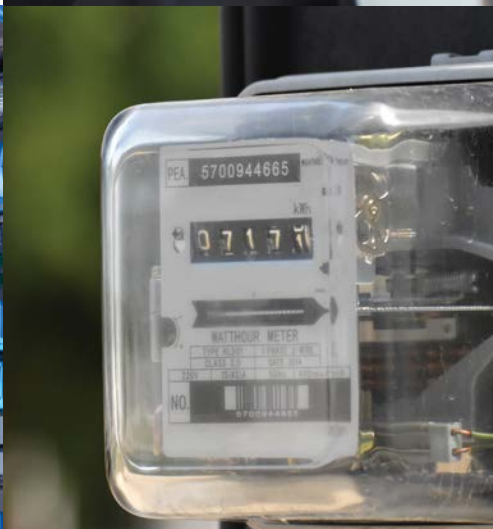




Activiteitenverslag 2021

Ombudsdienst
VOOR **ENERGIE**



Activiteitenverslag

2021

Inhoudstafel

1. Inleiding	2	4. Specifieke klachtensoorten	56
A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie	2		
B. Begroting van de Ombudsdienst voor Energie	5		
C. Financiering van de Ombudsdienst voor Energie	6		
2. Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie	10	5. Voorbeelden van minnelijke schikkingen	90
A. Maandelijks evolutie van de ontvangen klachten	10		
B. Indieningswijzen	12		
C. Aantal klachten per provincie (en voor het administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad)	12		
D. Aantal klachten per gewest	13		
E. Aantal klachten per taalgroep	13		
F. Aantal klachten per energiebedrijf	14		
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	24		
K. Klachtensoorten per gewest	40		
3. Klachten behandeld door de Ombudsdienst voor Energie	42	6. Samenvattingen van aanbevelingen	102
A. Aantal ontvankelijke klachten	42	A. Gevolgd door het energiebedrijf	104
B. Aantal niet-ontvankelijke klachten	42	B. Gedeeltelijk gevolgd door het energiebedrijf	112
C. Aantal niet-bevoegde klachten	44	C. Niet gevolgd door het energiebedrijf	114
D. Aantal afgesloten klachten	45		
E. Aantal (niet-) gegronde klachten	46		
F. Ontvankelijke klachten per leverancier	47		
G. Ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier	48		
H. Aantal klachten volgens resultaat	52		
I. Akkoord met minnelijke schikking	52		
II. Gedeeltelijk akkoord	52		
III. Aanbevelingen	53		
IV. Geen akkoord	53		
V. Financiële compensaties	55		
		7. Klachtenbehandeling en wisselwerking met federale en gewestelijke diensten	126
		A. Klachten ontvangen en behandeld door alle federale en gewestelijke diensten	126
		B. Aantal vragen om informatie	128
		C. Consumentenombudsdienst	129
		8. Overige activiteiten van de Ombudsdienst voor Energie	130
		A. Op Europees en internationaal vlak	130
		B. Op federaal vlak	132
		C. Op gewestelijk vlak	133
		9. Verspreiding van het activiteitenverslag	134
		10. Contactgegevens van de Ombudsdienst voor Energie	136

Inleiding

1

A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie

De federale Ombudsdienst voor Energie heeft tijdens het werkingsjaar 2021 in totaal 9.088 klachten ontvangen (dat zijn er 37% meer dan in 2020), waarvan 73% Nederlandstalige, 26,8% Franstalige en 0,2% Duitstalige klachten.

Deze stijging van het aantal klachten is volgens de Ombudsdienst vooral te wijten aan de sterke stijging van de energieprijzen sinds de tweede helft van 2021.

De klachten, vragen en meldingen ontvangen in 2021 gingen vooral over:

- de energieprijzen zoals stijgingen van voorschotfacturen, wijziging van energieprijzen en -contracten (22,7%);
- verkoop- en marktpraktijken van energieleveranciers (18,8%) die sinds de coronacrisis steeds meer gebruik maken van digitale communicatie en andere tools;
- meterproblemen met vooral veel klachten over de verplichte installatie van de digitale meter in Vlaanderen alsook regelmatig klachten over de verwerking en rechtzetting van metergegevens bij jaarlijkse opname of schatting, bij een defecte meter, bij een verhuis of leegstand van een woning ... (16,4%);
- facturatieproblemen zoals de (laattijdige)

opmaak en leesbaarheid van de energiefacturen (10%);

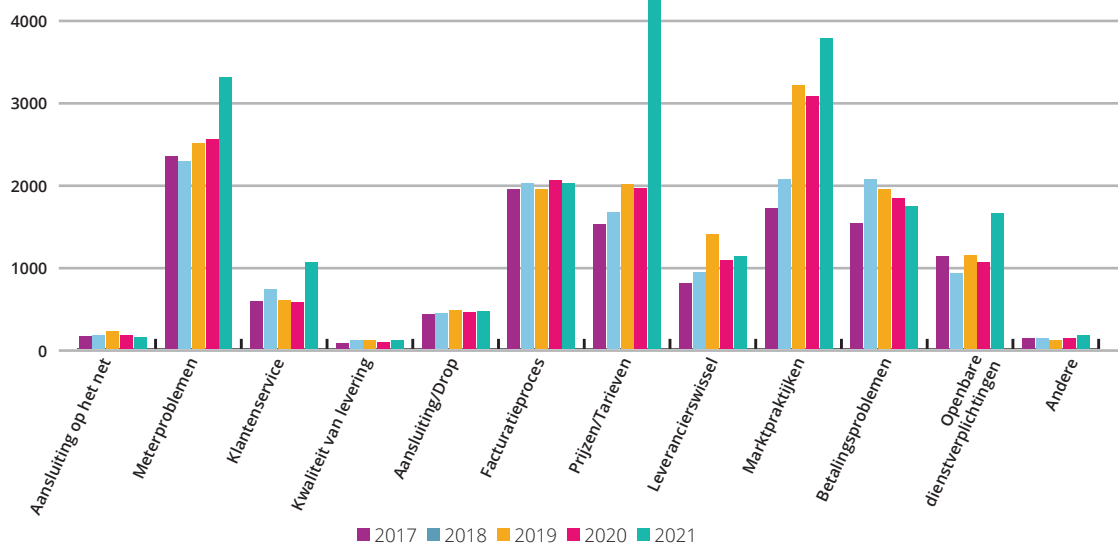
- betalingsproblemen bij de betaling van energiefacturen zoals afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, administratieve kosten, betaling via domiciliëring, waarborgregelingen, (dreiging met) opzegging van energiecontract of afsluitingen ingevolge wanbetaling (8,6%);
- Openbare (ecologische) dienstverplichtingen met vooral begin 2021 veel klachten over de gevolgen van de digitale meter voor de bezitters van zonnepanelen in Vlaanderen (geen terugdraaiende teller meer vanaf 1 maart 2021, premies voor zonnepanelen, ...) (8,2%).



De overige ontvangen klachten hadden te maken met problemen bij de verandering van leverancier (5,6%), de kwaliteit van de dienstverlening (5,2%) en een aantal gewestelijke bevoegdheden (3,5%) zoals aan- en afsluitingen op het distributienet, stroompannes en de distributienettarieven.

De evolutie van de klachtensoorten van 2017 tot 2021 wordt hierna schematisch weergegeven.

EVOLUTIE 2017 TOT 2021: KLACHTENSOORTEN





Opmerkelijke stijgers van klachtensoorten ten opzichte van het werkingsjaar 2020 zijn:

- meterproblemen (+29,4%) met veel ergernis over de verplichte installatie van de digitale meter in Vlaanderen en de gevolgen voor bezitters van zonnepanelen die sinds 1 maart 2021 geen recht meer hebben op een (virtueel) terugdraaiende digitale meter;
- klantenservice (+85,4%) want door de stijging van de energieprijzen contacteerden meer eindafnemers hun energieleverancier waardoor de klantendiensten van de energieleveranciers overbelast werden. In de laatste maanden schakelde de energiemarkt over naar een nieuw gegevensplatform tussen marktpartijen. De gegevens-uitwisseling tussen distributienetbeheerders en energieleveranciers was niet mogelijk of moest volop getest worden met gebrekkige (toegang tot de) klantenservice van de meeste leveranciers tot gevolg in de 2 laatste maanden van 2021;
- prijzen/tarieven (+133,3%) ingevolge ongezien hoge energieprijzen vanaf de tweede helft van 2021 met veel klachten tot gevolg over verhogingen van voorschotfacturen, veranderingen van vaste naar variabele prijzen en uiteindelijk het verdwijnen van 2 leveranciers van de energiemarkt in december 2021;
- marktpraktijken (+23,2%) met veel klachten en vragen over naleving van contractuele (prijs)voorwaarden bij verlenging of vernieuwing van energiecontracten;
- openbare dienstverplichtingen (+57,1%) vooral te wijten aan ecologische verplichtingen die werden opgelegd aan bezitters van zonnepanelen met een digitale meter (verplichte installatie, geen terugdraaiende teller meer vanaf 1 maart 2021, premies voor zonnepanelen).

Inzake betalingsproblemen is er een daling van 5,2%. Dit komt vooral door de (tijdelijke) uitbreiding van het recht op sociaal tarief ingevolge de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering vanaf 1 februari 2021. Dit kan ook voor een stuk verklaard worden door het coronacharter dat de meeste energieleveranciers ondertekend hebben met het engagement om tot einde 2021 betalingsfaciliteiten te geven aan particuliere en professionele eindafnemers die ingevolge de covid-19 crisis moeilijkheden ondervonden om de energiefactuur te betalen.

Ten slotte werd in 2021 de werking van de Ombudsdienst voor het derde 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 2021

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 minister van Energie keurde de federale Ministerraad op 4 december 2020 een begroting van 1.768.346 euro voor het werkingsjaar 2021 goed (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).

De begroting 2021 had deze onderverdeling:

- personeelsuitgaven: 1.423.736 euro
- werkingsuitgaven: 303.036 euro
- kapitaaluitgaven: 41.574 euro

Voor het werkingsjaar 2021 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 consolidatiemodule in de tool eBMC van het platform FEDCOM voor

de federale overheidsboekhouding van de FOD Beleid en Ondersteuning.

Op de begroting 2021 werd een overschot gerealiseerd van 102.222,06 euro en de boekhouding sloot af met een winst van 79.150,94 euro. Dat verschil wordt grotendeels verklaard door de boekhoudkundige provisies die zijn aangelegd voor de schuldvordering voor de ombudsbijdragen van Energy People (14.811,27 euro voor het jaar 2021) die is ingediend bij de Ondernemingsrechtbank te Antwerpen - afdeling Hasselt. De betaling van deze schuldvordering maakt deel uit van de vereffeningsprocedure en is dus onzeker.

Begroting 2022

Op voordracht van de federale minister van Energie keurde de federale Ministerraad op 18 juni 2021 een begroting van 1.800.603 euro voor het werkingsjaar 2022 goed (koninklijk besluit van 27 juni 2021 tot vaststelling van het bedrag bestemd voor de financiering van de werkingskosten van de Ombudsdienst voor Energie voor het jaar 2022).

De begroting 2022 heeft deze onderverdeling:

- personeelsuitgaven: 1.449.790 euro
- werkingsuitgaven: 308.491 euro
- kapitaaluitgaven: 42.322 euro

Voor het werkingsjaar 2022 blijft het personeelskader behouden op de voorziene 19 vte met de volgende invulling van het personeelsorganigram:

- twee ombudslieden (1 Franstalige en 1 Nederlandstalige);
- twee juridisch adviseurs (1 Franstalige en 1 Nederlandstalige);
- tien dossierbeheerders (drie Franstaligen en zeven Nederlandstaligen);
- een administratief-financieel secretaris;
- een communicatieverantwoordelijke
- twee administratieve medewerkers;
- een medewerker voor logistieke ondersteuning.



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 heeft bepaald om de begroting van het jaar 2022 (1.800.603 euro) voor een bedrag van 1.793.603 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 door andere ontvangsten.

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.

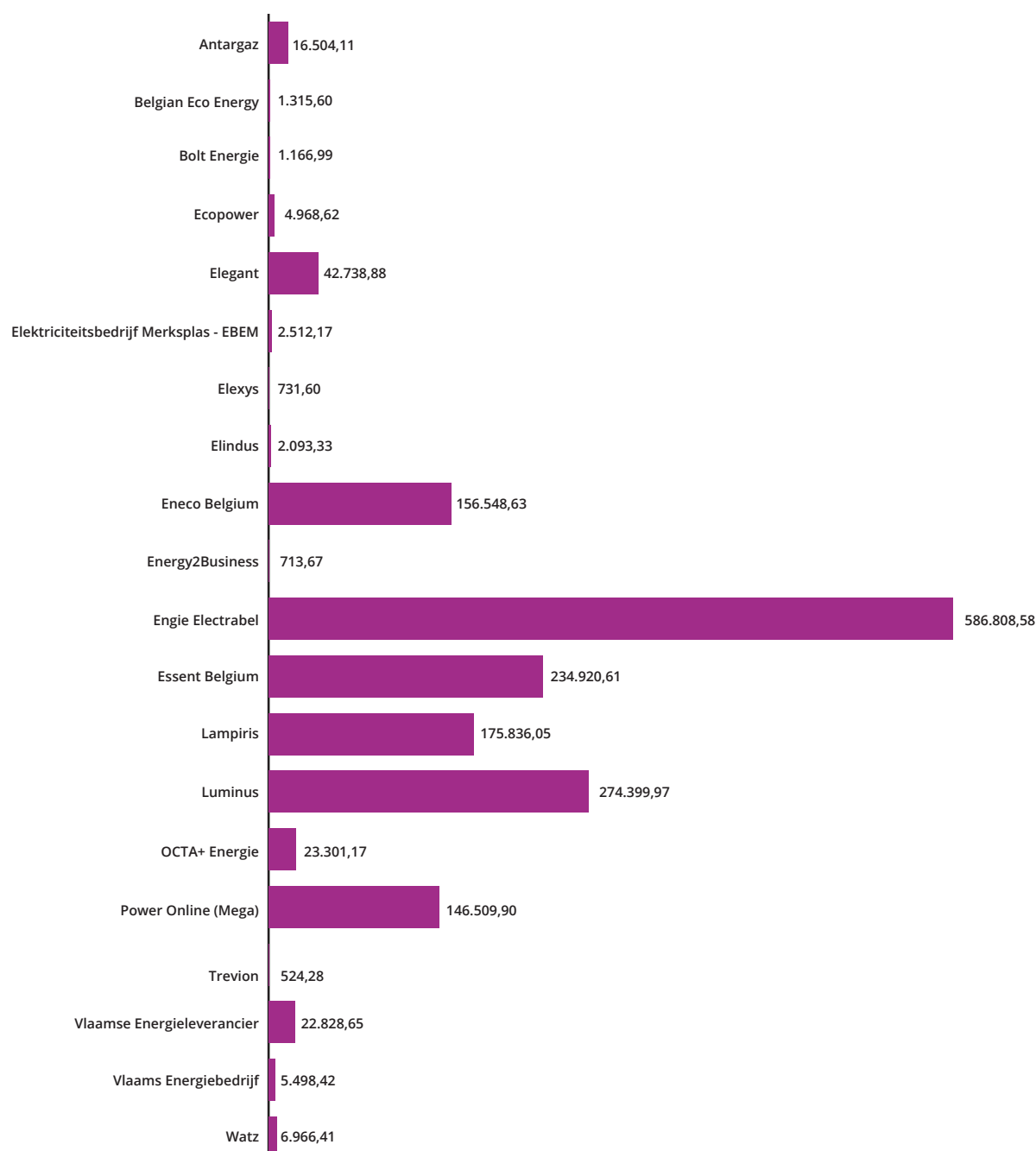
Deze tweede verdeelsleutel leidt tot het eindbedrag van de ombudsbijdragen zoals deze verschuldigd zijn door een elektriciteits- en/of aardgasbedrijf, respectievelijk aangeduid als leverancier en distributienetbeheerder (of werkmaatschappij).



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.

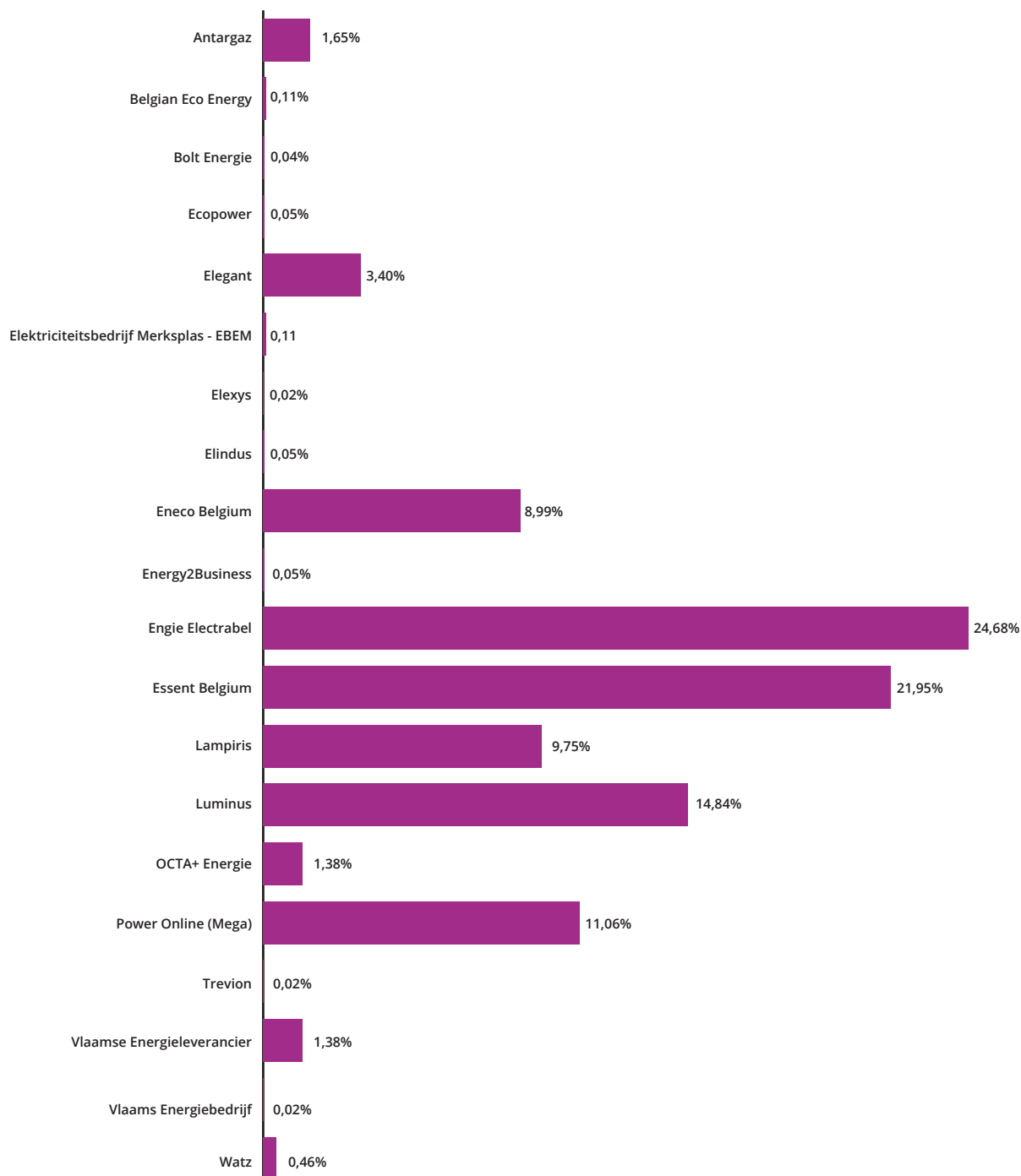
De ombudsbijdragen van de energiebedrijven (leveranciers en distributienetbeheerders) voor het werkingsjaar 2022 zijn de volgende.

LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2022 - IN EURO (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



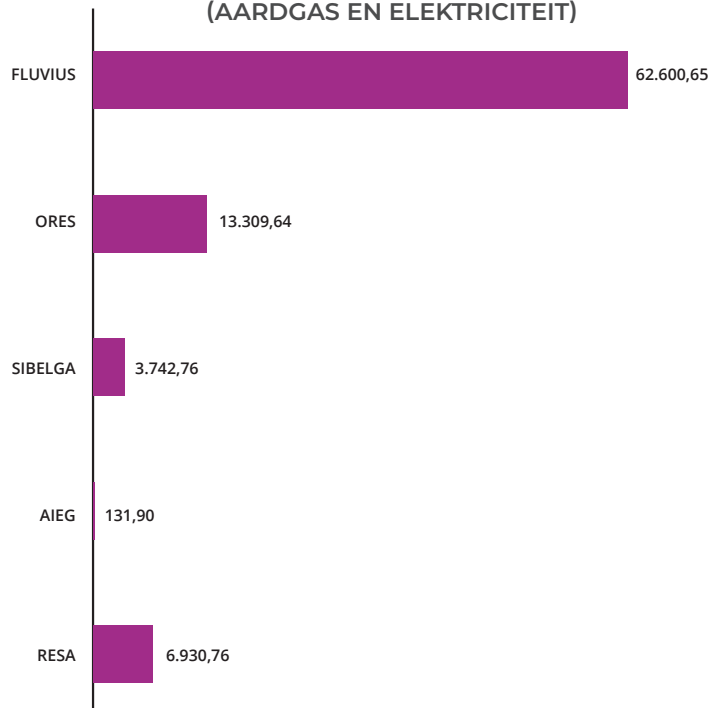


LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2022 - IN % (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)

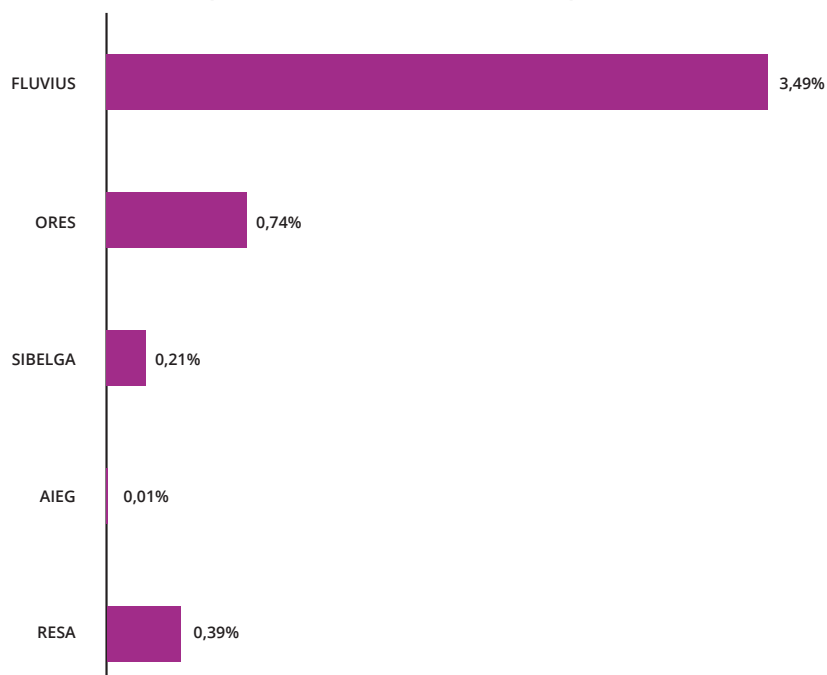




DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2022 - IN EURO (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2022 - IN % (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

2

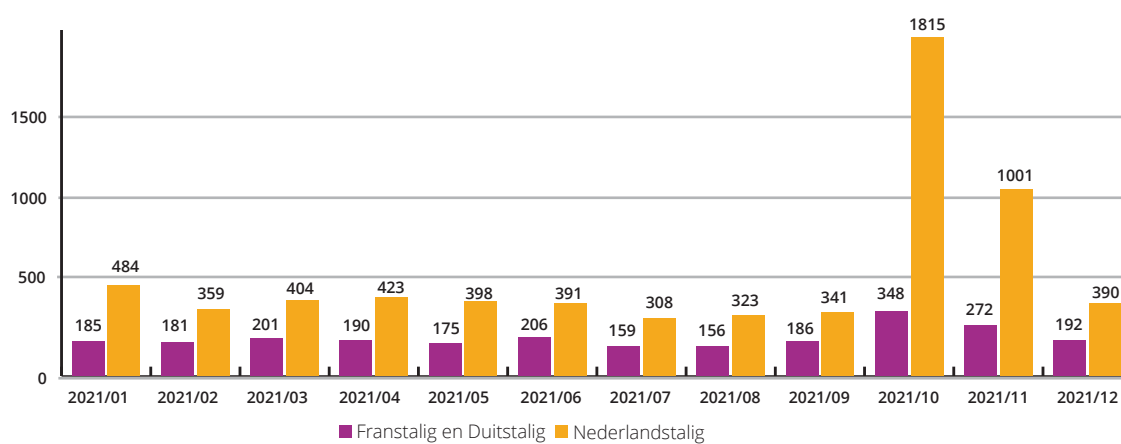
In 2021 heeft de Ombudsdienst voor Energie 9.088 klachten, vragen en meldingen over het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt ontvangen. Hierna volgt een gedetailleerde verdeling van de klachten.

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 vraag of klacht tot de exclusieve bevoegdheid van een gewestelijke overheid behoorde.

A. Maandelijkse evolutie van de ontvangen klachten

We stellen vooral een stijging van het aantal klachten vast vanaf oktober 2021. Dit is vooral te wijten aan de stijgende energieprijzen na de zomerperiode en de eerste voorschotverhogingen die sommige leveranciers, al dan niet éézijdig, doorvoerden vanaf september 2021. Deze klachten lijken forste verminderen in november en december 2021, maar hier speelt een vertragingseffect in het verwerken van de ontvangen klachten. Door de plotse en ongeziene toestroom van klachten en het verdwijnen van de Vlaamse energiemarkt van twee leveranciers in december 2021, moest de Ombudsdienst snel schakelen in de communicatie.

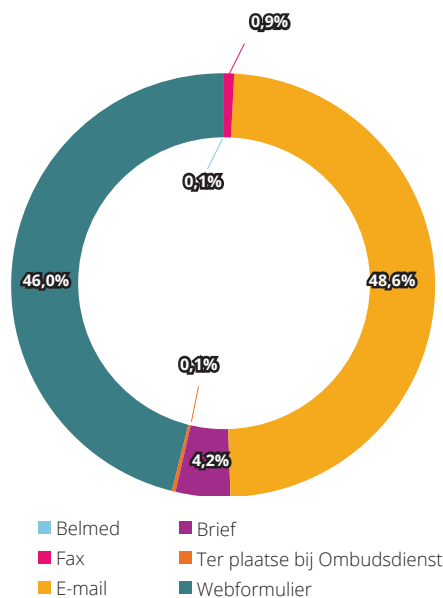
Dit had vertraging tot gevolg voor het versturen van ontvangstmeldingen aan de eindafnemers omdat er prioriteit werd gegeven aan de gewezen klanten van VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER en WATZ. De klachten over de voorschotverhogingen werden ook wel al doorgegeven aan de betrokken leverancier (MEGA), zodat tijdig de nodige aanpassingen en rechtzettingen van de voorschotfacturen en de verhogingen konden doorgevoerd worden zonder dat de eindafnemers al formeel een ontvangstmelding ontvingen. Deze klachten zullen dus nog voor een groot deel wegen op de cijfers van het werkingsjaar 2022.



B. Indieningswijzen

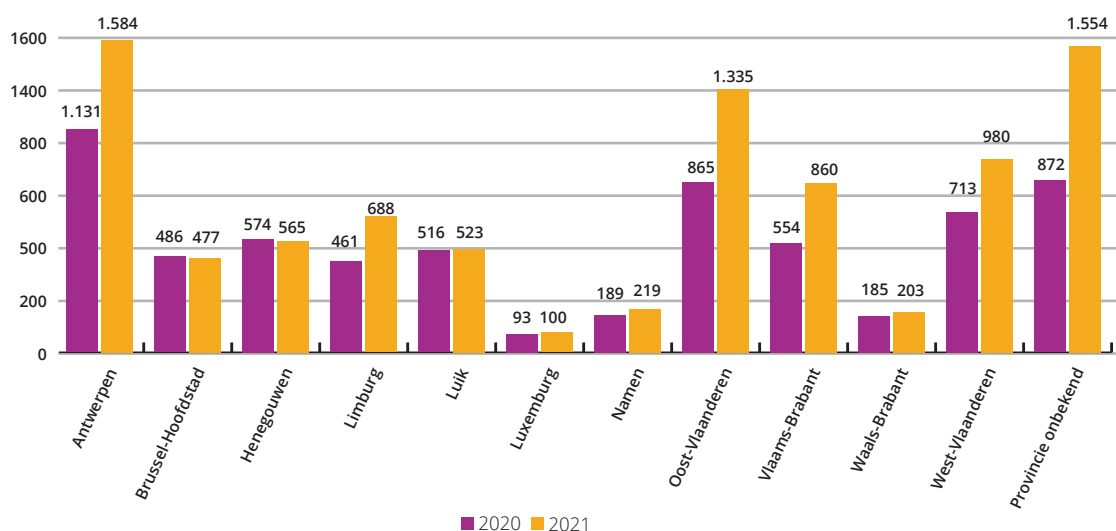
Zoals de vorige jaren werd de meerderheid van de klachten elektronisch ingediend:

- via het webformulier, beschikbaar op www.ombudsmanenergie.be (4.184 klachten);
- via het e-mailadres klacht@ombudsmanenergie.be (4.417 klachten);
- via het elektronisch klachtensysteem BELMED (6 klachten) dat door de FOD Economie is opgericht in het kader van Online Dispute Resolution (ODR). Er werden ook nog klachten ingediend:
- via brief met de post (382 klachten);
- via het gebruik van de telefax (86 klachten);
- een beperkt aantal dossiers werd ter plaatse in de lokalen van de Ombudsdienst ingediend (13 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)

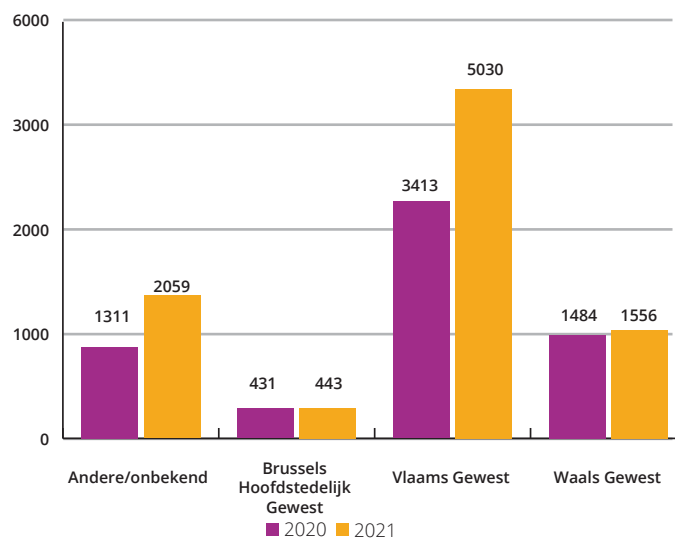
De stijging van het aantal klachten is vooral zichtbaar in de Vlaamse provincies. In de andere provincies is de stijging veel minder groot of is er zelfs een lichte daling waar te nemen zoals in de provincie Henegouwen en in Brussel-Hoofdstad.





D. Aantal klachten per gewest

De meeste klachten die de Ombudsdienst ontving, werden nog steeds ingediend door inwoners van het Vlaamse Gewest (55,4%). Het Waalse Gewest volgt hierop met 17,1% en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bedraagt het klachtenpercentage 4,9%. Bij 22,6% 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.

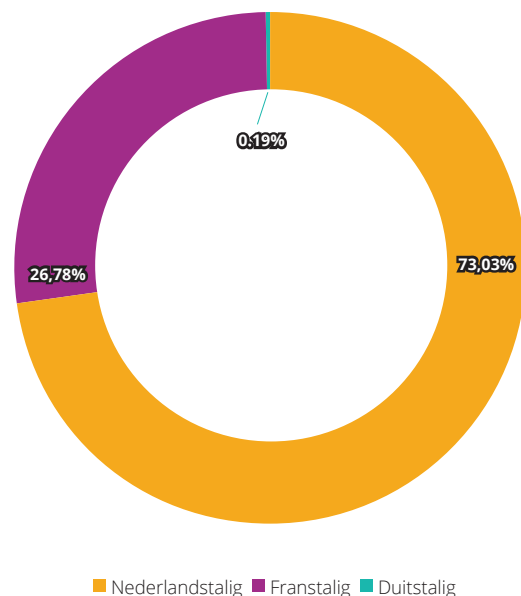


E. Aantal klachten per taalgroep

In 2021 was dit de verdeling van de klachten per taalgroep:

- 73,03% Nederlandstalige klachten (6.637 klachten);
- 26,78% Franstalige klachten (2.434 klachten);
- 0,19% Duitstalige klachten (17 klachten).

Voor de Duitstalige klachten werkt de Ombudsdienst reeds jaren samen met de VerbruucherSchutzZentrale (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 2021 telde de Ombudsdienst 7.688 klachten tegen energieleveranciers en 1.005 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

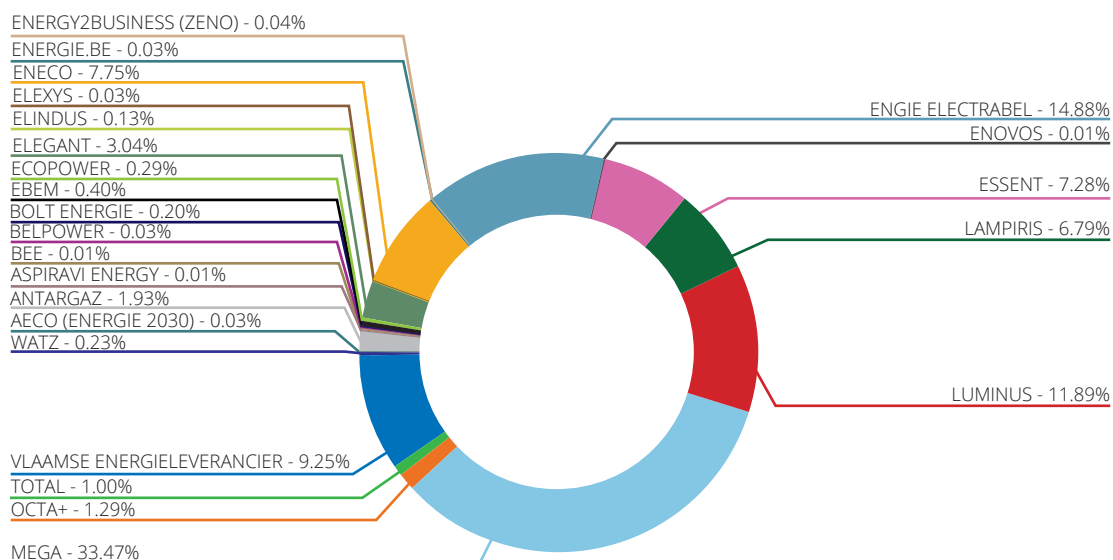
Het valt op dat vooral over de energieleveranciers MEGA en de failliete VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER gevoelig meer klachten werden ontvangen. Dit is grotendeels te wijten aan de éézijdige verhogingen van voorschotfacturen vanaf september 2021 alsmede aan de wijzigingen van energiecontracten die zonder voorafgaande vraag om toestemming van de klanten werden gewijzigd van een vast naar een variabel tarief. Over een aantal leveranciers werden ook meer klachten in 2021 ontvangen dan de vorige jaren. Het betreft dan voornamelijk de leveranciers ANTARGAZ en EBEM. Deze toename is 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 en EBEM over ongewenste leverancierswissels van (professionele) klanten. Bij andere leveranciers is de stijging minder uitgesproken (ECOPOWER, ELEGANT, ENECO, LAMPIRIS, LUMINUS en OCTA+) terwijl een aantal nieuwe spelers ook klachten beginnen te genereren (BOLT en ENERGIE.BE). Opvallend is ook een daling van het aantal klachten bij ENGIE ELECTRABEL, TOTALENERGIES, het ondertussen van de energiemarkt verdwenen WATZ en vooral bij ESSENT. Bij deze laatste ligt de verklaring in de overname door LUMINUS die voor de klanten van ESSENT gebeurde tijdens de zomer van 2021.



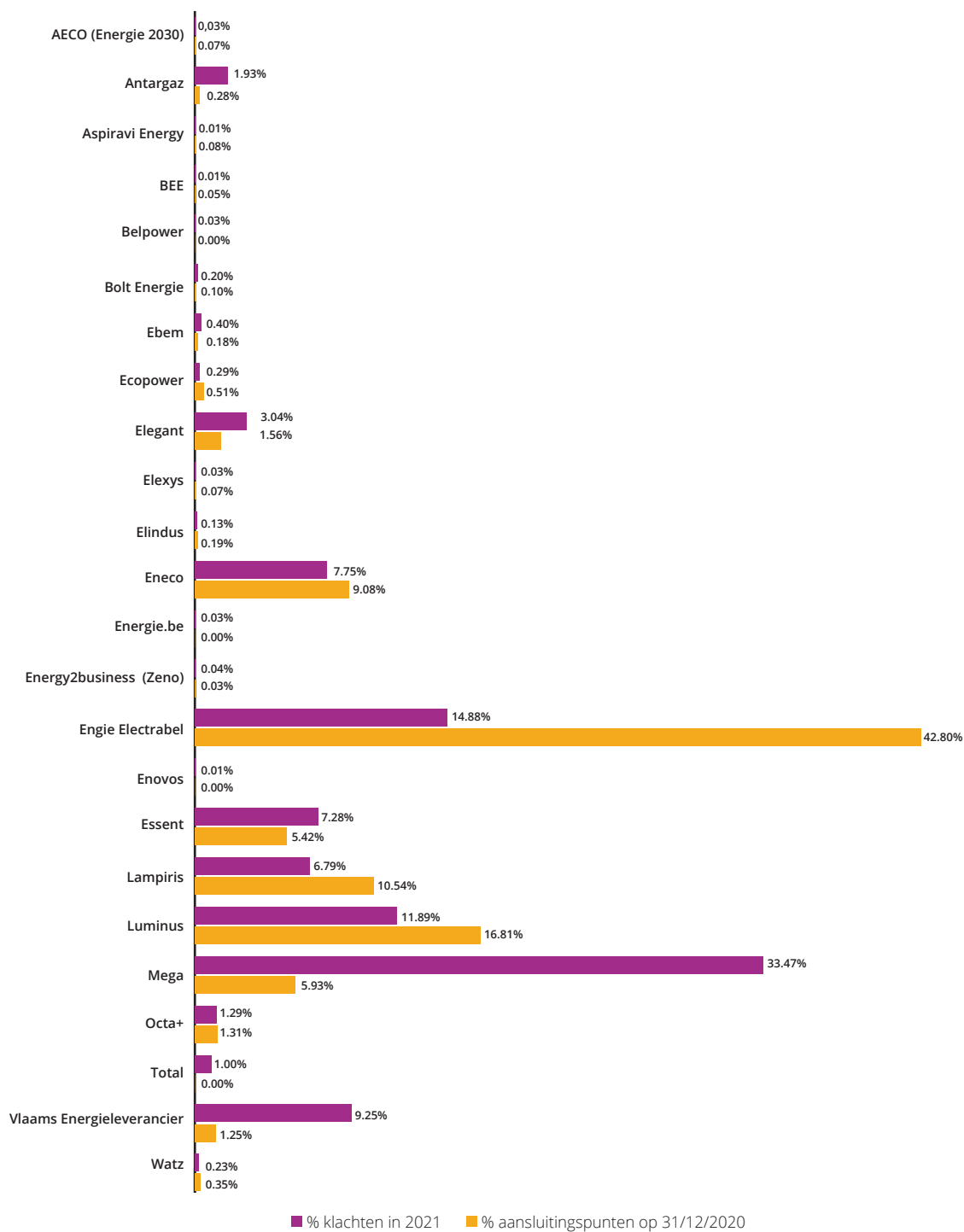
	2017	2018	2019	2020	2021
AECO (ENERGIE 2030)	4	1	2	0	2
ANTARGAZ	7	7	36	93	148
ASPIRAVI ENERGY	0	0	0	0	1
BEE	0	3	6	6	1
BELPOWER	80	845	25	4	2
BOLT ENERGY	0	0	0	2	15
EBEM	7	6	5	6	31
ECOPOWER	6	4	5	3	22
ELEGANT	58	91	115	192	234
ELEXYS	5	0	2	1	2
ELINDUS	5	5	9	3	10
ENECO	162	400	479	509	596
ENERGIE.BE	0	0	0	0	2
ENERGY2BUSINESS (ZENO)	0	18	22	3	3
ENGIE ELECTRABEL	912	1.107	989	1.392	1.144
ENOVOS	35	49	2	0	1
ESSENT	869	754	1.636	1.238	560
LAMPIRIS	370	398	528	453	522
LUMINUS	1.370	1.385	1.216	837	914
MEGA	35	78	422	624	2.573
OCTA+	87	90	83	78	99
TOTAL	165	113	85	94	77
VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER	0	0	28	78	711
WATZ	13	25	27	26	18
TOTAAL	4.890	5.817	6.024	5.656	7.688

TOTAAL PER LEVERANCIER (2021)





Vergelijking van het klachtenaandeel in 2021 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2020.





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 en respectievelijk het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De opvallende toename van klachten bij FLUVIUS is toe te schrijven aan de gevolgen van de verplichte installatie van de digitale meter en de gevolgen van het arrest van het Grondwettelijk Hof van 14 januari 2021 voor de bezitters van zonnepanelen in Vlaanderen (geen terugdraaiende teller meer vanaf 1 maart 2021).

	Klachten 2017	Klachten 2018	Klachten 2019	Klachten 2020	Klachten 2021
VLAANDEREN					
FLUVIUS	844	822	877	615	889
TOTAAL	844	822	877	615	889
BRUSSEL					
SIBELGA	63	55	52	42	54
TOTAAL	63	55	52	42	54
WALLONIË					
AIEG	1	0	1	1	0
AIESH	0	0	0	0	0
ORES	79	81	54	55	35
REGIE DE WAVRE	1	0	1	0	0
RESA	36	28	32	26	27
TOTAAL	117	109	88	82	62
TOTAAL	1.024	986	1.017	739	1.005



TOTAAL PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2021)

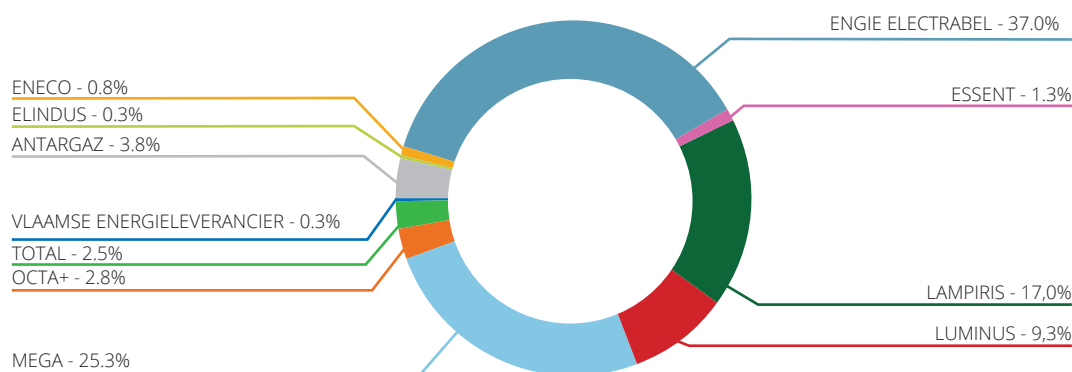


G. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest

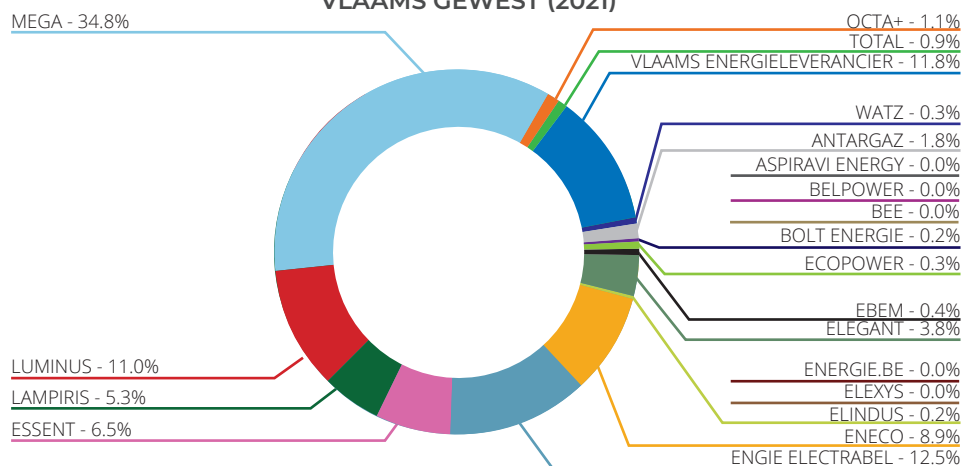
Hierna volgt een onderverdeling van het aantal klachten per leverancier en per gewest. Bij de vergelijking per gewest moet men uiteraard rekening houden met de organisatie en de werking van de gewestelijke energiemarkt. Men moet dus ook in het oog houden dat leveranciers zowel actief kunnen zijn op de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

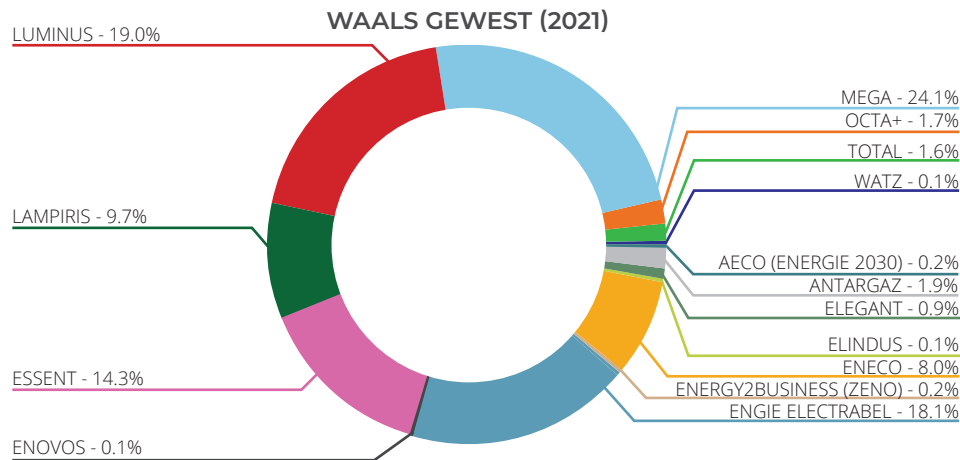
Voor distributienetbeheerders wordt deze verdeling per gewest niet gemaakt omdat deze bedrijven of netbeheerders actief zijn binnen bepaalde distributiezones die zich grotendeels binnen de geografische grenzen van de gewesten bevinden.

BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST (2021)



VLAAMS GEWEST (2021)

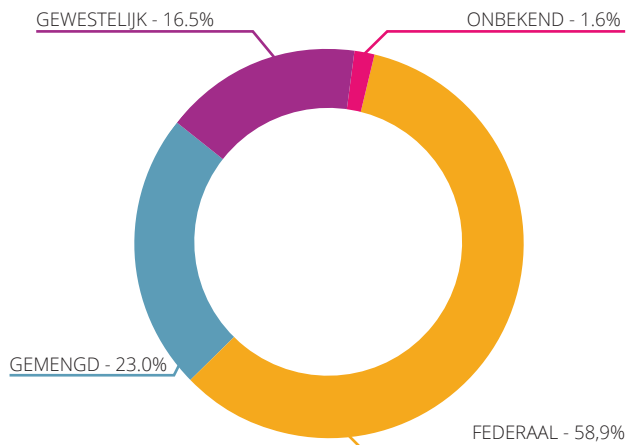




H. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein

5.354 klachten (58,9%) hadden betrekking op het federale bevoegdheidsdomein, 1.496 klachten (16,5%) op het gewestelijke bevoegdheidsdomein. 2.092 klachten (23,0%) hielden verband met het federale én het gewestelijke bevoegdheidsdomein. Voor 146 klachten (1,6%) 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 (2021)



I. Uitsluitend federale bevoegdheid

5.354 klachten (58,9%) 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, transportnettariëven, 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 1.496 klachten (16,5%) 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

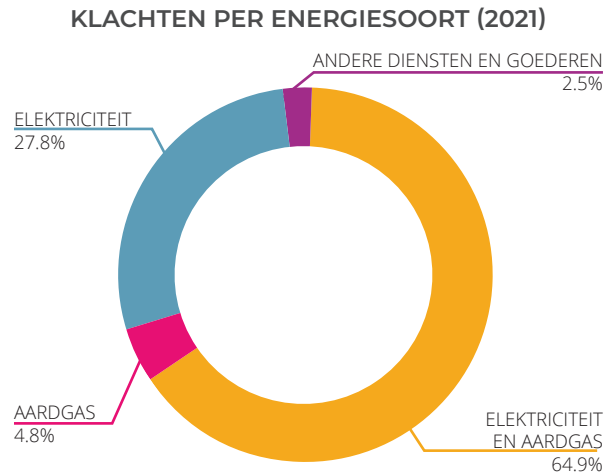
Betwiste energiefacturen die verband houden met zowel de federale als de gewestelijke bevoegdheid worden ook door de Ombudsdienst behandeld. In 2021 ging het in totaal om 2.092 klachten (23,0%).



I. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer

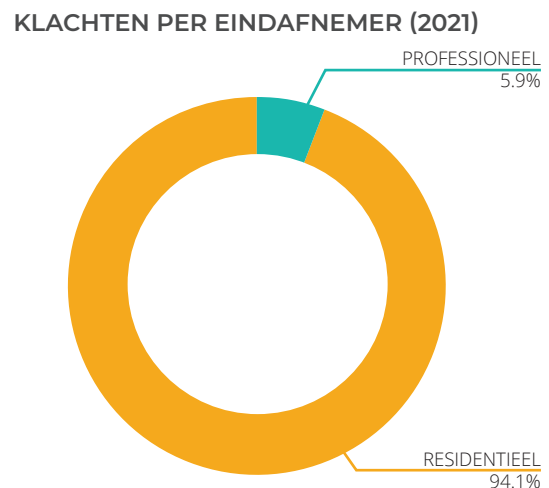
I. Per energiesoort

Het merendeel van de klachten (64,9%) hield verband met energiefacturen voor elektriciteit en aardgas. 4,8% van de klachten ging alleen over aardgas, 27,8% alleen over elektriciteit. 227 klachten (2,5%) 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 2021 had 5,9% van de klachten (540 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 2021 ontving hadden vooral betrekking op betwistingen over:

- de energieprijzen zoals stijgingen van voorschotfacturen, wijziging van energieprijzen en -contracten (22,7%);
- verkoop- en marktpraktijken van energieleveranciers (18,8%) die sinds de coronacrisis steeds meer gebruik maken van digitale communicatie en andere tools;



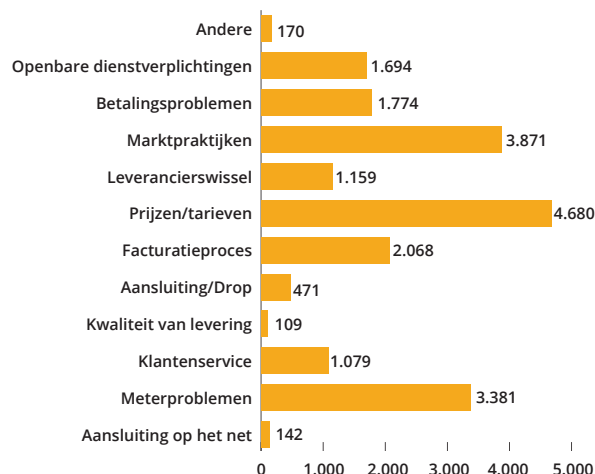
- meterproblemen met vooral veel klachten over de verplichte installatie van de digitale meter in Vlaanderen alsook regelmatig klachten over de verwerking en rechtzetting van metergegevens bij jaarlijkse opname of schatting, bij een defecte meter, bij een verhuis of leegstand van een woning ... (16,4%);
- facturatieproblemen zoals de (laattijdige) opmaak en leesbaarheid van de energiefacturen (10%);
- 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 (8,6%);
- Openbare(ecologische)dienstverplichtingen met vooral begin 2021 veel klachten over de gevolgen van de digitale meter voor de bezitters van zonnepanelen in Vlaanderen

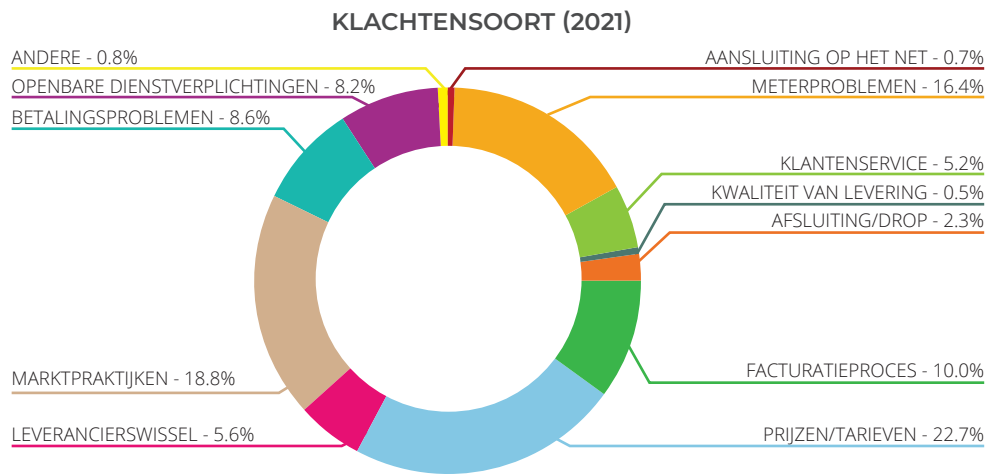
(geen terugdraaiende teller meer vanaf 1 maart 2021, premies voor zonnepanelen, ...) (8,2%).

De overige ontvangen klachten hadden te maken met problemen bij de verandering van leverancier (5,6%), de kwaliteit van de dienstverlening (5,2%) en een aantal gewestelijke bevoegdheden (3,5%) zoals aan- en afsluitingen op het distributienet, stroompannes en de distributienettarieven.

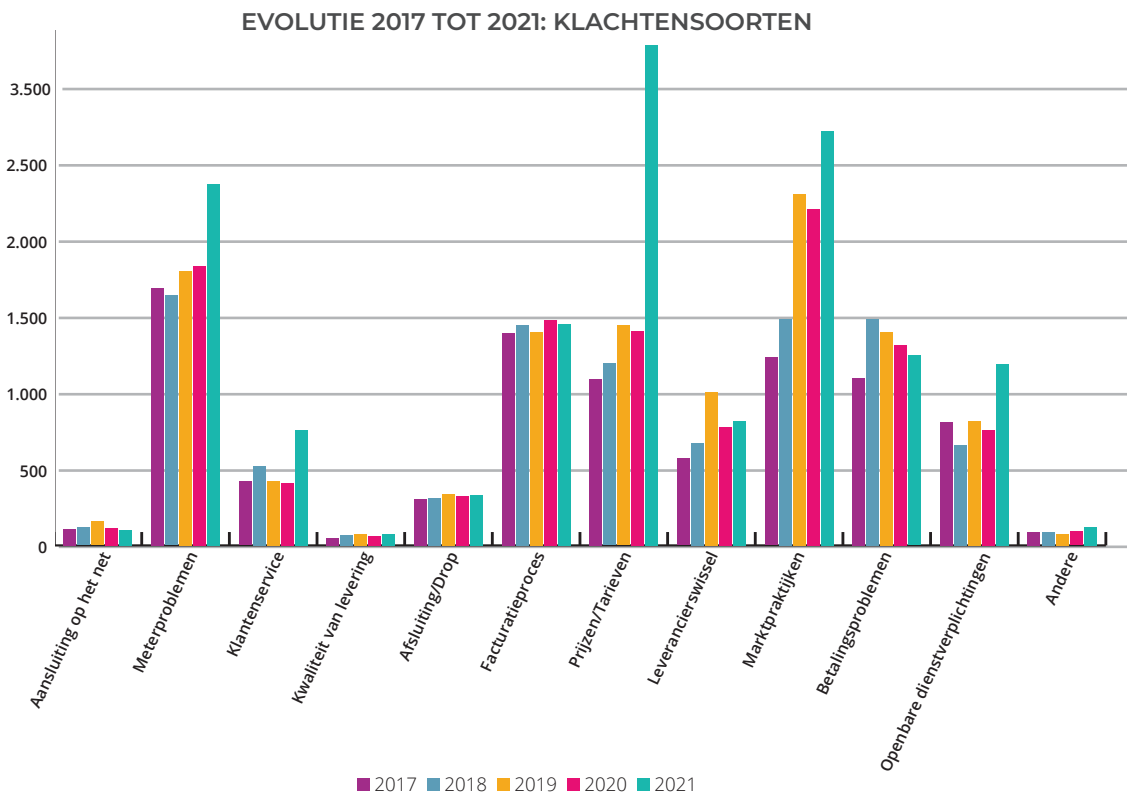
Voor 0,8% van de klachtensoorten kon de Ombudsdienst geen beroep doen op het uitgewerkte classificatiesysteem omdat de klachten geen betrekking hadden op het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt maar op andere energiesoorten zoals petroleumproducten en andere producten of diensten zoals water, teledistributie of riolering.

KLACHTENSOORT (2021)





Hierna volgt nog een overzicht van de evolutie van de belangrijkste klachtensoorten voor de periode 2017-2021.



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.

TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN (22,7% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

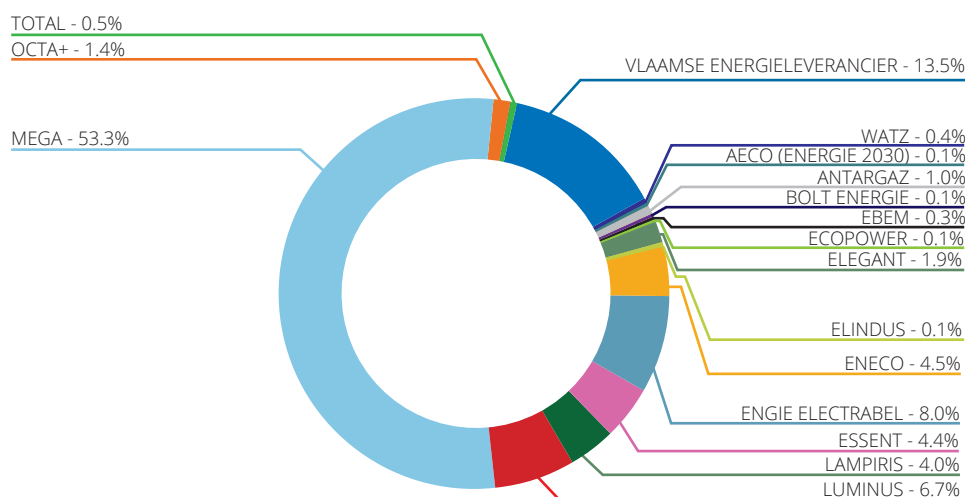
Wanneer het gaat over de transparantie van prijzen of tarieven op de energiefactuur moeten we een onderscheid maken tussen:

- de energieprijzen die door energieleveranciers worden aangerekend;
- de nettatarieven die verschuldigd zijn aan de netbeheerder en na goedkeuring door de regulator worden aangerekend voor het

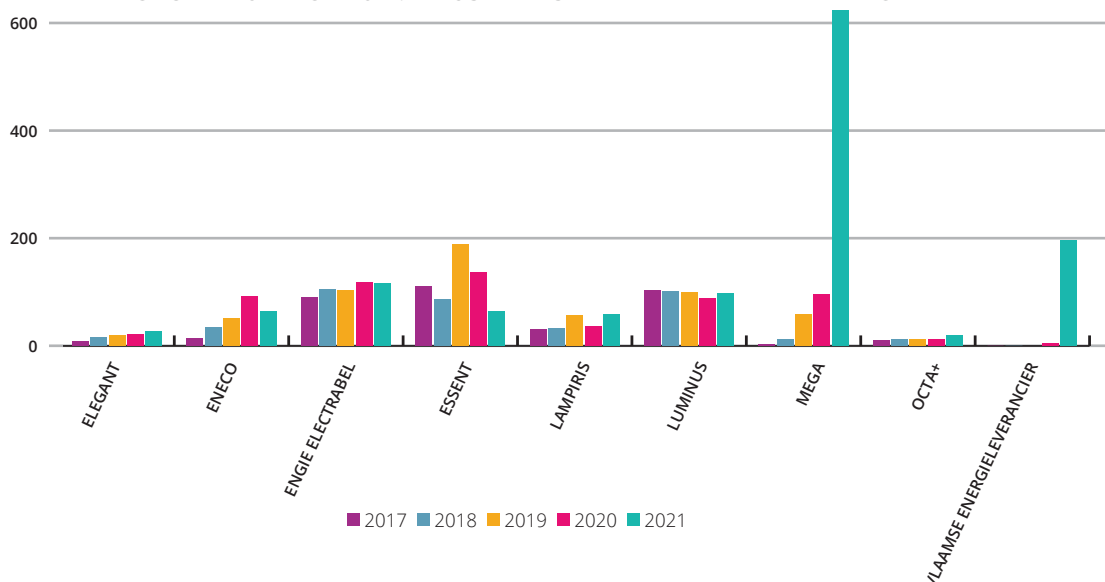
transport en de distributie (aansluiting en gebruik) van elektriciteit en aardgas;

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

PRIJSTRANSPARANTIE PER LEVERANCIER (2021)

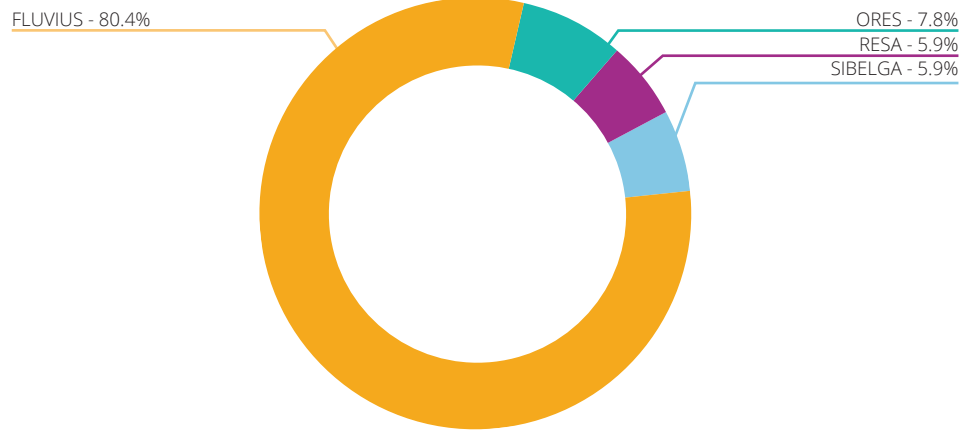


EVOLUTIE 2017 TOT 2021: PRIJSTRANSPARANTIE PER LEVERANCIER

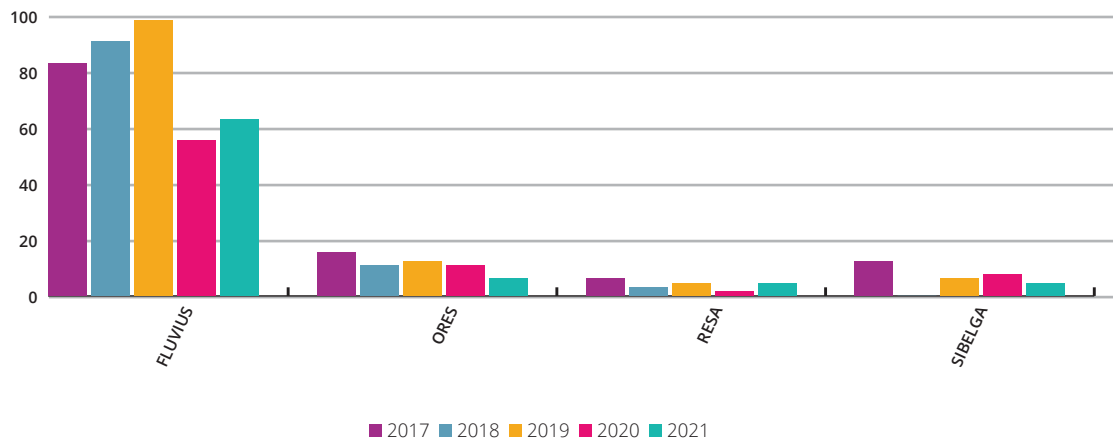




PRIJSTRANSPARANTIE PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2021)



EVOLUTIE 2017 TOT 2021: 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:

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

Door de stijgende energieprijzen waren er bij MEGA en de failliete VLAAMSE ENERGIE-LEVERANCIER problemen bij de communicatie of berekening van voorschotfacturen. Ook de communicatie van prijsinformatie en –wijzigingen liet veel te wensen over, vooral bij de (stilzwijgende) verlenging of hernieuwing van energiecontracten. Er blijven ook nog geschillen over kortingen op de energieprijzen en van vaste vergoedingen die voor een volledig (eerste) leveringsjaar worden aangerekend door een aantal energieleveranciers, zoals MEGA, OCTA+, ESSENT en de overnemer LUMINUS.



VERKOOP- EN MARKTPRAKTIJKEN (18,8% 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.

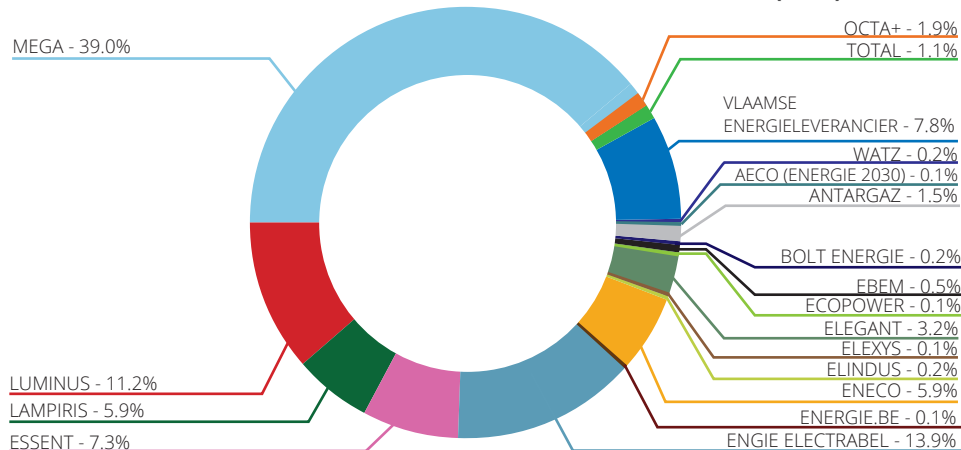
Wanneer de Ombudsdienst in het kader van een klachtenonderzoek vaststelt dat er mogelijk inbreuken op de economische wetgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming zijn, worden deze dossiers voor verder gevolg

ook doorgestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie.

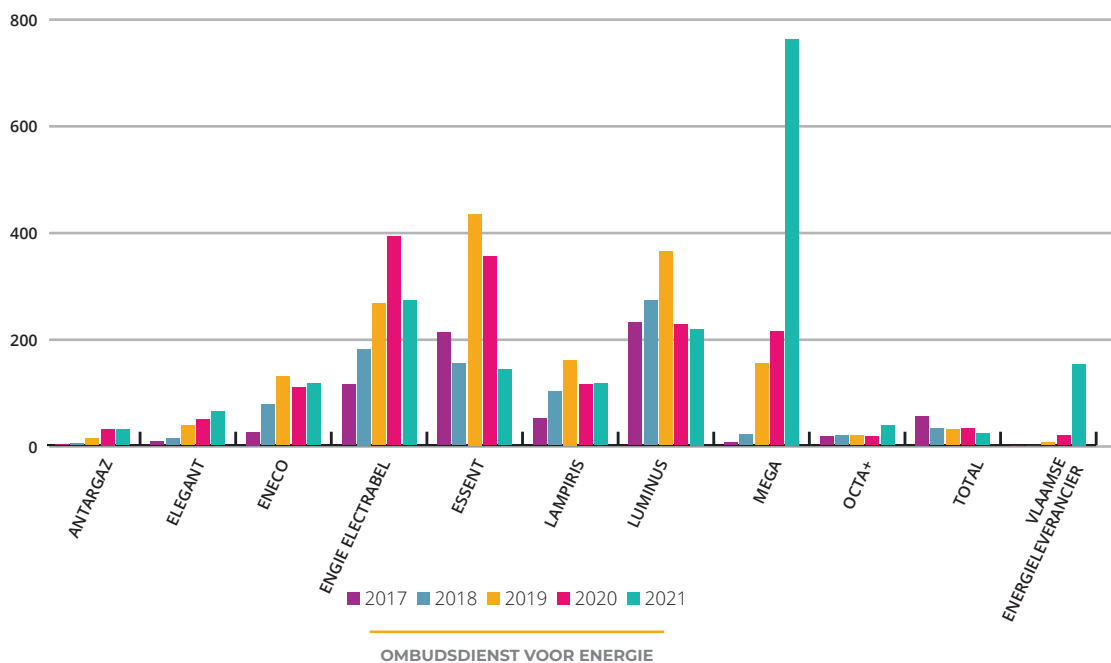
In deze grafiek vallen vooral de aandelen op van de energieleveranciers die actief op zoek zijn naar nieuwe klanten via verkopen buiten de onderneming of op afstand, al dan niet via een derde partij zoals een ontzorgingsplatform, een prijsvergelijker of een energiemakelaar.

Tijdens en door de coronapandemie stellen we ook een wijziging vast bij de verkooppraktijken. De deur-aan-deurverkopen die niet meer toegelaten of zelfs verboden zijn tijdens de Covid-19 periode, worden vervangen door verkopen op afstand via telefoon en/of internetverbinding.

VERKOOP- EN MARKTPRAKTIJKEN PER LEVERANCIER (2021)



EVOLUTIE 2017 TOT 2021: VERKOOP- EN MARKTPRAKTIJKEN PER LEVERANCIER

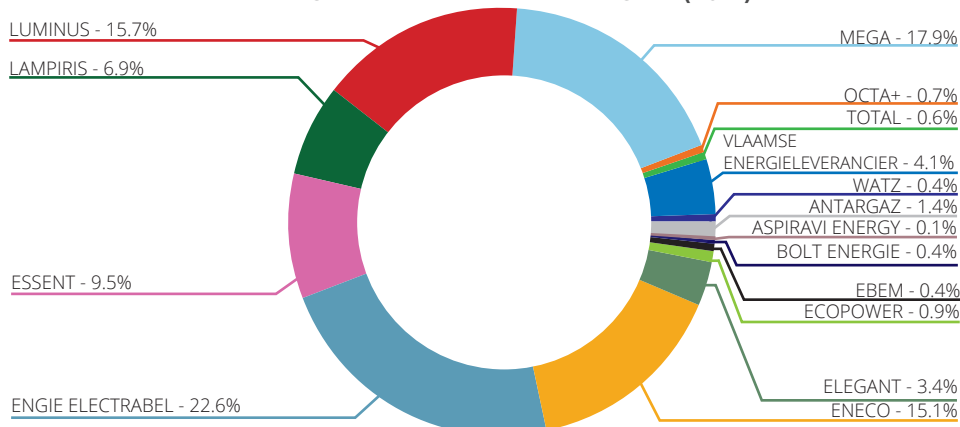


METERPROBLEMEN (16,4% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

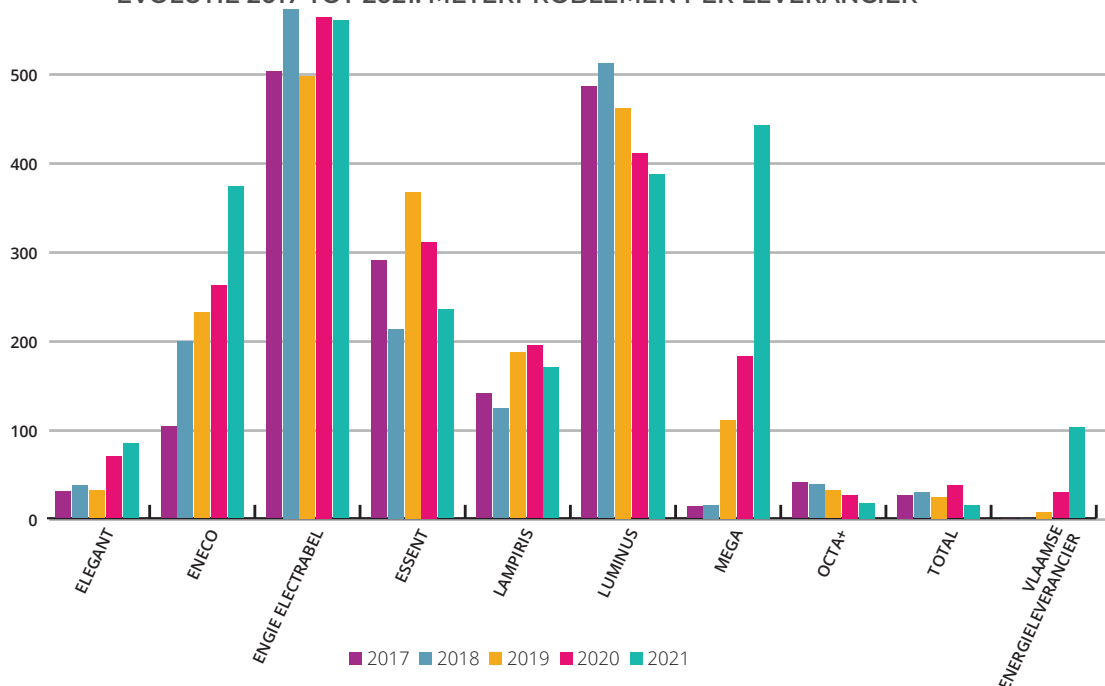
Met meterproblemen bedoelen we klachten die te maken hebben met gefactureerd verbruik na (of bij gebrek aan) een meteropname of bij een slecht werkende meter, een meterverwisseling, een meterverandering, een verhuis, een overlijden of een wijziging van de bestemming van de woning. Alhoewel de opname, 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 2021 doken in Vlaanderen ook steeds meer 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 en het sinds 1 maart 2021 opgeheven compensatiemechanisme van de virtueel terugdraaiende digitale meter.

METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2021)

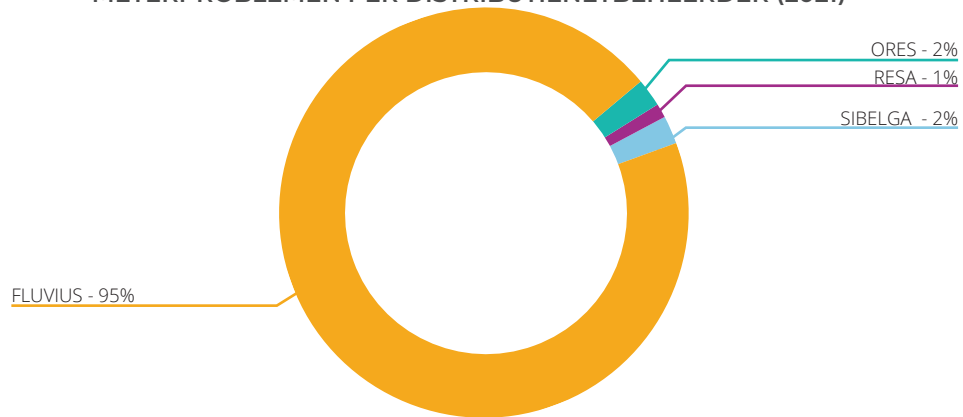


EVOLUTIE 2017 TOT 2021: METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER

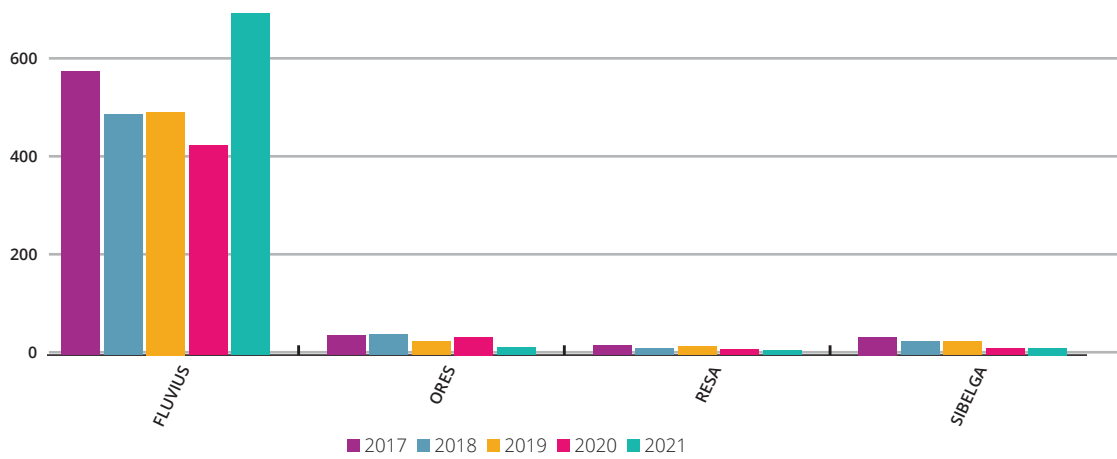




METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2021)



EVOLUTIE 2017 TOT 2021: METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



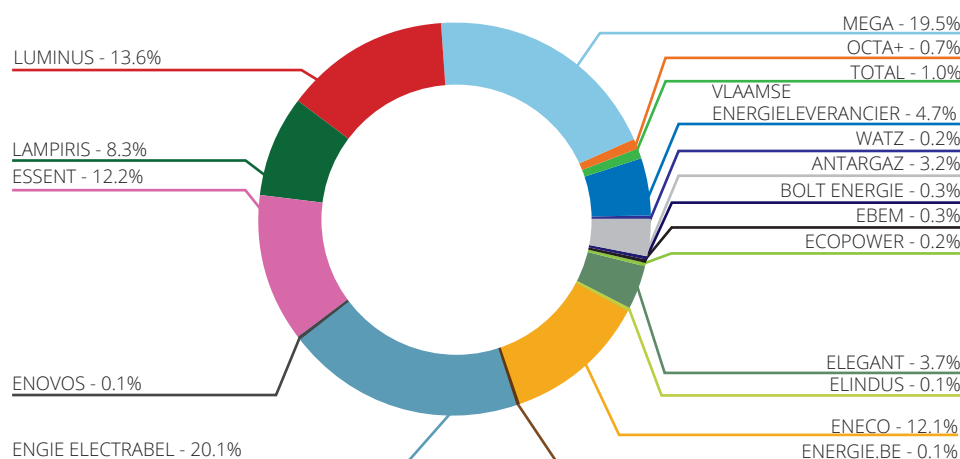
FACTURATIEPROCES (13,7% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

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

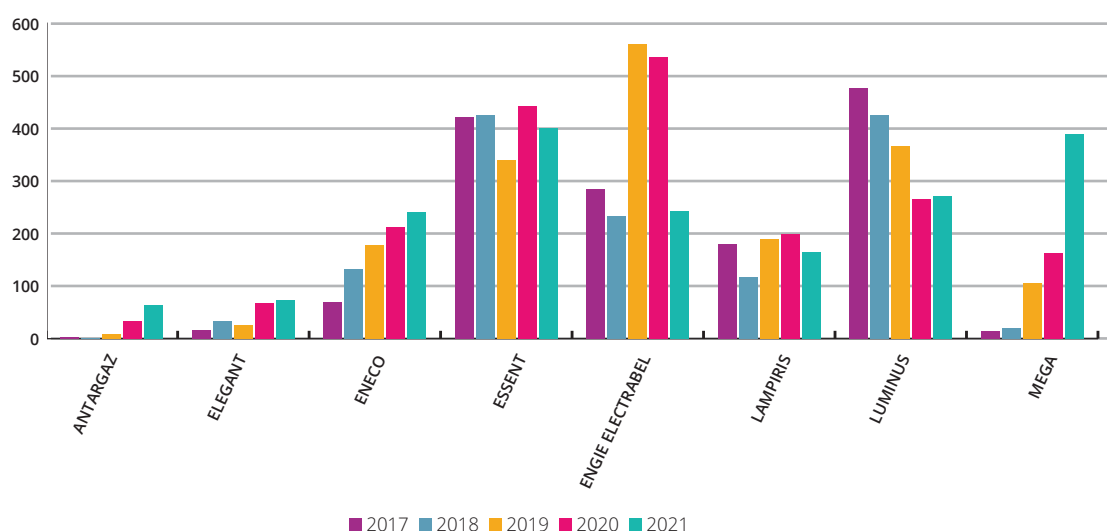
Deze facturatieproblemen hebben doorgaans te maken met een laattijdige of verkeerde administratieve, technische of boekhoudkundige verwerking van facturatiegegevens zoals klanten- en metergegevens.

Toen de energiemarkt overschakelde naar een nieuw gegevensplatform MvIG6 (ATRIAS) tussen marktpartijen was er geen gegevensuitwisseling tussen distributienetbeheerders en energieleveranciers mogelijk in november 2021 of moesten er volop gegevens en berichten van de marktpartijen ingevoerd en/of getest worden vanaf 6 december 2021. Dit heeft bij de meeste energieleveranciers voor vertragingen gezorgd in de opmaak van afrekeningsfacturen, in het uitvoeren en annuleren van leverancierswissels en in het verwerken van energie-overnamedocumenten bij verhuis, overlijden, ...

FACTURATIEPROCES PER LEVERANCIER (2021)



EVOLUTIE 2017 TOT 2021: FACTURATIEPROCES PER LEVERANCIER





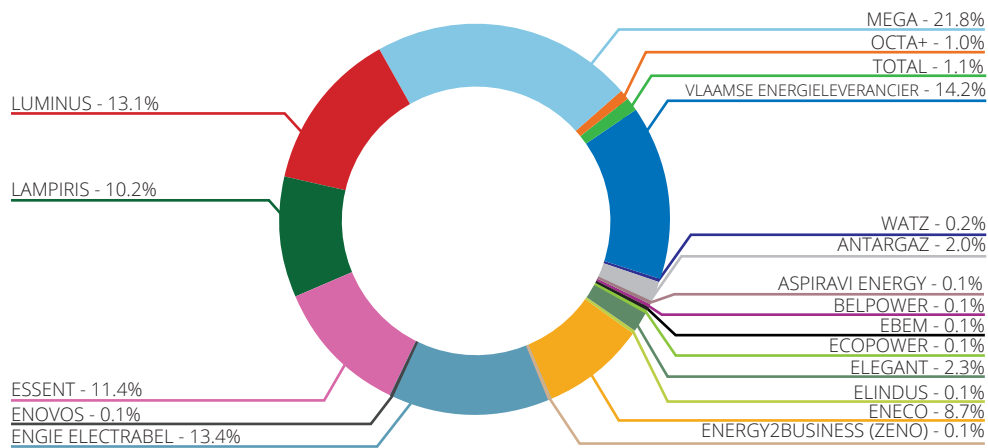
BETALINGSPROBLEMEN (8,6% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

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.

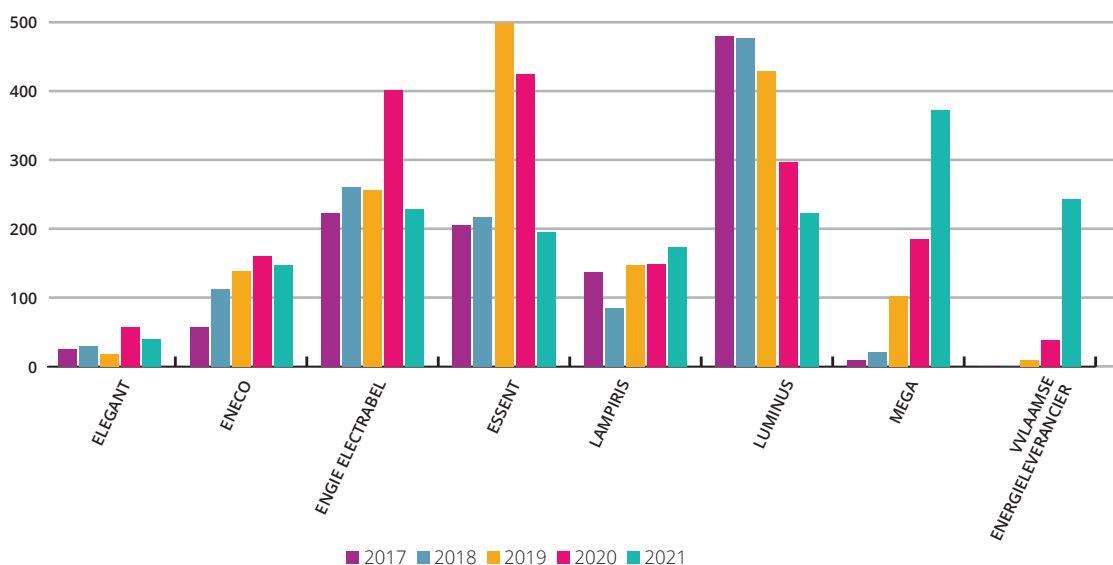
In 2021 stellen we een daling vast van deze geschillen. Dit komt volgens de Ombudsdienst vooral door de (tijdelijke) uitbreiding van het

recht op sociaal tarief ingevolge de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering vanaf 1 februari 2021. Dit kan ook voor een stuk verklaard worden door het coronacharter dat de meeste leveranciers hebben ondertekend om zich tot 31 december 2021 flexibel op te stellen bij problemen met de betaling van energiefacturen van burgers en ondernemingen die door de Covid-19 crisis getroffen zijn.

BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2021)



EVOLUTIE 2017 TOT 2021: BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER

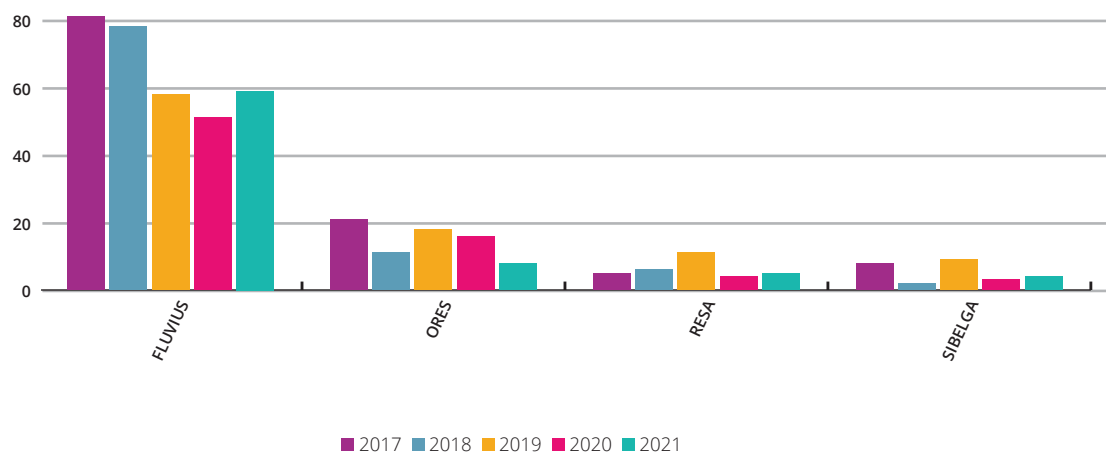




BETALINGSPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2021)



EVOLUTIE 2017 TOT 2021: BETALINGSPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER





VERANDERING VAN LEVERANCIER (5,6% 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 klachten in 2019. In 2020 was er met 7,2% of 1.119 klachten voor het eerst sinds jaren weer een daling die nog steeds voelbaar was in 2021 met 5,6 % of 1.159 klachten.

Dit heeft zeker te maken 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. Sommige energieleveranciers rekenen voor de levering van elektriciteit en/of aardgas vaste vergoedingen van 10 tot 90 euro per energiedrager aan voor een volledig leveranciersjaar, ook wanneer de eindafnemer zijn energiecontract vervroegd beëindigt. Dit betekent dat klanten soms meer dan 100 euro (vaste vergoeding voor elektriciteit + deze voor gas) moeten betalen wanneer zij veranderen van leverancier. Volgens de Ombudsdienst voor energie is hier dan ook sprake van een (verkapte) verbrekingsvergoeding omdat de elektriciteits- en gaswet uitdrukkelijk bepaalt dat “geen enkele vergoeding mag worden aangerekend wanneer een huishoudelijke afnemer of KMO gebruik maakt van het recht om zijn energiecontract te beëindigen”.

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 werd ingediend tegen de energieleveranciers ESSENT, LUMINUS, OCTA+, MEGA, ENERGY PEOPLE (thans in faillissement) en Energy2Business (niet meer actief op de residentiële energiemarkt).

Het Wetboek Economisch Recht laat immers aan de Consumentenombudsdienst de mogelijkheid toe om een groep van consumenten te vertegenwoordigen enkel in de onderhandelingsfase van een collectieve rechtsvordering, ten einde op die wijze tot een collectieve schikking met de betrokken partijen te komen.

Aan de Ondernemingsrechtbank werd gevraagd om de ontvankelijkheidsvoorwaarden van deze rechtsvordering te beoordelen, namelijk:

- De *Consumentenombudsdienst* is een geschikte groepsvertegenwoordiger om deze rechtsvordering in te stellen;
- De bestreden commerciële praktijken van de leveranciers vormen een mogelijke inbreuk op diverse wettelijke bepalingen, vooral uit de elektriciteits- en aardgaswet;
- Een collectieve vordering is efficiënter voor de gedupeerde klanten omdat een individuele rechtsvordering tijdrovend en duur is voor een schade van enkele tientallen euro's (om die reden ook wel “strooischade” genoemd).

In het tussenvonnis van 4 november 2019 oordeelde de Ondernemingsrechtbank positief op de eerste ontvankelijkheidsvoorwaarde, namelijk dat de Consumentenombudsdienst de geschikte groepsvertegenwoordiger is om deze collectieve rechtsvordering in te stellen.



De betrokken leveranciers gingen evenwel in beroep bij het Hof van Beroep te Brussel dat werd gevraagd om zich uit te spreken over de drie ontvankelijkheidsvoorwaarden.

Op 14 april '21 velde het Hof van Beroep een arrest waarbij het verzoek van de Consumentenombudsdienst om met de betrokken leveranciers te onderhandelen met het oog op een collectieve schikking NIET werd ingewilligd.

Na meer dan 2,5 jaar is er dus een uitspraak die de wettelijke opdracht van de Consumentenombudsdienst om als groepsvertegenwoordiger op te treden in collectieve consumentengeschillen in vraag stelt.

De Consumentenombudsdienst heeft dan ook beslist om dit arrest verder te onderzoeken.

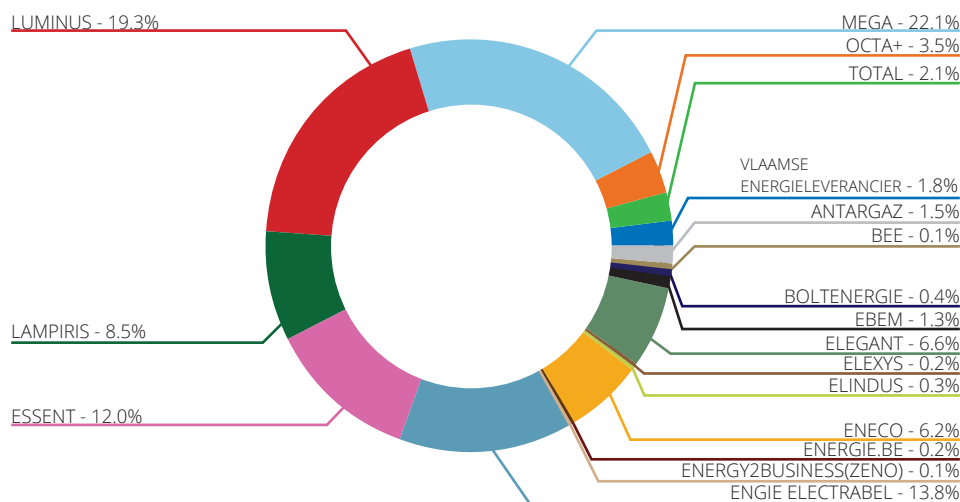
De resultaten van dit onderzoek zullen toelaten om aanbevelingen te doen aan de regering of de wetgever over de rol van ombudsmannen in het nieuw Europees kader van representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten.

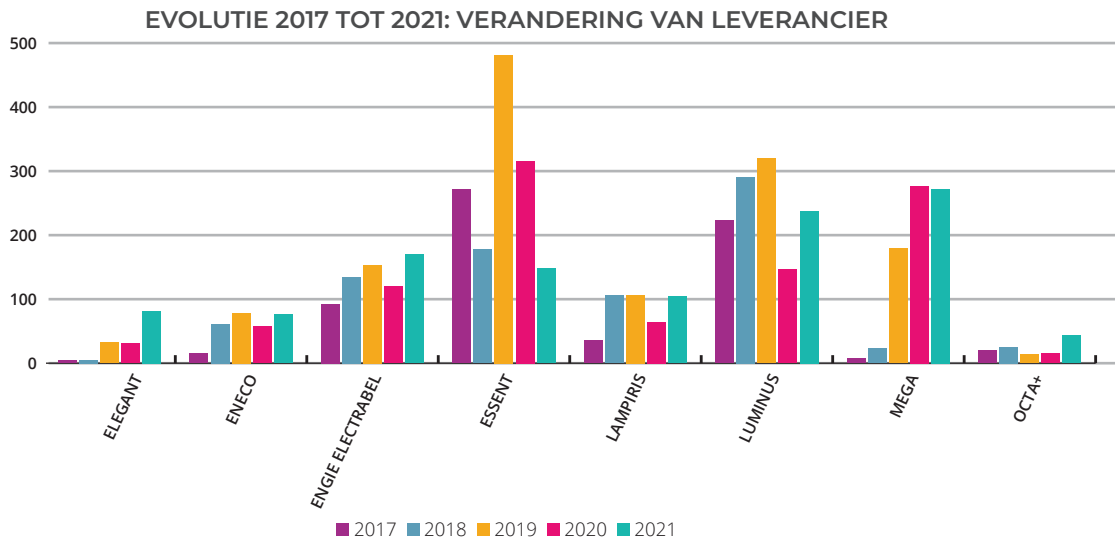
Belangrijk is dat het Hof geenszins een uitspraak heeft gedaan over het geschil ten gronde, met name de (on)wettigheid van de betwiste forfaitaire vaste vergoedingen. Bijgevolg kunnen individuele consumenten deze praktijken blijven betwisten en hiervoor uiteraard verder beroep blijven doen op de Ombudsdienst voor Energie om te proberen een minnelijke schikking te vinden voor deze vaste vergoedingen of een aanbeveling te bekomen indien geen minnelijke oplossing met de betrokken energieleverancier mogelijk is.

Deze aanbevelingen van de ombudsman voor energie zijn niet afdwingbaar ten aanzien van de energieleveranciers, maar ze zijn alsnog nuttig want:

- Individuele consumenten kunnen deze aanbevelingen gebruiken wanneer zij voor de rechtbank (in casu de vrederechter) de vaste vergoeding bij een energieleverancier betwisten, hetgeen al met succes is gebeurd door enkele individuele eindafnemers met een aanbeveling van de ombudsdienst voor energie in de hand.
- deze aanbevelingen worden ook gebruikt door de Ombudsdienst voor energie om structurele beleidsadviezen te formuleren aan de beleidsverantwoordelijken.

VERANDERING VAN LEVERANCIER (2021)





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 energieprijzen de kosten voor groene stroom en warmtekrachtkoppeling (wkk enkel in Vlaanderen) doorrekenen ingevolge regionale verplichtingen en doelstellingen op vlak van hernieuwbare energie;
- aansluitingen op het distributienetwerk (de termijnen voor aansluiting, wachttijden of zelfs weigering van aansluiting);
- de kwaliteit van de levering zoals stroompannes en de eventuele vragen tot financiële compensatie voor geleden schade die daaruit voortvloeiden;
- de reglementeringen inzake afsluiting van het net en de zogenaamde drop, waarbij 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 verhuis, 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)



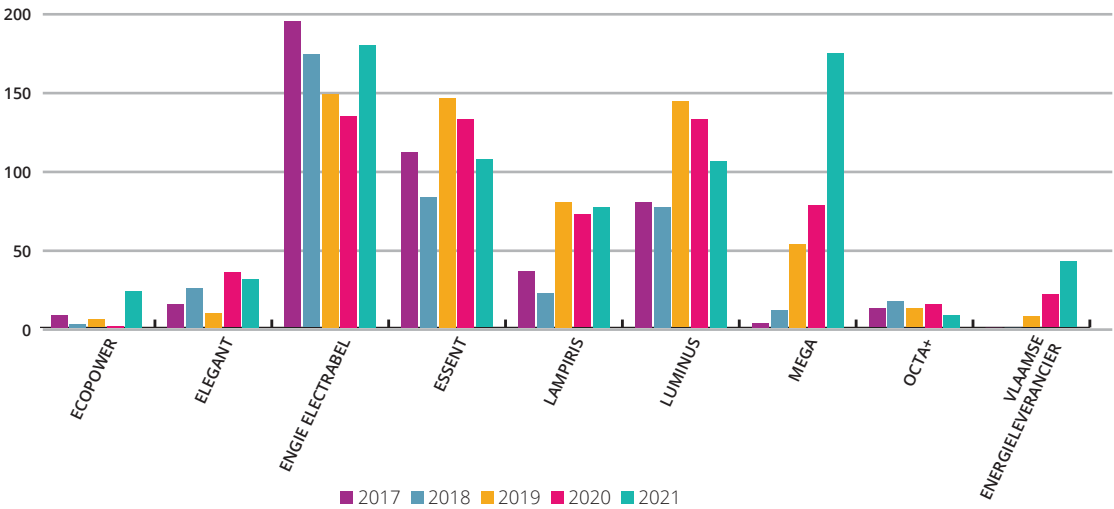
of van een vermogensbegrenzer (Brussel) of afsluiting (professionele contracten) geeft en de distributienetbeheerder dan instaat voor de overname van de levering, de installatie van een budgetmeter, van een vermogensbegrenzer of de effectieve afsluiting.

Hierbij moet nogmaals worden benadrukt dat de klachtengegevens voor de

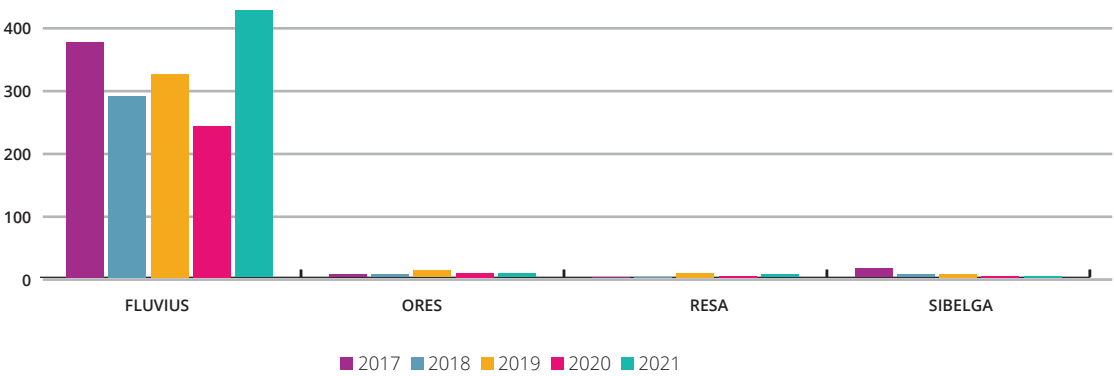
distributienetbeheerders van Brussel en Wallonië geen representatief beeld schetsen omdat voor de klachten tegen die netbeheerders er een eigen gewestelijk bemiddelingsorgaan is aangesteld, namelijk de gewestelijke Ombudsdienst voor Energie in Wallonië (SRME), die operationeel is binnen de Waalse energieregulator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

SOCIALE EN ECOLOGISCHE OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN (8,2% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

EVOLUTIE 2017 TOT 2021: OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN PER LEVERANCIER



EVOLUTIE 2017 TOT 2021: OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



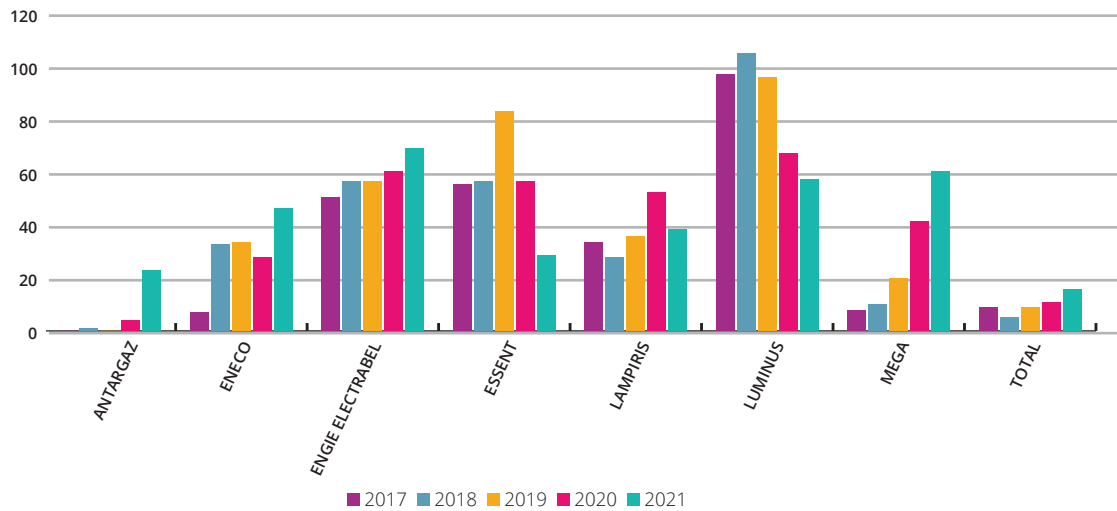
De opmerkelijke stijging van de klachten over FLUVIUS is vooral te wijten aan de ecologische verplichtingen die vanaf 1 maart 2021 werden opgelegd aan bezitters van zonnepanelen met

een digitale meter ingevolge het arrest van het Grondwettelijk Hof (geen virtueel terugdraaiende teller meer).

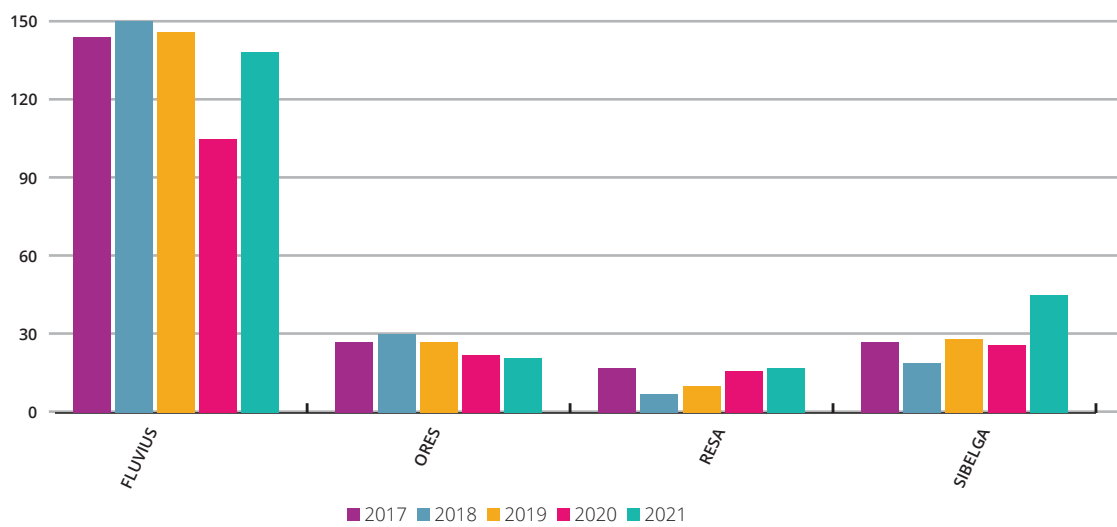


AFSLUITING/DROP (2,3% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

EVOLUTIE 2017 TOT 2021: AFSLUITING/DROP PER LEVERANCIER

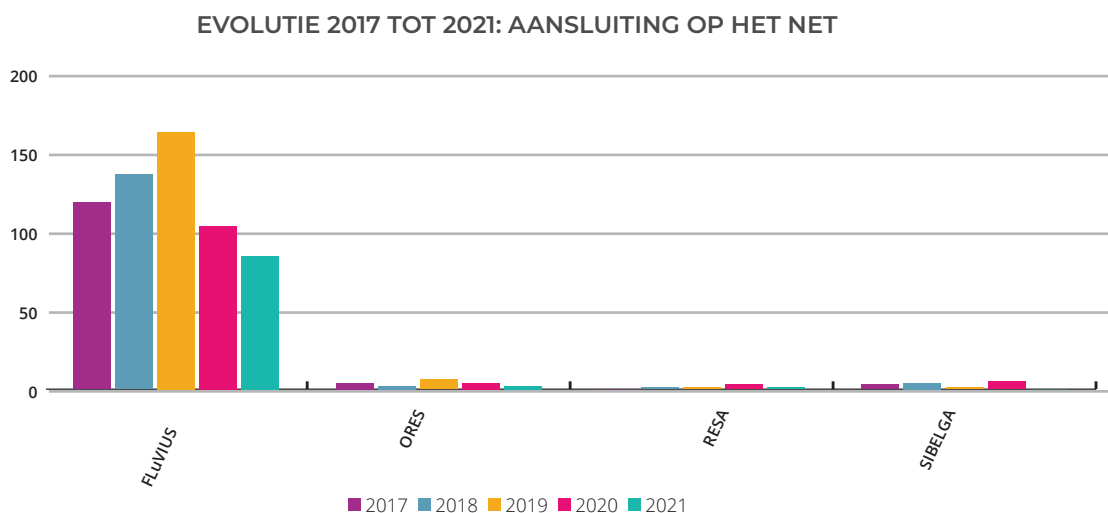


EVOLUTIE 2017 TOT 2021: AFSLUITING/DROP PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER

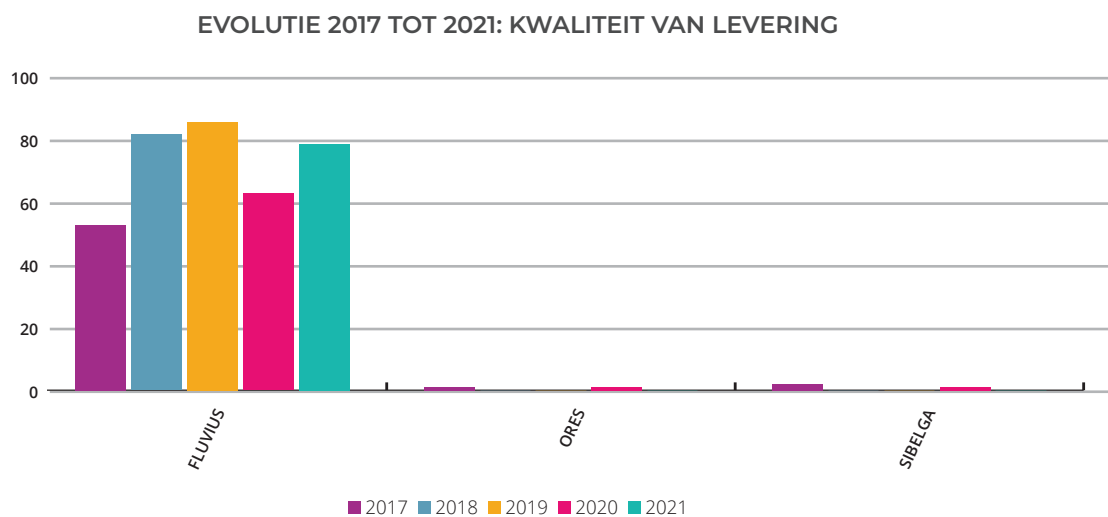




AANSLUITING OP HET NET (0,7% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)



KWALITEIT VAN LEVERING (0,5% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)



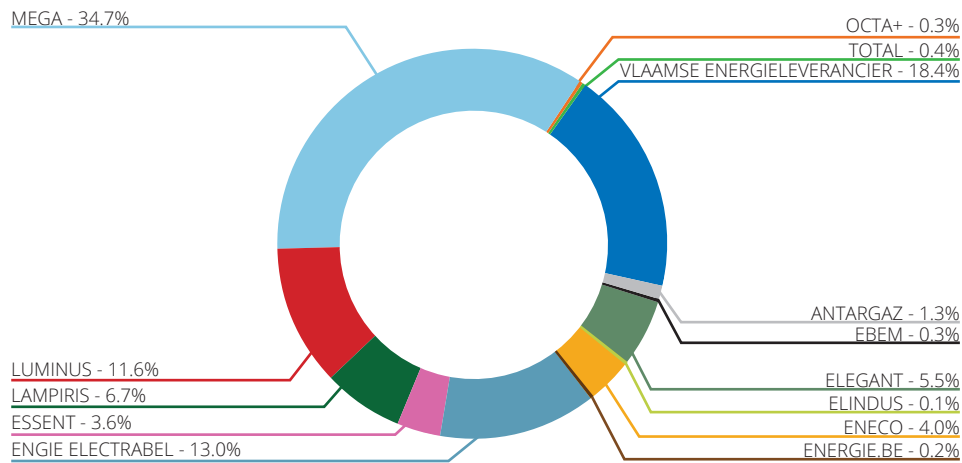


KLANTENSERVICE (5,2% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

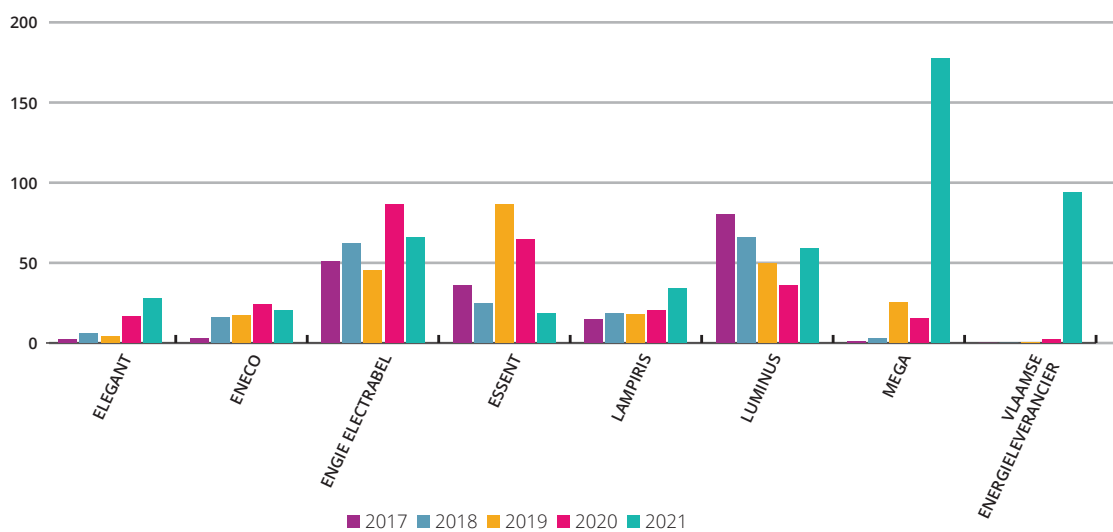
De Ombudsdienst registreert ook de klachten in verband met de dienstverlening van de energiebedrijven. Het betreft hier klachten over de klantenservice op het vlak van telefonische oproepen (callcenter), elektronisch beheer van informatie (met inbegrip van het klachtenbeheer) of de dienstverlening in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

De Ombudsdienst merkt over de klantenservice van energieleveranciers een opvallende stijging op bij MEGA en de failliete VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER. Door de stijging van de energieprijzen en de eenzijdige verhoging van voorschotfacturen contacteerden meer eindafnemers hun energieleverancier waardoor de klantendiensten van die energieleveranciers overbelast werden.

KLANTENSERVICE PER LEVERANCIER (2021)



EVOLUTIE 2017 TOT 2021: KLANTENSERVICE PER LEVERANCIER

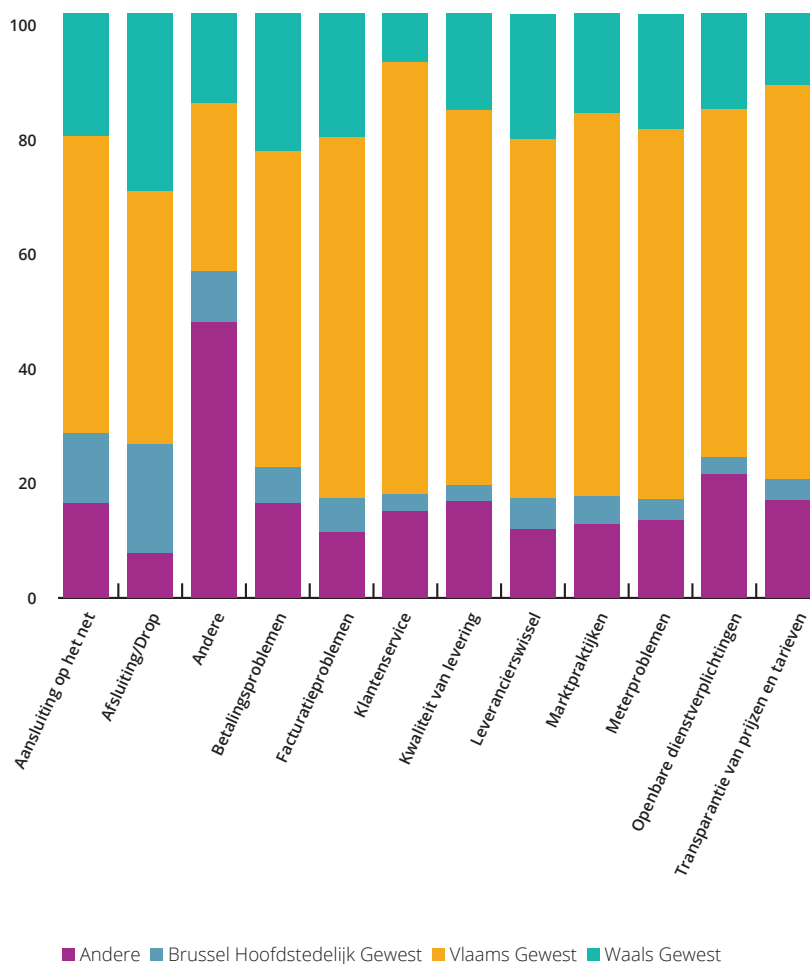




K. Klachtensoorten per gewest

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, zoals vorige jaren, 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.





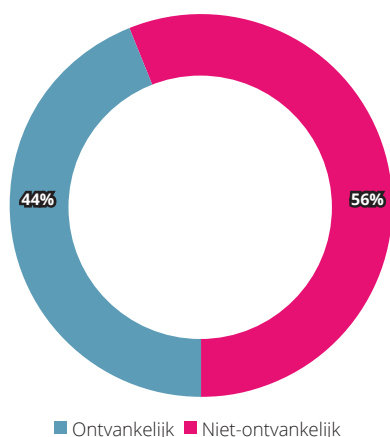
Klachten behandeld door de Ombudsdienst voor Energie

3

A. Aantal ontvankelijke klachten

De Ombudsdienst ontving in 2021 3.250 ontvankelijke klachten. Dit is 44% van de klachten die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoorden.

AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2021)



■ Ontvankelijk ■ Niet-ontvankelijk

B. Aantal niet-ontvankelijke klachten

De andere 4.148 klachten (56%) die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoorden, waren niet ontvankelijk omdat:

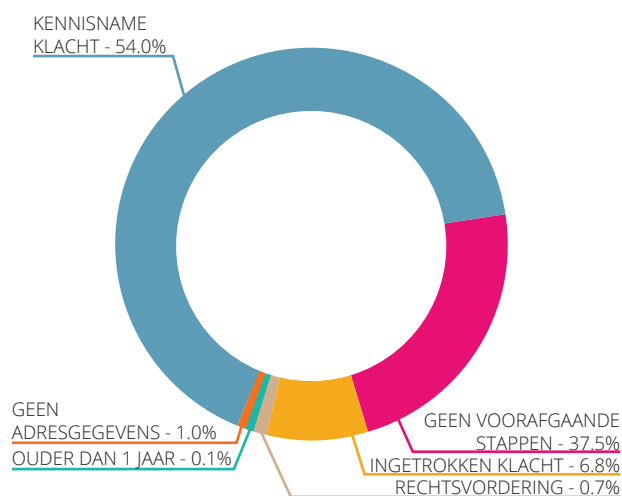
- de Ombudsdienst in kennis werd gesteld van klachten die voor een eerste keer aan het energiebedrijf worden gericht (54% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de aanklager geen voorafgaande stappen had ondernomen bij het energiebedrijf om tot een oplossing te komen of daarvoor geen of niet genoeg bewijsstukken aanbracht

(37,5% van de niet-ontvankelijke klachten);

- de klacht al het voorwerp uitmaakte van een rechtsvordering (0,7% 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 (1%) of de klacht werd ingetrokken omdat er ondertussen reeds een oplossing was gevonden (6,8% van de niet-ontvankelijke klachten).



AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2021)

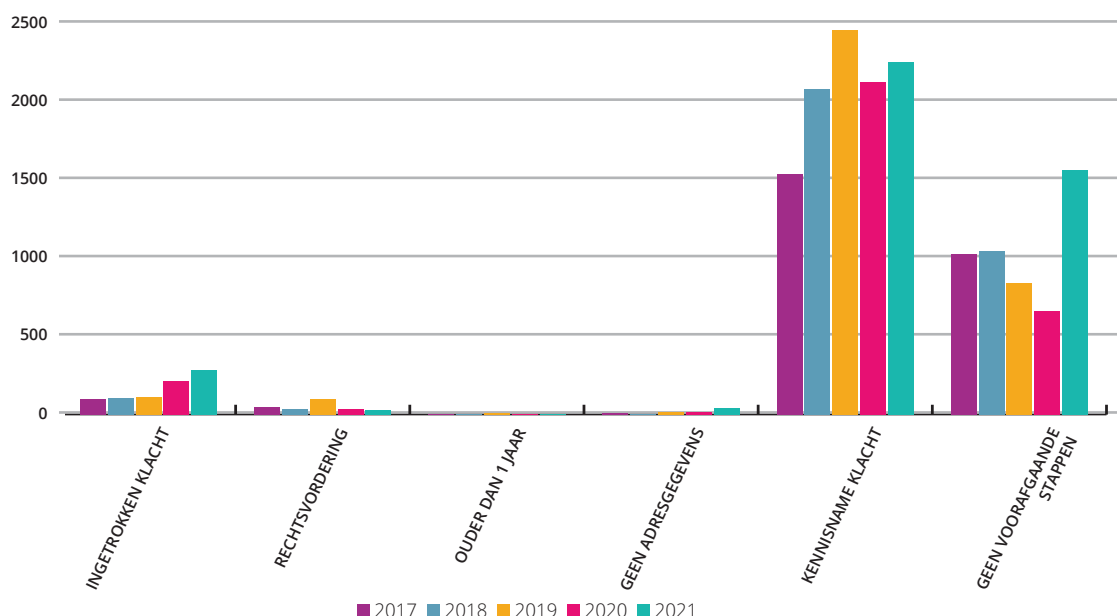


Hierna volgt een evolutie vanaf 2017 van de redenen waarom klachten als niet-ontvankelijk beschouwd worden. Het valt op

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 2017 TOT 2021: EVOLUTIE AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN



C. Aantal niet-bevoegde klachten

Voor 1.690 klachten (18,6%) was de Ombudsdienst niet bevoegd, omdat het voorwerp van de klacht betrekking had op:

- de exclusief gewestelijke bevoegdheden inzake elektriciteit en aardgas. Die klachten worden doorgestuurd naar de bevoegde Waalse gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME) opgericht door de Waalse regulator CWaPE (298 klachten) of naar de Geschillendienst van de Brusselse energieregulator BRUGEL (65 klachten). De klachten over uitsluitend Vlaamse aangelegenheden worden door de Ombudsdienst zelf behandeld en afgesloten met verwijzing naar de bevoegde Vlaamse energieregulator VREG (471 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 (17 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;

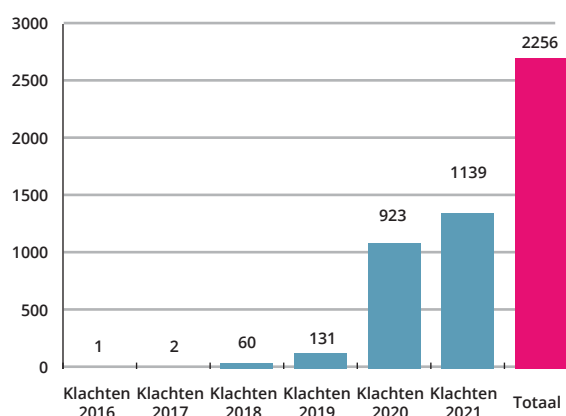
- de bevoegdheid van andere federale of gewestelijke (ombuds)diensten (77 klachten, waarvan er 57 werden doorgestuurd naar de Consumentenombudsdienst);
- meldingen en vragen om informatie (670 dossiers) over de elektriciteits- en aardgasmarkt maar ook over dienstverleners zoals organisatoren van groepsaankopen en over andere producten en diensten (petroleum, installatie van zonnepanelen, water, riolering, huurproblemen...).

Voor 87 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

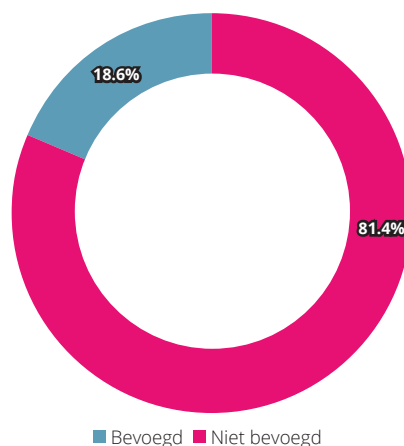
De Ombudsdienst kon in 2021 in totaal 2.256 van de ontvankelijke klachtendossiers afronden en afsluiten.

- 1 afgesloten dossier had nog betrekking op een klacht die in 2016 was ingediend;
- 2 dossiers betroffen klachten die in 2017 werden ingediend;
- 60 dossiers betroffen klachten die in 2018 werden ingediend;
- 131 dossiers betroffen klachten die in 2019 werden ingediend;
- 923 dossiers betroffen klachten die in 2020 werden ingediend;
- 1.139 dossiers werden afgesloten met betrekking tot klachten die in 2021 werden ingediend.



Voor 2021 betekent dit voor de ontvankelijke klachten een resultaat van afsluiting van 49,8%, namelijk het aantal afgesloten klachten in 2021 (2.256) tegenover het aantal openstaande ontvankelijke klachten einde 2020 (1.283) en het

AANTAL NIET-BEVOEGDE KLACHTEN (2021)



aantal ontvangen ontvankelijke klachten in 2021 (3.250). Dit resultaat maakt dat er op 31 december 2021 nog 2.234 dossiers van ontvankelijke klachten moesten behandeld worden. Op het totaal aantal ontvankelijke klachten (29.873) die zijn ontvangen sinds de oprichting van de Ombudsdienst betekent dit 6,7% 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.

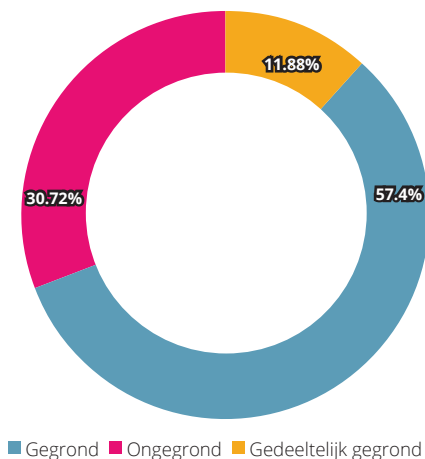
Ten slotte doet de Ombudsdienst eveneens de opvolging van klachten die als niet-ontvankelijk worden beschouwd. Hij stuurt deze klachten door naar het energiebedrijf en analyseert de antwoorden. Hij deelt ook aan de aanklager mee dat die een formele klacht bij de Ombudsdienst kan indienen wanneer hij 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 77.508 ontvangen klachten er op 31 december 2021 nog 2.234 dossiers in behandeling waren bij de Ombudsdienst.



E. Aantal (niet-) gegronde klachten

Van de 2.256 afgesloten ontvankelijke klachten in 2021 waren volgens de Ombudsdienst:

- 1.295 klachten gegrond (57,4%);
- 268 klachten gedeeltelijk gegrond (11,88%);
- 693 klachten ongegrond (30,72%).



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 maandelijkse aflossingen van betaalplannen, de periodiciteit van voorschotfacturen, financiële compensaties en schadevergoedingen voor laattijdige of onduidelijke facturering. Het is dus niet omdat de Ombudsdienst de klacht als ongegrond beschouwt, dat de aanklager de klacht onterecht heeft geuit.

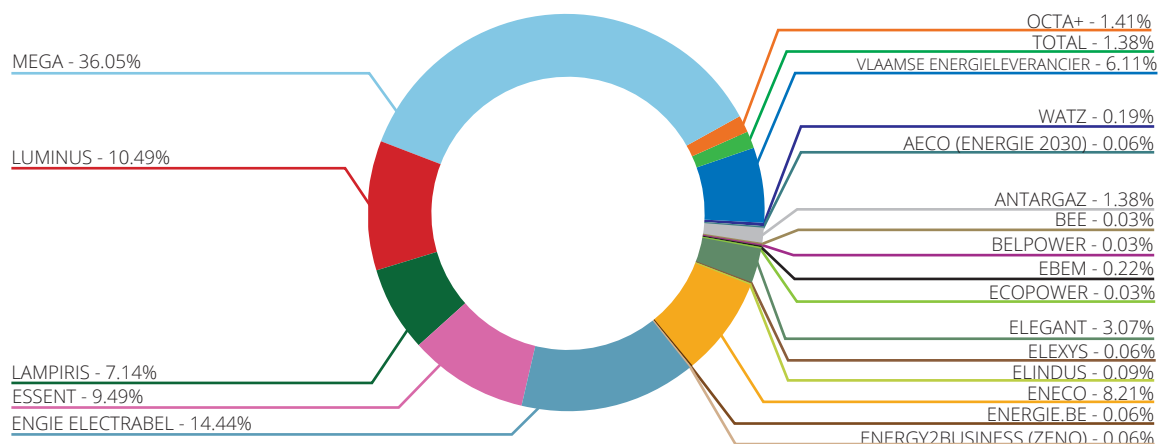
Een goede omschrijving van een klacht is 'de uitdrukking van ontevredenheid door een consument'. Ook andere diensten voor alternatieve geschillenregeling gaan uit van deze omschrijving. In een klacht drukt de consument zijn impliciete of expliciete verwachting uit van een antwoord of een oplossing. Bij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

F. Ontvankelijke klachten per leverancier

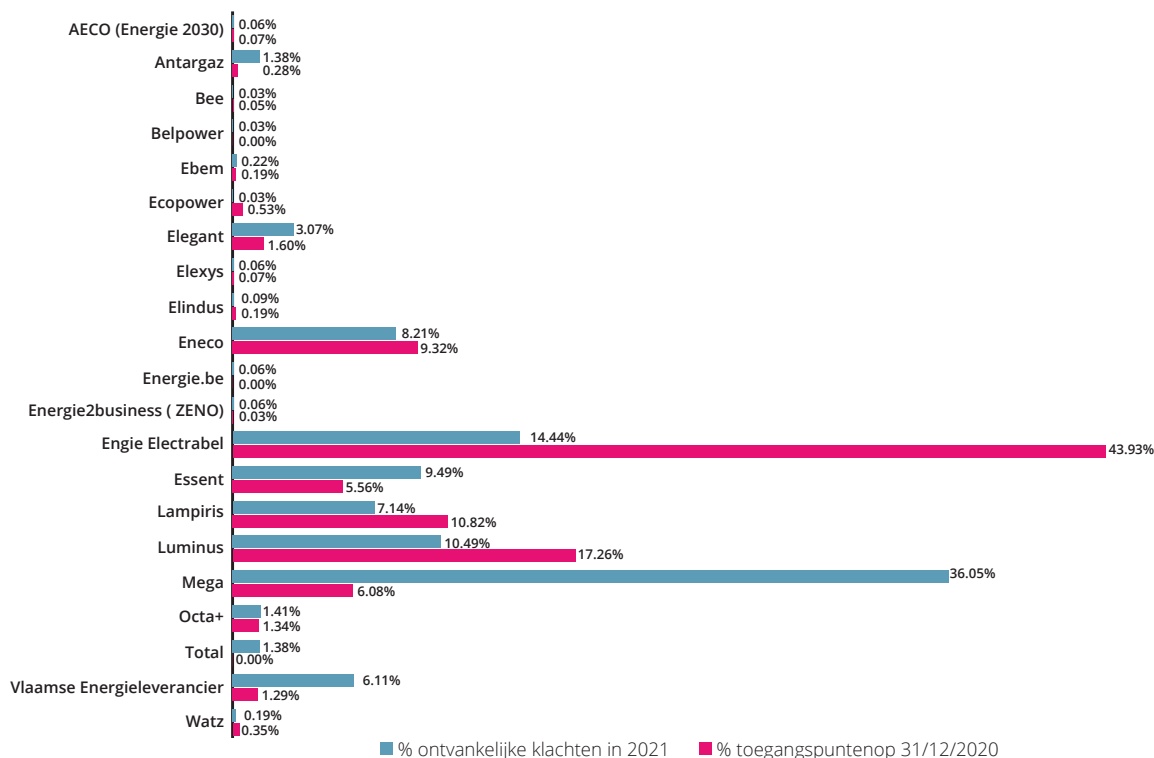
Van de 3.250 ontvankelijke klachten ontvangen in 2021 hadden 95% betrekking op energieleveranciers. Het gaat over klachten zoals die door de afnemers tegenover de energieleveranciers zijn geformuleerd, ook al kan de reden of oorsprong van het geschil verband houden met andere energieleveranciers

(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...).

PERCENTAGE ONTVANKELIJKE KLACHTEN PER LEVERANCIER (2021)



Vergelijking van het aandeel ontvankelijke klachten in 2021 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2020.





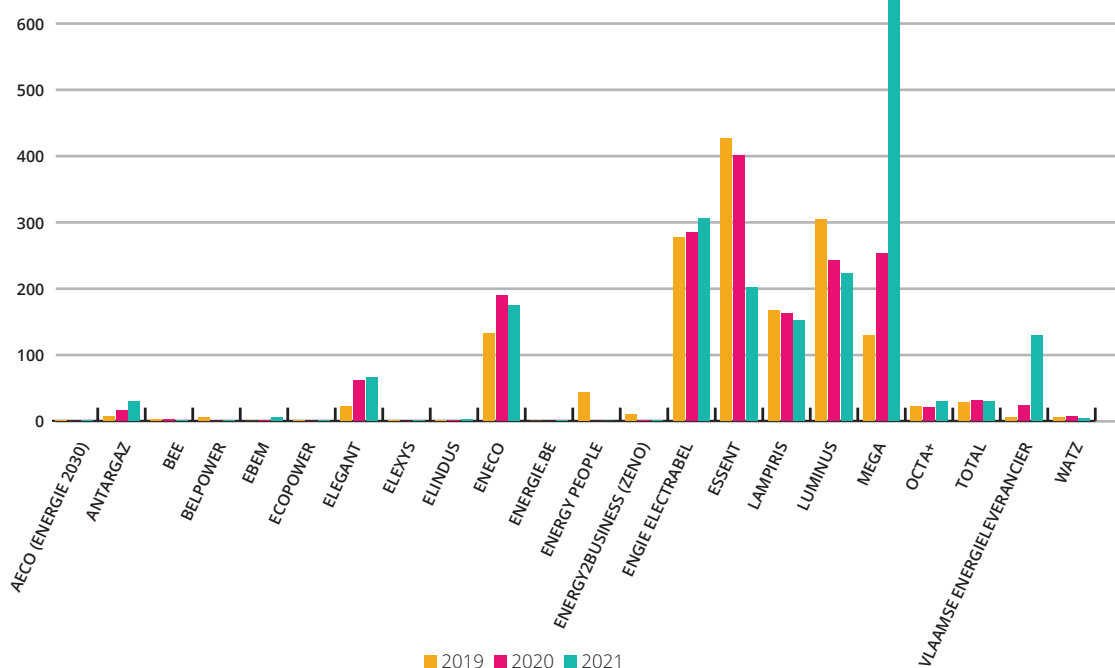
Als we deze gegevens vergelijken met het totale aantal klachten in 2021 (niet alleen de ontvankelijke maar ook de niet-ontvankelijke en niet-bevoegde klachten) en met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2020, dan stellen we verschillen vast in het 'totale klachtenpercentage 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 2019, 2020 en 2021.

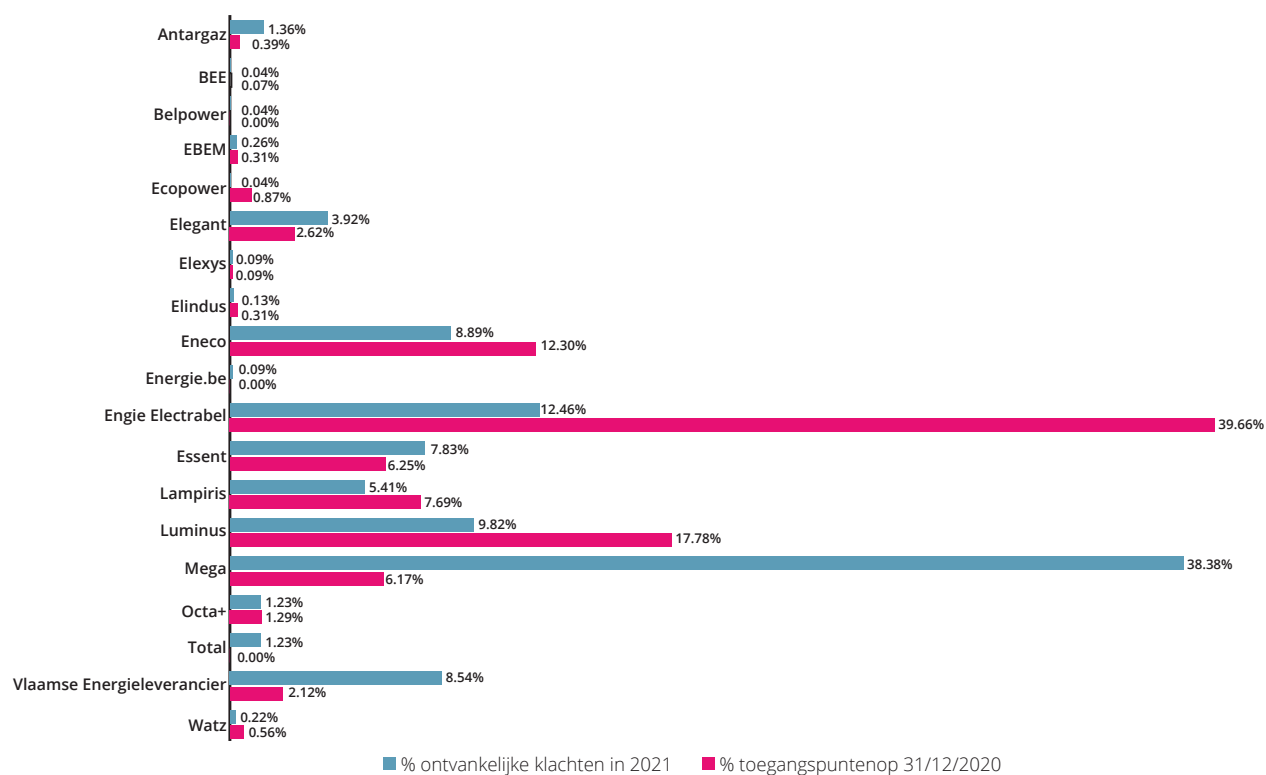
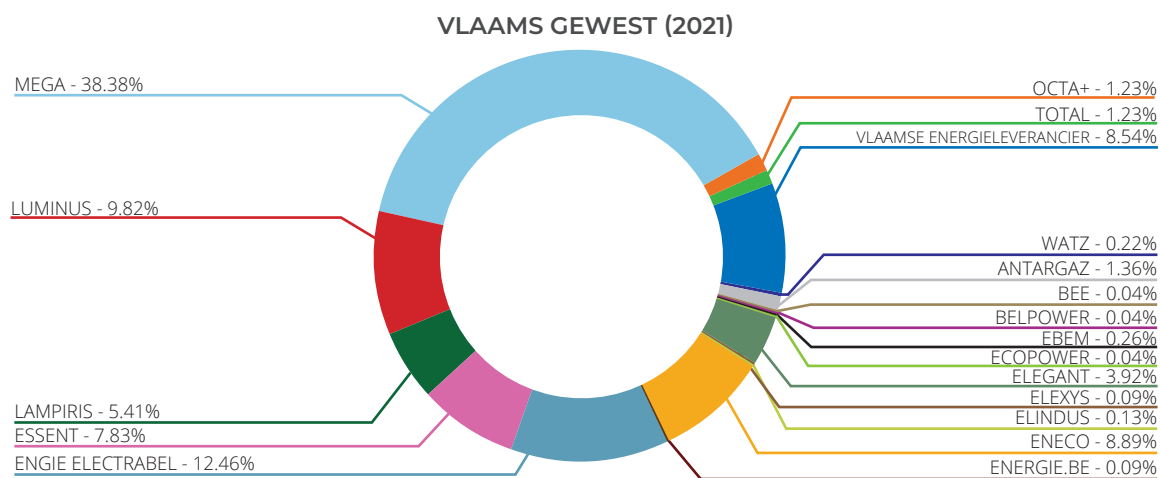
EVOLUTIE 2019 TOT 2021: AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN



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 veel

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.

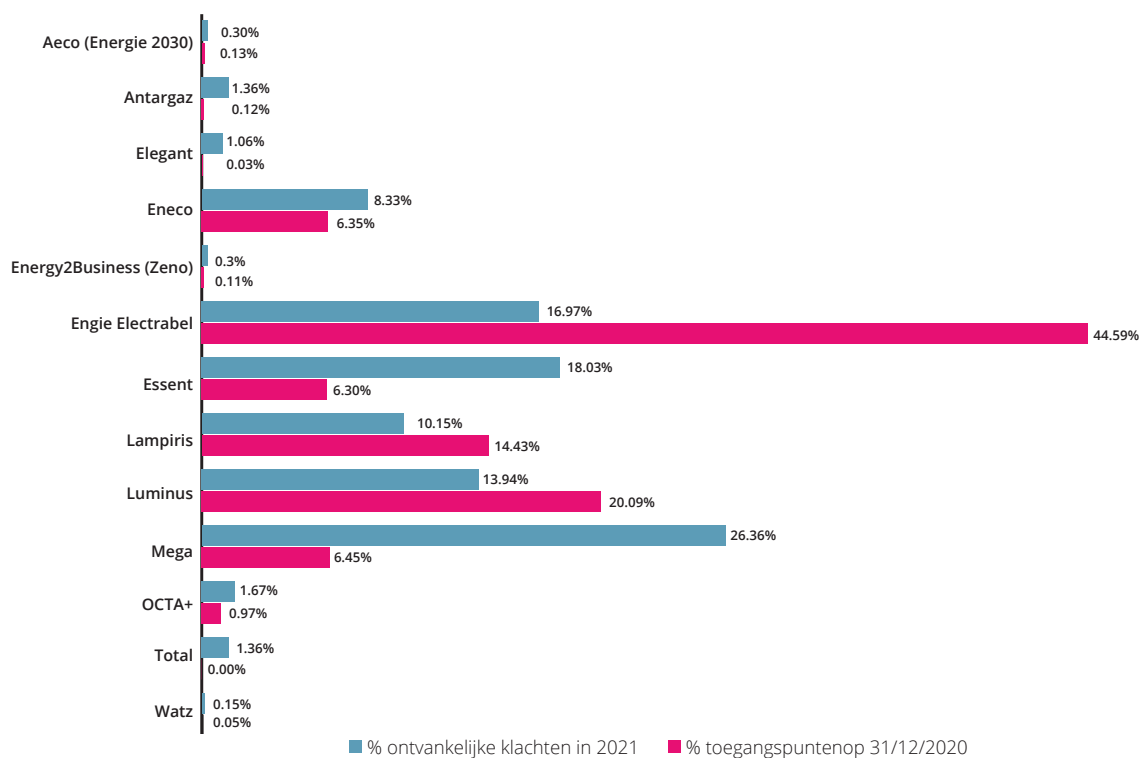
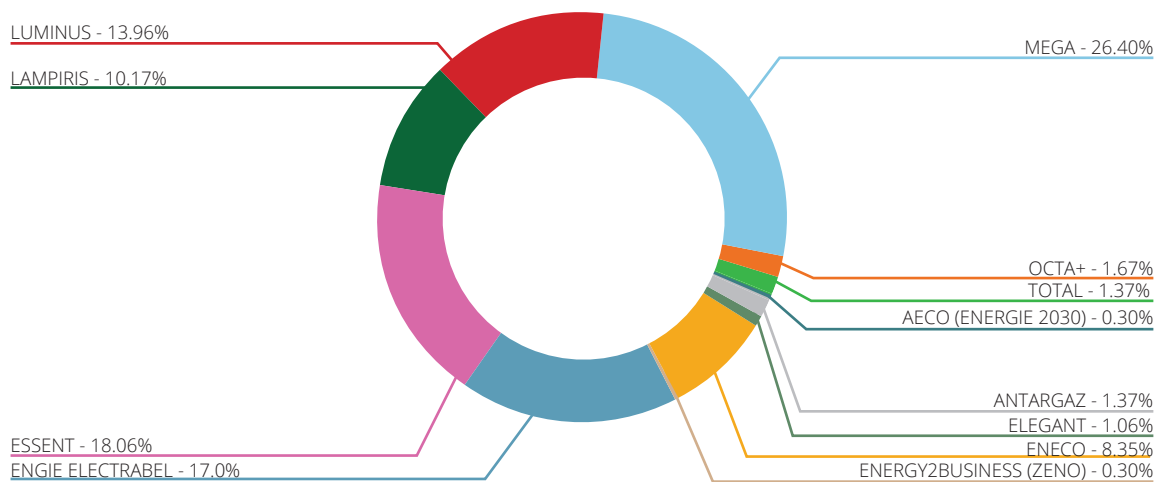


De energieleveranciers VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER en WATZ kunnen sinds 7 december respectievelijk 21 december 2021 geen energie meer leveren in Vlaanderen

omdat ze de toegang tot het distributienet zijn ontzegd ingevolge faillissement (VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER) respectievelijk aanvraag tot gerechtelijke reorganisatie (WATZ).



WAALS GEWEST (2021)

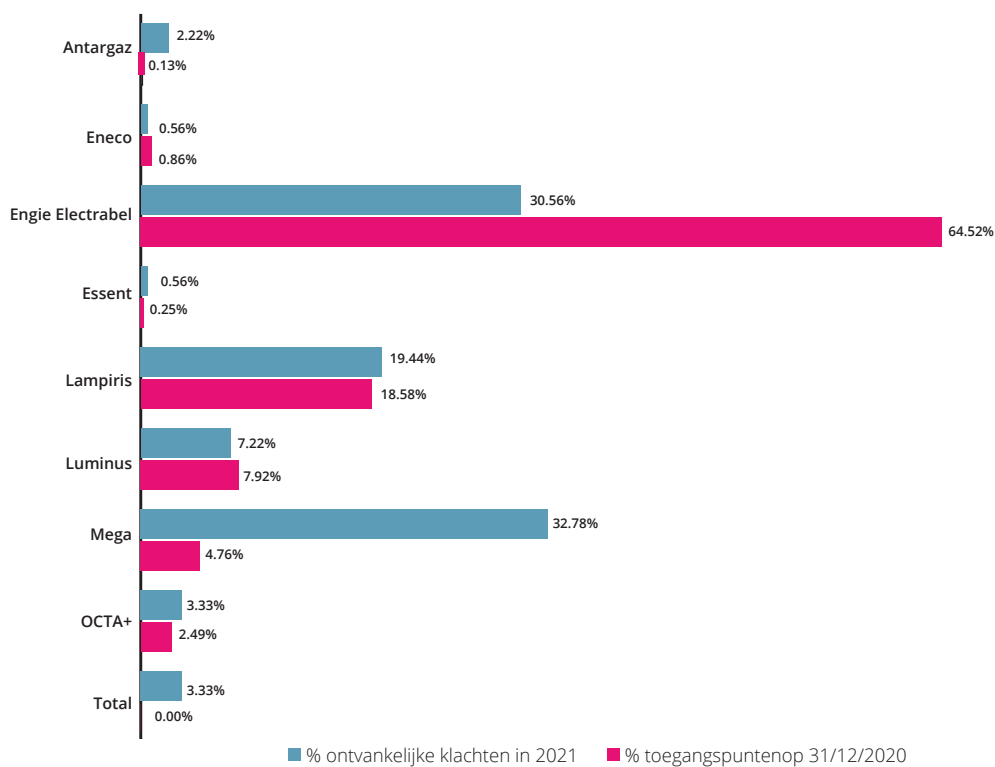
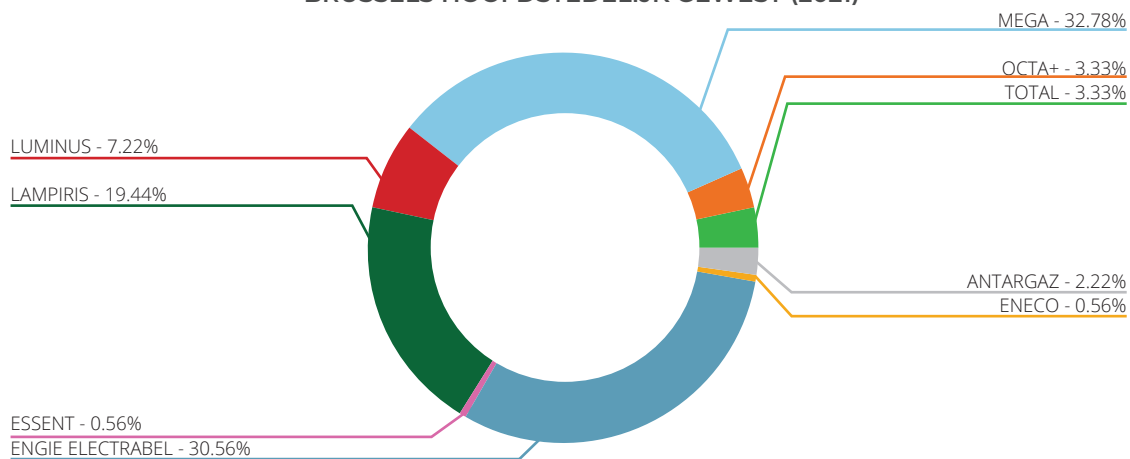


WATZ is de toegang tot het distributienet ontzegd voor aardgas vanaf 17 december 2021 en voor elektriciteit vanaf 17 januari 2022. Vanaf

deze datum beschikt WATZ ook niet meer over leveringsvergunningen voor elektriciteit en aardgas in Wallonië.



BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST (2021)



Bij deze lijst van leveranciers moet opgemerkt worden dat MEGA en ENECO momenteel geen energiecontracten meer aanbieden aan residentiële eindafnemers in Brussel en dat

OCTA+ op 31 december 2021 de toegang tot het distributienet is ontzegd omdat ze de levering aan haar klanten niet meer kon garanderen.

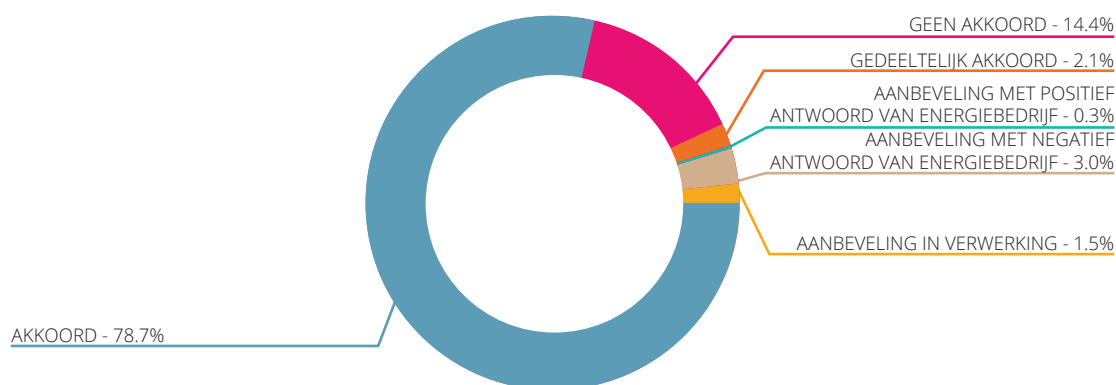


H. Aantal klachten volgens resultaat

De gemiddelde duur van de geschillenregeling voor dossiers die sinds 01/01/2021 werden ingediend bij de Ombudsdienst bedraagt 115 kalenderdagen vanaf de dag waarop een klacht volledig en ontvankelijk wordt verklaard.

De 2.256 ontvankelijke klachten die in 2021 afgesloten werden, hadden het volgende resultaat.

RESULTAAT AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2021)



I. Akkoord met minnelijke schikking

1.776 klachten (78,7%) werden afgesloten met een positief resultaat via een minnelijke schikking. Daarbij werd volledig tegemoetgekomen aan de klacht van de aanklager.

II. Gedeeltelijk akkoord

Voor 48 klachten (2,1%) 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 99 aanbevelingen in 2021 omdat er volgens de Ombudsdienst voldoende juridische en feitelijke elementen in het dossier aanwezig waren. Voor 75 klachtendossiers ontving de Ombudsdienst in 2021 een antwoord van het energiebedrijf op een eerder geformuleerde aanbeveling. Slechts 7 aanbevelingen werden gevolgd door het energiebedrijf, terwijl 68 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 met het energiebedrijf.

IV. Geen akkoord

Ten slotte werd er voor 324 klachten (14,4%) helemaal geen akkoord bereikt. Dit zijn de belangrijkste redenen:

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

Als de Ombudsdienst in een klachtendossier vaststelt dat het energiebedrijf geen regels op federaal en/of gewestelijk vlak heeft geschonden, staat het dit energiebedrijf vrij om alsnog een oplossing voor de klacht aan te bieden. Zo'n commerciële compensatieregeling bestaat bijvoorbeeld uit het annuleren van administratieve kosten, of het toekennen van een afbetalingsplan, een bijkomende korting of bonus. Deze tegemoetkomingen, als ze al worden aangeboden door het energiebedrijf, leiden echter niet altijd tot een bevredigende oplossing voor het geschil. De energiefactuur of de facturatie-, innings- of invorderingsprocedure is niet altijd even duidelijk voor de consument. Vaak vindt die de compensatieregeling onvoldoende of blijft hij overtuigd van de gegrondheid van zijn klacht. In deze klachtendossiers probeert de Ombudsdienst de passende informatie te verstrekken over de wetgeving of reglementeringen die van toepassing zijn, en

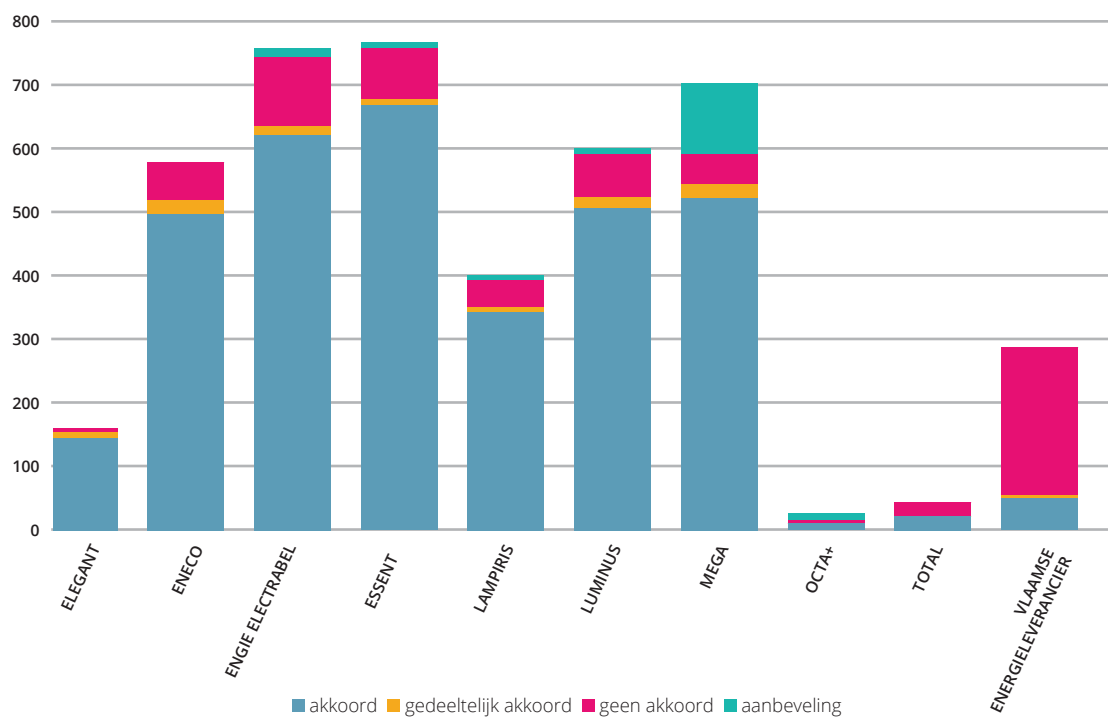
door te verwijzen naar de diensten of regulatoren die bevoegd zijn voor de controle op de naleving van die wetgeving of reglementering.

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

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

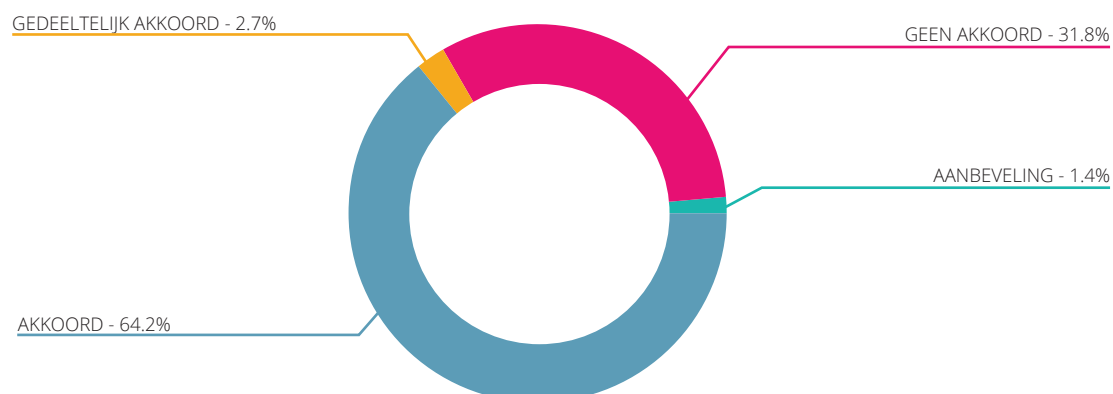


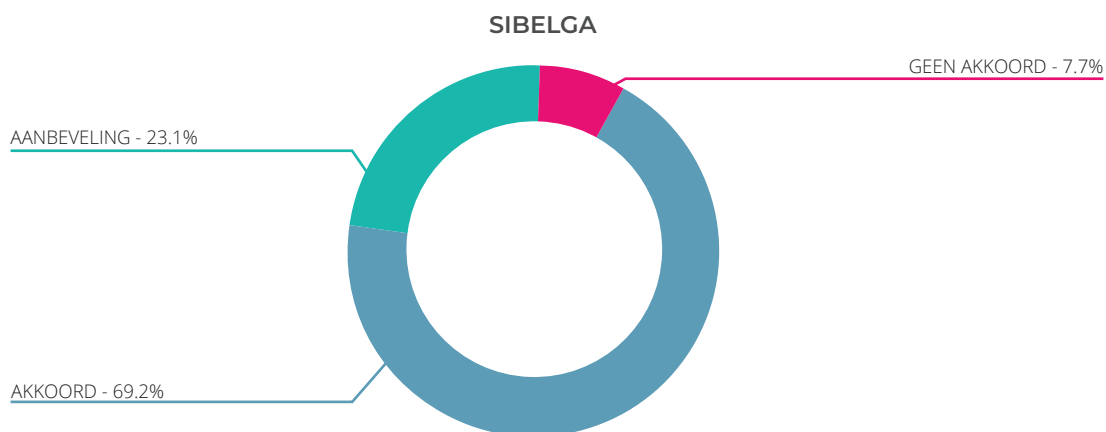
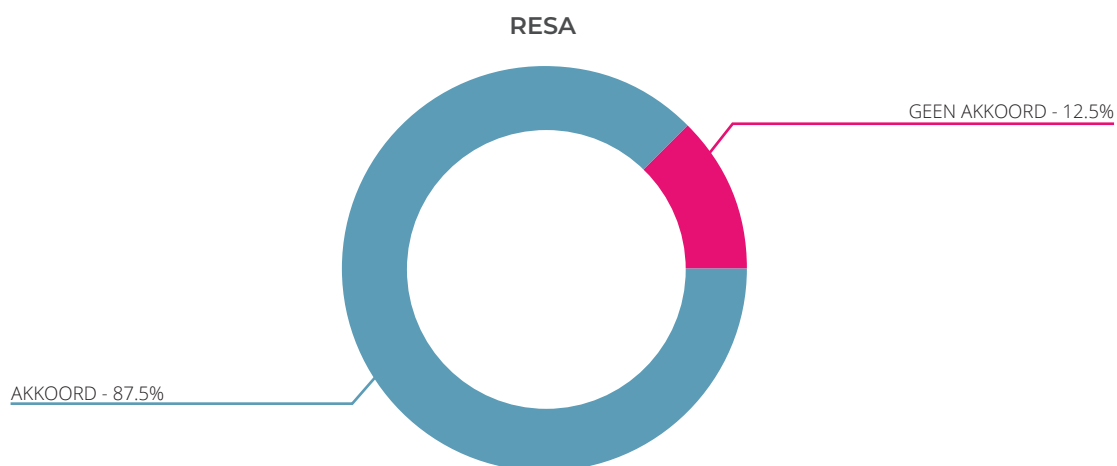
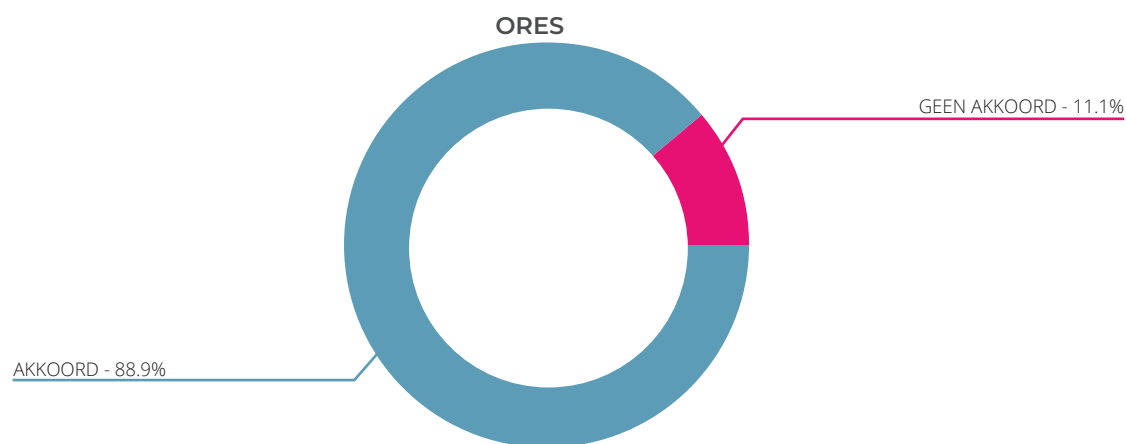
ENERGIELEVERANCIERS



DISTRIBUTIENETBEHEERDERS

FLUVIUS





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 2.256 ontvankelijke klachten die in 2021 werden afgesloten betrof dit een totaalbedrag van 310.078 euro, wat overeenstemt met een gemiddelde financiële compensatie of correctie van 137,45 euro per klacht die werd afgesloten in 2021.

Specifieke klachtensoorten

4

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

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

2021 was een recordjaar in het aantal ontvangen klachten door de Ombudsdienst.

Naast de algemene stijging van de klachten met 37 % tot 9.088 klachten stellen we ook een aantal verschillen vast in de klachtensoorten.

Opmerkelijke stijgers van klachtensoorten in 2021 zijn:

- prijzen/tarieven (+133,3%) ingevolge on-gezien hoge energieprijzen vanaf de tweede helft van 2021 met veel klachten tot gevolg over verhogingen van voorschotfacturen, veranderingen van vaste naar variabele prijzen en uiteindelijk het verdwijnen van 2 leveranciers van de energiemarkt in december 2021 (VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER en WATZ);
- klantenservice (+85,4%), vooral in de laatste maanden toen de energiemarkt overschakelde naar een nieuw gegevensplatform tussen marktpartijen zodat de

gegevensuitwisseling tussen distributienetbeheerders en energie-leveranciers niet mogelijk was of volop moest getest worden. Een gebrekkige (toegang tot de) klantenservice van de meeste leveranciers in de 2 laatste maanden van 2021 was het gevolg;

- openbare dienstverplichtingen (+57,1%) vooral te wijten aan ecologische verplichtingen die werden opgelegd aan bezitters van zonnepanelen met een digitale meter die sinds 1 maart 2021 geen recht meer hebben op een (virtueel) terugdraaiende meter en aan de distributienetbeheerder FLUVIUS in verband met de (retroactieve) premies voor zonnepanelen, warmtepompen en thuisbatterijen;
- meterproblemen (+29,4%) met vooral veel ergernis over de “verplichte” installatie van de digitale meter in Vlaanderen;
- marktpraktijken (+23,2%) met veel klachten

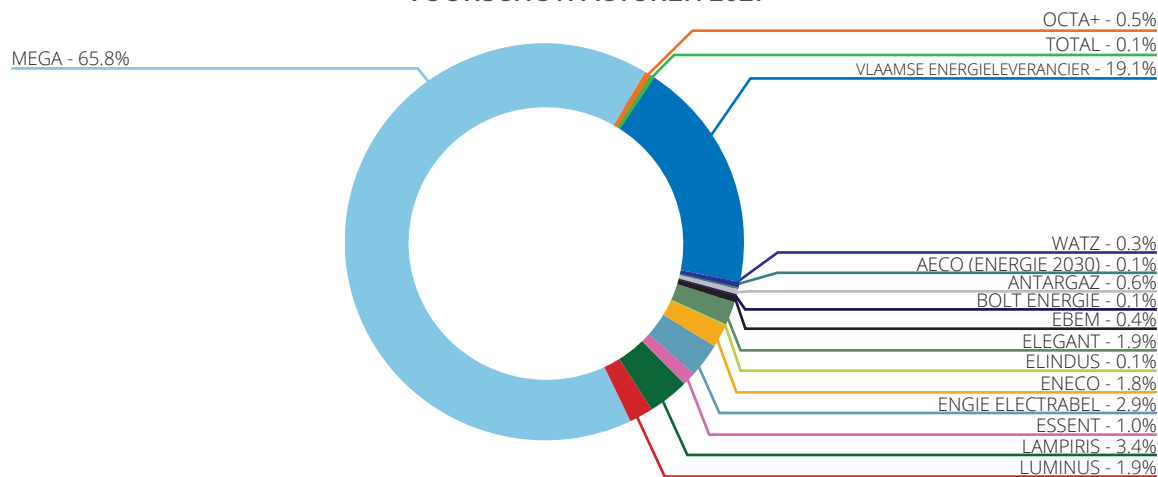


en vragen over naleving van contractuele (prijs)voorwaarden bij verlenging of vernieuwing van energiecontracten;

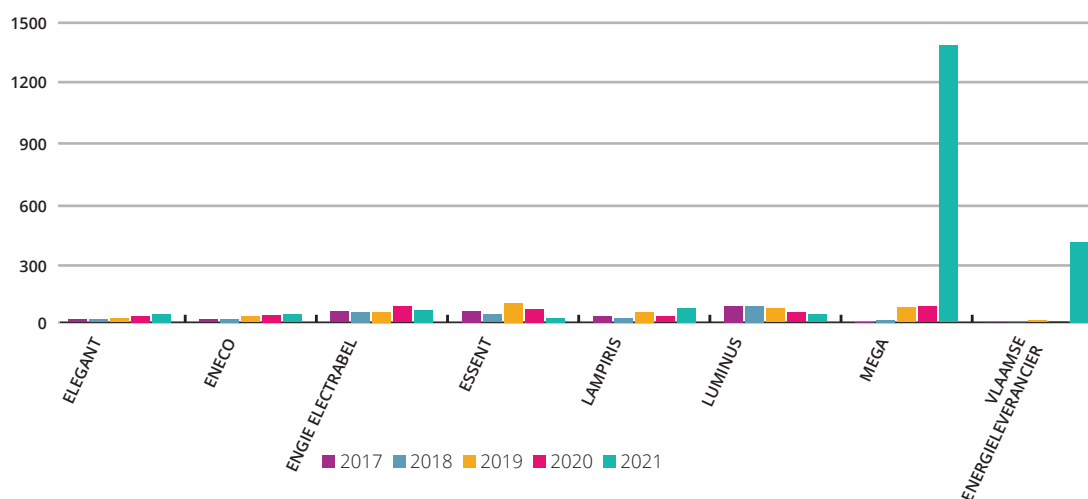
Inzake betalingsproblemen is er anderzijds een daling van 5,2%. Dit komt hoofdzakelijk door de (tijdelijke) uitbreiding van de recht op sociaal tarief ingevolge de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering vanaf 1 februari 2021. Dit kan ook voor een stuk verklaard worden door het coronacharter dat de meeste leveranciers ondertekend hebben om tot 31 december 2021 betalingsfaciliteiten te voorzien voor burgers en ondernemingen die slachtoffer waren van de Covid-19 crisis.

PRIJSTRANSPARANTIE

VOORSCHOTFACTUREN 2021



EVOLUTIE 2017 TOT 2021: VOORSCHOTFACTUREN



De meeste klachten over voorschotfacturen waren gericht tegen MEGA en VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER die op 7 december 2021 failliet is verklaard. Bijna 1.400 klachten gingen over MEGA en een 400-tal over VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER.

Deze klachten betreffen:

- Een betwiste verhoging van de voorschotfactuur omdat de eindafnemer nog een contract met een vast tarief heeft en zijn verbruik ongewijzigd of zelfs verminderd is ingevolge investeringen in energiebesparing of in hernieuwbare energie (zonnepanelen, batterijen, ...)
- Een verhoging van de voorschotfactuur waarbij de klant vaststelt dat zijn onderliggend contract, doorgaans ongevraagd, gewijzigd is van een vast naar een variabel contract.
- Een andere reden van betwiste voorschotten die ook gericht was aan andere leveranciers dan MEGA en Vlaamse Energieleverancier is het gebrek aan overeenstemming tussen de berekende of geafficheerde voorschotten via een prijssimulatie bij een al dan niet door de federale energieregulator Creg erkende prijsvergelijker en de effectief aangerekende eerste voorschot-factuur



door de energieleverancier. Een verschil van +50 % tussen de afficheerde en aangerekende voorschotbedragen is zeker geen uitzondering. Dit heeft te maken met de richtlijnen die gelden voor (erkende) prijsvergelijkers en die werken met gekende geïndexeerde prijzen gebaseerd op maand- of kwartaalparameters die lagere prijzen opleveren dan de prijzen die in de volgende maanden of kwartalen van toepassing zijn op de groothandelsmarkten.

Deze klachten worden individueel onderzocht door de Ombudsdienst waarbij wordt nagegaan of de regels van het Wetboek Economisch Recht (WER) of van het consumentenakkoord (voluit: het akkoord “De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt”) door de ondertekende leveranciers worden nageleefd.

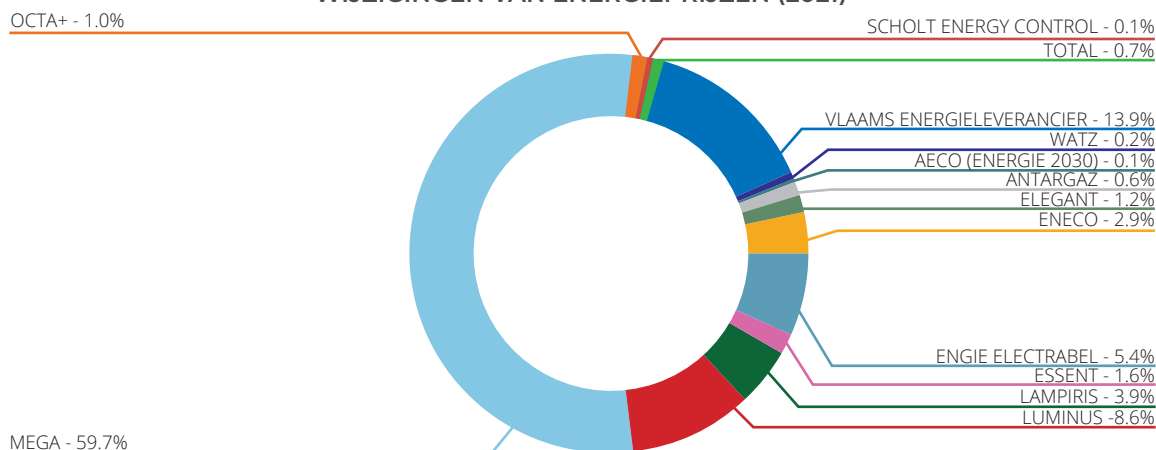
Bij de VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER is dat onderzoek gestopt door het faillissement dat een gerechtelijke procedure is die de bemiddeling via de Ombudsdienst stopzet en waarbij de gewezen klanten zich enkel nog kunnen wenden tot de curator(en). Iedere indiener van een klacht is hiervan in kennis gesteld in december 2021 zodat zij ook konden over gaan tot een snelle overstap naar een nieuwe leverancier (om het tarief van de noodleverancier Fluvius te vermijden) of een schuldvordering in te dienen via het Centraal Solvabiliteitsregister Regsol indien er nog een tegoed was of is bij de VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER.

Bij MEGA is er vooral gewezen op de naleving van het consumentenakkoord dat ondertekend werd in juni 2021. Inzake de berekening en de verhoging van voorschotfacturen heeft MEGA zich wel bereid getoond om voor de klachten via de Ombudsdienst vanaf september 2021 inspanningen te doen om zowel op het vlak van verbruik als van tarieven de (verhoogde) voorschotbedragen te herzien en zich niet te beperken tot de limieten die opgelegd werden aan de klanten, zoals maximaal 10 % afwijken (in casu verminderen) van het voorgestelde voorschotbedrag of minstens 35 % verhogen van het bestaande voorschotbedrag.

Hiermee probeert MEGA zich, althans voor de klachten bij de Ombudsdienst, te conformeren aan de regels van het consumentenakkoord zoals die ook door de federale regering voorzien zijn om wettelijk opgenomen te worden in een eerstvolgend wetsontwerp.

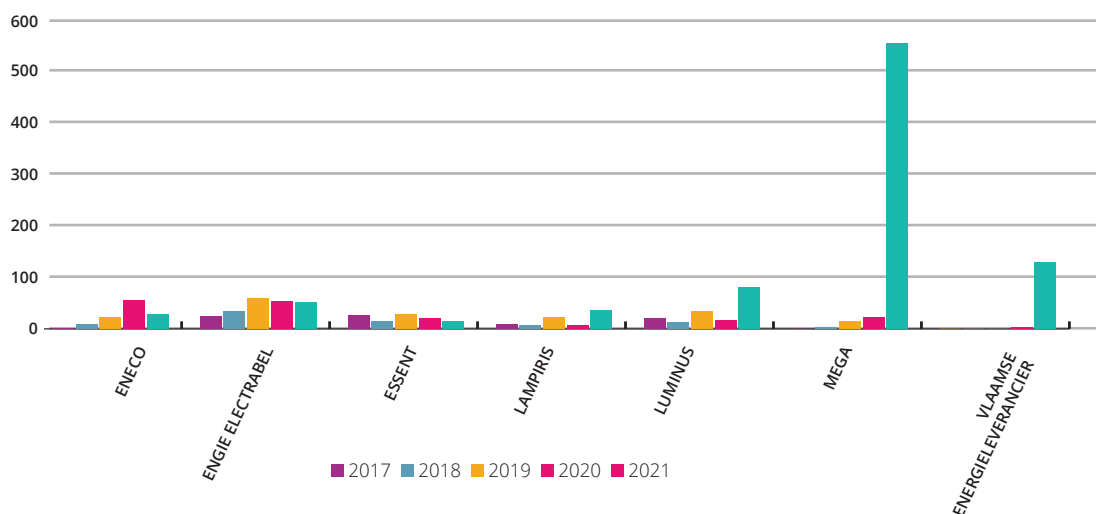
Bij de andere leveranciers waren er in 2021 niet meer problemen met voorschotfacturen dan in 2020. De Ombudsdienst stelt vast dat de meeste leverancierse een opt-in systeem gebruiken waarbij aan de klanten zelf initiatief wordt gevraagd om voorschotten te verhogen of uitdrukkelijk in te stemmen met een verhoogde voorschotfactuur.

WIJZIGINGEN VAN ENERGIEPRIJZEN (2021)





EVOLUTIE 2017 TOT 2021: WIJZIGING VAN DE ENERGIEPRIJZEN



De verhoging van voorschotfacturen ging bij MEGA en VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER ook in vele gevallen samen met een wijziging van vaste energiecontracten naar variabele energiecontracten.

In deze klachten werd vooral de communicatie of het gebrek aan communicatie geheld waarbij wordt gevreesd dat MEGA en VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER in hun (gebrekkige) communicatie de werkelijke reden van de prijsstijging, nl. de omvorming van een vaste prijs naar een variabele prijs, probeerden te verdoezelen en hiermee de klant op het verkeerde been zetten door voor te houden dat de verhoging van de voorschotten enkel aan externe omstandigheden was te wijten, zoals een stijging van het verbruik door de vorige winter die kouder en langer was en de veralgemening van thuiswerkdagen.

Op het vlak van wijzigingen van energiecontracten onderzoekt de Ombudsdienst of de bepalingen van het consumentenakkoord worden gerespecteerd.

“2.3.4. Verlenging en vernieuwing van het contract

Indien de overeenkomst voorziet in de stilzwijgende verlenging ervan, brengen de

energieleveranciers hun consumenten schriftelijk of via een duurzame drager op de hoogte van de stilzwijgende verlenging en de mogelijkheid tot opzegging van de overeenkomst. Deze kennisgeving gebeurt op een voor de consument duidelijke en ondubbelzinnige wijze, minstens 1 maand voor de datum die in de overeenkomst werd vastgesteld om zich te verzetten tegen de stilzwijgende verlenging.

Stilzwijgende verlenging houdt in dat de bestaande leveringsovereenkomst zonder enige eenzijdig door de energieleverancier aangebrachte wijziging in het nadeel van de consument wordt verder gezet voor een nieuwe termijn.

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

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

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

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

...."

De Ombudsdienst stelt vast dat deze regels van het consumentenakkoord inzake verlenging of hernieuwing van energiecontracten (in casu van vaste naar variabele contracten) niet altijd worden nageleefd door de energieleveranciers. Vooral de communicatie durft al eens te beperkt of misleidend te zijn doordat:

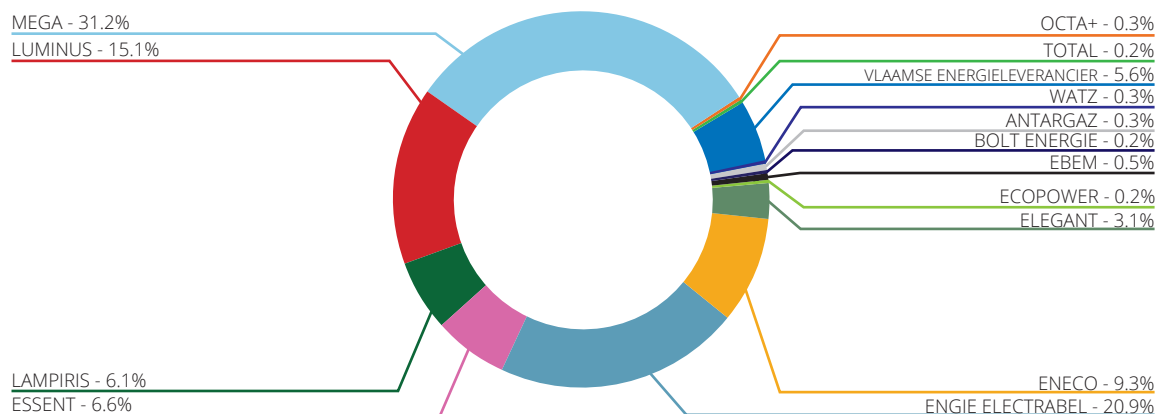
- Het niet altijd duidelijk is dat het om een nieuw contractvoorstel gaat waarbij ook niet altijd duidelijk wordt meegegeven wat de verschillen zijn met de bestaande overeenkomst;
- De instemming van de klant met het nieuwe voorstel niet altijd wordt gevraagd;
- Het aangeboden equivalent product niet altijd het goedkoopste is in de portefeuille van de leverancier klant of op de energiemarkt.

De Ombudsdienst stelt bovendien vast dat sommige energieleveranciers gebruik maken van bepaalde verrichtingen zoals een ongewenste en geannuleerde leverancierswissel of een verhuis om het vast energiecontract te veranderen naar een variabel tarief.

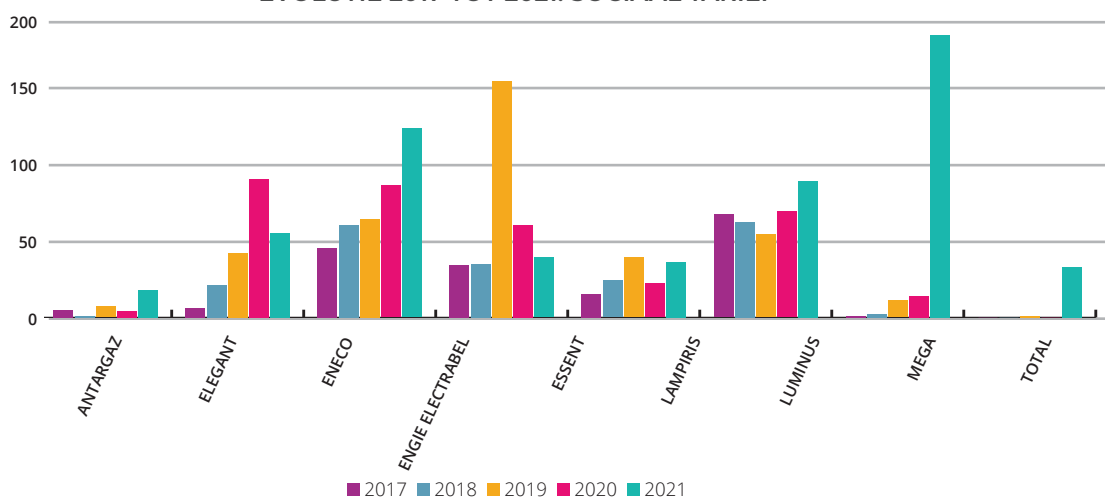
Ten slotte stellen we ook een stijging vast bij LUMINUS als het gaat over overgenomen energiecontracten van ESSENT waarbij aan de klant het respect van de overgenomen contracten werd gegarandeerd mits een aantal uitzonderingen en compensaties voor contracten die niet aangeboden werden door LUMINUS.



SOCIAAL TARIEF (2021)



EVOLUTIE 2017 TOT 2021: SOCIAAL TARIEF



Het aantal geschillen over sociale tarieven is ook sterk gestegen (589 klachten in 2021 tegenover 352 klachten in 2020).

TIJDELIJK RECHT OP SOCIAAL TARIEF

Vanaf 1 februari 2021 geldt een tijdelijk recht op het sociaal tarief voor een uitgebreide categorie van rechthebbenden, namelijk voor personen met recht op een verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering.

Bij een aantal leveranciers hebben deze (tijdelijk) rechthebbenden moeilijkheden om hun rechten op sociaal tarief te laten gelden op basis van een papieren attest die zij van het ziekenfonds ontvingen. Vanaf eind mei 2021 werden deze rechten zoveel mogelijk geautomatiseerd via de FOD Economie en met terugwerkende kracht

tot 1 februari 2021, maar er waren en er zijn geen wettelijke of vormelijke beletsels om deze papieren attesten niet te aanvaarden.

Een ander probleem stelt zich wanneer de attesten zijn opgemaakt op de naam van een andere persoon dan deze vermeld op het energiecontract. In deze gevallen moeten de personen met recht op de verhoogde tegemoetkoming zelf een energiecontract onderschrijven waarbij het recht op sociaal tarief dan pas kan ingaan zodra de klantenwissel bij de leverancier is verwezenlijkt.

Een andere oplossing bestaat erin om een attest bij het ziekenfonds te laten opmaken op naam van het gezinslid dat het energiecontract heeft afgesloten.



VERNIEUWEN ENERGIECONTRACTEN VAN RECHTHEBBENDEN OP (TIJDELIJK) SOCIAAL TARIEF

Meer algemeen stelt de Ombudsdienst vast dat ook het tijdelijk recht op sociaal tarief door leveranciers gebruikt wordt om het initiële onderliggende contract open te breken en over te zetten naar een variabel contract.

De Ombudsdienst vreest dan ook dat de zogenaamde “bill shock” voor de rechthebbenden op sociaal tarief wanneer deze personen opnieuw tegen een hoog (variabel) tarief zullen belevend worden aan een vernieuwd contract dat geen rekening houdt met de looptijd van het initiële of onderliggende (vast) energiecontract.

De Ombudsdienst verdedigt hier het principe van de continuïteit van het verbintenissenrecht dat niet mag of kan onderbroken worden door een door een overheid opgelegd (sociaal) tarief of maximumprijs. De Ombudsman wijst erop dat de federale regering hiervoor een wettelijk initiatief kan nemen waarbij de energieleverancier de looptijd van het initiële of onderbroken energiecontract moet respecteren en waarbij het goedkoopste energiecontract na afloop van het recht op het sociaal tarief wordt gegarandeerd wanneer de contractuele duur of de prijsgarantie van het initiële of onderliggende energiecontract verlopen is.

SOCIAAL TARIEF BIJ COLLECTIEVE VERWARMINGS-SYSTEMEN

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.

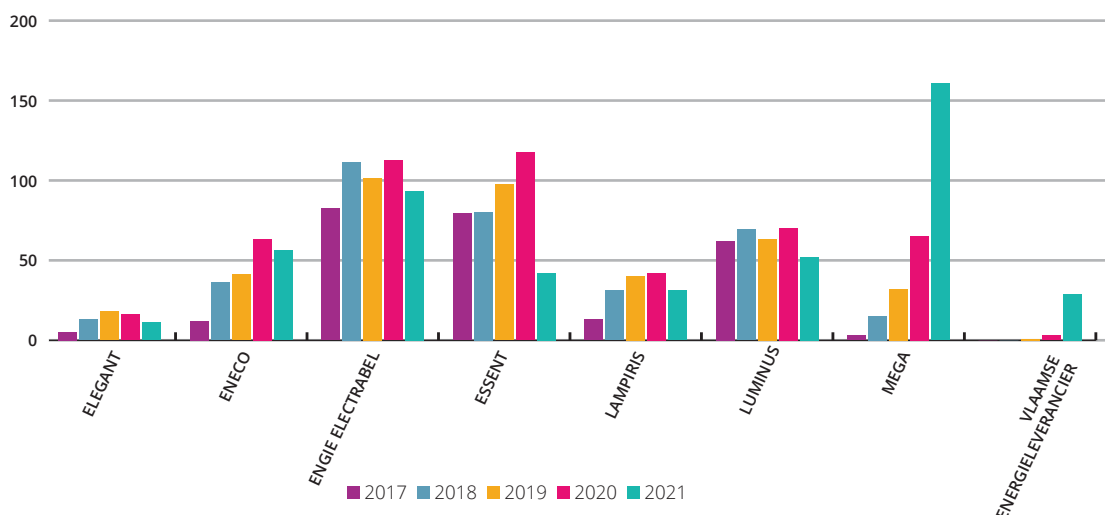
Deze wet voorziet ook een sociaal tarief voor de beschermde eindafnemers van warmtenetten maar voor deze maatregel is het nog steeds wachten op een koninklijk besluit voor de vaststelling van het sociaal tarief na advies van de federale energieregulator CREG en na overleg met de gewesten.



TRANSPARANTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN (2021)



EVOLUTIE 2017 TOT 2021: TRANSPARANTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN



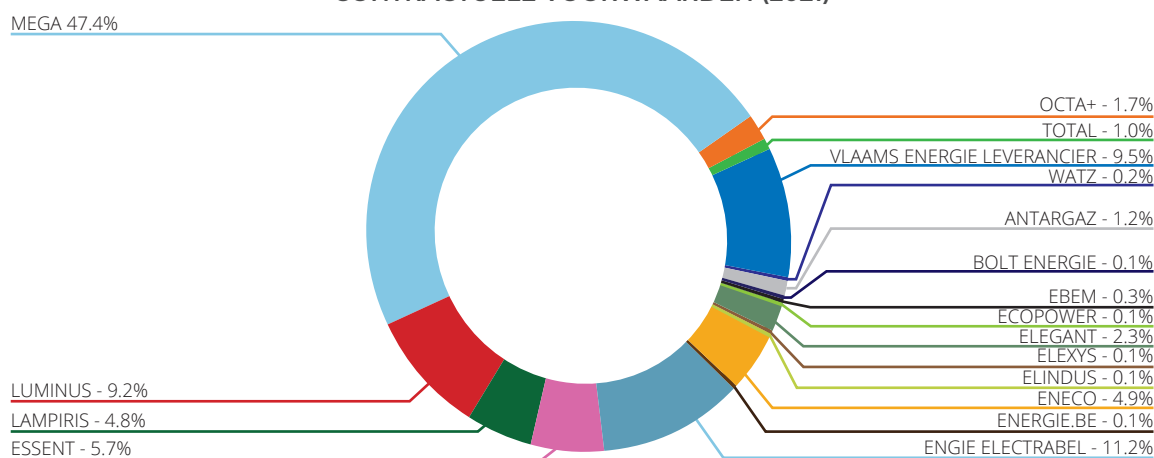
Ten slotte stellen we ook vast dat er een stijging is van het aantal klachten (512 in 2021) over prijskortingen en promoties die door leveranciers niet worden nageleefd of toegepast, inzonderheid wanneer de klanten tijdelijk recht hebben op het sociaal tarief. De energieleveranciers verdedigen hun contractueel recht om die kortingen of promoties niet meer toe te kennen omdat het recht op sociaal tarief de voorwaarden voor toekenning van de kortingen of promoties zou stoppen. Andere geschillen hebben dan weer te maken met het al dan niet verrekenen van de kortingen in de voorschotfacturen en met het tijdstip waarom de kortingen effectief worden toegekend of verrekend. Een korting krijg men doorgaans pas als men één jaar klant is bij een

leverancier. Maar het kan zijn dat de korting uiteindelijk pas na meer dan anderhalf jaar op de afrekeningsfactuur in mindering wordt gebracht.

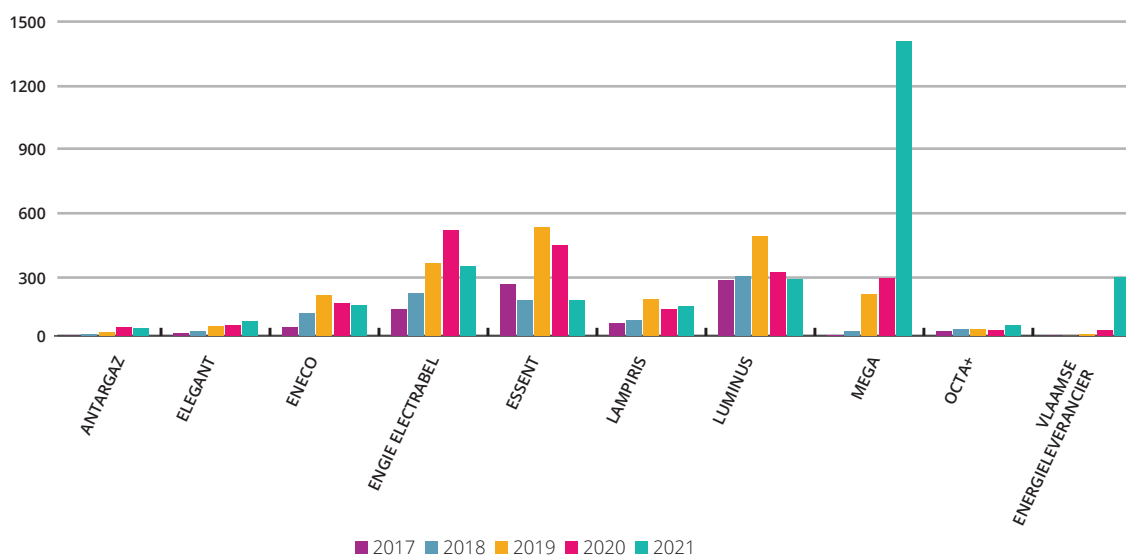
Een voorbeeld: je verandert op 1 januari 2021 van leverancier. Dan kan je de korting in theorie vanaf 1 januari 2022 krijgen maar die wordt pas verrekend op je eindafrekening. Dus: als de nieuwe leverancier de eerste keer de meterstand opneemt in het najaar van 2021, dan krijg je die korting nog niet verrekend want je bent nog geen jaar klant. De korting zal pas verrekend worden op de afrekeningsfactuur bij de volgende meterstandopname in het najaar 2022. Dus meer dan anderhalf jaar later.

MARKTPRAKTIJKEN

CONTRACTUELE VOORWAARDEN (2021)



EVOLUTIE 2017 TOT 2021: 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. Deze voorwaarden garanderen het contractuele evenwicht tussen de wederzijdse rechten en plichten van de partijen zoals afgesproken in het consumentenakkoord. Sommige leveranciers nemen het niet zo nauw met de naleving van dat consumentenakkoord of hebben ze nog maar recent ondertekend zoals MEGA in juni 2021.

Dit kan de reden zijn waarom MEGA ook hier slechte punten scoort. Zelfs na de ondertekening in juni 2021 argumenteerde MEGA dat deze bepalingen van het consumentenakkoord pas in 2022 zullen worden toegepast zodat hun klanten in tussentijd werden belevd volgens contractuele voorwaarden die de algemene bepalingen van het gemeen recht en van het economisch recht zouden (moeten) volgen. Het is duidelijk dat dit tot heel wat discussie aanleiding geeft wanneer klanten de Ombudsdienst contacteren over het naleven van contractuele voorwaarden inzake de berekening

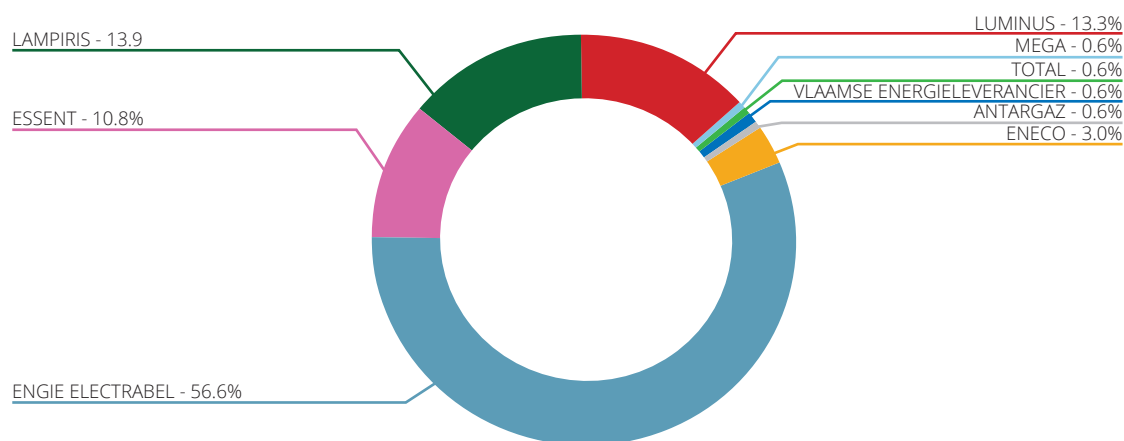


van (de verhoging van) voorschotfacturen, het wijzigen van contractuele prijsvoorwaarden, het aanrekenen van vaste vergoedingen en het toekennen van prijskortingen. Anderen zoals ELEGANT, EBEM en ECOPOWER, hebben er voor gekozen om dat akkoord niet te ondertekenen maar engageren zich wel om het na te leven. Ondertussen (sinds 1 juli 2020) heeft OCTA+ ook beslist het consumentenakkoord niet meer te willen naleven. Ook de ondertussen failliete VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER had

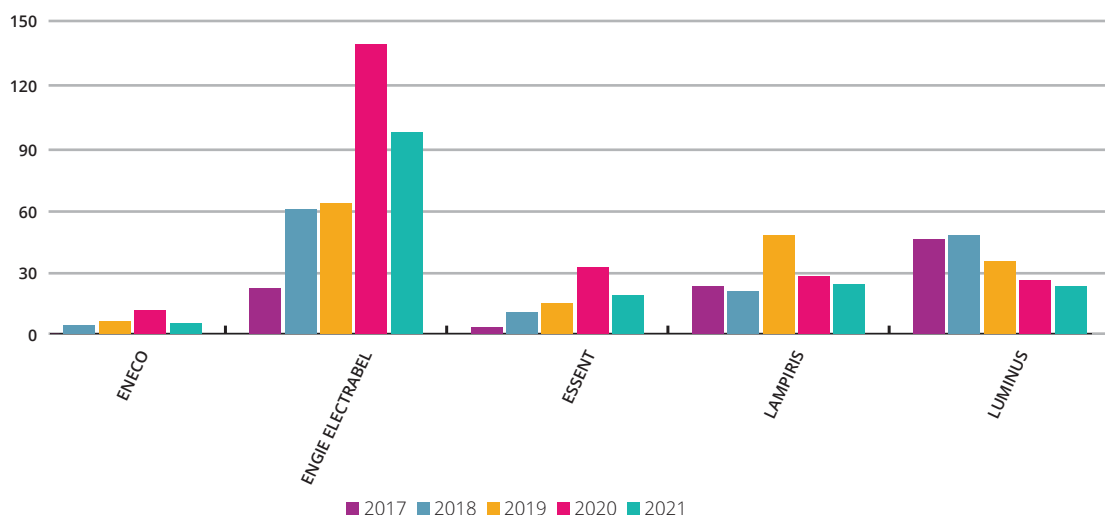
het consumentenakkoord niet ondertekend omdat dit bedrijf bij de inwerkingtreding ervan (op 1 januari 2018) nog niet actief was op de energiemarkt.

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 (2021)



EVOLUTIE 2017 TOT 2021: 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 2021 ontving de Ombudsdienst voor het eerst over aanvullende goederen en diensten minder klachten, namelijk 166 klachten (tegenover 232 klachten in 2020). 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.

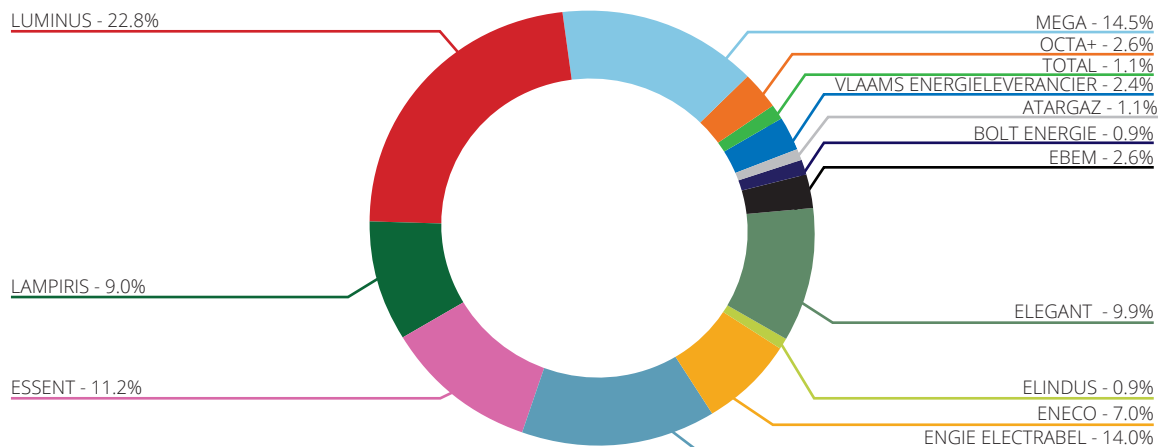
De opzeg van dergelijke aanvullende contracten gaat bovendien soms gepaard met verbrekingsvergoedingen. Eindafnemers die hun tweejaarlijkse onderhoudsbeurten van verwarmingstoestellen maandelijks betaalden, werden na de opzeg van energielevering en bijhorende domiciliëringsopdracht soms geconfronteerd 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.

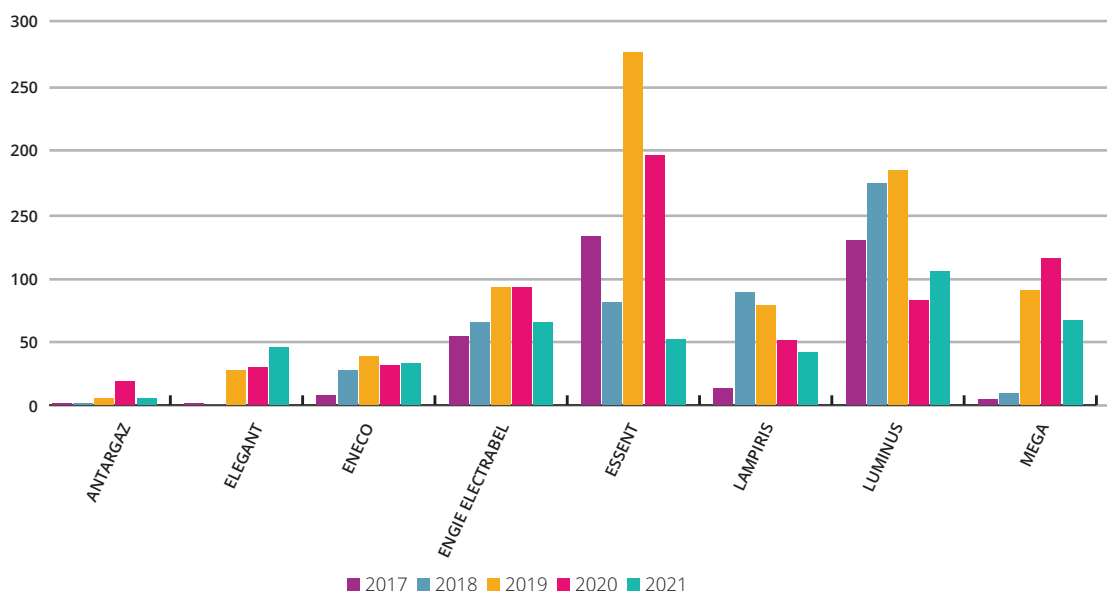
De Ombudsdienst voor Energie betwist nog steeds het wettelijk karakter van deze keuze omdat de wettelijke opdracht van de Ombudsdienst alle vragen en klachten over het functioneren van de elektriciteits- en gasmarkt behelst, meer bepaald door alle klachten van de eindafnemers, die verband houden met de activiteiten van energiebedrijven, te beoordelen en te onderzoeken. De Ombudsdienst blijft dus verder deze geschillen behandelen.



VERKOOPPRAKTIJKEN (2021)



EVOLUTIE 2017 TOT 2021: VERKOOPPRAKTIJKEN



De verkooppraktijken van bepaalde leveranciers blijven nog steeds een hardnekkig probleem alhoewel we in 2021 voor het eerst sinds jaren een daling vaststellen van de klachten en meldingen over verkooppraktijken (van 628 naar 456 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, callcenter, ...) 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, ook in pandemietijden, 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 'verkoop gesloten buiten verkoopruimten' en 'verkoop 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, in het bijzonder 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 niet toegelaten 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).

Delidstaten 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).

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

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:

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



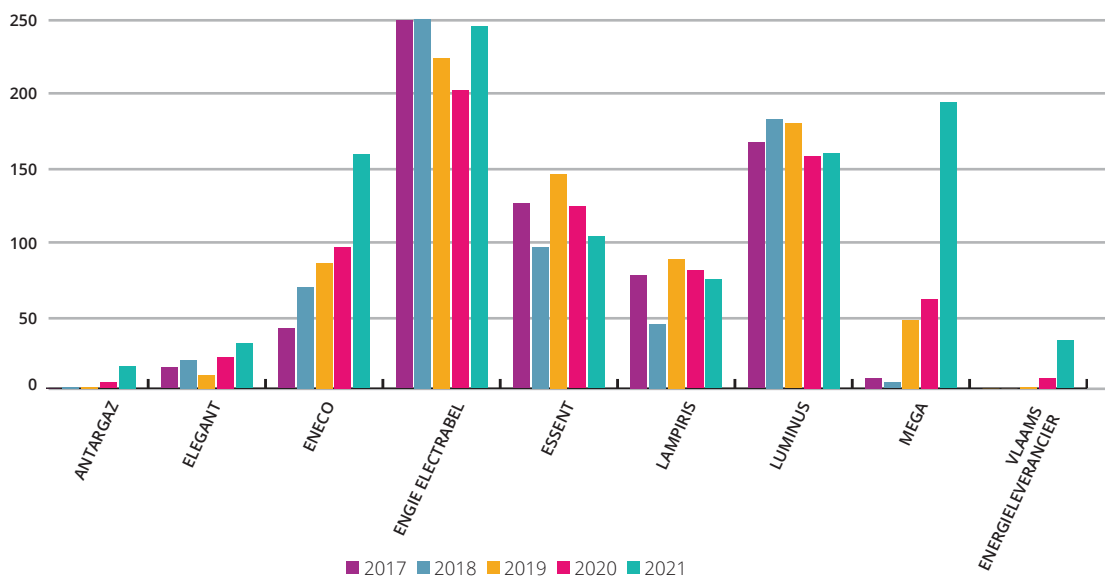
- klanten die een nieuwe meter aanvragen, voor elektriciteit of aardgas, bijvoorbeeld bij nieuwbouw of een verbouwing.
- gezinnen die zonnepanelen plaatsen vanaf 2021.
- gezinnen met een klassieke meter die na 1 juli 2019 een budgetmeter kregen toegewezen.
- iedereen die een defecte meter heeft, die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

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 2021 was dit het geval in 250 geschillendossiers, tegenover 73 in 2020.

METEROPNAME EN RECHTZETTING VAN METERGEGEVENS (2021)



EVOLUTIE 2017 TOT 2021: 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.

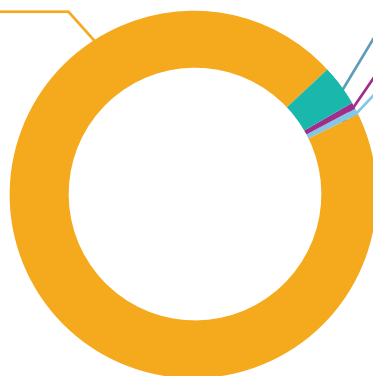
Hierna volgen een aantal specifieke klachtensoorten die betrekking hebben op de verplichtingen van distributienetbeheerders inzake meterbeheer.

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 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 (2021)

FLUVIUS - 95.2%

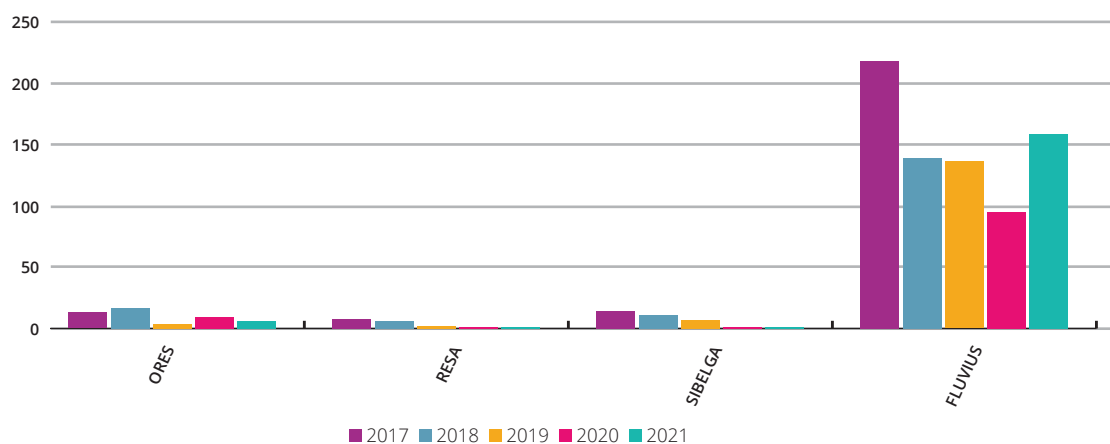


ORES - 3.6%

RESA - 0.6%

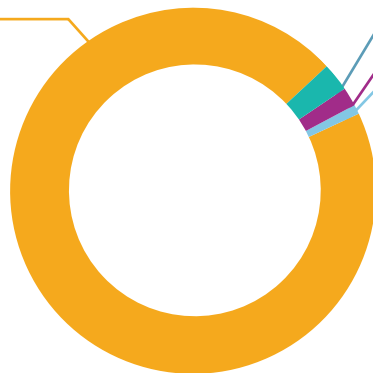
SIBELGA - 0.6%

EVOLUTIE 2017 TOT 2021: METEROPNAME



RECHTZETTING METERGEGEVENS (2021)

FLUVIUS - 94.9%

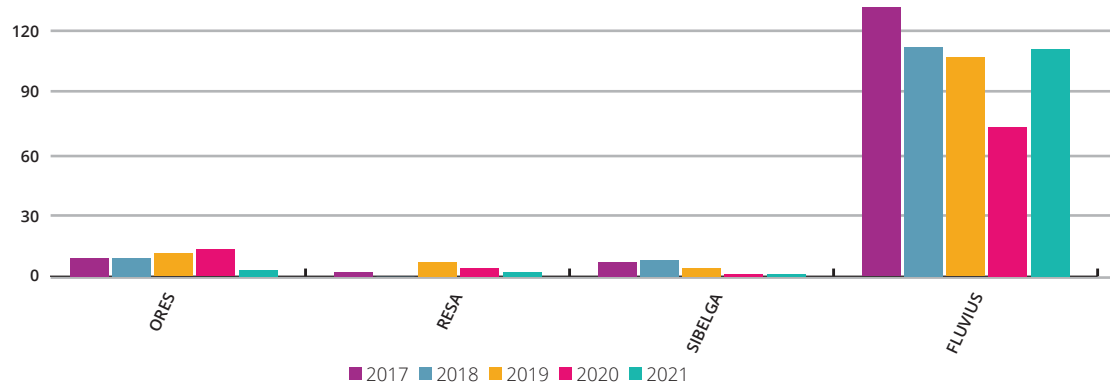


ORES - 2.6%

RESA - 1.7%

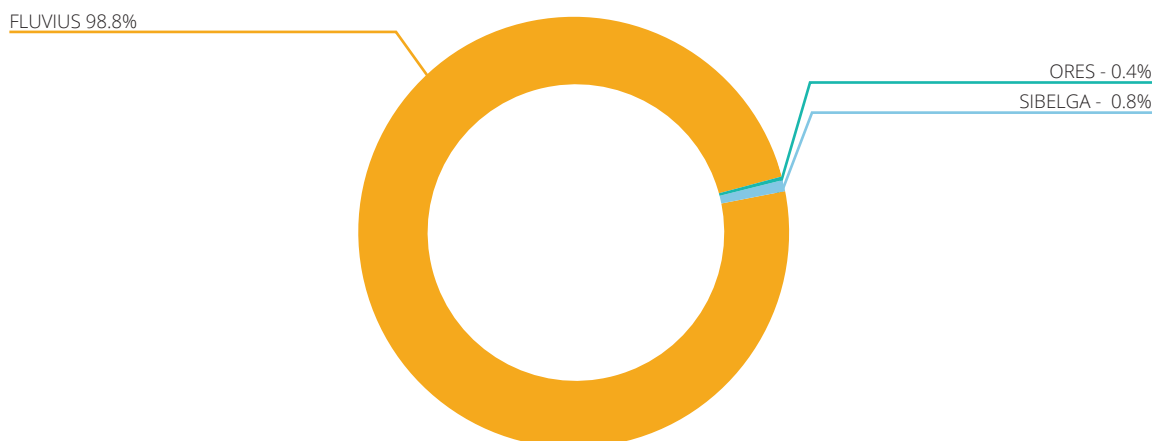
SIBELGA - 0.9%

EVOLUTIE 2017 TOT 2021: RECHTZETTING METERGEGEVENS

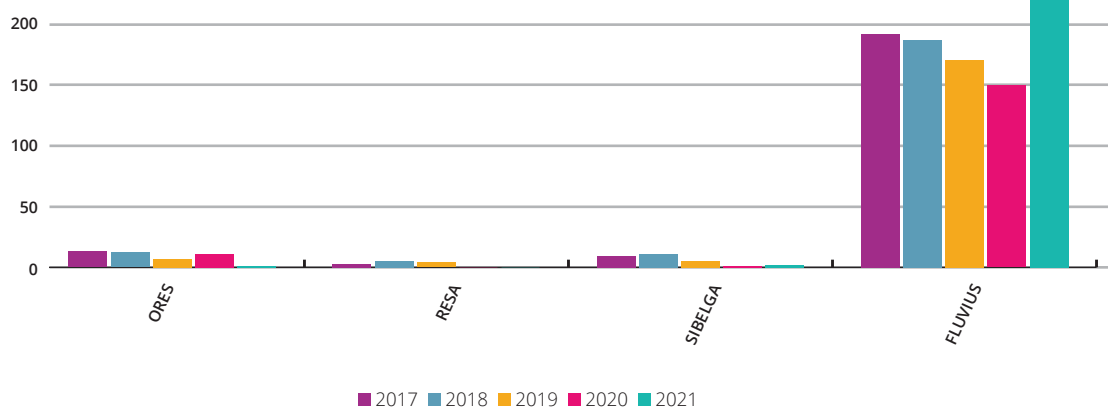




WERKING/VERVANGING METER (2021)



EVOLUTIE 2017 TOT 2021: 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).

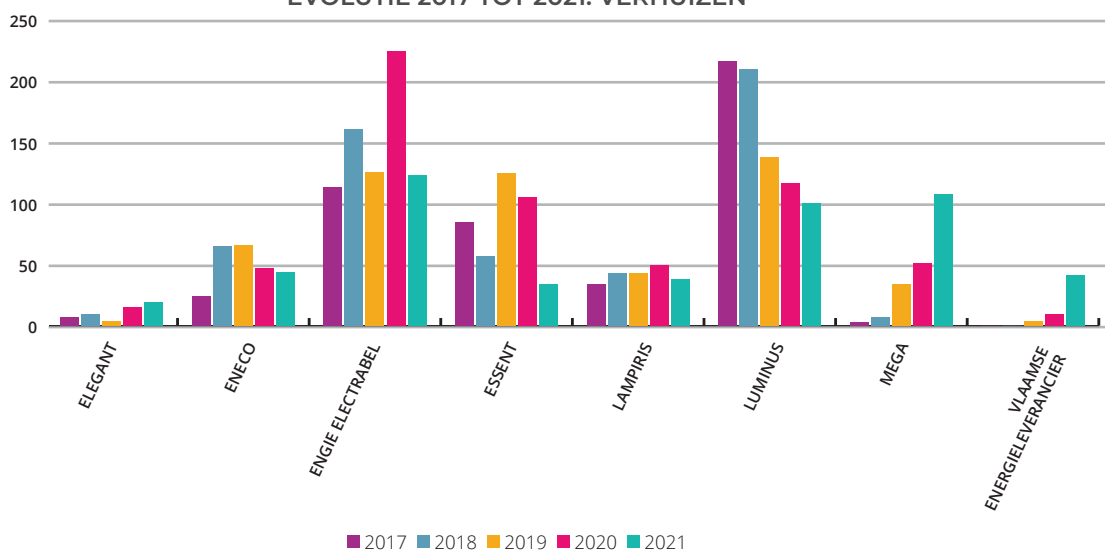
De Ombudsdienst blijft evenwel pleiten voor een verbeterde en meer toegankelijke verhuisprocedure, want sinds 1 januari 2018 is er door het consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' onduidelijkheid over de melding van een verhuis en de stopzetting van de aanrekening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



VERHUIZEN (2021)



EVOLUTIE 2017 TOT 2021: VERHUIZEN



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 door de nieuwe bewoner of eigenaar geen energiecontract is afgesloten door de nieuwe bewoner of eigenaar.

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.

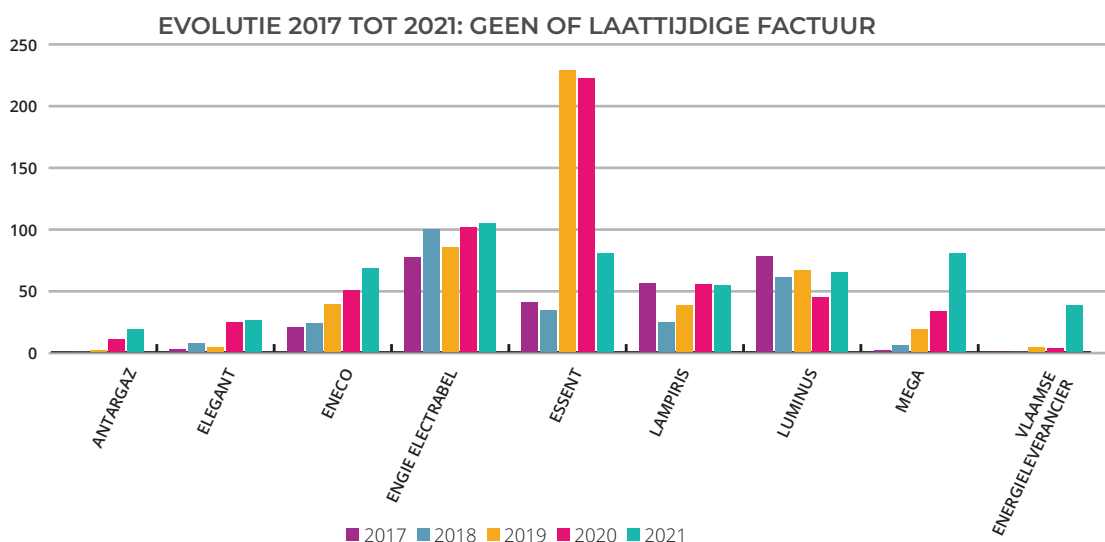
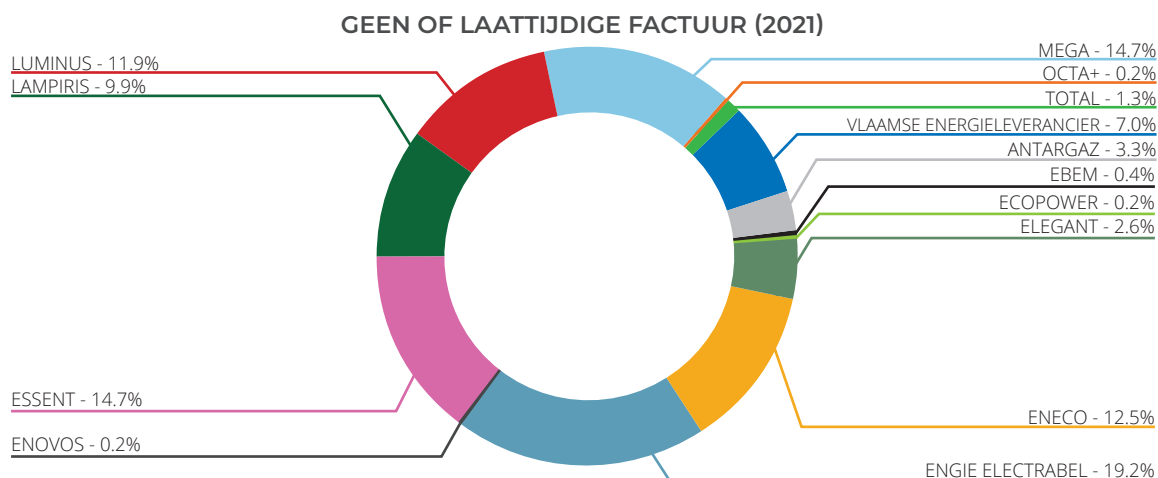
In het consumentenakkoord dat sinds 1 januari 2018 van toepassing is, heeft men hier een "juridische" basis willen aan geven door de volgende bepaling op te nemen:

"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.



FACTURATIEPROCES



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 valt het stijgende aandeel op van LUMINUS omdat de overname van ESSENT soms tot bijkomende facturatieproblemen aanleiding gaf, zoals dat de laatste jaren ook al het geval was bij ESSENT zelf ingevolge onderliggende IT-problemen.

In het algemeen stelden we eind 2021 al een stijging vast van de facturatieproblemen die vooral toe te wijzen waren aan de invoering van een nieuw gegevensplatform tussen marktpartijen zodat de gegevensuitwisseling tussen distributienetbeheerders en energieleveranciers niet altijd mogelijk was of volop moest getest worden met vertragingen tot gevolg voor de opmaak van afrekenings- en slotfacturen.

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

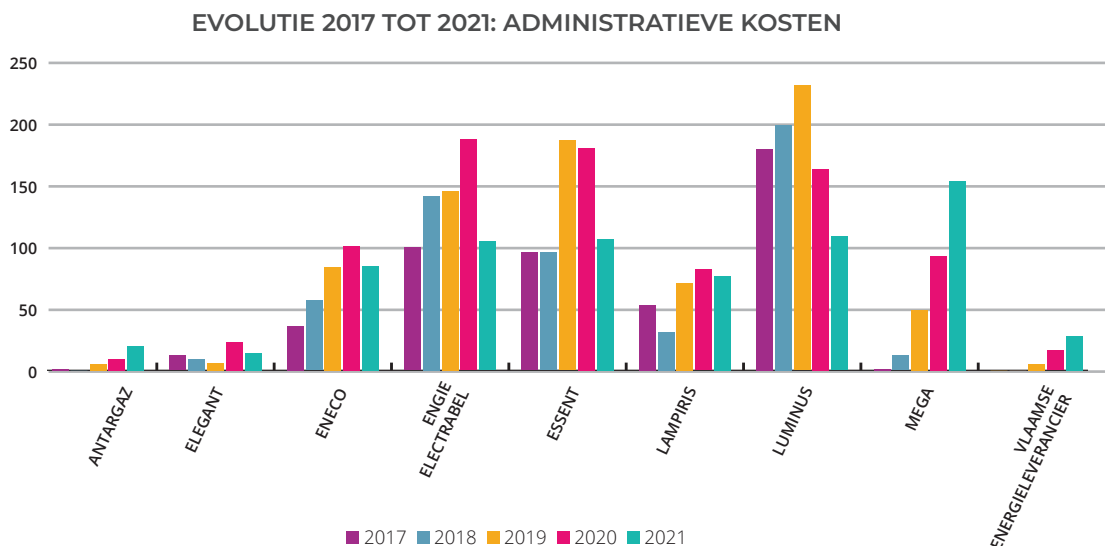
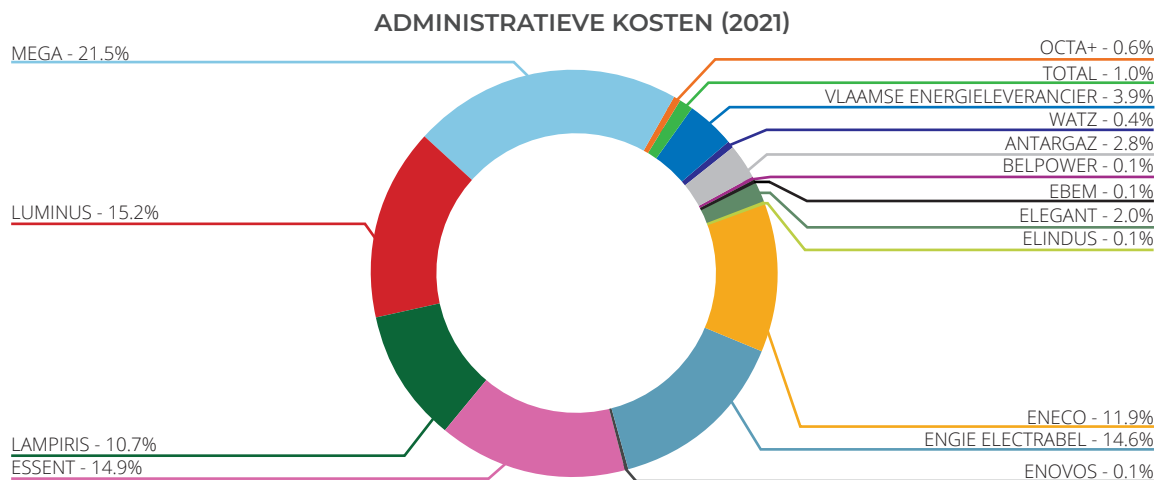
Maar daarmee zijn nog niet alle problemen van de baan, met name in verband met het aanvangspunt van de verjaringstermijn.

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

Bij de laatste wetwijziging 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.



BETALINGSPROBLEMEN

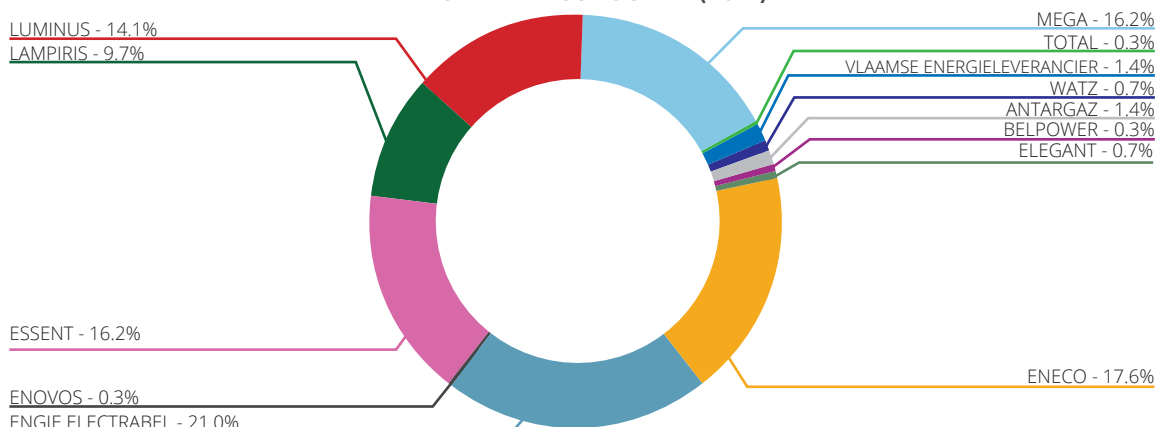


Het aantal geschillen over het aanrekenen van administratieve kosten daalde in 2021 (717 klachten in 2021, tegenover 884 klachten in 2020 en 836 in 2019) ondanks de gezondheids crisis en de economische en financiële gevolgen ervan voor de gezinnen en bedrijven. De Ombudsdienst verklaart deze daling door de (tijdelijke) uitbreiding van het recht op sociaal tarief ingevolge de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering vanaf 1 februari 2021. Ook waren de energiefacturen in 2021 nog grotendeels betaalbaar door de historisch lage energieprijzen van 2020. Tegelijkertijd was er ook het zogenaamde coronacharter dat de meeste leveranciers ondertekend hebben om tot 31 december 2021 betalingsfaciliteiten aan te bieden aan de slachtoffers van de Covid-19 crisis. Een aantal leveranciers zoals MEGA

en de ondertussen failliete VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER zijn ook administratieve kosten voor het versturen van herinneringen of ingebrekestellingen blijven aanrekenen ook al waren de klanten niet akkoord met de eenzijdig doorgevoerde voorschotverhogingen en prijswijzigingen naar aanleiding van de vernieuwing van energiecontract (van vast naar variabel).

Als we de cijfers nog van dichterbij bekijken dan stellen we ook en om dezelfde redenen een daling vast van de klachten over invorderingskosten bij professionele schuldinvoerders zoals incassobureaus, advocatenkantoren en gerechtsdeurwaarders, namelijk een daling met 23,9 % (290 klachten in 2021 tegenover 381 in 2020).

INVORDERINGSKOSTEN (2021)



In deze geschillen met energieleveranciers over energieschulden die zijn overgedragen aan professionele schuldevorderaars 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 schuldevorderaar 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 schuldevorderaar 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;

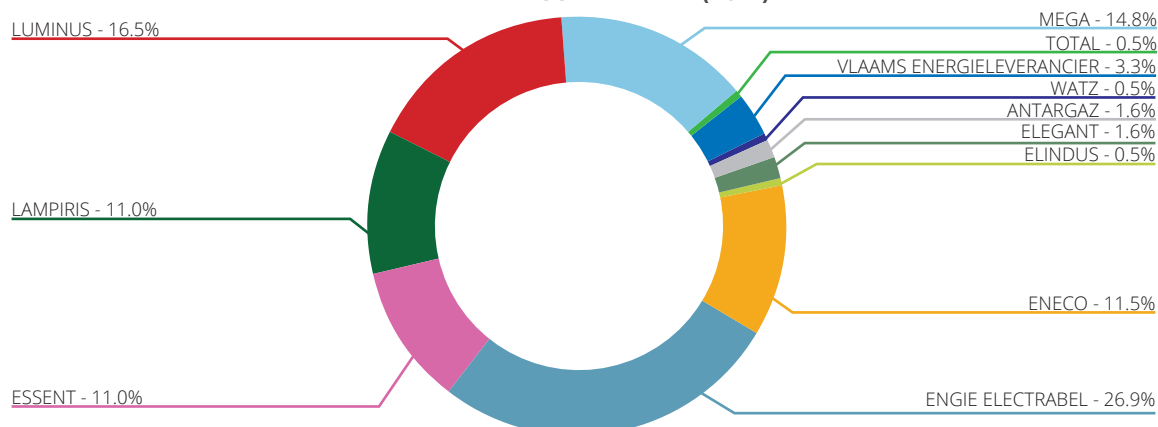
- door bepaalde facturen aan te zuiveren waardoor men zich opnieuw in een financieel evenwicht bevindt.

Meer algemeen heeft de Ombudsdienst energiebedrijven ook opgeroepen om zoveel mogelijk kosteloze en redelijke afbetalingsplannen toe te staan aan de klanten. Deze oproep heeft zich dan ook vertaald in het Coronacharter omdat het in de Covid-19 crisis geen overbodige luxe was voor gezinnen en bedrijven om geen bijkomende kosten aangerekend te krijgen. Komen daarbij ondertussen de snel stijgende energieprijzen waardoor het evenmin overbodig zou zijn om dit Coronacharter dat stopte op 31 december 2021 te verlengen.

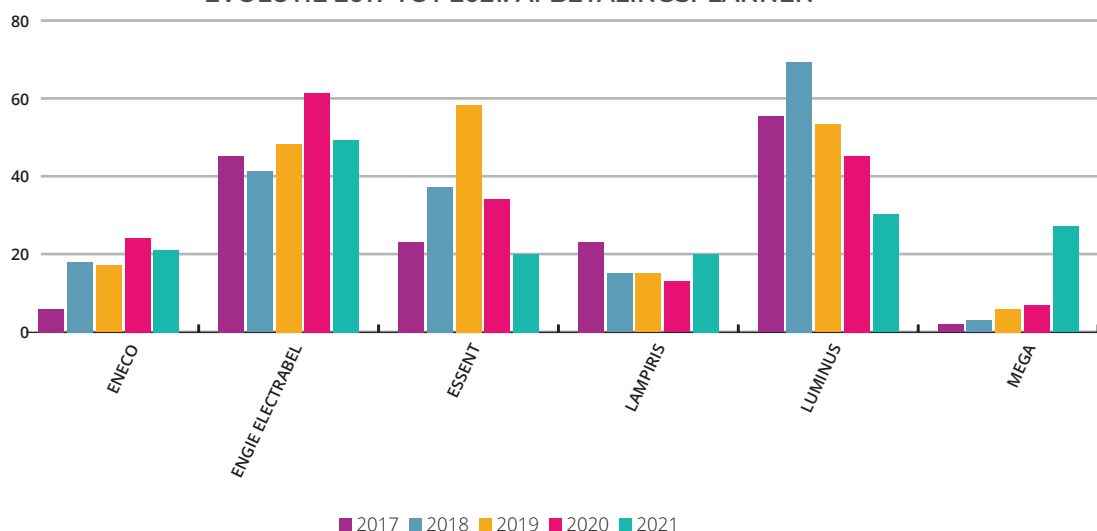
Ten slotte zou ook de wetgever kunnen optreden door bijvoorbeeld voor de energiesector de betalingstermijnen voor een factuur te verlengen (momenteel 15 dagen), een eerste betalingsherinnering kosteloos te maken zoals dat nu al het geval is in de telecomsector en een plafond te zetten op de kosten die worden aangerekend. Deze voorstellen worden nader toegelicht in hoofdstuk 7 van dit jaarverslag.



AFBETALINGSPLANNEN (2021)

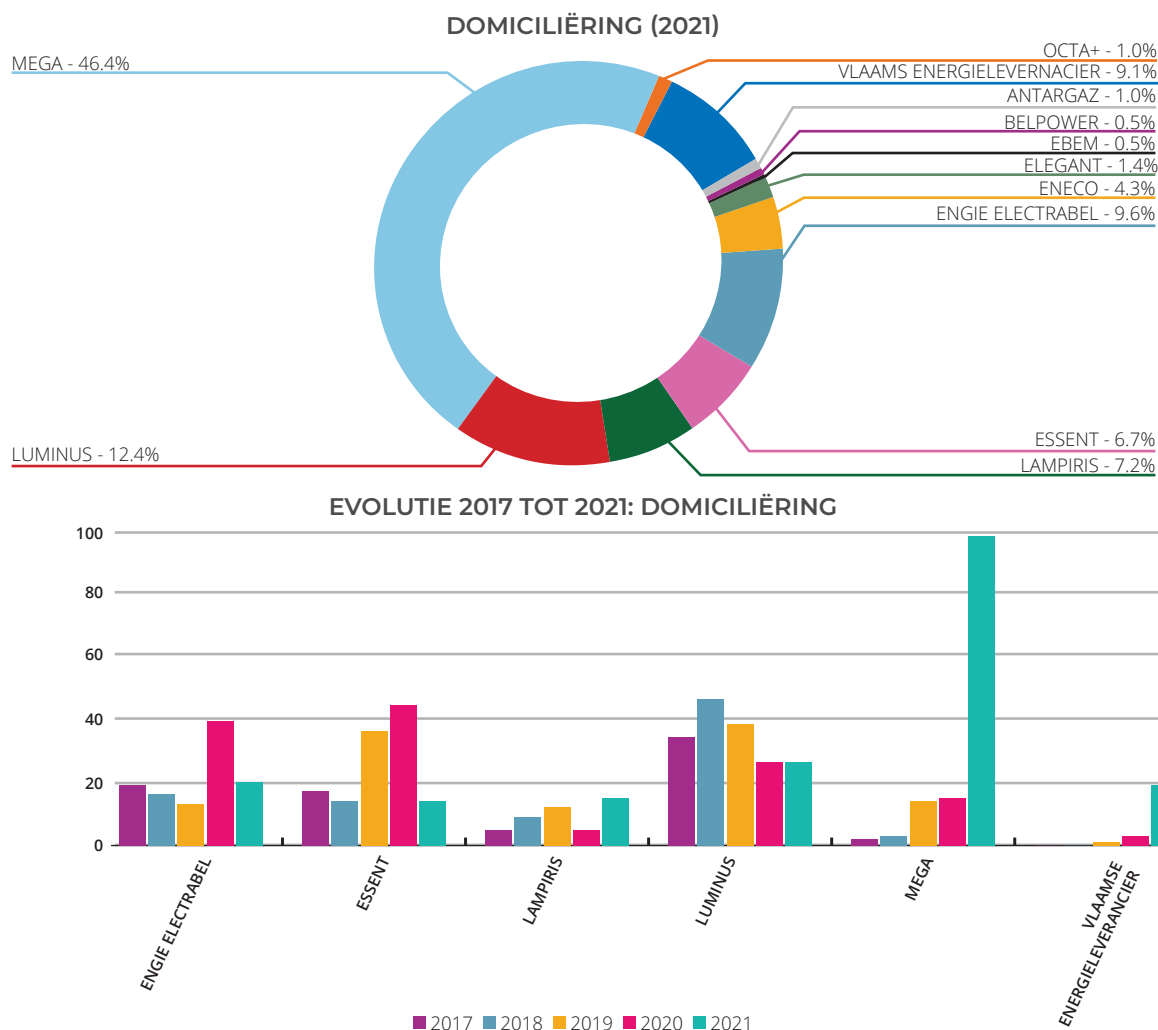


EVOLUTIE 2017 TOT 2021: AFBETALINGSPLANNEN



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.



De laatste jaren zijn er steeds meer problemen met bankdomiciliëringen (209 klachten in 2021). Deze klachten gaan over:

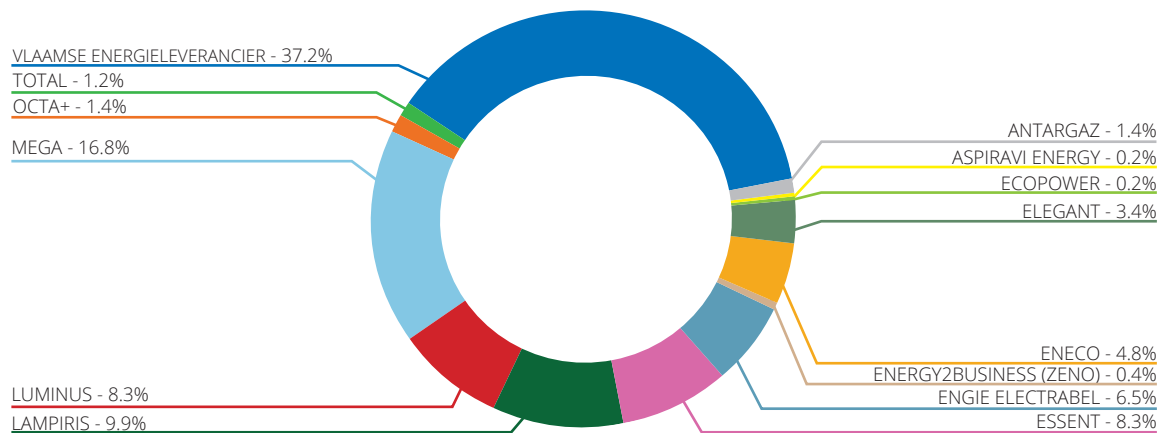
- Domiciliëringen waarvoor de klant geen mandaat heeft gegeven en hij dus verwonderd is dat (terug)betalingen toch via deze weg worden verricht. Vooral MEGA is voorwerp van deze klachten en meldingen zonder dat daar een duidelijke uitleg wordt verschaft door MEGA noch door de bankinstelling waarmee de klant desnoods ook contact opneemt.
- Domiciliëringen van te hoge voorschotfacturen waarbij de klant vreest dat zijn voorschot te hoog zal zijn in functie van zijn te verwachten eindafrekening gelet op zijn verbruik en zijn tarieven die contractueel van toepassing zijn.
- Betalingen van voorschotfacturen die

de gewezen klanten van VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER via domiciliëring hadden uitgevoerd en waarbij zij vrezen dat ze de teveel betaalde voorschotfacturen financieel niet meer zullen kunnen recupereren via de nog door de curatoren op te maken slotfacturen.

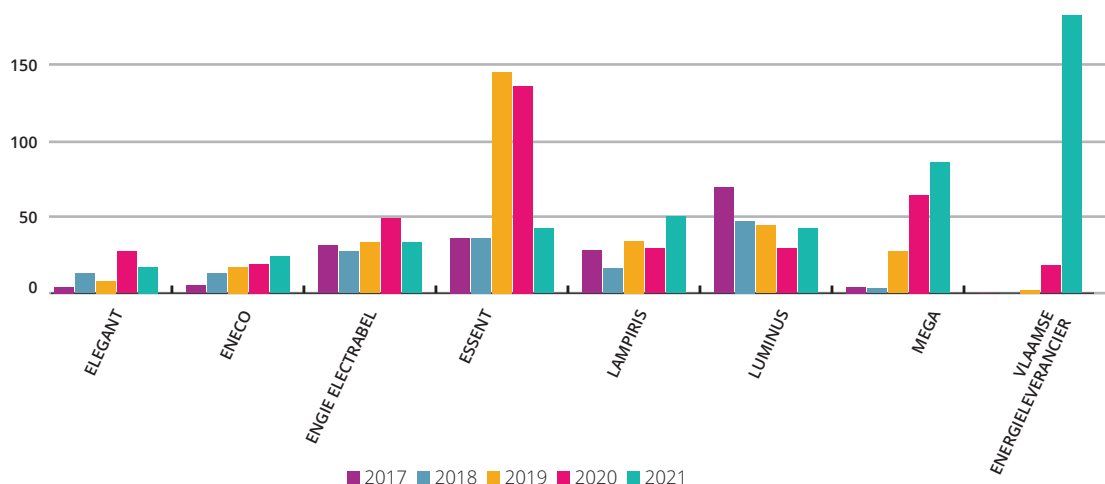
In deze geschillen werden de klanten in kennis gesteld van de mogelijkheid om de eigen bankinstelling te contacteren om de teveel betaalde bedragen terug te vorderen. Tot 8 weken na de debitering kunnen klanten de terugstorting van een domiciliëringbetaling vragen maar een aanvraag tot terugbetaling betekent niet automatisch dat zij hun geld terugkrijgen en de energieschuld kan later ook nog door de leverancier of door de curator worden opgeëist.



KREDIETNOTA/TERUGBETALING (2021)



EVOLUTIE 2017 TOT 2021: KREDIETNOTA/TERUGBETALING



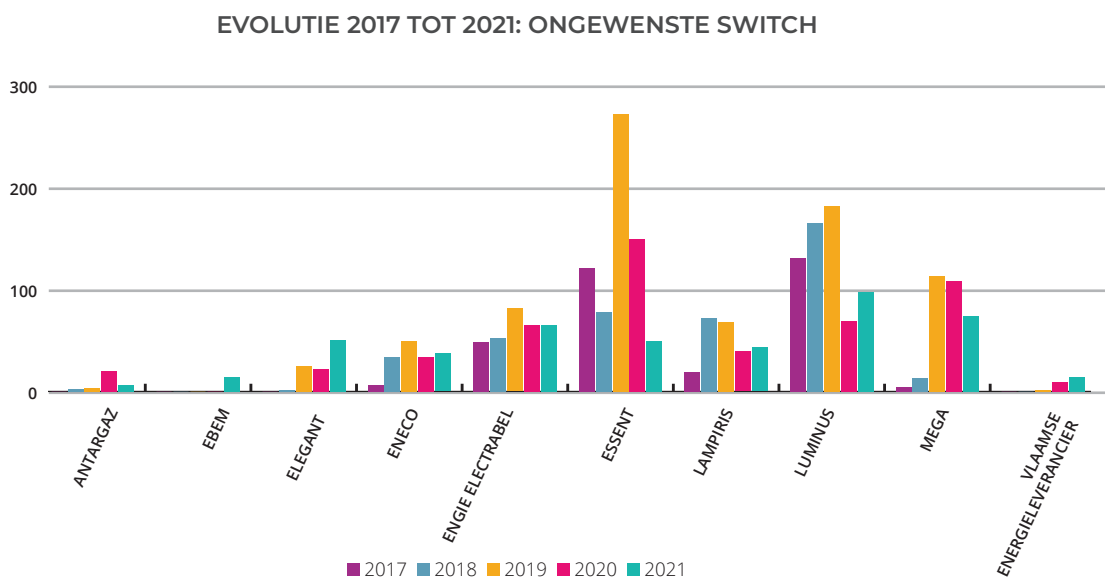
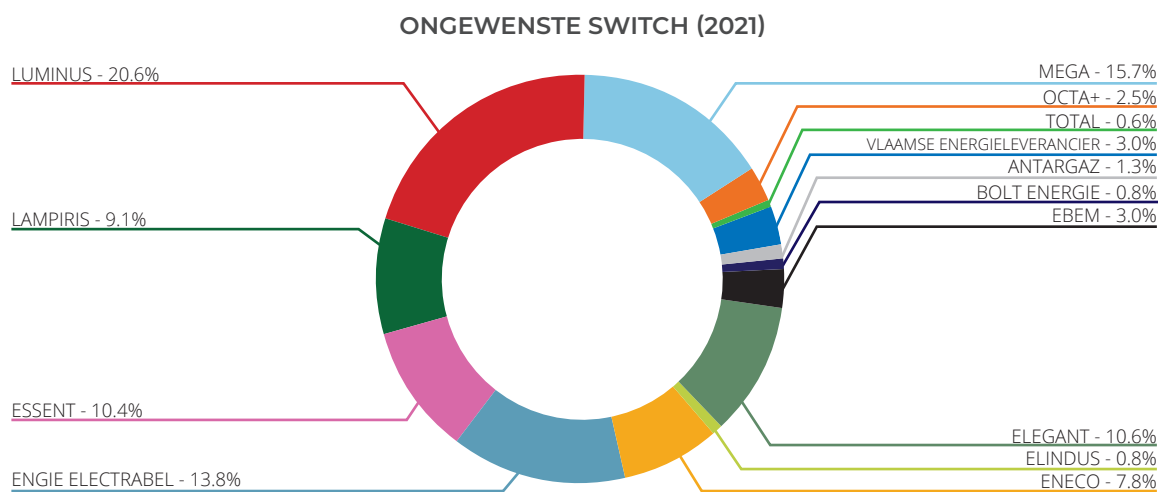
Nogal wat klachten (505 in 2021) gaan over terugbetalingen die uitblijven omdat de (gewezen) klant zijn (slot)factuur niet ontvangt of omdat er veronderstelde IT-technische problemen of andere administratieve problemen zijn zoals het ontbreken van het laatst gekende bankrekeningnummer van de (gewezen) 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 hijzelf 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.

Vanaf 7 december 2021 (faillissement van VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER) ontving de Ombudsdienst nog meer dan 180 aanvragen voor terugbetaling van tegoeden aan de gewezen klanten. De faillissementsprocedure is evenwel een gerechtelijke procedure waardoor de Ombudsdienst voor Energie deze klachten of aanvragen niet meer kan behandelen. We kunnen dan ook niet anders dan de gewezen klanten van VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER

door te verwijzen naar de curatoren die door de Ondernemingsrechtbank van Brussel zijn aangesteld. Het is ook nog niet duidelijk of de gedupeerde klanten hun geld terugkrijgen en wanneer dat zal zijn. Dat hangt af van de afhandeling van het faillissement maar we raden deze gewezen klanten alleszins aan om als schuldeiser een aangifte van de schuldvordering te doen via de website www.regsol.be.

VERANDERING VAN LEVERANCIER

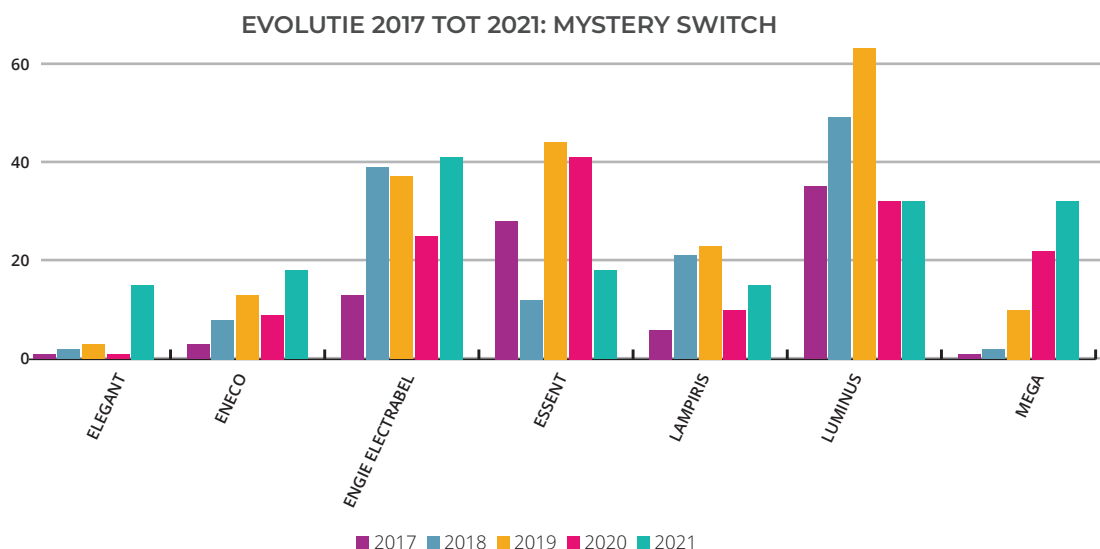
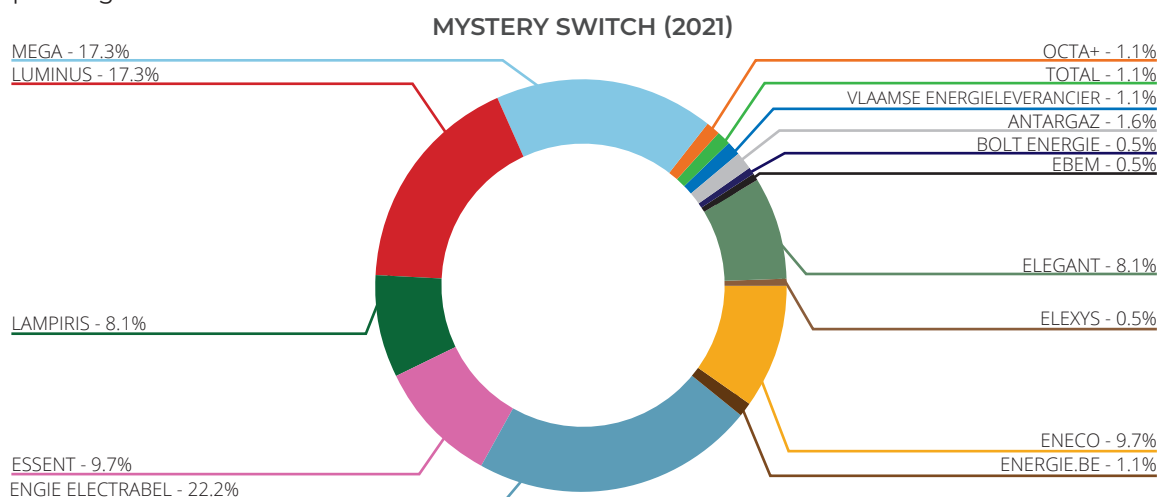




Een bijkomend probleem veroorzaakt door misleidende of agressieve verkooppraktijken op afstand of buiten de onderneming is de ongewenste verandering van leverancier waarmee de klant geconfronteerd wordt. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer voor huishoudelijke energiecontracten de herroepingstermijn van 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. LUMINUS is hier samen met het in 2021 overgenomen ESSENT koploper. Naast de administratieve en soms tijdrovende inspanningen van de eindafnemers om de

ongewenste wissel ongedaan te maken rijst er ook een bijkomend probleem wanneer de vorige leverancier de oude contractuele relatie niet wenst te herstellen en de eindafnemers dus geconfronteerd worden met een nieuw en duurder energiecontract.

Nochtans zijn de sancties duidelijk. Het consumentenakkoord voorziet in geval van inbreuken op de bepalingen inzake verkoop op afstand, inclusief via de telefoon, en verkopen gesloten buiten de onderneming, in de onmiddellijke terugbetaling aan de consument van alle door hem betaalde facturen en bovendien in het onmiddellijk herstel van de consument in zijn oude contractuele relatie. De oude energieleverancier neemt de consument kosteloos terug zo vlug als technisch mogelijk.



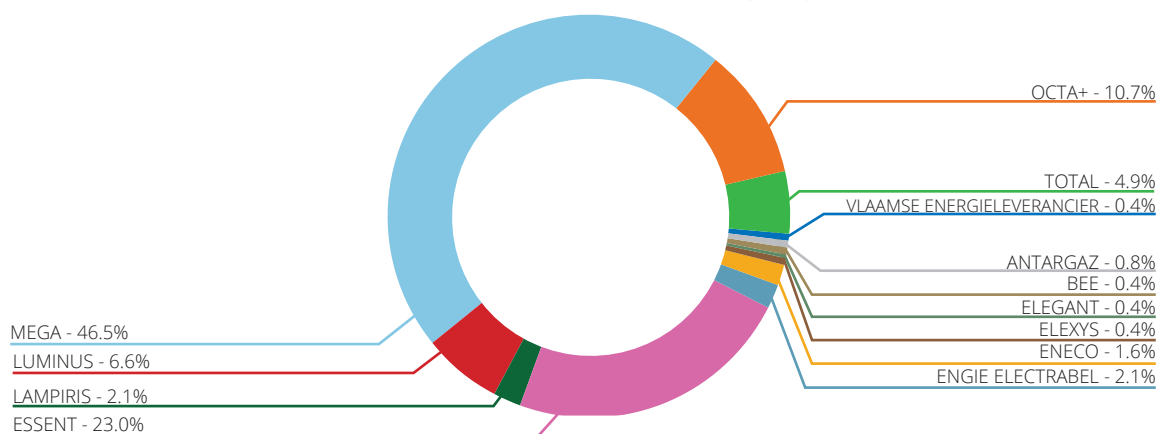
Bij een zogenaamde mystery switch of onterechte overname wordt de klant dus zonder zijn of haar medeweten en onterecht overgenomen door een andere energieleverancier. De oorzaak van een onterechte leverancierswissel is meestal een fout in de EAN-code(s) en wordt vastgesteld wanneer de eindafnemer van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

Dergelijke situaties zijn in 2021 ongeveer 185 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 te

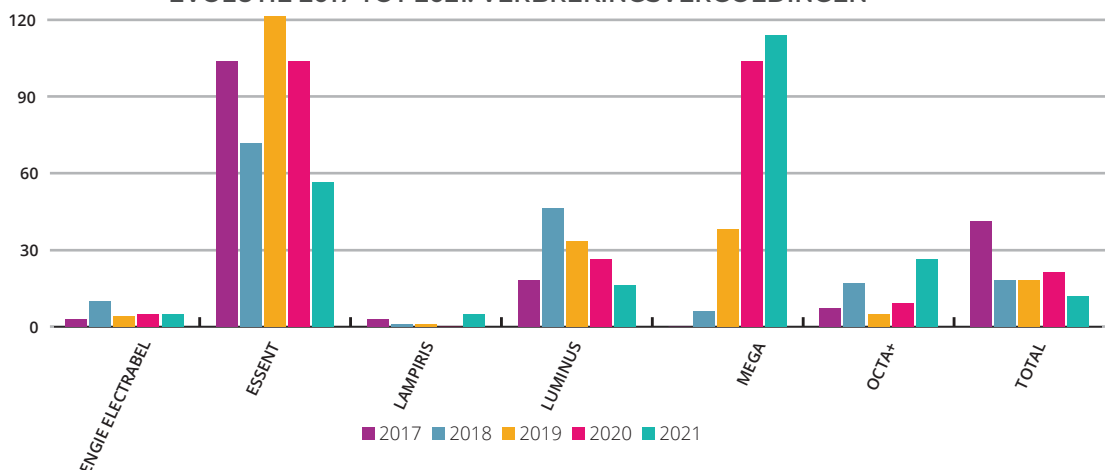
vermijden is in ieder gewest een regel voorzien waarbij er geen verbruik mag aangerekend worden door de zogenaamde kapende energieleverancier noch door de gekaapte energieleverancier.

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.

VERBREKINGSVERGOEDINGEN (2021)



EVOLUTIE 2017 TOT 2021: 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 wordt vanaf 1 september 2021 voor professionele contracten gedeeltelijk verholpen door een wetwijziging 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 kan vanaf 1 september 2021 dus 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 vervroegd

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

De Ombudsdienst voor energie heeft hierover al 964 klachten ontvangen en 280 aanbevelingen verstuurd waarvan er slechts 10 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.

AANTAL GESCHILLEN OVER VASTE VERGOEDINGEN PER LEVERANCIER EN PER WERKINGSJAAR

	ESSENT	LUMINUS	MEGA	OCTA+	TOTAAL
2015	45	0	0	8	53
2016	102	1	3	5	111
2017	91	11	0	4	106
2018	66	33	6	13	120
2019	111	24	38	4	177
2020	80	19	103	8	210
2021	40	9	113	25	187
TOTAAL	535	97	263	67	964



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 openbaredienstverplichtingen, zoals de toepassing van het gewestelijk sociaal tarief, komen dan weer meer voor in het Waalse Gewest. Anders is het gesteld met de ecologische

openbaredienstverplichtingen waarover er in Vlaanderen gevoelig meer klachten waren door de gevolgen van het arrest van het Grondwettelijk Hof op de bezitters van zonnepanelen met een digitale meter. Omwille van de verplichte opname (schatting) van de meterstand op 1 maart 2021 en het afschaffen vanaf die datum van de virtueel terugdraaiende meter hebben deze bezitters hun ongenoegen geuit over de tussentijdse verplichte meteropname door FLUVIUS en de impact op de distributienettarieven met de aanrekening van een prosumententarief tot 1 maart 2021 en van de nettarieven voor de afgenomen elektriciteit vanaf 1 maart 2021. 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 (2021)



■ Brussels Hoofdstedelijk Gewest ■ Vlaams Gewest ■ Waals Gewest



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. draait door 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 meter die defect zou zijn.

RESULTAAT

De distributienetbeheerder stelt in zijn 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 dat de distributienetbeheerder een voorstel aan de leverancier deed om het verbruik te herverdelen. Aangezien beide standpunten haaks op elkaar staan, vraagt de Ombudsdienst meer informatie aan de distributienetbeheerder. Uiteindelijk voert de distributienetbeheerder een rechtzetting uit, een herberekening op basis van

de gegevens op de nieuwe meter, en wordt er door de leverancier nieuwe facturatie opgemaakt. 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 betaalde facturen, bleek dat deze betrekking hadden op de handelszaak in het gebouw (huisnummer 2A). De heer H. zou zegge een meerverbruik voor een totaalbedrag van 1.784,04 euro hebben bovenop de 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.



VERKOOPPRAKTIJKEN

Telefonisch afgesloten contract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. betwist het contract dat tijdens een telefoongesprek is opgesteld door de energieleverancier.

RESULTAAT

Het energiebedrijf heeft verklaard dat de heer D. werd benaderd door een van hun partners met het oog op het afsluiten van een nieuw contract. Het contractaanbod werd per e-mail verzonden en de heer D. zou het contract per e-mail hebben bevestigd.

De Ombudsdienst heeft de leverancier erop gewezen dat de heer D. te kennen geeft dat hij nooit heeft ingestemd met dit contract. Zoals in het consumentenakkoord is gespecificeerd, is bij telefonische verkoop een bevestiging door de klant vereist.

Het energiebedrijf verklaart dat er een onlinebevestiging was en dat de heer D. op de knop 'Ik accepteer het contract' heeft geklikt. Omdat het om een elektronische handtekening gaat, vermeldt het consumentenakkoord echter dat het in geval van betwisting de plicht is van de energieleverancier om het bewijs te leveren van de identiteit van de consument, van diens instemming en van de integriteit van het contract waarmee de consument heeft ingestemd.

Na de verzoeken om bewijsstukken heeft het energiebedrijf beslist om de facturen op naam van de heer D. te crediteren. Het incassobedrijf werd hiervan op de hoogte gebracht.

Contract opgesteld door een energiemakelaar

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw D. betwist haar verandering van energieleverancier (via een energiemakelaar) en geeft aan dat zij een e-mail heeft gestuurd waarin zij erop wijst dat zij niet akkoord gaat met het voorstel



van de energiemakelaar om over te stappen naar een andere leverancier.

RESULTAAT

De energieleverancier beperkte zich ertoe te verklaren dat hij van zijn partner een mandaat heeft ontvangen dat hem het recht verleent voor deze klant een contract te ondertekenen.

De Ombudsdienst heeft dus contact opgenomen met de energiemakelaar in verband met de bovengenoemde e-mail waarin de verandering van leverancier werd geweigerd. Naar aanleiding van onze vraag heeft de energiemakelaar verklaard dat hij het nodige heeft gedaan voor de klant, die de facturen niet hoeft te betalen.

Ongewenste leverancierswissel

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer F. heeft een e-mail ontvangen van de distributienetbeheerder met het verzoek de meters af te lezen met het oog op zijn leverancierswissel. Hij heeft dus contact opgenomen met de energieleverancier, die hem heeft meegedeeld dat de herroepingstermijn was verstreken.

RESULTAAT

Het energiebedrijf heeft de nodige stappen gezet om de situatie te regulariseren. Er werd een verzoek om een mystery switch ingediend en de vorige leverancier heeft de levering opnieuw op zich genomen. Op het vlak van facturatie zijn de facturen geannuleerd en zal er geen enkel bedrag gevorderd worden voor de periode van 01.04.2021 tot 05.05.2021.

Herroeping energiecontract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw G. betwist het contract van de energieleverancier. Ze verklaart immers dat ze op 30.08.2020 een contract via het internet heeft opgesteld en op 08.09.2020 een herroepingsmail heeft verstuurd.

RESULTAAT

Het energiebedrijf heeft erop gewezen dat het uit technisch oogpunt niet mogelijk was een customer switch (verandering van klant) te annuleren.

De Ombudsdienst heeft zich opnieuw tot het energiebedrijf gewend om het erop te wijzen dat de herroepingstermijn is vastgelegd in het consumentenakkoord en in het Wetboek van Economisch Recht. De Ombudsdienst begrijpt bijgevolg hun technische onmogelijkheid niet.

Het energiebedrijf heeft dan ook het nodige gedaan en een interne procedure opgestart om alle facturen te annuleren.



ANDERE PRODUCTEN EN DIENSTEN

Aanvullende diensten

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer P. heeft bij firma X. via zijn energieleverancier een onderhoudscontract lopen.

Op 12 oktober 2020 vindt het tweejaarlijks onderhoud plaats, maar op 5 november meldt de heer P. aan zijn energieleverancier dat de ketel sinds het onderhoud een storend lawaai maakt. Firma X. komt dit onmiddellijk nakijken maar stelt vast dat de installatie van de ketel niet correct gebeurde. De stresstest die gepaard ging met het onderhoud lokte weliswaar het lawaai uit, maar de oorzaak zou de slechte installatie zijn. De noodzakelijke herstelling zou 407,32 euro btw inbegrepen kosten. Daarbovenop rekent firma X. voor de bijkomende interventie om een bestek op te kunnen stellen 125 euro aan.

De klant laat de Ombudsdienst vervolgens weten dat de ketel reeds 15 jaar oud is, met telkens een tweejaarlijks onderhoud. Door de vorige installateurs werden er nooit opmerkingen gegeven. Daarom vroeg de Ombudsdienst aan de energieleverancier of er bij het onderhoud van 12 oktober 2020 opmerkingen gegeven werden over de installatie zelf.

RESULTAAT

Firma X. voert vervolgens kosteloos een nieuwe controle uit. De techniek stelt hierbij vast dat er tijdens het eerdere onderhoud een afregeling van de ketel gebeurde omdat de waarden te veel afweken van de norm. Er is nu een vermoeden dat dit aan de basis lag van het probleem. Deze afregeling werd opnieuw uitgevoerd waarna de ketel geen storend lawaai meer maakte.

De energieleverancier annuleerde de extra kosten voor de interventies en de ketel vertoonde geen problemen meer.

Aanvullende diensten

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw X. heeft bij haar energieleverancier een onderhoudscontract voor haar verwarmingsinstallatie.

Firma Y. voert namens de leverancier in januari 2021 een onderhoud uit van de gasbrander en de installatie wordt goedgekeurd, zonder opmerkingen. Onmiddellijk na het vertrek van firma Y. gaat de installatie echter in alarm. Een nieuwe interventie wijst vervolgens uit dat de ontsteking tweejaarlijks vervangen moet worden, wat niet gebeurde bij het onderhoud.

Mevrouw X. wil wel voor het vervangstuk betalen, maar niet voor de bijkomende reparatie- en interventiekosten.

RESULTAAT

De energieleverancier geeft toe dat de extra kosten veroorzaakt werden door de nalatigheid van firma Y. en annuleert de interventie- en verplaatsingskosten, voor een totaal van 125 euro.

Slimme thermostaat

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. betwist de werking van de geïnstalleerde thermostaat en is van mening dat die thermostaat hem onnodig gas heeft doen verbruiken.

RESULTAAT

Na veel communicatie heen en weer over de problemen van de heer D. in verband met het gebruik van de thermostaat, heeft de energieleverancier beslist het volledige toestel terug te nemen en op eigen kosten te vervangen.

Vervolgens heeft de leverancier het contract geannuleerd, zonder de restwaarde te factureren. Om het dossier af te ronden, werd een commercieel gebaar ten bedrage van 300 euro voorgesteld. De heer D. heeft dit aanvaard.



Slimme thermostaat

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw C. betwist de installatie van de thermostaat, die nooit volledig is voltooid en die niet de in het huurcontract vermelde functies vervult (het apparaat is niet in staat de functie inzake de follow-up van het fotovoltaïsche energie- en gasverbruik te vervullen wegens sensorproblemen). De indiener van de klacht weigert dus het gevorderde bedrag van 226 euro voor de thermostaat te betalen.

RESULTAAT

De leverancier heeft er in eerste instantie op gewezen dat mevrouw C. er meteen van op de hoogte is gebracht dat het niet mogelijk was het Solar-apparaat te plaatsen en bijgevolg ook niet om haar fotovoltaïsche verbruik te volgen. Zij heeft er toch voor gekozen de thermostaat met zijn vele andere functies te laten installeren.

Mevrouw C. heeft echter verklaard dat de technicus tijdens de plaatsing van de thermostaat erop had gewezen dat er een nieuwe interventie zou plaatsvinden voor de follow-up van het fotovoltaïsche verbruik, gezien de specifieke kenmerken van haar meter. Na enkele weken lieten ze weten dat ze niet in die behoefte konden voorzien. Mevrouw C. is daarvan dus niet in kennis gesteld op het ogenblik van de installatie van de thermostaat.

Als gevolg van deze opmerkingen heeft het energiebedrijf beslist om de schuld van mevrouw C. te laten vallen.

Factuur voor een slimme thermostaat

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer M. betwist de factuur van 192,89 euro die door zijn leverancier werd gevorderd voor de slimme thermostaat die hij nooit heeft gebruikt.

RESULTAAT

Het energiebedrijf wijst erop dat de heer M. al bijna tien jaar klant is, waarvoor de leverancier hem dankbaar is. De leverancier wil hem dan ook elk ongemak besparen.

Aangezien de heer M. erop wijst dat de thermostaat

nog in de oorspronkelijke verpakking zit, aanvaardt de leverancier dus dat het pakje aan hem wordt teruggestuurd. De leverancier zal bijgevolg de restfactuur annuleren zodra de heer M. het bewijs van de verzending van het pakje zal hebben verstrekt.

Onderhoudscontract verwarmingsketel

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer R. betwist het onderhoudscontract voor de verwarmingsketel en zegt dat hij nooit om een dergelijk contract heeft verzocht.

De heer R. is huurder. Hij wijst erop dat hij het bedrijf heeft gebeld om het onderhoud uit te voeren, maar dat dit aan de eigenaar in rekening moet worden gebracht.

RESULTAAT

Na verschillende uitwisselingen blijkt dat de huisvestingsmaatschappij van de heer R. een contract heeft met een dochteronderneming van de leverancier voor het onderhoud van de ketel.

Volgens de leverancier heeft de heer R. echter contact opgenomen met de leverancier om een onderhoudscontract te verkrijgen. Het energiebedrijf heeft laten weten dat het onderhoudscontract op 01.09.2020 via het internet is aangegaan en dat het onderhoud op 21.10.2020 is uitgevoerd.

Het was dus de verantwoordelijkheid van mijnheer om te weten dat de huisvestingsmaatschappij een contract had met de dochteronderneming van de leverancier. Volgens de leverancier kan de heer R. deze situatie nog altijd aan zijn eigenaar melden en met hem een regeling treffen.

De Ombudsdienst heeft toch opnieuw contact opgenomen met de leverancier met de vraag wat de reden van dit onderhoud was.

Het contract van de klager dateert immers van 1 september 2020, het vermeldt een herroepingstermijn van 14 dagen, en in de klacht bevindt zich een e-mail van 8 september 2020 waarin hij aangeeft dat hij geen contract wil



(herroepingsrecht).

Na onze feedback is het bedrijf overgegaan tot de annulering van de factuur van 167,90 euro en werd het contract ook geannuleerd.

Kosten voor onnodige verplaatsingen

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer B. heeft een beroep gedaan op de herstellingsdienst van zijn leverancier, omdat zijn ketel een foutcode aangaf. De heer B. betwist de door zijn leverancier verzonden factuur voor verplaatsingen.

RESULTAAT

Het energiebedrijf heeft verklaard dat zijn technicus ter plaatse was gekomen om de problemen met de ketel te analyseren. Op het ogenblik dat een klant om een herstellingsdienst verzoekt, delen de medewerkers van het energiebedrijf de reis- en arbeidskosten mee. Deze mededeling maakt deel uit van hun script.

Aan de heer B. werden dus de verplaatsingskosten van de technicus en 30 minuten werk in rekening gebracht. De factuur van 115 euro blijft dus verschuldigd.

Naar aanleiding van deze informatie herinnerde de Ombudsdienst eraan dat het volgens de wetgeving de taak van het bedrijf is om de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze te informeren. Bovendien rust de bewijslast van de naleving van de informatieverplichtingen op het bedrijf.

Indien zijn dienst niet kan aantonen dat de informatievereisten inzake de kosten zijn nageleefd, lijkt het ons dat er ruimte is voor een compromisvoorstel.

Het energiebedrijf heeft erop gewezen aan dat de kosten zijn meegedeeld tijdens het telefoongesprek met de klant, maar dat het, om dit dossier af te ronden, voor de verplaatsing een creditnota van 70 euro kan aanbieden. De heer B. heeft het voorstel aanvaard.

PRECONTRACTUELE INFORMATIE

Precontractuele informatie

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer E. betwist het ontbreken van een korting op zijn factuur, hoewel hij had ingetekend met een korting van 250 euro voor elektriciteit en 340 euro voor gas.

RESULTAAT

Het energiebedrijf heeft aangegeven dat er een verwarring is opgetreden in de verschillende afgesloten contracten en dat hij daarom uiteindelijk een vast contract zonder kortingen had gekregen.

Het energiebedrijf heeft de kortingen daarom manueel toegepast op het contract. De vereffeningsfacturen werden herberekend. Er is een saldo van 591,80 euro ten gunste van de klant terugbetaald.

CONTRACTUELE VOORWAARDEN

Verlenging/vernieuwing van energiecontract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Via een vertegenwoordiger ondertekende de heer X. in maart 2020 bij zijn bestaande energieleverancier een contractvernieuwing met gunstigere tarieven. In september 2020 stelt de klant echter vast dat zijn oude contract - met duurdere tarieven - blijkbaar stilzwijgend verlengd werd en het nieuwe contract dus niet was gestart.

RESULTAAT

Aanvankelijk bekwam de Ombudsdienst van de betrokken leverancier een nieuwe offerte, met nog steeds duurdere tarieven dan deze van maart 2020. Na verdere bemiddeling kwam er een finaal voorstel waarbij de tarieven van maart 2020 alsnog toegepast worden en waarbij er geen vaste kosten aangerekend zullen worden voor elektriciteit. De klant stemt toe en het contract werd retroactief geïmplementeerd vanaf 1 januari 2021. Omdat het oorspronkelijke contract vanaf oktober 2020 in zou gaan, stemt de leverancier bovendien in met een commerciële geste van 100 euro.



PRIJZEN EN (SOCIALE) TARIEVEN

Sociale tarieven voor collectieve verwarming met aardgas

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een sociaal verhuurkantoor verhuurt enkele appartementen waarbij verwarmd wordt met een collectieve verwarmingsinstallatie op aardgas en waarvoor met een energieleverancier in oktober 2020 een leveringscontract werd afgesloten. Omdat de huurders rechthebbenden zijn op het sociaal tarief (categorie 4 van de rechthebbenden) diende het sociaal verhuurkantoor vervolgens een aanvraag voor de toepassing van dit tarief in bij die energieleverancier.

De energieleverancier antwoordde niet op deze aanvraag. Het sociaal verhuurkantoor diende klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De energieleverancier heeft het nodige gedaan om het contract voor aardgas vanaf de startdatum aan te passen naar het sociaal tarief.

Toepassing van het sociaal tarief

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw M. betwist het niet toepassen van het sociaal tarief. De leverancier beweert van zijn kant dat hij van het OCMW een onjuist document heeft ontvangen op grond waarvan het sociaal tarief niet kon worden toegepast.

De Ombudsdienst heeft de leverancier de door de FOD Economie verstrekte bevestiging van het recht op het sociaal tarief ten gunste van mevrouw M. voor 2019 en 2020 bezorgd.

Bovendien voert de leverancier aan dat de onderschrijving van het contract, behandeld door een van zijn partners, niet is verlopen volgens de instructies die de leverancier aan al zijn partners heeft gegeven, namelijk om niet te verkopen aan bejaarden, aan personen die de taal niet spreken of die niet bekwaam beslissingen kunnen nemen, aan personen jonger dan 18 jaar, enz.

RESULTAAT

De leverancier heeft de gevorderde schuld van 603,52 euro laten vallen.

Toepassing van het sociaal tarief

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw S. wenst het sociaal tarief te verkrijgen voor de jaren 2016 tot 2019. De leverancier erkent dat hij de attesten voor de toekenning van het sociaal tarief voor die jaren heeft ontvangen. Het sociaal tarief is echter niet toegekend, aangezien het verbruiksadres en het adres op de attesten niet overeenstemmen (verschillende nummers). De netbeheerder heeft het leveringspunt van een nieuw nummer voorzien. Dankzij het nieuwe nummer van het leveringspunt heeft de leverancier de nodige aanpassingen doorgevoerd.

RESULTAAT

Het sociaal tarief werd toegekend. De door de leverancier uitgevoerde aanpassing heeft geleid tot een terugbetaling van 74,68 euro voor 2016. Voor 2017-2018 heeft mevrouw S. een terugbetaling van 649,12 euro ontvangen. Voor 2019 heeft mevrouw S. een terugbetaling van 330,96 euro ontvangen.



FACTURATIEPROBLEMEN

Facturatieproces

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer X. stapt einde 2019 over naar een andere leverancier. In november 2020 volgt er echter nog een aanrekening van de oude leverancier van het prosumentarief van 431,38 euro voor de periode van 24 oktober 2018 tot en met 31 oktober 2019.

In de eerstelijnsklacht geeft de energieleverancier aan de klant aan dat de oorzaak een late facturatie van distributienetbeheerder betreft. Als oplossing wordt een afbetalingsplan voorgesteld. De heer X. volgde dit afbetalingsplan, maar hij krijgt vervolgens toch een aangetekende brief over het openstaande saldo.

De distributienetbeheerder bevestigt aan de klant dat de aanrekening van het prosumentarief tijdig aan de leverancier werd doorgestuurd.

RESULTAAT

De energieleverancier annuleert de kost. De energieleverancier dient immers een rechtzetting van een factuur binnen de 12 maanden op te maken indien hij over alle gegevens beschikt en indien hij het consumentenakkoord ondertekende.

Facturatie vanaf datum faillissement

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw D. gaat niet akkoord met de aangerekende facturen en neemt daarvoor contact op met haar leverancier. Aangezien ze daar niet de gehoopte reactie kreeg diende ze een klacht in bij de Ombudsdienst.

De klant merkt op dat haar het verbruik wordt aangerekend voor de periode van voor de faillissementsdatum en vraagt dat de leverancier een correcte afrekening opmaakt.

De leverancier beweert dat een procedure voor faillissement niet van toepassing is aangezien mevrouw D. als residentiële klant is geregistreerd. Ook zou de curator niet de nodige informatie rond het faillissement hebben bezorgd.

De Ombudsdienst bezorgde aan de leverancier een attest met de info dat Mevrouw D. persoonlijk failliet werd verklaard. Dit nam met zich mee dat een deel van de gefactureerde energie, met name die welke betrekking heeft op het verbruik vóór de faillissementsdatum, in de failliete boedel viel. Het verschuldigde bedrag voor dat gedeelte van het verbruik kon bijgevolg niet betaald worden voordat in het kader van de faillissementsprocedure werd overgegaan tot vereffening en verdeling. Voor het aangerekende verbruik dat als schuld van de boedel gold en bijgevolg nu wel betaalbaar werd, diende de facturatie gericht aan mevrouw D. te starten vanaf de datum van faillietverklaring.

De Ombudsdienst verzocht om de facturatie te laten aanvangen vanaf de datum van faillietverklaring. Zolang dat niet was gebeurd, kon mevrouw D. de betaling niet verrichten zonder in strijd te komen met de regels inzake samenloop bij faillissement.

RESULTAAT

De leverancier erkent de fout in de facturatie en liet deze vervolgens starten vanaf de datum van faillietverklaring.

Facturatie na verhuizing

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw S. betwist de tussentijdse facturen die tot november 2020 zijn opgesteld, hoewel haar afsluiting op 5 augustus 2018 is meegedeeld. Mevrouw wacht dus op de annulering van deze tussentijdse facturen en op de opstelling van haar eindafrekening.

RESULTAAT

De leverancier bevestigt dat hij het verhuisdocument niet tijdig heeft verwerkt. Bij wijze van commercieel gebaar neemt hij de kosten van de facturen voor zijn rekening, onder meer voor de afsluiting, voor een totaalbedrag van 193,64 euro. Er is dus geen enkel saldo gevorderd van mevrouw S.



BETALINGSPROBLEMEN

Betalingsproblemen

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Omwille van de coronacrisis is een horecabedrijf sinds midden oktober 2020 verplicht om de zaak te sluiten en de activiteiten te beperken tot takeaway, met zeer beperkte omzet tot gevolg. Daardoor is er een hoge afrekening volgt, wordt aan de energieleverancier een afbetalingsplan gevraagd. Deze wil dit toestaan, mits een bijkomende dossierkost van 314 euro. Het horecabedrijf vindt deze kost te hoog en dient een klacht in bij de Ombudsdienst met de vraag of zo'n kost in verhouding is.

RESULTAAT

De Ombudsdienst vraagt de energieleverancier hoe deze kost samengesteld werd en of deze vermeld wordt in de algemene voorwaarden. De energieleverancier geeft aan dat deze kost nog opgenomen zal worden in de algemene voorwaarden. Daarnaast verwijst de leverancier naar het forfaitaire karakter van de kost van 65 euro per maand.

De Ombudsdienst stelt vervolgens dat de algemene voorwaarden op dit moment nog geen forfaitair bedrag vermelden, de kost kan dus ook nog niet toegepast worden. Bovendien lijkt 65 euro per maand een hoog bedrag. Daarom vroeg de Ombudsdienst de reële schade te bewijzen.

De energieleverancier reageert vervolgens dat de klant dan toch besloot om het volledige bedrag te betalen, om zo de hoge dossierkosten te vermijden.

Invorderingskosten

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. meent dat door fouten in de facturatie door de leverancier, zijn dossier onterecht naar de deurwaarder werd verstuurd. Als volgt dient hij een klacht in bij de Ombudsdienst om de facturatie te laten bekijken.

Na een uitleg van de leverancier rond de facturatie bezorgde de Ombudsdienst ook een bijkomende uitleg aan de heer D. Daarnaast vroeg de

Ombudsdienst aan de leverancier om dit dossier terug te halen bij de deurwaarder en dit zonder kosten.

RESULTAAT

De leverancier deelde mee dat ze de bijkomende kosten lieten schrappen en het dossier ook lieten terughalen bij de gerechtsdeurwaarder inclusief de kosten.

Aanmaningskosten

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer P. betwist de niet-terugbetaling van het bedrag van 80,16 euro. Hij wenst interesten te verkrijgen voor de vertraging van deze creditnota.

Het verschil tussen 80,61 euro en 30,45 euro, hetzij een bedrag van 50,16 euro, werd gebruikt om de aanmaningskosten te dekken, aldus de leverancier.

De leverancier stelt dat het saldo van 80,61 euro verschuldigd is omdat extra kosten zijn gemaakt als gevolg van de verzending van zijn dossier naar het incassobureau.

De Ombudsdienst herinnert er in dit verband en in overeenstemming met de wet van 20 december 2002 aan dat de door de gerechtsdeurwaarder/het incassobureau gevorderde kosten niet mogen omvatten:

- kosten van een aanmaningsbrief en portkosten;
- zoekingskosten;
- vermeerderde inningsrechten wanneer de schuldenaar in meerdere keren betaalt;
- dossierkosten en kosten van voorschotten.

Het is bijgevolg verboden bedragen te innen waarin niet is voorzien of die niet bij wet zijn toegestaan.

RESULTAAT

Het bedrag van 30,45 euro werd terugbetaald op 20.11.2020.

De leverancier heeft het verschil vrijgegeven en er werd een nieuw bedrag van 50,16 euro terugbetaald aan de heer P.



Verjaring

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw U. ontvangt een brief van 17.12.2020 van een incassobureau, waarin zij wordt geïnformeerd over een vermeende schuldvordering van haar leverancier ten bedrage van 700,90 euro.

Het saldo op dit rekeningoverzicht bedraagt 607,70 euro, een bedrag dat mevrouw U. betwist omdat de schuld dateert van 2012 en het voor mevrouw U. niet meer mogelijk is enige verificatie uit te voeren of bankafschriften te verkrijgen waaruit haar betalingen blijken.

De verklaringen die de leverancier heeft gegeven om het openstaande saldo op basis van facturen uit 2012 op te eisen, zijn eenzijdig en kunnen niet langer worden gecontroleerd.

De verjaring in overeenstemming met artikel 2277, lid 1, van het Burgerlijk Wetboek is in dit dossier vastgesteld.

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

Voorts is ook de positie van de energieleverancier van doorslaggevend belang, omdat deze als hoofdschuldeiser verplicht is erop toe te zien dat de verjaring wordt gecontroleerd alvorens een deurwaarder opdracht te geven de schuld in te vorderen. Hij moet met name aangeven dat de schuld die hij opeist, verjaard kan zijn.

RESULTAAT

De vermeende schuld in het dossier van mevrouw U. is niet langer invorderbaar.

Vóór 17.12.2020 was mevrouw niet op de hoogte van de vermeende schuld van 700,90 euro.

Verjaring van een deel van de facturatie

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. betwist een bedrag van 5.656,05 euro dat door een incassobureau wordt gevorderd. Dit bedrag komt overeen met facturen die betrekking hebben op de verbruiksperiode van mei 2010 tot augustus 2018. De heer D. wijst erop dat hij de woning in kwestie op 1 januari 2011 heeft verlaten.

RESULTAAT

De leverancier bevestigt dat de heer D. zijn verhuizing nooit heeft meegedeeld en dat het adres in kwestie pas in augustus 2018 door een derde is overgenomen. Bij gebreke van bewijs dat de verhuizing wel degelijk aan de leverancier was meegedeeld, kon de Ombudsdienst geen correctie van de facturen verkrijgen. Aangezien de gevorderde facturen betrekking hebben op de periode van mei 2010 tot september 2018, heeft de leverancier bevestigd dat de vóór april 2016 gevorderde facturen terecht waren verjaard omdat zij meer dan 5 jaar oud waren. Het openstaande saldo is dus gedaald van 5.656,05 euro tot 180,69 euro.



VERANDERING VAN LEVERANCIER

Verbrekingsvergoeding professionele klant

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een professionele klant ontvangt bij het veranderen van gasleverancier een verzoek tot betaling van een schadevergoeding ten bedrage van 2.375 euro omdat hij de contractduur niet heeft gerespecteerd volgens de leverancier.

De klant dacht thans dat hij kosteloos van leverancier zou kunnen veranderen en vraagt info bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

Uit verder nazicht van de historische verbruiken blijkt dat de klant jaarlijks minder dan 100 MWh aardgas verbruikt. Zijn verbruik was 94,5 MWh in 2018, 93,1 MWh in 2019 en 88,1 MWh in 2020.

Aangezien de wetgeving bepaalt dat KMO's met een jaarlijks gasverbruik tot 100 MWh aardgas kosteloos van leverancier kunnen veranderen mits een opzegtermijn van een maand, heeft de Ombudsdienst aan de leverancier verzocht om de schadevergoeding te crediteren. Uiteindelijk was de leverancier hiertoe bereid.

Verbrekingsvergoeding professionele klant

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een professionele klant heeft 8 verschillende afnamepunten. Voor 7 van de 8 afnamepunten verandert hij van leverancier op 01/01/2021. Voor 1 afnamepunt verandert de klant nog niet van leverancier omdat het contract bij zijn oude leverancier nog loopt tot 01/12/2022.

De nieuwe leverancier neemt per vergissing toch alle punten over van de klant. Hierdoor krijgt de klant van zijn oude leverancier een verbrekingsvergoeding aangerekend van meer dan 46.000 euro wegens vroegtijdige beëindiging van het contract.

De oude leverancier wil de verbrekingsvergoeding enkel annuleren als de klant een nieuw contract tekent. Het nieuwe contract dat de leverancier voorstelt bevat daarentegen wel hogere tarieven

dan het oorspronkelijke contract. De klant staat echter voor een voldongen feit en kan niet anders dan het nieuwe contract te aanvaarden.

De klant vindt dit niet correct en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

RESULTAAT

De Ombudsdienst heeft de oude leverancier gewezen op het feit dat de vroegtijdige beëindiging te wijten is aan een derde partij en dus buiten de wil van de klant om is gebeurd. De klant had voor het betrokken afnamepunt waarvoor een verbrekingsvergoeding werd aangerekend namelijk geen contract getekend bij zijn nieuwe leverancier.

De Ombudsdienst heeft de oude leverancier er ook op gewezen dat de voorwaarden van het contract bepalen dat de verbrekingsvergoeding enkel kan aangerekend worden als de overeenkomst door de klant beëindigd wordt:

*In geval van onregelmatige of ontijdige opzegging van de Overeenkomst in de periode van 12 maanden voor het verstrijken van de overeengekomen duurtijd van de Overeenkomst **door de Klant**, is de Klant een forfaitaire verbrekingsvergoeding gelijk het gas- en/of elektriciteitsverbruik van de drie hoogste verbruiksmaanden berekend aan de Prijs aan de Leverancier verschuldigd. In ieder ander geval is **de Klant die onregelmatig of ontijdig opzegt**, een forfaitaire verbrekingsvergoeding gelijk aan het gas- en/of elektriciteitsverbruik van de zes hoogste verbruiksmaanden berekend aan de Prijs aan de Leverancier verschuldigd. De leverancier kan een hogere vergoeding vorderen op voorwaarde dat hij bewijst dat zijn schade hoger was dan de vergoeding zoals vermeld in deze paragraaf.*

Aangezien de klant het contract niet heeft opgezegd maar de nieuwe leverancier dit heeft gedaan, heeft de Ombudsdienst verzocht om de tarieven en einddatum van het oorspronkelijke contract toe te passen. Na verschillende contactnames was de leverancier hier uiteindelijk toe bereid hetgeen resulteerde in een financieel voordeel van 1478 euro voor de klant.



GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN

Rechtzetting van de distributietarieven

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw N. betwist de door haar ontvangen gasrekening voor een bedrag van 3.182,71 euro, dat zij te hoog vindt voor haar woning.

RESULTAAT

De leverancier bevestigt dat de rekening hoog is volgens de aangerekende distributiekosten. De leverancier bevestigt dat in 2019 het distributietarief T4 van toepassing was (tarief T4 geldt voor afnemers met een jaarverbruik in de schijf boven 1.000.000 kWh/jaar) en dat sinds 2020 het tarief T2 is toegepast (verbruiksschijf van 5.001 tot 150.000 kWh/jaar). Op basis van het werkelijke verbruik van de klant tussen 5.001 en 150.000 kWh, heeft de distributienetbeheerder het distributietarief voor 2019 aangepast naar T2. Zo kon de leverancier de betwiste factuur van 3.182,71 euro annuleren en vervangen door een nieuwe factuur van 958,97 euro.

Herladen van budgetmeter

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer C. betwist het hoge bedrag van zijn afrekening, en dit terwijl hij zijn budgetmeter oplaadt.

RESULTAAT

Het energiebedrijf heeft erop gewezen dat de afrekening hoog was omdat het om een winterperiode gaat en dat er slechts 30 euro aan herlaadbeurten is afgetrokken.

De Ombudsdienst heeft daarom contact opgenomen met de distributienetbeheerder. Die gaf aan dat de wijziging van leverancier niet was geregistreerd in zijn systemen en dat de inlichtingen naar de voormalige leverancier van de heer C. zijn gegaan.

De nodige aanpassingen zijn doorgevoerd en de zes betalingen tussen 08.01.2020 en 30.03.2020 voor een totaalbedrag van 230 euro zijn doorgegeven aan de correcte energieleverancier.

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 2021 heeft de Ombudsdienst in totaal 99 aanbevelingen opgesteld. Die hadden betrekking op de volgende onderwerpen:

- *aanrekening vaste vergoeding als (verkapte) verbrekingsvergoeding (56 aanbevelingen waarvan 45 gericht aan MEGA, 5 aan OCTA+, 4 aan ESSENT en 2 aan LUMINUS)*
- *contractuele voorwaarden en/of precontractuele informatie (8 aanbevelingen waarvan 5 gericht aan MEGA, 2 aan LAMPIRIS en 1 aan ENGIE ELECTRABEL)*
- *facturatieproblemen (6 aanbevelingen waarvan 2 gericht aan ENGIE ELECTRABEL, 2 aan distributienetbeheerder FLUVIUS, 1 aan ESSENT en 1 aan MEGA)*
- *tarief voor werkzaamheden aangerekend door de distributienetbeheerder (6 aanbevelingen waarvan 5 gericht aan distributienetbeheerder FLUVIUS en 1 aan MEGA)*
- *ongewenste leverancierswissels (4 aanbevelingen waarvan 2 gericht aan ENGIE ELECTRABEL en 2 aan MEGA)*
- *tarief voor verbruik zonder contract in Brussel (4 aanbevelingen gericht aan de distributienetbeheerder SIBELGA)*
- *rechtzetting metergegevens (3 aanbevelingen waarvan 1 gericht aan distributienetbeheerder FLUVIUS, 1 aan LUMINUS en 1 aan MEGA)*
- *verhuizen (3 aanbevelingen waarvan 2 gericht aan MEGA en 1 aan ENECO)*





- *administratieve kosten*
(2 aanbevelingen waarvan 1 gericht aan MEGA en 1 aan LUMINUS)
- *mystery switch*
(2 aanbevelingen gericht aan LUMINUS)
- *andere producten/diensten*
(1 aanbeveling gericht aan LAMPIRIS)
- *domiciliëring*
(1 aanbeveling gericht aan MEGA)
- *leverancierswissel*
(1 aanbeveling gericht aan MEGA)
- *meterverwisseling*
(1 aanbeveling gericht aan distributienetbeheerder FLUVIUS)
- *sociaal tarief*
(1 aanbeveling gericht aan LUMINUS)



A. GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

VERANDERING VAN LEVERANCIER

Facturering van de vaste vergoeding als verbrekingsvergoeding

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer B. maakt bezwaar tegen het feit dat de voorschotten voor elektriciteit/gas werden verhoogd van 52 euro tot 180 euro.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Na de verandering van leverancier werd een eindafrekening opgemaakt en kreeg de heer B. 30,16 euro terugbetaald.

De leverancier LUMINUS heeft erop gewezen dat het bedrag van het voorschot hoger moest zijn, omdat het verbruik hoger was dan wat werd verwacht bij de ondertekening van het contract.

Daar komt nog het volgende bij: het feit dat mijnheer geen recht had op deze promoties, omdat hij 12 maanden lang onder contract moest blijven, en tot slot ook de vaste vergoeding die voor het volledige jaar in rekening werd gebracht.

De vergoeding voor het eerste jaar van het contract, berekend over het hele jaar en niet pro rata, is in overeenstemming met het consumentenakkoord.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst meent dat de aanrekening van de volledige vaste vergoeding per gestart contractjaar een verborgen 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 (gas) sluit, wordt verondersteld gemandateerd te zijn om het recht bedoeld in het eerste lid uit te oefenen, tenzij uitdrukkelijke, andersluidende overeenkomst.

Wanneer de huishoudelijke klant of de kmo gebruik maakt 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 in strijd met de wet. De verbrekingsvergoedingen die consumenten en kmo's vroeger verschuldigd waren, werden afgeschaft om deze klanten toe te laten sneller en eenvoudiger van leverancier te 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.

Gelet op al deze elementen heeft de Ombudsdienst aanbevolen om de vaste vergoedingen voor elektriciteit en gas (35,84 euro excl. btw voor elektriciteit en 23,89 euro excl. btw voor gas) die op de facturen zijn vermeld sinds 31.10.2020, te crediteren.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Naar aanleiding van deze aanbeveling gaf het energiebedrijf LUMINUS aanvankelijk te kennen dat het niet met ons standpunt kon instemmen.

Volgens LUMINUS is de volledige facturering van deze jaarlijkse vergoeding tijdens het eerste contractjaar in overeenstemming met het consumentenakkoord.

De Ombudsdienst heeft evenwel opnieuw contact opgenomen met het energiebedrijf LUMINUS opdat het zou verduidelijken in welke zin dit contract in overeenstemming is met het consumentenakkoord.

Zoals aangegeven op de factuur, gaat het immers om een contract van onbepaalde duur.

Het consumentenakkoord vermeldt de vergoedingen enkel in het kader van een contract van bepaalde duur.

LUMINUS heeft uiteindelijk laten weten dat het de vaste vergoeding die over het volledige jaar werd berekend, heeft geschrapt.

Vaste vergoeding voor een pand in afwachting van verhuur

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant betwist de vaste vergoeding die door zijn leverancier werd gefactureerd voor een totaal bedrag van 33,06 euro excl. btw voor 303 dagen, terwijl de werkelijke verbruiksperiode 5 dagen bedraagt. De klant bevestigt dat de woning

leegstond in afwachting van een huurder.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

- 1) *De vergoeding is verschuldigd voor elk begonnen jaar. Dit wordt meegedeeld op de tariefkaarten die aan mijnheer werden bezorgd.*
- 2) *Mijnheer heeft bij zijn toetreding niet gekozen voor een tijdelijk contract. Er werd dus aangegeven dat de vergoeding verschuldigd was voor het begonnen jaar. Om die redenen kan geen aanspraak worden gemaakt op een berekening pro rata. In de toekomst moet mijnheer een contract kiezen dat is aangepast aan zijn reële situatie, zodat hij niet in dit soort situaties belandt.*
- 3) *"Toen mijnheer zich op onze website inschreef om in te tekenen op een reëel contract, moest op dat contract de tijdelijke aard ervan worden gespecificeerd. Dat is helaas niet gebeurd."*

"Het saldo blijft verschuldigd en de vergoeding kan niet worden herrekend."

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

- 1) Het feit dat de leverancier bevestigt dat de vergoeding pro rata alleen voor tijdelijke contracten geldt;
- 2) Het feit dat de klant het bewijs levert dat de woning wel degelijk leegstond na het vertrek van de huurder op 31 mei 2020, zoals vermeld op het energieovernamedocument dat hij u heeft toegezonden;

- 3) Het feit dat de Ombudsdienst voor Energie meent dat de facturering van de vaste vergoeding een verborgen 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;



4) Het feit dat het aanrekenen van een vaste vergoeding per begonnen leveringsjaar opnieuw een financiële rem invoert wanneer een pand zich in afwachting van verhuur bevindt. 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 tijdelijke leverancier in afwachting van de nieuwe verhuur;

De Ombudsdienst heeft dus aanbevolen om de vaste vergoeding voor elektriciteit (27,37 euro excl. btw voor 303 dagen vanaf 01.08.2021) die werd aangerekend op de factuur te crediteren en pro rata temporis te herberekenen voor de periode van 01.08.2021 tot 05.08.2021 (5 dagen).

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

De leverancier heeft ermee ingestemd de eindafrekening te herberekenen, erop wijzend dat mijnheer in de toekomst moet specificeren dat hij een tijdelijk contract wenst.

Niet-ondertekend contract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer B. betwist het openstaande saldo van 1.972,61 euro (saldo per 04.12.2019) dat door het energiebedrijf LUMINUS via een gerechtsdeurwaarder wordt gevorderd.

In zijn klacht bezorgt de heer B. ons het contract van de persoon die op het adres woont, alsook de contactgegevens van zijn energieleverancier.

Hij vraagt zich af waarom LUMINUS van hem de schuld van 1.972,61 euro vordert voor een EAN-code die niet aan hem toebehoort.

Hij verklaart bovendien dat hij nooit een contract met LUMINUS heeft gesloten en dat hij zelfs nooit is gedomicilieerd op het adres dat is vermeld op de door LUMINUS gevorderde factuur.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

LUMINUS stelt dat de heer B. *"onze klant is*

geworden via een telefonisch verzoek om overdracht in 2015 voor de EAN-gascode in kwestie".

In de dossierstukken is echter de naam vermeld van een andere afnemer die het betrokken leveringspunt gebruikt, die dezelfde EAN-code heeft en die door een andere leverancier wordt bevoorrad.

LUMINUS wijst op het laattijdige karakter van de reactie van de heer B. Die laatste heeft gereageerd naar aanleiding van een brief van de gerechtsdeurwaarder die met deschuldvordering is belast. Zijn klacht bij de Ombudsdienst dateert van 06.11.2019.

LUMINUS wijst ook op het uitblijven van een reactie van de andere klant, op wiens naam het punt bij ENECO stond. De leverancier verklaart bovendien dat hij geen detectiebericht "Mystery Switch" van ENECO heeft ontvangen.

Gelet op de door ORES, de netbeheerder, verstrekte informatie, die het volgende vermeldt:

"(...) De leverancier LUMINUS heeft het contract van de heer B. overgenomen via een Customer Switch die op 26.11.2015 werd opgestart voor een inwerkingtreding op 21.11.2015. Wij vinden geen Mystery Switch terug in onze systemen. De laatste transactie was een Customer/Supplier Switch die door de leverancier ENECO werd geïnitieerd voor de overname van het leverancierspunt voor een andere klant."

De door LUMINUS gebruikte EAN-code heeft eveneens betrekking op de klant op wie het opgegeven adres, dat niet aan de heer B. toebehoort, betrekking heeft. Er is sprake van verwarring met betrekking tot de distributienetgebruiker;

Gezien het standpunt van ENECO met betrekking tot de op het betrokken adres aanwezige distributienetgebruiker (die niet de heer B. is).



"Het adres wordt sinds 12.07.2019 bevoorraad door Eneco op naam van de heer I."

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Gelet op het feit dat artikel 1235, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek het volgende bepaalt: *"Iedere betaling onderstelt een schuld: hetgeen betaald is zonder verschuldigd te zijn, kan worden teruggevorderd"*;

Gelet op het feit dat de artikelen 1376 en 1377, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek het volgende bepalen: *"Hij die bij vergissing of met zijn weten iets ontvangen heeft dat hem niet verschuldigd was, is verplicht het terug te geven aan degene van wie hij het ontvangen heeft zonder dat het verschuldigd was"* en *"Wanneer een persoon die bij vergissing meende schuldenaar te zijn, een schuld betaald heeft, is hij gerechtigd het betaalde van de schuldeiser terug te vorderen"*;

Gelet op deze bepalingen geeft het feit dat een betaling wordt verricht terwijl er geen schuld is, aanleiding tot teruggave;

Gelet op het feit dat LUMINUS op 26.11.2015 een "bevestiging van overdracht" heeft gestuurd die de heer B. nooit ondertekend heeft teruggestuurd.

Bovendien beschikken wij niet over een ondertekend en naar behoren ingevuld contract op naam van de heer B., waaruit zijn aanvaarding, zijn kennisname van de algemene voorwaarden van LUMINUS of zijn eventuele herroepingsrecht blijken.

Bijgevolg, gezien de afwezigheid van een contractuele relatie tussen de partijen, hoeft de heer B. niet te voldoen aan schulden waarvan de oorsprong niet kan worden bewezen door LUMINUS; het is immers de leverancier die moet bewijzen dat er een eventuele verplichting van de heer B. jegens hem bestaat.

De Ombudsdienst beveelt het volgende aan:

"De Ombudsdienst wenst de annulering van de schuld van 1.972,61 euro en alle in aanmerking genomen lasten ten aanzien van mijnheer met betrekking tot alle schulden op zijn naam in verband met het leveringspunt ..."

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

De aanbeveling werd gevolgd door LUMINUS.

AANVULLENDE PRODUCTEN EN DIENSTEN

Aansprakelijkheid van het energiebedrijf voor malversaties door vertegenwoordigers

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Uit de feiten die in de klacht worden aangehaald en door LAMPIRIS niet worden betwist, blijkt dat een vertegenwoordiger van de onderneming Pro Consult zich aanbood bij het gezin K. met de bedoeling om deze als klant van LAMPIRIS aan te werven. In het kader van die opdracht overtuigde hij dit gezin om een nieuwe verwarmingsketel aan te schaffen, voor de prijs van 2.350 euro. Op hetzelfde moment liet hij het gezin 1.000 euro voorschot betalen en wel door middel van een overschrijving naar de persoonlijke bankrekening van de vertegenwoordiger.

Op latere datum betaalde het gezin op vraag van dezelfde vertegenwoordiger ook het saldo van 1.350 euro op diens eigen rekening, wat wordt gestaafd door een rekeninguittreksel dat zich in het klachtendossier bevindt. Wanneer de zaak aan het licht komt betaalt de vertegenwoordiger onder druk van Pro consult het voorschot van 1.000 euro terug aan gezin K.

Aangezien in totaal echter 2.350 euro naar de rekening van de vertegenwoordiger werd overgeschreven, eist het gezin K. tevergeefs ook de terugbetaling van de resterende 1.350 euro.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Nadat de klacht aan LAMPIRIS is overgemaakt, volgt een lange communicatie met dit energiebedrijf, waarbij steeds onduidelijkheid blijft aangaande het bedrag dat reeds aan het gezin K.



werd teruggestort. Omdat die onduidelijkheid blijft aanslepen ziet de Ombudsdienst zich genoodzaakt een aanbeveling te formuleren.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst noteert dat LAMPIRIS bevestigt dat de onderneming Pro Consult een partner is en stelt vast dat uit de feiten evenals uit de website van deze onderneming blijkt dat Pro Consult de energieleverancier LAMPIRIS promoot. Deze leverancier betwist dit overigens niet en erkent minstens impliciet dat de vertegenwoordiger van Pro Consult zich aan oplichting ten nadele van het gezin K. schuldig heeft gemaakt en wel in het kader van de promotie van een overeenkomst met LAMPIRIS;

Evenmin betwist LAMPIRIS dat, aangezien de oplichting gebeurde door een aangestelde van een onderneming die op dat moment LAMPIRIS vertegenwoordigt, het energiebedrijf aansprakelijk is voor de schade die daaruit voor het gezin K. voortvloeit.

Een rekeninguittreksel toont aan dat het gezin K. het saldo van 1.350 euro op rekening van de vertegenwoordiger van Pro Consult heeft overgeschreven. Toch laten de antwoorden van LAMPIRIS grote onduidelijkheid aangaande welke sommen door de vertegenwoordiger van Pro Consult zouden zijn terugbetaald. Echter, op grond van artikel 1315 van het burgerlijk wetboek, moet hij die beweert dat een betaling werd verricht, daarvan ook het bewijs leveren.

Op grond van die overwegingen beveelt de Ombudsdienst LAMPIRIS aan hetzij de terugbetaling aan het gezin K. van het saldo 1.350 euro te bewijzen, hetzij dit bedrag aan het gezin K. uit te betalen ter vergoeding van de geleden schade ingevolge de oplichting door de vertegenwoordiger van Pro Consult.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

LAMPIRIS heeft de aanbeveling aanvaard en ervoor gezorgd dat Pro Consult het saldo van 1.350 euro aan het gezin K. terugbetaalde.

GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN

Aanrekening van kosten wegens foutieve afsluiting

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

ESSENT ontbindt een pas afgesloten energieleveringsovereenkomst van de heer W. wegens betalingsachterstallen uit het verleden en zendt hiervoor een dropbericht naar het toenmalige INFRAX. Reeds enkele dagen later gaat INFRAX over tot afsluiting van de aardgasaansluiting. De heer W. ontvangt ingevolge deze afsluiting een factuur vanwege INFRAX voor een bedrag van 463,87 euro. Hij protesteert deze factuur en voert daarvoor aan dat hij als huishoudelijk afnemer niet zonder meer kan worden afgesloten. Hij dient klacht in bij de Ombudsdienst, die deze overmaakt aan zowel INFRAX als ESSENT.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

ESSENT wijst erop dat, volgens de gegevens van de Kruispuntbank van ondernemingen, op hetzelfde adres een vennootschap staat ingeschreven, zodat, nog volgens het bedrijf, de niet-residentiële dropberichten toch gerechtvaardigd zouden zijn.

De Ombudsdienst stelt hier echter tegenover dat de afnemer niet als niet-huishoudelijk kan worden beschouwd enkel en alleen op grond van de vaststelling dat op hetzelfde adres de maatschappelijke zetel van een vennootschap is gevestigd. Verder stelt de Ombudsdienst vast dat het energieleveringscontract getekend werd door de heer W., zonder dat hierbij melding werd gemaakt dat hij dit deed als vertegenwoordiger van een onderneming.

Uit de antwoorden en gegevens die door de energieleverancier en door de distributienetbeheerder werden verstrekt, kan niet met zekerheid worden vastgesteld waar de verkeerde registratie van het contract als niet-residentieel zijn oorsprong vindt en welk bedrijf eventueel een fout gemaakt heeft. Dit verhindert echter niet dat de Ombudsdienst een



aanbeveling kan formuleren.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst voor Energie maakt de volgende overwegingen.

- 1) Op grond van zowel de gegevens van het gemeentebestuur als de redactie van de energieleveringsovereenkomst tussen de heer W. en ESSENT, kan als vaststaand worden beschouwd dat de heer W. op het moment van de afsluiting van de aardgasaansluiting, een huishoudelijke afnemer in de zin van het Energiebesluit was.
- 2) Als gevolg hiervan was de afsluiting door INFRAX in strijd met het Energiebesluit, los van de vraag of het bedrijf op dat moment op de hoogte was of had moeten zijn van het residentieel karakter van de energielevering op het betrokken adres.
- 3) Noch INFRAX, noch ESSENT wrijven de heer W. enig onrechtmatig gedrag aan dat tot de foutieve registratie van de energieleveringsovereenkomst als niet-residentieel zou geleid hebben.
- 4) De kosten voor handelingen die in strijd zijn met de wetten of decreten of hun uitvoeringsbesluiten kunnen niet worden aangerekend aan energiekanten die in geen enkel opzicht aansprakelijk zijn voor deze onregelmatige handelswijze.
- 5) De communicatie tussen de distributienetbeheerder en de energieleverancier is een aangelegenheid die enkel deze bedrijven zelf aanbelangt en van de energiekant kan niet worden verlangd dat hij uitzoekt, ook niet met de steun van de Ombudsdienst voor Energie, wat daar precies is misgelopen.

Op grond hiervan beveelt de Ombudsdienst FLUVIUS, als rechtsoptvolger van INFRAX, aan de betwiste afsluitingsfactuur te annuleren.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

FLUVIUS volgt de aanbeveling en maakt een creditnota voor de afsluitingsfactuur op.

Aanrekening studiekosten door de distributienetbeheerder

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer H. verzoekt het toenmalige INFRAX om de kosten voor een verzvaring van de meterkast voor elektriciteit mede te delen. Hij krijgt als antwoord dat daarvoor eerst een technicus moet langskomen, wat ook gebeurt.

Even later ontvangt de heer H. een offerte "Wijziging aansluiting elektriciteit", maar omdat hij het bedrag daarvan te hoog vindt, geeft hij daar geen goedkeuring aan.

Nog later ontvangt hij een factuur van 376,30 euro voor studiekosten ("Detailstudie Elektriciteit tem 100 kVA"). De heer H. betwist deze factuur en voert daarvoor volgende redenen aan:

- 1) "Ten eerste er is mij nooit verteld dat ik moest betalen voor een studie."
- 2) "Ten tweede ik heb nergens iets getekend."

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Ondanks 2 herinneringen heeft FLUVIUS ons nooit een standpunt met betrekking tot deze klacht laten kennen.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst weet uit ervaring dat de distributienetbeheerder er doorgaans sterk de nadruk op legt dat zijn relatie met de distributienetgebruiker van reglementaire aard is. Dit is correct, maar dat neemt niet weg dat er in bepaalde situaties toch een relatie met de energiekant kan ontstaan die van contractuele aard is. Volgens de Ombudsdienst is dit bij uitstek het geval wanneer deze klant werken aanvraagt bij de distributienetbeheerder. Het gaat dan om werken die deze laatste niet op eigen initiatief (op grond van decretale of reglementaire opdrachten) uitvoert. Dit betekent dat er in dergelijke situaties slechts wederzijds verbintenissen tussen distributienetbeheerder en distributienetgebruiker kunnen ontstaan indien er een wederzijdse toestemming heeft plaatsgevonden, die bovendien met kennis van zaken – in het bijzonder ook van de prijs – wordt



gegeven. Het mag duidelijk zijn dat dit hier niet het geval is.

Maar zelfs indien men zou aannemen dat het hier een reglementaire relatie betreft, quod non, dan nog moet men er rekening mee houden dat een zorgvuldig en klantvriendelijk distributienetgebruiker de klant inlicht over mogelijke kosten die aan bepaalde aanvragen zijn verbonden. Het veronderstelde reglementaire karakter van die kostenaanrekening mag immers geen vrijgeleide zijn om de niets vermoedende klant verrassingen onder de vorm van hoge facturen te bezorgen.

Er is geen enkele reden om het feitenrelaas van de heer H. in twijfel te trekken en de door hem aangevoerde argumenten ter betwisting lijken ons om eerder genoemde redenen plausibel.

Om die reden beveelt de Ombudsdienst FLUVIUS aan de factuur voor 'Detailstudie Elektriciteit tem 100 kVA' te annuleren.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

FLUVIUS heeft de betwiste factuur gecrediteerd

Wederkerigheid van schadebedingen

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw R. ontvangt een brief van FLUVIUS waarin het bedrijf vraagt om zo snel mogelijk een afspraak te maken voor werken (herstel of vervanging) aan haar elektriciteitsmeter, omdat deze "een abnormaal verbruik registreert". Deze brief bevat ook de volgende vermelding:

"Zorg er voor dat zéker iemand aanwezig is op de dag van de herstelling. Indien er niemand aanwezig is op de dag van de afspraak, rekenen we 86,68 euro aan voor een "nutteloze verplaatsing."

Voor mevrouw R. is het, gelet op haar professionele bezigheden, moeilijk om zich op werkdagen vrij te maken. Zij neemt telefonisch contact met FLUVIUS en stelt voor om op een maandag te komen, aangezien dit haar enige vrije dag is. Dit was echter niet mogelijk en bijgevolg wordt

een dinsdag afgesproken waarop de interventie tussen 13u en 17u zou plaatsvinden. Omdat zij die namiddag niet thuis kan zijn en de aanwezigheid van iemand vereist is, meldt mevrouw R. dat ze haar moeder zou laten komen.

Op de dag van afspraak blijft mevrouw R. tot 13u30 in haar woning aanwezig, terwijl vanaf dat uur haar moeder, die daarvoor een lange verplaatsing heeft moeten afleggen, in de woning blijft. Om 17u meldt de moeder aan mevrouw R. dat nog niemand van FLUVIUS zich aangemeld heeft.

De volgende dag neemt mevrouw R. opnieuw telefonisch contact met FLUVIUS om te melden dat haar moeder een nutteloze verplaatsing heeft moeten maken en vraagt als vergoeding hetzelfde bedrag daarvoor uit te keren als die welke het bedrijf daarvoor pleegt aan te rekenen. De communicatie verliep volgens de klacht verder als volgt:

"Bij FLUVIUS beweren ze dan dat de techniekier toch daar is geweest. Hij had niet aangebeld bij de buurman en niet bij ons. Ik was immers nog thuis tot 13u30 en mijn moeder tot 17u. De techniekier wist waar hij moest zijn omdat hij de dag ervoor (op maandag dus) daar is geweest voor een defecte meter bij de buurman. En dat vind ik wel heel straf omdat ik speciaal gevraagd had om het die maandag te komen doen. En dat ging dus niet volgens hen."

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Mevrouw R. dient vervolgens bij FLUVIUS klacht in, die volgens de procedureregels in eerste instantie naar FLUVIUS wordt doorgestuurd met het verzoek daarop een standpunt te formuleren. Dat standpunt heeft de Ombudsdienst, ook na herinneringen, nooit mogen ontvangen.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Wat de feiten betreft

Het feitenrelaas zoals dit uit de klacht blijkt is coherent en plausibel. FLUVIUS heeft hierop geen correcties of aanvullingen bezorgd, ook al heeft het bedrijf daartoe ruimschoots de kans



gehad. Er is bijgevolg geen enkele reden om ons niet op dit feitenrelaas te baseren.

Wat betreft het toepassingsgebied van de wetgeving inzake onrechtmatige bedingen

Er kan geen twijfel over bestaan dat FLUVIUS moet worden beschouwd als een onderneming zoals bedoeld in boek VI van het wetboek van economisch recht (WER), waarmee wordt bedoeld “iedere natuurlijke of rechtspersoon die op duurzame wijze een economisch doel nastreeft, alsmede zijn verenigingen” (artikel I.6, 17° WER).

Mevrouw R. van haar kant is een energieklient die in dit dossier handelt voor doeleinden die buiten haar handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteiten vallen en bijgevolg als een consument in de zin van hetzelfde wetboek moet worden beschouwd (artikel I.1, 2° WER).

De lijst van onrechtmatige bedingen bedoeld in artikel VI. 83 WER is van toepassing op zowel “bedingen en voorwaarden”. De toevoeging van de term “voorwaarden” wijst erop dat deze lijst ook betrekking heeft op reglementaire bedingen, tarieven, enzovoort (zie onder meer: Demuynck, I., “De onrechtmatige bedingen”, A.J.T. – Dossier nr. 1, 1995-96, blz. 3).

Bijgevolg kan worden besloten dat de reglementaire bepaling waardoor FLUVIUS zich het recht kan voorbehouden om een vergoeding wegens “nutteloze verplaatsing” te eisen, als een voorwaarde in de zin van artikel VI. 83 WER moet worden beschouwd.

Wederkerigheid van schadebedingen

De vergoeding voor nutteloze verplaatsing in geval van het niet nakomen van de afspraken voor werken ten huize van de consument, moet worden beschouwd als een vergoeding voor het niet nakomen van de verplichtingen door die consument.

De lijst bedoeld in artikel 83 WER beschouwt onder meer als onrechtmatig de bedingen of

voorwaarden die ertoe strekken “het bedrag vast te leggen van de vergoeding verschuldigd door de consument die zijn verplichtingen niet nakomt, zonder in een gelijkaardige vergoeding te voorzien ten laste van de onderneming die in gebreke blijft” (artikel VI.83, 17°).

Er kan niet worden nagegaan of de reglementen van FLUVIUS inzake nutteloze verplaatsingen ook voorzien in een wederkerigheid ten voordele van nutteloze verplaatsing gemaakt door de energieklient, dan wel of het tot het beleid van de onderneming behoort om ook in dat geval een vergoeding uit te keren. In ieder geval dienen we ervan uit te gaan dat een onderneming als FLUVIUS, die bovendien een taak van algemeen belang heeft, in dergelijke aangelegenheden de wettelijke bepalingen naleeft en bijgevolg in een dergelijke vergoeding voorziet.

Om die reden beveelt de Ombudsdienst FLUVIUS aan mevrouw R. een vergoeding wegens nutteloze verplaatsing toe ten bedrage van 86,68 euro toe te kennen.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

FLUVIUS heeft geen antwoord op de aanbeveling geformuleerd. Aangezien artikel 27, tweede lid, 3° van de Elektriciteitswet het energiebedrijf slechts oplegt om zijn beslissing te verantwoorden “in geval het elektriciteitsbedrijf zich niet kan vinden in de aanbeveling”, dient deze aanbeveling als door FLUVIUS aanvaard te moeten worden beschouwd.

In dit geval heeft FLUVIUS echter nooit uitdrukkelijk deze aanbeveling aanvaard of te kennen gegeven enige vergoeding te zullen toekennen. Probleem is bovendien dat de aanbevelingen van de Ombudsdienst niet bindend zijn.



B. GEDEELTELIJK GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN

Verbruikstarief zonder contract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer C. betwist de elektriciteitsfactuur van SIBELGA ten gevolge van een vaststelling van een zegelverbreking (manipulatie van de meter).

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

De distributienetbeheerder SIBELGA wijst erop dat er geen sprake is van een telfout, maar wel van een manipulatie van de meter, die bijgevolg het werkelijke verbruik niet kon registreren.

Na een dergelijke manipulatie van het meetelement staat het technisch reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de toegang ertoe, d.d. 23 mei 2014, de netbeheerder toe het verbruik te schatten op basis van objectieve criteria, in overeenstemming met artikel 219 van hetzelfde reglement.

Onze factuur blijft derhalve verschuldigd en in dit stadium kan geen aanspraak worden gemaakt op verjaring, van welke aard ook.

Binnen SIBELGA zijn er drie categorieën technici:

- niveau 1: de zogeheten "basistechnici", opgeleid om de meters af te lezen;
- niveau 2: technici met een hogere opleiding dan die van niveau 1, aan wie technische taken worden toevertrouwd (bv.: meters openen en sluiten);
- niveau 3: een team van geschoolde technici die gespecialiseerd zijn in de detectie van manipulaties van meters. Zoals eerder gezegd, gaat het om een erg klein team: slechts 4 personen. SIBELGA hoeft er zich immers voor niet meer technici op dit niveau op te leiden, om te vermijden dat, in geval van vertrek uit de onderneming, een van hen de verschillende manieren om een meter te manipuleren aan het licht brengt.

Bijgevolg kan het gebeuren dat een technicus van niveau 1 naar een netgebruiker gaat om de meters af te lezen, zonder dat hij daarbij de manipulaties aan die meters vaststelt. Pas wanneer een technicus van niveau 3 ter plaatse komt, kan hij de manipulatie opsporen en de vaststelling van onregelmatigheid opstellen.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met het feit dat (voor de periode van 06.12.2016 tot 16.09.2020) een elektriciteitsverbruik aan de heer C. 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 3.923,01 euro (waaronder een bedrag van 714 euro (excl. btw) voor het vaste bedrag ten gevolge van een vaststelling van aantasting van de integriteit van een meetinstallatie).

Bovendien wordt in artikel 264, § 2, tweede lid van het technisch reglement het volgende bepaald:
"(...)

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

- *indien de distributienetgebruiker zich, onverminderd het bepaalde van artikel 225, § 3, niet gehouden heeft aan artikel 215 of in geval van fraude, en dit ten nadele van de distributienetbeheerder;*

..."

Het technisch reglement verwijst dus naar fraude om een termijn van 5 periodes van een jaar (6 jaar) te rechtvaardigen en verschillende beslissingen van BRUGEL wijzen erop dat "uit artikel 264, § 2 voortvloeit dat het algemene principe de rechtzetting over twee verbruiks jaren is, waarbij de gevallen die de DNB toestaan over zes jaarperiodes recht te zetten, restrictief moeten worden geïnterpreteerd".

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

De Ombudsdienst heeft ook opgemerkt dat zijn diensten regelmatig toegang hebben gehad tot de meters sinds 2016:

DATUM	METERSTAND	TYPE OPNEMING
06.12.2016	40255	LEVERANCIER
07.08.2017	41623	METEROPNEMER
09.08.2018	43945	METEROPNEMER
13.08.2019	46396	METEROPNEMER

Op het moment van de opneming op 07.08.2017 (gemiddeld verbruik van 6,33) hadden de diensten van SIBELGA dus vanaf dat moment de nodige actie moeten ondernemen. De vaststelling van onregelmatigheid dateert echter pas van 17 september 2020;

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

De Ombudsdienst heeft dus aanbevolen om enerzijds de forfaitaire vergoeding die werd aangerekend na vaststelling van een inbreuk op de integriteit van een meetinstallatie te annuleren (714 euro excl. btw) en anderzijds het elektriciteitsverbruik slechts voor twee jaar (voor de periode van 09.08.2018 tot 16.09.2020)

te factureren aan het verlaagd tarief voor energieverbruik op een inactief toegangspunt, voor de hoeveelheid verbruikte energie zonder contract (125% Pmax).

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

SIBELGA heeft beslist om de aanbeveling gedeeltelijk te volgen.

De distributienetbeheerder SIBELGA heeft verklaard dat hij het niet eens kon zijn met ons standpunt, maar dat zijn dienst niet precies kon vaststellen wie de meter had gemanipuleerd en dat hij, bij wijze van uitzondering, de heer C het voordeel van de twijfel kon geven.

SIBELGA heeft daarom voorgesteld de manipulatiekosten en de dossierkosten te schrappen en het verbruik te factureren tegen het verlaagde nettotarief, d.w.z. tegen 100% van het tarief in plaats van de 125% die momenteel wordt gefactureerd.

Wat het gefactureerde verbruik betreft, kan hij dit echter niet tot 2 jaar beperken. Het lijkt SIBELGA terecht dat de heer C. betaalt voor het werkelijke verbruik.

De heer C. heeft ingestemd met het voorstel van de distributienetbeheerder SIBELGA.



C. NIET GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

FACTURATIEPROBLEMEN

Laattijdige facturering

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant betwist de rechtzettingfactuur voor een bedrag van 448,35 euro, opgemaakt op 4 juni 2020 voor de verbruiksperiode van 3 oktober 2017 tot 16 maart 2020. De klant wijst erop dat de periode van 3 oktober 2017 tot 29 september 2018 die in deze rechtzetting is opgenomen, niet meer opnieuw kon worden gefactureerd, omdat zij buiten de uiterste termijn viel. Deze laatste periode werd immers reeds gefactureerd op 8 februari 2019 en de klant beklemtoont dat de termijn voor de rechtzetting van een foutieve factuur 12 maanden bedraagt, zoals bepaald in de algemene voorwaarden van de leverancier en in het consumentenakkoord.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Volgens de leverancier ENGIE werd op 13 maart 2019 een correctie van het verbruik doorgegeven door de distributienetbeheerder (DNB). De leverancier bevestigt dat de ontvangen periode in overeenstemming is met het technisch reglement, aangezien deze maximaal twee jaar teruggaat vanaf de laatst bekende meterstand.

De leverancier bevestigt nu dat de verbruiksfactuur ter correctie van de verbruiksperiode van 3 oktober 2017 tot 29 september 2018 in overeenstemming met de Waalse wetgeving binnen 60 dagen had moeten worden uitgereikt, gelet op de ontvangst van de nieuwe gegevens die de DNB op 13 maart 2019 heeft doorgegeven.

De leverancier stelt dus een commercieel gebaar van 45 euro voor, wat overeenkomt met een korting van 10% op de betrokken factuur.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met het volgende:

- 1) Het feit dat op 8 februari 2019 een creditnota met geraamde gegevens ten bedrage van

1.125,09 euro voor de periode van 3 oktober 2017 tot en met 29 september 2018 is uitgeschreven;

- 2) Het feit dat de leverancier bevestigt de correcte verbruiksgegevens te hebben ontvangen van de DNB op 13 maart 2019;

Date de relevé	Index (M³)	Consommation (kWh)	Mode de relevé
02-10-17	4.614,419		Vu
28-09-18	5.864,452	13.931,732	Nouvelle estimation
05-03-19	6.776,000	13.948,514	Autres (Courrier / fax / mail / visite / ...)

Rechtzetting van de geraamde meterstand van 28.9.2018 op basis van de meterstand van 5.3.2019:

Date de relevé	Ancien index (M³)	Nouvel index (M³)	Mode de relevé de l'ancien index
28-09-18	4.614	5.864	Estimation

- 3) Het feit dat de creditnota van 8 februari 2019 pas met ingang van 4 juni 2020 is rechtgezet;
- 4) het feit dat het akkoord "De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt" voorziet in een maximale termijn van 12 maanden om een factuur te corrigeren, zoals vastgelegd in punt 2.3.2.a (B.3):

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

- 5) Het feit dat in de algemene voorwaarden van de leverancier wel degelijk is bepaald dat facturen tot 12 maanden na het verstrijken van de betalingstermijn kunnen worden gecorrigeerd:

"Klachten over een factuur kunnen worden geformuleerd en facturen kunnen worden rechtgezet tot 12 maanden na het verstrijken van de betalingstermijn van de factuur. Facturen kunnen ook daarna worden rechtgezet indien een derde, zoals de DNB, aan de oorsprong ligt van de verkeerde of laattijdige facturatie."

- 6) Het feit dat de leverancier bevestigt dat de rechtzetting laattijdig is uitgevoerd ten gevolge van verschillende interne knelpunten



en dat het derhalve niet gaat om een door een derde veroorzaakte laattijdige verwerking;

- 7) Het feit dat in artikel 7, §2, eerste lid van het besluit van de Waalse regering van 30 maart 2006 betreffende de openbare dienstverplichtingen op de gasmarkt wordt bepaald dat een factuur moet worden opgemaakt binnen 60 dagen na ontvangst van de meterstanden:

“De leverancier stelt minstens één keer per jaar een regularisatiefactuur op voor elke residentiële eindafnemer. Deze factuur wordt opgesteld uiterlijk binnen zestig dagen na de uiterste datum voor de overdracht aan de leverancier van de gegevens m.b.t. de opmeting van de meters verricht door de netbeheerder en voorzien in het technisch reglement inzake het distributienetbeheer.”

- 8) Het feit dat artikel 189 van het technisch reglement inzake het beheer van de distributienetten voor gas en de toegang daartoe, het volgende bepaalt: *“Behoudens kwade trouw kan een rechtzetting van de meet- of de telgegevens (en van de facturering die eruit voortvloeit) geen betrekking hebben op een periode van meer dan 24 maanden voorafgaand aan de laatste meteropname”;*
- 9) Het feit dat de laattijdige factuur de klant dus niet meer in staat kon stellen om het gevalideerde verbruik van 3 oktober 2017 tot 29 september 2018 te betwisten;

De Ombudsdienst heeft dus aanbevolen om de rechtzettingfactuur van 4 juni 2020 voor een bedrag van 448,35 euro te wijzigen om enkel rekening te houden met de verbruiksperiode van 29 september 2018 tot 16 maart 2020 en om de creditnota van 8 februari 2019 voor een bedrag van 1.125,09 euro op te stellen ten gunste van de klant C.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

De leverancier heeft beslist de aanbeveling niet op te volgen en heeft daarbij bevestigd dat hij de door de DNB gevalideerde verbruiksgegevens wel degelijk opnieuw had gefactureerd en dat een

commerciële geste van 10% was aangeboden naar aanleiding van de laattijdige verwerking van de te factureren periode.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De leverancier heeft de door de Ombudsdienst verstuurd aanbeveling dus niet opgevolgd. 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.

Mystery Switch

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer M. heeft vastgesteld dat LUMINUS geld van hem afhiel voor een adres waar hij nooit gedomicilieerd was geweest.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Aangezien het gaat om een leveringspunt dat in 2007 door LUMINUS is overgenomen op naam van de heer M., is het vandaag moeilijk om precies na te gaan wat er toen echt is gebeurd en uit te maken wie verantwoordelijk is voor deze situatie.

LUMINUS is van mening dat een deel van de verantwoordelijkheid op de klant rust, omdat LUMINUS nooit een reactie van zijn kant heeft ontvangen. Een reactie zou het mogelijk hebben gemaakt het probleem te onderkennen en er veel vroeger een oplossing voor te vinden.

LUMINUS houdt het dus op een voorstel tot terugbetaling van de laatste vier jaar die aan de heer M. zijn gefactureerd (ongeveer 2.900 euro).

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt vast dat op 01/01/2007 voor een leveringspunt een leveringscontract is aangemaakt op naam van de heer M. ingevolge de liberalisering van de markt.

De heer M. heeft echter nooit op dit leveringspunt gewoond en heeft er evenmin energie verbruikt.



Volgens de distributienetbeheerder ORES heeft LUMINUS bij de overname van het punt een fout gemaakt, hetzij bij de notering van het adres, hetzij op het niveau van de distributienetgebruiker (DNG).

Artikel 1235, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek bepaalt: "Iedere betaling onderstelt een schuld: hetgeen betaald is zonder verschuldigd te zijn, kan worden teruggevorderd" en de artikelen 1376 en 1377, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek bepalen: "Hij die bij vergissing of met zijn weten iets ontvangen heeft dat hem niet verschuldigd was, is verplicht het terug te geven aan degene van wie hij het ontvangen heeft zonder dat het verschuldigd was" en "Wanneer een persoon die bij vergissing meende schuldenaar te zijn, een schuld betaald heeft, is hij gerechtigd het betaalde van de schuldeiser terug te vorderen";

Gelet op deze bepalingen geeft het feit dat een betaling wordt verricht terwijl er geen schuld is, aanleiding tot teruggave. Wat de verjaring betreft, is de terugvordering van het onverschuldigd betaalde onderworpen aan de gewone verjaring van tien jaar (article 2262bis, §1, alinéa 1e, van het Burgerlijk Wetboek).

In het licht van al deze elementen heeft de Ombudsdienst de terugbetaling aanbevolen van de betaalde en aan de heer M. aangerekende bedragen voor het verkeerde leveringspunt, en wel voor de laatste tien jaar.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Het energiebedrijf heeft beslist deze aanbeveling niet te volgen aangezien het punt werd bevoorraad door een gebrek aan communicatie vanwege de heer M.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Helaas reageert het energiebedrijf LUMINUS niet op het feit dat de overname van het verkeerde leveringspunt aan zijn eigen vergissing te wijten was en dat, wat de verjaring betreft, voor de terugvordering van onverschuldigd betaalde bedragen op grond van de artikelen 1235, 1236 en

1376 tot en met 1381 van het Burgerlijk Wetboek de gewone verjaringstermijn van tien jaar geldt.

De Ombudsdienst bleef bijgevolg bij zijn standpunt dat werd geformuleerd in de aanbeveling en heeft zijn tussenkomst beëindigd.

Verhuizing

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer S. betwist de sluitingsdatum van zijn contract. Hij heeft een energieovername document verstuurd met einddatum 19/02 en hij werd niet afgesloten op die datum.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Volgens MEGA werd het energieovername document aan het bedrijf toegestuurd op 01.03.2021. Het contract was reeds afgesloten door de netbeheerder. De overnemer van de meter heeft zich aangesloten bij een andere leverancier en heeft als datum 02.03.2021 vermeld.

Het is onmogelijk die datum te veranderen, want hij werd meegedeeld door de netbeheerder. De heer S. had het document eerder moeten bezorgen.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met het feit dat het energiebedrijf MEGA een extra voorwaarde toevoegt voor de afsluiting van een contract in het kader van een verhuizing, met name de overname van het leveringspunt door de nieuwe bewoner.

We kunnen toch moeilijk verwachten van een vertrekkende bewoner dat hij verantwoordelijkheid draagt voor de daden of het niet-handelen van de nieuwe huurder of eigenaar.

Als de nieuwe huurder of eigenaar geen contract bij een leverancier afsluit, bestaat er immers een procedure waarbij de oude leverancier de distributienetbeheerder hiervan inlicht, zodat die laatste kan gaan kijken wie de nieuwe DNG (distributienetgebruiker) is.



In het licht van al deze elementen heeft de Ombudsdienst aanbevolen het contract op naam van de heer S. af te sluiten op 19 februari 2021.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

MEGA heeft beslist om deze aanbeveling niet te volgen en wijst erop dat het document aan het bedrijf was toegezonden op 01.03.2021. Het contract was reeds afgesloten door de netbeheerder. MEGA kan deze datum niet wijzigen, want die was meegedeeld door de netbeheerder. De heer S. had het document eerder aan MEGA moeten bezorgen.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt vast dat het antwoord van MEGA geen enkel nieuw element aanbrengt.

De Ombudsdienst blijft dus bij zijn standpunt dat werd geformuleerd in de aanbeveling en heeft zijn tussenkomst beëindigd.

VERANDERING VAN LEVERANCIER

Vaste vergoeding

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer R. betwist het feit dat zijn vorige leverancier een vaste vergoeding voor gas en elektriciteit voor een volledig jaar eist en weigert om een berekening pro rata uit te voeren.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Energiebedrijf MEGA heeft laten weten dat het abonnementsgeld overeenkomstig de onderschreven tariefvoorwaarden inderdaad verschuldigd is per begonnen jaar. Helaas kan MEGA niet ingaan op het verzoek (facturering pro rata).

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst meent dat de facturering van de vaste vergoeding een verkapt 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 K.M.O. heeft het recht een overeenkomst, zowel van bepaalde duur als van onbepaalde duur, voor de continue levering van gas op elk ogenblik te beëindigen mits het naleven van een opzegtermijn van een maand.

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 gas 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."

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

Het aanrekenen van een vaste vergoeding per begonnen leveringsjaar voert opnieuw een financiële rem in bij het veranderen van energieleverancier. Die vergoeding weerhoudt de consument immers 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.

Gelet op al deze elementen heeft de Ombudsdienst aan de energieleverancier aanbevolen om de vaste vergoedingen voor elektriciteit en gas (75 euro incl. btw voor 365 dagen vanaf 01.02.2021) die in de facturen zijn opgenomen, te crediteren en om ze pro rata temporis te herberekenen voor de periode van 01.02.2020 tot 30.04.2021 (89 dagen).

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Het energiebedrijf MEGA heeft beslist om deze aanbeveling niet te volgen.

Volgens MEGA is deze vergoeding een vaste prijs die het 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 hun toegang biedt tot het gebruik van een dienst.

Bovendien kan de vergoeding niet worden beschouwd als een contractverbrekingsvergoeding, aangezien ze wordt toegepast op alle contracten op het moment van de regularisatie, en niet enkel wanneer de klant een einde maakt aan het contract. Ze wordt zonder onderscheid toegepast, zowel bij de jaarlijkse of tussentijdse regularisatie, als bij de eindafrekening.

Bovendien wordt op de tariefkaart duidelijk vermeld dat de vergoedingen per begonnen jaar verschuldigd zijn. MEGA vindt dat het overeenkomstig het Wetboek van Economisch Recht heeft voldaan aan de voorwaarden in verband met de bepalingen die op de verbruikers kunnen worden toegepast. Artikel VI.37 vereist immers dat deze schriftelijk worden vastgelegd en op duidelijke en begrijpelijke wijze worden geformuleerd om een contractueel evenwicht in acht te nemen. Alle klanten van MEGA ontvangen hun tariefkaart zodra ze een contract hebben gesloten. Op die kaart is duidelijk aangegeven dat de vergoedingen verschuldigd zijn per begonnen jaar.

Bovendien staat dat ook vermeld in de algemene voorwaarden. MEGA meent dan ook dat de heer R. 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.



Tot slot wordt het recht om te allen tijde een leveringscontract te beëindigen, niet aangetast door deze vergoeding, aangezien de verandering daadwerkelijk tot stand is gekomen, na een opzeggingstermijn van één maand.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst betwist de wettigheid van de vaste vergoedingen die de energieleveranciers ESSENT, LUMINUS, OCTA+ en MEGA voor een volledig leveringsjaar aanrekenen wanneer de klant vervroegd zijn energiecontract beëindigt.

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

PRIJSTRANSPARANTIE

Precontractuele informatie

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw R. betwist het toegepaste tarief omdat ze in december 2018 via huis-aan-huisverkoop is benaderd door een agent van LUMINUS.

Zij heeft gevraagd naar het elektriciteitstarief en kreeg te horen dat het de laagste prijs op de markt was. Bij de afrekening in 2020 heeft ze echter vastgesteld dat het tarief erg hoog was.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Volgens de leverancier werd aan de consument een simulatie en een contractbevestiging met de tarieven overhandigd, en werd ook een jaarafrekening voor 2019 verstuurd. De tarieven worden er vermeld in het detail van het berekende bedrag. Na deze twee verzendingen was er geen betwisting, noch een verzoek om uitleg van de kant van mevrouw R.

De verkopers stellen bepaalde LUMINUS-tarieven voor en maken een vergelijking met de huidige tarieven van de andere leveranciers. Er wordt ook een simulatie gegeven op basis van het voorgestelde tarief. De verkoper zegt niet dat het om het beste tarief van LUMINUS gaat.

Het tarief voor de jaarafrekening zal niet worden aangepast.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Er werd een GREENFIX-contract gesloten met een verkoper die een stand had bij een MediaMarkt-filiaal en mevrouw R. wijst erop dat zij heeft gevraagd naar het elektriciteitstarief en dat de agent haar heeft verzekerd dat dit het laagste tarief op de markt was.

Het consumentenakkoord (1.3. Verkopen gesloten buiten de onderneming) bepaalt dat een simulatie van de prijzen moet worden verstrekt aan de consument:

"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."

Het consumentenakkoord bepaalt het volgende (2.2.2. Prijssimulaties): *"Het resultaat van de simulatie wordt indicatief weergegeven voor de verschillende prijsformules als een all-in prijs, nl. de totaalsom van alle samenstellende onderdelen die door de energieleverancier worden aangerekend en die de consument verplicht zal moeten betalen wanneer hij een contract aangaat. Indien het sluiten van een contract ook de levering van andere goederen en/of diensten naast de energielevering omvat, omvat de totaalprijs eveneens de kost van deze andere goederen en/of diensten."*

LUMINUS heeft echter geen enkel bewijs van deze simulatie geleverd.

Het aangeboden contract was niet hun beste tarief en mevrouw R. zou dit hebben kunnen zien indien haar een simulatie was toegezonden. Tot slot merkt de Ombudsdienst op dat is geoordeeld dat een betaling door een partij ten gevolge van een vergissing betreffende de draagwijdte van de overeenkomst, geen buitengerechtelijke bekentenis vormt, aangezien de partij tegenover wie men die betaling opwerpt, de overeenkomst niet heeft uitgevoerd met volledige kennis van zaken.

Gelet op al deze elementen heeft de Ombudsdienst aanbevolen om het verbruik van mevrouw R. te factureren tegen het goedkoopste tarief van november 2018.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Het energiebedrijf LUMINUS heeft beslist om deze aanbeveling niet te volgen.

Volgens LUMINUS beloven zijn huis-aan-huisverkopers nooit de beste marktprijs. Aan de klanten wordt een prijssimulatie bezorgd en bij de ondertekening wordt ook het tarief vermeld.

Zodra het contract is ondertekend, wordt een contractbevestiging verzonden met nogmaals het gekozen tarief en de bijbehorende prijs. Mevrouw R. heeft reeds een jaarlijkse afrekening ontvangen en heeft geen bezwaar gemaakt tegen de toegepaste prijs. Er wordt geen herberekening van de eindafrekening gemaakt.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Het energiebedrijf LUMINUS verklaart nogmaals dat een simulatie is verzonden, maar er wordt geen bewijs geleverd.

De Ombudsdienst blijft bijgevolg bij zijn standpunt dat werd geformuleerd in de aanbeveling en heeft zijn tussenkomst beëindigd.

CONTRACTUELE VOORWAARDEN

Herroepingsrecht/onderhoudscontract verwarmingsketel

OMSHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer L. betwist dat hij heeft verzocht om en ingestemd met het onderhoudscontract voor de verwarmingsketel.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Na verschillende contacten met het energiebedrijf deelt dat laatste mee dat het contract in orde is en dat een exemplaar van het contract is opgestuurd, met daarin de vermelding van een herroepingstermijn van veertien dagen.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is van mening dat niets erop wijst dat de heer L. het contract "Home Assistance" heeft aangevraagd. Bovendien heeft de heer L. moeite met lezen en schrijven in het Frans en heeft hij dus niet gemerkt dat er een verzekering aan was toegevoegd.

Dit contract is dus niet te goeder trouw gesloten. Het Wetboek van Economisch Recht bepaalt echter ook voor financiële diensten dat de consument ondubbelzinnig en op duidelijke en begrijpelijke wijze moet worden geïnformeerd.

Het Wetboek van Economisch Recht bepaalt ook dat de leverancier verantwoordelijk is voor de naleving van de verplichtingen en dat de consument in geval van niet-naleving het recht heeft het contract kosteloos per aangetekende brief te ontbinden:

"Art. VI. 60, § 1. De aanbieder is jegens de consument aansprakelijk voor het naleven van de verplichtingen voortvloeiend uit de artikelen VI. 55 tot VI. 57. § 2. Bij niet-naleving van de verplichtingen voortvloeiend uit de artikelen VI. 55, § 1, 2° en 3°, VI. 56 en VI. 57, kan de consument de overeenkomst via een met redenen omkleed en ter post aangetekend schrijven binnen een redelijke termijn vanaf het ogenblik waarop hij kennis had of hoorde te hebben van de niet-

nageleefde verplichting, zonder kosten en zonder boete opzeggen."

Naar aanleiding van deze aanbeveling wordt de heer L. dan ook meegedeeld dat niet is voldaan aan de verplichtingen van het Wetboek van Economisch Recht en dat hij zich dus nog binnen een redelijke termijn bevindt om zijn opzegging te kunnen versturen.

Gelet op al deze elementen heeft de Ombudsdienst aanbevolen om het contract "Home Assistance" op te zeggen met ingang van 19 februari 2018 bij aangetekende brief van de heer L. en de sinds die datum betaalde bedragen terug te betalen.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Het energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL heeft beslist om deze aanbeveling niet te volgen.

Volgens ENGIE ELECTRABEL heeft de heer L. op 19 februari 2018 zijn welkomstbrief ontvangen, met daarin alle praktische details van het Home Assistance-contract. Dit document bevatte, naast de wettelijke herroepingstermijn van 14 dagen, alle informatie over het product in overeenstemming met het Wetboek van Economisch Recht, art. VI. 60 en art. VI.55 tot VI.57, § 2.

De heer L. heeft ook een brief ontvangen op 28 oktober 2019 betreffende de prijsverhoging van het Home Assistance-contract. In die brief werd gewezen op de mogelijkheid om, bij weigering van die nieuwe voorwaarden, het contract op te zeggen door ENGIE ELECTRABEL drie maanden voor de vervaldatum van het contract daarvan in kennis te stellen. Alle facturen vermelden trouwens ook de dienst Home Assistance, met de duur en de prijs ervan. Alle facturen zijn wel gelijk betaald.

Na de telefonische betwisting in september 2020 is het Home Assistance-contract bij wijze van commercieel gebaar vóór de verjaardatum beëindigd.



COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST:

De Ombudsdienst stelt vast dat het antwoord van energiebedrijf ENGIE ELECTRABEL nog altijd niet aantoont dat de heer L. ondubbelzinnig en op duidelijke en begrijpelijke wijze in kennis werd gesteld van het Home Assistance-contract. De Ombudsdienst blijft bijgevolg bij zijn standpunt dat werd geformuleerd in de aanbeveling en heeft zijn tussenkomst beëindigd.

Verlenging/Vernieuwing van energiecontract

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw M. heeft beslist een klacht in te dienen tegen haar energieleverancier MEGA wegens verschillende schendingen van haar contract en met name de niet-naleving van de algemene voorwaarden betreffende de verlenging van haar contract.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

Volgens MEGA biedt zijn artikel 6.3 de mogelijkheid om de informatie over de verlenging mee te delen via de factuur. MEGA heeft derhalve voldaan aan zijn algemene voorwaarden door mevrouw M. via de op 30.04.2021 verzonden factuur ervan op de hoogte te brengen dat haar contract zou worden verlengd onder de tariefvoorwaarden die 2 maanden vóór het verstrijken van het contract geldig waren, op basis van een vast of variabel tarief, ongeacht het huidige tarief, voor een product met gelijkwaardige kenmerken (serviceniveau, groene energie) en voor een periode van 1 jaar.

Indien M. haar contract op individuele maat wenste te verlengen, hoefde zij slechts ten minste één maand voor de vervaldatum contact met MEGA op te nemen. Mevrouw M. heeft echter geen stappen in die zin gezet.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met het feit dat op de factuur het volgende is vermeld: *"uw contract zal worden verlengd tegen de tariefvoorwaarden die 2 maanden vóór de vervaldatum gelden voor een product met gelijkwaardige kenmerken (vaste/variabele*

prijs, serviceniveau, groene energie) en voor een periode van 1 jaar."

Een vernieuwing is echter 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 andere 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 is (art. VI.83, 2°, 3° en 4° van het WER):

"2° in overeenkomsten van onbepaalde 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, zonder dat de consument in al deze gevallen het recht heeft om vooraleer de nieuwe prijs of de nieuwe voorwaarden van kracht worden, de overeenkomst zonder kosten of schadevergoeding te beëindigen en hem daartoe een redelijke termijn wordt gelaten.

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.

De in het 2°, tweede lid, bepaalde uitzonderingen zijn ook van toepassing met betrekking tot het in het eerste lid bedoelde geval;"



Het energiebedrijf MEGA heeft echter een nieuw energiecontract opgesteld, waarvoor de contractuele informatie en de contractuele prijzen op een uitdrukkelijke, duidelijke en leesbare manier aan de gebruiker hadden moeten worden gemeld. In de algemene voorwaarden staat dat MEGA de klant per brief, factuur of e-mail moet informeren:

"6.3. Mega mag de in de artikelen 6.1.1, 6.1.2 en 6.2 voorziene wijzigingen doorvoeren op voorwaarde dat ze ten minste 2 maanden op voorhand de Klant daarvan in kennis stelt per brief, op de factuur of per e-mail. Die wijzigingen gaan in twee maanden na de dag van kennisgeving aan de Klant, tenzij vermeld is dat ze pas later ingaan of dat de wijzigingen rechtstreeks of onrechtstreeks uit beslissingen van de overheden voortvloeien."

De factuur vermeldt geen enkel tarief en verwijst naar de onlineruimte my.mega.be.

Het komt ons dan ook voor dat MEGA zijn informatieverplichting omkeert door de gebruiker te verplichten de tarieven op een klantenzone te raadplegen.

In het licht van al deze elementen heeft de Ombudsdienst aanbevolen om een verlenging van het tarief toe te passen, en dus het contract en het tarief van mei 2018 toe te passen vanaf de verlenging die dateert van 01.05.2019.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

MEGA heeft beslist deze aanbeveling niet op te volgen, omdat volgens MEGA, in overeenstemming met het algemeen verbintenissenrecht, die haar rechtsgrond vindt in artikel 1134 van het Burgerlijk Wetboek, ook een stilzwijgende overeenkomst geldig is.

De wet zwijgt over stilzwijgende instemming.

Aangezien wat niet formeel verboden is, is toegestaan, kan het uitblijven van een reactie van mevrouw M. op het vernieuwingsvoorstel

van MEGA derhalve worden beschouwd als stilzwijgende toestemming.

Bovendien heeft de klant de algemene voorwaarden ondertekend. Dit houdt in dat zij heeft ingestemd met de mogelijkheid dat, zonder reactie van haar kant, haar contract automatisch tegen andere tariefvoorwaarden wordt vernieuwd.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt vast dat het antwoord van MEGA niets zegt over het feit dat in zijn algemene voorwaarden sprake is van een verlenging en dat een verlenging een juridisch mechanisme in het contractenrecht is volgens welk een tussen de partijen gesloten overeenkomst automatisch wordt verlengd.

Het energiebedrijf MEGA lijkt verlenging en vernieuwing nogmaals te verwarren.

De Ombudsdienst blijft dus bij zijn standpunt dat werd geformuleerd in de aanbeveling en heeft zijn tussenkomst beëindigd.



GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN

Interventie wegens stroomstoring buiten de werkuren

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Op het appartement van de heer M. doet zich een stroomonderbreking voor. Een elektricien stelt vast dat met de elektrische installatie niets aan de hand was, maar dat er vanuit de aansluiting geen elektriciteit binnenkomt. De heer M. belt vervolgens het toenmalige EANDIS en krijgt aan de telefoon te horen dat een technicus zou langskomen. Tevens zouden hem de kosten voor de interventie worden aangerekend indien de oorzaak van de problemen aan de installatie binnenshuis te wijten zou zijn. De heer M. stemt toe. Tijdens de interventie laat de technicus van EANDIS de heer M. zijn toestemming voor de werken geven door middel van een elektronisch apparaat.

Later ontvangt de heer M. een factuur van EANDIS, waarin behoudens de levering van een zekering (2,66 euro) een verplaatsing buiten werkuren (152,88 euro) wordt aangerekend. De heer M. protesteert tegen deze gang van zaken, vooral omwille van een gebrek aan informatie over de hoogte van de factuur en dat dit in belangrijke mate te wijten is aan het feit dat de verplaatsing buiten de werkuren plaatsvindt. Uiteindelijk dient hij klacht in.

STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF

EANDIS gaf het volgende antwoord op de klacht:

“Het smelten van een smeltzekering, welke zich na de meter bevindt, is steeds het gevolg van een overbelasting op de huis installatie van de klant. Het klopt dat deze in een door Fluvius verzegeld deel zitten van de meteropstelling, dit omdat zij enerzijds eigenlijk de huidige aansluitautomaat vervangen en anderzijds ook de installatie van de klant beveiligen. Het klopt dat voor de vervanging hiervan uitsluitend een Fluvius technicus kan worden gecontacteerd met de daaraan gekoppelde verplaatsingskost.”

Wat de oorzaak dan het doorsmelten van de smeltzekering betreft, houdt EANDIS/FLUVIUS zich aan zijn gebruikelijke standpunt dat dit steeds het gevolg is van een overbelasting op de elektrische installatie van de klant. De heer M. is echter bereid tot een compromis, waarbij EANDIS/FLUVIUS de kosten zou aanrekenen die van toepassing zouden zijn indien de werkzaamheden tijdens de normale werkuren hadden plaatsgevonden.

EANDIS reageert als volgt op dit voorstel.

“Klant werd telefonisch duidelijk geïnformeerd over de kosten die zouden worden aangerekend voor de interventie. Aangezien hij de afspraak heeft laten doorgaan heeft hij zich ook akkoord verklaard met deze kosten. Het feit dat tijdens de werkuren een andere kost wordt aangerekend staat hier los van, klant zat op het moment van interventie zonder elektriciteit. Ik ben dan ook niet bereid om gevolg te geven aan uw verzoek om de kosten te verlagen en een stuk terug te betalen.”

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst baseert zich op de volgende overwegingen.

Er wordt niet betwist dat EANDIS de heer M. vooraf heeft ingelicht aangaande de mogelijkheid dat kosten voor de interventie zouden worden aangerekend, ook al blijkt de heer M. niet op de hoogte te zijn geweest inzake de strikte interpretatie vanwege EANDIS (en later door FLUVIUS gehandhaafd) aangaande de oorzaak van het gebeurlijke doorsmelten van een smeltzekering.

Ook dient te worden aangenomen dat Eandis wel vooraf heeft gemeld dat kosten zullen worden aangerekend, maar niet dat er een kostenverschil is naargelang de interventie tijdens of na de gewone werkuren plaatsvindt. Wanneer EANDIS hierover stelt: “Het feit dat tijdens de werkuren een andere kost wordt aangerekend staat hier los van, klant zat op het



moment van interventie zonder elektriciteit.”, bevestigt de distributienetbeheerder hiermee minstens impliciet dat het helemaal niet nodig is –althans in een geval als dit – de energieklant van een dergelijk kostenverschil op de hoogte te brengen.

Hoe dan ook mag van een publiekrechtelijke onderneming worden verwacht dat zij de klanten in het kader van haar dienstverlening zo goed mogelijk inlicht over de meest relevante aspecten daarvan, waaronder ook de prijs.

Dit geldt in het bijzonder wanneer de klant met deze informatie over de mogelijkheid zou beschikken om kosten te besparen. EANDIS / FLUVIUS gaat ervan uit dat zulks in dit geval onnodig is. Het bedrijf lijkt ervan uit te gaan dat een groot deel van de klanten een onmiddellijke interventie zouden wensen, ongeacht of die tijdens of buiten de werkuren plaatsvindt. Maar als dat zo zou zijn, mag dat nog geen reden zijn om te stellen dat dit voor alle klanten zo is en vanuit die veronderstelling deze informatie niet te geven. Alvast in dit dossier geeft de heer M. aan dat hij, indien hij over deze informatie had beschikt, de werkzaamheden best had willen uitstellen.

Om die redenen beveelt de Ombudsdienst FLUVIUS, de rechtsopvolger van EANDIS, aan om de betwiste factuur te vervangen door een nieuwe factuur waarbij dezelfde werken worden aangerekend aan de prijs die van toepassing zou geweest zijn indien die werken tijdens de gewone werkuren hadden plaatsgevonden.

ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF

FLUVIUS gaf het volgende standpunt met betrekking tot de aanbeveling:

“Zoals ook in eerdere communicatie aan u werd meegegeven en door u ook is omschreven in je aanbeveling gaan wij niet akkoord met een aanpassing in de aan de klant aangerekende kosten. Deze zijn correct aangerekend op basis

van het uit te voeren werk en het tijdstip waarop dit werd uitgevoerd. Bij melding van het feit dat klant zonder spanning zit heeft FLUVIUS de verplichting hier binnen de 2 uur langs te gaan.

Ik volg dan ook uw aanbeveling op deze basis niet, de kosten die werden aangerekend zijn correct en blijven behouden.”

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De verplichting om binnen de 2 uur bij de klant langs te gaan, stelt de distributienetbeheerder niet vrij van de verplichting correcte informatie met betrekking tot de prijs te verstrekken en neemt bovendien niet weg dat over de interventie hoe dan ook afspraken met de klant moeten worden gemaakt, zodat deze laatste over de mogelijkheid beschikt om eventueel een ander tijdstip te verkiezen.

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 2021.

De federale Ombudsdienst voor energie gebruikt deze gegevens ook voor de rapportering van consumenteklachten 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).

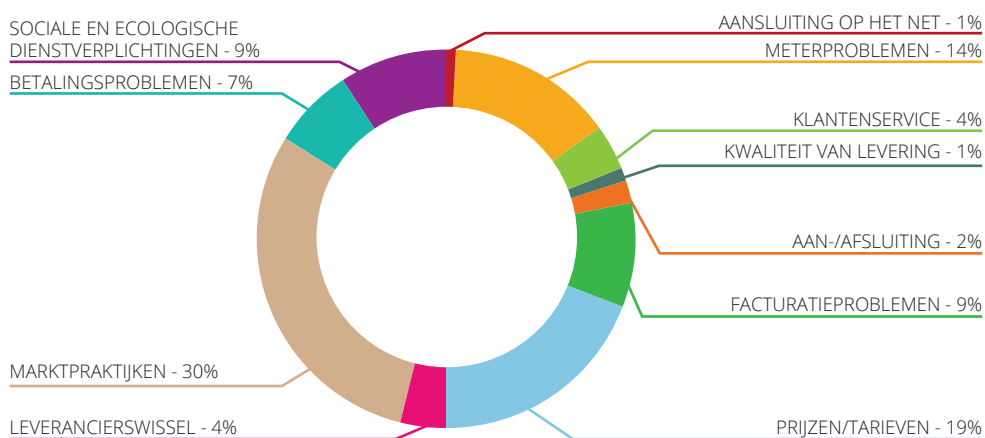
Met deze rapportering volgen zij de aanbeveling van de Europese Commissie van 12 mei 2010 over het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportering van consumenteklachten en -vragen (C(2010)3021 definitief).



In totaal behandelden de verschillende klachteninstanties in België consumentenklachten over de elektriciteits- en

aardgasmarkt. Hierna de onderverdeling per klachtensoort:

KLACHTEN VAN ALLE FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN (2021)





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 2021 betrof het meer 6.000 schriftelijke en mondelinge vragen. Dat betekent gemiddeld bijna 30 vragen of oproepen per werkdag. De Ombudsdienst probeert die in de mate van het mogelijke zelf te beantwoorden of op zijn minst door te verwijzen naar de bevoegde federale of gewestelijke diensten.

De telefonische vragen om informatie hadden betrekking op:

- de procedure van klachtenbehandeling;
- de zogenaamde spoedprocedures of oproepen van gezinnen of bedrijven die dreigen afgesloten te worden van het distributienet of vragen om spoedig (her)aangesloten te worden;
- bevoegdheden van federale of gewestelijke diensten, zoals de evolutie van de energieprijzen en distributietarieven, 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 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 telecommunicatie, de postsector, treinreizigers, financiële diensten en verzekeringen, in voor de strategie en het beheer van de Consumentenombudsdienst op vlak van personeel, overheidsopdrachten, begroting, financiën, ICT, klachtenbeheer enz.

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

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

Consumenten kunnen hun klacht indienen via een onlineformulier op

www.consumentenombudsdienst.be.



Consumenten ombudsdienst

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

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'



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 2009/73 of derde aardgasrichtlijn en 2019/944 of de vierde elektriciteitsrichtlijn voor de interne markt, Richtlijn 2013/11/EU betreffende de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen en Verordening (EU)

524/2013 betreffende de onlinebeslechting van consumentengeschillen).

Op 1 januari 2022 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 2021 tweemaal samengekomen: op 3 februari 2021 via digitale weg en op 15 december 2021 in Barcelona.



Koordinator do spraw negocjacji
przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki



An Coimisiún
um Rialáil Fóntas
Commission for
Regulation of Utilities



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. De Nederlandstalige ombudsman voor energie is op 5 februari 2020 aangeduid als bestuurder van het administratief orgaan van NEON en op 2 december 2020 is hij door de algemene vergadering aangeduid als schatbewaarder van NEON.

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 2021 verzekerd door de Nederlandstalige ombudsman die reeds voor meer dan 6 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 behandelen 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 2021.

- Aanbevelingen formuleren aan de werkgroep "Sociaal tarief" 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) alsmede aan de werkgroepen van POOL over de relatie tussen ombudsdiensten en kwetsbare groepen.
- Deelname aan verschillende webinars georganiseerd door consumenten- en armoedeorganisaties.



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 energieregulatoren.

I. In Vlaanderen:

- Uitwisseling op kwartaalbasis van klachtengegevens met de VREG voor opname van de klachtengegevens in de klachtenindicator van de Servicecheck per leverancier.
- deelname aan de werkgroep Energie en Armoede. 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 VVSG, Samenlevingsopbouw Vlaanderen, het Vlaams huurdersplatform en de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen.
- deelname aan verschillende uitzendingen van 'De Inspecteur' op Radio 2 en aan de nieuwsprogramma's van Radio 1.

II. In Wallonië:

- regelmatig overleg en uitwisseling van inlichtingen met de collega's van de Gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie).
- deelname aan een uitzending over sociale tarieven van het programma "On n'est pas des pigeons" op radio Vivacité.

III. In Brussel:

- contacten met de collega's van de Geschillendienst opgericht binnen de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL).

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



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

