



Activiteitenverslag 2020

Ombudsdienst
VOOR **ENERGIE**



Activiteitenverslag

2020

Inhoudstafel

1. Inleiding	2	4. Specifieke klachtensoorten	54
A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie	2		
B. Begroting van de Ombudsdienst voor Energie	4		
C. Financiering van de Ombudsdienst voor Energie	6		
2. Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie	10	5. Voorbeelden van minnelijke schikkingen	84
A. Maandelijkse evolutie van de ontvangen klachten	10		
B. Indieningswijzen	11		
C. Aantal klachten per provincie/administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad	12		
D. Aantal klachten per gewest	12		
E. Aantal klachten per taalgroep	13		
F. Aantal klachten per energiebedrijf	13		
I. Aantal klachten per leverancier	14		
II. Aantal klachten per distributienetbeheerder	17		
G. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest	18		
H. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein	19		
I. Uitsluitend federale bevoegdheid	19		
II. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid	20		
III. Federale en gewestelijke bevoegdheid	20		
I. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer	21		
I. Per energiesoort	21		
II. Per eindafnemer	21		
J. Aantal klachten per klachtensoort en energiebedrijf	21		
I. Per klachtensoort	21		
II. Per energiebedrijf	22		
K. Klachtensoorten per gewest	39		
3. Klachten behandeld door de Ombudsdienst voor Energie	40	6. Samenvattingen van aanbevelingen	96
A. Aantal ontvankelijke klachten	40	A. Gevolgd door het energiebedrijf	97
B. Aantal niet-ontvankelijke klachten	40	B. Gedeeltelijk gevolgd door het energiebedrijf	101
C. Aantal niet-bevoegde klachten	42	C. Niet gevolgd door het energiebedrijf	104
D. Aantal afgesloten klachten	43		
E. Aantal (niet-) gegronde klachten	44		
F. Ontvankelijke klachten per leverancier	45		
G. Ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier	47		
H. Aantal klachten volgens resultaat	50		
I. Akkoord met minnelijke schikking	50		
II. Gedeeltelijk akkoord	50		
III. Aanbevelingen	51		
IV. Geen akkoord	51		
V. Financiële compensaties	53		
		7. 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
		8. 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
		9. Verspreiding van het activiteitenverslag	130
		10. 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 2020 in totaal 6.639 klachten ontvangen (dat zijn er 6% minder dan in 2019), waarvan 63,5% Nederlandstalige, 36,3% Franstalige en 0,2% Duitstalige klachten.

Deze daling van het aantal klachten is volgens de Ombudsdienst te wijten aan de sterke daling van de energieprijzen tijdens en door de coronacrisis. *“Wanneer energieprijzen niet stijgen, worden klanten minder verrast door hogere energiefacturen bij ongewijzigd energieverbruik, hetgeen dus aanleiding geeft tot minder klachten. Dit wil echter niet zeggen dat klanten zich comfortabel mogen voelen bij hun energiefactuur, want het blijkt dat veel klanten nog vast zitten aan (slapende) verlengingscontracten met prijzen die zelfs oplopen tot meer dan het dubbele van de prijzen tijdens de coronacrisis”*: stelt Eric Houtman, Nederlandstalig ombudsman voor energie.

De vragen, klachten en meldingen in 2020 gingen vooral over:

- verkoop- en marktpraktijken van energieleveranciers (20,5%);
- meterproblemen zoals de verwerking en rechtzetting van metergegevens bij jaarlijkse (digitale) opname of schatting,

bij een defecte meter, bij een verhuis of leegstand van een woning... (17%);

- facturatieproblemen zoals de (laattijdige) opmaak en leesbaarheid van de energiefacturen (13,7%);
- de prijstransparantie of de duidelijkheid van de toegepaste (stijging van) prijzen en tarieven (13,1%);
- 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 (12,2%);
- 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 (7,2%).

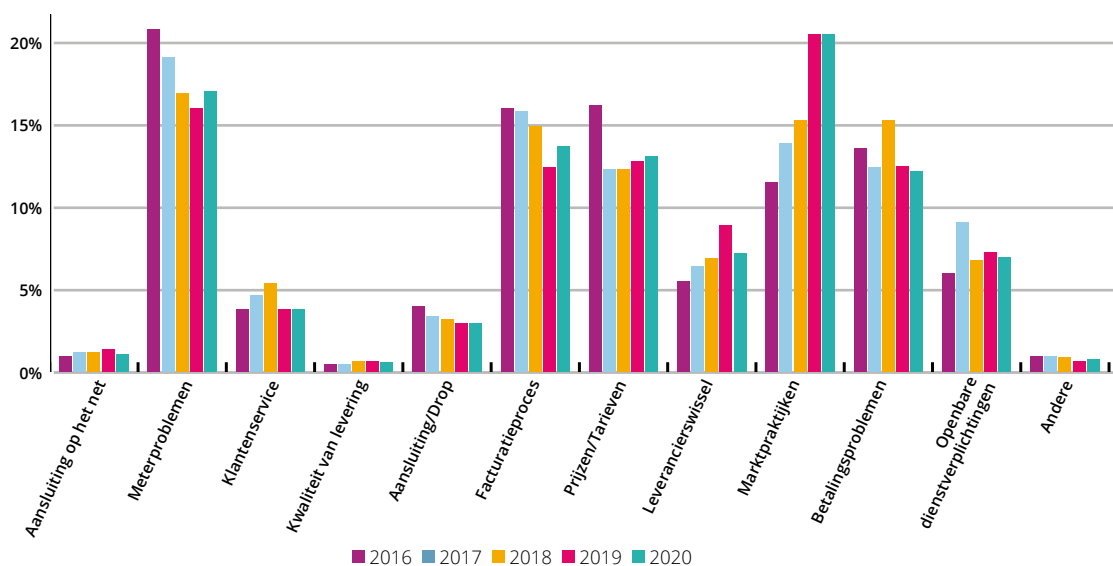


De overige ontvangen klachten hadden te maken met problemen bij de kwaliteit van de dienstverlening (3,8%) en een aantal gewestelijke bevoegdheden (11,7%) zoals aan- en afsluitingen op het distributienet, stroompannes, groene

stroom, openbare dienstverplichtingen en de distributienettarieven.

De evolutie van de klachtensoorten van 2016 tot 2020 wordt hierna schematisch weergegeven.

EVOLUTIE 2016 TOT 2020: KLACHTENSOORTEN IN %





Alhoewel de meeste klachtensoorten dezelfde blijven, merken we toch dat de inhoud van sommige klachten gewijzigd is tijdens de coronapandemie.

- Bij de verkooppraktijken werden de deur-aan-deurverkoop die werden afgeraden of zelfs verboden waren tijdens de lockdownperiode, vervangen door verkopen op afstand via telefoon en/of internetverbinding.
- Te weinig energieleveranciers hebben inspanningen gedaan om hun klanten te laten genieten van goedkopere prijzen omdat ze ervoor kozen om duurdere energiecontracten gewoon (stilzwijgend) te verlengen.
- Bij betalingsproblemen of wanbetaling stellen we vast dat nogal wat energieleveranciers sneller beroep doen op een professioneel invorderingskantoor.

2020 was ook voor de werking van de Ombudsdienst een bizar pandemiejaar met afwisselende en ingrijpende gezondheidsmaatregelen en gevolgen voor

zowel de organisatie en de medewerkers van de ombudsdienst als voor de eindafnemers die de ombudsdienst contacteerden. We slaagden er evenwel in om de toegankelijkheid van de dienst blijvend te verzekeren en de geschillen volgens de klachtenprocedure en zonder vertragingen af te handelen.

Ten slotte werd in 2020 de werking van de Ombudsdienst voor het tweede opeenvolgende jaar enkel verzekerd door de Nederlandstalige ombudsman. De ombudsman probeerde ook en zeker in deze moeilijke pandemieperiode de consumentenbelangen en de alternatieve geschillenregeling in de energiesector, via overleg en dialoog op afstand 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 webinars en aan online georganiseerde werkgroepen, debatten en netwerkvergaderingen met het Permanent Overleg Ombudslui (POOL) en met het National Energy Ombudsman Network (NEON).

B. Begroting van de Ombudsdienst voor Energie

Begroting en realisaties 2020

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 10 januari 2020 een begroting van 1.761.390 euro voor het werkingsjaar 2020 goed (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).

De begroting 2020 had deze onderverdeling:

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

Voor het werkingsjaar 2020 was er een personeelskader van 19 voltijdsequivalenten (vte) voorzien. Dat werd ingevuld met de volgende 18 personeelsleden:

- een Nederlandstalige ombudsman
- 2 juridische adviseurs (1 Franstalig en 1 Nederlandstalig)
- 10 dossierbeheerders (3 Franstalig en 7 Nederlandstalig)
- 1 administratief-financieel secretaris
- 1 communicatiemedewerker
- 2 administratieve medewerkers
- 1 medewerker voor logistieke en ICT-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 2020 werd een overschot gerealiseerd van 185.116,02 euro en de boekhouding sloot af met een winst van 62.139,30 euro. Dat verschil wordt grotendeels verklaard door de boekhoudkundige provisies die zijn aangelegd voor de schuldvorderingen voor de ombudsbijdragen van Belpower (120.563,76 euro voor het jaar 2020) die zijn toegezonden aan de vereffenaar. De betalingen van deze schuldvorderingen maken dus deel uit van de vereffeningprocedure en zijn dus onzeker.

Begroting 2021

De Ombudsdienst heeft op 11 juni 2020 een begroting voor het werkingsjaar 2021 toegezonden aan de toenmalige federale minister van Energie voor agendering en goedkeuring in de federale Ministerraad.

Deze begroting is hernomen door de huidige federale Minister van energie en goedgekeurd door de Ministerraad van 4 december 2020 (koninklijk besluit van 20 december 2020 tot vaststelling van het bedrag bestemd voor de financiering van de werkingskosten van de Ombudsdienst voor Energie voor het jaar 2021).

Deze begroting voor het werkingsjaar 2021 is vastgesteld op 1.768.346 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: 1.423.736 euro
- werkingsuitgaven: 303.036 euro
- kapitaaluitgaven: 41.574 euro

Voor het werkingsjaar 2021 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)
- elf dossierbeheerders (3 Franstaligen en 8 Nederlandstaligen)
- een administratief-financieel secretaris
- een communicatieverantwoordelijke
- een administratief medewerker
- een medewerker voor logistieke en ICT-ondersteuning.



C. Financiering van de Ombudsdienst voor Energie

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

De Ombudsdienst stelde voor om de begroting van het jaar 2021 (1.768.346 euro) voor een bedrag van 1.761.346 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:

- 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



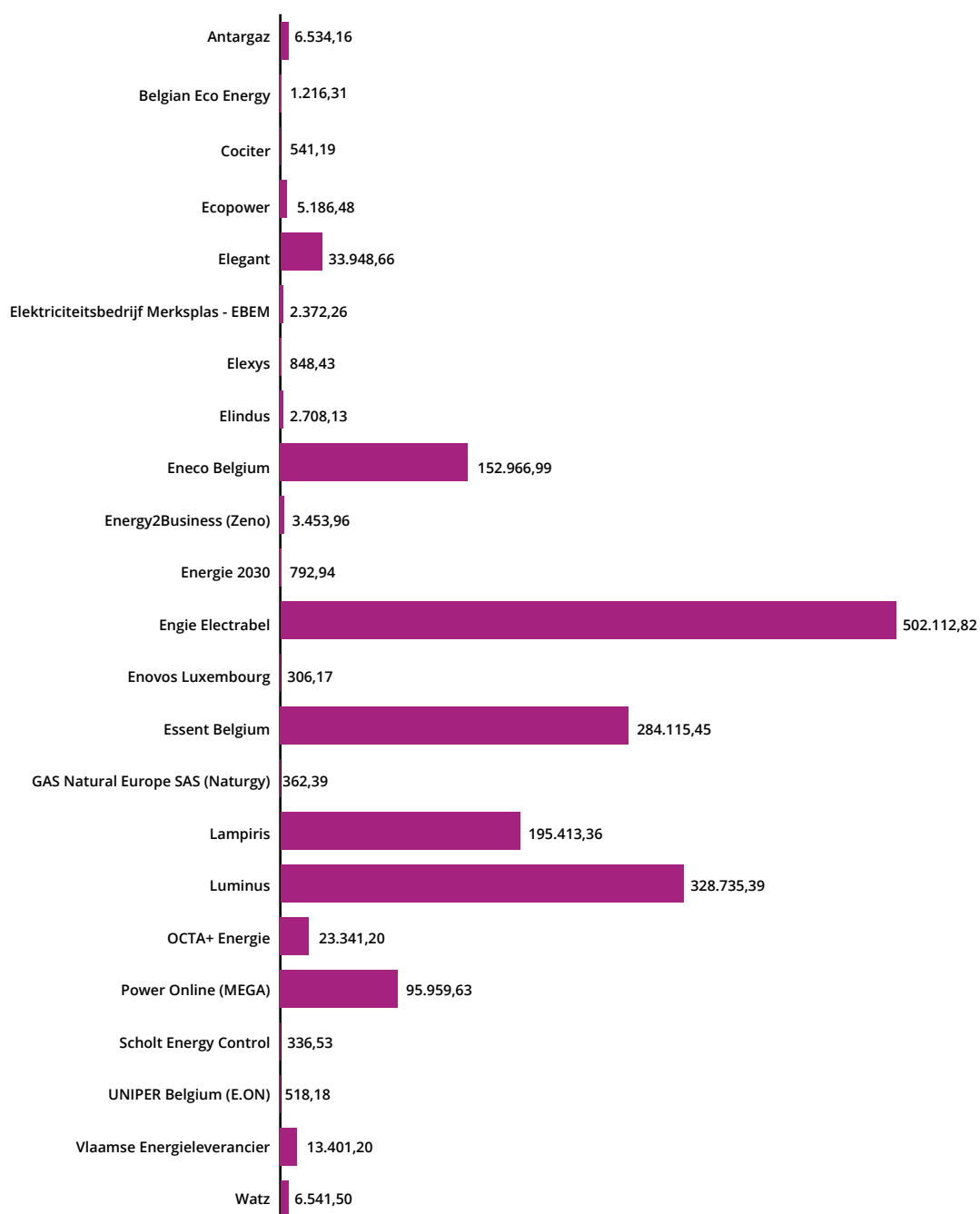
als leverancier en distributienetbeheerder (of werkmaatschappij).

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.

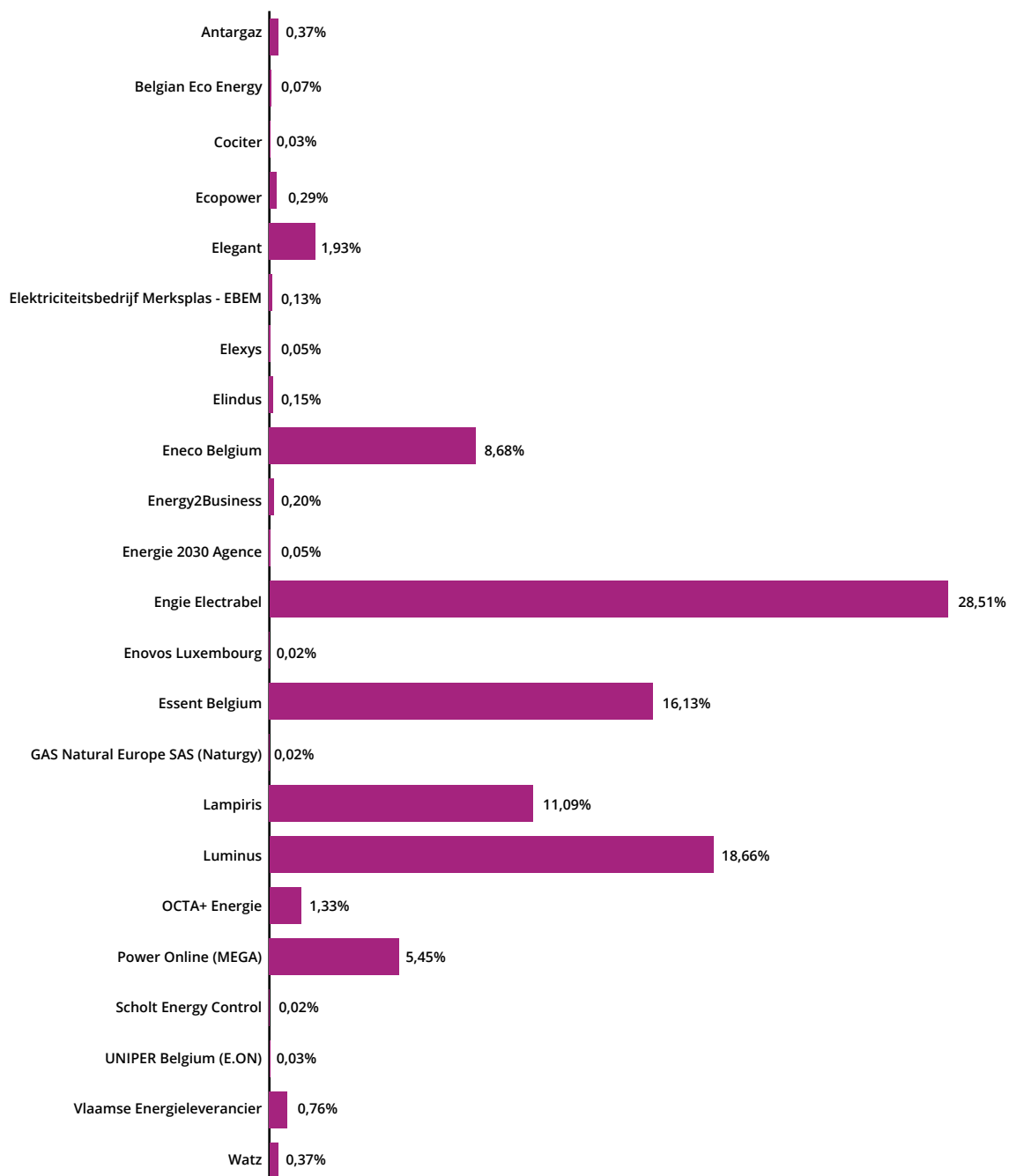
De ombudsbijdragen van de energiebedrijven (leveranciers en distributienetbeheerders) voor het werkingsjaar 2021 zijn de volgende.

LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2021 - IN EURO (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



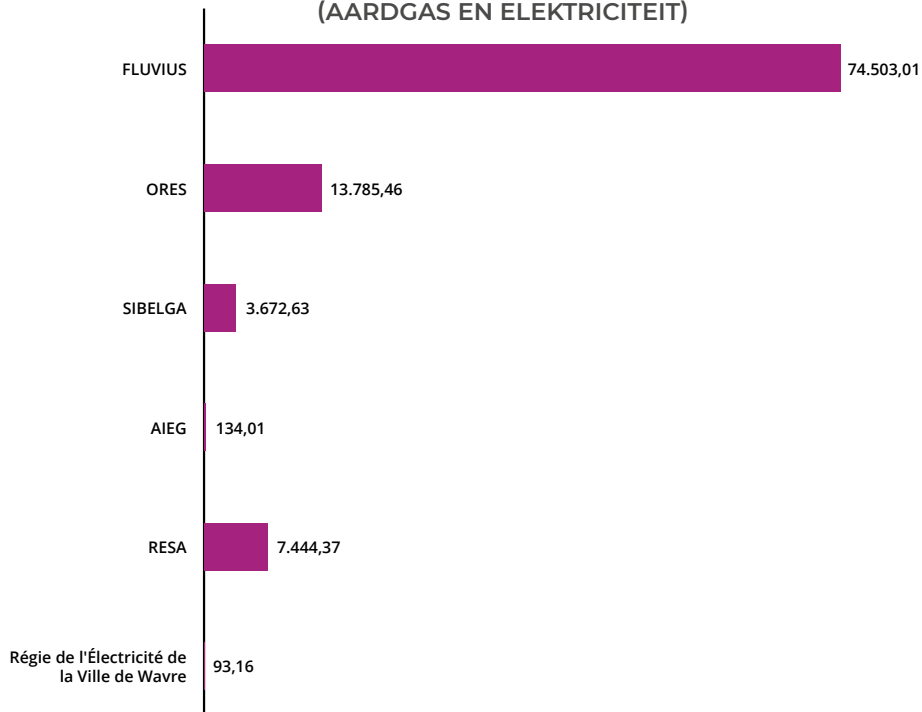


LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2021 - IN % (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)

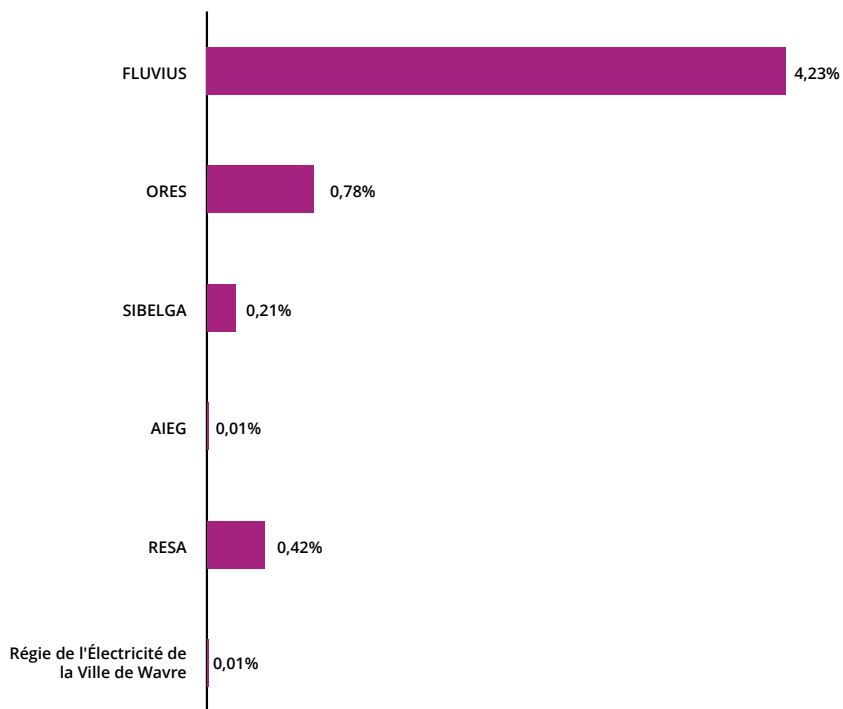




DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2021 - IN EURO (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2021 - IN % (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

2

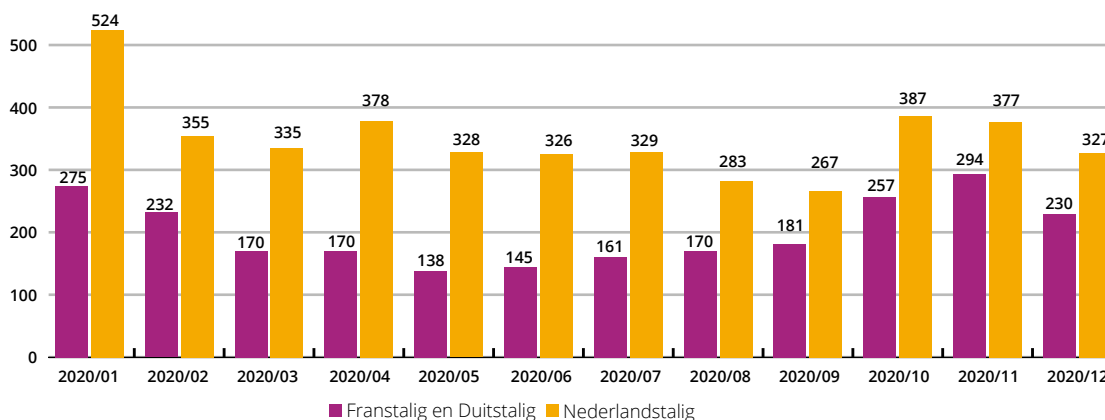
In 2020 heeft de Ombudsdienst voor energie 6.639 vragen, meldingen en klachten over het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt ontvangen. Hierna volgt een gedetailleerde verdeling van de klachten.

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

We stellen vooral een stijging van het aantal klachten in de wintermaanden vast. Dit is vooral te wijten aan de energiefacturen die worden afgerekend tijdens de winterperiode en des te meer wanneer die facturen enkel de winterperiode met meer energieverbruik regulariseren. Daarenboven is de stijging van de laatste maanden van 2020 ook het gevolg van een doorlichting van de energiebedrijven door de Algemene Directie

Economische Inspectie van de FOD Economie waarbij werd vastgesteld dat de contactgegevens van de Ombudsdienst voor energie niet of onvoldoende op de energiefacturen en de websites van sommige energieleveranciers vermeld waren. Die rechtzetting door de leveranciers verhoogde de toegankelijkheid van de Ombudsdienst en had een onmiddellijke impact op het aantal klachten, vragen en meldingen.





B. Indieningswijzen

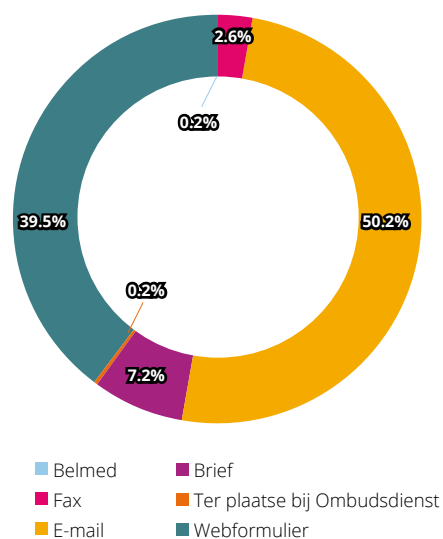
Zoals de vorige jaren werd de meerderheid van de klachten elektronisch ingediend:

- via het webformulier, beschikbaar op www.ombudsmanenergie.be (2.625 klachten);
- via het e-mailadres klacht@ombudsmanenergie.be (3.334 klachten);
- via het elektronisch klachtensysteem BELMED (15 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 (477 klachten);
- via het gebruik van de telefax (174 klachten);
- een beperkt aantal dossiers werd ter plaatse in de lokalen van de Ombudsdienst ingediend (14 klachten). De beperkte fysieke

toegankelijkheid van de Ombudsdienst tijdens de Corona-pandemie is daar de oorzaak van.

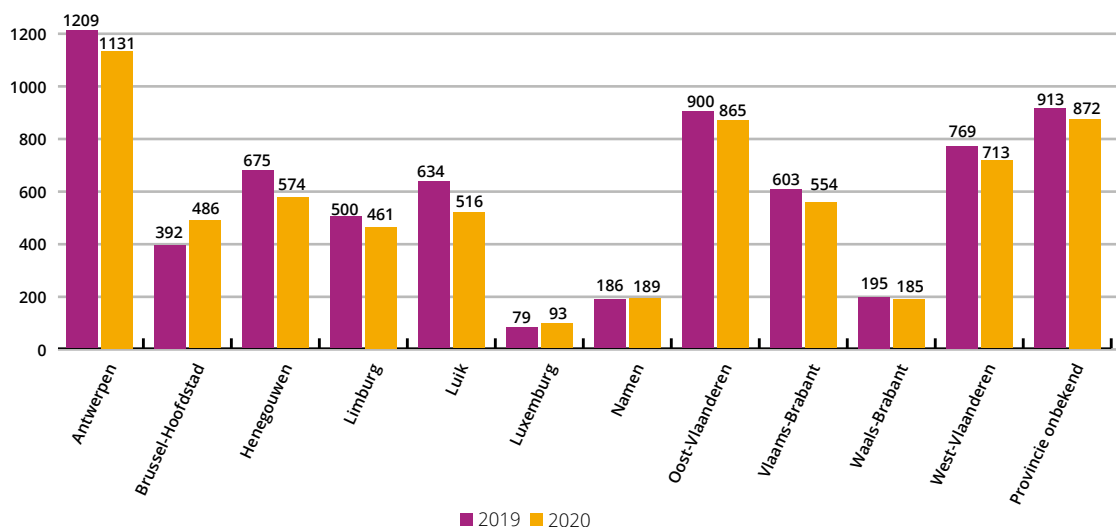




C. Aantal klachten per provincie (en voor het administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad)

De algemene daling van het aantal klachten is van toepassing op elke provincie, behalve voor Brussel-Hoofdstad en de Waalse provincies Luxemburg en Namen. In die provincies is

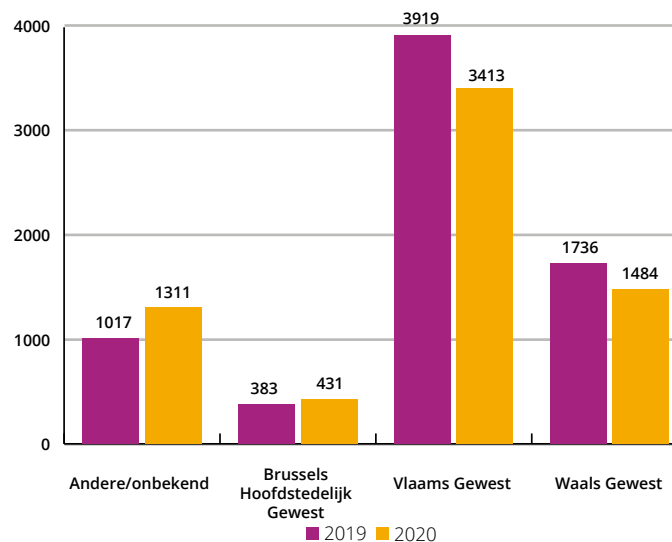
een lichte stijging van het aantal klachten waarneembaar zonder dat daar een verklaring voor is.



D. Aantal klachten per gewest

De meeste klachten die de Ombudsdienst ontving, werden nog steeds ingediend door inwoners van het Vlaamse Gewest (meer dan 51%). Het Waalse Gewest volgt hierop met 22,3% en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bedraagt het klachtenpercentage 6,5%. Bij 19,75% 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.

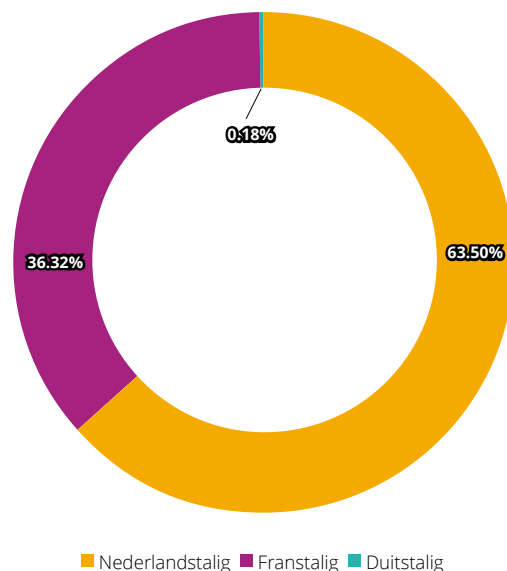


E. Aantal klachten per taalgroep

In 2020 was dit de verdeling van de klachten per taalgroep:

- 63,50% Nederlandstalige klachten (4.216 klachten);
- 36,32% Franstalige klachten (2.411 klachten);
- 0,18% Duitstalige klachten (12 klachten).

Voor de Duitstalige klachten werkt de Ombudsdienst samen met de Verbraucher-SchutzZentrale ([verbraucherschutz.be](https://www.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 2020 telde de Ombudsdienst 5.656 klachten tegen energieleveranciers en 739 klachten tegen distributienetbeheerders of hun werkmaatschappijen.

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.



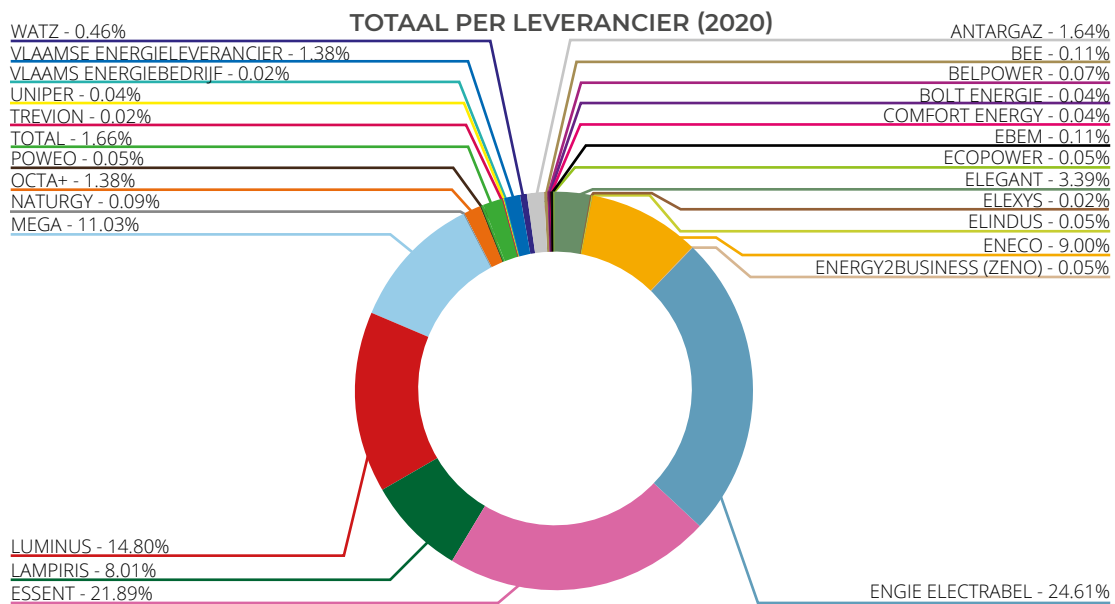
I. Aantal klachten per leverancier

Het valt op dat een aantal leveranciers gevoelig meer klachten in 2020 hebben ontvangen dan de vorige jaren. Het betreft dan voornamelijk de leveranciers ANTARGAZ, ELEGANT, ENGIE ELECTRABEL, MEGA en VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER. Bij ELEGANT is dat vooral te wijten aan een aantal telefonische en elektronische communicatieproblemen met de klanten die dan laattijdig een antwoord op hun vraag of klacht ontvingen. Ook tijdens de geschillenregeling bij de Ombudsdienst stelden we tijdelijk dat probleem vast. Bij ENGIE is de klachtentoeename vooral te wijten aan een communicatieprobleem op de website waarbij voor de klanten de contactgegevens van de Ombudsdienst voor energie werden aangeduid om hun vragen en klachten in eerste lijn te formuleren. Ondertussen is dit na overleg met de Ombudsdienst rechtgezet. Bij ANTARGAZ, MEGA en VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER is de toename vooral te wijten aan zogenaamde dienstverleners zoals energiemakelaar ENBRO en het ontzorgingsplatform GAELE van consumentenorganisatie TEST AANKOOP dat eveneens door ENBRO is ontwikkeld. Door de marktpraktijken van die makelaar en dat platform krijgt de Ombudsdienst meldingen en klachten binnen tegen ANTARGAZ, MEGA en VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER over ongewenste leverancierswissels van (professionele) klanten.

Klanten zijn doorgaans verbolgen over het feit dat ze geen toestemming hebben gegeven voor een verandering van energieleverancier of

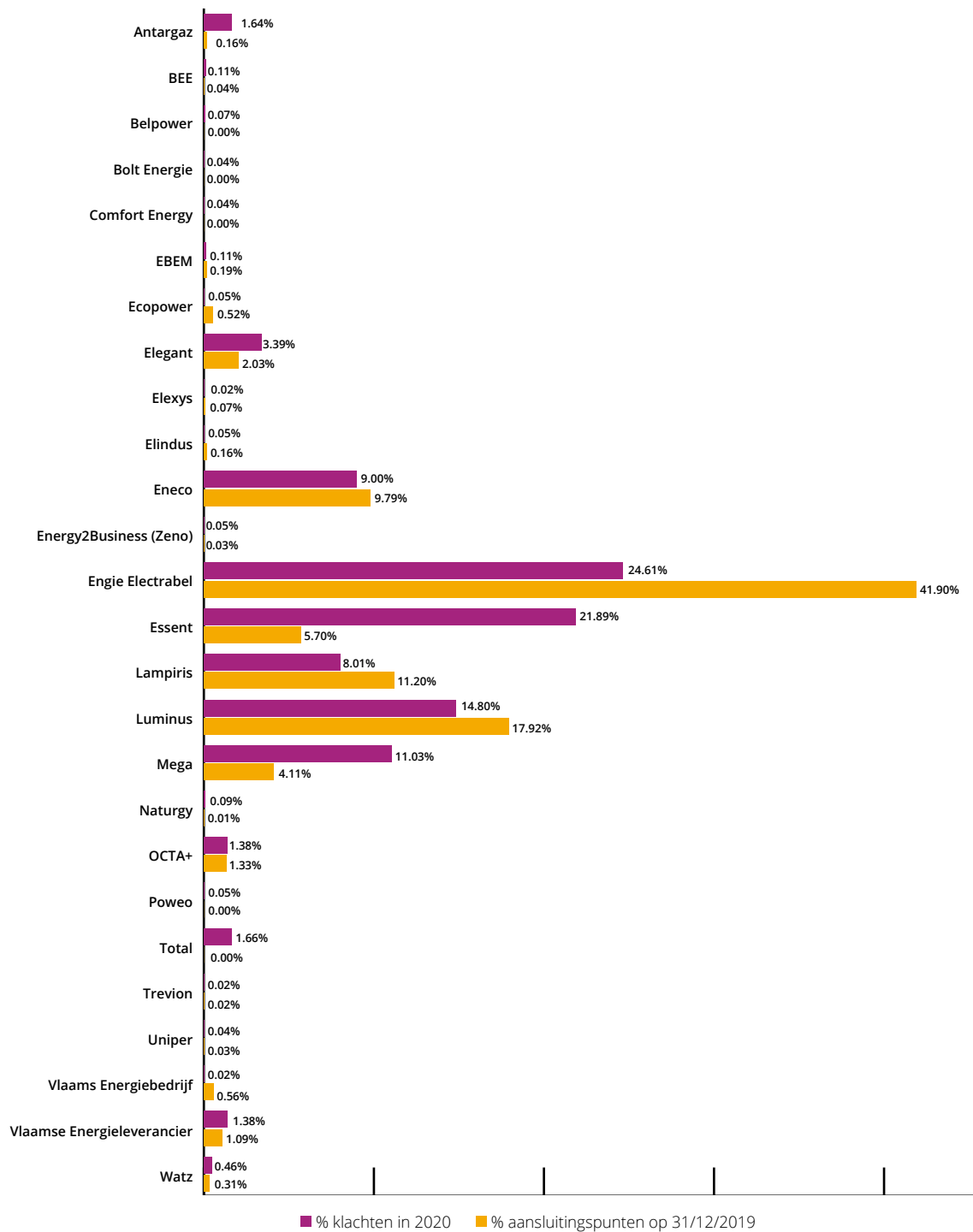
dat er geen rekening werd gehouden met de herroeping(stermijn). Bij MEGA heeft de stijging van de klachten ook te maken met een aantal commerciële praktijken die voortvloeien uit het feit dat die leverancier bewust het zogenaamde consumentenakkoord niet heeft ondertekend. Vooral de praktijken om klanten te behouden of te winnen, alsmede de verlenging of hernieuwing van energiecontracten stroken niet altijd met de toepasselijke wetgeving en regulering. Anderzijds stellen we ook een gevoelige vermindering van het aantal klachten vast bij een aantal leveranciers. Dit is vooral het geval bij ESSENT, LAMPIRIS en LUMINUS. Bij ESSENT stellen we vast dat de facturatieproblemen door de achterliggende IT-problemen stilaan maar nog niet volledig opgelost zijn. De vooropgestelde timing om deze problemen op te lossen (namelijk midden 2020) lijkt niet volledig gehaald maar toch is er beterschap in het aantal klachten en de klachtenbehandeling, mede door de wederzijdse afspraken en opvolging ervan door ESSENT en de Ombudsdienst. Ook met LUMINUS zijn er regelmatig contacten om de klachtenbehandeling te bespoedigen en te verbeteren, alsmede met LAMPIRIS dat door de integratie van het merk TOTAL en de overname van POWEO nog steeds een achterstand aan het inhalen is op het vlak van klachtenbehandeling. In 2020 hebben we ten slotte ook nog een aantal klachten gekregen over een aantal leveranciers die ondertussen, al dan niet gedwongen, van de Belgische energiemarkt zijn verdwenen (BELPOWER, COMFORT ENERGY en UNIPER).

	2016	2017	2018	2019	2020
ANTARGAZ	3	7	7	36	93
BEE	0	0	3	6	6
BELPOWER	27	80	845	25	4
BOLT ENERGIE	0	0	0	0	2
COCITER	0	0	0	1	0
COMFORT ENERGY	10	11	9	4	2
E.ON	8	7	7	2	0
EBEM	4	7	6	5	6
ECOPOWER	8	6	4	5	3
ELEGANT	32	58	91	115	192
ELEXYS	7	5	0	2	1
ELINDUS	6	5	5	9	3
ENECO	184	162	400	479	509
ENERGIE 2030	6	4	1	2	0
ENERGY PEOPLE	7	7	102	215	0
ENERGY2BUSINESS (ZENO)	0	0	18	22	3
ENGIE ELECTRABEL	847	912	1107	989	1392
ENI	552	543	206	0	0
ENOVOS	0	35	49	2	0
ESSENT	702	869	754	1636	1238
LAMPIRIS	455	370	398	528	453
LUMINUS	1346	1370	1385	1216	837
MEGA	34	35	78	422	624
NATURGY	0	0	1	2	5
OCTA+	83	87	90	83	78
POWEO	197	132	107	77	3
SCHOLT ENERGY CONTROL	0	0	0	1	0
TOTAL	98	165	113	85	94
TREVION	0	0	2	0	1
UNIPER	0	0	0	0	2
VLAAMS ENERGIEBEDRIJF	0	0	4	0	1
VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER	0	0	0	28	78
WATZ	7	13	25	27	26
TOTAAL	4.623	4.890	5.817	6.024	5.656





Vergelijking van het klachtenaandeel in 2020 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2019.



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 gewestelijke Ombudsdienst en Geschillendienst zijn specifiek bevoegd voor de activiteiten en verplichtingen van distributienetbeheerders in Wallonië respectievelijk het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest.

	Klachten 2016	Klachten 2017	Klachten 2018	Klachten 2019	Klachten 2020
VLAANDEREN					
FLUVIUS	630	844	822	877	615
TOTAAL	630	844	822	877	615
BRUSSEL					
SIBELGA	69	63	55	52	42
TOTAAL	69	63	55	52	42
WALLONIË					
AIEG	2	1	0	1	1
AIESH	0	0	0	0	0
ORES	100	79	81	54	55
REGIE DE WAVRE	0	1	0	1	0
RESA	35	36	28	32	26
TOTAAL	137	117	109	88	82
TOTAAL	836	1.024	986	1.017	739

TOTAAL PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2020)



G. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest

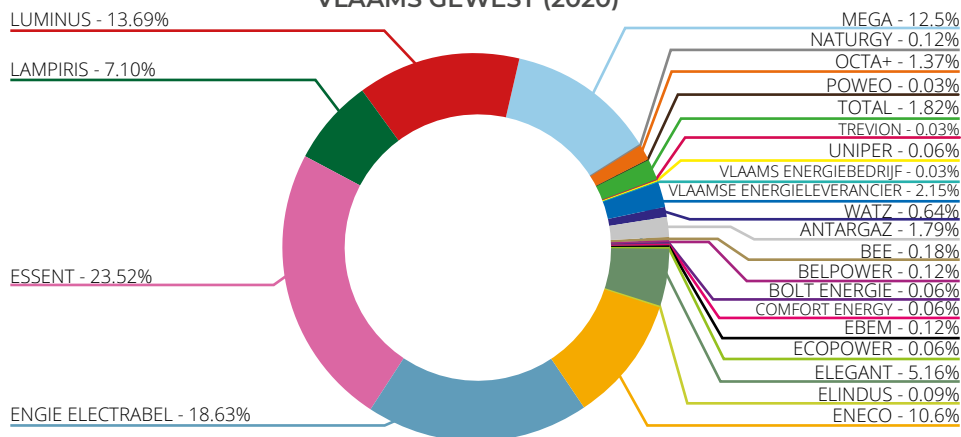
Hierna volgt een onderverdeling van het aantal klachten per leverancier en per gewest. Bij de vergelijking per gewest moet men uiteraard rekening houden met de organisatie en de werking van de gewestelijke energiemarkt. Men moet dus ook in het oog houden dat leveranciers actief kunnen zijn op de markt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

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

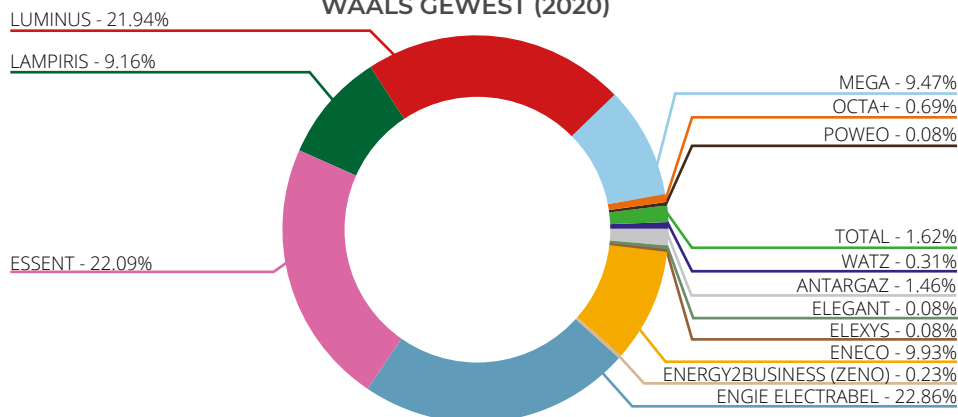
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST (2020)



VLAAMS GEWEST (2020)



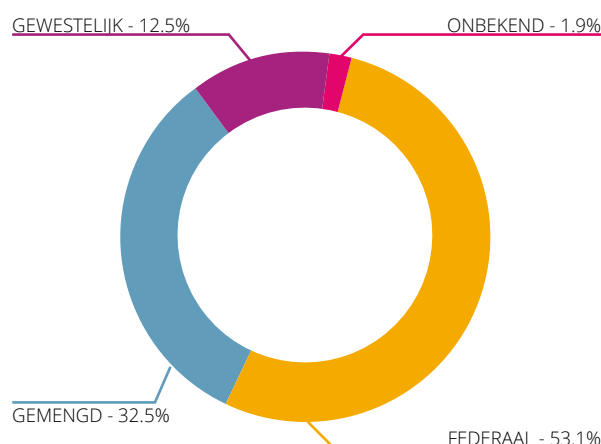
WAALS GEWEST (2020)



H. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein

3.525 klachten (53,1%) hadden betrekking op het federale bevoegdheidsdomein, 827 klachten (12,5%) op het gewestelijke bevoegdheidsdomein. 2.158 klachten (32,5%) hielden verband met het federale én het gewestelijke bevoegdheidsdomein. Voor 129 klachten (1,9%) werd er geen specifiek bevoegdheidsdomein betreffende het functioneren van de elektriciteits- of aardgasmarkt vastgesteld, omdat de klachten geen betrekking hadden op deze energiemarkt maar op andere energiesoorten zoals petroleumproducten en andere producten of diensten (water, teledistributie, riolering...).

KLACHTEN PER BEVOEGDHEIDSDOMEIN (2020)



I. Uitsluitend federale bevoegdheid

3.525 klachten (53,1%) 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 en de naleving van het Wetboek Economisch Recht voor de energieleveranciers die het consumentenakkoord niet ondertekend hebben;
- ander economisch recht, zoals mededingingsregels en contractenrecht.



II. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid

Voor 827 klachten (12,5%) 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 (digitale) metergegevens;
 - klachten over de aansluitings- en 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 aansluitings- en distributienettarieven.

• Voor Brussel:

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

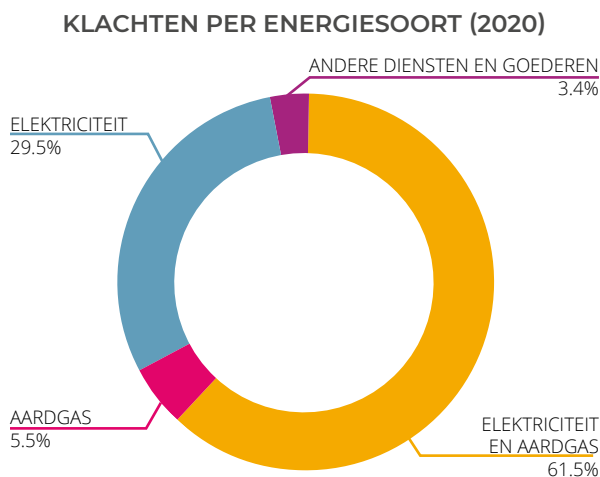
III. Federale en gewestelijke bevoegdheid

Betwiste energiefacturen die verband houden met zowel de federale als de gewestelijke bevoegdheid worden ook door de Ombudsdienst behandeld. In 2020 ging het in totaal om 2.158 klachten (32,5%).

I. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer

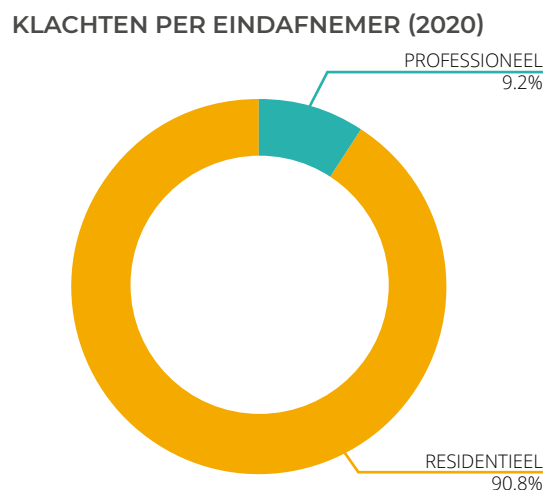
I. Per energiesoort

Het merendeel van de klachten (61,5%) hield verband met energiefacturen voor elektriciteit en aardgas. 5,5% van de klachten ging alleen over aardgas, 29,5% alleen over elektriciteit. 226 klachten (3,4%) hadden geen betrekking op elektriciteit of aardgas, maar op andere producten zoals petroleumproducten en diensten op het vlak van energiebesparing, onderhoud of herstel van verwarmingstoestellen, zonnepanelen.



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 2020 had 9,2% van de klachten (611 klachten in totaal) betrekking op professionele eindafnemers zoals eenmanszaken, vennootschappen en verenigingen.



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 2020 ontving hadden vooral betrekking op betwistingen over:

- verkoop- en marktpraktijken van energieleveranciers (20,5%);
- meterproblemen zoals de verwerking en rechtzetting van metergegevens bij jaarlijkse (digitale) opname of schatting,



bij een defecte meter, bij een verhuis of leegstand van een woning... (17%);

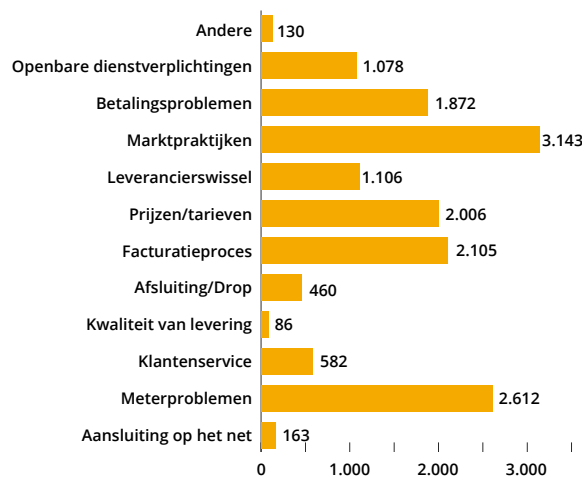
- facturatieproblemen zoals de (laattijdige) opmaak en leesbaarheid van de energiefacturen (13,7%);
- de prijstransparantie of de duidelijkheid van de toegepaste (stijging van) prijzen en tarieven (13,1%);
- betalingsproblemen bij de betaling van energiefacturen zoals afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, administratieve kosten, betaling via domiciliëring, waarborgregelingen, (dreiging met) opzegging van energiecontract of afsluitingen ingevolge wanbetaling (12,2%);
- 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 (7,2%).

De overige klachten hadden te maken met:

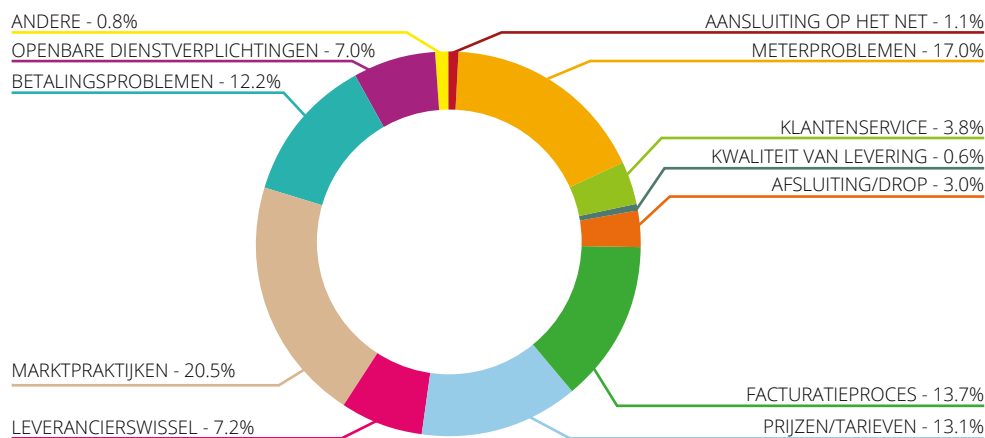
- gewestelijke bevoegdheden (andere dan metergegevens) zoals sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen (7%), netaansluitingen (1,1%), kwaliteit van levering (0,6%), en afsluitingen of drop na wanbetaling (3%);
- de kwaliteit van de dienstverlening via onder meer telefoon en e-mail (3,8%).

Voor 0,8% 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 (2020)

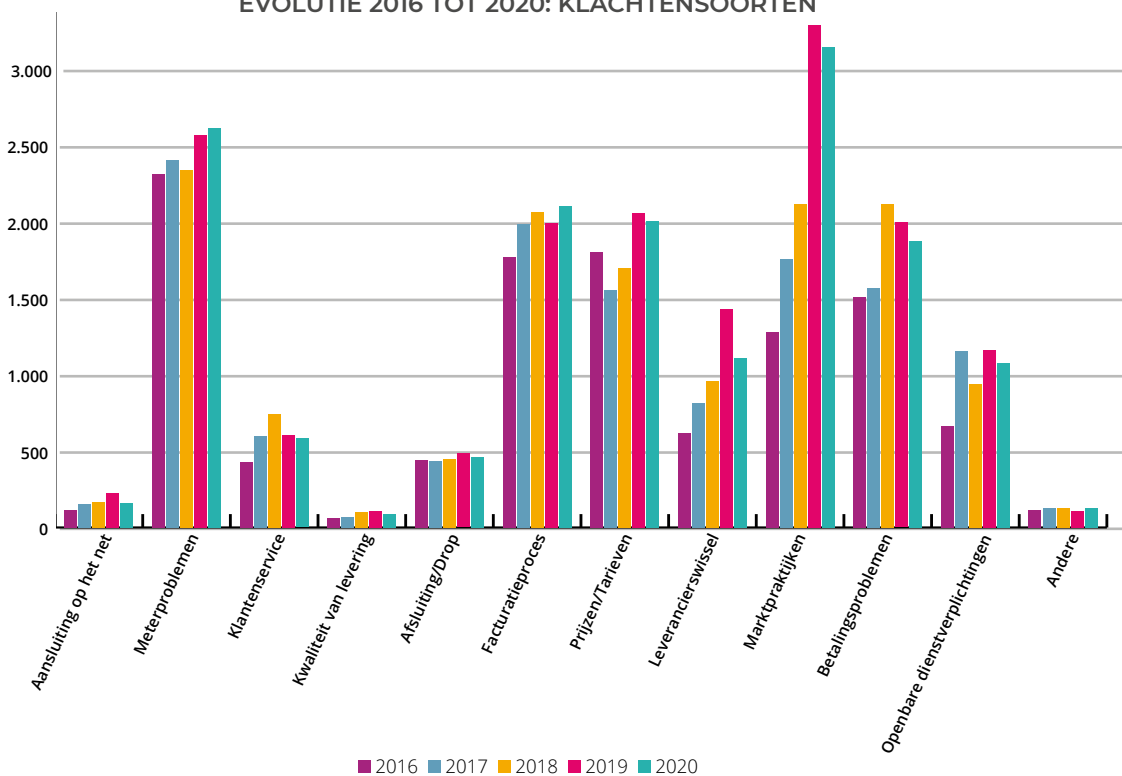


KLACHTENSOORT (2020)



Hierna volgt nog een overzicht van de evolutie van de belangrijkste klachtensoorten voor de periode 2016-2020.

EVOLUTIE 2016 TOT 2020: 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” of met het Wetboek Economisch Recht.

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, al dan niet via een derde partij zoals een ontzorgingsplatform, een prijsvergelijker of een energiemakelaar.

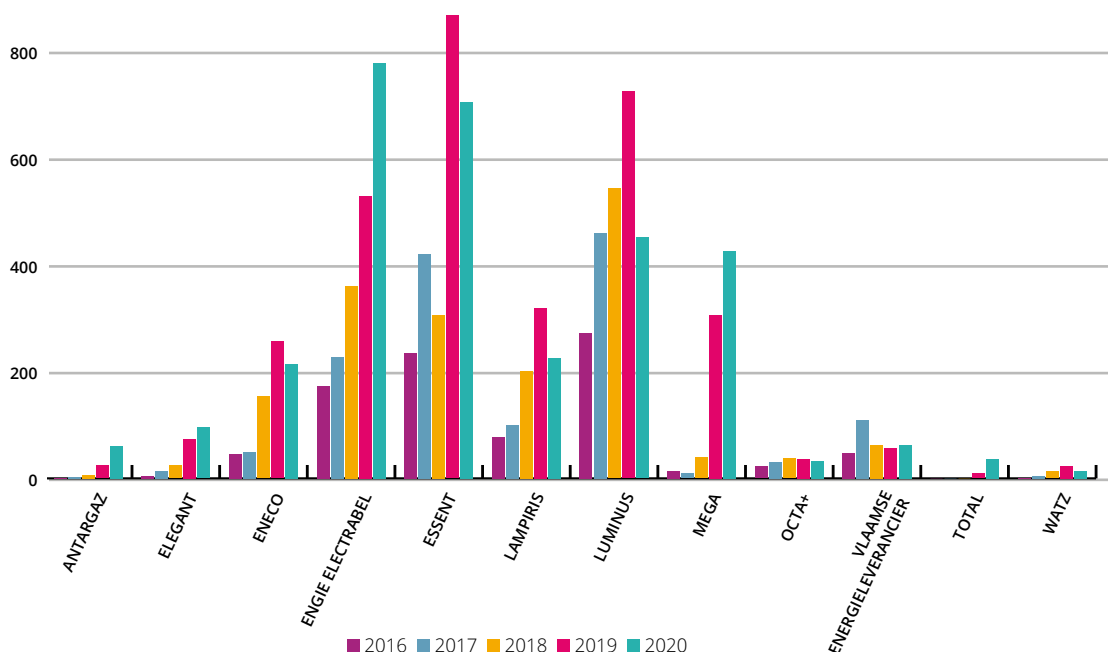
Tijdens en door de coronapandemie stellen we ook een wijziging vast van een aantal marktpraktijken.

- Bij de verkooppraktijken werden de deur-aan-deurverkopen die afgeraden werden of zelfs verboden waren tijdens de lockdownperiode, vervangen door verkopen op afstand via telefoon en/of internetverbinding.
- Te weinig energieleveranciers hebben inspanningen gedaan om hun klanten te laten genieten van goedkopere prijzen omdat ze ervoor kozen om duurdere energiecontracten gewoon (stilzwijgend) te verlengen.

VERKOOP- EN MARKTPRAKTIJKEN PER LEVERANCIER (2020)



EVOLUTIE 2016 TOT 2020: VERKOOP- EN MARKTPRAKTIJKEN PER LEVERANCIER

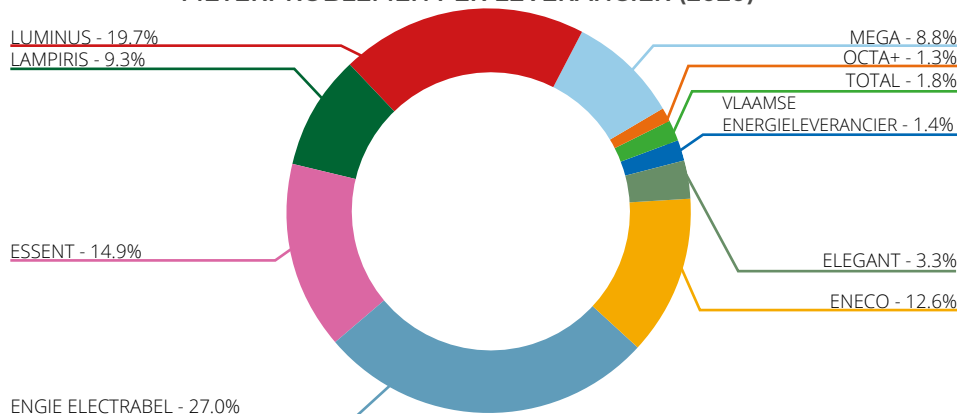


METERPROBLEMEN (17% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

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

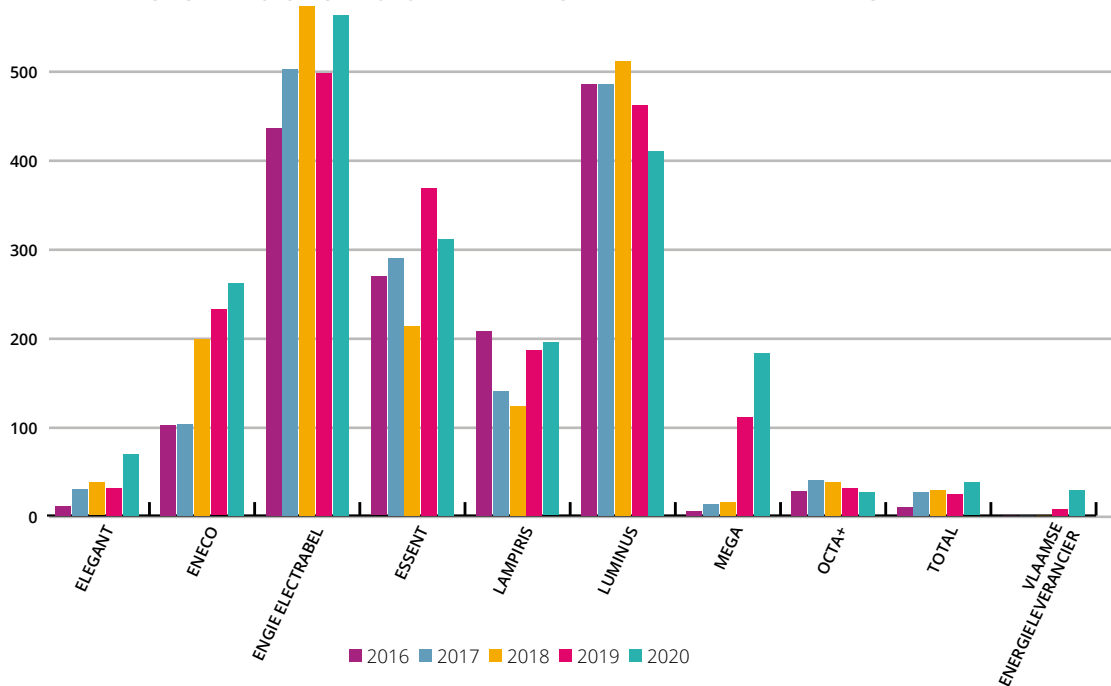
op bepaalde wijzigingen of rechtzettingen van metergegevens op een toegangspunt. Dit geldt zeker voor de meterproblemen die veroorzaakt worden door (een gebrek aan) communicatie van metergegevens bij een verhuis waarbij meerdere partijen betrokken zijn (vorige bewoner of eigenaar, nieuwe bewoner of eigenaar en de oude of nieuwe leverancier op het betrokken toegangspunt). In 2020 doken in Vlaanderen ook de eerste vragen en klachten op over de installatie en werking van digitale meters, alsmede over de facturatie van de digitale metergegevens, vooral dan in combinatie met zonnepanelen.

METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2020)

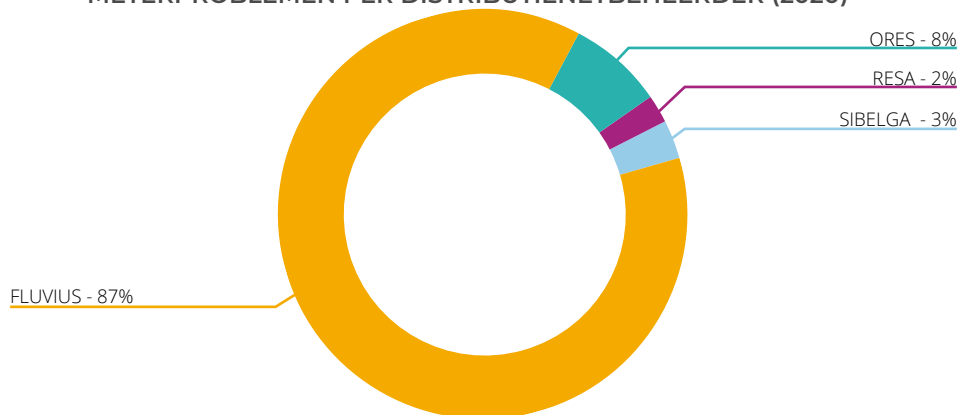




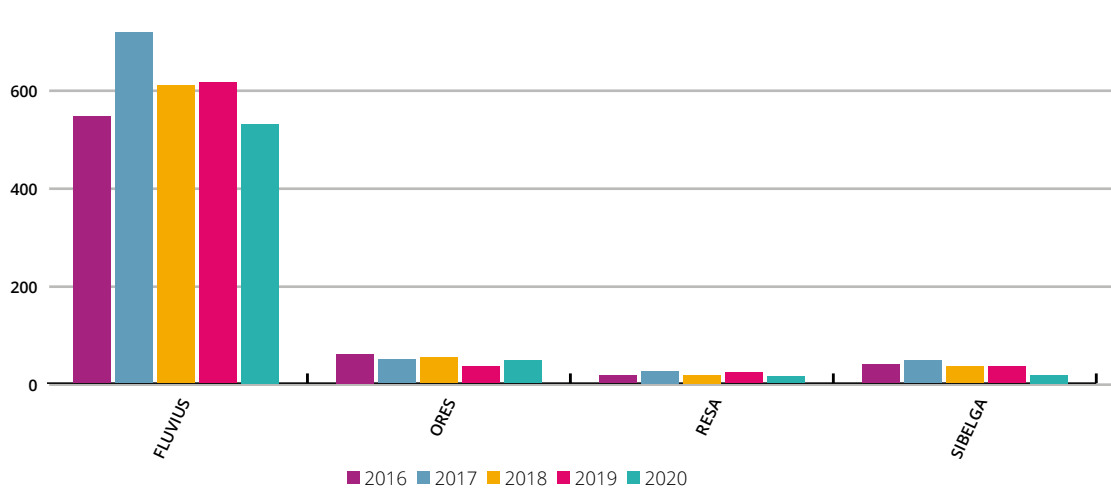
EVOLUTIE 2016 TOT 2020: METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER



METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2020)



EVOLUTIE 2016 TOT 2020: METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



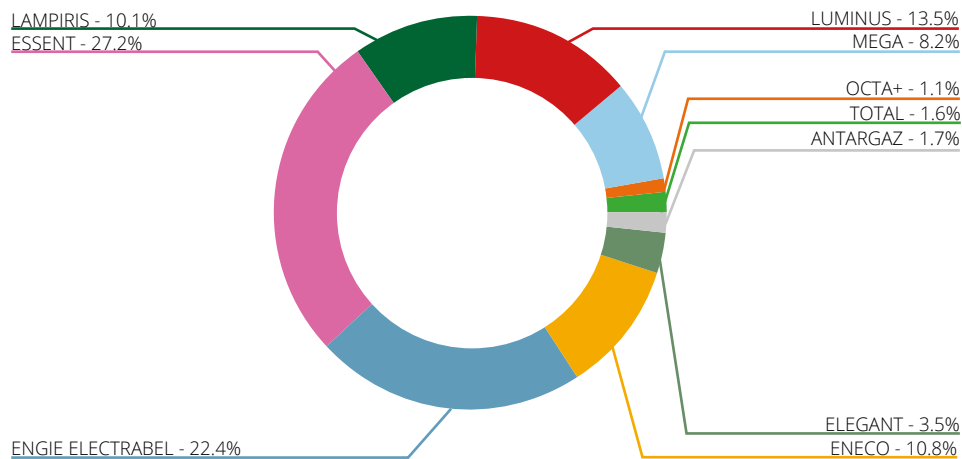
FACTURATIEPROCES (13,7% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

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

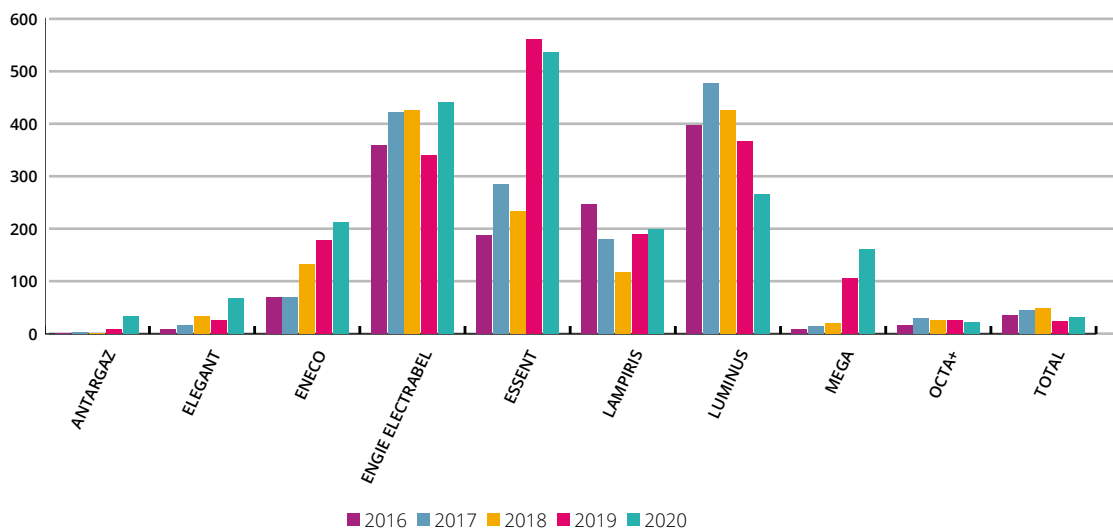
Ook hier blijft net als in 2019 het grote aandeel van ESSENT opvallen maar stellen we wel een daling vast van het aantal klachten over het facturatiesysteem.

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

FACTURATIEPROCES PER LEVERANCIER (2020)



EVOLUTIE 2016 TOT 2020: FACTURATIEPROCES PER LEVERANCIER





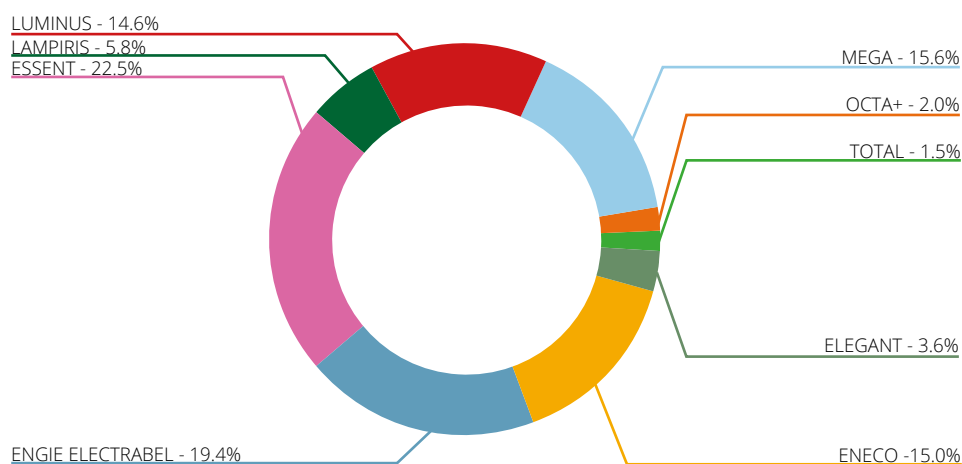
TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN (13,1% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

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

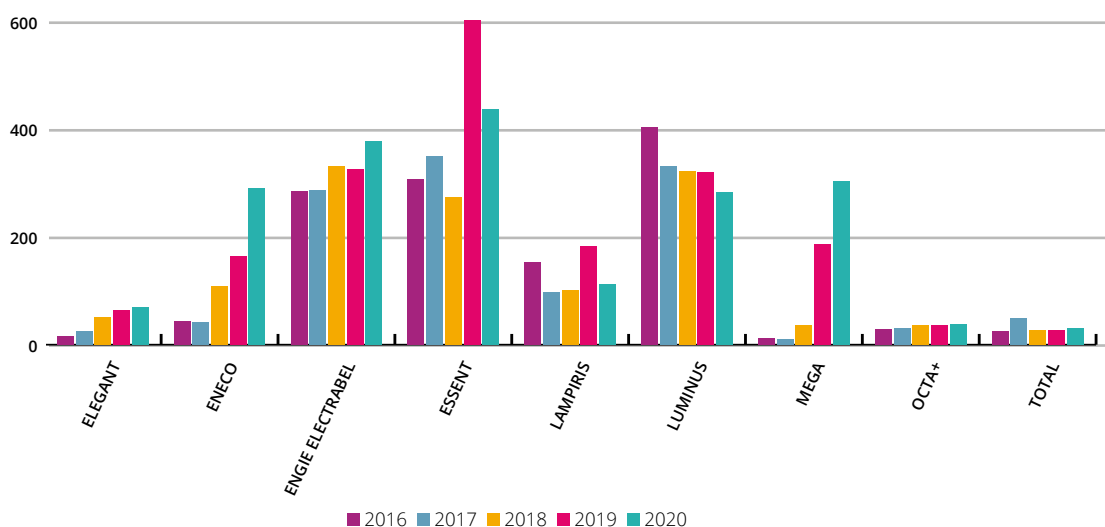
- de energieprijzen die door energieleveranciers worden aangerekend;
- de nettatarieven die verschuldigd zijn aan de netbeheerder en na goedkeuring door de regulator worden aangerekend voor het transport en de distributie (aansluiting en gebruik) van elektriciteit en aardgas;

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

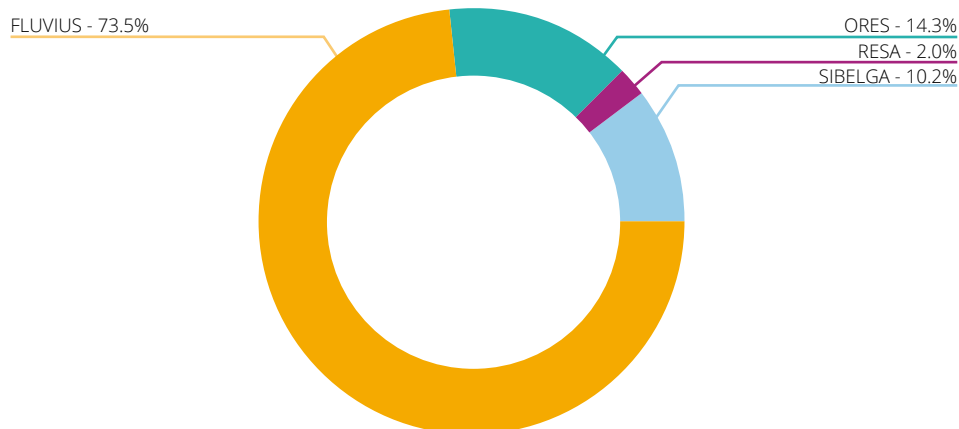
PRIJSTRANSPARANTIE PER LEVERANCIER (2020)



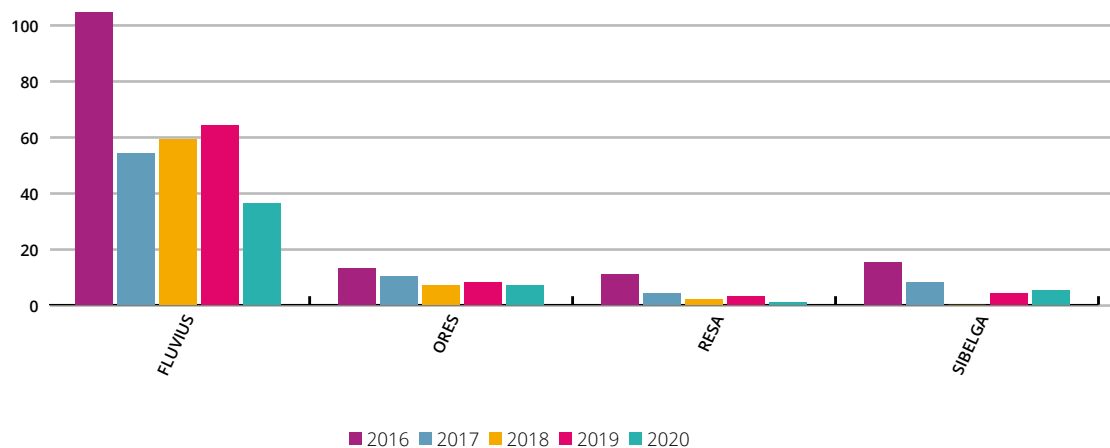
EVOLUTIE 2016 TOT 2020: PRIJSTRANSPARANTIE PER LEVERANCIER



PRIJSTRANSPARANTIE PER DISTRIBUTIEBEHEERDER (2020)



EVOLUTIE 2016 TOT 2020: PRIJSTRANSPARANTIE PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER





ENERGIEPRIJZEN:

Leveranciers bieden vrij te bepalen energieprijzen aan in een vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt en rekenen die door aan de eindgebruiker.

NETTARIEVEN:

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

TAKSEN EN HEFFINGEN:

Verschillende taken en heffingen worden doorgerekend via de energiefactuur, omdat ze opgelegd zijn door de federale overheid (federale bijdrage, energiebijdrage en btw) en door de gewestelijke overheden (zoals kosten groene stroom en warmtekrachtkoppeling, aansluitingsvergoeding, toeslag openbare dienstverplichtingen en Vlaamse energieheffing). De verschillende distributienettarieven maar ook de tarieven voor de huur van meters, de transmissie- en transporttarieven, de energiebijdrage, de federale bijdrage, de bijdrage Energiefonds (enkel in Vlaanderen), de aansluitingsvergoeding (enkel in Wallonië) en de toeslag openbare dienstverplichtingen (enkel in Brussel) geldig per distributiezone kunnen geraadpleegd worden bij de verschillende gewestelijke regulatoren:

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

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.

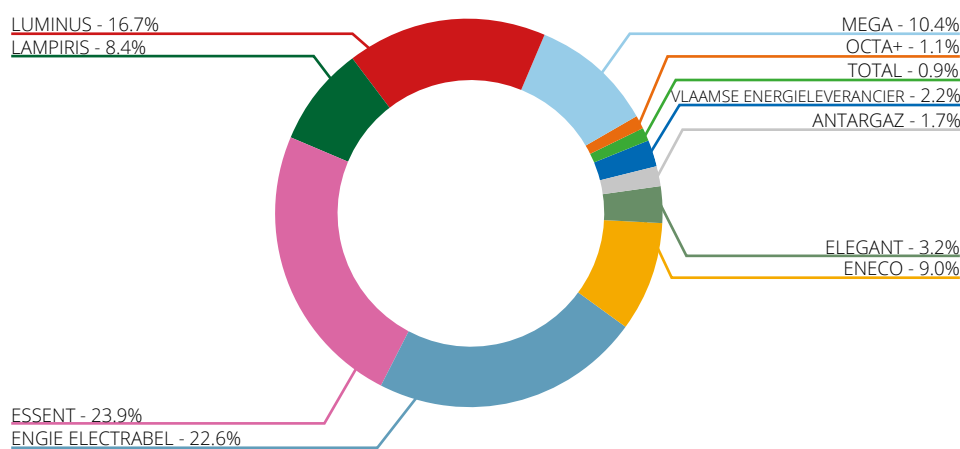
Nogal wat problemen doen zich voor bij de communicatie of berekening van voorschotfacturen, van kortingen op de energieprijzen en van vaste vergoedingen die al dan niet vooreenvolgende eerste (gestart) leveringsjaar worden aangerekend. Ook de communicatie van prijsinformatie en -wijzigingen kan beter, vooral bij de (stilzwijgende) verlenging of hernieuwing van energiecontracten. Vooral bij MEGA zien we die klachten al jaren stijgen terwijl bij ENECO de stijging in 2020 vooral te wijten is aan het laattijdig rechtzetten van afrekeningsfacturen van klanten die geen recht meer hebben op sociaal tarief.

BETALINGSPROBLEMEN (12,2% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

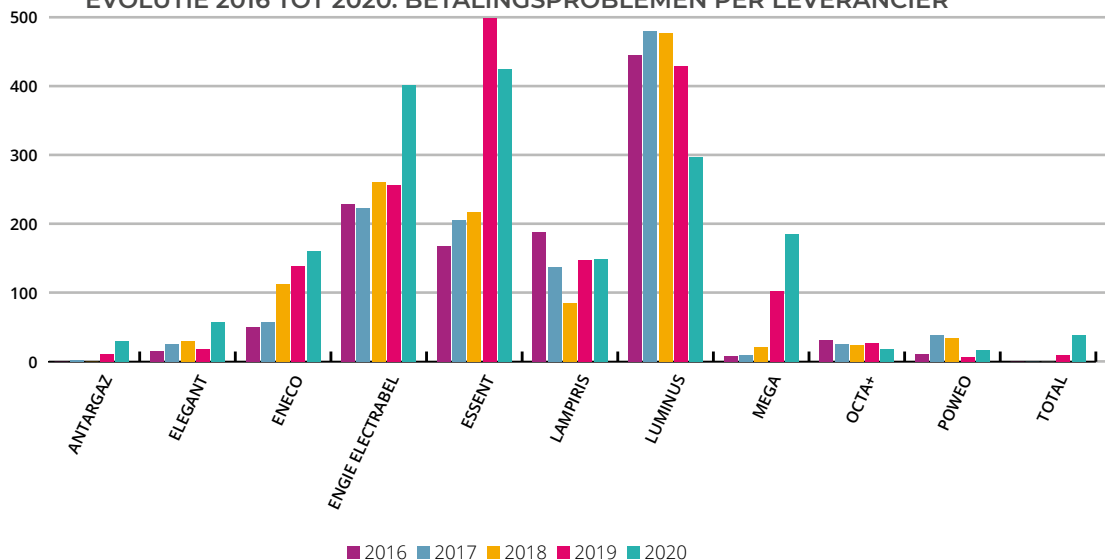
De klachten over betalingsproblemen handelen vooral over afbetalingsplannen, bankdomiciliëringen, aanrekening van administratieve kosten, problemen met creditnota's, bankwaarborgen en terugbetalingen die te laat worden teruggestort.

In 2020 stellen we ook een stijging vast van het aantal klachten over professionele schuldinvoerders (incassobureaus, advocatenkantoren, gerechtsdeurwaarders) die door sommige energieleveranciers sneller worden ingeschakeld om openstaande facturen in te vorderen.

BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2020)

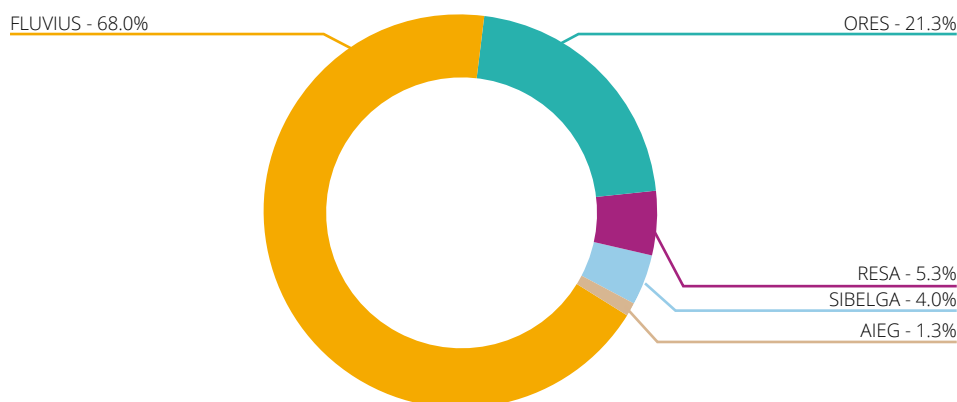


EVOLUTIE 2016 TOT 2020: BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER

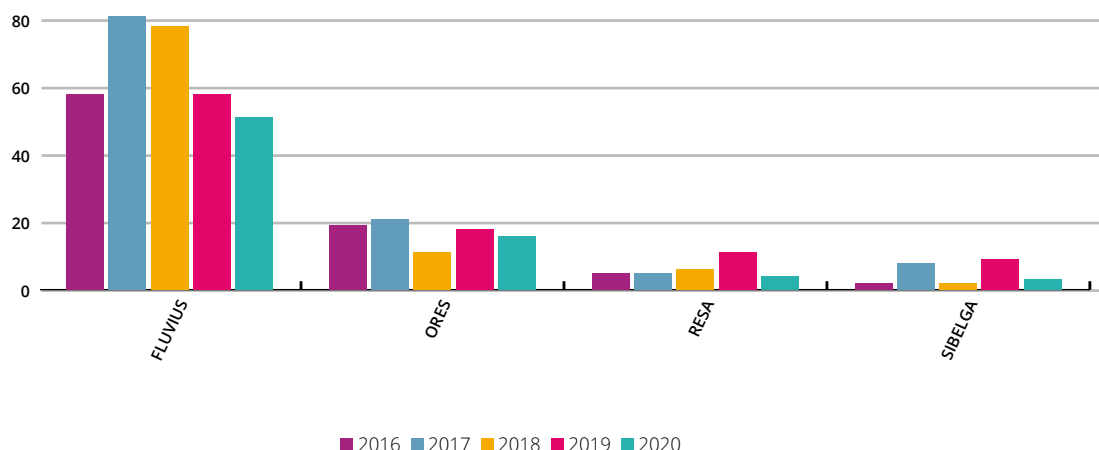




BETALINGSPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2020)



EVOLUTIE 2016 TOT 2020: BETALINGSPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



VERANDERING VAN LEVERANCIER (7,2% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

De Ombudsdienst stelt vast dat het aantal klachten in verband met leverancierswissels sterk gedaald was na de afschaffing van de verbrekingsvergoeding bij de verandering van leverancier vanaf 13 september 2012: van 14% in 2011 (1.854 klachten) naar 8% in 2012 (1.250 klachten), 3% in 2013 (347 klachten) en 3,5% in 2014 (318 klachten). Maar vanaf 2015 is er opnieuw een stijging vast te stellen tot 5% of 409 klachten in 2015, 5,5% of 616 klachten in 2016, 6,4% of 849 klachten in 2017, 6,9% of 961 klachten in 2018 en 8,9% of 1.442 in 2019. In 2020 is er met 1.119 klachten voor het eerst sinds jaren weer een daling.

Dit kan te maken hebben met de strenge gezondheidsmaatregelen tijdens de coronapandemie en de daling van de verkooppraktijken aan de deur met een daling van de ongewenste veranderingen van leverancier tot gevolg. Anderzijds blijven een aantal leveranciers toch proberen een verkapte verbrekingsvergoeding aan te rekenen wanneer hun klanten vervroegd vertrekken naar een andere leverancier en voortijdig hun energiecontract verbreken. Dergelijke vergoeding wordt bijvoorbeeld aangerekend door een vaste vergoeding voor een volledig (eerste of gestart) jaar te factureren op de slotfactuur in plaats van

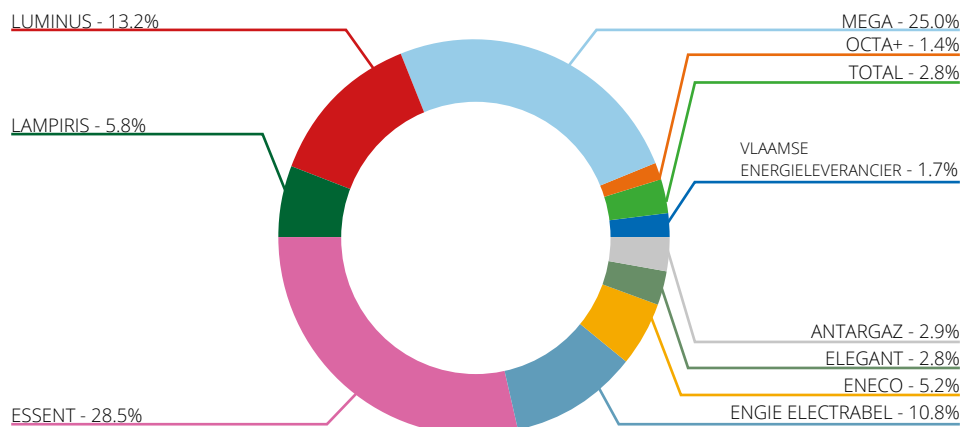
deze vaste vergoeding enkel aan te rekenen voor de duur van de werkelijke levering van elektriciteit en/of aardgas zoals vermeld op de slotfactuur.

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.

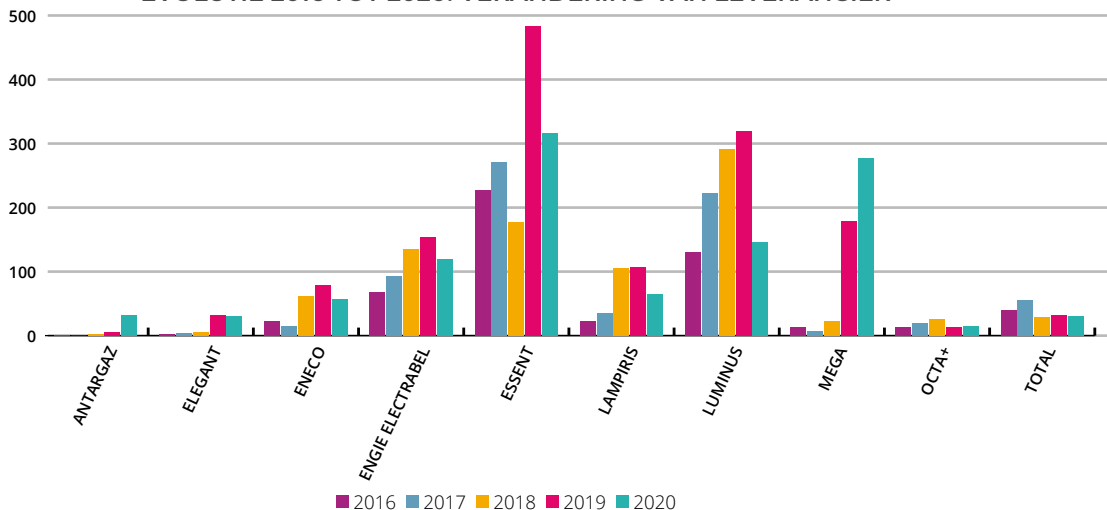
Deze verschillen in wettelijke interpretatie tussen de Ombudsdienst voor Energie en

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 het Hof van Beroep te Brussel over het tussenvonnis van de Ondernemingsrechtbank in verband met de ontvankelijkheid van de collectieve rechtsvordering en de grond van de zaak in de zogenaamde onderhandelingsfase wordt verwacht tegen midden 2021. De tegenpartijen in deze rechtszaak en die momenteel nog actief zijn op de residentiële energiemarkt zijn ESSENT, LUMINUS, MEGA en OCTA+.

VERANDERING VAN LEVERANCIER (2020)



EVOLUTIE 2016 TOT 2020: VERANDERING VAN LEVERANCIER





GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN, ANDERE DAN METERGEGEVENS (11,7% 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 energieprijis 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 het energiecontract van de huishoudelijke eindafnemer ingevolge wanbetaling bij de commerciële leverancier wordt stopgezet en de levering wordt overgenomen door de distributienetbeheerder in zijn hoedanigheid van noodleverancier of uitzonderingsleverancier.

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.

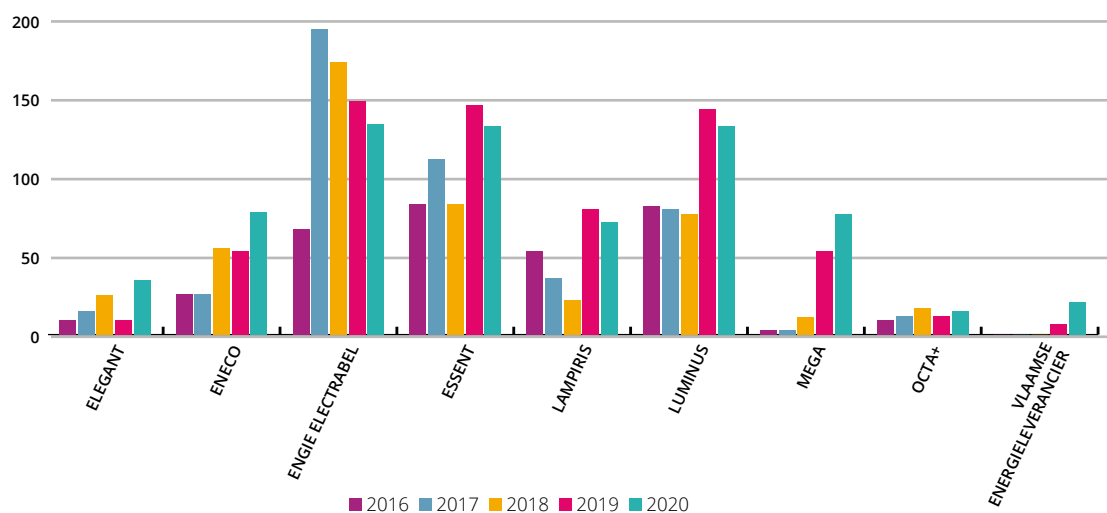
De Ombudsdienst stelt vast dat er op dit vlak vaak problemen waren met afsluitingen van professionele contracten. Professionele afnemers met betalingsproblemen krijgen immers niet dezelfde bescherming als residentiële eindafnemers.

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.

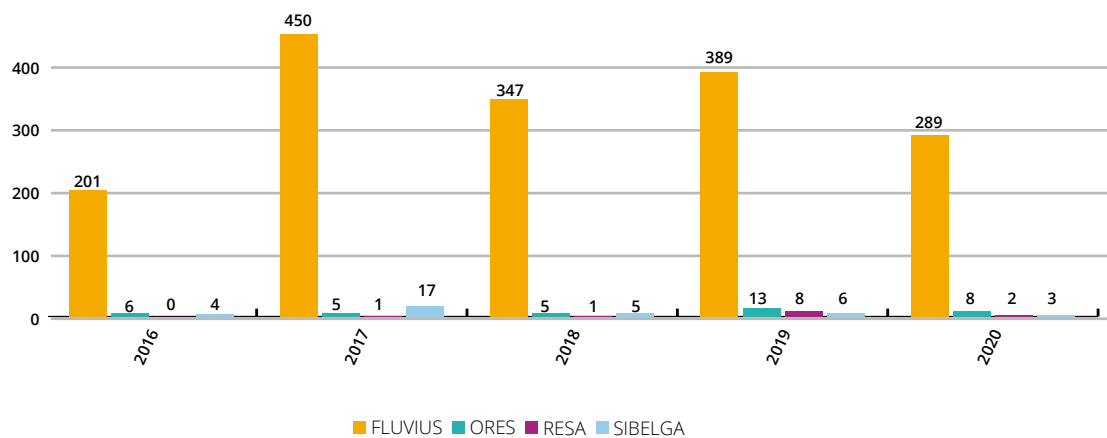
Hierbij moet nogmaals worden benadrukt dat de klachtgegevens voor de distributienetbeheerders van Brussel en Wallonië geen representatief beeld schetsen omdat voor de klachten tegen die netbeheerders er een eigen gewestelijk bemiddelingsorgaan is aangesteld, namelijk de gewestelijke Ombudsdienst voor 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% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

EVOLUTIE 2016 TOT 2020: OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN PER LEVERANCIER



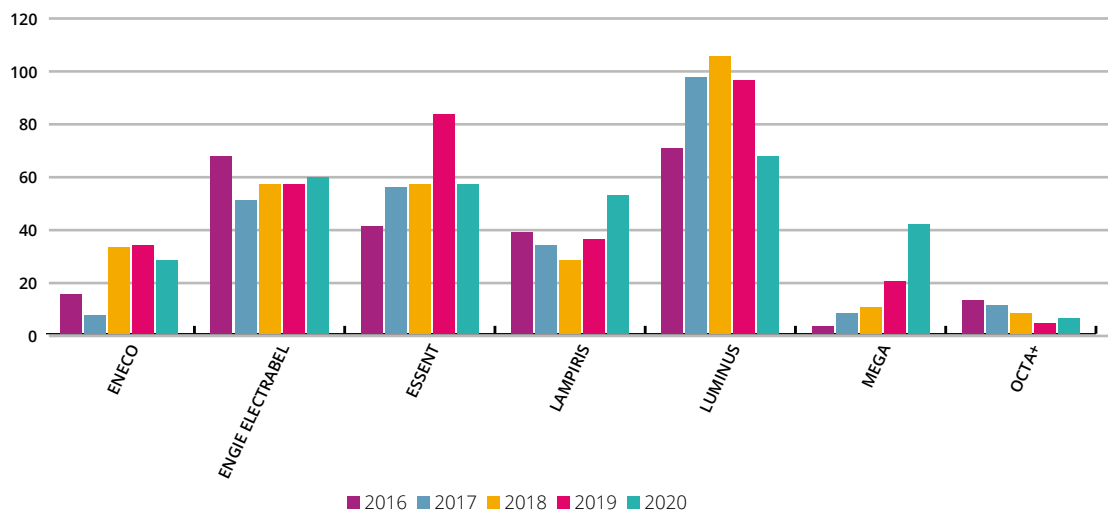
EVOLUTIE 2016 TOT 2020: OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



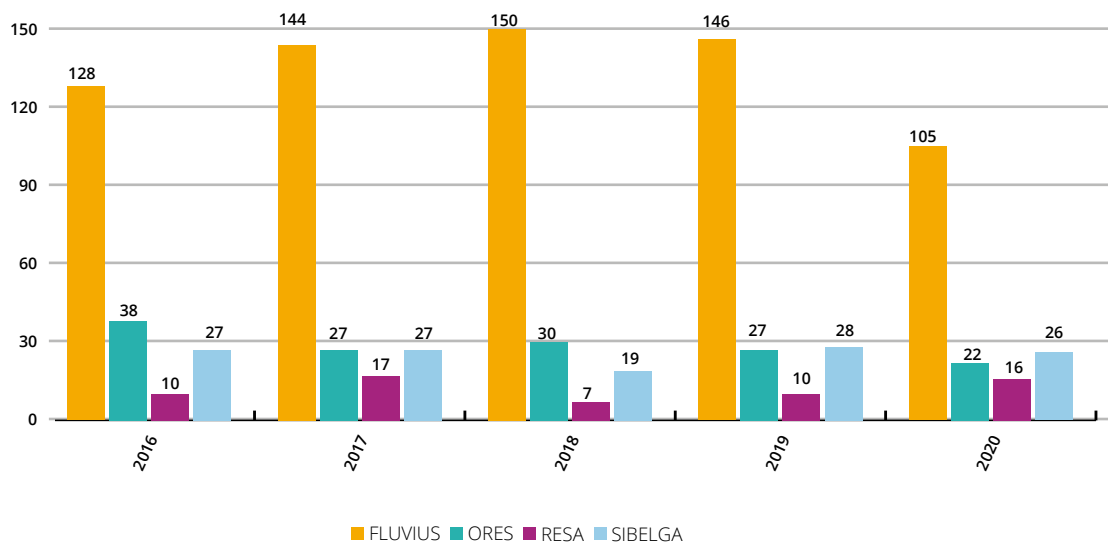


AFSLUITING/DROP (3,0% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

EVOLUTIE 2016 TOT 2020: AFSLUITING/DROP PER LEVERANCIER

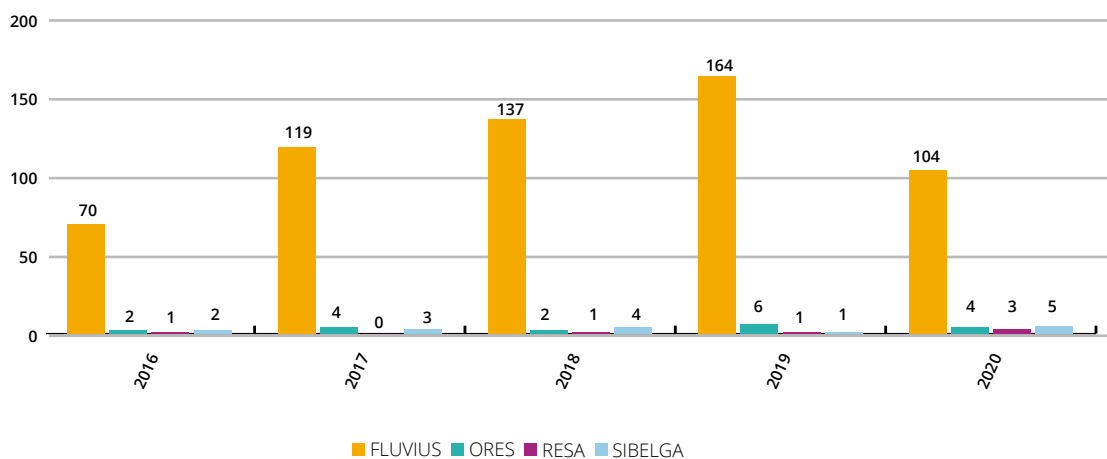


EVOLUTIE 2016 TOT 2020: AFSLUITING/DROP PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



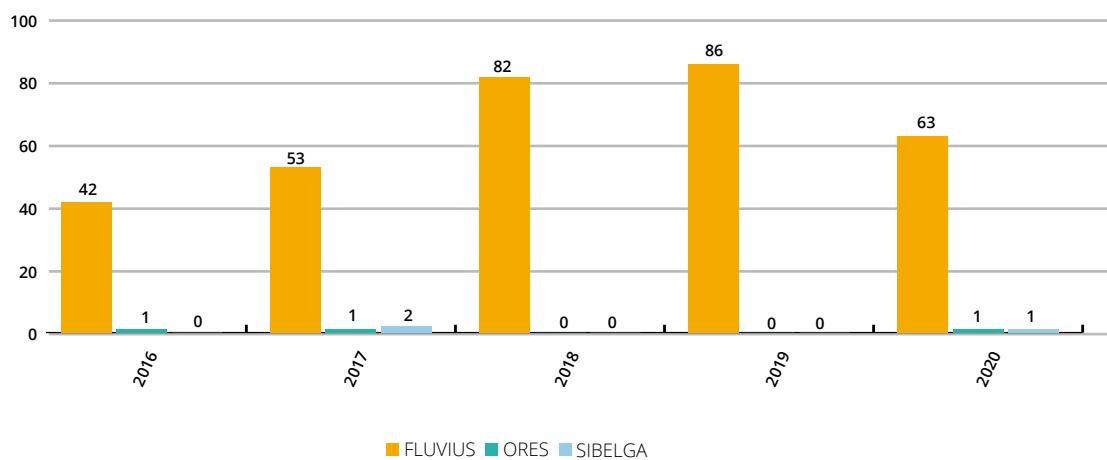
AANSLUITING OP HET NET (1,1% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

EVOLUTIE 2016 TOT 2020: AANSLUITING OP HET NET



KWALITEIT VAN LEVERING (0,6% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

EVOLUTIE 2016 TOT 2020: KWALITEIT VAN LEVERING



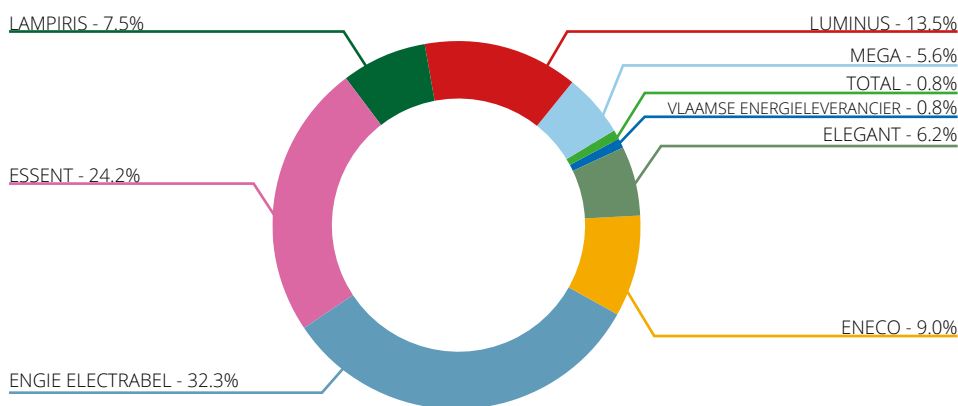


KLANTENSERVICE (3,8% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

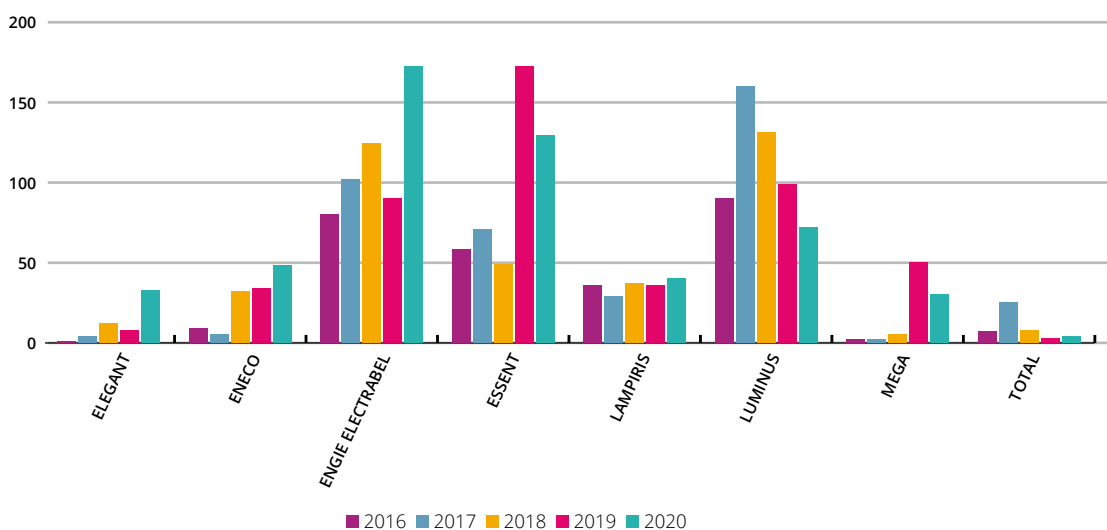
De Ombudsdienst registreert ook de klachten in verband met de dienstverlening van de energiebedrijven. Het betreft hier klachten over de klantenservice op het vlak van telefonische oproepen (callcenter), elektronisch beheer van informatie (met inbegrip van het klachtenbeheer) of de dienstverlening in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

De Ombudsdienst merkt over de klantenservice van energieleveranciers geen verbeteringen of verslechtingen op (538 klachten in 2020 tegenover 533 klachten in 2019).

KLANTENSERVICE PER LEVERANCIER (2020)



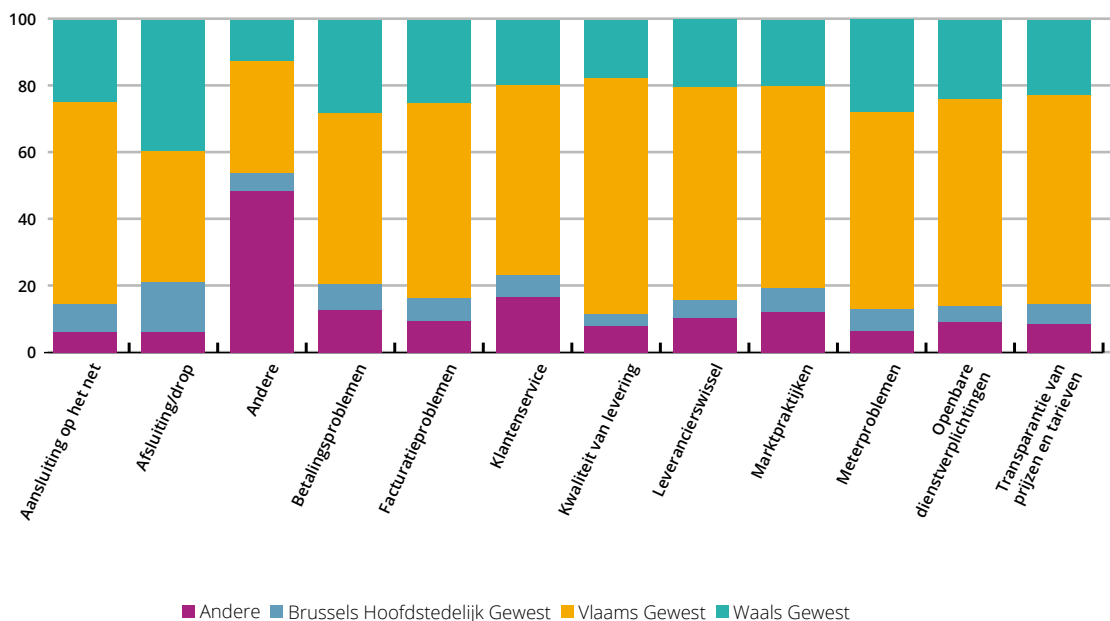
EVOLUTIE 2016 TOT 2020: KLANTENSERVICE PER LEVERANCIER



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. In de klachtencategorie afsluitingen/drop valt op dat er in Brussel en Wallonië 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.



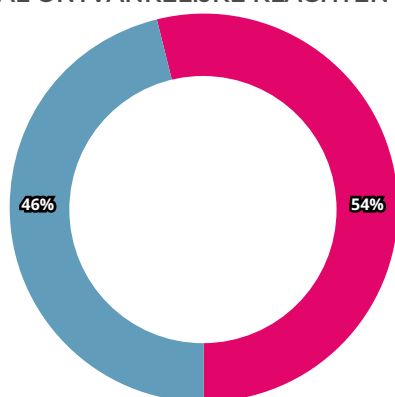
Klachten behandeld door de Ombudsdienst voor Energie

3

A. Aantal ontvankelijke klachten

De Ombudsdienst ontving in 2020 2.613 ontvankelijke klachten. Dit is 46% van de klachten die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoorden.

AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2020)



■ Ontvankelijk ■ Niet-ontvankelijk

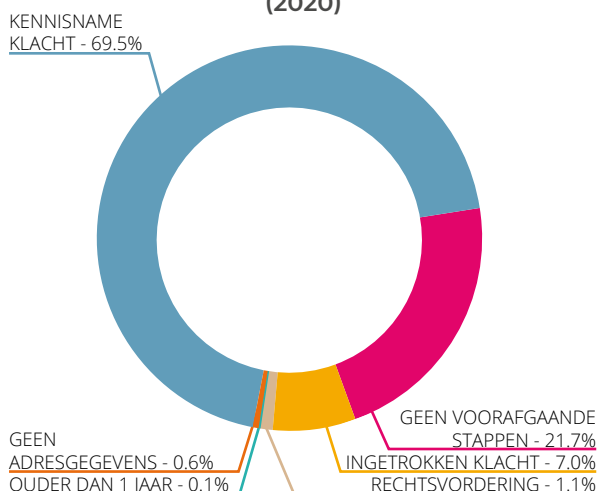
B. Aantal niet-ontvankelijke klachten

De andere 3.035 klachten (54%) die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoorden, waren niet ontvankelijk omdat:

- de Ombudsdienst in kennis werd gesteld van klachten die voor een eerste keer aan het energiebedrijf worden gericht (69,5% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de aanklager geen voorafgaande stappen had ondernomen bij het energiebedrijf om tot een oplossing te komen of daarvoor geen of niet genoeg bewijsstukken aanbracht (21,7% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de klacht al het voorwerp uitmaakte van een rechtsvordering (1,1% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de klacht al meer dan een jaar geleden bij het energiebedrijf was ingediend (0,1%), er geen adresgegevens werden medegedeeld (0,6%) of de klacht werd ingetrokken omdat er ondertussen reeds een oplossing was gevonden (7% van de niet-ontvankelijke klachten).



AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2020)

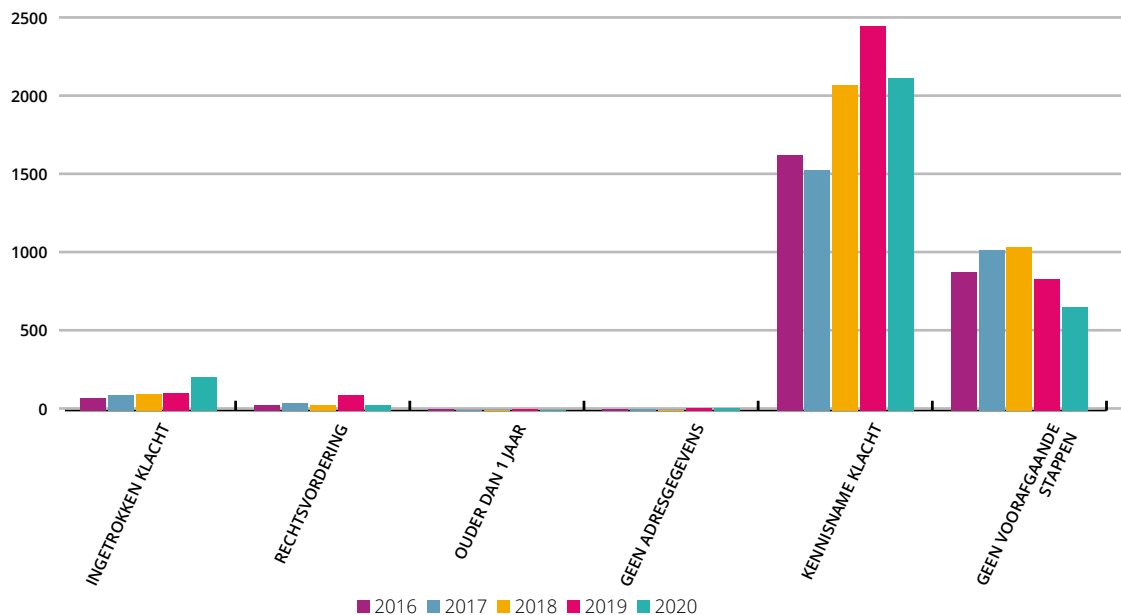


Hierna volgt een evolutie vanaf 2016 van de redenen waarom klachten als niet-ontvankelijk beschouwd worden. Het valt op dat de Ombudsdienst eveneens een direct aanspreekpunt is voor eindafnemers die een

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 2016 TOT 2020: EVOLUTIE AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN



C. Aantal niet-bevoegde klachten

Voor 991 klachten (14,9%) was de Ombudsdienst niet bevoegd, omdat het voorwerp van de klacht betrekking had op:

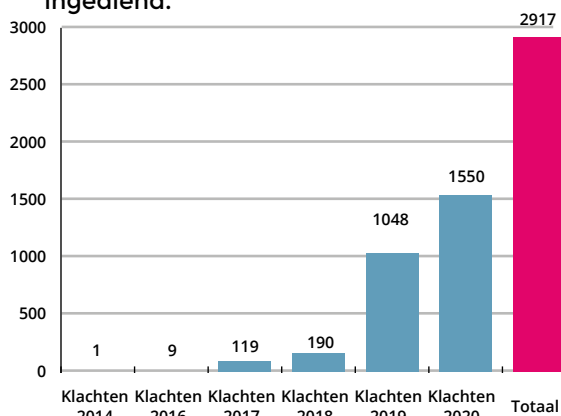
- de exclusief gewestelijke bevoegdheden inzake elektriciteit en aardgas. Die klachten worden doorgestuurd naar de bevoegde Waalse gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME) opgericht door de Waalse regulator CWaPE (234 klachten) of naar de Geschillendienst van de Brusselse energieregulator BRUGEL (42 klachten). De klachten over uitsluitend Vlaamse aangelegenheden worden door de Ombudsdienst zelf behandeld en afgesloten met verwijzing naar de bevoegde Vlaamse energieregulator VREG (372 klachten);
- de marktpraktijken van sommige leveranciers en zogenaamde energiemakelaars of prijsvergelijkers. Die meldingen werden gestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie (23 klachten) als het algemene meldingen betrof van bijvoorbeeld verkooppraktijken van een leverancier waarbij in de melding (nog) geen benadeelde eindafnemer werd meegegeven of wanneer de melding betrekking had op de verkoop- en marktpraktijken van een energiemakelaar of prijsvergelijker;
- de bevoegdheid van andere federale of gewestelijke (ombuds)diensten (77 klachten, waarvan er 57 werden doorgestuurd naar de Consumentenombudsdienst);
- meldingen en vragen om informatie (196 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 47 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 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

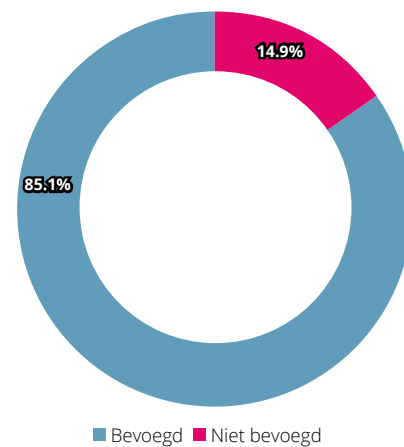
De Ombudsdienst kon in 2020 in totaal 2.917 van de ontvankelijke klachtendossiers afronden en afsluiten.

- 1 afgesloten dossier had nog betrekking op een klacht die in 2014 was ingediend;
- 9 afgesloten dossiers betroffen klachten ingediend in 2016;
- 119 dossiers betroffen klachten die in 2017 werden ingediend;
- 190 dossiers betroffen klachten die in 2018 werden ingediend;
- 1.048 dossiers betroffen klachten die in 2019 werden ingediend;
- 1.550 dossiers werden afgesloten met betrekking tot klachten die in 2020 werden ingediend.



Voor 2020 betekent dit voor de ontvankelijke klachten een resultaat van afsluiting van 59,5%, namelijk het aantal afgesloten klachten in 2020 (2.917) tegenover het aantal openstaande ontvankelijke klachten einde 2019 (2.291) en het

AANTAL NIET-BEVOEGDE KLACHTEN (2020)



aantal ontvangen ontvankelijke klachten in 2020 (2.613). Dit resultaat maakt dat er op 31 december 2020 nog 1.987 dossiers van ontvankelijke klachten moesten behandeld worden. Op het totaal aantal ontvankelijke klachten (26.623) die zijn ontvangen sinds de oprichting van de Ombudsdienst betekent dit 7,5% 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.

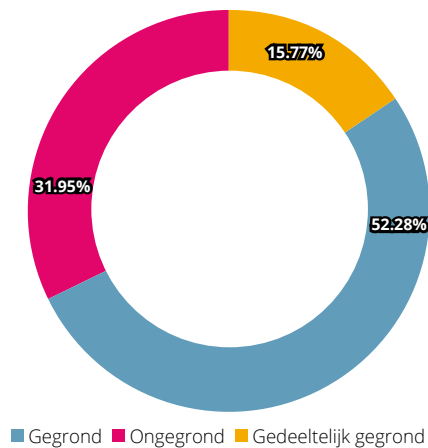
Ten slotte doet de Ombudsdienst eveneens de opvolging van klachten die als niet-ontvankelijk worden beschouwd. Hij stuurt deze klachten door naar het energiebedrijf en analyseert de antwoorden. Hij deelt ook aan de aanklager mee dat die een formele klacht bij de Ombudsdienst kan indienen wanneer hij 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 97,1% van de ingediende klachten afgehandeld. In de praktijk betekent dit dat op een totaal van 68.420 ontvangen klachten er op 31 december 2020 nog 1.987 dossiers in behandeling waren bij de Ombudsdienst.



E. Aantal (niet-) gegronde klachten

Van de 2.917 afgesloten ontvankelijke klachten in 2020 waren volgens de Ombudsdienst:

- 1.525 klachten gegrond (52,28%);
- 460 klachten gedeeltelijk gegrond (15,77%);
- 932 klachten ongegrond (31,95%).



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

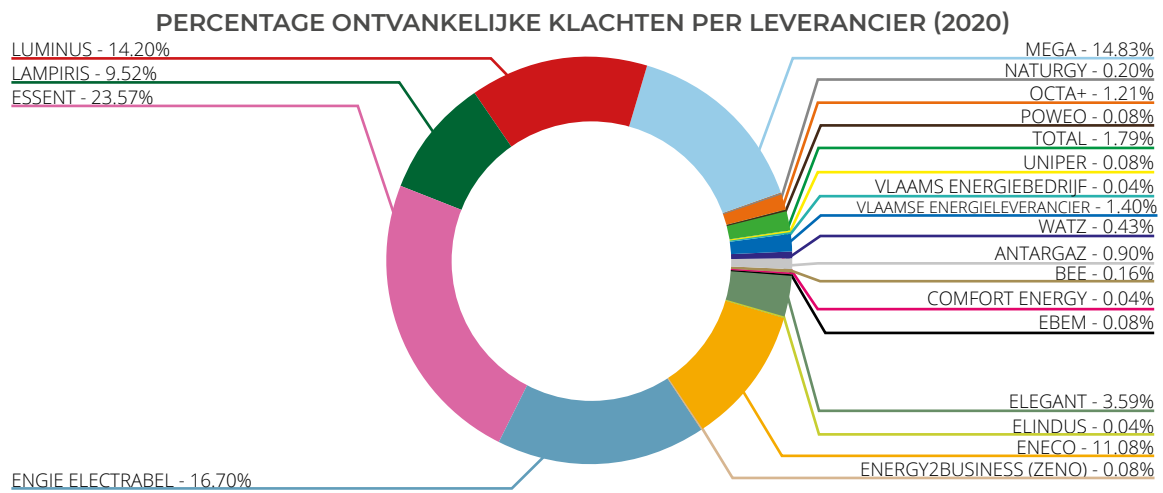
wetgeving of reglementering. Voor een aantal verrichtingen van energiebedrijven is er echter (nog) geen reglementering. Die handelingen behoren eerder tot de commerciële strategie van een energiebedrijf. Enkele voorbeelden: het aantal maandelijks aflossingen van betaalplannen, de periodiciteit van voorschotfacturen,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

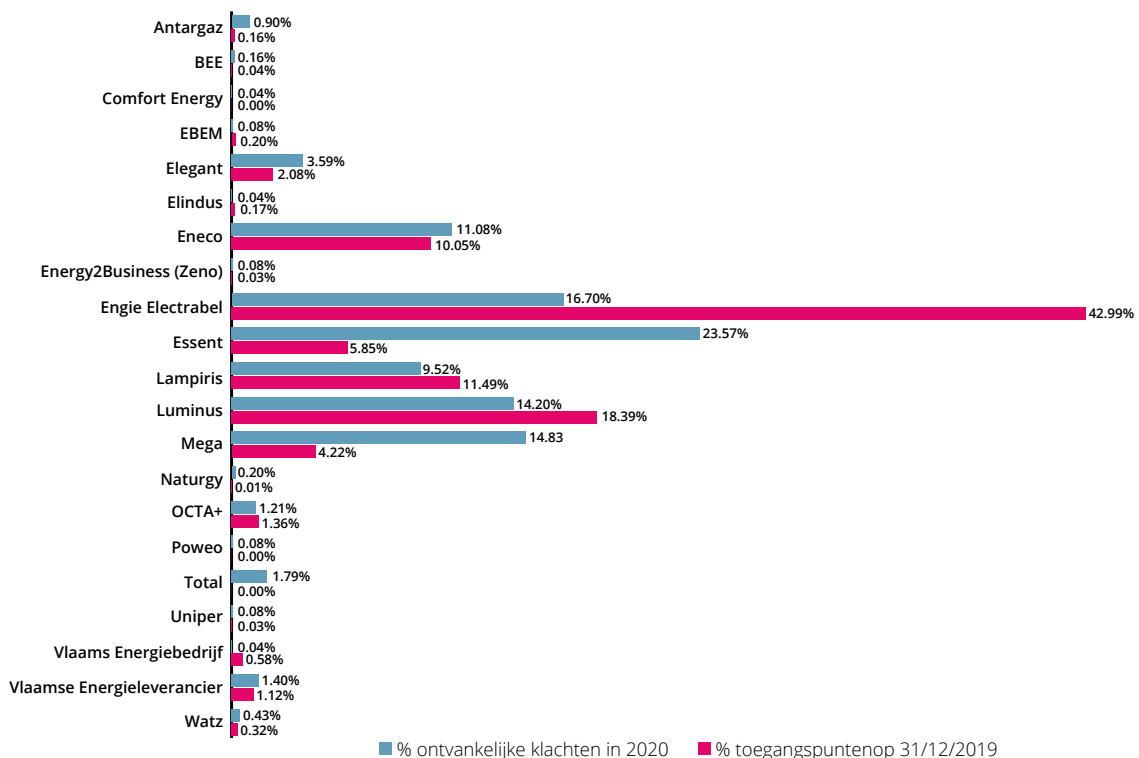
F. Ontvankelijke klachten per leverancier

Van de 2.613 ontvankelijke klachten ontvangen in 2020 hadden 98% 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 - digitale - metergegevens) of componenten van de energiefactuur die door federale of gewestelijke overheden worden opgelegd (btw, energiebijdrage...).



Vergelijking van het aandeel ontvankelijke klachten in 2020 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2019.





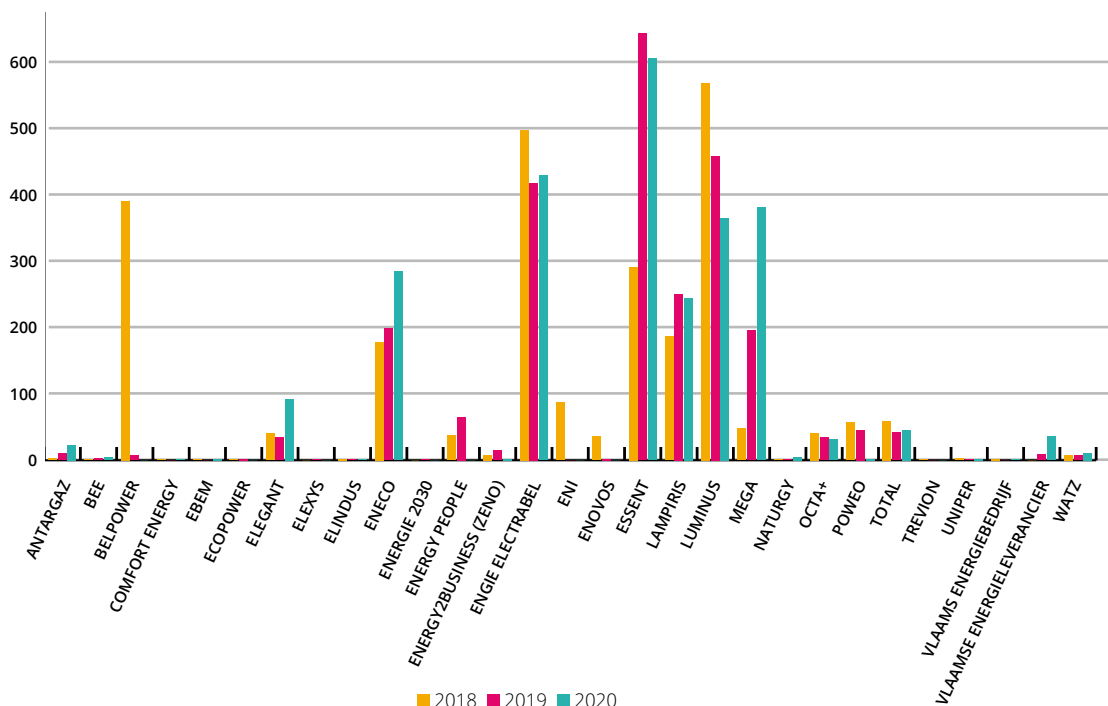
Als we deze gegevens vergelijken met het totale aantal klachten in 2020 (niet alleen de ontvankelijke maar ook de niet-ontvankelijke en niet-bevoegde klachten) en met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2019, dan stellen we verschillen vast in het 'totale klachtenpercentage 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 2018, 2019 en 2020.

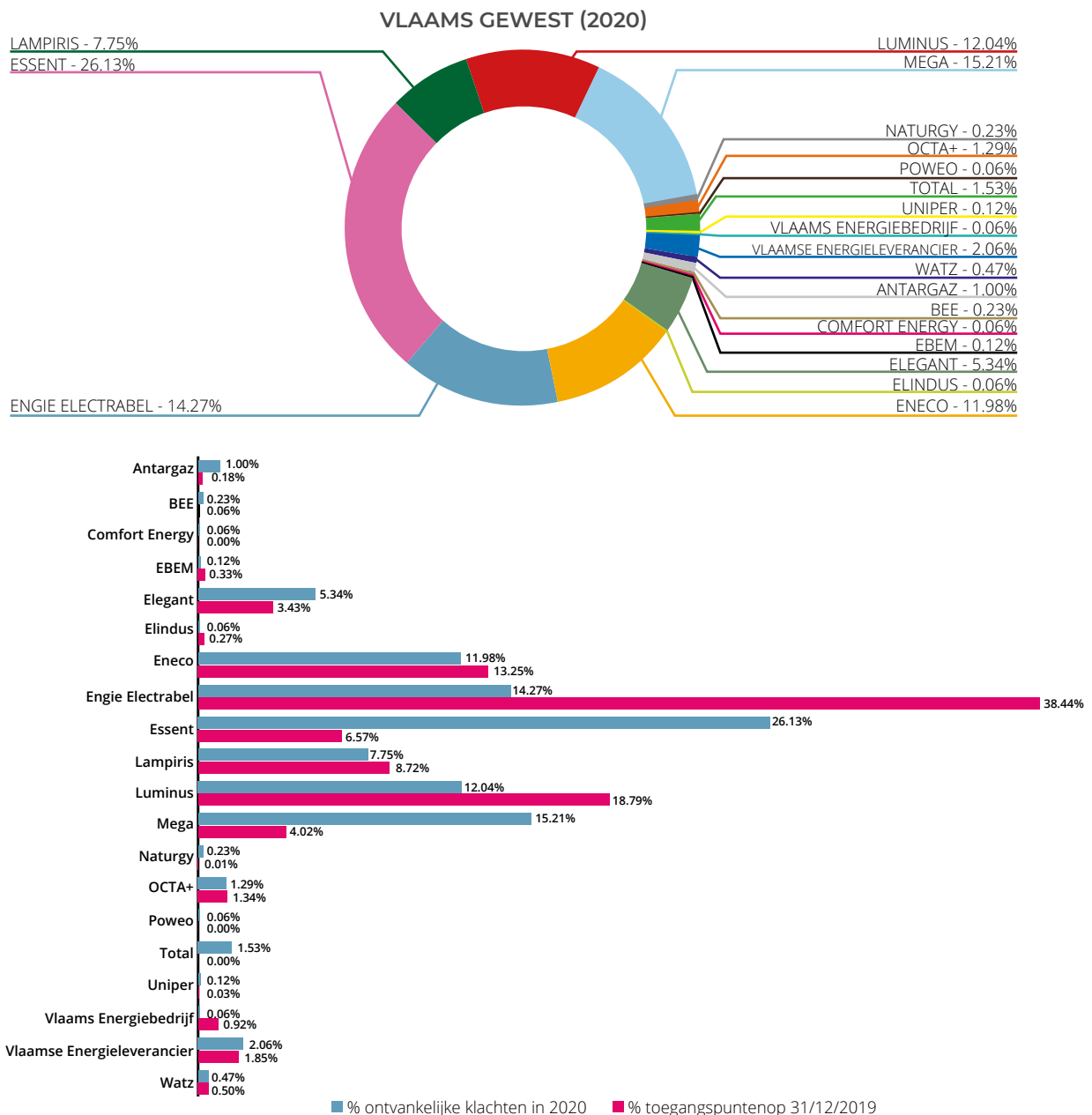
EVOLUTIE 2018 TOT 2020: AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN



G. Ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier

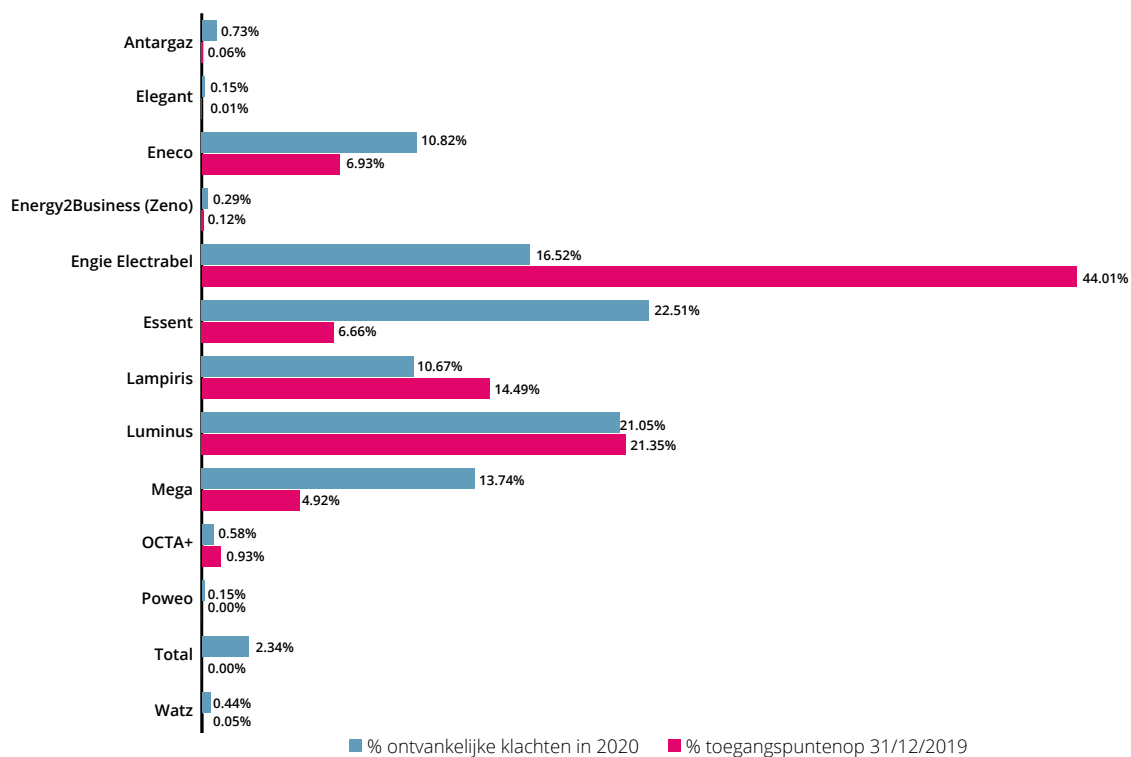
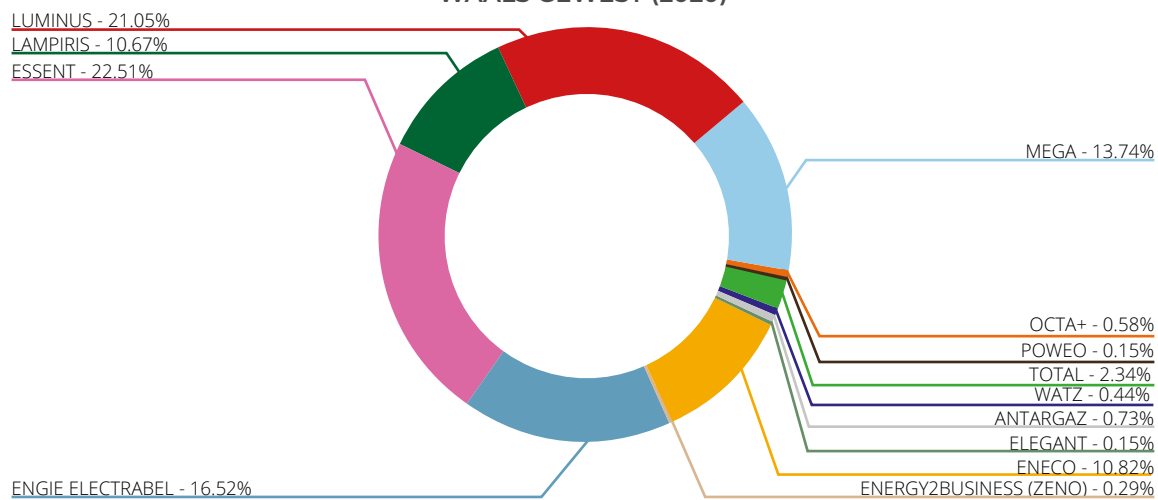
Hierna bezorgt de Ombudsdienst ook een overzicht van de verdeling van de ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier. De verschillen tussen de gewesten zijn te verklaren door de marktaandelen van de energieleveranciers in elk gewest. Zo zijn in het Vlaamse Gewest de meeste energieleveranciers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

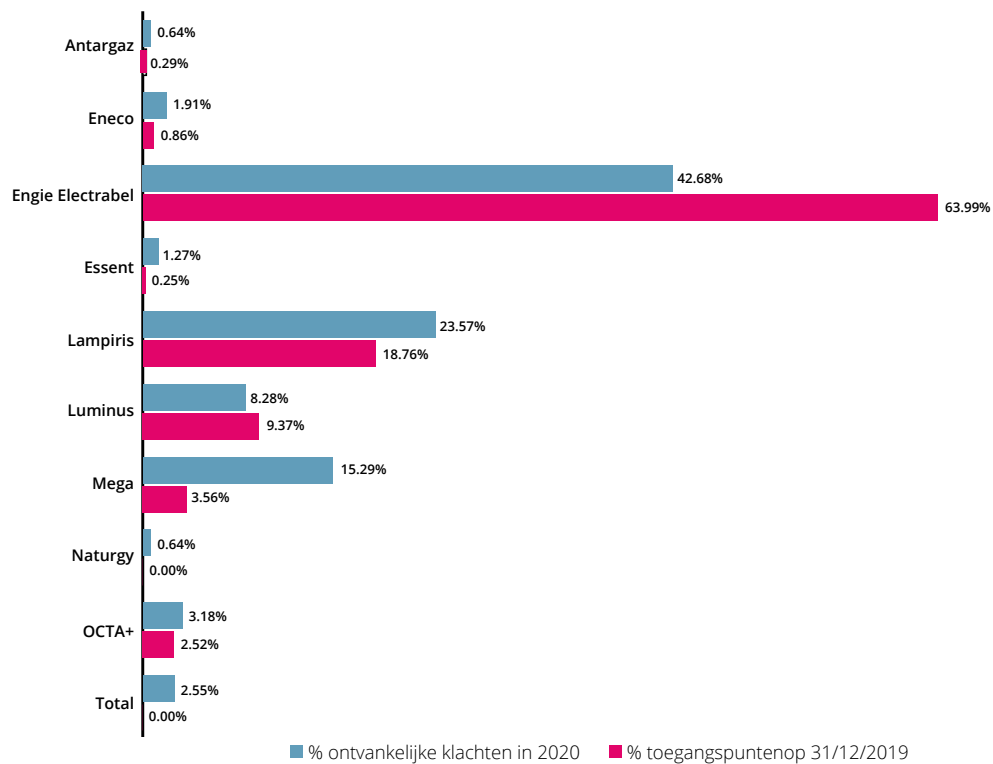
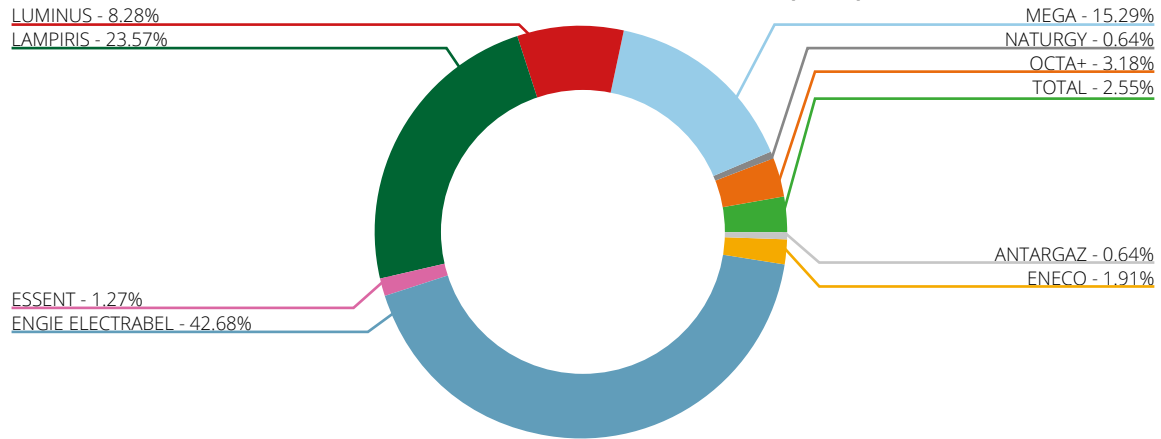




WAALS GEWEST (2020)



BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST (2020)



■ % ontvankelijke klachten in 2020 ■ % toegangspunten op 31/12/2019

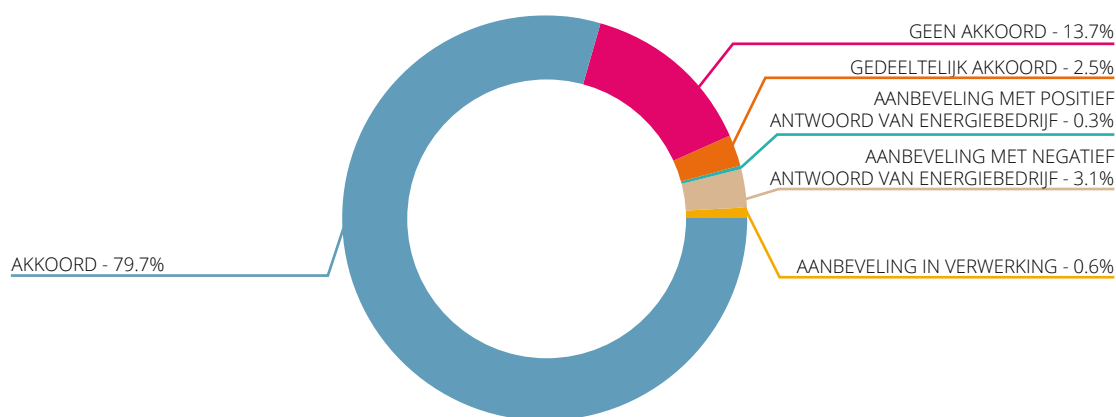


H. Aantal klachten volgens resultaat

De gemiddelde duur van de geschillenregeling voor dossiers die sinds 01/01/2020 werden ingediend bij de Ombudsdienst bedraagt 109 kalenderdagen vanaf de dag waarop een klacht volledig en ontvankelijk wordt verklaard.

De 2.917 ontvankelijke klachten die in 2020 afgesloten werden, hadden het volgende resultaat.

RESULTAAT AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2020)



I. Akkoord met minnelijke schikking

2.325 klachten (79,9%) werden afgesloten met een positief resultaat via een minnelijke schikking. Daarbij werd volledig tegemoetgekomen aan de klacht van de aanklager.

II. Gedeeltelijk akkoord

Voor 74 klachten (2,5%) 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 ...) een of andere commerciële geste toekennen.

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

- ongeplande onderbreking van elektriciteits- of aardgaslevering;
- afwezigheid van elektriciteits- of

aardgaslevering als gevolg van een administratieve fout van de netbeheerder of leverancier;

- overschrijding van de termijn voor aansluiting op het elektriciteits- of aardgasnet;
- rechtstreekse (lichamelijke of materiële) schade veroorzaakt door de onderbreking, niet-conformiteit of onregelmatigheid van de elektriciteits- of aardgaslevering;
- laattijdige verandering van leverancier veroorzaakt door een netbeheerder of leverancier;
- laattijdige behandeling van een klacht of rechtzetting van een facturatiefout door een leverancier.

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

III. Aanbevelingen

De Ombudsdienst formuleerde 117 aanbevelingen in 2020 omdat er volgens de Ombudsdienst voldoende juridische en feitelijke elementen in het dossier aanwezig waren. Voor 102 klachtendossiers ontving de Ombudsdienst in 2020 een antwoord van het energiebedrijf op een eerder geformuleerde aanbeveling. Slechts 11 aanbevelingen werden gevolgd door het energiebedrijf, terwijl 91 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 401 klachten (13,7%) 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

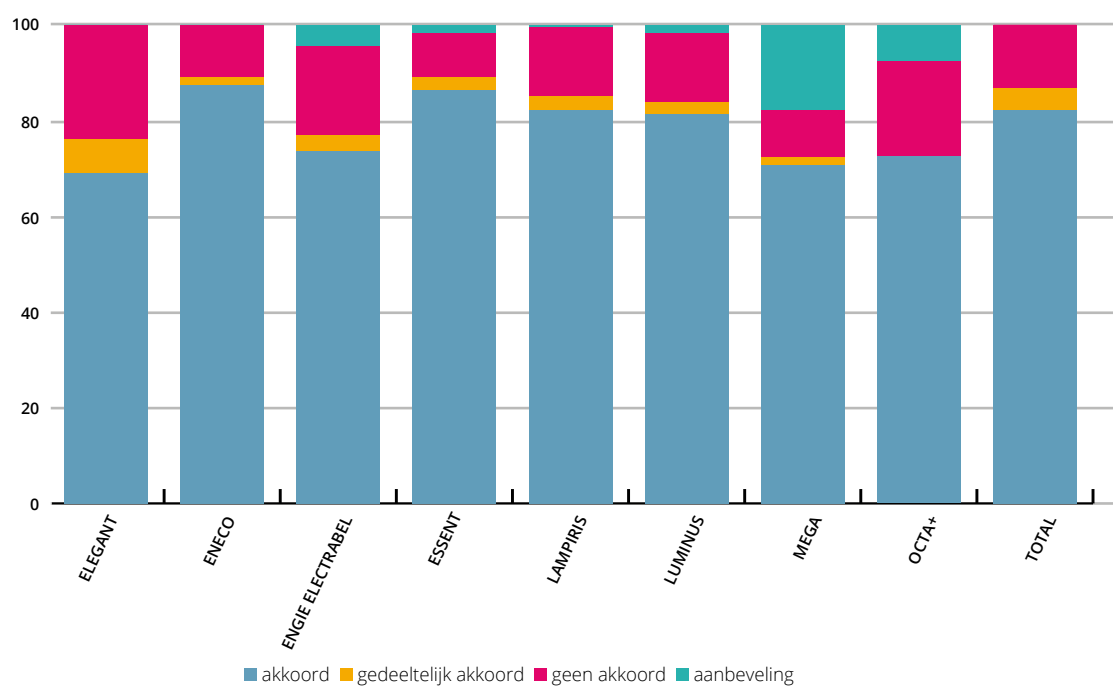
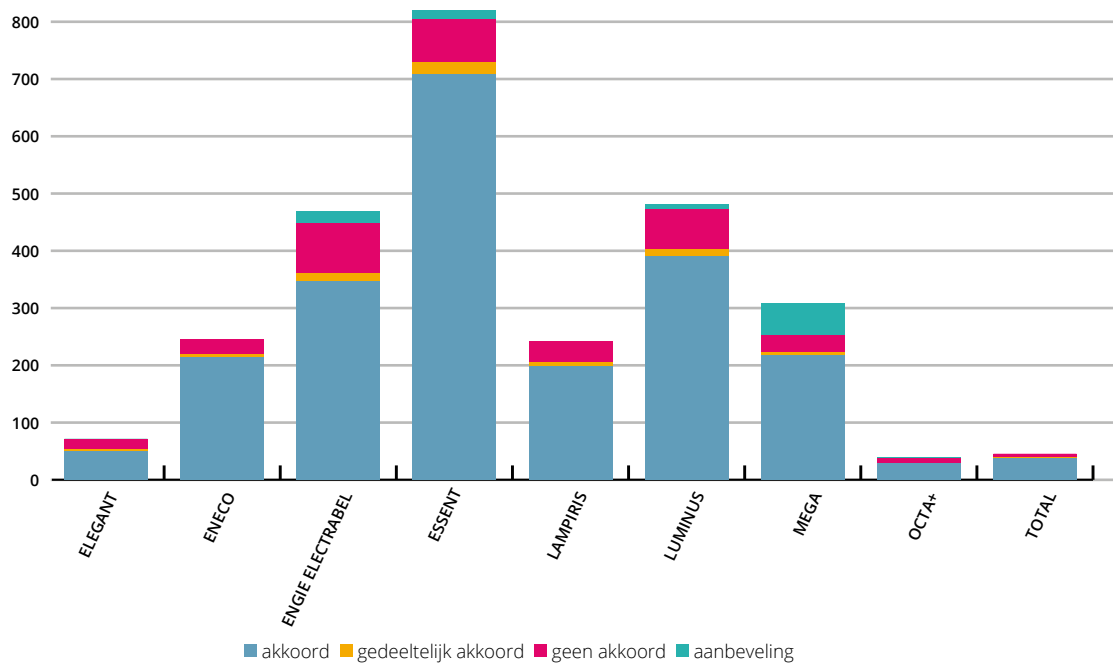
bieden. Zo'n commerciële compensatieregeling bestaat bijvoorbeeld uit het annuleren van administratieve kosten, of het toekennen van een afbetalingsplan, een bijkomende korting of bonus. Deze tegemoetkomingen, als ze al worden aangeboden door het energiebedrijf, leiden echter niet altijd tot een bevredigende 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.

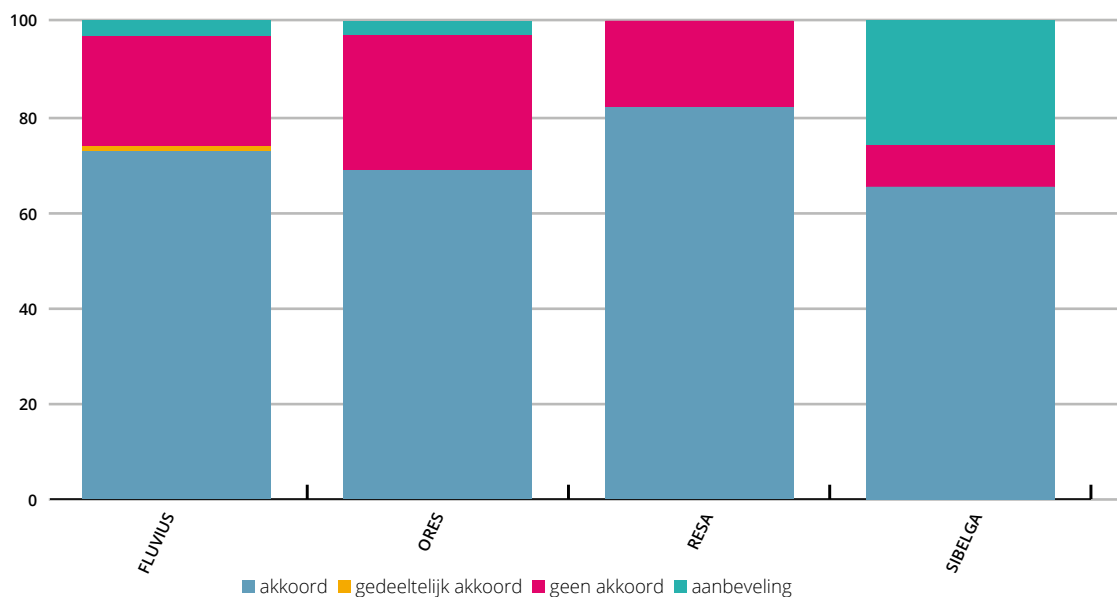
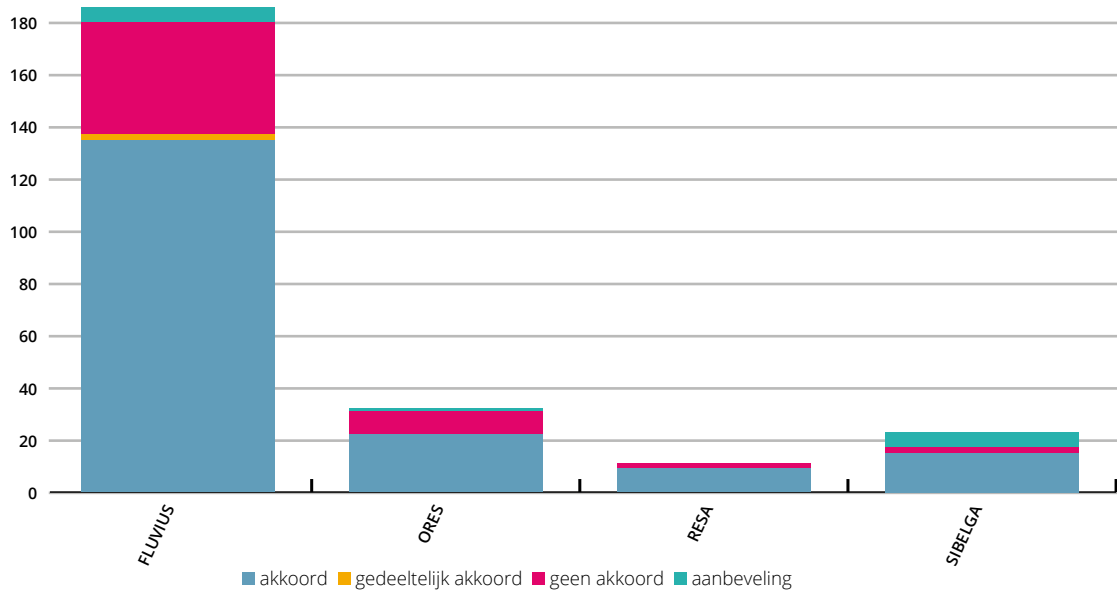
Hierna volgt een korte synthese van de resultaten voor bepaalde energieleveranciers en distributienetbeheerders waarvan het aantal afgehandelde klachten voldoende representatief is.



ENERGIELEVERANCIERS



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 2.917 ontvankelijke klachten die in 2020 werden afgesloten betrof dit een totaalbedrag van 561.865 euro, wat overeenstemt met een gemiddelde financiële compensatie of correctie van 192 euro per klacht die werd afgesloten in 2020.

Specifieke klachtensoorten

4

De Ombudsdienst voor Energie (hierna Ombudsdienst) vestigt hier de aandacht op enkele markante klachtensoorten.

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

De globale tendens is een daling van het totale aantal klachten en aanmeldingen bij de Ombudsdienst. Van een aantal specifieke klachtensoorten neemt de Ombudsdienst gewag van een stijging. De economische en financiële weerslag van de gezondheidscrisis kan hiervan een oorzaak zijn. Alhoewel de meeste klachtensoorten ongewijzigd blijven, merken we op dat de inhoud van sommige klachtensoorten is gewijzigd tijdens de gezondheidscrisis.

- Bij de verkooppraktijken werden de deur-aan-deurverkoop, die tijdens de lockdown-periode afgeraden werden of zelfs verboden waren, vervangen door verkopen op afstand via telefoon en/of internetverbinding.
- Te weinig energieleveranciers hebben inspanningen gedaan om hun klanten te laten genieten van goedkopere prijzen omdat ze ervoor kozen om duurdere energiecontracten gewoon (stilzwijgend) te verlengen.

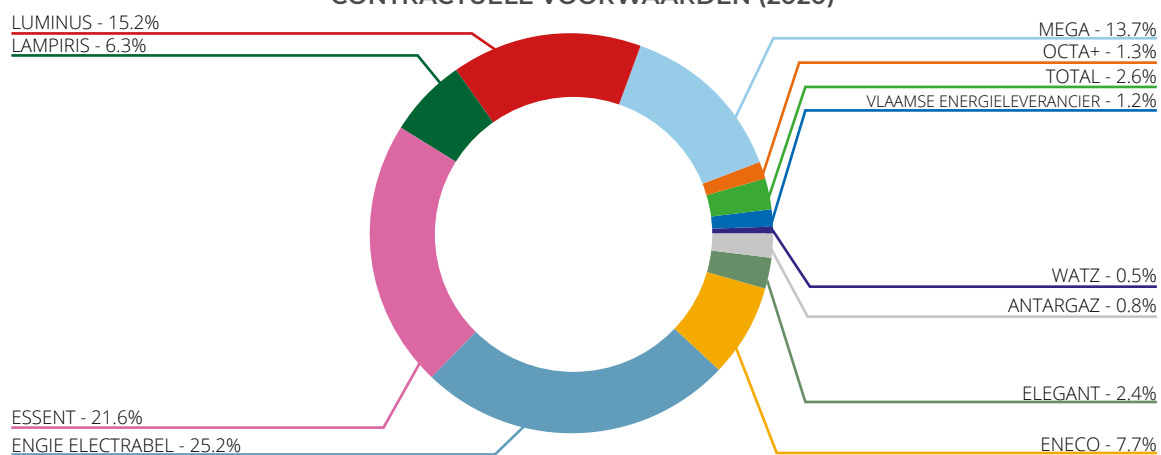
- Bij betalingsproblemen of wanbetaling stellen we vast dat nogal wat energieleveranciers sneller beroep doen op een professioneel invorderingskantoor.

Tijdens de gezondheidscrisis in 2020 heeft de Ombudsdienst ook een honderdtal klachten geregistreerd waarbij melding werd gemaakt van problemen die specifiek verband houden met de coronapandemie, zoals gezinnen die zich in economische of tijdelijke werkloosheid bevonden of bedrijven die gedwongen werden hun deuren te sluiten.



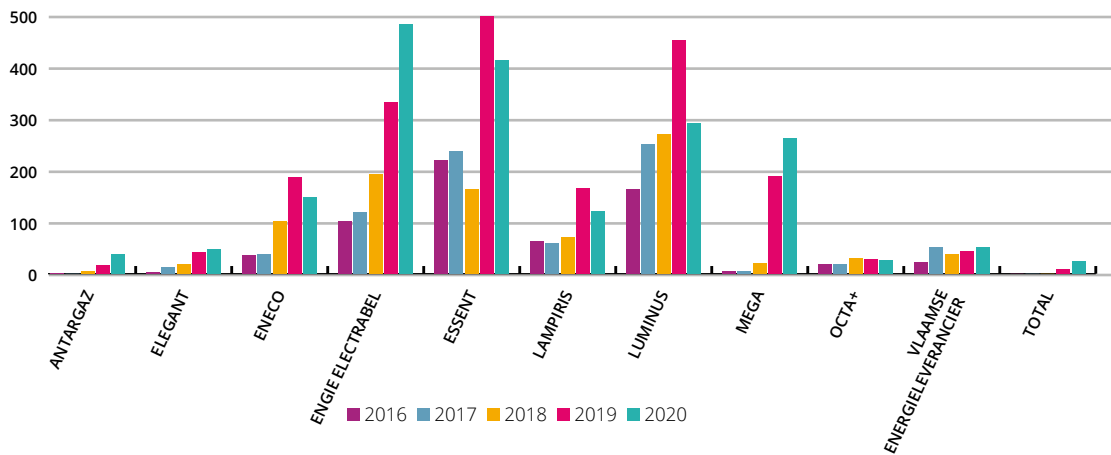
MARKTPRAKTIJKEN

CONTRACTUELE VOORWAARDEN (2020)





EVOLUTIE 2016 TOT 2020: CONTRACTUELE VOORWAARDEN

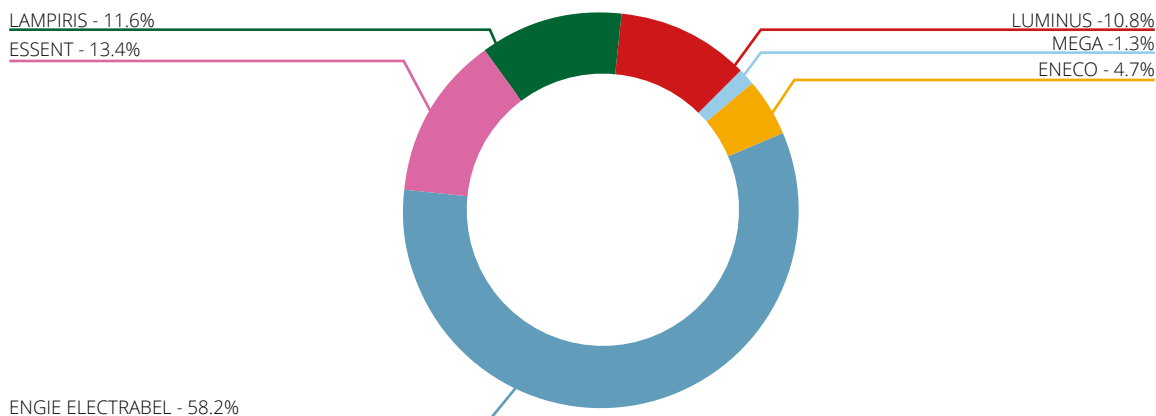


Geschillen omtrent algemene en/of bijzondere voorwaarden van energiecontracten zijn al jaren in stijgende lijn maar vooral de laatste 2 jaren zijn dit veel voorkomende klachten. Dat heeft vooral te maken met het al dan niet naleven van de algemene en bijzondere voorwaarden die het contractuele evenwicht 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 anderen, zoals MEGA en ELEGANT, hebben er voor gekozen om dat akkoord niet te ondertekenen en dus specifieke bepalingen van dat akkoord ook niet na te leven. Ondertussen (sinds 1 juli 2020) heeft OCTA+

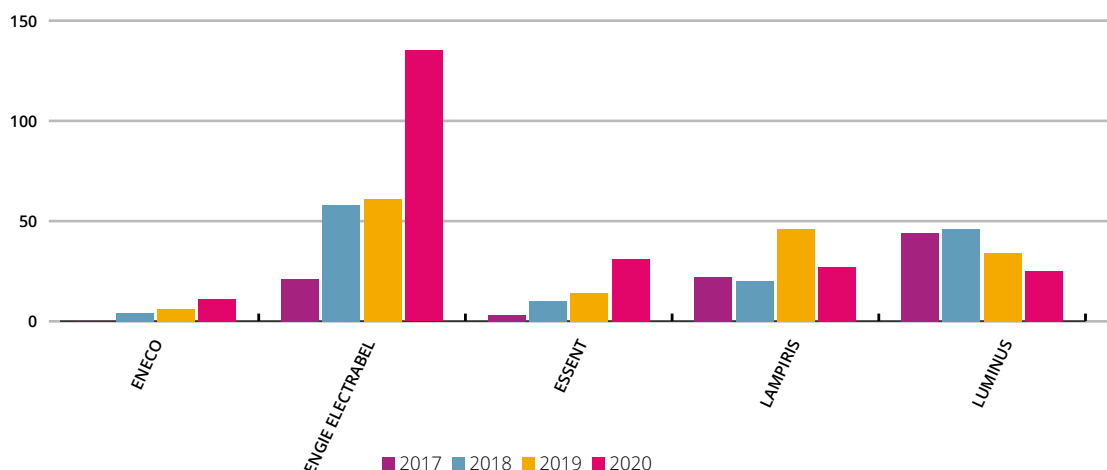
ook beslist het consumentenakkoord niet meer te willen naleven. Ook VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER heeft het consumentenakkoord niet ondertekend omdat dit bedrijf bij de inwerkingtreding ervan (op 1 januari 2018) nog niet actief was op de energiemarkt.

Een bijkomende oorzaak van de stijging van deze klachten vindt men in de bijkomende contractuele voorwaarden die van toepassing zijn op de zogenaamde aanvullende producten en diensten.

ANDERE PRODUCTEN EN DIENSTEN (2020)



EVOLUTIE 2017 TOT 2020: 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 (de 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 2020 ontving de

Ombudsdienst 232 klachten (tegenover 162 klachten in 2019, 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. De energiefactuur die door eindafnemers als ingewikkeld wordt beschouwd, wordt hierdoor niet eenvoudiger.

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 niet altijd van bewust dat de aanrekening van de aanvullende producten en diensten verder loopt als het contract voor de energielevering reeds is stopgezet. Dit contract voor aanvullende producten en diensten dient de consument zelf te beëindigen.

De opzeg van dergelijke aanvullende contracten gaat bovendien soms gepaard met

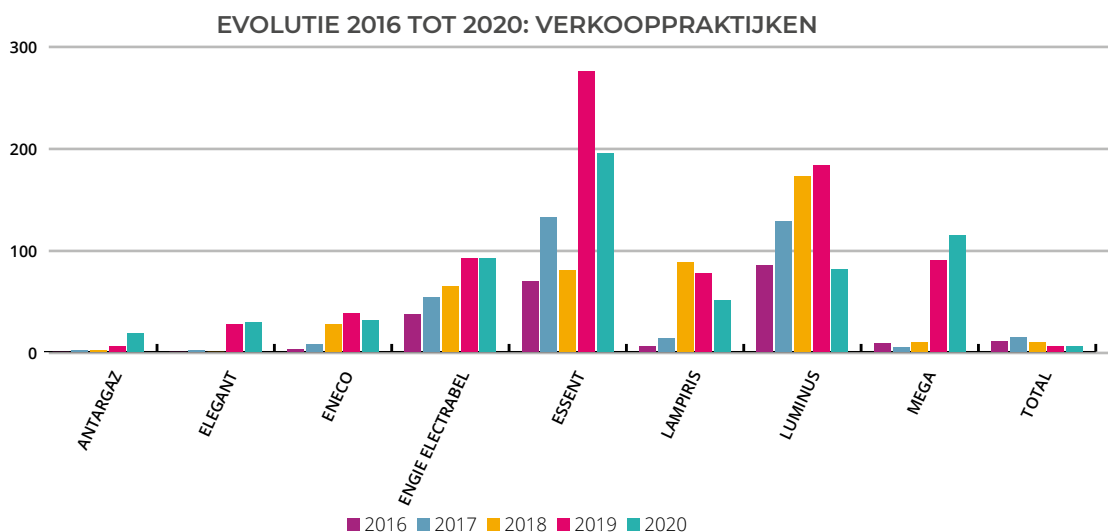
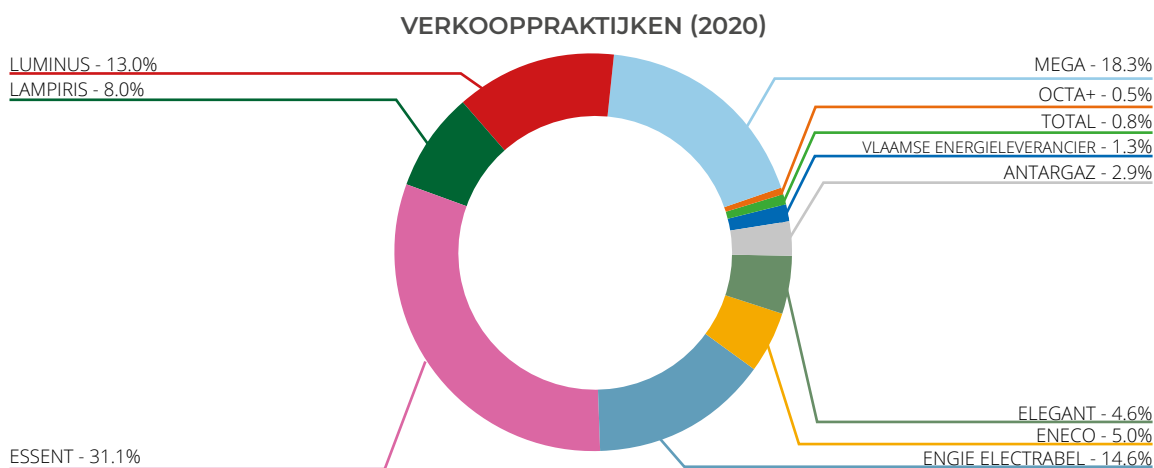


verbrekingsvergoedingen. Eindafnemers die hun tweejaarlijkse onderhoudsbeurten van verwarmingstoestellen maandelijks betaalden, werden na de opzeg van energielevering en bijhorende domiciliëringsopdracht soms geconfronteerd met een onverwachte integrale factuur van dat onderhoud.

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 deze geschillen dus verder behandelen.



De verkooppraktijken van bepaalde leveranciers blijven een hardnekkig probleem dat jaar na jaar toeneemt. In 2020 stellen we evenwel een daling vast van de klachten en meldingen over

verkooppraktijken (van 800 naar 628 geschillen). Deze daling heeft alles te maken met de coronapandemie en de gezondheidsmaatregelen die daaruit voortvloeien voor de verplaatsingen



en de verkopen aan de deur en buiten de verkoopruimten van het energiebedrijf. Anderzijds stellen we wel meer discussie vast over de verkopen op afstand via telefoon en/of internetverbinding. Consumenten worden opgebeld door een energiebedrijf of een derde partij (energiemakelaar, prijsvergelijker, ...) en worden telefonisch begeleid naar een internetpagina van een (energie) bedrijf of prijsvergelijker waarbij ze gevraagd worden bepaalde handelingen uit te voeren zoals het aanklikken van een contractvoorstel. Het merendeel van die klachten gaan over de elementen die noodzakelijk zijn voor het aangaan van een (energie)contract.

- de instemming van de consument met het contract;
- de bevestiging van het contract door de energieleverancier;
- het uitoefenen van het herroepingsrecht van 14 kalenderdagen.

Door de versterkte concurrentie op de energiemarkt proberen steeds meer leveranciers, zelfstandig of via derden, actiever en soms agressiever klanten te ronselen. De Ombudsdienst blijft aandringen op een strikte naleving van de regels van de gedragscode 'verkopen gesloten buiten verkoopruimten' en 'verkopen op afstand'. Indien dit niet mogelijk is, alleen al omwille van het feit dat een aantal energieleveranciers zich (nog) niet engageerden om die gedragscode na te leven, pleit de Ombudsdienst voor een verbod op bepaalde verkooppraktijken, zeker wanneer het gaat om verkopen aan de deur bij kwetsbare consumenten zoals ouderen, mindervaliden en kansarmen. We stellen immers vast dat zelfs tijdens de lockdown-periode van de coronapandemie, wanneer dergelijke verkopen afgeraden of zelfs verboden waren, er toch nog klachten over deze praktijken werden gemeld. 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 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 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.

Voor de verkopen op afstand die niet gevisieerd worden door de voormelde Europese Richtlijn pleit de Ombudsdienst voor een verbod op zogenaamde telemarketing tenzij consumenten vooraf toestemming hebben gegeven. Deze regel was reeds vanaf 2014 van toepassing in de gedragscode voor de verkopen op afstand maar werd in het nieuwe consumentenakkoord vanaf 2018 vervangen door de mogelijkheid om een energiecontract aan te gaan door middel van een al of niet gekwalificeerde elektronische handtekening. Deze nieuwe regel zorgt voor discussies over het al dan niet ingestemd hebben met een energiecontract, zeker wanneer het niet over een gekwalificeerde elektronische handtekening gaat (via de elektronische identiteitskaart) of wanneer consumenten enkel telefonisch of elektronisch toestemming geven om een contractvoorstel te ontvangen maar nog geen uitdrukkelijk akkoord geven met dit contract(voorstel).



METERPROBLEMEN

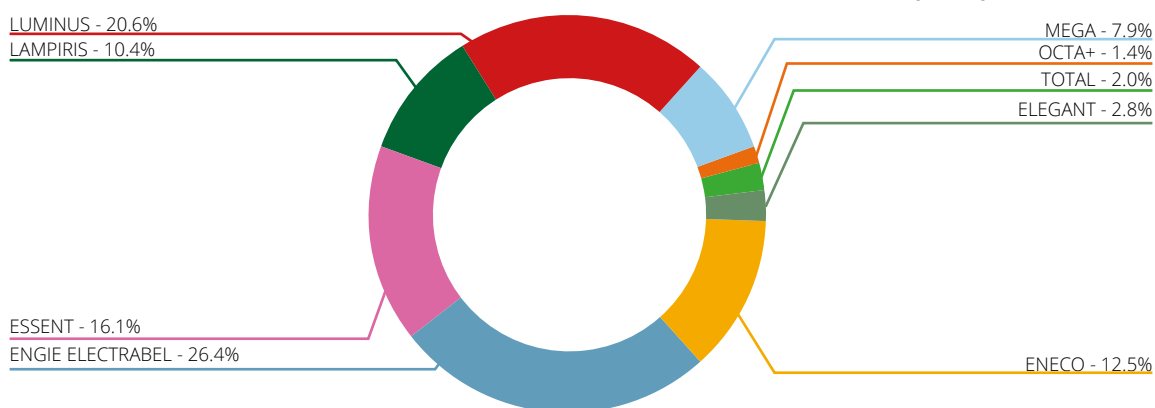
Metergegevens vormen samen met de prijzen en tarieven de basis van de energiefactuur. Zodra daarover discussie ontstaat, wordt de distributienetbeheerder ook gecontacteerd. De leverancier of de eindafnemer kan dat doen, of zelfs de Ombudsdienst, wanneer de consument geen oplossing vindt voor de problemen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

- klanten die een nieuwe meter aanvragen, voor elektriciteit of aardgas, bijvoorbeeld bij nieuwbouw of een verbouwing.
- gezinnen die zonnepanelen plaatsen vanaf 2021.
- gezinnen met een klassieke meter die na 1 juli 2019 een budgetmeter kregen toegewezen.
- iedereen die een defecte meter heeft, die de distributienetbeheerder moet vervangen.
- gezinnen waar de verbruiksmeters vervangen worden naar aanleiding van werken in de straat.

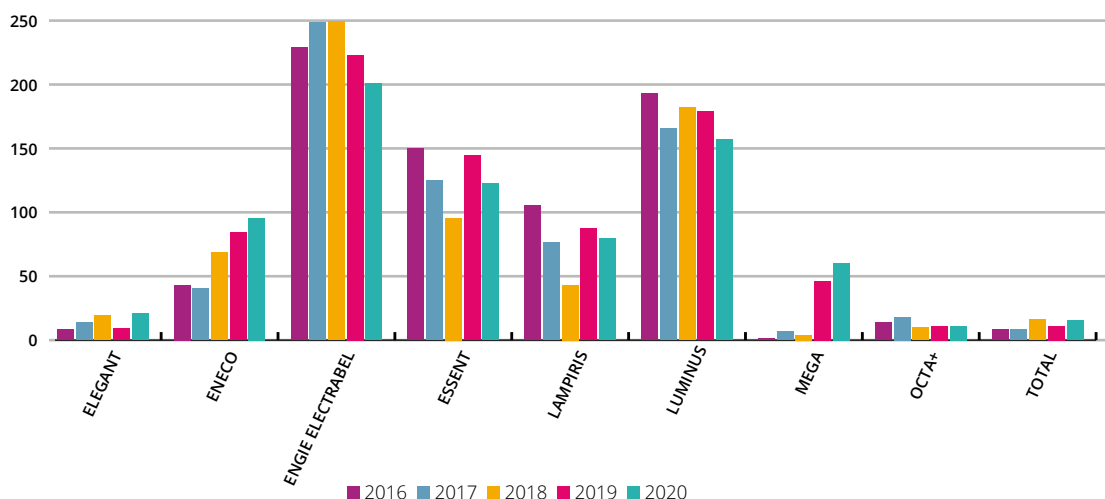
In Vlaanderen is FLUVIUS op 1 juli 2019 gestart met de uitrol van de digitale meter voor elektriciteit en aardgas. De bedoeling is om die uitrol te bewerkstelligen tegen 2029 en deze uitrol in eerste instantie te doen bij:

Wanneer er problemen zijn met de uitrol of de plaatsing van digitale meters in Vlaanderen, dan komen deze klachten ook bij de federale Ombudsdienst terecht. In 2020 was dit het geval in 73 geschillendossiers.

METEROPNAME EN RECHTZETTING VAN METERGEGEVENS (2020)



EVOLUTIE 2016 TOT 2020: METEROPNAME EN RECHTZETTING VAN METERGEGEVENS





Discussies over de metergegevens en vooral de rechtzetting ervan naar aanleiding van een slechte werking van de meter, een meterverandering, een meterwissel of een schatting van de metergegevens, betekenen een belangrijke werklast voor de Ombudsdienst. De regels hierover staan beschreven in de technische reglementen van de gewestelijke overheden en de naleving ervan wordt gecontroleerd door de betrokken gewestelijke regulator: de VREG in Vlaanderen, de CWaPE in Wallonië en BRUGEL in Brussel. Een goede samenwerking tussen de Ombudsdienst en de gewestelijke regulatoren is dus nodig.

Als de Ombudsdienst uitzonderlijk geen oplossing of schikking kan bereiken met de distributienetbeheerder, voorziet de gewestelijke reglementering dat er een geschillenregeling mogelijk is door de gewestelijke regulator. In Vlaanderen, Brussel en Wallonië zijn in het kader van het zogenaamde derde energiepakket afzonderlijke geschillendiensten (of een geschillenkamer) binnen de regulatoren (respectievelijk VREG, BRUGEL en CWaPE) opgericht. Die maken een alternatieve geschillenregeling mogelijk voor de verplichtingen van de distributienetbeheerders inzake meterbeheer en de naleving van openbare dienstverplichtingen. In Wallonië bestaat er hiervoor zelfs een afzonderlijke gewestelijke Ombudsdienst (SRME), die binnen de regulator CWaPE is opgericht. Ook in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is er binnen de energieregulator BRUGEL een Geschillendienst opgericht voor geschillen met de distributienetbeheerder SIBELGA. De Ombudsdienst stuurt geschillen die uitsluitend te maken hebben met de gewestelijke verplichtingen van distributienetbeheerders in Wallonië en Brussel, zoals meter- en verbruiksgegevens, 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.

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.



METEROPNAME (2020)

FLUVIUS - 89.6%

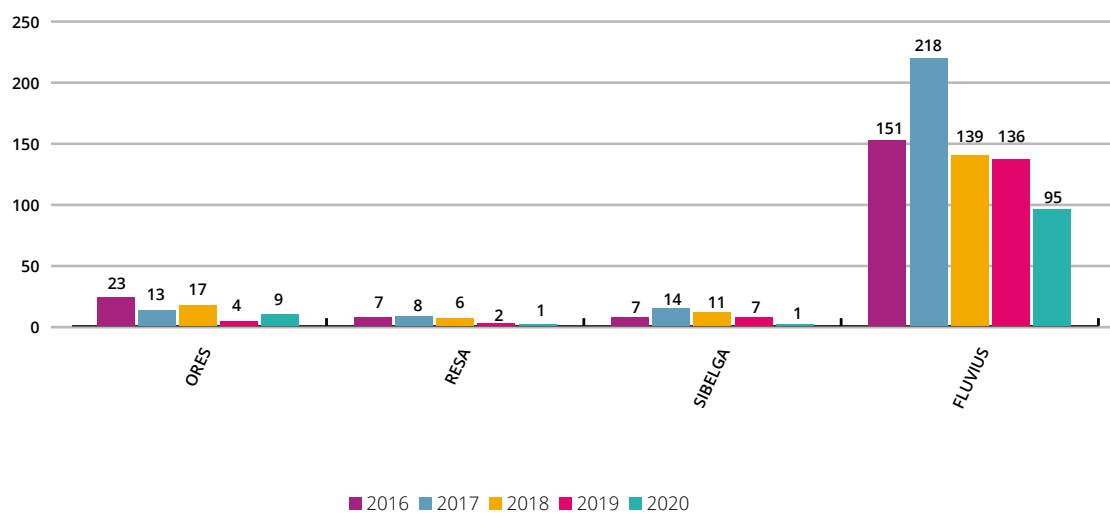


ORES - 8.5%

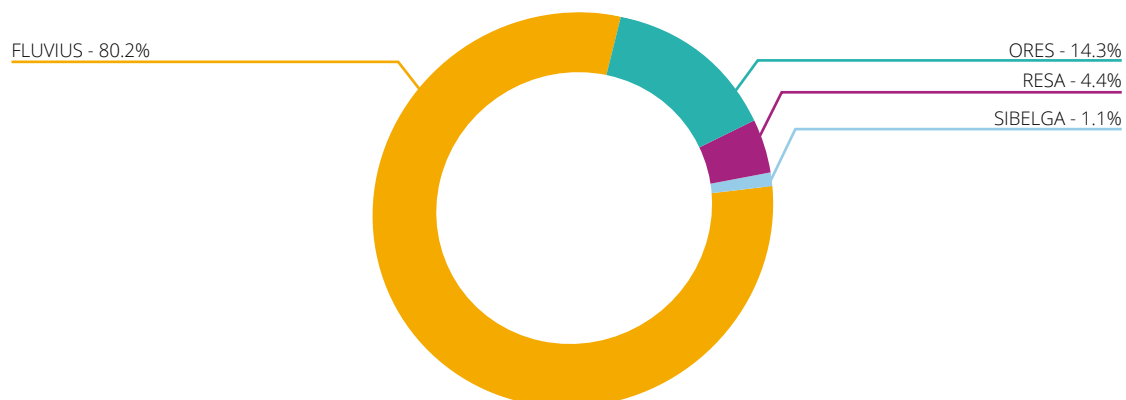
RESA - 0.9%

SIBELGA - 0.9%

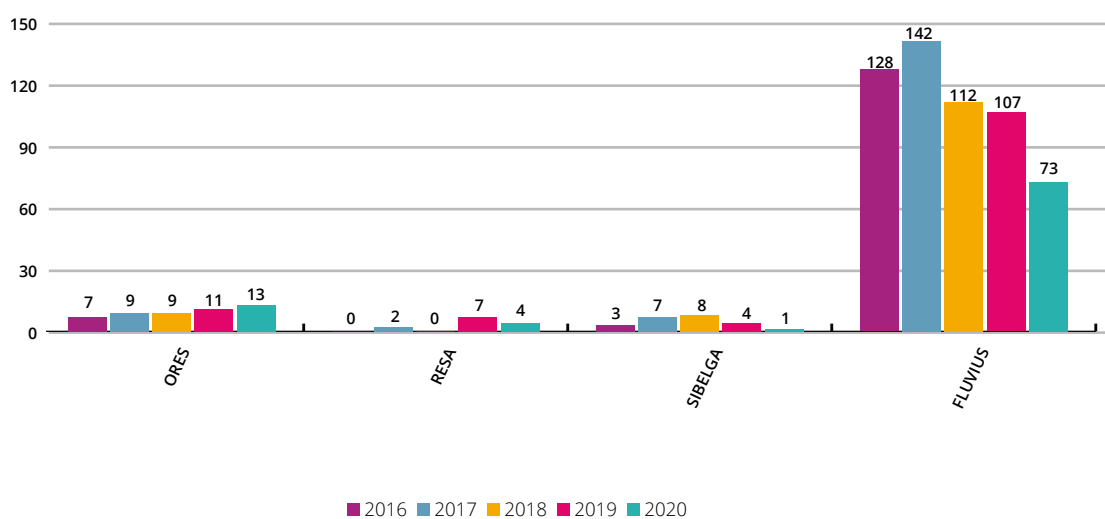
EVOLUTIE 2016 TOT 2020: METEROPNAME



RECHTZETTING METERGEGEVENS (2020)

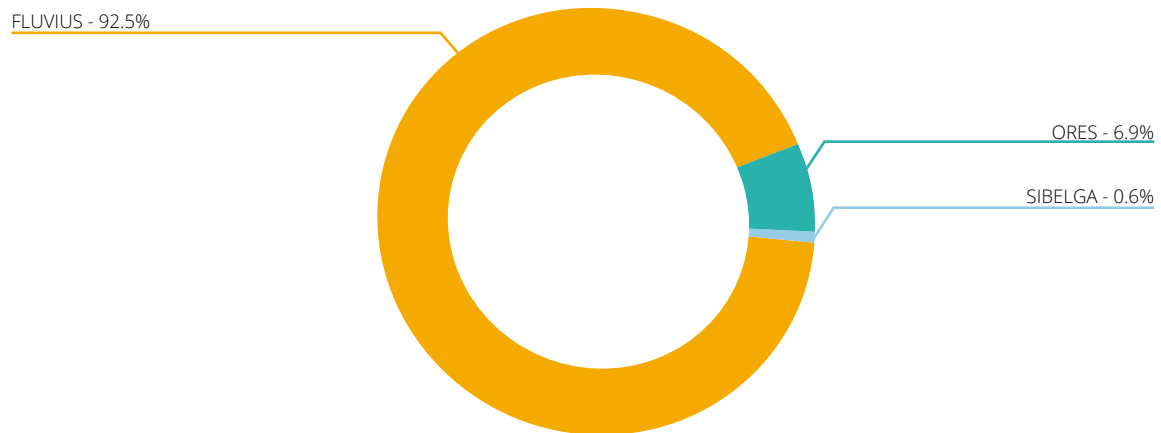


EVOLUTIE 2016 TOT 2020: RECHTZETTING METERGEGEVENS

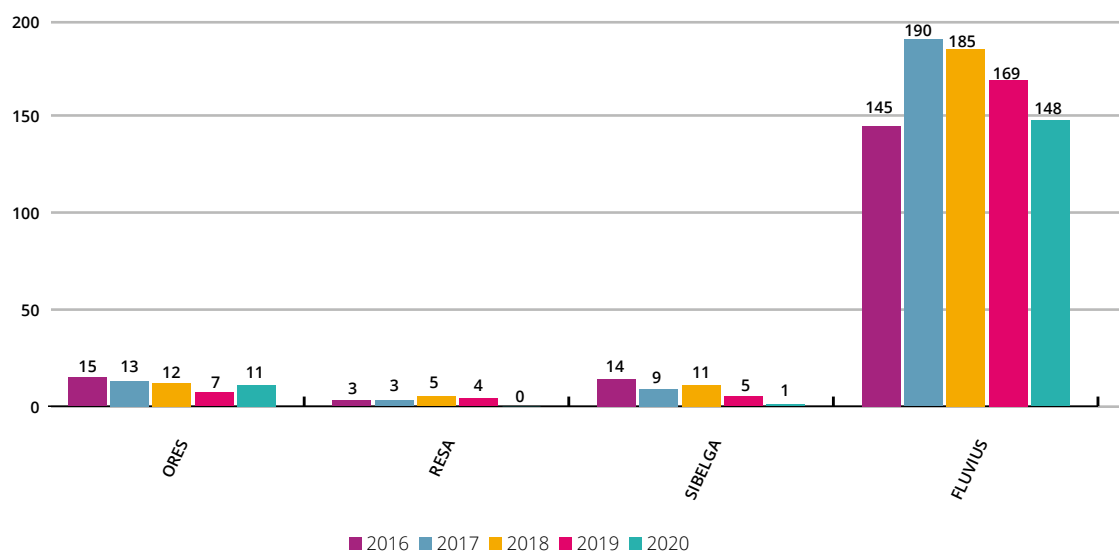




WERKING/VERVANGING METER (2020)



EVOLUTIE 2016 TOT 2020: WERKING/VERVANGING METER

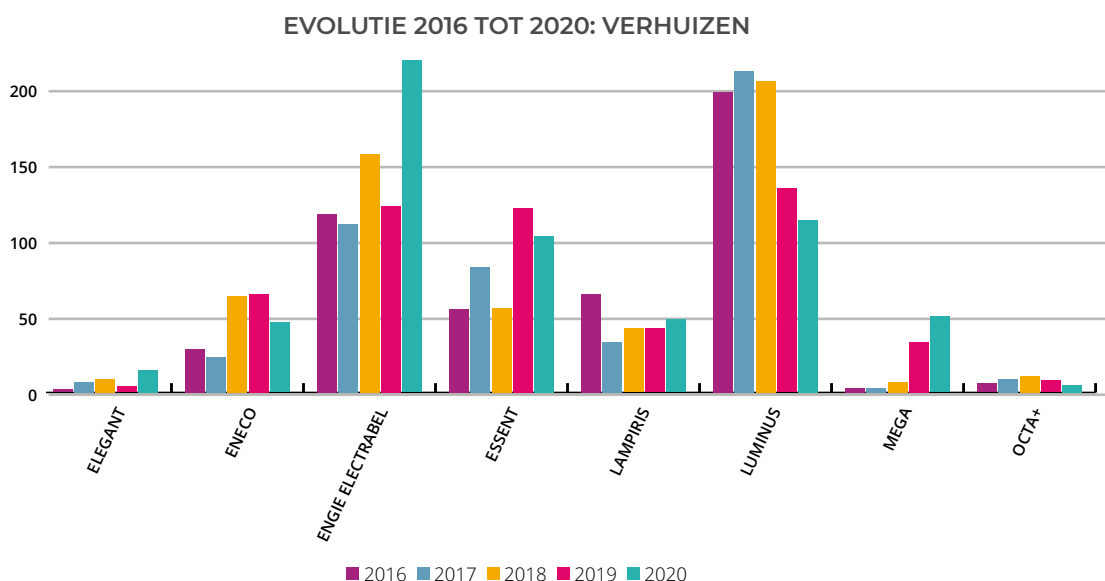
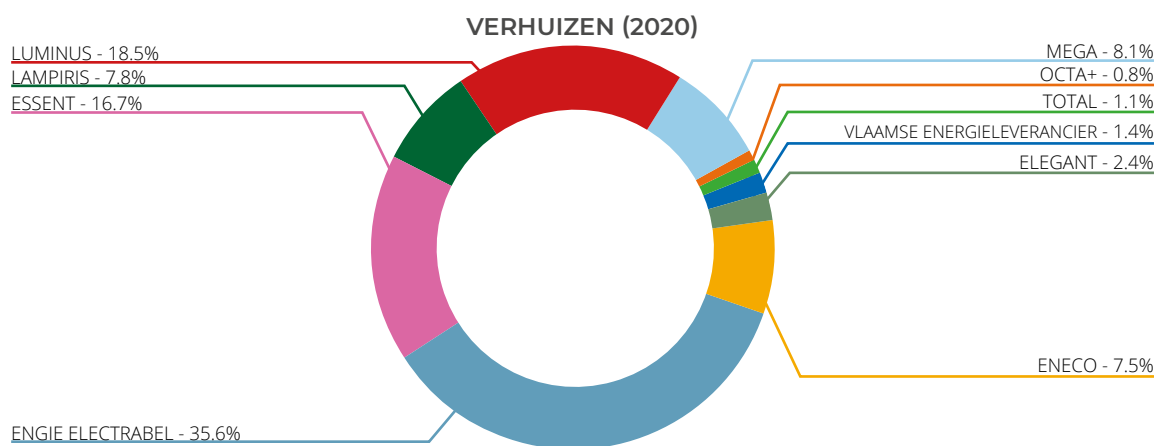


Ook bij verhuizen ontstaan regelmatig problemen, namelijk bij het bepalen van de juiste meterstanden bij de verhuisdatum.

De Ombudsdienst ondervindt positieve resultaten van het eengemaakte energieovernamedocument dat door de gewestelijke regulatoren is opgesteld en door de energieleveranciers ter beschikking wordt gesteld aan de consument om een verhuis en de meterstand bij de verhuisdatum 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.





69

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 is aangegaan. In dat geval blijft de leverancier van de huurder/vorige bewoner 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.

Maar zelfs indien de vertrekkende bewoner zijn verhuis tijdig meldt en met een volledig ingevuld energieovernamedocument de meterstanden op de verhuisdatum meedeelt, bemoeilijken sommige energieleveranciers de procedure door de vertrekkende bewoner pas een slotfactuur op te sturen zodra de nieuwe bewoner of eigenaar op het betrokken toegangspunt een energiecontract heeft afgesloten. Indien de nieuwe bewoner of eigenaar geen contract of laattijdig een energiecontract afsluit, wordt de vertrekkende bewoner nog het verbruik aangerekend tot de dag dat er op het toegangspunt een energiecontract is afgesloten door de nieuwe bewoner of eigenaar. Dergelijke verhuisprocedure is niet aanvaardbaar ten aanzien van de vertrekkende bewoner omdat hij niet aansprakelijk kan of mag gesteld worden voor het gebrek aan afsluiten van een

energiecontract door de andere bewoner of eigenaar. Via het energieovernamedocument worden naast de naam en adresgegevens van de vertrekkende bewoner ook deze van de nieuwe bewoner of eigenaar gevraagd maar het is anderzijds niet toegestaan om de vertrekkende bewoner pas een slotfactuur toe te sturen van zodra deze nieuwe bewoner of eigenaar zelf een energiecontract heeft afgesloten. Op die manier wentelen die energieleveranciers hun risico's met verhuisprocedures af op de consumenten, zelfs als die tijdig hun verhuis hebben gemeld met een volledig ingevuld energieovernamedocument. Wanneer de energieleverancier van de vertrekkende bewoner vaststelt dat er voor het overgenomen toegangspunt geen nieuw energiecontract wordt afgesloten bij de leverancier zelf of een andere leverancier, dan dient hij de zogenaamde MOZA-procedure (move out zonder afspraak) op te starten om via de distributienetbeheerder de nieuwe bewoner of eigenaar aan te manen of zelfs te dwingen een energieleveringscontract af te sluiten. Het is niet aan de vertrekkende bewoner om de risico's van die MOZA-procedure te dragen en in te staan voor het verbruik waarvoor de nieuwe bewoner of eigenaar geen energiecontract heeft afgesloten.

Een ander probleem uit dezelfde categorie 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.

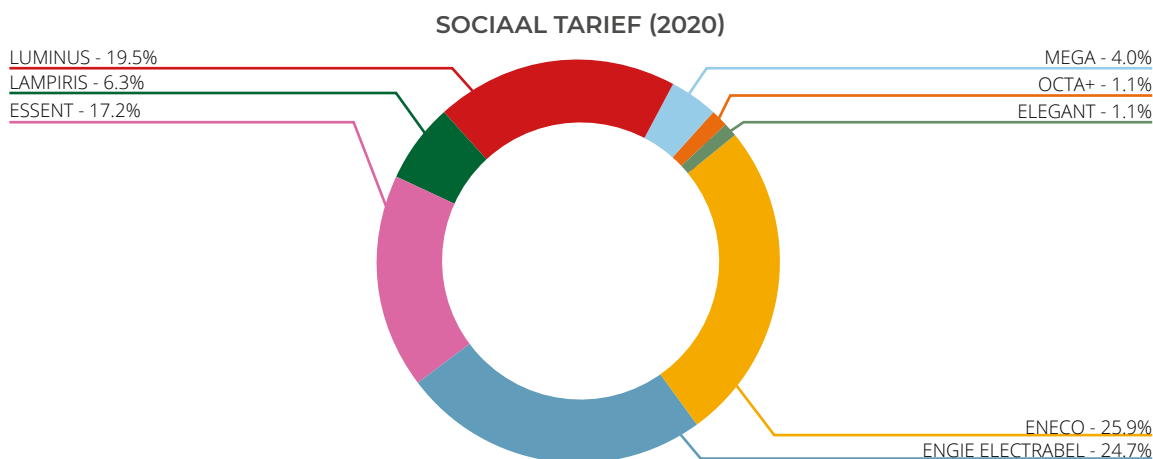
De nieuwe bewoners gaan doorgaans echter niet akkoord met deze facturen. Ze werden immers opgemaakt zonder geldig leveringscontract en aan de hand van tarieven waarvan de klant niet in kennis werd gebracht, laat staan dat hij hiervoor zijn goedkeuring heeft gegeven.

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

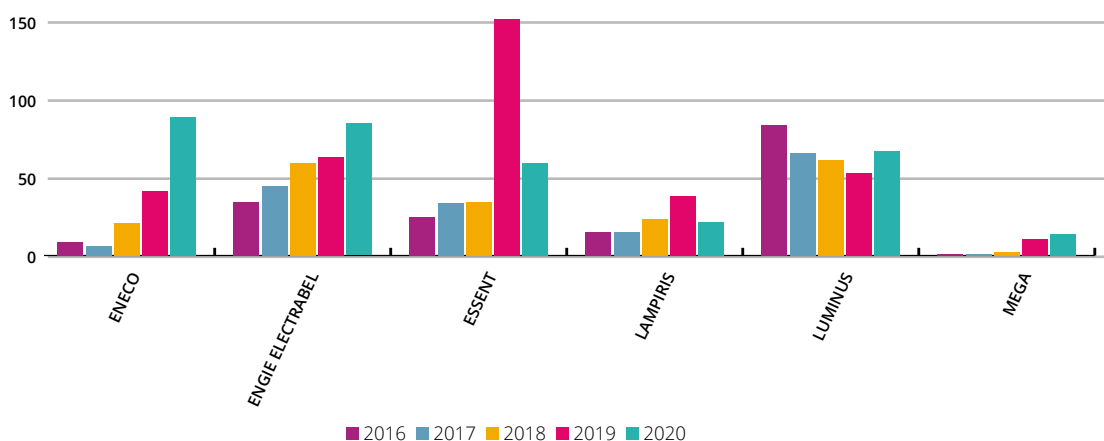
In het consumentenakkoord dat sinds 1 januari 2018 van toepassing is, heeft men hier een "juridische" basis willen aan geven door de volgende bepaling op te nemen: *"Wanneer een verhuis wordt gemeld, stopt de energieleverancier met de aanrekening van het energieverbruik in zijn vorige woning aan de consument 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 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 2016 TOT 2020: SOCIAAL TARIEF





Het aantal geschillen over sociale tarieven is de afgelopen jaren stabiel gebleven (352 klachten in 2020). 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.

Anderzijds zijn er 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. Daarvoor is een wettelijke oplossing uitgewerkt die van toepassing is op de beslissingen die door de FOD Sociale Zekerheid, DG Personen met een handicap 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 2020 wordt ingevolge een vonnis van de arbeidsrechtbank aan de rechthebbende een uitkering toegekend vanaf 1 augustus 2018. Zonder die wetswijziging zou het recht op sociaal tarief slechts toegepast worden vanaf 1 april 2020 (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 2018. 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 2020. Wij hopen dan ook dat de maatregel volop in uitwerking is op basis van de attesten van de bevoegde instantie, DG Personen met een handicap. Bij gebrek aan automatisering van die attesten en de rechtstreekse communicatie ervan aan de energieleveranciers via de DG Energie van de FOD economie, mogen de rechthebbenden

immers niet vergeten hun energieleveranciers van die attesten in kennis te stellen om te kunnen genieten van de terugwerkende kracht van het sociaal tarief voor maximaal 2 jaar.

SOCIAAL TARIEF BIJ COLLECTIEVE VERWARMINGSSYSTEMEN.

Een ander probleem waarvoor in 2019 al een wetgevend initiatief werd genomen, is de toepassing van het sociaal tarief voor appartementsbewoners die aangesloten zijn op een collectief verwarmingssysteem met aardgas. Door de wet van 2 mei 2019 (Belgisch Staatsblad van 23 mei 2019) wordt het sociaal tarief ook toegekend aan 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 door een huisvestingsinstantie zoals:

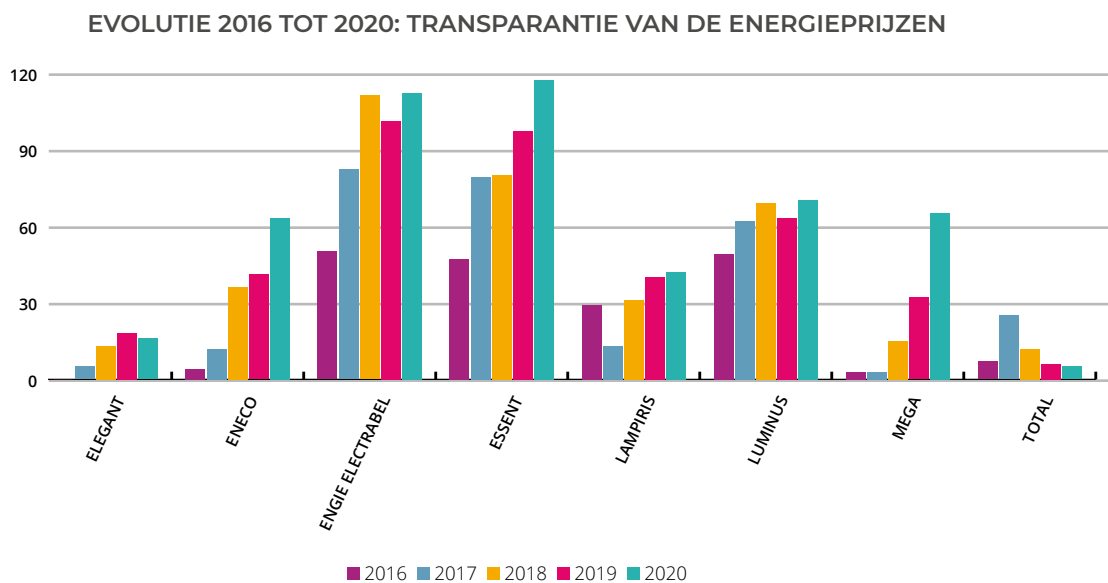
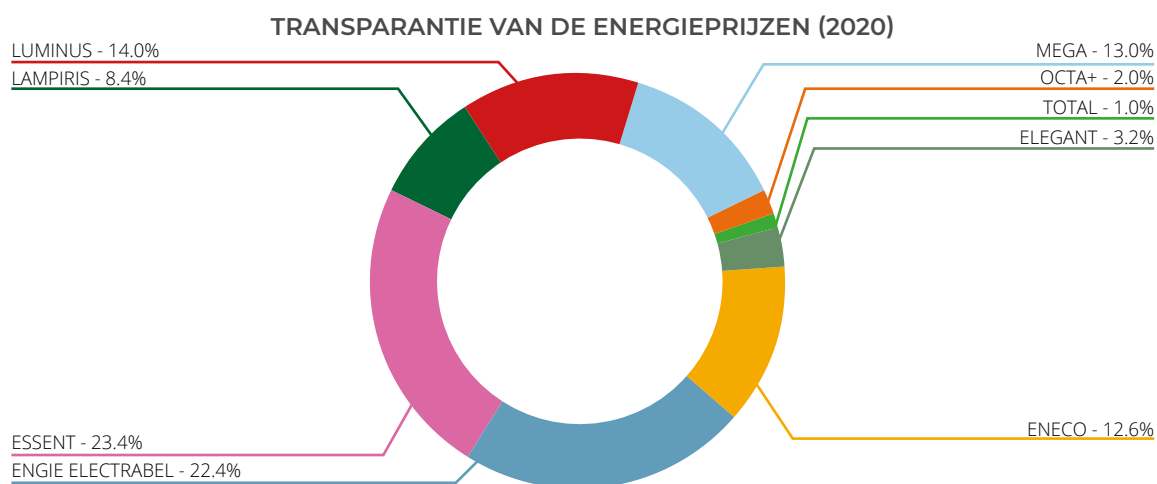
- de sociale huisvestingsmaatschappijen,
- de gewestelijke huisvestingsmaatschappijen,
- sociale verhuurkantoren erkend door de gewestelijke regering (het Vlaamse Woningfonds, het 'Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie' en het Woningfonds van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest) of
- de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

Deze wet voorziet ook een sociaal tarief voor de beschermde eindafnemers van warmtenetten maar voor deze maatregel is het nog steeds 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.

Ondanks die verbeteringen stellen we bij een aantal energieleveranciers toch een stijging vast van het aantal geschillen over sociale tarieven. Bij ENECO is deze stijging het meest uitgesproken en te wijten aan een laattijdige rechtzetting van energiefacturen waarvoor ten onrechte nog voor 2019 of zelfs voor 2018 een sociaal tarief werd toegekend aan de houder van het energiecontract.

Samen met de Ombudsdienst wordt er gestreefd naar een minnelijke schikking voor die geschillen door rekening te houden met de regelgeving voor het rechtzetten van energiefacturen (maximum 12 maanden rechtzettingstermijn te rekenen

vanaf de vervaldatum van de recht te zetten energiefactuur) en financiële compensaties voor het laattijdig veranderen van het energietarief ingevolge het stopzetten van het ten onrechte toegekende sociaal tarief.





Het aantal geschillen met betrekking tot de onduidelijkheid van de energieprijzen blijft ieder jaar stijgen (509 klachten in 2020). Deze klachten vloeien normalerwijze voort uit hoge facturen die het gevolg zijn van hoge energieprijzen maar tijdens en door de coronacrisis was het omgekeerde waar, een gevoelige daling van de energieprijzen op de energiemarkt. Toch moeten we vaststellen dat te weinig energieleveranciers inspanningen hebben gedaan om hun klanten te laten genieten van goedkopere prijzen omdat ze ervoor kozen om duurdere energiecontracten gewoon (stilzwijgend) te verlengen.

70

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 prijs en voor contracten met variabele prijs. Hij kan deze informatie aanvullen met de kenmerken van het desbetreffende product. Deze mededeling gebeurt schriftelijk of, voor zover de consument hiermee op voorhand heeft ingestemd, op een andere duurzame gegevensdrager. De consument die dit wenst, kan zonder kosten overstappen naar een voorgestelde tariefformule.”*

Volgens de federale energieregulator CREG zijn de elektriciteits- en gasprijzen nochtans flink gedaald in vergelijking met de drie voorgaande

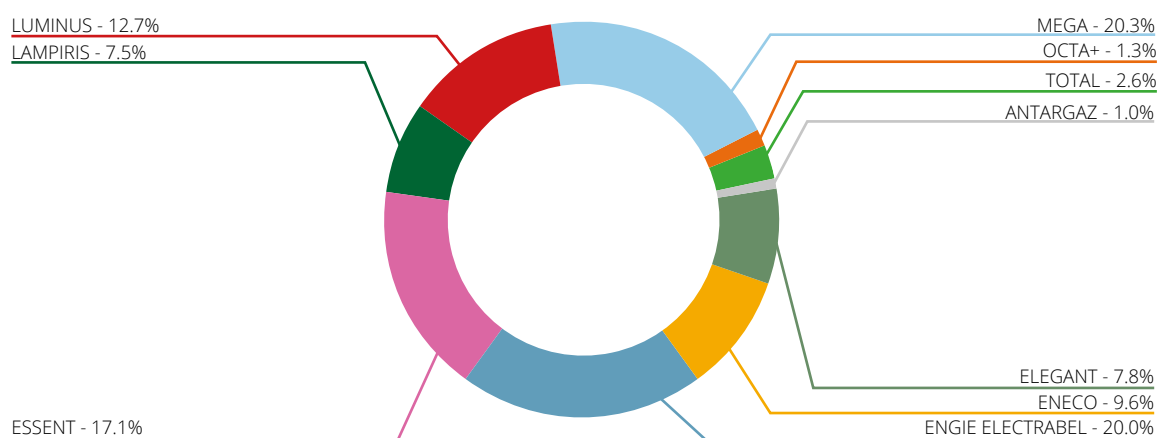
jaren. *“We noteren een respectievelijke daling van gemiddeld - 10 % en - 26 % voor het jaar 2020. Ondanks dit 'goede nieuws' profiteert de meerderheid van de Belgische huishoudens niet van deze prijsdalingen en blijven ze bij hun zeer, zelfs te, dure energiecontracten.”* stelde de CREG in een persbericht van 15 december 2020.

Nog volgens de CREG hebben meer dan 2,23 miljoen huishoudens een elektriciteitscontract dat tot de 10 duurste producten op de markt behoort. Wat aardgas betreft, hebben meer dan 1,2 miljoen huishoudens een contract dat tot de 10 duurste producten op de markt behoort. In totaal zouden ruim een miljoen Belgische huishoudens jaarlijks meer dan € 500 kunnen besparen op hun energiefactuur. De analyses van de CREG tonen dat jaarlijks een besparingspotentieel (verschil tussen het duurste en het goedkoopste product) van € 340 op de elektriciteitsfactuur kan worden gerealiseerd. Voor aardgas kan dit besparingspotentieel oplopen tot € 864. Deze grote prijsverschillen betreffen voornamelijk de 470.000 huishoudens met een slapend verlengingscontract, hetzij voor gas hetzij voor elektriciteit. Het gaat om, bijzonder dure, contracten die bepaalde leveranciers gebruiken voor het 'automatisch' verlengen van de aflopende contracten van hun bestaande klanten.

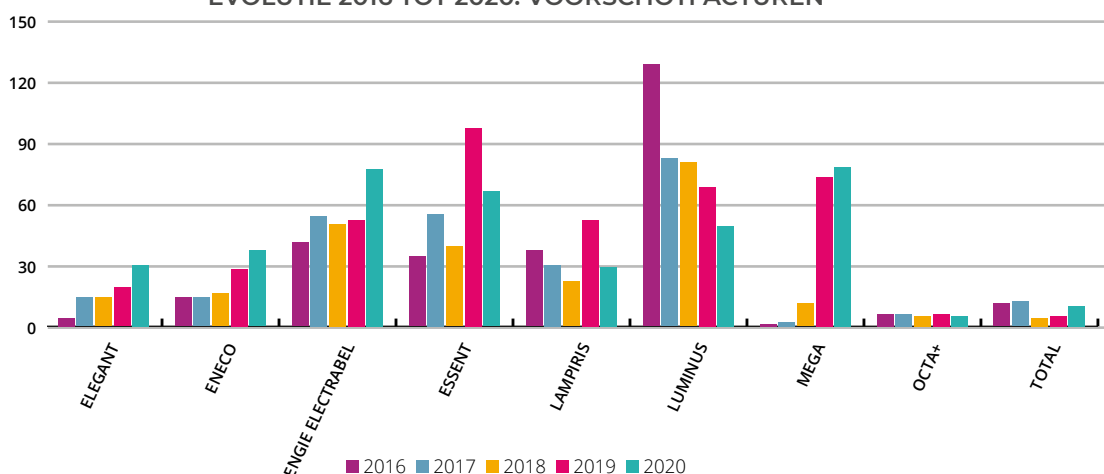
Het gebrek aan transparantie van de energieprijzen en het aanbieden van goedkopere energieprijzen heeft dan ook te maken met de manier waarop energiecontracten worden verlengd of hernieuwd. De federale regering heeft hieromtrent actie ondernomen en verwacht van de betrokken energieleveranciers dan ook dat zij hun slapende en duurdere contracten zouden activeren tegen de energieprijzen zoals die aangeboden worden aan nieuwe klanten.

De Ombudsdienst heeft hierover in 2019 al een beleidsadvies geformuleerd door aan te bevelen dat verlengen of hernieuwen van energiecontracten enkel zou mogen met actieve contracten die beschikbaar zijn voor nieuwe klanten om energielevering te vermijden aan duurdere slapende contracten.

VOORSCHOTFACTUREN (2020)



EVOLUTIE 2016 TOT 2020: VOORSCHOTFACTUREN



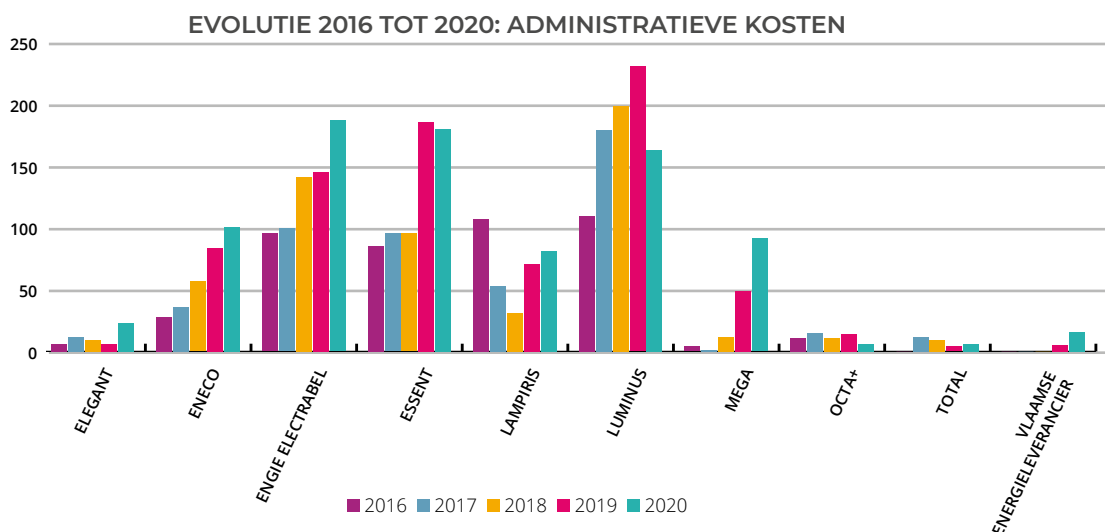
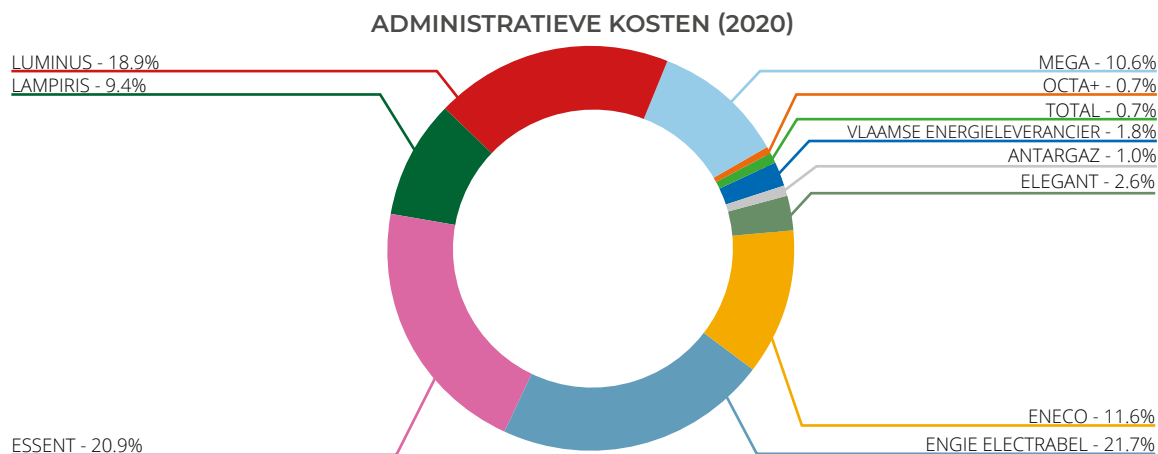
Het aantal geschillen over voorschotfacturen blijft vrij hoog (391 klachten in 2020 tegenover 424 klachten in 2019 en 329 in 2018). Het relatief grote aandeel van klachten tegen MEGA valt op, terwijl er bij ESSENT verbetering zichtbaar is tegenover 2019 (ESSENT kampte toen met het niet of laattijdig opmaken van voorschotfacturen ingevolge onderliggende IT-problemen in het facturatiesysteem). Bij MEGA valt nog steeds het gebrek aan transparantie op bij de berekening van voorschotfacturen voor nieuwe klanten waarbij kortingen die aangeboden worden via prijsvergelijkers of via groepsaankopen niet worden meegenomen in de berekening van de voorschotfactuur. Inzake het gebrek aan transparantie bij MEGA, wat aanleiding kan geven tot misleidende precontractuele informatie, heeft de federale regering beslist om aan de Economische Inspectie een onderzoek te laten starten naar de marktpraktijken van MEGA.

Bij ELEGANT, ENECO en ENGIE stijgt het aantal klachten over voorschotfacturen ook omdat ze niet altijd overeenstemmen met de precontractuele informatie via prijsvergelijkers of verkoopbureaus of met de voorgestelde totaalprijs van het contractvoorstel.

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. Opvallend zijn ook de klachten die gericht zijn tegen de methode van aanrekenen door de leverancier. Er zijn leveranciers die de aangerekende voorschotten al verrekenen met de afrekeningsfactuur, terwijl die voorschotfacturen een periode dekken die niet overeenstemt met de afrekeningsfactuur.



BETALINGSPROBLEMEN



Het aantal geschillen over het aanrekenen van administratieve kosten is nog steeds in fors stijgende lijn (884 klachten in 2020 tegenover 836 in 2019 en 661 in 2018). De gezondheidscrisis, en de economische en financiële gevolgen ervan voor de gezinnen en bedrijven, is zonder meer de reden voor deze stijging. Een aantal leveranciers is toch administratieve kosten voor het versturen van herinneringen of ingebrekestellingen blijven aanrekenen in geval van onvermogen van een aantal eindafnemers om hun energiefactuur te betalen, ook al gaat het over een eerste herinnering bij een eerste openstaand saldo van een onbetaalde factuur. Er dient aandacht te worden besteed aan problemen op vlak van dienstverlening. Klagers die verkeerd worden geïnformeerd door de leverancier in verband met bv. hun openstaand rekeningoverzicht

kunnen in betalingsproblemen verzeilen doordat ze niet meer weten wat ze juist nog verschuldigd zijn. Zij krijgen door de gekregen foutieve info ten onrechte de status van wanbetaler door de aangerekende administratieve kosten. Ook wekt dit bij de klager minder vertrouwen in de betrokken leverancier. De ombudsdienst belicht dit pijnpunt zodat leveranciers terughoudendheid tonen inzake invorderingen.

Als we de cijfers nog van dichterbij bekijken dan stellen we ook een stijging vast van de klachten over invorderingskosten bij professionele schuldinvoerders zoals incassobureaus, advocatenkantoren en gerechtsdeurwaarders, namelijk een stijging met 14 % (381 klachten in 2020 tegenover 334 in 2019).

INVORDERINGSKOSTEN (2020)



In deze geschillen met energieleveranciers over energieschulden die zijn overgedragen aan professionele schuldvorderaars proberen we na te gaan of de inningsprocedure ten aanzien van de consument via een herinnering en een ingebrekestelling correct is gevolgd, of het openstaand saldo wel correct is (in geval van betwisting van facturen) en er geen onrechtmatige kosten zijn aangerekend.

In sommige gevallen slagen we erin om het dossier via de energieleverancier te laten terug halen bij de professionele schuldvorderaar en enkel de hoofdsom zonder kosten te laten betalen, al dan niet met een kosteloos afbetalingsplan.

Als het dossier niet kan worden teruggehaald, dan kan er ook een afbetalingsplan met de professionele schuldvorderaar worden aangegaan, maar we informeren de consumenten ook over de mogelijkheid van een eventueel betaalplan via het OCMW of dat het OCMW (een deel van) de energieschuld op zich kan nemen.

Iedereen (eigenaar of huurder) die moeite heeft om zijn energiefactuur te betalen, kan aanspraak maken op het Gas- en Elektriciteitsfonds. Hiervoor moet men zijn aanvraag indienen bij het OCMW van zijn gemeente. Nadat het OCMW een aangepast sociaal onderzoek heeft gevoerd, kan het gedurende het ganse jaar tussenkomen

- door te onderhandelen over afbetalingsplannen met de leveranciers;
- door bepaalde facturen aan te zuiveren waardoor men zich opnieuw in een financieel evenwicht bevindt.

Meer algemeen heeft de Ombudsdienst energiebedrijven ook opgeroepen om zoveel mogelijk kosteloze en redelijke afbetalingsplannen toe te staan aan de klanten. Vooral in deze coronacrisis is het geen overbodige luxe voor gezinnen en bedrijven om geen bijkomende kosten aangerekend te krijgen.

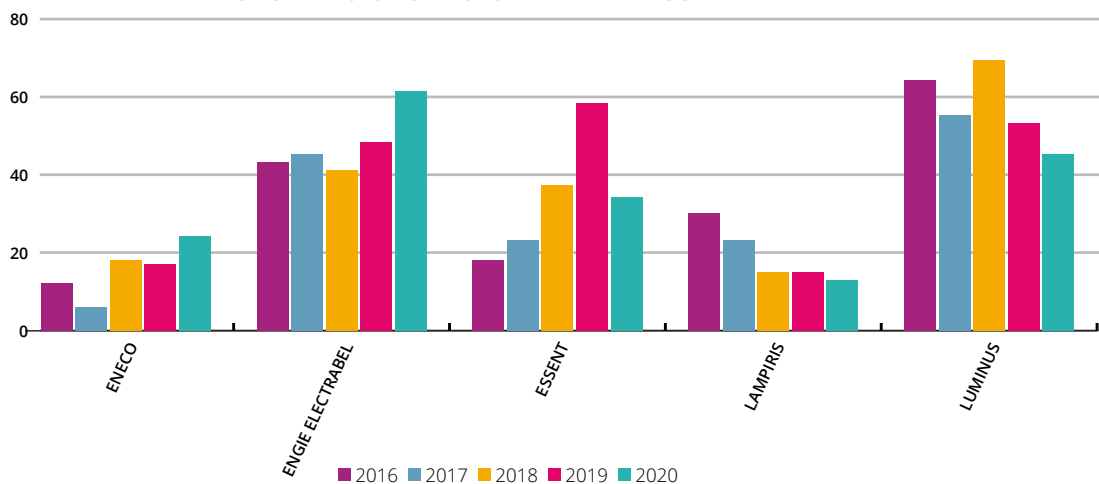
Ten slotte zou ook de wetgever kunnen optreden door bijvoorbeeld voor de energiesector de betalingstermijnen voor een factuur te verlengen (momenteel 15 dagen), een eerste betalingsherinnering kosteloos te maken zoals dat nu al het geval is in de telecomsector en een plafond te zetten op de kosten die worden aangerekend.



AFBETALINGSPLANNEN (2020)



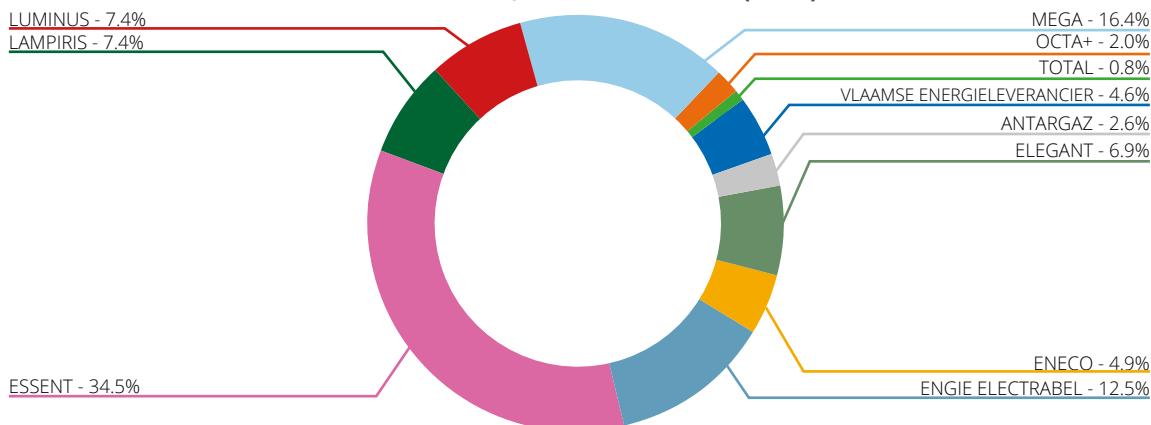
EVOLUTIE 2016 TOT 2020: AFBETALINGSPLANNEN



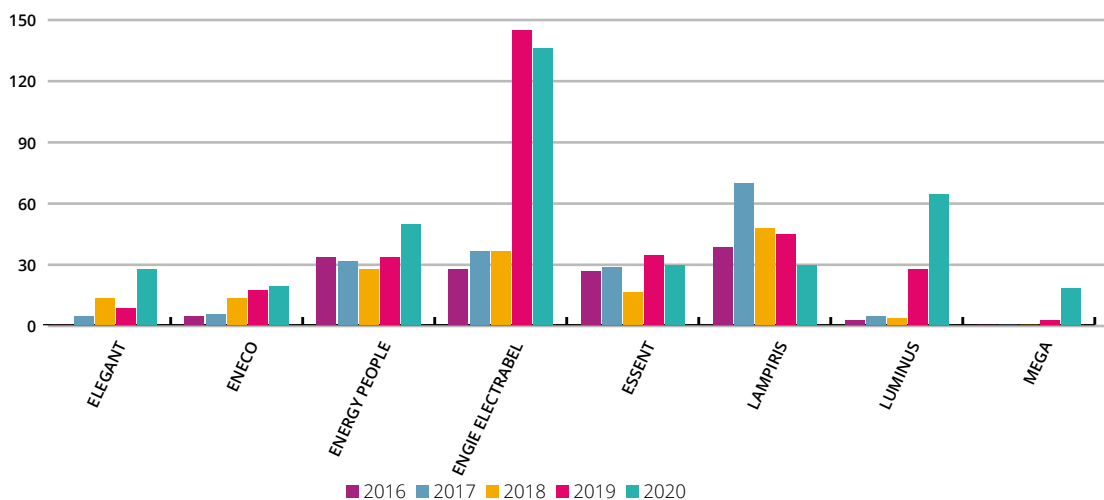
Er zijn initiatieven van de gewestelijke overheden en regulatoren om redelijke en evenwichtige betaalplannen bij commerciële energieleveranciers aan te bevelen of zelfs op te leggen in het kader van de sociale openbare dienstverplichtingen. Toch blijft de Ombudsdienst klachten ontvangen met betrekking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

kosten die ermee gepaard gaan. Doorgaans slaagt de Ombudsdienst erin om met de leveranciers kosteloze en betaalbare plannen af te spreken. Desnoods wordt aan de betrokkene voorgesteld om aan het OCMW of de schuldbemiddelingsdienst van zijn gemeente een afbetalingsplan voor de energieschuld te vragen.

KREDIETNOTA/TERUGBETALING (2020)



EVOLUTIE 2016 TOT 2020: KREDIETNOTA/TERUGBETALING

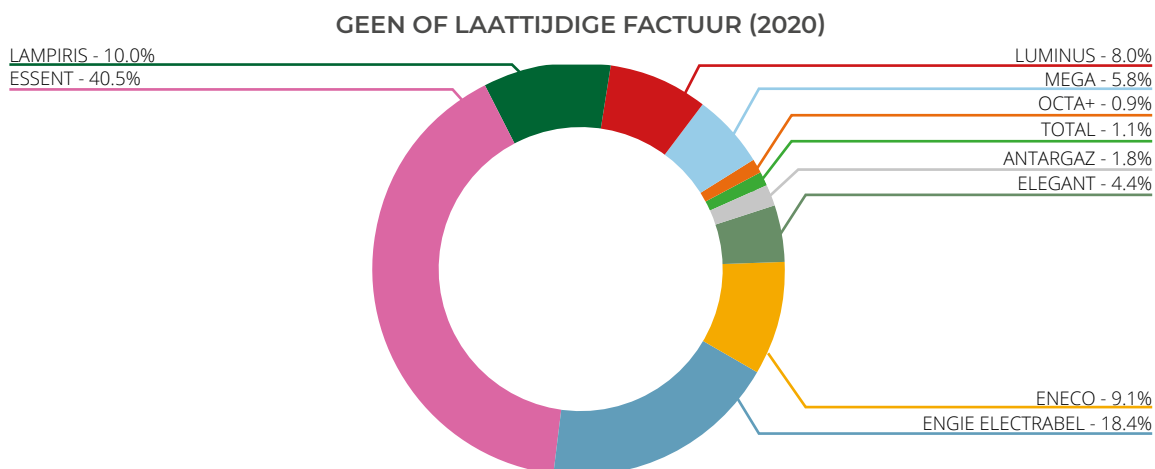


Nogal wat klachten (400 in 2020) gaan over terugbetalingen die uitblijven omdat de (gewezen) klant zijn (slot)factuur niet ontvangt of omdat er veronderstelde IT-technische problemen of andere administratieve problemen zijn zoals het ontbreken van het laatst gekende bankrekeningnummer van de (gewezen) klant. Dergelijke klachten worden regelmatig voorafgegaan door misverstanden tussen de energieleverancier en de (gewezen) klant waarbij het terug te betalen bedrag nog moet dienen om een openstaand saldo aan te zuiveren bij de leverancier zelf of bij een professionele schuldinvoerder wanneer de energieschuld is overgedragen of verkocht. Soms gebeurt het ook dat interne problemen op het vlak van administratie en/of informatica zorgen voor een vertraging in de terugbetaling van een

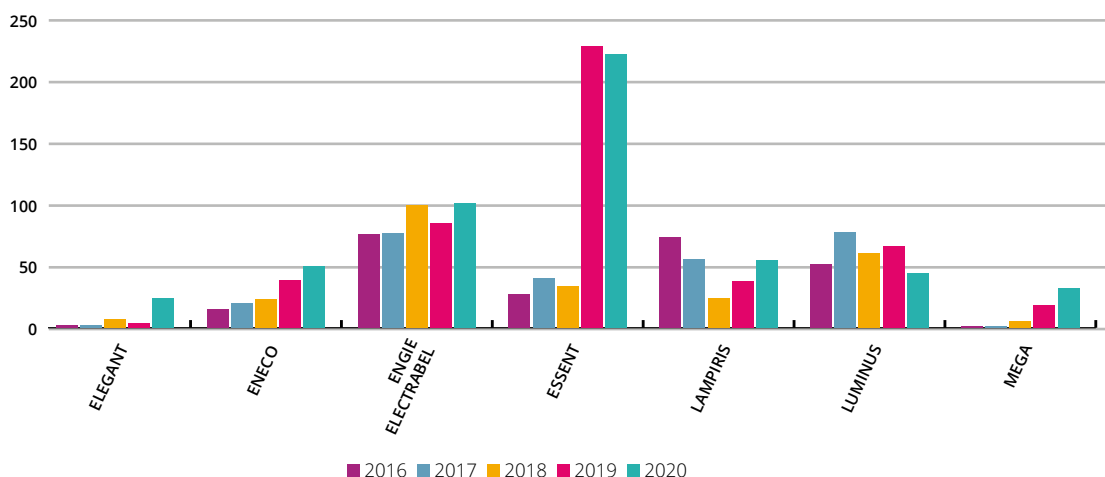
kredietnota. Dat wordt doorgaans niet gesmaakt door de schuldeisende klant omdat hij zelf wel tijdig zijn energiefacturen of -schulden dient te betalen met het risico op bijkomende kosten en zelfs ontbinding van het energiecontract. In deze geschillen probeert de Ombudsdienst te onderzoeken wat er is misgegaan. Indien de fout toe te wijzen is aan het energiebedrijf bemiddelt de Ombudsdienst om een financiële compensatie ten voordele van de (gewezen) klant te bekomen. Die compensatie is minstens gelijk aan de wettelijke nalatigheidsinteressen per dag vertraging die de normale termijnen van facturatie (doorgaans 6 weken na de ontvangst van de meteropname) en terugbetaling van bedragen (doorgaans 15 dagen na de opmaak van de kredietnota) overschrijden.



FACTURATIEPROCES



EVOLUTIE 2016 TOT 2020: 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



voorschotfacturen moet blijven betalen waarvan het bedrag door de laattijdige opmaak van de afrekeningsfacturen ook achterhaald is. 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 blijft het grote aandeel van ESSENT opvallen en dat omwille van facturatieproblemen ingevolge onderliggende IT-problemen. Deze problemen zouden volgens ESSENT tegen juni 2020 opgelost zijn. We stellen daar ook een verbetering in vast, maar einde 2020 was die oplossing er zeker nog niet voor de facturatie van alle (gewezen) klanten.

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.”*

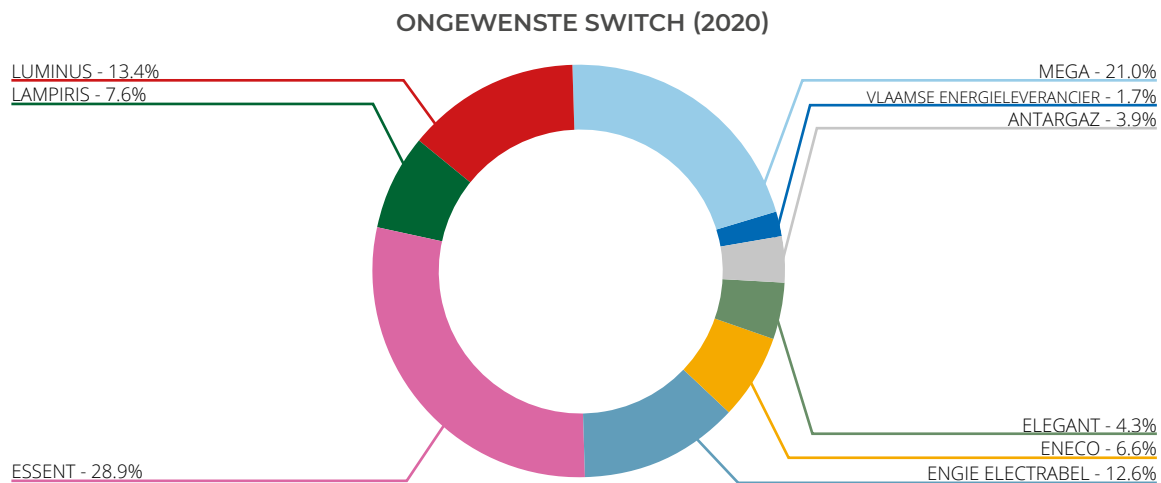
Maar daarmee zijn nog niet alle problemen van de baan, met name in verband met het aanvangspunt van de verjaringstermijn.

Dit blijft een heikelpunt waarvande 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.

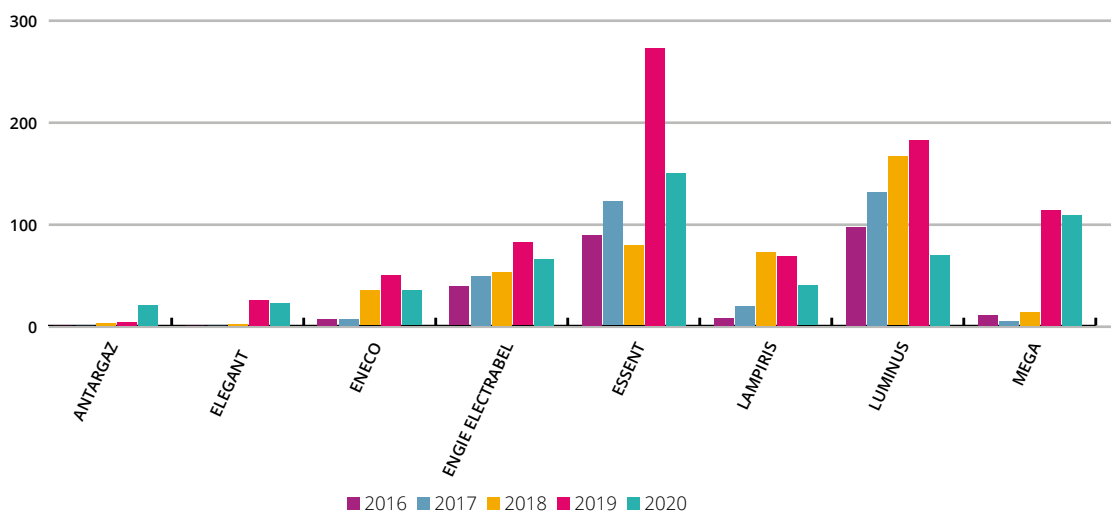
Bij de laatste wetswijziging in 2017 werd omtrent het aanvangspunt geen verduidelijking in de wettekst gebracht. De keuze voor het moment van de meteropneming als referentiepunt blijft voor de Ombudsdienst dan ook de meest aangewezen keuze. In dat geval begint de verjaringstermijn te lopen vanaf de dag volgend op de termijn binnen dewelke de energieleverancier de factuur ten laatste had moeten opstellen rekening houdend met de kennisgeving van de gevalideerde meterstanden door de distributienetbeheerder.



VERANDERING VAN LEVERANCIER

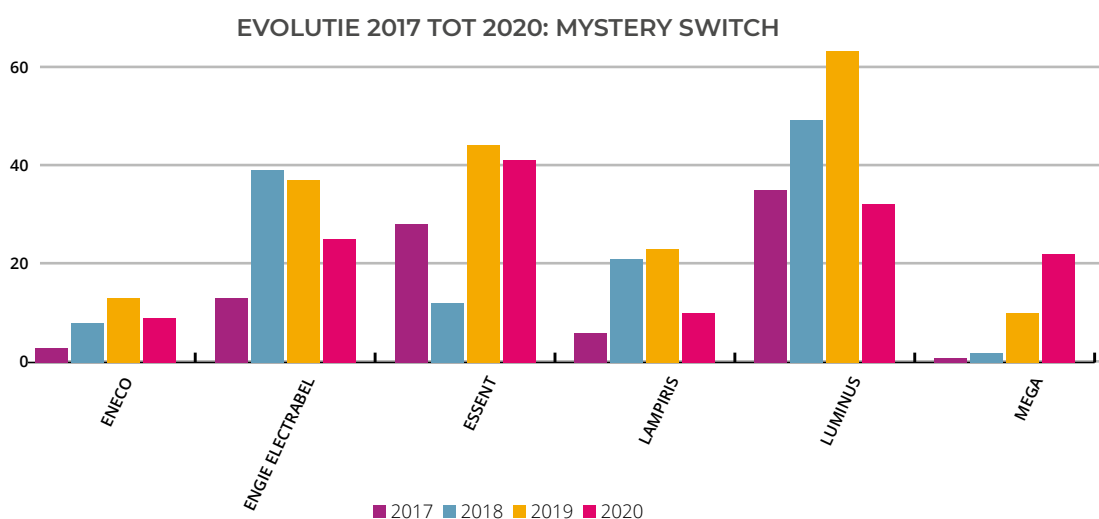
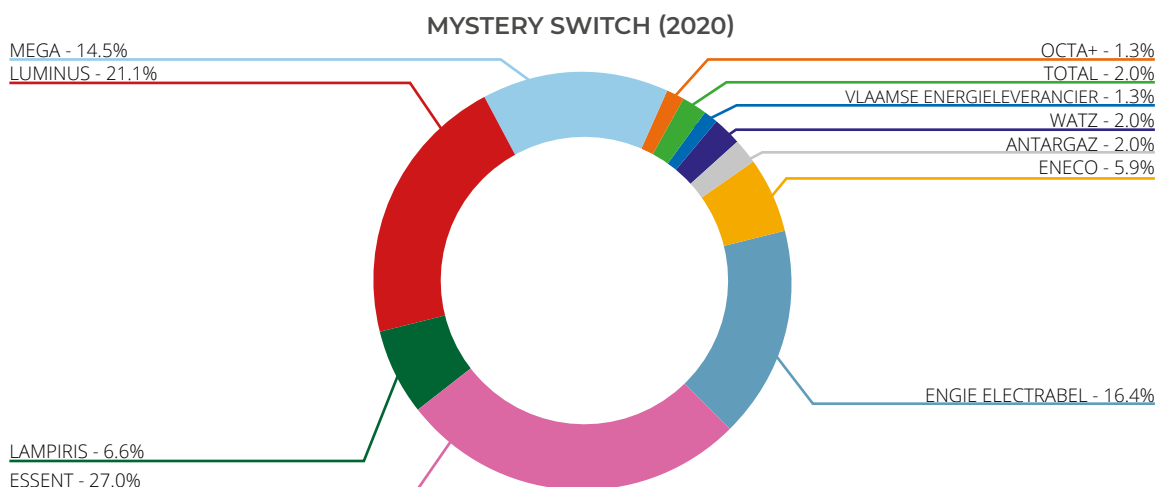


EVOLUTIE 2016 TOT 2020: ONGEWENSTE SWITCH



Een bijkomend probleem veroorzaakt door misleidende of agressieve 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 waarbij aan de professionele eindafnemer geen herroepingsrecht wordt toegestaan.

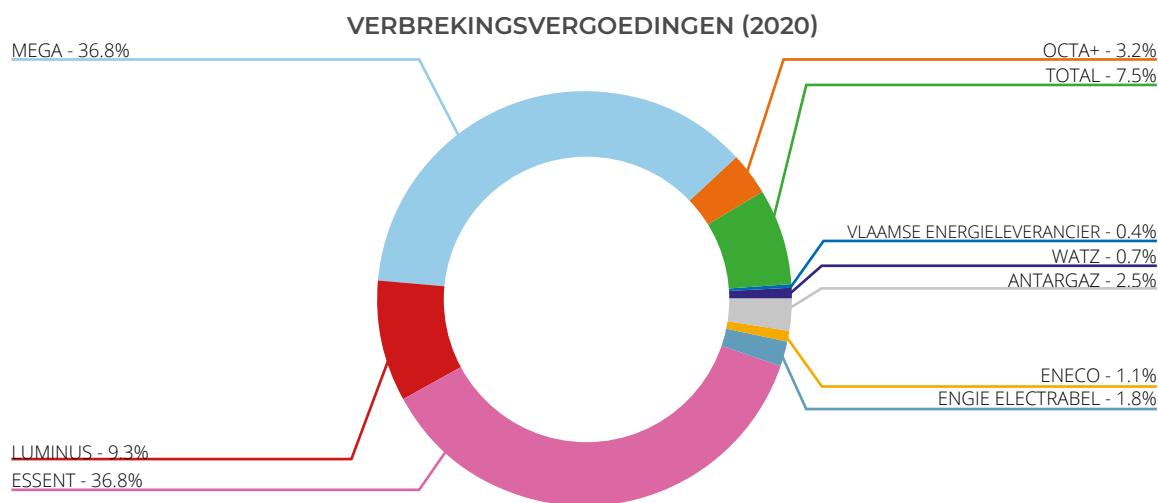


Bij een zogenaamde mystery switch of onterechte overname wordt de klant dus zonder zijn of haar medeweten en onterecht overgenomen door een andere energieleverancier. De oorzaak van een onterechte leverancierswissel is meestal een fout in de EAN-code(s) en wordt vastgesteld wanneer de eindafnemer van de netbeheerder een meteropnamekaart en van zijn energieleverancier een brief ontvangt.

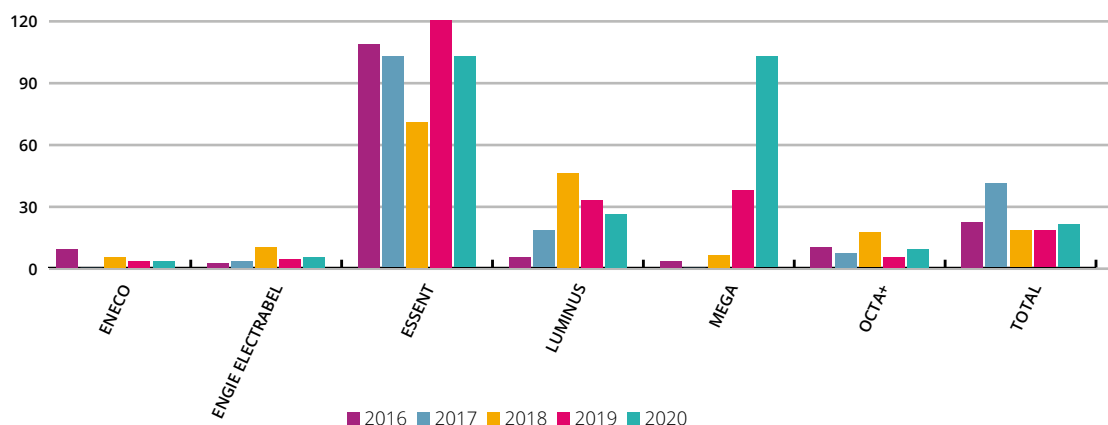
Dergelijke situaties zijn in 2020 ongeveer 150 keer gemeld en worden doorgaans ook rechtgezet binnen een redelijke termijn. Aan de basis ligt meestal een administratieve fout waarbij een leverancier de naam en adresgegevens van een (nieuwe) klant verbindt aan een EAN-code (European Article Numbering is een unieke code voor de meter die uit 18 cijfers bestaat en een leveringspunt voor elektriciteit of aardgas aanduidt), die gelinkt is aan een specifiek adres van een andere klant. Het is dan aan de nieuwe leverancier om de onterechte

overname te annuleren. Om deze vervelende situaties zoveel mogelijk te vermijden is in ieder gewest een regel voorzien waarbij er geen verbruik mag aangerekend worden door de zogenaamde kapende energieleverancier noch door de gekapte energieleverancier.

Bij die klachten en meldingen valt op dat deze onterechte overnames regelmatig gebeuren door onzorgvuldige verkopers van energiecontracten die verkeerde identificatiegegevens van de betrokkenen en van het te beleveren toegangspunt noteren of doorgeven aan de energieleveranciers waarvoor ze werkzaam zijn. Zo kan het zijn dat na toestemming van de klant een verkoper digitaal een contract zal willen aanmaken zonder dat er hiervoor een tussenkomst van de klant vereist is. Uit onzorgvuldigheid kan de verkoper bij het invullen van de identificatiegegevens van de betrokkene een typefout maken en ongelukkigerwijze zorgen voor een ongewenste switch.



EVOLUTIE 2016 TOT 2020: VERBREKINGSVERGOEDINGEN



Bij de verandering van leverancier is er voor consumenten en kmo's met een jaarlijks verbruik tot 50 MWh elektriciteit en 100 MWh aardgas geen verbrekingsvergoeding verschuldigd, indien er een opzegtermijn van 1 maand wordt gerespecteerd. Toch stelt de Ombudsdienst vast dat er hierover nog geschillen zijn. Er is discussie over het totaalverbruik van alle aansluitingspunten van een kmo op het net. Hieraan zal vanaf 1 september 2021 voor professionele contracten gedeeltelijk worden verholpen door een wetswijziging van 12 juni 2020 (Belgisch Staatsblad van 22 juni 2020) waarbij een kmo op energievak wordt aangemerkt als een eindafnemer met een jaarlijks verbruik tot 100 MWh voor elektriciteit OF tot 100 MWh aardgas. Naast het optrekken van het maximale jaarlijks verbruik voor elektriciteit wordt er bij de beoordeling van een kmo en de kosteloze

overgang enkel gekeken naar de energiedrager waarvoor de leverancierswissel gebeurt zonder dat het overschrijden van de bovengrens voor de andere energiedrager wordt in rekening genomen.

Een kmo waarvan het energiecontract na 1 september 2021 is gesloten, gewijzigd of hernieuwd en met een jaarlijks verbruik van 75 MWh elektriciteit zal vanaf die datum ook kosteloos kunnen veranderen van leverancier voor elektriciteit ook al is het aardgasverbruik van al zijn aansluitingspunten op het net groter dan 100 MWh.

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

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 reken(d)en immers voor sommige energiecontracten vaste vergoedingen van 75 euro en meer per energiedrager (elektriciteit of aardgas) aan voor een volledig (eerste) leveranciersjaar, ook wanneer de eindafnemer zijn energiecontract vervroegd beëindigt. Dit betekent dat klanten soms meer dan 100 euro moeten betalen wanneer zij veranderen van leverancier.

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

AANTAL GESCHILLEN OVER VASTE VERGOEDINGEN
PER LEVERANCIER EN PER WERKINGSJAAR

	ENERGY PEOPLE	ESSENT	LUMINUS	MEGA	OCTA+	TOTAAL
2015	0	45	0	0	8	53
2016	0	102	1	3	5	111
2017	0	91	11	0	4	106
2018	2	66	33	6	13	120
2019	0	111	24	38	4	177
2020	0	80	19	103	8	210
TOTAAL	2	495	88	150	42	777



De Ombudsdienst voor energie heeft hierover al 777 klachten ontvangen en 224 aanbevelingen verstuurd waarvan er slechts 7 werden gevolgd door de energieleverancier en dan nog uitzonderlijk als commerciële compensatie voor een ander euvel tijdens de facturatie.

Anderzijds voorziet het consumentenakkoord dat de meeste energieleveranciers samen met de toenmalige 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. 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 een dergelijke collectieve rechtsvordering met het oog op een collectieve schikking lanceert.

De Ombudsdienst voor Energie hoopt op die manier ook 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 1.000.000 euro per jaar.

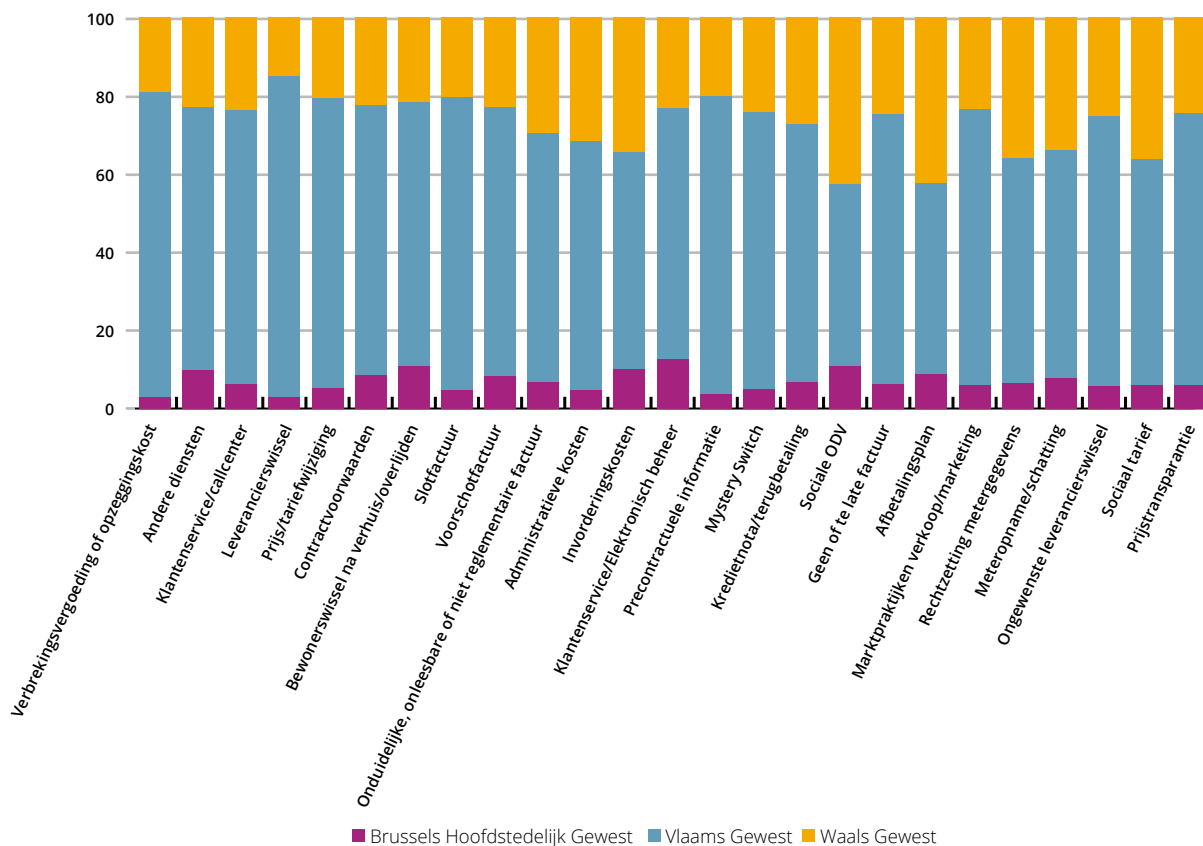
Op 3 augustus 2018 werd door de Consumentenombudsdienst een verzoekschrift bij de Ondernemingsrechtbank te Brussel ingediend met het oog op een collectieve schikking voor de gedupeerde klanten.

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 over de ontvankelijkheid van de collectieve rechtsvordering wordt in de loop van 2021 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, aangerekende administratieve kosten en invorderingskosten en de naleving van sociale openbaardienstverplichtingen, zoals de toepassing van het gewestelijk sociaal tarief, 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 (2020)



Voorbeelden van minnelijke schikkingen

5

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

METERPROBLEMEN

Meterwerking en rechtzetting van metergegevens

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De meter van mevrouw S. blijft doordraaien en ze neemt hiervoor contact op met de distributienetbeheerder. De meter wordt vervangen door een andere meter en de distributienetbeheerder meldt haar dat ze contact moet opnemen met haar leverancier om na te gaan hoe de verbruiken van beide meters zullen worden gefactureerd. Aangezien de leverancier maar geen nieuwe verbruiksgegevens ontvangt van de distributienetbeheerder, neemt mevrouw S. opnieuw contact op met deze laatste. Deze vindt echter geen gegevens terug over een defecte meter.

RESULTAAT

De distributienetbeheerder stelt in het standpunt aan de Ombudsdienst dat de meter inderdaad werd vervangen, maar dat er geen defect werd vastgesteld en dat er dus geen rechtzetting volgt. Uit het standpunt van de leverancier blijkt echter dat de distributienetbeheerder een voorstel aan de leverancier deed om het verbruik te herverdelen. Aangezien beide standpunten haaks op elkaar staan, vraagt de Ombudsdienst

bijhorende informatie aan de distributienetbeheerder.

Uiteindelijk voert de distributienetbeheerder een rechtzetting uit: een herberekening op basis van de gegevens van de nieuwe meter. Leverancier X maakt vervolgens nieuwe facturatie op. Door deze rechtzetting daalt de energiefactuur met 316,23 euro.

Meterverwisseling

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer H. heeft een contract bij de leverancier ondertekend voor zijn appartement (huisnummer 2C). Na ontvangst van de eerste facturen, bleek dat deze betrekking hadden op de handelszaak in het gebouw (huisnummer 2A). De heer H. zou zeggegd een meerverbruik voor een totaalbedrag van 1.784,04 euro hebben bovenop vijf betaalde voorschotten met een totaalbedrag van 300 euro.



RESULTAAT

Na verificatie besloot de leverancier het fout gefactureerde verbruik te annuleren en heeft deze de vijf betaalde maandbedragen van de heer H. teruggestort.

MARKTPRAKTIJKEN

Misleidende verkoop

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer B. werd aangesproken door een commercieel vertegenwoordiger. Hij luisterde naar de informatie, maar gaf er geen gevolg aan omdat de voorwaarden niet voordelig waren. De heer B. reageerde ook niet op de sms waarin hem werd gevraagd de EAN-nummers van zijn meters door te geven. Tot zijn grote verbazing bracht zijn leverancier hem ervan op de hoogte dat zijn contract was beëindigd omdat hij van leverancier was veranderd.

RESULTAAT

De energieleverancier heeft bevestigd dat het nodige werd gedaan om het contract te annuleren.

De energieleverancier heeft de periode van 17/10/2019 tot 25/12/2019 op zich genomen. Er werd 2 x 90,00 euro van de rekening van de heer B. afgeschreven. Dit bedrag werd aan hem teruggestort.

Misleidende verkoop

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw H. betwist haar verandering van leverancier en zegt dat ze nooit iets heeft ondertekend. Bovendien komt het adres niet overeen met haar woonplaats en is er een procedure voor een budgetmeter aangevraagd.



RESULTAAT

De energieleverancier bevestigt de installatie van de budgetmeter te hebben geannuleerd.

Het energiebedrijf zegt dat het een op 24/12/2018 ondertekend driejarig contract heeft ontvangen voor gas en elektriciteit. De klant heeft op 08/01/2019 contact opgenomen met het bedrijf om het contract te annuleren. De medewerkster die haar op dat moment aan de telefoon sprak, heeft niet het nodige gedaan om het contract te annuleren, waardoor de levering op 01/03/2019 begon. De leverancier heeft facturen verzonden, maar omdat het adres op het contract niet correct was, heeft de klant deze facturen niet ontvangen. Mevrouw H. nam op 28/06/2019 contact op met het bedrijf om te melden dat ze niet meer op het geregistreerde adres woonde. Omdat ze dachten dat het om een rechtzetting van de leveringspunten ging, lanceerden ze een 'mystery switch' voor de foute leveringspunten en begonnen ze de levering vanaf 08/07/2019 voor de correcte leveringspunten.

Na de klacht begreep de leverancier dat de eerste communicatie (annulering van het contract) was genegeerd en deed men het nodige om de situatie recht te zetten. Op 30/12/2019 werd de procedure om de levering weer te laten overnemen door de vroegere leverancier van de klant gestart. Het energiebedrijf heeft alle facturen voor de periode van 01/03/2019 tot 31/12/2019 ook gecrediteerd.

Misleidende verkoop

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw J. betwist haar contract bij een energieleverancier. De klager is 73 jaar oud en zegt dat ze door een verkoper op de stoep werd lastiggevallen. Ze zegt dat ze niets heeft ondertekend en dat de handtekening en geboortedatum op het contract niet kloppen.

RESULTAAT

De energieleverancier heeft een kopie van de identiteitskaart gevraagd om de handtekeningen te controleren.

De Ombudsdienst heeft een kopie van de identiteitskaart ontvangen. Na een analyse hebben wij die aan de leverancier doorgegeven met de melding dat de handtekeningen inderdaad verschillend waren en de geboortedatum volledig fout was.

Het energiebedrijf besloot daarom het verbruik voor de periode van 10/06/2019 tot 01/08/2019 op zich te nemen.

Misleidende verkoop

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Verkopers bezochten de woning van de heer V. en lieten een contractvoorstel achter bij zijn echtgenote. Toen hij na zijn werkdag thuiskwam, bekeek de heer V. dit voorstel. Omdat hij echter niet geïnteresseerd was, stuurde hij geen ondertekend contract terug. Toch kreeg hij tot zijn verbazing een welkomstbrief van de nieuwe energieleverancier.

RESULTAAT

Het energiebedrijf meldde allereerst dat het contract wel degelijk geldig was en het verbruik dus moest worden betaald. Volgens de leverancier had de echtgenote van de heer V. wél toestemming gegeven om klant te worden en een contract ondertekend.

Na analyse van dit contract stelde de Ombudsdienst vast dat het inderdaad de echtgenote van de heer V. was die een handtekening/paraaf onder het contract had gezet. De naam op het contract is echter die van de heer V. De Ombudsdienst heeft dus weer contact met de leverancier opgenomen om zijn bevestiging te betwisten en te vragen waarom het contract op naam van de heer V. was opgesteld, maar niet zijn handtekening bevatte.

Na deze vragen bevestigde het energiebedrijf dat ze het voornoemde contract zouden annuleren en de periode van 25/06/2019 tot 01/08/2019 op zich zouden nemen.



Naleving herroepingsrecht

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Op 3 december 2018 werd mevrouw B. opgebeld om een contract bij een energieleverancier af te sluiten. Aan het einde van het telefoongesprek accepteerde ze het contract, wetende dat ze dit binnen een termijn van veertien dagen zou kunnen annuleren. Dat deed ze door op 12 december 2018 een annulatie-e-mail te verzenden (waarvoor ze een ontvangstbevestiging heeft ontvangen op 13/12/2018). Helaas werd de annulering niet uitgevoerd.

RESULTAAT

De energieleverancier bevestigt dat mevrouw V. op 12 december 2018 had gevraagd haar contract te annuleren. Dit viel dus binnen de termijn van veertien dagen.

Het energiebedrijf geeft toe een fout te hebben gemaakt bij de verwerking van de contractannulering. In plaats van haar contract te annuleren, had het bedrijf de klant gevraagd om een contract bij een andere leverancier te ondertekenen.

Als gevolg hiervan bleef deze leverancier de levering bij mevrouw V. verzorgen en bleef zij facturen ontvangen. Intussen is mevrouw V. van leverancier veranderd.

Omdat dit een fout van het bedrijf zelf betreft, heeft het energiebedrijf alle opgestelde facturen geannuleerd. Mevrouw V. moet niets betalen. Het energiebedrijf heeft ook zijn excuses aangeboden voor dit ongemak.

ANDERE PRODUCTEN EN DIENSTEN

Tarieven gefactureerd volgens het onderhoudscontract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer M. betwist het tarief van 50 euro dat werd gefactureerd na een afspraak die niet werd nagekomen.

RESULTAAT

De energieleverancier heeft bevestigd dat dit een tekortkoming van zijn technicus was: hij kon de klant niet, zoals afgesproken, een halfuur voor de afspraak telefonisch bereiken.

Daarom heeft de leverancier besloten de factuur van 50 euro te crediteren en dit bedrag terug te storten.

Beëindiging van het energie- en dienstencontract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Via een domiciliëringsopdracht werden er ongemerkt nog steeds betalingen uitgevoerd aan energieleverancier A. door meneer B. voor zijn oude woonplaats. De overname van de meter werd nochtans op tijd bevestigd.

RESULTAAT

Leverancier A. legt uit dat de slotfactuur voor het elektriciteits- en aardgasverbruik correct werd opgemaakt na de verhuis. Het tweejaarlijkse onderhoudscontract voor ketelonderhoud is echter blijven doorlopen doordat de verhuismelding intern niet correct doorstroomde. De leverancier zorgt voor een terugbetaling van alle aangerekende onderhoudskosten na de verhuis.

Uitvoering van een dienstencontract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

's Avonds na de jaarlijkse ketelonderhoudsbeurt via energieleverancier A. door firma B. merkt mevrouw C. een sterke gasgeur op. Zowel energieleverancier A. als firma B. bleken vervolgens niet beschikbaar voor een snelle interventie en oplossing, waarna de gaskraan



werd afgesloten door de distributienetbeheerder. De lekke aansluiting werd later hersteld door firma B.

Mevrouw C. vreest nu een hoge factuur van de distributienetbeheerder en firma B. Ze wenst bovendien het onderhoudscontract op te zeggen.

RESULTAAT

Energieleverancier A. erkent dat zowel zichzelf als firma B. de ernst van de situatie verkeerd ingeschat hebben. Ze zullen tussenkomen in de eventuele kosten van de distributienetbeheerder en geen kosten aanrekenen voor de interventie van firma B. Ze zorgen bovendien voor de gevraagde kosteloze opzeg van het onderhoudscontract.

Slimme thermostaat

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw P. dient een klacht in omdat haar verwarmingsketel niet compatibel is met de slimme thermostaat die haar energieleverancier haar heeft aangeboden.

Ze wil haar contract stopzetten zonder de restwaarde te betalen en ze wil een financiële compensatie.

RESULTAAT

Het energiebedrijf meldt dat de thermostaat die bij mevrouw P. werd geplaatst, niet compatibel was met de verwarmingsketel.

Deze bleef daardoor onophoudelijk draaien, wat tot overmatig verbruik leidde.

Het energiebedrijf heeft bevestigd dat mevrouw P. de restwaarde niet moet betalen.

Het contract werd geannuleerd en aangepast.

Wat de financiële vergoeding voor het overmatige gasverbruik betreft, heeft het bedrijf een commerciële geste toegekend voor een bedrag van 532,62 euro, gebaseerd op de verbruiksgeschiedenis van de klant.

PRECONTRACTUELE INFORMATIE

Precontractuele informatie

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw Z. heeft een contract met promotiecode afgesloten voor de levering van gas en elektriciteit.

Het contract werd afgesloten via de website www.energie-vergelijker.be met een korting van 27 % op dag- en nachtverbruik.

Op haar afrekeningen voor gas en elektriciteit merkte mevrouw Z. op dat ze deze korting niet had gekregen.

RESULTAAT

Het energiebedrijf heeft bevestigd dat mevrouw Z. een contract met een korting van -27 % op het elektriciteits- en gasverbruik had afgesloten.

Het energiebedrijf heeft zijn fout rechtgezet en de kortingen (van zelfs 30 %) op de contractperiode van 01/12/2018 tot 30/11/2019 toegepast.

Misleidende precontractuele informatie

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer A. krijgt bezoek van een deur-aan-deurverkoper. Op basis van een simulatie doet de verkoper aan de klant een voorstel waarbij hij slechts 133 euro per maand zou moeten betalen of 1.596 euro per jaar. Aangezien de klant bij zijn huidige leverancier 223 euro per maand betaalt, is de keuze snel gemaakt en beslist hij om in te gaan op het voorstel.

De eerste voorschotfactuur die de klant ontvangt, bedraagt echter geen 133 euro, maar wel 260 euro. De heer A. beslist hier niet op in te gaan en verwacht bij de eindafrekening dat het teveel betaalde bedrag zal teruggestort worden. Bij het ontvangen van de eindafrekening krijgt de klant echter niets terug. Hij moet zelfs nog veel bijbetalen aan de leverancier.

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



RESULTAAT

De Ombudsdienst heeft opgemerkt dat de simulatie die de verkoper heeft uitgevoerd, opgemaakt werd met veel lagere verbruiksgegevens dan het werkelijke verbruik van de klant.

Hierdoor was het resultaat van de simulatie uiteraard voordeliger.

De werkelijke tarieven die worden aangerekend door de nieuwe leverancier zijn bovendien opmerkelijk duurder:

	NIEUWE LEVERANCIER	OUDE LEVERANCIER
ELEK PIEK	11,25 €/KWH	5,92 €/KWH
ELEK DAL	7,81 €/KWH	3,84 €/KWH
GAS	3,44 €/KWH	2,19 €/KWH

De leverancier was uiteindelijk bereid om een compensatie aan de heer A. toe te kennen ten bedrage van 250 euro.

Misleidende verkoop buiten de onderneming

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer A. wordt in een elektronicazaak aangesproken door een vertegenwoordiger van leverancier B. De vertegenwoordiger overtuigt hem dat de tarieven die hij aanbiedt voordeliger zijn dan de tarieven die de heer A. heeft bij zijn leverancier. De heer A. heeft in de elektronicazaak uiteraard niet alle contractinfo van zijn huidige leverancier bij de hand, maar hij vertrouwt de vertegenwoordiger en ondertekent een contract.

Na het ondertekenen van het contract ontvangt hij een bevestiging van leverancier B. Hierop stelt de heer A. vast dat de tarieven helemaal niet voordeliger zijn dan de tarieven die hij bij zijn vorige leverancier had.

De klant vindt deze werkwijze onaanvaardbaar en aangezien de leverancier niet wil tegemoetkomen, dient hij een klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De Ombudsdienst heeft de leverancier verwezen

naar het onderzoek van consumentenorganisatie Test-Aankoop over de verkooppraktijken in elektronicazaken. Naar aanleiding van deze reportage heeft leverancier B. aangegeven dat gedupeerde klanten zich konden melden om de nodige rechtzettingen uit te voeren.

Voor de heer A. wordt uiteindelijk een tarief toegekend dat voordeliger is dan de tarieven die hij had bij zijn vorige leverancier.

CONTRACTUELE VOORWAARDEN

Onregelmatige hernieuwing van een energiecontract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw T. behartigt de belangen van haar bejaarde oom. Bij nazicht van zijn energiefacturen stelt ze vast dat haar oom maandelijks 169 euro betaalt aan zijn leverancier. Aangezien ze dit een hoog bedrag vindt voor een alleenstaande man die in een appartement woont, gaat ze de facturen verder bekijken.

Op de afrekeningsfactuur merkt mevrouw T. op dat de energieprijzen door de leverancier verhoogd werden. Ze vindt dit opmerkelijk gezien er in de media heel wat berichten verschijnen dat de energieprijzen net historisch laag staan.

Ze vindt dit geen klantvriendelijke houding en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

Leveranciers hebben de mogelijkheid om andere prijzen aan te rekenen naar aanleiding van de hernieuwing van een energiecontract van bepaalde duur. In het Consumentenakkoord 'De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt' staat hierover het volgende:

"Wanneer een energieleverancier niet wenst over te gaan tot een stilzwijgende verlenging, maakt hij de consument een nieuw voorstel van leveringsovereenkomst over ten minste twee maanden voor de einddatum van de lopende overeenkomst. Dit nieuw voorstel wordt aan de



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

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

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

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

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

Leveranciers hebben dus de mogelijkheid om andere tarieven aan te rekenen als aan de vermelde bepalingen werd voldaan.

In dit dossier heeft de Ombudsdienst echter vastgesteld dat de leverancier de bepalingen uit het Consumentenakkoord niet heeft nageleefd.

Zo meldt de leverancier in de brief bijvoorbeeld dat het contract van de klant "verlengd" wordt. Een verlenging houdt echter in dat het contract zonder enige wijziging wordt verdergezet. Hier is er daarentegen sprake van een "hernieuwing" en in gevallen van een hernieuwing dient de brief duidelijk te maken dat het om een nieuw contractvoorstel gaat.

Verder dient de leverancier ook aan de klant mede te delen dat de klant dit nieuw contractvoorstel uitdrukkelijk dient te bevestigen. In de brief meldt de leverancier thans dat de klant "verder niets hoeft te doen. Het contract wordt automatisch verlengd". Ook dit is in strijd met het Consumentenakkoord.

De leverancier heeft uiteindelijk de hernieuwing van het contract ongedaan gemaakt en de oorspronkelijke tarieven toegepast. Dit resulteerde in een tegoed van 201 euro in het voordeel van de klant.



PRIJZEN EN (SOCIALE) TARIEVEN

Toepassing sociaal tarief met terugwerkende kracht

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

In 2019 woonde de heer Z. in een noodwoning (eigendom van het OCMW van zijn gemeente), maar het referentieadres op zijn attest voor het sociaal tarief verschilt van zijn verbruiksadres.

De leverancier weigert het sociaal tarief met terugwerkende kracht toe te passen voor de jaren 2016 en 2017 omdat de attesten niet conform zijn (door de inconsistentie in de adressen).

De Ombudsdienst heeft de federale energieregulator CREG om toelichting gevraagd over het administratieve probleem van de heer Z.

RESULTAAT

Op basis van het advies van de CREG, die bereid was om de aangeleverde attesten te accepteren en het vermoeden van een tweede woning verwierp, accepteerde de leverancier om het sociaal tarief met terugwerkende kracht toe te passen voor 2016 en 2017.

Na de correctie bedraagt het saldo 1.159,70 euro in het voordeel van de heer Z.

Hogere prijs voor leegstandscontract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw L. betwist de factuur voor een bedrag van 820,46 euro die ze heeft ontvangen. Mevrouw L. stelt vast dat het toegepaste tarief hoog lijkt voor een periode van drie maanden in een leegstaande woning, waar de verwarming tijdens de winterperiode op een minimum staat. Ze stelt dat de leverancier haar bij de ondertekening van het contract had moeten vertellen dat het leegstandscontract niet wordt aangepast in geval van werken/verbruik.

RESULTAAT

De leverancier bevestigt dat het toegepaste leegstandstarief inderdaad niet van toepassing is omdat er energie werd verbruikt. De leverancier stelt voor een commercieel bewonerstarief toe

te passen, waardoor het factuurbedrag van 820,46 euro naar 569,76 euro daalt.

Enkelvoudig in plaats van tweevoudig tarief

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. neemt contact op met zijn leverancier omdat de jaarafrekening hem hoog lijkt. Zijn leverancier meldt hem dat de meter technisch gezien enkelvoudig is, maar dat deze administratief tweevoudig wordt gefactureerd. De heer D. betwist dus de facturatie omdat het tweevoudige tarief voor hem niet interessant is, want hij verbruikt weinig tijdens de nacht en het weekend.

RESULTAAT

De leverancier bevestigt dat de distributienetbeheerder (DNB) nu heeft doorgegeven dat de meter als enkelvoudig geregistreerd staat. De DNB bevestigt dat de ter plaatse geïnstalleerde meter tweevoudig is, maar dat de kabel voor de aparte nachtregistratie gedeactiveerd werd. De leverancier heeft daarom de twee jaarafrekeningen met het tweevoudige tarief geannuleerd voor een totaalbedrag van 170,48 euro. Deze worden vervangen door een nieuwe afrekening op basis van het enkelvoudige tarief voor een totaalbedrag van 107,76 euro.

Btw-percentage

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. betwist het btw-tarief van 21 % dat op het onderhoudscontract van zijn verwarmingsketel staat.

Zijn gebouw is meer dan tien jaar oud, dus moet het btw-tarief 6 % bedragen. De heer D. verklaart bewijs te hebben aangeleverd, maar zijn energieleverancier zou hiermee geen rekening houden.

RESULTAAT

De energieleverancier bevestigt dat zijn diensten het nodige hebben gedaan om het toegepaste btw-tarief voor de twee periodes van het onderhoudscontract recht te zetten. Na deze correctie bedraagt de som 43,95 euro in het voordeel van de heer D.



Promotie via btw-korting

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer V. betwist zijn factuur omdat zijn leverancier bij de ondertekening van zijn contract had beloofd de btw van 21 % terug te betalen. De leverancier heeft dit echter alleen toegepast op het gedeelte 'energieprijis' van de factuur.

RESULTAAT

Het energiebedrijf meldde allereerst dat de korting uitsluitend op het gedeelte elektriciteitsverbruik geldt, niet op het distributie- en transporttarief of de overheidstaksen en -heffingen.

Met deze informatie in het achterhoofd vroeg de Ombudsdienst een kopie van het contract om te controleren of dit duidelijk aangaf dat de btw niet van de andere posten wordt afgetrokken. Na deze vraag en gezien het misverstand over de btw-terugbetaling heeft de energieleverancier een korting van 121 euro op de eindafrekening toegekend, zodat de klacht met een gunstig gevolg werd afgesloten.

FACTURATIEPROBLEMEN

Facturatie op naam van een nalatenschap

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw W. betwist een factuur van 74,17 euro van de oude leverancier van haar onlangs overleden moeder. Mevrouw W. baseert zich op het feit dat er geen contract ondertekend is en dat ze de nalatenschap van haar moeder heeft geweigerd.

RESULTAAT

Nadat er aan de leverancier een kopie van de akte betreffende de verwerping van de nalatenschap werd bezorgd, werd het openstaande bedrag kwijtgescholden.

Laattijdige factuur

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw B. meldt dat zij geen slotfactuur heeft ontvangen na haar verhuizing op 07/07/2019.

RESULTAAT

De leverancier bevestigt dat het opstellen van de slotfactuur werd vertraagd door een technische storing. De slotfactuur voor de periode van 01/09/2017 tot 06/07/2019, met een bedrag van 1.298,63 euro in het voordeel van mevrouw B, is vervolgens opgesteld op 19/02/2020.

Omdat het Consumentenakkoord voorziet dat een slotfactuur binnen een termijn van zes weken moet worden bezorgd, bevestigt de leverancier op vraag van de Ombudsdienst dat de compensatie volgens de wettelijke formule 26,13 euro bedraagt. De leverancier heeft deze compensatie afgerond naar 30 euro.

Facturatie van niet-aangerekend verbruik

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer V. betwist de factuur van de distributienetbeheerder (DNB). De DNB eist 2.308 euro excl. btw van hem voor een niet-gefactureerd verbruik van 8.640 kWh. De heer V. zegt dat hij zelf contact met de DNB had opgenomen over dit onderwerp. Hij had deze elektriciteitsmeter per toeval ontdekt na werken



aan een verlaten gebouw achter in zijn tuin. De afstand tussen dit gebouw en zijn woning is meer dan 50 meter. Hij wist tot op dat moment niet dat de meter bestond, want deze zat verstopt achter een gipsplaat.

RESULTAAT

De DNB heeft gemeld dat zijn dienst voor de laatste jaren een 'leegstandstarief' zal toepassen, wat beter past bij de gegeven uitleg. Dit tarief wordt berekend op basis van 5 % van het gemiddelde jaarverbruik van een woning.

Voor de periode van 26/07/2014 tot 26/07/2019 werd er een totaal verbruik van 527 kWh in rekening gebracht voor een bedrag van 315,47 euro.

De klager ging akkoord met dit verbruik in plaats van de eerder gefactureerde 8.640 kWh.

BETALINGSPROBLEMEN

Onrechtmatige domiciliëring

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer M. stelt vast dat de tussentijdse facturen via domiciliëring werden betaald terwijl zijn contract beëindigd is. Na een controle betwist de heer M. de facturen van de leverancier en geeft hij aan dat het adres op de facturen niet dat van hem is.

RESULTAAT

De leverancier bevestigt dat het contract van de heer M. werd verrekend op het contract van een andere klant met dezelfde voornaam en naam. Omdat er een domiciliëring geactiveerd was, werd een bedrag van 243,76 euro betaald. Als gevolg van deze vaststelling heeft de leverancier de heer M. de bedragen teruggestort die verkeerdelijk waren betaald op basis van het contract van zijn naamgenoot.

Verjaring van energiefactuur

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer S. ontving een overdracht van schuldvordering met datum 25/02/2020 van een incassobureau. De facturen van 2012, 2013 en 2014 bedroegen samen in totaal 6.759,74 euro.

De heer S. betwist deze schuld en roept verjaring in.

RESULTAAT

Op basis van de doorgegeven klacht heeft de leverancier van de heer S. de verjaring nagekeken.

Na controle bevestigde de leverancier dat de verjaring van toepassing is.

De leverancier heeft vervolgens contact opgenomen met het incassobureau dat de schuld van de heer S. had overgekocht om dit op de hoogte te brengen van de verjaring. Op basis van deze nieuwe elementen heeft het incassobureau het dossier afgesloten.



Verjaring van energiefactuur

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer K. betwist een factuur uit 2014 die in 2020 door een incassobureau werd opgeëist.

RESULTAAT

Het energiebedrijf wees er allereerst op dat de regularisatiefactuur van 1.158,77 euro wel degelijk verschuldigd is omdat deze gebaseerd is op de werkelijke meteropnames die de klant heeft doorgegeven.

De Ombudsdienst merkte op dat de factuurdatum 14/03/2014 was.

Energiefacturen verjaren na vijf jaar, dus is deze factuur sinds maart 2019 verjaard.

Het energiebedrijf bevestigde uiteindelijk dat de betreffende factuur sinds maart 2019 verjaard is en bracht het incassobureau hiervan op de hoogte.

Verjaring: aanmaning is geen stuiting

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw M. dient klacht in naar aanleiding van een overdracht van schuldvordering, waardoor de FOD Financiën een voor haar bestemde teruggave op de belastingen naar een schuldeiser doorstortte. Het blijkt te gaan om een oude correctiefactuur van 2011 vanwege de toenmalige energieleverancier, ingevolge de rechtzetting van geschatte meterstanden.

Gezien de ouderdom van de factuur dient te worden onderzocht of al dan niet verjaring is ingetreden. Zo blijkt dat mevrouw M. op 10 oktober 2011 nog een gedeeltelijke betaling had uitgevoerd. Een betaling door de schuldenaar wordt beschouwd als een erkenning van de schuldvordering, zodat een nieuwe verjaringstermijn vanaf die datum begint te lopen. In dit geval zou de vijfjarige verjaringstermijn dan op 10 oktober 2016 afgelopen zijn, waardoor de overdracht van schuldvordering, die op 23 november 2016 plaatsvond, betrekking zou hebben gehad op een verjaarde schuld.

RESULTAAT

De leverancier wijst erop dat in de loop van die vijf jaar nog verschillende aanmaningen werden verstuurd, waardoor de loop van de verjaringstermijn telkens opnieuw zou zijn gestuit. De Ombudsdienst herinnert er echter aan dat een aanmaning geen grond tot stuiting is zodat de schuldvordering verjaard blijft. De leverancier erkent de verjaring en is bereid het laattijdig geïnde bedrag terug te storten.



VERANDERING VAN LEVERANCIER

Betwist contractvoorstel ingevolge EAN-codeverwisseling

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw Z. gaat in op een contractvoorstel dat ze per mail ontvangen heeft op basis van een door een verkoper uitgerekend voorschotbedrag van 90 euro. De leverancier informeert haar vervolgens over een fout in de EAN-code en stuurt twee weken later een gecorrigeerd contractvoorstel. De klant aanvaardt dit, in de veronderstelling dat dit geen invloed heeft op het voorschotbedrag. Na het ingaan van het contract blijkt dat het voorschotbedrag hoger ligt dan de verwachte 90 euro. Daarom kiest ze om nogmaals van leverancier te veranderen. Ze betwist de afrekeningen (de slotfactuur en een factuur voor de restwaarde van een slimme thermostaat die bij het contract hoort) die ze ontvangen heeft voor een leveringsperiode van twee maanden (oktober en november).

RESULTAAT

De leverancier legt uit dat het voorschotbedrag gebaseerd is op de verbruikshistoriek. De correctie van de EAN-code heeft geleid tot een correctie van de verbruikshistoriek en dus ook van het voorschotbedrag. Omwille van de korte leveringsperiode is de leverancier bereid om de jaarlijkse vaste vergoeding (voor deze klant een bedrag van 139,90 euro) te crediteren.

De leverancier blijft er wel bij dat de klant de restwaarde van de slimme thermostaat moet vergoeden, omdat dit zo in de contractuele voorwaarden is opgenomen.

GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN

Afsluiting ondanks betaling

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer W. kreeg een factuur voor afsluitingskosten (1.389,08 euro) en heropeningskosten (79,86 euro).

RESULTAAT

De leverancier startte op 09/10/2017 de procedure om een budgetmeter te plaatsen als gevolg van de niet-betaling van een verschuldigd bedrag sinds 28/07/2017 (136,93 euro). Omdat de betaling werd ontvangen op 04/12/2017 en de leverancier op 08/12/2017 de ontvangst ervan had bevestigd, stelt de Ombudsdienst vast dat de leverancier de procedure voor de plaatsing van een budgetmeter had kunnen stoppen en zo had kunnen voorkomen dat de stroom op 22/02/2018 werd afgesloten. De leverancier heeft daarom besloten de afsluitings- en heropeningskosten op zich te nemen voor een totaalbedrag van 1.468,94 euro.

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 2020 heeft de Ombudsdienst in totaal 117 aanbevelingen opgesteld. Die hadden betrekking op de volgende onderwerpen:

- aanrekening vaste vergoeding als (verkapte) verbrekingsvergoeding (58 aanbevelingen waarvan 43 gericht aan MEGA, 14 aan ESSENT en 1 aan OCTA+)
- ongewenste leverancierswissels (21 aanbevelingen waarvan 8 gericht aan ENGIE ELECTRABEL, 6 aan MEGA, 4 aan LUMINUS, 1 aan ESSENT, 1 aan OCTA+ en 1 aan WATZ)
- contractuele voorwaarden en/of precontractuele informatie (15 aanbevelingen waarvan 8 gericht aan ENGIE ELECTRABEL, 5 aan MEGA, 1 aan LUMINUS en 1 aan OCTA+)
- tarief voor verbruik zonder contract in Brussel (6 aanbevelingen gericht aan de distributienetbeheerder SIBELGA)
- tarief voor werkzaamheden aangerekend door de distributienetbeheerder (3 aanbevelingen gericht aan FLUVIUS)
- andere producten/diensten (4 aanbevelingen waarvan 2 gericht aan ENGIE ELECTRABEL, 1 aan LAMPIRIS en 1 aan LUMINUS)
- facturatieproblemen (4 aanbevelingen waarvan 2 gericht aan ENGIE ELECTRABEL, 1 aan FLUVIUS en 1 aan LUMINUS)
- rechtzetting metergegevens (2 aanbevelingen waarvan 1 gericht aan FLUVIUS en 1 aan ORES)
- verhuizen (2 aanbevelingen waarvan 1 gericht aan ENGIE ELECTRABEL en 1 aan FLUVIUS)
- administratieve kosten (1 aanbeveling gericht aan MEGA)
- sociaal tarief (1 aanbeveling gericht aan LUMINUS)



A. GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

VERKOOPPRAKTIJKEN

Klantenwerving

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw P. is van leverancier veranderd. Volgens haar is er echter geen enkel contact geweest dat hiertoe kon leiden. Mevrouw P. heeft bij de leverancier een klacht ingediend met de vraag om het 'zagezegd' ondertekende contract te bezorgen, maar ze heeft niets ontvangen.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Energieleverancier ENGIE ELECTRABEL laat weten dat het contract op een tablet werd ondertekend en dat mevrouw P. daardoor heeft moeten zien dat het contract in het Nederlands was opgesteld.

De handtekening op de tablet verschilt van die op een identiteitskaart.

De verkoper heeft haar mailadres en haar EAN-codenummers gekregen. Het mailadres klopt duidelijk, want mevrouw P. heeft het antwoord op haar klacht ontvangen. Ze heeft ook het mailbericht met de bevestiging ontvangen op 02/07/2019, maar vond het op dat moment niet nodig om te reageren.

De klant heeft sinds 01/10/2019 energie verbruikt; het contract liep tot 05/02/2020. Hoewel ze nu het contract betwist, had ze vroeger al stappen kunnen ondernemen.



Het vermelde mailadres werd alleen gebruikt om marketingmailberichten te verzenden.

Op 06/07/2019 werd wel degelijk een brief per post naar het adres van de klant verzonden. Ook op 01/10/2019 werd een welkomstbrief per post verzonden.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met het feit dat mevrouw P. het contract betwist dat door de klantenwerver was opgesteld. Mevrouw P. laat immers weten dat ze nooit contact heeft gehad met een klantenwerver van Power2B - noch telefonisch, noch bij haar thuis. Bovendien is mevrouw P. Franstalig en zou ze nooit een contract in het Nederlands hebben ondertekend, dat ze sowieso niet begrijpt. Mevrouw P. heeft bijgevolg de exacte inhoud van de brieven ter bevestiging van het contract niet begrepen en was daardoor ook niet op de hoogte van haar herroepingsrecht.

De Ombudsdienst heeft er ook aan herinnerd dat een consument wordt beschermd door de informatieverplichting van de ondernemingen voordat een contract wordt gesloten. Aangezien de tekst in het Nederlands was opgesteld, werd die informatieplicht niet nageleefd. Het Consumentenakkoord (1.1. Algemene bepalingen) bepaalt wel duidelijk het volgende:

De energieleveranciers en de derden waarop ze beroep doen:

- 4) maken geen misbruik van de zwakheid van de consument; zo bijvoorbeeld worden er geen overeenkomsten aangeboden of afgesloten met consumenten die klaarblijkelijk niet in staat zijn om de draagwijdte van de voorgestelde overeenkomst te beoordelen. Zij treden eveneens bijzonder gereserveerd op ten aanzien van ouderen, mindervaliden en kansarmen;*
- 6) wijzen de consument op zijn wettelijk recht om op elk ogenblik een lopende overeenkomst voor de levering van aardgas en/of elektriciteit op te zeggen en dat hij daarvoor geen enkele vergoeding*

zal moeten betalen;

8) waken erover dat de consument heeft begrepen:

- dat hij een contract heeft getekend of heeft ingestemd om van energieleverancier te veranderen;*
- met welke energieleverancier hij een nieuwe overeenkomst heeft afgesloten;*
- hoeveel de totaalprijs op jaarbasis bedraagt van het contract dat hij heeft gesloten;*
- welke de vooropgestelde datum is vanaf wanneer de nieuw afgesloten overeenkomst ingaat;*
- dat hij over een recht op herroeping beschikt, met precisering van de juiste herroepingstermijn;*
- vanaf welke dag deze herroepingstermijn loopt en welke stappen de consument moet ondernemen om zijn contract te herroepen;*
- dat de nieuwe energieleverancier instaat voor de opzegging van de lopende overeenkomst.*

De Ombudsdienst heeft er ook aan herinnerd dat mevrouw P. bevestigt dat ze nooit een contract heeft ondertekend en dat de handtekening op het contract volledig anders is dan de handtekening op de identiteitskaart van de eiseres en dat er een foutief mailadres in het contract is vermeld.

Ten slotte heeft de Ombudsdienst vermeld dat ENGIE ELECTRABEL geen enkel reëel bewijs aanbrengt van de aanvaarding van het contract en dat, overeenkomstig het Consumentenakkoord (2.3.2.a. Evenwichtige en rechtmatige algemene voorwaarden), de consument niet verantwoordelijk is voor de fouten van de onderaannemers van het energiebedrijf:

"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), net-beheerder of andere derden, zelfs zonder dat de consument hierbij enige fout of nalatigheid kan worden toegerekend;"

De Ombudsdienst heeft het energiebedrijf daarom aanbevolen om het contract op naam van mevrouw P. te annuleren en de kosten voor de periode van 01/10/2019 tot 05/02/2020 op zich te nemen.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Het energiebedrijf heeft beslist om onze aanbeveling te volgen. Het heeft daarbij geantwoord dat het na een nieuw onderzoek van het dossier en het ontbreken van bewijsmateriaal het volledige gefactureerde bedrag heeft geannuleerd.

BETALINGSPROBLEMEN

Terugbetaling van een tegoed

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D.C. heeft recht op een terugbetaling van LUMINUS. Hij wordt hiervoor opgebeld met de vraag of zijn rekeningnummer overeenkomt met dat wat zij in hun bezit hebben. Op het moment van de telefoon is hij echter niet thuis; hij kan dit niet controleren en gaat ervan uit dat dit klopt. Later blijkt dat dit het rekeningnummer van zijn ex-partner is en de storting dus verkeerd is gebeurd door de energieleverancier.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

LUMINUS geeft aan dat de storting correct is gebeurd, daar de heer D.C. het rekeningnummer telefonisch heeft bevestigd. Zij geven aan dat dit onderling geregeld moet worden met de ex-partner.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

LUMINUS stort het tegoed door op het juiste rekeningnummer van de heer D.C., daar dit schriftelijk bevestigd diende te worden, verwijzend naar het Consumentenakkoord, om misverstanden zoals deze te vermijden.

Punt 4.1 van het Consumentenakkoord bepaalt immers het volgende:

“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

afpraak, 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.”

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

LUMINUS volgde de aanbeveling: “LUMINUS stort het tegoed op het juiste rekeningnummer van de heer D.C.”.

GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN

Verbruikstarief zonder contract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer V. betwist de elektriciteitsfactuur die door SIBELGA werd verzonden naar aanleiding van een niet gemeten verbruik.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Distributienetbeheerder SIBELGA voert aan dat hij tijdens het verblijf van de heer V. in de woning sinds 17 januari 2012 geen toegang had tot de meter. Pas na de komst van een nieuwe bewoner kreeg SIBELGA toegang tot de teller (enkele dagen na de verhuizing van de heer V.). De beheerder kan daardoor onmogelijk bevestigen dat er geen manipulaties zijn uitgevoerd op het moment dat de heer V. er woonde.

De meetwaarden op de elektriciteitsmeter bleken asynchroon en bij de vervanging van de meter werd vastgesteld dat de staatszegels waren gemanipuleerd.

Dit soort manipulaties vindt nooit plaats bij de aankomst van een klant. Ze gebeuren wel vóór de jaarlijkse meteropname in een poging om te frauderen met betrekking tot het jaarverbruik. De nieuwe bewoner heeft geen enkele reden om dit soort manipulaties uit te voeren op het moment dat hij in de woning intrekt.



AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met het feit dat (voor de periode van 13/02/2016 tot 05/02/2018) een elektriciteitsverbruik aan de heer V. werd gefactureerd op basis van het tarief *“vermeerderd in het geval van energieverbruik op een toegangspunt voor de hoeveelheid verbruikte energie op het moment dat de integriteit van de meetuitrusting werd aangetast”* voor een bedrag van 3.561,71 euro en een som van 681 euro (excl. btw) voor het vaste bedrag ten gevolge van een vaststelling van aantasting van de integriteit van een elektrische meetinstallatie.

Bovendien wijst SIBELGA op het feit dat ze de heer V. heeft gefactureerd als de begunstigde van de manipulaties. De commerciële leverancier had hem aanvankelijk 11.852 kWh aangerekend, terwijl SIBELGA hem slechts 5.763 kWh aanrekende. Op het vlak van het verbruik leverde die manipulatie met andere woorden geen enkel voordeel op.

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

De manipulatie van de meters werd tenslotte 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 (vrij vertaald) benadrukt dat *"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 dan ook aanbevolen om enerzijds het vaste bedrag voor een vaststelling van aantasting van de integriteit van een meetinstallatie (681 euro) te annuleren en anderzijds het elektriciteitsverbruik (voor de periode van 13/02/2016 tot 05/02/2018) te factureren door het verminderde tarief toe te passen in het geval van energieverbruik op een niet-actief toegangspunt, voor de hoeveelheid energie die zonder contract werd verbruikt (125 % Pmax).

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

SIBELGA heeft beslist om de aanbeveling te volgen.

SIBELGA is van mening dat de heer V. het voordeel van de twijfel geniet en factureert daarom het verbruik tegen het zogenaamde ‘gebruikelijke’ tarief, zonder kosten.

De heer V. is daarom nog 950,55 euro verschuldigd.

Ten slotte heeft de Ombudsdienst naar aanleiding van de vraag van de heer V. om te kunnen genieten van een betalingsplan van 40 euro per maand, opnieuw contact opgenomen met distributienetbeheerder SIBELGA. Die heeft gemeld dat het betalingsplan werd aanvaard en heeft dit aan de eiser laten weten.

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 HET ENERGIEBEDRIJF

Volgens de energieleverancier 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 11/2014 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 gaat om een nieuw energiecontract, hadden de contractuele informatie en de contractuele prijzen uitdrukkelijk, duidelijk en leesbaar aan de consument moeten worden meegedeeld.

De Ombudsdienst heeft daarom aanbevolen om een verlenging toe te passen en, bijgevolg, de tariefkaart van 11/2014.

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.

Hij was echter bereid om de verlengingstarieven van 2018 toe te passen.

Voor 2019 heeft hij zijn prijs niet aangepast. Hij 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 het 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 HET ENERGIEBEDRIJF

Volgens ENGIE ELECTRABEL werden op 1 juni 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 gearchiveerd). Volgens ENGIE ELECTRABEL zou de klant een gepersonaliseerde brief hebben ontvangen, die niet werd gearchiveerd, 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 1 juni 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 november 2018 telefonisch een schadegeval gemeld. Op 25 november 2018 hebben de diensten het nodige gedaan en op 27 november 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 zou het contract dus eind februari 2019 hebben moeten stopgezet. De diensten hebben een creditnota opgemaakt 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.



C. NIET GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

VERANDERING VAN LEVERANCIER

Vaste vergoeding als (verkapte) verbrekingsvergoeding

OMSCHRIJVING

ESSENT rekent de vaste vergoeding per begonnen contractjaar forfaitair aan. Klanten die minder dan een jaar klant zijn bij ESSENT worden op die manier benadeeld omdat zij toch de vaste vergoeding voor een heel jaar dienen te betalen, ook al zijn ze bv. slechts 1 maand klant geweest bij ESSENT. Bovendien dienen deze klanten de vaste vergoeding ook aan hun nieuwe leverancier te betalen.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

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)

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. Indien klanten na enkele maanden een interessant voorstel ontvangen van een andere leverancier, remt het hen immers af om te veranderen, daar zij hoe dan ook de vaste vergoeding voor een volledig jaar aan zijn vorige leverancier dienen te betalen.

Om geen enkel nadeel te ondervinden bij een leverancierswissel, kan de klant dus enkel overstappen op de einddatum van zijn contract. Zo niet dient hij een deel vaste vergoeding te

betalen voor een periode waar hij geen gebruik van heeft maakt. Bovendien dient hij eventueel een vaste vergoeding voor deze periode opnieuw te betalen aan zijn nieuwe energieleverancier.

De Ombudsdienst beveelt in elke aanbeveling dan ook aan om de vaste vergoeding pro rata temporis aan te rekenen voor de periode dat de klant werd beleverd door ESSENT.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ESSENT is van mening dat - door de collectieve rechtsvordering die door de Consumentenombudsdienst werd ingediend bij de Ondernemingsrechtbank te Brussel op 03/08/2018 - de Ombudsdienst voor Energie niet meer bevoegd is om klachten van eindafnemers te onderzoeken en verwijst hiervoor naar artikel 27 §2, vijfde lid van de Elektriciteitswet.

ESSENT deelt mee dat door het instellen van een groepsvordering, zowel de Consumentenombudsdienst als de Ombudsdienst voor Energie er niet in slagen om klachten over de vaste vergoeding op een onafhankelijke en onpartijdige manier te behandelen. Volgens ESSENT kan er dan ook geen bemiddelingsproces worden gevoerd.

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

In afwachting van een definitieve uitspraak van de Ondernemingsrechtbank te Brussel waarbij de Consumentenombudsdienst op 3 augustus 2018 een collectieve rechtsvordering heeft ingediend, behoudt de Ombudsdienst zijn standpunt zoals omschreven in de aanbeveling.

Het valtoekop dat ESSENT het onderscheid niet kan maken tussen een individuele en een collectieve geschillenregeling. Deze aanbeveling maakt deel uit van een individuele geschillenregeling waarbij geen enkele wettelijke bepaling verbiedt om toch tot een minnelijke schikking te komen of een niet-bindende aanbeveling te versturen indien omtrent het voorwerp van het geschil er door een andere rechtspersoon (de Consumentenombudsdienst) een collectieve rechtsvordering is ingesteld. ESSENT slaagt er dan ook niet in om de onpartijdigheid en de onafhankelijkheid van de ombudsman op een correcte wijze te kaderen.

Vaste vergoeding als (verkapte) verbrekingsvergoeding

OMSCHRIJVING

De heer H. betwist het feit dat zijn vorige leverancier een vaste vergoeding voor gas en elektriciteit voor een volledig jaar eist en dat die weigert om een berekening pro rata uit te voeren nadat hij van gas- en elektriciteitsleverancier is veranderd.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Energiebedrijf MEGA heeft laten weten dat het abonnementsgeld overeenkomstig de onderschreven tariefvoorwaarden inderdaad verschuldigd is per begonnen jaar.

Helaas heeft het geen toegang tot de aanvraag (pro rata).



AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst voor Energie meent dat de facturering van de vaste vergoeding een verkaptte vorm van verbrekingsvergoeding is, welke naam men daarvoor ook gebruikt en ongeacht de manier waarop die vergoedingen worden meegedeeld, in de contractuele voorwaarden worden vastgelegd of op de energiefactuur in rekening worden gebracht.

Artikel 18 § 2/3 van de wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en artikel 15/5bis § 11/3 van de wet betreffende het vervoer van gas- en andere producten via leidingen bepalen duidelijk dat geen enkele verbrekingsvergoeding kan worden aangerekend.

"De huishoudelijke afnemer of de kmo heeft het recht een overeenkomst, zowel van bepaalde als van onbepaalde duur, voor de continue levering van elektriciteit (gas) 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 kmo een overeenkomst tot continue levering van elektriciteit sluit, wordt verondersteld gemandateerd te zijn om het recht bedoeld in het eerste lid uit te oefenen.

Wanneer de residentiële klant of de kmo gebruikmaakt van het recht dat hem wordt toegekend krachtens het eerste lid, mag hem hiervoor geen enkele vergoeding in rekening worden gebracht."

Deze commerciële praktijk is tegenstrijdig 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. Om geen enkel nadeel te ondervinden bij een verandering van leverancier mag de klant dus pas daadwerkelijk overstappen op de vervaldatum 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 mogelijk een nieuwe vaste vergoeding moeten betalen aan zijn nieuwe energieleverancier.

Gezien al deze elementen heeft de Ombudsdienst aan de energieleverancier aanbevolen om de vaste vergoedingen voor elektriciteit en gas (150 euro incl. btw voor 365 dagen) die op de facturen zijn opgenomen, te crediteren en om ze pro rata temporis te herberekenen voor de periode van 01/06/2020 tot 29/06/2020 (29 dagen).

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Energiebedrijf MEGA heeft beslist om de aanbeveling niet te volgen.

Volgens MEGA is deze vergoeding een vaste prijs die hij aan zijn klanten vraagt in ruil voor het beheer van hun dossier door zijn medewerkers. Op die manier kunnen de klanten op een geïndividualiseerde begeleiding rekenen bij problemen of vragen over hun energiecontract. Dit betreft een abonnement dat hen toegang biedt tot het gebruik van een dienst.

Bovendien kan de vergoeding om twee hoofdredenen niet als een verbrekingsvergoeding worden beschouwd. Enerzijds wordt ze toegepast op alle contracten op het moment van de regularisatie en niet alleen op het moment dat de klant het contract verbreekt. Anderzijds wordt op de tariefkaart van de eiser duidelijk

vermeld dat de vergoeding per begonnen jaar verschuldigd is. Overeenkomstig artikel VI.82 van de economische code heeft het bedrijf de voorwaarden nageleefd met betrekking tot de bepalingen die kunnen worden toegepast op de consumenten. Deze moeten duidelijk, precies en bekend zijn voor de partij die het contract ondertekent, zodat een contractueel evenwicht wordt bereikt. Alle klanten ontvangen hun tariefkaart zodra ze een contract hebben gesloten. Bovendien wordt dit op de website van het bedrijf bij de algemene voorwaarden vermeld. MEGA meent dan ook dat de eiser de contractuele voorwaarden van zijn contract kende op het moment dat hij het ondertekende. Hij wist dat hij het volledige abonnement zou moeten betalen wanneer hij het bedrijf in de loop van de uitvoeringstermijn van zijn contract zou verlaten. Om al die redenen blijft de vergoeding volledig van toepassing.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

We hebben de heer H. laten weten dat de Ombudsdienst de wettelijkheid betwist van de vaste vergoedingen die energieleveranciers ESSENT, LUMINUS, OCTA+, MEGA, ENERGY PEOPLE en ZENO aan hun klanten aanrekenen voor een volledig leveringsjaar wanneer deze voortijdig hun energiecontract opzeggen.

Op initiatief van de Ombudsdienst voor energie heeft de Consumentenombudsdienst een ingebrekestelling gericht aan de betreffende energieleveranciers met de vraag om binnen de 14 dagen een eind te stellen aan die marktpraktijk en om aan de betreffende consumenten de onterecht aangerekende bedragen pro rata temporis afhankelijk van de datum waarop ze hun contract hebben opgezegd, terug te betalen.

Aangezien de energieleveranciers geen gevolg hebben gegeven aan of niet wensten te antwoorden op de ingebrekestellingen, heeft de Consumentombudsdienst op 3 augustus 2018 bij de Ondernemingsrechtbank te Brussel een verzoekschrift ingediend met het oog op het sluiten van een collectieve regeling tussen de

Consumentenombudsdienst en de betreffende energieleveranciers.

De betrokken leveranciers hebben intussen bij het Hof van Beroep te Brussel intussen wel beroep aangetekend tegen de ontvankelijkheidsfase van de rechtsvordering, en dan in het bijzonder met betrekking tot de relevantie van de Consumentenombudsdienst om deze vordering in te dienen.

De Ombudsdienst wacht dan ook op de eindbeslissing hierover voordat hij meer communiceert over deze collectieve vordering.

Ongewenste wissel door MEGA

OMSCHRIJVING

Een klant ontvangt in december 2019 plotseling een mail van MEGA waarin hij als klant verwelkomd wordt. Aangezien hij nog nooit van MEGA heeft gehoord, beschouwt hij deze mail als spam en negeert hij deze mail.

In februari 2020 ontvangt de klant opnieuw een schrijven van MEGA met de melding dat er verschillende facturen onbetaald zijn.

De klant neemt contact op met MEGA en deelt mee dat hij de facturen betwist daar hij nooit een contract heeft ondertekend.

Bij verdere navraag blijkt dat de prijsvergelijkingsdienst van TEST-AANKOOP, genaamd GAELE, het contract bij MEGA heeft geactiveerd voor de klant.

De klant betwist zijn inschrijving bij GAELE en de toestemming die hij aan GAELE zou gegeven hebben om hem van leverancier te veranderen zonder enige bevestiging van hem.

Hij neemt dan ook contact op met zijn energieleverancier die hem opnieuw heeft ingeschreven. De levering door MEGA wordt hierdoor beëindigd op 18/02/2020.



De klant is uiteindelijk ongewenst door MEGA beleverd geweest voor de periode van 01/02/2020 tot 18/02/2020. De klant dient voor deze periode 60,50 euro te betalen waarvan 60 euro voor de vaste vergoeding. MEGA rekent de vaste vergoeding immers per begonnen contractjaar aan.

De klant gaat niet akkoord met het feit dat MEGA hem ongewild en zonder enige toestemming heeft ingeschreven alsook het feit dat er hem een vaste vergoeding voor een volledig jaar werd aangerekend en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

MEGA deelt mee dat de vaste vergoeding per begonnen contractjaar mag aangerekend worden aangezien dit ook zo op hun tariefkaarten vermeld staat.

In verband met de totstandkoming van het contract deelt MEGA mee dat ze de inschrijvingsgegevens van GAELE van TEST-AANKOOP hebben mogen ontvangen en deze verwerkt hebben.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Aangezien de klant zijn inschrijving betwist, is het aan MEGA om aan te tonen dat de klant effectief heeft ingestemd met een contract bij MEGA, al dan niet via de verkooppartner GAELE.

Artikel VI.62 van afdeling 3 van hoofdstuk 2 "Overeenkomsten op afstand" van het Wetboek van Economisch Recht bepaalt namelijk het volgende:

Het komt aan de onderneming toe het bewijs te leveren dat ze heeft voldaan aan de verplichtingen inzake de informatie aan de consument, de naleving van de termijnen, de toestemming van de consument met het sluiten van de overeenkomst en, desgevallend, met de uitvoering ervan gedurende de herroepingstermijn.

MEGA kan niet aantonen dat het contract effectief door de klant werd bevestigd. Op het contract dat MEGA voorlegt staat enkel de vermelding "Elektronische handtekening ingevoerd op 01/04/2019", maar dit toont helemaal niet aan dat de klant effectief heeft ingestemd met het contract.

De bevestiging aan de consument via een elektronisch communicatiemiddel kan gebruikt worden om het uitdrukkelijke akkoord van de klant te registreren, maar het komt aan de energieleverancier toe het bewijs ervan te leveren, niet alleen van zijn identiteit maar ook van zijn instemming.

Aangezien MEGA niet kan aantonen dat het contract rechtsgeldig aan de klant werd voorgesteld en of dit contract uitdrukkelijk door hem bevestigd werd **heeft de Ombudsdienst aan MEGA aanbevolen om alle facturatie te crediteren.**

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

MEGA herhaalt in zijn antwoord de argumenten die zij ook tijdens de bemiddelingspoging hebben aangehaald.

Verbrekingsvergoeding ten gevolge van een wijziging van de algemene voorwaarden OMSCHRIJVING

De bvba S. betwist de vergoedingen die ze moet betalen ten gevolge van een verandering van energieleverancier en de wijzigingen van de algemene voorwaarden.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL laat weten dat de klant op al zijn facturen wordt herinnerd aan de einddatum van het contract en dat sinds 2018 nieuwe voorwaarden gelden.

De klant ontving (twee maanden) vóór elke verlenging van het contract de standaardbrief 'Contract end date'. Die brief verwijst wel degelijk naar de algemene voorwaarden en de specifieke voorwaarden en vermeldt het telefoonnummer

waar men met eventuele vragen terecht kan. Na de verlenging van het contract is de klant zijn facturen wel degelijk blijven betalen.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met het feit dat bvba S. sinds maart 2015 over een professioneel contract voor de elektriciteitsbevoorrading bij ENGIE ELECTRABEL beschikt. Dit bedrijf geeft aan dat nieuwe algemene voorwaarden (2018) van toepassing waren en dat ten gevolge van een verandering van leverancier een vergoeding van 3.078,53 euro verschuldigd was.

De algemene voorwaarden van 2015 bepaalden echter dat geen enkele verbrekingsvergoeding zou worden gefactureerd en dat ENGIE ELECTRABEL de klant per brief of per mail op de hoogte moest brengen van een wijziging van de algemene voorwaarden die de rechten negatief beïnvloeden:

"4.3. U kunt uw contract op elk moment opzeggen zonder dat u daarvoor een verbrekingsvergoeding moet betalen, middels een schriftelijke opzeg van één maand. Als de DNB ons laat weten dat u van energieleverancier bent veranderd, vormt dit bericht een voldoende kennisgeving van opzegging, voor zover de opzeggingstermijn werd nageleefd."

"6.1. Electrabel kan de contractuele voorwaarden of de prijzen wijzigen op voorwaarde dat zij u daarvan minstens 2 maanden op voorhand op de hoogte brengt. We kunnen u de wijzigingen van onze voorwaarden meedelen aan de hand van documenten die u thuis of per mail ontvangt en/of die u op onze website www.electrabel.be kunt raadplegen."

We zullen u de wijzigingen van onze prijzen en/of onze voorwaarden per brief of per mail melden als die wijzigingen uw rechten beperken of uw verplichtingen vergroten."

Het opleggen van verbrekingsvergoedingen brengt een beperking van de rechten van de

klant met zich. De Ombudsdienst heeft daarom het bewijs gevraagd van de verzending van die nieuwe algemene voorwaarden, maar ENGIE ELECTRABEL heeft ons alleen het jaarlijkse overzicht bezorgd. Energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL heeft dan ook geen enkel bewijs van de bekendmaking van de nieuwe algemene voorwaarden per mail of per brief kunnen voorleggen.

De Ombudsdienst heeft daarom aanbevolen om de algemene voorwaarden van 2015 toe te passen en bijgevolg de verbrekingsvergoeding te annuleren.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

ENGIE ELECTRABEL heeft beslist om onze aanbeveling niet te volgen, want de klant werd twee maand op voorhand op de hoogte gebracht van de nieuwe voorwaarden die van toepassing waren, aangezien op pagina 9 van de verbruiksfactuur van 6 januari 2017 naar de verbrekingsvergoeding werd verwezen.

Zoals in de algemene voorwaarden is voorzien, werd de klant wel degelijk op voorhand op de hoogte gebracht van die wijziging.

De facturering van die verbrekingsvergoeding is daarom verantwoord en conform de geldende wetgeving en de algemene voorwaarden van ENGIE ELECTRABEL.

Energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL laat weten dat ze de bvba twee maand voordien via de tussentijdse factuur van 6 januari 2017 op de hoogte had gebracht.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft dit dossier afgesloten en de eiser laten weten dat een gerechtelijke procedure nog altijd tot de mogelijkheden behoort.



CONTRACTUELE VOORWAARDEN

Vernieuwing en verlenging van het contract OMSCHRIJVING

Mevrouw G. betwist haar facturen, want na vergelijking met de regularisatiefacturen van 2017, 2018 en 2019 stelde ze vast dat de kortingen geen enkele keer werden toegepast. Terwijl het contract dit wel degelijk voorziet.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Energieleverancier MEGA laat weten dat hij niet terugkeert op verbruikscijfers van de periode 2017-2018 en dat hij ook geen tarief van 2017 zal toepassen op een contract over het jaar 2019. De eisers konden op elk moment hun persoonlijke ruimte bezoeken en kunnen overigens niet ontkennen dat ze bij het raadplegen van hun afrekenings- en voorschotfactuur kennis konden nemen van de wijzigingen aan hun contract.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met het feit dat in februari 2017 een groepsaankoopcontract voor één jaar werd gesloten. Die groepsaankoop omvatte een korting van 65 euro incl. btw voor elektriciteit en een korting van 60 euro incl. btw en een korting van 0,12 euro/kWh voor gas.

Die promotie werd toegepast op de afrekeningen van 20 juli 2018, maar daarna waren die promotie en die tarieven niet langer geldig ten gevolge van de verlenging van het contract. De informatie over de verlenging werd vermeld op de voorschotrekeningen van 1 februari 2018 en van 1 februari 2019. In de voorschotfacturen is er wel sprake van een verlenging “uw contract zal worden verlengd...”

Een vernieuwing is niet hetzelfde als een verlenging. Een verlenging is een juridisch mechanisme uit het contractrecht dat bepaalt dat een akkoord tussen de partijen automatisch wordt verlengd van de ene periode naar een ander als geen van de partijen te kennen geeft dat ze het contract wil verbreken. Het

Wetboek van Economisch Recht bepaalt dat de eenzijdige wijziging van essentiële voorwaarden of wijzigingen van de energieprijzen op basis van elementen die uitsluitend afhankelijk zijn van de wil van de energieleverancier, verboden zijn (art. VI.83, 2°, 3° en 4° van het WER).

Dit betreft dus een nieuw energiecontract waarvoor de contractuele informatie en de contractuele prijzen op een uitdrukkelijke, duidelijke en leesbare manier aan de consument hadden moeten worden gemeld.

De Ombudsdienst heeft daarom aanbevolen om een verlenging toe te passen en bijgevolg het contract van de groepsaankoop en de bijbehorende promoties toe te passen.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Energiebedrijf MEGA heeft laten weten dat het de aanbeveling niet zal volgen, aangezien artikel 3.6. van zijn algemene verkoopvoorwaarden uitdrukkelijk het volgende bepaalt: “Mega behoudt zich het recht voor om zijn tarieven bij de verlenging van dit contract te wijzigen, overeenkomstig de procedure voorzien in artikel 6.3.6. De klant kan deze verlenging weigeren door zijn opzegging ten laatste één maand vóór de vervaldatum van de lopende periode voor de consumenten en ten laatste 60 dagen voor de niet-consumenten per aangetekend schrijven te betekenen. Mega kan afzien van die verlenging door zijn opzegging per post te betekenen ten laatste twee maanden vóór de vervaldatum van de lopende periode.”

In het antwoord van energiebedrijf MEGA stellen we vast dat er opnieuw verwarring bestaat tussen de vernieuwing en de verlenging van een contract. Zoals in de aanbeveling werd vermeld, is een verlenging een juridisch mechanisme uit het contractrecht dat bepaalt dat een akkoord tussen de partijen automatisch wordt verlengd van de ene periode naar een ander als geen van de partijen te kennen geeft dat ze het contract wil verbreken. In het geval van een tariefwijziging betreft het een vernieuwing van het contract.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst bleef dan ook bij zijn standpunt dat in de aanbeveling werd geformuleerd en heeft zijn actie in het kader van dit geschil afgesloten.

Verlenging van het contract

OMSCHRIJVING

De heer B. betwist het bedrag van zijn eindafrekening. Zijn leverancier rekent 900 euro meer aan voor een periode van slechts 8 maanden.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

ENGIE ELECTRABEL heeft laten weten dat het initiële contract van de klant elk jaar opnieuw werd verlengd met het tarief Easy 1.

De klant heeft de vorige verlengingen nooit betwist. De eindafrekening betreft de periode van 08/11/2018 tot 01/07/2019. Die periode bevat een moment waarop de prijzen zeer hoog lagen en het verschil tussen beide tarieven dan ook aanzienlijk was.

In die omstandigheden laat men weten dat men het goedkoopste gelijkwaardige product voor een bepaalde duur toepast.

Het Easy 1- en het Easy 3-contract zijn echter geen gelijkwaardige contracten, aangezien de duur verschilt.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met het feit dat de heer B. voor de periode van 13/01/2014 tot 12/01/2017 een vast Easy-contract voor 3 jaar had.

Zijn contract werd op 13/01/2017, 13/01/2018 en 13/01/2019 telkens met een jaar vernieuwd - zij het elk jaar tegen verschillende tarieven. Het Consumentenakkoord bepaalt echter dat de consument zijn akkoord moet verlenen voor het nieuwe voorstel (2.3.4. Verlenging en vernieuwing van het contract):

“Wanneer een energieleverancier niet wenst over te gaan tot een stilzwijgende verlenging,

maakt hij de consument een nieuw voorstel van leveringsovereenkomst over ten minste twee maanden voor de einddatum van de lopende overeenkomst. Dit nieuw voorstel wordt aan de consument ter kennis gebracht via hetzelfde middel waarmee gebruikelijk met de consument wordt gecommuniceerd in verband met de lopende overeenkomst. Dit voorstel doet duidelijk blijken dat het om een nieuw contractvoorstel gaat. Daarbij legt het duidelijk, ondubbelzinnig en op een specifieke wijze uit waarin de nieuw voorwaarden verschillen van de bestaande overeenkomst.

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

De energieleverancier verzoekt de consument zijn instemming met het nieuwe voorstel uitdrukkelijk te bevestigen via brief of andere duurzame drager, dan wel van energieleverancier te wisselen. De energieleverancier wijst er de consument uitdrukkelijk en duidelijk op dat hij via de websites van de gewestelijke regulatoren kan nagaan wat het goedkoopste product is. Dit gebeurt via een ondubbelzinnige mededeling met opgave van de hyperlink naar de juiste webpagina van de betrokken regulator waar de prijsvergelijking kan worden gemaakt.

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

Deze bevestiging is niet vereist, wanneer bij het voorstel tot contractvernieuwing de energieleverancier het goedkoopste equivalent product heeft aangeboden. Enkel wanneer het aangeboden product het goedkoopste van de



markt is, mag dit als dusdanig worden vermeld. De energieleverancier wijst er de consument uitdrukkelijk en duidelijk 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.”;

De Ombudsdienst stelt vast dat het bedrijf geen enkel bewijs van een akkoord van de heer B. over het EASY 1-tarief heeft voorgelegd. Overeenkomstig het Consumentenakkoord moet de energieleverancier in dat geval het goedkoopste gelijkwaardige product leveren. Uit zijn facturen blijkt dat het EASY 3-tarief het goedkoopste vaste tarief was:

Overeenkomstig het Consumentenakkoord brengen we u hierbij op de hoogte van de prijzen van ENGIE Electrabel die momenteel het laagst zijn, rekening houdend met uw verbruiksprofiel en zonder rekening te houden met de (tijdelijke) kortingen en promoties:

- Vaste prijs: Easy 3, de zekerheid van de prijs gedurende 3 jaar;

Bijgevolg heeft de Ombudsdienst aanbevolen om vanaf 13 januari 2017 het Easy 3-tarief toe te passen.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF
Energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL heeft geen gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling.

Volgens ENGIE ELECTRABEL had de klant sinds het begin van zijn contract bij ENGIE ELECTRABEL een vast Easy-contract voor 3 jaar, zoals dat door de Brusselse wetgeving wordt geëist.

Na de verjaardatum van zijn contract werd het contract telkens voor een periode van één jaar volgens het vaste Easy-contract verlengd, met elk jaar andere prijzen. Telkens werd een brief voor de stilzwijgende verlenging naar de klant verzonden om hem op de hoogte te brengen van

de prijswijzigingen.

De klant heeft nooit laten weten dat hij een ander aanbod wilde kiezen. Hij heeft overigens ook nooit de vorige verlengingen van zijn contract betwist.

Als de klant een ander soort contract wilde, kon hij op de jaarlijkse regularisatiefactuur een overzicht bekijken van de goedkoopste contracten die op dat moment beschikbaar waren.

De heer B. heeft dus wel degelijk genoten van het goedkoopste gelijkwaardige contract.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt vast dat het antwoord van energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL nog altijd niet aantoont dat de heer B. heeft ingestemd met het Easy 1-tarief. De Ombudsdienst bleef dan ook bij zijn standpunt dat in de aanbeveling werd geformuleerd en heeft zijn actie in het kader van dit geschil afgesloten.

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 HET ENERGIEBEDRIJF

Na besprekingen met ENGIE ELECTRABEL bleek deze aan te geven 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*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 kunnen ze geen informatie meer verkrijgen van de installateur die het onderhoud heeft verricht en hebben ze een vergoeding voorzien zonder ervan uit te gaan dat de werken 'slecht' werden uitgevoerd. Ze blijven dus bij hun standpunt: er is geen enkel oorzakelijk verband 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.

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

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. (factuur 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 aanvullende 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 eindklanten die betrekking hebben op de activiteiten van een energiebedrijf.



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 HET ENERGIEBEDRIJF

De leverancier 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 in 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 aan de heer M. 95 euro kosten werd aangerekend 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 klant blijkt LUMINUS echter 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, 17° van het Wetboek van Economisch Recht (WER) en verboden en nietig krachtens artikel VI.84, § 1 van het WER.

"Art.VI.83 17° 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 LUMINIUS geen antwoord is op de geformuleerde argumenten, met name betreffende de wederkerigheid van het inroepen van overmacht.

VERKOOPPRAKTIJKEN

Niet ondertekend deur-aan-deurcontract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw I. betwist het gascontract bij de energieleverancier naar aanleiding van een deur-aan-deurverkoop.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

LUMINUS houdt vol dat het contract geldig is omdat de handtekening op een tablet werd gezet en de handtekening ook overeenstemt met de handtekening op de identiteitskaart van mevrouw I. Er was al een mailadres vermeld op het contract dat via de tablet werd ondertekend.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met het feit dat mevrouw I. het gascontract betwist dat werd gesloten voor de periode van 28/04/2019 tot 09/06/2019 en dat het Consumentenakkoord (1.3. Verkopen gesloten buiten de onderneming) bepaalt dat een simulatie moet worden uitgevoerd:

De verkoper verstrekt aan de consument een prijssimulatie op basis van zijn werkelijke verbruik of, wanneer dit niet is gekend, op basis van het gemiddelde verbruik conform het type klant. De prijssimulatie gebeurt volgens de berekeningswijze en de modaliteiten voorzien onder punt 2.2.2. van dit akkoord. De prijssimulatie draagt de datum en de handtekening of identificatie van de verkoper en wordt ter plaatse aan de consument verstrekt op papier of op een andere duurzame drager."

Er werd echter geen enkele simulatie aan de consument bezorgd, waardoor de verplichting tot prijstransparantie niet werd nageleefd. Mevrouw I. laat weten dat ze op vraag van de verkoper haar handtekening op de tablet heeft geplaatst om aan te tonen dat hij wel degelijk was langsgekomen. Het contract werd per e-mail bevestigd. Toch voert mevrouw I. aan dat ze nooit een computer heeft gehad en dat ze ook geen e-mailadres heeft.

Het Consumentenakkoord (1.1. Algemene bepalingen) bepaalt het volgende:

"De energieleveranciers en de derden waarop ze een beroep doen:

maken geen misbruik van de zwakheid van de consument; zo bijvoorbeeld worden er geen overeenkomsten aangeboden of afgesloten met consumenten die klaarblijkelijk niet in staat zijn om de draagwijdte van de voorgestelde overeenkomst te beoordelen. Zij treden eveneens bijzonder gereserveerd op ten aanzien van ouderen, mindervaliden en kansarmen;

De Ombudsdienst heeft ook opgemerkt dat een professioneel elektriciteitscontract was opgesteld, terwijl mevrouw I. van het sociale tarief genoot en dat ze er dus geen enkel belang bij had om een commercieel contract met het bedrijf te ondertekenen. De FOD Economie - Cel Sociale Energie heeft bevestigd dat de dochter van mevrouw I. sinds 2017 recht heeft op het federale sociale tarief.

De Ombudsdienst heeft daarom aanbevolen om het gascontract te annuleren en om sinds 1 januari 2017 het sociale tarief toe te passen voor het gedeelte elektriciteit.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Energiebedrijf LUMINUS heeft geen gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling.

Wat de elektriciteit betreft, wijst LUMINUS op het feit dat mevrouw I. het PRO-contract nooit heeft betwist en dat ze nooit heeft laten weten dat ze van het sociale tarief kon genieten.



Wat het gas betreft, heeft mevrouw I. wel degelijk haar identiteitskaart bezorgd om het contract op te stellen en stond het mailadres vermeld op het document dat door mevrouw I. werd ondertekend. Bovendien heeft ze niet binnen de voorziene termijn voor de annulering van het contract gereageerd.

De Ombudsdienst stelt vast dat het antwoord van energiebedrijf LUMINUS niet ingaat op de argumenten die erop wijzen dat mevrouw I. het document heeft ondertekend op vraag van de verkoper om te bewijzen dat hij wel degelijk was langs geweest en dat ze nooit over een computer en dus ook niet over een mailadres heeft beschikt.

Misleidende precontractuele informatie bij deur-aan-deurverkoop

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 €/kWh
Elektriciteit nacht:	2,10 €/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 waarbij 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 HET ENERGIEBEDRIJF

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.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

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

Niet naleven van herroepingsrecht

OMSCHRIJVING

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

Zijn toenmalige leverancier neemt vervolgens contact op met de klant 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 op zijn wettelijke herroepingstermijn zoals bepaald in het Consumentenakkoord "De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt" 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 contract toch geactiveerd vanaf 30/11/2018 en heeft ENGIE ELECTRABEL de levering voorzien tot 23/01/2019, het moment dat 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 HET ENERGIEBEDRIJF

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.

BETALINGSPROBLEMEN

Facturering van een boetebeding

OMSCHRIJVING

Een klant betwist het boetebeding dat door zijn leverancier werd gefactureerd voor een totaal bedrag van 126,50 euro. De klant bevestigt dat dat beding aanvankelijk niet in de algemene voorwaarden was voorzien (in 2015, het jaar waarin het contract werd ondertekend).

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Volgens leverancier MEGA stemt het boetebeding van 126,50 euro overeen met 12 % van het bedrag dat nog niet was betaald op de datum dat het dossier naar de deurwaarder was verzonden, namelijk op 11/05/2018. De leverancier bevestigt dat dat boetebeding door de vrederechters als wederkerig wordt beschouwd.

Bij het sluiten van het contract in 2015 bevestigt leverancier MEGA - zonder daarbij een bewijs van bevestiging te kunnen voorleggen - dat de klant kennis had kunnen nemen van zijn algemene voorwaarden.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met:

- 1) het feit dat de leverancier meent dat alle elementen ons ter kennis werden gebracht, terwijl de Ombudsdienst vaststelt dat een verduidelijking over de berekening van het beding nog steeds ontbreekt;
- 2) het feit dat de leverancier het bewijs niet voorlegt dat de klant de algemene voorwaarden heeft aanvaard en bevestigd, waarin de opstelling van het boetebeding wordt bevestigd;

- 3) het feit dat boetebedingen in een contract tussen een onderneming en een consument dienietopeenwederzijdseengelijkwaardige manier worden geformuleerd, indruisen tegen artikel VI.83, 17° van het Wetboek van Economisch Recht (WER) en verboden en nietig zijn overeenkomstig artikel VI.84, § 1 van het WER.

“Art.VI.83. 17° 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.”

- 4) het feit dat het Wetboek van Economisch Recht (artikel VI.37) bepaalt dat bij twijfel over de betekenis van een beding, de gunstigste interpretatie voor de consument in voorkomend geval voorrang krijgt.

De Ombudsdienst heeft daarom de annulering van alle kosten aanbevolen (administratieve kosten, boetebeding, schadevergoedingen ..) die aan de klant waren aangerekend.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Leverancier MEGA meent niet gunstig te kunnen antwoorden op de aanbeveling, aangezien het boetebeding waarvan sprake is, overeenkomstig zijn algemene verkoopvoorwaarden wordt gefactureerd.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Leverancier MEGA heeft dus de aanbeveling die door de Ombudsdienst werd verzonden, niet gevolgd. Het antwoord brengt echter geen nieuwe elementen aan die het standpunt van de Ombudsdienst zouden kunnen wijzigen.

De Ombudsdienst blijft dan ook bij zijn standpunt dat in de aanbeveling wordt geformuleerd, aangezien geen enkel bewijs werd voorgelegd dat aantoonde dat het beding wel degelijk was voorzien in de algemene voorwaarden van 2015 en dat de klant ze uitdrukkelijk heeft aanvaard.

GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN

Kostenaanrekening voor fysieke meteropname OMSCHRIJVING

De heer D. dient klacht in wegens een factuur van Infrax (thans FLUVIUS) voor een bedrag van 81,46 euro en met vermelding "Tussentijdse meteropname elektriciteit".

Volgens de gegevens van FLUVIUS werd voor het betrokken pand op 7 mei 2010 een laatste fysieke meteropname door FLUVIUS uitgevoerd. Later datzelfde jaar gaf de leverancier een meterstand door wegens klantenwissel, voor de jaren 2011, 2012, 2013 en 2014 werden de meterstanden telkens berekend en in 2015 gaf de klant een meterstand door via de website. Al die tijd vonden dus geen fysieke meteropnames door de distributienetbeheerder plaats, terwijl uit de technische reglementen van de Vlaamse overheid volgt dat een dergelijke opname dient te gebeuren wanneer de meteropnemer al 48 maanden geen opname heeft verricht.

Aan de fysieke meteropname die uiteindelijk op 3 oktober 2016 plaatsvindt, gaan volgens het relaas van FLUVIUS de hiernavolgende stappen vooraf:

- 13/5/2016: Brief aan de klant dat hij voor de jaarlijkse periodieke opname van dat jaar (juni 2016) de meteropnemer toegang tot de meter dient te verlenen.
- 14/06/2016: Eerste aanmelding van een meteropnemer, met achterlaten van een afspraakkaartje.
- 20/6/2016: Tweede aanmelding van een meteropnemer.
- 23/6/2016: De heer D. belt het klantencontactcenter van FLUVIUS. Er kon echter geen afspraak gemaakt worden omdat klant in buitenland was.
- 12/9/2016: Aangetekende brief van FLUVIUS aan de heer D. met de vraag een afspraak te maken. De heer D. geeft hier gevolg aan en maakt een afspraak.
- 3/10/2016: Fysieke meteropname door FLUVIUS.

In een aantal gevallen laten de technische

reglementen inzake de distributienetten aan de distributienetbeheerder toe om de kosten voor meteropname aan de distributienetgebruiker aan te rekenen. Zo is er V.3.1.7. §7 van het Technisch Reglement voor de Distributie van Elektriciteit in het Vlaamse Gewest, versie 5 mei 2015 (hierna TRDE 2015), dat betrekking heeft op de situatie waarbij het meer dan 48 maanden geleden is dat de distributienetbeheerder nog een fysieke meteropname kon uitvoeren. Op grond van deze bepaling mag de distributienetbeheerder de kosten aanrekenen die het bedrijf moet maken om toegang tot de meetinrichting te verkrijgen. De Ombudsdienst heeft echter een aantal twijfels of FLUVIUS die bepaling in dit dossier correct heeft toegepast, niet het minst omdat het bedrijf geenszins aantoonde dat de toepassingsvoorwaarden ervan zouden zijn vervuld.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

FLUVIUS baseert de kostenaanrekening echter op het artikel V.3.1.7. §8 TRDE 2015. Deze bepaling maakt het voor de distributienetbeheerder mogelijk om aan de distributienetgebruiker kosten aan te rekenen wanneer deze laatste een fysieke meteropname heeft aangevraagd.

Het bedrijf voegt daaraan toe dat de omstandigheid dat de klant die afspraak heeft gemaakt naar aanleiding van een toelichting door de distributienetbeheerder over de gevolgen van het niet maken van een afspraak is, geen verschil maakt.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst gaat uit van het gegeven dat, wanneer een distributienetbeheerder voor zijn prestatie een vergoeding vanwege de distributienetgebruiker verlangt, daarvoor een voldoende rechtsgrond moet voorhanden zijn. In dit geval moet de verantwoording van de factuur rechtsgrond in de toepasselijke wetten en reglementen worden gezocht en het verstrekken van louter een feitenrelaas volstaat daartoe niet.

Ruim twee jaar na het begin van de betwisting voerde FLUVIUS aan dat de kostenaanrekening



gebaseerd is op artikel V.3.1.7. § 8 TRDE, dat inderdaad voorziet in de mogelijkheid dat de distributienetbeheerder kosten aanrekent voor een meteropname. De eerste zin van die paragraaf 8 geeft aan op welke situatie de bepaling van toepassing is en als volgt luidt:

"Een elektriciteitsdistributienetgebruiker of de toegangshouder op het toegangspunt kan steeds een fysieke meteropname door de elektriciteitsdistributienetbeheerder aanvragen."

Het moet bijgevolg gaan om een situatie waarbij de elektriciteitsdistributienetgebruiker de fysieke meteropname aanvraagt. Nu houdt een aanvraag noodzakelijkerwijze in dat het initiatief daartoe van een aanvrager uitgaat. De betrokken §8 kan bijgevolg niet worden toegepast in om het even welk geval waarin distributienetbeheerder en distributienetgebruiker een afspraak maken omtrent het moment van de meteropname. Op grond van het door FLUVIUS verstrekte relaas mag duidelijk zijn dat het initiatief tot de fysieke meteropname in dit geval uitging van FLUVIUS en dat de distributienetgebruiker de afspraak met het bedrijf heeft gemaakt omdat deze laatste daarop had aangedrongen, zodat bezwaarlijk van een aanvraag vanwege de distributienetgebruiker kan worden gesproken.

Om die reden verzoekt de Ombudsdienst FLUVIUS om de betwiste factuur te annuleren.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

FLUVIUS verwerpt de aanbeveling. Het bedrijf verwijst daarbij naar de relevante bepalingen uit de technische reglementen en geeft overzichten van de data waarop op het betrokken adres de meterstanden dienden te worden geschat en van de communicatie vanwege het bedrijf naar de heer D. met het oog op het verrichten van een fysieke meteropname.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Wij stellen vast dat FLUVIUS in zijn antwoord niets zegt in verband met de toepassingsvoorwaarden vermeld in artikel V.3.1.7. §8 TRDE en of hieraan in

dit geval is beantwoord.

Verschroting van een weggenomen elektriciteitsmeter

OMSCHRIJVING

De heer T. wordt rechtstreeks door Eandis (thans FLUVIUS), in diens functie van sociale leverancier, beleverd. Op een bepaald moment stelt hij een abnormaal grote stijging van het elektriciteitsverbruik vast en neemt daarvoor contact met FLUVIUS. Een agent van FLUVIUS bezoekt de woning en stelt vast dat deze met elektrische vuurtjes wordt verwarmd. Omwille van de prijs vraagt de heer T. geen ijsing van de meter. De meter wordt uiteindelijk vervangen op 20 september 2016 en onmiddellijk verschroot. Na de vervanging normaliseert het verbruik sterk.

De heer T. dient klacht in omdat hij van mening is dat het door de oude weggenomen elektriciteitsmeter geregistreerde verbruik niet met de realiteit overeenstemt.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Volgens FLUVIUS betekent de sterke daling van het verbruik nog niet dat er een probleem met de oude meter was. Vaak gaan klanten na plaatsing van een budgetmeter veel bewuster om met hun energiegebruik, aangezien ze vooraf het verbruik betalen door middel van opladingen. Het bedrijf verwijst ook naar de mogelijkheid dat de klant nadien een andere energiebron om de woning te verwarmen zou hebben aangesproken. Verder wijst FLUVIUS erop dat bij de wegnahme van de meter geen defect is vastgesteld, dat deze conform de procedure werd verschroot en dus niet meer kan worden onderworpen aan een controle.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst wijst er vooreerst op dat het tot de kerntaken van de distributienetbeheerder behoort, het energieverbruik van iedere distributienetgebruiker zo waarheidsgetrouw mogelijk vast te stellen, welke taak met de nodige omzichtigheid moet worden uitgevoerd. Als gevolg daarvan dient de distributienetbeheerder

iedere melding of klacht met betrekking tot een abnormaal sterke stijging van het verbruik met de nodige ernst te behandelen, zonder gevolgtrekkingen louter op grond van veronderstellingen te maken.

De Ombudsdienst stelt vast dat de weggenomen elektriciteitsmeter een zeer abnormale verhoging van het gemeten verbruik geregistreerd heeft, waarbij het verbruik voor de twee laatste perioden voor de wegname een verhoging tot een grootorde van het tienvoudige aangaf tegenover dat van de voorgaande verbruiksperioden. Gedurende die periode van hoog verbruik had een aangestelde van FLUVIUS, ingevolge de klacht van de heer T., een controlebezoek uitgevoerd. Van die controle werd geen verslag gemaakt, enkel een notitie in een dossier dat “de klant elektrisch verwarmt”, waaruit kan worden afgeleid dat het hier niet om het resultaat van een grondig onderzoek gaat, maar louter om een veronderstelling bij één vaststelling tijdens het onderzoek.

Weliswaar kunnen energiekanten de ijkking van een meter vragen, maar de potentiële kosten daarvan liggen zeer hoog, a fortiori voor een budgetmeterklant.

Ondanks het gegeven dat het bedrijf ingevolge de contacten met de heer T. op de hoogte was dat deze laatste zich op zijn minst sterke vragen stelde met betrekking tot de correcte werking van de meter, ging FLUVIUS onmiddellijk tot verschroting van de meter over, zodat iedere bewijsmogelijkheid met betrekking tot het slecht functioneren van deze meter letterlijk werd vernietigd.

Uit dit alles besluit de Ombudsdienst dat FLUVIUS in dit dossier niet als een zorgvuldig distributienetbeheerder heeft gehandeld, wat als een onrechtmatig handelen moet worden beschouwd. Als gevolg daarvan heeft de heer T. schade geleden, bestaande uit het verlies van iedere mogelijkheid om het slecht functioneren van deze meter vast te stellen en zijn hoge elektriciteitsfacturen voor de betrokken periode

te betwisten. Er is ook een duidelijk oorzakelijk verband met de fout van FLUVIUS.

De Ombudsdienst beveelt FLUVIUS dan ook aan om aan de heer T. een schadeloosstelling toe te kennen waarvan het bedrag overeenstemt met de helft (ex aequo et bono) van de hem aangerekende hogere energiekosten voor de verbruiksperioden gedurende dewelke de elektriciteitsmeter een abnormaal hoog verbruik registreerde in vergelijking met het verbruik voorafgaand aan deze periode.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

FLUVIUS verwerpt de aanbeveling door erop te wijzen dat de meter werd verschroot conform de geldende procedures van de netbeheerder. Er werd een foto van de eindmeterstand genomen zodat hier ook geen discussie over kan bestaan.

Volgens de toenmalige procedures kon de teller enkel geijkt worden indien de klant akkoord ging met de kosten als er geen probleem bleek te zijn met de meter. De klant is hier niet op ingegaan.

De netbeheerder heeft hier geen fouten begaan en bijgevolg kan hij niet ingaan op de aanbeveling.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De procedures in verband met de verschroting van de meters zijn die van FLUVIUS zelf, waaruit bezwaarlijk zou kunnen worden afgeleid dat de onmiddellijke verschroting van een meter waarvan de goede werking ter discussie stond een zorgvuldige handeling in hoofde van de distributienetbeheerder is. De verwijzing naar de mogelijkheid om voordien een ijkking te eisen, gaat voorbij aan de financiële risico dat voor de klant een te grote drempel kan vormen, temeer daar het hier een budgetmeterklant betreft.

Klachtenbehandeling en wisselwerking met federale en gewestelijke diensten

7

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 2020.

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:

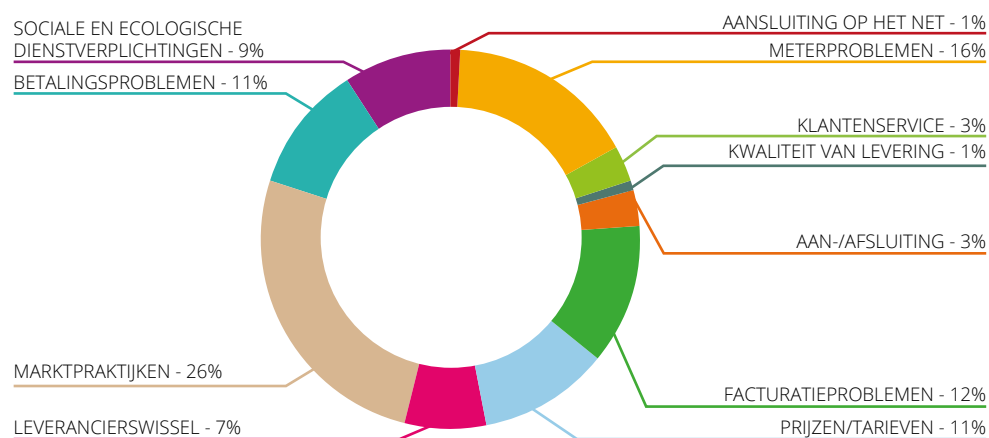
- de Ombudsdienst voor Energie;
- de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie;
- de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG);
- de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG);
- de Geschillendienst opgericht binnen 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 aardgasmarkt. Hierna de onderverdeling per klachteninstanties in België 8.884 klachtensoort: consumenteklachten over de elektriciteits- en

KLACHTEN VAN ALLE FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN (2020)



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 2020 betrof het meer 3.000 schriftelijke en mondelinge vragen. Dat betekent gemiddeld bijna 14 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 oor meer dan de helft betrekking op:

- de procedure van klachtenbehandeling;
- de zogenaamde spoedprocedures of oproepen van gezinnen of bedrijven die dreigen afgesloten te worden van het distributienet of vragen om spoedig (her) aangesloten te worden;
- bevoegdheden van federale of gewestelijke diensten, zoals de evolutie van de energieprijzen en distributienettarieven, de prijsvergelijking tussen leveranciers, marktpraktijken van leveranciers, sociale tarieven en allerlei taksen /heffingen.

Met deze informatietaak probeert de Ombudsdienst evenwel tegemoet te komen aan de Europese regelgeving, waarbij aan elke lidstaat wordt opgedragen om een uniek informatieloket op te richten.

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.

Dergelijk uniek loket is in België evenwel nog niet aanwezig en daarom sluit de ombudsman voor energie zich dan ook aan bij de aanbevelingen die in 2020 zijn geformuleerd binnen het platform tegen energiearmoede dat beheerd wordt door de Koning Boudewijnstichting, en meer bepaald aanbeveling 4 over het verstrekken van betrouwbare informatie over de energiemarkt.

Aanbeveling nr. 4: Zorgen voor een betere toegang van gezinnen tot betrouwbare informatie over de energiemarkt

Betrokken actoren: gewestelijke en federale instanties

*De vele actoren en de complexiteit van de energiesector maken dat heel wat gezinnen erin verloren lopen en ook niet altijd een herkenbare, neutrale gesprekspartner vinden, waarbij ze terecht kunnen met vragen over hun facturen, de aangeboden producten en diensten, de mogelijkheden om te investeren in energie-efficiëntie, beschikbare premies, of ook specifieke sociale steunmaatregelen inzake energie. De verschillende actoren in het Platform stellen eveneens dagelijks vast dat ze een deel van de kwetsbare gezinnen moeilijk kunnen bereiken. **Het Platform stelt eveneens voor om een portaal te creëren dat een overzicht geeft van de bevoegdheden en de te contacteren actoren (wanneer en hoe), ten behoeve van de gezinnen, maar ook van de actoren van de eerste en tweede lijn, die hen moeten helpen.***

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 telecomunicatie, 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. 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 Consumentendienst 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 midden 2021 verwacht.

Overige activiteiten van de Ombudsdienst voor Energie

8

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

Op 1 januari 2021 groepeerde NEON de nationale en regionale ombudsdiensten van zeven landen van de Raad van Europa (België, Georgië, Italië, Ierland, Polen, Spanje en het Verenigd Koninkrijk) die gezamenlijk aan meer dan 200 miljoen burgers bijstand verlenen voor het naleven van hun rechten in de energiemarkt.

De leden van NEON zijn in 2020 driemaal samengekomen: op 5 februari in Barcelona en op 14 oktober en 2 december via digitale weg.

NEON heeft van de coronaperiode gebruik gemaakt om zijn organisatie verder op orde te



zetten door zijn statuten aan te passen en te versterken. Vanaf 2021 zijn alle landen van de Europese Raad welkom als volwaardig lid van NEON. Ook is er een nieuwe secretaris-generaal aangeduid om het dagelijks beheer van NEON te verzekeren in samenwerking met het administratief orgaan. De Nederlandstalige ombudsman voor energie is op 5 februari 2020 aangeduid als bestuurder van dit orgaan en op 2 december 2020 is hij door de algemene vergadering aangeduid als schatbewaarder van NEON.

Op 3 en 4 maart 2020 heeft de Nederlandstalige ombudsman als lid van NEON deelgenomen aan een congres georganiseerd door het International Ombudsman Institute (IOI) in Barcelona over “Artificial Intelligence & Human Rights Ombudsmanship challenges, roles and tools” en zelf een presentatie gegeven over “Roles, challenges and opportunities for the ombudsmen in the energy sector”.

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 2020 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.

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, al of niet via een videoconferentie, heeft deelgenomen in 2020.

- Aanbevelingen formuleren aan de werkgroep “Afsluitingen” 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 14 februari en 11 december 2020 alsmede aan de voorbereidingen van POOL over de relatie tussen ombudsdiensten en kwetsbare groepen.
- Deelname op 28 oktober, 8 en 21 december 2020 aan de online-vergaderingen van de werkgroep Energiearmoede met vertegenwoordigers van de federale regering en van de expertengroep “Indicatoren van energiearmoede”.
- Deelname op 18 september aan de opleiding “Recht op energie” georganiseerd door het Instituut voor gerechtelijke opleiding met een presentatie over “de federale wetgeving met betrekking tot energieschulden en bescherming van de consument”.



Ombudsman.be

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 energieregulators.

I. In Vlaanderen:

- deelname aan de werkgroep Energie en Armoede op 23 januari en 18 juni 2020. 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 VEKA, het Steunpunt Armoedebestrijding, de OCMW's van Antwerpen en Gent, de VVSC, Samenlevingsopbouw Vlaanderen, het Vlaams huurdersplatform en de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen.
- deelname aan verschillende uitzendingen van 'De Inspecteur' op Radio 2.

II. In Wallonië:

- Deelname aan de hoorzitting over energiearmoede in de Commissie energie, klimaat en mobiliteit van het Waals Parlement op 12 maart 2020.

III. In Brussel:

- Deelname op vraag van Leefmilieu Brussel aan de jury op 1 december 2020 voor de selectie van een informatiecentrum voor consumenten van elektriciteit en gas in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Verspreiding van het activiteitenverslag

9

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

10

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

