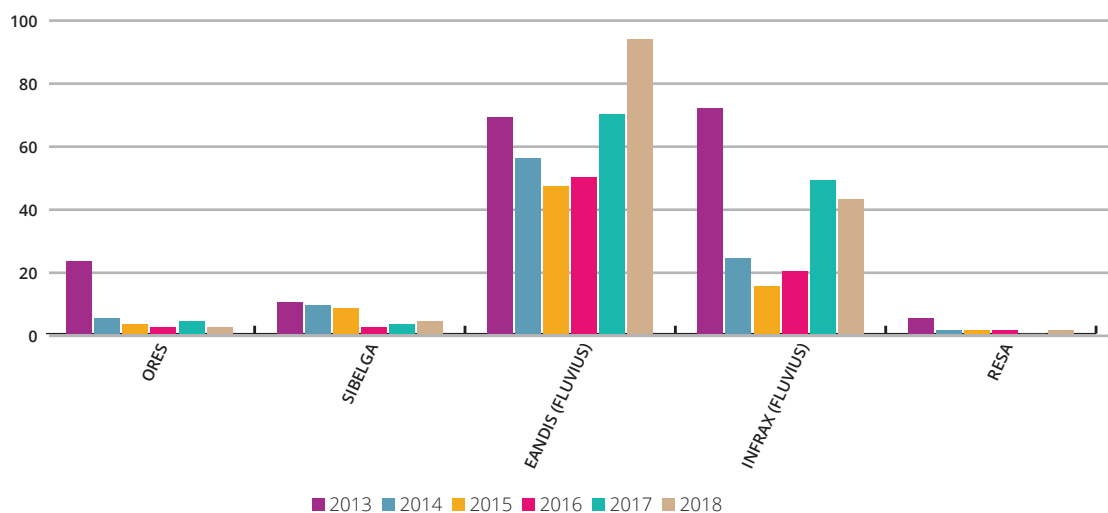
EVOLUTIE 2013 TOT 2018: AFSLUITING/DROP PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER





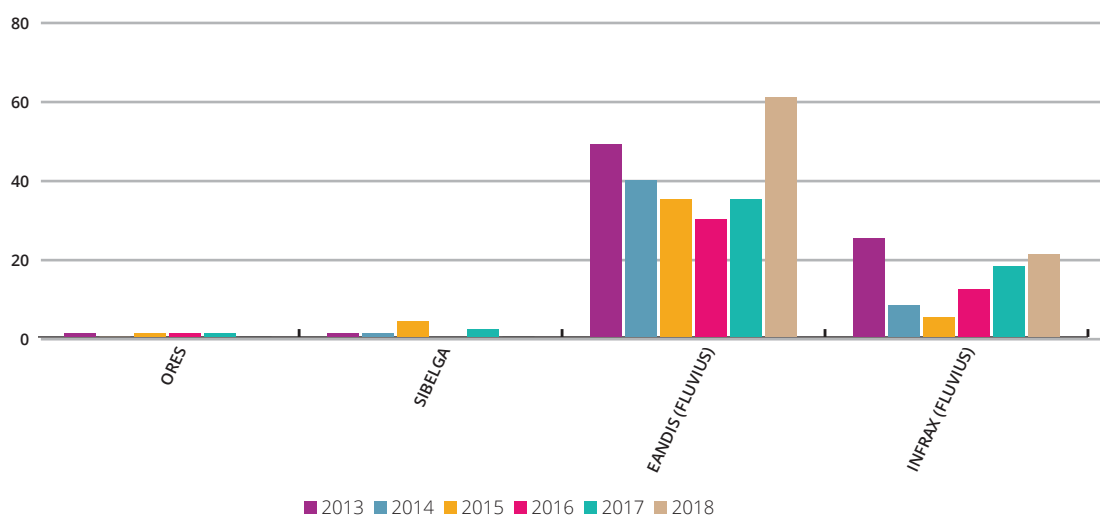
AANSLUITING OP HET NET (1,2% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

EVOLUTIE 2013 TOT 2018: AANSLUITING OP HET NET



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

EVOLUTIE 2013 TOT 2018: KWALITEIT VAN LEVERING





KLANTENSERVICE (5,4% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

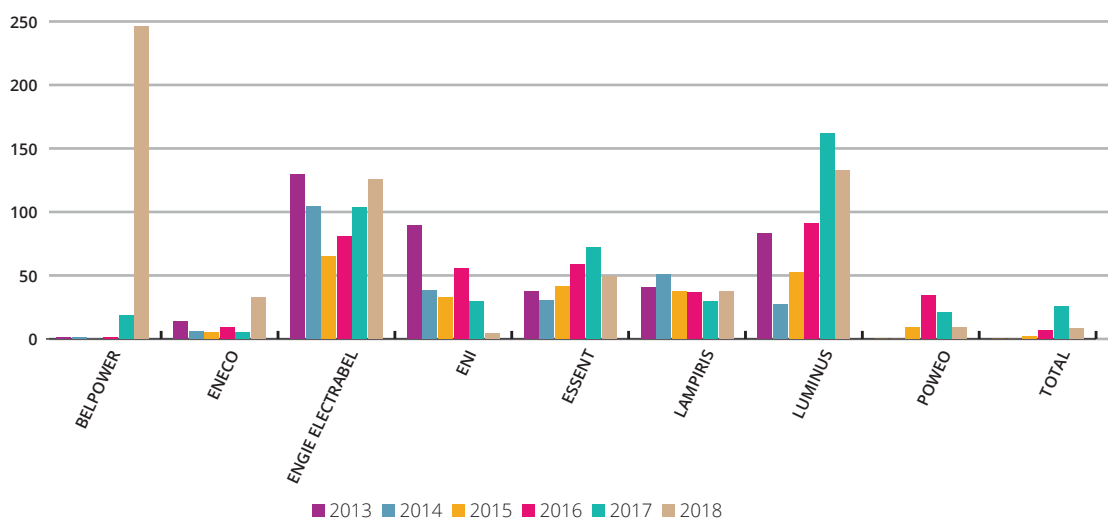
De Ombudsdienst registreert ook de klachten in verband met de dienstverlening van de energiebedrijven. Het betreft hier klachten over de klantenservice op het vlak van telefonische oproepen (callcenter), elektronisch beheer van informatie (met inbegrip van het klachtenbeheer) of de dienstverlening in een klantenkantoor.

De Ombudsdienst merkt na een periode van verbetering opnieuw een verslechtering op inzake de klachten die betrekking hebben op de klantenservice van energieleveranciers (668 klachten in 2018 tegenover 478 klachten in 2017 en 380 klachten in 2016). In 2018 heeft deze verslechtering ook te maken met de stopzetting van de activiteiten door enkele leveranciers, zoals BELPOWER, die dan eveneens hun klantenservice gevoelig verminderen of ook stopzetten.

KLANTENSERVICE PER LEVERANCIER (2018)



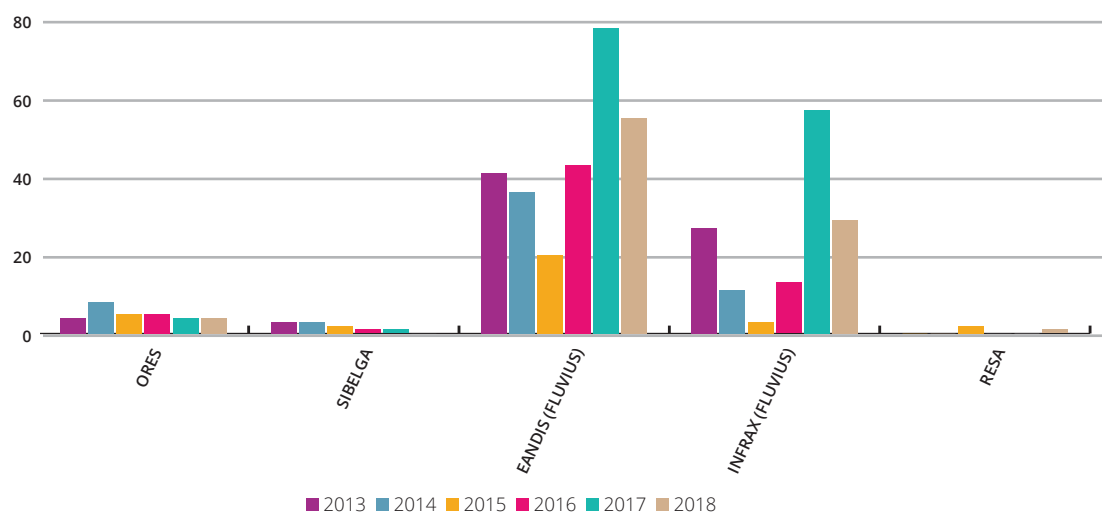
EVOLUTIE 2013 TOT 2018: KLANTENSERVICE PER LEVERANCIER





Bij de distributienetbeheerders stelt men in 2018 een normalisering vast van klachten inzake klantenservice.

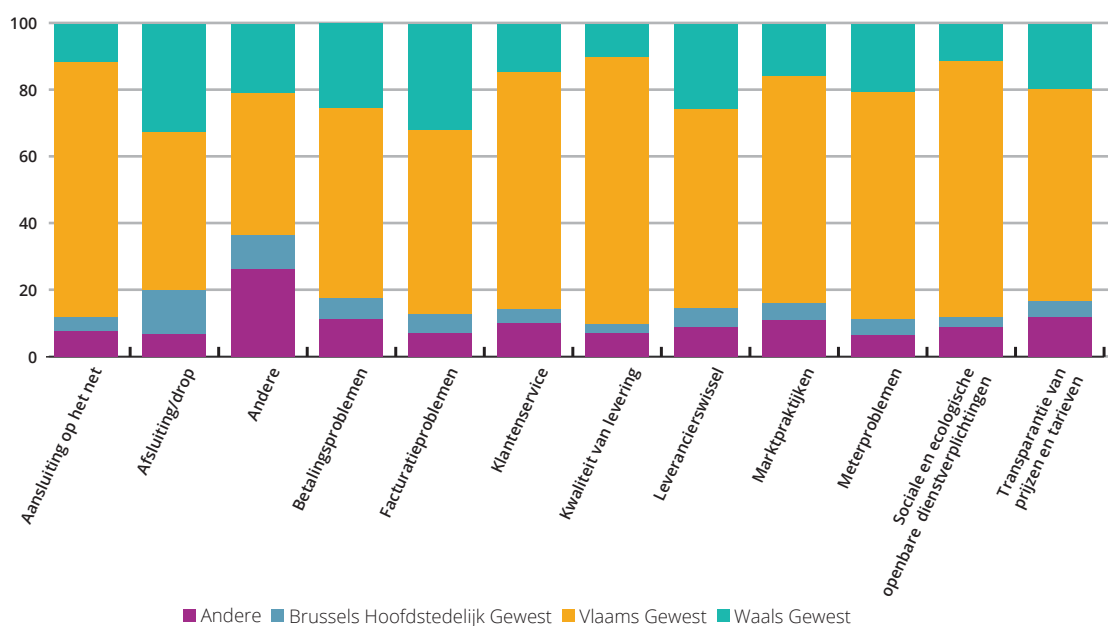
EVOLUTIE 2013 TOT 2018: KLANTENSERVICE PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



K. Klachtensoorten per gewest

Voor de voormelde klachtensoorten heeft de Ombudsdienst ook een verdeling gemaakt volgens het gewest waar het verbruiksadres van de klager zich bevindt. Deze verdeling volgens klachtensoort volgt doorgaans de gewestelijke

verdeling van de klachten, maar uit deze analyse blijkt dat sommige klachtensoorten meer of minder in bepaalde gewesten aanwezig zijn.





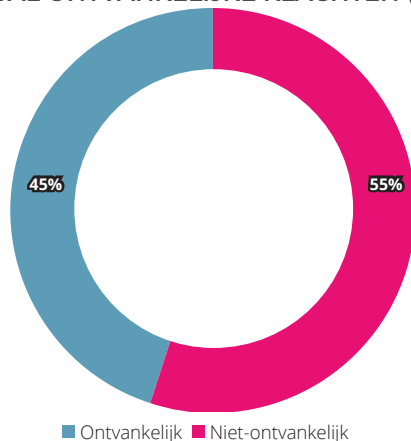
Klachten behandeld door de Ombudsdienst voor Energie

3

A. Aantal ontvankelijke klachten

De Ombudsdienst ontving in 2018 2.650 ontvankelijke klachten. Dit is 45% van de klachten die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoorden.

AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2018)



B. Aantal niet-ontvankelijke klachten

De andere 3.257 klachten (55%) die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoorden, waren niet ontvankelijk omdat:

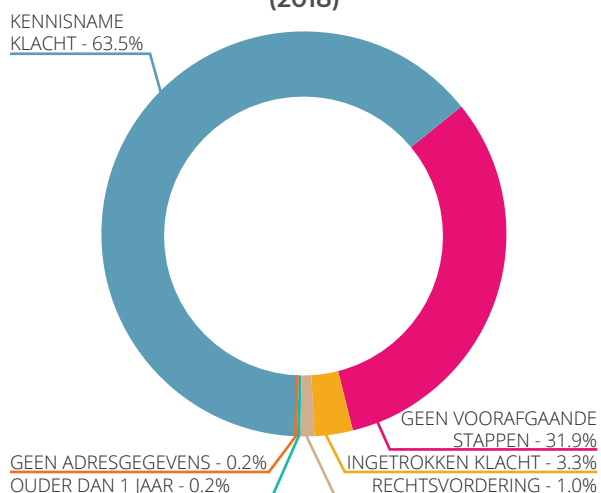
- de Ombudsdienst alleen op de hoogte werd gebracht van klachten die voor een eerste keer aan het energiebedrijf worden gericht (63,5% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de aanklager geen voorafgaande stappen had ondernomen bij het energiebedrijf om

- tot een oplossing te komen of daarvoor geen of niet genoeg bewijsstukken aanbracht (31,9% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de klacht al het voorwerp uitmaakte van een rechtsvordering (1% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de klacht al meer dan een jaar geleden bij het energiebedrijf was ingediend (0,2%), er geen adresgegevens werden medegedeeld



(0,2%) of de klacht werd ingetrokken omdat er ondertussen reeds een oplossing was gevonden (3,3% van de niet-ontvankelijke klachten).

AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2018)

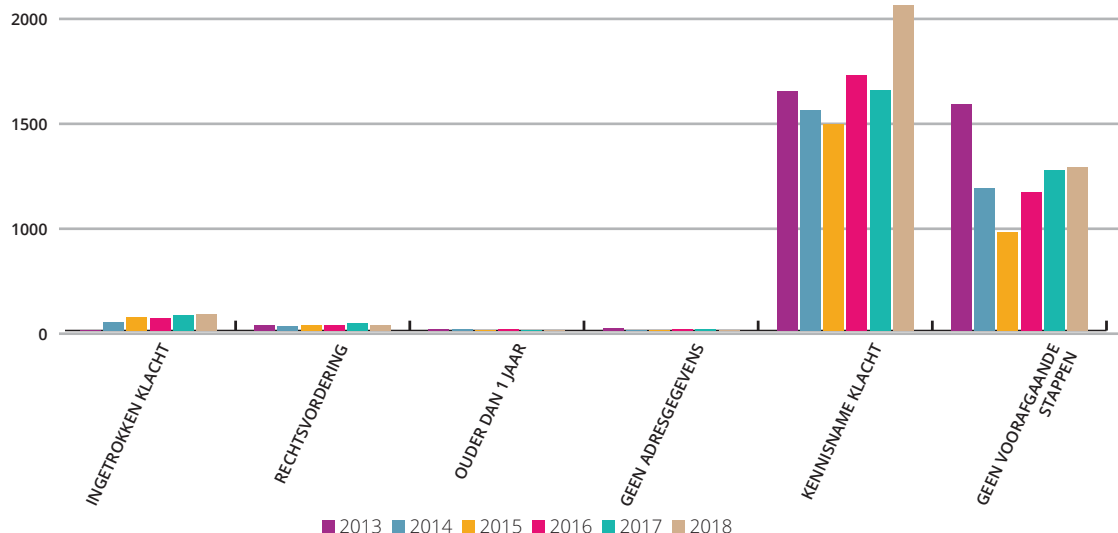


Hierna volgt een evolutie vanaf 2013 van de redenen waarom klachten als niet-ontvankelijk beschouwd worden. Het valt op dat de Ombudsdienst eveneens een direct aanspreekpunt is voor eindafnemers die een probleem of geschil met een energiebedrijf hebben. Ook al behoren deze klachten niet tot de wettelijke opdracht van de Ombudsdienst, toch volgt die ze verder op. Deze klachten worden doorgestuurd naar het energiebedrijf met de vraag om de eindafnemers verder te helpen en aan de Ombudsdienst een antwoord te bezorgen. Indien uit dat antwoord blijkt dat het probleem of geschil niet of onvoldoende is beantwoord of opgelost, dan geeft de Ombudsdienst aan de betrokken eindafnemer(s) de mogelijkheid om alsnog een ontvankelijke klacht bij de Ombudsdienst in te dienen. Deze werkwijze is vooral nuttig voor de kwetsbare consumenten, die niet altijd de vaardigheden hebben om de



klachtenprocedures van energiebedrijven en reglementaire regels en termijnen, na te leven. van de Ombudsdienst, conform de wettelijke en

EVOLUTIE 2013 TOT 2018: EVOLUTIE AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN



C. Aantal niet-bevoegde klachten

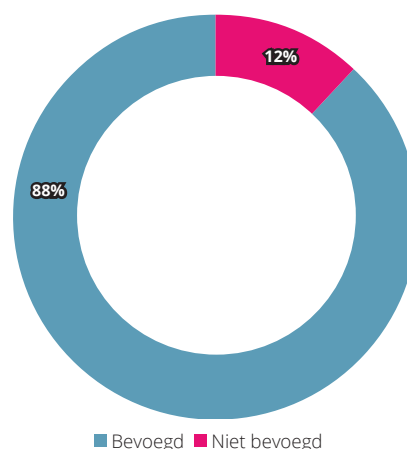
Voor 806 klachten (12%) was de Ombudsdienst niet bevoegd, omdat het voorwerp van de klacht betrekking had op:

- de exclusief gewestelijke bevoegdheden inzake elektriciteit en aardgas. Die klachten worden doorgestuurd naar de bevoegde Waalse gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME) opgericht door de Waalse regulator CWaPE (127 klachten) of naar de Geschillendienst van de Brusselse energieregulator BRUGEL (24 klachten). De klachten over uitsluitend Vlaamse aangelegenheden worden door de Ombudsdienst zelf behandeld en afgesloten met verwijzing naar de bevoegde Vlaamse energieregulator VREG (297 klachten). ;
- de marktpraktijken van sommige leveranciers. Die meldingen werden gestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie (14 klachten) als het algemene meldingen betrof van bijvoorbeeld verkooppraktijken waarbij in de melding (nog) geen benadeelde eindafnemer werd meegegeven;
- de bevoegdheid van andere federale of

gewestelijke (ombuds)diensten (56 klachten, waarvan er 42 werden doorgestuurd naar de Consumentenombudsdienst);

- vragen om informatie (154 dossiers) omtrent de elektriciteits- en aardgasmarkt maar ook omtrent andere producten en diensten (petroleum, installatie van zonnepanelen, water, riolering, huurproblemen,...).

AANTAL NIET-BEVOEGDE KLACHTEN (2018)

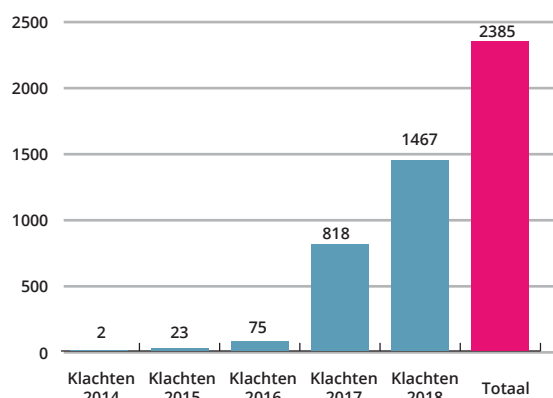




D. Aantal afgesloten klachten

De Ombudsdienst kon in 2018 in totaal 2.385 van de ontvankelijke klachtendossiers afronden en afsluiten.

- 2 afgesloten dossiers hadden nog betrekking op klachten die in 2014 waren ingediend;
- 23 afgeronde dossiers betroffen klachten ingediend in 2015;
- 75 afgesloten dossiers betroffen klachten ingediend in 2016;
- 818 dossiers betroffen klachten die in 2017 werden ingediend;
- 1.467 dossiers werden afgesloten met betrekking tot klachten die in 2018 werden ingediend.



Voor 2018 betekent dit voor de ontvankelijke klachten een resultaat van afsluiting van 64%, namelijk het aantal afgesloten klachten in 2018 (2.385) tegenover het aantal openstaande ontvankelijke klachten einde 2017 (1.080) en het

aantal ontvangen ontvankelijke klachten in 2018 (2.650). Dit resultaat maakt dat er op 31 december 2018 nog 1.349 dossiers van ontvankelijke klachten moesten behandeld worden. Op het totaal aantal ontvankelijke klachten (21.545) die zijn ontvangen sinds de oprichting van de Ombudsdienst betekent dit 6,3% van de ontvankelijke klachten die nog moeten afgehandeld worden.

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

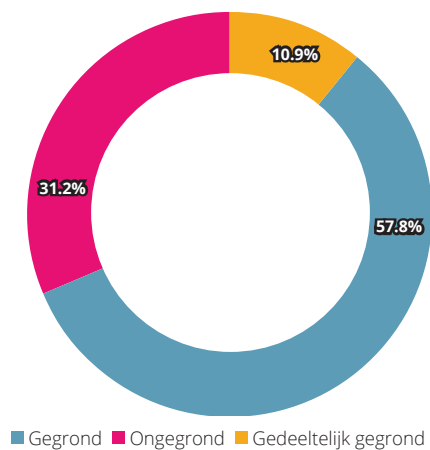
Ten slotte doet de Ombudsdienst eveneens de opvolging van klachten die als niet-ontvankelijk worden beschouwd. Hij stuurt deze klachten door naar het energiebedrijf en analyseert de antwoorden. Hij deelt ook aan de aanklager mee dat die een formele klacht bij de Ombudsdienst kan indienen wanneer hij 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 97,5% van de ingediende klachten afgehandeld. In de praktijk betekent dit dat op een totaal van 54.726 ontvangen klachten er op 31 december 2018 nog 1.349 dossiers in behandeling waren bij de Ombudsdienst.



E. Aantal (niet-) gegronde klachten

Van de 2.385 afgesloten ontvankelijke klachten in 2018 waren volgens de Ombudsdienst:

- 1.379 klachten gegrond (57,8%);
- 261 klachten gedeeltelijk gegrond (10,9%);
- 745 klachten ongegrond (31,2%).



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 reëel probleem aan de basis van de klacht lag, maar wel dat er voor die klacht geen onregelmatigheden werden vastgesteld op het vlak van de bestaande federale en gewestelijke wetgeving of reglementering. Voor een aantal

verrichtingen van energiebedrijven is er echter (nog) geen reglementering. Die handelingen behoren eerder tot de commerciële strategie van een energiebedrijf. Enkele voorbeelden: het aantal maandelijkse aflossingen van betaalplannen, de periodiciteit van voorschotfacturen, financiële compensaties en schadevergoedingen voor laattijdige of onduidelijke facturering. Het is dus niet omdat de Ombudsdienst de klacht als ongegrond beschouwt, dat de aanklager de klacht onterecht heeft geuit.

Een goede omschrijving van een klacht is 'de uitdrukking van ontevredenheid door een consument'. Ook andere diensten voor alternatieve geschillenregeling gaan uit van deze omschrijving. In een klacht drukt de consument zijn impliciete of expliciete verwachting uit van een antwoord of een oplossing. Bij een expliciete verwachting geeft de consument aan dat hij bepaalde acties wenst om zijn probleem aan te pakken. Hij is niet altijd in staat om die acties te identificeren en vast te stellen. Bij een impliciete verwachting rekent de consument erop dat de Ombudsdienst erkent dat de dienstverlener actie moet ondernemen om het probleem op te lossen.



F. Ontvankelijke klachten per leverancier

Van de 2.650 ontvankelijke klachten ontvangen in 2018 hadden 96% 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 verband houden met andere energieleveranciers

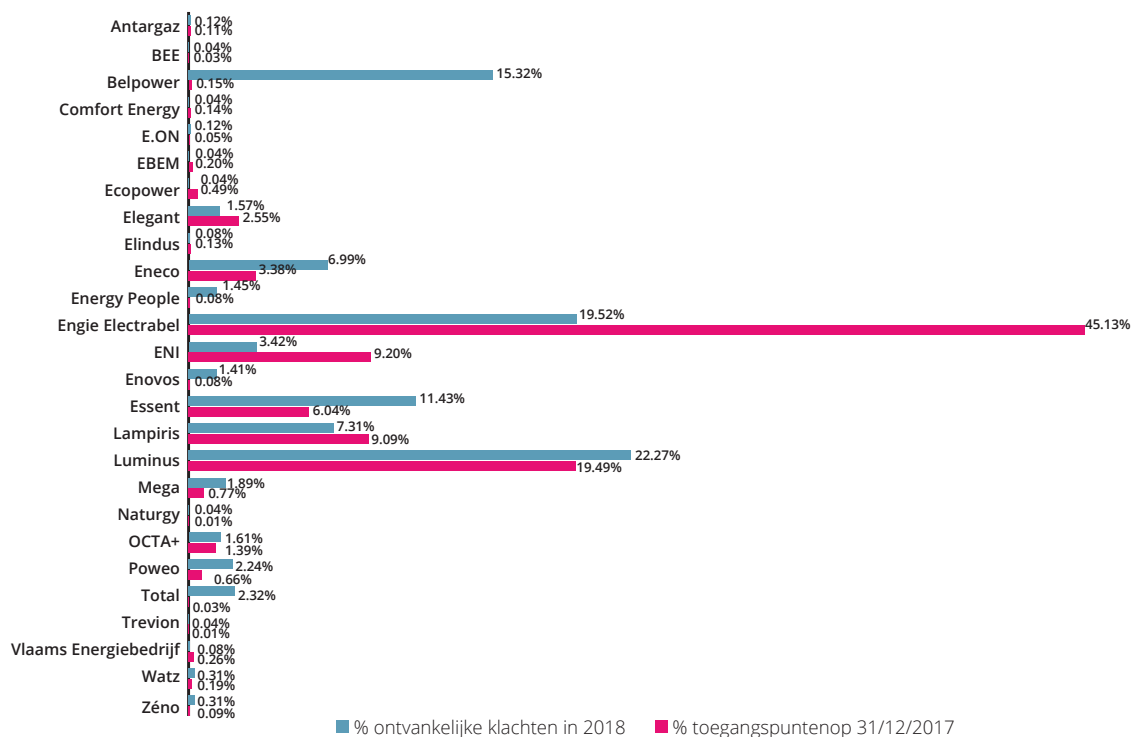
(bijvoorbeeld bij een ongewenste of onterechte leverancierswissel), distributienetbeheerders (bijvoorbeeld bij een opname, validering of communicatie van metergegevens) of componenten van de energiefactuur die door federale of gewestelijke overheden worden opgelegd (btw, energiebijdrage ...).

PERCENTAGE ONTVANKELIJKE KLACHTEN PER LEVERANCIER (2018)



Als we deze gegevens vergelijken met het totale aantal klachten in 2018 (niet alleen de ontvankelijke maar ook de niet-ontvankelijke en niet-bevoegde klachten) en met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31

december 2017, dan stellen we verschillen vast in het 'totale klachtenpercentage per leverancier' en het 'aantal ontvankelijke klachten per leverancier'.



■ % ontvankelijke klachten in 2018 ■ % toegangspunten op 31/12/2017

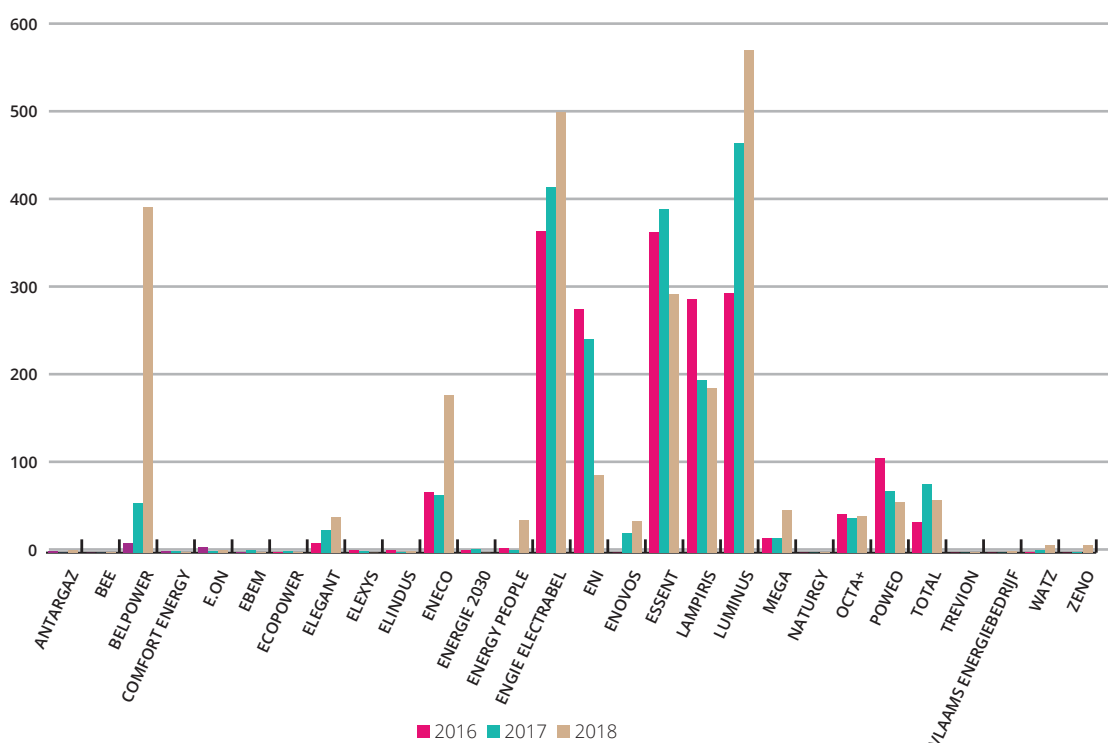


Voor sommige leveranciers stellen we verhoudingsgewijs meer ontvankelijke klachten vast terwijl voor andere leveranciers het totale klachtenpercentage hoger ligt. Volgens de Ombudsdienst betekent dit voor deze laatste (leveranciers met een hoger algemeen klachtenpercentage) dat zij nog inspanningen kunnen doen om hun dienstverlening voor de eerstelijnsklachten te verbeteren. De Ombudsdienst stelt immers vast dat veel niet-

ontvankelijke klachten ten onrechte of per vergissing bij de Ombudsdienst terechtkomen omdat de betrokken leverancier zijn eigen klanten- of klachtendienst onvoldoende heeft uitgebouwd of de contactgegevens ervan niet goed heeft gecommuniceerd.

Ten slotte geven we ook nog de evolutie weer van de aantallen ontvankelijke klachten per leverancier voor de jaren 2016, 2017 en 2018.

EVOLUTIE 2016 TOT 2018: AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN

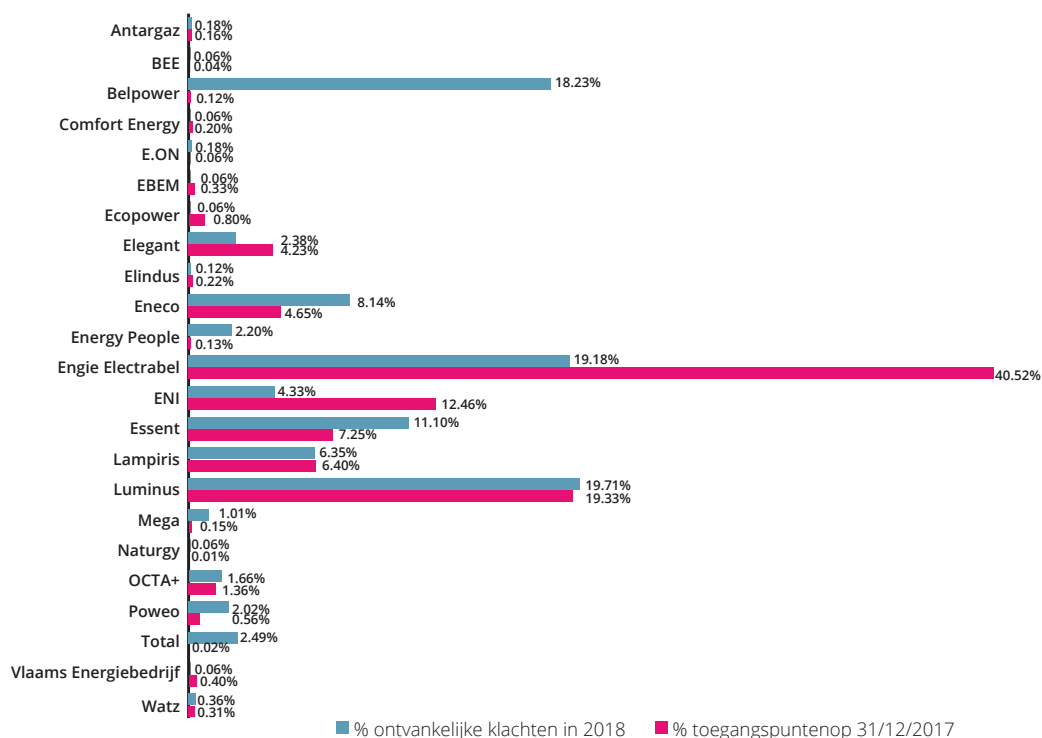
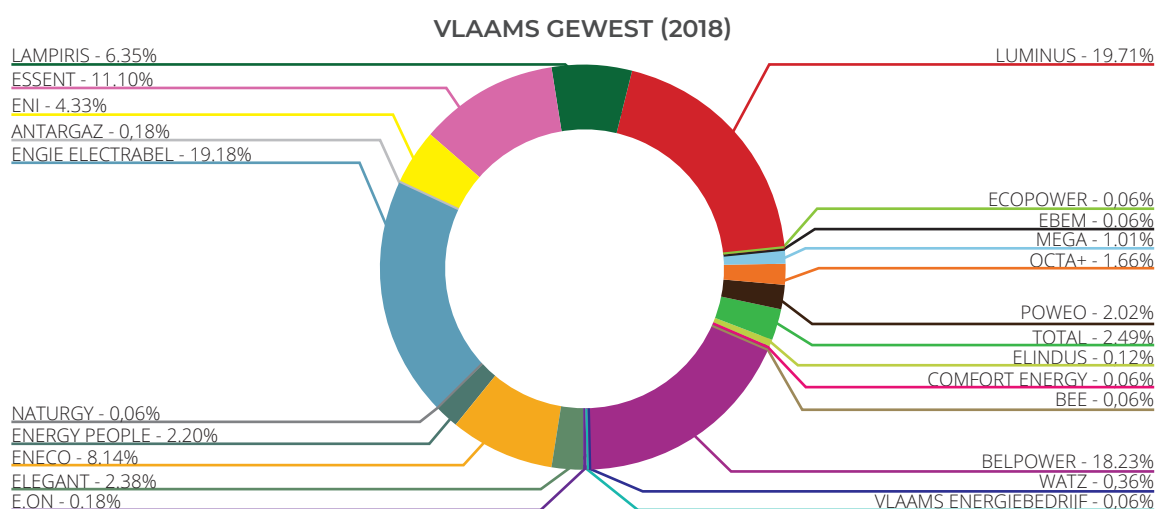




G. Ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier

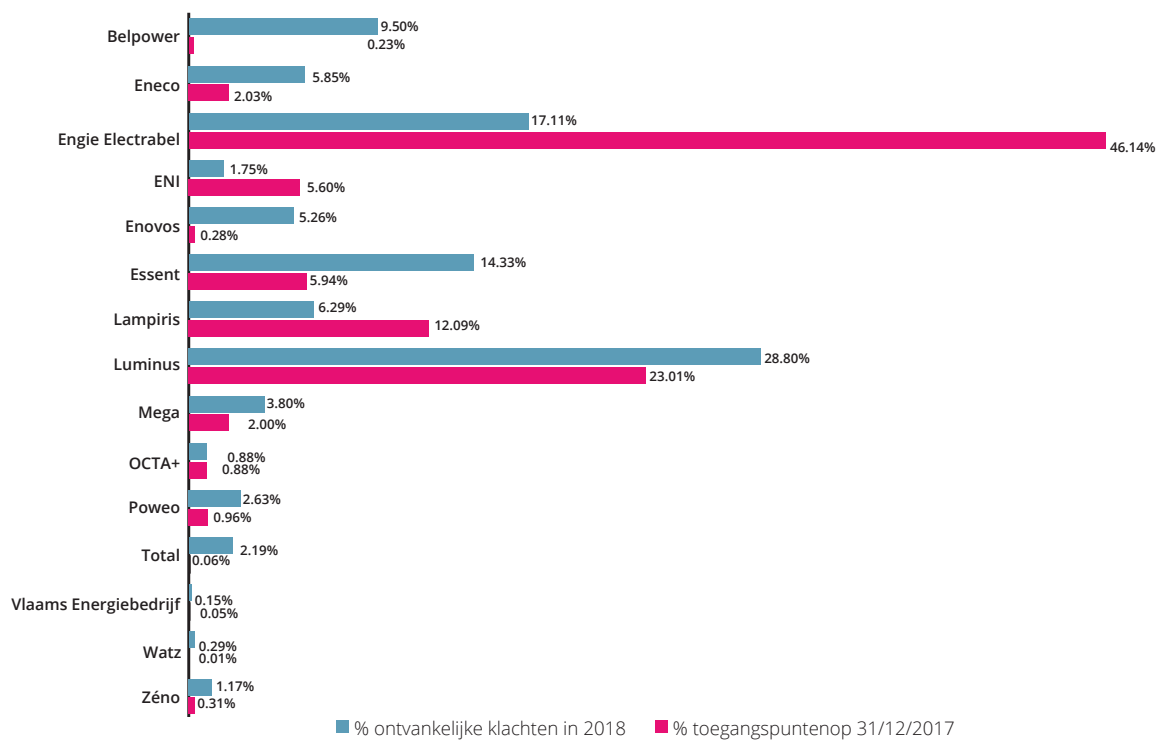
Hierna bezorgt de Ombudsdienst ook een overzicht van de verdeling van de ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier. De verschillen tussen de gewesten zijn te verklaren door de marktaandelen van de energieleveranciers in elk gewest. Zo zijn in het Vlaamse Gewest de meeste energieleveranciers op de residentiële energiemarkt actief terwijl het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest minder

energieleveranciers telt. Deze opvolging van het aantal ontvankelijke klachten per leverancier en per gewest is eveneens een bron van informatie voor de gewestelijke regulatoren. In Vlaanderen wordt deze informatie gebruikt voor de zogenaamde servicecheck waarmee de dienstverlening van de verschillende energieleveranciers in Vlaanderen wordt vergeleken via een klachtenindicator.





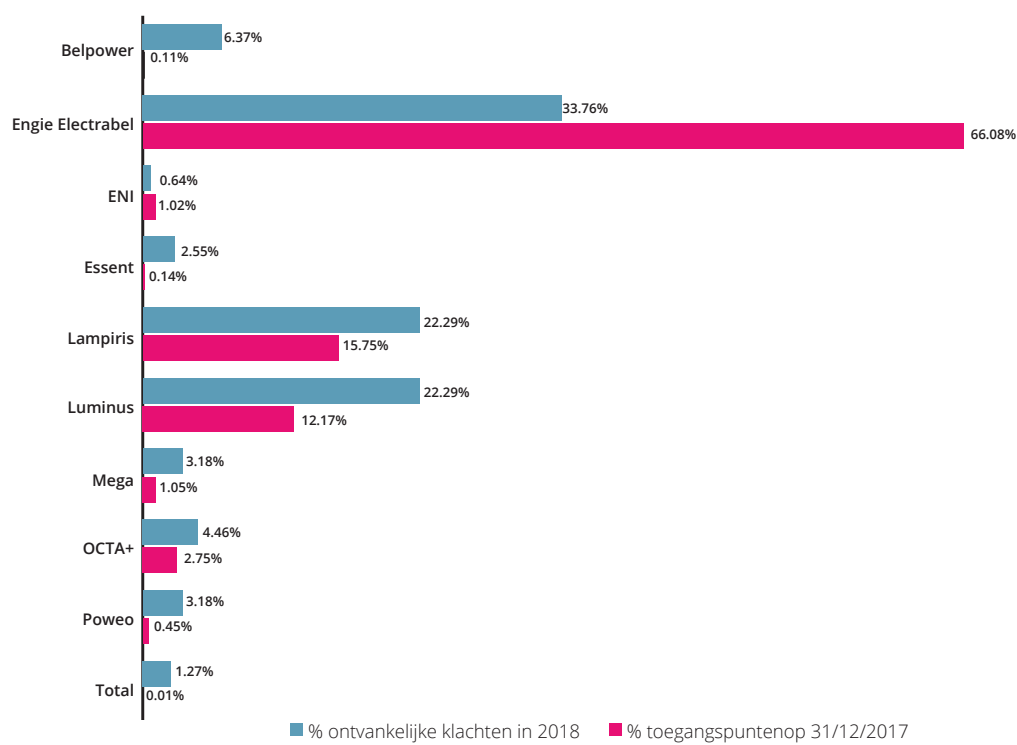
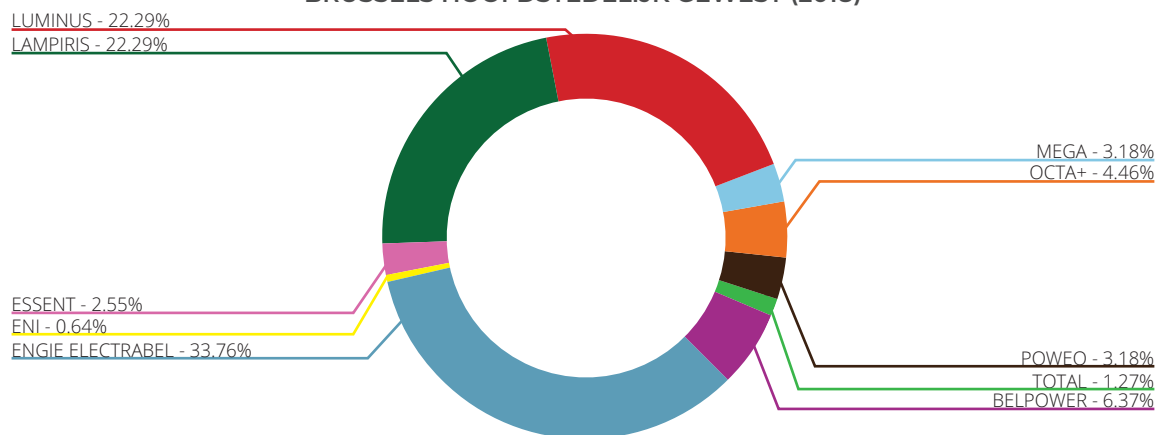
WAALS GEWEST (2018)



■ % ontvankelijke klachten in 2018 ■ % toegangspunten op 31/12/2017



BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST (2018)



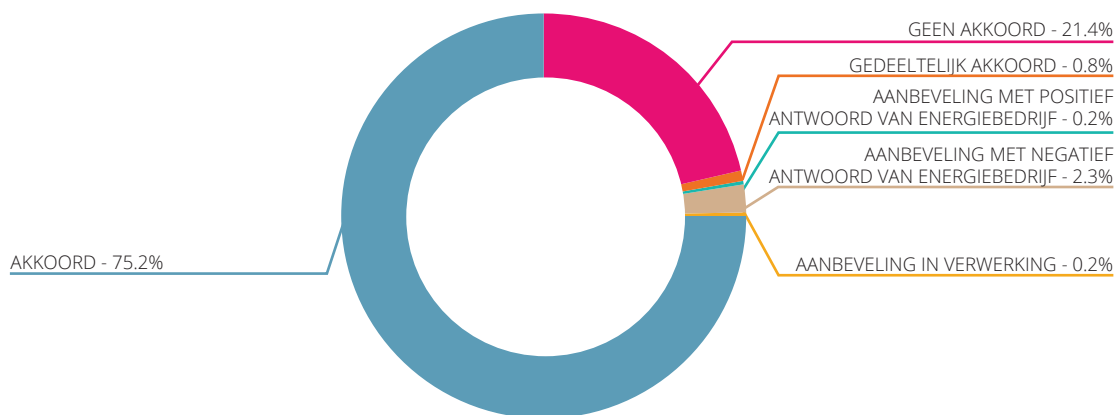


H. Aantal klachten volgens resultaat

De gemiddelde duur van de geschillenregeling voor dossiers die sinds 01/01/2018 werden ingediend bij de Ombudsdienst bedraagt 118 kalenderdagen vanaf de dag waarop een klacht volledig en ontvankelijk wordt verklaard.

De 2.385 ontvankelijke klachten die in 2018 afgesloten werden, hadden het volgende resultaat.

RESULTAAT AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2018)



I. Akkoord met minnelijke schikking

1.792 klachten (75,2%) werden afgesloten met een positief resultaat via een minnelijke schikking. Daarbij werd volledig tegemoetgekomen aan de klacht van de aanklager.

II. Gedeeltelijk akkoord

Voor 18 klachten (0,8%) 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 de energiebedrijven zelf beslissen of ze in sommige gevallen (onduidelijke facturatie, laattijdige rechtzettingen, gebrekkige klantenservice ...) één of andere commerciële geste toekennen.

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 gewezen op de mogelijkheid om een schadevergoeding aan te vragen bij de leverancier of de netbeheerder volgens de gewestelijke reglementering.



III. Aanbevelingen

De Ombudsdienst formuleerde 62 aanbevelingen in 2018 omdat er volgens de Ombudsdienst voldoende juridische en feitelijke elementen in het dossier aanwezig waren. Voor 58 klachtendossiers ontving de Ombudsdienst in 2018 een antwoord van het energiebedrijf op een eerder geformuleerde aanbeveling. Slechts 4 aanbevelingen werden gevolgd door het energiebedrijf, terwijl 54 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.

IV. Geen akkoord

Ten slotte werd er voor 510 klachten (21,4%) helemaal geen akkoord bereikt. Dit zijn de belangrijkste redenen:

- De klacht was niet gegrond (er zijn geen onregelmatigheden vastgesteld op het vlak van de federale of gewestelijke regelgeving).

Als de Ombudsdienst in een klachtendossier vaststelt dat het energiebedrijf geen regels op federaal en/of gewestelijk vlak heeft geschonden, staat het dit energiebedrijf vrij om alsnog een oplossing voor de klacht aan te bieden. Zo'n commerciële compensatieregeling bestaat bijvoorbeeld uit het annuleren van administratieve kosten, of het toekennen van een afbetalingsplan, een bijkomende korting of bonus. Deze tegemoetkomingen, als ze al worden

aangeboden door het energiebedrijf, leiden echter niet altijd tot een bevredigende oplossing voor het geschil. De energiefactuur of de facturatie-, innings- of invorderingsprocedure is niet altijd even duidelijk voor de consument. Vaak vindt die de compensatieregeling onvoldoende of blijft hij overtuigd van de gegrondheid van zijn klacht. In deze klachtendossiers probeert de Ombudsdienst de passende informatie te verstrekken over de wetgeving of reglementeringen die van toepassing zijn, en door te verwijzen naar de diensten of regulatoren die bevoegd zijn voor de controle op de naleving van die wetgeving of reglementering.

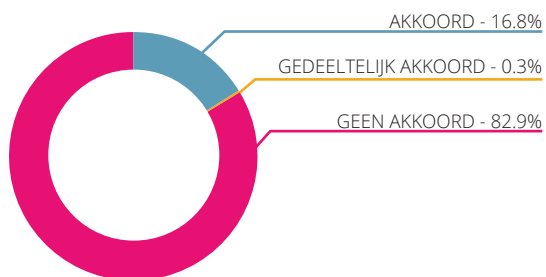
- De Ombudsdienst stelt ook vast dat er verschillen zijn tussen de manier waarop energiebedrijven tot een billijke of rechtmatige oplossing komen via alternatieve geschillenregeling. Hierbij valt op dat energieleveranciers die hun activiteiten hebben stopgezet (zoals BELPOWER) na een tijd (vanaf de vereffening) niet meer toegankelijk zijn voor een alternatieve geschillenregeling en er dus geen minnelijke schikkingen met (gedeeltelijk) akkoord kunnen worden afgesloten.

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

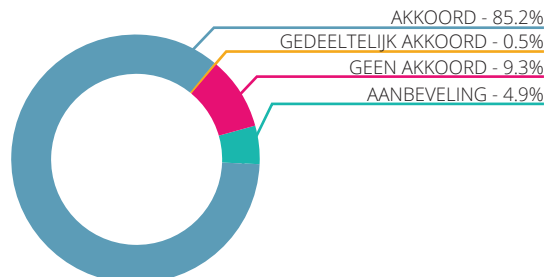


ENERGIELEVERANCIERS

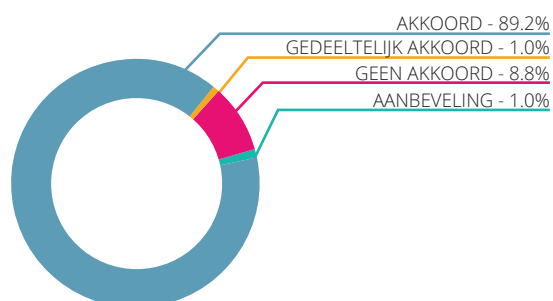
BELPOWER



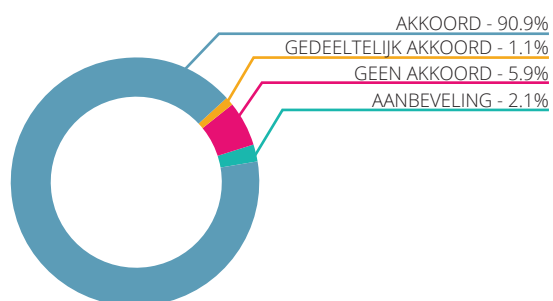
LAMPIRIS



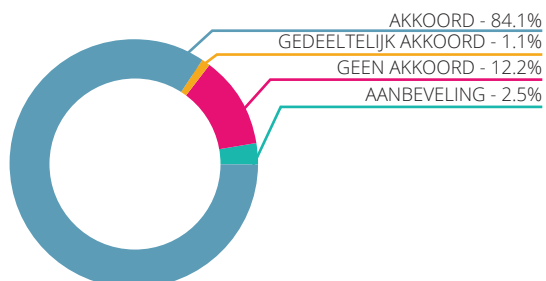
ENECO



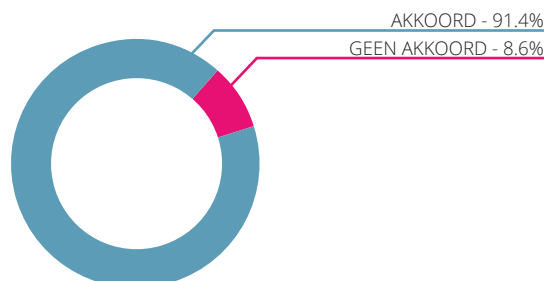
LUMINUS



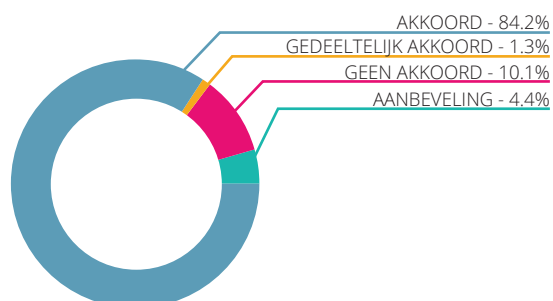
ENGIE ELECTRABEL



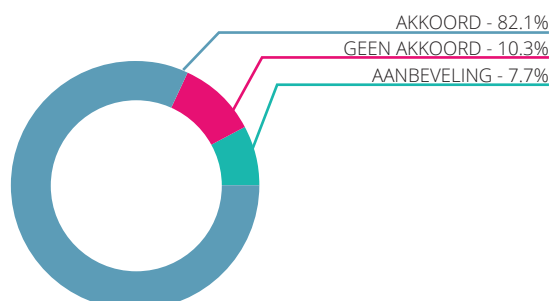
TOTAL



ESSENT



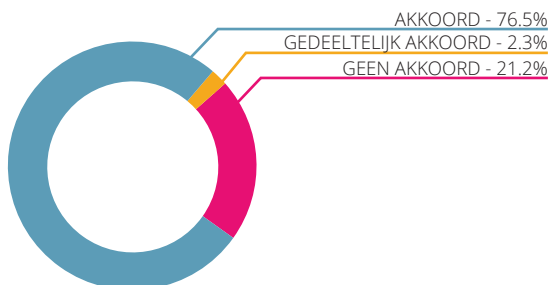
OCTA+



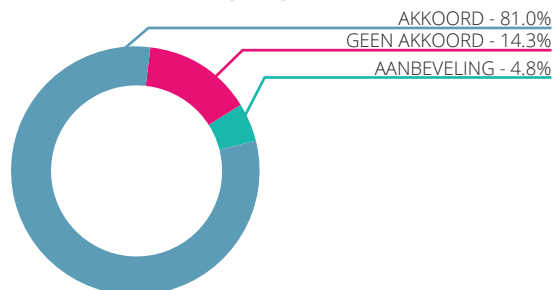


DISTRIBUTIENETBEHEERDERS

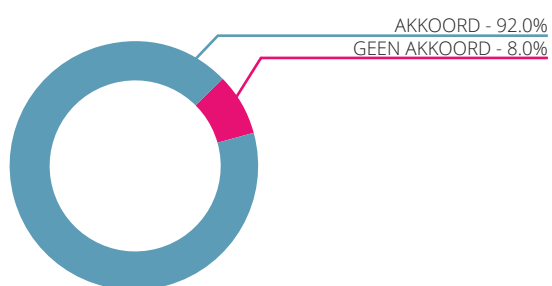
EANDIS (FLUVIUS)



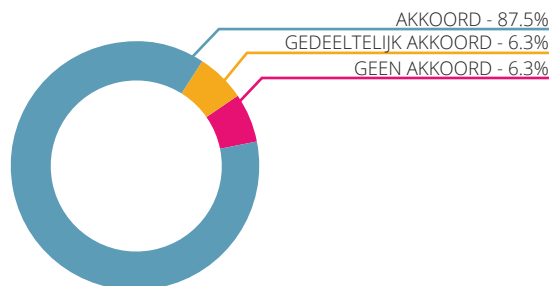
ORES



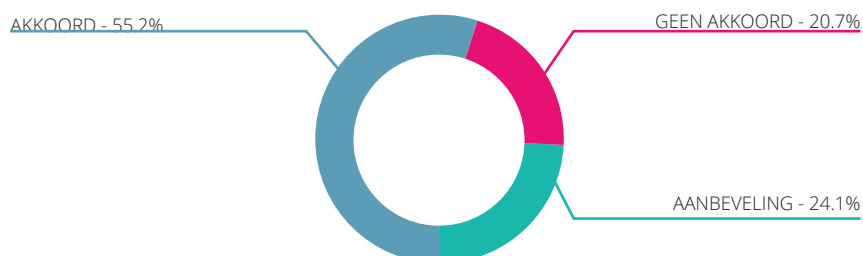
INFRAX (FLUVIUS)



RESA



SIBELGA



V. Financiële compensaties

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

Voor de 2.385 ontvankelijke klachten die in 2018 werden afgesloten betrof dit een totaalbedrag van 406.582 euro, hetgeen overeenstemt met een gemiddelde financiële compensatie of correctie van 170 euro per klacht die werd afgesloten in 2018.

Specifieke klachtensoorten

4

We vestigen hier de aandacht op enkele klachtensoorten die de Ombudsdienst in 2018 opgevallen zijn:

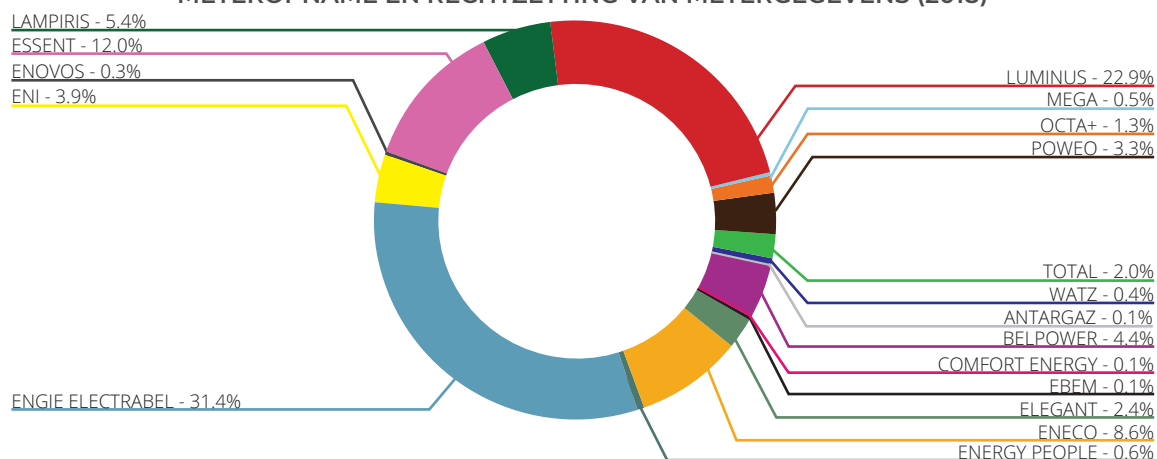
- meterproblemen
- facturatieproces
- prijstransparantie
- marktpraktijken
- verandering van leverancier
- betalingsproblemen

METERPROBLEMEN

Metergegevens vormen samen met de prijzen en tarieven de basis van de energiefactuur. Zodra daarover discussie ontstaat, moet meestal ook de distributienetbeheerder bevestigd worden. De leverancier of de eindafnemer kan dat doen, of zelfs de Ombudsdienst, als de consument geen oplossing vindt voor de problemen

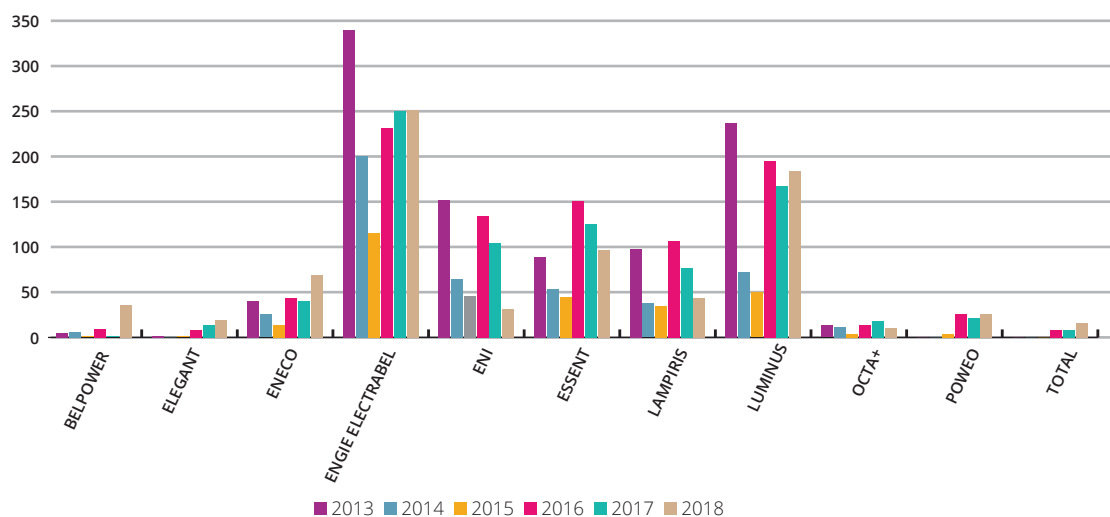
ingevolge een meteropname, een rechtzetting van metergegevens na een meterverandering enz. De distributienetbeheerder is immers verantwoordelijk voor het meterbeheer zoals de opname, validatie en het doorsturen van metergegevens naar de leverancier.

METEROPNAME EN RECHTZETTING VAN METERGEGEVENS (2018)





EVOLUTIE 2013 TOT 2018: METEROPNAME EN RECHTZETTING VAN METERGEGEVENS





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: de VREG in Vlaanderen, de CWaPE in Wallonië en BRUGEL in Brussel. Een goede samenwerking tussen de Ombudsdienst en de gewestelijke regulatoren is dus nodig.

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

alternatieve geschillenregeling uitvoeren met de ondersteuning van de Waalse regulator voor het gedeelte van de geschillen dat betrekking heeft op meterbeheer en andere verplichtingen van netbeheerders. Klachten hierover die ook federale aspecten bevatten, werden door de Ombudsdienst voor Energie behandeld. Indien de klacht beperkt bleef tot gewestelijke aspecten, zoals meter- en verbruiksgegevens, werden ze doorgestuurd naar de gewestelijke Ombudsdienst.

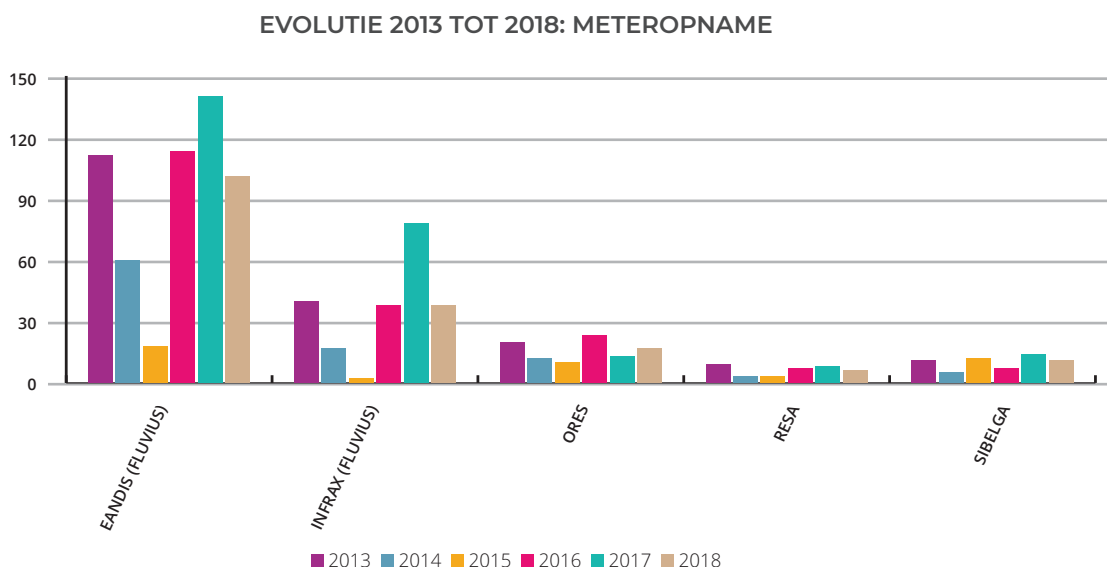
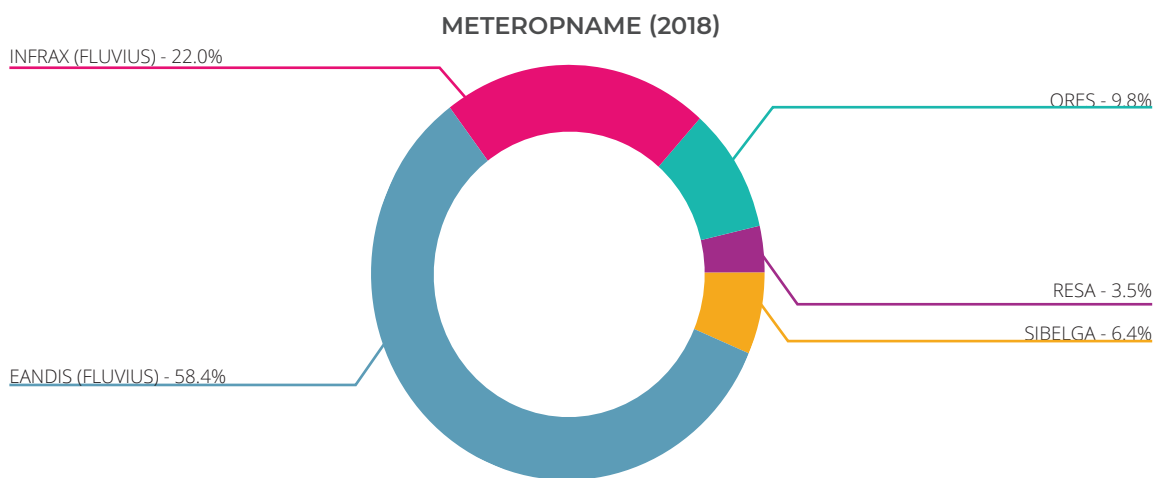
Hierna volgen een aantal specifieke klachtensoorten die betrekking hebben op de verplichtingen van distributienetbeheerders inzake meterbeheer.

Het gaat hier enkel om de geschillen over metergegevens die rechtstreeks gericht waren aan de distributienetbeheerder. Meestal richten klanten zich met zo'n klachten tot de energieleveranciers. Zij zijn immers het aanspreekpunt voor de geschillen van klanten over hun energiefacturen, ook al vinden deze geschillen hun oorsprong in materies die tot de verantwoordelijkheid van de distributienetbeheerders behoren. Sommige eindafnemers contacteren zelf de distributienetbeheerder, op eigen initiatief of op aanraden van de energieleverancier. In deze geschillen over meterbeheer behaalt men vaak belangrijke resultaten in het voordeel van de consument. Door rechtzettingen van metergegevens draagt de Ombudsdienst bij tot correcties van de energiefacturen 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.



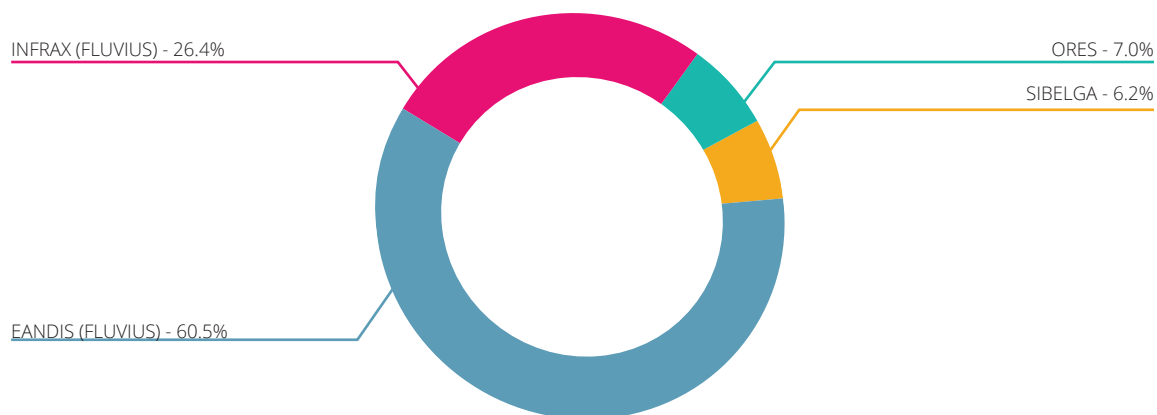
Vanaf 1 januari 2017 is er bovendien een overeenkomst tussen de Ombudsdienst en de Vlaamse energieregulator VREG om ook voor de werkmaatschappij FLUVIUS (EANDIS en INFRAX) aan klachtenrapportering te doen. Op die manier is het mogelijk om in de tariefmethodologie 2017-2020 voor de goedkeuring van de distributienettarieven naast de kostprijs van de dienstverlening van de distributienetbeheerders

ook een kwaliteitsprikkel in te voeren. De VREG maakt hiervoor gebruik van de afgesloten ontvankelijke klachten of klachten met betrekking tot de bevoegdheid van de VREG zoals ze per kwartaal door de Ombudsdienst ten aanzien van FLUVIUS (EANDIS en INFRAX) worden geregistreerd en gekwalificeerd als gegrond, gedeeltelijk gegrond of niet-gegrond.

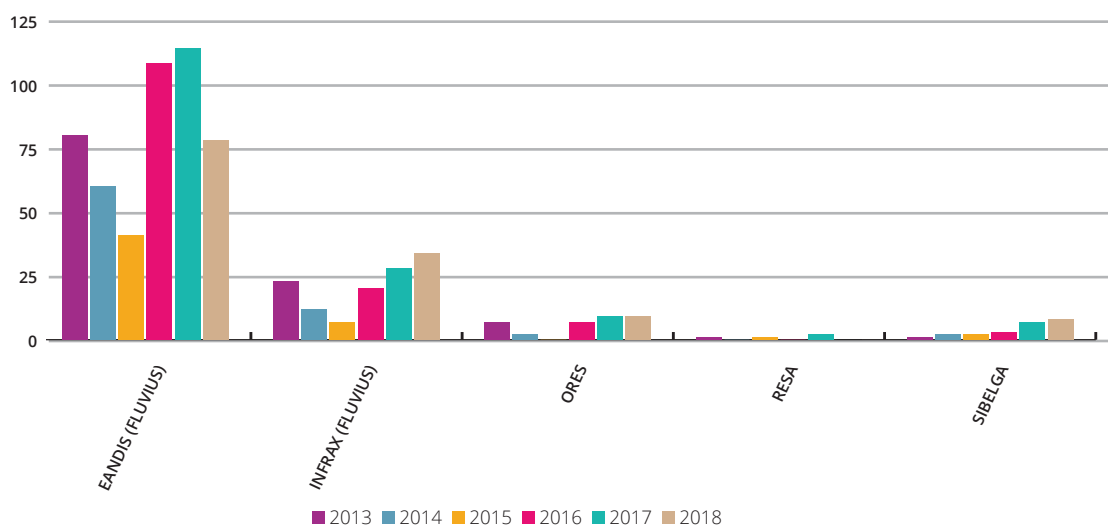




RECHTZETTING METERGEGEVENS (2018)

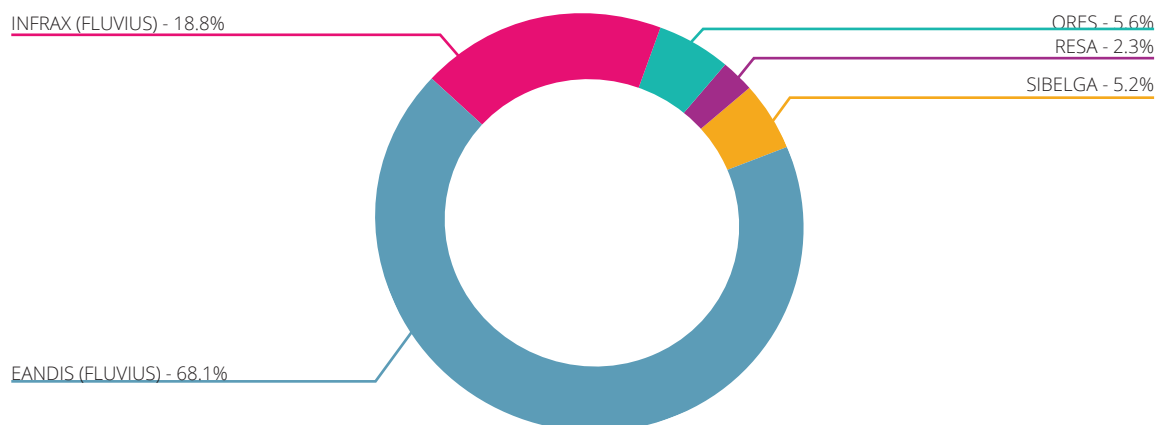


EVOLUTIE 2013 TOT 2018: RECHTZETTING METERGEGEVENS

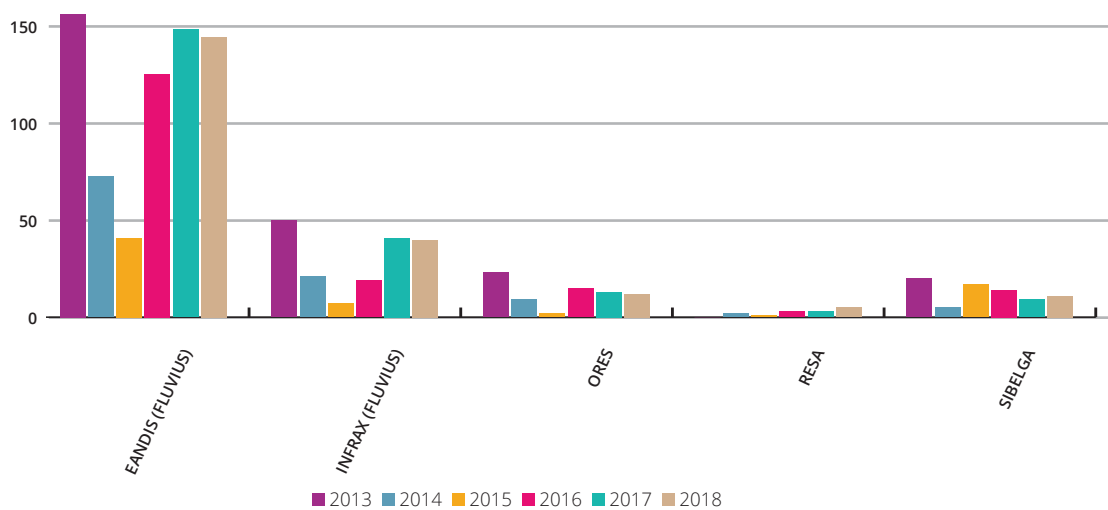




WERKING/VERVANGING METER (2018)



EVOLUTIE 2013 TOT 2018: WERKING/VERVANGING METER

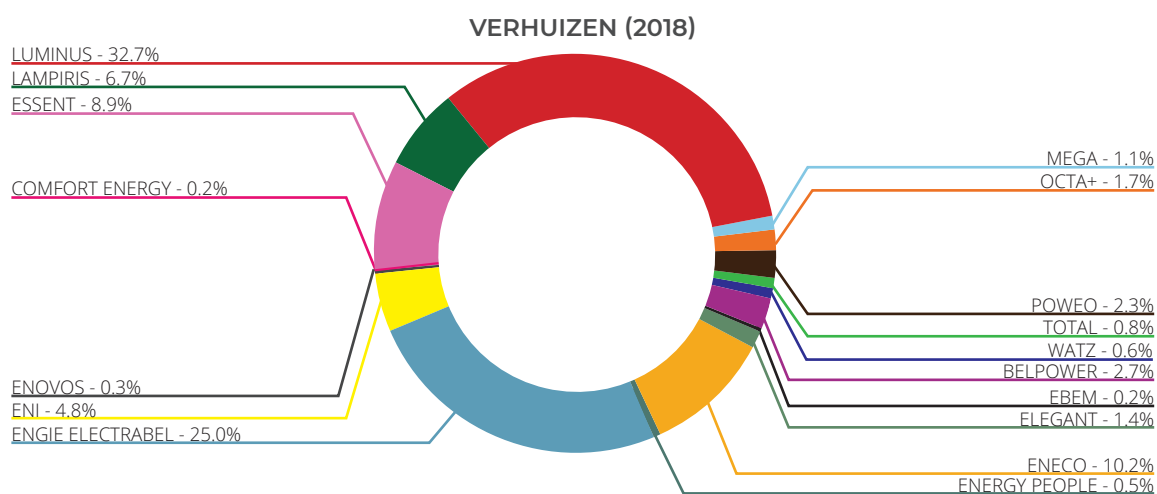




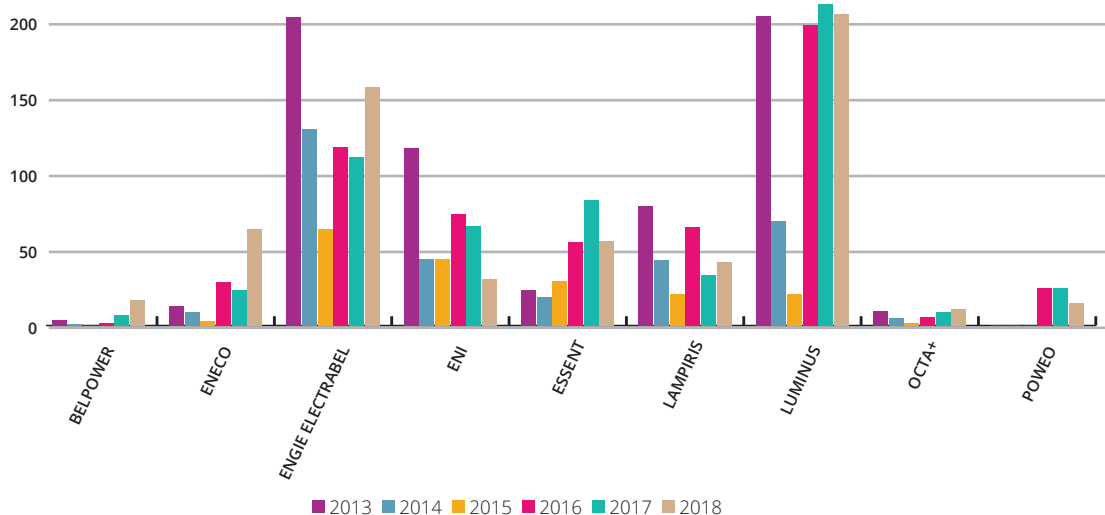
Ook bij verhuizen ontstaan regelmatig meterproblemen, namelijk bij het bepalen van de juiste meterstanden op de datum van verhuis.

De Ombudsdienst ondervindt de goede resultaten van het eengemaakte energieovernamedocument dat door de gewestelijke regulatoren is opgesteld en door de energieleveranciers ter beschikking wordt gesteld van de consument om een verhuis en

de meterstand op datum van verhuis mee te delen. De Ombudsdienst blijft evenwel pleiten voor een verbeterde en meer toegankelijke verhuisprocedure, want sinds 1 januari 2018 is er door het consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' onduidelijkheid over de melding van een verhuis en de stopzetting van de aanrekening van het energieverbruik en de kosten verbonden aan het energiecontract.



EVOLUTIE 2013 TOT 2018: VERHUIZEN





Voor geschillen in verband met een bewonerswissel naar aanleiding van een verhuis, een verkoop, een overlijden enz. blijft het voor de Ombudsdienst een moeilijke taak om een bevredigende oplossing te vinden. Nogal wat (kwetsbare) gezinnen melden hun verhuis immers nog altijd telefonisch. Er ontstaan problemen als daar achteraf geen spoor van terug te vinden is, als deze gezinnen hun meterstanden niet hebben doorgegeven aan de leverancier en de eigenaar van de woning of de nieuwe bewoner zelf geen energiecontract heeft aangegaan. In dat geval blijft de leverancier van de huurder verder energieverbruik factureren. Pas wanneer de eigenaar of nieuwe bewoner/huurder een energiecontract voor dat afnamepunt aangaat, kan de facturatie op naam van de vorige bewoner of huurder stopgezet worden. Het energieverbruik tussen de verhuisdatum en de datum van dat contract kan echter niet aangerekend worden aan de eigenaar of nieuwe bewoner. De leverancier heeft immers geen contract met de eigenaar of nieuwe bewoner. Het is dus onontbeerlijk dat een telefonische melding van een verhuis schriftelijk bevestigd wordt, en dat de meterstanden op de datum van de 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 nogal wat energieleveranciers de facturatie op naam van "bewoner/eigenaar" en soms zelfs op de specifieke naam van de nieuwe bewoner of eigenaar, als die werd doorgegeven door de vorige bewoner.

De nieuwe bewoners gaan doorgaans echter niet akkoord met deze facturen. Ze werden immers

opgemaakt zonder geldig leveringscontract en aan de hand van tarieven waarvan de klant niet in kennis werd gebracht, laat staan dat hij hiervoor zijn goedkeuring heeft gegeven.

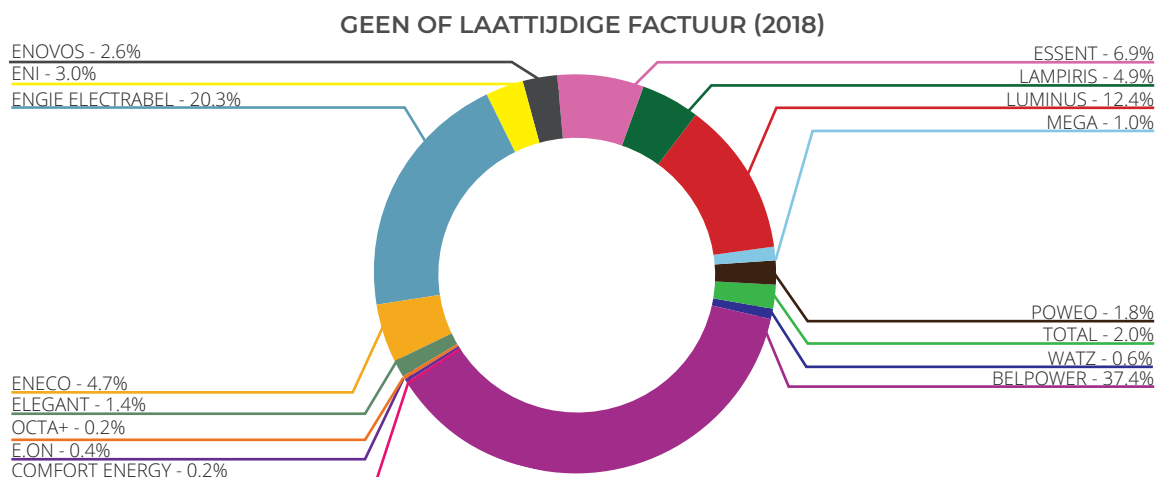
Leveranciers kennen zich hierdoor dus het recht toe om eender welk tarief voor de energieprijzen en jaarlijkse vergoeding aan te rekenen.

In het consumentenakkoord dat sinds 1 januari 2018 van toepassing is, heeft men hier een juridische basis willen aangeven door de volgende bepaling op te nemen: *"Wanneer een verhuis wordt gemeld, stopt de energieleverancier met de aanrekening van het energieverbruik in zijn vorige woning aan de consument vanaf de verhuisdatum. De aanrekening van de kosten die vanaf die datum worden veroorzaakt, gebeurt volgens de regels die zijn bepaald in de regionale regelgeving (aan de nieuwe bewoner of, in afwachting, aan de eigenaar)."*

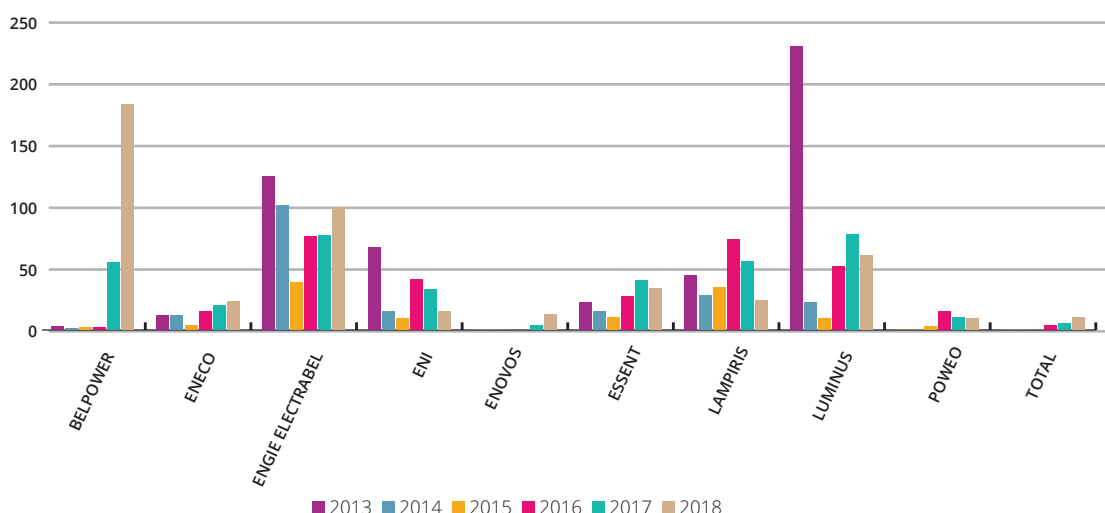
Volgens de Ombudsdienst heeft de nieuwe bewoner of eigenaar echter het recht om vrij zijn leverancier te kiezen. Het is bovendien aan de distributienetbeheerder om in het kader van zogenaamde MOZA-procedures op zoek te gaan naar de distributienetgebruiker op een bepaald afnamepunt wanneer die gebruiker nog geen leveringscontract met een leverancier heeft afgesloten. Dat is niet de taak van de leverancier van de vorige bewoner. Die leverancier mag zonder geldig energiecontract geen verbruik op naam van een nieuwe bewoner/eigenaar factureren. De leverancier van de vorige bewoner moet zich beperken tot het opstarten van een MOZA-procedure wanneer er na een verhuis geen nieuwe klant opdaagt, bij hemzelf of bij een andere leverancier.



FACTURATIEPROCES



EVOLUTIE 2013 TOT 2018: GEEN OF LAATTIJDIGE FACTUUR



Conform het Technisch Reglement van de Vlaamse overheid en de Brusselse Ordonnantie van 19 juli 2001 krijgt een leverancier na ontvangst van de meetgegevens van de netbeheerder een termijn van zes weken om de verbruiksfacturatie op te maken. Het gebeurt echter dat de leverancier, om uiteenlopende redenen, er niet in slaagt deze termijn te respecteren. In de Waalse regelgeving is een termijn van 60 dagen voor het opmaken van een factuur voorzien.

De consument heeft intussen gedurende meerdere maanden tot een jaar voorschotten aan de leverancier gegeven om dit verbruik

te bekostigen. Als de afrekening resulteert in een tegoed voor de consument, kan men stellen dat de leverancier een schuld heeft bij de consument vanaf het moment dat de in de gewestelijke regelgeving voorziene facturatietermijn verlopen is. In dat geval probeert de Ombudsdienst een financiële compensatie voor te stellen met nalatigheidsinteressen tegen de wettelijke interestvoet. Dat is ook wat het consumentenakkoord voorziet als de consument geld tegoed heeft van zijn leverancier ingevolge foutieve facturatie of laattijdige terugbetaling.

De Ombudsdienst ontvangt regelmatig ook



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

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

In deze grafiek valt ook het grote aandeel van BELPOWER op. Het is juist omwille van de aanslepende facturatieproblemen van BELPOWER dat de gewestelijke energieregulator VREG besliste om de leveringsvergunning van BELPOWER voor het Vlaamse Gewest in te trekken. De problemen om facturen voor hun klanten op te maken raakten maar niet opgelost, waardoor de VREG op 14 mei 2018 besliste de vergunning stop te zetten en vervolgens op 12 juni 2018 aan de distributienetbeheerders EANDIS (FLUVIUS) en INFRAX (FLUVIUS) de toestemming te geven om de toegang van BELPOWER tot het net te beëindigen. De Ombudsdienst ontving in 2018 bijna 300 klachten over de (laattijdige) facturatie van BELPOWER en de Nederlandstalige ombudsman bracht de VREG op de hoogte van de vastgestelde facturatieproblemen in Vlaanderen.

Omtrent de verjaring van energieschulden heeft de wetgever voor meer duidelijkheid gezorgd bij wet van 6 juli 2017 die in werking trad op 3 augustus 2017. Artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek werd aangevuld als volgt: *“Schuldvorderingen wegens levering van goederen en diensten via distributienetten voor water, gas of elektriciteit of de levering van elektronische communicatiediensten of omroeptransmissie- en omroepdiensten via elektronische communicatienetwerken verjaren na verloop van vijf jaren.”*

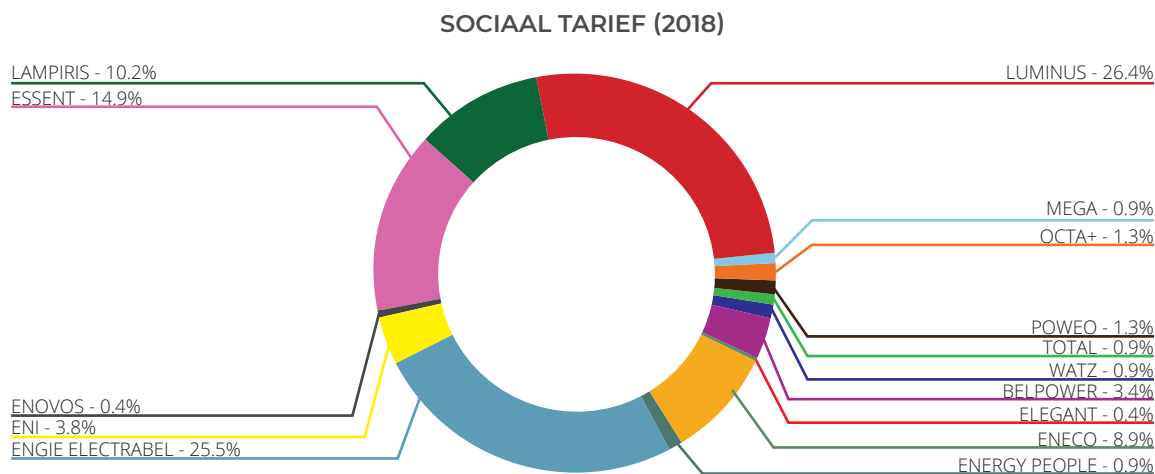
Maar daarmee zijn nog niet alle problemen van de baan, met name in verband met het aanvangspunt van de verjaringstermijn.

Dit is een heikel punt waarvan de Ombudsdienst de gevolgen in sommige klachtendossiers vaststelt. De energiebedrijven nemen doorgaans aan dat de verjaringstermijn begint te lopen vanaf de vervaldatum van de factuur (in regel vijftien dagen na de factuurdatum). Nu komt het voor dat facturen om allerlei redenen – inclusief “interne” en “technische” fouten bij de energieleveranciers – laattijdig, zelfs met jaren vertraging worden opgesteld. Als men in dergelijke situatie de factuur als aanvangspunt aanvaardt, zou zulks betekenen dat de vijfjarige termijn de facto vermeerderd wordt met de verschillende jaren die verstreken zijn vanaf het verbruik tot de opstelling van de factuur. De regeling dreigt hierdoor natuurlijk te worden uitgehold.

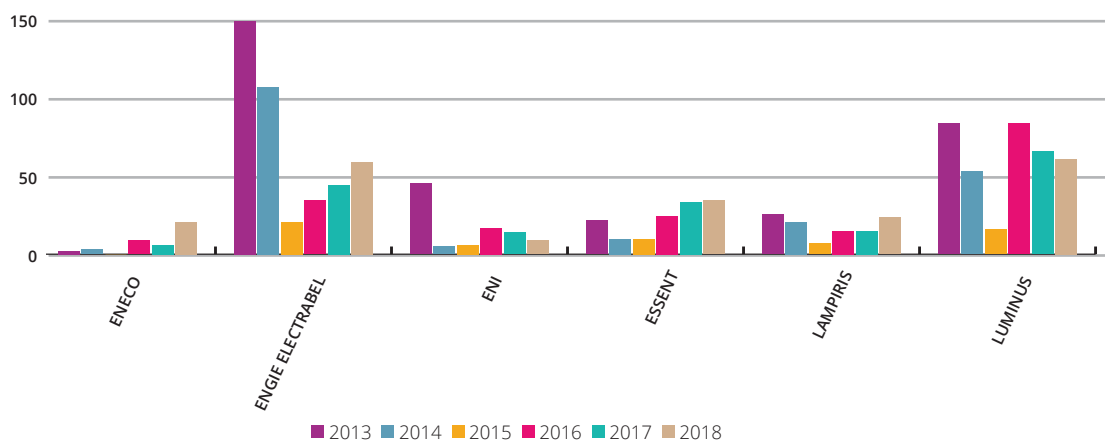
Bij de laatste wetswijziging in 2017 werd omtrent het aanvangspunt geen verduidelijking gebracht. De keuze voor het moment van de meteropneming als referentiepunt lijkt voor de Ombudsdienst dan ook de meest aangewezen denkpiste.



PRIJSTRANSPARANTIE



EVOLUTIE 2013 TOT 2018: SOCIAAL TARIEF



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

TOEKENNING VAN HET SOCIAAL TARIEF MET TERUGWERKENDE KRACHT

Er zijn problemen bij de toekenning van het sociaal tarief met terugwerkende kracht omdat op de attesten voor personen met een handicap

het sociaal tarief slechts vanaf de eerste dag van het trimester van de beslissing door de FOD Sociale Zekerheid, DG Personen met een handicap wordt toegekend, in plaats van vanaf de datum waarop het recht op een uitkering met terugwerkende kracht wordt toegekend. Een voorbeeld maakt dit duidelijk: volgens een beslissing van de FOD Sociale Zekerheid van mei 2018 wordt ingevolge een vonnis van de arbeidsrechtbank aan de rechthebbende een uitkering toegekend vanaf 1 maart 2016. Volgens het attest heeft de rechthebbende slechts recht op sociaal tarief vanaf 1 april 2018 (dus de eerste dag van het trimester van de datum van beslissing). Volgens de Ombudsdienst is dit attest niet wettelijk of reglementair. De Ombudsdienst



beveelt de leverancier dus aan om het recht op sociaal tarief toe te kennen vanaf 1 maart 2016. Deze problematiek is tevens door de Ombudsdienst gesignaleerd aan de collega's van de federale Ombudsdienst. Zij formuleerden in hun jaarverslag 2012 reeds een aanbeveling ten aanzien van de FOD Sociale Zekerheid, DG Personen met een handicap en van de FOD Economie, DG Energie met de vraag om het recht op sociaal tarief toe te passen vanaf de ingangsdatum van de beslissing op het recht op uitkering en dus niet vanaf de datum van de beslissing. Dankzij de tussenkomsten van de ombudsmannen is daar zeer recent een wettelijke oplossing voor uitgewerkt die van toepassing is op de beslissingen die worden genomen vanaf 15 maart 2019 (datum van bekendmaking van de wet in het Belgisch Staatsblad). Voor de beslissingen die door de FOD Sociale Zekerheid zijn genomen tussen 1 april 2012 (datum waarop het attest voor de uitbetalingsinstellingen werd ingevoerd) en 14 maart 2019 is er door de wetgever geen oplossing voorzien. De Ombudsdienst pleit ervoor om voor de attesten met beslissingen die geen terugwerkende kracht toelaten, toch de retroactieve toepassing van het sociaal tarief te bemiddelen. De Ombudsdienst blijft immers van oordeel dat die attesten wettelijk noch reglementair zijn, hetgeen uiteindelijk aanleiding gaf tot de wettelijke remediëring ervan.

SOCIAAL TARIEF BIJ COLLECTIEVE VERWARMINGSSYSTEMEN.

Een probleem waarvoor in 2018 nog geen overeenstemming werd bereikt, is de toepassing van het sociaal tarief voor appartementsbewoners die aangesloten zijn op een collectief verwarmingssysteem. De Ombudsdienst neemt dikwijls kennis van klachten van energieverbruikers die in aanmerking komen voor het sociaal tarief, maar uit de boot vallen omdat hun appartement verwarmd wordt door een collectief verwarmingssysteem en de verhuurder geen sociale huisvestingsmaatschappij is. De onderneming die dit energieverbruik factureert – en die bijvoorbeeld ook een energieleverancier kan zijn – voert in dat geval aan dat het niet om

de verkoop van gas, maar om de verkoop van warmte gaat.

Een ministerieel besluit legt vast wie recht heeft op het sociaal tarief. Wat betreft aardgaslevering is dat het “ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximprijzen voor de levering van aardgas aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie”. Het artikel 2 daarvan geeft een opsomming van de categorieën van klanten die gerechtigd zijn en sluit die af met punt C:

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

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

Er zal ook een oplossing moeten gevonden worden voor de eindafnemers van warmtenetten die tevens recht hebben op het sociaal tarief.

De Ombudsdienst pleit ervoor dat oplossingen worden uitgewerkt voor alle gerechtigden op het sociaal tarief die voor hun verwarming aangesloten zijn op een collectieve aardgasinstallatie of warmtenet.



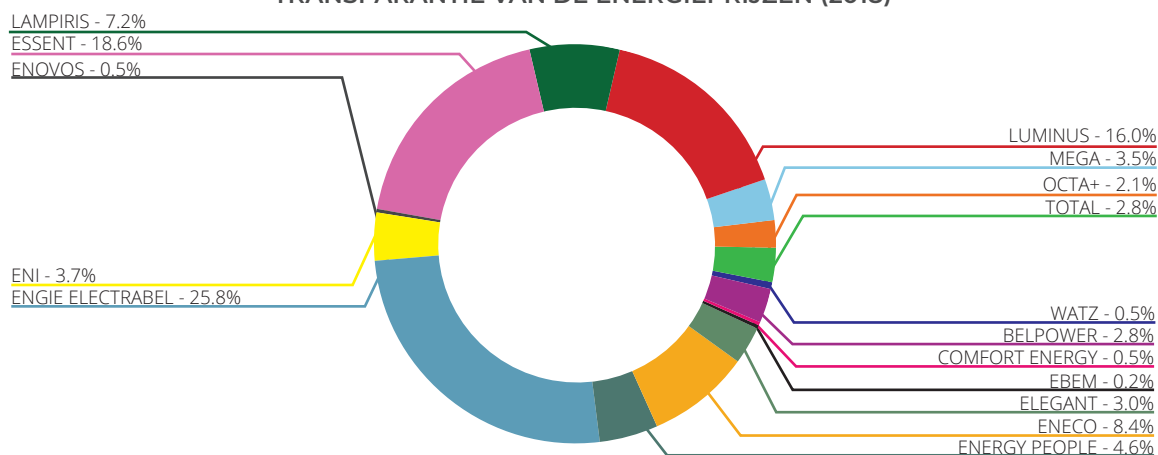
VERRUIMING VAN DE TOEGANG TOT HET SOCIAAL TARIEF VOOR ELEKTRICITEIT EN AARDGAS.

Ten slotte is het beleidsadvies (memorandum) over sociale tarieven dat de Ombudsdienst in 2014 formuleerde nog steeds actueel. In dat beleidsadvies stelt de Ombudsdienst voor om de sociale tarieven elektriciteit en gas uit te breiden tot alle gerechtigden op de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering en tot mensen in collectieve schuldenregeling of cliënten van een erkende dienst schuldhulpverlening. Momenteel is dit recht voorbehouden aan gehandicapte personen met een tegemoetkoming, aan gepensioneerden

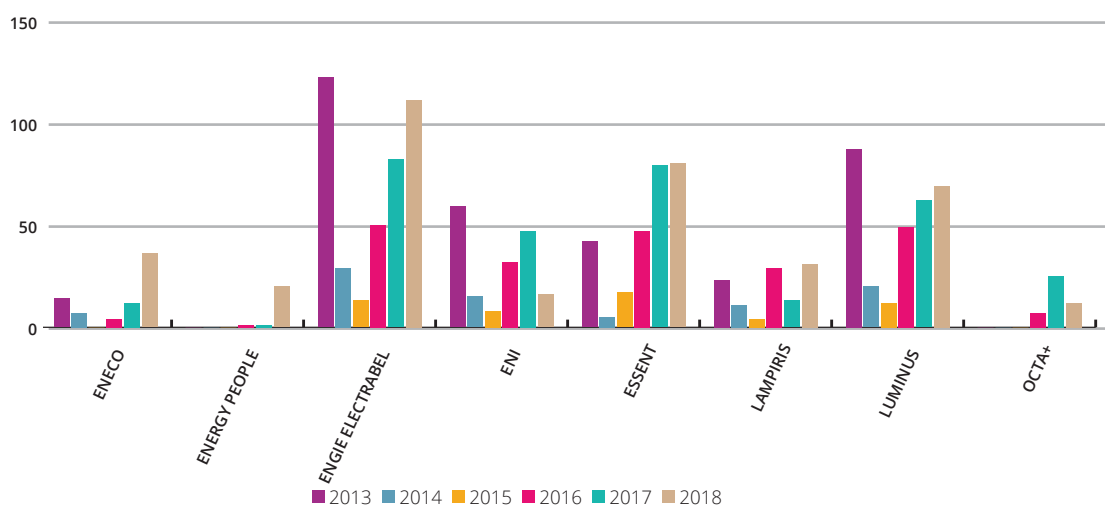
met een inkomensgarantie-uitkering en aan gezinnen met een leefloon. Hiermee wordt bijna 10% van alle gezinnen bereikt (451.000 gezinnen hebben automatisch recht op sociaal tarief, waarvan 272.000 gezinnen voor aardgas).

Door de verruimde toegang tot het recht op sociaal tarief zou aan ongeveer 1 miljoen kwetsbare gezinnen een betaalbare energieprijz tegen het sociaal tarief kunnen aangeboden worden, hetgeen overeenstemt met het aantal gezinnen dat in België met een energiearmoederisico moet leven (21,7% van de gezinnen in België volgens de Barometer Energiearmoede van de Koning Boudewijnstichting).

TRANSPARANTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN (2018)



EVOLUTIE 2013 TOT 2018: TRANSPARANTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN





Het aantal geschillen met betrekking tot de duidelijkheid van de energieprijzen blijft stijgen. Dit komt onder meer omdat een aantal leveranciers niet altijd het goedkoopste tarief aan hun klanten aanbieden. Nochtans bepaalt het consumentenakkoord dat de energieleverancier *“aan elke consument die bij hem klant is, jaarlijks, per cyclus van 12 maanden, meedeelt welke op dat ogenblik zijn goedkoopste tariefformule is volgens zijn verbruik. Enkel wanneer het aangeboden product het goedkoopste van de markt is, mag dit als dusdanig worden vermeld. De energieleverancier wijst er de consument uitdrukkelijk en op een opvallende manier op dat hij via de websites van de gewestelijke regulatoren kan nagaan wat het goedkoopste product is. Dit gebeurt via een ondubbelzinnige mededeling met opgave van de hyperlink naar de juiste webpagina van de betrokken regulator waar de prijsvergelijking kan worden gemaakt. Deze individueel naar de consument gerichte mededeling moet op een duidelijke en opvallende manier gebeuren en mag niet worden verdrongen door andere commerciële boodschappen. De energieleverancier kan de goedkoopste tariefformule weergeven voor contracten met vaste prijzen voor contracten met variabele prijs. Hij kan deze informatie aanvullen met de kenmerken van het desbetreffende product. Deze mededeling gebeurt schriftelijk of, voor zover de consument hiermee op voorhand heeft ingestemd, op een andere duurzame gegevensdrager. De consument die dit wenst, kan zonder kosten overstappen naar een voorgestelde tariefformule.”*

In de jaarlijkse monitoringstudie van de prijzen op de elektriciteits- en aardgasmarkt voor gezinnen en kleine professionele verbruikers stelt de federale regulator CREG vast dat de complexiteit van *“de markt de keuze voor de consument steeds moeilijker maakt: extra vaste kosten, voorwaardelijke kortingen, verbruiksschijven met afzonderlijke prijzen, procentuele verschuivingen van verbruiken (dag/nacht), contracten van onbepaalde duur met een vaste energieprijz die na verloop van*

tijd (bijvoorbeeld: na 1 jaar, 3 jaar) van prijs kunnen veranderen, etc. De energiemarkt wordt op die manier onnodig complex, waardoor de consumenten die de stap naar actieve participatie op de energiemarkt nog niet zetten of zij die toch al voorzichtige stappen ondernamen, dreigen af te haken.”

Bij de verkopen op afstand of buiten de onderneming is het ook onduidelijk welke informatie de energieleveranciers via hun aangestelde verkopers meedelen aan de consument en welke niet. De consumenten die instemmen om van leverancier te veranderen beseffen niet altijd dat ze bij hun nieuwe leverancier niet het goedkoopste product hebben, ondanks de inspanningen waartoe energieleveranciers zich in het consumentenakkoord engageren om zo transparant mogelijk prijs simulaties en promotionele aanbiedingen weer te geven.

Het gebrek aan transparantie van de energieprijzen heeft ook te maken met de manier waarop energiecontracten worden verlengd of hernieuwd. Als consumenten een voordelig contract hebben afgesloten bij een energieleverancier (bijvoorbeeld via een groepsaankoop), heeft de leverancier de mogelijkheid om na de einddatum van de overeenkomst en bij gebrek aan uitdrukkelijke instemming van de klant met een nieuw voorstel van leveringsovereenkomst, het energiecontract te hernieuwen aan het goedkoopste equivalent product. In het consumentenakkoord staat hierover het volgende: *“Enkel wanneer in deze fase het goedkoopste equivalent product uit de portefeuille van de energieleverancier wordt voorgesteld, mag er in de communicatie over het meest voordelige equivalent product worden gesproken. Enkel wanneer het voorgestelde product het goedkoopste van de markt is, mag het worden voorgesteld als het goedkoopste product.”*

Ook hier treffen we een relatief groot aandeel van de leveranciers BELPOWER en ENERGY PEOPLE. De klachten betroffen vooral de prijsstijgingen



die gewezen klanten moesten ondervinden wegens het niet naleven van de contractuele prijsvoorwaarden ingevolge de stopzetting van de activiteiten door de betrokken leveranciers.

De Ombudsdienst probeert in deze dossiers te bemiddelen door te spreken van een contractuele wanprestatie vanwege de leverancier omdat men kan aanvoeren dat het niet uitvoeren van een contractuele verplichting te wijten is aan de tegenpartij – in dit geval lijkt het immers nogal twijfelachtig of men de beëindiging van de toegang tot het net als overmacht kan beschouwen.

Wanneer een partij zijn verplichtingen niet nakomt, dan kan de tegenpartij proberen deze tot uitvoering te dwingen. In dat geval kan men de ontbinding van de overeenkomst met schadevergoeding vorderen. Wanneer een energieleveringscontract voor bepaalde duur (doorgaans 1, 2 of 3 jaar) is afgesloten, dan is de energieleverancier verplicht om dat te blijven uitvoeren tot het einde van de overeengekomen duur en aan de daarin bepaalde voorwaarden. Tot die voorwaarden behoort ook het overeengekomen tarief: de energieleverancier

moet dus dat tarief (ongewijzigd voor de vaste prijs of geïndexeerd volgens de overeengekomen regels voor de variabele prijs) tot het einde van de looptijd toepassen, ook al vertoont de energiemarkt een aanzienlijke prijsstijging.

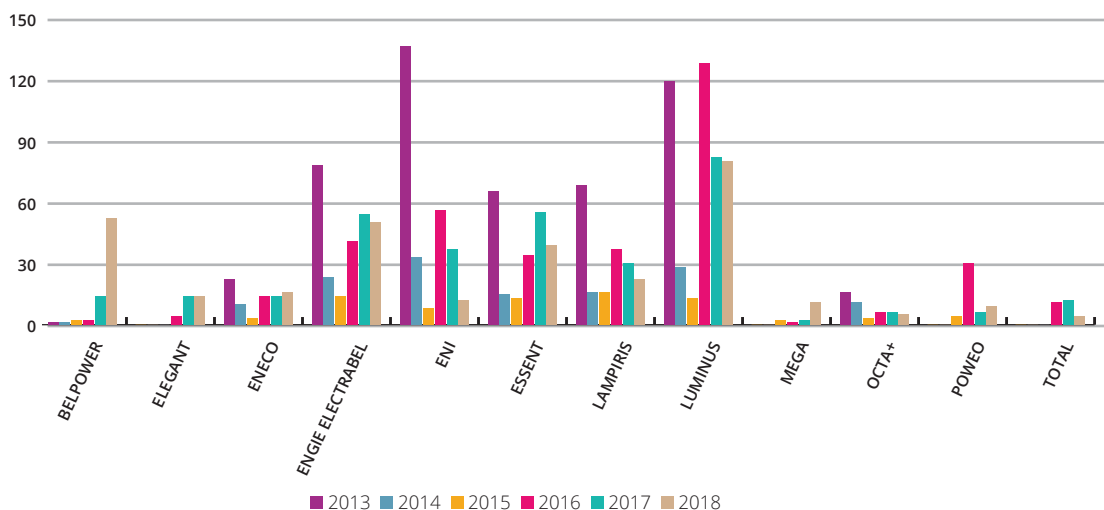
Bij overeenkomsten voor bepaalde duur kan de energieleverancier de overeenkomst niet voor het verstrijken van de overeengekomen duur beëindigen (hierop bestaan uitzonderingen, zoals bij wanbetaling). Anderzijds gingen de betrokken leveranciers zelf niet over tot een opzegging van de leveringsovereenkomsten, maar stuurden een communicatie naar zijn klanten waarin zij ertoe werden aangezet om een overeenkomst met een andere leverancier af te sluiten. Wanneer een klant daaraan gevolg geeft, zou men bijgevolg kunnen stellen dat hij zelf die stap heeft gezet en geopteerd heeft voor een andere leverancier, een ander tarief en voor een leverancierswissel op een moment dat eventueel niet het meest optimale is (we denken in het bijzonder aan de houders van zonnepanelen). Maar volgens de Ombudsdienst dient in dit geval ook rekening te worden gehouden met de bijzondere omstandigheden waarin de betrokken leveranciers hun activiteiten hebben stopgezet en de communicatie daarvan.

VOORSCHOTFACTUREN (2018)





EVOLUTIE 2013 TOT 2018: VOORSCHOTFACTUREN



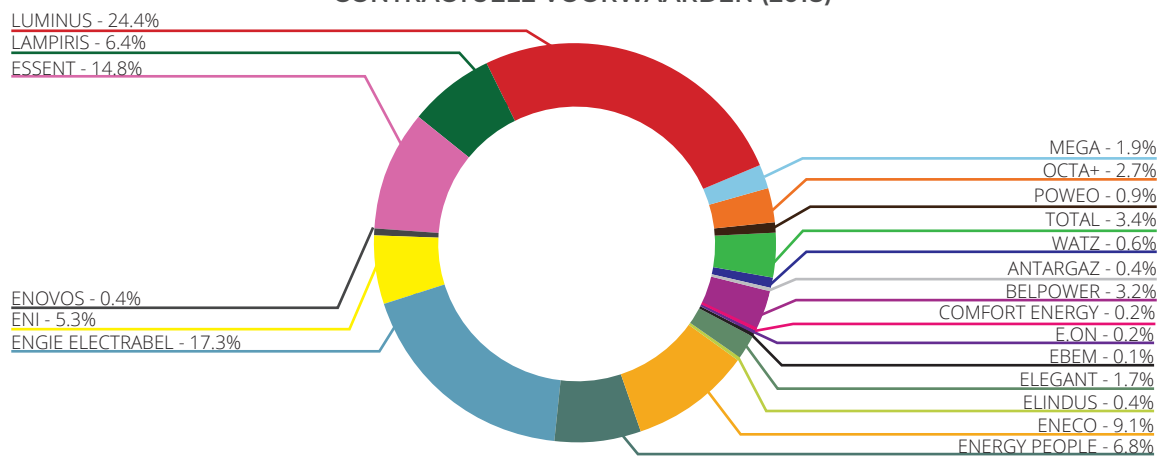
Het aantal geschillen over voorschotfacturen bleef stabiel ten opzichte van de vorige jaren. Ook hier valt het relatief grote aandeel van klachten tegen BELPOWER op. Doordat de jaarlijkse facturatie uitbleef, bleven de klanten voorschotfacturen betalen zonder dat die aangepast werden aan het laatst gekende verbruiksprofiel. Wanneer de energieverbruiken daalden, bleven de klanten toch geconfronteerd met hogere voorschotfacturen omdat de laatste afrekeningsfactuur met de dalende energieverbruiken niet tijdig kon worden opgemaakt.

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

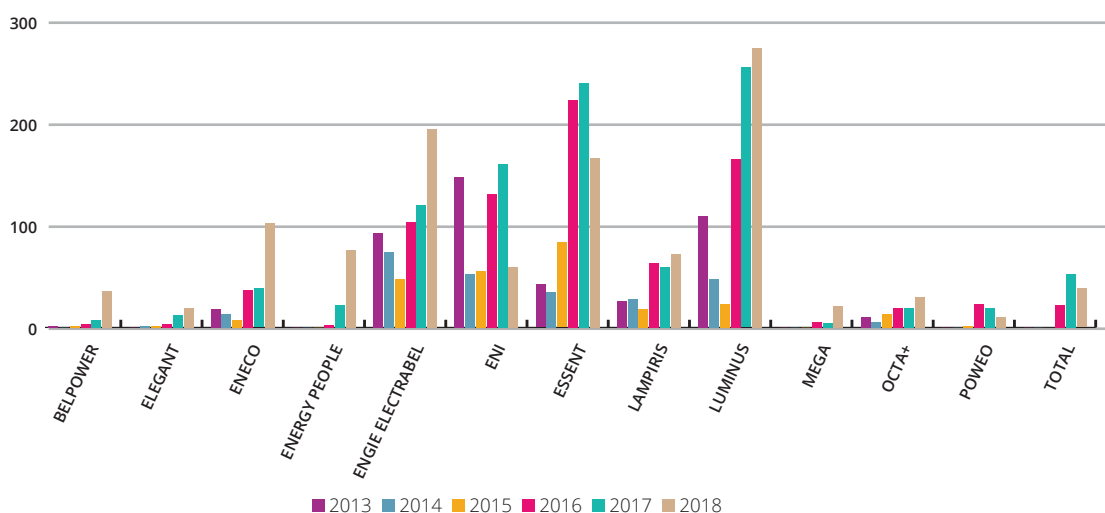


MARKTPRAKTIJKEN

CONTRACTUELE VOORWAARDEN (2018)



EVOLUTIE 2013 TOT 2018: CONTRACTUELE VOORWAARDEN



Geschillen omtrent contractuele voorwaarden van energiecontracten van (on)bepaalde duur met vaste of (semi)variabele prijzen blijven al jaren stijgen. Dat heeft vooral te maken met de toegankelijkheid en de leesbaarheid van de contractuele voorwaarden, maar ook met het al dan niet naleven van de algemene en bijzondere voorwaarden die het contractuele evenwicht

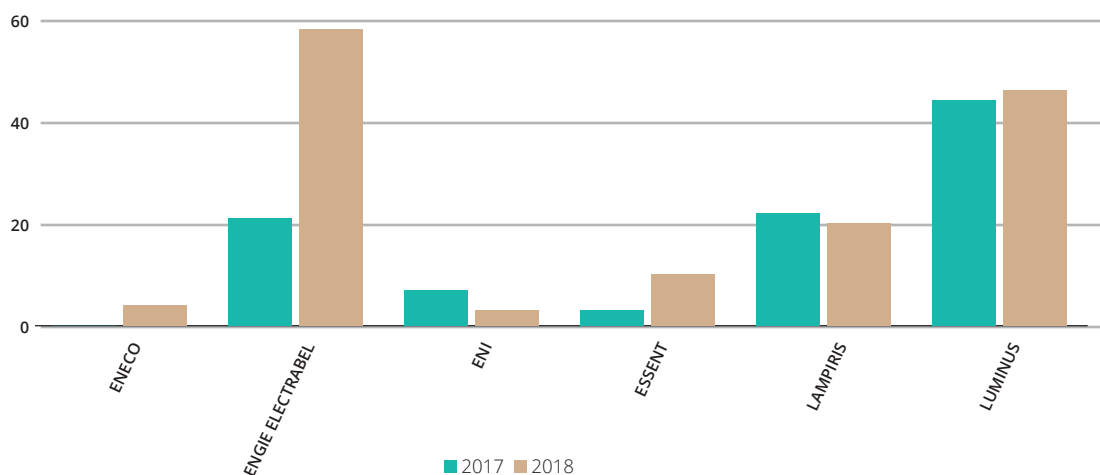
tussen de wederzijdse rechten en plichten van de respectievelijke partijen moeten garanderen zoals afgesproken in het Consumentenakkoord. Een bijkomende oorzaak vindt men in de (andere) contractuele voorwaarden die van toepassing zijn op de zogenaamde andere producten en diensten.



ANDERE PRODUCTEN EN DIENSTEN (2018)



EVOLUTIE 2013 TOT 2018: ANDERE PRODUCTEN EN DIENSTEN



Een aantal energieleveranciers bieden ook steeds meer aanvullende producten en diensten aan, zoals petroleumproducten, brandhout, pellets; energie-, financierings-, en verzekeringsdiensten voor de installatie, het onderhoud en het herstel van verwarmingstoestellen; regelaars (thermostaten), zonnepanelen, batterijen en digitale energiebesparingstools. Volgens het Consumentenakkoord dat vanaf 1 januari 2018 in werking is getreden, moet de energieleverancier aan de klant bij het aanbod en bij de aanvang van contracten voor levering van elektriciteit en/of aardgas:

- melden welke andere goederen en/of diensten worden aangeboden
- een tabel bezorgen met een overzicht van de te betalen restwaarde bij vroegtijdige beëindiging (restwaarde wordt bepaald

door de fiscale levensduur bij contracten van onbepaalde duur en door de totale duurtijd bij contracten van bepaalde duur)

- vermelden of de opzeg van andere goederen en/of diensten dezelfde is als deze van opzeg levering elektriciteit en/of gas (= 1 maand opzegtermijn zonder verbrekingsvergoeding).

Omdat de Ombudsdienst steeds meer van deze geschillen ontvangt, is vanaf 2017 een afzonderlijke klachtencategorie voor deze geschillen uitgewerkt. In 2018 ontving de Ombudsdienst 142 klachten (tegenover 97 klachten in 2017) over aanvullende goederen en diensten. Deze geschillen betreffen vooral de naleving van contractuele voorwaarden (looptijd contract, opzegtermijnen en -vergoedingen) en



van marktpraktijken (precontractuele informatie, herroepingsrecht en -termijn).

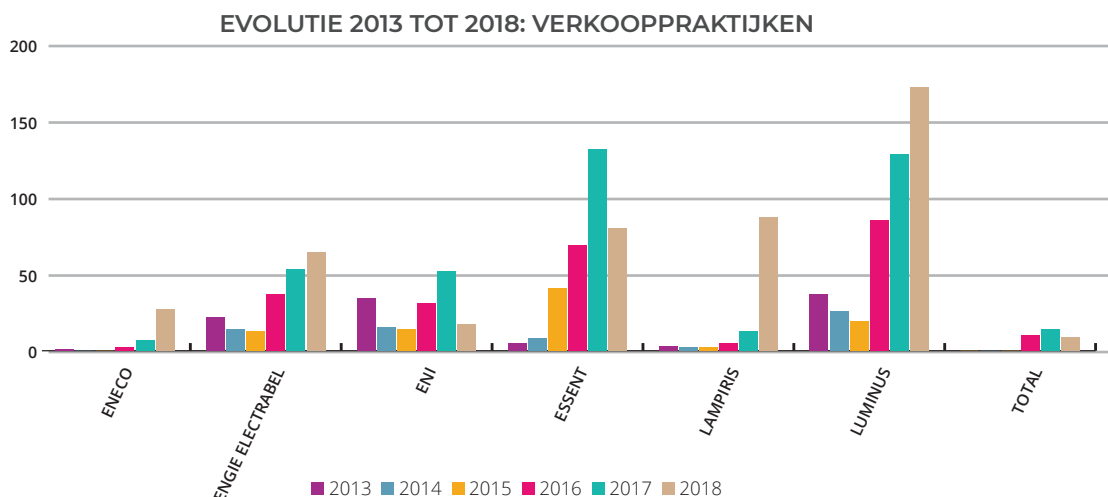
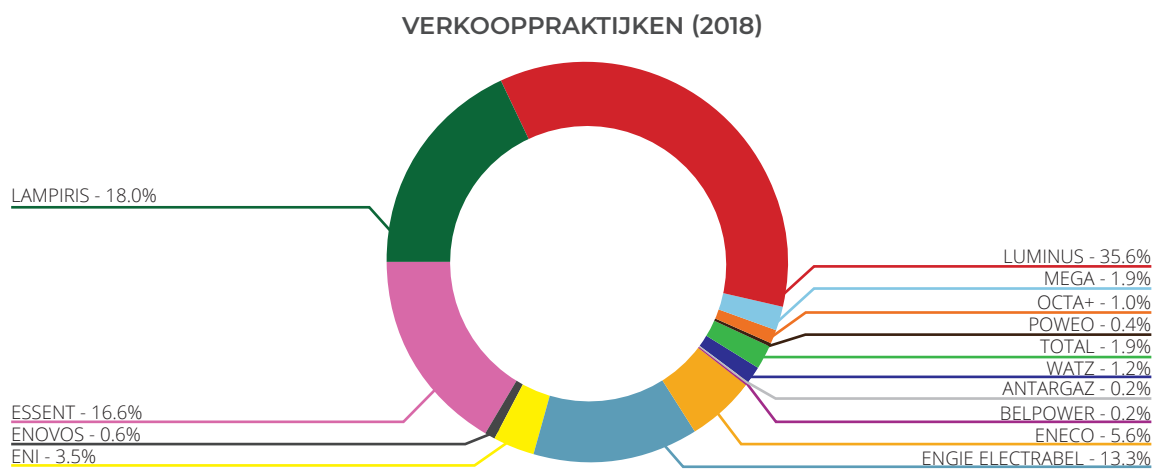
contract voor aanvullende producten of diensten stop te zetten.

Ook over de aanrekening van aanvullende producten en diensten zijn er klachten. De aanrekening gebeurt immers op dezelfde factuur als de levering van elektriciteit en/of aardgas en betekent alleszins geen vereenvoudiging van de energiefactuur, die nu al als zeer complex wordt ervaren door de eindafnemers.

De Ombudsdienst voor Energie is bevoegd voor alle geschillen met betrekking tot het functioneren van de energiemarkt (ook voor aanvullende producten en/of diensten) maar in het nieuwe Consumentenakkoord vanaf 1 januari 2018 is gekozen om voor deze aanvullende producten en/of diensten andere buitengerechtelijke geschillendiensten bevoegd te maken.

Problemen zijn er ook wanneer de levering en aanrekening van elektriciteit en/of aardgas wordt stopgezet terwijl de klant wel nog facturen voor deze aanvullende producten en diensten ontvangt. De eindafnemers zijn er zich ook niet altijd van bewust dat de aanrekening van de aanvullende producten en diensten verder loopt als het contract voor de energielevering reeds is stopgezet en zij vergeten hun afzonderlijk

De Ombudsdienst voor Energie betwist het wettelijk karakter van deze keuze omdat de wettelijke opdracht van de Ombudsdienst alle vragen en klachten over het functioneren van de elektriciteits- en gasmarkt behelst. De Ombudsdienst blijft dus verder deze geschillen behandelen.



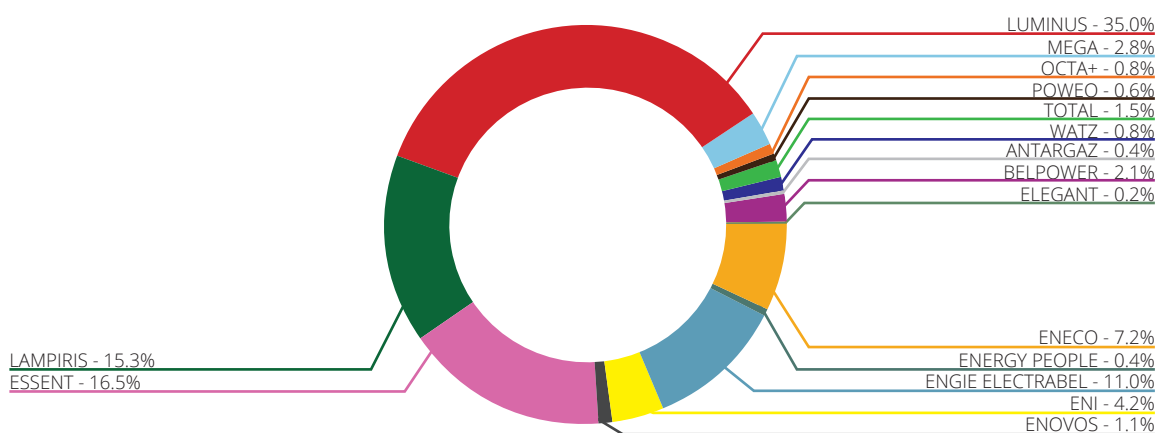


De verkooppraktijken van bepaalde leveranciers blijven een hardnekkig probleem dat nog steeds toeneemt. Door de versterkte concurrentie op de energiemarkt proberen sommige en steeds meer leveranciers actiever en soms zelfs agressiever klanten te ronselen. De Ombudsdienst blijft aandringen op een strikte naleving van de regels van de gedragscode 'verkoop gesloten buiten verkooppunten' en 'verkoop op afstand'. Indien dit niet mogelijk is, pleit de Ombudsdienst voor een verbod op bepaalde verkooppraktijken, zeker wanneer het gaat om verkopen aan de deur bij kwetsbare consumenten zoals ouderen,

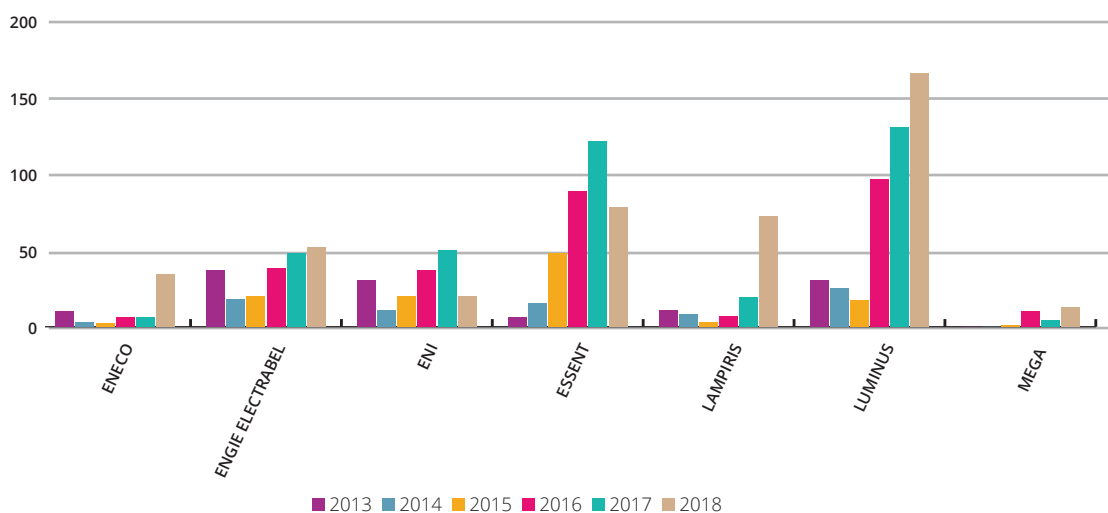
mindervaliden en kansarmen. Een algemeen verbod is echter niet in overeenstemming met de Europese richtlijn oneerlijke handelspraktijken (Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt). Daarom is het volgens de Ombudsdienst aangewezen om van dit juridisch verbod een engagement van alle energieleveranciers te maken waarbij ze zich onthouden van verkopen gesloten buiten de onderneming zoals de deur-aan-deurverkopen en de verkopen op de openbare of private weg.

VERANDERING VAN LEVERANCIER

ONGEWENSTE SWITCH (2018)



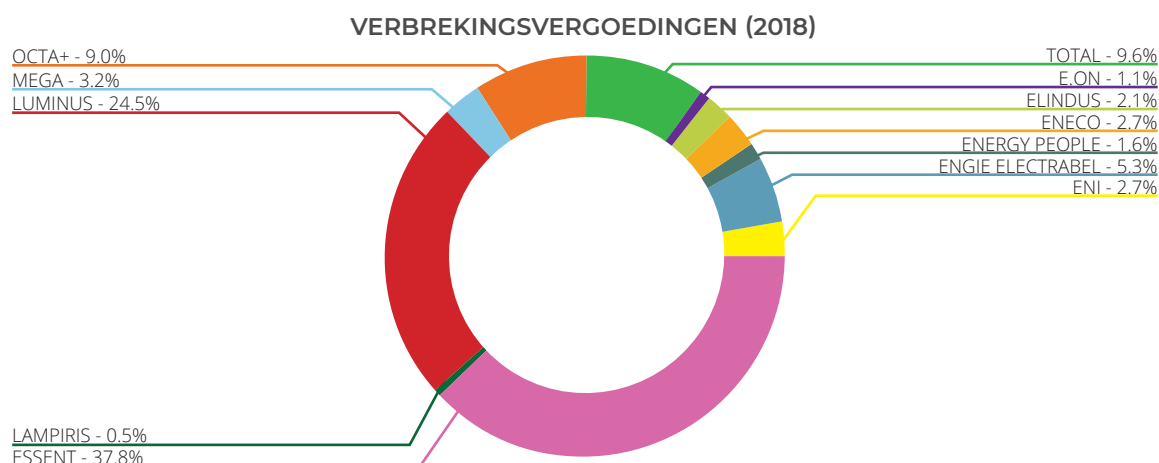
EVOLUTIE 2013 TOT 2018: ONGEWENSTE SWITCH



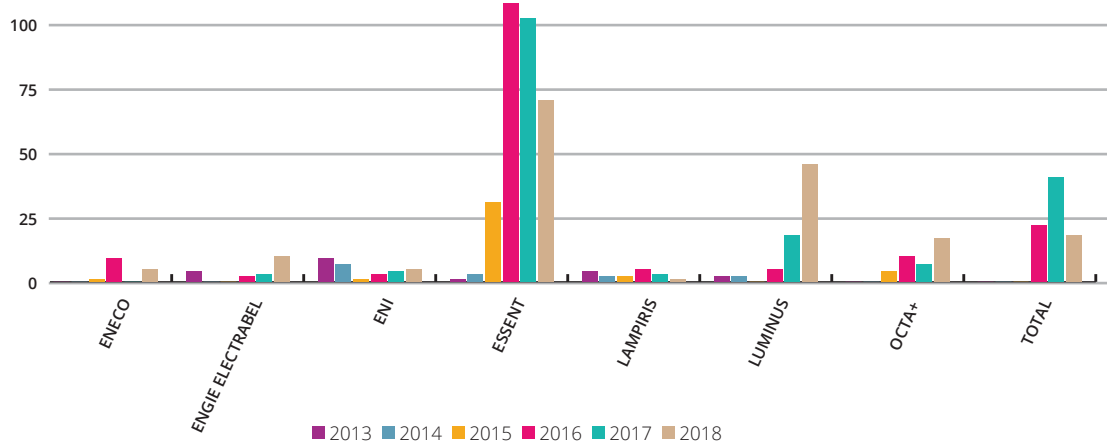


Een bijkomend probleem veroorzaakt door misleidende verkooppraktijken is de ongewenste verandering van leverancier waarmee de klant geconfronteerd wordt. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer voor huishoudelijke energiecontracten de herroepingstermijn van 14 kalenderdagen niet

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



EVOLUTIE 2013 TOT 2018: VERBREKINGSVERGOEDINGEN



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

Maar ook voor huishoudelijke energiecontracten zijn er een aantal leveranciers die toch proberen een (verdoken) verbrekingsvergoeding aan te rekenen wanneer hun klanten vervroegd

hun energiecontract beëindigen. 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.



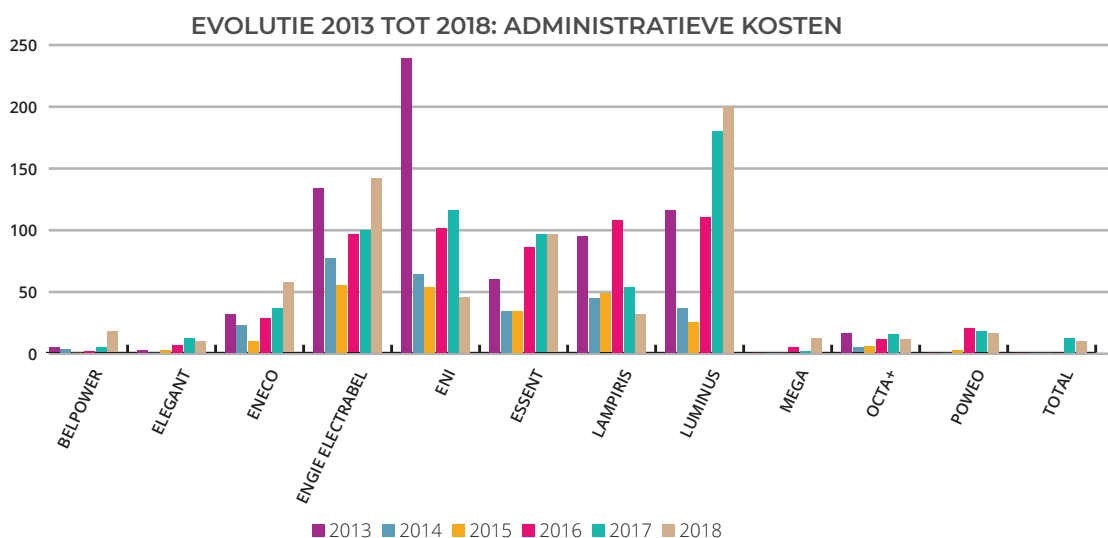
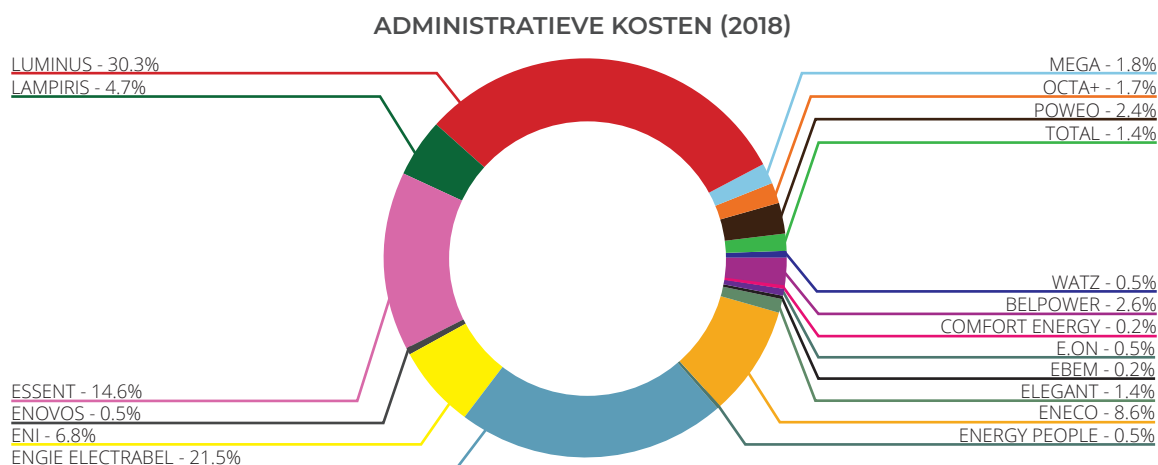
De Ombudsdienst probeert in deze geschillen te bemiddelen door de energieleveranciers erop te wijzen dat de wettelijke bepaling daarvoor voorziet dat 'geen enkele vergoeding' mag worden aangerekend voor huishoudelijke klanten en kmo's die van leverancier veranderen, op voorwaarde dat ze een opzegtermijn van 1 maand naleven (artikel 18, § 2/3 van de elektriciteitswet).

Omwille van het stijgende aantal geschillen en het stijgende aantal leveranciers die deze marktpraktijk toepassen, heeft de Ombudsdienst voor Energie aan de collega's van de Consumentenombudsdienst gevraagd om een collectieve rechtsvordering in te stellen tegen energieleveranciers ESSENT, LUMINUS, OCTA+, MEGA, ENERGY PEOPLE en ZENO.

Op 3 augustus 2018 werd door de Consumentenombudsdienst een verzoekschrift bij de Rechtbank van Koophandel (Ondernemingsrechtbank) te Brussel ingediend met het oog op een collectieve schikking voor de gedupeerde klanten.

De Consumentenombudsdienst kan immers volgens het Wetboek Economisch Recht optreden als een groepsvertegenwoordiger van consumenten tegen een mogelijke inbreuk op de elektriciteits- en gaswet wanneer die collectieve rechtsvordering doelmatiger is dan een individuele rechtsvordering van een enkele consument.

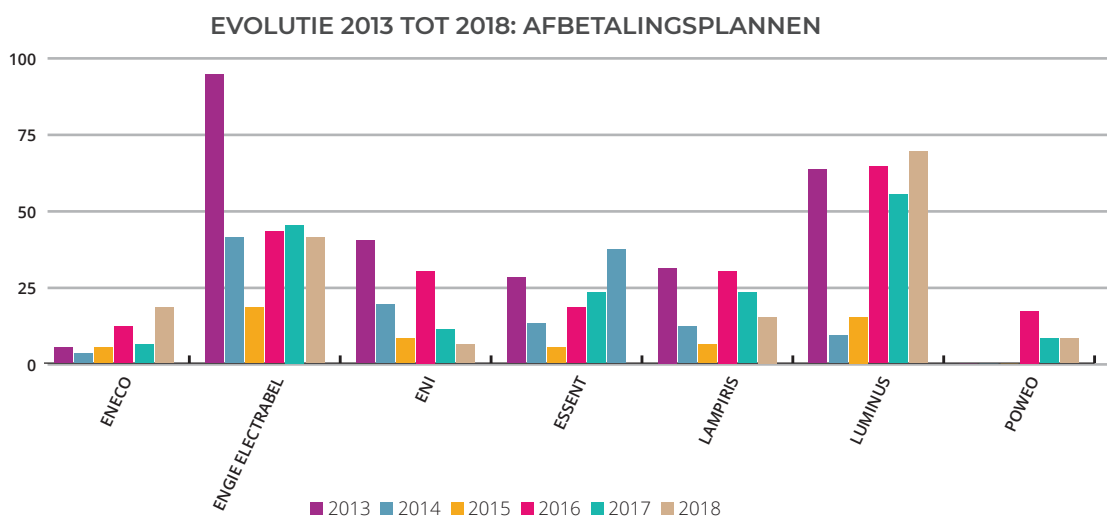
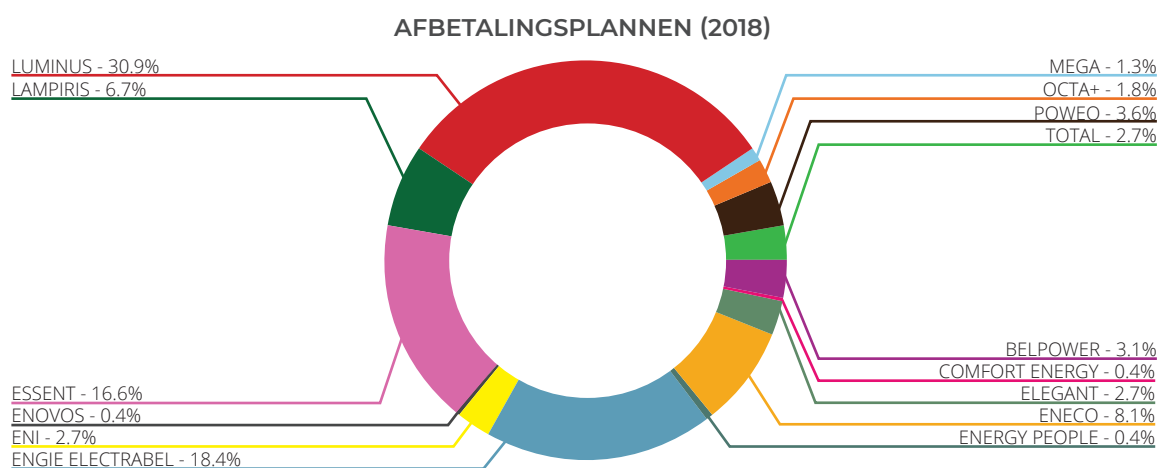
BETALINGSPROBLEMEN





Het aantal geschillen over het aanrekenen van administratieve kosten is nog steeds in stijgende lijn. Omdat er op het vlak van de gewestelijke regels hieromtrent geen wijzigingen te noteren waren in 2018, vermoedt de Ombudsdienst

dat deze problematiek te wijten is aan het onvermogen van een aantal eindafnemers om hun stijgende energiefactuur te betalen. Deze vaststelling wordt bevestigd door het stijgende aantal geschillen over afbetalingsplannen.



Er zijn initiatieven van de gewestelijke overheden en regulatoren om redelijke en evenwichtige betaalplannen bij commerciële energieleveranciers aan te bevelen of zelfs op te leggen in het kader van de sociale openbare dienstverplichtingen. Toch blijft de Ombudsdienst klachten ontvangen met betrekking tot de financiële haalbaarheid van betaalplannen en de eventuele administratieve kosten die ermee gepaard gaan. Doorgaans slaagt de Ombudsdienst erin om met de leveranciers kosteloze en betaalbare plannen af te spreken. Desnoods wordt aan de betrokkene voorgesteld om aan het OCMW van zijn gemeente een

afbetalingsplan voor de energieschuld te vragen.

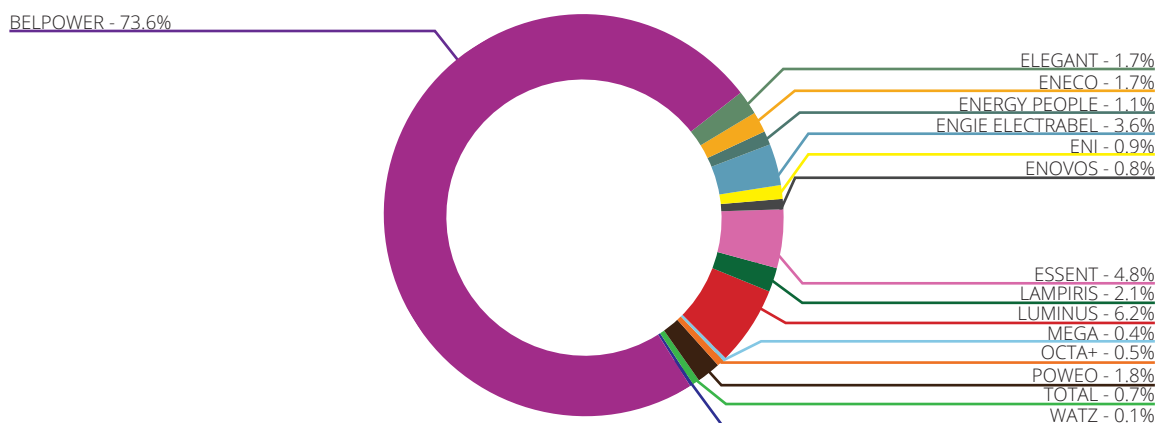
Een heikel punt bij de invordering van energieschulden is het feit dat de schuldvorderingen worden doorverkocht aan derden, in het bijzonder professionele schuldinvoerders. Dit is zeer problematisch wanneer de consument meent dat er gronden zijn om de factuur te betwisten. Doorgaans blijkt de overnemende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



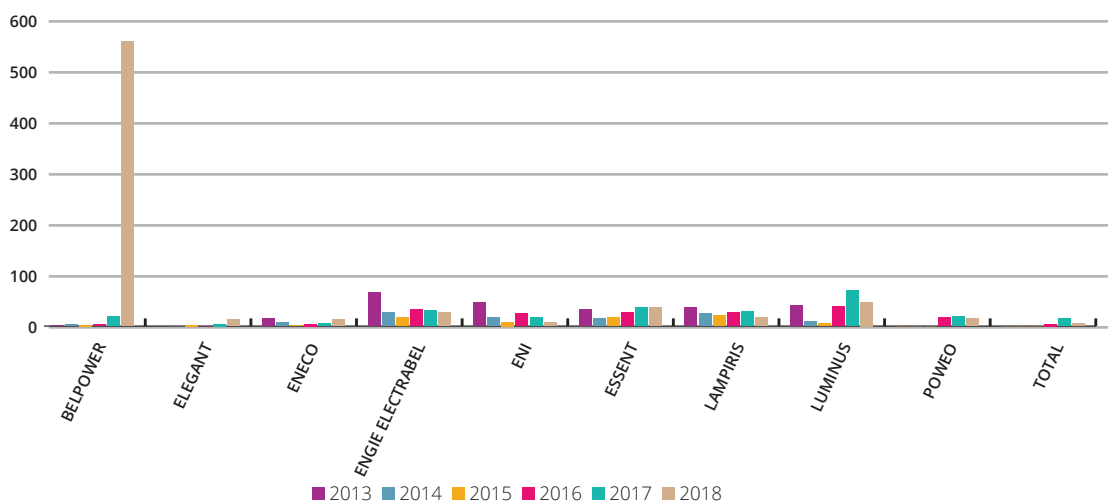
de energieleverancier aanspreken om de nodige informatie over de niet-betaalde facturen en de betalingsachterstand te verschaffen zodat

het geschil met de passende informatie kan behandeld of geregeld worden.

KREDIETNOTA/TERUGBETALING (2018)



EVOLUTIE 2013 TOT 2018: KREDIETNOTA/TERUGBETALING



Bij de geschillen over terugbetalingen van tegoeden valt vooral BELPOWER op met 557 klachten over het uitblijven van terugbetalingen van tegoeden. Op 18 juni 2018 besliste de algemene vergadering van BELPOWER tot ontbinding met vereffening van de vennootschap. Een vereffening heeft onder meer tot gevolg dat de activa van de vennootschap te gelde worden gemaakt en dat de schuldeisers in de mate van het mogelijke worden uitbetaald. Dit had dus ook een impact op eventuele terugbetalingen van klanten.

In geval van vereffening is het immers niet mogelijk dat de ene schuldeiser naar believen voor de andere wordt betaald (bijvoorbeeld

degene die eerst aanklopt of de meeste druk tot betaling uitoefent), maar geldt het principe van de gelijkheid van de schuldeisers. Op dit principe wordt een zeer belangrijke uitzondering gemaakt wanneer de wet vermeldt “onverminderd de rechten van de bevoorrechte schuldeisers”. Schuldeisers die een hypotheek hebben gelegd (dikwijls de kredietinstellingen) en schuldeisers die krachtens de wet over een voorrecht beschikken worden dus eerst voldaan. Wat daarna nog rest wordt onder de andere schuldeisers, waaronder ook de energiekanten van BELPOWER die nog recht op een terugbetaling hebben, pondspondsgewijs uitbetaald.

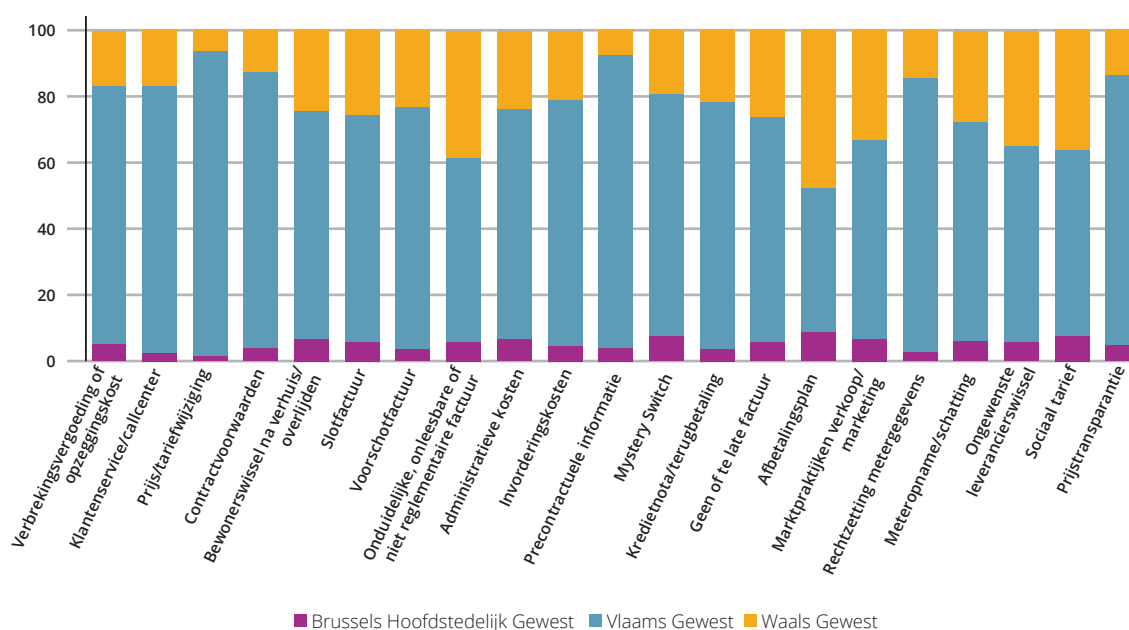


Gelet op de vereffening van BELPOWER kon de Ombudsdienst niet anders dan de betrokken eindafnemers aan te raden om de tegenpartij via de vereffenaar in gebreke te stellen. Met een ingebrekestelling wijzen zij de tegenpartij erop dat hij zijn verplichtingen niet nakomt. Vooral wanneer de eindafnemer nog recht had op betalingen vanwege BELPOWER werd dus aangeraden om een ingebrekestelling naar de vereffenaar van BELPOWER te sturen.

Omdat bleek dat de alternatieve geschillenregeling via de Ombudsdienst voor Energie niet meer mogelijk was met een bedrijf dat zijn energieactiviteiten had stopgezet en in vereffening was, werd ook de mogelijkheid uiteengezet om te kiezen voor een gerechtelijke procedure. De Ombudsdienst wees de eindafnemers er wel op dat bij een gerechtelijke procedure verschillende kosten in eerste instantie gedragen worden door de partij die om een bepaalde handeling (zoals de dagvaarding van de tegenpartij) vraagt. Uiteindelijk zal de rechter de kosten toewijzen aan de partij die in het ongelijk wordt gesteld maar dit heeft uiteraard enkel een gunstig gevolg wanneer de tegenpartij voldoende solvabel is, wat in het geval

van BELPOWER onduidelijk is.

Gelet op de gewestelijke organisatie van de energiemarkt volgt hierna ook een verdeling van een aantal specifieke klachtensoorten 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 klachtensoorten meer of minder in bepaalde gewesten aanwezig zijn. Zo stellen er zich relatief gezien meer problemen die verbonden zijn met de verandering van een energiecontract of van een energieprijz (precontractuele informatie, contractvoorwaarden, prijs/tariefwijziging) in Vlaanderen dan in andere gewesten. Problemen met afbetalingsplannen, de toepassing van het sociaal tarief, (laattijdige) facturatie en de (terug) betaling van facturen komen dan weer meer voor in het Waalse Gewest en het Brusselse Hoofdstedelijke 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.





Voorbeelden van schikkingen en aanbevelingen

5

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

In 2018 heeft de Ombudsdienst in totaal 63 aanbevelingen opgesteld. Die hadden betrekking op de volgende onderwerpen:

- aanrekening vaste vergoeding als (verdoken) verbrekingsvergoeding (21 aanbevelingen waarvan 12 gericht aan ESSENT, 4 aan MEGA, 3 aan LUMINUS en 2 aan OCTA+)
- contractuele voorwaarden en/of pre-contractuele informatie (16 aanbevelingen waarvan 8 gericht aan LAMPIRIS, 3 aan LUMINUS, 2 aan ENI (ENECO), 1 aan ENGIE ELECTRABEL, 1 aan E.ON en 1 aan OCTA+)
- verkooppraktijken (13 aanbevelingen waarvan 6 gericht aan ENGIE ELECTRABEL, 4 aan LUMINUS, 1 aan ENECO, 1 aan ESSENT en 1 aan MEGA)
- tarief voor verbruik zonder contract in Brussel (6 aanbevelingen gericht aan de distributienetbeheerder SIBELGA)
- facturatieproblemen (3 aanbevelingen waarvan 1 gericht aan ENGIE ELECTRABEL, 1 aan LAMPIRIS en 1 aan SIBELGA)
- rechtzetting metergegevens (2 aanbevelingen waarvan 1 gericht aan ENGIE ELECTRABEL en 1 aan de distributienetbeheerder ORES)
- verhuizen (1 aanbeveling gericht aan ENGIE ELECTRABEL)
- administratieve kosten (1 aanbeveling gericht aan ENGIE ELECTRABEL).





Hierna volgen enkele voorbeelden van minnelijke schikkingen na tussenkomst van de Ombudsdienst.

VERHUIZEN

Leegstand

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een sociale huisvestingsmaatschappij dient klacht in over een factuur van leverancier X terwijl er een contract werd aangegaan met leverancier Y en er geen contract werd ondertekend bij leverancier X.

RESULTAAT

Leverancier X heeft deze factuur geannuleerd waardoor er niets moet betaald worden.

Facturering na de datum van verhuizing

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer P. betwist een afrekeningsfactuur van 21/04/2018 voor een bedrag van 72,44 euro voor een verbruiksperiode van 07/07/2017 tot 12/04/2018. De meter bij de heer P. is afgesloten op 12/04/2018 op basis van een meterstand van 8.844 kWh terwijl hij de verhuis bevestigt op 22/12/2017 op basis van een index aan 8.351 kWh.

RESULTAAT

Na de ontvangst van een rechtzettingsformulier, ondertekend door de betrokken partijen en ontvangen door de leverancier op 3/04/2018, werd een aanvraag overgemaakt aan de netbeheerder voor de correctie van de meterstand van 12/04/2018 om deze aan 8.351 kWh te krijgen.

Op 02/10/2018 heeft de leverancier een nieuwe afrekening opgemaakt voor een bedrag van



43,64 euro ten gunste van de heer P. Zo rest enkel nog een vaste vergoeding aangerekend na de datum van de verhuizing, dat wil zeggen voor de periode van 23/12/2017 tot 12/04/2018.

Aangezien de heer P. bevestigde dat hij alle gegevens correct heeft overgemaakt op 22/12/2017, was de leverancier bereid om een commerciële tegemoetkoming te doen en de vergoedingen te annuleren voor de periode van 22/12/2017 tot 12/04/2018.

Late verwerking van een energieovernameformulier

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Wegens een verhuizing in maart 2018 heeft de heer D. een energieovernamedocument opgestuurd naar zijn leverancier om hem daarvan op de hoogte te brengen en een afrekeningsfactuur te ontvangen.

Hij bleef voorschotfacturen ontvangen voor de maanden april en mei.

Die facturen heeft hij niet betaald, aangezien hij in maart had gevraagd om het contract te beëindigen.

Door de niet-betaling van die facturen heeft de leverancier hem een brief verstuurd waarin 15 euro inningskosten werden gevorderd.

Uiteindelijk werd de afrekeningsfactuur pas in de maand juni opgesteld. Die factuur bevatte de transport- en distributiekosten, evenals de vergoedingen voor de maanden april en mei. Die bedragen waren echter niet meer verschuldigd, aangezien de heer D. de stopzetting in maart heeft aangevraagd.

De heer D. heeft dan contact opgenomen met zijn leverancier om zijn ongenoegen hierover te uiten. Omdat hij geen bevredigend antwoord kreeg van zijn leverancier, heeft de heer D. een klacht ingediend bij de Ombudsdienst om een oplossing te vinden.

RESULTAAT

Aangezien het contract van de heer D. eind maart 2018 moest worden stopgezet, heeft de leverancier de twee voorschotfacturen (april en mei), uitgegeven tussen de effectieve stopzettingsdatum en de opmaak van de afrekeningsfactuur, geannuleerd, net zoals de desbetreffende inningskosten (15,00 euro). De leverancier heeft ook op 6/06/2018 een nieuwe afrekeningsfactuur opgemaakt.

Deze gecorrigeerde factuur houdt dus geen rekening met de transport- en distributiekosten, evenals de vergoedingen voor de maanden april en mei.

Dankzij de tussenkomst van de Ombudsdienst kon de heer D. dus een extra factuur van 138 euro in totaal vermijden.

VERANDERING VAN LEVERANCIER

Ongewenste switch

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer G. vroeg een contractvoorstel aan een nieuwe leverancier. Nadat hij het voorstel had doorgenomen, wou de heer G. bij zijn huidige leverancier blijven. De leverancier heeft toch een contract geactiveerd. Volgens de heer G. heeft de leverancier bevestigd dat het IP-adres van de klant als ondertekening gold.

De leverancier stelt van zijn kant dat de heer G. zijn contract heeft gevalideerd maar dat op het ogenblik van de ontvangst van de aanvraag om het contract te annuleren, de annulering van de verandering van leverancier met vertraging is verwerkt.

RESULTAAT

De leverancier heeft een *switch after mystery* switch gelanceerd zodat de oude leverancier het punt overneemt en hij heeft de factuur die was opgemaakt op naam van de klant, geannuleerd.



Ongewenste wissel na opzegging contract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant zegt met een aangetekend schrijven zijn leveringsovereenkomst op met einddatum 30/06/2018. De leverancier bevestigt de opzeg goed ontvangen te hebben.

De klant tekent op 22/06/2018 een nieuw contract bij een andere leverancier. De nieuwe leverancier stuurt meteen een bericht naar de distributienetbeheerder om het contract te laten opstarten op 01/07/2018. Dit wisselbericht wordt echter geweigerd door de distributienetbeheerder. De oude leverancier blijkt de procedure om het contract te beëindigen op 30/06/2018 niet te hebben opgestart, waardoor de nieuwe leverancier niet op 01/07/2018 kan overnemen, maar pas op 01/08/2018.

De klant gaat niet akkoord met het feit dat zijn oude leverancier geen bericht heeft verstuurd naar de netbeheerder om het contract stop te zetten op 30/06/2018. Hierdoor is hij nog een maand langer klant moeten blijven bij hen aan de duurdere tarieven die zijn oude leverancier aanrekent. Hij dient dan ook een klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De oude leverancier deelt mee dat hij contracten niet automatisch stopzet, maar wacht op het overnamebericht van de nieuwe leverancier. De oude leverancier wil op die manier vermijden dat klanten zonder leverancier komen te zitten als het contract bij een nieuwe leverancier niet tijdig in orde wordt gebracht.

De Ombudsdienst heeft begrip voor de handelswijze van de leverancier, maar merkt op dat deze manier van werken evenzeer problemen kan opleveren voor de eindafnemer. Indien deze de beslissing neemt om het energiecontract op te zeggen, is het aan de distributienetbeheerder om het leveringspunt te regulariseren. Deze processen worden beschreven in het Technisch Reglement van de VREG.

Op basis van de argumentatie van de Ombudsdienst is de oude leverancier uiteindelijk bereid om het verschil in tarieven voor de periode dat de klant langer door hen beleverd werd aan de klant te vergoeden.

Het dossier werd dus afgesloten met een positief resultaat.

Ongewenste wissel ingevolge gebrekkige klantenservice

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant maakt met een aangetekend schrijven gebruik van de herroepingstermijn van 14 kalenderdagen om een contract dat aangegaan werd via een deur-aan-deurverkoper te annuleren.

Enkele dagen later ontvangt hij toch brieven van de netbeheerder om zijn meterstanden door te geven voor de leverancierswissel.

Tijdens verschillende telefonische contacten wordt aan de klant bevestigd dat zijn aangetekend schrijven goed ontvangen werd en dat hij geen facturen van de leverancier zal ontvangen.

Desondanks ontvangt hij een slotfactuur van zijn oorspronkelijke leverancier en wordt er hem bevestigd dat de wissel toch is doorgegaan.

De klant gaat hier niet mee akkoord en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De leverancier laat weten dat de herroeping van het contract tijdig gebeurde, maar dat dit laattijdig werd verwerkt waardoor het contract toch nog in werking is getreden.

De leverancier heeft het contract geannuleerd en de facturatie ten laste genomen.



De vaste vergoeding

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer L. is na 13 maanden van elektriciteitsleverancier veranderd. Hij betwist dat zijn voormalige energieleverancier hem het volledige bedrag van de jaarlijkse vaste vergoeding in rekening brengt voor enkel de 13e maand (eerste maand van een nieuw contractjaar), namelijk 69,95 euro.

RESULTAAT

De energieleverancier wees erop dat de vaste vergoeding dient om kosten te dekken die voor iedere klant worden gemaakt, voornamelijk in het begin van het leveringsjaar.

Hij is echter bereid, bij wijze van uitzondering en als commerciële tegemoetkoming, de kosten van de vaste vergoeding te annuleren.

Het bedrijf stelde uitzonderlijk een creditnota voor een bedrag van 69,95 euro ten gunste van de heer L. op.

Ongewenste switch

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

In juli 2018 werd de heer L. benaderd door een deur-aan-deurverkoper die een energieleverancier vertegenwoordigde.

De heer L. heeft geen gevolg gegeven aan dit contractvoorstel. Toch ontvangt hij een eerste voorschotfactuur op 4/09/2018.

Hij neemt contact op met de leverancier die hem een ondertekende kopie van het contract bezorgt.

Volgens de heer L. gaat het om schriftvervalsing en hij betwist het contract.

RESULTAAT

De leverancier heeft het betwiste contract geannuleerd en heeft bevestigd het dossier te hebben overgemaakt aan de dienst die verantwoordelijk is voor dit soort gevallen.

Het leveringspunt werd 'teruggegeven' aan de vorige leverancier op 1/10/2018.

De voorschotfactuur van september voor een bedrag van 122,21 euro, werd gecrediteerd.

Ongewenste switch en afsluiting van een aansluitingspunt

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

In juni 2018 wordt de buurman van de heer H. benaderd door een leverancier. Hij geeft zijn contactgegevens om de nodige informatie te krijgen vooraleer een beslissing te nemen, maar enkele dagen later ontvangt hij een verwelkomingsbrief van de leverancier.

De buurman van de heer H. neemt contact op met de leverancier en vraagt om het contract en de opgestarte procedure voor wanbetaling stop te zetten.

Uiteindelijk heeft de leverancier de stroom afgesloten maar door een fout te wijten aan een omkering van de meters, werd de stroom van de heer H. afgesloten.

De heer H. heeft een week lang geen stroom gekregen.

RESULTAAT

De leverancier heeft ermee ingestemd om de kosten door de afsluiting van het punt van de heer H., op zich te nemen.

MARKTPRAKTIJKEN

Misleidende verkooppraktijken

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een vertegenwoordiger van een leverancier deelt aan een klant mee dat hij – indien hij een contract bij deze leverancier aangaat - geen prosumentarief zou moeten betalen. Dit wordt ook uitdrukkelijk vermeld op het contract dat de klant aangaat.

Een jaar later verandert de klant van leverancier. Op zijn slotafrekening stelt hij vast dat het



prosumementtarief wel wordt aangerekend voor een totaalbedrag van 780 euro exclusief BTW.

Hij neemt verschillende malen contact op met de leverancier die hem uiteindelijk belooft om zijn geschil intern verder te bespreken. Enkele dagen later ontvangt de klant een creditnota ten bedrage van 106,97 euro. De leverancier heeft deze creditnota opgemaakt om de aangerekende vaste vergoeding kwijt te schelden.

De klant gaat niet akkoord met dit voorstel tot tegemoetkoming en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De leverancier laat weten dat een (ondertussen ex-) verkoopspartner op contracten vermeldde dat er geen prosumementtarief zou worden aangerekend.

Het prosumementtarief is echter een wettelijke verplichting voor alle eigenaars van zonnepanelen. De leverancier heeft hier geen invloed op en is verplicht om deze kost aan te rekenen.

De leverancier toont echter wel begrip voor het feit dat de klant misleid werd en is bereid om 50% van het prosumementtarief ten laste te nemen. De klant ging uiteindelijk akkoord met dit voorstel waarna de leverancier een bijkomende creditnota ten bedrage van 390 euro exclusief BTW heeft opgemaakt.

De vaste vergoeding en herroepingsrecht OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw C. betwist de vaste vergoeding die haar werd aangerekend. Ze stelt dat ze verplicht werd om dringend van leverancier te veranderen, na een brief van de netbeheerder met de melding dat het energiebedrijf niet meer in staat was om elektriciteit te leveren. Zij sloot een contract met een leverancier, maar enkele dagen later trok mevrouw C. dit in en koos nog een andere leverancier. Mevrouw C. kreeg een factuur van 57,81 euro exclusief btw voor de vaste vergoeding van een jaar.

RESULTAAT

De leverancier is in eerste instantie bij zijn standpunt gebleven en heeft de Ombudsdienst geïnformeerd dat ervoor werd gekozen om de kosten voor de vaste vergoeding volledig in rekening te brengen op de afrekeningsfactuur. Dit tarief wordt aan alle klanten gefactureerd, ook aan klanten die vóór de afloop van hun contract willen overstappen naar een andere leverancier.

De Ombudsdienst heeft echter contact opgenomen met de leverancier omdat het om een dringende aanvraag voor een contract ging na de opschorting van het toegangscontract. Er werd dus een contract opgemaakt op 6 juni, maar op 7 juni werd een mail verstuurd om die aanvraag in te trekken.

Na deze opmerkingen heeft de leverancier bevestigd dat de klant effectief zijn annuleringsrecht heeft uitgeoefend binnen de herroepingstermijn en het betaalde de vaste vergoeding (69,95 euro) terug.

Oneerlijke verkooppraktijken

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De verantwoordelijke van een dienst voor begeleid wonen voor mensen met een mentale handicap interpelleert ons over de heer D.

De heer D. zou geconfronteerd zijn met een deur-aan-deurverkoper, ook al heeft hij het statuut van juridische onbekwaamheid.

RESULTAAT

De leverancier heeft het betwiste gedeelte volledig voor zijn rekening genomen, in dit geval van 12/08/2018 tot 4/11/2018, en verbond zich ertoe intern de nodige stappen te zetten, om de aard van het probleem te identificeren.

Misleidende verkooppraktijken

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Het OCMW van de heer A. dient een klacht in wegens misleidende deur-aan-deurverkoop.

Een deur-aan-deurverkoper meldde zich aan de



woning van de heer A., die beleverd werd door de netbeheerder– sociale leverancier. De heer A. was op dat moment afwezig en het contract werd ondertekend door zijn amper meerderjarige zoon A. Hij dacht dat de levering zou worden opgeschort indien hij niet tekende.

Het OCMW heeft geprobeerd om de deur-aan-deurverkoper te bereiken om het contract op naam van de zoon van de heer A. binnen de wettelijke termijnen te annuleren, zonder succes.

RESULTAAT

De leverancier heeft een *mystery switch* opgestart zodat het leveringspunt werd overgenomen door de netbeheerder.

De opmaak van de facturen werd opgeschort en de reeds opgemaakte facturen werden gecrediteerd.

Er werden maatregelen getroffen bij de betrokken verkopers om dergelijke problemen in de toekomst te vermijden.

CONTRACTUELE VOORWAARDEN

Korting werd niet volledig toegekend

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Bij het nazien van zijn jaarafrekening stelt een klant vast dat een korting niet overeenkomt met die welke werd vermeld bij het afsluiten van het contract. Hij heeft hiervoor verschillende malen contact opgenomen met de leverancier. Aangezien hij maar geen reactie ontvangt, dient hij een klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De leverancier bevestigt dat de korting niet correct werd toegekend. De afrekeningsfactuur werd opnieuw opgemaakt met toepassing van de juiste korting. Ter compensatie heeft de leverancier ook een extra korting van 30 euro toegekend waarmee de klant akkoord ging.

Forfaitaire vaste vergoeding bij contractwissel bij zelfde leverancier

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant tekent een leveringsovereenkomst. Enkele dagen later stelt hij vast dat de leverancier een voordeliger tarief aanbiedt, waarop hij wil intekenen.

De leverancier vertelt hem dat dit mogelijk is, maar dat de klant dan wel voor de eerst aangevane overeenkomst de vaste vergoedingen voor een volledig jaar (80 euro) moet betalen.

De klant betwist deze vaste vergoeding, aangezien hij maar een beperkte tijd klant is geweest en bovendien wil overschakelen naar een ander contract bij de dezelfde leverancier. De leverancier wil de vaste vergoeding niet pro rata temporis aanrekenen, waardoor een klacht wordt ingediend bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De leverancier deelt aan de Ombudsdienst mee dat de klant akkoord is gegaan met de algemene voorwaarden van de leverancier die bepalen dat de vaste vergoeding moet betaald worden per begonnen contractjaar en dat indien het contract om eender welke reden wordt opgezegd, deze vergoeding volledig zal worden betaald door de klant.

De leverancier is dus van oordeel dat de klant de volledige vaste vergoeding moet betalen, ook indien hij beslist om een ander contract bij dezelfde leverancier te ondertekenen.

De Ombudsdienst wees de leverancier op artikel 18 §2/3 van de wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt dat het volgende bepaalt: *“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. Elk contractueel beding dat afbreuk doet aan dit recht, is van rechtswege nietig.*



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

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

Dit houdt in dat er geen enkele vergoeding mag aangerekend worden, ongeacht de benaming ervan.

Op basis hiervan was de leverancier bereid om de klant over te zetten naar het gewenste contract en om de verschuldigde vaste vergoeding pro rata temporis aan te rekenen.

Toepassing van een promotie

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. heeft een promotie ontvangen van een derde partij, waarbij een jaarlijkse korting van 25 euro wordt toegekend (gas en elektriciteit). De heer D. heeft deze promotie laten bevestigen door de leverancier, die bevestigde dat de 'win'code werd toegevoegd aan zijn contracten.

Deze korting werd maar één keer toegepast, namelijk bij zijn afrekening van 2015. In 2016 en 2017 werd de korting niet meer toegepast.

De heer D. meent dat 25 euro/jaar hem elk jaar recht geeft op 25 euro korting.

RESULTAAT

De leverancier bleef in eerste instantie bij zijn standpunt dat de facturatie en de kortingen in overeenstemming waren met het oorspronkelijke contract. De leverancier stelt stilzwijgend te hebben aanvaard om deze kortingen toe te kennen aan de aangeslotenen van de partner. Het gaat om een eenmalige korting en als de medewerker van de partner zich slecht heeft

uitgedrukt, is hun dienst daar niet aansprakelijk voor.

Volgens de Ombudsdienst is het wel de leverancier die het contract heeft opgesteld op basis van de prijzen en kortingen die zijn vermeld in het document van de partner waardoor de korting van 25 euro per jaar bindend is. Net om die reden heeft de klant het contract ondertekend. Er staat niet vermeld dat de korting eenmalig is.

Het Wetboek van Economisch Recht stelt in verband met schriftelijke bedingen in overeenkomsten tussen consumenten en ondernemingen: *"In geval van twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de consument gunstigste interpretatie."* (art. VI.37, §2)

Bijgevolg heeft de Ombudsdienst verzocht om de korting toe te passen op de verschillende facturen.

Na deze opmerkingen heeft de leverancier aanvaard om de korting toe te passen op de volledige looptijd van het contract, namelijk de eerste drie jaar.

ANDERE PRODUCTEN EN DIENSTEN

Klantenservice bij een defecte gasketel

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant wil contact opnemen met zijn energieleverancier voor een defect aan zijn gasketel. De klant heeft immers een onderhoudscontract bij zijn leverancier.

Deze contactname verloopt zeer moeizaam. Er wordt hem verschillende malen een ander telefoonnummer bezorgd waarmee hij contact dient op te nemen. Uiteindelijk wordt er hem medegedeeld dat er een techniek zal langskomen op 04/11/2018.

Op die datum komt er echter geen techniek langs, waarna de klant op 05/11/2018 opnieuw de leverancier contacteert die dezelfde dag nog een



technieker langs stuurt.

De techniek blijkt echter niet gespecialiseerd te zijn in het merk van de ketel van de klant en heeft dan ook niet de nodige wisselstukken ter beschikking. Hij deelt de klant mee dat hij opnieuw met de leverancier contact moet opnemen.

Opnieuw krijgt de klant verschillende malen te horen dat hij bij de verkeerde dienst zit. Uiteindelijk wordt een techniek gestuurd, maar met de melding dat alle herstellingskosten ten laste van de klant zijn.

De klant gaat niet akkoord met het verloop van de communicatie en betwist ook de herstellingskosten die hem worden aangerekend. Verschillende diensten hebben hem namelijk medegedeeld dat de kosten in het onderhoudscontract inbegrepen zijn. Hij dient dan ook een klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De leverancier was bereid om de kosten van de wisselstukken ten laste te nemen. Ook werd er tussengekomen in de hotelkosten die de klant heeft gemaakt door het gebrek aan warm water en verwarming voor meerdere dagen ten bedrage van 200 euro.

Herstellingskosten voor een ketel

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer V. heeft telefonisch de tussenkomst van een technicus gevraagd voor het onderhoud van zijn ketel, dat op 24/03/2017 werd uitgevoerd.

Enkele dagen later stelde de heer V. een waterlek op de muur, naast zijn ketel vast. Een andere verwarmingstechnicus is ter plaatse gekomen. Volgens hem ging het om een leiding die slecht was teruggeplaatst bij het vorige onderhoud en zou die bij het volgende onderhoud worden teruggeplaatst. Op 31/03/2017 ontving de heer V. voor deze herstelling een factuur van 125 euro voor een uur werk.

RESULTAAT

De Ombudsdienst heeft de leverancier erop gewezen dat zijn algemene voorwaarden het volgende bepalen: *“alleen indien op de interventieplaats blijkt dat de vraag van de Klant niet is inbegrepen in de herstellingsprestatie, zullen de verplaatsingskosten, kosten voor werkuren en onderdelen voor deze vraag rechtstreeks aan de Klant worden doorgerekend.”*

De herstelling van een fout van hun partner staat niet vermeld als geen deel uitmakend van de herstellingsprestatie.

De leverancier heeft laten weten dat zijn dienst, om het dossier af te sluiten, alle werkuren voor zijn rekening neemt. Alleen de verplaatsingskosten worden in rekening gebracht bij de klant. Er wordt een creditnota opgestuurd naar de heer V.

Ongewenste andere dienst

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer K. stelt vast dat bedragen buiten zijn medeweten zijn ingehouden, parallel met zijn maandelijkse voorschotten, en dat die betrekking hebben op een dienst die hij nooit heeft gewild.

RESULTAAT

De leverancier heeft ermee ingestemd om de ten onrechte ingehouden bedragen voor in totaal 41,70 euro terug te betalen.

BETALINGSPROBLEMEN

Annulering van het verjaarde saldo

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. betwistte in eerste instantie een afrekening van 17/07/2013 voor een bedrag van 6.926,75 euro op grond van verkeerde meterstanden. De leverancier bevestigt dat die afrekening reeds werd geannuleerd op 11/10/2017 maar hij bevestigt dat er nog een saldo openstaat van 25,18 euro voor de vaste vergoeding en de distributiekosten voor de periode van 18/08/2011 tot 30/11/2011, in rekening gebracht op de jaarlijkse afrekening van 2012.



RESULTAAT

Aangezien die klacht is ingediend bij de Ombudsdienst op 16/07/2018 en het vereiste saldo overeenstemt met een afrekening van 2012, heeft de Ombudsdienst verzocht om dat bedrag te annuleren op basis van de verjaring van de facturen na 5 jaar.

De leverancier heeft ons vervolgens bevestigd dat het saldo van 25,18 euro niet meer van de heer D. zal worden gevorderd.

Deze annulering is in overeenstemming met de wet van 6 juli 2017, in werking getreden op 3 augustus 2017 (BS van 24 juli 2017), waarin wordt bevestigd dat vorderingen voor energie verjaren na vijf jaar:

“Schuldvorderingen wegens levering van goederen en diensten via distributienetten voor water, gas of elektriciteit of de levering van elektronische communicatiediensten of omroeptransmissie- en omroepdiensten via elektronische communicatienetwerken verjaren na verloop van vijf jaar.”

Bankdomiciliëring

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw B. betwist haar akkoord te hebben gegeven om haar voorschotten in te houden via domiciliëring.

Volgens mevrouw B. zou een onbekende derde zonder haar medeweten een domiciliëring bij haar leverancier hebben geactiveerd.

Het wettelijke kader voor domiciliëringen werd in herinnering gebracht:

betalingen vallen onder Boek 7 van het Wetboek van Economisch Recht.

Artikel VII.33 van deze wet preciseert de noodzakelijke modaliteiten voor de opzegging van een domiciliëring:

“Art. VII. 33.§ 1. De totstandkoming van de domiciliëring vereist het verlenen van een

lastgeving door de betaler aan, naargelang, één of meerdere van de hierna volgende personen:

1° de begunstigde;

2° de betalingsdienstaanbieder van de begunstigde;

3° de betalingsdienstaanbieder van de betaler; Een exemplaar dient overhandigd te worden aan de betaler. (...)”

De domiciliëring is gebaseerd op een ondertekende lastgeving (elektronische of manuele geldige ondertekening) door de schuldeiser en de schuldenaar.

RESULTAAT

De leverancier heeft de domiciliëring stopgezet en ermee ingestemd om de kosten te dragen voor de verwerping van de domiciliëring van mevrouw B. en het bedrag van haar voorschotfactuur van 23,69 euro, als commerciële tegemoetkoming.

GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN

Afsluiting na een fout van de energieleverancier OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer N. laat weten dat hij zijn gas- en elektriciteitsfacturen altijd heeft betaald maar dat de distributienetbeheerder heeft vastgesteld dat er voor zijn leveringspunten geen leveringscontract was. Met als gevolg dat zijn meters werden afgesloten.

RESULTAAT

De leverancier had een leveringscontract afgesloten voor verkeerde leveringspunten.

De verwerking van de EAN-codes heeft wat langer geduurd door een intern technisch probleem.

Volgens de Ombudsdienst heeft het technisch probleem schade veroorzaakt en geleid tot een afsluiting. Hiervoor kan de eindklant een schadevergoeding krijgen op basis van het gemene recht.

De leverancier heeft uiteindelijk laten weten dat een bedrag van 721,86 euro, btw inbegrepen,



zal worden terugbetaald als commerciële tegemoetkoming.

De budgetmeterprocedure in Wallonië

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. betwist de procedure voor de budgetmeter die werd opgestart door zijn energieleverancier, en het feit dat zijn contract werd opgeschort en overgeplaatst bij "leverancier X" tijdens de procedure.

RESULTAAT

De heer D. heeft geen contract ondertekend met de distributienetbeheerder ("leverancier X") maar zoals voorzien door het toepasselijke uitvoeringsbesluit dient hij een klant te beleveren na de overschrijding van de termijn van een budgetmeterprocedure.

Uit analyse van het dossier blijkt dat de heer D. niet zo lang door de distributienetbeheerder had moeten beleverd blijven. De Ombudsdienst heeft dus contact opgenomen met de leverancier. Want de leverancier had hem normaal moeten terugnemen na de annulering en/of na de plaatsing van de budgetmeter.

De Ombudsdienst heeft dus gevraagd om de heer D. te vergoeden, want bij de distributienetbeheerder werd het verbruik gefactureerd tegen een gemiddeld markttarief, wat hoger is dan het tarief bij een commerciële leverancier. De leverancier heeft de heer D. 633,2 euro terugbetaald.

Verkeerde factuur door een probleem met de toewijzing van meters

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Door een probleem met de toewijzing van meternummers in een gebouw met 7 appartementen heeft de heer T. een verkeerde factuur ontvangen.

De heer T. heeft daarop contact opgenomen met zijn leverancier om een rechtzetting te vragen maar hij heeft nooit antwoord gekregen op zijn

vraag.

Daarom heeft de heer T. klacht ingediend bij de Ombudsdienst. Die klacht werd doorgestuurd naar zijn leverancier en zijn netbeheerder (die instaat voor de meters) om een oplossing voor dit probleem te vinden.

Na onze tussenkomst bij de netbeheerder is die ter plaatse geweest om de situatie op te helderen en de verschillende meters correct te koppelen aan de juiste appartementen en de desbetreffende EAN-codes.

Op die manier kon de netbeheerder zijn gegevensbank in orde brengen en correcties opsturen naar de leveranciers van de betrokken klanten.

In dit geval kon de leverancier van de heer T. gecorrigeerde gegevens krijgen en een correcte factuur opmaken.

RESULTAAT

Deze aanpak heeft niet alleen ervoor gezorgd dat een probleem voor verschillende klanten van eenzelfde gebouw werd opgelost, maar ook dat de klager een gecorrigeerde factuur ontving.

Dat leverde hem een bedrag van 33 euro op.



Beleidsadvies

6

De Ombudsdienst heeft op vraag van de Kamercommissie Bedrijfsleven, Wetenschapsbeleid, Onderwijs, Nationale wetenschappelijke en culturele instellingen, Middenstand en Landbouw een beleidsadvies 18.012 opgesteld over een parlementair voorstel van resolutie DOC54 2565/001 tot het aanpassen van het akkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt”. Dit beleidsadvies werd op 8 januari 2018 toegezonden aan de voorzitter van de Kamercommissie.

Dit voorstel van resolutie beoogde enerzijds een versterking van het akkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” met inbegrip van de gedragscode voor “verkoop van energiecontracten buiten de onderneming en op afstand”, hierna verder “consumentenakkoord” genoemd. Anderzijds beoogde dit voorstel ook de uitbreiding van dit consumentenakkoord tot KMO's op vlak van energie.

Dit voorstel sloot grotendeels aan bij het beleidsadvies 16.009 dd. 15 april 2016 van de Ombudsdienst voor Energie over “Voorstellen tot aanpassing en verbetering van het consumentenakkoord” <https://www.ombudsmanenergie.be/nl/publicaties/advies-16009-over-het-consumentenakkoord>.

Vooreerst diende de Ombudsdienst op te merken dat er op 28 juni 2017, dus enkele dagen na het indienen van dit voorstel van resolutie, nieuwe bepalingen werden opgenomen in het consumentenakkoord dat de minister van Consumentenzaken heeft ondertekend met de energieleveranciers en publiek werd gemaakt via de website van de FOD Economie met volgende elektronische link: http://economie.fgov.be/nl/binaries/accord_electricity_nl_tcm325-41209.pdf.

Deze engagements van de energieleveranciers die het nieuwe consumentenakkoord hebben ondertekend (niet alle energieleveranciers hebben dit ondertekend), traden uiterlijk in werking op 1 januari 2018, met uitzondering van:

- de bepalingen over de prijs simulaties bij verkopen buiten verkooppunten en verkopen via telefoon, die uiterlijk tegen 1 april 2018 van toepassing waren,



- de bepalingen in verband met de forfaitaire, vaste vergoeding, die uiterlijk tegen 1 september 2018 van toepassing waren.

Hierna volgt een overzicht en bespreking van de verschillende onderdelen van het voorstel van resolutie.

Het voorstel van resolutie moest dus onderzocht worden vanuit de bepalingen van het nieuwe consumentenakkoord.

A. Consumentenakkoord uitbreiden naar KMO's op vlak van energie

KMO's alsook de kleine zelfstandigen (winkeliers, frituuruitbaters, bakkers, ...) genieten niet dezelfde bescherming als consumenten daar zij als professionele eindafnemers aangemerkt worden. Het zijn immers de contractuele voorwaarden, alsook het Burgerlijk Wetboek, die in voorkomend geval bij geschillen van toepassing zijn.

De praktijk toont ons aan dat deze kleine KMO's

of kleine zelfstandigen, die door de wet en het consumentenakkoord als professionelen worden beschouwd, vaak niet over de bruikbare en vereiste kennis beschikken om het hoofd te bieden aan de problemen waarmee ze geconfronteerd worden. De facturen die ze ontvangen worden vaak gewoon doorgegeven aan een boekhouder om de boekhouding in orde te brengen. De boekhouder helpt hen echter niet met op zoek te gaan naar een voordeligere leverancier of kan hen



niet verder helpen wanneer ze geconfronteerd worden met bijvoorbeeld laattijdige facturatie door de leverancier.

Bij de herziening van de federale wetgeving inzake de elektriciteits- en de aardgasmarkt in 2012 (wijzigende wetten van 8 januari 2012 en 25 augustus 2012), werden een aantal bepalingen ingevoerd die ook van toepassing zijn op KMO's. Zo werd bijvoorbeeld het verbod ingevoerd om een verbrekingsvergoeding aan te rekenen bij voortijdige beëindiging van het energieleveringscontract door de klant, een verbod dat niet enkel de huishoudelijke afnemers maar ook de KMO's beschermt. In 2012 werd ook een wettelijke definitie van KMO ingevoerd.

ADVIES OMTRENT HET VOORSTEL VAN RESOLUTIE TOT AANPASSING VAN HET CONSUMENTENAKKOORD

Het voorstel van resolutie sluit aan bij het memorandum van de Ombudsdienst dat

reeds op 24 november 2014 werd geformuleerd in beleidsadvies 14.006 https://www.ombudsmanenergie.be/sites/default/files/content/download/files/advies_14007.pdf en waarin de Ombudsdienst voor Energie ervoor pleit om de KMO's (niet-residentiële gebruikers met een jaarlijks verbruik van max. 100.000 kWh gas en max. 50.000 kWh elektriciteit) volgens de elektriciteits- en aardgaswetgeving eveneens te beschermen door het consumentenakkoord (en de gedragscode voor verkopen buiten de onderneming en op afstand) eveneens op hen van toepassing te maken.

In de inleiding van het consumentenakkoord kan dan volgende tekst worden toegevoegd:

“Onder “consument” wordt verstaan elke residentiële eindafnemer en KMO (niet-residentiële gebruikers met een jaarlijks verbruik van max. 100.000 kWh gas en max. 50.000 kWh elektriciteit).”

B. Versterken van het consumentenakkoord door:

a. De beteugeling van het aanrekenen van een vaste vergoeding op de slotfactuur voor een volledig jaar bij vervroegde opzeg of beëindiging van het contract

Sommige leveranciers proberen een (verdoken) verbrekingsvergoeding aan te rekenen wanneer hun klanten vervroegd vertrekken naar een andere leverancier en voortijdig hun energiecontract verbreken. Dergelijke vergoeding wordt bijvoorbeeld aangerekend door een vaste vergoeding voor een volledig jaar te factureren op de slotfactuur in plaats van deze vaste vergoeding enkel aan te rekenen voor de duur van de werkelijke levering van elektriciteit en/of aardgas zoals vermeld op de slotfactuur. Dit druist in tegen artikel 18, §2/3 van de elektriciteitswet dat het volgende bepaalt:

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

Elk contractueel beding dat afbreuk doet aan dit recht, is van rechtswege nietig.

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

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



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

Om geen enkel nadeel te ondervinden bij een leverancierswissel, kan deze klant dus enkel overstappen op de einddatum van het leveringsjaar of zijn contract. Zo niet dient hij een deel vaste vergoeding te betalen voor een periode waarvan hij geen gebruik van maakt. Deze vergoedingen lopen ondertussen bij sommige energieleveranciers al op tot meer dan 70 euro per jaar en per energiedrager zodat sommige eindafnemers meer dan 100 euro moeten betalen bij vervroegde beëindiging van het energiecontract voor elektriciteit en aardgas.

ADVIES OMTRENT HET VOORSTEL VAN RESOLUTIE TOT AANPASSING VAN HET CONSUMENTENAKKOORD

De Ombudsdienst stelt voor om de bepalingen in verband met de forfaitaire, vaste vergoeding (punten 2.2.5., 2.3.1., tweede lid, 2.3.3., 2.3.4., laatste en voorlaatste lid van het Consumentenakkoord), die uiterlijk tegen 1 september 2018 kunnen worden toegepast door de energieleveranciers, te schrappen.

Het bestaande punt 2.3.5 van het

Consumentenakkoord kan verder aangevuld worden met volgend onderlijnd gedeelte:

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

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

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

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

Als consumenten daarentegen een (voor hen) nadelig contract hebben afgesloten, heeft de leverancier wel de mogelijkheid om dit contract stilzwijgend te verlengen. Zoals ook bij de hernieuwing van het contract, wordt deze



verlengingsboodschap vaak onduidelijk en in het klein op een tussentijdse factuur medegedeeld.

Leveranciers hebben er dus baat bij om duurdere, slapende contracten (meestal van niet-actieve klanten die nog nooit van leverancier zijn veranderd) zo lang mogelijk actief te houden. Deze contracten worden zelfs niet meer aangeboden aan nieuwe klanten omdat deze niet meer concurrentieel zijn. Klanten die dus nog nooit van leverancier zijn veranderd en nog steeds gefactureerd worden aan de tarieven van hun oorspronkelijk contract, betalen mogelijk dus al jaren te veel voor een identiek recent product.

In haar studie van 18 mei 2017 over de samenstelling van de productportefeuilles per leverancier en het besparingspotentieel voor particulieren op de Belgische elektriciteits- en aardgasmarkt stelt de federale regulator CREG vast dat de marktaandelen van de duurste producten aanzienlijk groter blijven dan deze van de goedkoopste producten.

De CREG waarschuwt ook voor dure verlengingsproducten of 'renewals'. Dit zijn (zeer) oude producten van een zeer beperkt aantal leveranciers waarop bestaande klanten keer op keer verlengd worden. Zeker in het geval van vaste contracten met een langere looptijd (bijvoorbeeld 3 jaar) stelt de CREG vast dat het vaak deze producten zijn die een zeer belangrijk besparingspotentieel voor de consument kunnen opleveren.

ADVIES OMTRENT HET VOORSTEL VAN RESOLUTIE TOT AANPASSING VAN HET CONSUMENTENAKKOORD

De Ombudsdienst stelt overeenkomstig het voorstel van resolutie voor om punt 2.3.5 van het Consumentenakkoord als volgt te herschrijven:

"Indien de overeenkomst voorziet in de stilzwijgende verlenging ervan, brengen de energieleveranciers hun consumenten schriftelijk of via een duurzame drager op de hoogte van de stilzwijgende verlenging en de mogelijkheid

tot opzegging van de overeenkomst. Deze kennisgeving gebeurt op een voor de consument duidelijke en ondubbelzinnige wijze, 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 leveringsovereenkomst zonder enige eenzijdig door de energieleverancier aangebrachte wijziging in het nadeel van de consument wordt verder gezet voor een nieuwe termijn. Dit betekent onder meer dat de prijzen en voorwaarden van de verlengde overeenkomst niet nadeliger mogen zijn dan de prijzen en voorwaarden die aan nieuwe klanten aangeboden worden. Indien de producten waarop de verlenging betrekking heeft toch nadeliger zijn is er geen sprake meer van stilzwijgende verlenging.

Aanpassingen van de prijs op het ogenblik van of na de stilzwijgende verlenging die het gevolg zijn van de toepassing van het prijsherzieningsbeding of de parameterformule die in de oorspronkelijke overeenkomst waren opgenomen, vormen geen eenzijdig aangebrachte wijziging.

Wanneer een energieleverancier 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. Dit nieuw voorstel wordt aan de consument ter kennis gebracht via een afzonderlijk schrijven, hetzelfde middel waarmee gebruikelijk met de consument wordt gecommuniceerd in verband met de lopende overeenkomst. Dit voorstel doet duidelijk blijken dat het om een nieuw contractvoorstel gaat. Daarbij legt het duidelijk, ondubbelzinnig en op een specifieke wijze uit waarin de nieuwe voorwaarden verschillen van de bestaande overeenkomst.

Enkel wanneer in deze fase het goedkoopste equivalent product uit de portefeuille van de



energieleverancier wordt voorgesteld, mag er in de communicatie over het meest voordelige equivalent product worden gesproken. Enkel wanneer het voorgestelde product het goedkoopste van de markt is, mag het worden voorgesteld als het goedkoopste product.

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

Hij wijst er de consument uitdrukkelijk en op een opvallende manier op dat hij via de websites van de gewestelijke regulatoren kan nagaan wat het goedkoopste product is. Dit gebeurt via een ondubbelzinnige mededeling met opgave van de hyperlink naar de juiste webpagina van de betrokken regulator waar de prijsvergelijking kan worden gemaakt.

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

Deze bevestiging is niet vereist, wanneer bij het voorstel tot contractvernieuwing de energieleverancier het goedkoopste equivalent product heeft aangeboden. Enkel wanneer het aangeboden product het goedkoopste van de markt is, mag dit als dusdanig worden vermeld. Hij wijst er de consument uitdrukkelijk en op een opvallende manier op dat hij via de websites van de gewestelijke regulatoren kan nagaan wat het goedkoopste product is. Dit gebeurt via een ondubbelzinnige mededeling met opgave van de hyperlink naar de juiste webpagina van de betrokken regulator waar de prijsvergelijking kan worden gemaakt.

~~Wanneer een leveringscontract van bepaalde duur van meer dan één jaar dat voorziet in een forfaitaire aanrekening van een vaste vergoeding per begonnen contractjaar, wordt verlengd:-~~

- ~~• zal de consument ofwel verder genieten van de volledige pro-rata temporis aanrekening van de vaste vergoeding, zoals die geldt sinds het tweede contractjaar van de verlengde overeenkomst;-~~
- ~~• ofwel zal het forfaitaire gedeelte van de vaste vergoeding na verlenging niet hoger liggen dan het bedrag ervan tijdens het laatste contractjaar voor verlenging.-~~

~~Wanneer een leveringscontract van bepaalde duur van meer dan één jaar dat voorziet in een forfaitaire aanrekening van een vaste vergoeding per begonnen contractjaar, wordt hernieuwd en het hernieuwde contract eveneens voorziet in de forfaitaire aanrekening van een vaste vergoeding; gelden eveneens de bepalingen die hiervoor staan vermeld voor de verlenging."~~

c. Facturen op naam van bewoner/eigenaar na een verhuisprocedure

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

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

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



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

De nieuwe bewoner of eigenaar heeft echter het recht om te kiezen aan welke leverancier hij het verbruik wenst te betalen. Het is bovendien aan de distributienetbeheerder om in het kader van zogenaamde MOZA-procedures op zoek te gaan naar de distributienetgebruiker op een bepaald afnamepunt wanneer die gebruiker nog geen leveringscontract met een leverancier heeft afgesloten. Het is niet aan de leverancier van de vorige bewoner om die taak op zich te nemen en verbruik waarvoor er geen geldig energiecontract is afgesloten op naam van een bewoner/eigenaar te factureren. De leverancier van de vorige bewoner moet immers een MOZA-procedure opstarten wanneer er zich in geval van verhuis geen nieuwe klant aanbiedt bij hemzelf of bij een andere leverancier.

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

ADVIES OMTRENT HET VOORSTEL VAN RESOLUTIE TOT AANPASSING VAN HET CONSUMENTENAKKOORD

In tegenstelling tot het beleidsadvies van de Ombudsdienst, wordt deze praktijk in punt 3.1 van het Consumentenakkoord nu toegelaten. De Ombudsdienst stelt dan ook voor om deze bepaling te schrappen om de marktconforme redenen zoals hiervoor uiteengezet:

“Een contract wordt na een verhuis verder gezet op het nieuwe adres van de consument, tenzij er technische redenen de energieleverancier verhinderen de leveringsovereenkomst op dat adres verder te zetten of indien de lopende overeenkomst wordt opgezegd op het nieuwe adres. Met betrekking tot leveringsovereenkomsten wordt de overeenkomst eveneens niet verder gezet op het nieuwe adres indien de consument de leveringsovereenkomst opzegt met ingang van de verhuisdatum. Een dergelijke opzegging van het leveringscontract kan evenwel geen aanleiding geven tot het aanrekenen van een verbrekingsvergoeding en/of opzegvergoeding. Evenmin kunnen in dit geval administratiekosten of gelijkaardige worden in rekening gebracht.

~~*Wanneer een verhuis wordt gemeld, stopt de energieleverancier met de aanrekening van het energieverbruik in zijn vorige woning aan de consument vanaf de verhuisdatum. De aanrekening van de kosten die vanaf die datum worden veroorzaakt, gebeurt volgens de regels die zijn bepaald in de regionale regelgeving (aan de nieuwe bewoner of, in afwachting, aan de eigenaar).”*~~

Met betrekking tot de verhuisprocedure zoals uiteengezet in het Consumentenakkoord heeft de Ombudsdienst nog de volgende opmerking. In het oude Consumentenakkoord diende de vertrekkende klant binnen 30 kalenderdagen zijn verhuis te melden aan zijn leverancier. Indien de melding na 30 kalenderdagen gebeurde, diende leverancier de aanrekening van het energieverbruik te stoppen de dag na melding van de verhuizing.

Het nieuwe Consumentenakkoord voorziet geen termijn en bepaalt dat “wanneer een verhuis wordt gemeld, de leverancier de aanrekening van het verbruik stopt vanaf de verhuisdatum”.

Hierbij rijst de vraag van wat als een klant pas na een jaar zijn verhuis meldt? Dan dient de leverancier de facturatie dus alsnog stop te zetten



op de verhuisdatum, dus met meer een jaar terugwerkende kracht!? Deze praktijk is volgens de Ombudsdienst strijdig met de regionale regelgeving en met de zogenaamde UMIG-afspraken. Het verdient dan ook aanbeveling om voor deze verhuisprocedure terug te keren naar de afspraken in het vorige consumentenakkoord.

d. Opstellen en versturen van een factuur met overschrijvingsformulier

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

ADVIES OMTRENT HET VOORSTEL VAN RESOLUTIE TOT AANPASSING VAN HET CONSUMENTENAKKOORD

Hieraan lijkt het nieuwe Consumentenakkoord tegemoet te komen in punt 2.3.2.a., 14) doordat energieleveranciers in de algemene en bijzonder voorwaarden zich engageren:

“te voorzien in diverse betalingsmogelijkheden waaronder minstens de domiciliëring en de overschrijving. Voor een overschrijving mogen geen bijkomende kosten worden aangerekend; de beide betalingsmogelijkheden worden onder deze voorwaarden verzekerd voor elke tariefformule die de energieleverancier aanbiedt;”

Een leverancier dient voor de klant verschillende betalingsmogelijkheden aan te bieden voor elke tariefformule, waaronder steeds de mogelijkheid tot betaling via overschrijving (zonder bijkomende kosten).

Dit biedt blijkbaar ook een oplossing voor exclusief online-contracten waarbij de leverancier

een domiciliëring vereist. Klanten die geen domiciliëring wensen zouden hier dus nu ook kunnen op intekenen, maar het wordt afwachten hoe deze bepaling vanaf 1 januari 2018 zal worden toegepast door de energieleveranciers.

e. Opsturen van een kredietnota per post indien klanten niet kiezen voor onlinecontracten via e-billing en e-payment

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

ADVIES OMTRENT HET VOORSTEL VAN RESOLUTIE TOT AANPASSING VAN HET CONSUMENTENAKKOORD

Hieraan lijkt het nieuwe Consumentenakkoord tegemoet te komen in punt 2.4.2, in fine dat stelt:

“Wanneer de energieleverancier een kredietnota opstelt, bezorgt hij deze op de gebruikelijke wijze voor de bezorging van de facturen aan de consument. Wanneer de facturen dus via post worden opgestuurd, wordt een kredietnota eveneens per post verstuurd.”



f. Verbod op deur-aan-deurverkoop en verkoop op de openbare of private weg

Reeds in het beleidsadvies 14.006 van 24 november 2014 https://www.ombudsmanenergie.be/sites/default/files/content/download/files/advies_14007.pdf heeft de Ombudsdienst gepleit voor een verbod op deur-aan-deurverkoop.

Sinds 2014 stelt de Ombudsdienst een groeiend aantal klachten vast omtrent deze verkooppraktijken omdat deur-aan-deurverkoop en in het algemeen verkopen buiten de verkoopruimten in een steeds meer competitiever energiemarkt nog actiever, en soms ook agressiever, worden toegepast door sommige leveranciers.

De evolutie van het totaal aantal klachten over verkooppraktijken is de volgende:

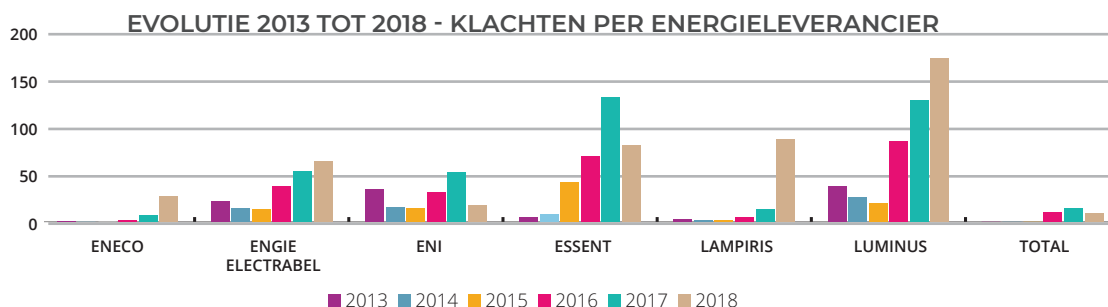
Jaar	aantal klachten
2013	133
2014	178
2015	251
2016	261
2017	428
2018	483

ADVIES OMTRENT HET VOORSTEL VAN RESOLUTIE TOT AANPASSING VAN HET CONSUMENTENAKKOORD

In dit voorstel van resolutie wordt dit verbod uitgebreid tot de verkopen op de openbare of private weg en wordt volgens de Ombudsdienst de meest aangewezen juridische vorm gehanteerd door van het verbod een engagement van de energieleveranciers te maken om *“zich te onthouden van elke deur-aan-deurverkoop en verkopen op de openbare of private weg.”*

Een algemeen verbod is immers niet in overeenstemming met de Europese richtlijn oneerlijke handelspraktijken (Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende **oneerlijke handelspraktijken** van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt).

De Ombudsdienst stelt dus jaar na jaar een stijging vast van deze geschillen. Deze stijging stellen we ook vast wanneer we kijken naar de klachten per energieleverancier die dergelijke praktijken toepast.





g. mededeling van goedkoopste tarief aan de klant

In haar studie van 18 mei 2017 over de samenstelling van de productportefeuilles per leverancier en het besparingspotentieel voor particulieren op de Belgische elektriciteits- en aardgasmarkt stelt de federale regulator CREG vast dat:

- de marktaandelen van de duurste producten aanzienlijk groter blijven dan deze van de goedkoopste producten;
- er voor een grote meerderheid van de particulieren een belangrijk besparingspotentieel blijft bestaan, zowel door van product bij de eigen leverancier te veranderen als door van leverancier zelf te switchen;
- afhankelijk van de regio (Vlaanderen of Wallonië) en van de energiedrager (elektriciteit of aardgas), de 10 duurste energieproducten 50% of meer vertegenwoordigen van de volledige markt, de 10 goedkoopste slechts rond de 20 %; In Brussel vertegenwoordigen de 5 duurste elektriciteitsproducten 28% van de volledige markt, de 5 goedkoopste slechts 9%; de 5 duurste aardgasproducten vertegenwoordigen 41% van de volledige markt, de 5 goedkoopste slechts 6%.

Deze vaststelling is merkwaardig gezien de hoge switch-percentages en het feit dat het consumentenakkoord bepaalt dat de energieleveranciers jaarlijks de goedkoopste tariefformule moeten meedelen aan de klant op basis van zijn verbruik.

Hieruit kan afgeleid worden dat de melding door de leverancier:

- onduidelijk is voor de consument doordat deze bijvoorbeeld verdrongen wordt op een factuur of zelfs helemaal niet wordt meegedeeld.
- niet per se het goedkoopste is voor de klant. Een online tarief wordt bijvoorbeeld niet meegedeeld door de leverancier omdat de voorwaarden voor dit tarief niet

overeenkomen met het huidig tarief van de klant (domiciliëring, contact enkel via het internet, ...).

Bij de verkopen op afstand of buiten de onderneming is het ook onduidelijk welke informatie de energieleveranciers via hun aangestelde verkopers meedelen aan de consument en welke niet. De consumenten die instemmen om van leverancier te veranderen beseffen niet altijd dat ze bij hun nieuwe leverancier niet het goedkoopste product hebben.

De Ombudsdienst pleitte er dan ook voor om het consumentenakkoord te verduidelijken en de energieleveranciers te verplichten om per verbruiksprofiel de goedkoopste tarieven mee te delen op basis van de verschillende kenmerken van het product (vaste of variabele prijs, grijze of groene stroom, online of niet, ...). Zo ziet de klant ook welke producten de leverancier allemaal aanbiedt en welke het interessantste zijn voor hem. Om de vergelijking van de producten te promoten dient de leverancier de consument ook te verwijzen naar de prijssimulatoren van de gewestelijke regulatoren (VREG, BRUGEL en CWaPE).

ADVIES OMTRENT HET VOORSTEL VAN RESOLUTIE TOT AANPASSING VAN HET CONSUMENTENAKKOORD

De Ombudsdienst stelt vast dat het voorstel van resolutie grotendeels het voorstel van de Ombudsdienst herneemt. In het nieuwe Consumentenakkoord dat uiterlijk op 1 januari 2018 van start gaat, wordt aan deze kwestie ook de nodige aandacht besteed doordat:

- in punt 2.2.3. van het Consumentenakkoord, de verplichte mededeling van het goedkoopste tarief is voorzien. *"De energieleverancier deelt aan elke consument die bij hem klant is, jaarlijks, per cyclus van 12 maanden, mee welke op dat ogenblik zijn goedkoopste tariefformule is volgens zijn verbruik."*



Enkel wanneer het aangeboden product het goedkoopste van de markt is, mag dit als dusdanig worden vermeld. De energieleverancier wijst er de consument uitdrukkelijk en op een opvallende manier op dat hij via de websites van de gewestelijke regulatoren kan nagaan wat het goedkoopste product is. Dit gebeurt via een ondubbelzinnige mededeling met opgave van de hyperlink naar de juiste webpagina van de betrokken regulator waar de prijsvergelijking kan worden gemaakt. Deze individueel naar de consument gerichte mededeling moet op een duidelijke en opvallende manier gebeuren en mag niet worden verdrongen door andere commerciële boodschappen. De energieleverancier kan de goedkoopste tariefformule weergeven voor contracten met vaste prijs en voor contracten met variabele prijs. Hij kan deze informatie aanvullen met de kenmerken van het desbetreffende product. Deze mededeling gebeurt schriftelijk of, voor zover de consument hiermee op voorhand heeft ingestemd, op een andere duurzame gegevensdrager. De consument die dit wenst, kan zonder kosten overstappen naar een voorgestelde tariefformule.”

- bij de vernieuwing van energiecontracten de uitdrukkelijke bevestiging van de prijsaanpassing door consument vereist is, tenzij bij het voorstel wordt medegedeeld dat het om het (goedkoopste) equivalent product van de markt gaat. Punt 2.3.4 van het consumentenakkoord stelt dat “Deze bevestiging is niet vereist, wanneer bij het voorstel tot contractvernieuwing de energieleverancier het goedkoopste equivalent product heeft aangeboden. Enkel wanneer het aangeboden product het goedkoopste van de markt is, mag dit als dusdanig worden vermeld. Hij wijst er de consument uitdrukkelijk en op een opvallende manier op dat hij via de websites van de gewestelijke regulatoren kan nagaan wat het goedkoopste product

is. Dit gebeurt via een ondubbelzinnige mededeling met opgave van de hyperlink naar de juiste webpagina van de betrokken regulator waar de prijsvergelijking kan worden gemaakt.”

In het consumentenakkoord engageren energieleveranciers er zich toe om enkel te melden dat het om het “goedkoopste” product van de markt gaat, indien het aangeboden product effectief het goedkoopste op de markt is. Het is dus afwachten of de energieleveranciers deze afspraken zullen toepassen want:

- de melding van het goedkoopste tarief moet individueel naar de consument gericht zijn en op een duidelijke en opvallende manier gebeuren. Het verdient dan ook aanbeveling om dit via een afzonderlijk schrijven aan de consument te laten gebeuren, zoals ook voorgesteld in het voorstel van resolutie;
- bij vernieuwing van contracten en wanneer de consument tegen de einddatum van de lopende overeenkomst op het verzoek tot instemming met de nieuwe overeenkomst niet heeft gereageerd, verbindt de energieleverancier er zich toe hem verder te blijven beleveren aan het op dat ogenblik goedkoopste equivalent product van bepaalde duur dat hij op de markt aanbiedt. Het komt er dus op neer dat wanneer hij een nieuwe overeenkomst aanbiedt, de leverancier enkel mag spreken over het goedkoopste tarief indien dat effectief het goedkoopste op de markt is, maar wanneer de consument niet reageert en dus geen bevestiging of instemming met het nieuwe contract geeft, de leverancier mag verder leveren aan het goedkoopste equivalent product uit zijn productportefeuille dat dus niet noodzakelijk het goedkoopste op de markt zal zijn. Het zal er dus voor de consument op aankomen om ook de prijsvergelijkingswebsites van de gewestelijke regulatoren te raadplegen maar ook daar kan verwarring optreden omdat deze websites geen rekening houden



met tijdelijke kortingen of promoties van energieleveranciers (tenzij deze kortingen niet gelden voor de gehele looptijd van het energiecontract) en deze websites van de regulatoren dus kunnen verschillen van de prijsaanbiedingen en tariefsimulatoren van de energieleveranciers zelf (ook al geeft de prijssimulatie een indicatieve totaalprijs weer overeenkomstig de

berekeningswijze en de modaliteiten opgenomen in het “Charter voor goede praktijken voor prijsvergelijkingswebsites voor elektriciteit en gas voor residentiële gebruikers en KMO’S” van de CREG), van de prijsvergelijkingsites met CREG-label (Mijnenergie.be en Energie-Vergelijker.be) en de prijsvergelijkingsites zonder CREG-label (bv. BesparenKan.be).

C. Eenvoudige en eenvormige factuur

Momenteel zijn er zoveel verschillende factuurmodellen als er leveranciers zijn. Op deze facturen staat enorm veel informatie die voor een groot deel verplicht is door de verschillende Europese, federale en gewestelijke overheden.

Op federaal niveau bepalen artikel 18,§2/1 van de elektriciteitswet, artikel 15/5bis, §11/1 van de aardgaswet en het Koninklijk besluit van 3 april 2003 houdende de facturatie van elektriciteit en gas wat een afrekeningsfactuur minimaal moet bevatten. Het consumentenakkoord bepaalt eveneens welke informatie op de facturen moet vermeld worden, de wijze waarop bepaalde gegevens dienen gebundeld te worden op de afrekeningsfactuur en de termen die moeten gebruikt worden voor de wettelijk opgelegde heffingen, bijdragen, taksen en nettarieven. Ook de verschillende gewesten geven in hun regelgeving en deels ter uitvoering van Europese richtlijnen aan welke informatie verplicht vermeld moet worden op de afrekeningen.

Hoewel deze informatie wel degelijk vermeld wordt, gebeurt dit momenteel niet op een eenvormige wijze. Door de verschillen tussen de wijze waarop iedere leverancier de informatie vermeldt, is het voor de consument moeilijk om de afgesproken en aangerekende prijzen, tarieven, kosten en kortingen te beoordelen en te vergelijken. Voor nogal wat (kwetsbare) consumenten bemoeilijkt al deze informatie bovendien de verstaanbaarheid van de facturen.

Zoals reeds voorgesteld in het memorandum

via beleidsadvies 14.006 pleit de Ombudsdienst voor een vereenvoudigde en eenvormige factuur. Dergelijke modelfactuur zou kunnen gebaseerd worden op het model dat reeds door de Europese Commissie, DG SANCO (thans DG JUSTICE), is aanbevolen.

Wanneer alle leveranciers de factuurgegevens op éénzelfde manier weergeven kan een consument steeds makkelijk de vergelijking maken met andere leveranciers en kan hij zelfs bij een overstap naar een andere leverancier makkelijk alle informatie terugvinden. Hiervoor zou op zijn minst op de eerste bladzijde van de factuur de eenheidsprijs per kWh moeten vermeld worden.

Bij het bepalen van de informatie die op de afrekening vermeld moet staan dient een evenwicht gevonden te worden tussen, enerzijds, de informatie die essentieel is voor de leesbaarheid van de facturen en de betaling en betwisting ervan en, anderzijds, de bijkomende informatie die nuttig is voor de consument op het vlak van prijsvorming (energieprijs, nettarieven, heffingen, taksen), energieverbruik (vergelijking en oorsprong), contractuele voorwaarden, enz. Men kan zich voorstellen dat bepaalde informatie zoals de energieprijs, de kosten voor het gebruik van de netten en de heffingen nog wel afzonderlijk maar niet (meer) gedetailleerd op de afrekeningen wordt vermeld, en dat de leverancier zich er wel toe verbindt om het detail van deze gegevens op eenvoudig verzoek binnen de 24 uur te communiceren aan de consument.



De Nederlandstalige ombudsman heeft in 2016 en 2017 regelmatig als expert deelgenomen aan de werkgroep “Vereenvoudiging van de energiefactuur” in de lokalen van de Koning Boudewijnstichting op uitnodiging van het expertencomité van het Belgisch Platform tegen Energiearmoede. Deze werkgroep heeft op 24 januari 2018 een synthesesnota met aanbevelingen voor een vereenvoudigde energiefactuur geformuleerd <https://www.kbs-frb.be/nl/Activities/Publications/2018/20180117NT1> maar het is nog wachten op de concrete uitwerking van deze aanbevelingen door de beleidsverantwoordelijken en door de energiesector.



D. Stakeholders betrekken bij evaluatie en verbetering van het consumentenakkoord

Voor de evaluatie en verbetering van het consumentenakkoord heeft de Ombudsdienst steeds gepleit voor (voorafgaand) overleg met de stakeholders, zoals met de FOD Economie, AD Energie, AD Economische Reglementering en AD Economische Inspectie, de federale en gewestelijke regulatoren, de consumenten- en armoedeorganisaties, de Ombudsdienst voor Energie en uiteraard met de energieleveranciers zelf die uiteindelijk het consumentenakkoord ondertekenen (of niet).

E. Besluit

De federale Ombudsdienst voor Energie stelt vast dat met een belangrijk deel van haar beleidsadviezen <http://www.ombudsmanenergie.be/nl/publicaties/advies-16009-over-het-consumentenakkoord> geen rekening is gehouden in het nieuwe akkoord dat vanaf 2018 zal in werking treden.

Een aantal van die voorstellen van de Ombudsdienst zijn ook opgenomen in dit voorstel van resolutie, namelijk:

- het uitbreiden van het consumentenakkoord

De Ombudsdienst verneemt dat dit overleg omtrent het consumentenakkoord enkel heeft plaatsgevonden met de energieleveranciers zelf, hetgeen een gemiste kans betekent om tot een door de stakeholders in de energiemarkt gedragen akkoord te komen.

tot KMO's op energieveld;

- het verlengen van energiecontracten met actieve producten waarvan de prijzen en voorwaarden niet nadeliger mogen zijn dan de prijzen en voorwaarden die aan nieuwe klanten aangeboden worden. Indien de producten waarop de verlenging betrekking heeft toch nadeliger zijn is er geen sprake meer van stilzwijgende verlenging;
- aanbieden van het goedkoopste energiecontract via een afzonderlijk schrijven van de energieleverancier;



- het verbieden van facturen van energieleveranciers op naam van “bewoner/eigenaar” zonder dat er een leveringscontract is afgesloten;
- het engagement van de energieleveranciers om zich te onthouden van deur-aan-deurverkoop.

Naast deze voorstellen zijn er ook nog een aantal voorstellen van de Ombudsdienst die in de resolutie noch in het consumentenakkoord zijn opgenomen, zoals:

- de termijn voor het aanrekenen van (rechtzettingen van) energieverbruik te beperken tot 12 maanden vanaf de ontvangst van de (rechtgezette) meteropname door de energieleverancier;
- volgende maatregelen bij betalingsproblemen: afbetalingsplannen zonder interesten of kosten, beperking van de invorderingskosten van alle onbetaalde facturen tot maximaal 55 euro, een waarborgregeling van maximum 2 maanden voorschot die automatisch terug te betalen is na een periode van 12 maanden zonder wanbetaling, vermelden van openstaande saldi op de afrekeningsfactuur en de energieleverancier als het bevoorrechte aanspreekpunt wanneer de schulden worden overgedragen aan een derde (buitenlandse) schuldinvorderaar.

Ten slotte stelt de Ombudsdienst voor Energie zich ook vragen over de “wettigheid” van een aantal marktpraktijken die via het consumentenakkoord vanaf 1 januari 2018 worden mogelijk gemaakt, zoals:

- het aanrekenen van een vaste vergoeding of abonnementskost voor een volledig jaar ook al is men maar 1 maand klant tijdens het eerste leveringsjaar met de mogelijkheid de vaste vergoeding vanaf het tweede jaar te laten dalen of pro rata temporis aan te

rekenen; De elektriciteits- en aardgaswet stelt evenwel dat *“geen enkele vergoeding mag worden aangerekend wanneer een huishoudelijke afnemer of KMO gebruikt maakt van het recht om zijn energiecontract te beëindigen”*.

- het beperken van de wettelijke opdracht van de Ombudsdienst die enkel nog bevoegd zou zijn voor geschillen over elektriciteit en aardgas en niet voor de bijkomende producten en diensten die steeds meer aangeboden worden door energieleveranciers (zoals petroleumproducten, brandhout, pellets en tal van energiediensten zoals installatie en onderhoud van verwarmingstoestellen, zonnepanelen, batterijen, digitale energiebesparingstools). De elektriciteits- en aardgaswet stelt evenwel dat de Ombudsdienst voor energie belast is met *“... het onderzoeken van alle vragen en klachten van eindafnemers die betrekking hebben op de activiteiten van energiebedrijven en op het functioneren van de energiemarkt ...”*.

De Ombudsdienst zal de marktpraktijken van de energieleveranciers verder blijven onderzoeken en beoordelen tijdens de alternatieve geschillenregeling en deze praktijken eerst en vooral testen op hun wettelijkheid overeenkomstig de elektriciteits- en gaswet en de wetgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming. De resultaten van de geschillenregeling worden jaarlijks opgenomen in het activiteitenverslag van de Ombudsdienst en van zodra een aantal wettelijke, reglementaire of administratieve wijzigingen zich opdringen, zal de Ombudsdienst op eigen initiatief of op verzoek van de bevoegde federale Minister van Energie of van de Kamercommissie Bedrijfsleven een beleidsadvies uitbrengen.

Collectieve rechtsvordering

7

De Ombudsdienst probeert in eerste instantie minnelijke schikkingen te vinden voor geschillen die worden voorgelegd. Indien dat niet lukt, kan de Ombudsdienst aanbevelingen ten aanzien van de betrokken energiebedrijven formuleren en desnoods een beleidsadvies opmaken voor de bevoegde federale minister van Energie of voor het Parlement.

De wettelijke opdracht van de Ombudsdienst voor Energie is dus beperkt tot minnelijke schikkingen en aanbevelingen in individuele geschillen en beleidsadviezen voor structurele problemen. De dienst beschikt momenteel niet over enig instrument om een collectief herstel voor meerdere energieconsumenten af te dwingen en daarom heeft de Ombudsdienst voor Energie aan de Consumentenombudsdienst gevraagd om een collectieve rechtsvordering in te stellen tegen energieleveranciers ESSENT, LUMINUS, OCTA+, MEGA, ENERGY PEOPLE en ZENO met het oog op een collectieve schikking.

De Consumentenombudsdienst - en niet de Ombudsdienst voor Energie - kan immers volgens het Wetboek Economisch Recht optreden als een groepsvertegenwoordiger in het kader van een rechtsvordering tot collectief herstel gebaseerd op de mogelijke inbreuk door een onderneming op haar contractuele verplichtingen of op een aantal wetgevende akten, waaronder ook de elektriciteits- en de gaswet.

Dergelijke stap wordt toegestaan wanneer die collectieve rechtsvordering doelmatiger is dan een individuele rechtsvordering van een enkele consument.

WAAROM EEN COLLECTIEVE RECHTSVORDERING ?

Sinds 2015 stelt de Ombudsdienst vast dat sommige leveranciers een vaste vergoeding aanrekenen per begonnen leveringsjaar ook wanneer de klant vervroegd zijn energiecontract beëindigt.

Omdat deze leveranciers na vele pogingen tot minnelijke schikkingen, het versturen van aanbevelingen en het formuleren van beleidsadvies nr. 17.011 op 27 december 2017





(<https://www.ombudsmanenergie.be/nl/publicaties/advies-17011-over-vaste-vergoedingen-versus-verbrekingsvergoedingen>) geen afstand wensten te doen van deze marktpraktijk, heeft de Consumentenombudsdienst op 3 augustus '18 een verzoekschrift bij de Rechtbank van Koophandel (Ondernemingsrechtbank) te Brussel ingediend met het oog op een collectieve schikking voor de gedupeerde klanten.

Die energieleveranciers rekenen immers voor sommige energiecontracten vaste vergoedingen van 60 euro en meer per energiedrager (elektriciteit of aardgas) aan voor een volledig (eerste) leveranciersjaar, ook wanneer de eindafnemer zijn energiecontract vervroegd beëindigt. Dit betekent dat klanten soms meer

dan 100 euro moeten betalen wanneer zij veranderen van leverancier.

Dit is volgens de Ombudsdienst in strijd met de elektriciteits- en aardgaswet die stelt dat *geen enkele vergoeding mag worden aangerekend wanneer een huishoudelijke afnemer of KMO gebruikt maakt van het recht om op elk ogenblik, mits inachtneming van een opzegtermijn van één maand, zijn energiecontract te beëindigen. Contractuele bedingen die aan dit recht afbreuk doen zijn overigens van rechtswege nietig.*

De Ombudsdienst voor Energie heeft hierover al meer dan 300 klachten ontvangen en meer dan 100 aanbevelingen verstuurd die doorgaans niet werden gevolgd door de energieleveranciers.



Anderzijds voorziet het consumentenakkoord dat de meeste energieleveranciers samen met de bevoegde Minister van Consumentenzaken hebben ondertekend, dat het aanrekenen van een vaste vergoeding of abonnementskost voor een volledig jaar tijdens het eerste leveringsjaar mogelijk maakt, met enkel het engagement van de leveranciers om uiterlijk op 1 september 2018 de vaste vergoeding pas vanaf het tweede jaar te laten dalen of pro rata temporis aan te rekenen.

De Ombudsdienst blijft zich evenwel vragen stellen over de “wettigheid” van deze marktpraktijk.

Daarom heeft de Consumentenombudsdienst op vraag van de Ombudsdienst voor Energie een collectieve rechtsvordering of rechtsvordering tot collectief herstel bij de Rechtbank van Koophandel (Ondernemingsrechtbank) te Brussel ingediend.

Maar de Consumentendienst kan in dergelijke rechtsvordering alleen optreden in de fase van de onderhandeling van een akkoord tot collectief herstel en kan dus, wanneer onderhandelingsfase geen resultaat heeft, niet als groepsvertegenwoordiger optreden in de procedure die moet leiden tot een uitspraak ten gronde over de vraag over een financiële compensatie voor de betrokken consumenten.

Dergelijke procedure ten gronde bij de Rechtbank van Koophandel (Ondernemingsrechtbank) kan enkel door een (consumenten)organisatie die daartoe erkend is, worden gevoerd. Indien er geen collectieve schikking mogelijk is, zullen de benadeelde consumenten dus aangewezen zijn op een erkende (consumenten)organisatie die de procedure wil verderzetten met het oog op een uitspraak ten gronde.

Het is de eerste maal dat de Consumentenombudsdienst dergelijke collectieve rechtsvordering met het oog op een collectieve schikking lanceert.

De Ombudsdienst voor Energie hoopt op die manier de geïmplementeerde marktpraktijk zoals die reeds voorzien is in het consumentenakkoord een halt toe te roepen. Die praktijk betekent immers opnieuw een financiële drempel voor eindafnemers die voor het einde van hun energiecontract van leverancier willen veranderen. Het aantal betrokken consumenten wordt voorzichtig geraamd op meer dan 40.000 met een totale financiële compensatie van meer dan 1.000.000 euro per jaar.

Voor de duidelijkheid worden hierna nog een aantal consumentenvragen omtrent deze collectieve rechtsvordering beantwoord.

WAT IS EEN VASTE VERGOEDING?

Dit is een administratieve kost die sommige leveranciers aanrekenen bovenop de vaste of variabele energieprijzen per kWh.

HOEVEEL BEDRAAGT DE VASTE VERGOEDING?

Die vergoeding kan sterk variëren en gaat van 10 euro tot 70 euro per jaar, inclusief 21 % btw.

Sommige leveranciers rekenen voor bepaalde energiecontracten zelfs geen vaste vergoeding aan.

PRO RATA TEMPORIS OF PER JAAR?

Sinds 2015 zijn er energieleveranciers die de vaste vergoeding per jaar aanrekenen, ook al ben je geen jaar klant bij die leverancier. Andere leveranciers blijven die vaste vergoeding pro rata de duur van het verstreken leveringsjaar aanrekenen.

Volgens het consumentenakkoord dat de leveranciers en de Minister van Consumentenzaken hebben ondertekend kunnen energieleveranciers tijdens het eerste leveringsjaar een vaste vergoeding per jaar aanrekenen, en passen zij uiterlijk tegen 1 september 2018 de regel toe dat vanaf het tweede contractjaar die vaste vergoeding enkel gedeeltelijk forfaitair en/of gedeeltelijk pro rata temporis wordt aangerekend.



HOEVEEL BEDRAAGT UW EVENTUEEL FINANCIIEEL NADEEL?

Dit is afhankelijk van de hoogte van de vaste vergoeding per jaar en van de periode dat u klant bent geweest. Wanneer een vaste vergoeding van 60 euro per jaar voor elektriciteit en 60 euro per jaar voor aardgas wordt aangerekend en u bent slechts 2 maanden klant geweest, zal het financieel nadeel 100 euro zijn of 50 euro voor elektriciteit en 50 euro voor aardgas.

WAT ZEGT DE ELEKTRICITEITS- OF AARDGASWET?

De elektriciteits- en gaswet bepaalt uitdrukkelijk dat *geen enkele vergoeding mag worden aangerekend wanneer een huishoudelijke afnemer of KMO gebruikt maakt van het recht om zijn energiecontract op ieder ogenblik te beëindigen*.

Volgens de Ombudsdienst voor Energie kunnen afspraken tussen de Minister van Consumentenzaken en de energieleveranciers in het consumentenakkoord, geen afbreuk doen aan deze wettelijke bepaling, die van dwingend recht is.

HOE VERLOOPT DE COLLECTIEVE RECHTSVORDERING?

De groepsvordering verloopt in verschillende stappen:

- 1) Op initiatief van de Ombudsdienst voor Energie heeft de Consumentenombudsdienst een ingebrekestelling aan de betrokken energieleveranciers gestuurd met verzoek om binnen de 14 dagen deze marktpraktijk stop te zetten en de getroffen consumenten terug te betalen volgens het pro - rata - temporisgedeelte in functie van de datum van hun beëindiging van het contract.

- 2) Omdat de energieleveranciers niet of negatief reageerden op de ingebrekestellingen heeft de Consumentenombudsdienst op 3 augustus 2018 een verzoekschrift ingediend bij de Rechtbank van Koophandel (Ondernemingsrechtbank) te Brussel om een groepsvordering in te stellen met het oog op een collectieve schikking tussen de Consumentenombudsdienst en de betrokken energieleveranciers. De inleidingszitting voor deze zaak vond plaats op 24 september '18.
- 3) De rechter beoordeelt de ontvankelijkheid van het verzoekschrift en indien ontvankelijk, wordt de partijen gevraagd om te proberen via onderhandelingen tot een collectieve schikking te komen.
- 4) Indien geen collectieve schikking tussen de Consumentenombudsdienst en de energieleveranciers mogelijk is, wordt deze fase van het dossier afgesloten en overgegaan tot de **gegrondheidsfase**. Deze fase kan wettelijk niet door de Consumentenombudsdienst worden ingeleid maar wel door een (consumenten) organisatie die daartoe erkend is.

WAT IS EEN OPT-IN/OPT-OUT SYSTEEM?

Voor deze collectieve rechtsvordering is een opt-out systeem aan de rechter gevraagd. Dit wil zeggen dat alle benadeelde consumenten zullen vergoed worden, tenzij dat een consument uitdrukkelijk van de compensatie afziet. U hoeft dus niets te doen om een financiële compensatie te krijgen.

Indien de rechter evenwel beslist om de rechtsvordering enkel toe te laten via een opt-in systeem, zullen alle benadeelde consumenten zich persoonlijk moeten kenbaar maken.

Klachtenbehandeling en wisselwerking met federale en gewestelijke diensten

8

A. Klachten ontvangen en behandeld door alle federale en gewestelijke diensten

Hierna volgt een overzicht van de typen van klachten die alle federale en gewestelijke diensten bevoegd voor energie ontvingen en behandelden in 2018.

De federale Ombudsdienst gebruikt deze gegevens ook voor de rapportering van consumentklachten 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 Geschillendienst opgericht binnen de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL);
- de Gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie).

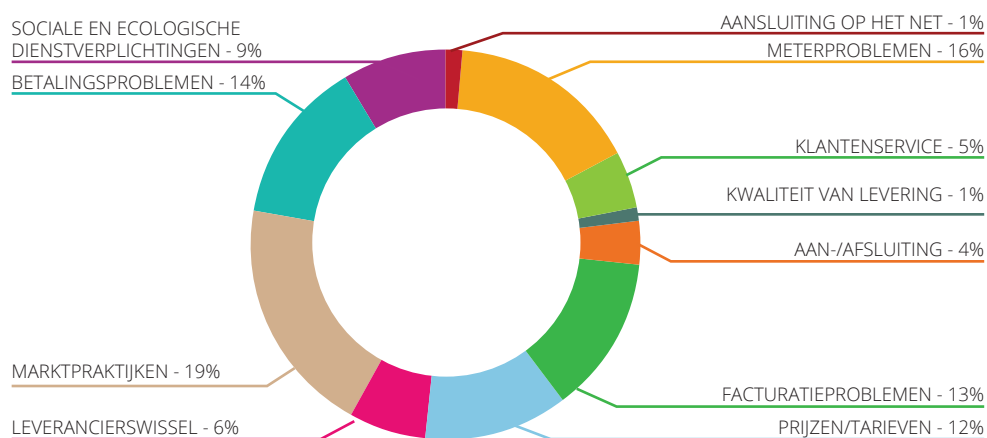
Met deze rapportering volgen zij de aanbeveling van de Europese Commissie van 12 mei 2010 over het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportering van consumentklachten en -vragen (C(2010)3021 definitief).





In totaal behandelden de verschillende aardgasmarkt. Hierna de onderverdeling per klachteninstanties in België 8.446 klachtensoort: consumentenklaarten over de elektriciteits- en

KLACHTEN VAN ALLE FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN (2018)





B. Aantal vragen om informatie

De Ombudsdienst is bevoegd voor de alternatieve regeling van geschillen en behandelt in principe dus geen vragen om informatie, behalve wanneer die informatie betrekking heeft op de procedure van klachtenbehandeling.

Desondanks ontvangt de Ombudsdienst regelmatig schriftelijke en telefonische vragen om informatie. In 2018 betrof het meer dan 5.000 schriftelijke en mondelinge vragen. Dat betekent gemiddeld bijna 20 vragen of oproepen per werkdag. De Ombudsdienst probeert die in de mate van het mogelijke zelf te beantwoorden of op zijn minst door te verwijzen naar de bevoegde federale of gewestelijke diensten.

De telefonische vragen om informatie hadden voor meer dan de helft betrekking op:

- de procedure van klachtenbehandeling;
- de zogenaamde spoedprocedures of oproepen van gezinnen of bedrijven die dreigen afgesloten te worden van het distributienet of vragen om spoedig (her)aangesloten te worden;
- bevoegdheden van federale of gewestelijke

diensten, zoals de evolutie van de energieprijzen en distributienettarieven, de prijsvergelijking tussen leveranciers, marktpraktijken van leveranciers, sociale tarieven en allerlei taksen /heffingen.

Met deze informatietaak probeert de Ombudsdienst tegemoet te komen aan de Europese regelgeving, en meer bepaald het zogenaamde derde energiepakket, waarin wordt bepaald dat elk lidstaat een uniek informatieloket moet oprichten. Binnen de Belgische context wordt deze rol momenteel waargenomen door de verschillende federale en gewestelijke actoren, waaronder de Ombudsdienst in het kader van de klachtenbehandeling.

Bijna de helft van de telefonische vragen betrof evenwel vragen die in eerste instantie voor de energieleverancier bedoeld waren. Deze telefonische oproepen tonen aan dat energiebedrijven nog niet altijd voldoende bereikbaar zijn voor hun klanten. Zo komen die terecht bij de Ombudsdienst waarvan de coördinaten eveneens op de energiefactuur te vinden zijn.



C. Consumentenombudsdienst

Op federaal vlak is sinds 1 juni 2015 de federale Consumentenombudsdienst operationeel. De twee ombudsmannen voor energie (sinds 1 december 2018 alleen de Nederlandstalige ombudsman wegens pensionering van de Franstalige ombudsman voor energie) maken deel uit van het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst en staan samen met de collega's van de ombudsdiensten voor telecommunicatie, de postsector, treinreizigers, financiële diensten en verzekeringen, in voor het beheer van de Consumentenombudsdienst op vlak van personeel, overheidsopdrachten, begroting, financiën, ICT, klachtenbeheer enz.

De Consumentenombudsdienst is erkend als een gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen en is belast met de volgende opdrachten:

- 1) de consumenten en ondernemingen inlichten over hun rechten en plichten, in het bijzonder over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;
- 2) elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst nemen en hetzij bezorgen aan de bevoegde gekwalificeerde entiteit, hetzij zelf behandelen;
- 3) zelf optreden in elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, waarvoor geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is.

Consumenten kunnen hun klacht indienen via een onlineformulier op

www.consumentenombudsdienst.be.



Consumenten ombudsdienst

Op het telefoonnummer 02/702.52.00 kan de consument terecht voor alle informatie. Het is ook mogelijk om ter plaatse een klacht neer te leggen of per brief naar: North Gate II, Koning Albert II-laan, 8 bus 1 te 1000 Brussel.

Overige activiteiten van de Ombudsdienst voor Energie

9

Naast hun activiteiten in verband met de beslechting van geschillen hebben de ombudsmannen in het kader van hun wettelijke opdrachten ook aan tal van andere activiteiten deelgenomen.

A. Op Europees en internationaal vlak

Netwerk 'National Energy Ombudsman Network – NEON'



National Energy Ombudsmen Network

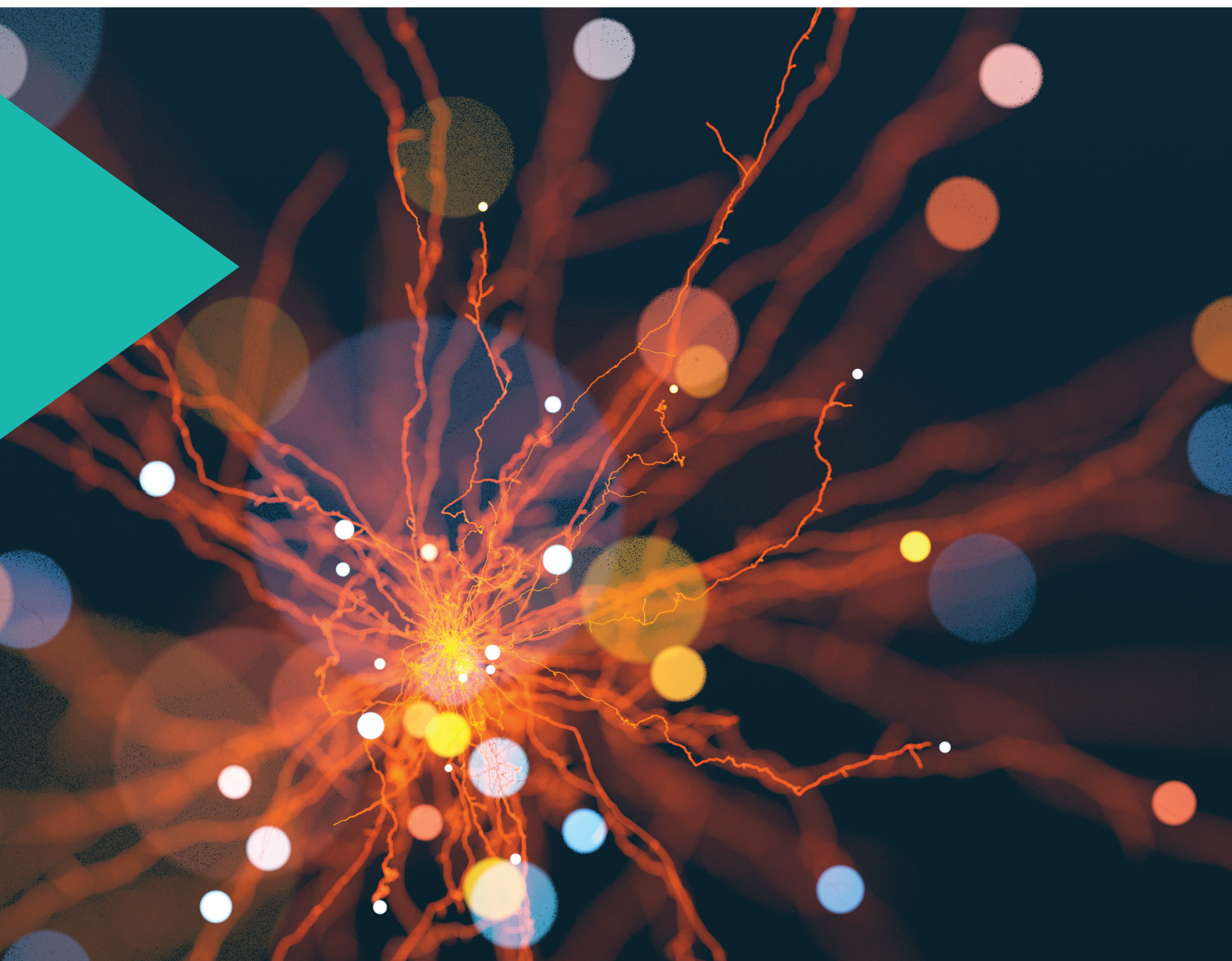


Het NEON-netwerk werd opgericht tijdens het London Citizens' Energy Forum in 2011.

NEON is een onafhankelijk Europees non-profitnetwerk dat bestaat uit ombudsmannen en ombudsdiensten in de energiesector die erkend zijn als een entiteit inzake alternatieve geschillenregeling overeenkomstig de Europese Richtlijnen (Richtlijnen 2009/72 en 73 of het zogenaamde "derde Energiepakket", Richtlijn 2013/11/EU betreffende de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen en Verordening (EU) 524/2013 betreffende de onlinebeslechting van consumentengeschillen).

Op 1 januari 2018 groepeerde NEON de nationale en regionale ombudsdiensten van zes landen van de Europese Unie (België, Frankrijk, Verenigd Koninkrijk, Italië, Ierland en Spanje), die gezamenlijk aan meer dan 200 miljoen burgers bijstand verlenen voor het naleven van hun rechten in de energiemarkt.

In 2017 hebben de leden van NEON gezamenlijk 90.000 klachten behandeld. De klachtensoorten volgden de tendens van de vorige jaren waarbij de meeste geschillen betrekking hadden op facturatieproblemen (gemiddeld 25%) en meterproblemen (gemiddeld 22%).



An Coimisiún
um Rialáil Fóntas
**Commission for
Regulation of Utilities**



De leden van NEON zijn in 2018 viermaal samengekomen: op 9 januari in Parijs, op 13 juni en 27 november in de lokalen van de Ombudsdienst te Brussel en op 19 september in Dublin.

NEON heeft op 22 februari 2018 in Brussel een seminarie georganiseerd over de rol van ombudsmannen in de consumentendeal die de Europese Commissie begin april 2018 voorstelde. Dit seminarie met als onderwerp "Better Regulation: Ombudsmen in the New Deal for Consumers" heeft de centrale rol van ombudsmannen in de toepassing van de Europese regelgeving aangetoond. De nationale

en regionale ombudsmannen verzamelen klachten en adviseren de publieke autoriteiten en bedrijven over de manier waarop ze het best de wetgeving omtrent consumentenrechten toepassen. Het is dus van essentieel belang dat de Europese wetgeving de opdrachten en de functies van onafhankelijke ombudsmannen erkent.

Op 19 september 2018 heeft NEON in aanwezigheid van vertegenwoordigers van de Europese Commissie een atelier georganiseerd over de klachten over slimme meters.

Dit atelier toonde aan dat, in de landen die met



de uitrol van slimme meters begonnen zijn, de voornaamste problemen te maken hebben met het installatieproces. Bovendien is het essentieel om verkeerde verwachtingen van slimme meters te vermijden door de uitrol ervan te begeleiden met een duidelijke, correcte en coherente informatiecampagne.

Ook hier hebben de ombudsmannen, die hun ervaring en expertise delen, een belangrijke rol.

Ten slotte liet het jaar 2018 ook op beleidsvlak een belangrijke overwinning voor het NEON-netwerk optekenen. De rol van ombudsman bleef behouden in het nieuwe "Clean Energy Package" dat in december 2018 gefinaliseerd werd. Op die manier blijft de Europese regelgeving de noodzaak van onafhankelijke en publieke ombudsmannen erkennen.

DOELSTELLINGEN VAN NEON

- de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen door onafhankelijke en door de publieke overheid aangestelde entiteiten bevorderen;
- de bescherming en de belangen van de energieverbruiker bevoordelen en versterken via de bevordering van publieke entiteiten voor geschillenregeling die werken voor het algemeen belang;
- zijn leden vertegenwoordigen op Europees niveau en een brug slaan 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 werken volkomen onafhankelijk van de bedrijven

waarvan ze de klachten behandelen. De energiebedrijven hebben geen controle over de activiteiten van de leden van NEON, wat een onpartijdige aanpak garandeert;

- transparantie: de leden publiceren jaarrapporten, aanbevelingen, details over de oorsprong van hun financiering en prestatie-indicatoren;
- respect voor de beginselen van billijkheid;
- efficiëntie;
- inachtneming van alle relevante wetgeving, contracten, reglementeringen en gedrags- of praktijkcodes.

ACTIVITEITEN VAN DE LEDEN VAN NEON

De leden van NEON behandelen de geschillen die de consument aankaart, zonder onderscheid, met inachtneming van de nationale regelgeving en de wetgeving. Ze hebben in het bijzonder oog voor kwetsbare gebruikers.

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 proberen geschillen op verschillende manieren te regelen, waaronder een minnelijke schikking voorstellen, zoeken naar oplossingen en aanbevelingen doen. De leden van NEON werken samen met de nationale overheden en de regulatoren om de rechten van de consument beter te beschermen op de energiemarkt.

Voor meer informatie of contact is er het e-mailadres neon@neon-ombudsman.org en de website <http://www.neon-ombudsman.org>.



B. Op federaal vlak

De Ombudsdienst heeft een moeilijk en onzeker werkingsjaar 2018 achter de rug omdat in mei 2018 een selectieprocedure voor een nieuwe Franstalige en Nederlandstalige ombudsman voor energie via de federale overheidsdienst Selor werd opgestart. Deze procedure bleek echter niet volgens de regels van het spel te zijn georganiseerd zodat er uiteindelijk in 2018 geen Nederlandstalige of Franstalige vervanger werd aangeduid door de organisator (Selor) of aangesteld door de federale regering.

Ombudsman.be

Ondanks deze aanslepende onduidelijke situatie, hebben de ombudsmannen er alles aan gedaan om de werking van de Ombudsdienst te verzekeren. Ondertussen is op 1 december 2018 de Franstalige ombudsman met pensioen zodat de Nederlandstalige ombudsman zowel de Nederlandstalige, Franstalige en Duitstalige klachten behandelt en de autonome werking van de Ombudsdienst verder verzekert.

In de aanbevelingen van het Rekenhof wordt jaarlijks gewezen op het feit dat de Nederlandstalige ombudsman sinds 1 september 2014 niet herbenoemd is en dat de bevoegde overheid daaraan dient te remediëren. Tot op heden is daar dus nog geen gevolg aan gegeven zodat de federale Ombudsdienst voor Energie verder werkt zonder de reglementaire erkenning en benoeming van de ombudsmannen.

Deze omstandigheden maakten dat de ombudsmannen op federaal vlak zich beperkten tot de deelname aan activiteiten van (ombuds) diensten waarmee de Ombudsdienst een overeenkomst of samenwerkingsverband heeft, zoals de federale energieregulator CREG, de Algemene Directie van de Economische Inspectie, het Permanent Overleg Ombudslui (POOL) en het platform Belmed. Belmed is het onlineplatform voor de beslechting van consumentengeschillen (www.belmed.fgov.be). De federale Ombudsdienst voor Energie was een van de eerste partners van Belmed. Op dit platform is informatie te vinden over alles wat er gebeurt op het vlak van minnelijke geschillenregeling in België.





C. Op gewestelijk vlak

De ombudsmannen zijn ook actief op gewestelijk vlak omdat de energiemarkten volgens de Belgische staatsstructuur gewestelijk worden georganiseerd door de gewestelijke energieregulators.

I. In Vlaanderen:

- voorstelling van het ondernemingsplan van 2018 van de VREG op 26 januari 2018
- voorstelling van het activiteitenverslag van 2017 van de Ombudsdienst bij de werkmaatschappij FLUVIUS op 3 juli 2018
- deelname aan de werkgroep Energie en Armoede op 8 februari 2018 in de kantoren van de VREG, op 14 juni 2018 in de kantoren van FLUVIUS te Melle en op 19 november 2018 op uitnodiging van het Vlaams Energie Agentschap (VEA). Een greep uit de aanwezigen: vertegenwoordigers van de kabinetten van de Vlaamse ministers bevoegd voor Energie en voor Wonen, de Vlaamse netbeheerder FLUVIUS, de VREG, het VEA, het Steunpunt Armoedebestrijding, de OCMW's van Antwerpen, Gent en Sint-Katelijne-Waver, de VVSG, de Universiteit van Antwerpen, Samenlevingsopbouw Vlaanderen, het Vlaams huurdersplatform en de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen. Tijdens de vergadering van 14 juni 2018 stelde de ombudsman het jaarverslag van 2017 van de Ombudsdienst voor.
- deelname aan verschillende uitzendingen van 'De Inspecteur' op Radio 2.

II. In Wallonië:

- deelname aan werkgroepen en activiteiten georganiseerd door de Waalse energieregulator CWaPE, RWaDE en Energie Info Wallonie.
- deelname aan verschillende uitzendingen van de radiozender RTBF Vivacité.

III. In Brussel:

- de Franstalige ombudsman nam op 2 februari 2018 deel aan een debat over de Brusselse energiemarkt op BX1, een Franstalige Brusselse lokale televisiezender
- deelname op 13 maart 2018 aan de hoorzitting van de Commissie Leefmilieu en Energie van het Brussels Parlement over de problematiek van energiearmoede
- deelname aan vergaderingen op 20 maart 2018 en 17 april 2018 van het Netwerk Waakzaamheid in verband met energiegeschillen over energiearmoede en huisvesting.



Verspreiding van het activiteitenverslag

10

De Ombudsdienst voor Energie bezorgt jaarlijks een verslag van zijn activiteiten en van zijn opdrachten aan de federale minister van Energie en aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers. Dit jaarverslag wordt ter beschikking gesteld van het publiek en dus stuurt de Ombudsdienst het ook naar:

- de leden van de federale regering;
- de leden van de Senaat;
- de Belgische leden van het Europees Parlement;
- de leden van de gewestregeringen die bevoegd zijn voor energie;
- de leden van het Vlaams Parlement, het Waals Parlement en het Brussels Hoofdstedelijk Parlement;
- de diensten van de Europese Commissie DG Energy en DG Justice and Consumers;
- de Algemene Directie Energie, de Algemene Directie Economische Inspectie en de Algemene Directie Economische Reglementering van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie;
- de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG), de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG), de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL) en de gewestelijke ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie);
- de energieleveranciers, de transmissie-, transport- en distributienetbeheerders;
- de pers.

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



Contactgegevens van de Ombudsdienst voor Energie

11

120



NEDERLANDSTALIGE KLACHTEN

Ombudsdienst voor Energie
De heer Eric Houtman, Ombudsman
Koning Albert II-laan 8 bus 6 1000 Brussel
Tel: + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax: + 32 (0) 2 211 10 69
<http://www.ombudsmanenergie.be/nl/klacht-indienen>

FRANSTALIGE EN DUITSTALIGE KLACHTEN

Service de Médiation de l'Énergie
Monsieur Eric Houtman, Médiateur
Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 6 1000 Bruxelles
Tél: + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax: + 32 (0) 2 211 10 69
<http://www.mediateurenergie.be/fr/introduire-une-plainte>

De brochures over de opdrachten en de werking van de Ombudsdienst zijn gratis en op eenvoudig verzoek verkrijgbaar in het Nederlands, het Frans, het Duits en in de tweetalige versie Nederlands-Frans.



Het alternatief voor uw energiegeschillen

OMBUDSMAN VOOR ENERGIE

Koning Albert II-laan 8 bus 6
B-1000 Brussel

www.ombudsmanenergie.be