



Activiteitenverslag 2019

Ombudsdienst
VOOR **ENERGIE**



Activiteitenverslag

2019

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		
2. Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie	8	5. Voorbeelden van minnelijke schikkingen	78
A. Maandelijkse evolutie van de ontvangen klachten	8		
B. Indieningswijzen	9		
C. Aantal klachten per provincie/administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad	10		
D. Aantal klachten per gewest	10		
E. Aantal klachten per taalgroep	11		
F. Aantal klachten per energiebedrijf	11		
I. Aantal klachten per leverancier	11		
II. Aantal klachten per distributienetbeheerder	14		
G. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest	15		
H. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein	16		
I. Uitsluitend federale bevoegdheid	16		
II. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid	17		
III. Federale en gewestelijke bevoegdheid	17		
I. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer	18		
I. Per energiesoort	18		
II. Per eindafnemer	18		
J. Aantal klachten per klachtensoort en energiebedrijf	18		
I. Per klachtensoort	18		
II. Per energiebedrijf	21		
K. Klachtensoorten per gewest	36		
3. Klachten behandeld door de Ombudsdienst voor Energie	38	6. Samenvattingen van aanbevelingen	90
A. Aantal ontvankelijke klachten	38	A. Gevolgd door het energiebedrijf	91
B. Aantal niet-ontvankelijke klachten	38	B. Gedeeltelijk gevolgd door het energiebedrijf	95
C. Aantal niet-bevoegde klachten	40	C. Niet gevolgd door het energiebedrijf	99
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		
		7. Beleidsadvies	114
		8. Klachtenbehandeling en wisselwerking met federale en gewestelijke diensten	122
		A. Klachten ontvangen en behandeld door alle federale en gewestelijke diensten	122
		B. Aantal vragen om informatie	124
		C. Consumentenombudsdienst	124
		9. Overige activiteiten van de Ombudsdienst voor Energie	126
		A. Op Europees en internationaal vlak	126
		B. Op federaal vlak	128
		C. Op gewestelijk vlak	129
		10. Verspreiding van het activiteitenverslag	130
		11. Contactgegevens van de Ombudsdienst voor Energie	132

Inleiding

1

A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie

De federale Ombudsdienst voor Energie heeft tijdens het werkingsjaar 2019 in totaal 7.055 klachten ontvangen (dat zijn er 5% meer dan in 2018 en 22% meer dan in 2017), waarvan 64,15% Nederlandstalige, 35,83% Franstalige en 0,02% Duitstalige klachten.

Deze blijvende stijging van het aantal klachten is volgens de Ombudsdienst te wijten aan:

- de marktpraktijken van energieleveranciers (stijging van 56%) en de ongewenste leverancierswissels (stijging van 50 %) die kunnen voortvloeien uit dubieuze verkooppraktijken;
- de transparantie van (de stijging van) energieprijzen (stijging van 21%) en de betalingsproblemen die daarmee kunnen gepaard gaan (stijging van bijna 25%).

De klachtensoorten in 2019 betreffen vooral geschillen over:

- verkoop- en marktpraktijken van energieleveranciers (20,5%);
- meterproblemen zoals de verwerking en rechtzetting van metergegevens bij de jaarlijkse opname of schatting, bij een defecte meter, bij verhuis of leegstand van een woning ... (16%);

- de prijstransparantie of de duidelijkheid van de toegepaste (stijging van) prijzen en tarieven (12,8%);
- 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 (12,5%);
- facturatieproblemen zoals de (laattijdige) opmaak en leesbaarheid van de energiefacturen (12,4%);
- problemen bij verandering van leverancier zoals ongewenste leverancierswissels en de aanrekening van vaste vergoedingen voor een volledig (eerste) leveringsjaar wanneer het energiecontract vervroegd wordt beëindigd (8,9%).

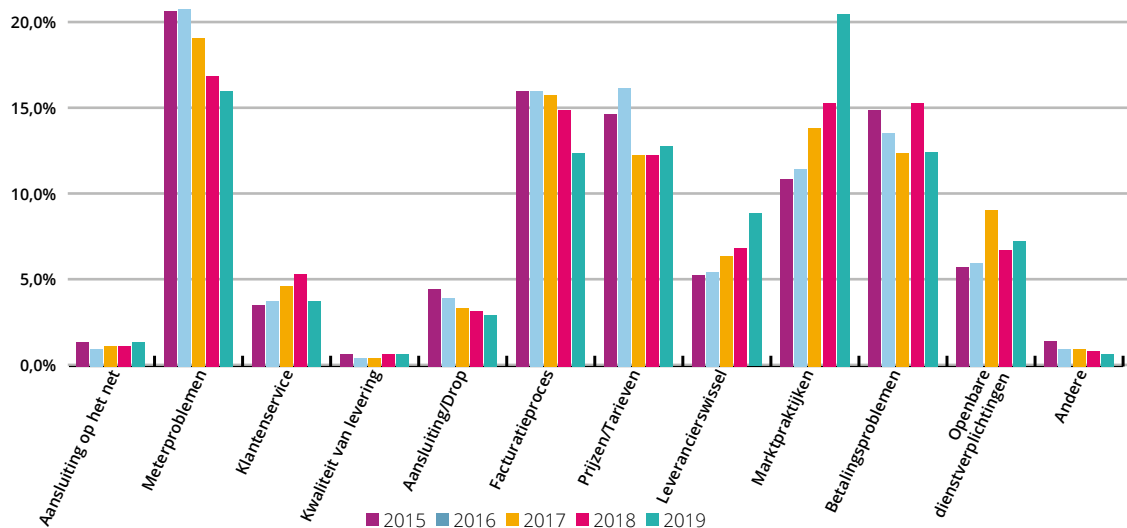


De overige ontvangen klachten hadden te maken met problemen bij de kwaliteit van de dienstverlening (3,8%) en een aantal gewestelijke bevoegdheden (12,4%) zoals aan- en afsluitingen op het distributienet, stroompannes, groene

stroom, openbare dienstverplichtingen en de distributienettarieven.

De evolutie van de klachtensoorten van 2015 tot 2019 wordt hierna schematisch weergegeven.

EVOLUTIE 2015 TOT 2019: KLACHTENSOORTEN IN %





De Ombudsdienst sloot in 2019 ook zijn 10^e werkingsjaar af en op basis van de klachtengegevens en ervaringen met bemiddeling zijn een aantal aanbevelingen voor de federale beleidsverantwoordelijken opgesteld. Met het beleidsadvies 19.013 van 31 december 2019 probeert de Ombudsdienst het vertrouwen in de energiemarkt te verbeteren door een aantal maatregelen voor te stellen op vlak van prijzen en (sociale) tarieven, de inning en invordering van energiefacturen en -schulden, commerciële praktijken van leveranciers en tot slot enkele voorstellen om de werking van de Ombudsdienst te versterken.

Ten slotte werd in 2019 de werking van de Ombudsdienst enkel verzekerd door de Nederlandstalige ombudsman. De ombudsman probeerde ook de consumentenbelangen en de alternatieve geschillenregeling in de energiesector, in overleg en dialoog met alle actoren, verder te versterken en uit te dragen op gewestelijk, federaal en Europees vlak. Dit deed hij 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 2019

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 30 januari 2019 een begroting van 1.729.000 euro voor het werkingsjaar 2019 goed (koninklijk besluit van 30 januari 2019 tot vaststelling van het bedrag bestemd voor de financiering van de werkingskosten van de Ombudsdienst voor Energie voor het jaar 2019).

De begroting 2019 had deze onderverdeling:

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

Voor het werkingsjaar 2019 was er een personeelskader van 19 voltijdsequivalenten (vte) voorzien. Dat werd ingevuld met de volgende 16 personeelsleden:

- een Nederlandstalige ombudsman;
- twee juridisch adviseurs (1 Franstalige en 1 Nederlandstalige);

- negen dossierbeheerders (drie Franstaligen en zes Nederlandstaligen);
- een administratief-financieel secretaris;
- een communicatieverantwoordelijke
- een administratief medewerker;
- 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 via de boekhoudkundige consolidatie module in de tool eBMC van het platform FEDCOM voor de federale overheidsboekhouding van de FOD Beleid en Ondersteuning.

Op de begroting 2019 werd een overschot gerealiseerd van 205.771,73 euro en de boekhouding sloot af met een winst van 180.302,65 euro.

Begroting 2020

De Ombudsdienst heeft op 28 juni 2019 een begroting voor het werkingsjaar 2020 toegezonden aan de federale minister van Energie voor agendering en goedkeuring in de federale Ministerraad.



Deze begroting is goedgekeurd door de Ministerraad van 10 januari 2020 (koninklijk besluit van 17 januari 2020 tot vaststelling van het bedrag bestemd voor de financiering van de werkingskosten van de Ombudsdienst voor Energie voor het jaar 2020).

Deze begroting voor het werkingsjaar 2020 is vastgesteld op 1.761.390 euro en houdt rekening met de richtlijnen van de jaarlijkse budgettaire omzendbrief die van toepassing is op de federale administraties en instellingen.

De begroting heeft de volgende onderverdeling van uitgaven:

- personeelsuitgaven: 1.416.780 euro
- werkingsuitgaven: 303.036 euro
- kapitaaluitgaven: 41.574 euro

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 2020 (1.761.390 euro) voor een bedrag van 1.754.390 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 eventuele 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:

Voor het werkingsjaar 2020 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 (drie Franstaligen en zeven Nederlandstaligen);
- een administratief-financieel secretaris;
- een communicatieverantwoordelijke
- twee administratieve medewerkers;
- een medewerker voor logistieke ondersteuning.

- 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

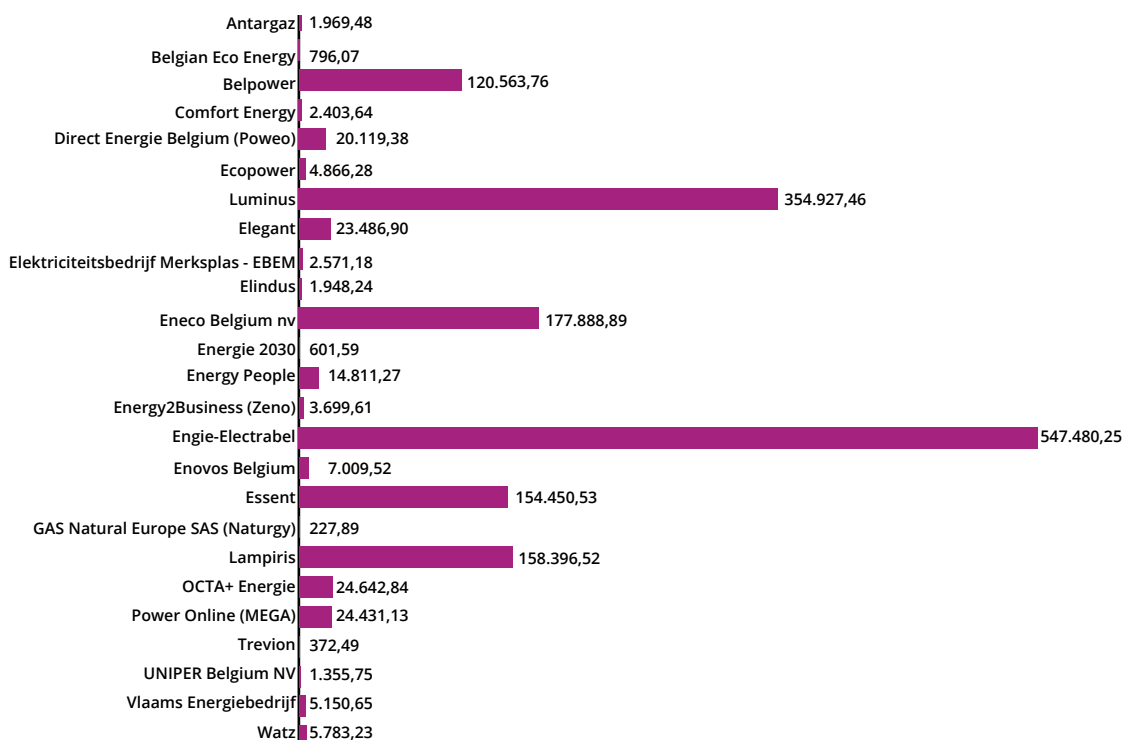
voor 50 percent met het totale aantal klachten geregistreerd bij de Ombudsdienst over dit bedrijf.

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).

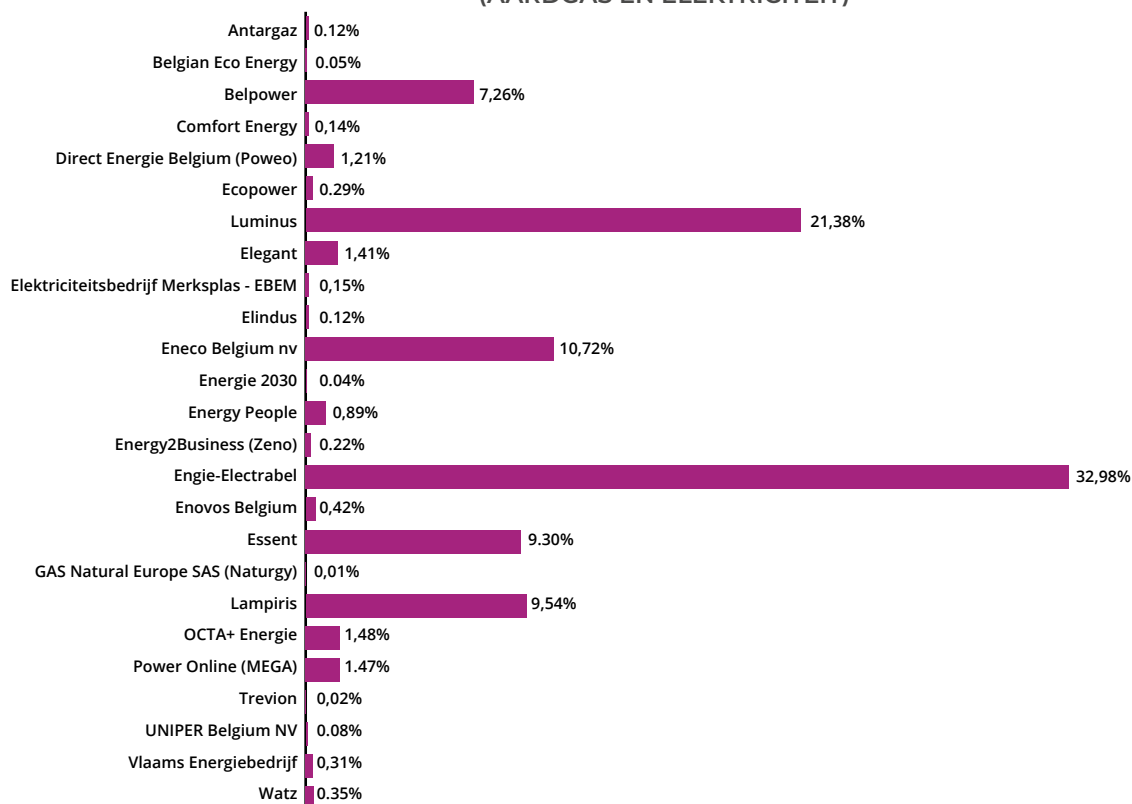
Een aantal leveranciers betaalden geen ombudsbijdrage omdat de Ombudsdienst overeenkomstig het voormelde Koninklijk Besluit geen klachten ten aanzien van die leveranciers had ontvangen. Het gaat onder meer over een aantal buitenlandse leveranciers met een beperkt aantal residentiële klanten in België,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

De ombudsbijdragen van de energiebedrijven (leveranciers en distributienetbeheerders) voor het werkingsjaar 2020 zijn de volgende.

LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2020 - IN EURO (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)

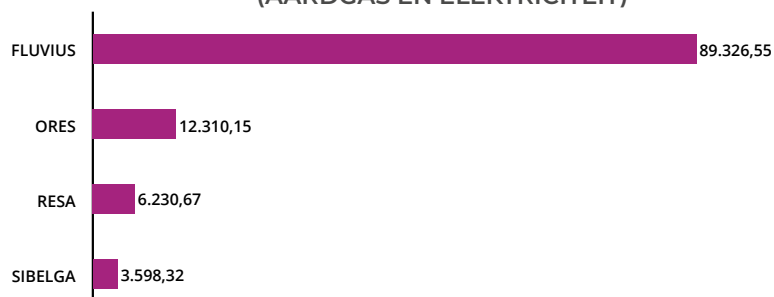


LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2020 - IN % (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)

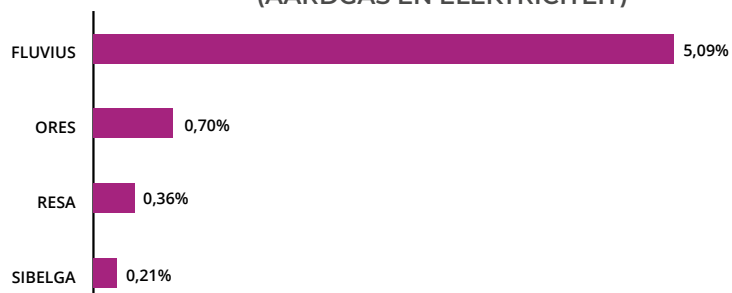


De schuldvorderingen voor de ombudsbijdragen van Belpower (120.563,76 euro) en Energy People (14.811,27 euro) zijn toegezonden aan de vereffenaar, respectievelijk de curator. De betalingen van deze schuldvorderingen maken dus deel uit van de vereffenings- of faillissementsprocedure.

DISTRIBUTIENETBEHEEDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2020 - IN EURO (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



DISTRIBUTIENETBEHEEDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2020 - IN % (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

2

In 2019 heeft de Ombudsdienst voor Energie 7.055 vragen en klachten over het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt ontvangen. Hierna volgt een gedetailleerde verdeling van de klachten.

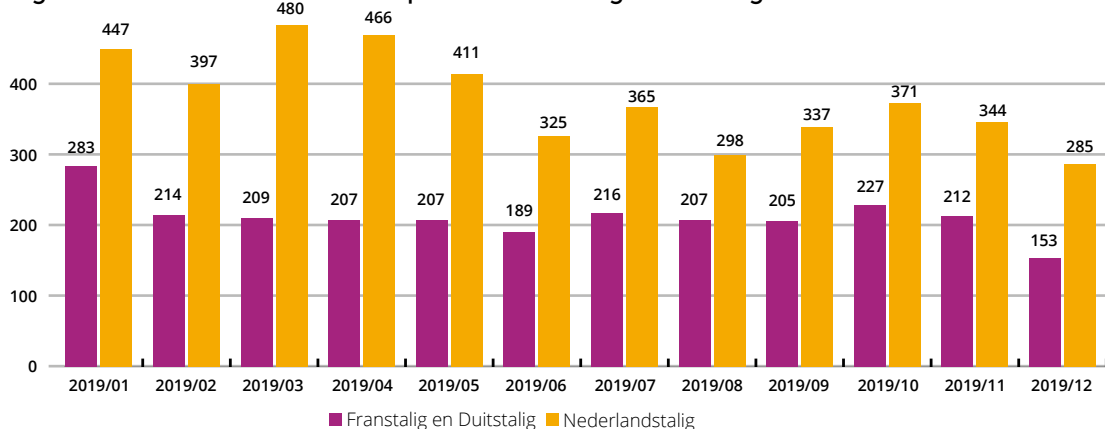
Dit klachtenbeeld omvat zowel de geschillen die door de Ombudsdienst als volledig en ontvankelijk werden verklaard als de geschillen waarvoor de Ombudsdienst oordeelde dat de vraag of klacht niet-ontvankelijk was of dat de klacht niet tot zijn bevoegdheid behoorde.

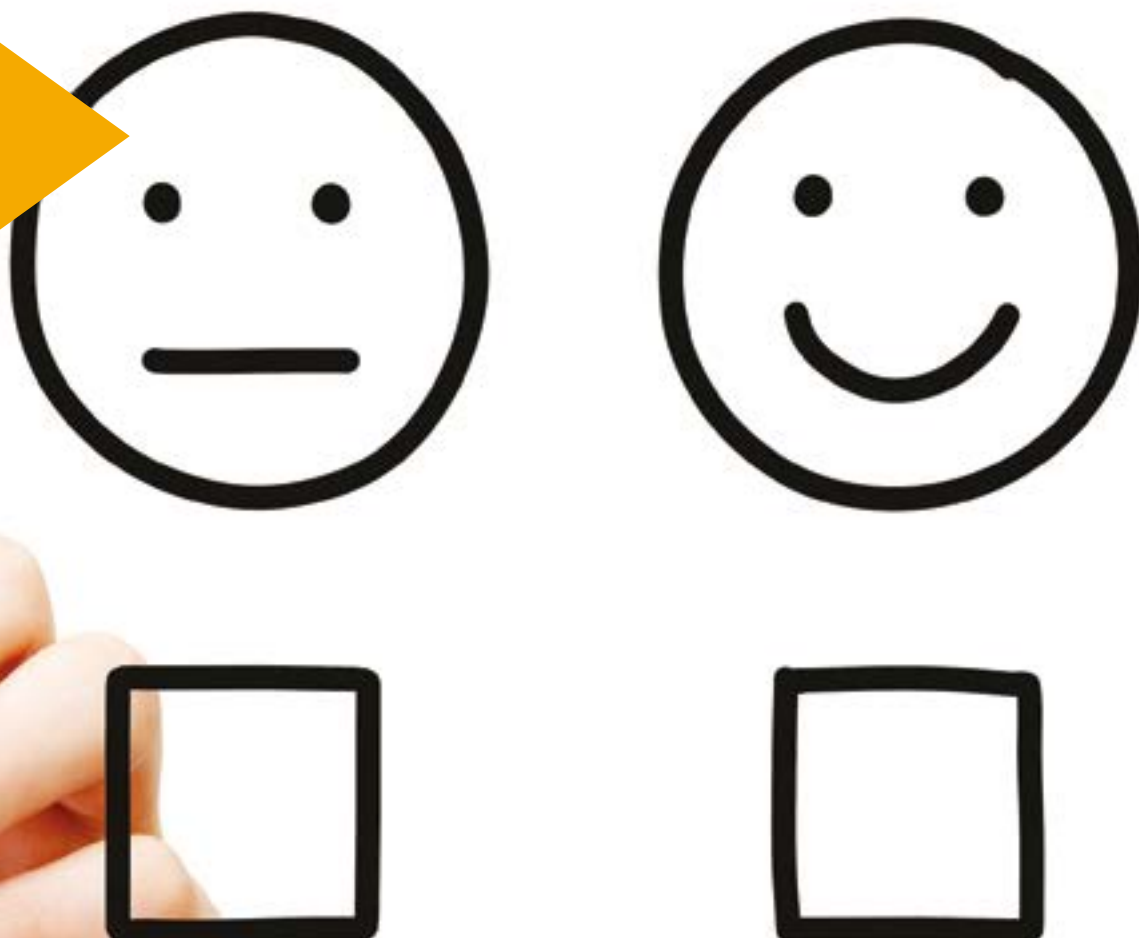


A. Maandelijkse evolutie van de ontvangen klachten

De maandelijks evolutie is vrij gelijkmatig verdeeld voor de Franstalige klachten. Voor de Nederlandstalige klachten stellen we vast dat de meeste klachten werden ontvangen in de eerste jaarhelft van 2019. Ook in vorige jaren werd al vastgesteld dat de eerste jaarhelft meer klachten genereerde omdat de winterperiode

geheel of gedeeltelijk via energiefacturen werd geregulariseerd waarbij de winterperiode tot meer energieverbruik leidt. Daarenboven gaf einde 2018 ook aanleiding tot hogere elektriciteitsprijzen wegens het risico op een tijdelijk gebrek aan bevoorradingszekerheid op de Belgische energiemarkt.





B. Indieningswijzen

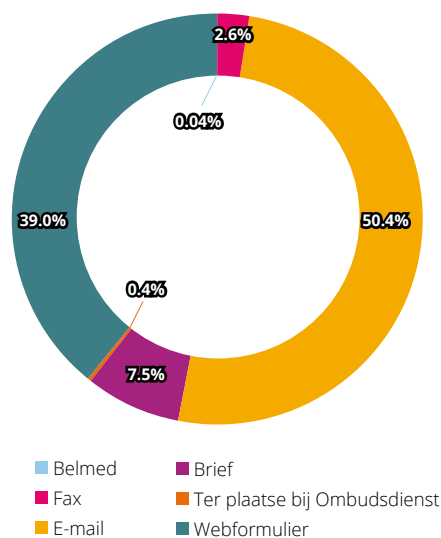
Zoals de vorige jaren werd de meerderheid van de klachten elektronisch ingediend:

- via het webformulier, beschikbaar op www.ombudsmanenergie.be (2.751 klachten);
- via het e-mailadres klacht@ombudsmanenergie.be (3.555 klachten);
- via het elektronisch klachtensysteem BELMED (3 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 (530 klachten);
- via het gebruik van de telefax (186 klachten);

- een beperkt aantal dossiers werd ter plaatse in de lokalen van de Ombudsdienst ingediend (30 klachten).

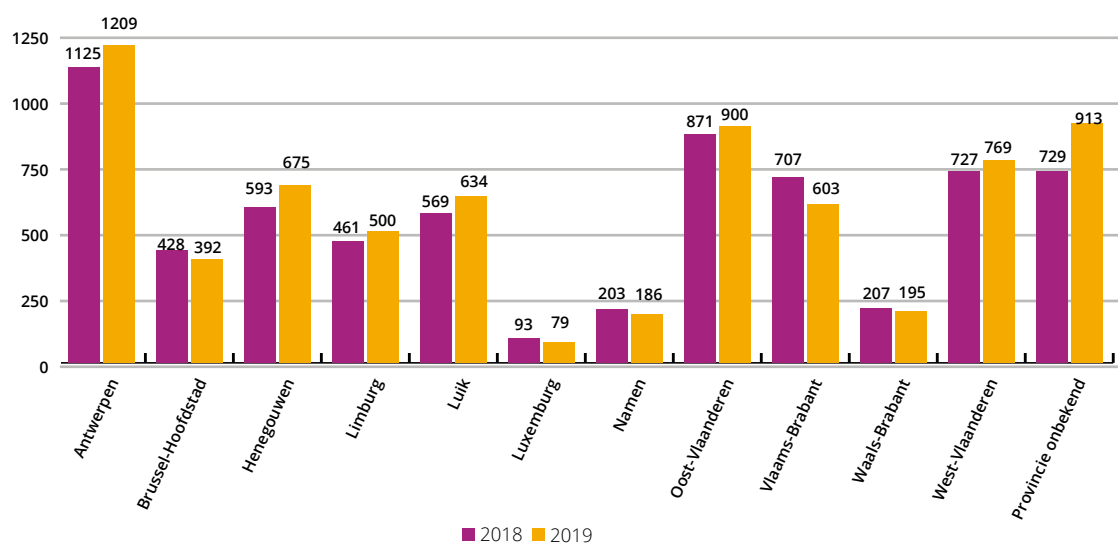




C. Aantal klachten per provincie (en voor het administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad)

De algemene stijging van het aantal klachten kan niet worden toegeschreven aan een provincie. Enkel in Brussel-Hoofdstad was er een daling vast te stellen. Dit kan mede verklaard worden door het afsluiten van een protocolakkoord

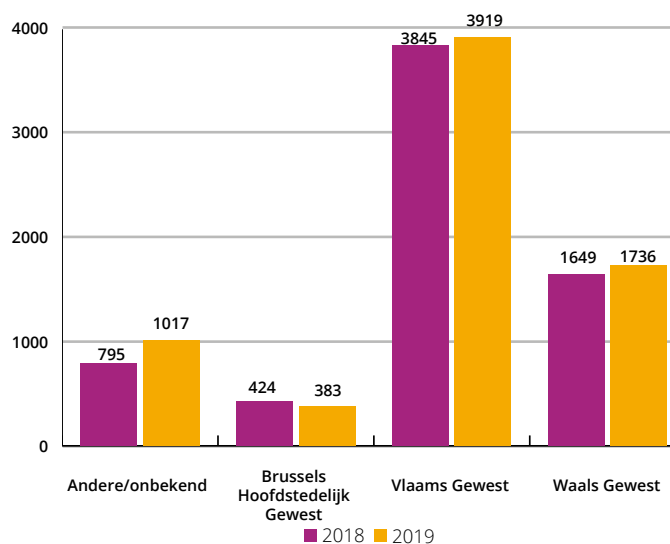
tussen de Ombudsdienst en de Geschillendienst van de gewestelijke energieregulator BRUGEL op 19 april 2018 waarbij klachten over uitsluitend gewestelijke aangelegenheden door de Geschillendienst zelf worden behandeld.



D. Aantal klachten per gewest

De meeste klachten die de Ombudsdienst ontving, werden nog steeds ingediend door inwoners van het Vlaamse Gewest (meer dan 55%). Het Waalse Gewest volgt hierop met 24,6% en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

bedraagt het klachtenpercentage 5,4%. Bij 14,4% 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.

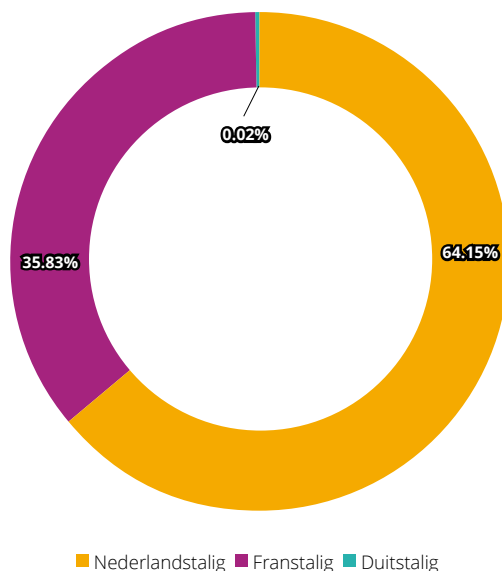


E. Aantal klachten per taalgroep

In 2019 was dit de verdeling van de klachten per taalgroep:

- 64,15% Nederlandstalige klachten (4.526 klachten);
- 35,83% Franstalige klachten (2.528 klachten);
- 0,02% Duitstalige klachten (1 klacht).

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 2019 telde de Ombudsdienst 6.024 klachten tegen energieleveranciers en 1.017 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. Het omgekeerde is echter ook 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 2019 hebben ontvangen dan de vorige jaren. Het betreft dan voornamelijk de leveranciers ESSENT en MEGA. Bij ESSENT is dat volgens de antwoorden op klachten te wijten aan een nieuw facturatiesysteem dat te kampen heeft met onderliggende IT-problemen. Door die problemen konden voor sommige klanten geen facturen (voorschot-, afrekening- of slotfactuur) meer worden opgemaakt en

werden sommige tegoeden of terugbetalingen laattijdig uitgevoerd. Bij MEGA heeft de stijging van de klachten te maken met de groei van de energieleverancier met nieuwe klanten van energieleveranciers die hun activiteiten verplicht hebben moeten stopzetten, namelijk BELPOWER dat sinds 18 juni 2018 in vereffening is en ENERGY PEOPLE dat op 1 januari 2019 zijn activiteiten als energieleverancier heeft moeten stopzetten en op 25 april 2019 failliet



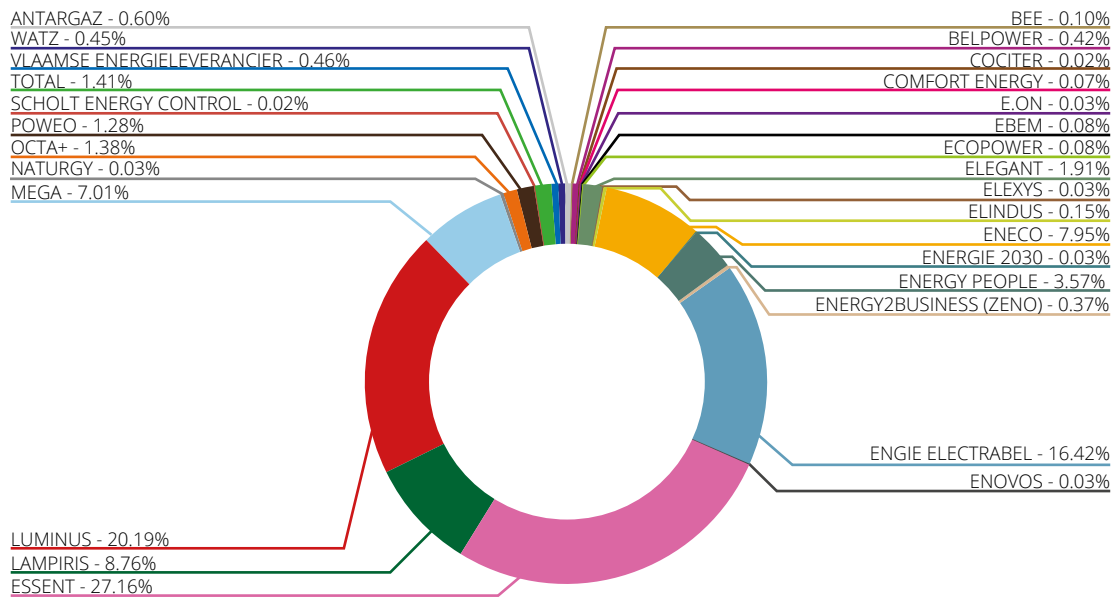
werd verklaard. Voor de gewezen klanten van die leveranciers in vereffening of in faillissement kon de Ombudsdienst niet anders dan hen doorverwijzen naar de aangestelde vereffenaar of curator.

Ook klanten van energieleveranciers die vrijwillig hun activiteiten (COMFORT ENERGY) of enkel voor hun residentiële klanten (ENOVOS en ZENO dat ondertussen actief is als ENERGY2BUSINESS), hebben stopgezet, werden toegeleid naar MEGA alsook deelnemers aan groepsaankopen

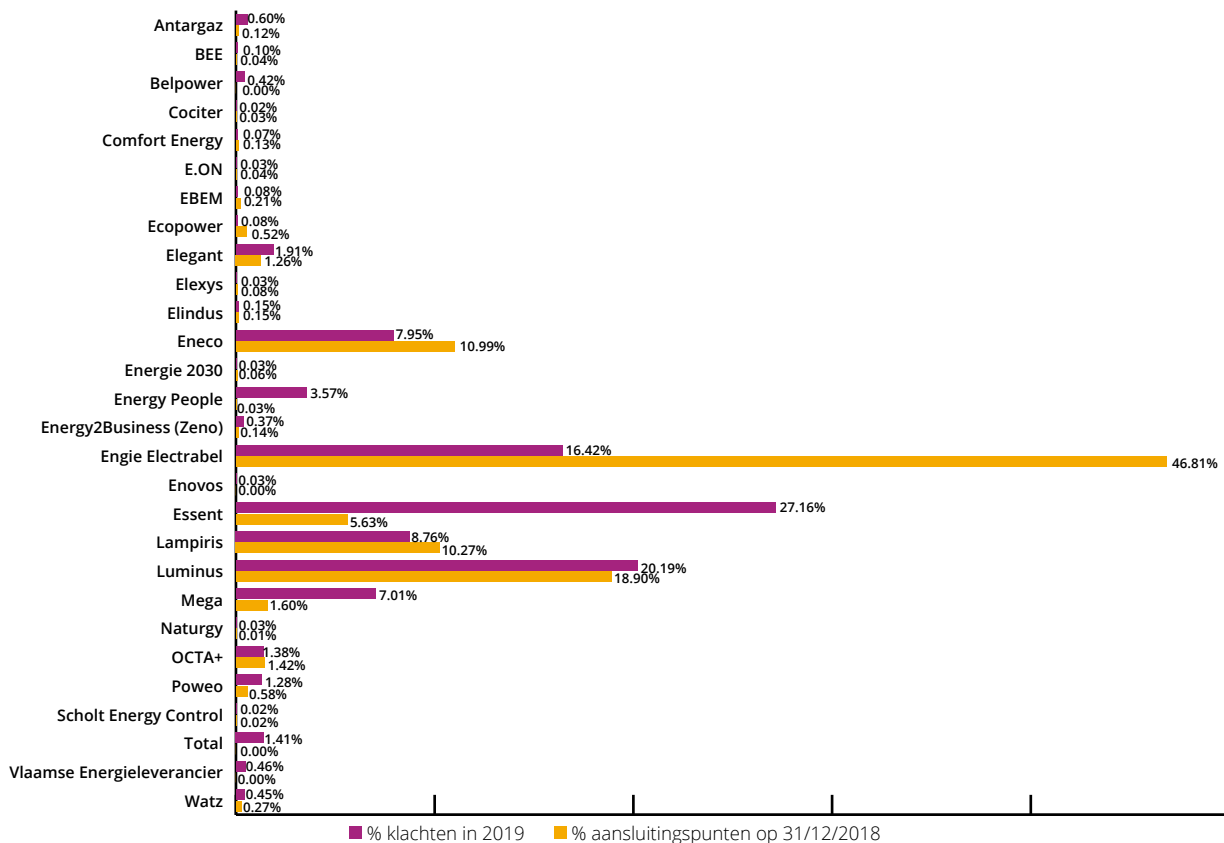
op de energiemarkt zoals via het zogenaamde ontzorgingsplatform GAELE dat een initiatief is van de consumentenorganisatie Test-Aankoop. Ook de leveranciers LAMPIRIS en ENECO genereerden meer klachten, maar dan vooral omdat door een overname of fusie de activiteiten van respectievelijk POWEO en ENI werden overgenomen. Ten slotte werd er ook een nieuwe VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER actief op de Vlaamse energiemarkt.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ANTARGAZ	1	1	3	7	7	36
BEE	0	0	0	0	3	6
BELPOWER	32	18	27	80	845	25
COCITER	0	0	0	0	0	1
COMFORT ENERGY	0	1	10	11	9	4
E.ON	3	1	8	7	7	2
EBEM	6	3	4	7	6	5
ECOPOWER	2	8	8	6	4	5
ELEGANT	8	17	32	58	91	115
ELEXYS	3	1	7	5	0	2
ELINDUS	0	0	6	5	5	9
ENECO	186	120	184	162	400	479
ENERGIE 2030	0	0	6	4	1	2
ENERGY PEOPLE	0	1	7	7	102	215
ENERGY2BUSINESS (ZENO)	0	0	0	0	18	22
ENGIE ELECTRABEL	1.278	763	847	912	1.107	989
ENI	600	448	552	543	206	0
ENOVOS	0	1	0	35	49	2
ESSENT	366	509	702	869	754	1636
LAMPIRIS	486	414	455	370	398	528
LUMINUS	904	964	1.346	1.370	1.385	1216
MEGA	1	18	34	35	78	422
NATURGY	0	0	0	0	1	2
OCTA+	101	89	83	87	90	83
POWEO	1	39	197	132	107	77
SCHOLT ENERGY CONTROL	0	0	0	0	0	1
TOTAL	1	11	98	165	113	85
TREVION	0	0	0	0	2	0
VLAAMS ENERGIEBEDRIJF (VEB)	0	0	0	0	4	0
VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER	0	0	0	0	0	28
WATZ	3	5	7	13	25	27
WINGAZ	0	1	0	0	0	0
TOTAAL	3.982	3.433	4.623	4.890	5.817	6.024

TOTAAL PER LEVERANCIER (2019)



Vergelijking van het klachtenaandeel in 2019 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2018.





II. Aantal klachten per distributienetbeheerder

Een distributienetwerkbeheerder (DNB) staat in voor de verdeling van de elektriciteit en het aardgas tot bij de individuele installaties, dus vanaf het hoogspanningsnet (elektriciteit) of hogedruknet (aardgas) tot de woning of bedrijf. De DNB is ook verantwoordelijk voor de indienststelling en buitendienststelling van aansluitingen, het plaatsen van (digitale) 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 Brussels Hoofdstedelijk 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 en Brussel 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, en een Geschillendienst van de Brusselse energieregulator BRUGEL. Deze Ombudsdienst en Geschillendienst zijn specifiek bevoegd voor de activiteiten en verplichtingen van distributienetbeheerders in Wallonië respectievelijk het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest.

	Klachten 2014	Klachten 2015	Klachten 2016	Klachten 2017	Klachten 2018	Klachten 2019
VLAANDEREN						
FLUVIUS	611	492	630	844	822	877
TOTAAL	611	492	630	844	822	877
BRUSSEL						
SIBELGA	108	116	69	63	55	52
TOTAAL	108	116	69	63	55	52
WALLONIË						
AIEG	0	1	2	1	0	1
AIESH	0	0	0	0	0	0
ORES	113	82	100	79	81	54
REGIE DE WAVRE	1	0	0	1	0	1
RESA	52	34	35	36	28	32
TOTAAL	166	117	137	117	109	88
TOTAAL	885	725	836	1.024	986	1.017

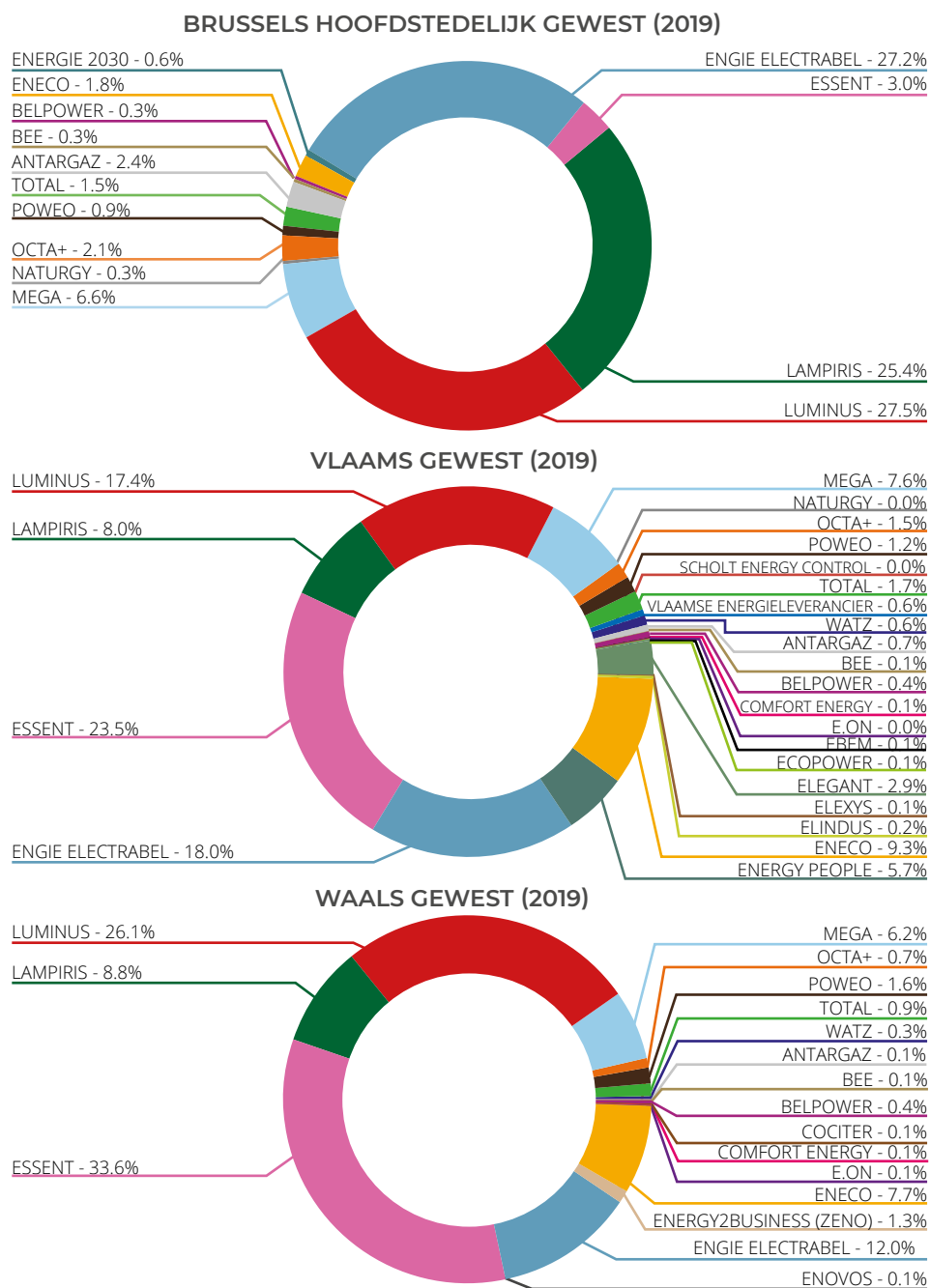
TOTAAL PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



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.

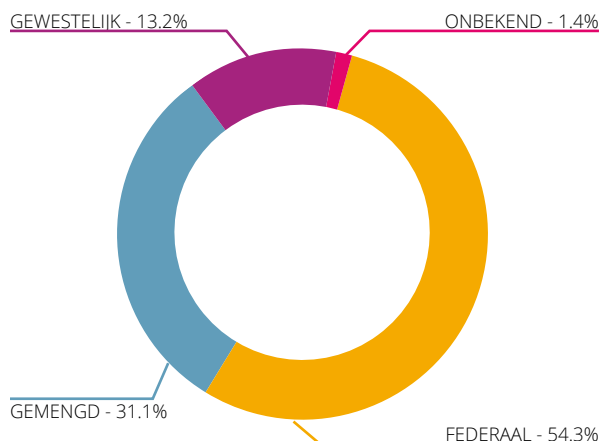




H. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein

3.833 klachten (54,3%) hadden betrekking op het federale bevoegdheidsdomein, 930 klachten (13,2%) op het gewestelijke bevoegdheidsdomein. 2.193 klachten (31,1%) hielden verband met het federale én het gewestelijke bevoegdheidsdomein. Voor 99 klachten (1,4%) 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 (2019)



I. Uitsluitend federale bevoegdheid

3.833 klachten (54,3%) 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, transportnettarieven, federale heffingen en taksen (energiebijdrage en btw);
- marktpraktijken en consumentenbescherming, meer bepaald de naleving van het consumentenakkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt" door de energieleveranciers die dit akkoord ondertekend hebben;
- economisch recht, zoals mededingingsregels en contractenrecht.

II. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid

Voor 930 klachten (13,2%) 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 zoals de naleving van technische reglementen bij de opname, validering en rechtzetting van metergegevens;
 - klachten over de distributienettarieven;
 - klachten tegen netbeheerders over betwistingen naar aanleiding van een aanvraag tot schadevergoeding die niet werd toegekend;
 - 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 zoals de aansluitingsvoorwaarden voor een meterinstallatie of de opname, validering en rechtzetting van metergegevens;
 - 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 over de distributienettarieven.

• Voor Brussel:

- klachten tegen de distributienetbeheerder over technische en juridische aspecten zoals de aansluitingsvoorwaarden voor een meterinstallatie of de opname en validering van meetgegevens;
- klachten tegen leveranciers of de netbeheerder over openbare dienstverplichtingen voor de levering van elektriciteit of aardgas;
- klachten tegen leveranciers of de netbeheerders over betwistingen naar aanleiding van een aanvraag tot schadevergoeding die niet werd toegekend;
- klachten over de distributienettarieven.

III. Federale en gewestelijke bevoegdheid

Klachten die verband houden met zowel de federale als de gewestelijke bevoegdheid worden ook door de Ombudsdienst behandeld. In 2019 ging het in totaal om 2.193 klachten (31,1%).

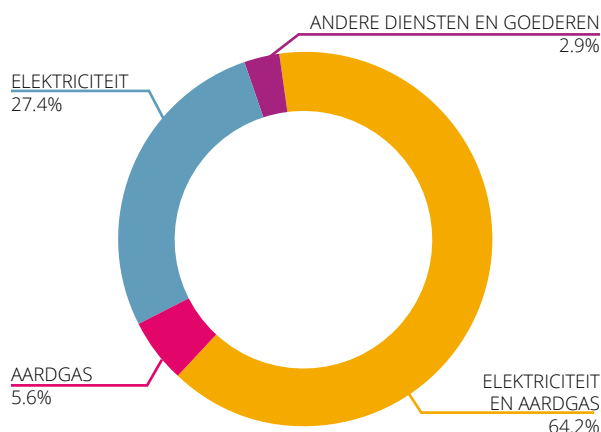


I. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer

I. Per energiesoort

Het merendeel van de klachten (64,2%) hield verband met energiefacturen voor elektriciteit en aardgas. 5,6% van de klachten ging alleen over aardgas, 27,4% alleen over elektriciteit. 204 klachten (2,9%) 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.

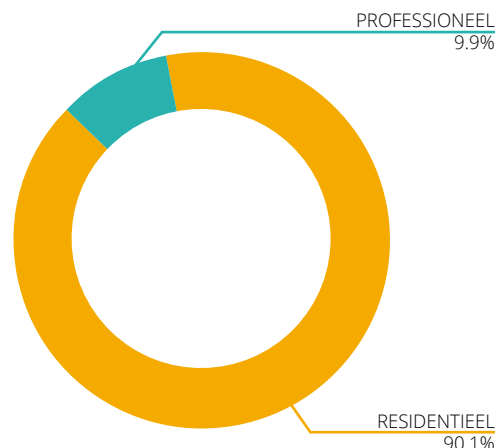
KLACHTEN PER ENERGIESOORT (2019)



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 2019 had 9,9% van de klachten (701 klachten in totaal) betrekking op professionele eindafnemers zoals eenmanszaken, vennootschappen en verenigingen.

KLACHTEN PER EINDAFNEMER (2019)



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 2019 ontving hadden vooral betrekking op betwistingen over:

- verkoop- en marktpraktijken van energieleveranciers (20,5%);
- meterproblemen zoals de verwerking en

rechtzetting van metergegevens bij onder meer jaarlijkse opname, verhuis, overlijden, leegstand van een woning, de installatie van zonnepanelen (16%);

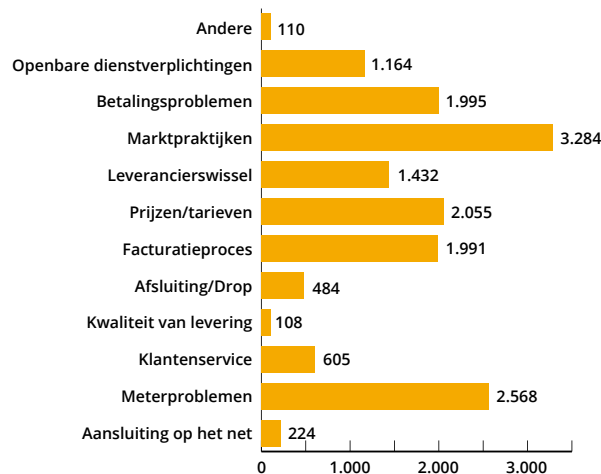
- de prijstransparantie of de duidelijkheid van de toegepaste prijzen en tarieven (12,8%);
- betalingsproblemen bij de betaling van energiefacturen zoals afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, administratieve kosten, betalingen via domiciliëring, waarborgregelingen... (12,5%);
- facturatieproblemen 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 (12,4%);
- problemen bij verandering van leverancier zoals ongewenste leverancierswissels en de aanrekening van vaste vergoedingen voor een volledig (eerste) leveringsjaar wanneer het energiecontract vervroegd wordt beëindigd (8,9%).

De overige klachten hadden te maken met:

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

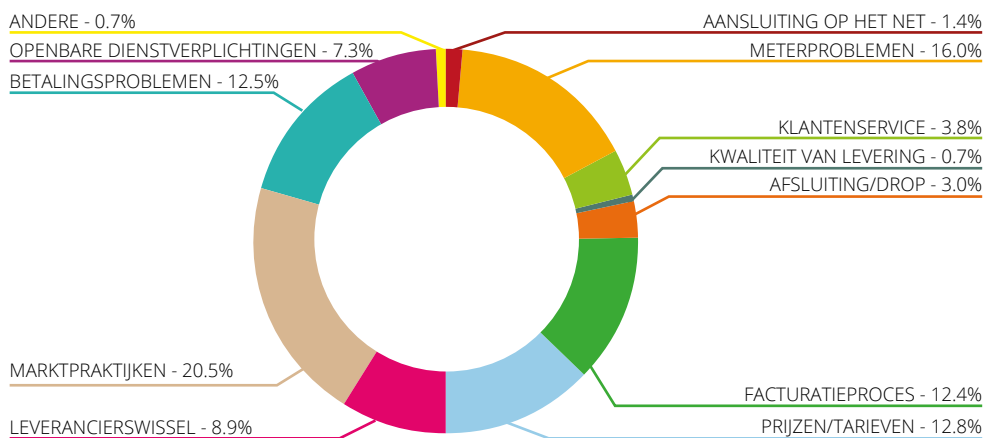
Voor 0,7% van de klachtensoorten kon de Ombudsdienst geen beroep doen op het uitgewerkte classificatiesysteem omdat de klachten geen betrekking hadden op het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt maar op andere energiesoorten zoals petroleumproducten en andere producten of diensten zoals water, teledistributie of riolering.

KLACHTENSOORT (2019)



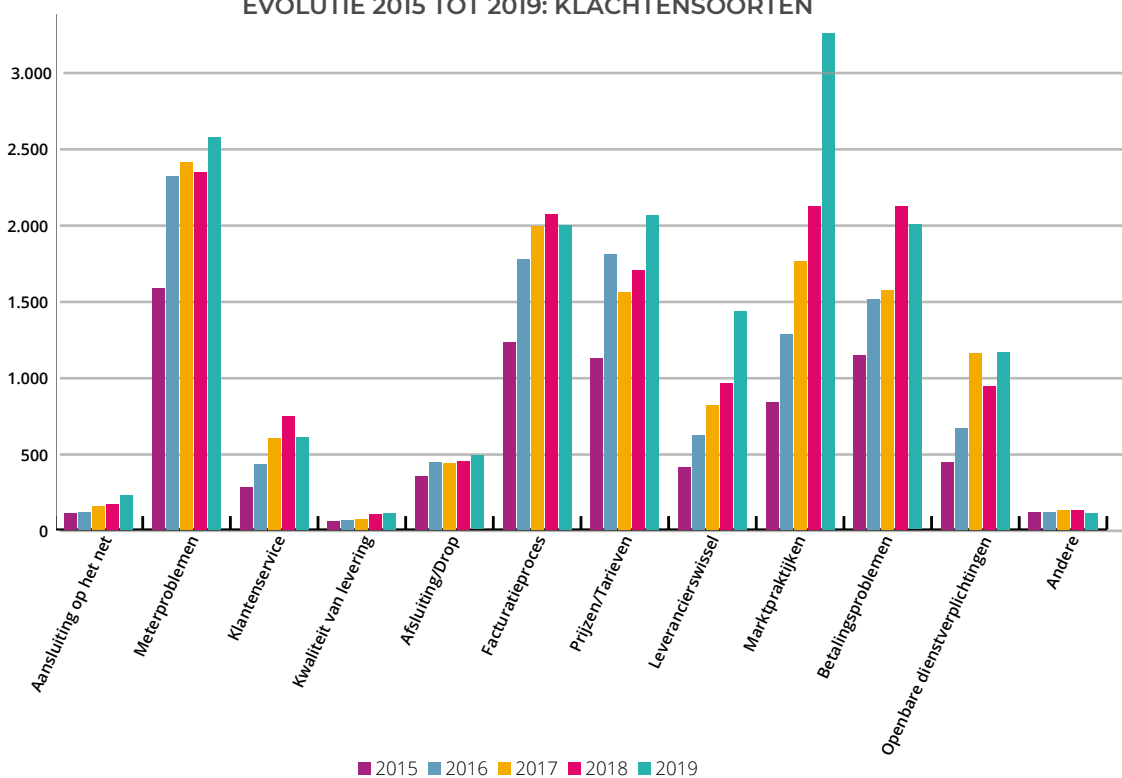


KLACHTENSOORT (2019)



Hierna volgt nog een overzicht van de evolutie van de belangrijkste klachtensoorten voor de periode 2015-2019.

EVOLUTIE 2015 TOT 2019: 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.

VERKOOP- EN MARKTPRAKTIJKEN (20,5% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

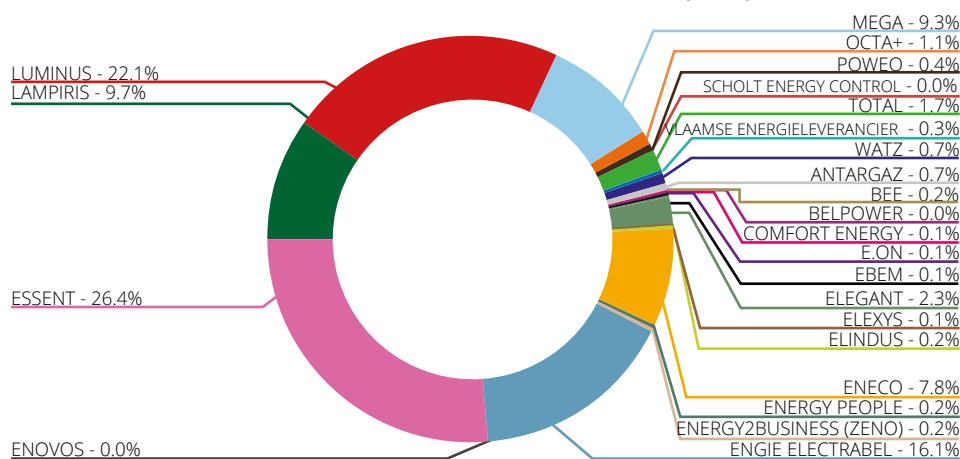
Het voorwerp van deze klachten betreft de al dan niet naleving van eerlijke marktpraktijken door de energieleveranciers. Deze klachten gaan over precontractuele informatie of publiciteit, marktpraktijken inzake verkoop en marketing en over de naleving van de contractuele voorwaarden of de conformiteit 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.

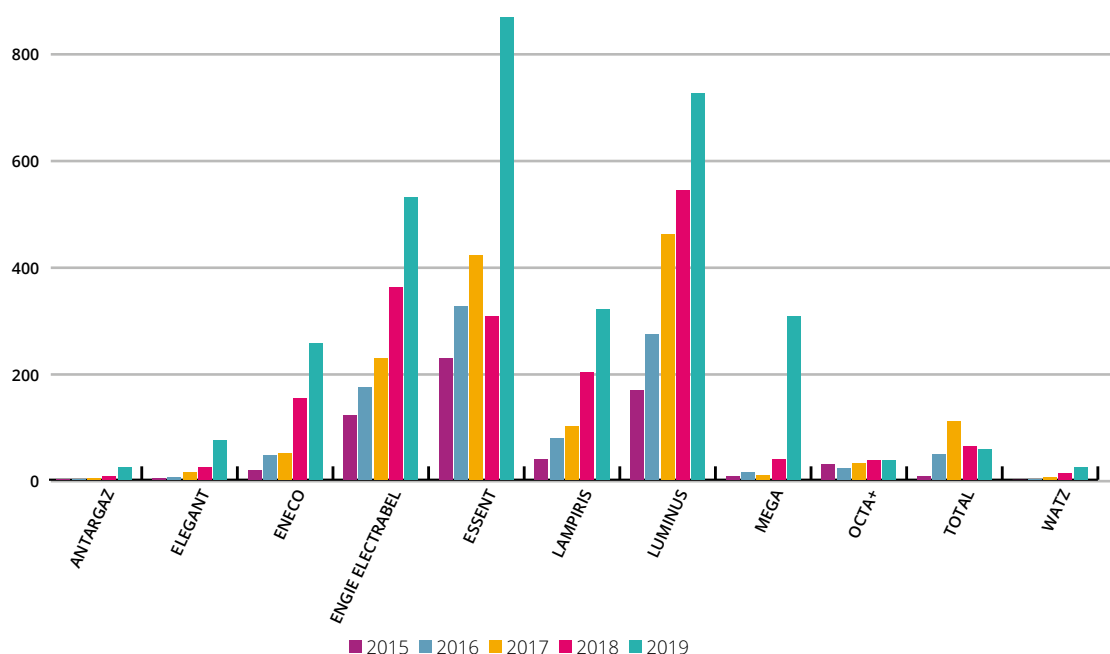
In deze grafiek vallen vooral de aandelen op van de energieleveranciers die actief op zoek zijn naar nieuwe klanten via verkopen buiten de onderneming of op afstand (ESSENT, LUMINUS, ENGIE ELECTRABEL, LAMPIRIS en ENECO). MEGA valt dan weer op door een stijgend markt- en klachtenaandeel ingevolge enkele groepsaankopen en de overname van enkele klantenportefeuilles maar ook omdat het bedrijf gekozen heeft om zich niet te engageren tot het naleven van eerlijke marktpraktijken zoals omschreven in het Consumentenakkoord.

MARKTPRAKTIJKEN PER LEVERANCIER (2019)





EVOLUTIE 2015 TOT 2019: MARKTPRAKTIJKEN PER LEVERANCIER

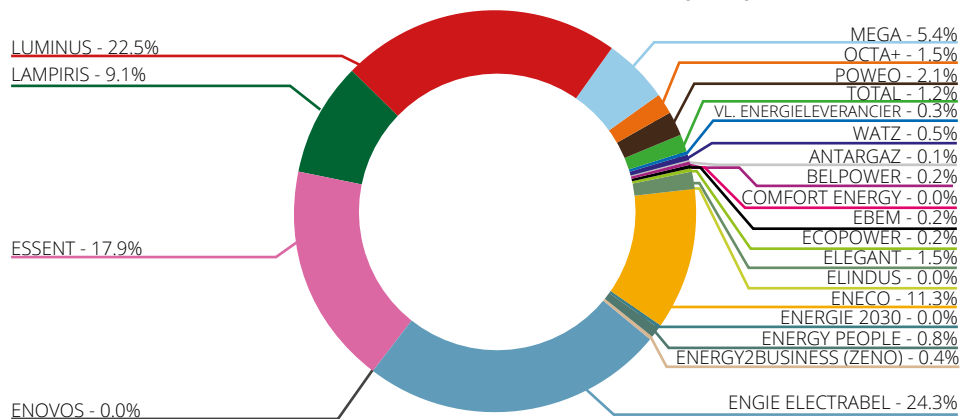


METERPROBLEMEN (16% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

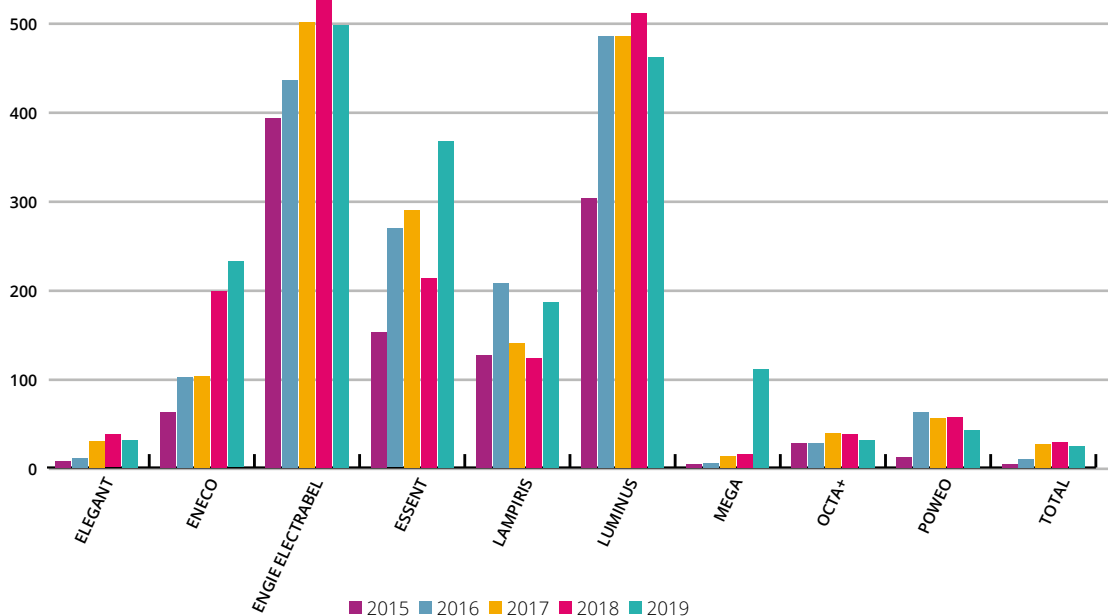
Met meterproblemen bedoelen we klachten die te maken hebben met gefactureerd verbruik na (of bij gebrek aan) een meteropname of bij een slecht werkende meter, een meterverwisseling, een meterverandering, een verhuis, een overlijden of een wijziging van de bestemming van de woning. Alhoewel de opname, validering en rechtzetting van metergegevens behoren tot de wettelijke opdracht van netbeheerders, stellen we vast dat er voor de oplossing van meterproblemen toch verschillen zijn bij

de energieleveranciers waarbij sommige leveranciers niet of onvoldoende (tijdig) reageren op bepaalde wijzigingen of rechtzettingen van metergegevens op een toegangspunt. Dit geldt zeker voor de meterproblemen die veroorzaakt worden door (een gebrek aan) communicatie van metergegevens bij een verhuis waarbij meerdere partijen betrokken zijn (vorige bewoner of eigenaar, nieuwe bewoner of eigenaar en de oude of nieuwe leverancier op het betrokken toegangspunt).

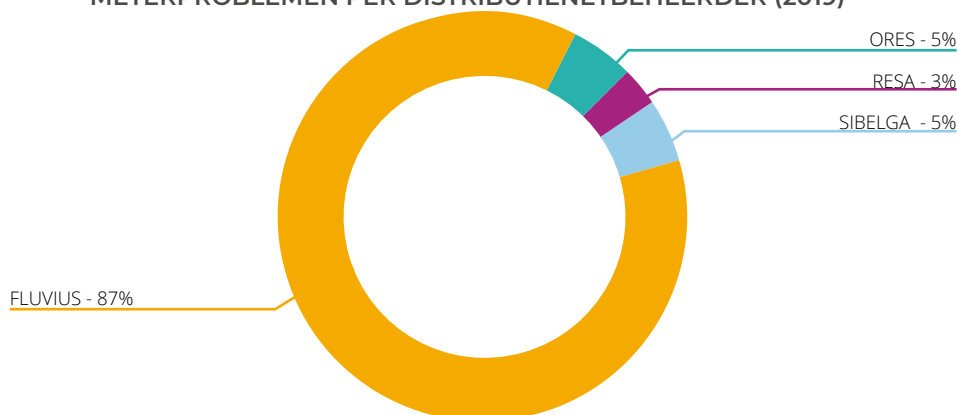
METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2019)



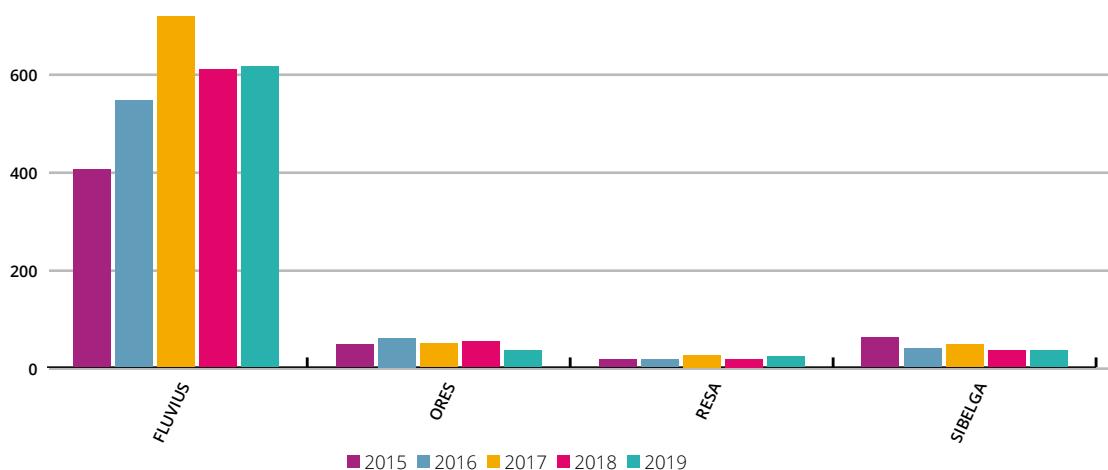
EVOLUTIE 2015 TOT 2019: METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER



METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2019)



EVOLUTIE 2015 TOT 2019: METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER





TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN (12,8% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

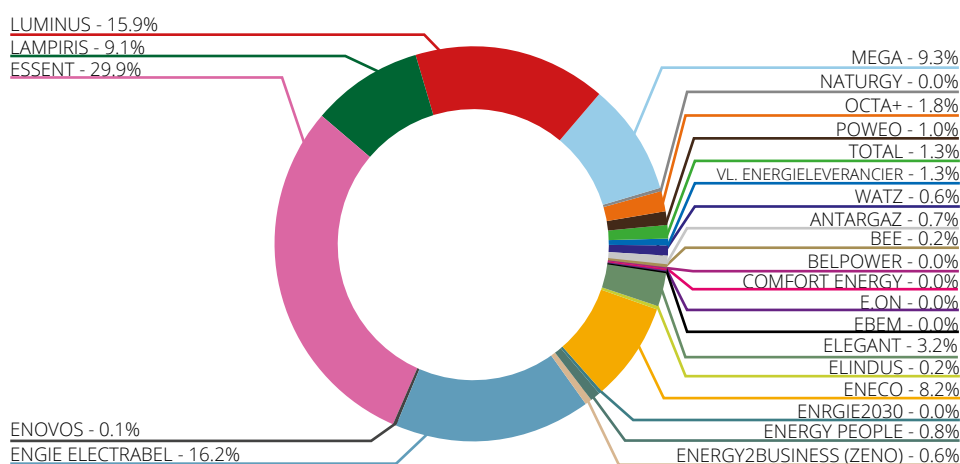
Wanneer het gaat over de transparantie van prijzen of tarieven op de energiefactuur moeten we een onderscheid maken tussen:

- 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

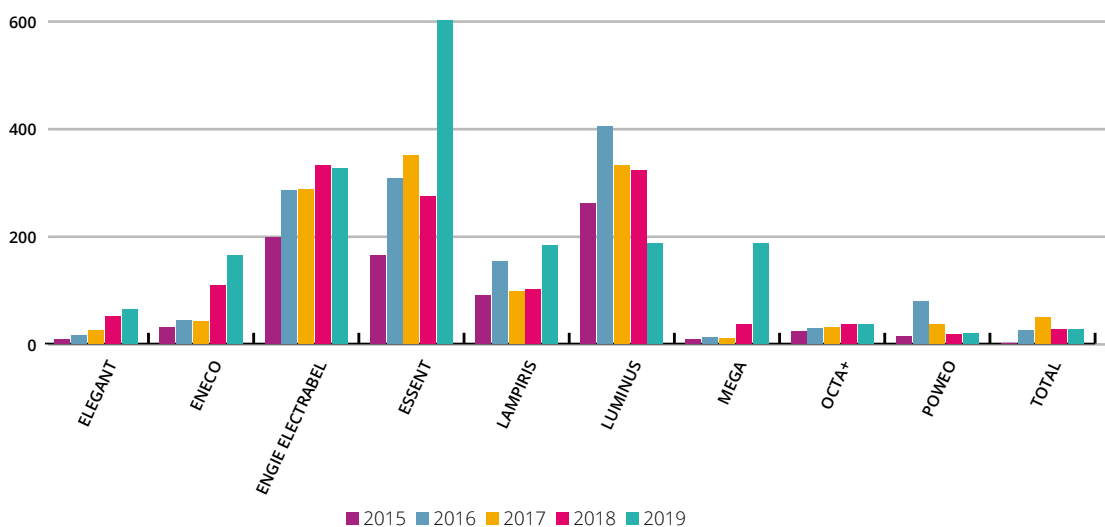
transport en de distributie (aansluiting en gebruik) van elektriciteit en aardgas;

- de taken en heffingen die door de verschillende overheden worden aangerekend.

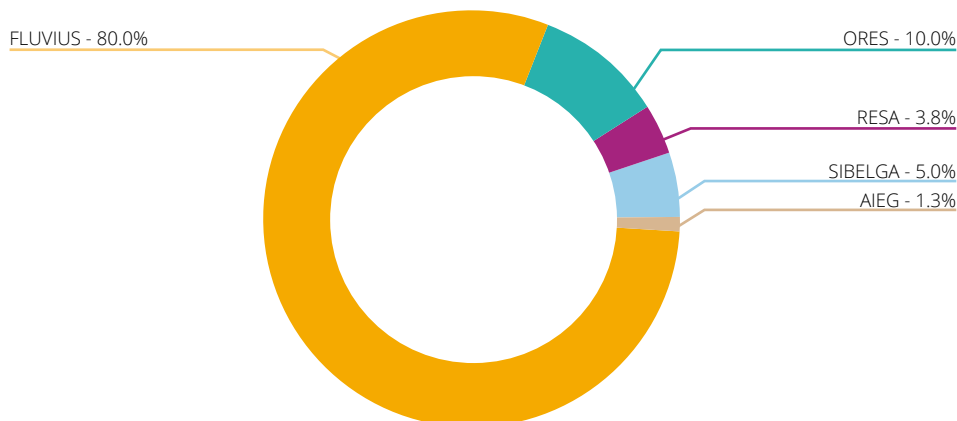
PRIJSTRANSPARANTIE PER LEVERANCIER (2019)



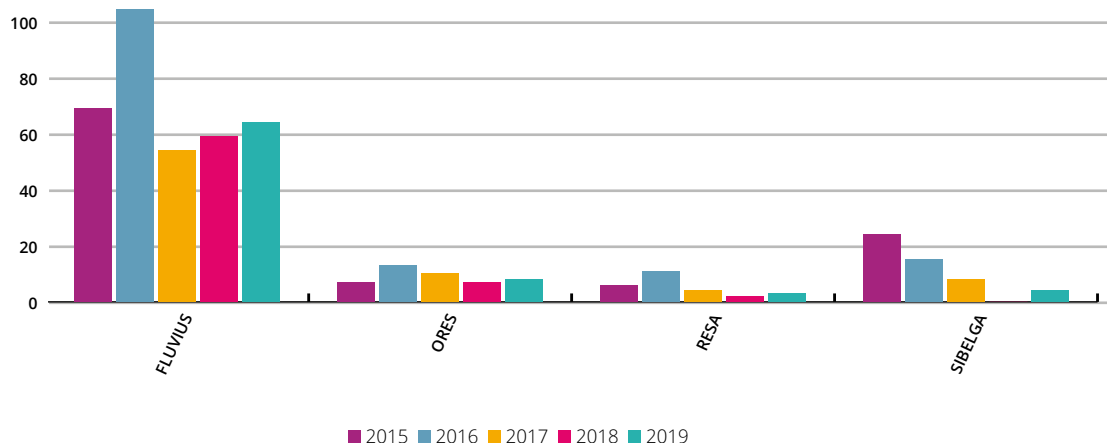
EVOLUTIE 2015 TOT 2019: PRIJSTRANSPARANTIE PER LEVERANCIER



PRIJSTRANSPARANTIE PER DISTRIBUTIEBEHEERDER (2019)



EVOLUTIE 2015 TOT 2019: 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 transportkosten worden goedgekeurd door de federale regulator CREG. 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>

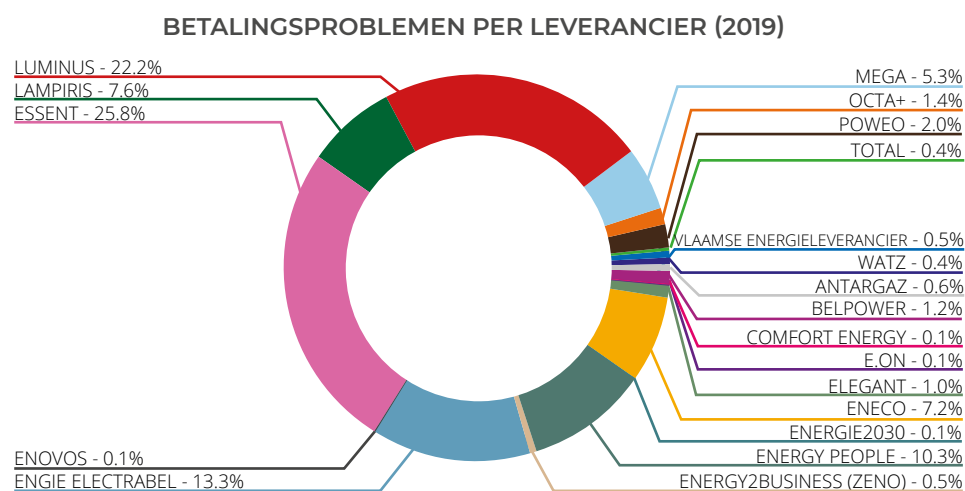
Voor de energieleveranciers gaat het hier vooral om de transparantie van de energieprijzen die ook verschillende energiecomponenten kan bevatten zoals de volumegerelateerde energieprijzen, uitgedrukt in euro/kWh, de kosten voor groene stroom of warmtekrachtkoppeling (enkel in Vlaanderen) en de vaste vergoedingen of zogenaamde abonnementskosten.

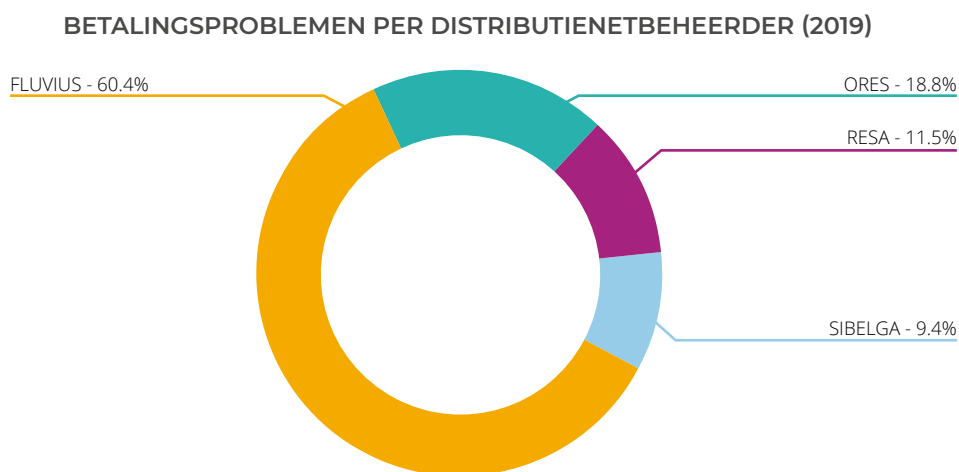
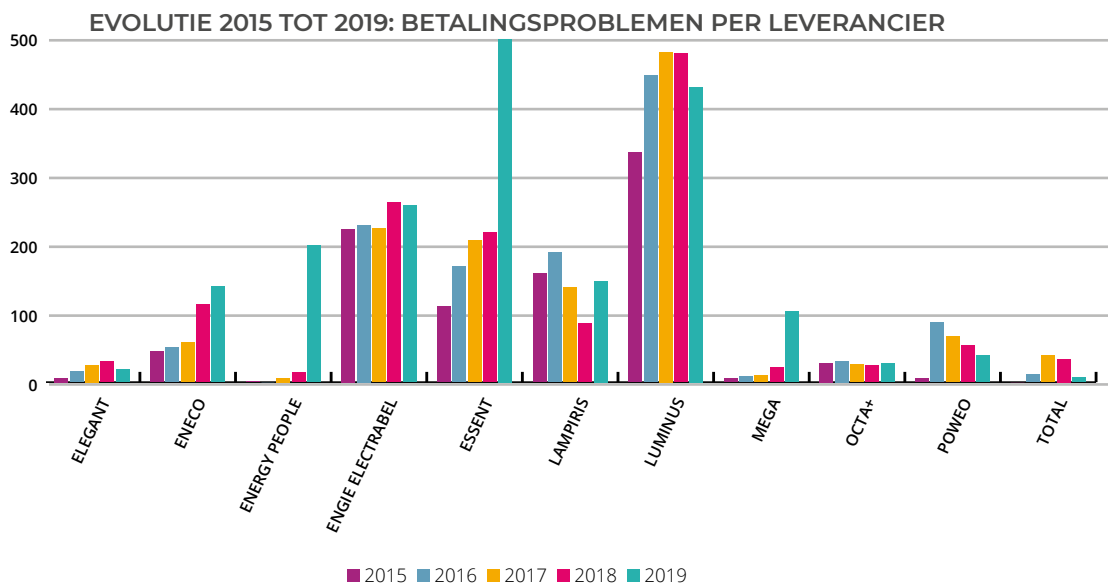
Nogal wat problemen doen zich voor bij de communicatie of berekening van voorschotfacturen, van kortingen op de energieprijzen en van vaste vergoedingen die al dan niet vooreen volledige eerste (gestart) leveringsjaar worden aangerekend. Ook de communicatie van prijsinformatie en -wijzigingen kan beter, vooral bij de (stilzwijgende) verlenging of hernieuwing van energiecontracten.

BETALINGSPROBLEMEN (12,5% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

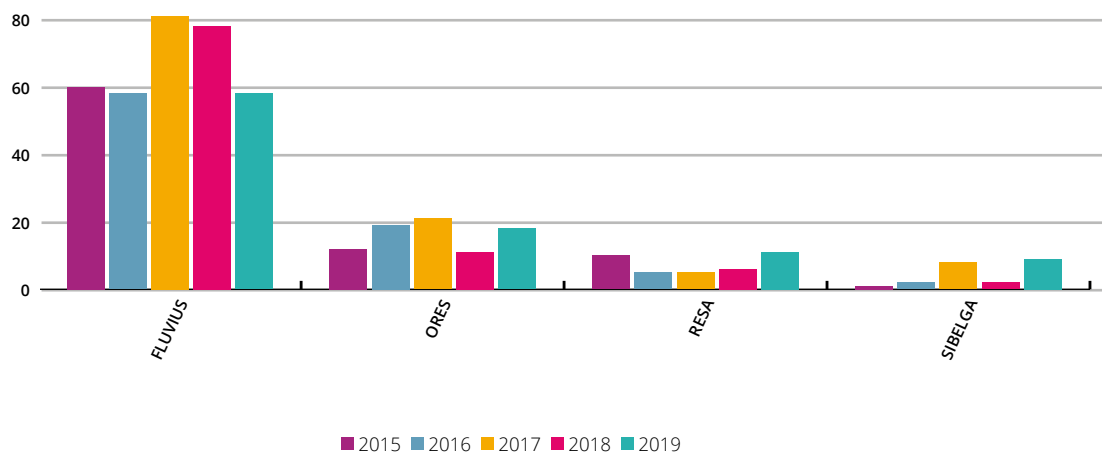
De klachten over betalingsproblemen handelen vooral over afbetalingsplannen, bankdomiciliëringen, aanrekening van adminis-

tratieve kosten, problemen met creditnota's, bankwaarborgen en terugbetalingen die te laat worden teruggestort.





EVOLUTIE 2015 TOT 2019: BETALINGSPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER





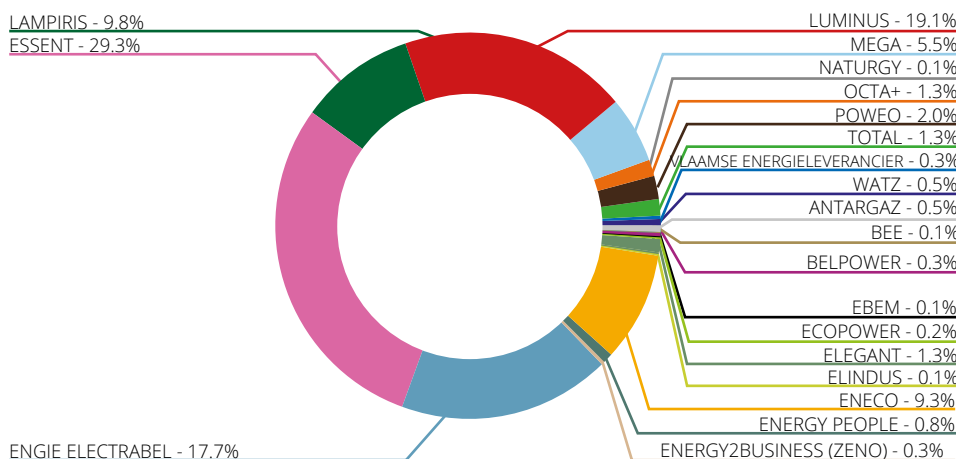
FACTURATIEPROCES (12,4% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

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.

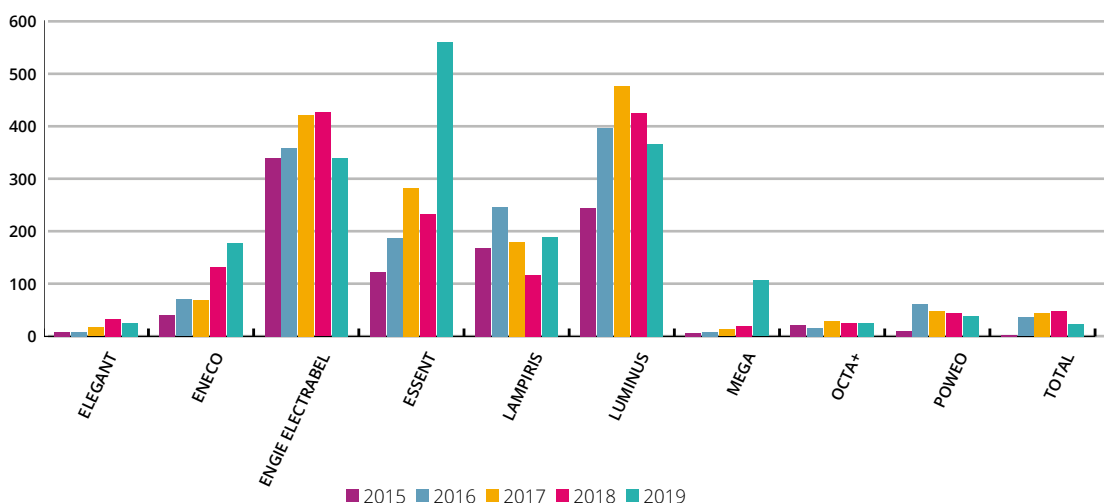
Deze facturatieproblemen hebben doorgaans te maken met een laattijdige of verkeerde administratieve, technische of boekhoudkundige verwerking van facturatiegegevens zoals klanten- en metergegevens.

Ook hier valt het grote aandeel van ESSENT op dat door een nieuw facturatiesysteem en achterliggende IT-problemen er niet in slaagt om tijdig of correcte facturen op te maken met gevolgen die zich ook uiteten in de voormelde klachtencategorieën over betalingsproblemen (uitblijven van terugbetaling van tegoeden) en prijstransparantie (berekening van voorschotfacturen).

FACTURATIEPROCES PER LEVERANCIER (2019)



EVOLUTIE 2015 TOT 2019: FACTURATIEPROCES PER LEVERANCIER



VERANDERING VAN LEVERANCIER (8,9% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

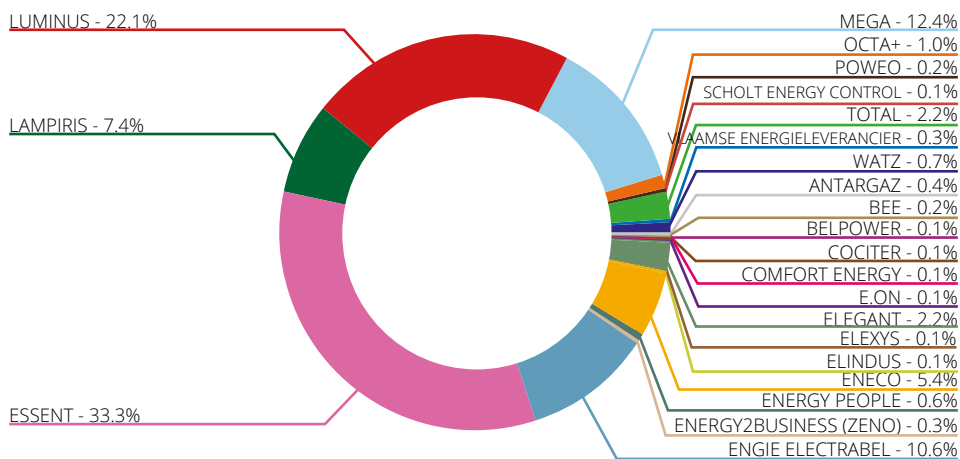
De Ombudsdienst stelt vast dat het aantal klachten in verband met leverancierswissels vanaf 13 september 2012 sterk gedaald was na de afschaffing van de verbrekingsvergoeding bij de verandering van leverancier: van 14% in 2011 (1.854 klachten) naar 8% in 2012 (1.250 klachten), 3% in 2013 (347 klachten) 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, 6,9% of 961 klachten in 2018 en 8,9% of 1.442 in 2019. 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 zijn met de gedragscode voor 'verkoopten gesloten buiten verkoopruimten' en 'verkoopten op afstand'. Bovendien zijn er een aantal leveranciers die toch proberen een verkapte verbrekingsvergoeding aan te rekenen wanneer hun klanten vervoegd vertrekken naar een andere leverancier en voortijdig hun energiecontract verbreken. Dergelijke vergoeding wordt bijvoorbeeld aangerekend door een vaste vergoeding voor een volledig (eerste of gestart) 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/

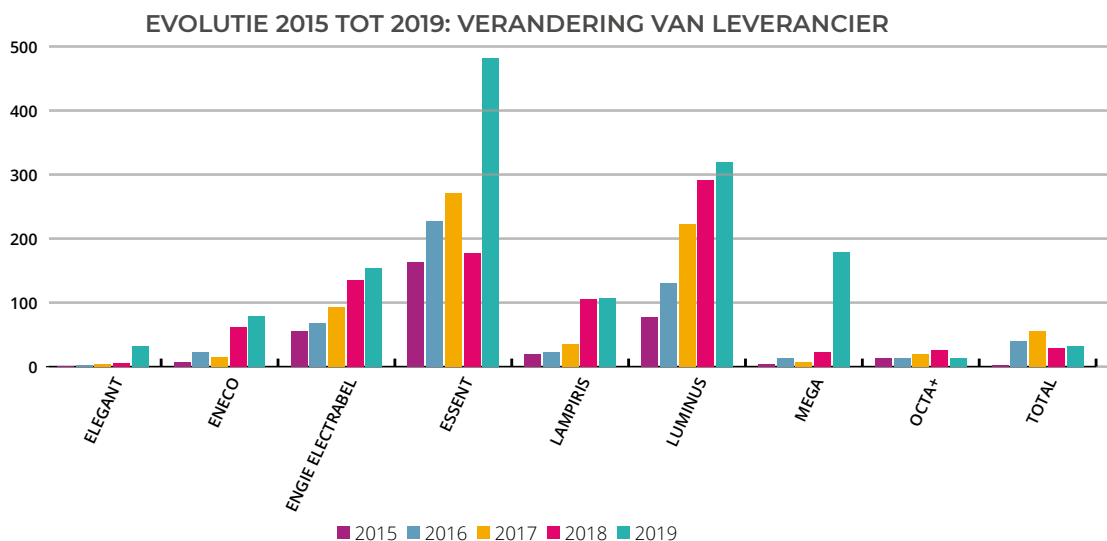
of aardgas zoals vermeld op de slotfactuur. Een andere praktijk is het aanbieden van kortingen bij het aangaan van het energiecontract, waarbij deze kortingen slechts worden toegekend bij het aflopen van het energiecontract. Bij vervoegd vertrek of voortijdige opzegging krijgt de klant de korting niet.

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. Een definitieve uitspraak van de Ondernemingsrechtbank over de ontvankelijkheid van de collectieve rechtsvordering en de grond van de zaak in de zogenaamde onderhandelingsfase wordt verwacht tegen het einde van het jaar 2020.

VERANDERING VAN LEVERANCIER (2019)





GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN, ANDERE DAN METERGEGEVENS (12,4% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

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

- sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen (ODV), die aan netbeheerders en leveranciers worden opgelegd. Zo 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 energieprijzen de kosten voor groene stroom en warmtekrachtkoppeling (wkk enkel in Vlaanderen) 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 door huishoudelijke

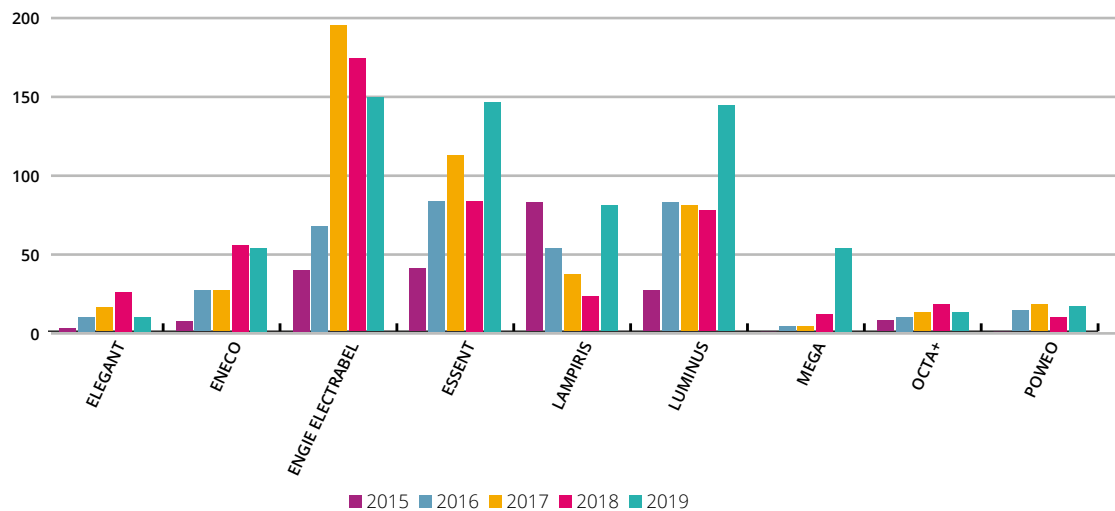
eindafnemers de opdracht tot drop (Vlaanderen), tot plaatsing van een budgetmeter (Wallonië) of van een vermogensbegrenzer (Brussel) of afsluiting (professionele contracten) geeft en de distributienetbeheerder dan instaat voor de overname van de levering, de installatie van een budgetmeter, van een vermogensbegrenzer of de effectieve afsluiting.

Hierbij moet nogmaals worden benadrukt

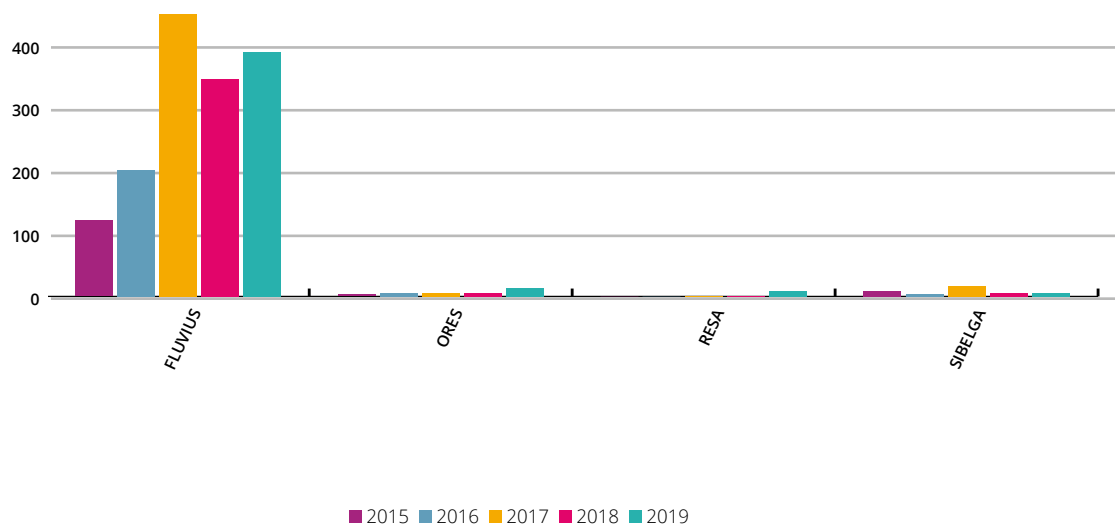
dat de klachtgegevens voor de distributienetbeheerders van Brussel en Wallonië geen representatief beeld schetsen omdat voor de klachten tegen die netbeheerders er een eigen gewestelijk bemiddelingsorgaan is aangesteld, namelijk de gewestelijke Ombudsdienst voor energie in Wallonië (SRME), die operationeel is binnen de Waalse energieregulator CWaPE, en de Geschillendienst van de Brusselse energieregulator BRUGEL.

SOCIALE EN ECOLOGISCHE OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN (7,3% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

EVOLUTIE 2015 TOT 2019: OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN PER LEVERANCIER



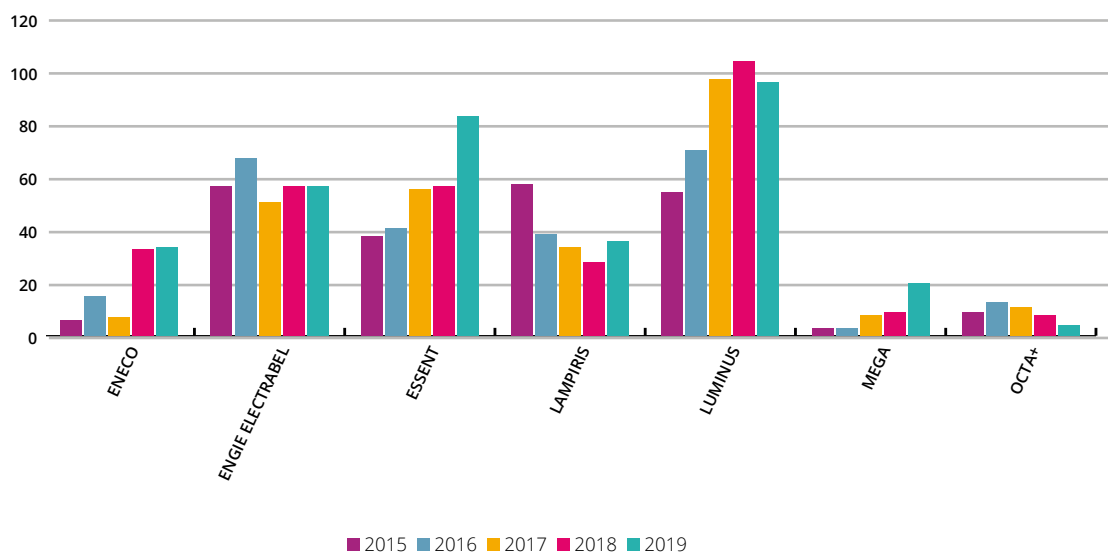
EVOLUTIE 2015 TOT 2019: OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



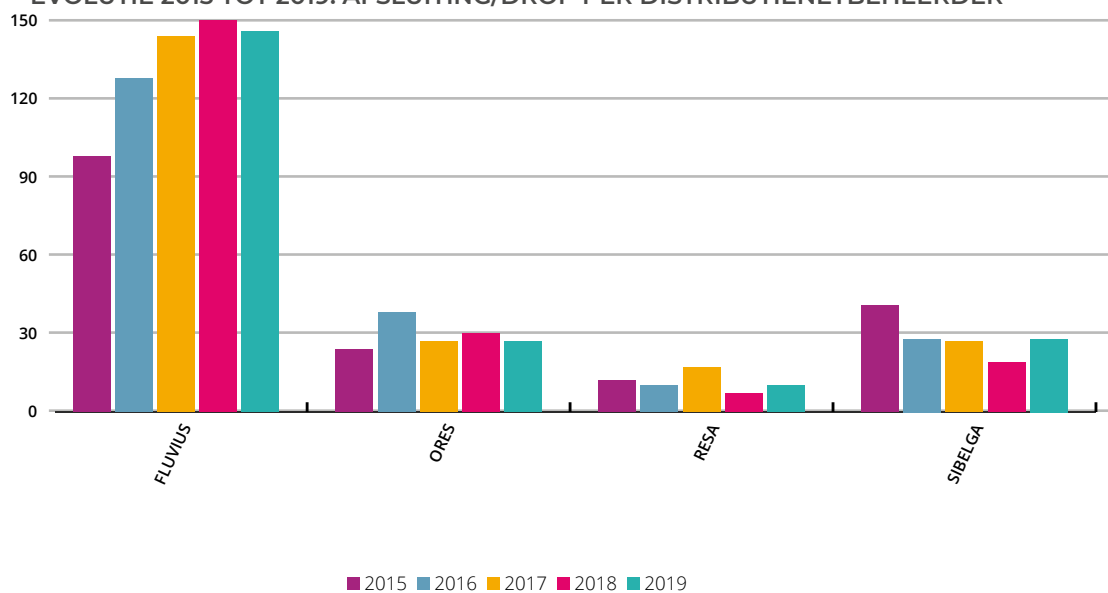


AFSLUITING/DROP (3,0% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

EVOLUTIE 2015 TOT 2019: AFSLUITING/DROP PER LEVERANCIER

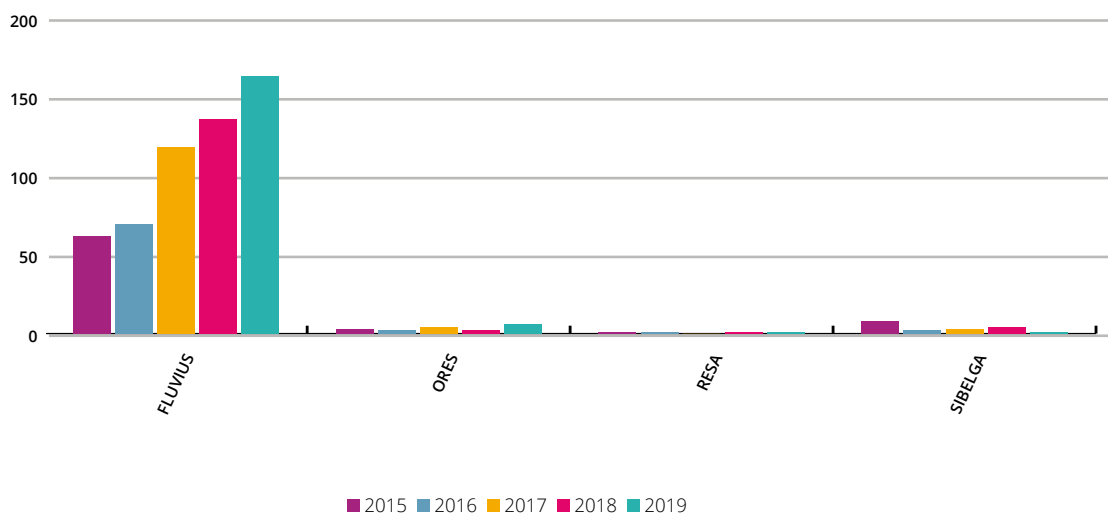


EVOLUTIE 2015 TOT 2019: AFSLUITING/DROP PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



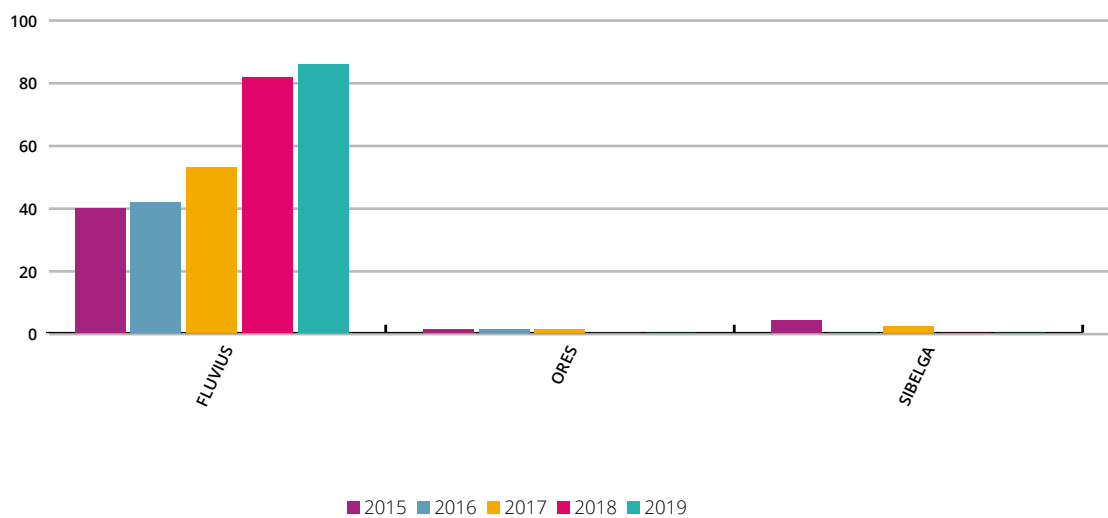
AANSLUITING OP HET NET (1,4% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

EVOLUTIE 2015 TOT 2019: AANSLUITING OP HET NET



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

EVOLUTIE 2015 TOT 2019: KWALITEIT VAN LEVERING



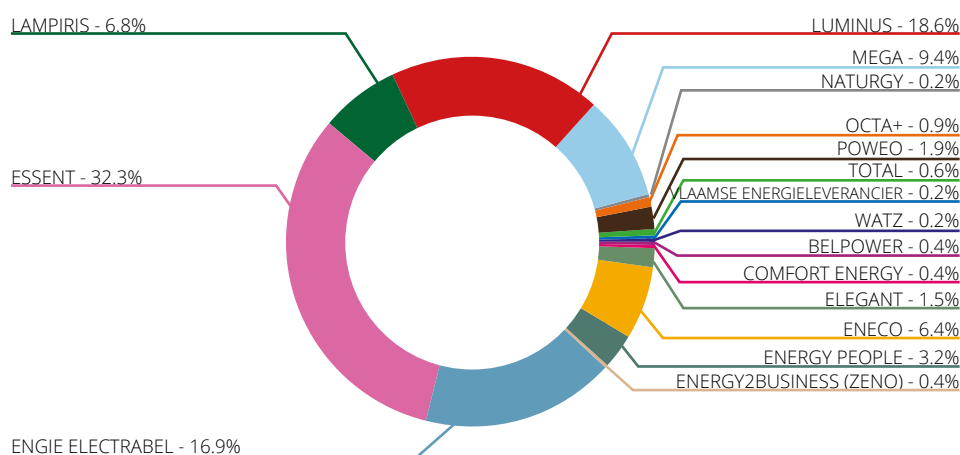


KLANTENSERVICE (3,8% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

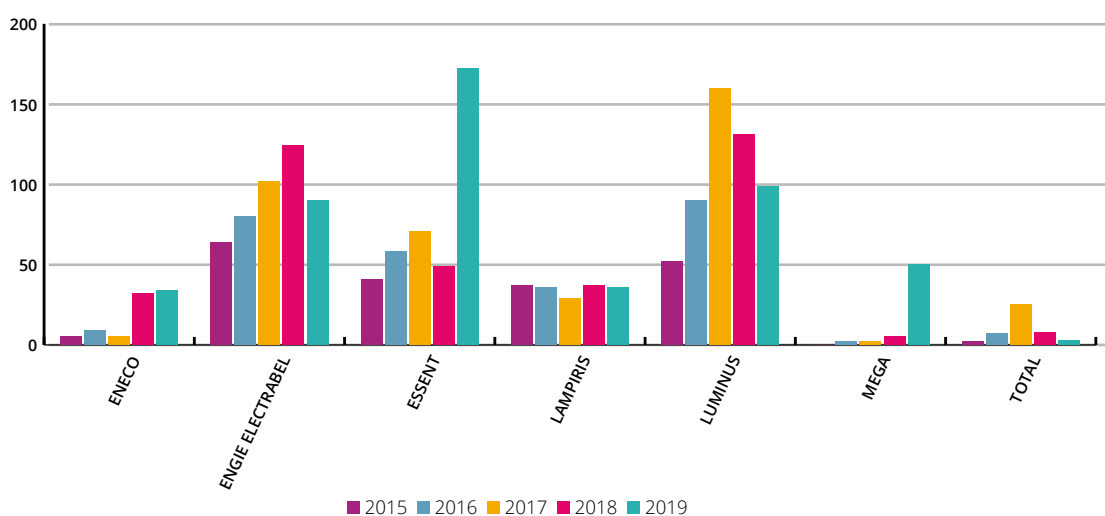
De Ombudsdienst registreert ook de klachten in verband met de dienstverlening van de energiebedrijven. Het betreft hier klachten over de klantenservice op het vlak van telefonische oproepen (callcenter), elektronisch beheer van informatie (met inbegrip van het klachtenbeheer) of de dienstverlening in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

De Ombudsdienst merkt een lichte verbetering op tegenover 2018 inzake de klachten die betrekking hebben op de klantenservice van energieleveranciers (533 klachten in 2019 tegenover 668 klachten in 2018). In 2018 had de verslechterde klantenservice vooral te maken met de stopzetting van de activiteiten door enkele leveranciers die dan eveneens hun klantenservice gevoelig verminderden of ook moesten stopzetten.

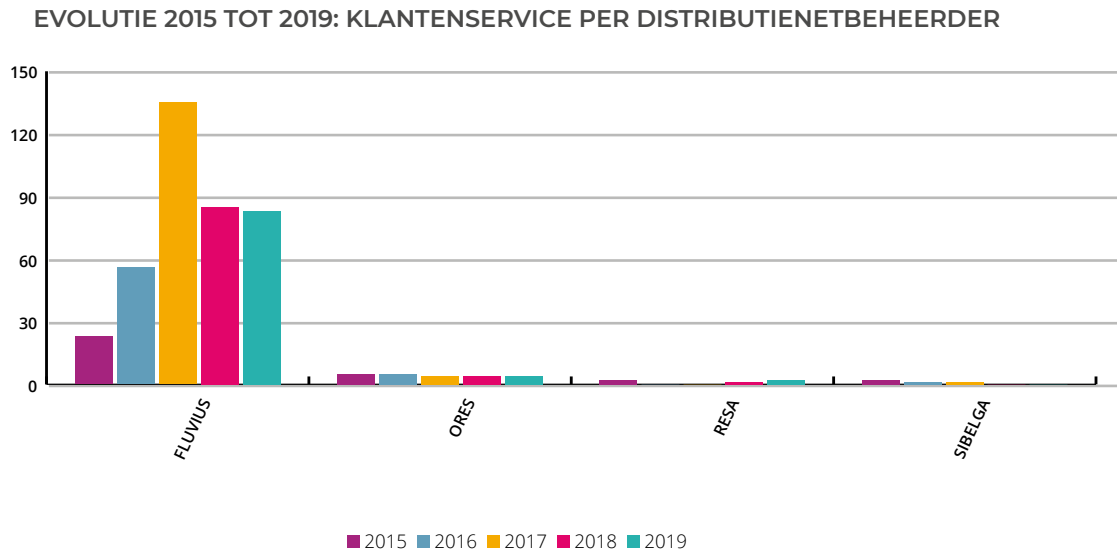
KLANTENSERVICE PER LEVERANCIER (2019)



EVOLUTIE 2015 TOT 2019: KLANTENSERVICE PER LEVERANCIER



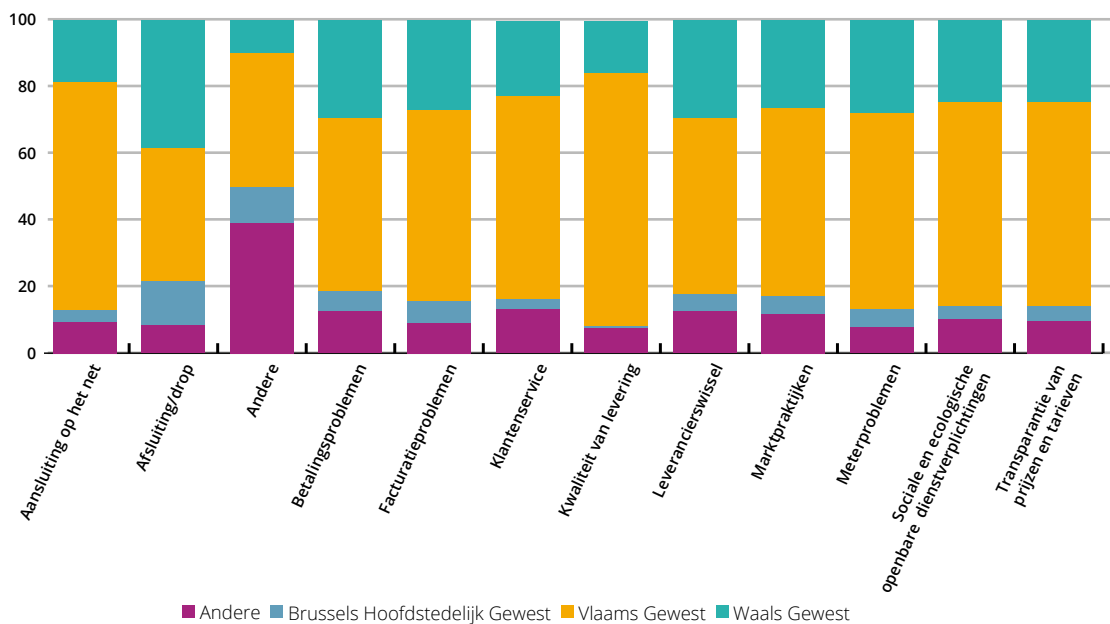
Bij de distributienetbeheerders stelt men in 2018 een normalisering vast van klachten inzake klantenservice.



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. Voor de eerste maal valt er een duidelijk verschil op in de klachtencategorie afsluitingen/drop waarbij voor Brussel en Wallonië er relatief meer klachten zijn over nakende afsluitingen

of plaatsingen van een budgetmeter (Wallonië) of een vermogensbegrenzer (Brussel). Deze vaststelling is zeker het vermelden waard als men weet dat dergelijke klachten ook als uitsluitend gewestelijke geschillen kunnen worden ingediend bij de bevoegde gewestelijke diensten, namelijk de gewestelijke Ombudsdienst voor energie in Wallonië (SRME), die operationeel is binnen de Waalse energieregulator CWaPE, en de Geschillendienst van de Brusselse energieregulator BRUGEL.





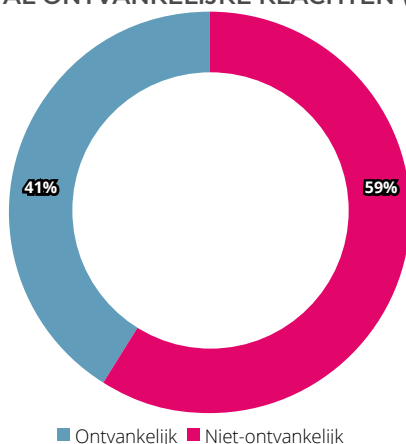
Klachten behandeld door de Ombudsdienst voor Energie

3

A. Aantal ontvankelijke klachten

De Ombudsdienst ontving in 2019 2.465 ontvankelijke klachten. Dit is 41% van de klachten die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoorden.

AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2019)



■ Ontvankelijk ■ Niet-ontvankelijk

B. Aantal niet-ontvankelijke klachten

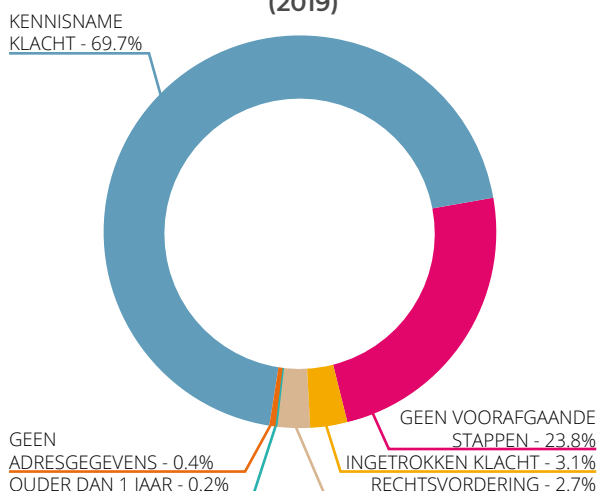
De andere 3.504 klachten (59%) die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoorden, waren niet ontvankelijk omdat:

- de Ombudsdienst alleen op de hoogte werd gebracht van klachten die voor een eerste keer aan het energiebedrijf worden gericht (69,7% 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 (23,8% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de klacht al het voorwerp uitmaakte van een rechtsvordering (2,7% 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 (0,4%) of de klacht werd ingetrokken omdat er ondertussen reeds een oplossing was gevonden (3,1% van de niet-ontvankelijke klachten).





AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2019)

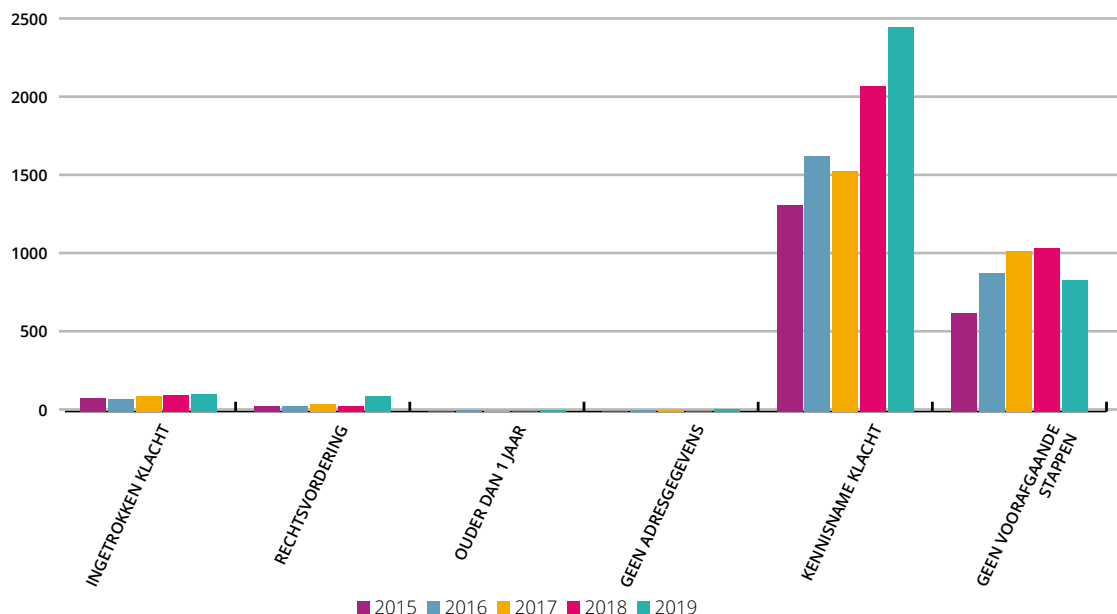


Hierna volgt een evolutie vanaf 2015 van de redenen waarom klachten als niet-ontvankelijk beschouwd worden. Het valt op dat de Ombudsdienst eveneens een direct aanspreekpunt is voor eindafnemers die een

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



EVOLUTIE 2015 TOT 2019: EVOLUTIE AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN



C. Aantal niet-bevoegde klachten

Voor 1.086 klachten (15,4%) was de Ombudsdienst niet bevoegd, omdat het voorwerp van de klacht betrekking had op:

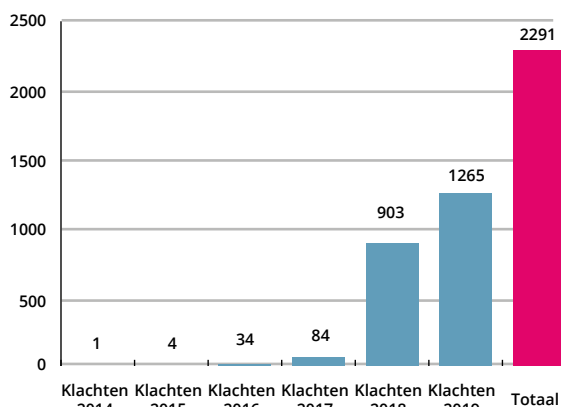
- de exclusief gewestelijke bevoegdheden inzake elektriciteit en aardgas. Die klachten worden doorgestuurd naar de bevoegde Waalse gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME) opgericht door de Waalse regulator CWaPE (222 klachten) of naar de Geschillendienst van de Brusselse energieregulator BRUGEL (43 klachten). De klachten over uitsluitend Vlaamse aangelegenheden worden door de Ombudsdienst zelf behandeld en afgesloten met verwijzing naar de bevoegde Vlaamse energieregulator VREG (476 klachten).;
- de marktpraktijken van sommige leveranciers. Die meldingen werden gestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie (19 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 (54 klachten, waarvan er 42 werden doorgestuurd naar de Consumentenombudsdienst);
- meldingen en vragen om informatie (174 dossiers) over de elektriciteits- en aardgasmarkt maar ook over dienstverleners zoals organisatoren van groepsaankopen en over andere producten en diensten (petroleum, installatie van zonnepanelen, water, riolering, huurproblemen...).

Voor 98 dossiers heeft de Ombudsdienst een spoedprocedure ingeleid omdat de eindafnemer afgesloten was van elektriciteit of aardgas of binnen de drie werkdagen dreigde afgesloten te worden van het distributienetwerk. Ook voor dringende (her)aansluitingen werd een beroep gedaan op deze spoedprocedure die zowel naar de energieleverancier als naar de distributienetbeheerder wordt toegezonden met het oog op het vermijden van een afsluiting of op een dringende (her)aansluiting op het netwerk.

D. Aantal afgesloten klachten

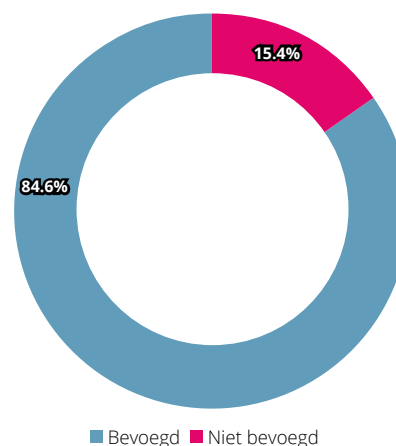
De Ombudsdienst kon in 2019 in totaal 2.291 van de ontvankelijke klachtendossiers afronden en afsluiten.

- 1 afgesloten dossier had nog betrekking op een klacht die in 2014 was ingediend;
- 4 afgeronde dossiers betroffen klachten ingediend in 2015;
- 34 afgesloten dossiers betroffen klachten ingediend in 2016;
- 84 dossiers betroffen klachten die in 2017 werden ingediend;
- 903 dossiers betroffen klachten die in 2018 werden ingediend;
- 1.265 dossiers werden afgesloten met betrekking tot klachten die in 2019 werden ingediend.



Voor 2019 betekent dit voor de ontvankelijke klachten een resultaat van afsluiting van 60%, namelijk het aantal afgesloten klachten in 2019 (2.291) tegenover het aantal openstaande

AANTAL NIET-BEVOEGDE KLACHTEN (2019)



ontvankelijke klachten einde 2018 (1.349) en het aantal ontvangen ontvankelijke klachten in 2019 (2.465). Dit resultaat maakt dat er op 31 december 2019 nog 1.523 dossiers van ontvankelijke klachten moesten behandeld worden. Op het totaal aantal ontvankelijke klachten (24.010) 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.

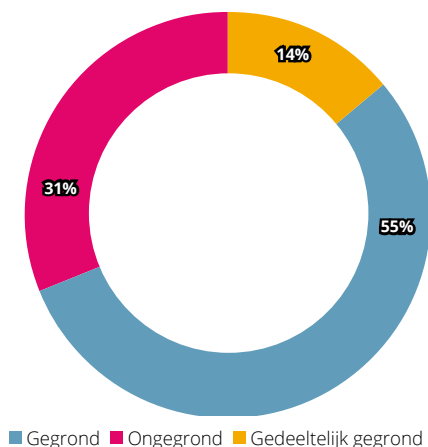
Ten slotte doet de Ombudsdienst eveneens de opvolging van klachten die als niet-ontvankelijk worden beschouwd. Hij stuurt deze klachten door naar het energiebedrijf en analyseert de antwoorden. Hij deelt ook aan de aanklager mee dat die een formele klacht bij de Ombudsdienst kan indienen wanneer hij 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 61.781 ontvangen klachten er op 31 december 2019 nog 1.523 dossiers in behandeling waren bij de Ombudsdienst.



E. Aantal (niet-) gegronde klachten

Van de 2.291 afgesloten ontvankelijke klachten in 2019 waren volgens de Ombudsdienst:

- 1.259 klachten gegrond (54,9%);
- 320 klachten gedeeltelijk gegrond (14%);
- 712 klachten ongegrond (31,1%).



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 de klacht niet terecht was of 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

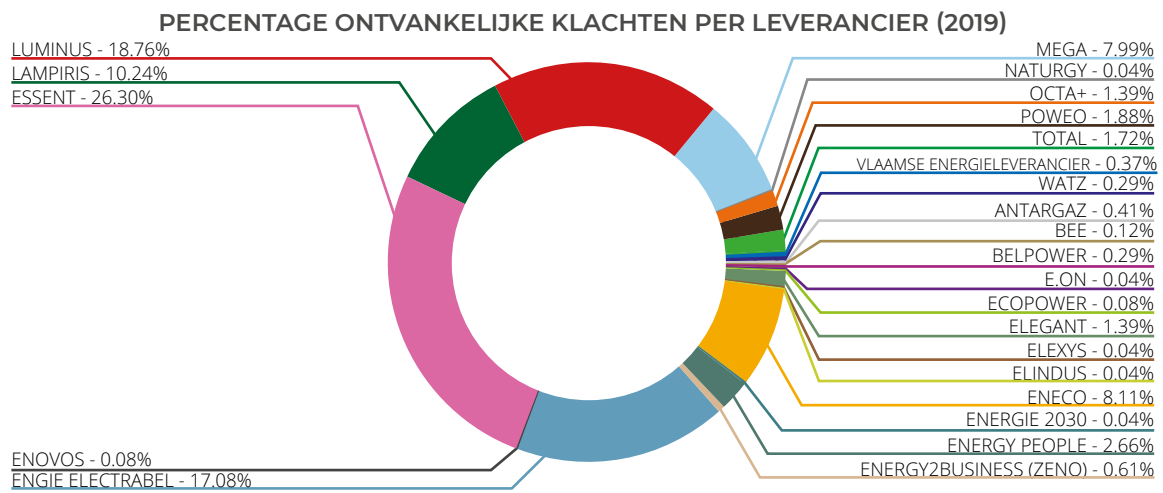
wetgeving of reglementering. Voor een aantal verrichtingen van energiebedrijven is er echter (nog) geen reglementering. Die handelingen behoren eerder tot de commerciële strategie van een energiebedrijf. Enkele voorbeelden: het aantal maandelijks aflossingen van betaalplannen, de periodiciteit van voorschotfacturen, 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.

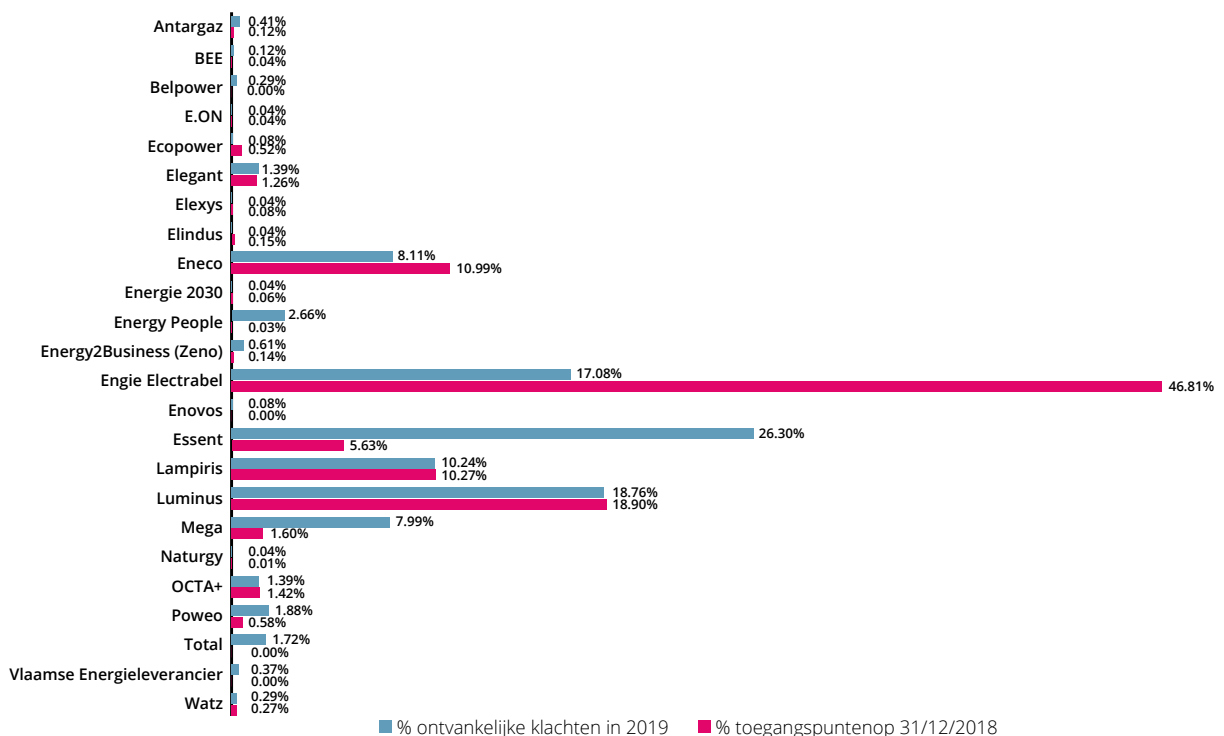
F. Ontvankelijke klachten per leverancier

Van de 2.465 ontvankelijke klachten ontvangen in 2019 hadden 97% 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...).



Vergelijking van het aandeel ontvankelijke klachten in 2019 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2018.



■ % ontvankelijke klachten in 2019 ■ % toegangspunten op 31/12/2018



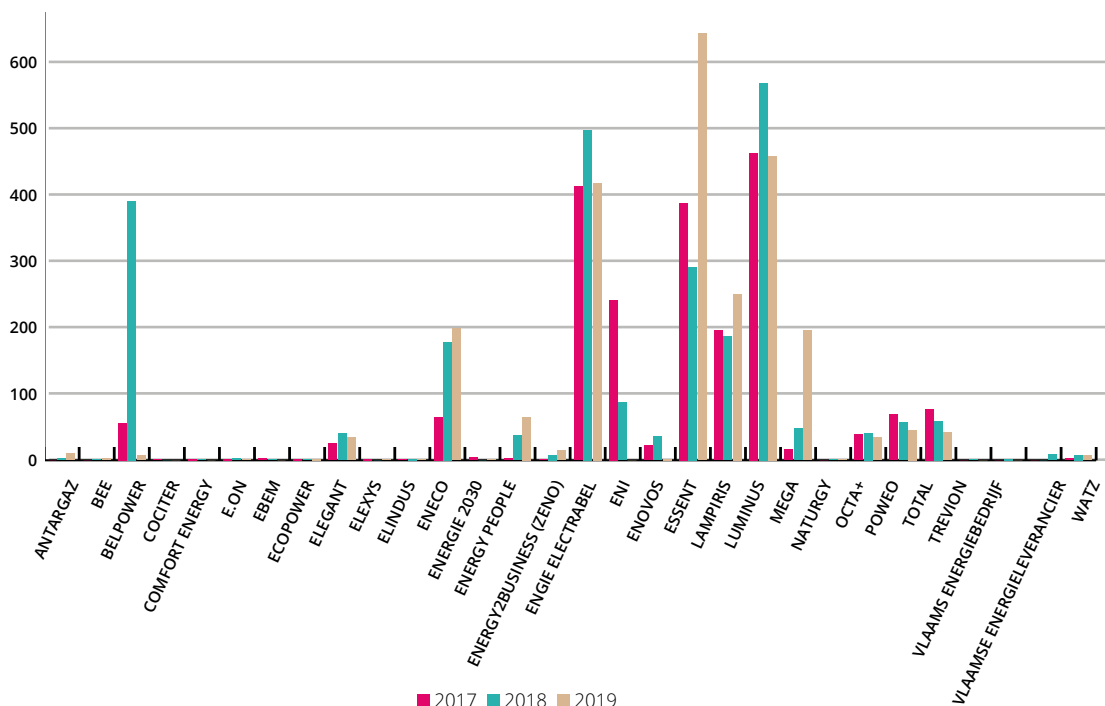
Als we deze gegevens vergelijken met het totale aantal klachten in 2019 (niet alleen de ontvankelijke maar ook de niet-ontvankelijke en niet-bevoegde klachten) en met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2018, dan stellen we verschillen vast in het 'totale klachtenpercentage per leverancier' en het 'aantal ontvankelijke klachten per leverancier'.

Voor sommige leveranciers stellen we verhoudingsgewijs meer ontvankelijke klachten vast terwijl voor andere leveranciers het totale klachtenpercentage hoger ligt. Volgens de Ombudsdienst betekent dit voor deze laatste (leveranciers met een hoger algemeen

klachtenpercentage) dat zij nog inspanningen kunnen doen om hun dienstverlening voor de eerstelijnsklachten te verbeteren. De Ombudsdienst stelt immers vast dat veel niet-ontvankelijke klachten ten onrechte of 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 2017, 2018 en 2019.

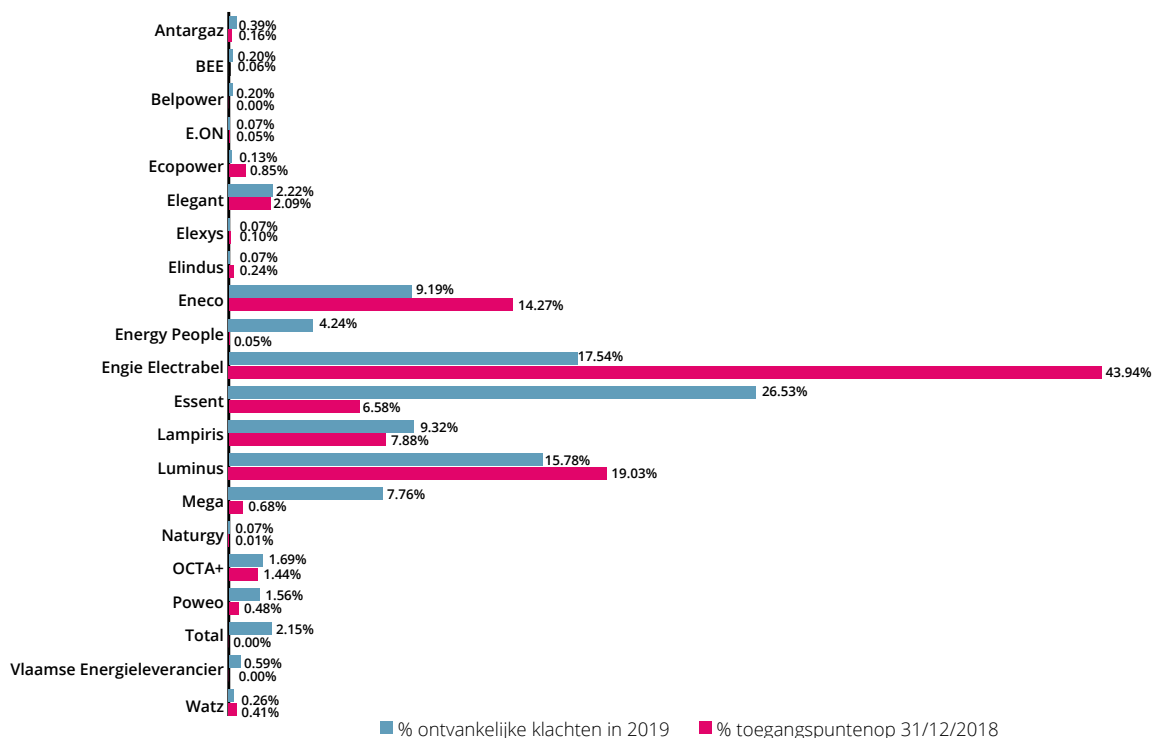
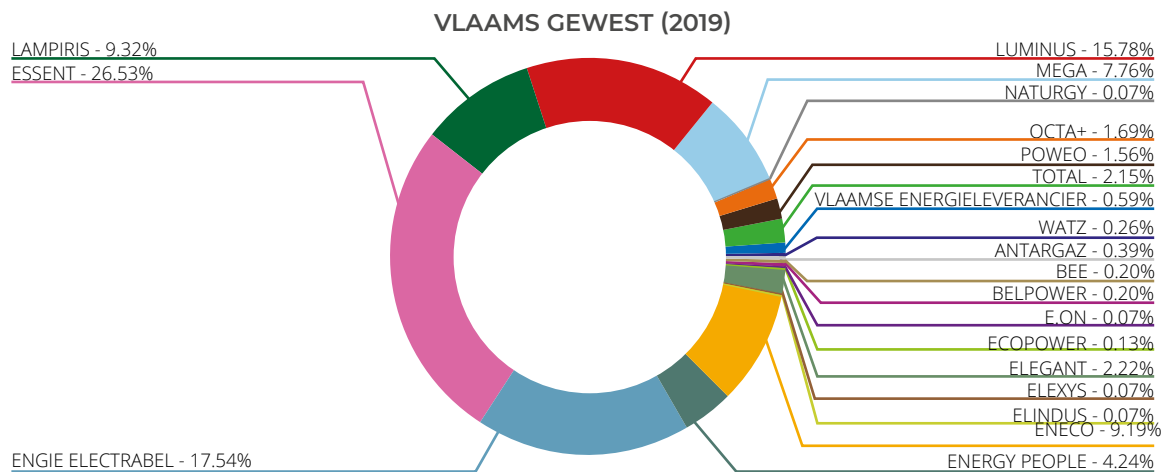
EVOLUTIE 2017 TOT 2019: AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN



G. Ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier

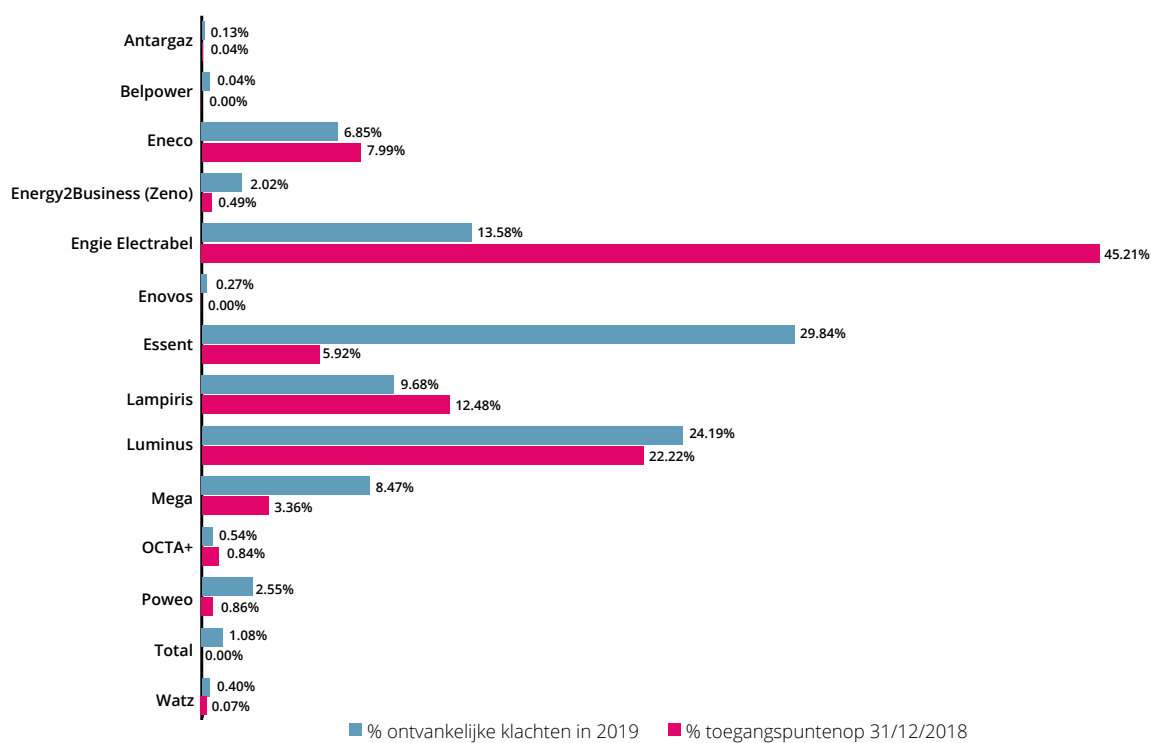
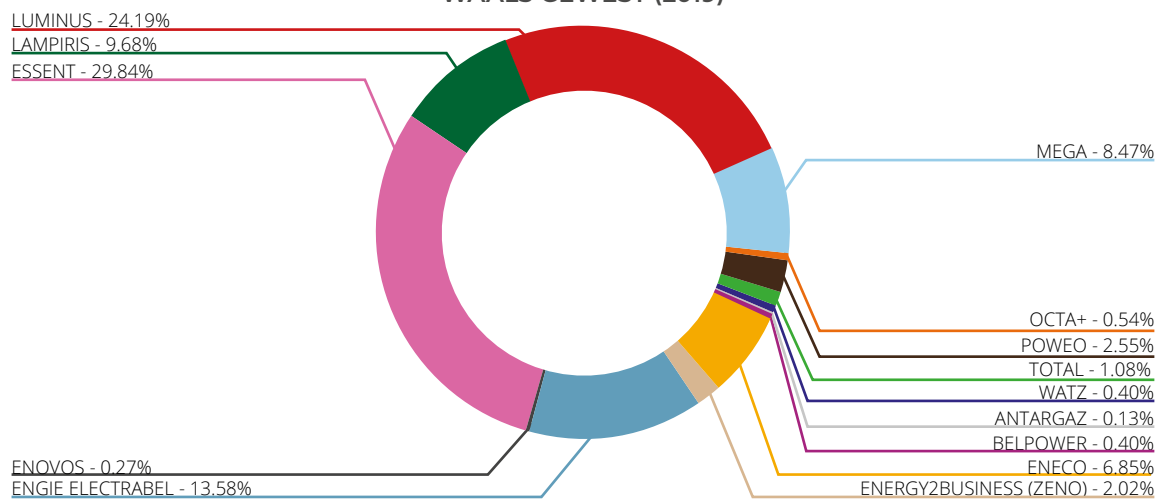
Hierna bezorgt de Ombudsdienst ook een overzicht van de verdeling van de ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier. De verschillen tussen de gewesten zijn te verklaren door de marktaandelen van de energieleveranciers in elk gewest. Zo zijn in het Vlaamse Gewest de meeste energieleveranciers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

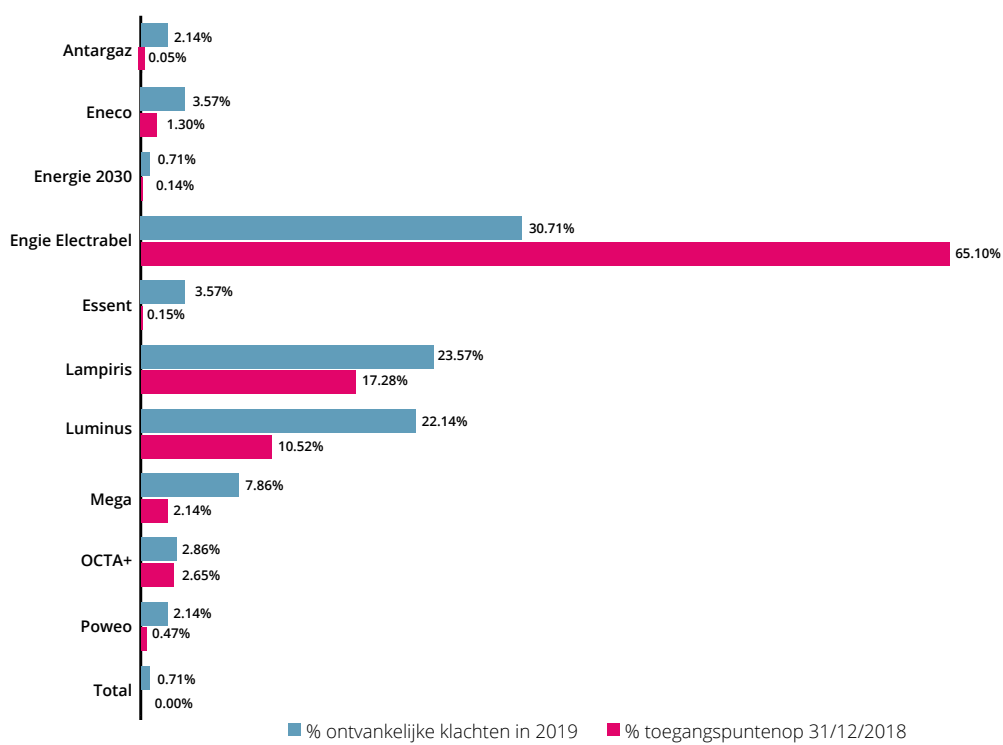
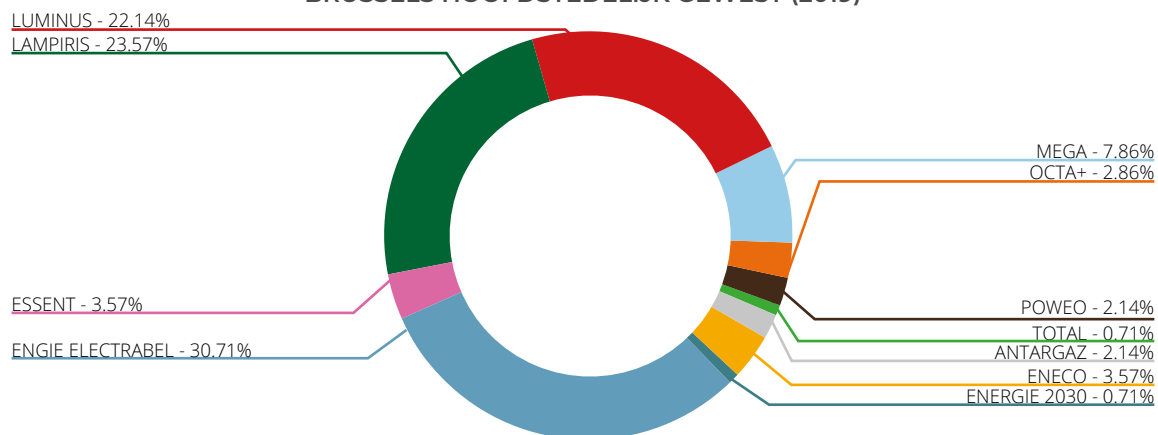




WAALS GEWEST (2019)



BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST (2019)



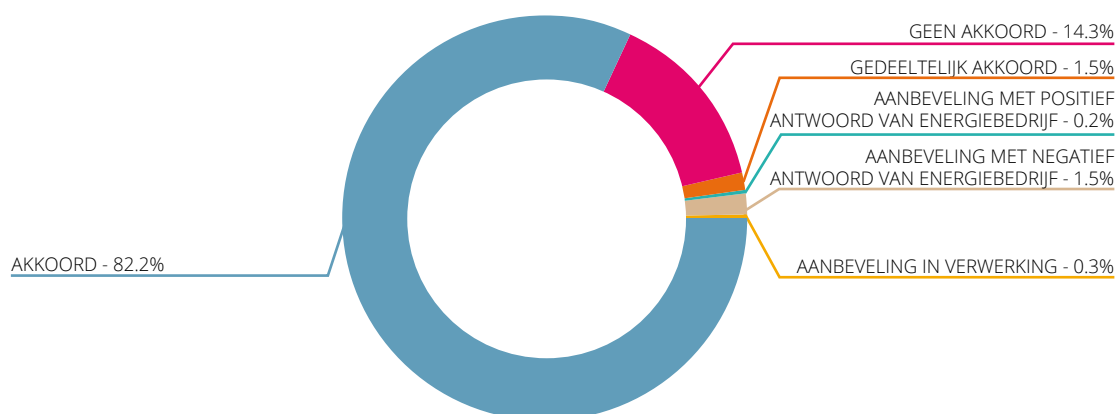


H. Aantal klachten volgens resultaat

De gemiddelde duur van de geschillenregeling voor dossiers die sinds 01/01/2019 werden ingediend bij de Ombudsdienst bedraagt 123 kalenderdagen vanaf de dag waarop een klacht volledig en ontvankelijk wordt verklaard.

De 2.291 ontvankelijke klachten die in 2019 afgesloten werden, hadden het volgende resultaat.

RESULTAAT AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2019)



I. Akkoord met minnelijke schikking

1.883 klachten (82,2%) werden afgesloten met een positief resultaat via een minnelijke schikking. Daarbij werd volledig tegemoetgekomen aan de klacht van de aanklager.

II. Gedeeltelijk akkoord

Voor 35 klachten (1,5%) 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 aardgas-

levering 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 45 aanbevelingen in 2019 omdat er volgens de Ombudsdienst voldoende juridische en feitelijke elementen in het dossier aanwezig waren. Voor 39 klachtendossiers ontving de Ombudsdienst in 2019 een antwoord van het energiebedrijf op een eerder geformuleerde aanbeveling. Slechts 5 aanbevelingen werden gevolgd door het energiebedrijf, terwijl 34 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 328 klachten (14,3%) 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.

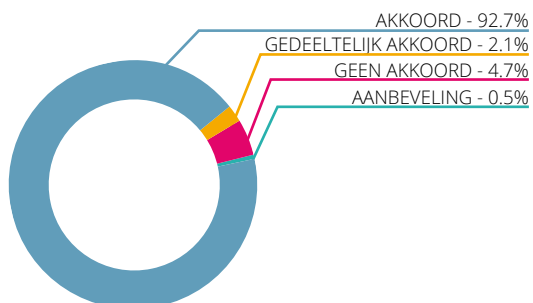
- De Ombudsdienst stelt ook vast dat er verschillen zijn tussen de manier waarop energiebedrijven tot een billijke of rechtmatige oplossing komen via alternatieve geschillenregeling.

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

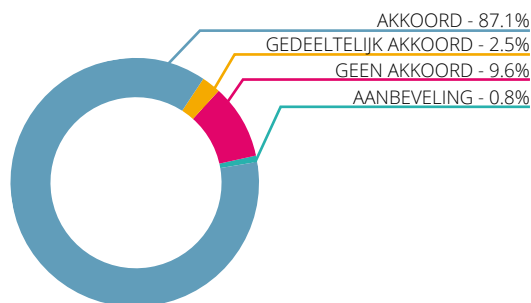


ENERGIELEVERANCIERS

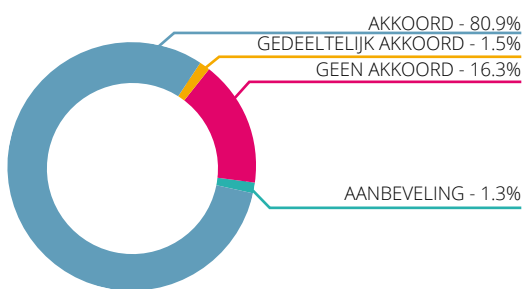
ENECO



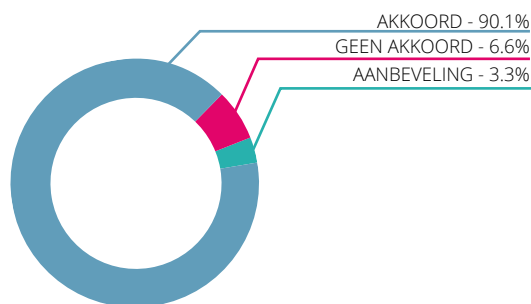
LUMINUS



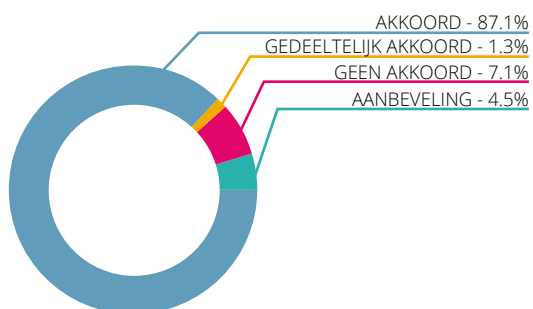
ENGIE ELECTRABEL



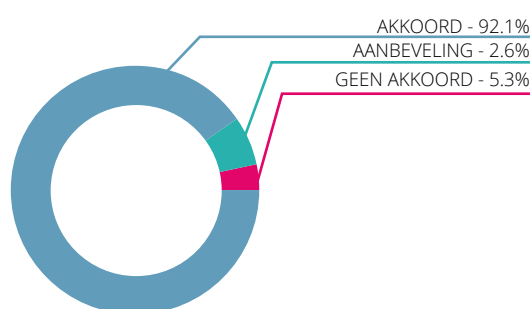
MEGA



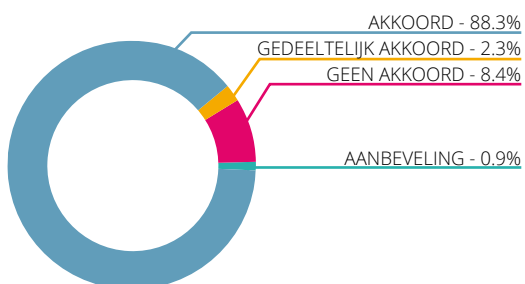
ESSENT



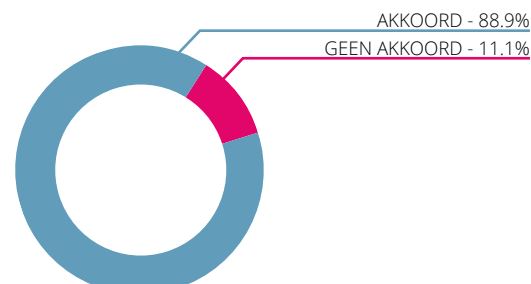
OCTA+



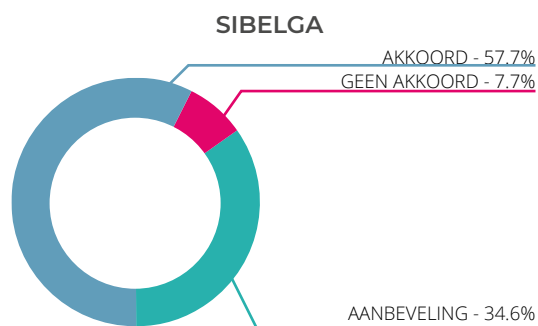
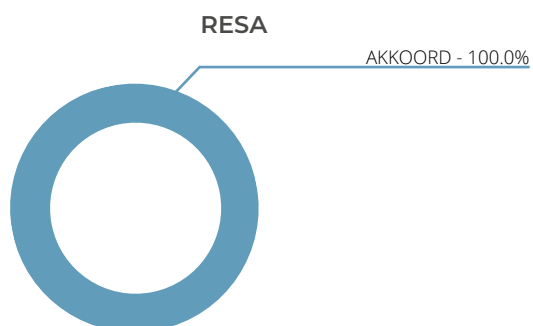
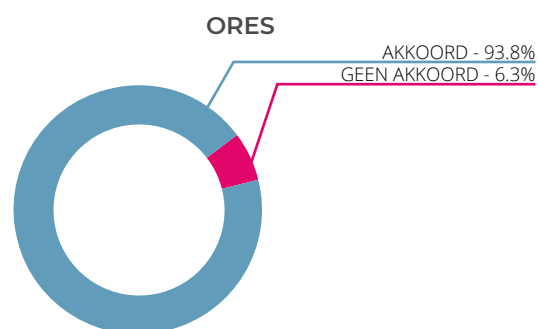
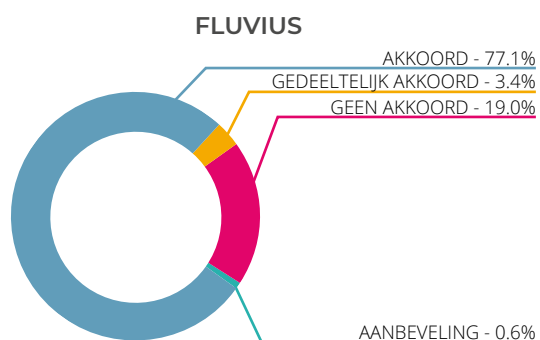
LAMPIRIS



TOTAL



DISTRIBUTIENETBEHEERDERS



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 2.291 ontvankelijke klachten die in 2019 werden afgesloten betrof dit een totaalbedrag van 716.697 euro, wat overeenstemt met een gemiddelde financiële compensatie of correctie van 312 euro per klacht die werd afgesloten in 2019.

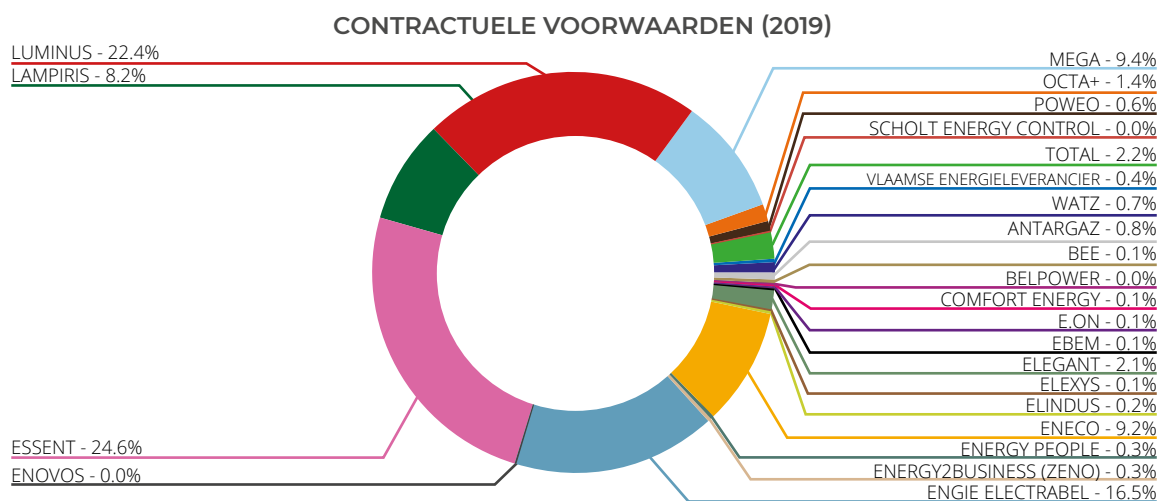
Specifieke klachtensoorten

4

We vestigen hier de aandacht op enkele klachtensoorten die de Ombudsdienst in 2019 opgevallen zijn:

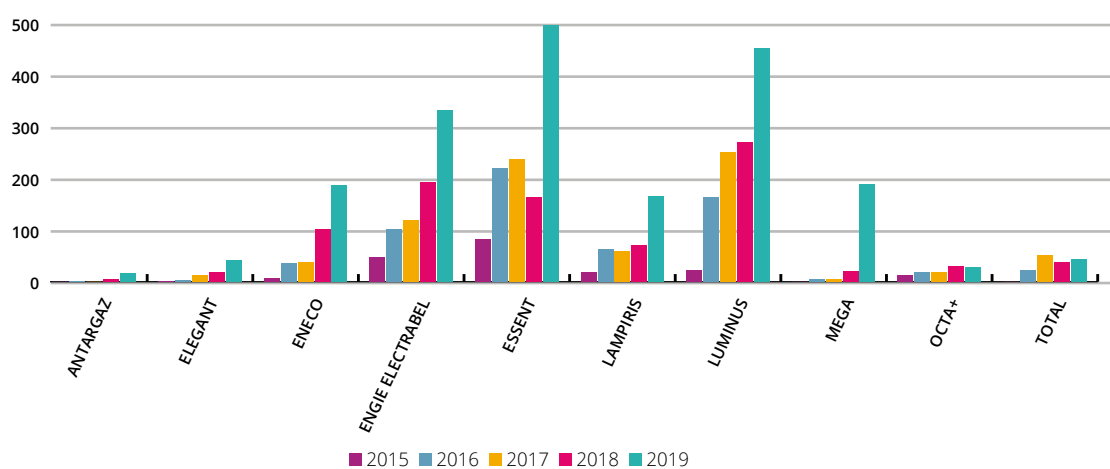
- marktpraktijken
- meterproblemen
- prijstransparantie
- betalingsproblemen
- facturatieproces
- verandering van leverancier

MARKTPRAKTIJKEN





EVOLUTIE 2015 TOT 2019: CONTRACTUELE VOORWAARDEN





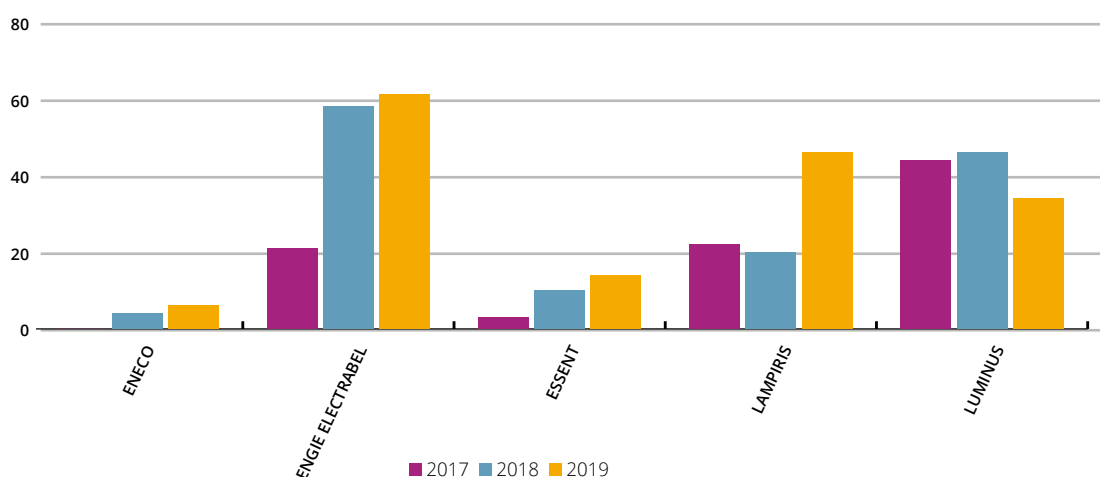
Geschillen omtrent contractuele voorwaarden van energiecontracten van (on)bepaalde duur met vaste of (semi)variabele prijzen blijven al jaren stijgen maar in 2019 stellen we bijna een verdubbeling van deze klachtensoort vast. Dat heeft vooral te maken met het al dan niet naleven van de algemene en bijzondere voorwaarden die het contractuele evenwicht tussen de wederzijdse rechten en plichten van de partijen moeten garanderen zoals afgesproken in het

Consumentenakkoord. Sommige leveranciers nemen het niet zo nauw met de naleving van dat Consumentenakkoord en andere, zoals MEGA, hebben er voor gekozen om dat akkoord niet te ondertekenen en dus de specifieke bepalingen van dat akkoord ook niet na te leven. Een bijkomende oorzaak vindt men in de (andere) contractuele voorwaarden die van toepassing zijn op de zogenaamde andere of aanvullende producten en diensten.

ANDERE PRODUCTEN EN DIENSTEN (2019)



EVOLUTIE 2015 TOT 2019: 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).

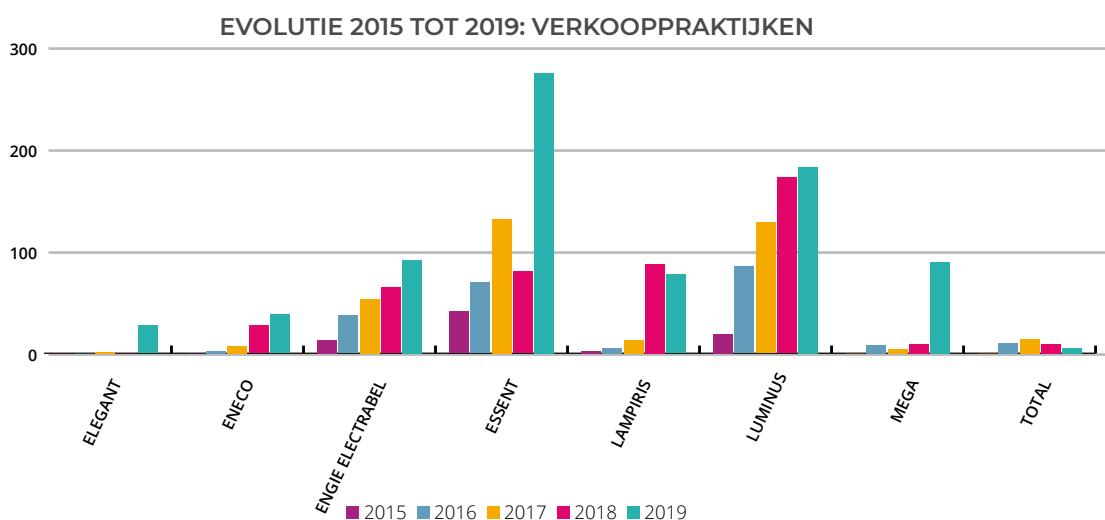
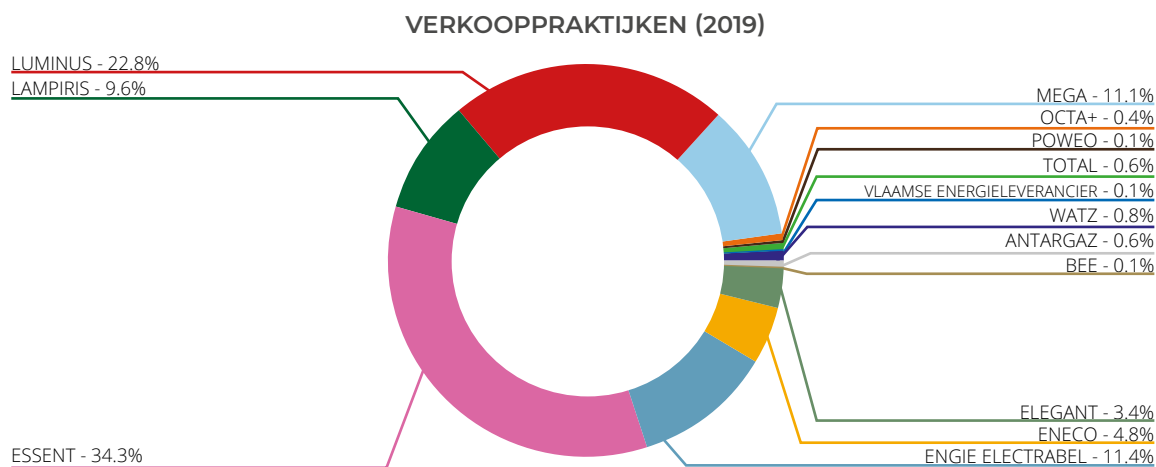
Omdat de Ombudsdienst steeds meer van deze geschillen ontvangt, is vanaf 2017 een afzonderlijke klachtencategorie voor deze geschillen uitgewerkt. In 2019 ontving de Ombudsdienst 162 klachten (tegenover 142 klachten in 2018 en 97 klachten in 2017) over aanvullende goederen en diensten. Deze geschillen betreffen vooral de naleving van contractuele voorwaarden (looptijd contract, opzegtermijnen en -vergoedingen) en van marktpraktijken (precontractuele informatie, herroepingsrecht en -termijn).

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.

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 contract voor aanvullende producten of diensten stop te zetten.

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 Consumentenakkoord werd vanaf 1 januari 2018 ervoor gekozen om voor deze aanvullende producten en/of diensten andere buitengerechtelijke geschillendiensten bevoegd te maken.

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, meer bepaald door alle klachten van de eindafnemers, die verband houden met de activiteiten van energiebedrijven, te beoordelen en te onderzoeken. De Ombudsdienst blijft dus verder deze geschillen behandelen.



De verkooppakketten van bepaalde leveranciers blijven een hardnekkig probleem dat jaar na jaar toeneemt. Door de versterkte concurrentie op de energiemarkt proberen 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 verkooppakketten, zeker wanneer het gaat om verkopen aan de deur bij kwetsbare consumenten zoals ouderen, mindervaliden en kansarmen. Een algemeen verbod was lang niet mogelijk omdat dit niet in overeenstemming was 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).

In de Europese "New Deal voor consumenten" wordt nu wel verduidelijkt dat de lidstaten bepalingen mogen vaststellen om de rechtmatige belangen van consumenten te beschermen tegen agressieve of misleidende marketing- of verkooppakketten bij verkopen buiten verkooppunten (zie artikel 3.2 van Richtlijn 2019/2161 van 27 november 2019 tot wijziging van richtlijn 93/13/EEG van de Raad en Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad voor wat betreft betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie, Publicatieblad EU van 18 december 2019).

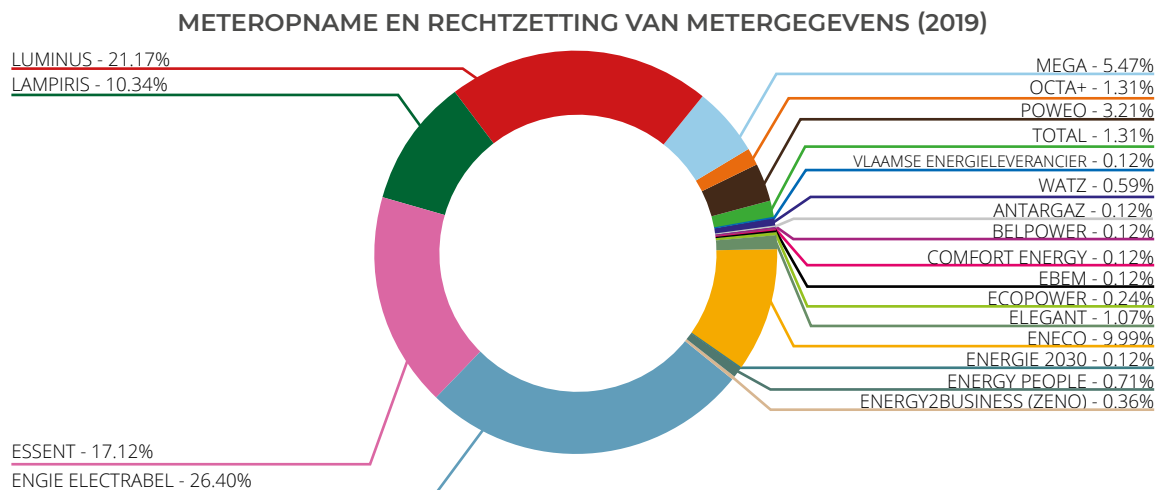
De lidstaten zullen dus zelf wettelijke proportionele en niet-discriminerende bepalingen mogen invoeren om de consument te

beschermen tegen agressieve en misleidende verkooppraktijken aan de deur of op publieke plaatsen.

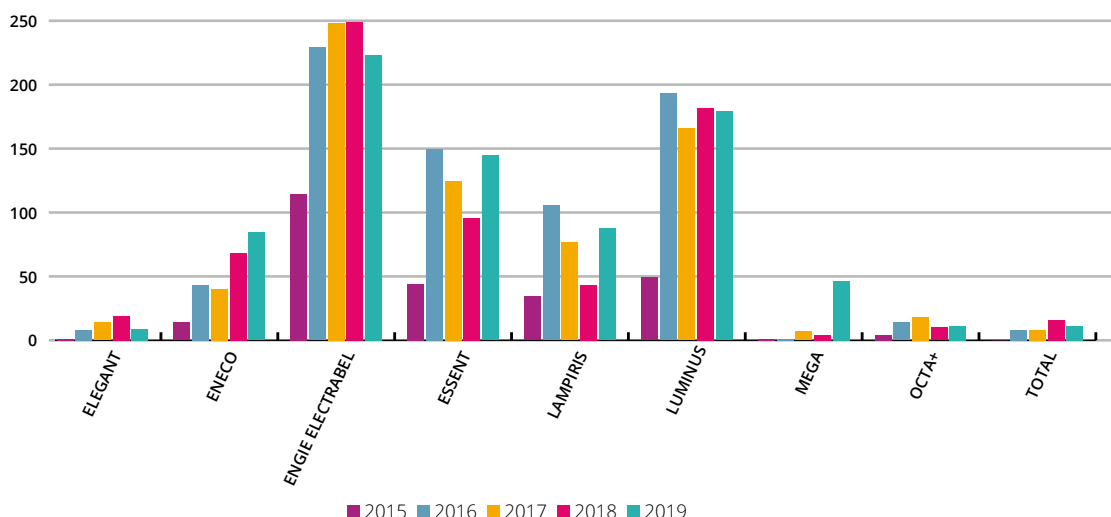
METERPROBLEMEN

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, wanneer 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.



EVOLUTIE 2015 TOT 2019: METEROPNAME EN RECHTZETTING VAN METERGEGEVENEN





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.

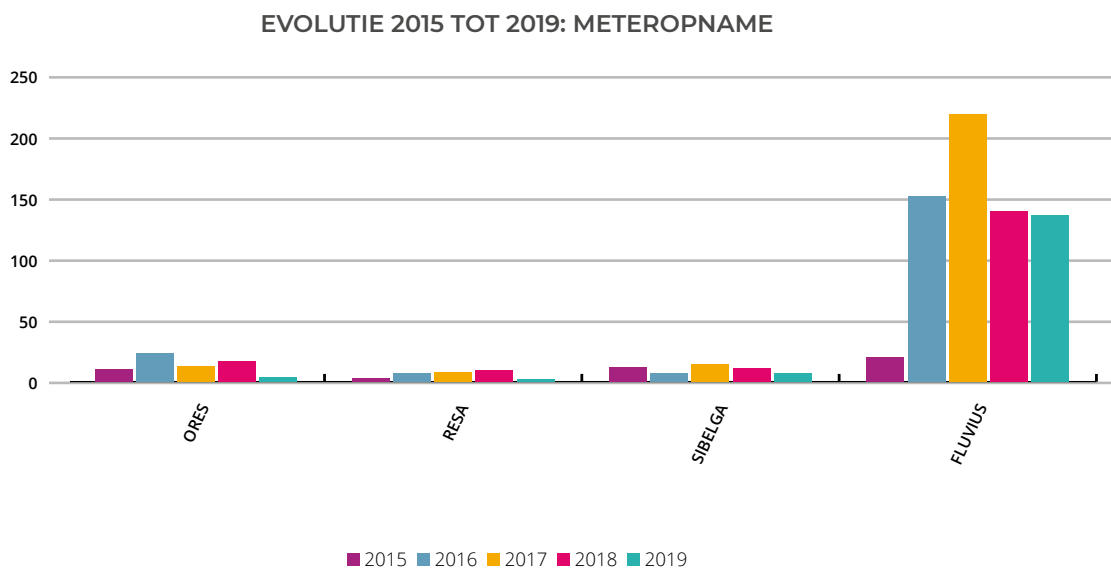
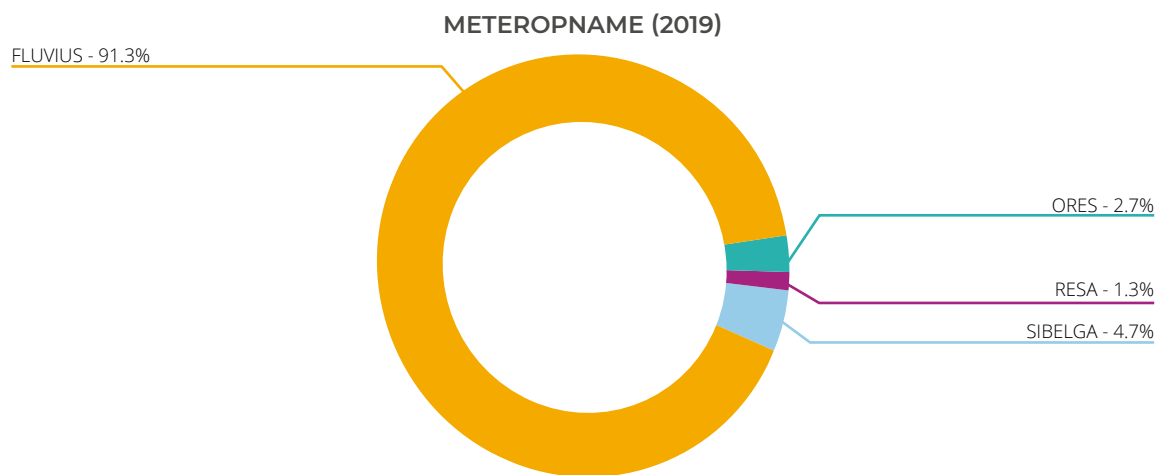
Als de Ombudsdienst uitzonderlijk geen oplossing of schikking kan bereiken met de distributienetbeheerder, voorziet de gewestelijke reglementering dat er een geschillenregeling mogelijk is door de gewestelijke regulator. In Vlaanderen, Brussel en Wallonië zijn in het kader van het zogenaamde derde energiepakket 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. Ook in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is er binnen de energieregulator BRUGEL een Geschillendienst opgericht voor geschillen met de distributienetbeheerder SILBELGA. De Ombudsdienst stuurt geschillen die uitsluitend te maken hebben met de gewestelijke verplichtingen van distributienetbeheerders in Wallonië en Brussel rechtstreeks door naar respectievelijk de gewestelijke Ombudsdienst in Wallonië en de Geschillendienst in Brussel. Wanneer de geschillen eveneens betrekking hebben op andere dan gewestelijke bevoegdheden, blijft de federale Ombudsdienst voor Energie de alternatieve geschillenregeling uitvoeren. Indien

de klacht beperkt blijft tot gewestelijke aspecten die behoren tot de bevoegdheden van Wallonië of Brussel, zoals meter- en verbruiksgegevens, worden ze doorgestuurd naar de gewestelijke Ombudsdienst in Wallonië of de Geschillendienst in Brussel.

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 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 worden geregistreerd en gekwalificeerd als gegrond, gedeeltelijk gegrond of niet-gegrond.

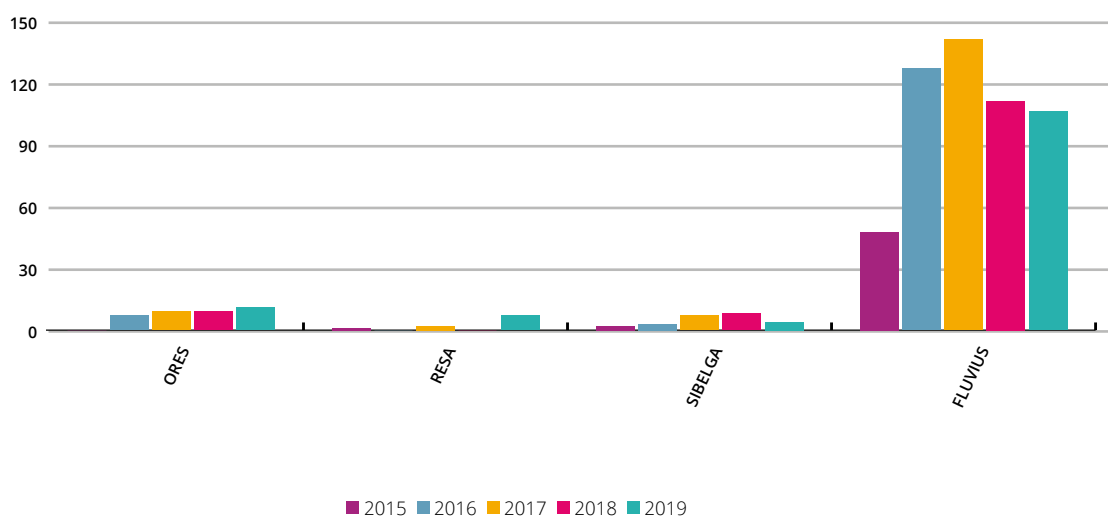




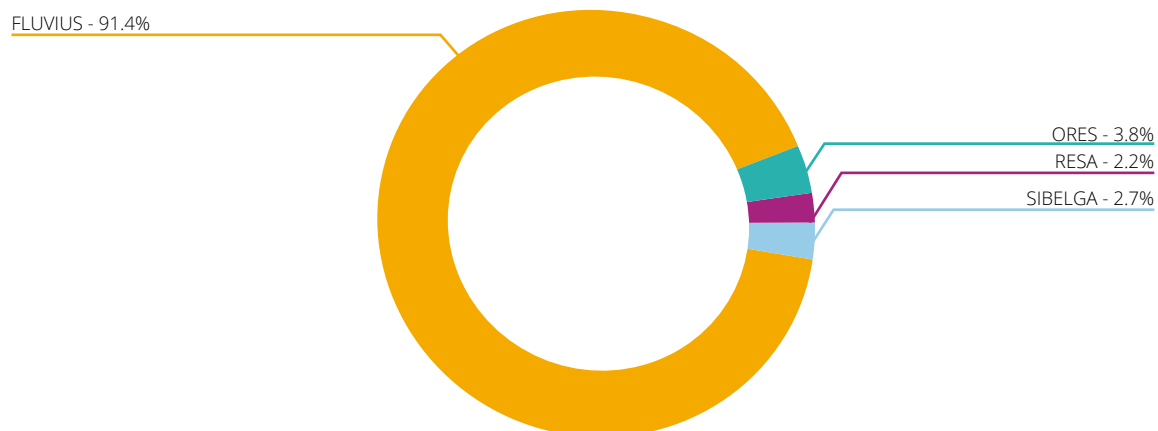
RECHTZETTING METERGEGEVENS (2019)



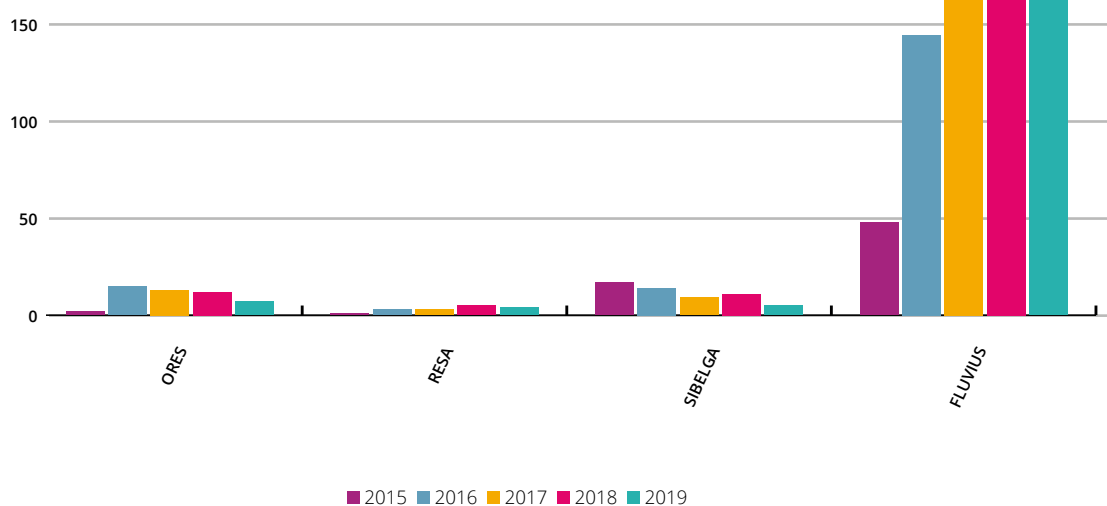
EVOLUTIE 2015 TOT 2019: RECHTZETTING METERGEGEVENS



WERKING/VERVANGING METER (2019)



EVOLUTIE 2015 TOT 2019: WERKING/VERVANGING METER



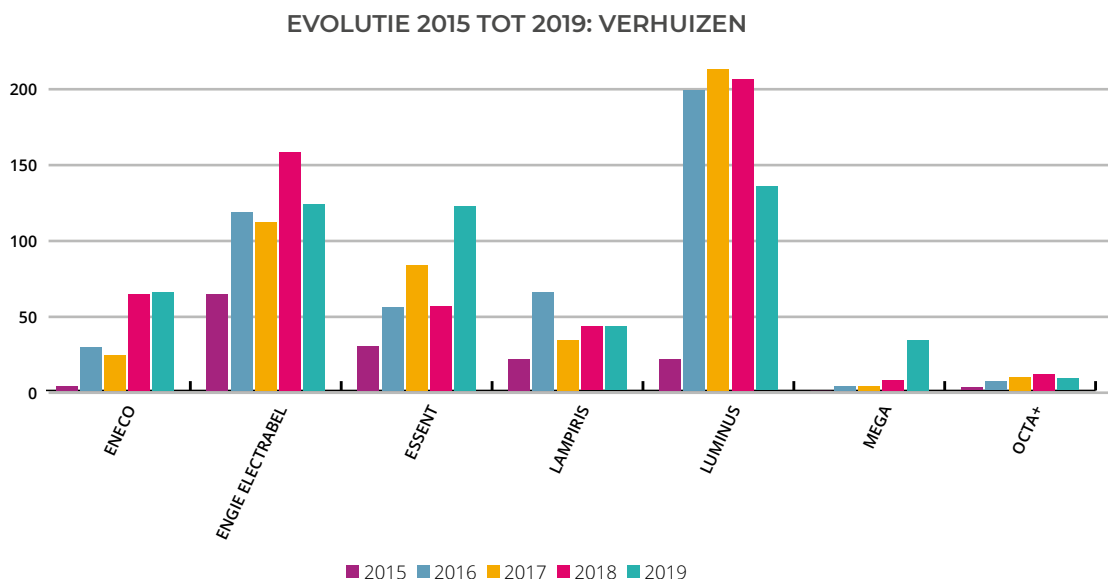
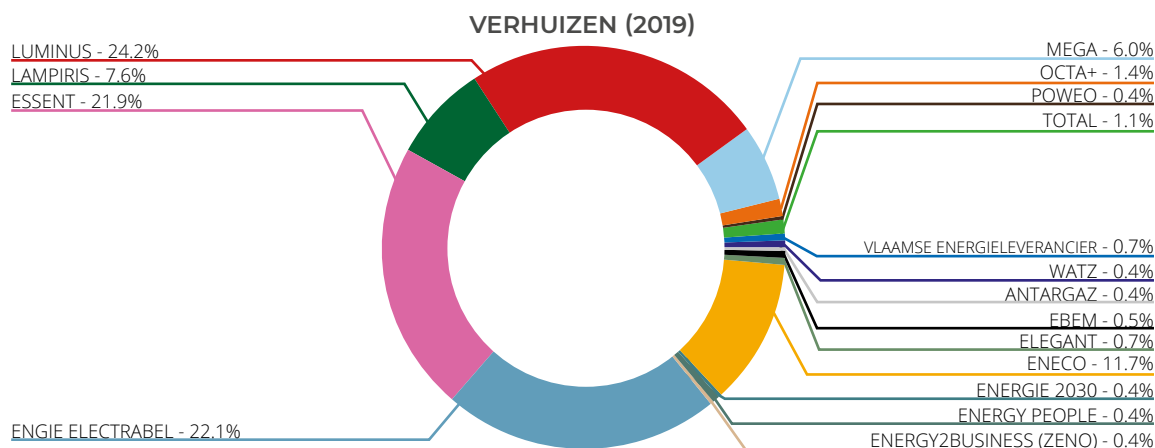


Ook bij verhuizen ontstaan regelmatig meterproblemen, namelijk bij het bepalen van de juiste meterstanden op de datum van verhuis.

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. Dit energieovernamedocument is in 2019 vernieuwd en bestaat nu uit twee documenten: een klassiek document en een

document voor de verhuis van een gebouw of woning met een decentrale productie-installatie voor hernieuwbare energie (zonnepanelen bijvoorbeeld).

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.



Bij 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 wanneer daar achteraf geen spoor van terug te vinden is, 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 sommige 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.

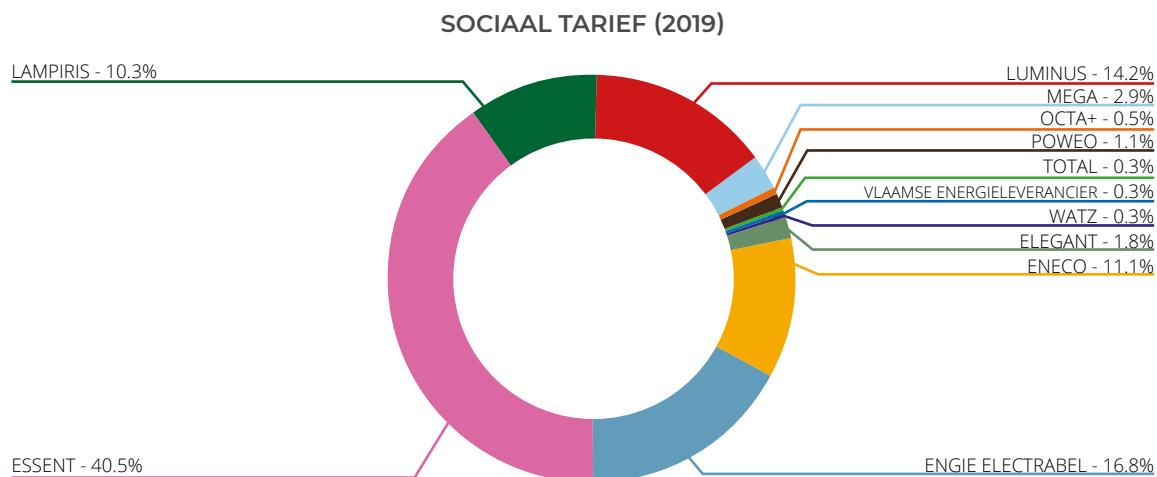
Leveranciers kennen zich hierdoor dus het recht toe om eender welk tarief voor de energieprijzen en een jaarlijkse vergoeding aan te rekenen.

In het consumentenakkoord dat sinds 1 januari 2018 van toepassing is, heeft men hier een "juridische" basis willen aan geven 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)."*

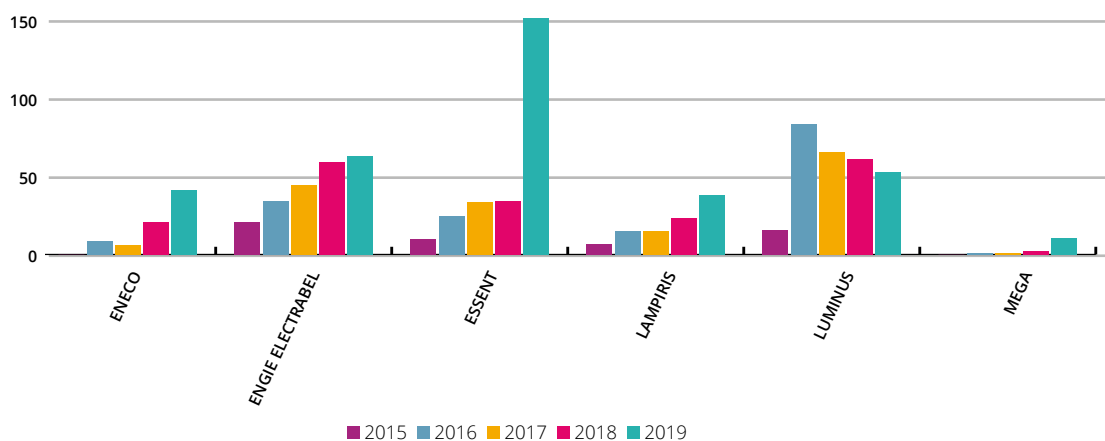
Volgens de Ombudsdienst heeft de nieuwe bewoner of eigenaar echter het recht om vrij zijn leverancier te kiezen. Het is bovendien aan de distributienetbeheerder om in het kader van zogenaamde MOZA-procedures op zoek te gaan naar de distributienetgebruiker op een bepaald afnamepunt wanneer die gebruiker 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.



PRIJSTRANSPARANTIE



EVOLUTIE 2015 TOT 2019: 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. Bij de energieleverancier ESSENT leverde de automatisering van de sociale tarieven toch problemen op voor de rechthebbenden (154 klachten in 2019 tegenover 35 klachten in 2018). Door een aangepast facturatiesysteem verliep

die geautomatiseerde toekenning vertraging op en werden er zelfs papieren attesten gevraagd aan de klanten om hun recht op sociaal tarief aan te tonen met alle gevolgen van dien voor de tijdige en correcte aanrekening van het sociaal tarief.

Anderzijds zijn er in 2019 ook een aantal verbeteringen in de wetgeving inzake het sociaal tarief aangebracht. Deze verbeteringen zijn er gekomen na tussenkomst of advies van de Ombudsdienst voor energie.

TOEKENNING VAN HET SOCIAAL TARIEF MET TERUGWERKENDE KRACHT

Vooreerst is er de toekenning van het sociaal tarief met terugwerkende kracht voor personen met een handicap. Sinds 2012 werd het sociaal tarief slechts toegekend vanaf de eerste dag van het trimester van de beslissing door de FOD Sociale Zekerheid, DG Personen met een handicap, in plaats van vanaf de datum waarop het recht op een uitkering met terugwerkende kracht wordt toegekend. Volgens de Ombudsdienst was deze regeling via het attest voor personen met een handicap niet wettelijk of reglementair omdat het recht op sociaal tarief moest ingaan vanaf de ingangsdatum van het recht op uitkering en dus niet vanaf de datum van de beslissing. Deze problematiek werd tevens door de Ombudsdienst gesignaleerd aan de collega's van de federale Ombudsdienst. Dankzij de tussenkomsten van de ombudsmannen is daar dus 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). Een voorbeeld maakt dit duidelijk: volgens een beslissing van de FOD Sociale Zekerheid van mei 2019 wordt ingevolge een vonnis van de arbeidsrechtbank aan de rechthebbende een uitkering toegekend vanaf 1 augustus 2017. Zonder die wetswijziging zou het recht op sociaal tarief slechts toegepast worden vanaf 1 april 2019 (eerste dag van het trimester van de datum van beslissing zoals vermeld op het attest) terwijl door die wetswijziging het recht op sociaal tarief reeds ontstaat op 1 augustus 2017. Belangrijk om weten is dat de terugwerkende kracht slechts geldt voor twee jaar voorafgaand aan de datum dat de energieleverancier hiervan in kennis is gesteld. De Ombudsdienst kreeg over die terugwerkende rechten op het sociaal tarief slechts weinig klachten in 2019 maar dit zou dan weer te wijten zijn aan het gebrek aan communicatie van deze wetswijziging door de DG Energie van de FOD Economie en het achterblijven van papieren attesten door de bevoegde instantie, DG Personen met een handicap, waardoor de rechthebbenden verstoken blijven van die maatregel indien zij niet zelf het initiatief nemen om hun rechten via

die wetswijziging te laten gelden.

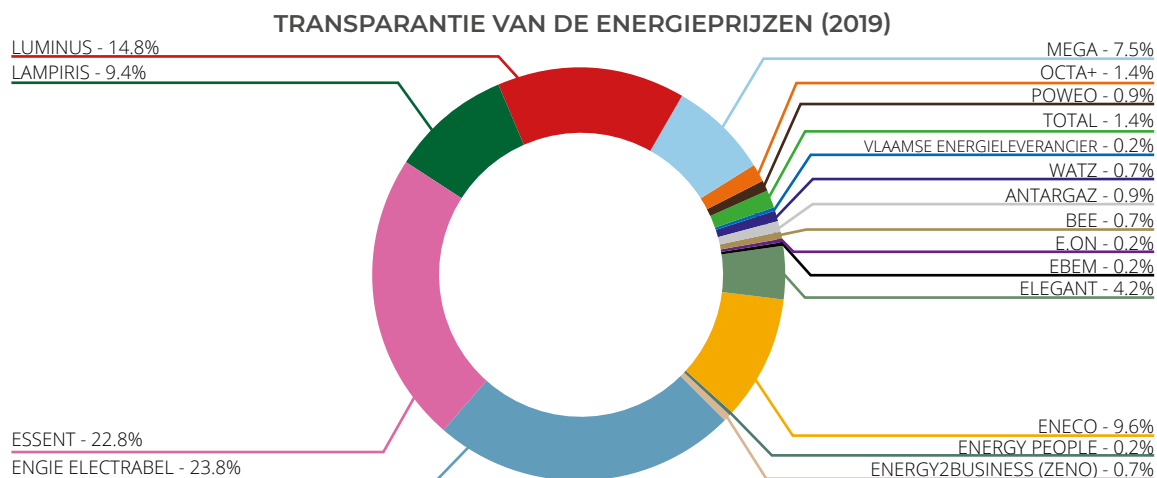
SOCIAAL TARIEF BIJ COLLECTIEVE VERWARMINGSSYSTEMEN.

Een ander probleem waarvoor in 2019 een wetgevend initiatief werd genomen, is de toepassing van het sociaal tarief voor appartementsbewoners die aangesloten zijn op een collectief verwarmingssysteem. De Ombudsdienst nam dikwijls kennis van klachten van energieverbruikers die in aanmerking kwamen voor het sociaal tarief, maar uit de boot vielen omdat hun appartement verwarmd wordt door een collectief verwarmingssysteem en de verhuurder geen sociale huisvestingsmaatschappij is. De onderneming die dit energieverbruik factureerde – en die bijvoorbeeld ook een energieleverancier kon zijn – voerde in dat geval aan dat het niet om de verkoop van gas, maar om de verkoop van warmte ging.

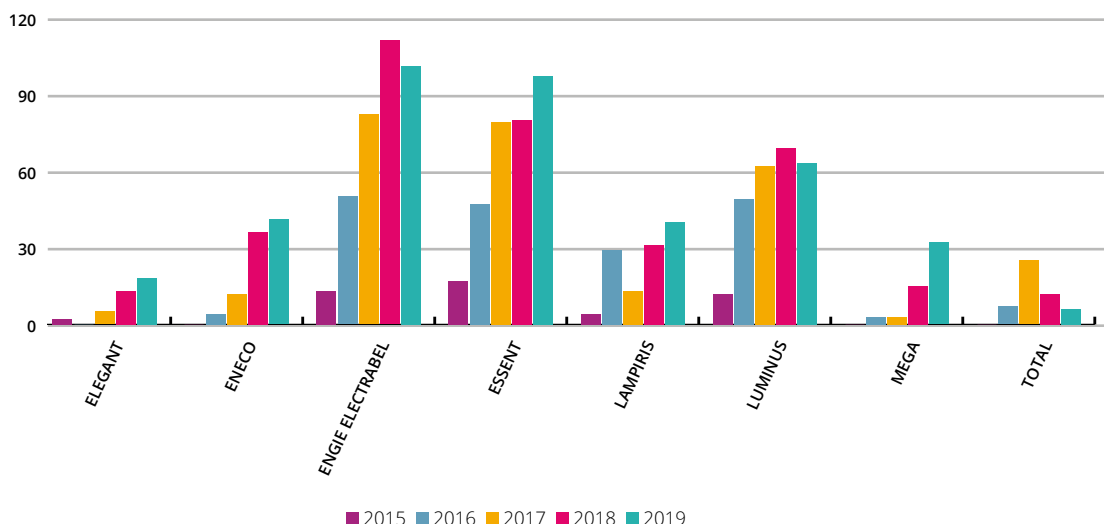
Hieraan is geremedieerd door de wet van 2 mei 2019 (Belgisch Staatsblad van 23 mei 2019) voor de huurders van een appartement waarvan de verwarming op aardgas afhangt van een collectieve installatie, in een gebouw dat in het kader van een sociaal beleid wordt verhuurd wordt door huisvestingsinstanties zoals:

- de sociale huisvestingsmaatschappijen,
- de gewestelijke huisvestingsmaatschappijen,
- sociale verhuurkantoren erkend door de gewestelijke regering (het Vlaamse Woningfonds, het 'Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie' en het Woningfonds van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest) of
- de OCMW's.

Deze wet voorziet ook een sociaal tarief voor de beschermde eindafnemers van warmtenetten maar voor deze maatregel is het nog wachten op een koninklijk besluit voor de vaststelling van het sociaal tarief na advies van de federale energieregulator CREG en na overleg met de gewesten.



EVOLUTIE 2015 TOT 2019: TRANSPARANTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN



Het aantal geschillen met betrekking tot de onduidelijkheid van de energieprijzen blijft ieder jaar stijgen. Dit komt onder meer door de hoge elektriciteitsfacturen van de laatste jaren maar ook 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

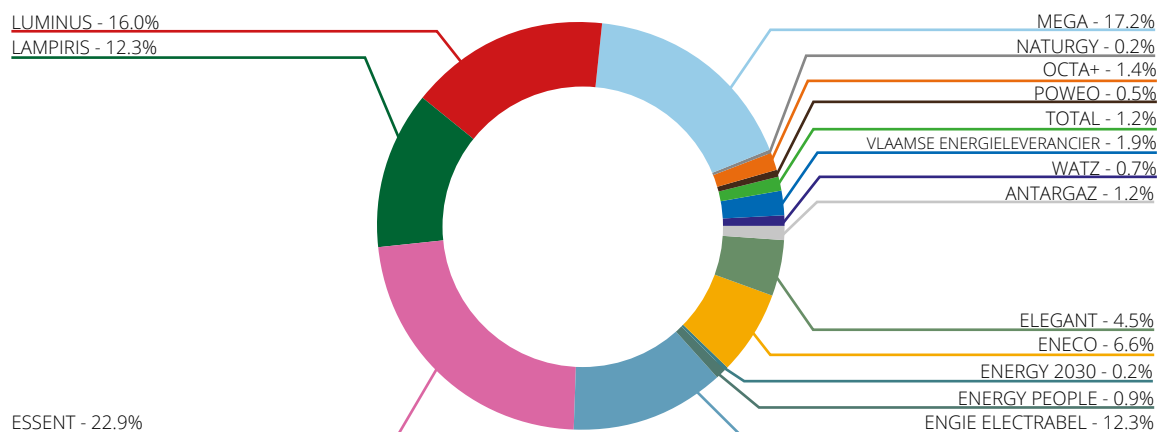
dat hij via de websites van de gewestelijke regulatoren kan nagaan wat het goedkoopste product is. Dit gebeurt via een ondubbelzinnige mededeling met opgave van de hyperlink naar de juiste webpagina van de betrokken regulator waar de prijsvergelijking kan worden gemaakt. Deze individueel naar de consument 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 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 energieprijis 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.”

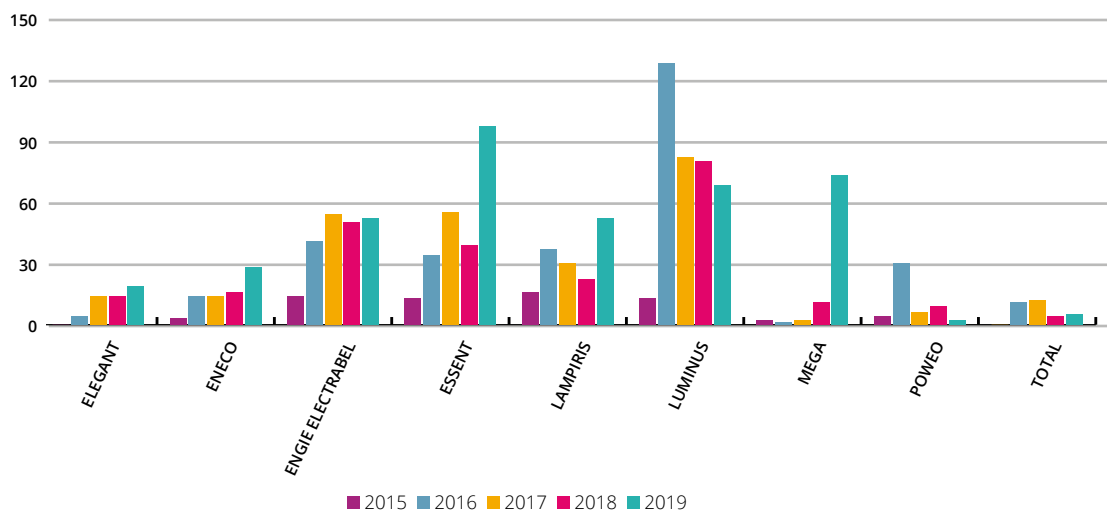
Het gebrek aan transparantie van de energieprijzen heeft ook te maken met de manier waarop energiecontracten worden verlengd of hernieuwd. Als consumenten een voordelig contract hebben afgesloten bij een energieleverancier (bijvoorbeeld via een groepsaankoop), heeft de leverancier de mogelijkheid om 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.”

VOORSCHOTFACTUREN (2019)





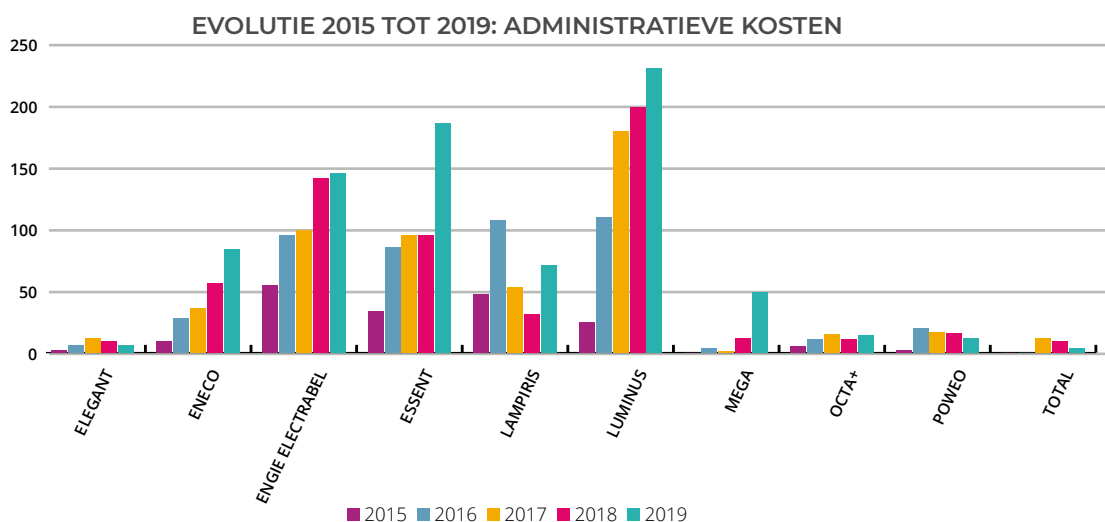
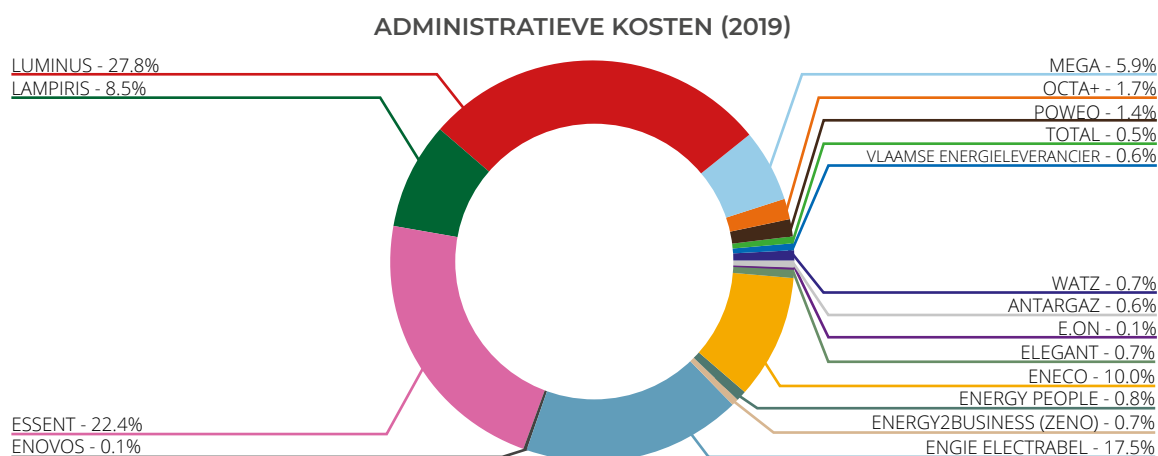
EVOLUTIE 2015 TOT 2019: VOORSCHOTFACTUREN



Het aantal geschillen over voorschotfacturen is flink gestegen ten opzichte van de vorige jaren (424 klachten in 2019 tegenover 329 in 2018). De relatief grote aandelen van klachten tegen ESSENT en MEGA vallen op. Bij ESSENT gaat het vooral over het niet of laattijdig opmaken van voorschotfacturen ingevolge onderliggende IT-problemen in het facturatiesysteem. Bij MEGA valt vooral het gebrek aan transparantie op bij de berekening van voorschotfacturen voor nieuwe klanten.

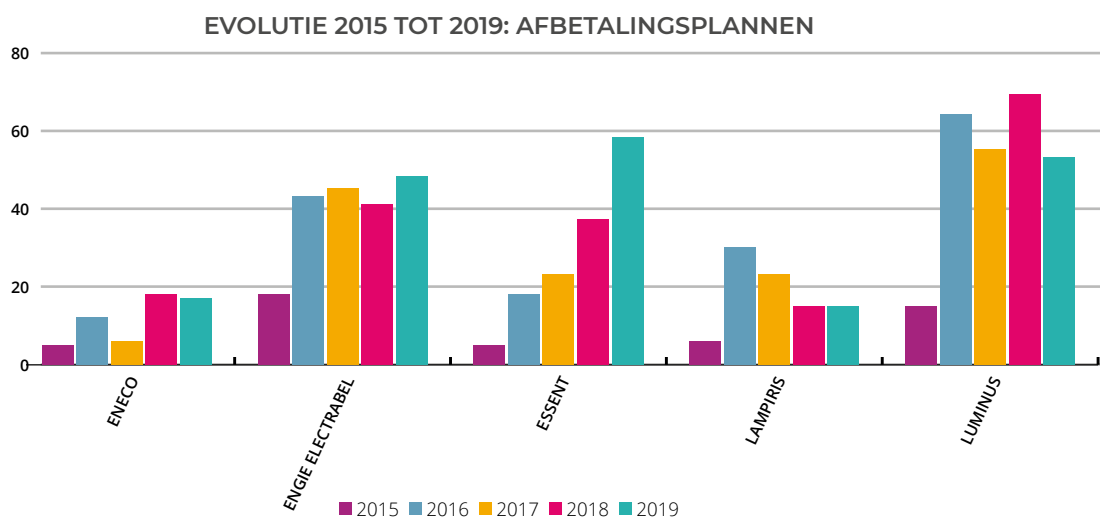
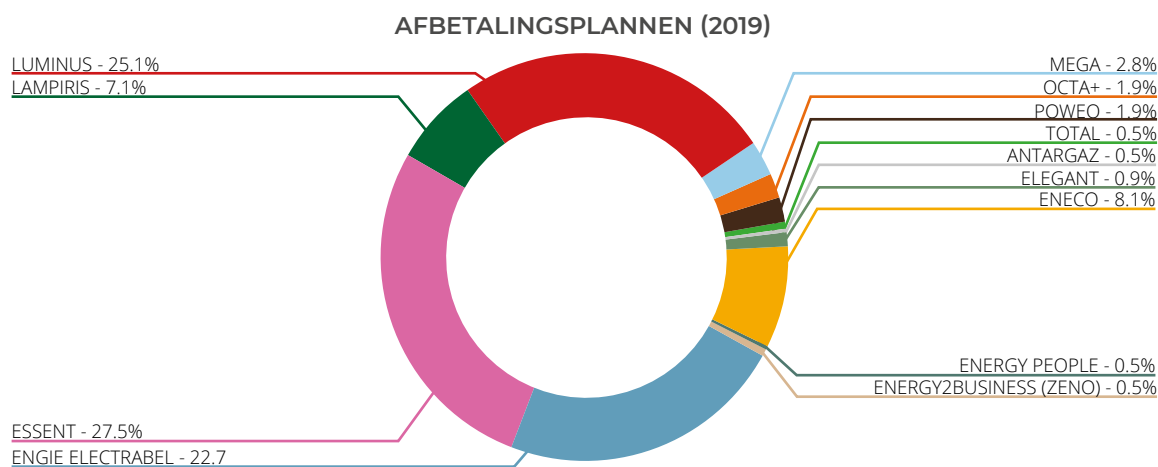
Andere terugkerende problemen hebben te maken met de communicatie van de verhoging van de voorschotfacturen en de aanrekening van voorschotfacturen op de afrekeningsfacturen of slotfacturen bij leverancierswissels.

BETALINGSPROBLEMEN



Het aantal geschillen over het aanrekenen van administratieve kosten is nog steeds in fors stijgende lijn (836 klachten in 2019 tegenover 661 in 2018). Omdat er op het vlak van de gewestelijke regels hieromtrent geen wijzigingen te noteren waren in 2019, vermoedt de Ombudsdienst dat deze problematiek te wijten is aan het onvermogen van een aantal eindafnemers om

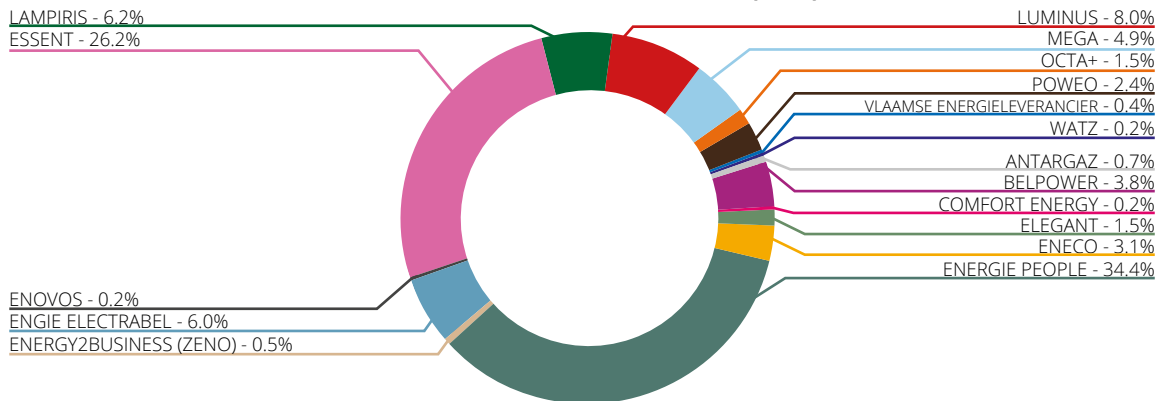
hun stijgende energiefactuur te betalen. Maar ook stellen we vast dat het aantal van deze klachten bij vrijwel alle leveranciers in stijgende lijn is, waarbij de grootste stijging is waar te nemen bij ESSENT die er niet in slaagde om voor alle klanten tijdig voorschot-, afrekening- of slotfacturen op te maken.



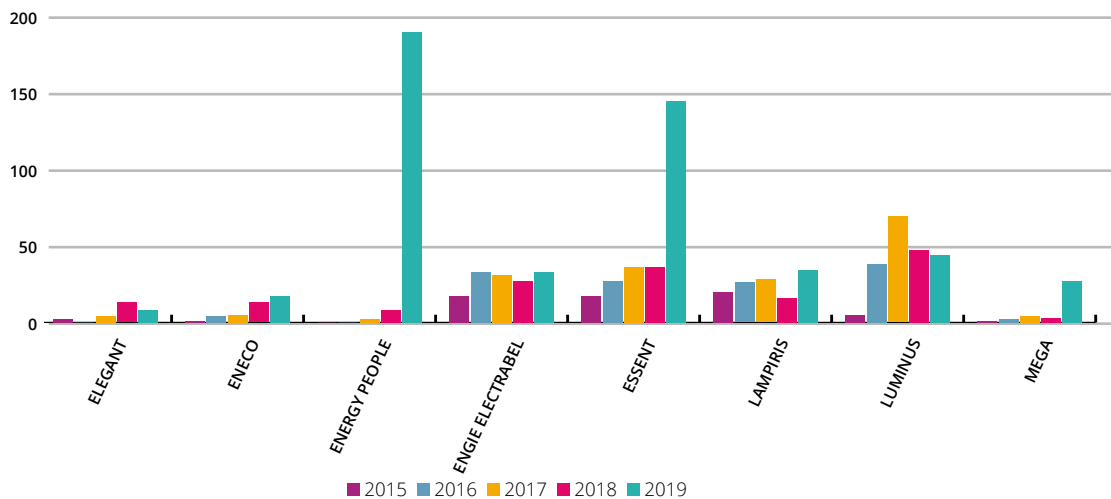
Er zijn initiatieven van de gewestelijke overheden en regulatoren om redelijke en evenwichtige betaalplannen bij commerciële energieleveranciers aan te bevelen of zelfs op te leggen in het kader van de sociale openbare dienstverplichtingen. Toch blijft de Ombudsdienst klachten ontvangen met betrekking 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 of de schuldbemiddelingsdienst 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 (2019)



EVOLUTIE 2015 TOT 2019: KREDIETNOTA/TERUGBETALING



Bij de geschillen over terugbetalingen van tegoeden valt vooral ENERGY PEOPLE op met 189 klachten over het uitblijven van terugbetalingen van tegoeden. Op 25 april 2019 werd ENERGY PEOPLE failliet verklaard. Een gevolg van de faillietverklaring is dat schuldeisers geen individuele stappen meer kunnen zetten om het gefailleerde bedrijf tot betaling te dwingen. Er ontstaat een "samenloop" tussen de schuldeisers, wat onder meer het beginsel inhoudt dat de gelijkheid onder de schuldeisers moet worden gerespecteerd (pondspondsgewijze verdeling van de beschikbare activa).

Om in aanmerking te komen voor een uitdeling dienen de schuldeisers aangifte van hun schuldvordering te doen, binnen een termijn die in dit geval bepaald is op dertig dagen te rekenen

vanaf de datum van het vonnis van faillissement. Die aangifte gebeurt bij het "Centraal Register Solvabiliteit", een geïnformatiseerde gegevensbank waar onder meer de dossiers inzake faillissement worden opgeslagen en bewaard. De schuldeisers worden daarvan onder meer verwittigd door een rondschriven van de curator, echter slechts voor zover de schuldeisers gekend zijn.

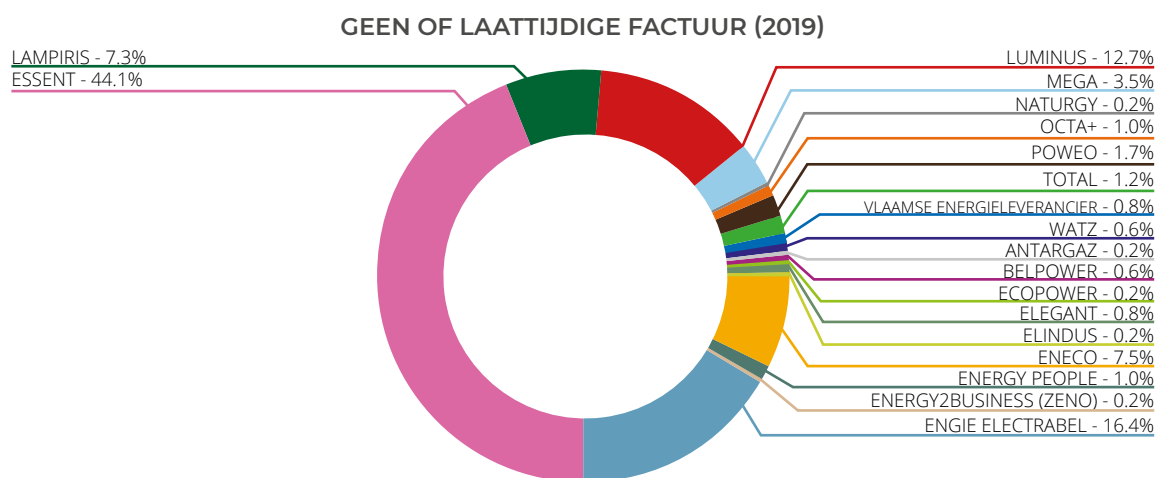
Voor deze klachten moest het onderzoek door de Ombudsdienst voor Energie worden beëindigd omdat omtrent het voorwerp van de klacht een rechtsvordering is ingesteld (artikel 27, §2, laatste lid Elektriciteitswet). De faillissementsprocedure is een gerechtelijke procedure, die er onder meer toe strekt een verdeling onder de schuldeisers van de opbrengsten van de failliete boedel



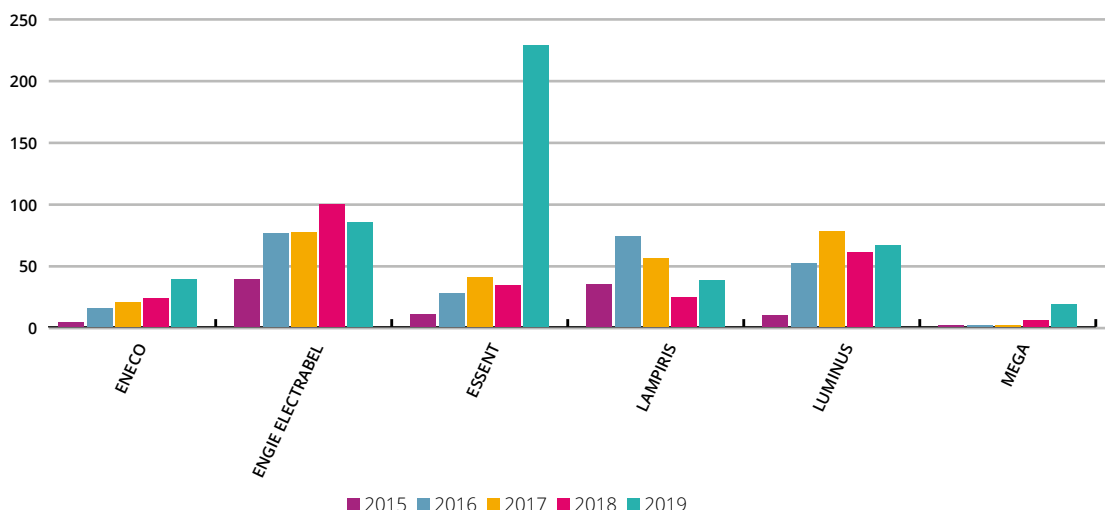
mogelijk te maken. Dit betekende alvast dat alle klachten waarbij de energieklant een vordering of een geschil had ten aanzien van ENERGY PEOPLE niet meer als een (ontvankelijke) klacht konden worden behandeld door de Ombudsdienst voor energie.

Kort samengevat was de boodschap voor de gewezen klanten van ENERGY PEOPLE dat de Ombudsdienst de klachten niet verder kon behandelen en dat zij om in aanmerking te komen voor een eventuele terugbetaling als schuldeiser een aangifte van de schuldvordering moesten doen binnen de 30 dagen vanaf het vonnis (dus uiterlijk op 24 mei 2019). Dit kan via de website www.regsol.be.

FACTURATIEPROCES



EVOLUTIE 2015 TOT 2019: 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 ESSENT op en dat omwille van facturatieproblemen ingevolge onderliggende IT-dysfuncties.

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.”*

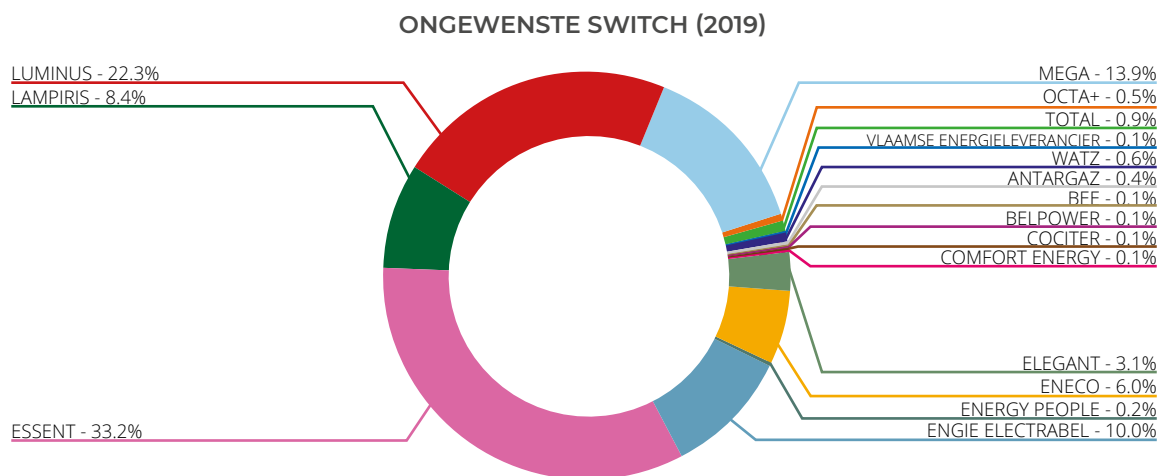
Maar daarmee zijn nog niet alle problemen van de baan, met name in verband met het aanvangspunt van de verjaringstermijn.

Dit blijft 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.

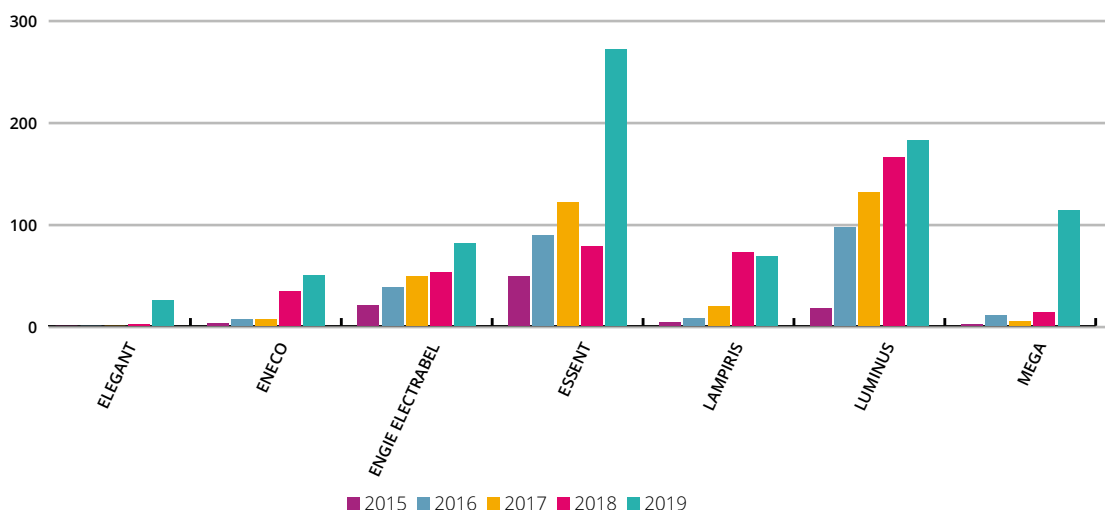
Bij de laatste wetswijziging in 2017 werd omtrent het aanvangspunt geen verduidelijking in de wettekst gebracht. De keuze voor het moment van de meteropneming als referentiepunt lijkt voor de Ombudsdienst dan ook de meest aangewezen keuze.



VERANDERING VAN LEVERANCIER



EVOLUTIE 2015 TOT 2019: ONGEWENSTE SWITCH

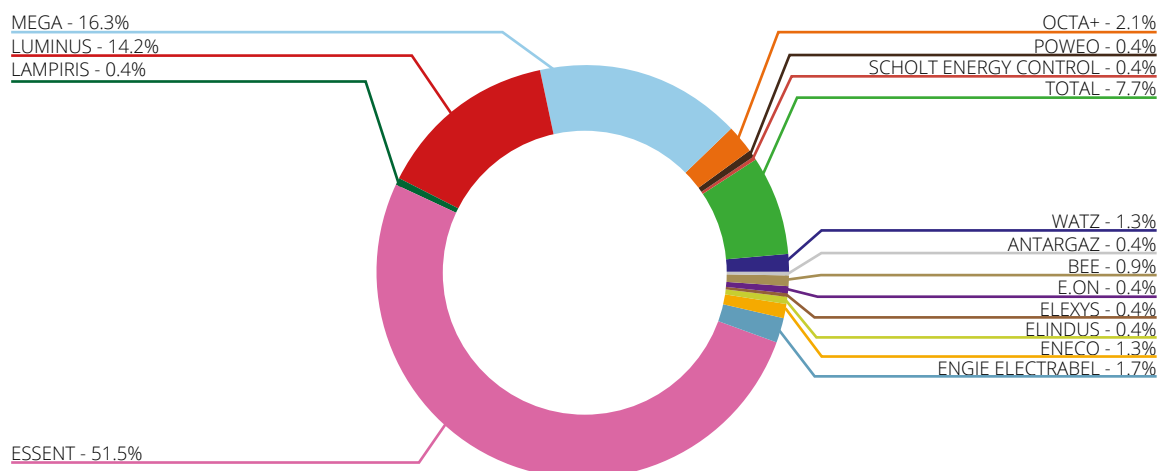


Een bijkomend probleem veroorzaakt door misleidende verkooppraktijken is de ongewenste verandering van leverancier waarmee de klant geconfronteerd wordt. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer voor huishoudelijke energiecontracten de herroepingstermijn van 14 kalenderdagen niet wordt gerespecteerd door de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

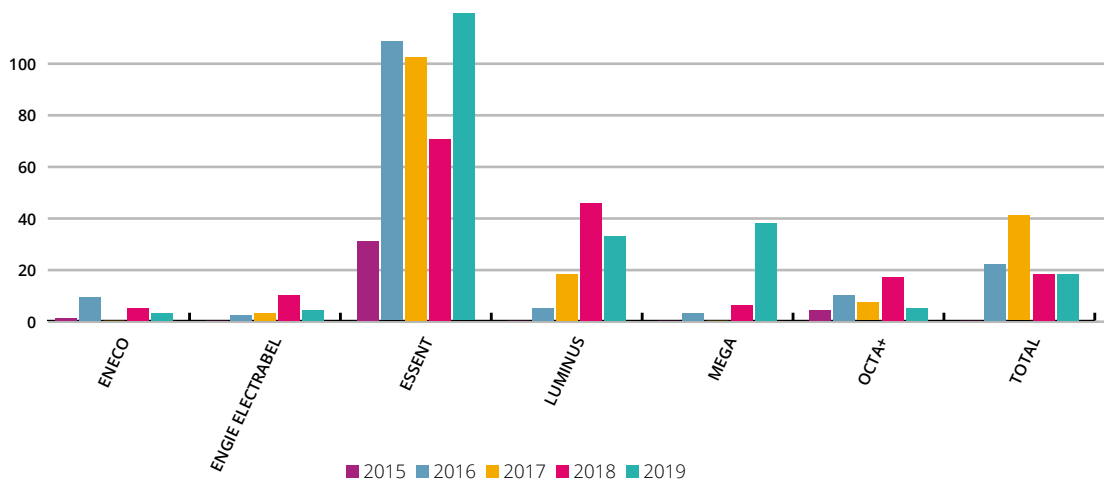
daadwerkelijk ondertekend of bevestigd is door de eindafnemer. Dergelijke ongewenste wissels doen zich ook regelmatig voor bij professionele energiecontracten.

Bij de verandering van leverancier is er voor consumenten en kmo's met een jaarlijks verbruik tot 50 MWh elektriciteit en 100 MWh aardgas

VERBREKINGSVERGOEDINGEN (2019)



EVOLUTIE 2015 TOT 2019: VERBREKINGSVERGOEDINGEN



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 (verkapte) 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.

De Ombudsdienst probeert in deze geschillen te bemiddelen door de energieleveranciers erop te wijzen dat de wettelijke bepaling daarover 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).

Die energieleveranciers rekenen immers voor sommige energiecontracten vaste vergoedingen van 60 euro en meer per energiedrager (elektriciteit of aardgas) aan voor een volledig (eerste) leveringsjaar, 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 452 klachten ontvangen en 168 aanbevelingen verstuurd die doorgaans niet werden gevolgd door de betrokken 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 is, met het engagement van de leveranciers om 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 wettelijke conformiteit van deze marktpraktijk.

Daarom heeft de Consumentenombudsdienst op vraag van de Ombudsdienst voor energie een collectieve rechtsvordering of rechtsvordering tot collectief herstel bij de Ondernemingsrechtbank te Brussel ingediend. Die vordering richt zich tot de energieleveranciers ESSENT, LUMINUS, OCTA+, MEGA, ENERGY PEOPLE en ZENO (thans ENERGY2BUSINESS).

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.

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

Dergelijke procedure ten gronde bij de Ondernemingsrechtbank kan onder meer wel 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 geviseerde 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 miljoen euro per jaar.

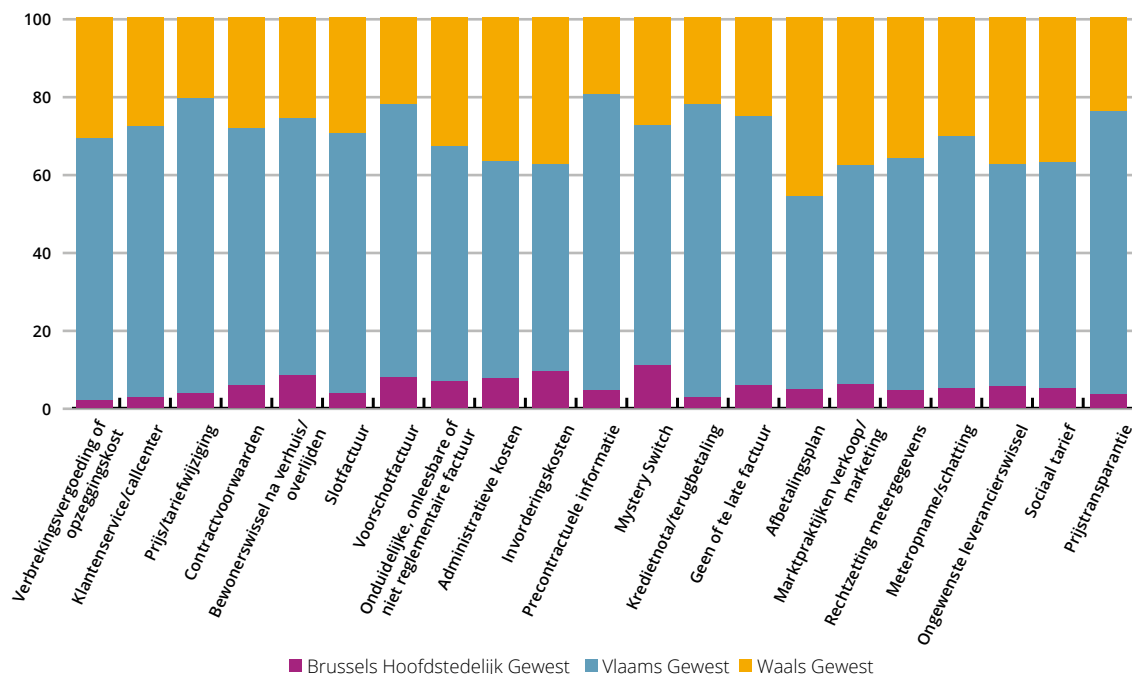
Op 3 augustus 2018 werd door de Consumentenombudsdienst een verzoekschrift bij de Ondernemingsrechtbank te Brussel ingediend met het oog op een collectieve schikking voor de gedupeerde klanten.

De collectieve rechtsvordering bevindt zich momenteel in het juridisch stadium van hoger beroep waarbij naast de ontvankelijkheid van de ingediende rechtsvordering door de Consumentenombudsdienst ook de zogenaamde onderhandelingsfase met de betrokken energieleveranciers zal worden beoordeeld. Een definitieve uitspraak wordt einde 2020 verwacht.

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 energieprijzen (precontractuele informatie, contractvoorwaarden, prijs/tariefwijziging) in Vlaanderen dan in andere gewesten. Problemen met afbetalingsplannen, verkooppraktijken en ongewenste leverancierswissels komen dan weer meer voor in het Waalse 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.

GEWESTELIJKE VERDELING VAN SPECIFIEKE KLACHTENSOORTEN



Voorbeelden van minnelijke schikkingen 5

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

RECHTZETTING VAN METERGEGEVENS

Rechtzetting na meterverandering

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw B. dient klacht in tegen haar leverancier en distributienetbeheerder wegens hoge facturatie van beide bedrijven voor de periode 15/06/2015 - 22/06/2017. Aangezien ze de hoge factuur van de leverancier niet onmiddellijk kan betalen, wordt ze gedropt en komt ze bij de sociale leverancier terecht. Ook hier kan niet direct worden betaald waardoor er een budgetmeter wordt geplaatst.

RESULTAAT

De distributienetbeheerder stelt vast dat het verbruik voor de periode 15/06/2015 - 22/06/2017 inderdaad afwijkt ten opzichte van de periode voor en na deze tijdspanne. De distributienetbeheerder stelt eveneens vast dat nazicht van de meter niet meer mogelijk is daar deze niet meer beschikbaar is. Omwille van het hoge verschil tussen het verbruik op de weggenomen meter en het verbruik voor 15/06/2015 en na 22/06/2017 is de dienst Rectificatie wel bereid het elektriciteitsverbruik voor de periode 15/06/15 - 22/06/17 te herzien.

Concreet wordt het volgende rechtgezet:

- 15/06/15 - 14/07/16: 10.795 kWh in plaats van 31.125 kWh (leverancier)
- 14/07/16 - 10/09/16: 1.585 kWh in plaats van 4.005 kWh (leverancier)
- 10/09/16 - 22/06/17: 7.789 kWh in plaats van 23.528 kWh (sociale leverancier)

Na deze rechtzetting wordt de facturatie zowel bij de leverancier als bij de sociale leverancier aangepast. Als gevolg is er een daling van de facturatie van in totaal 11.618,20 euro. Bij de sociale leverancier daalt de facturatie immers met 5.507,10 euro en bij de leverancier met 6.111,10 euro.



Rechtzetting na een meterverwisseling

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer E. tekent bezwaar aan tegen de aanrekening van het energieverbruik in periodes vóór 19/10/2015.

RESULTAAT

Het energiebedrijf heeft aan de Ombudsdienst meegedeeld dat de facturering het gevolg is van een rechtzetting die de distributienetbeheerder (DNB) heeft doorgegeven.

De Ombudsdienst heeft daarom contact opgenomen met de DNB over deze rechtzetting. Deze laatste gaf aan dat de rechtzetting te wijten was aan het feit dat de meters verwisseld waren

en dat dit probleem niet door het Technisch Reglement wordt gedekt. Maar de rechtzetting gaat volgens de Ombudsdienst over een periode die langer dan twee jaar geleden is, en deze situatie staat wel in het Technisch Reglement.

Om aanspraak te maken op iets dat meer dan twee jaarperiodes geleden is, moet de DNB vaststellen wie verantwoordelijk is voor de fout. Gebeurt dit niet, dan is de Ombudsdienst van mening dat de rechtzetting niet verder dan twee jaar geleden mag gaan.

Als gevolg van deze opmerkingen heeft de DNB ermee ingestemd de correctie tot twee jaar te beperken. Het verschil in verbruik was 2.233 kWh.



Sociaal tarief bij leegstand

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw G., een dame van 92 jaar, verhuist in 2017 naar een serviceflat. Haar woning staat van dan af leeg tot het in de loop van 2018 wordt verkocht. Bij de afrekening van het energieverbruik wordt die zoals gewoonlijk aan sociaal tarief berekend. Later stuurt de leverancier echter een correctiefactuur, omdat zij vanaf 1 januari 2018 het recht op sociaal tarief zou verloren hebben.

Haar zoon dient klacht in.

RESULTAAT

Men kan enkel van het sociaal tarief genieten voor het verbruik op de eigen woonplaats. Door de administratieve organisatie van het sociaal tarief wordt het sociaal tarief nog toegekend tot de laatste dag van het kalenderjaar waarin men nog enige tijd recht had: in dit geval tot einde 2017, het jaar van de verhuis van mevrouw G.

Voor 2018 geldt het sociaal tarief alleszins niet meer voor het betrokken adres, maar is de leverancier wel bereid tot een uitzonderlijke aanpassing van de facturatie. Deze wordt herzien in die zin dat vanaf 1 januari 2018 tot de datum van de verkoop van het huis een nulverbruik wordt verondersteld, zodat mevrouw G. voor die periode enkel nog een aantal geringe vaste bedragen verschuldigd is.

VERHUIZEN

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 afrekening van de heer P. werd op 12/04/2018 gemaakt op basis van meterstand 8.844, terwijl hij de overname had bevestigd op 22/12/2017 met meterstand 8.351.

RESULTAAT

Na de ontvangst van een rechtzettingsformulier, ondertekend door de betrokken partijen, werd een aanvraag overgemaakt aan de netbeheerder om de meterstand van 12 april 2018 te corrigeren naar 8.351 kWh.

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 dat een vaste vergoeding werd 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. bevestigt dat hij alle gegevens correct heeft overgemaakt op 22 december 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.

Contract afgesloten zonder akkoord van de consument

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw H. verhuist in november 2018 naar haar woning en sluit een contract af bij leverancier X. In januari 2019 ontvangt mevr. H. een factuur van leverancier Y, hoewel ze nooit een contract bij deze leverancier heeft afgesloten. Mevrouw H. wil dus dat de betaalde factuur wordt terugbetaald en dat ze kan verdergaan met de leverancier die ze oorspronkelijk heeft gekozen.

RESULTAAT

Leverancier Y bevestigt dat het contract afgesloten is op basis van een MOZA-regularisatieformulier. De MOZA-procedure betekent dat er niet langer een klant geregistreerd is op een aansluitingspunt en dat de distributienetbeheerder op zoek gaat naar de nieuwe bewoner of eigenaar om de situatie te regulariseren.

Omdat er geen bewijs is dat bevestigt dat mevrouw H. een contract met leverancier Y heeft afgesloten, werd de facturering van deze leverancier geannuleerd.

VERANDERING VAN LEVERANCIER

Uitgestelde verandering van leverancier

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer S. zegt dat hij in mei naar een andere leverancier is overgestapt en zijn contract heeft geactiveerd. Toch blijft hij facturen krijgen van zijn oude leverancier.

RESULTAAT

Het energiebedrijf heeft aangegeven dat zijn systeem door een technische fout geen melding naar de distributienetbeheerder heeft gestuurd om deze ervan op de hoogte te brengen dat de heer S. is overgestapt naar een andere leverancier.

Het energiebedrijf heeft deze aanvraag opnieuw geopend met dezelfde tariefvoorwaarden als in mei, maar voor een overdracht op 15/08/2019.

Als commerciële tegemoetkoming heeft het bovendien de promotie van mei 2019 toegepast: 35 euro + 30% korting op de prijs gedurende het eerste jaar.

Contract dat door immobiliënkantoor werd ondertekend wordt betwist

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer E. heeft bij zijn verhuis naar een nieuwe woning een contract getekend bij een leverancier die hij zelf gekozen heeft.

Enkele maanden later ontvangt hij plotseling een slotfactuur van die leverancier en krijgt hij facturen van een andere leverancier.

De klant betwist de facturen van deze nieuwe leverancier gezien hij er nooit een contract heeft getekend. Hij wil dan ook bij zijn oorspronkelijke leverancier blijven en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De leverancier deelt mee dat ze de levering op naam van de klant hebben opgestart op basis van een contract dat ze van het immobiliënkantoor hebben ontvangen.

Uit nazicht blijkt dat het contract waar de leverancier naar verwijst niet door de klant werd ondertekend, maar door het immobiliënkantoor zelf.

De leverancier haalt als argument aan dat immobiliënkantoren afspraken maken met klanten en bevoegd zijn om contracten in naam van derden af te sluiten.

De Ombudsdienst betwist deze stelling en meldt dat bij gebrek aan een contract dat door de klant werd ondertekend of aan (schriftelijke) bewijsdocumenten die aantonen dat de klant toestemming heeft gegeven aan het immobiliënkantoor om een contract af te sluiten, de leverancier alle opgemaakte facturen dient te crediteren.

De leverancier erkent uiteindelijk de fout en crediteert alle facturen.

Verkeerde klanttoewijzing

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer S. heeft recht op een sociaal tarief. Op 01/01/2019 sloot hij via een vertegenwoordiger een contract met zijn leverancier af. Daarna werd hij al snel als wanbetaler beschouwd, maar hij weet niet waarom.

Ondanks de betalingsbewijzen die hij opstuurde, ging de wanbetalingsprocedure gewoon verder, werden er aanmaningskosten aangerekend en werd er een procedure opgestart om een budgetmeter te plaatsen.

De leverancier geeft de fout toe en bevestigt dat de betaling van de heer S. gelinkt werd aan een verkeerd klantendossier.



RESULTAAT

De procedure voor de plaatsing van een budgetmeter werd geannuleerd en de aanmaningskosten zijn kwijtgescholden.

De nieuwe jaarafrekening van de heer S. is op het sociale tarief berekend.

De vaste vergoeding

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer P. is overgestapt naar een andere gas- en elektriciteitsleverancier en betwist dat zijn vroegere energieleverancier hem de vaste jaarlijkse kosten volledig aanrekent. Dit komt neer op 139,90 euro voor een periode van één maand (van 01/06/2018 tot 30/06/2018).

RESULTAAT

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

Ze zijn echter bereid, bij wijze van uitzondering en als commerciële tegemoetkoming, om de kosten van de vaste vergoeding te annuleren. Ze hebben dus uitzonderlijk een creditnota opgesteld voor een bedrag van 139,90 euro.

Onterechte Switch

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw D. heeft vastgesteld dat leverancier Y voor haar woning een contract op naam van iemand anders heeft afgesloten.

RESULTAAT

Leverancier Y bevestigt dat er op 21/12/2018 een contract gevalideerd is op naam van mevrouw A. met de EAN-codes van mevrouw D. Deze fout is ontstaan omdat de vertegenwoordiger de EAN-codes van mevrouw D. op het contract van mevrouw A. heeft gezet.

Leverancier Y bevestigt dat hij na het bezwaar van mevrouw D. op 19/02/2019 de 'mystery-switchprocedure' heeft gestart om mevrouw D. bij de initiële leverancier aan te sluiten.

Na deze mystery switch heeft leverancier Y de voorschotfacturen geannuleerd. De leverancier bevestigt dat hij mevrouw D. niets zal aanrekenen.

Een 'mystery switch' is een procedure die wordt gestart als er een fout optreedt waarbij een leverancier het leveringspunt van een klant die een andere leverancier had gekozen, 'gekaapt' heeft (de andere leverancier is in dit geval de 'gekaapte').

De annulering van de facturen van leverancier Y is dus conform de mystery-switchprocedure, die bevestigt dat zowel de 'kaper' als de 'gekaapte' leverancier geen facturen naar de klant mogen sturen voor het verbruik tijdens de mystery-switchperiode.

Het contract met de 'kaper' wordt dus als nietig beschouwd en de aangerekende facturen worden geannuleerd. Een klant mag tijdens de betwiste periode ook geen facturen van de 'gekaapte' leverancier ontvangen.

MARKTPRAKTIJKEN

Misleidende verkoop

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw B. betwist een contract dat op naam van haar echtgenoot (de heer B.) is afgesloten, omdat hij afwezig was op de dag dat de vertegenwoordiger langskwam. Mevrouw B. zegt ook dat ze geen contract bij de vertegenwoordiger heeft ondertekend.

RESULTAAT

Het energiebedrijf heeft aangegeven dat mevrouw B. een contract heeft ondertekend en dat er een welkomst-/bevestigingsmail is verzonden.

De Ombudsdienst heeft het energiebedrijf erop gewezen dat de handtekening op de identiteitskaart van mevrouw B. niet overeenkomt met die op het contract. En zoals aangegeven in de klacht is het contract afgesloten op naam van haar echtgenoot, die op de bewuste dag afwezig was.

Als gevolg van deze opmerkingen heeft het energiebedrijf de facturen geannuleerd en neemt het de kosten op zich.

Herroepingsrecht

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer B. heeft een commercieel energiecontract afgesloten met een vertegenwoordiger die bij hem thuis langskwam.

Vervolgens probeerde de heer B. zijn contract binnen de reglementaire termijn te annuleren via een telefoongesprek met de betrokken vertegenwoordiger.

Omdat deze laatste geen gevolg gaf aan deze annulering, bleef het contract van de heer B. actief.

De heer B. ontving facturen per e-mail, maar deed er niets mee omdat hij bij zijn eerdere leverancier wilde blijven.

De heer B. werd zich bewust van de situatie toen hij een brief van zijn netbeheerder kreeg met de melding dat zijn leverancier een procedure voor de plaatsing van een budgetmeter had opgestart.

Om de situatie op te helderen, nam de heer B. contact op met de leverancier die de procedure wilde starten.

De heer B. heeft de openstaande facturen betaald en er is een klacht ingediend tegen de vertegenwoordiger.

De leverancier eist een bedrag van 30 euro van de heer B. om de aanvraag tot tussenkomst door de netbeheerder te annuleren, maar de heer B. tekent hiertegen bezwaar aan.

RESULTAAT

De leverancier heeft aan de heer B. gemeld dat er een klacht tegen de betrokken vertegenwoordiger is ingediend.

Als commerciële tegemoetkoming heeft de leverancier de aanmaningskosten voor een bedrag van 7,50 euro en de ingebrekestelling van 15 euro geannuleerd.

De leverancier annuleerde ook de bijkomende kosten van 30 euro.

CONTRACTUELE VOORWAARDEN

Klant krijgt facturen voor een persoon met identiek dezelfde naam

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer P. ontvangt plotseling facturen van zijn leverancier voor een adres dat hem onbekend is. Aangezien hij van zijn leverancier geen reactie krijgt op de klacht die hij heeft ingediend, neemt hij contact op met de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De leverancier heeft blijkbaar een contractaanvraag ontvangen van een persoon met identiek dezelfde voor- en familienaam als hun bestaande klant. Gezien het adres van deze tweede persoon in dezelfde gemeente lag als hun bestaande klant, dacht de leverancier dat het om een verhuis ging van hun bestaande klant en heeft de leverancier het bestaande klantnummer gebruikt om een contract op te starten.

De leverancier heeft de facturatie uiteindelijk rechtgezet.

Klant ontvangt zijn hernieuwingsvoorstel niet tijdig

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Het contract van de heer V. verloopt op 01/05/2019. Op 04/03/2019 neemt hij zelf contact op met zijn leverancier om na te vragen wat de nieuwe tarieven zijn die van toepassing zullen zijn vanaf 01/05/2019.

Uiteindelijk ontvangt de klant eind maart een brief van de leverancier waarin de nieuwe prijzen worden medegedeeld.



De heer V. gaat niet akkoord deze nieuwe, duurdere prijzen gezien de algemene voorwaarden van het contract bepalen dat de leverancier de nieuwe voorwaarden minstens twee maanden voor de vervaldatum van het contract diende over te maken.

RESULTAAT

De leverancier erkent het feit dat ze de klant te laat hebben ingelicht van de nieuwe tarieven en is bereid om de tarieven van het oorspronkelijke contract te verlengen voor een jaar.

Jaarlijkse afrekening komt niet overeen met de simulatie die werd opgemaakt bij de ondertekening van het contract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer L. voert via een prijsvergelijkingswebsite een simulatie uit en bekomt een totaalresultaat van 1.011 euro bij een bepaalde leverancier. Gezien dit opmerkelijk voordeliger is dan de andere resultaten neemt de klant contact op met de betreffende leverancier om na te vragen of deze simulatie wel correct is. De leverancier merkt inderdaad op dat een bepaalde korting dubbel werd toegekend en deelt aan de klant mee dat het totaalbedrag van de simulatie 1.225 euro bedraagt.

Gezien dit bedrag nog steeds voordeliger is dan het resultaat van de andere leverancier beslist de klant om in te gaan op het voorstel.

Een jaar later ontvangt de klant zijn afrekeningsfactuur van de leverancier. Het totaal aangerekende bedrag komt neer op 1.226 euro, hetgeen dus in feite overeenkomt met het gesimuleerde bedrag. De klant maakt evenwel de opmerking dat het verbruik op zijn afrekening ongeveer 30% lager ligt dan het verbruik dat werd medegedeeld om de simulatie op te maken. Het totaalbedrag van de afrekening zou dus volgens de klant lager moeten liggen.

De klant ontvangt geen duidelijke verklaring van de leverancier en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De leverancier deelt mee dat een simulatievoorstel geen bindende prijs betreft. Gedurende de looptijd van het contract kan de prijs immers wijzigen door externe factoren zoals de distributienettarieven en de taksen en heffingen.

De Ombudsdienst heeft aan de leverancier verzocht om de berekening over te maken van het gesimuleerde bedrag van 1.225 euro. Volgens de Ombudsdienst zijn de netwerkkosten en taksen en heffingen in de periode van de afrekening namelijk niet buitensporig gestegen en kunnen die niet verklaren dat er toch nog 1.226 euro wordt aangerekend, ondanks een daling van 30% van het verbruik.

De leverancier kan geen detailberekening van de simulatie bezorgen en erkent bijgevolg dat de simulatie onvolledig is en de klant zich misleid kan voelen.

De Ombudsdienst heeft als voorstel tot minnelijke schikking een financiële compensatie voorgesteld ten bedrage van 114 euro waarmee zowel de heer L. als de leverancier akkoord zijn gegaan.

Niet-toepassing van een promotie

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer V. kreeg een vertegenwoordiger op bezoek die hem een uitzonderlijke promotie beloofde ter waarde van twee maanden gratis verbruik, maar deze promotie is niet toegepast.

De leverancier bevestigt dat deze promotie niet kon worden toegepast, omdat de heer V. het sociaal tarief geniet.

RESULTAAT

Na het bezwaar dat de heer V. bij de Ombudsdienst heeft aangetekend, heeft de leverancier uiteindelijk de beloofde promotie toegepast.

Deze laatste heeft manueel berekend hoeveel

de promotie zou bedragen als deze correct was berekend (de promotie was een korting ter waarde van twee maanden verbruik, berekend als 16,67 % of twee twaalfde van het jaarverbruik). Het totaalbedrag dat aan de heer V. verschuldigd was, bedroeg 17,26 euro.

De leverancier heeft hem cadeaucheques voor een bedrag van 20 euro gestuurd.

Een betwist energiecontract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw R. tekent bezwaar aan tegen een contract dat zij nooit heeft ondertekend, voor een adres waar ze nooit heeft gewoond. Mevrouw R. geeft ook aan dat de naam en voornaam op het contract anders gespeld zijn dan de hare.

RESULTAAT

Het energiebedrijf heeft eerst aangegeven dat zijn eigen diensten contact hebben opgenomen met de eigenaar om een kopie van de huurovereenkomst te vragen. Deze laatste bevestigde dat de klant op dit adres woonde, maar weigerde de gevraagde kopie te bezorgen. Bovendien heeft de klant via haar bankrekening meerdere betalingen verricht.

De Ombudsdienst wees erop dat dit niet de bankrekening van de aanklaagster was, dat zij nooit op dit adres heeft gewoond en dat de namen en voornamen wel op elkaar lijken, maar dat de handtekening verschillend is. Als gevolg worden er vraagtekens geplaatst bij de echtheid van het contract.

Het energiebedrijf zegt al meerdere keren een gerechtsdeurwaarder te hebben gestuurd, zonder antwoord van zijn kant. Als gevolg heeft het energiebedrijf de gerechtsdeurwaarder gevraagd het dossier te sluiten.

Facturering zonder contract(aanvraag)

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw D. ontving kort na haar verhuizing een welkomstbrief van leverancier Y, terwijl ze een contract bij leverancier Z had aangevraagd.

Leverancier Y bevestigt dat het contract afgesloten is op basis van het energieovernamedocument dat de eigenaar had doorgestuurd.

Hoewel op het energieovernamedocument vermeld staat dat dit in geen geval een contract is, maakte leverancier Y facturen op naam van mevrouw D.

RESULTAAT

Leverancier Y bevestigt dat het contract begonnen is op basis van het energieovernamedocument, omdat er geen leverancier op vermeld stond.

Uiteindelijk bevestigt leverancier Y dat hij een creditnota voor een bedrag van 155,87 euro heeft opgesteld, zodat er voor mevrouw D. geen kosten in rekening worden gebracht.

PRIJZEN EN (SOCIALE) TARIEVEN

Toepassing sociaal tarief met terugwerkende kracht

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer V. is sinds 01/11/2018 erkend als persoon met een handicap en heeft dus recht op het sociaal tarief.

De leverancier vraagt een papieren attest, maar het lukt de heer V. niet om het te bemachtigen.

Door deze situatie zijn er facturen niet betaald en worden er kosten aangerekend.

RESULTAAT

Nadat de FOD Economie de attesten voor 2018 en 2019 had bezorgd, werd het sociaal tarief toegepast met terugwerkende kracht vanaf 01/11/2018 en voor het hele jaar 2019.

Als gevolg van de correcties en de kwijtschelding van de aanmaningskosten heeft de heer V. een bedrag van 249,02 euro ontvangen.



Groepsaankoop en sociaal tarief

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

In de loop van 2018 belandt de heer B. bij een nieuwe leverancier ingevolge een groepsaankoop. Hij ondertekent de nieuwe leveringsovereenkomst, die de duurtijd van een jaar heeft. Korte tijd nadien heeft hij tijdelijk recht op het sociaal tarief. De leverancier past het sociaal tarief toe voor de gehele periode van de overeenkomst.

Wanneer later blijkt dat het recht op sociaal tarief enkel tot einde 2018 geldt, ontvangt de heer B. een brief waarin de leverancier aankondigt de facturatie van het verbruik vanaf begin 2019 aan te passen naar het gewone commerciële tarief van deze leverancier.

De heer B. eist echter dat daarvoor het tarief van de groepsaankoop wordt toegepast, aangezien daarvoor een geldige leveringsovereenkomst bestaat en de herziening binnen de overeengekomen looptijd van één jaar valt.

RESULTAAT

Na indiening van de klacht gaat de leverancier op de eis van de heer B. in.

Toepassing van het (pre)contractuele tarief

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer C. betwist zijn jaarfactuur, omdat hij heeft vastgesteld dat het tarief voor de periode van 01/03/2019 tot 23/04/2019 op zijn factuur 2,98492 eurocent is.

Op de tariefkaart van maart 2019 stond echter een tarief van 2,81 eurocent.

RESULTAAT

Als gevolg van deze klacht heeft het energiebedrijf het verschil van 5,28 euro gecompenseerd (met een creditnota).

ANDERE PRODUCTEN EN DIENSTEN

Verplaatsingskosten

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer G. nam contact op met zijn energiebedrijf voor het onderhoud van zijn boiler op gas. De technicus kon het onderhoud niet uitvoeren omdat hij alleen verwarmingsketels op gas onderhoudt. Toch werden er onderhouds- en verplaatsingskosten in rekening gebracht.

RESULTAAT

Allereerst heeft het energiebedrijf aangegeven dat het onderhoud van boilers op gas niet door hun diensten wordt uitgevoerd. De factuur voor dit onderhoud is dus volledig gecrediteerd.

De klant moet nog wel de factuur van 50 euro voor de verplaatsingskosten betalen.

Ook tegen deze kosten heeft de aanklager bezwaar aangetekend.

De Ombudsdienst vroeg daarop waarom het energiebedrijf een technicus had gestuurd, terwijl de klant een onderhoud van zijn boiler had gevraagd. Hierbij was een fout gemaakt.

Het energiebedrijf gaf toe dat het niet helemaal begreep welke dienst er precies gevraagd werd. Omdat dit misverstand niet de schuld is van de heer G., werd de factuur van 50 euro gecrediteerd.

Contract voor een bijkomende dienst

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer C. betwist de bedragen die zijn energieleverancier eist voor een bijkomende dienst. De aanklager geeft aan dat hij deze dienst nooit heeft aangevraagd.

RESULTAAT

Het energiebedrijf heeft deze dienst en de hierbij horende facturen volledig geannuleerd.

Na deze annulering had de heer C. recht op een bedrag van 53,47 euro.

BETALINGSPROBLEMEN

Laattijdige terugbetaling van een creditnota

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Op 12/05/2017 ontving mevrouw C. een afrekening van haar leverancier voor een bedrag van 427,07 euro in haar voordeel, voor de periode van 14/04/2016 tot 14/04/2017.

De terugbetaling vond pas plaats op 24/04/2018.

De leverancier bevestigt dat de laattijdige betaling te wijten is aan het feit dat mevrouw C. haar werkelijke meterstanden niet had doorgegeven.

De Ombudsdienst wees erop dat het ontbreken van werkelijke meterstanden de terugbetaling van een creditnota aan een klant niet had mogen vertragen.

Indien er geen werkelijke meterstand is opgenomen, dan wordt deze immers geschat door de distributienetbeheerder.

Het Akkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' werd ook aangehaald. Dit bepaalt het volgende: *"te voorzien ten gunste van de consument in de gewestelijke schadevergoedingen of, bij gebreke daaraan, in nalatigheidsinteressen tegen de wettelijke interestvoet, ingeval de consument een recht op betaling heeft vanwege zijn energieleverancier ingevolge foutieve facturatie of laattijdige terugbetaling, veroorzaakt door de energieleverancier"*

De geldende wettelijke interestvoet voor betalingsachterstanden in handelstransacties volgens het tarief dat voorzien is in het Belgisch Staatsblad, werd gevraagd.

RESULTAAT

De leverancier heeft een creditnota van 8,40 euro opgesteld.

Invordering energieschulden

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw D. ontvangt in 2015 een aanmaningsbrief van een incassokantoor. Tot haar verbazing gaat het om facturen die dateren van 2012 en afkomstig zijn van een leverancier waarvan zij inmiddels geen klant meer is. Naar haar mening waren alle facturen op het moment van haar leverancierswissel aangezuiverd en om die reden dient mevrouw D. klacht in.

In antwoord op de klacht licht de leverancier in eerste instantie toe dat het gaat om een aantal facturen waarvan de inning in 2012 werd toevertrouwd aan een incassokantoor. Die bedragen werden destijds grotendeels aangezuiverd, met echter een resterend openstaand saldo van 811,14 euro.

RESULTAAT

In gevallen als deze dient te worden onderzocht of de betrokken schuldvorderingen al dan niet verjaard zijn. De verjaringstermijn voor schuldvorderingen voortvloeiend uit de levering van energie bedraagt vijf jaar, maar men moet er rekening mee houden dat zich tijdens de loop van die termijn gebeurtenissen kunnen voordoen die de verjaring stuiten. Stuiting heeft voor gevolg dat de lopende verjaringstermijn wordt afgebroken en na die gebeurtenis van vooraf (vanaf nul) opnieuw begint te lopen.

Nu heeft mevrouw D. verscheidene gedeeltelijke betalingen verricht en er wordt aangenomen dat een betaling in regel een erkenning van schuld is die de verjaringstermijn stuit. Uit het rekeningoverzicht kunnen wij opmaken dat de laatste betaling op 17 september 2012 plaatsvond (in handen van het incassokantoor). Door de werking van de stuiting begint vanaf de daaropvolgende dag een nieuwe verjaringstermijn van vijf jaren te lopen, waarvan de laatste dag 18 september 2017 is.

Mevrouw D. heeft de klacht op 25 september 2017 ingediend en stuurde bijkomende informatie op 16 oktober 2017. Op deze data waren de



betrokken schuldvorderingen reeds verjaard.

De Ombudsdienst voor Energie is een “gekwalficeerde entiteit”, wat krachtens de wet voor gevolg heeft dat bij ontvangst van de volledige aanvraag (in casu 16 oktober 2017) de lopende verjaringstermijn wordt geschorst. Die schorsende werking heeft in dit geval dus geen effect meer.

De Ombudsdienst deelde die vaststelling aan de energieleverancier mede, die daarop het incassokantoor de instructie gaf de invordering te staken.

Verjaring van facturen

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer P. betwist dat een gerechtsdeurwaarder in 2019 facturen uit 2011-2013 kwam opeisen.

RESULTAAT

De Ombudsdienst heeft contact opgenomen met het energiebedrijf om het erop te wijzen dat energiefacturen na vijf jaar verjaren. Het energiebedrijf heeft bevestigd dat de schuld daadwerkelijk verjaard is en dat dit bedrag niet meer van de klant zal worden gevorderd.

Deze annulering van de schuld is in overeenstemming met de wet Potpourri V van 6 juli 2017, in werking getreden op 3 augustus 2017 (BS van 24/07/2017), waarin wordt bevestigd dat *“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.”*

GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN

Aansluiting

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De distributienetbeheerder komt langs bij de heer T. om de energieaansluitingen in orde te brengen. Voor elektriciteit wordt de opdracht echter niet uitgevoerd, omdat de distributienetbeheerder geen overeenkomst met een leverancier kan terugvinden.

Dat is vreemd, want de heer T. heeft wel degelijk tijdig een leveringsovereenkomst voor elektriciteit afgesloten. Nu blijkt echter dat, door een intern probleem, de leverancier de leveringsovereenkomst niet aan de distributienetbeheerder heeft gemeld.

Het probleem wordt rechtgezet, maar de heer T. moet wel een tweede afspraak met de distributienetbeheerder maken om de aansluiting elektriciteit in orde te brengen. Dat heeft een nieuwe factuur tot gevolg.

RESULTAAT

In antwoord op de klacht is de leverancier bereid om de bijkomende kosten ten bedrage van 84,76 euro te vergoeden.



Samenvattingen van aanbevelingen

6

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 2019 heeft de Ombudsdienst in totaal 45 aanbevelingen opgesteld. Die hadden betrekking op de volgende onderwerpen:

- aanrekening vaste vergoeding als (verkapte) verbrekingsvergoeding (8 aanbevelingen waarvan 4 gericht aan ESSENT, 2 aan MEGA, 1 aan LUMINUS en 1 aan OCTA+)
- klantenservice (13 aanbevelingen waarvan 12 gericht aan ESSENT en 1 aan ENECO)
- administratieve kosten (2 aanbevelingen waarvan 1 gericht aan FLUVIUS en 1 aan ENGIE ELECTRABEL)
- tarief voor verbruik zonder contract in Brussel (7 aanbevelingen gericht aan de distributienetbeheerder SIBELGA)
- contractuele voorwaarden en/of pre-contractuele informatie (5 aanbevelingen waarvan 2 gericht aan ENGIE ELECTRABEL, 2 aan MEGA en 1 aan LUMINUS)
- rechtzetting metergegevens (3 aanbevelingen waarvan 2 gericht aan SIBELGA en 1 ENGIE ELECTRABEL)
- opzegging contract/drop (3 aanbevelingen waarvan 2 gericht aan LAMPIRIS en 1 aan ESSENT)
- facturatieproblemen (2 aanbevelingen waarvan 1 gericht aan ENGIE ELECTRABEL en 1 aan LUMINUS)
- andere producten/diensten (2 aanbevelingen gericht aan ENGIE ELECTRABEL).



A. GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

Prijstransparantie

Stilzwijgende verlenging / vernieuwing van contract

OMSCHRIJVING

De heer X, die sinds 1/12/2013 klant was bij OCTA+ voor levering van elektriciteit, ontdekte op de slotfactuur in juli 2019 (naar aanleiding van de overstap naar een andere leverancier) dat de kWh-prijs die OCTA+ hem aanrekende sinds 01/12/2018 meer dan verdubbeld was en ging daar niet mee akkoord.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

OCTA+ verwees aanvankelijk naar de

stilzwijgende verlenging van het contract, maar preciseerde daarna dat de klant een eenjarig contract had waarvan de tarieven op 1 december van elk jaar vernieuwd werden 'volgens het laagste equivalente tarief'. De informatie hierover was volgens OCTA+ voldoende meegedeeld via een nota op een voorafgaande voorschotfactuur, en de klant kon toen de hernieuwingstarieven raadplegen via de website.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft OCTA+ erop gewezen dat het om een contractvernieuwing ging (geen verlenging) en dat niet aan alle voorwaarden was voldaan zoals het Consumentenakkoord die



voorschrijft.

Uit de voetnota op de voorschotfactuur bleek niet duidelijk dat het om een nieuw contractvoorstel ging en de leverancier legde niet specifiek uit waarin de nieuwe voorwaarden verschilden van de bestaande. De verwijzing naar de website maakte ook niet duidelijk wat het laagste equivalente tarief was waarmee OCTA+ het contract wilde vernieuwen.

OCTA+ heeft de heer X bovendien niet om instemming met de vernieuwing gevraagd zoals het Consumentenakkoord dat voorschrijft.

De Ombudsdienst formuleerde daarom de aanbeveling om de tarieven toe te passen zoals ze golden voor de betwiste contracthernieuwing.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

De leverancier bleef bij zijn standpunten, maar louter om de discussie te beëindigen, ging hij toch in op de aanbeveling om de tarieven vóór contracthernieuwing toe te passen.

Toepassing van een verkeerd contract/tarief OMSCHRIJVING

Mevrouw M. stapte in januari 2018 over naar een andere energieleverancier en tekende in op het product 'Super' (vaste prijs gedurende 1 jaar). De nieuwe leverancier MEGA kende haar echter een soortgelijk product toe, dus niet het product waarop ze had ingetekend. Zodra mevrouw M. zich bewust werd van de vergissing (d.w.z. bij de ontvangst van haar eerste afrekening in september 2018), vroeg ze om het contract, de afrekening en de toekomstige voorschotten te verbeteren. De leverancier gaf echter geen gevolg aan de klacht.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Het energiebedrijf MEGA beweert dat de klant oorspronkelijk niet had gekozen voor het contract Super. Volgens MEGA zijn dit de verschillende contracten die werden aangegaan:

- 01/03/2018: inwerkingtreding van het

contract Safe (vast - 1 jaar);

- 01/03/2019: inwerkingtreding van het contract Super (vast - 1 jaar);
- 01/06/2019: inwerkingtreding van het contract Super (variabel - 1 jaar).

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst hield rekening met het feit dat mevrouw M. zegt een contract te hebben ondertekend (Vaste prijs Super) en dat ze een afschrift van dit contract heeft verstuurd waarop duidelijk de aanvangsdatum is vermeld (01/03/2018). Het contract werd ondertekend op 29/12/2017.

Volgens MEGA heeft mevrouw M. niet van in het begin een contract Super ondertekend, maar het product werd in het contract van de klant aangepast toen het contract werd vernieuwd. MEGA heeft een afschrift verstuurd van de contracten. Als we ze met elkaar vergelijken, is het onmogelijk uit te maken welk van de twee werd ondertekend op 29/12/2017.

Op het vlak van tarief was het contract Super het meest interessant.

De Ombudsdienst verwees ook naar het Wetboek van economisch recht (Art. VI 37) dat bepaalt dat in geval van twijfel over de betekenis van een beding, de voor de consument gunstigste interpretatie prevaleert.

§ 2. In geval van twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de consument gunstigste interpretatie. Deze interpretatieregel is niet van toepassing in het kader van de vordering tot staking bedoeld in boek XVII.

Een overeenkomst tussen een onderneming en een consument kan onder meer worden geïnterpreteerd aan de hand van de marktpraktijken die er rechtstreeks verband mee houden.

De Ombudsdienst heeft daarom aanbevolen om het contract Super toe te passen vanaf 01/03/2018.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

MEGA besloot om de aanbeveling te volgen en heeft voor de gas- en elektriciteitslevering aan mevrouw M. het contract Super toegepast.

Betalingsproblemen

Terugbetaling van een kredietnota

OMSCHRIJVING

De klant had een tegoed van 436,43 euro van LUMINUS. De leverancier belde de klant op om het juiste rekeningnummer te ontvangen en legden de drie laatste cijfers van een rekeningnummer voor. De klant controleerde dit niet en beaamde gewoon dat dit het juiste rekeningnummer was. Achteraf bleek dat het tegoed werd terugbetaald op een rekening van de ex-partner van de klant. Klant ging hiermee niet akkoord omdat hij op het moment van het telefonisch contact niet in de mogelijkheid was om het rekeningnummer te controleren.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Volgens LUMINUS zijn er geen onregelmatigheden in dit dossier omdat ze navraag deden naar het rekeningnummer van de klant. Het is niet de verantwoordelijkheid van LUMINUS als achteraf blijkt dat het rekeningnummer van de ex-partner van de klant is. LUMINUS gaat ervan uit dat klant en ex-partner dit onderling dienen te regelen. Ze pasten wel het rekeningnummer in dit dossier aan.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is van mening dat het rekeningnummer, na het telefoongesprek, schriftelijk moest worden bevestigd om misverstanden te vermijden. Er wordt verwezen naar het Consumentenakkoord:

"HOOFDSTUK 4: VRAGEN & KLACHTEN-BEHANDELING

4.1. Behandeling door de onderneming

De consument kiest vrij de manier waarop hij zijn vraag tot de energieleverancier richt of zijn klacht bij hem indient.

De energieleveranciers verbinden zich er

toe om mondelinge afspraken die gemaakt worden met de consument per brief, per e-mail of per SMS, naargelang de aard van de afspraak, te bevestigen. Dit om elk misverstand over gemaakte afspraken te vermijden. Meer specifiek gaat het om mondelinge afspraken die een financiële of contractuele relevantie hebben voor de consument. Dit om ervoor te zorgen dat de consument over een bewijs kan beschikken van wat is besloten, afgesproken of toegezegd wanneer er contact is geweest over de uitvoering van een overeenkomst of de betaling van een factuur."

De aanbeveling is de volgende:

"LUMINUS stort het tegoed door op het juiste rekeningnummer van de klant."

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

LUMINUS volgt de aanbeveling. Ze vragen het correcte rekeningnummer van de klant op en zodra ze dat ontvangen, wordt de terugstorting uitgevoerd.

Gewestelijke bevoegdheden

Verplaatsingskosten voor een meteropname

OMSCHRIJVING

Een meteropnemer van INFRAX (nu FLUVIUS) meldde zich op 26/05/2016 en 30/05/2016 op het adres van mevrouw V. aan, maar dat was tevergeefs, aangezien zij in die periode afwezig was. De laatste fysieke meteropname dateerde toen van 09/06/2008.

Na haar terugkeer nam mevrouw V. op 27/06/2016 contact op met INFRAX om een nieuwe afspraak voor een meteropname te maken. Volgens het energiebedrijf was dit echter na de opnameperiode voor haar regio.

Op 06/09/2016 stuurde INFRAX een aangetekende brief naar mevrouw V. waarin zij werd aangemaand om binnen een termijn van 15 dagen een afspraak te maken. Aldus geschiedde en op 17/10/2016 vond ook een fysieke meteropname



door INFRAX plaats. Later ontving zij onverwacht de factuur van 81,46 euro.

STANDPUNT VAN DE DISTRIBUTIENET-BEHEERDER

Ter verantwoording van die kostenaanrekening verwijst INFRAX (nu FLUVIUS) zowel naar de reglementaire bepalingen in verband met de verplichte opname indien meer dan 48 maanden geen fysieke meteropname gebeurde (artikel V.3.1.7, §7 van het technisch reglement distributie elektriciteit van het Vlaamse Gewest, hierna TRDE, en artikel V.3.1.6, §7 van het technisch reglement distributie gas, hierna TRDG) als naar de bepalingen inzake de kostenaanrekening bij aanvraag van een fysieke meteropname (artikel V.3.1.7, §8 TRDE en artikel V.3.1.6, §8 TRDG).

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst merkt vooreerst op dat de technische reglementen inderdaad in twee gevallen van kostenaanrekening bij meteropname voorzien, maar telkens op een andere situatie betrekking hebben. Bovendien kan geen van de twee bepalingen hier toepassing vinden.

"Kostenaanrekening wanneer meer dan 48 maanden geen fysieke meteropname gebeurde en de netgebruiker daartoe geen toegang verleende (artikel V.3.1.7, §7 TRDE en artikel V.3.1.6, §7 TRDG)"

De Ombudsdienst meent dat bezwaarlijk kan worden aangenomen dat de technische reglementen beogen om distributienetgebruikers die om ene of andere reden afwezig waren in de periode dat de meteropnamen plaatsvinden, daarvoor financieel te straffen. In dit geval had mevrouw V. overigens na haar terugkeer zelf het initiatief genomen om een nieuwe afspraak voor meteropname te maken, wat erop wijst dat zij toegang tot de meetinrichting wenst te verlenen.

"Kostenaanrekening bij aanvraag van een fysieke meteropname (artikel V.3.1.7, §8 TRDE en artikel V.3.1.6, §8 TRDG)"

De Ombudsdienst stelt vast dat de afspraak die uiteindelijk tot de meteropname heeft geleid, tot stand is gekomen nadat INFRAX (nu FLUVIUS) een aangetekende brief van 06/09/2016 naar mevrouw V. had gestuurd, waarin zij werd aangemaand om binnen een termijn van 15 dagen een afspraak te maken en een weigering daartoe als kwade trouw werd bestempeld, zodat de afspraak bezwaarlijk als een aanvraag op initiatief van de distributienetgebruiker kan worden beschouwd.

De Ombudsdienst heeft dan ook aanbevolen de verplaatsingskosten te annuleren.

ANTWOORD VAN DE DISTRIBUTIENET-BEHEERDER

INFRAX (nu FLUVIUS) bezorgde volgend antwoord op de aanbeveling: *"Gezien het geringe bedrag van de factuur leggen wij ons neer bij de aanbeveling om de verplaatsingskosten voor de verplichte meteropname in 2016 te crediteren."*

Hierbij wensen wij evenwel te benadrukken dat wij niet akkoord gaan met het standpunt van de Ombudsman.

De procedure voor de verplichte meteropname in 2016 werd gestart omdat INFRAX gedurende 8 jaar geen toegang kreeg tot de meter. In de jaren dat INFRAX een fysieke meteropname plande, werd mevrouw V. telkens aangespoord toegang te verlenen tot de meter. Het is organisatorisch onmogelijk de fysieke meteropnameronde af te stemmen op de persoonlijke planning van de netgebruikers. Dat mevrouw V. tijdens de opnameperiode telkens in het buitenland verkeert, kan INFRAX (nu FLUVIUS) niet worden aangerekend. Het is jammer dat er een aangetekende aanmaning nodig was om de toegang tot de meters te verkrijgen. Die aangetekende aanmaning inroepen als argument dat de verplaatsing niet aangerekend mag worden, is ons inziens niet correct."

B. GEDEELTELIJK GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

Prijstransparantie

Toepassing van een hoger tarief

OMSCHRIJVING

Mevrouw L. betwist de op haar factuur toegepaste prijzen en het bedrag voor haar maandelijkse facturen.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Volgens het energiebedrijf MEGA werd het contract van mevrouw L. vernieuwd volgens de op dat moment meest gunstige voorwaarden voor haar situatie.

Een aantal posten werden als gevolg van deze vernieuwing echter verhoogd: de vaste vergoeding, de kosten groene stroom, de transportkosten, de distributie enkelvoudige meter, de huur van de meter, de federale bijdrage ...

Als mevrouw L. deze vernieuwing betwist en geen klant meer wil zijn, nodigt MEGA haar uit om de leverancier van haar keuze te contacteren.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met het feit dat een contract van 3 jaar (van 01/01/2015 tot 01/01/2018) werd gesloten op basis van de tariefkaart van de maand november 2014 en dat het contract van mevrouw L. twee keer werd vernieuwd: op 1 januari 2018 en op 1 januari 2019.

De tariefkaarten vermelden echter "*de tariefkaart verlenging*" en de tussentijdse factuur van 1 november 2017 verwijst eveneens naar een verlenging: "*uw contract zal worden verlengd ...*"

Een vernieuwing is niet hetzelfde als een verlenging.

De Ombudsdienst wees tevens op het feit dat het overeenkomstig het Wetboek van economisch

recht verboden is om essentiële voorwaarden eenzijdig te wijzigen of de energieprijzen te wijzigen op basis van elementen die enkel afhangen van de wil van de energieleverancier (art. VI.83, 3°).

"3° in overeenkomsten van bepaalde duur te bepalen dat de prijs van de producten wordt vastgelegd op het ogenblik van levering, dan wel de onderneming toe te laten eenzijdig de prijs te verhogen of de voorwaarden ten nadele van de consument te wijzigen op basis van elementen die enkel afhangen van haar wil, zelfs indien op dat ogenblik de consument de mogelijkheid wordt geboden om de overeenkomst te beëindigen."

Aangezien het om een nieuw energiecontract gaat, had de leverancier de contractuele informatie en de contractuele prijzen uitdrukkelijk, duidelijk en leesbaar aan de consument moeten meedelen.

De Ombudsdienst heeft daarom aanbevolen om een verlenging toe te passen en, bijgevolg, de tariefkaart van november 2014.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

MEGA besloot om de aanbeveling gedeeltelijk te volgen.

Volgens de leverancier kan de klant bij de verlenging niet dezelfde tarieven genieten als bij haar oorspronkelijke contract. De tarieven werden immers bijgesteld volgens de evolutie van de markt.

MEGA was echter bereid om de verlengingstarieven van 2018 aan te passen.

Voor 2019 heeft MEGA zijn prijs niet aangepast. MEGA geeft aan dat mevrouw L. in november 2018 een dossier heeft ingediend bij de Ombudsdienst, maar op het ogenblik van de verlenging, in januari 2019, geen enkel bezwaar



heeft aangetekend. Zij was zich op dat ogenblik ten volle bewust van de situatie.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst bleef bij zijn standpunt zoals geformuleerd in de aanbeveling. We hebben mevrouw L. geïnformeerd dat als ze geen genoegdoening krijgt, ze de zaak nog altijd kan voorleggen aan de bevoegde gerechtelijke autoriteiten.

Contractuele voorwaarden

Opzegging van de contracten Home Maintenance/Assistance

OMSCHRIJVING

De heer G. geeft aan dat hij zijn contracten Home Maintenance en Home Assistance per aangetekende brief heeft opgezegd op 27/11/2018. Volgens hem kon hij deze contracten op ieder ogenblik opzeggen met een vooropzegtermijn van één maand. Er werd geen rekening gehouden met de opzegging. Zijn energieleverancier beweert dat zijn contracten lopen tot juni 2019.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Volgens ENGIE ELECTRABEL werden op 01/06/2016 de algemene voorwaarden gewijzigd. Het contract Home Assistance werd op die datum omgezet in een verzekeringscontract en ook de opzegvoorwaarden werden gewijzigd. De partijen konden zich tegen een vernieuwing verzetten per aangetekende brief, maar binnen een termijn van minstens drie maanden vóór de vervaldatum van de huidige periode.

Alle betrokken klanten werden tussen maart en mei 2016 op de hoogte gebracht via een informatiebrief (een marketingbrief die niet werd gearcheveerd). Volgens ENGIE ELECTRABEL zou de klant een gepersonaliseerde brief hebben ontvangen, die niet werd gearcheveerd, waarin hem de nieuwe algemene voorwaarden werden meegedeeld.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst hield rekening met het feit dat de heer G. de termijn betwist die is voorzien in de algemene voorwaarden van 01/06/2016 waarin de opzegvoorwaarden werden gewijzigd. De algemene voorwaarden vallen onder het toepassingsgebied van de overeenkomst als de consument daadwerkelijk de mogelijkheid heeft gekregen om de algemene voorwaarden te kennen en als hij deze algemene voorwaarden op onbetwiste wijze en uitdrukkelijk heeft aanvaard.

ENGIE ELECTRABEL heeft als bewijs van aanvaarding van de nieuwe algemene voorwaarden echter enkel de kopie verstuurd van een standaardbrief waarin de klant op de hoogte werd gebracht van de aanpassing van het contract Home Assistance. Deze brief staat niet op naam van de heer G. en de heer G. heeft ook niet de antwoordstrook teruggestuurd.

Zonder bewijs dat de heer G. de algemene voorwaarden van 1 juni 2016 heeft aanvaard, zijn de oude algemene voorwaarden van toepassing en kan het contract dus worden stopgezet met een vooropzegtermijn van één maand.

Aangezien de heer G. op 27/11/2018 een aangetekende brief heeft verstuurd waarin hij een einde stelt aan het contract en het contract dus had moeten worden beëindigd op 27/12/2018, heeft de Ombudsdienst aanbevolen om het contract Home Assistance te annuleren op 27/12/2018 en om de gestorte bedragen terug te betalen.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

De energieleverancier besloot om onze aanbeveling gedeeltelijk te volgen.

Volgens hem werd de klant per brief geïnformeerd over de nieuwe algemene voorwaarden voor het product Home Assistance waarop hij had ingetekend. Deze algemene voorwaarden konden bovendien worden geraadpleegd op de website.

De heer G. heeft op 24/11/2018 telefonisch een

schadegeval gemeld. Op 25/11/2018 hebben de diensten het nodige gedaan en op 27/11/2018 ontvingen ze het verzoek tot ontbinding van het contract (per aangetekende brief).

Zoals is voorzien in de algemene voorwaarden, artikel 7.1 b, heeft de klant het recht om de opzegging van het contract te betekenen binnen uiterlijk één maand na de aangifte van het schadegeval. De opzegging wordt van kracht drie maanden na de kennisgeving ervan.

De energieleverancier had het contract dus eind februari 2019 moeten stopzetten. De diensten hebben een creditnota opgemaakt op datum van 27/11/2019 voor een bedrag van 18,75 euro ten gunste van de klant.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst blijft van mening dat, als de klant de nieuwe algemene voorwaarden niet heeft aanvaard, het contract een einde had moeten nemen op 27/12/2018.

Gewestelijke bevoegdheden

Verbruikstarief zonder contract OMSCHRIJVING

De heer L. betwist de gasfactuur die SIBELGA hem toestuurde na vaststelling van een zegelbreuk (manipulatie van de meter).

STANDPUNT VAN DE DISTRIBUTIENET-BEHEERDER

Het energiebedrijf SIBELGA zegt stavende elementen te hebben gevraagd over het feit dat de heer L praktisch nooit thuis is aangezien hij veel werkt en alleen thuis komt om zich te wassen en te slapen.

Volgens SIBELGA zou het feit dat de heer L. sinds 2011 dag en nacht zou werken zich vertalen in een zeer laag gasverbruik dat lineair is in de tijd. Dat is hier echter niet het geval. Het verbruik neemt in de loop der jaren steeds verder af. Ook het elektriciteitsverbruik zou laag moeten zijn. Het bedraagt echter tussen 1.000 en 1.500

kWh/jaar. Bijgevolg gaat het niet om een woning die praktisch niet wordt bewoond. Bovendien bestaat ook twijfel over de integriteit van de elektriciteitsmeter.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst hield rekening met het feit dat aan de heer L. een gasverbruik (voor de periode van 09/02/2011 tot 30/05/2017) werd gefactureerd op basis van het *'verhoogd tarief verbruikte energie op een toegangspunt wanneer er inbreuk is op de integriteit van de meetuitrusting'* voor een bedrag van 10.981,91 euro waarvan 671 euro (excl. btw) voor de forfaitaire vergoeding nadat beschadiging van de gasmeterinstallatie werd vastgesteld.

Bovendien voorziet artikel 222 van het Technisch reglement voor het beheer van het gasdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de toegang ertoe het volgende:

" (...)

De distributienetbeheerder mag de meetgegevens en de eruit voortvloeiende facturatiegegevens over vijf verbruiksperiodes van een jaar rechtzetten:

- *indien de distributienetgebruiker zich, onverminderd het bepaalde van 184, §3, niet gehouden heeft aan artikel 174 of in geval van fraude, en dit ten nadele van de distributienetbeheerder;"*

Het Technisch Reglement verwijst dus naar fraude om een termijn van 5 periodes van een jaar (in casu 6 jaar) te rechtvaardigen.

In geval van fraude is het volgens de Ombudsdienst de taak van de distributienetbeheerder om afzonderlijk en op basis van bewezen feiten te controleren of het verbruik zonder contract plaatsgevonden heeft om er voor zichzelf of voor een derde illegaal voordeel uit te halen, ten nadele van de distributienetbeheerder. Het moet immers gaan om een opzettelijk onregelmatig verbruik.



De Ombudsdienst merkte ook op dat de diensten van SIBELGA regelmatig toegang hadden tot de gasmeters:

Datum	Meterstand	Bron	Datum	Meterstand
8-01-2010	4008	Leverancier	8-02-2011	6014
9-02-2011	6014	Meteropnemer	1-02-2012	6872
2-02-2012	6872	Meteropnemer	20-06-2014	8551
21-06-2014	8551	Meteropnemer	31-05-2017	9740

Ten slotte werd de manipulatie van de meters niet bewezen. Het rapport dat door hun dienst werd verstuurd is beknopt en werd niet ondertekend. Dit werd al gesignaleerd in het vonnis van de rechtbank van eerste aanleg (nr. 16/760/A) van 17 oktober 2017 dat benadrukt dat (vrij vertaald) *"SIBELGA zich als professional van de sector niet onberispelijk heeft gedragen"*, wat onder meer blijkt uit het feit dat het rapport beknopt is en niet werd ondertekend en dat geen enkele medewerker die de meterstanden heeft opgenomen vóór de betwiste controle enige onregelmatigheid had vastgesteld.

Op basis van al deze elementen heeft de Ombudsdienst aanbevolen om enerzijds de forfaitaire vergoeding die werd aangerekend na vaststelling van een inbreuk op de integriteit van een meetinstallatie te annuleren (671 euro) en anderzijds het gasverbruik (voor de periode van 09/02/2011 tot 30/05/2017) te factureren aan het verlaagd tarief voor energieverbruik op een

inactief toegangspunt, voor de hoeveelheid verbruikte energie zonder contract (125% Pmax).

ANTWOORD VAN DE DISTRIBUTIENET-BEHEERDER

SIBELGA besloot om de aanbeveling gedeeltelijk te volgen.

Volgens SIBELGA is er geen reden om het 'verlaagd' tarief toe te passen en geen kosten aan te rekenen.

Op basis van de aanbevelingen zijn ze echter wel van mening dat in dit dossier het percentiel 80 (d.i. 0,79 m³ graaddag) niet was aangepast aan het reële verbruik ter plaatse en misschien werd overschat.

SIBELGA heeft daarom voorgesteld om de factuur te herzien op basis van het gemiddeld verbruik van 0,30 m³ per graaddag, wat het gemiddelde verbruik was vóór de zeer sterke daling in 2014. Ook de in aanmerking genomen periode zou veel korter zijn, namelijk van juni 2014 tot mei 2017.

Uiteindelijk zou nog 2.060,43 euro incl. btw worden aangerekend.

De heer L. ging daarmee akkoord en er werd voor dit bedrag een afbetalingsplan opgemaakt bij de gerechtsdeurwaarder.

C. NIET GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

Klantenservice

Geen facturatie in de Duitse taal

OMSCHRIJVING

Verscheidende consumenten maakten via de VSZ (consumentenbeschermingsdienst van de Duitstalige gemeenschap) bezwaar tegen het feit dat het energiebedrijf ESSENT geen klantendienst meer aanbiedt in de Duitse taal.

De Duitstalige klanten kunnen voor hun briefwisseling en facturen nog enkel kiezen tussen het Nederlands of het Frans.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Het energiebedrijf ESSENT gaf aan dat het gebruik van de Duitse taal slechts tijdelijk zal worden stopgezet en zal worden hernomen zodra de dienst opnieuw een service van behoorlijke kwaliteit in het Duits kan leveren.

Na een complex IT-project heeft ESSENT de dienstverlening tijdelijk beperkt tot twee talen.

ESSENT begrijpt dat deze tijdelijke situatie ongemak veroorzaakt en verontschuldigt zich voor deze gebrekkige communicatie. ESSENT geeft aan dat ze alles in het werk zullen stellen om tegen de zomer 2019 de communicatie in de Duitse taal weer te kunnen hernemen.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met het feit dat het Duits in België een van de drie officiële talen is die zijn voorzien in de Grondwet.

Bovendien bepaalt het Waalse decreet van 12 april 2001 betreffende de organisatie van de gewestelijke elektriciteitsmarkt (artikel 34 bis) dat er tijdens de precontractuele periode informatie moet worden verstrekt aan de klant:

"Art. 34bis. Na advies van de CWaPE legt de Regering duidelijk gedefinieerde, transparante en non-discriminerende openbare dienstverplichtingen op aan de leveranciers, waarvan de inachtneming door de CWaPE wordt gecontroleerd. Het gaat onder andere om de volgende verplichtingen:

2° inzake dienstverlening aan de afnemers:

a) een duidelijke, transparante, non-discriminerende en controleerbare facturatie van de elektriciteitsleveringen verzekeren;

....."

Ook het Wetboek van economisch recht (Art. VI. - Algemene verplichting tot informatie van de consument) bepaalt dat de consument wordt beschermd door een informatieplicht van de bedrijven voordat een contract wordt gesloten.

Om zijn verplichtingen na te leven, moet een energiebedrijf zich bijgevolg kunnen uitdrukken in de drie officiële talen.

De Ombudsdienst heeft daarom aanbevolen om de documenten in de Duitse taal toe te passen en te vertalen.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ESSENT liet weten dat ze het standpunt van de Ombudsdienst niet kunnen bijtreden, maar dat er besprekingen aan de gang zijn met de diensten van de VSZ.



Verandering van leverancier

Vaste vergoeding

OMSCHRIJVING

De heer S. betwist de groepsaankoop die werd behaald door MEGA. Hij geeft onder meer aan dat er, in tegenstelling tot wat uitdrukkelijk was gespecificeerd, hoge verbrekingskosten via de vaste vergoeding worden aangerekend waardoor MEGA duurder is voor de consumenten.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Volgens het energiebedrijf MEGA werd inderdaad een abonnement aangerekend voor het volledige bedrag, en dit in overeenstemming met de tariefvoorwaarden die de klant had aanvaard.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is van mening dat het aanrekenen van dergelijke vaste vergoeding een (verkapte)vormisvaneenverbrekingsvergoeding, ongeacht de benaming ervan, de wijze waarop deze vergoedingen worden gecommuniceerd, vastgesteld in de contractuele voorwaarden of aangerekend op de factuur.

De Ombudsdienst verwijst hierbij naar artikel 18 §2/3 van de wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt die duidelijk is en niet vatbaar voor interpretatie:

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 de Ombudsdienst voor Energie)

Deze handelspraktijk is bijgevolg in strijd met de wet. De verbrekingsvergoedingen die consumenten en kmo's vroeger verschuldigd waren, werden afgeschaft om ervoor te zorgen dat de eindklanten sneller en eenvoudiger van leverancier kunnen veranderen.

Het aanrekenen van een vaste vergoeding per begonnen leveringsjaar voert opnieuw een financiële rem in op het veranderen van energieleverancier. Die vergoeding doet de consument immers aarzelen om een nieuw aanbod te aanvaarden omdat hij in elk geval een vaste vergoeding voor een volledig jaar zal moeten betalen aan zijn oude leverancier. Indien de klant bij een overstap naar een andere leverancier geen nadeel wil lijden, kan hij die overstap dus uitsluitend maken op de vervaldag van zijn contract. Anders zal hij een deel van de vaste vergoeding moeten betalen voor een periode waarin hij geen klant is. Bovendien zal hij voor die periode eventueel een nieuwe vaste vergoeding moeten betalen aan zijn nieuwe energieleverancier.

De Ombudsdienst heeft dus aanbevolen om de vaste vergoeding voor elektriciteit (75 euro incl. btw) die vanaf 1 juli op de factuur werd aangerekend, te crediteren en pro rata temporis te herberekenen voor de periode van 01/07/2018 tot 31/10/2018 (123 dagen).

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

Het energiebedrijf MEGA besloot om de aanbeveling niet te volgen.

Volgens MEGA is de facturatie van de vaste vergoeding per begonnen jaar een praktijk die

uitdrukkelijk is vermeld op hun tariefkaarten. Die beantwoorden aan de eisen van het Wetboek van economisch recht dat de volgende contractuele eisen preciseert: *"Indien alle of bepaalde bedingen van een overeenkomst tussen een onderneming en een consument schriftelijk zijn, moeten ze op duidelijke en begrijpelijke wijze zijn opgesteld."* (art. VI.37 WER).

De heer S. heeft kennis kunnen nemen van het opgemaakte contract en de bijhorende tariefvoorwaarden en besloot om geen gebruik maken van het herroepingsrecht dat uitdrukkelijk was vermeld in zijn contractbevestiging.

Al deze verschillende elementen werden overgemaakt op de wijze die is aangegeven in het tweede hoofdstuk van boek VI van het Wetboek van economisch recht (art. VI.46 WER). MEGA heeft de wettelijke bedenktijd gerespecteerd en meegedeeld en aan de heer S. bovendien alle nodige informatie bezorgd om een geïnformeerde en doordachte toestemming te verkrijgen voor het voorgestelde contract. Hij kon ook alle elementen betreffende het contract raadplegen op een duurzame drager.

De heer S. heeft in een e-mail van 15/11/2018 bevestigd dat hij deze verschillende elementen heeft ontvangen. De facturatie van de vaste vergoeding per begonnen jaar op de afrekening van de heer S. is dus een eenvoudige uitoefening van het recht van het energiebedrijf MEGA.

MEGA geeft ook aan dat ze het akkoord betreffende de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt niet heeft ondertekend en bijgevolg de verschillende bedingen die erin zijn opgenomen niet hoeft te respecteren.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt vast dat het energiebedrijf MEGA niet antwoordt op het feit dat deze handelspraktijk in strijd is met de wet en meer bepaald met de artikelen 18 §2/3 van de wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en 15/5bis § 11/3 van de

wet betreffende het vervoer van gasvormige producten en andere door middel van leidingen.

De Ombudsdienst heeft de heer S. meegedeeld dat de Consumentenombudsdienst op 3 augustus 2018, op initiatief van de Ombudsdienst voor Energie, een verzoekschrift heeft ingediend bij de Ondernemingsrechtbank van Brussel teneinde een collectieve regeling te sluiten tussen de Consumentenombudsdienst en de betrokken energieleveranciers over het stopzetten van deze marktpraktijk.

Vaste vergoeding

OMSCHRIJVING

Bij het veranderen van leverancier ontvangt een klant een slotfactuur van OCTA+.

Bij nazicht van deze slotfactuur stelt hij vast dat er hem een vaste vergoeding wordt aangerekend voor een heel jaar, voor de periode vanaf 28/05/2018. De klant betwist deze vaste vergoeding gezien hij maar klant is gebleven tot 12/08/2018. Hij vindt dan ook dat de vaste vergoeding maar tot deze datum aangerekend mag worden en dient een klacht in bij de Ombudsdienst voor Energie.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

De leverancier verwijst naar het consumentenakkoord dat ook door de minister van Consumentenzaken is ondertekend en vanaf 1 januari 2018 van toepassing is.

"2.3.3. Aanrekening van de forfaitaire vaste vergoeding

Wanneer een contract van bepaalde duur van meer dan één jaar voorziet in de forfaitaire aanrekening van een vaste vergoeding per begonnen contractjaar, zal de energieleverancier voor dergelijke contracten:

- ofwel het forfaitaire gedeelte van de vaste vergoeding per contractjaar laten dalen vanaf het tweede contractjaar;
- ofwel vanaf het tweede contractjaar de vaste vergoeding volledig pro rata temporis



aanrekenen;

- ofwel vanaf het tweede contractjaar de vaste vergoeding gedeeltelijk forfaitair en gedeeltelijk pro rata temporis aanrekenen.”

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is van mening dat het aanrekenen van dergelijke vaste vergoeding een (verkapte)vormisvaneenverbrekiingsvergoeding, ongeacht de benaming ervan, de wijze waarop deze vergoedingen worden gecommuniceerd, vastgesteld in de contractuele voorwaarden of aangerekend op de factuur.

De Ombudsdienst verwijst hierbij naar artikel 18 §2/3 van de wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt die duidelijk is en niet vatbaar voor interpretatie:

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 de Ombudsdienst voor Energie)

Een gelijkkluidende bepaling is opgenomen in artikel 15/5bis, §11/3 van de Gaswet. Deze bepalingen zijn van dwingend recht. Er kan dus niet van worden afgeweken bij contractuele

clausule in de algemene of bijzondere voorwaarden of in een consumentenakkoord aangegaan door de energiebedrijven, ook al is dat akkoord ondertekend door de bevoegde minister. Dat kan evenmin als er in dergelijke clausules niet uitdrukkelijk sprake is van een vergoeding wegens beëindiging van de overeenkomst, maar als die vergoeding de facto wel hetzelfde effect heeft.

De Ombudsdienst stelt dus vast dat deze handelswijze indruist tegen de wet. De verbrekiingsvergoedingen bij consumenten en kmo's werden immers afgeschaft opdat eindafnemers sneller en eenvoudiger van leverancier kunnen veranderen.

Het aanrekenen van een vaste vergoeding per gestart leveringsjaar zorgt opnieuw voor een financiële drempel bij het veranderen van energieleverancier. Als een klant hoe dan ook de vaste vergoeding voor een volledig jaar moet betalen, remt dit hem af om voor het verstrijken van het jaar in te gaan op een interessant voorstel van een andere leverancier.

Om geen enkel nadeel te ondervinden bij een leverancierswissel, kan de klant dus enkel overstappen op de einddatum van zijn contract. Zo niet moet hij een deel vaste vergoeding betalen voor een periode waarin hij geen klant is. Bovendien dient hij eventueel een vaste vergoeding voor deze periode opnieuw te betalen aan zijn nieuwe energieleverancier.

De Ombudsdienst heeft OCTA+ dan ook aanbevolen om de vaste vergoeding (49,99 euro incl. BTW) pro rata aan te rekenen voor het aantal dagen dat de klant beleverd werd door OCTA+.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

OCTA+ deelt mee dat “dat wanneer een huishoudelijke afnemer of KMO zijn contract vroegtijdig beëindigd er hiervoor geen vergoeding mag worden aangerekend. Anders gezegd mag er geen specifieke vergoeding

worden aangerekend voor de specifieke situatie van vroegtijdige contractverbreking indien dit gebeurde door een huishoudelijke afnemer of KMO, maar dit heeft echter niets te maken met abonnementskosten of schade of andere situaties. De abonnementskost wordt om een geheel andere reden aangerekend, namelijk om een aantal operationele kosten te dekken die OCTA+ maakt bij het verwerken en activeren van het contract.”

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Op vraag van de Ombudsdienst voor Energie heeft de Consumentenombudsdienst op 3 augustus 2018 een collectieve rechtsvordering ingediend bij de Ondernemingsrechtbank te Brussel over de forfaitaire aanrekening van de vaste vergoeding.

In afwachting van een definitieve uitspraak behoudt de Ombudsdienst zijn standpunt zoals omschreven in de aanbeveling.

Vaste vergoeding

OMSCHRIJVING

Bij het veranderen van leverancier ontvangt een klant een slotfactuur van ESSENT.

Bij nazicht van deze slotfactuur stelt zij vast dat er haar een vaste vergoeding wordt aangerekend voor een volledig jaar, voor de periode vanaf 01/01/2019. De klant betwist deze vaste vergoeding gezien zij maar klant is gebleven tot 01/05/2018. Zij vindt dan ook dat de vaste vergoeding maar tot 01/05/2018 aangerekend mag worden en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

De vaste vergoeding dient om de kosten te dekken die ESSENT voor iedere klant voornamelijk in het begin van het leveringsjaar maakt. Deze vergoeding is niet gelinkt aan de schade die ESSENT lijdt ten gevolge van het vertrekken van de klant. Het betreft dus geen bijkomende kosten/vergoedingen die aangerekend worden omwille van de verbreking

van het energiecontract.

Volgens ESSENT is er geen enkele bepaling die het aanrekenen van een vaste vergoeding per gestart leveringsjaar verbiedt of een pro rata toepassing van de vaste vergoeding verplicht. De relevante regelgeving geeft aan energiebedrijven de toelating hun prijzen vrij te bepalen.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is van mening dat dergelijke aanrekening van de vaste vergoeding een (verkapte) vorm is van een verbrekingsvergoeding, ongeacht de benaming ervan, de wijze waarop deze vergoedingen worden gecommuniceerd, vastgesteld in de contractuele voorwaarden of aangerekend op de factuur.

De Ombudsdienst verwijst hierbij naar artikel 18 §2/3 van de wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt die duidelijk is en niet vatbaar voor interpretatie:

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 de Ombudsdienst voor Energie)



Een gelijkkluidende bepaling is opgenomen in artikel 15/5bis, §11/3 van de Gaswet. Deze bepalingen zijn van dwingend recht. Er kan dus niet van worden afgeweken bij contractuele clausule in de algemene of bijzondere voorwaarden of in een akkoord aangegaan door de energiebedrijven, zoals dat geval is in het Consumentenakkoord dat van toepassing is vanaf 1 januari 2018 en ook ondertekend is door de bevoegde Minister van Consumentenzaken. Dat kan evenmin als er in dergelijke clausules niet uitdrukkelijk sprake is van een vergoeding wegens beëindiging van de overeenkomst, maar als die vergoeding de facto wel hetzelfde effect heeft.

De Ombudsdienst stelt dus vast dat deze handelswijze indruist tegen de wet. De verbrekingsvergoedingen bij consumenten en kmo's werden immers afgeschaft opdat eindafnemers sneller en eenvoudiger van leverancier kunnen veranderen.

Het aanrekenen van een vaste vergoeding per gestart leveringsjaar zorgt opnieuw voor een financiële drempel bij het veranderen van energieleverancier. Als een klant hoe dan ook de vaste vergoeding voor een volledig jaar moet betalen, remt dit hem af om voor het verstrijken van het jaar in te gaan op een interessant voorstel van een andere leverancier.

Om geen enkel nadeel te ondervinden bij een leverancierswissel, kan de klant dus enkel overstappen op de einddatum van zijn contract. Zo niet moet hij een deel vaste vergoeding betalen voor een periode waarin hij geen klant is. Bovendien dient hij eventueel een vaste vergoeding voor deze periode opnieuw te betalen aan zijn nieuwe energieleverancier.

Dit standpunt wordt ook ondersteund door de federale regulator CREG in zijn studie (F)1858 "Jaarlijkse monitoring van de prijzen op de elektriciteits- en aardgasmarkt voor gezinnen en kleine professionele gebruikers" van 15/11/2018 waar in punt 47 het volgende wordt gesteld:

"De CREG stelt voor om alle leveranciers te verplichten het abonnement te factureren pro rata het aantal dagen waarop geleverd werd om te vermijden dat deze vaste kost een rem vormt om van leverancier te veranderen."

De Ombudsdienst heeft ESSENT dan ook aanbevolen om de vaste vergoeding (70 euro incl. BTW) pro rata aan te rekenen voor het aantal dagen dat de klant beleverd werd door ESSENT.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ESSENT deelt mee dat er geen sprake is van een verbrekingsvergoeding daar "een verbrekingsvergoeding werd aangerekend om kosten naar aanleiding van de stopzetting van de overeenkomst te vergoeden. De aanrekening van de vaste vergoeding gebeurt niet naar aanleiding van de stopzetting, maar wordt gewoon op de eerste afrekening gezet."

ESSENT rechtvaardigt de aanrekening van de vaste vergoeding per gestart leveringsjaar omdat "geen enkele wettelijke bepaling dit verbiedt. Vrije prijszetting is één van de belangrijke fundamenteën van de Europese liberalisering en de Europese Commissie heeft al meermaals duidelijk aangegeven dat prijsregulering in strijd is met de Europese energierichtlijnen."

ESSENT is in zijn reactie tevens van mening dat de klanten "vóór contractsluiting afdoende geïnformeerd zijn dat de vaste vergoeding integraal bij de start van ieder leveringsjaar verschuldigd is, daar dit transparant op de tariefkaart vermeld staat".

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Op vraag van de Ombudsdienst voor Energie heeft de Consumentenombudsdienst op 3 augustus 2018 een collectieve rechtsvordering ingediend bij de Ondernemingsrechtbank te Brussel over de forfaitaire aanrekening van de vaste vergoeding.

In afwachting van een definitieve uitspraak

behoudt de Ombudsdienst zijn standpunt zoals omschreven in de aanbeveling.

Contractuele voorwaarden

Contract Home Maintenance

OMSCHRIJVING

Mevrouw F. heeft bij haar energieleverancier een contract Home Maintenance aangegaan. Er werd een onderhoud uitgevoerd, maar korte tijd later viel haar verwarmingsketel in panne. Energieleverancier ENGIE ELECTRABEL weigerde om tussen te komen aangezien er 6 maanden waren verstreken sinds het onderhoud.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ENGIE ELECTRABEL geeft aan dat het onderhoud van de ketel mogelijk niet volledig gebeurde en dat de afvoerkanalen niet correct waren gereinigd. ENGIE ELECTRABEL stelde daarom voor om de bedragen die in het kader van het contract Home Maintenance werden gefactureerd voor de periode van 10/06/2017 tot 10/03/2018 (24 x 7,99 euro = 191,76 euro) te crediteren. Mevrouw F. heeft dit voorstel geweigerd. Ze wil geen geld verdienen op de rug van energieleverancier ENGIE ELECTRABEL, maar de energieleverancier moet gewoon eerlijk zijn over de werken die werden uitgevoerd aan haar verwarmingsketel. Het voorgestelde bedrag volstaat niet om de reparatiewerken te compenseren.

Volgens ENGIE ELECTRABEL is het omdat ze geen informatie meer verkrijgen van de installateur die het onderhoud heeft verricht dat ze een vergoeding hebben voorzien zonder ervan uit te gaan dat de werken 'slecht' werden uitgevoerd. Ze blijven dus bij hun standpunt dat er geen enkel oorzakelijk verband is tussen het uitgevoerde onderhoud en de schade aan de ketel. Ze weigeren om tussen te komen in de kosten die mevrouw F. worden aangerekend.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met het feit dat mevrouw F. een contract

Home Maintenance heeft aangegaan en dat dit contract voorziet in de reiniging van de ketel en de afvoerkanalen.

*"Voor een installatie op aardgas: - het vegen van de schoorsteen; - **de reiniging** van de ketel (brander, vlamkast, rookkast en **afvoerkanal**); - de afstelling van de brander; - de controle van het waterpeil; - de invulling van het wettelijke reinigings- en verbrandingsattest; - de opmaak van de meetstaat. "*

Het energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL heeft geen enkel bewijs geleverd van deze reiniging (ze zeggen dat ze geen informatie meer krijgen van de installateur).

De condensafvoer is in een condensatieketel van kapitaal belang aangezien condens een zeer hoge zuurtegraad (pH) heeft vanwege de verbrandingskoolstof die bij condensatie is ingesloten in de waterdamp: er ontstaat dan koolstofzuur.

De condens wordt afgevoerd via een sifon die is aangesloten op de afvalwaterafvoer. Op basis van de foto's en het rapport van de technicus die na de panne is tussengekomen op verzoek van mevrouw F., kan men vaststellen dat de sifon van de ketel verstopt was. Het gevolg was dat de isolatie onderin de ketel en de brander werden beschadigd.

Volgens het Consumentenakkoord (2.3.2.a. Evenwichtige en rechtmatige algemene voorwaarden) is de consument niet aansprakelijk voor fouten van de onderaannemers:

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



De Ombudsdienst heeft daarom aanbevolen om de verschillende kosten van mevrouw F. (facturen van 182,47 euro en 345,30 euro) ten laste te nemen en de 24 maandelijkse voorschotten van 7,99 euro terug te betalen.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

Het energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL heeft geen gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling.

Het geeft aan dat het geen concreet materieel bewijs kan voorleggen van wat er werd uitgevoerd tijdens het onderhoud, maar dat dit niet impliceert dat het onderhoud slecht werd uitgevoerd. Er bestaat geen enkel oorzakelijk verband tussen het uitgevoerde onderhoud en het feit dat de ketel (maanden later) meermaals in panne viel.

Hun oorspronkelijke voorstel blijft geldig. Ze formuleerden het omdat ze geen informatie meer konden verkrijgen van hun partner, niet omdat ze vermoedden dat het onderhoud slecht werd uitgevoerd.

Bovendien is het volgens ENGIE ELECTRABEL zo dat de bevoegdheid van de Ombudsdienst voor energie inzake producten en diensten van de leveranciers niet is opgenomen in de wet. Daarom kunnen ze deze aanbeveling niet aanvaarden. Ze zullen niet tussenkomen in de kosten die mevrouw F. worden aangerekend door haar verwarmingstechnicus.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

In antwoord op een e-mail gaf mevrouw F. aan dat ze het voorstel van het energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL heeft aanvaard. De Ombudsdienst heeft dit dossier dus afgesloten, maar gaat niet akkoord met het standpunt van het energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL inzake de producten en diensten van de energieleveranciers. De wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt stelt duidelijk dat de Ombudsdienst alle geschillen behandelt die betrekking hebben op de werking van de markt, evenals alle klachten van de eindafnemers die

betrekking hebben op de activiteiten van een energiebedrijf. Die activiteiten kunnen ook aanvullende praktijken of diensten bevatten.

Facturatie van verplaatsingskosten voor een geannuleerde dienstverlening

OMSCHRIJVING

De heer M. betwist de verplaatsingskosten voor het onderhoud van zijn ketel. Hij was immers niet thuis toen de technicus langs kwam. Hij had de bevoegde dienst gebeld om de afspraak te annuleren omdat zijn werkschema was veranderd.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Het energiebedrijf LUMINUS gaf aan dat in het kader van het contract het eerste onderhoud was gepland op 09/05/2018. Dat onderhoud kon niet worden uitgevoerd aangezien de klant afwezig was. Omdat die afwezigheid niet tijdig was gemeld, hebben ze de kosten van 95 euro moeten factureren.

De algemene voorwaarden werden meegedeeld en herhaald aan de klant. Door een uitstel van de interventie niet tijdig aan te vragen, heeft hij deze voorwaarden helaas echter niet gerespecteerd. Bij annulatie binnen de 48 uur vóór de interventie worden er kosten aangerekend, ongeacht of de technicus zich daadwerkelijk heeft verplaatst of niet.

Er werd geen enkele fout gemaakt, zodat de kosten geldig kunnen worden gefactureerd.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt vast dat men de heer M. 95 euro kosten aanrekent omdat hij afwezig was voor een onderhoud zonder dat hij minstens twee dagen op voorhand had verwittigd (Algemene voorwaarden Artikel 3.4. Tijdstip uitvoering onderhoud):

"Behoudens annulatie uiterlijk 48 uur voor het afgesproken tijdstip, wordt u verwacht aanwezig te zijn op het afgesproken tijdstip. Indien u afwezig bent, houdt Luminus zich het

recht voor om een forfaitaire schadevergoeding van €95 (zonder btw) aan te rekenen. Indien Luminus reeds sommen heeft ontvangen voor het betrokken onderhoud, dan heeft zij het recht om dit bedrag af te houden van deze reeds ontvangen sommen. Indien Luminus zelf afwezig is op een afspraak, heeft u, behoudens overmacht in hoofde van Luminus, of tenzij Luminus u op de hoogte heeft gebracht van een onvoorziene vertraging, eveneens recht op een forfaitaire schadevergoeding van €95 (zonder BTW)."

De aanklager blijkt LUMINUS meer dan 24 uur vóór het afgesproken tijdstip te hebben verwittigd dat hij de afspraak moest annuleren omdat hij die dag van werkrooster was veranderd.

Bovendien zijn schadebedingen in een overeenkomst tussen een onderneming en een consument die niet wederkerig en gelijkwaardig geformuleerd zijn in strijd met artikel VI.83, 1^o van het Wetboek van economisch recht (WER) en verboden en nietig krachtens artikel VI.84, § 1 van het WER.

"Art.VI.83 1^o het bedrag vast te leggen van de vergoeding verschuldigd door de consument die zijn verplichtingen niet nakomt, zonder in een gelijkwaardige vergoeding te voorzien ten laste van de onderneming die in gebreke blijft;

Art.VI.84 § 1. Elk onrechtmatig beding is verboden en nietig."

We stellen vast dat LUMINUS zich het recht toe-eigent om overmacht in te roepen, maar datzelfde recht niet verleent aan de consument. De consument moet het energiebedrijf LUMINUS immers uiterlijk 48 uur vóór het afgesproken tijdstip verwittigen, terwijl deze verplichting niet geldt voor LUMINUS.

Bijgevolg voldoen de algemene voorwaarden niet aan de eis van wederkerigheid en gelijkwaardigheid, en zijn ze verboden en nietig overeenkomstig artikel VI.84, § 1 van het WER.

De Ombudsdienst heeft daarom aanbevolen om de kosten van 95 euro te annuleren.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

Het energiebedrijf LUMINUS besloot om de aanbeveling niet te volgen. Volgens hen bestaat deze wederkerigheid voor deze kosten wel degelijk aangezien ook LUMINUS kan worden verplicht om een klant te vergoeden, zoals is vermeld in punt 3.4 van hun algemene voorwaarden.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

We stellen vast dat het antwoord van het energiebedrijf LUMINUS geen antwoord is op de geformuleerde argumenten, met name betreffende de wederkerigheid van het inroepen van overmacht.

Marktpraktijken

Marktpraktijken en sociaal tarief

OMSCHRIJVING

De heer M. sluit na een huisbezoek een contract met LUMINUS maar merkt niet dat er op het contract een ondernemingsnummer is vermeld. Hij betaalt zijn facturen te goeder trouw.

De heer M. heeft recht op het sociaal tarief en kan bijgevolg op dat tarief aanspraak maken tussen 16/09/2016, de begindatum van zijn contract, en 01/12/2018, de datum waarop hij overstapt naar een andere leverancier. De attesten ondertekend door het OCMW van zijn gemeente werden overgemaakt aan LUMINUS.

Na raadpleging van de KBO blijkt dat het ondernemingsnummer verwijst naar een zelfstandige die handelt als natuurlijk persoon en die op geen enkele manier gelieerd is aan de heer M. Eveneens volgens de informatie in de KBO stemt het adres waaraan dit ondernemingsnummer is verbonden niet overeen met het leveringspunt van de heer M. waarvoor het sociaal tarief is vereist.

De heer M. wenste een huishoudelijk contract



aan te gaan en bevestigt nooit handel te hebben gedreven noch zijn woning te hebben gebruikt - zelfs niet gedeeltelijk - voor beroepsdoeleinden.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Volgens LUMINUS is het contract dat de heer M. heeft ondertekend een professioneel contract met alle nuttige informatie. Er werd hem daarvan een bevestiging toegestuurd.

LUMINUS antwoordt dat de heer M. zijn contract nooit heeft betwist.

Wat het sociaal tarief betreft, beweert LUMINUS dat de heer M. de leverancier daarover nooit heeft gecontacteerd.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De heer M. heeft op 10/08/2016 te goeder trouw een huishoudelijk commercieel energiecontract gesloten maar merkt pas in 2018 dat er een fout in vermeld is.

De Ombudsdienst noteerde de volgende feiten:

- 1) het feit dat de heer M. sinds het begin van de leveringen van LUMINUS, sinds 10/08/2016, recht heeft op het sociaal tarief;
- 2) het feit dat deze situatie van rechthebbende op het leefloon niet gepaard kan gaan met een lucratieve handelsactiviteit, zoals is voorzien in de organieke wet van 08/07/1976 betreffende de OCMW's;
- 3) het feit dat het in het contract meegedeelde nummer niet toebehoort aan de heer M. en dat hier enkel sprake kan zijn van bedrog;
- 4) het feit dat de heer M. het sociaal tarief heeft genoten bij een ander energiebedrijf (sinds 01/12/2018), nadat hij was overgestapt van LUMINUS.

De Ombudsdienst wijst op het feit dat rekening moet worden gehouden met de reële situatie van de aanklager, die als volgt is: De heer M. heeft recht op het sociaal tarief en de kwestie van de kosten en het tarief had moeten worden aangehaald. Het gaat hier om de professionele zorgvuldigheid van LUMINUS.

De Ombudsdienst heeft aanbevolen om voor de heer M. het sociaal tarief met terugwerkende kracht toe te passen voor de hele periode van het contract met LUMINUS, namelijk van 16/09/2016 tot 01/12/2018.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

LUMINUS kon geen gunstig gevolg geven aan de aanbeveling en heeft voor de heer M. het sociaal tarief niet toegepast met terugwerkende kracht voor de periode van het contract bij LUMINUS die liep van 16/09/2016 tot 01/12/2018.

Misleidende precontractuele informatie bij deur-aan-deur-verkoop

OMSCHRIJVING

Een professionele klant heeft tijdens een bezoek van een vertegenwoordiger van LUMINUS een contract getekend.

De vertegenwoordiger van LUMINUS heeft tijdens dit bezoek een vergelijking gemaakt tussen de tarieven die de klant had en de tarieven die LUMINUS aanbood. Op dit document staan volgende tarieven genoteerd (exclusief BTW) voor een periode van twee jaar:

Elektriciteit dag:	4,94 €/c/kWh
Elektriciteit nacht:	2,10 €/c/kWh
Vaste vergoeding:	50 €/jaar

Op basis van het verbruik van de klant zou LUMINUS met deze tarieven echter 66,75 euro duurder uitkomen dan de toenmalige leverancier van de klant.

De vertegenwoordiger van LUMINUS bood daarom nog een extra korting aan van 270 euro (excl. BTW) per jaar waardoor de klant uiteindelijk een voordeel zou halen van 203,25 euro (excl. BTW).

Deze bedragen en berekeningen staan duidelijk vermeld op de simulatie die de vertegenwoordiger van LUMINUS heeft overgemaakt.

De klant is, gelet op deze besparing, akkoord gegaan met dit voorstel en heeft het contract

bij LUMINUS getekend op 04/05/2018 met als gewenste inwerkingtreding 05/06/2018.

Omwille van onduidelijke redenen heeft LUMINUS het contract van de klant pas een jaar later opgestart, zijnde op 05/06/2019. De klant heeft hierdoor dus al een besparing van 203,25 euro (excl. BTW) misgelopen.

LUMINUS kent bovendien ook andere tarieven toe dan deze die met de vertegenwoordiger van LUMINUS overeengekomen werden (exclusief BTW):

Elektriciteit dag:	5,82 €/kWh
Elektriciteit nacht:	3,00 €/kWh
Vaste vergoeding:	65 €/jaar

Hierbij wordt er wel een korting toegekend door LUMINUS van 0,90 €/kWh zodat de eenheidsprijzen overeenkomen met deze die met de vertegenwoordiger werden afgesproken, maar LUMINUS kent deze korting slechts toe voor het eerste jaar.

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

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

LUMINUS is van mening dat “het papiertje waarop de korting staat geschreven geen contract is” en houdt enkel rekening met de tariefkaart die van toepassing is ten tijde van het ondertekenen van het contract.

LUMINUS is bereid om een compensatie toe te kennen voor het verschil in vaste vergoeding, zijnde een bedrag van 30 euro excl. BTW.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is van mening dat de verkoper optreedt als vertegenwoordiger van LUMINUS.

Dit betekent dat de klant mocht aannemen dat het contract werd afgesloten met toepassing van de voorwaarden die hem door de vertegenwoordiger werden aangeboden. Hij diende hierbij niet na te gaan en kon allicht

ook niet nagaan of deze verkoper zich hierbij hield aan de instructies die deze eventueel van LUMINUS had ontvangen inzake de voorwaarden waarbinnen kortingen kunnen worden toegekend. De leveringscontracten zijn dan ook geldig gesloten onder de afgesproken voorwaarden, inclusief wat betreft de kortingen.

De Ombudsdienst beveelt LUMINUS dan ook aan om de korting en de tarieven toe te kennen zoals deze door de vertegenwoordiger aan de klant werden overgemaakt.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

Als reactie op de aanbeveling herhaalt LUMINUS simpelweg het antwoord dat zij hadden medegedeeld tijdens de bemiddelingspoging, namelijk dat het papier dat door de verkoper aan de klant werd bezorgd geen officieel contract is.

Aangezien LUMINUS zijn standpunt zonder verdere motivatie herhaalt, blijft ook het standpunt van de Ombudsdienst ongewijzigd.

Niet naleven van herroepingsrecht

OMSCHRIJVING

Op 27/09/2018 heeft een klant via een deur-aan-deurverkoper een contract getekend bij ENGIE ELECTRABEL.

Zijn toenmalige leverancier neemt vervolgens contact met hem op en doet hem een interessanter voorstel dan dat van ENGIE ELECTRABEL. De klant beslist vervolgens om af te zien van het contract bij ENGIE ELECTRABEL en doet een beroep doen op zijn wettelijke herroepingstermijn zoals bepaald in het Consumentenakkoord alsook in artikel VI.67 van het Wetboek van economisch recht:

Onverminderd artikel VI.73 beschikt de consument over een termijn van 14 dagen om de buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen, en zonder andere kosten te moeten dragen dan die welke in artikel VI.70, § 1, tweede lid, en artikel VI.71 zijn vastgesteld.



Ondanks de herroeping van het contract heeft ENGIE ELECTRABEL het toch geactiveerd vanaf 30/11/2018 en heeft ENGIE ELECTRABEL de levering voorzien tot 23/01/2019, de datum waarop een andere leverancier de levering opnieuw heeft overgenomen.

De klant haalt aan dat hij tijdig gebruik heeft gemaakt van zijn wettelijke herroepingsrecht en dat ENGIE ELECTRABEL hier een gevolg aan had moeten geven. De klant betwist dan ook de facturen van ENGIE ELECTRABEL en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ENGIE ELECTRABEL bevestigt in hun argumentatie dat de herroeping niet tijdig door hen werd verwerkt, maar dat de klant niet kan ontkennen verantwoordelijk te zijn voor het verbruik voor de periode van 30/11/2018 tot 23/01/2019 en is van mening dat de facturatie terecht werd opgemaakt.

ENGIE ELECTRABEL is wel bereid om een compensatie toe te kennen van 20% op de energiekost van de eindafrekening voor een totaalbedrag van 61,54 euro, waardoor er een resterend openstaand saldo is van 477,76 euro.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De klant heeft zijn contract tijdig herroepen. Dit wordt ook niet betwist door ENGIE ELECTRABEL.

ENGIE ELECTRABEL heeft de levering dus in feite ten onrechte opgestart aangezien er geen rechtsgeldig contract is tussen de klant en ENGIE ELECTRABEL.

De Ombudsdienst beveelt ENGIE ELECTRABEL dan ook aan om alle facturen op naam van de klant te crediteren.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

Als reactie op de aanbeveling herhaalt ENGIE ELECTRABEL simpelweg het antwoord dat zij hadden medegedeeld tijdens de bemiddelingspoging.

Aangezien ENGIE ELECTRABEL zijn standpunt zonder verdere motivatie herhaalt, blijft ook het standpunt van de Ombudsdienst ongewijzigd.

Gewestelijke bevoegdheden

Afsluiting na budgetmeterprocedure

OMSCHRIJVING

Mevrouw B. betwist de afsluiting van haar elektriciteit op 31/10/2018, na een budgetmeterprocedure die was opgestart door het energiebedrijf ESSENT. Volgens mevrouw B. werd de factuur betaald op 19/10/2018.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Het energiebedrijf ESSENT gaf toe dat de klant op 19/10/2018 haar achterstallige factuur heeft betaald. Ze had op 22/10 ook een mail gestuurd om het bedrijf op de hoogte te brengen dat de betaling was verricht. De mail werd echter laattijdig verwerkt en de afsluiting vond plaats op 31/10/2018.

ESSENT heeft met mevrouw B. contact opgenomen om zich te verontschuldigen en belofde om de kosten van distributienetbeheerder ORES ten laste te nemen via een uitzonderlijke nota.

De Ombudsdienst heeft ESSENT erop gewezen dat de consument ook recht heeft op de schadevergoeding die is voorzien door de Waalse wetgeving.

ESSENT heeft daaraan geen gevolg gegeven. Het energiebedrijf voerde aan dat de aanvraag van de schadevergoeding volgens de Waalse wetgeving moet worden ingediend binnen 30 dagen na de afsluiting, wat in dit geval niet is gebeurd.

Volgens ESSENT vraagt de klant in haar klacht om tussen te komen in de kosten van de distributienetbeheerder, wat gebeurd is. De klant was tevreden met de terugbetaling van de kosten.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst hield rekening met het feit dat mevrouw B. op 19/10 haar achterstallige factuur heeft betaald en dat ze het energiebedrijf daar op 22/10 per mail van op de hoogte heeft gebracht.

De afsluiting vond plaats op 31/10/2018 en de elektriciteitslevering werd hervat op 08/11/2018. De klant had in totaal 8 dagen lang geen elektriciteit, maar kreeg daarvoor niet de schadevergoeding die is voorzien in het Waalse decreet van 12 april 2001 betreffende de organisatie van de gewestelijke elektriciteitsmarkt.

Artikel 31bis "§ 1 Elke onderbreking van de elektriciteitslevering 2[...] in strijd met de bepalingen van onderhavig decreet of van de uitvoeringsbesluiten ervan wordt uitgevoerd, of ten gevolge van een beheer- of facturatiefout uit hoofde van de leverancier, verplicht deze om de eindafnemer een forfaitaire vergoeding van 125 euro per dag te betalen (140,61 euro op 1 januari 2017) tot de stroomverbinding wordt hersteld, wat op onbetwistbare wijze door de leverancier aan de netbeheerder wordt betekend.

Wat de schadevergoeding betreft, staat het de eindklanten vrij om te handelen op basis van het gemeen recht of op basis van afwijkende teksten. Ze dienen dus geen keuze te maken tussen de procedures die in deze laatste zijn voorzien.

Deze teksten zijn dus alternatieven en volgens de rechtsleer geldt dat (vrij vertaald) "een beperking van het stelsel van gemeen recht dat onder meer voortvloeit uit artikelen 1382 en volgende van het Burgerlijk Wetboek, door de gewestelijke wetgevers, zou betekenen dat zij zich op federaal bevoegdheidsterrein zouden begeven. Er kunnen twee principes worden afgeleid:

- de afwijkende stelsels die van kracht zijn in het Waals en het Brussels Gewest zijn hoofdzakelijk voorzien in het belang van de eindklanten;
- de eindklant heeft de keuze tussen de

schadevergoedingen van gemeen recht en de afwijkende vergoedingen en kan beide stelsels cumuleren. "

De Ombudsdienst heeft daarom aanbevolen om mevrouw B. een schadevergoeding te betalen van (8 dagen x 140,61 euro).

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

Het energiebedrijf ESSENT besloot om de aanbeveling niet te volgen.

Volgens ESSENT moeten er op grond van artikel 31bis §3 twee voorwaarden worden vervuld opdat de leverancier zou verplicht zijn om de eindklant de forfaitaire vergoeding te betalen zoals bedoeld in §1:

- de klant moet een aanvraag tot schadevergoeding indienen;
- de eindklant moet deze aanvraag tot schadevergoeding bij de leverancier indienen per aangetekende brief of door elk door de regering conform verklaard middel, en dit binnen dertig kalenderdagen vanaf de onderbreking.

Enerzijds voert ESSENT aan dat ze van mevrouw B. geen aanvraag tot schadevergoeding hebben ontvangen zoals bedoeld in §1 en dat deze laatste tevreden was met de terugbetaling van de kosten aangerekend door de netbeheerder ORES.

Anderzijds zegt ESSENT geen aangetekende brief of ander middel, zoals bedoeld in §3, te hebben ontvangen binnen dertig kalenderdagen vanaf de onderbreking. Artikel 10.6 van hun algemene voorwaarden verwijst duidelijk naar artikel 31 bis en de termijnen die daarin zijn voorzien en mevrouw B. werd langs deze weg behoorlijk geïnformeerd over haar rechten.

ESSENT voert het argument aan dat artikel 1382 van het Burgerlijk Wetboek niet van toepassing is aangezien er een contract bestaat tussen ESSENT en mevrouw B.



COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst benadrukte dat mevrouw B. duidelijk had aangegeven dat ze de terugbetaling van deze kosten heeft aanvaard, maar dat ze niet wist dat ze een schadevergoeding kon aanvragen op grond van het decreet.

Bovendien voert het energiebedrijf ESSENT aan dat artikel 1382 van het Burgerlijk Wetboek niet van toepassing is aangezien er een contract bestaat tussen mevrouw B. en ESSENT.

Het is zo dat de contractuele aansprakelijkheid fundamenteel verschilt van de buitencontractuele aansprakelijkheid. De eerste beoogt de sanctionering van de niet-naleving van een contractuele verplichting, waardoor de in gebreke blijvende partij verplicht is om de schade van deze niet-naleving te vergoeden. De tweede beoogt de niet-naleving van algemene of bijzondere zorgvuldigheidsnormen die door iedereen moeten worden nageleefd.

Het is dus mogelijk dat een partij bij een contract liever kiest voor de buitencontractuele schadevergoeding dan voor de contractuele aansprakelijkheid om een zo gunstig mogelijke vergoeding van al haar schadeposten te verkrijgen.

De Ombudsdienst bleef bijgevolg bij het standpunt dat werd geformuleerd in de aanbeveling en informeerde mevrouw B. over het feit dat ze de zaak nog altijd kan voorleggen aan de rechtbank.

Factuur na manipulatie van de meter

OMSCHRIJVING

De heer T. betwist de factuur van distributienetbeheerder SIBELGA voor een bedrag van 30.288,77 euro incl. btw. De heer T. ontkent elke betrokkenheid bij de manipulatie van de zegels en beweert dat hij de meters ongemoeid heeft gelaten sinds hij de woning betrok.

STANDPUNT VAN DE DISTRIBUTIENET-BEHEERDER

Volgens het energiebedrijf SIBELGA was er geknoeid met de staatszegels, was de meterstand niet consistent en waren er krassen zichtbaar op de rollen van de meterstand. Op een tweede meter (uitsluitend nacht) waren de staatszegels eveneens verbroken en waren er eveneens krassen zichtbaar op de rollen van de meterstand. Er werd duidelijk getracht om het door de meters geregistreerde energieverbruik te wijzigen.

Sinds 2013, de periode waarin de heer T. een contract sloot, stemt het verbruik tijdens deze periode absoluut niet meer overeen met het verbruik dat werd geregistreerd nadat de meetinstallatie hersteld was. Dat is wel degelijk het gevolg van de manipulatie van de meters.

SIBELGA heeft bijgevolg geen andere keuze dan de regels van het Technisch Reglement te volgen en het niet-gemeten verbruik te factureren aan de gekende gebruiker, de heer T.

De factuur omvat de vergoeding van het niet-gemeten verbruik van 22.708 kWh voor de elektriciteitsmeter en van 65.111 kWh voor de meter 'uitsluitend nacht', op basis van het gemeten verbruik van 18/01/2018 tot 04/01/2019, vermeerderd met de forfaitaire vergoeding voor de toegebrachte schade tijdens de periode van 01/09/2013 tot 17/01/2018. Het verhoogd tarief dat wordt toegepast voor elk niet-gemeten verbruik is erkend en gevalideerd door de Brusselse regulator BRUGEL.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst hield rekening met het feit dat aan de heer T. een elektriciteitsverbruik (voor de periode van 1/09/2013 tot 16/01/2018) werd gefactureerd op basis van het 'verhoogd tarief verbruikte energie op een toegangspunt, wanneer er schade is aan de meetuitrusting', evenals een bedrag van 692 euro (excl. btw) voor de forfaitaire vergoeding nadat de schade aan de elektriciteitsmeterinstallatie werd vastgesteld.

Het Technisch Reglement voor het beheer van het gasdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voorziet dat fraude een langere rechtszettingstermijn (van 5 jaar) kan rechtvaardigen.

Het is aan de distributienetbeheerder om aan te tonen dat het opzettelijk onregelmatig verbruik betreft.

De Ombudsdienst wees er ook op dat de netbeheerder sinds 2013 toegang had tot de meters en dat de manipulatie van de meters niet werd aangetoond. Het rapport dat door hun dienst werd verstuurd is beknopt en werd niet ondertekend.

Bovendien benadrukte de rechtbank van eerste aanleg (nr. 16/760/A) op 17 oktober 2017 dat (vrij vertaald) "SIBELGA zich als professional van de sector niet onberispelijk heeft gedragen", wat onder meer blijkt uit het feit dat het rapport beknopt is en niet werd ondertekend en dat geen enkele medewerker die de meterstanden heeft opgenomen vóór de betwiste controle enige onregelmatigheid had vastgesteld.

De Ombudsdienst heeft aanbevolen om enerzijds de forfaitaire vergoeding die werd aangerekend wegens het toebrengen van schade aan de meetinstallatie te annuleren (692 euro) en anderzijds het elektriciteitsverbruik (voor de periode van 01/09/2013 tot 16/01/2018) te factureren aan het verlaagd tarief voor energieverbruik op een inactief toegangspunt, voor de hoeveelheid verbruikte energie zonder contract (125% Pmax).

ANTWOORD VAN DE DISTRIBUTIENET-BEHEERDER

Het energiebedrijf SIBELGA voert aan dat het de verschillende elementen die hun standpunt rechtvaardigen al uitvoerig en nauwkeurig heeft beargumenteerd/gedetailleerd/gemotiveerd en dat dus geen gunstig gevolg kan worden gegeven aan de aanbeveling van de Ombudsdienst.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST:

Het antwoord van het energiebedrijf SIBELGA is geen antwoord op de geformuleerde argumenten.

De Ombudsdienst bleef dus bij het standpunt dat werd geformuleerd in de aanbeveling en heeft haar tussenkomst beëindigd.

De Ombudsdienst heeft de heer T. ook op de hoogte gebracht van het feit dat bij BRUGEL een Geschillendienst werd opgericht die zich uitspreekt over de klachten (artikel 30 novies van de ordonnantie betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest). De beslissingen van deze Geschillendienst worden met redenen omkleed en zijn bindend.

Beleidsadvies

7

De Ombudsdienst heeft op 31 december 2019 een beleidsadvies 19.013 opgesteld met toepassing van artikel 27,§6, tweede lid, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt.

De Ombudsdienst sloot in 2019 zijn tiende werkingsjaar af en op basis van de klachtengegevens en ervaringen met bemiddeling zijn er via een memorandum een aantal aanbevelingen voor de federale beleidsverantwoordelijken opgesteld. Met deze beleidsaanbevelingen proberen we het vertrouwen in de energiemarkt te verbeteren door een aantal maatregelen voor te stellen op vlak van prijzen en (sociale) tarieven, de inning en invordering van energiefacturen en -schulden, commerciële praktijken van leveranciers en tot slot enkele voorstellen om de werking van de Ombudsdienst te versterken.

Prijzen & Tarieven

Vereenvoudigen van de energieprijzen van energieleveranciers tot volume gerelateerde prijzen (euro/kWh) door vaste vergoedingen (abonnementskosten), kosten voor groene stroom en wkk... op te nemen in de volume gerelateerde energieprijzen (euro/kWh) om prijsvergelijking te faciliteren.

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 energieprijzen 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."



Een eerste stap om die complexiteit te verhelpen en de prijsvergelijking tussen energiecontracten en energieleveranciers te vergemakkelijken, zou er kunnen in bestaan om de energieprijzen van energiebedrijven te reduceren tot één volumegerelateerde prijscomponent in euro/kWh.

(Opnieuw) invoeren van de vangnetregulering voor variabele en vaste energieprijzen waarbij de CREG eventuele prijsstijgingen en prijzen van nieuwe energiecontracten controleert via een benchmarking met de buurlanden. De federale regering voerde begin 2013 het vangnetmechanisme in om een doorgedreven opvolging van de energieprijzen mogelijk te maken.

De CREG kijkt toe op de correcte indexering van de prijzen en vergelijkt eventuele prijsstijgingen met die van vergelijkbare verbruikers in de buurlanden. Elektriciteits- en gasprijzen voor gezinnen en KMO's mogen niet hoger liggen dan in de buurlanden.

De regering Michel besliste het vangnetmechanisme stop te zetten op 31 december 2017.

Uitbreiden rechthebbenden op (automatisch) sociaal tarief naar dezelfde categorieën als rechthebbenden op sociaal verwarmingsfonds Dit zal leiden tot bijna een verdubbeling van aantal rechthebbenden (450.000 voor elektriciteit en 270.000 voor gas) en zal een impact hebben op de federale bijdrage van 1,5508 euro/MWh



voor elektriciteit en 0,5816 euro/MWh voor gas waarmee het fonds “Beschermden klanten” zoals beheerd door de federale energieregulator CREG, wordt gefinancierd. De raming van de bijkomende kostprijs gaat uit van een verdubbeling van de gezinnen met recht op sociaal tarief. Dit betekent dan een bijkomende kost van 5,43 euro/jaar voor een gezin met gemiddeld jaarverbruik elektriciteit van 3.500 kWh en 13,38 euro/jaar voor gezin met gemiddeld jaarverbruik aardgas van 23.000 kWh. Volgens het jaarverslag 2018 van de CREG bedroegen de behoeften voor de fondsen beschermden klanten voor elektriciteit en gas in 2018 respectievelijk 113 miljoen euro en 50,3 miljoen euro. Een verdubbeling van het aantal rechthebbenden op het sociaal tarief zou dus een bijkomende financiering van meer dan 160 miljoen euro vragen. Het is evenwel aan de beleidsverantwoordelijken om te beslissen of deze financiering gebeurt via de energiefactuur van de gezinnen en bedrijven, dan wel via de algemene rijksmiddelen of de belastingbetaler.

Door de verruimd toegang tot het recht op sociaal tarief zou wel aan ongeveer 1 miljoen kwetsbare gezinnen een betaalbare energieprijzen tegen het sociaal tarief kunnen aangeboden worden, wat overeenstemt met het aantal gezinnen dat in België met een energiearmoederisico moet leven (20,8% van de gezinnen in België volgens de Barometer Energiearmoede van de Koning Boudewijnstichting).

Verkoop- & Marktpraktijken

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

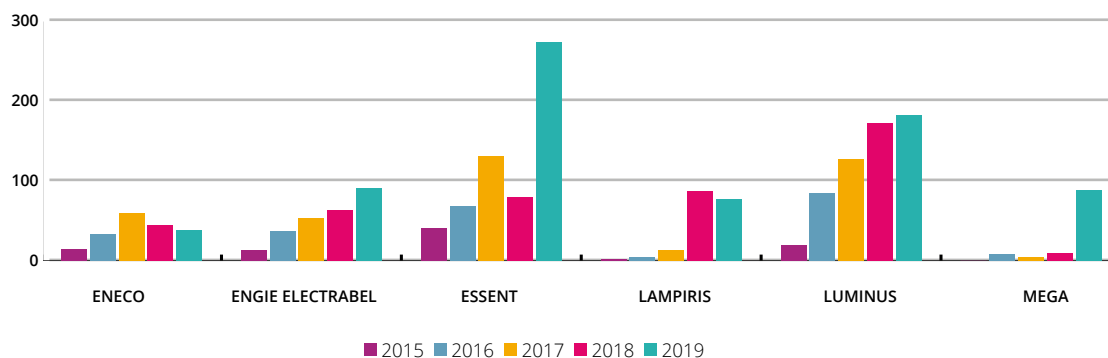
Sinds 2014 stelt de Ombudsdienst een groeiend aantal klachten vast omtrent deze verkooppraktijken omdat deur-aan-deurverkoop en verkopen buiten de verkoopruimten in het algemeen in een steeds meer competitieve energiemarkt nog actiever, en soms ook agressiever, worden toegepast door sommige energieleveranciers. Ook telefonische verkopen en andere verkopen op afstand via al dan niet onafhankelijke verkoopbureaus en -agenten zitten in de lift.

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

JAAR	AANTAL KLACHTEN
2014	178
2015	251
2016	261
2017	428
2018	483
2019	804

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.

EVOLUTIE 2015 TOT 2019



Een algemeen verbod op dergelijke praktijken was lang niet mogelijk, aangezien dit niet in overeenstemming was met de Europese richtlijn omtrent 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).

In de Europese "New Deal voor consumenten" wordt nu wel verduidelijkt welke regels de lidstaten mogen invoeren om de rechtmatige belangen van consumenten te beschermen tegen bijzonder agressieve of misleidende marketing- of verkooppraktijken bij verkopen buiten verkoopruimten (zie artikel 3.2 van Richtlijn 2019/2161 van 27 november 2019 tot wijziging van richtlijn 93/13/EEG van de Raad en Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad voor wat betreft handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie, Publicatieblad EU van 18 december 2019).

De lidstaten zullen dus zelf wettelijke proportionele en niet-discriminerende bepalingen mogen invoeren om de consument te beschermen tegen agressieve en misleidende praktijken verkooppraktijken aan de deur of op publieke plaatsen

Consumentenakkoord uitbreiden naar KMO's op vlak van energie

(niet-residentiële gebruikers met een jaarlijks verbruik van max. 100.000 kWh gas en max. 50.000 kWh elektriciteit)

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, 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 zonder dat hieraan bijkomende rechten op bescherming tegen bepaalde markt- en verkooppraktijken van energiebedrijven werden gekoppeld. Door het consumentenakkoord ook van toepassing te maken op energie-KMO's zou hieraan worden verholpen.

De facturatietermijn voor het aanrekenen van energieverbruik in het nadeel van de consument beperken tot 12 maanden na ontvangst van de (rechtgezette) meterstand

De algemene voorwaarden van de leveranciers voorzien dat ieder jaar een eindafrekening wordt opgesteld, tenzij de leverancier de meetgegevens niet heeft ontvangen. Doorgaans bevatten diezelfde algemene voorwaarden echter geen enkele bijzondere bepaling wat dient te gebeuren wanneer aan die verplichting niet werd voldaan.

De Ombudsdienst ontvangt regelmatig klachten in verband met afrekeningsfacturen die pas na een lange periode van soms meerdere



jaren nog worden verstuurd ingevolge interne facturatieproblemen van de leverancier. De impact daarvan is niet gering. Een laattijdige factuur verhoogt onverwacht de energieschulden van de consument die er intussen toe gehouden blijft om de lopende facturen te betalen. Die praktijk gaat overigens volledig in tegen het opzet van het huidige systeem van facturatie dat een optimale spreiding van de betalingsverplichtingen inzake energieschulden vooropstelt.

Bovendien verhindert een laattijdige facturatie de mogelijkheden van de consument om bepaalde elementen van de factuur te betwisten, niet in het minst wat betreft de eventuele herziening van de vermelde meetgegevens. Dergelijke regeling is ook van toepassing in Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk.

Inning & invordering van energieschulden

De betalingstermijn van energiefacturen uitbreiden naar minstens 30 kalenderdagen

Momenteel is deze termijn bepaald op 15 kalenderdagen, maar deze termijn sluit niet aan bij het periodieke inkomen dat een consument normaal binnen een termijn van 30 kalenderdagen ontvangt.

Geen administratieve kosten of nalatigheidsinteressen aanrekenen bij een afbetalingsplan

Wanneer consumenten met betalingsproblemen een afbetalingsplan aanvragen bij een leverancier, is deze vaak niet de enige schuldeiser. Forfaitaire kosten en aangerekende intresten voor een afbetalingsplan kunnen dan extra zwaar wegen op het reeds onder druk gezette gezinsbudget.

Gratis telefoonnummer energieleveranciers en distributienetbeheerders

De meeste energiebedrijven zijn enkel telefonisch bereikbaar via een betalend nummer en soms met lange wachttijden ten einde de klanten toe te leiden tot digitale vragenlijsten en

klachtenformulering. Niet alle klanten hebben de digitale capaciteiten om daarmee om te gaan en zijn op zoek naar een luisterend oor voor hun vragen en eventuele problemen. Dit voorstel vloeit ook voort uit het engagement van een aantal energiebedrijven via het charter voor klantvriendelijkheid dat op 1 januari 2012 in werking is getreden.

Werking & Statuut Ombudsdienst

Verruiming van de energiegeschillen waarvoor de Ombudsdienst voor Energie bevoegd is

De komende jaren verwacht de Ombudsdienst een toename van het aanbod van energieleveranciers met producten en diensten die in de meeste gevallen nog wel enig verband met energie, maar geen direct verband met de levering van elektriciteit of aardgas meer hebben (heden gaat het vooral om de levering van petroleumproducten, hout, pellets, het aanbieden van digitale energiebesparingsapplicaties en thermostaten, onderhouds- en herstelcontracten voor verwarmingsinstallaties of zonnepanelen, maar ook kondigt zich een uitbreiding van het aanbod aan via het Europese Clean Energy Package). De bevoegdheid over betwistingen hieromtrent door de Ombudsdienst kunnen voor interpretatie vatbaar zijn indien deze producten en diensten niet door energieleveranciers maar door derden (aggregatoren, aangestelden, tussenpersonen, onderaannemers, ...) worden aangeboden. Niettemin lijkt het wenselijk dat de Ombudsdienst voor energie ook bevoegd is voor alle geschillen over producten en diensten die rechtstreeks of onrechtstreeks met het functioneren van de energiemarkt te maken hebben, ongeacht de leverancier of aanbieder van deze producten of diensten. Consumenten maken immers lang niet altijd het onderscheid tussen het bedrijf als energieleverancier en als aanbieder van andere producten en diensten.

Dergelijke verruiming van de bevoegdheden van de Ombudsdienst sluit aan bij de vierde Europese elektriciteitsrichtlijn die haargeoedkeuring geëcht heeft aan de cruciale rol van ombudsmannen

in de energiesector waarbij ook aan derde partijen (handelaars, energiedienstverleners, aggregatoren en alle aanbieders van contracten met energiecomponenten, inclusief gebundelde offertes en lokale energiegemeenschappen) wordt opgedragen om zich te engageren in buitengerechtelijke geschillenregeling.

Wettelijke mogelijkheid voorzien om klachten via telefonische oproepen mogelijk te maken

Wanneer een consument een klacht wil neerleggen wordt hem eerst voor akkoord een samenvatting van de telefonisch opgenomen klacht per brief of e-mail toegezonden om die dan vervolgens toe te zenden naar het energiebedrijf als een (niet)-ontvankelijke klacht. Die mogelijkheid om klacht telefonisch in te dienen bestaat momenteel niet maar de Ombudsdienst stelt vast dat jaarlijks meer dan 5.000 vragen en klachten over energiebedrijven via telefoon worden beantwoord zonder dat tegenover deze bijkomende werklast een aangepast personeelskader of bijkomende financiering staat. Om (kwetsbare) consumenten verder te helpen en een faire bijdrage van de energiebedrijven voor die klachten te mogen aanrekenen, stelt de Ombudsdienst voor om ook telefonische klachten verder schriftelijk te behandelen voor zover de betrokken eindafnemer zich hiermee akkoord verklaart.

Wettelijke mogelijkheid voorzien om een collectieve rechtsvordering ten gronde in te dienen.

De wettelijke opdracht van de Ombudsdienst voor energie is beperkt tot individuele geschillenregeling terwijl een collectieve rechtsvordering of rechtsvordering tot collectief herstel niet mogelijk is volgens het Wetboek Economisch Recht (WER).

Dergelijke rechtsvordering kan alleen worden ingesteld door de Consumentenombudsdienst en dan nog enkel met het oog op een collectieve schikking (art. XVII.39, 3° WER). Ook op dat vlak wil de Ombudsdienst voor energie wijzen op een mogelijke versterking van het WER door:

- 1) De mogelijkheid tot het instellen van een collectieve vordering niet alleen te voorzien voor de Consumentenombudsdienst maar ook aan de afzonderlijke ombudsdiensten die door de FOD Economie gekwalificeerd zijn als entiteiten voor buitengerechtelijke geschillenregeling, in het bijzonder de Ombudsdienst voor energie, de mogelijkheid te bieden op te treden als een groepsvertegenwoordiger van consumenten tegen in casu een mogelijke inbreuk op de elektriciteits- en gaswet die doelmatiger is dan een individuele rechtsvordering van een enkele consument;
- 2) Die rechtsvordering tot collectief herstel evenmin te beperken tot een collectieve schikking maar ook de afzonderlijke ombudsdiensten de mogelijkheid te geven om een procedure ten gronde te voeren voor de Ondernemingsrechtbank te Brussel (momenteel kan deze procedure ten gronde enkel gevoerd worden door erkende leden van de Raad voor het Verbruik, zoals consumentenorganisaties).

Een alternatief om de rol van een Ombudsdienst voor energie te versterken zou er ook in kunnen bestaan om **aan regulatoren de (wettelijke) mogelijkheid te bieden om op een structurele wijze op te treden tegen energiebedrijven** op basis van de klachtengegevens en ervaringen die de Ombudsdienst voor energie met de regulatoren deelt.

Door de institutionele verdeling van de bevoegdheden tussen enerzijds (federale en gewestelijke) energieregulatoren die bevoegd zijn voor de organisatie van de gewestelijke energiemarkten en de goedkeuring van de transport- distributienettarieven en anderzijds de federale bevoegdheden van de bevoegde administraties op het vlak van facturatie, marktpraktijken en consumentenbescherming, die evenwel ook op gewestelijk vlak verder kunnen ingevuld worden, gebeurt het dat bepaalde structurele aangelegenheden die door de federale Ombudsdienst voor energie



worden aangekaart onvoldoende opvolging of erkenning krijgen, alleen al omdat de bevoegde regulatoren en administraties binnen hun eigen bevoegdheden naar elkaar verwijzen. Een betere afstemming of invulling van de bevoegdheden tussen de verschillende federale en gewestelijke regulatoren en administraties zou hieraan al kunnen verhelpen, maar waar overleg en afspraken op hun limieten botsen, zou een doorgedreven en zelfstandig optreden van regulatoren en/of regelgevers meer en sneller soelaas kunnen brengen voor de problemen of situaties waarmee eindafnemers van energie in de complexe (institutionele) organisatie van de energiemarkt(en) volgens de Ombudsdienst voor energie worden geconfronteerd.

De voorbeelden waarbij energieregulatoren op een autonome en onafhankelijke wijze bindende beslissingen ten aanzien van de energieleveranciers van elektriciteit en aardgas zouden kunnen nemen op basis van de klachtgegevens en beleidsadviezen van de Ombudsdienst voor energie, zijn de volgende:

- Het opleggen van één volume gerelateerde energieprijzen in euro/kWh waarin ook andere (forfaitaire) vergoedingen zoals abonnementskosten en kosten voor groene stroom worden opgenomen. De vermelding van abonnementskosten of vaste vergoedingen in euro/(gestart) jaar en de aanrekening van afzonderlijke kosten voor groene stroom en wkk (alleen in Vlaanderen) als energiecomponent maakt de energiefactuur complex en is een rem om prijzen en tarieven van leveranciers te vergelijken en om van energiecontract te veranderen;
- Een regulerend kader voor 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 energiebesparingsmiddelen) om als het ware

de energieconsument of prosumant te ontzorgen;

- Een systeem van backbilling waarbij de termijn voor het aanrekenen van (rechtzettingen van) energieverbruik wordt beperkt tot 12 maanden vanaf de ontvangst van de (rechtgezette) meteropname door de energieleverancier.

Statuut Ombudsman voor Energie

Parlementair statuut via (her)benoeming in de bevoegde commissie in de Kamer van Volksvertegenwoordigers gelet op de wettelijke vereisten van onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de ombudsman.

Om te waarborgen dat een publieke sectorale ombudsman in alle onafhankelijkheid zijn werkzaamheden kan verrichten, autoriteit heeft, onpartijdig is, beleidsadviezen kan formuleren en beschikt voor een zeer gedegen vakkennis zijn bepaalde aspecten van het statuut onontbeerlijk, zoals onverenigbaarheid met bezoldigde openbare of politieke mandaten en de onafhankelijkheid ten aanzien van de bedrijven, beroepsfederaties, overheden en publieke autoriteiten.

De ombudsman voor energie die reeds meer dan 5 jaar niet meer herbenoemd is, vraagt aan de wetgever om inzonderheid een (her)benoeming door de bevoegde Kamercommissie te voorzien. Op die manier kan op zijn minst de transparantie van een (her)benoemingsprocedure door de volksvertegenwoordigers worden gegarandeerd. Deze (her)benoemingsprocedure exclusief overlaten aan de uitvoerende macht houdt immers het risico in dat ombudsmannen dreigen in conflict te komen met de bevoegde beleidsmakers indien deze laatste de onafhankelijkheid van de ombudsman en dus zijn mogelijks kritische beleidsadviezen niet smaken.

Ten slotte is de Ombudsman voor energie vragende partij voor een bescherming van de titels "Ombudsman" en "Ombudsdienst"



op nationaal of Europees vlak. Ingevolge de zogenaamde Europese ADR-richtlijn is het immers mogelijk dat al dan niet gekwalificeerde entiteiten ook de naam “Ombudsman” of “Ombudsdienst” gebruiken ook al kunnen de wettelijke opdrachten van een ADR-entiteit wezenlijk verschillen van een Ombudsdienst. Een ADR-entiteit heeft niet noodzakelijk de opdracht om via beleidsaanbevelingen of -adviezen structurele problemen aan te kaarten bij de sectoren, de beleidsmakers of de wetgever terwijl dit wel tot de kerntaken van Ombudsdiensten in sectoren behoort die geschillen behandelen over basisdiensten of netwerkeconomieën. De Nederlandstalige Ombudsman voor energie formuleert het graag als volgt: *“Een Ombudsdienst is doorgaans een gekwalificeerde ADR-entiteit terwijl een gekwalificeerde ADR-entiteit niet noodzakelijk een Ombudsdienst is”.*

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 2019.

De federale Ombudsdienst gebruikt deze gegevens ook voor de rapportering van consumentenklachten over elektriciteit en gas in België aan de Europese Commissie.

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

- de Ombudsdienst voor Energie;
- de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie;
- de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG);
- de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG);
- de 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).

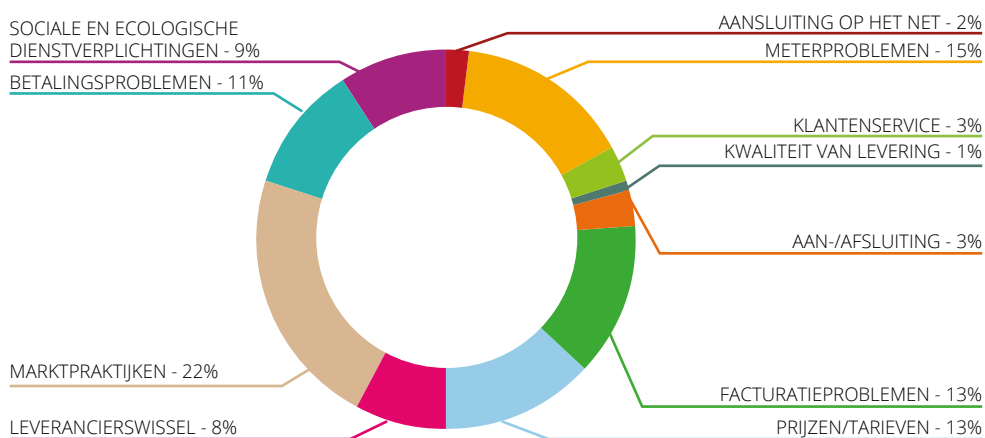
Met deze rapportering volgen zij de aanbeveling van de Europese Commissie van 12 mei 2010 over het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportering van consumentenklachten en -vragen (C(2010)3021 definitief).





In totaal behandelden de verschillende klachteninstanties in België 9.700 consumenteklachten over de elektriciteits- en aardgasmarkt. Hierna de onderverdeling per klachtensoort:

KLACHTEN VAN ALLE FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN (2019)





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 2019 betrof het bijna 7.000 schriftelijke en mondelinge vragen. Dat betekent gemiddeld meer dan 30 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 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 of 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.

De meerderheid 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 de strategie en 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.

Het is ook deze Consumentenombudsdienst die op vraag van de Ombudsdienst voor energie een collectieve rechtsvordering of rechtsvordering tot collectief herstel bij de Ondernemingsrechtbank te Brussel heeft ingediend. Die vordering richt zich tot de energieleveranciers ESSENT, LUMINUS, OCTA+, MEGA, ENERGY PEOPLE en ZENO (thans Energy2Business). 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.

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

Dergelijke procedure ten gronde bij de Ondernemingsrechtbank kan onder meer wel 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.

De collectieve rechtsvordering bevindt zich momenteel in het gerechtelijk stadium van hoger beroep waarbij naast de ontvankelijkheid van de ingediende rechtsvordering door de Consumentenombudsdienst ook de zogenaamde onderhandelingsfase met de betrokken energieleveranciers zal worden beoordeeld. Een definitieve uitspraak wordt einde 2020 verwacht.

Overige activiteiten van de Ombudsdienst voor Energie

9

Naast zijn activiteiten in verband met de beslechting van geschillen heeft de Nederlandstalige ombudsman in het kader van zijn 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-profitorganisatie die bestaat uit ombudsmannen en entiteiten voor buitengerechtelijke regeling van geschillen in de energiesector met een publiek mandaat om geschillen te regelen tussen consumenten en energiebedrijven..

NEON groepeerde de nationale en regionale ombudsdiensten van zes Europese landen (België, Verenigd Koninkrijk, Italië, Ierland, Spanje en Polen), die gezamenlijk aan meer dan 200 miljoen burgers bijstand verlenen voor het

naleven van hun rechten in de energiemarkt.

In 2019 werden ook nieuwe statuten van de Internationale VZW gepubliceerd zodat ook niet-Europese entiteiten kunnen lid worden van NEON. Dat is ondertussen het geval met Georgië.

In 2019 hebben de leden van NEON gezamenlijk 80.000 klachten behandeld.

De leden van NEON zijn in 2019 tweemaal samengekomen: in februari in Rome en in november in de lokalen van de Ombudsdienst te Brussel. Daarnaast zijn er ook twee evenementen georganiseerd. Een in samenwerking met de



An Coimisiún
um Rialáil Fóntas
Commission for
Regulation of Utilities



Waalse energieregulator CWaPE, lid van NEON, en een ander met de Europese vereniging van energieregulators CEER en de Europese consumentenorganisatie BEUC.

Het eerste evenement dat in Namen werd georganiseerd, ging over collectieve zelfconsumptie en probeerde de consumentenrechten te onderzoeken binnen de nieuwe mogelijkheden die geboden worden door de Europese regelgeving (met name het 'clean energy' pakket dat einde 2018 werd goedgekeurd). De ronde tafel die samen met

CEER en BEUC werd georganiseerd betrof de uitdagingen verbonden aan de behandeling van klachten over energiecontracten die ook aanvullende producten of diensten omvatten, de zogenaamde "bundled offers". Deze praktijk wordt steeds meer courant in de energiesector zoals dat ook het geval is in andere sectoren met publieke dienstverleners zoals transport en telecommunicatie.

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



B. Op federaal vlak

De werking van de Ombudsdienst werd in 2019 verzekerd door de Nederlandstalige ombudsman die reeds voor meer dan 5 jaar (sinds 1 september 2014) niet is herbenoemd en sinds 1 december 2018 geen Franstalige collega meer heeft. De Nederlandstalige ombudsman behandelt dus zowel de Nederlandstalige, Franstalige en Duitstalige klachten en staat in voor de autonome werking van de Ombudsdienst.

Ombudsman.be

Ook in deze omstandigheden heeft de Nederlandstalige ombudsman zich volop toegelegd op zijn 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 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.



Daarnaast zijn er nog een aantal andere evenementen en werkgroepen waaraan de ombudsman heeft deelgenomen.

- Deelname op 4 februari 2019, 29 maart 2019, 28 mei 2019, 10 september 2019 en 8 oktober 2019 aan de werkgroep "Afsluitingen" in de lokalen van de Koning Boudewijnstichting, op uitnodiging van het expertencomité van het Belgisch Platform tegen Energiearmoede.
- Deelname aan de algemene vergaderingen van het Permanent Overleg Ombudslui (POOL) op 22 februari 2019 en 29 november 2019 alsmede aan de ontmoetingsdag van POOL over de relatie tussen ombudsdiensten en kwetsbare groepen waarbij de ombudsman een werkgroep heeft voorgezeten over de werking van de Ombudsdienst energie voor kwetsbare consumenten en burgers.
- De ombudsman heeft op 5 februari 2019 samen met de Consumentenombudsdienst een aantal vertegenwoordigers van Marokkaanse consumentenorganisaties ontvangen en op 13 juni 2019 een delegatie uit Tunesië ontvangen in de lokalen van de Ombudsdienst in het kader van de oprichting van een energieregulator voor elektriciteit in Tunesië.
- De ombudsman was op 26 juni 2019 aanwezig op het jaarevent van FEBEG, op 22 november 2019 op de conferentie "een rechtvaardige energietransitie: tegen welke prijs?" van BV-OECO (Belgische Vereniging voor Onderzoek en Expertise voor Consumentenorganisaties) en op 11 december 2019 op het evenement '25/20 jaar strijd tegen armoede' georganiseerd door de Koning Boudewijnstichting en het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting.



C. Op gewestelijk vlak

De ombudsman is ook actief op gewestelijk vlak omdat de energiemarkten volgens de Belgische staatsstructuur gewestelijk worden georganiseerd door de gewestelijke energieregulatoren.

I. In Vlaanderen:

- aanwezig op de voorstelling van het ondernemingsplan van 2019 van de VREG op 25 januari 2019 en op 7 juni 2019 op de dialoogdag van FLUVIUS over de digitale energiemeter.
- deelname aan de werkgroep Energie en Armoede op 26 maart 2019 in de kantoren van de VREG en op 27 juni 2019 in de kantoren van FLUVIUS te Melle. 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 en Gent, de VVSG, Samenlevingsopbouw Vlaanderen, het Vlaams huurdersplatform en de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen. Tijdens de vergadering van 27 juni 2019 stelde de ombudsman het jaarverslag van 2018 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, door RWaDE en Energie Info Wallonie.
- presentatie van de Ombudsdienst tijdens de ontmoetingsdag energie op 22 oktober 2019 bij de federatie van Waalse OCMW's van de Waalse Vereniging van Steden en Gemeenten.

III. In Brussel:

- presentatie van de werking en het jaarverslag van de Ombudsdienst aan de FBMD (Federatie van de Bicommunautaire Maatschappelijke Diensten) in het kader van de werkgroep « geen beroep op rechten » op 26 september 2019.
- presentatie van het jaarverslag van de Ombudsdienst op 12 november 2019 aan het Netwerk Waakzaamheid met deelname van de maatschappelijk werkers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

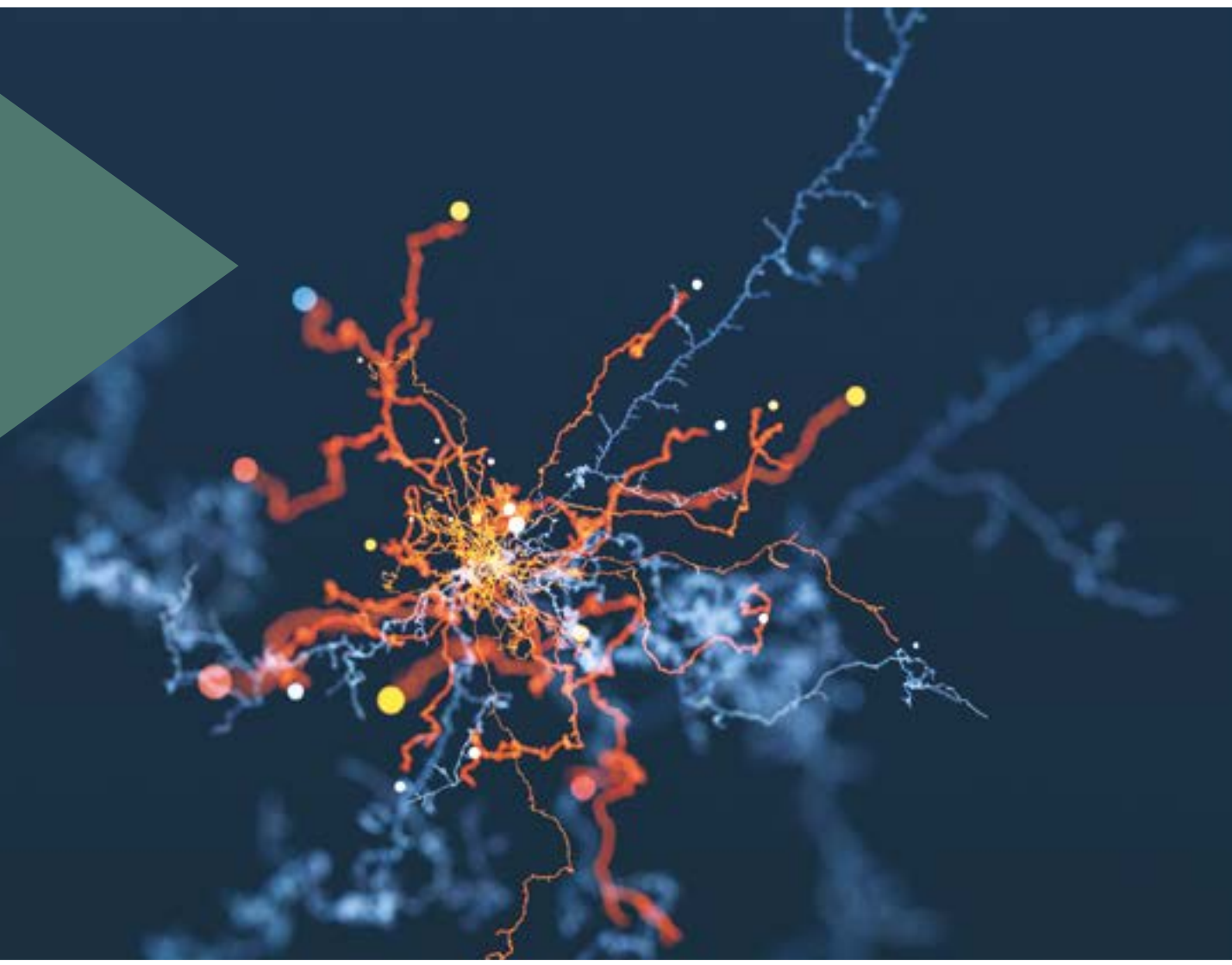
Verspreiding van het activiteitenverslag

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

132



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
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
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

