



Activiteitenverslag 2022

Ombudsdienst
VOOR **ENERGIE**



Activiteitenverslag

2022

Inhoudstafel

1. Inleiding	2	4. Specifieke klachtensoorten	64
A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie	2		
B. Begroting van de Ombudsdienst voor Energie	5	5. Samenvattingen van aanbevelingen	98
C. Financiering van de Ombudsdienst voor Energie	6		
2. Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor energie	10	6. Klachtenbehandeling en wisselwerking met federale en gewestelijke diensten	118
A. Maandelijks evolutie van de ontvangen klachten	10	A. Klachten ontvangen en behandeld door alle federale en gewestelijke diensten	118
B. Indieningswijzen	12	B. Aantal vragen om informatie	120
C. Aantal klachten per provincie (en voor het administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad)	12	C. Consumentenombudsdienst	121
D. Aantal klachten per gewest	13	7. Overige activiteiten van de Ombudsdienst voor Energie	122
E. Aantal klachten per taalgroep	14	A. Op Europees en internationaal vlak	122
F. Aantal klachten per energiebedrijf	14	B. Op federaal vlak	124
I. Aantal klachten per leverancier	15	C. Op gewestelijk vlak	125
II. Aantal klachten per distributienetbeheerder	18		
G. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest	20	8. Verspreiding van het activiteitenverslag	126
H. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein	22		
I. Uitsluitend federale bevoegdheid	22	9. Contactgegevens van de Ombudsdienst voor Energie	128
II. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid	22		
III. Federale en gewestelijke bevoegdheid	23		
I. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer	23		
I. Per energiesoort	23		
II. Per eindafnemer	24		
J. Aantal klachten per klachtensoort en energiebedrijf	24		
I. Per klachtensoort	24		
II. Per energiebedrijf	26		
K. Klachtensoorten per gewest	44		
3. Klachten behandeld door de Ombudsdienst voor energie	46		
A. Aantal ontvankelijke klachten	46		
B. Aantal niet-ontvankelijke klachten	46		
C. Aantal niet-bevoegde klachten	48		
D. Aantal afgesloten klachten	49		
E. Aantal (niet-) gegronde klachten	49		
F. Ontvankelijke klachten per energieleverancier	50		
G. Ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier	52		
H. Aantal klachten volgens resultaat	58		
I. Akkoord met minnelijke schikking	59		
II. Gedeeltelijk akkoord	59		
III. Individuele aanbevelingen	59		
IV. Geen akkoord	59		
V. Financiële compensaties	63		

Inleiding

1

A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie

De federale Ombudsdienst voor Energie heeft tijdens het werkingsjaar 2022 in totaal 26.920 klachten ontvangen (bijna 300 % meer dan in 2021 dat al een recordjaar was met 9.088 klachten), waarvan 78,9 % Nederlandstalige klachten, 21 % Franstalige en 0,1 % Duitstalige klachten.

Hoe hoger en volatieler de energieprijzen, hoe meer klanten zich bevragen over hun jaarlijkse afrekenings-, slot- en voorschotfacturen en contractuele (prijs-) voorwaarden. De eerste prijsstijgingen werden reeds voelbaar in september 2021 met eenzijdige en soms artificiële voorschotverhogingen tot gevolg, evenals het faillissement van een aantal kleinere energieleveranciers.

Het nieuwe dataplatform Atrias dat einde 2021 in de energiemarkt werd gezet om het dataverkeer tussen marktpartijen (distributienetbeheerders en leveranciers) te optimaliseren in het belang van de consument/prosument, blijft klachten genereren van klanten die maandenlang moeten wachten op energiefacturen of op de verwerking van een leverancierswissel of een verhuis. Door een gebrek aan telefonische of elektronische bereikbaarheid verliezen sommige energiebedrijven ook het vertrouwen van klanten dat dikwijls al gedeukt is door het gebrek aan transparantie van de (variabele) energieprijzen op prijsvergelijkers, tariefkaarten en energiefacturen.

Met daarbij nog eens een drastische stijging van Europese gas- en elektriciteitsprijzen ingevolge de oorlog in Oekraïne werden de energiecrisis en economische onzekerheid voor veel gezinnen en bedrijven onhoudbaar. Daarom werden vooral op federaal beleidsniveau een aantal maatregelen genomen om de energiefacturen betaalbaar te houden.

In afwachting van een uitgewerkt Europees prijsplafond, of beter een prijscorrectiemechanisme dat vanaf 1 februari 2023 gemonitord wordt (als de gasprijzen in Europa drie dagen pieken op of boven 180 euro per MWh en het verschil met de internationale Ing-prijzen meer dan 35 euro per MWh bedraagt) heeft de federale regering immers gezorgd voor een BTW-verlaging naar 6 % voor elektriciteit vanaf maart 2022 en voor aardgas vanaf april 2022 alsook voor premies voor verwarming van 100 euro en voor het basispakket van 61 euro voor elektriciteit en 135 euro voor aardgas voor de maanden november 2022 tot en met maart 2023. Ook de uitbreiding en plafonnering van de sociale tarieven voor elektriciteit en aardgas vanaf februari 2021 die stelselmatig werden verlengd, zorgden voor zuurstof voor bijna 1 miljoen gezinnen die anders in energiearmoede dreigden terecht te komen.



De ongeziene toestroom van vragen om bemiddeling **ontvangen in 2022** gingen vooral over:

- **de energieprijzen** (18,6 %), zoals stijgingen van voorschotfacturen, wijziging van energieprijzen en sociale tarieven;
- **meterproblemen** (16,2%), met vooral veel klachten over de verwerking van verhuis of overlijden maar ook over de rechtzetting van metergegevens naar aanleiding van een jaarlijkse opname of schatting, leverancierswissel, de vervanging van een defecte meter of de plaatsing van een digitale meter;
- **facturatieproblemen** (15,5 %), zoals de laattijdige opmaak en leesbaarheid van de energiefacturen;
- **commerciële praktijken en (pre)contractuele voorwaarden** (14,2 %), zoals de omzetting van een vast naar een variabel prijscontract, de transparantie van prijssimulators en prijsvergelijkers op de voorgestelde prijzen en voorschotten en de aangerekende prijzen en voorschotten;

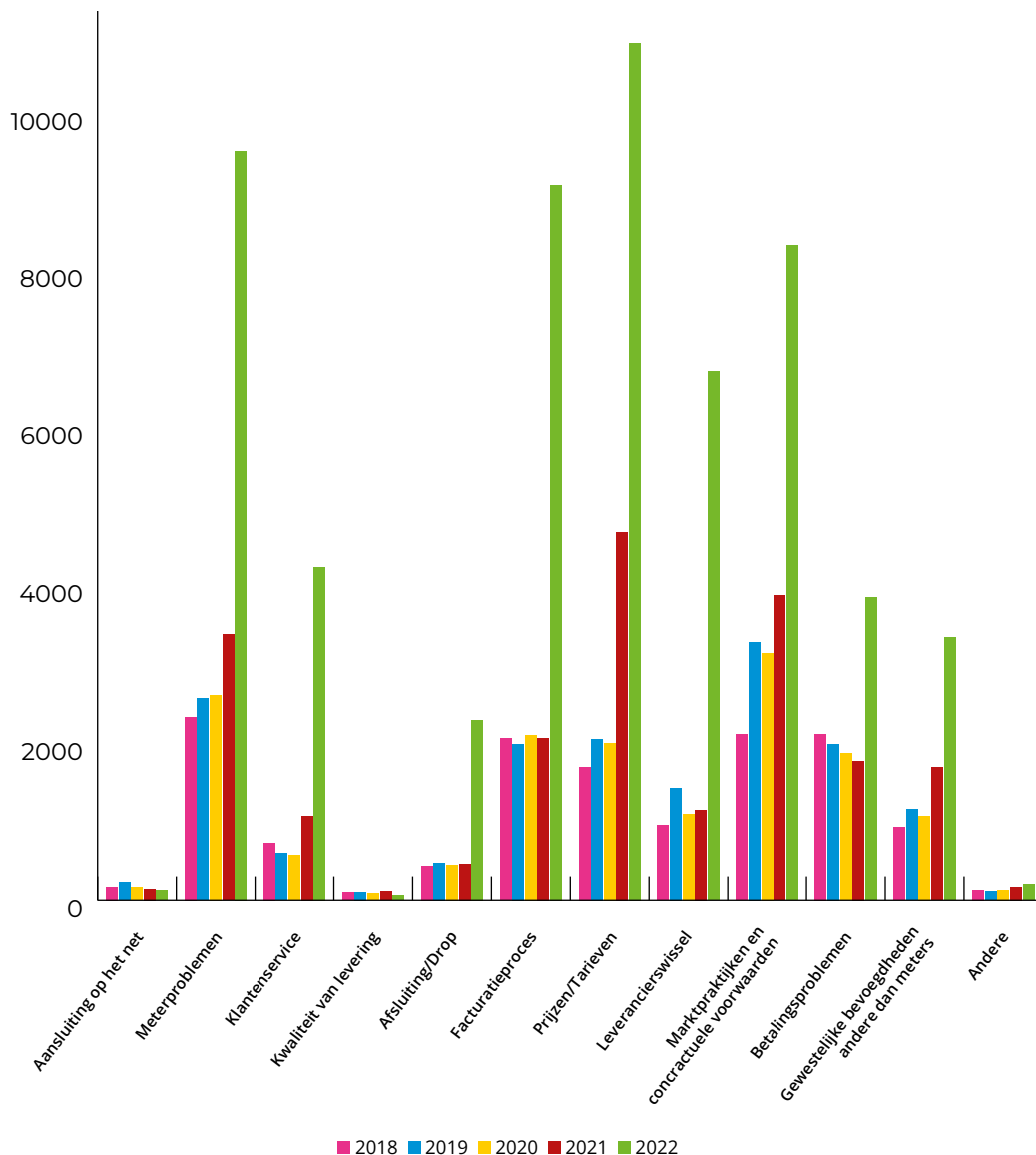
- **leverancierswissels** (11,5 %) en dan vooral vertraging in de verandering van leverancier maar ook ongewenste en onterechte leverancierswissels;
- **de klantenservice van energiebedrijven** (7,2 %) door de moeilijke bereikbaarheid via telefonische en/of elektronische weg;
- **betalingsproblemen** (6,6 %) 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.

De overige ontvangen klachten hadden te maken met **een aantal gewestelijke bevoegdheden** zoals groene stroommaatregelen (prosumententarief, injectievergoeding, certificaten, premies), aan- en afsluitingen op het distributienet en stroompannes.



De evolutie van de klachtensoorten van 2018 tot 2022 wordt hierna schematisch weergegeven.

EVOLUTIE 2018 TOT 2022: KLACHTENSOORTEN



Het totale aantal van bijna 27.000 klachten is natuurlijk buiten proportie voor de normale werking van de Ombudsdienst die georganiseerd is om 7 à 8.000 klachten per jaar te verwerken.

Om deze ongeziene klachtenstroom te beheersen, heeft de Ombudsdienst zijn werking moeten aanpassen door niet alleen te werken via de klassieke individuele geschillenregeling maar ook beroep te doen op generieke, weliswaar niet bindende, aanbevelingen ten aanzien van energiebedrijven. Deze algemene aanbevelingen ten voordele van de

(gewezen) klanten van energieleveranciers zijn terug te vinden in hoofdstuk 5 van dit activiteitenverslag.

Ten slotte werd in 2022 de werking van de Ombudsdienst voor het vierde opeenvolgende jaar enkel verzekerd door de Nederlandstalige ombudsman. De ombudsman probeerde na de moeilijke pandemieperiode opnieuw de consumentenbelangen en de alternatieve geschillenregeling in de energiesector, via fysiek en digitaal overleg 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 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 2022

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 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 had deze onderverdeling:

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

Voor het werkingsjaar 2022 was er een personeelskader van 19 voltijdsequivalenten (vte) voorzien. Dat werd ingevuld met de volgende 18 personeelsleden:

- 1 ombudsman (1 Nederlandstalig)
- 2 juridische adviseurs (1 Franstalig en 1 Nederlandstalig)
- 10 dossierbeheerders (3 Franstalig en 7 Nederlandstalig)
- 1 administratief-financieel secretaris
- 4 administratieve medewerkers (2 Franstalig en 2 Nederlandstalige)

Door de ongeziene klachtentoeestroom heeft de Ombudsdienst tijdens het jaar 2022 zijn effectieven wel moeten optrekken door het tijdelijk aanwerven van jobstudenten en interimpersoneel. Enkel op die manier was het mogelijk om de klachteninstroom te beheersen met als eerste prioriteit het toezenden van een ontvangstmelding van een klacht aan de eindafnemers en aan de betrokken energiebedrijven.

De werkingsuitgaven en investeringen worden door de Ombudsdienst dagelijks gemonitord door een vermogensboekhouding die volgens de regels van de dubbele boekhouding wordt gehouden, evenals door een begrotingsboekhouding die de opvolging van de jaarlijkse begroting toelaat via de boekhoudkundige consolidatie module in de tool eBMC van het platform FEDCOM voor de federale overheidsboekhouding van de FOD Beleid en Ondersteuning.

Door de bijkomende en tijdelijke aanwerving van personeel werd op de begroting 2022 een verlies gerealiseerd van 128.277,96 euro en de boekhouding sloot af met een verlies van 52.214,96 euro. Dat verschil in verlies wordt grotendeels verklaard door de kapitaalsuitgaven van 21.933,68 euro en boekhoudkundige afschrijvingen (24.335,13 euro) en (terugname van) provisies die zijn aangelegd voor de vakantiegelden (terugname van 70.000 euro) en de schuldvorderingen voor de ombudsbijdragen van failliete energiebedrijven Energy People (terugname van 14.811,27 euro met een minderwaarde van 2.770,20 euro) en van Watz en Energy2Business (een waardevermindering van 3.576,29 euro voor het jaar 2022).



Begroting 2023

Op voordracht van de federale minister van Energie keurde de federale ministerraad op 1 juli 2022 een begroting van 2.307.818 euro voor het werkingsjaar 2023 goed (koninklijk besluit van 7 juli 2022 tot vaststelling van het bedrag bestemd voor de financiering van de werkingskosten van de Ombudsdienst voor Energie voor het jaar 2023).

De begroting 2023 heeft deze onderverdeling:

- personeelsuitgaven: 1.880.641

- gewone werkingsuitgaven: 377.778

- kapitaaluitgaven: 49.397

Voor het werkingsjaar 2023 wordt het personeelskader aangepast naar 24 ETP met de volgende minimale invulling van het personeelsorganigram:

- 2 ombudsmannen (1 NL + 1 FR)
- 2 juristen (1 NL + 1 FR)
- 2 klachtenmanagers (1 NL + 1 FR)
- 10 dossierbeheerders (7 NL + 3 FR)
- 6 correspondenten of administratieve medewerkers (4 NL en 2 FR)
- 2 secretarissen (1 NL en 1 FR)

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 begroting van de Ombudsdienst heeft bepaald de werkingskosten van het jaar 2023 (2.307.818 euro) voor een bedrag van 2.300.818 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.



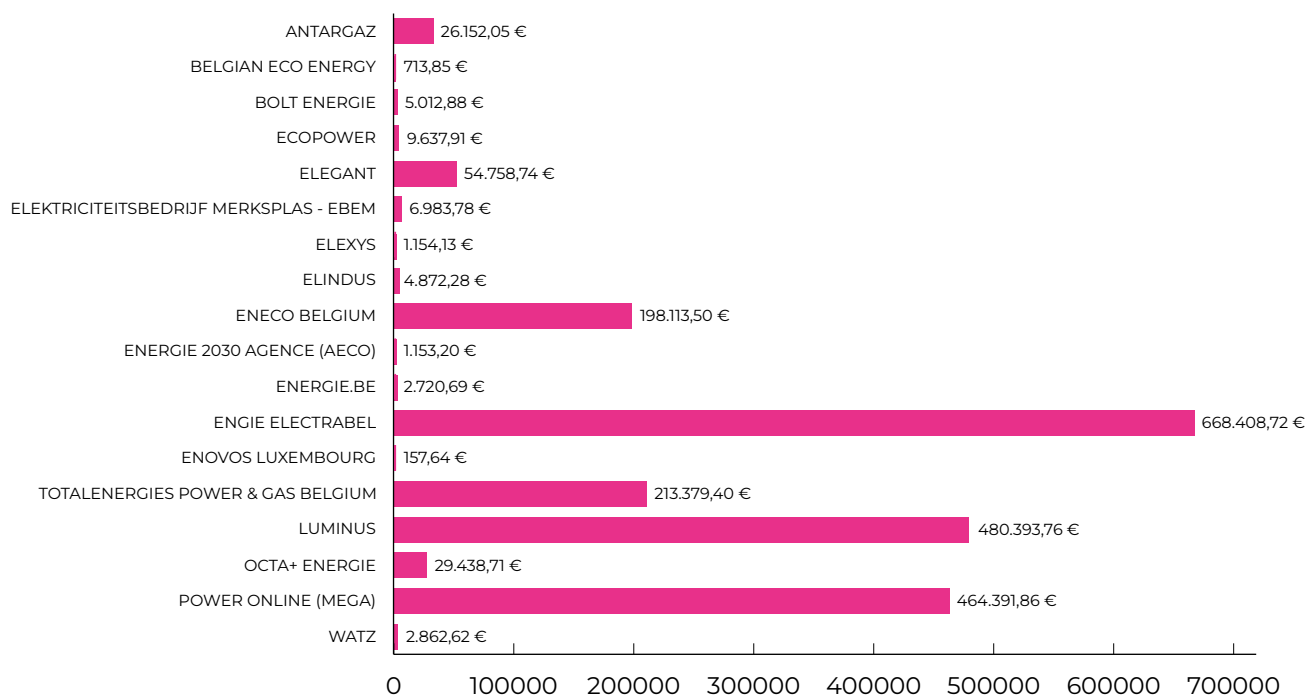
Eerst wordt het respectievelijke aandeel van leveranciers en distributienetbeheerders in de kosten voor de financiering van de Ombudsdienst vastgesteld. Daarna bepaalt men de verdeelsleutel die het eindbedrag van de ombudsbijdrage vastlegt per elektriciteits- en aardgasbedrijf. Hierbij houdt men voor 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.

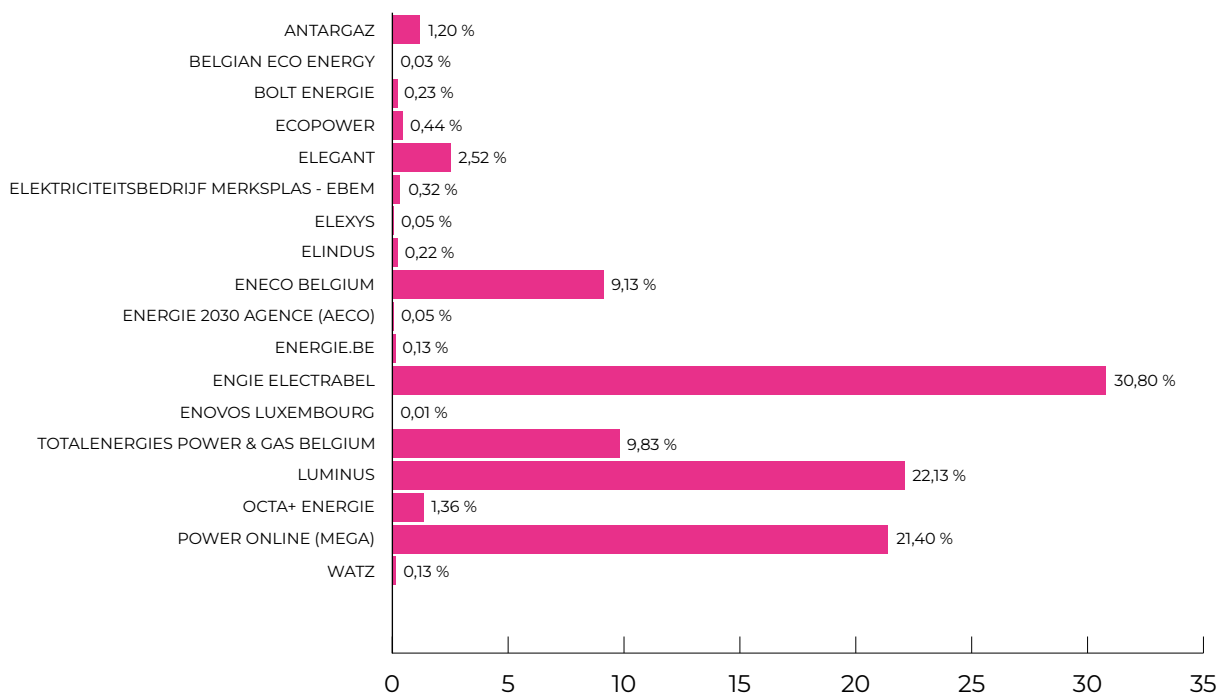
De ombudsbijdragen van de energiebedrijven (leveranciers en distributienetbeheerders) voor het werkingsjaar 2023 zijn de volgende.

LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2023 - IN EURO (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)

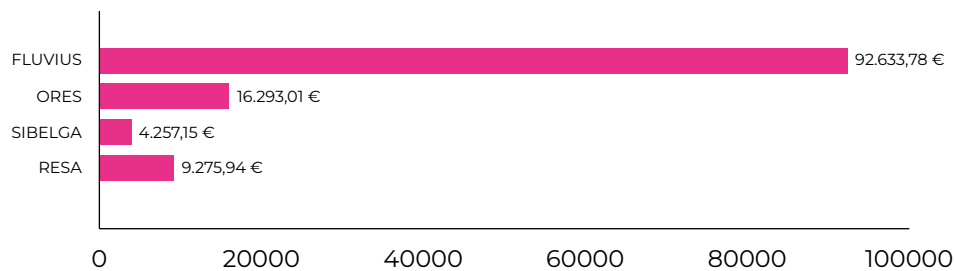




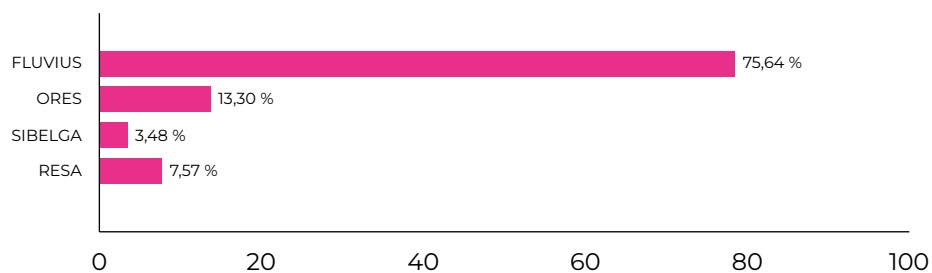
LEVERANCIERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2023 - IN % (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2023 - IN EURO (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2023 - IN % (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)





Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor energie

2

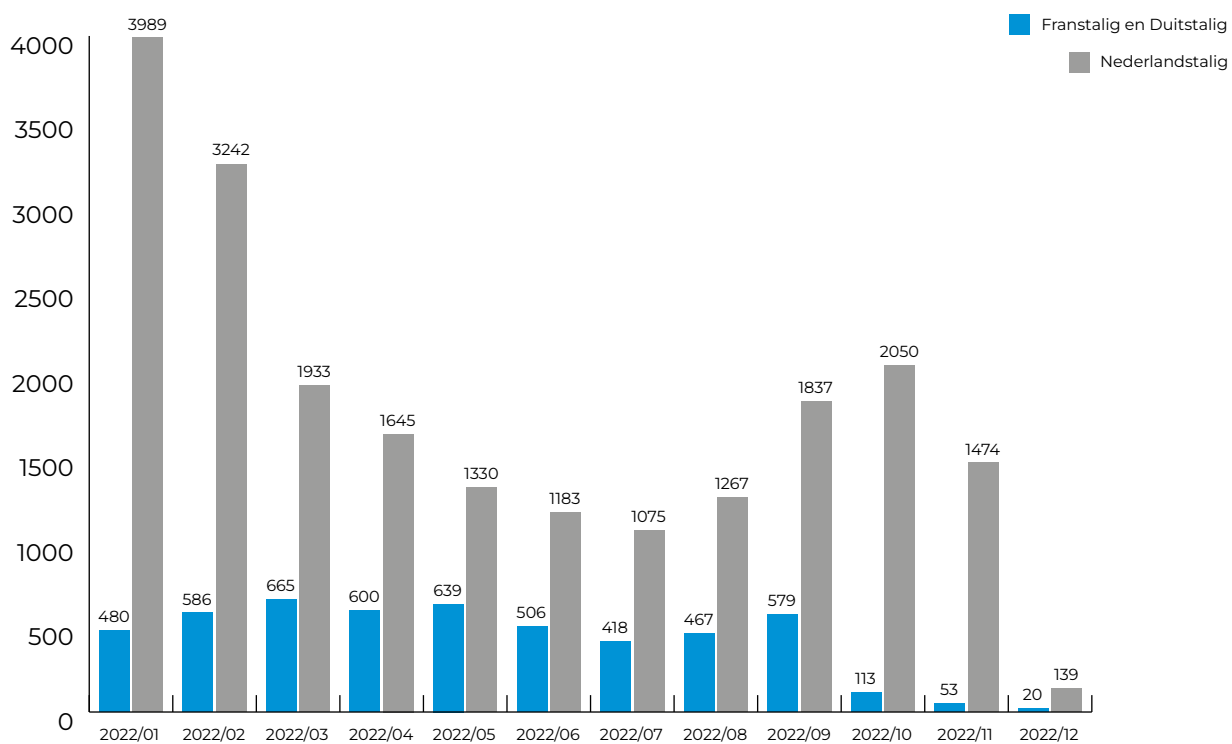
In 2022 heeft de Ombudsdienst voor energie 26.920 klachten, vragen en meldingen over het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt ontvangen. Hierna volgt een gedetailleerde verdeling van de klachten.

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. Maandelijks evolutie van de ontvangen klachten

We stellen vooral vast dat het aantal inkomende klachten grotendeels evolueert met het energieprijzenniveau. In de eerste maanden van 2022 kwamen de klachten overeen met de eerste prijsstijgingen waarmee de eindafnemers vanaf oktober 2021 werden geconfronteerd in hun afrekeningen en voorschotfacturen. Een tweede golf van klachten hing samen met de ongeziene prijsstijgingen vanaf september 2022. Deze stijgingen van klachten zijn meer uitgesproken langs Nederlandstalige kant omdat in de eerste maanden

van 2022 ook de gevolgen gevoeld werden van het verdwijnen in de Vlaamse energiemarkt van twee leveranciers in december 2021, namelijk VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER en WATZ. De klachten lijken fors te verminderen vanaf november 2022 en zelfs vanaf oktober 2022 langs Franstalige kant maar hier speelt een vertragingseffect in het verwerken van de ontvangen klachten. Deze klachten zullen dus nog voor een groot deel wegen op de cijfers van het werkingsjaar 2023.





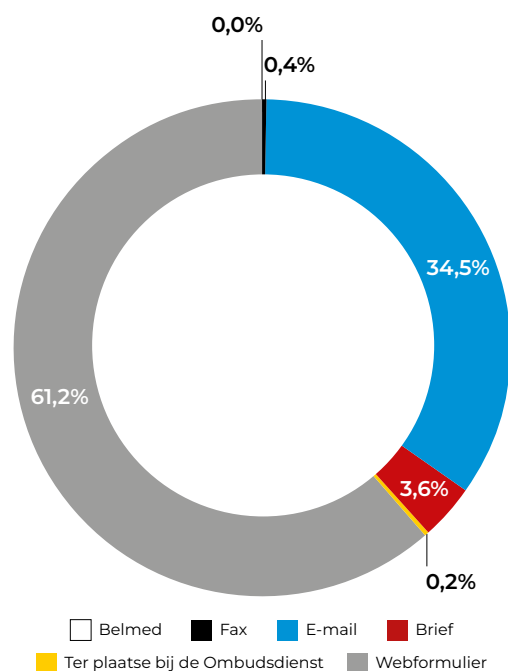
B. Indieningswijzen

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

- via het webformulier, beschikbaar op www.ombudsmanenergie.be (16.100 klachten);
- via het e-mailadres klacht@ombudsmanenergie.be (9.068 klachten);
- via het elektronisch klachtensysteem BELMED (13 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 (948 klachten);
- via het gebruik van de telefax (101 klachten);
- een beperkt aantal dossiers werd ter plaatse in de lokalen van de Ombudsdienst ingediend (60 klachten).

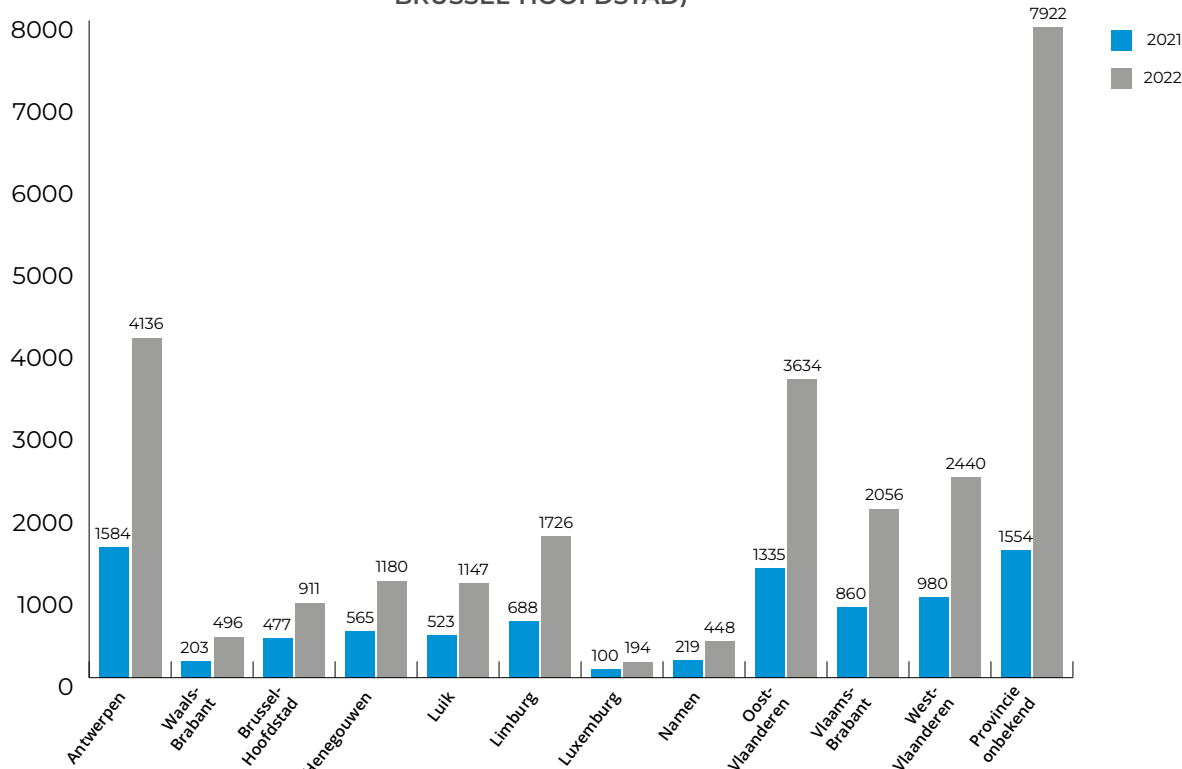


C. Aantal klachten per provincie (en voor het administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad)

De stijging van het aantal klachten is zichtbaar in alle provincies. Het grote aantal klachten waarvoor de provincie onbekend is, heeft te maken met de meer dan 9.000 klachten die via het e-mailadres van de Ombudsdienst werden ingediend. Bij deze

klachten ontbreekt dikwijls het postadres van de indieners, ook al worden zij onmiddellijk, maar dikwijls tevergeefs, verzocht om alsnog hun klacht via het webformulier van de Ombudsdienst in te dienen.

AANTAL KLACHTEN PER PROVINCIE (EN VOOR HET ADMINISTRATIEF ARRONDISSEMENT BRUSSEL-HOOFDSTAD)



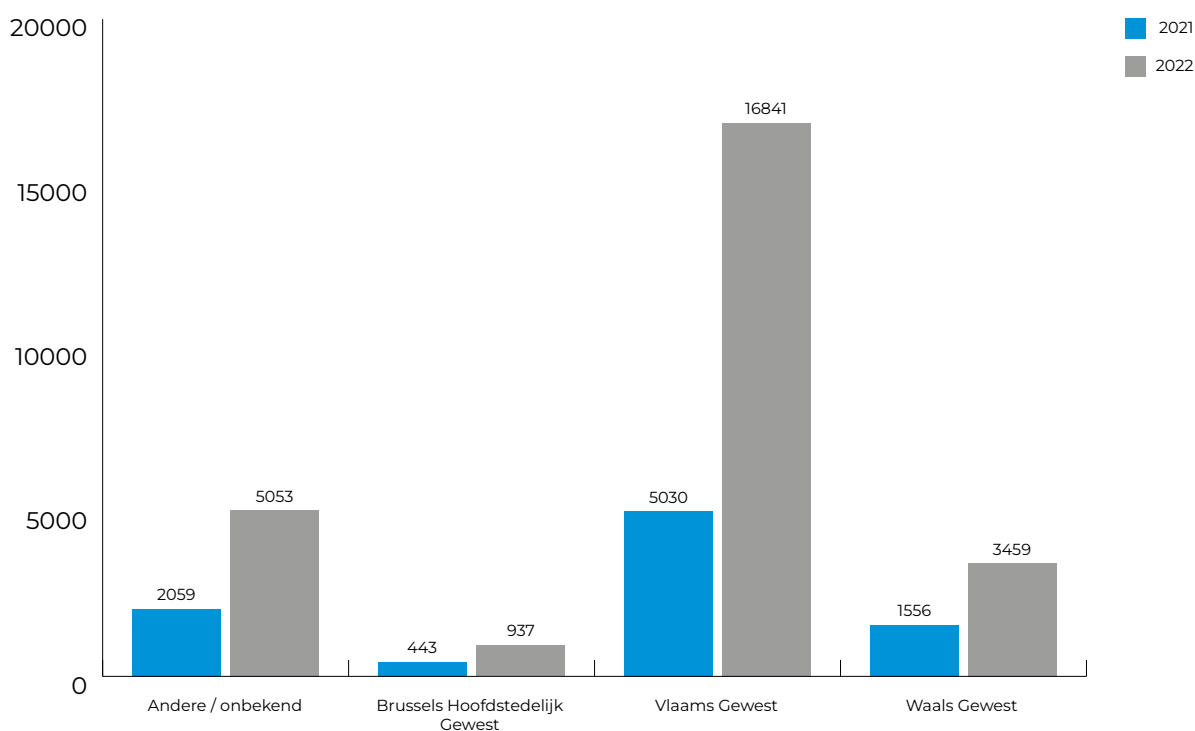


D. Aantal klachten per gewest

De meeste klachten die de Ombudsdienst ontving, werden nog steeds ingediend door inwoners van het Vlaamse Gewest (64%). Het Waalse Gewest volgt hierop met 13% en in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest bedraagt het klachtenpercentage 3,5%. Bij 19,2% 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. De stijging van het aantal klachten is het grootst in het Vlaamse Gewest en dat is grotendeels te verklaren door het verdwijnen van twee energieleveranciers van de

Vlaamse energiemarkt in december 2021, alsmede door de aanwezigheid van een gewestelijke ombudsdienst voor energie binnen de Waalse energieregulator CWaPE en een Geschillendienst voor energie binnen de Brusselse energieregulator BRUGEL. Ook de aanwezigheid van een gewestelijke informatie-, advies- en ondersteuningsdienst in Wallonië (Energie Info Wallonie) en Brussel (Infor GazElec) maken dat minder eindafnemers uit het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en Waalse Gewest een beroep (moeten) doen op de federale Ombudsdienst voor energie.

AANTAL KLACHTEN PER GEWEST

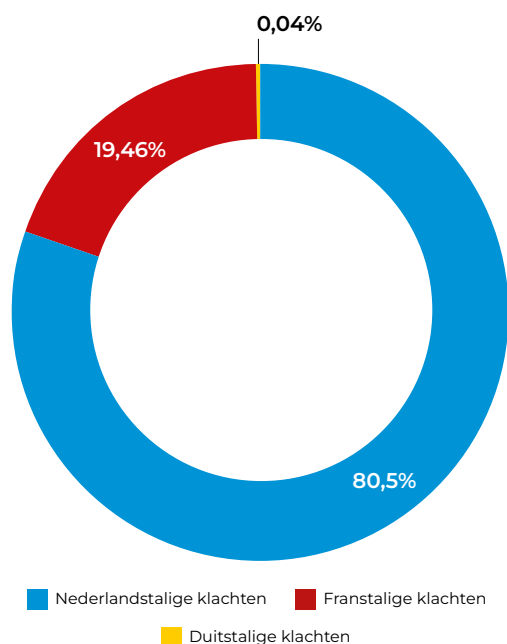




E. Aantal klachten per taalgroep

In 2022 was dit de verdeling van de klachten per taalgroep:

- 80,50% Nederlandstalige klachten (21.164 klachten);
- 19,46% Franstalige klachten (5.116 klachten);
- 0,04% Duitstalige klachten (10 klachten).



De verschillen in gewestelijke organisatie van de energiemarkt en de aanwezigheid van informatie- en klachtendiensten voor energieproblemen per gewest verklaren deze verdeling per taalgroep.

Voor de Duitstalige klachten werkt de Ombudsdienst reeds jaren samen met de VerbraucherSchutzzentrale (<https://vsz.be/>) te 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.

De VerbraucherSchutzzentrale behandelt zelf ook vragen en klachten van Duitstalige burgers.

In 2022 contacteerden 1.269 mensen de VSZ met energiegerelateerde problemen in het kader van de samenwerkingsovereenkomst tussen de federale Ombudsdienst voor energie en de VSZ. Dit laatste cijfer betekent een stijging ten opzichte van 2021 met 323%.

De meeste verzoeken hadden, in volgorde van belangrijkheid, betrekking op tarieven (40,11%), keuze van leveranciers (25,93%), factureringsproblemen (20,57%), handelspraktijken (4,73%), betalingsproblemen (4,57%), verhuizing (2,68%), klantenservice (1,02%) en andere (0,39%).

39 zaken werden doorverwezen naar de Ombudsdienst voor energie, wat een aanzienlijke stijging is ten opzichte van 2021 (+457%). Het aantal VSZ-dossiers steeg eveneens van 90 naar 234, een stijging van 160%.

Op het gebied van voorlichting blijft de VSZ informatie verstrekken over de Ombudsdienst voor energie door middel van een brochure, maar vooral via de website. In 2022 werden 64.195 pagina's (een stijging van 58% ten opzichte van 2021) geraadpleegd op de VSZ-website. Energiegerelateerde onderwerpen werden het meest gelezen en overtroffen daarmee voor het eerst het aantal vragen over huurrecht.

F. Aantal klachten per energiebedrijf

De Ombudsdienst is bevoegd voor klachten van eindafnemers tegen energiebedrijven. In 2022 telde de Ombudsdienst 25.343 klachten tegen energieleveranciers en 3.100 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 later vaststelde dat een andere partij aan de basis van het probleem lag.

I. Aantal klachten per leverancier

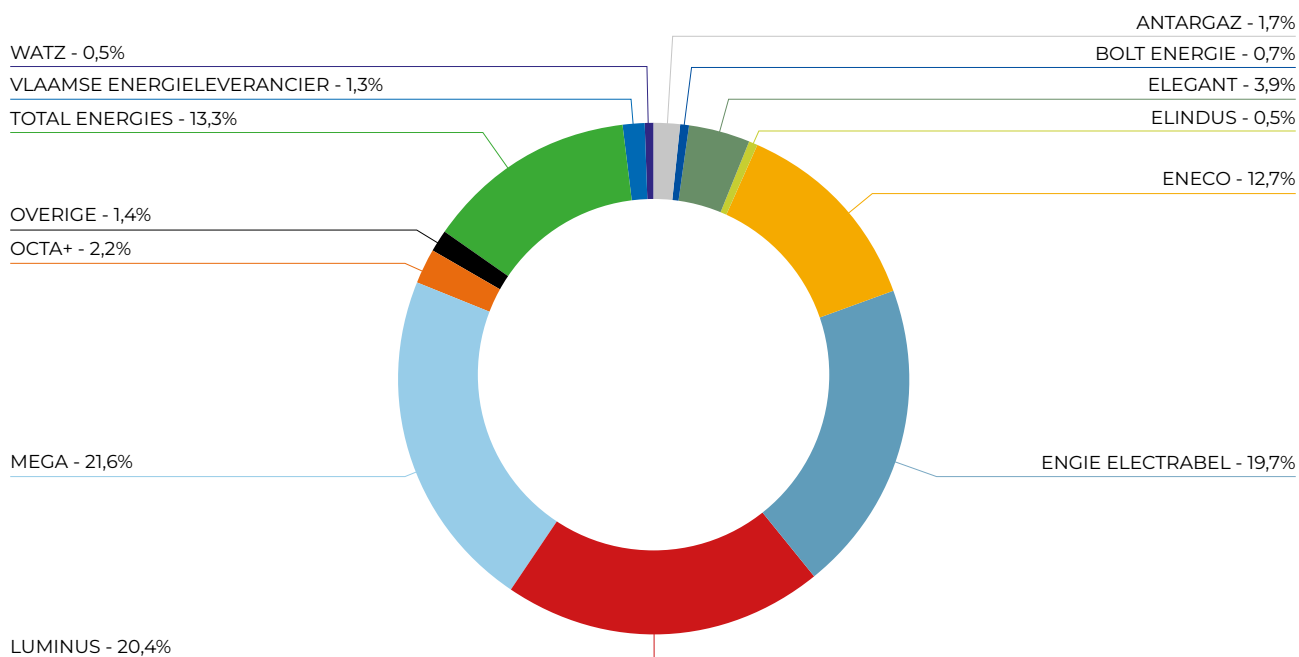
Het valt op dat over bijna alle leveranciers gevoelig meer klachten werden ingediend. Bij de 5 grootste leveranciers (ENGIE, LUMINUS, TotalEnergies als opvolger van LAMPIRIS, ENECO en MEGA) zijn de absolute aantallen het grootst maar ook bij uitdagers of nieuwkomers (OCTA+, ELEGANT, ANTARGAZ, BOLT, ENERGIE.BE, DATS24) zijn de stijgingen van de klachten opmerkelijk, alsook bij een aantal energieleveranciers die enkel professionele eindafnemers beleveren (BEE, ELEXYS, ELINDUS).

LEVERANCIER	2018	2019	2020	2021	2022
AECO (ENERGIE 2030)	1	2	0	2	22
ANTARGAZ	7	36	93	148	438
ASPIRAVI ENERGY	0	0	0	1	1
BEE	3	6	6	1	32
BELPOWER	845	25	4	2	3
BOLT ENERGIE	0	0	2	15	182
COCITER	0	1	0	0	2
DATS24	0	0	0	0	15
EBEM	6	5	6	31	25
ECOPOWER	4	5	3	22	27
ELEGANT	91	115	192	234	991
ELEXYS	0	2	1	2	17
ELINDUS	5	9	3	10	124
ENECO	400	479	509	596	3230
ENERGIE.BE	0	0	0	2	101
ENERGY2BUSINESS (ZENO)	18	22	3	3	2
ENGIE ELECTRABEL	1107	989	1392	1144	4991
ESSENT	754	1636	1238	560	85
LAMPIRIS	398	528	453	522	0
LUMINUS	1385	1216	837	914	5172
MEGA	78	422	624	2573	5471
NIEUWE STROOM BV	0	0	0	0	2
OCTA+	90	83	78	99	559
SCHOLT ENERGY CONTROL	0	1	0	0	2
TOTAL ENERGIES	113	85	94	77	3381
TREVION	2	0	1	0	11
VLAAMS ENERGIEBEDRIJF	4	0	1	0	1
VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER	0	28	78	711	329
WATZ	25	27	26	18	127
Totaal	5336	5722	5644	7687	25343



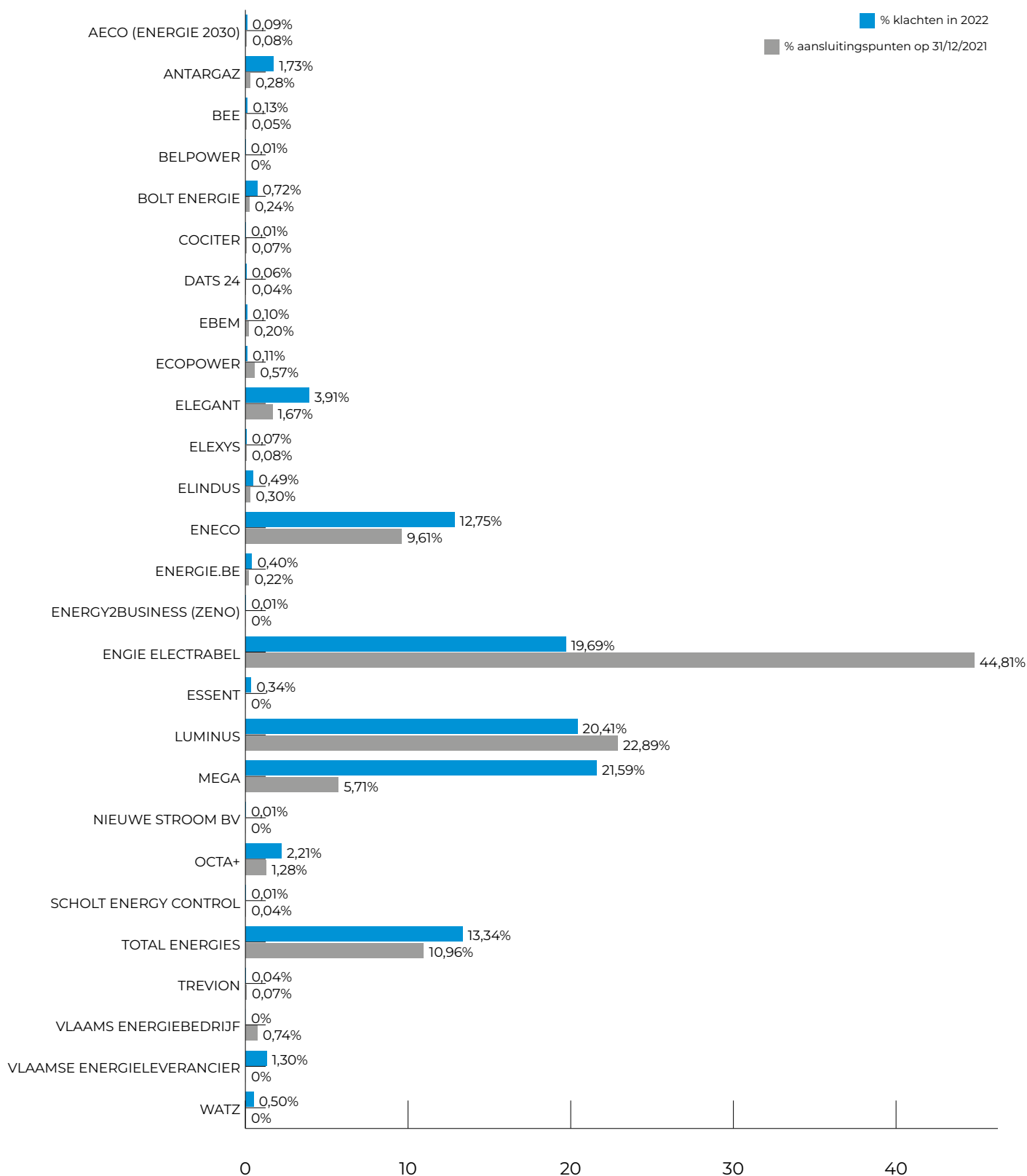
Bij de leveranciers die niet meer op een gewestelijke markt aanwezig zijn, zoals VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER, WATZ, AECO (opvolger van ENERGIE 2030) en ESSENT (overgenomen door LUMINUS) kwamen ook nog klachten binnen die dan vooral te maken hadden met de afwikkeling van het faillissement door de curator(en) of het verdwijnen van de gewestelijke energiemarkt.

TOTAAL PER LEVERANCIER (2022)





Vergelijking van het klachtenaandeel in 2022 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2021.





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 het bedrijf. De distributienetbeheerder 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 distributienetbeheerder ook belast met het onderhoud en de ontwikkeling van veilige en betrouwbare netwerken. De netbeheerders, vroeger intercommunales genoemd, hebben een monopolie op hun grondgebied, zodat voor alle netgebruikers een identieke kwaliteit van de verdeelde elektriciteit en aardgas wordt gegarandeerd, ongeacht de leverancier.

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

De vaststelling dat er meer klachten ten aanzien van distributienetbeheerders in Vlaanderen dan in Wallonië en Brussel worden ingediend, heeft te maken met het bestaan van een gewestelijke ombudsdienst in Wallonië (SRME), die operationeel is binnen de Waalse energieregulator CWaPE, en de Geschillendienst van de Brusselse energieregulator BRUGEL. Deze gewestelijke ombudsdienst en geschillendienst zijn specifiek

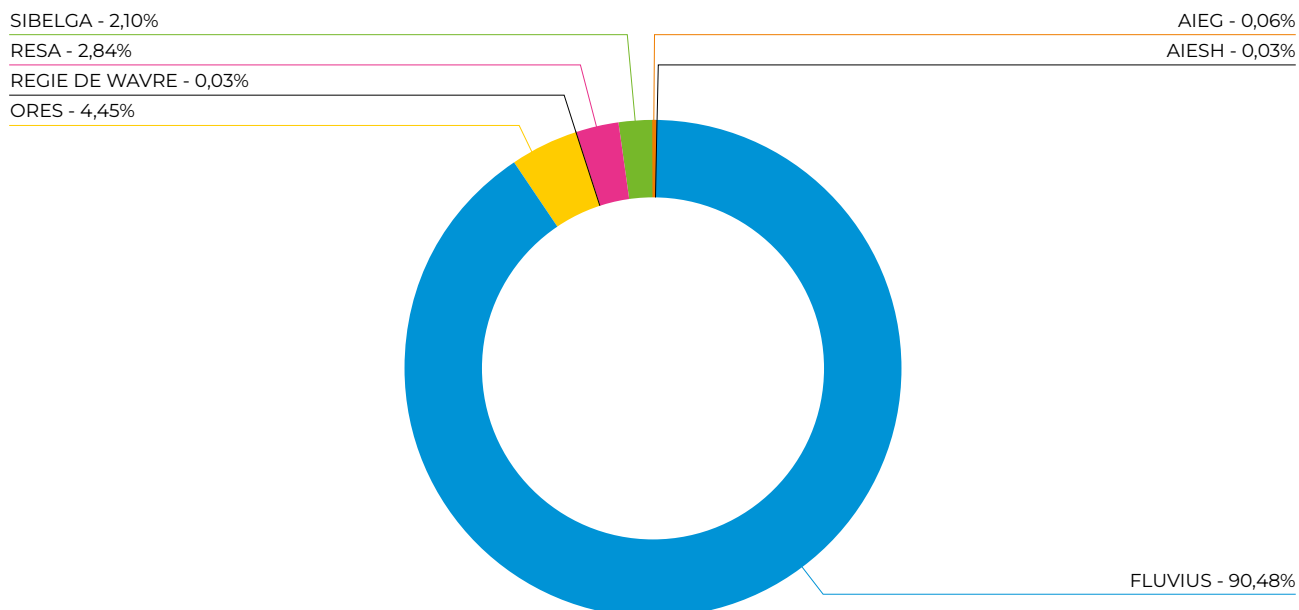
bevoegd voor de activiteiten en verplichtingen van distributienetbeheerders in Wallonië respectievelijk het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest.

De opvallende toename van klachten met meer dan 300 %, vooral bij FLUVIUS, is toe te schrijven aan het dataplatform ATRIAS. Tussen 1 november en eind december 2021 nam de Belgische elektriciteits- en gassector een nieuw centraal dataplatform in gebruik. Dit platform voorziet tal van voordelen voor de klant en zal de energietransitie faciliteren via nieuwe mogelijkheden. Tijdens de transitiefase in de maanden november en december maar ook nog in 2022 was er hinder voelbaar voor een aantal klanten. Die bestond meestal uit een vertraging van de afhandeling van bepaalde processen zoals verhuizen, leverancierswissels, slot- en afrekeningsfacturen enz. Die vertragingen waren ook of zijn nog altijd te wijten aan een aantal toegangspunten die (nog) bij de distributienetbeheerder geblokkeerd waren of zijn. Dit maakt dat er uitzonderlijk veel spoedprocedures (634) moesten gelanceerd worden naar de energieleverancier en de distributienetbeheerder. Het gaat dan om eindafnemers die op hun toegangspunt na een leverancierswissel of verhuis geen bevestiging van hun energiecontract ontvangen en riskeren afgesloten te worden van het distributienet wegens een verbruik zonder contract. Er waren ook eindafnemers die bij een verhuis naar een nieuwe woning geen aansluiting van de distributienetbeheerder verkregen omdat de bevestiging van het energiecontract door de energieleverancier op zich liet wachten. Ook gingen meer dan 500 klachten specifiek over de opdracht van “noodleverancier” die aan FLUVIUS werd opgelegd om de gewezen klanten van VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER en WATZ te blijven beleveren zolang zij geen nieuwe commerciële leverancier vonden.



	KLACHTEN 2018	KLACHTEN 2019	KLACHTEN 2020	KLACHTEN 2021	KLACHTEN 2022
Vlaanderen					
FLUVIUS	822	877	615	889	2.804
Totaal	822	877	615	889	2.804
Brussel					
SIBELGA	55	52	42	54	65
Totaal	55	52	42	54	65
Wallonië					
AIEG	0	1	1	0	2
AIESH	0	0	0	0	1
ORES	81	54	55	35	138
REGIE DE WAVRE	0	1	0	0	1
RESA	28	32	26	27	88
Totaal	109	88	82	62	230
Totaal	986	1.017	739	1.005	3.099

TOTAAL PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2022)



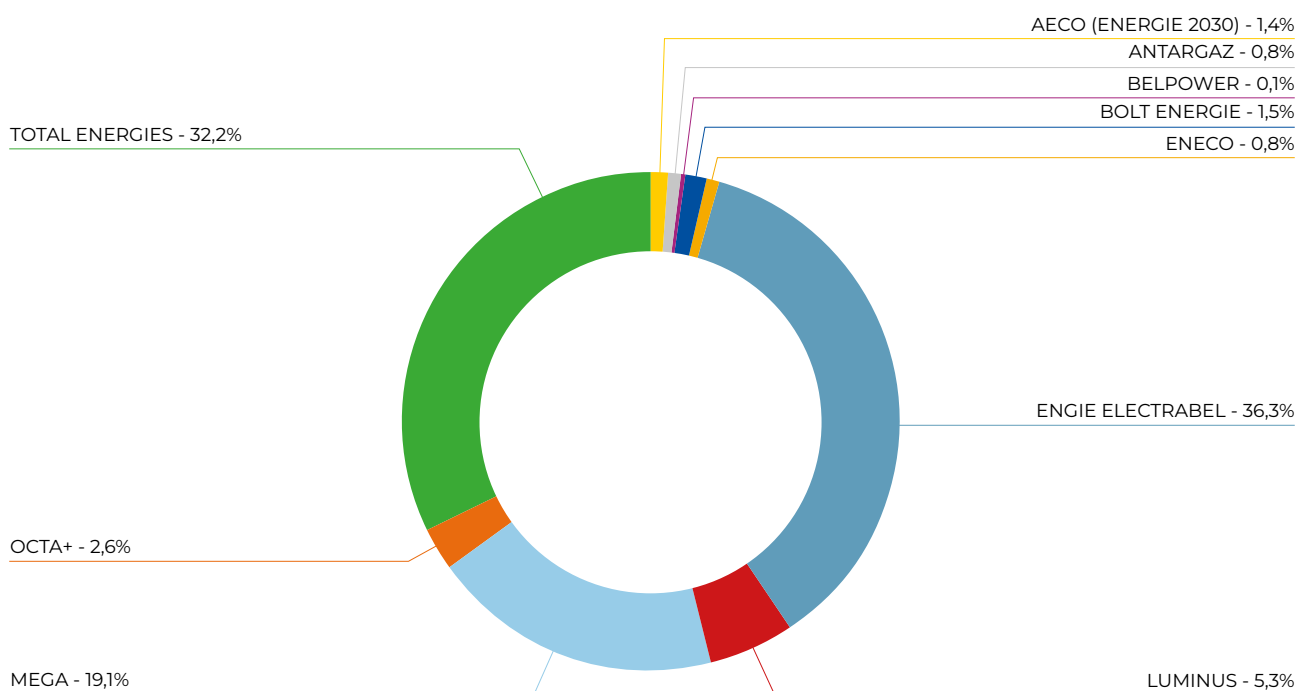


G. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest

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 voor ogen houden dat leveranciers actief kunnen zijn op de markt voor residentiële of die voor professionele klanten.

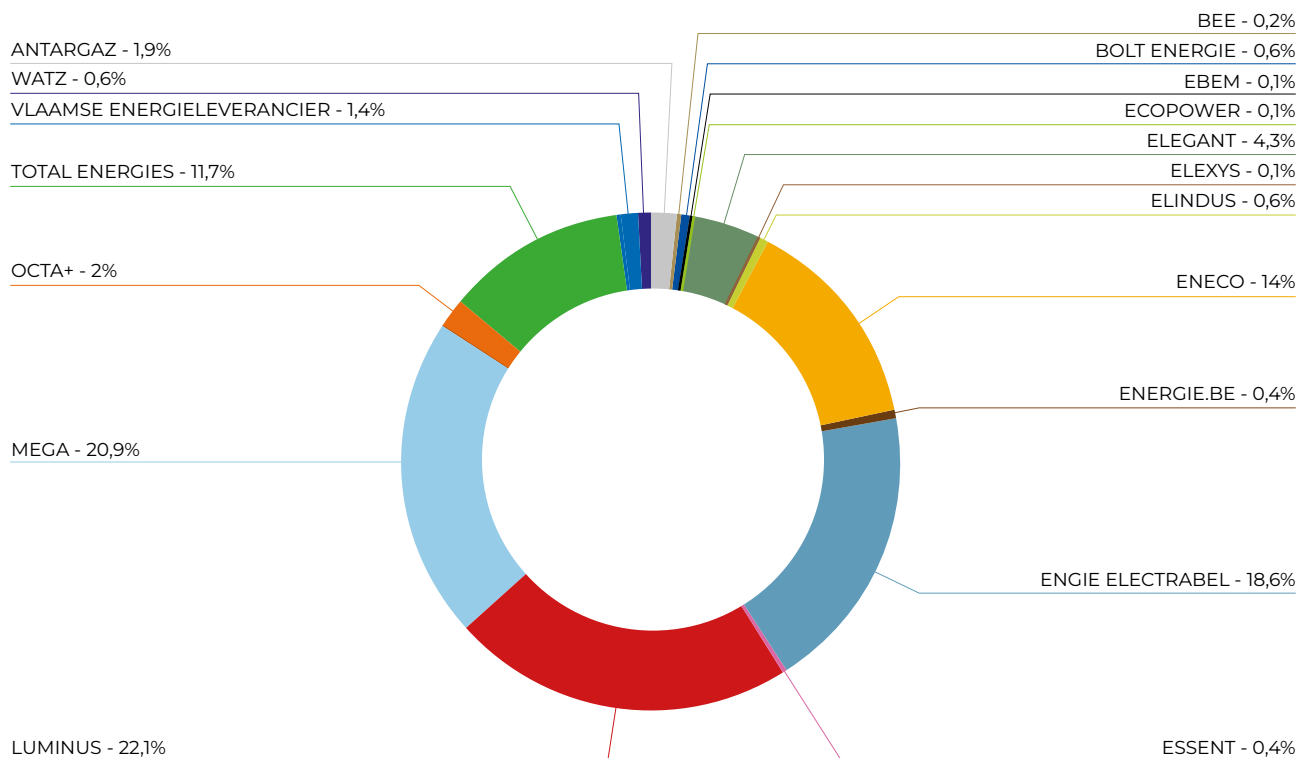
Voor distributienetbeheerders wordt deze verdeling per gewest niet gemaakt omdat deze bedrijven of netbeheerders actief zijn binnen bepaalde distributiezones die zich grotendeels binnen de geografische grenzen van de gewesten bevinden.

BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST (2022)

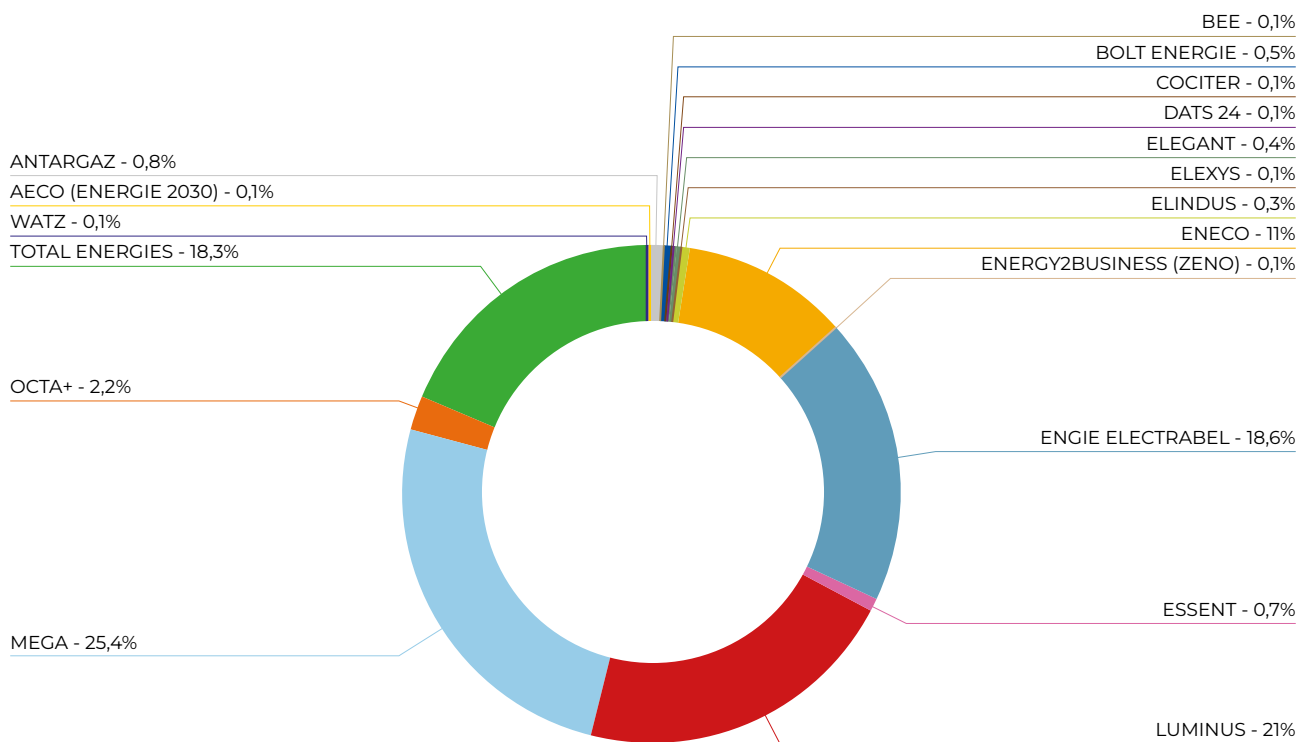




VLAAMS GEWEST (2022)



WAALS GEWEST (2022)





H. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein

15.548 klachten (63,8%) hadden betrekking op het federale bevoegdheidsdomein, 2.428 klachten (10%) op het gewestelijke bevoegdheidsdomein. 6.111 klachten (25,1%) hielden verband met het federale én het gewestelijke bevoegdheidsdomein. Voor 285 klachten (1,2%) 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...).

I. Uitsluitend federale bevoegdheid

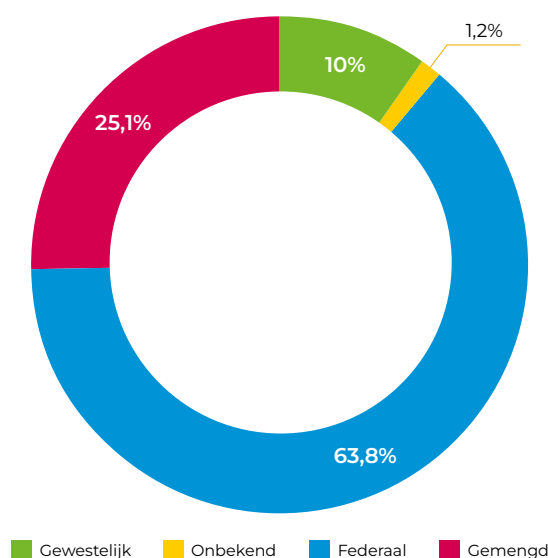
15.548 klachten (63,8%) hielden dus verband met het federale bevoegdheidsdomein. Onder die categorie verstaan we alle klachten die betrekking hebben op:

- de kwaliteit van de dienstverlening van het energiebedrijf (bijvoorbeeld laattijdig, onvoldoende of helemaal geen antwoord op een klacht);
- de betaling van energiefacturen (bijvoorbeeld voorschotfacturen, afrekeningen en slotfacturen);
- het gebrek aan duidelijkheid van de energiefactuur (bijvoorbeeld op het vlak van energieprijzen, tarieven, heffingen en taksen);
- de betwisting van het factuurbedrag of de aard van het energiecontract (bijvoorbeeld contracten voor professionele klanten) of met betrekking tot het sociaal tarief.

Kortom, deze klachten houden verband met: - energieprijzen, (sociale) tarieven, transportnettarieven, federale heffingen en taksen (energiebijdrage, accijnzen 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 van Economisch Recht door alle energieleveranciers;

AANTAL KLACHTEN PER BEVOEGDHEIDSDOMEIN (2022)



- ander economisch recht, zoals mededingingsregels en contractenrecht.

II. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid

Voor 2.428 klachten (10%) 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 waaronder ook nieuwe mogelijkheden op het vlak van maandfacturatie en energiedelen;
- klachten tegen distributienetbeheerders over technische en juridische aspecten inzake het beheer van de distributienetten, 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 energiebijdrage.

Voor Wallonië:

- klachten tegen distributienetbeheerders over verplichtingen die hen door de Waalse wetgeving zijn opgelegd, meer bepaald klachten over technische en juridische aspecten inzake het beheer van de distributienetten, 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 inzake het beheer van de distributienetten 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

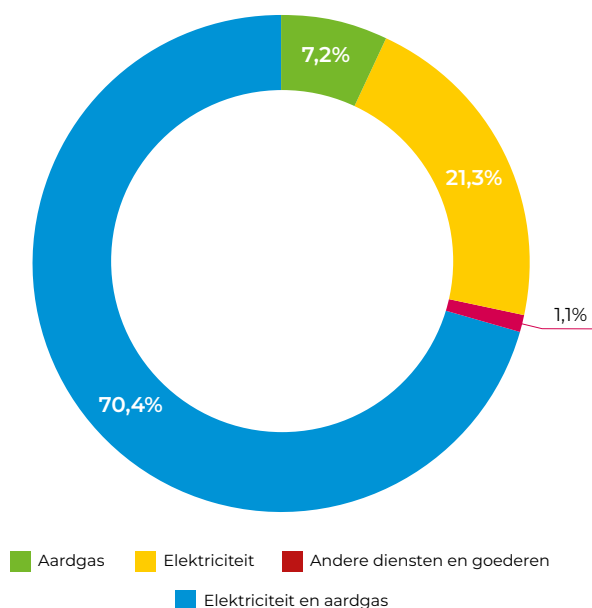
Betwiste energiefacturen die verband houden met zowel de federale als de gewestelijke bevoegdheid worden ook door de Ombudsdienst behandeld. In 2022 ging het in totaal om 6.111 klachten (25,1%).

I. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer

I. Per energiesoort

Het merendeel van de klachten (70,4%) hield verband met energiefacturen voor elektriciteit en aardgas. 7,2% van de klachten ging alleen over aardgas, 21,3% alleen over elektriciteit. 277 klachten (1,1%) 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.

KLACHTEN PER ENERGIESOORT (2022)

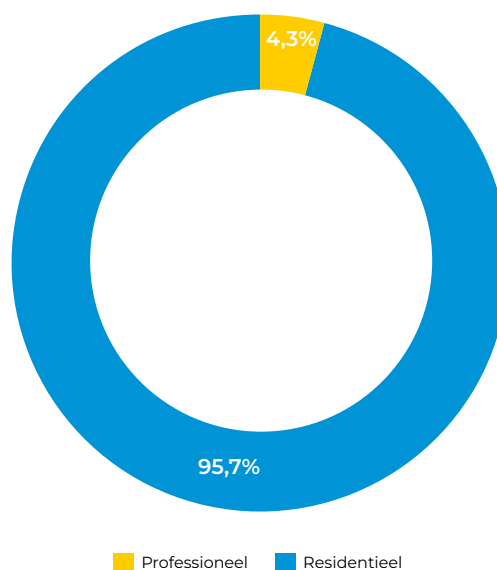




II. Per eindafnemer

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 2022 had 4,3% van de klachten (1.047 klachten in totaal) betrekking op professionele eindafnemers zoals eenmanszaken, vennootschappen en verenigingen.

KLACHTEN PER EINDAFNEMER (2022)



J. Aantal klachten per klachtensoort en energiebedrijf

I. Per klachtensoort

Voor de rapportering gebruikt de Ombudsdienst een classificatiesysteem voor consumenteklachten. 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 consumenteklachten 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 2022 ontving hadden vooral betrekking op betwistingen over:

- de energieprijzen (18,6 %) zoals stijgingen van voorschotfacturen, wijziging van energieprijzen en sociale tarieven;
- meterproblemen (16,2%) met vooral veel klachten over de verwerking van een verhuis of een overlijden maar ook over de rechtzetting van

metergegevens naar aanleiding van een jaarlijkse opname of schatting, een leverancierswissel, de vervanging van een defecte meter of de plaatsing van een digitale meter;

- facturatieproblemen (15,5 %) zoals de laattijdige opmaak en leesbaarheid van de energiefacturen;
- commerciële praktijken en (pre)contractuele voorwaarden (14,2 %) zoals de omzetting van een vast naar een variabel tarief, de transparantie van prijssimulatoren en prijsvergelijkers inzake voorgestelde prijzen en voorschotten en de aangerekende prijzen en voorschotten;
- leverancierswissels (11,5 %) en dan vooral vertraging in de verandering van leverancier, maar ook ongewenste en onterechte leverancierswissels;
- de klantenservice van energiebedrijven (7,2 %) door de moeilijke bereikbaarheid via telefonische en/of elektronische weg;
- betalingproblemen (6,6 %) 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.

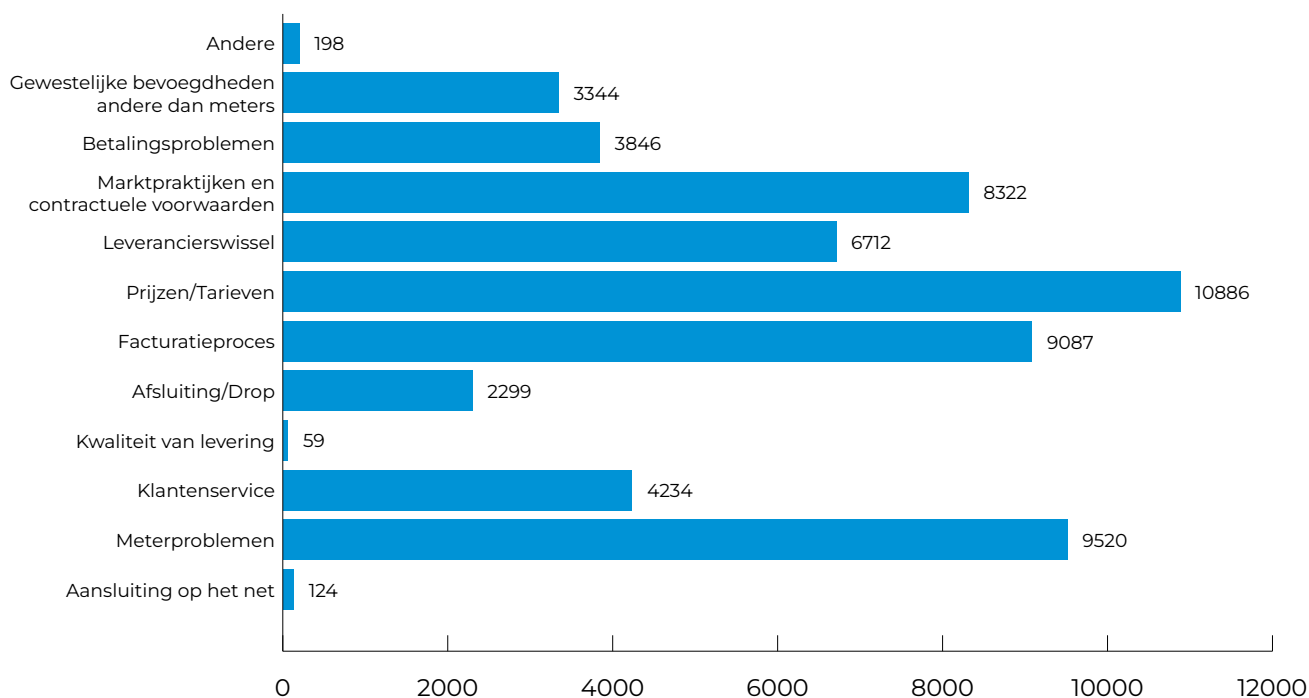
De overige ontvangen klachten hadden te maken



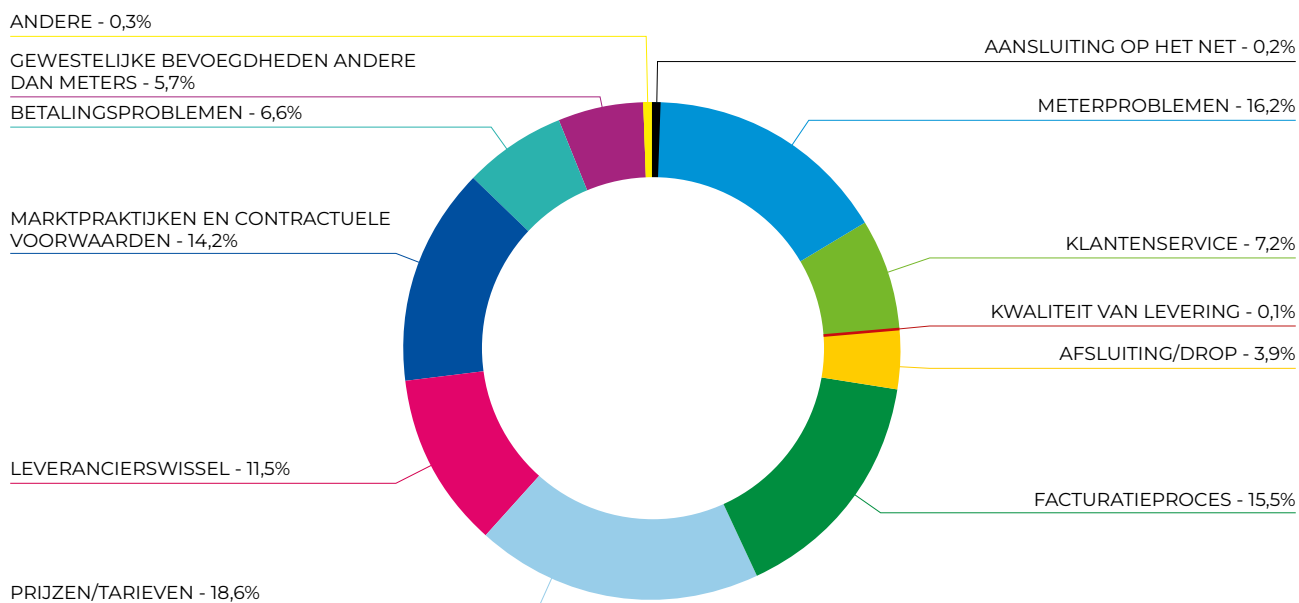
met een aantal gewestelijke bevoegdheden zoals groene stroommaatregelen (prosumemententarief, injectievergoeding, certificaten, premies), aan- en afsluitingen op het distributienet en stroompannes.

Voor 0,3% 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 (2022)



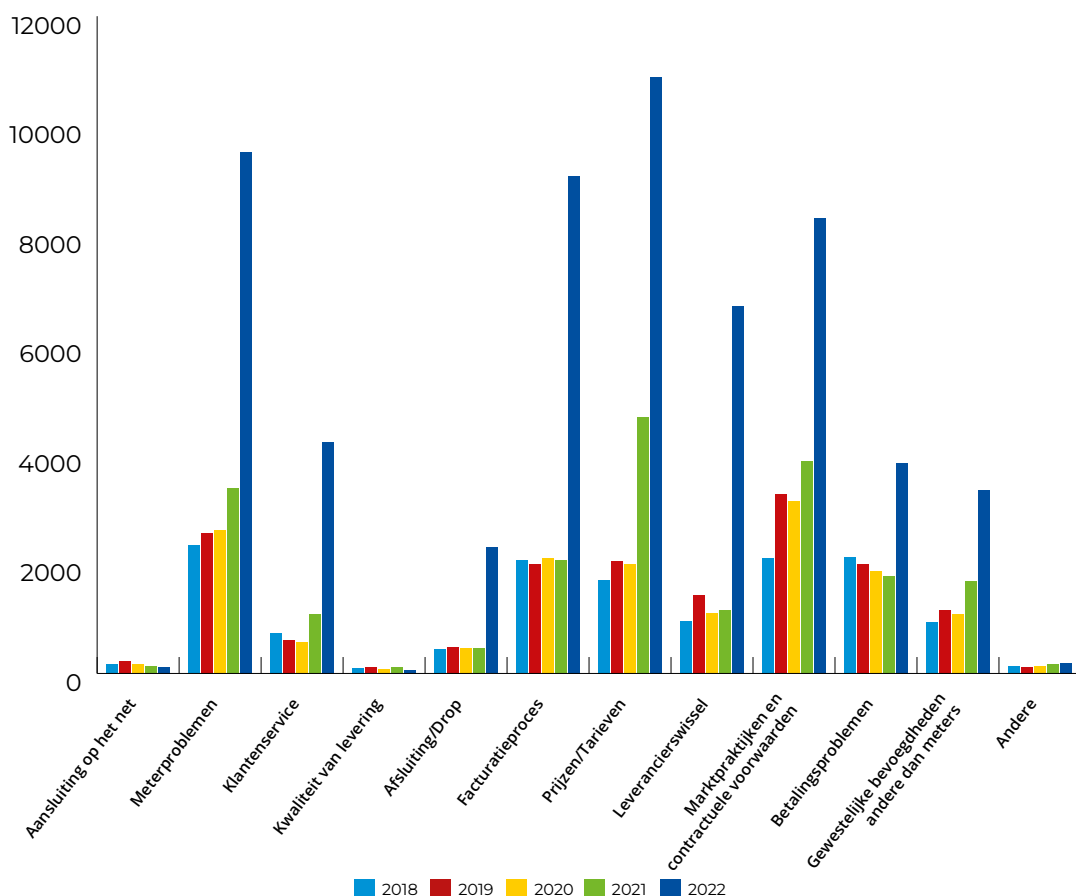
KLACHTENSOORT (2022)





Hierna volgt nog een overzicht van de evolutie van de belangrijkste klachtensoorten voor de periode 2018-2022.

EVOLUTIE 2018 TOT 2022: KLACHTENSOORTEN



II. Per energiebedrijf

Per energiebedrijf volgen hierna de belangrijkste geschillen of klachtentypes waarmee de Ombudsdienst geconfronteerd werd. We geven de klachten weer zoals ze door de aanklager tegen het energiebedrijf zijn geformuleerd. Sommige statistische gegevens tonen we hier niet omdat we geen representatief aantal gegevens hebben.

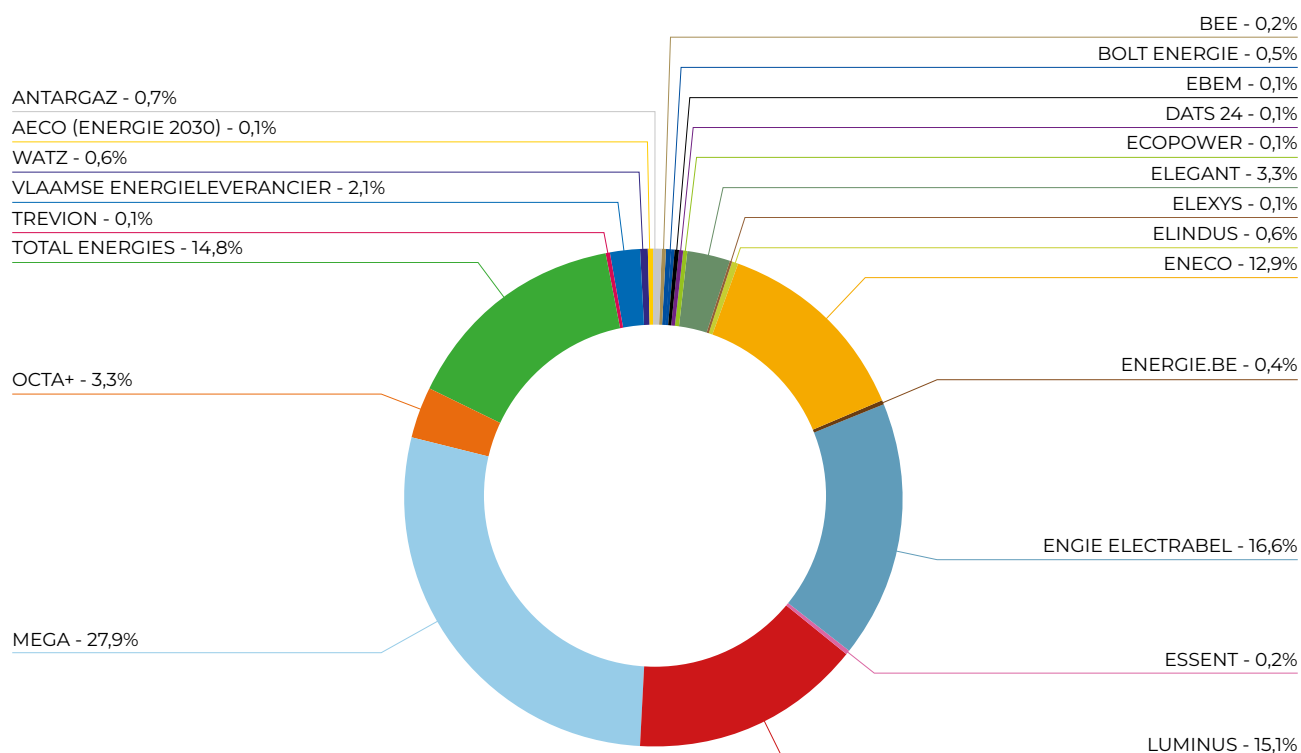
TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN (18,6% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

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

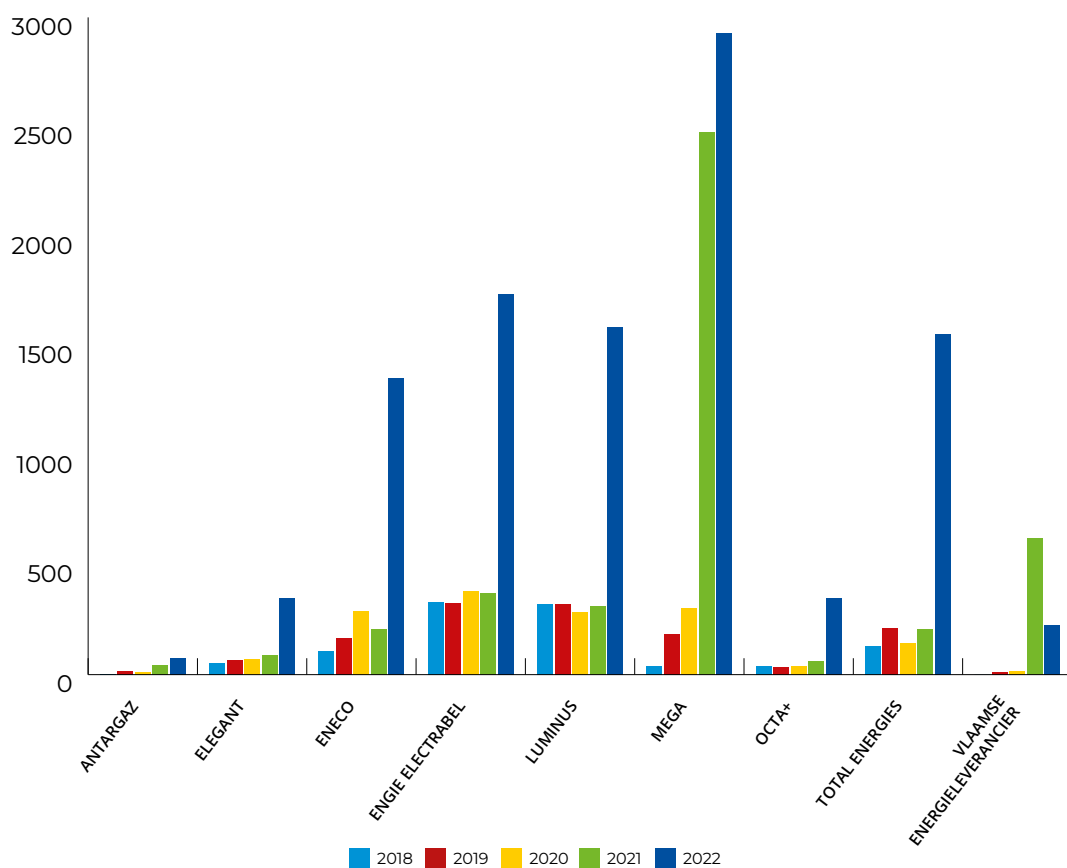
- de energieprijzen die door energieleveranciers worden aangerekend;
- de sociale tarieven die door de overheid worden opgelegd aan de energiebedrijven voor hun beschermde klanten;
- de nettatarieven die verschuldigd zijn aan de netbeheerder en na goedkeuring door de regulator worden aangerekend voor het transport en de distributie (aansluiting en gebruik) van elektriciteit en aardgas;
- de taken en heffingen die door de verschillende overheden worden aangerekend. De federale overheid besliste een BTW-verlaging van 21 % naar 6 % voor elektriciteit vanaf maart 2022 en voor aardgas vanaf april 2022.



PRIJSTRANSPARANTIE PER LEVERANCIER (2022)

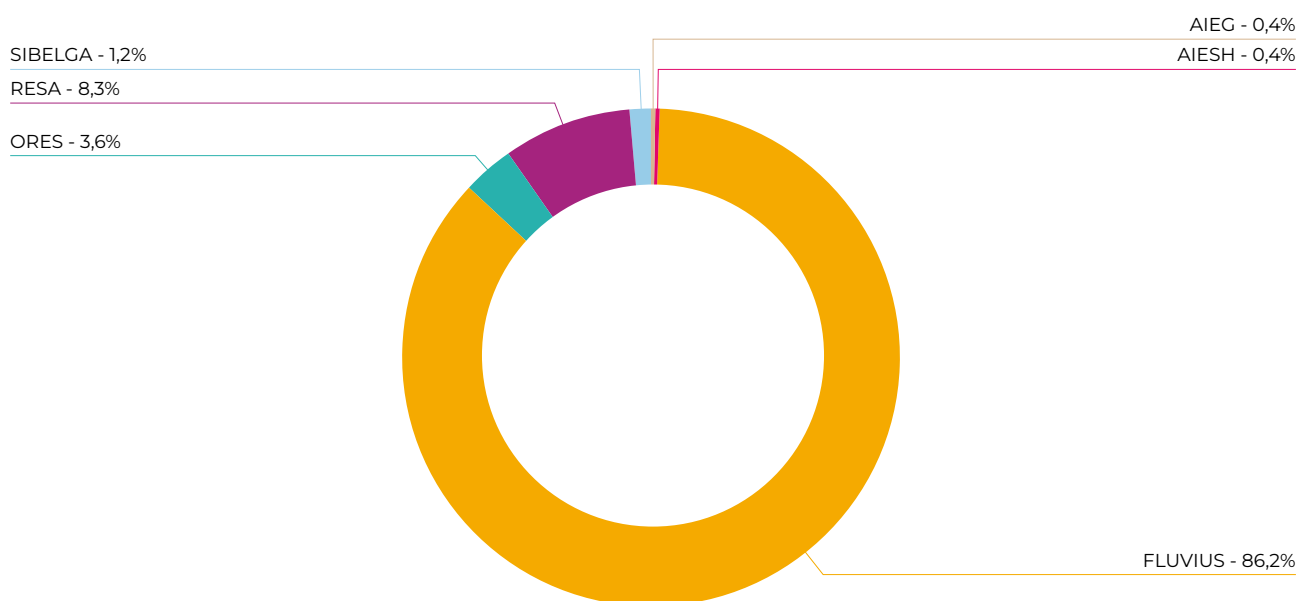


EVOLUTIE 2018 TOT 2022: PRIJSTRANSPARANTIE PER LEVERANCIER

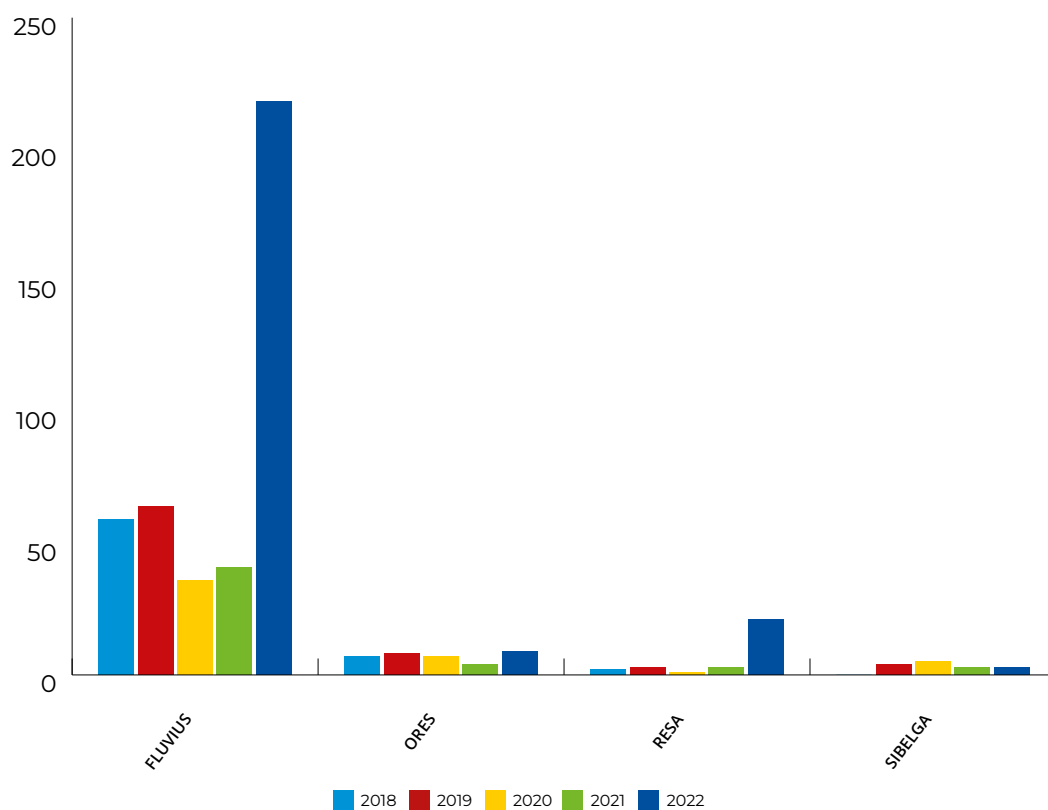




PRIJSTRANSPARANTIE PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2022)



EVOLUTIE PRIJSTRANSPARANTIE PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER





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

SOCIALE TARIEVEN: maximumprijzen voor elektriciteit en aardgas die aan energiebedrijven worden opgelegd voor hun beschermde klanten.

NETTARIEVEN: de transportkosten worden goedgekeurd door de federale regulator CREG. Ingevolge de zesde staatshervorming is de bevoegdheid voor de distributienettarieven sinds 1 juli 2014 overgedragen van de federale overheid aan de gewesten. Sindsdien zijn dus de gewestelijke regulatoren (VREG in Vlaanderen, BRUGEL in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en CWAPE in Wallonië) bevoegd voor de goedkeuring van de distributienettarieven.

TAKSEN EN HEFFINGEN: verschillende taken en heffingen worden doorgerekend via de energiefactuur, omdat ze opgelegd zijn door de federale overheid (accijnzen en btw) en door de gewestelijke overheden (zoals kosten voor 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 accijnzen, 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 ongeziene stijging en volatiliteit van de

energieprijzen gingen de klachten vooral over de verhoging van voorschotfacturen, al dan niet éézijdig of artificieel, de transparantie van variabele prijzen en de indexatieparameters, de wijziging van prijzen en tarieven waarbij vooral contracten met vaste prijzen werden omgezet in variabele prijzen. Het aanbod van energiecontracten met vaste prijzen werd steeds kleiner in 2022 en viel volledig stil vanaf oktober 2022. Ook sociale tarieven waren regelmatig onderwerp van geschil omdat ze ofwel niet ofwel laattijdig werden toegepast door discussies over de regelmatigheid van de attesten van mutualiteiten voor rechthebbenden op de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering. Sommige klachten gingen over het afstand doen van het recht op sociaal tarief omdat het afgesloten commercieel contract (eerder uitzonderlijk) toch nog voordeliger bleek dan de opgelegde en geautomatiseerde maximumprijzen.

Een bijzondere klachtensoort betrof de toepassing van het tarief noodleverancier door de distributienetbeheerder FLUVIUS in Vlaanderen. Dit tarief werd in december 2021 in het leven geroepen om de gewezen klanten van de failliete leveranciers (VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER en WATZ) te belevaren zolang die klanten geen nieuwe leverancier vonden. Dit tarief was tijdelijk voor 2 maanden maar door de Vlaamse decreetgever verlengd tot 12 maanden toen bleek dat tal van gewezen klanten nog geen andere energieleverancier hadden. Het tarief noodleverancier werd ook opgenomen in de V-test, prijsvergelijkingswebsite van de Vlaamse energieregulator VREG en behoorde maandelijks tot de duurste tarieven zonder dat dit tarief door een energieregulator, in casu de federale energieregulator CREG werd goedgekeurd.

METERPROBLEMEN (16,2% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

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



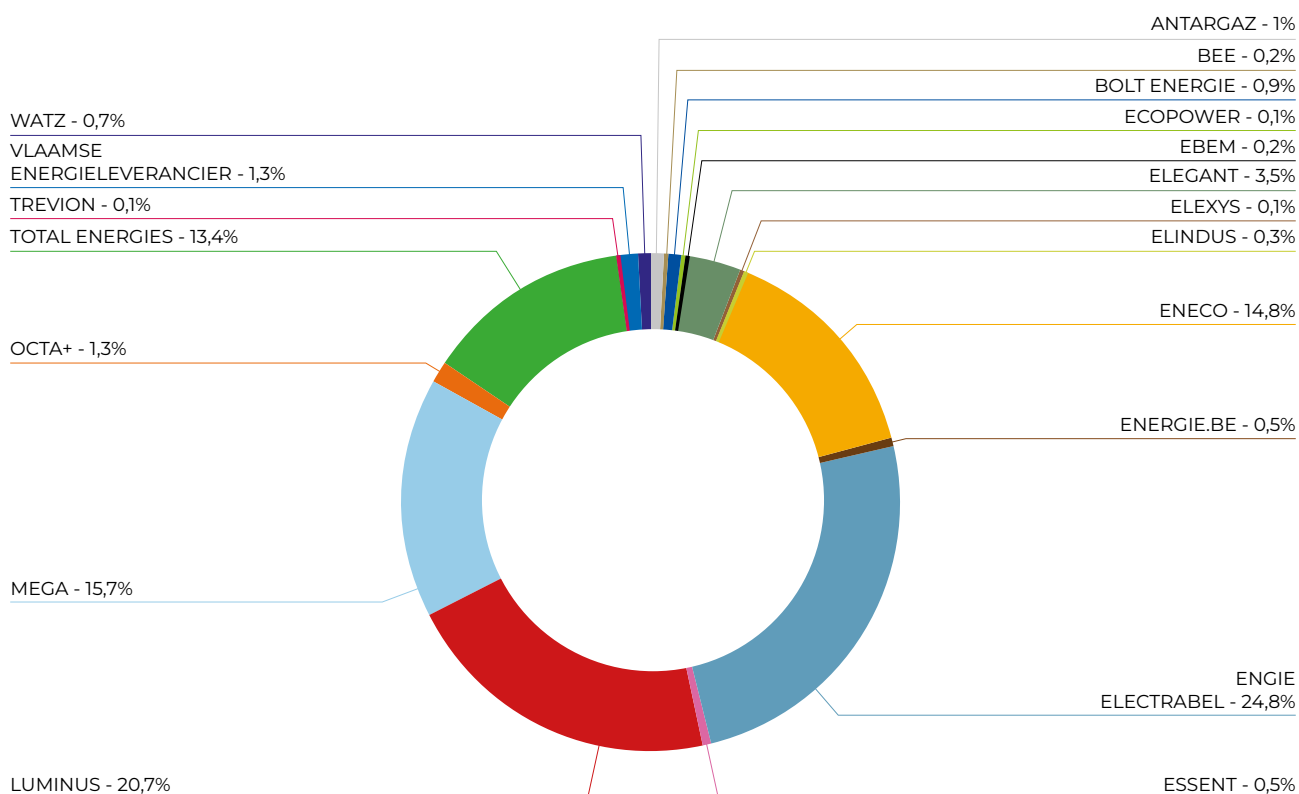
oplossing van meterproblemen toch verschillen zijn bij de energieleveranciers waarvan sommige leveranciers niet of onvoldoende (tijdig) reageren op bepaalde wijzigingen of rechtzettingen van metergegevens op een toegangspunt. Dit geldt zeker voor de meterproblemen die veroorzaakt worden door (een gebrek 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). Sinds 2021 duiken 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.

Deze klachtenaantallen verbeterden niet door de invoering van het dataplatform ATRIAS in november 2021 dat kampte met kinderziektes maar doorheen 2022 voor klachten bleef zorgen omdat er voor geblokkeerde toegangspunten geen of slechts gebrekkige digitale communicatie

mogelijk was tussen de marktspelers. Op die manier bleven tienduizenden netgebruikers en klanten verstoken van tijdig opgestelde en verzonden afrekeningsfacturen ingevolge een jaarlijkse meteropname of slotfacturen naar aanleiding van een meteropname bij een leverancierswissel of een verhuis.

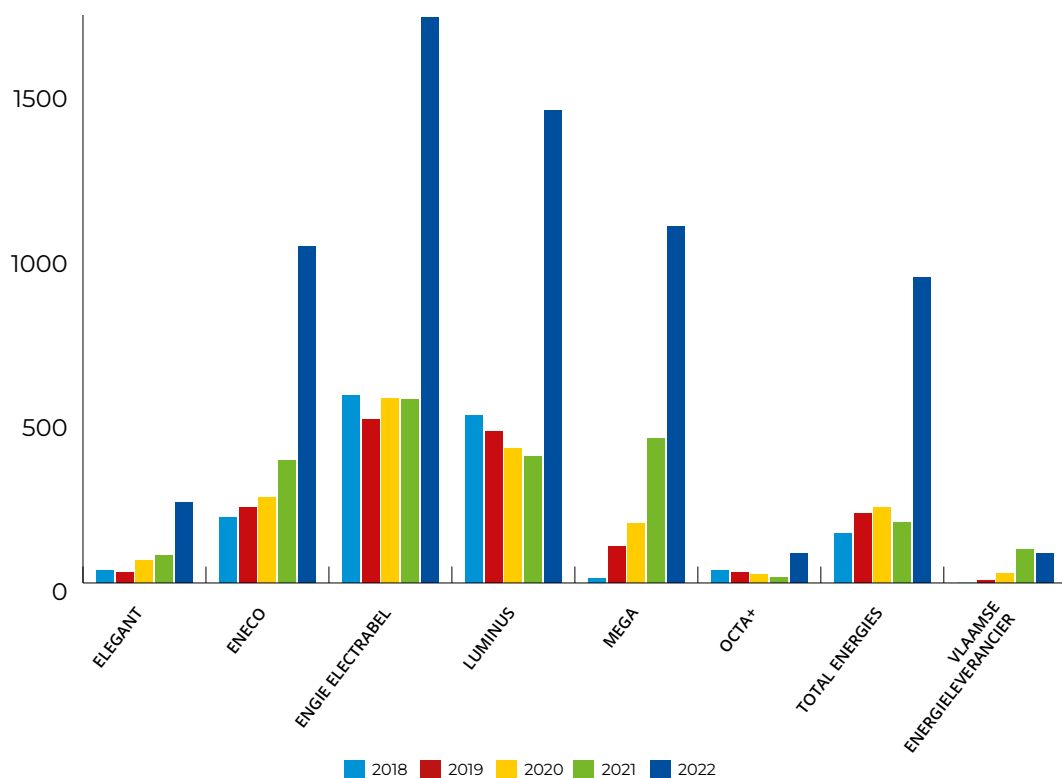
Ook bij de failliete Vlaamse Energieleverancier stelden we nog problemen vast naar aanleiding van de verplichte leverancierswissel op 7 december 2021 waarbij de meterstanden door de distributienetbeheerder Fluvius werden geraamd en dus niet noodzakelijk overeen kwamen met de werkelijke meterstand op datum van overname door een andere leverancier of door FLUVIUS aan het tarief noodleverancier. Deze gewezen klanten moesten zich noodzakelijkwijze richten tot de curatoren van het failliete energiebedrijf voor een eventuele rechtzetting van de meterstanden op 7 december 2021. De Ombudsdienst probeerde evenwel voor deze klachten rechtstreeks een rechtzetting bij FLUVIUS te bekomen, zodat de gedupeerde klanten nadien een eventuele rechtzetting van hun energiefactuur konden vragen aan de curatoren.

METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2022)

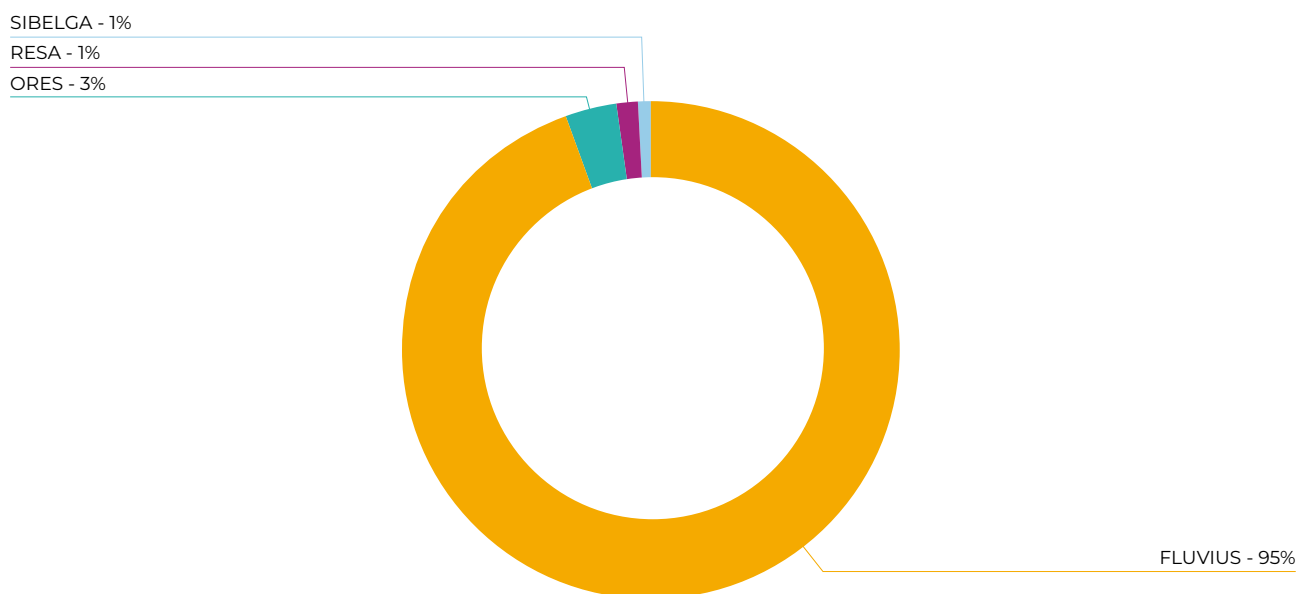




EVOLUTIE 2018 TOT 2022: METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER

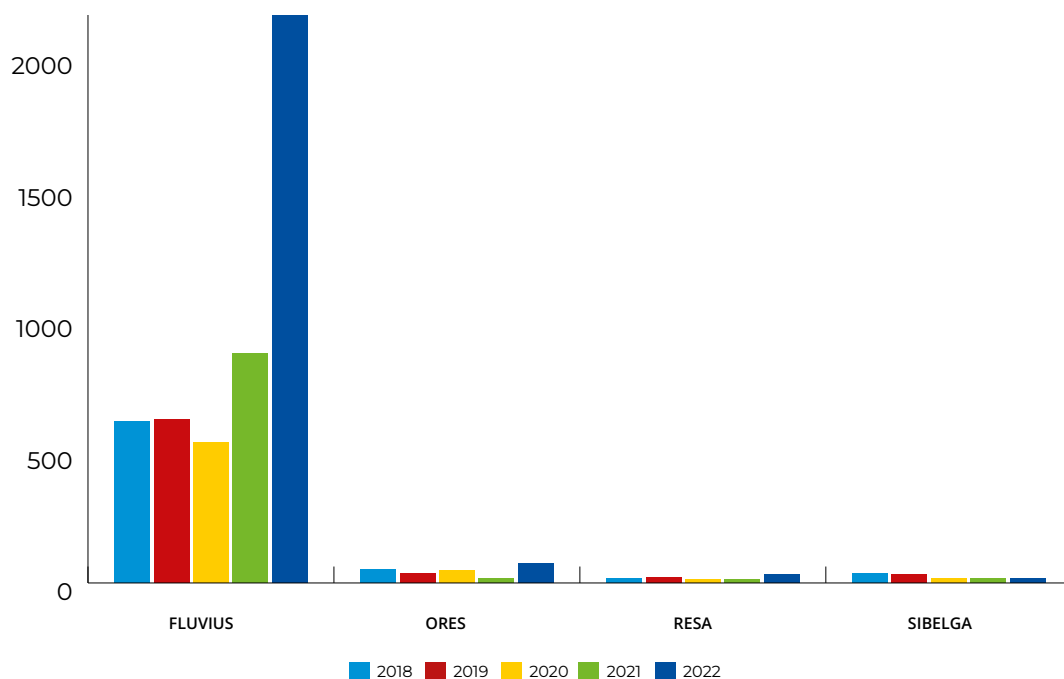


METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2022)





EVOLUTIE METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



FACTURATIEPROCES (15,5% 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.

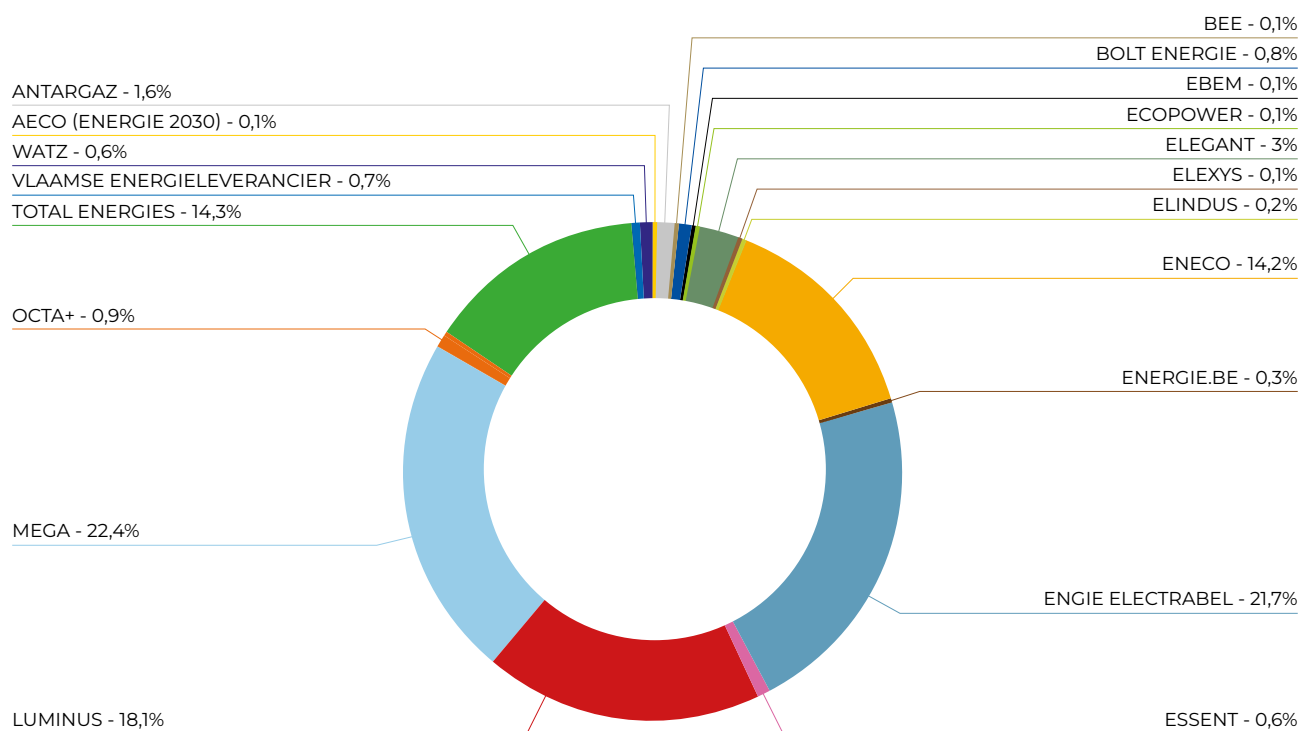
Deze facturatieproblemen hebben doorgaans te maken met een laattijdige of verkeerde administratieve, technische of boekhoudkundige verwerking van facturatiegegevens zoals klanten- en metergegevens.

Toen de energiemarkt overschakelde naar een nieuw gegevensplatform MIG6 (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

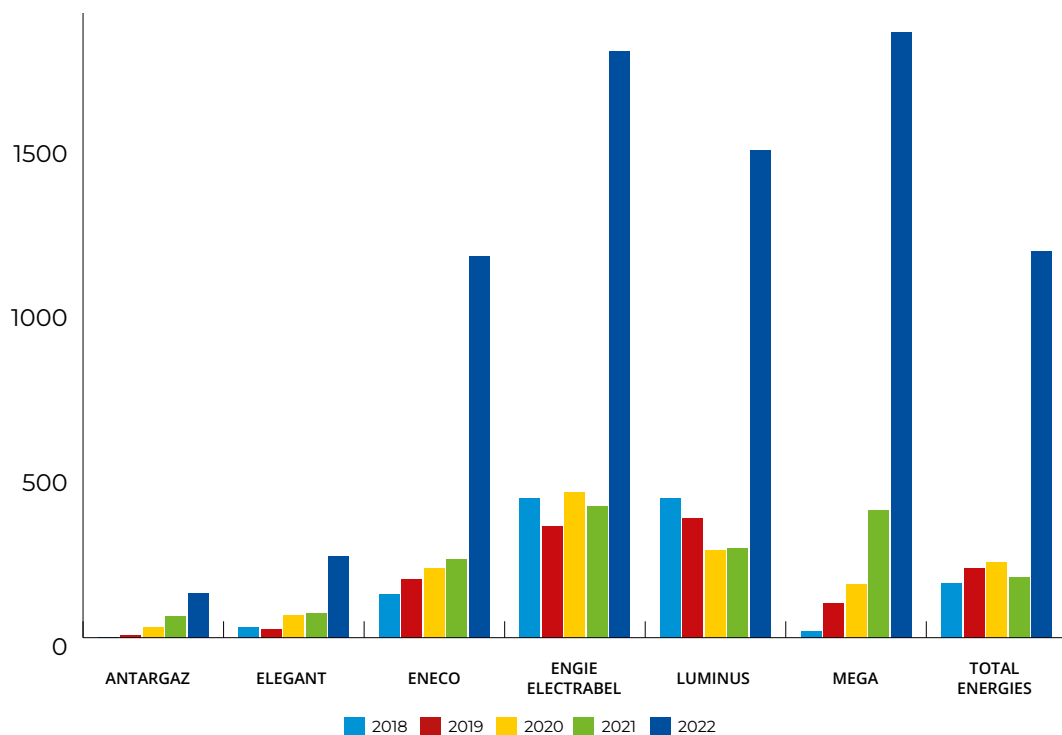
en annuleren van leverancierswissels en in het verwerken van energie-overnamedocumenten bij verhuis, overlijden, ... Die vertragingen zijn in 2022 niet volledig opgelost geraakt met alle gevolgen van dien voor de (gewezen) klanten die bovenop de onzekerheid van de energiecrisis en de extreme prijsniveaus ook nog moesten wachten op hun energiefactuur of zelfs in het ongewisse bleven over hun voorschotfactuur.



FACTURATIEPROCES PER LEVERANCIER (2022)



EVOLUTIE 2018 TOT 2022: FACTURATIEPROCES PER LEVERANCIER





COMMERCELE PRAKTIJKEN EN (PRE-) CONTACTUELE VOORWAARDEN (14,2% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

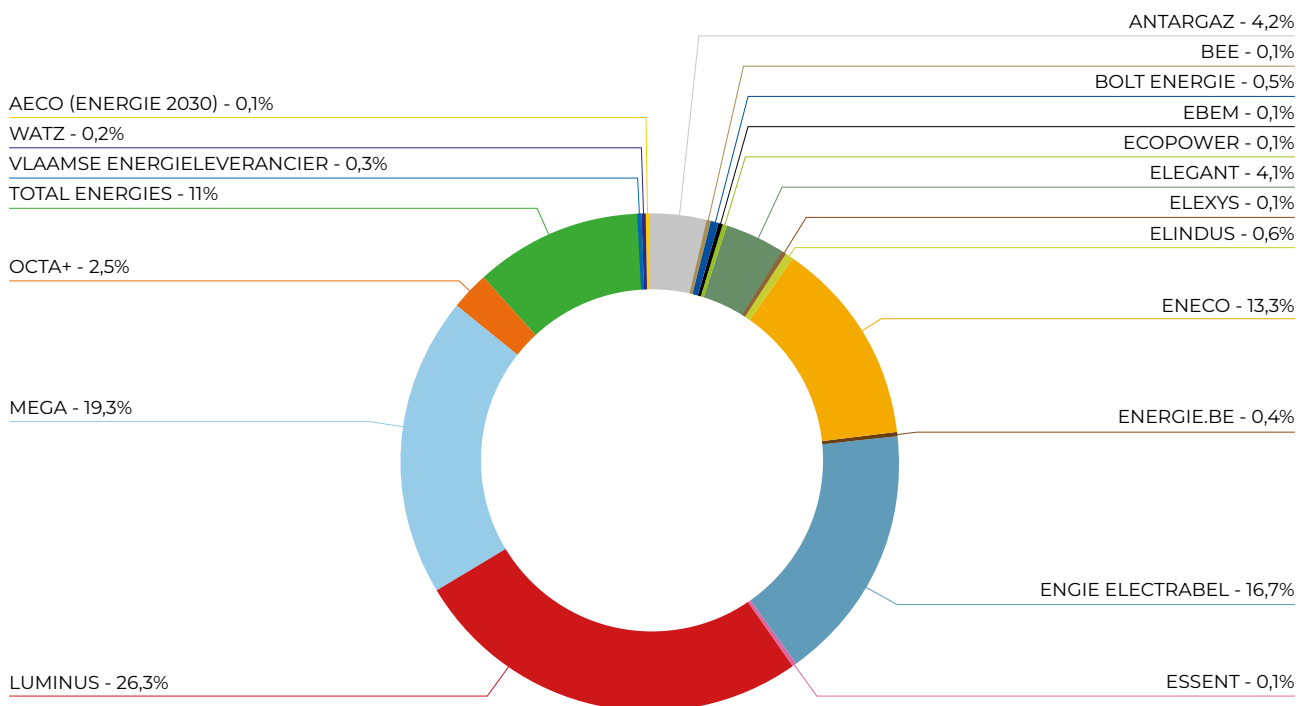
Het voorwerp van deze klachten betreft de al dan niet naleving van eerlijke marktpraktijken door de energieleveranciers. Deze klachten gaan over precontractuele informatie of publiciteit, marktpraktijken inzake verkoop en marketing en over de naleving van de contractuele voorwaarden of de conformiteit ervan met het consumentenakkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt" of met het Wetboek van 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.

Nogal wat klachten hadden te maken met de naleving van de contractuele prijsvoorwaarden waarbij klanten zich afvroegen of de juiste tariefkaart met gecontracteerde energieprijzen werden toegepast nadat ze een energiecontract afsloten of wanneer hun energiecontract werd verlengd of hernieuwd.

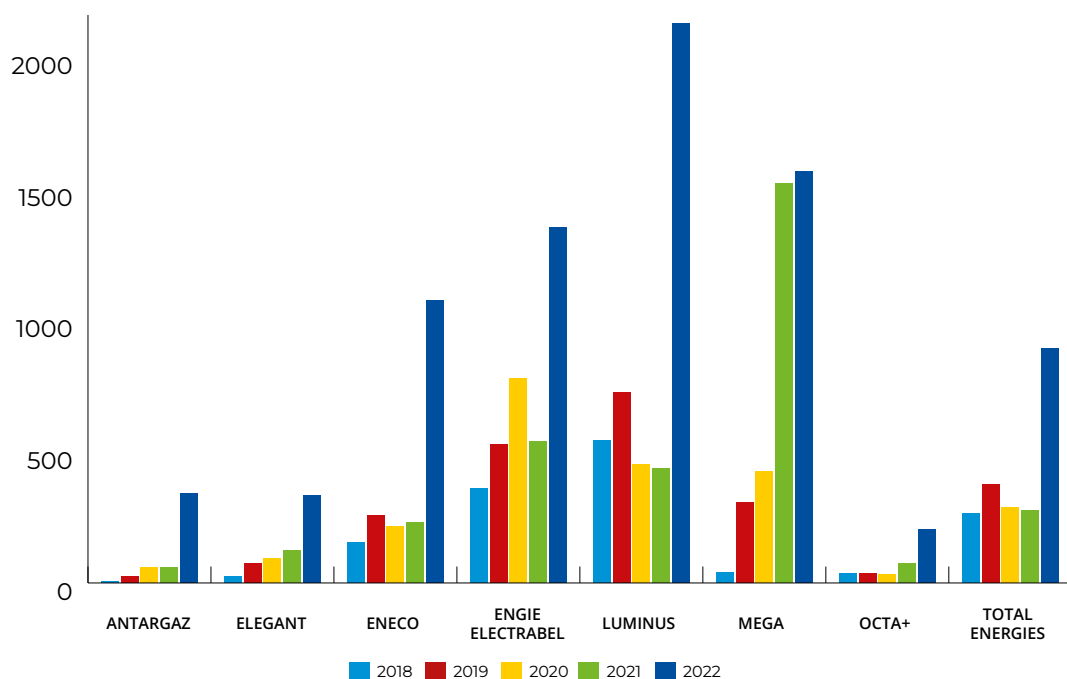
Tijdens maar ook na de coronapandemie stellen we ook een wijziging vast bij de verkooppraktijken. De deur-aan-deurverkoop die niet meer toegelaten waren tijdens de Covid-19 periode, worden steeds meer vervangen door verkopen op afstand via telefoon en/of internetverbinding.

VERKOOP- EN MARKTPRAKTIJKEN PER LEVERANCIER (2022)





EVOLUTIE 2018 TOT 2022: VERKOOP- EN MARKTPRAKTIJKEN PER LEVERANCIER

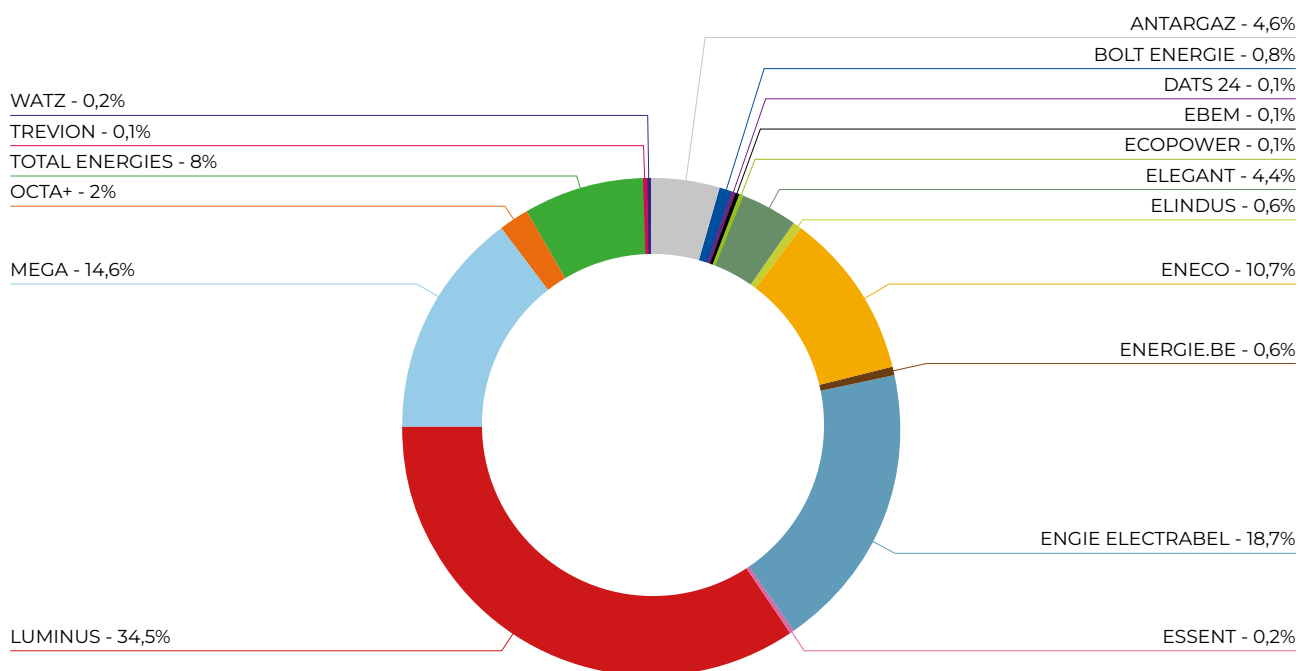


VERANDERING VAN LEVERANCIER (11,5% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

Vorige jaren waren er veel discussies over (verkapte) verbrekingsvergoedingen maar in 2022 kregen we veel problemen met vertragingen in de verandering van leverancier alsook met ongewenste en onterechte leverancierswissels. Deze laatste (de

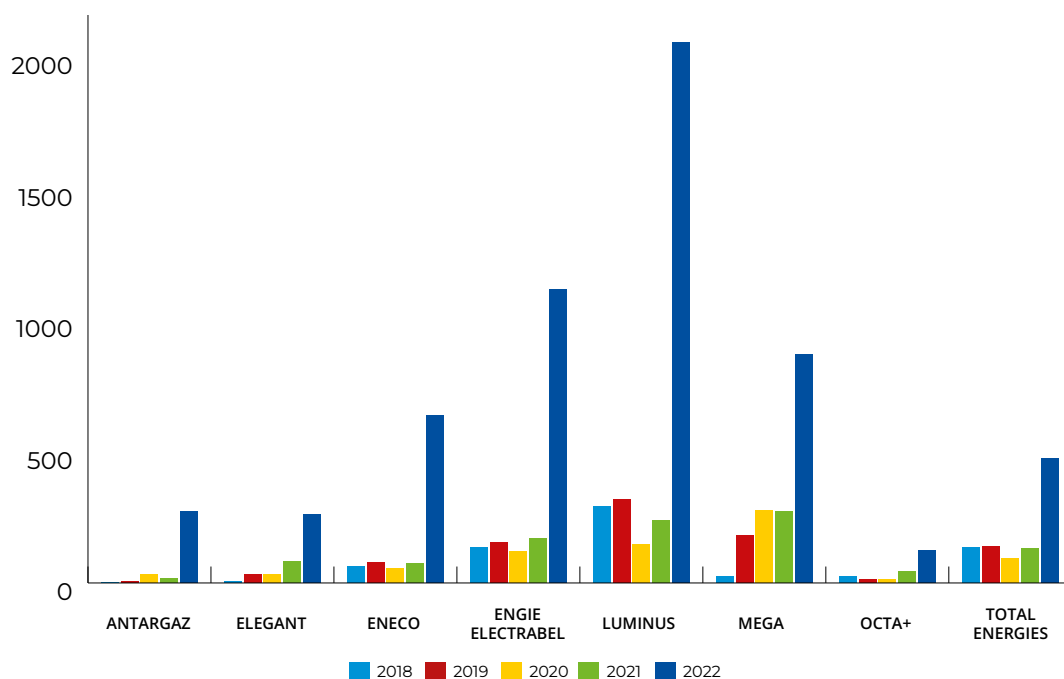
zogenaamde Mystery Switches) waren dagelijks kost. Dit probleem is vervelend voor de klanten doordat ze plots vernemen dat een andere leverancier hun EAN-codes heeft overgenomen. Verder is het problematisch als ze van hun eigenlijke leverancier moeten vernemen dat hij zijn energiecontracten niet wil verderzetten na rechtzetting van de onterechte leverancierswissel.

VERANDERING VAN LEVERANCIER (2022)





EVOLUTIE 2018 TOT 2022: VERANDERING VAN LEVERANCIER



KLANTENSERVICE (7,2% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

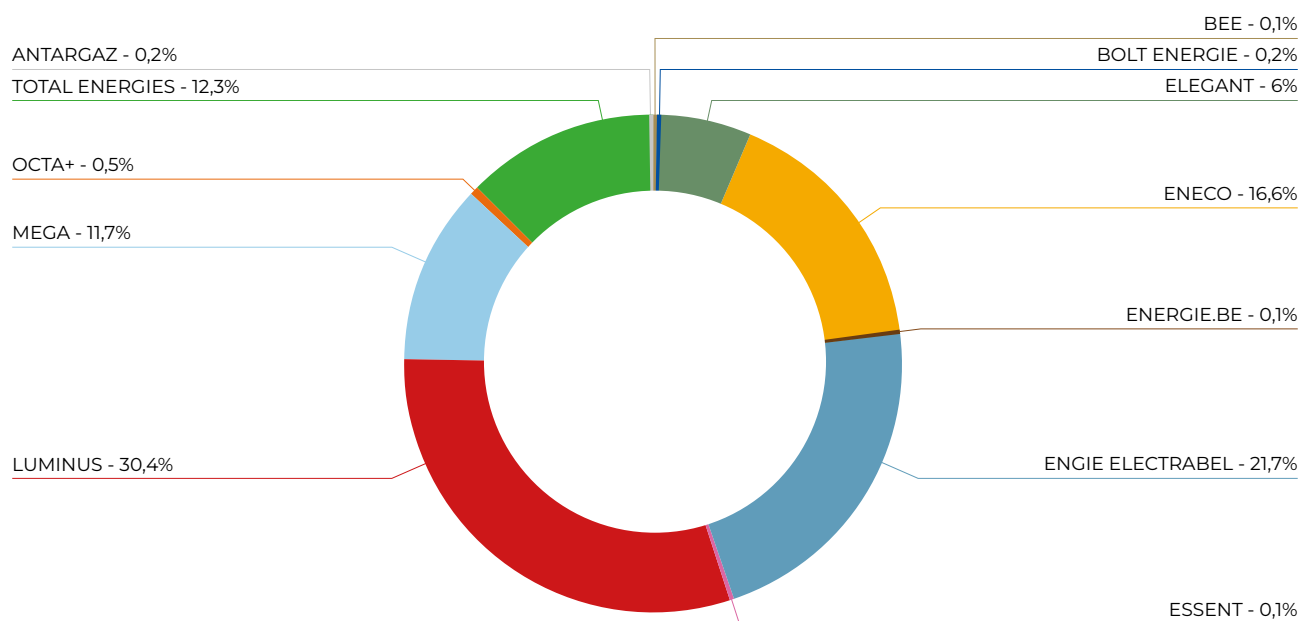
De Ombudsdienst registreert ook de klachten in verband met de dienstverlening van de energiebedrijven. Het betreft hier klachten over de klantenservice op het vlak van telefonische oproepen (callcenter), elektronisch beheer van informatie (met inbegrip van het klachtenbeheer) of de dienstverlening in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

van alsmede de dagelijkse telefonische oproepen die de Ombudsdienst moest verwerken omdat klanten geen (voldoende) antwoord krijgen van hun energiebedrijf.

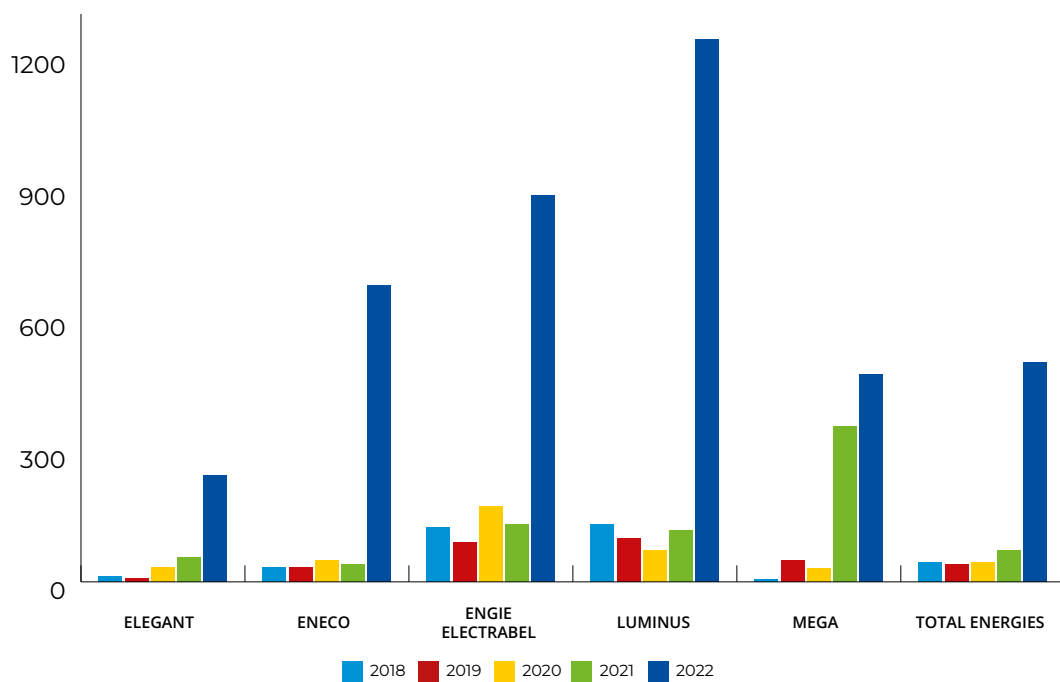
Door het ongeziene niveau van de energieprijzen en de impact op de voorschotfacturen en de energiecontracten contacteerden steeds meer eindafnemers hun energieleverancier waardoor de klantendiensten van die energieleveranciers overbelast werden. In oktober 2022 werden de energiebedrijven onder politieke druk gezet om hun telefonische en elektronische bereikbaarheid te verbeteren en hun klantendiensten te versterken. Met succes, maar het blijft toch nog altijd behelpen voor vele klanten die vragen hebben of klachten willen indienen, met als gevolg dat ook de bereikbaarheid van de Ombudsdienst serieus onder druk kwam te staan. Het hoge aantal ontvangen schriftelijke klachten bij de Ombudsdienst is daar zeker getuige



KLANTENSERVICE PER LEVERANCIER (2022)



EVOLUTIE 2018 TOT 2022: KLANTENSERVICE PER LEVERANCIER



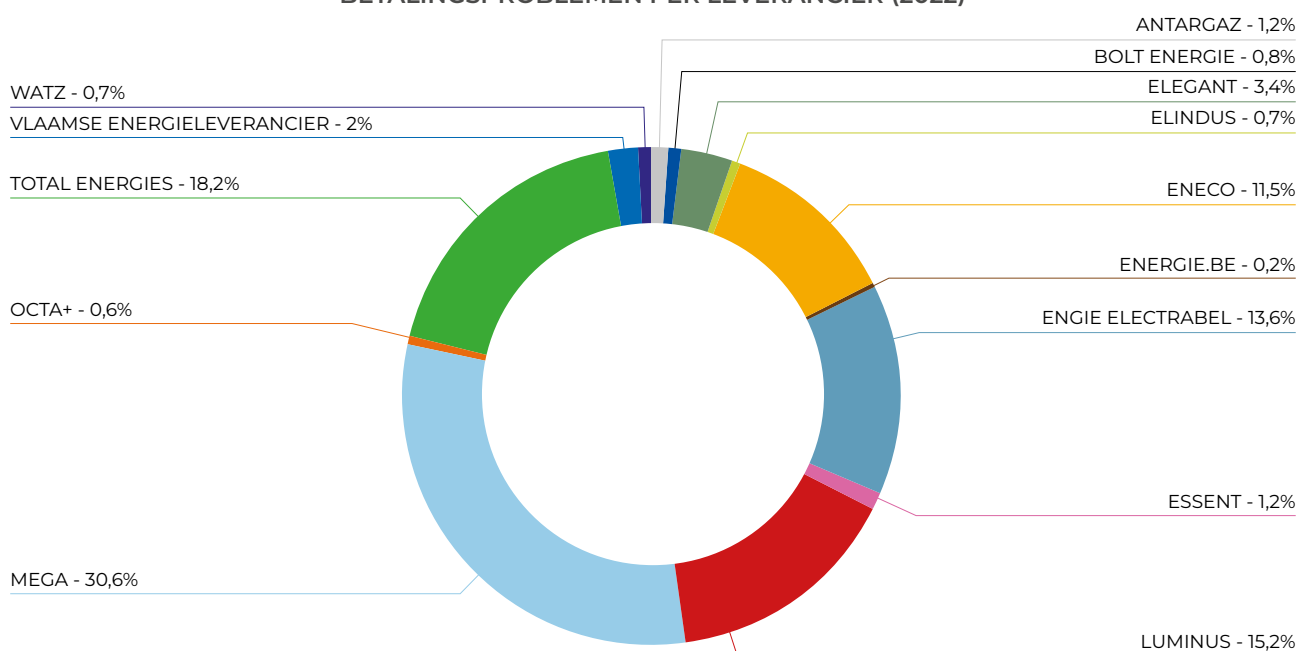


BETALINGSPROBLEMEN (6,6% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

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

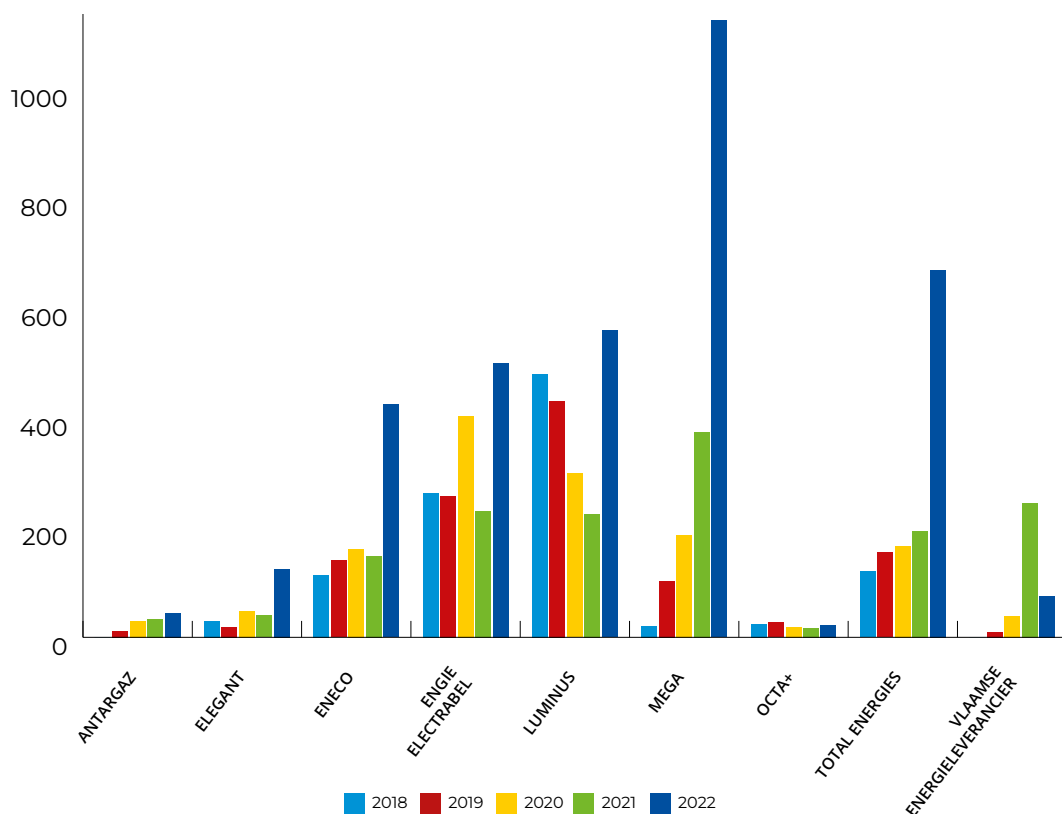
In 2022 stellen we een stijging van deze geschillen in absolute cijfers (meer dan een verdubbeling) vast maar deze klachtensoort is relatief gezien minder stijgend dan de andere klachtensoorten. Dit komt volgens de Ombudsdienst vooral door de (tijdelijke) uitbreiding van het recht op sociaal tarief tot rechthebbenden op de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering vanaf 1 februari 2021. Dit kan voor een stuk ook verklaard worden door de vaststelling dat de meeste leveranciers zich flexibel opstellen bij problemen met de betaling van energiefacturen van burgers en ondernemingen die door de energiecrisis getroffen zijn. Ook de Ombudsdienst heeft verschillende keren opgeroepen om werk te maken van kosteloze afbetalingsplannen en het vermijden of verminderen van administratieve kosten bij wanbetaling.

BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2022)





EVOLUTIE 2018 TOT 2022: BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER



GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN, ANDERE DAN METERGEGEVENS (5,7% 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. Nog andere maatregelen hebben te maken met de energietransitie en met de digitale

meter, zoals energiedelen, maandfacturatie en injectievergoeding voor de productie van groene stroom;

- 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 de zogenaamde drop en afsluiting van het net, 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 sociale leverancier.

Voor residentiële afnemers bestaan er op gewestelijk vlak beschermingsmaatregelen bij wanbetaling. Er zijn ook regels bij het afsluiten of heraansluiten van de elektriciteits- en aardgastoevoer na een



verhuizing, bij leegstand van een woning en in de winterperiode.

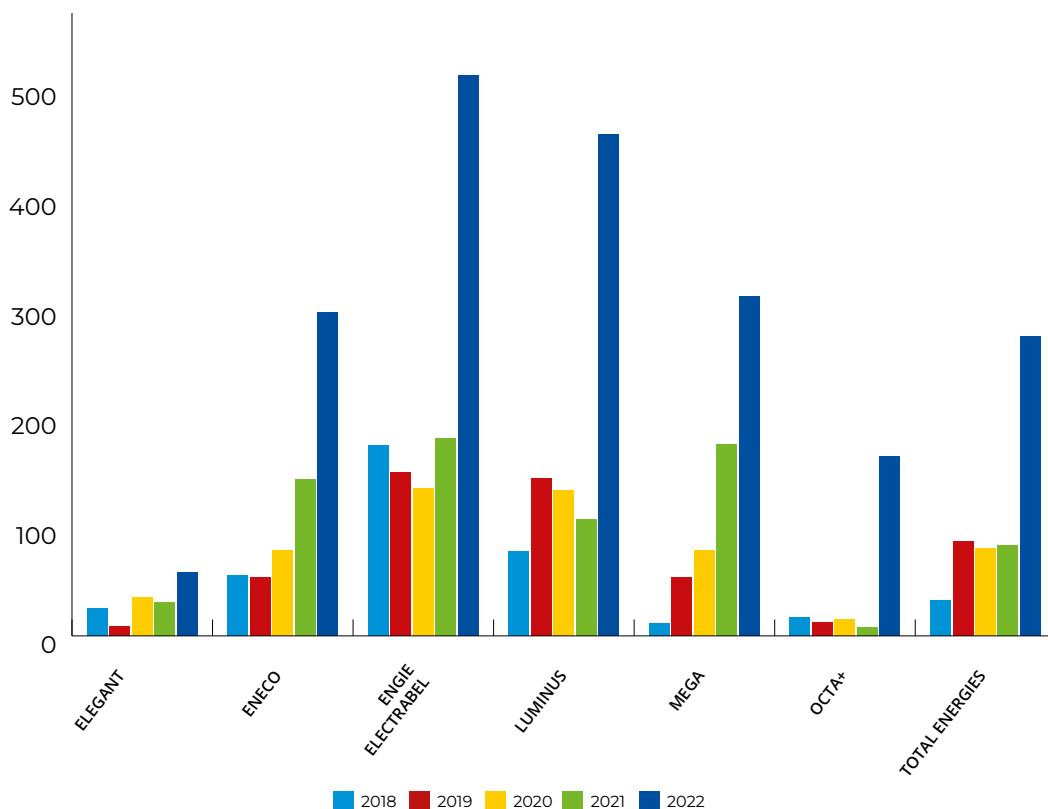
De Ombudsdienst stelt vast dat er in 2022 vaak problemen waren met nakende afsluitingen van (professionele) eindafnemers die aanleiding gaven tot zogenaamde speedprocedures waarbij de Ombudsdienst moest tussen komen om een afsluiting te vermijden omdat het energiecontract door de distributienetbeheerder niet gekend was.

Bij de gegevens hierna 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 in Wallonië (SRME), die operationeel is binnen de Waalse energieregulator CWaPE, en de Geschillendienst van de Brusselse energieregulator BRUGEL.

Bij leveranciers viel op dat door de nieuwe facturatiesystemen het niet altijd mogelijk was om gegevens in verband met groene stroom (zonnepanelen, batterijen, ...) correct of tijdig te verwerken, zoals gegevens over energiedelen en injectievergoeding. Ook over maandfacturatie in Vlaanderen waren er problemen met de vlotte inwerkingtreding.

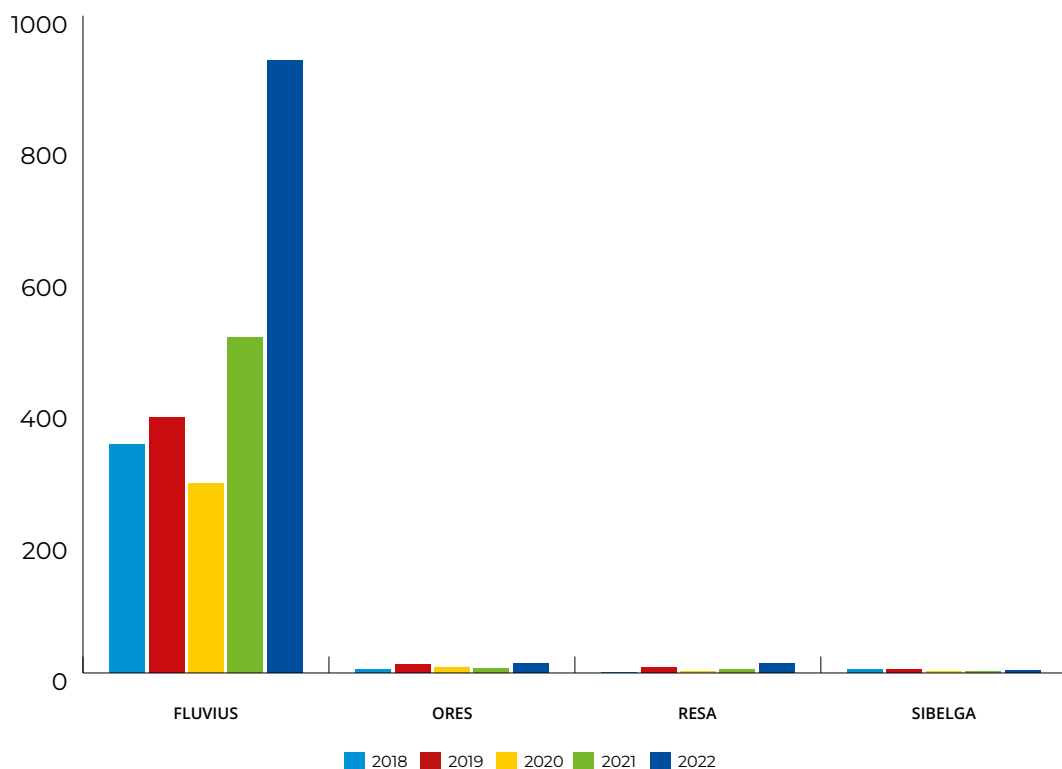
Leveranciers met meer dan 200.000 afnamepunten in Vlaanderen moeten sinds 1 april 2022 de mogelijkheid voorzien voor huishoudens met een digitale meter om te kiezen voor een maandafrekening in plaats van een jaarafrekening. Voor kleinere leveranciers geldt die verplichting niet. De leverancier moet hiervoor bij Fluvius "meetregime 3" aanvragen.

EVOLUTIE 2018 TOT 2022: OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN PER LEVERANCIER





EVOLUTIE OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



De opmerkelijke stijging van de klachten over FLUVIUS is vooral te wijten aan een aantal nieuwe openbare dienstverplichtingen:

- de sociale dienstverplichtingen die aan FLUVIUS als noodleverancier zijn opgelegd bij de overname van de failliete ondernemingen VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER en WATZ
- de ecologische dienstverplichtingen in verband met de (vertraging in) aansluiting en keuring van zonnepanelen die dan weer een financiële impact kunnen hebben op de toekenning van Vlaamse premies voor de plaatsing van zonnepanelen met een digitale meter. Die premies moesten het financiële leed verzachten voor de bezitters van zonnepanelen die ingevolge het arrest van het Grondwettelijk Hof vanaf 1 maart 2021 geen recht meer hebben op een virtueel terugdraaiende teller. Vanaf 1 september 2022 zijn er in Vlaanderen nieuwe regels en maatregelen van toepassing voor verbouwpremies en – leningen waarbij de aanvraag en toekenning via het VEKA (Vlaams Energie- en Klimaatagentschap) verloopt.

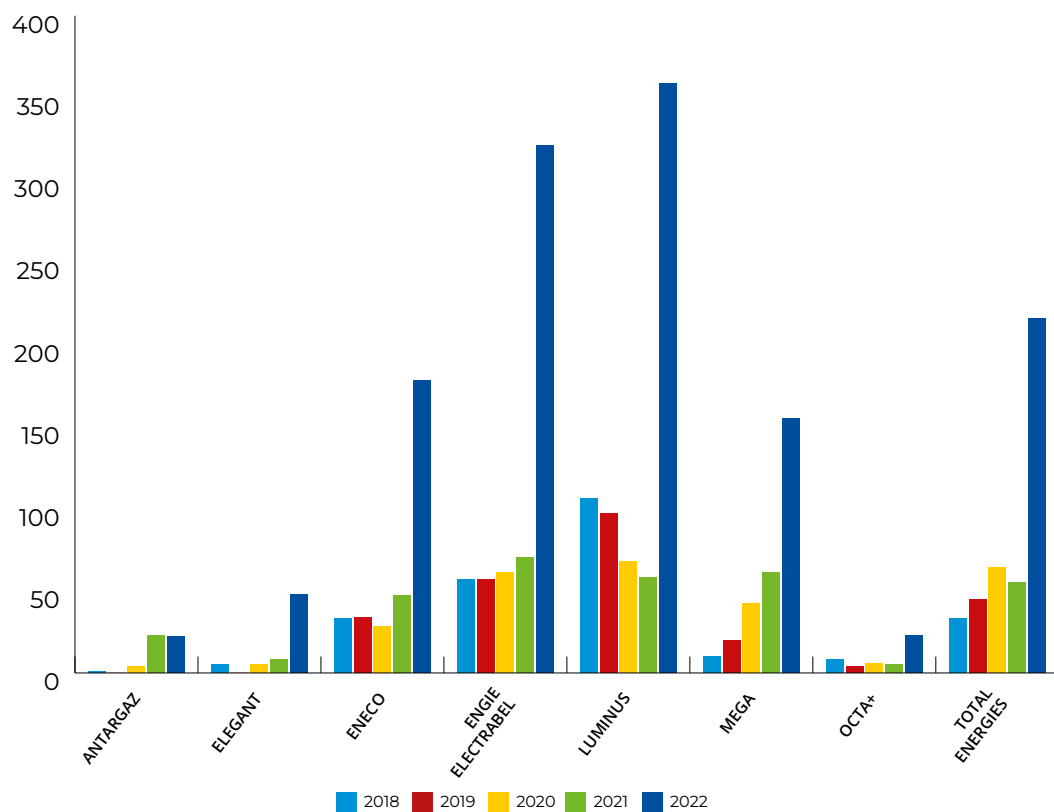
Voor discussies met FLUVIUS over deze aanvragen en toekenningen verwijzen we dan ook door naar de klachtenmanager van VEKA.

DROP/AFSLUITING (3,9% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

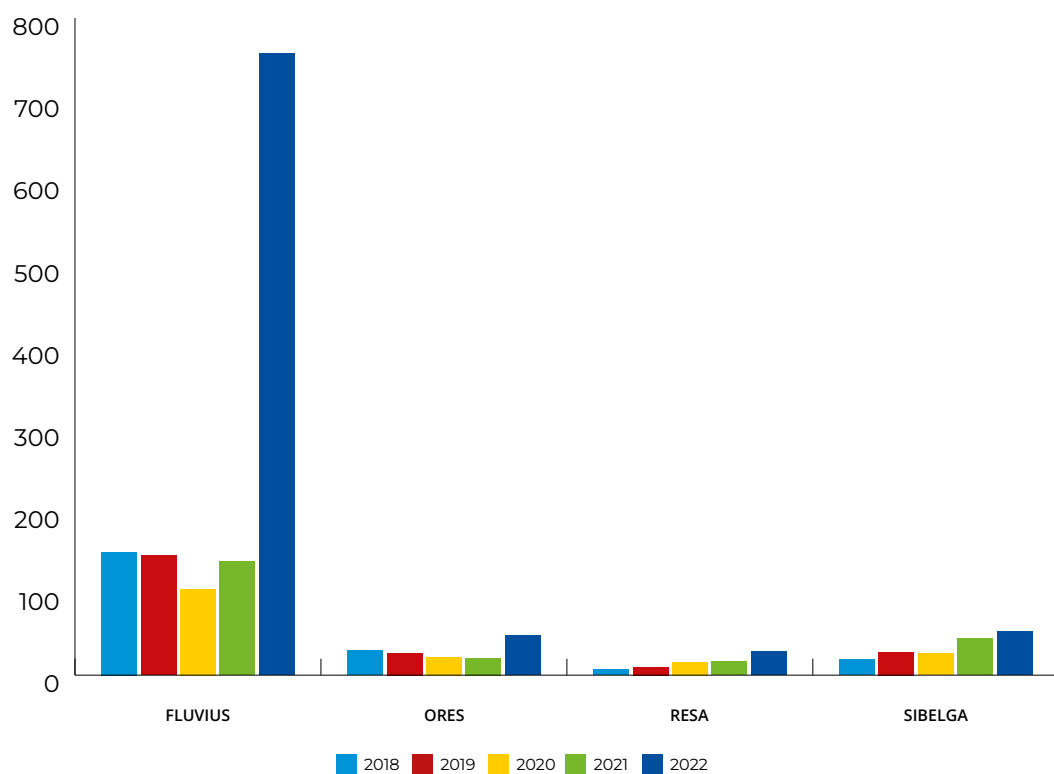
Dreigende opzeggingen van energiecontracten of afsluitingen van het distributienetwerk waren alom aanwezig in 2022. Veel van deze onterechte beëindigingen van contracten en aansluitingen waren het gevolg van het gebrekkige communicatieverkeer tussen distributienetbeheerders en energieleveranciers. Energiecontracten werden door de distributienetbeheerder niet gekend na leverancierswissel of verhuis. Andere klanten werden ten onrechte gedropt omdat ze geen facturen hadden betaald die ze niet ontvangen hadden. Zoals reeds aangegeven was het aantal speedprocedures om afsluitingen te vermijden van het allerhoogste niveau sinds de oprichting van de Ombudsdienst.



EVOLUTIE 2018 TOT 2022: DROP/AFSLUITING PER LEVERANCIER



EVOLUTIE DROP/AFSLUITING PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



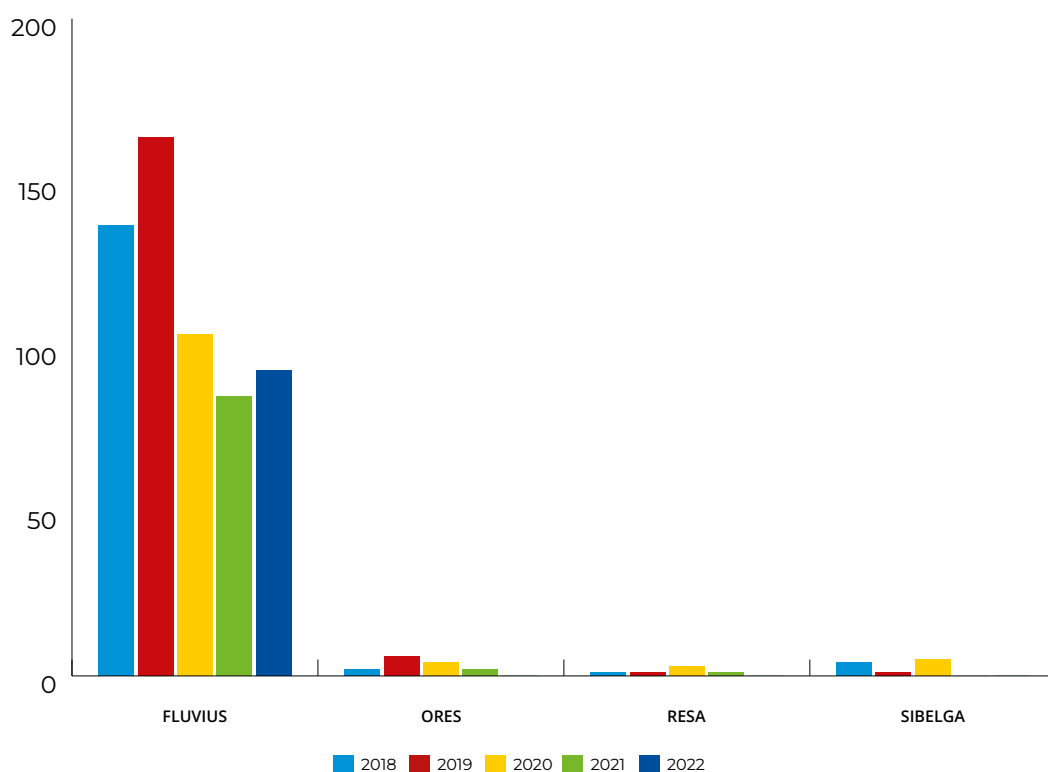


AANSLUITING OP HET NET (0,2% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

Gelukkig waren er ook positieve of alleszins minder negatieve signalen en dit betrof onder meer de aansluitingen op het distributienet. Alleen in Vlaanderen merken we een lichte stijging van deze

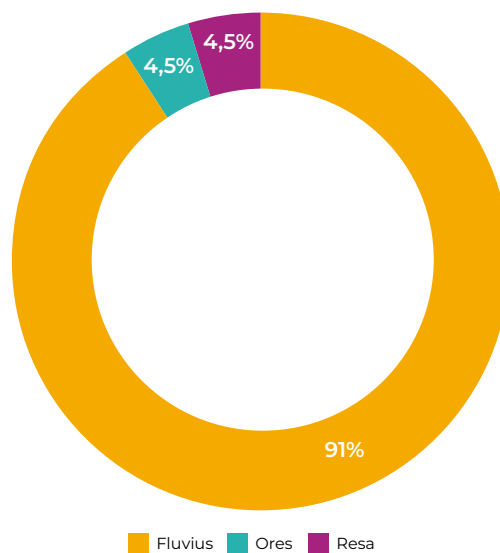
klachten bij FLUVIUS maar gelet op de uitdagingen op het vlak van de uitrol van digitale meters mag dit alleszins als een pluspunt inzake netbeheer worden beschouwd, ook al blijven er dagelijkse werkpunten voor de afspraken met de onderaannemers.

EVOLUTIE AANSLUITING OP HET NET



KWALITEIT VAN LEVERING (0,1% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

Ook over de kwaliteit van levering kunnen we positief afsluiten. Minder klachten, ook al zijn dit doorgaans geen gemakkelijke dossiers omdat bij stroompannes en spanningsproblemen met gevolgen voor de omvormers van zonnepaneleninstallaties, de hinder en de schade niet altijd gemakkelijk te berekenen zijn in het kader van een bemiddelingsdossier. Financiële compensaties zijn uitgewerkt op gewestelijk niveau maar deze regelingen zijn vaak niet gekend bij de gedupeerde netgebruikers of lijken onvoldoende om de schade redelijk te vergoeden.

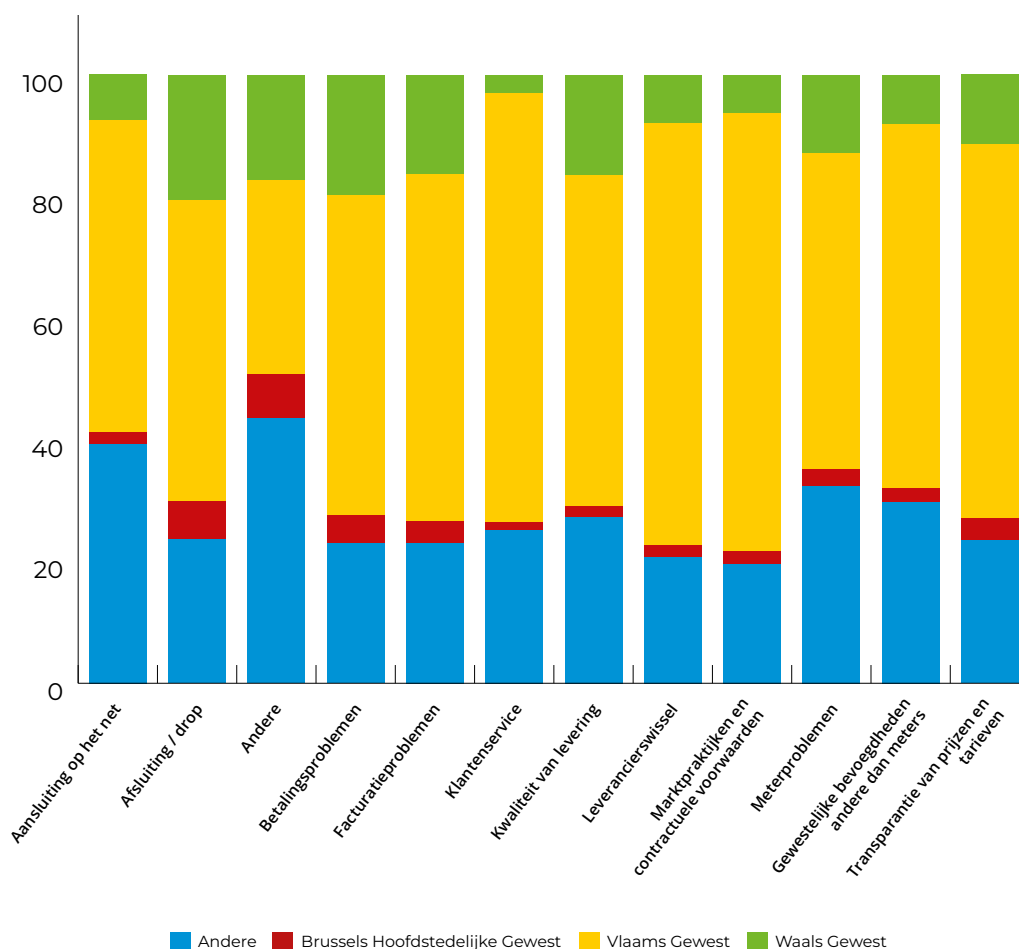




K. Klachtensoorten per gewest

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), waarvan ondertussen de afschaffing werd beslist met een verwijderingscampagne voor de vermogensbegrenzers die vóór 30 april 2022 werden geïnstalleerd. Deze vaststelling heeft zeker te maken

met het relatief grotere aantal betalingsproblemen in Brussel en Wallonië en 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 in Wallonië (SRME), die operationeel is binnen de Waalse energieregulator CWaPE, en de Geschillendienst van de Brusselse energieregulator BRUGEL.





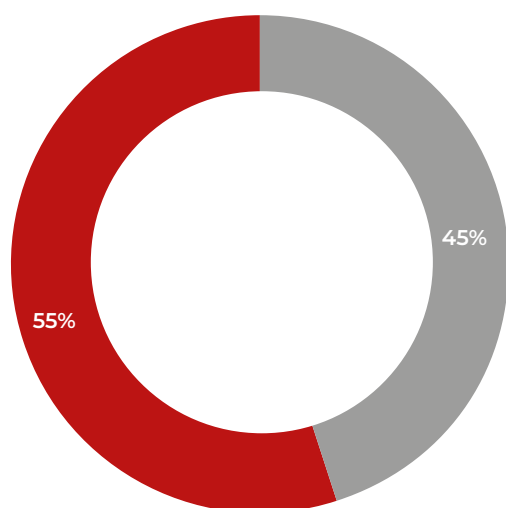
Klachten behandeld door de Ombudsdienst voor energie

3

A. Aantal ontvankelijke klachten

De Ombudsdienst ontving in 2022 10.583 ontvankelijke klachten. Dit is 45% van de klachten die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoorden.

AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2022)



■ Ontvankelijk ■ Niet ontvankelijk

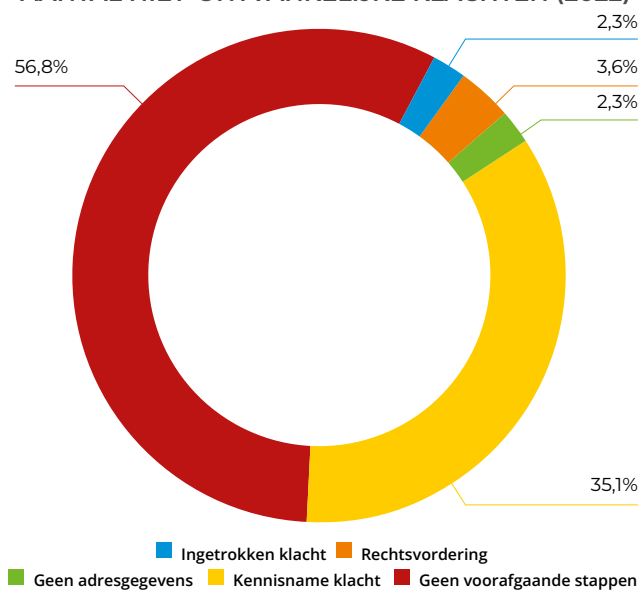
B. Aantal niet-ontvankelijke klachten

55 % van de klachten die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoorden, waren niet ontvankelijk omdat:

- de klacht voor een eerste keer aan het energiebedrijf werd gericht en de Ombudsdienst tegelijk in kennis werd gesteld (35,1% 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 (56,8% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de klacht al het voorwerp uitmaakte van een rechtsvordering (3,6% van de niet-ontvankelijke klachten). Dit was vooral het geval voor klachten over failliete energieleveranciers want de faillissementsprocedure is een gerechtelijke procedure waardoor geen bemiddeling via de Ombudsdienst meer mogelijk is;
- de klacht al meer dan een jaar geleden bij het energiebedrijf was ingediend (1 klacht), er geen adresgegevens werden medegedeeld (2,3%) of de klacht werd ingetrokken omdat er ondertussen reeds een oplossing was gevonden (2,3% van de niet-ontvankelijke klachten).



AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2022)



Kenmerkend voor deze niet ontvankelijke klachten is dat eindafnemers die een probleem of geschil met een energiebedrijf hebben de Ombudsdienst als een direct aanspreekpunt of eerste lijn beschouwen. De Ombudsdienst volgt deze klachten op, ook al behoort dit niet tot zijn wettelijke opdracht. 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 kan de betrokken eindafnemer alsnog een ontvankelijke klacht bij de Ombudsdienst indienen. 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.



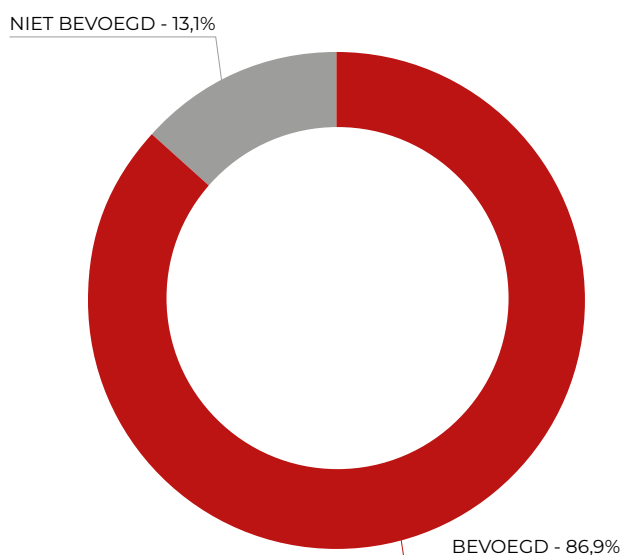
C. Aantal niet-bevoegde klachten

Voor 3.525 klachten (13,41%) 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 (212 klachten) of naar de Geschillendienst van de Brusselse energieregulator BRUGEL (63 klachten). De klachten over uitsluitend Vlaamse aangelegenheden worden door de Ombudsdienst zelf behandeld en afgesloten met verwijzing naar de bevoegde Vlaamse energieregulator VREG (1.304 klachten);
- de loutere melding van mogelijk onwettige marktpraktijken door leveranciers, zogenaamde energiemakelaars of prijsvergelijkers. Die meldingen worden naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie gestuurd (39 klachten) wanneer het bijvoorbeeld verkooppraktijken van een leverancier betreft waarbij (nog) geen benadeelde eindafnemer wordt aangeduid of wanneer de melding betrekking heeft op de verkoop- en marktpraktijken van een energiemakelaar of prijsvergelijker;
- de bevoegdheid van andere federale of gewestelijke (ombuds)diensten (92 klachten, waarvan er 69 werden doorgestuurd naar de Consumentenombudsdienst);
- meldingen en vragen om informatie (1.187 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 624 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. Ook voor dringende (her)aansluitingen wordt beroep op de spoedprocedure gedaan. Bij spoedprocedures worden zowel de energieleverancier als de distributienetbeheerder betrokken.

AANTAL NIET-BEVOEGDE KLACHTEN (2022)

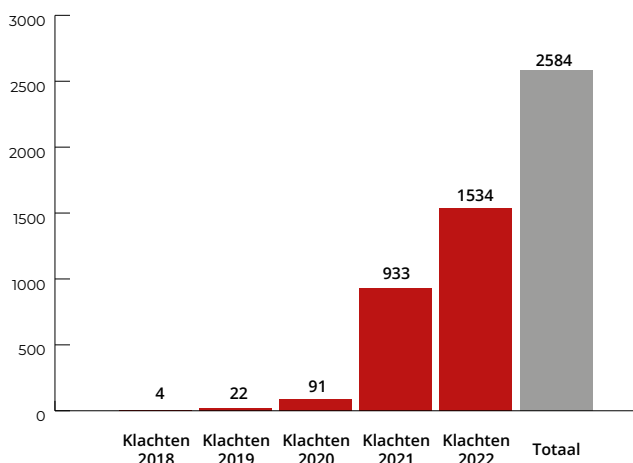




D. Aantal afgesloten klachten

De Ombudsdienst kon in 2022 in totaal 2.584 van de ontvankelijke klachtendossiers afronden en afsluiten.

- 4 afgesloten dossiers hadden nog betrekking op klachten die in 2018 waren ingediend;
- 22 dossiers betroffen klachten die in 2019 werden ingediend;
- 91 dossiers betroffen klachten die in 2020 werden ingediend;
- 933 dossiers betroffen klachten die in 2021 werden ingediend;
- 1.534 dossiers werden afgesloten met betrekking tot klachten die in 2022 werden ingediend.



Voor 2022 betekent dit voor de ontvankelijke klachten een resultaat van 20,2% afsluitingen, namelijk 2584 afsluitingen op een totaal van 2.234 openstaande ontvankelijke klachten einde 2021 plus 10.583 nieuwe ontvankelijke klachten in de loop van 2022. Bijgevolg waren er op 31 december 2022 nog 10.051 ontvankelijke klachten in behandeling. Op het totaal aantal ontvankelijke klachten (40.456) die zijn ontvangen sinds de oprichting van de Ombudsdienst betekent dit 24,8% van de ontvankelijke klachten die nog moeten afgehandeld worden.

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

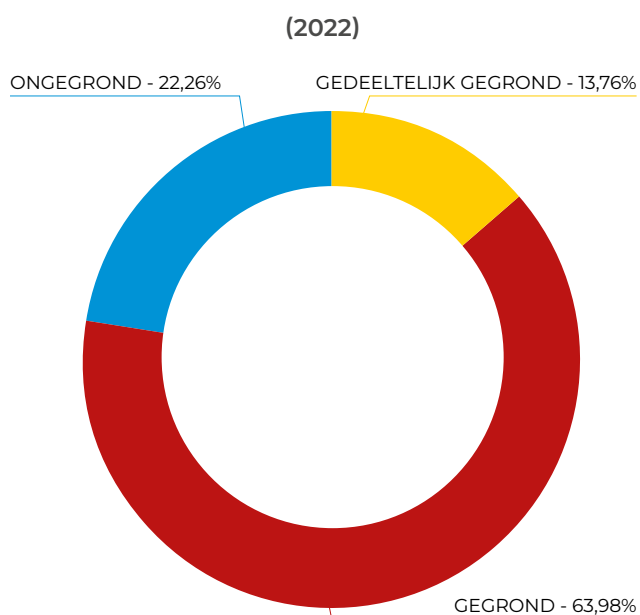
Houden we rekening met de niet-bevoegde en niet-ontvankelijke klachten die de Ombudsdienst opvolgt, dan werden sinds de oprichting 90,4% van de ingediende klachten afgehandeld. In de praktijk betekent dit dat op een totaal van 104.429 ontvangen klachten er op 31 december 2022 nog 10.051 dossiers in behandeling waren.

E. Aantal (niet-) gegronde klachten

Van de 2.584 afgesloten ontvankelijke klachten in 2022 waren volgens de Ombudsdienst:

- 64 % gegronde;
- 13,8 % gedeeltelijk gegronde;
- 22,2 % ongegronde.

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 gegronde of ongegronde, 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, forfaitaire 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.

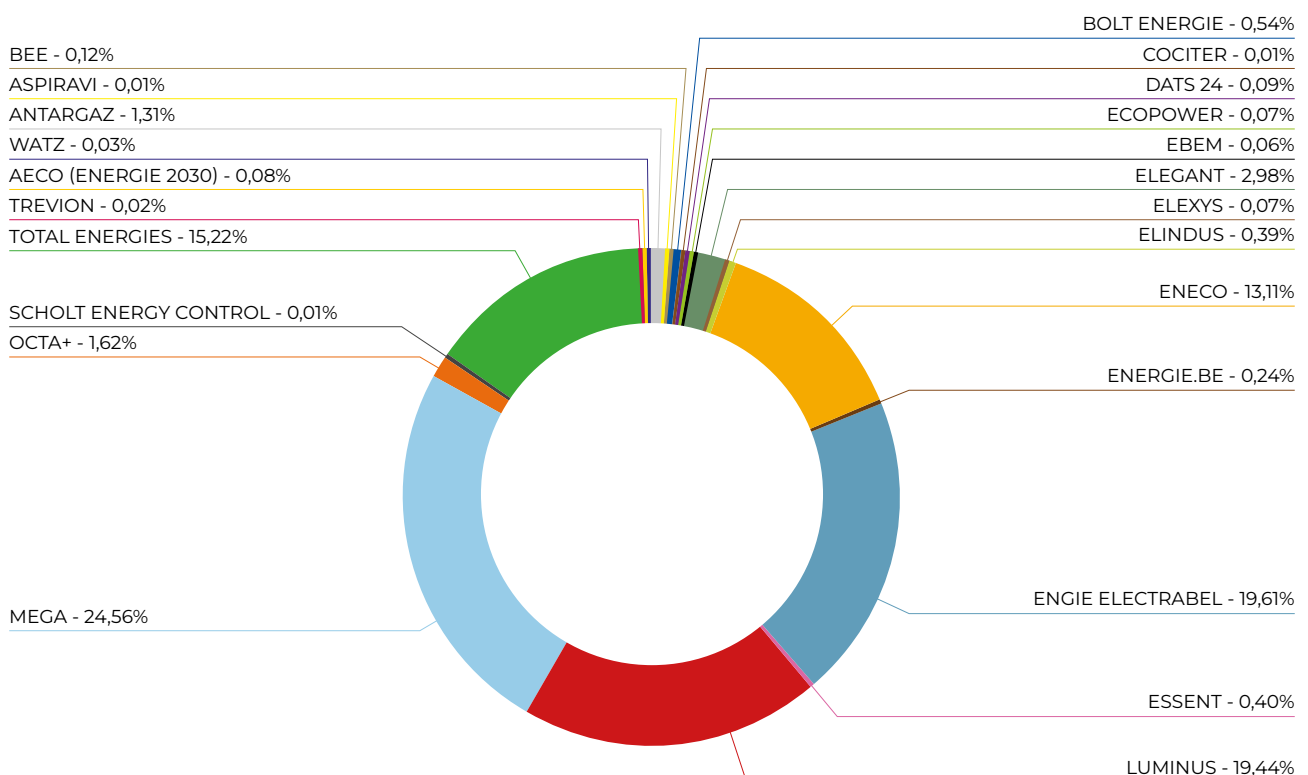
Een goede omschrijving van een klacht is 'de uitdrukking van ontevredenheid door een consument'. Ook andere diensten voor alternatieve geschillenregeling gaan uit van deze omschrijving. In een klacht drukt de consument zijn impliciete of expliciete verwachting uit van een antwoord of een oplossing. Bij een expliciete verwachting geeft de consument aan dat hij bepaalde acties wenst om zijn probleem aan te pakken. Hij is echter 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 energieleverancier

Hierna volgt een verdeling van de ontvankelijke klachten per energieleverancier. 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),

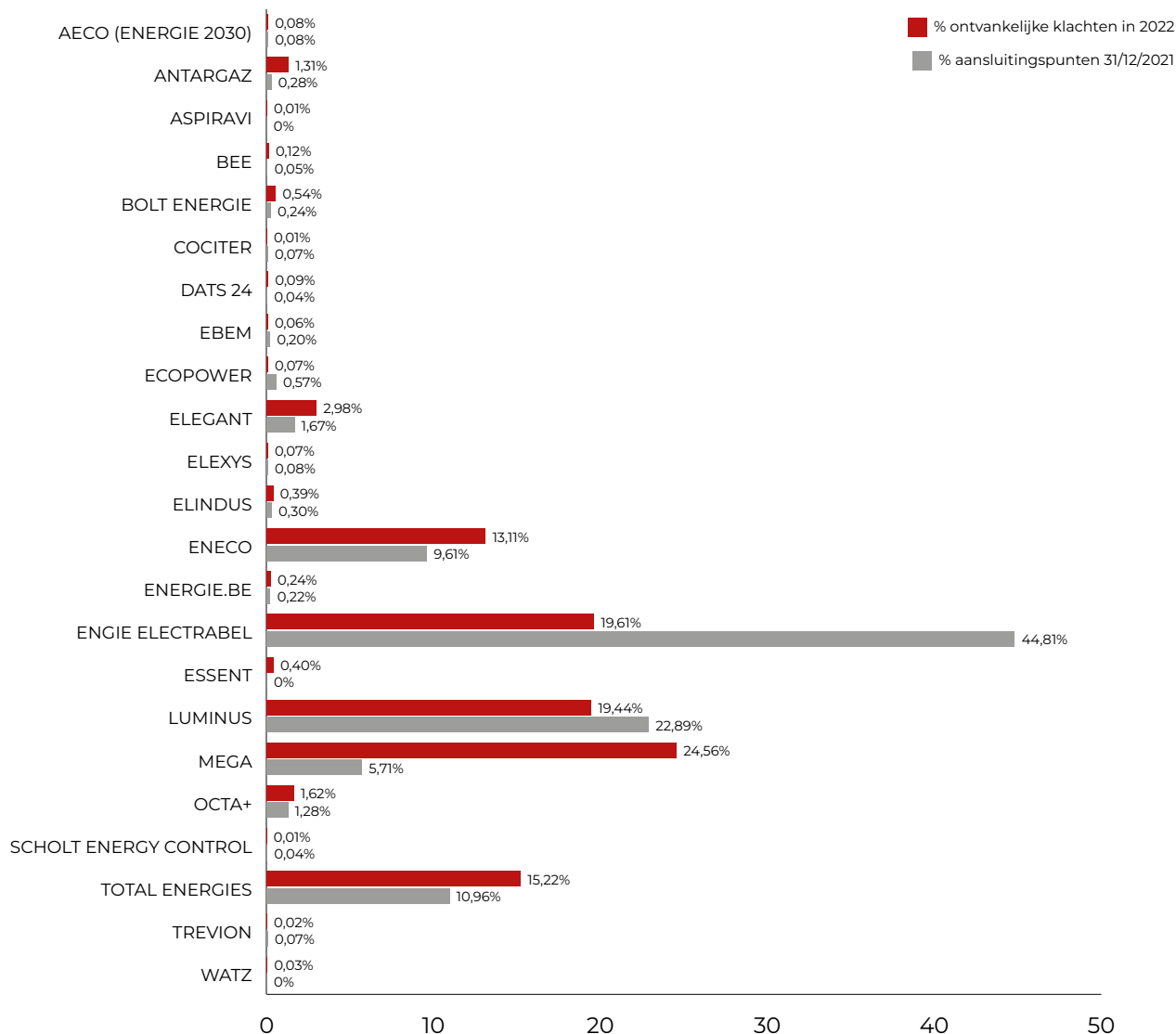
distributienetbeheerders (bijvoorbeeld bij een opname, validering of communicatie van – digitale - metergegevens) of componenten van de energiefactuur die door federale of gewestelijke overheden worden opgelegd (btw, energiebijdrage...).

PERCENTAGE ONTVANKELIJKE KLACHTEN PER LEVERANCIER (2022)





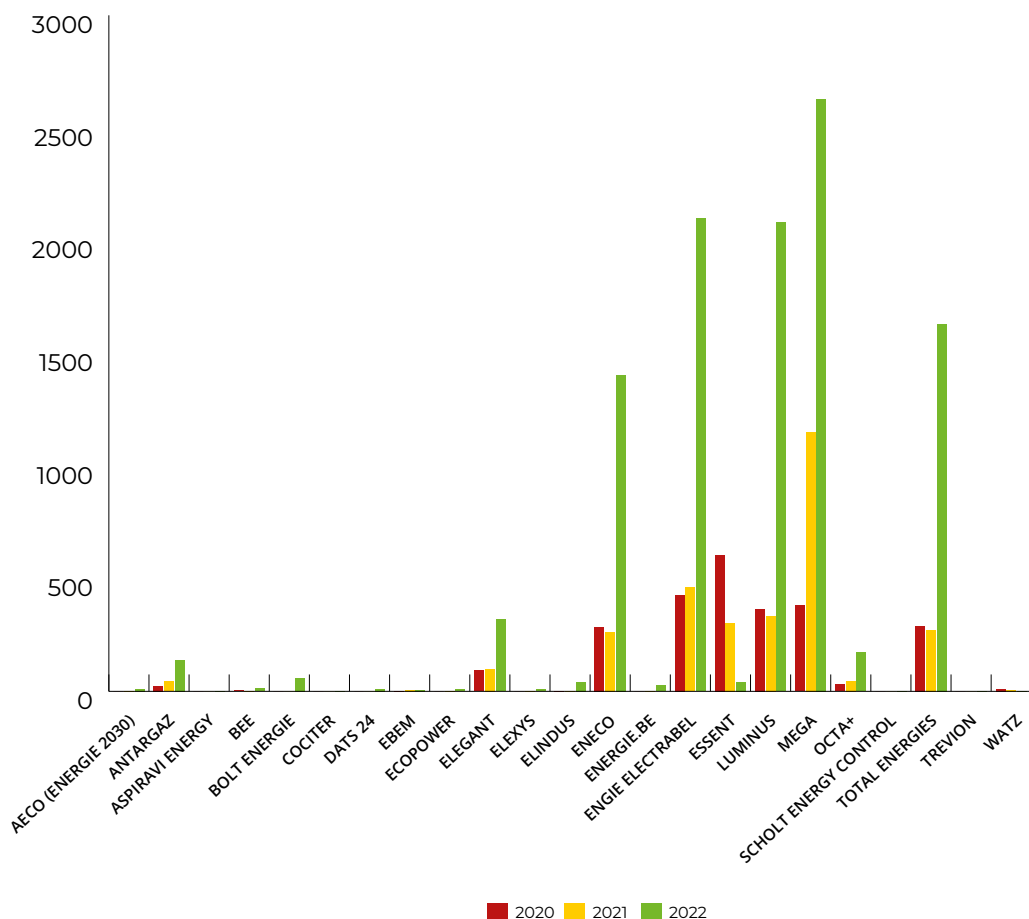
Vergelijking van het aandeel ontvankelijke klachten in 2022 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2021.





Ten slotte geven we ook nog de evolutie weer van de aantallen ontvankelijke klachten per leverancier voor de jaren 2020, 2021 en 2022.

EVOLUTIE 2020 TOT 2022: 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 die

ook beschikbaar is op de V-test van de Vlaamse energieregulator VREG.

Een aantal energieleveranciers zijn van de gewestelijke energiemarkten verdwenen.

De energieleveranciers VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER en WATZ konden 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 gevolgd door een faillissement op 14 april 2022 (WATZ).



De faillissementsprocedure is een gerechtelijke procedure, met als gevolg dat de Ombudsdienst voor energie een klacht of geschil niet (meer) kan behandelen.

Een faillissementsprocedure wordt geopend wanneer een onderneming op duurzame wijze gestopt is zijn betalingsverplichtingen na te komen en zijn kredietwaardigheid “geschokt” is. Er is geen sprake meer van een behoud van de continuïteit van de onderneming en bijgevolg wordt overgegaan tot de vereffening ervan.

De curator wordt belast met het voorlopig beheer van het vermogen van de onderneming, de vereffening en de verdeling van de opbrengst onder de schuldeisers.

Het is mogelijk dat de curator beslist om de activiteiten van de onderneming nog tijdelijk verder te zetten. In het faillissement van VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER en WATZ blijkt dat het geval te zijn. Die verderzetting gebeurt in principe niet met

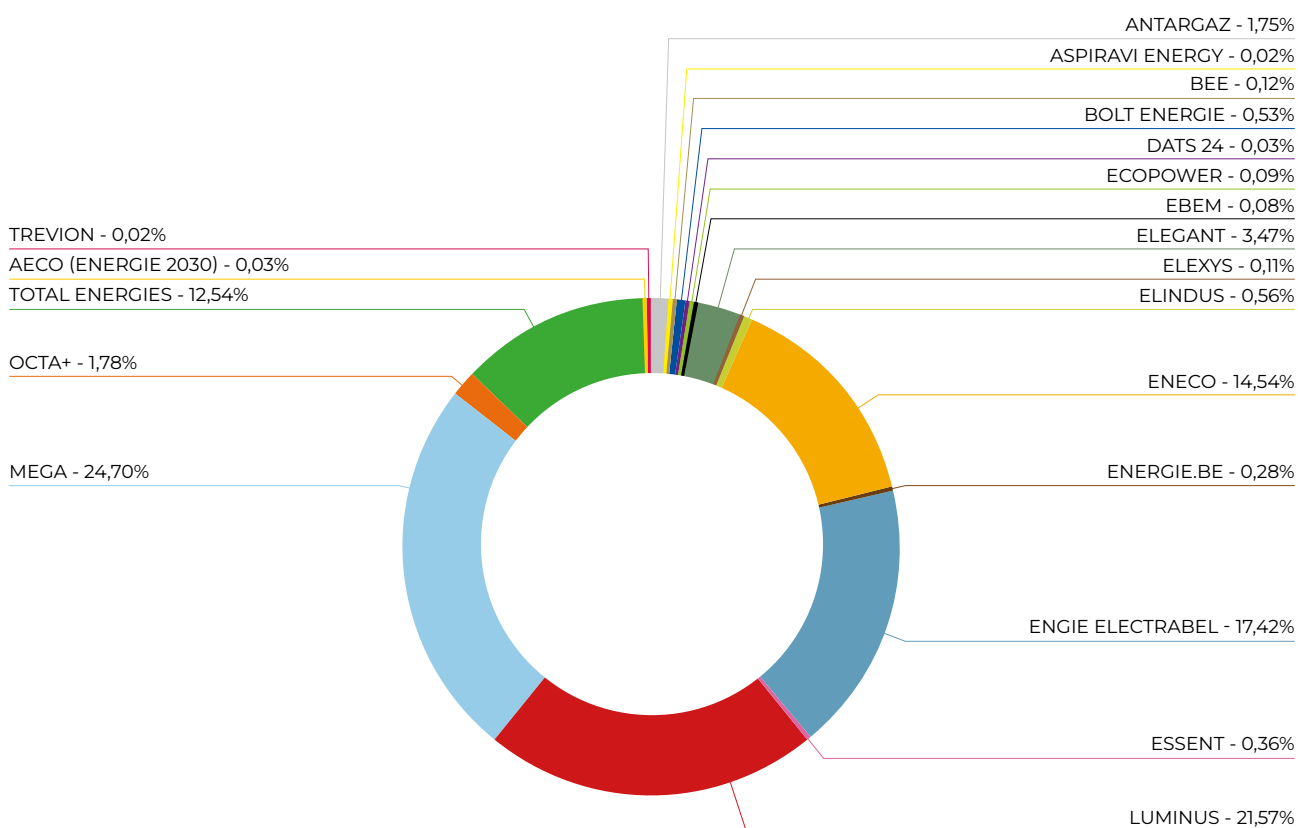
het oog op het behoud van de onderneming, maar wel met het oog op het beheer van het vermogen en de uiteindelijke vereffening.

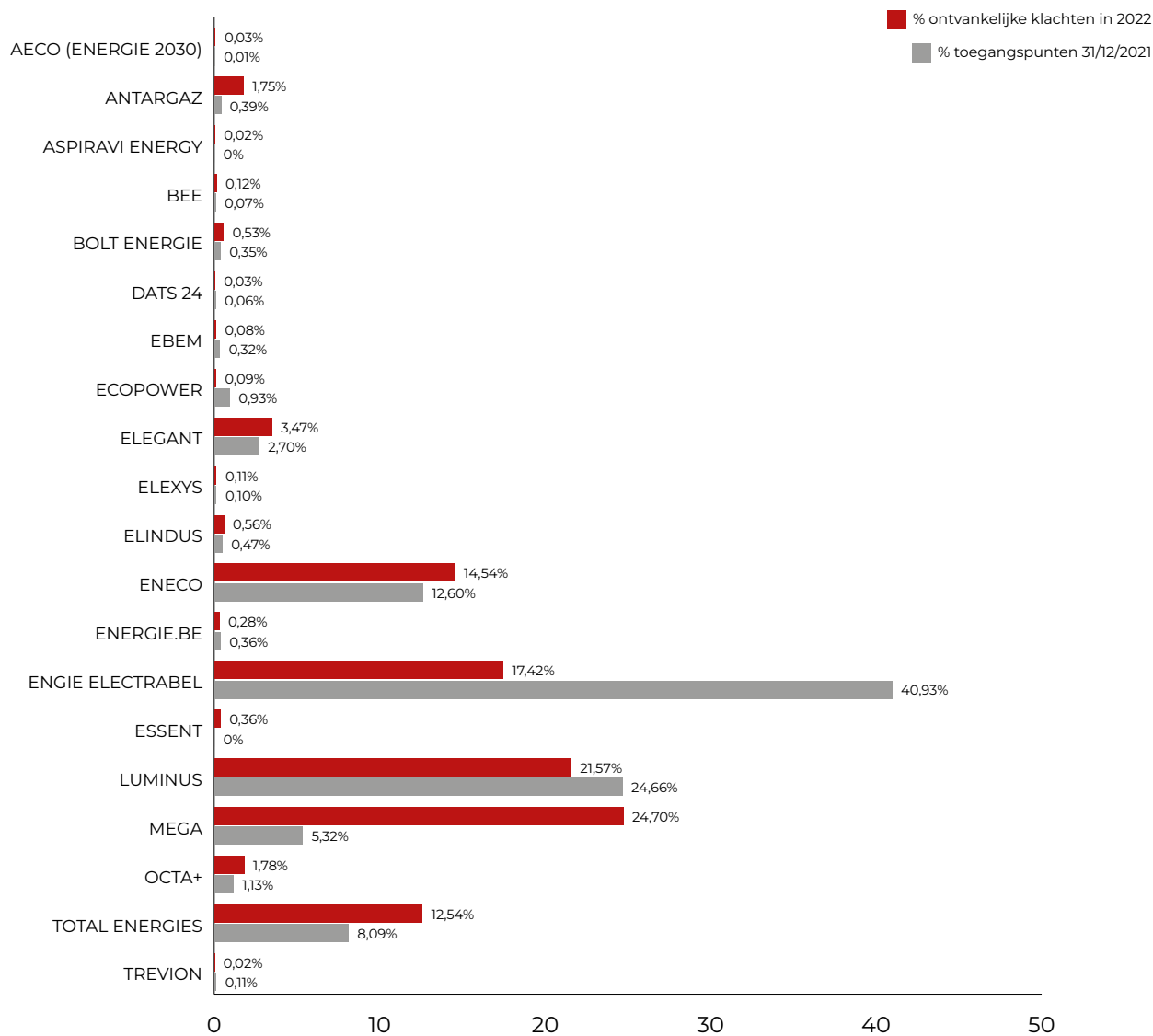
De curator zet stappen om activa van de onderneming te verzilveren en schuldvorderingen van de failliete onderneming te innen. De curator handelt dus in het belang van de schuldeisers door ernaar te streven hun schuldvorderingen nog enigszins te honoreren.

De klachten over VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER en WATZ kunnen door de Ombudsdienst dus niet meer ontvankelijk worden verklaard en de betrokken eindafnemers worden doorverwezen naar de curatoren die zijn aangesteld door de Ondernemingsrechtbank.

AECO (voorheen Energie 2030) heeft op 1 maart 2022 zijn activiteiten als leverancier van elektriciteit en aardgas stopgezet nadat de toegang tot de gewestelijke distributienetten werd ontzegd.

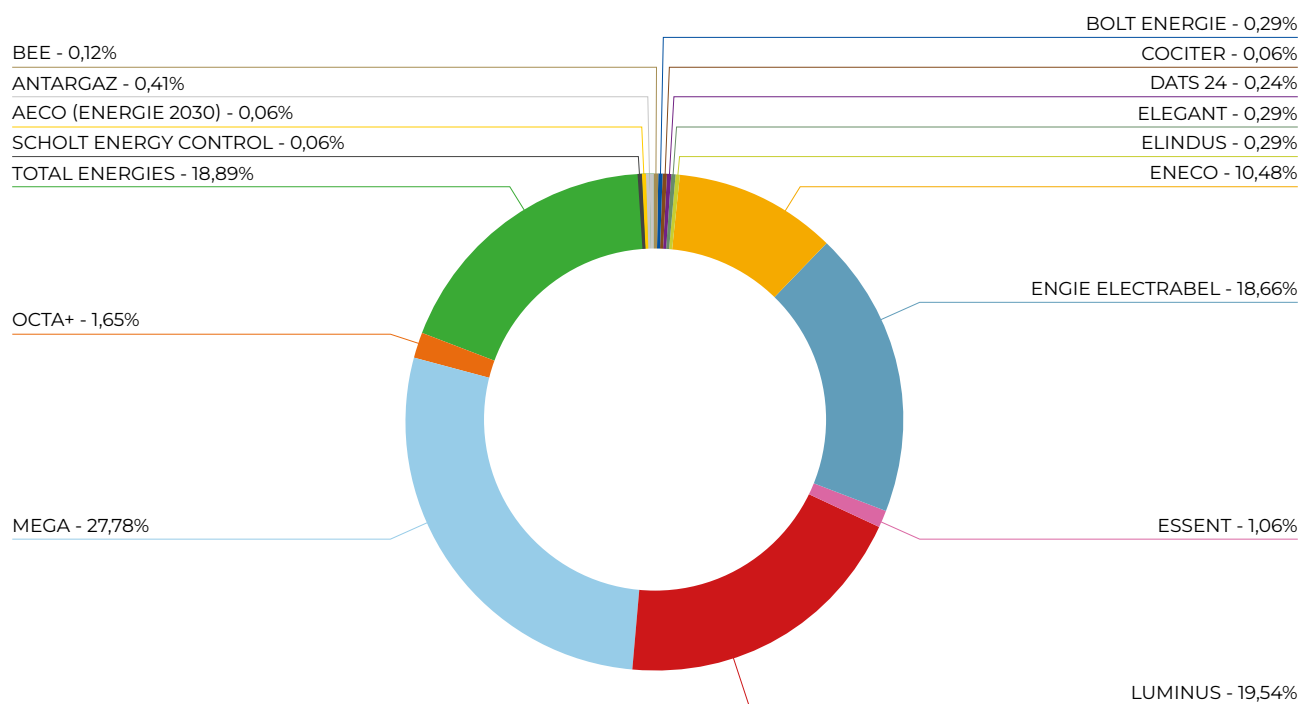
VLAAMS GEWEST (2022)

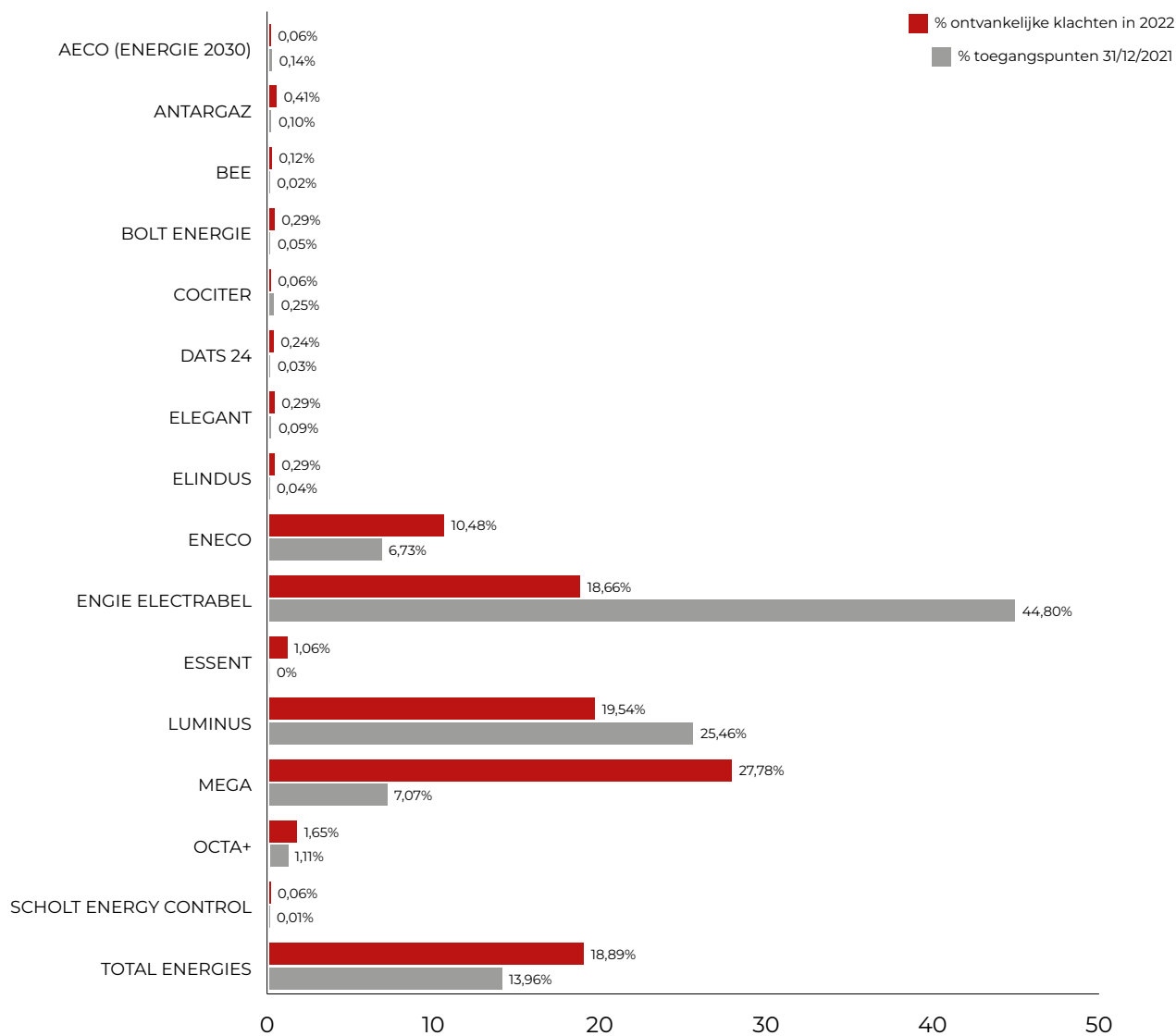






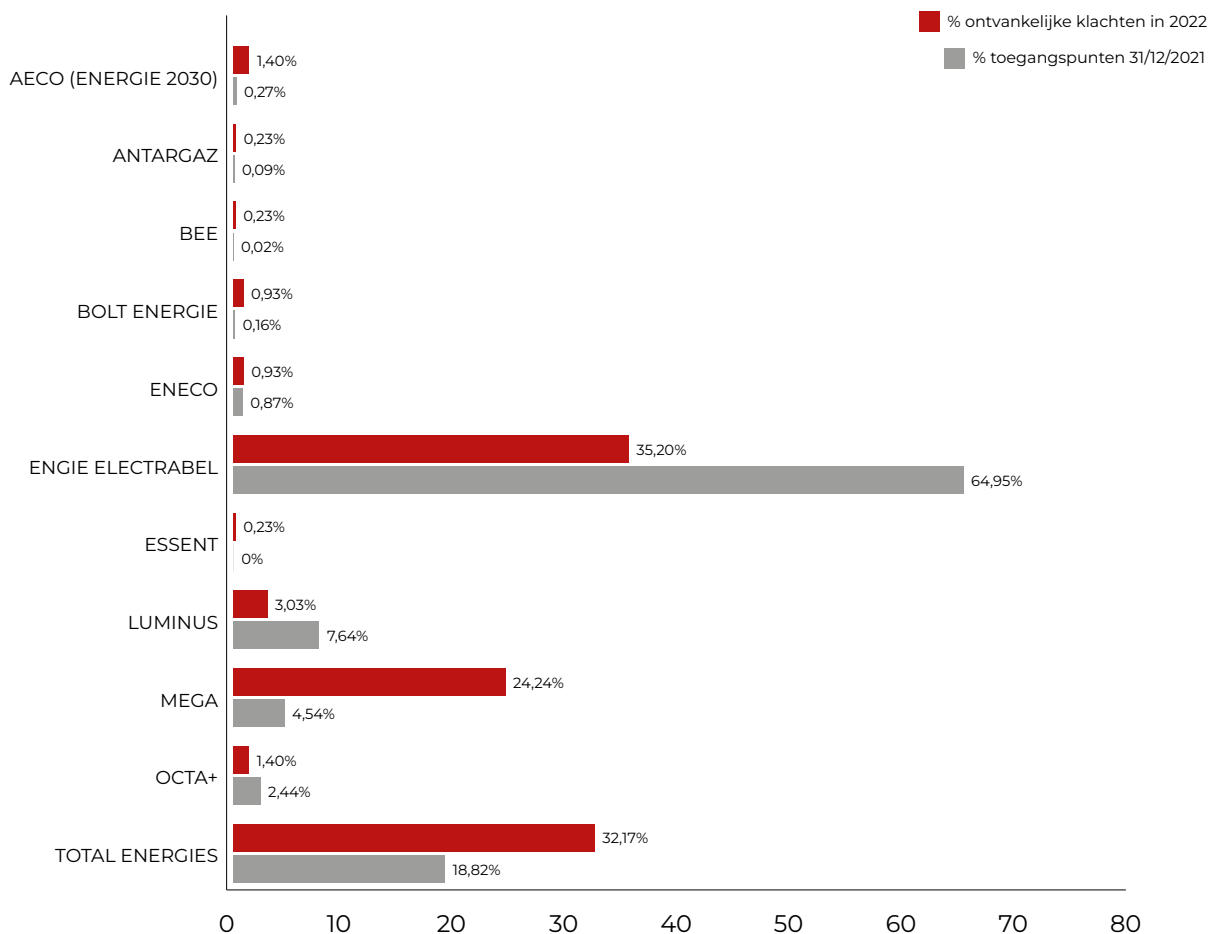
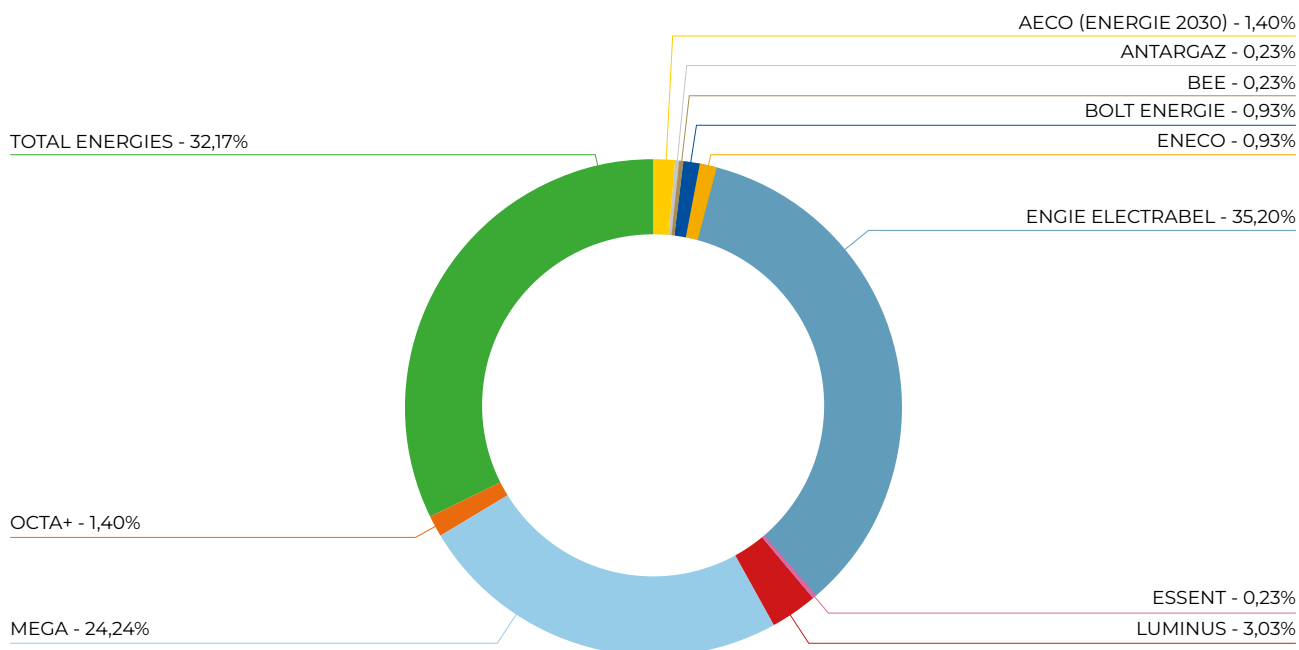
WAALS GEWEST (2022)







BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST (2022)





OCTA+ werd ook de toegang tot het Brusselse distributienet ontzegd vanaf 1 januari 2022. SIBELGA, de Brusselse distributienetbeheerder, besliste om het contract voor toegang tot de gas- en elektriciteitsnetten van deze leverancier te beëindigen. Die intrekking ging in op 1 januari

2022. De levering voor alle afnemers werd verzekerd door de noodleverancier, ENGIE Electrabel, onder de voorwaarden van het standaardcontract 'EASY Indexed' (professioneel of residentieel, naargelang het geval). Alle afnemers konden er echter ook voor kiezen om een ander contract te ondertekenen.

H. Aantal klachten volgens resultaat

De gemiddelde duur van de geschillenregeling voor dossiers die sinds 01/01/2022 werden ingediend bij de Ombudsdienst bedraagt 167 kalenderdagen vanaf de dag waarop een klacht volledig en ontvankelijk wordt verklaard. Deze (te) lange doorlooptermijn is te wijten aan de overvloed van klachten bij de Ombudsdienst. Voor ontvankelijke klachten heeft de Ombudsdienst 3 weken om de ontvankelijkheid van een dossier te beoordelen maar in 2022 kon deze termijn niet altijd nageleefd worden. Bovendien hebben energiebedrijven 1 maand de tijd om een antwoord te geven op een ontvankelijke klacht maar in nogal wat dossiers kan deze antwoordtermijn oplopen tot 6 maanden. De wettelijke termijn van 90 kalenderdagen om tot een bemiddeling van een dossier te komen, werd dus meermaals overschreden

zodat de doorlooptermijn zich binnen de 180 kalenderdagen situeert, termijn die van toepassing is voor complexe dossiers maar in de praktijk ook voor gewone bemiddelingsdossiers.

De 2.584 ontvankelijke klachten die in 2022 afgesloten werden, hadden het volgende resultaat.

RESULTAAT AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2022)

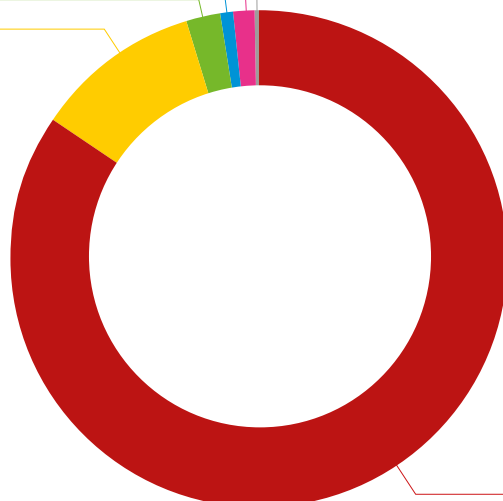
AANBEVELING IN VERWERKING - 0,20%

AANBEVELING MET NEGATIEF ANTWOORD
VAN HET ENERGIEBEDRIJF - 1,40%

AANBEVELING MET POSITIEF ANTWOORD
VAN HET ENERGIEBEDRIJF - 0,70%

GEDEELTELIJK AKKOORD - 2,30%

GEEN AKKOORD - 10,60%



AKKOORD - 84,70%



I. Akkoord met minnelijke schikking

2.188 klachten (84,7%) werden afgesloten met een positief resultaat via een minnelijke schikking. Daarbij werd volledig tegemoetgekomen aan de klacht.

II. Gedeeltelijk akkoord

Voor 60 klachten (2,3%) werd een gedeeltelijk akkoord bereikt via een voorstel van minnelijke schikking. Bij de meeste klachten voerde het energiebedrijf wel de passende rechtzettingen en regularisaties door, maar zonder enige (financiële) compensatie of schadevergoeding toe te kennen aan de aanklager voor geleden (morele) schade. Op federaal vlak bestaat er geen reglementair systeem van compensatievergoedingen zodat de energiebedrijven zelf beslissen of ze in sommige gevallen (onduidelijke facturatie, laattijdige rechtzettingen, gebrekkige klantenservice ...) één of andere commerciële geste toekennen.

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

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

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

reglementering.

III. Individuele aanbevelingen

De Ombudsdienst formuleerde 61 individuele aanbevelingen in 2022 omdat er volgens de Ombudsdienst voldoende juridische en feitelijke elementen in het dossier aanwezig waren. Voor 56 klachtendossiers ontving de Ombudsdienst in 2022 een antwoord van het energiebedrijf op een eerder geformuleerde aanbeveling. Slechts 19 aanbevelingen werden gevolgd door het energiebedrijf, terwijl 37 aanbevelingen niet werden gevolgd. Ook in dat geval kan de Ombudsdienst niet anders dan het klachtendossier afsluiten maar het staat de klager wel vrij om een aanbeveling nuttig aan te wenden in een eventuele gerechtelijke procedure ten aanzien van het energiebedrijf.

De ongeziene klachtenstroom legde af en toe ook structurele problemen vast op het vlak van marktpraktijken en consumentenbescherming. In dat geval formuleerde de Ombudsdienst generieke aanbevelingen ter attentie van de betrokken energiebedrijven. Met die aanbevelingen proberen we een algemene oplossing te vinden voor de (gewezen) klanten van deze energiebedrijven. Als ze hun commerciële praktijken aanpassen aan de geldende regelgeving of die praktijken eventueel staken, dan zorgt de Ombudsdienst niet alleen een oplossing voor de gedupeerde klanten die bij de Ombudsdienst een klacht hadden neergelegd maar ook voor alle andere (gewezen) klanten die door de commerciële praktijk hinder of schade oplopen. Hierover meer in hoofdstuk 5.

IV. Geen akkoord

Ten slotte werd er voor 275 klachten (10,6%) 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).



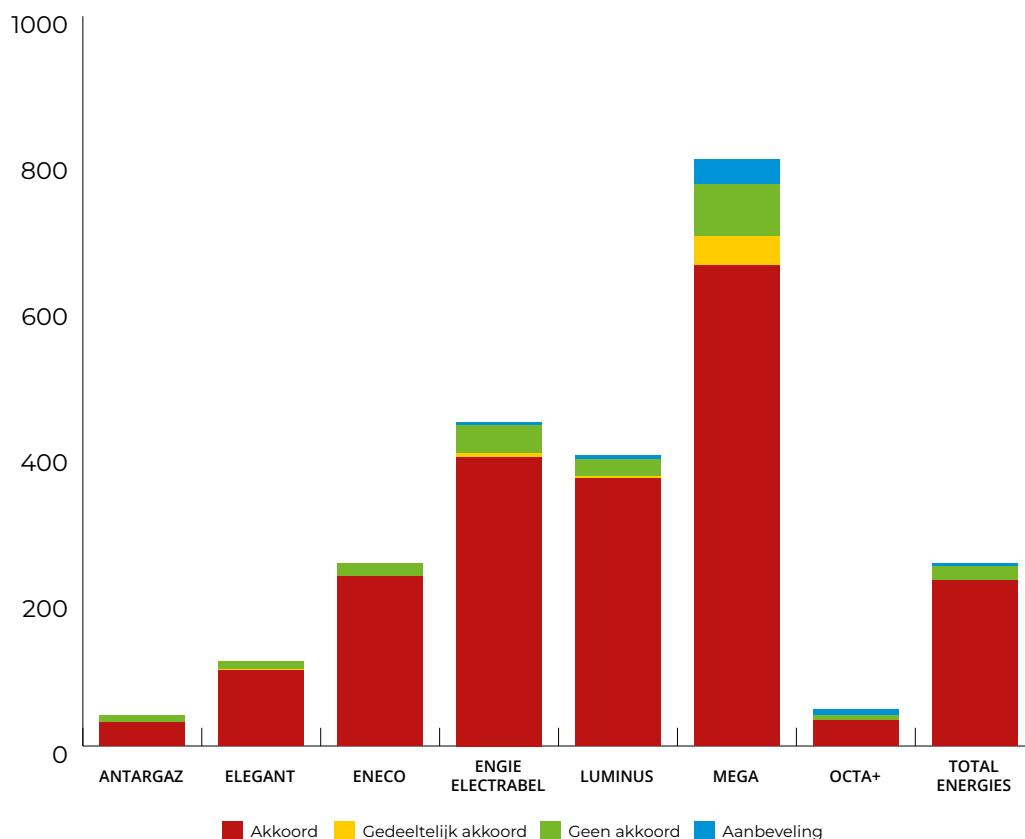
Als de Ombudsdienst in een klachtendossier vaststelt dat het energiebedrijf geen regels op federaal en/of gewestelijk vlak heeft geschonden, staat het dit energiebedrijf vrij om alsnog een oplossing voor de klacht aan te bieden. Zo'n commerciële compensatieregeling bestaat bijvoorbeeld uit het annuleren van administratieve kosten, het toekennen van een kosteloos afbetalingsplan, een bijkomende korting of een 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 publieke diensten of energieregulators die bevoegd zijn voor de

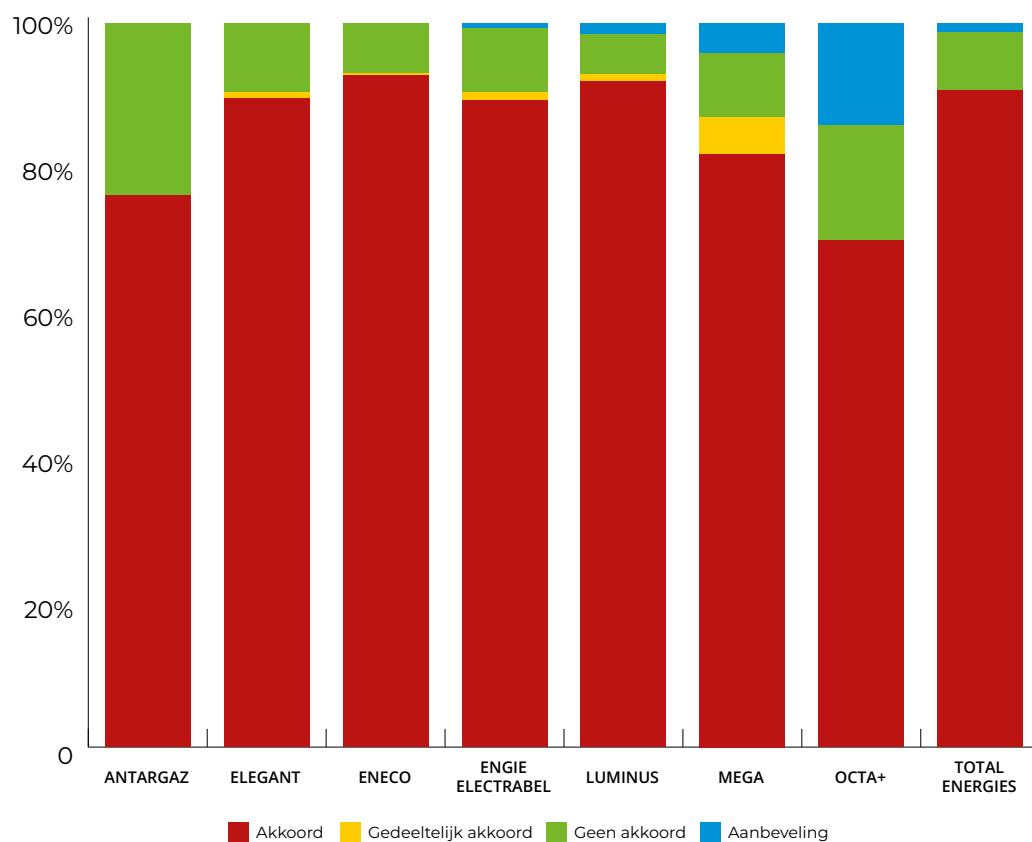
controle op de naleving van die wetgeving of reglementering.

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

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

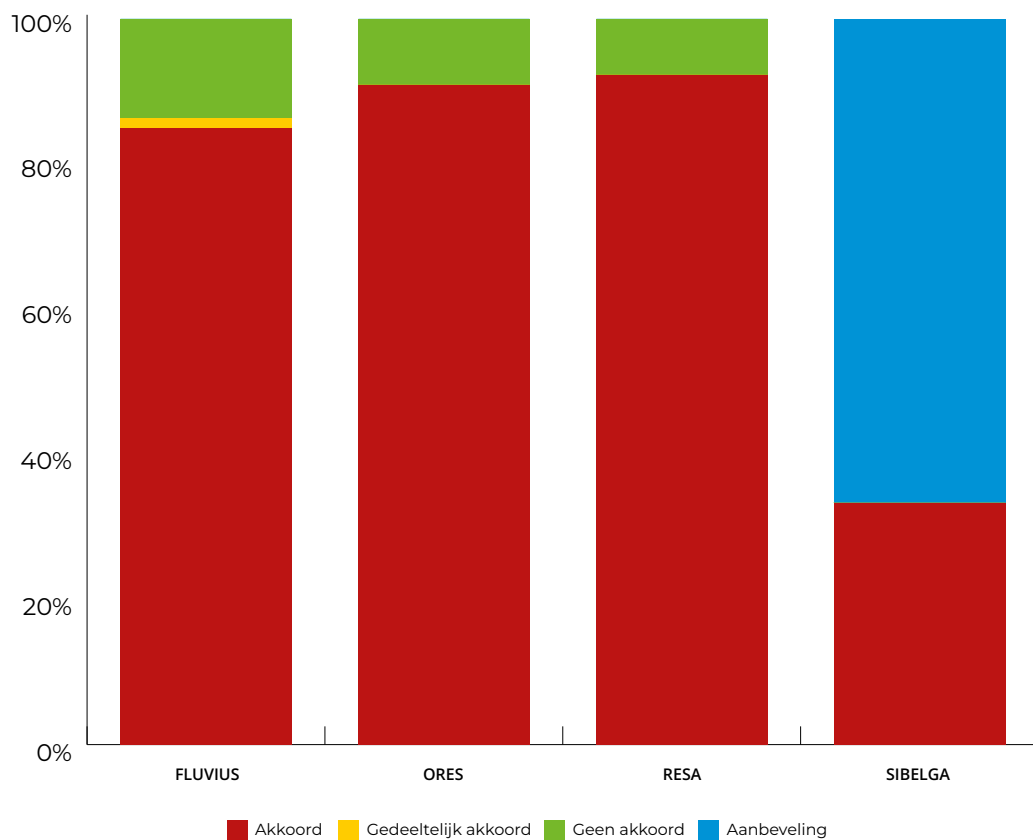
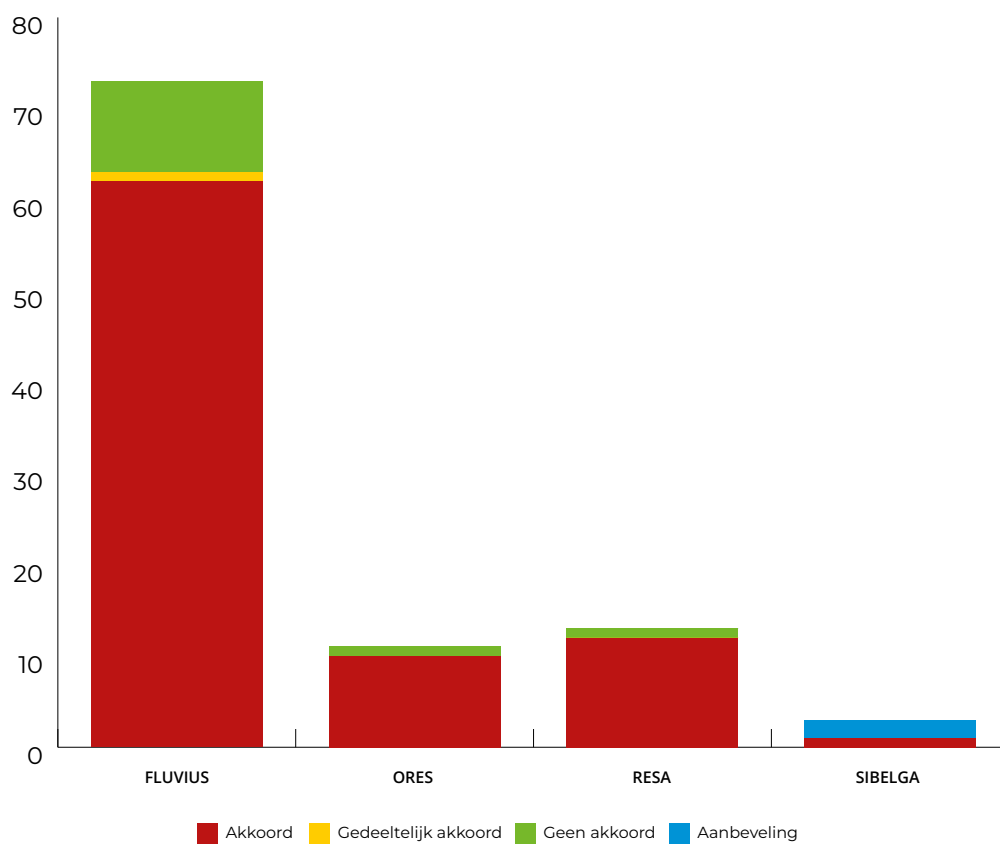
ENERGIELEVERANCIERS







DISTRIBUTIENETBEHEERDERS





V. Financiële compensaties

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

Voor de 2.584 ontvankelijke klachten die in 2022 werden afgesloten betrof dit een totaalbedrag van 255.445 euro, wat overeenstemt met een gemiddelde financiële compensatie of correctie van bijna 99 euro per klacht die werd afgesloten in 2022.

Hierbij houden we geen rekening met de financiële compensaties die voortvloeiden uit de generieke aanbevelingen die de Ombudsdienst in 2022 formuleerde over een aantal marktpraktijken van bepaalde energieleveranciers. In hoofdstuk 5 wordt een raming gemaakt van het aantal gedupeerde eindafnemers van deze commerciële praktijken zonder dat we een zicht hebben op de financiële weerslag voor de individuele getroffen klant. Het is evenwel duidelijk dat deze compensaties al vlug oplopen tot honderden euros per jaar per klant wiens energiefactuur of -contract werd geregulariseerd door het optreden van de Ombudsdienst.

Specifieke klachtensoorten

4

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

- prijstransparantie;
- meterproblemen;
- facturatieproces;
- marktpraktijken en (pre)contractuele voorwaarden;
- verandering van leverancier;
- betalingsproblemen.

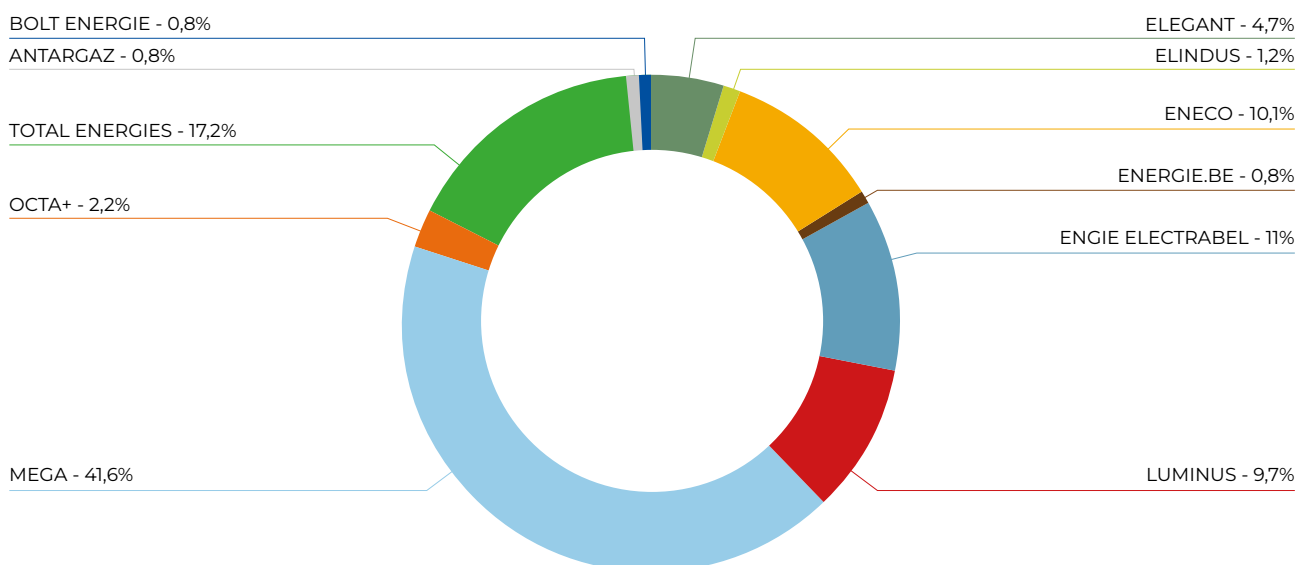
2022 was een absoluut recordjaar wat betreft het aantal door de Ombudsdienst ontvangen (26.920 klachten).

Met deze algemene stijging van bijna 300 % in het achterhoofd, bespreken we in dit hoofdstuk de verschillende klachtensoorten.

PRIJSTRANSPARANTIE

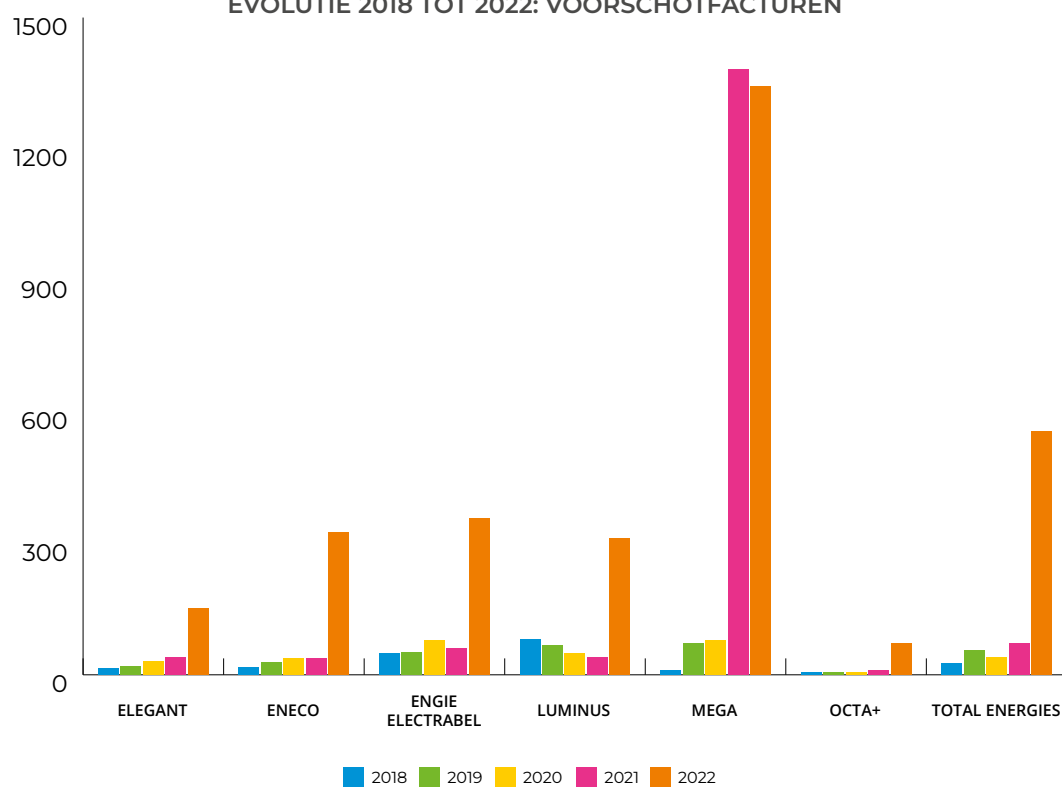
De meeste van de 3.356 klachten over voorschotfacturen waren gericht tegen MEGA. Dit was ten dele nog het gevolg van de eenzijdige verhogingen van voorschotfacturen die MEGA als eerste leverancier reeds einde 2021 doorvoerde. Ook VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER probeerde nog met eenzijdige verhogingen van voorschotfacturen

VOORSCHOTFACTUREN





EVOLUTIE 2018 TOT 2022: VOORSCHOTFACTUREN





de nodige liquide middelen te verzamelen om de levering van elektriciteit en aardgas aan steeds duurder aankooprijzen te financieren, maar werd uiteindelijk op 7 december 2021 failliet verklaard.

Deze klachten betroffen veelal:

- een verhoging van de voorschotfactuur die betwistbaar is omdat de eindafnemer zijn verbruiksgedrag aanpaste of zijn verbruik verminderde door investeringen in energiebesparing of in hernieuwbare energie (zonnepanelen, batterijen, ...);
- een verhoging van de voorschotfactuur waarbij de klant vaststelde dat zijn onderliggend contract, doorgaans ongevraagd, gewijzigd was van een vast naar een variabel contract.

Andere leveranciers begonnen bij de aanvang van 2022 ook eenzijdig en soms artificieel de voorschotten te verhogen door deze enkel aan externe omstandigheden toe te schrijven, zoals een stijging van het verbruik tijdens de vorige winter die kouder en langer was en de veralgemening van de thuiswerkdagen.

Maar de federale overheid reageerde prompt met een wettelijke regeling voor de aanpassingen van voorschotfacturen.

De wet van 28/02/2022 (Belgisch Staatsblad van 8 maart 2022) voorziet immers dat:

- de energieleverancier een overeenkomst met de klant moet vinden over de berekeningswijze van de voorschotten;
- een door de leverancier nieuw voorgesteld voorschotbedrag slechts wordt aangerekend wanneer de klant zich binnen 15 dagen na kennisgeving van het voorgestelde bedrag, hiertegen niet heeft verzet;
- zowel de leverancier als de klant te allen tijde dat bedrag, binnen deze berekeningswijze, kunnen wijzigen;
- de leverancier aan de klant een verantwoording van de toegepaste berekeningswijze moet geven:
 - bij de vaststelling van het voorschotbedrag;
 - bij elke wijziging van dat bedrag door de leverancier;

- bij elke weigering door de leverancier van een voorstel vanwege de klant om het voorschotbedrag te wijzigen. Bij die verantwoording volstaat het niet om enkel te verwijzen naar het verondersteld verbruik.

Ondanks de nieuwe regelgeving stelt de Ombudsdienst vast dat energieleveranciers deze slechts met vertraging implementeerden. Aan de klanten werd niet altijd de kans gegeven om binnen de 15 dagen een tegenvoorstel te formuleren of de aanpassing van de voorgestelde voorschotbedragen werd slechts toegelaten binnen vooraf vastgestelde marges die doorgaans niet meer bedroegen dan 20 %.

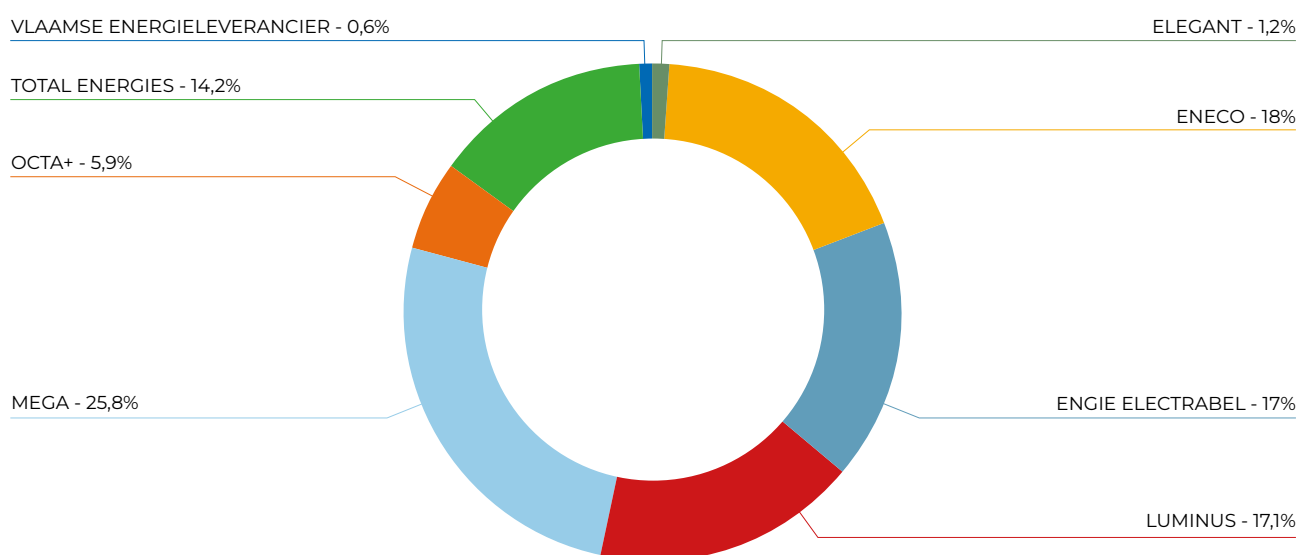
Een andere reden om de voorschotten te betwisten was in enkele gevallen het gebrek aan overeenstemming tussen de berekende of geafficheerde voorschotten via een prijssimulatie bij een al dan niet door de federale energieregulator CREG erkende prijsvergelijker en de effectief aangerekende eerste voorschotfactuur door de energieleverancier. Een verschil van 50 % tussen de geafficheerde en aangerekende voorschotbedragen was zeker geen uitzondering en had te maken met de verschillende richtlijnen die van toepassing waren voor de verschillende prijsvergelijkers. Een aantal door de federale energieregulator CREG erkende prijsvergelijkers baseerden zich op gekende geïndexeerde prijzen terwijl anderzijds de V-test van de Vlaamse energieregulator VREG zich baseerde op zogenaamde forward prijzen die in de volgende 12 maanden van toepassing zijn op de groothandelsmarkten. Sinds 1 november 2022 hebben alle (erkende) prijsvergelijkers de methode van de VREG overgenomen. Daarmee zou voortaan geen verschil meer kunnen zijn tussen de vooraf geafficheerde prijzen en de energieprijzen voor de berekening van de vergelijking van energiefacturen op jaarbasis en de vaststelling van voorschotfacturen.

Ook bij andere leveranciers dan MEGA waren er in 2022 problemen met voorschotfacturen. De Ombudsdienst stelt vast dat de meeste leveranciers via de klantenzone de mogelijkheid geven om meterstanden door te geven en op die manier te

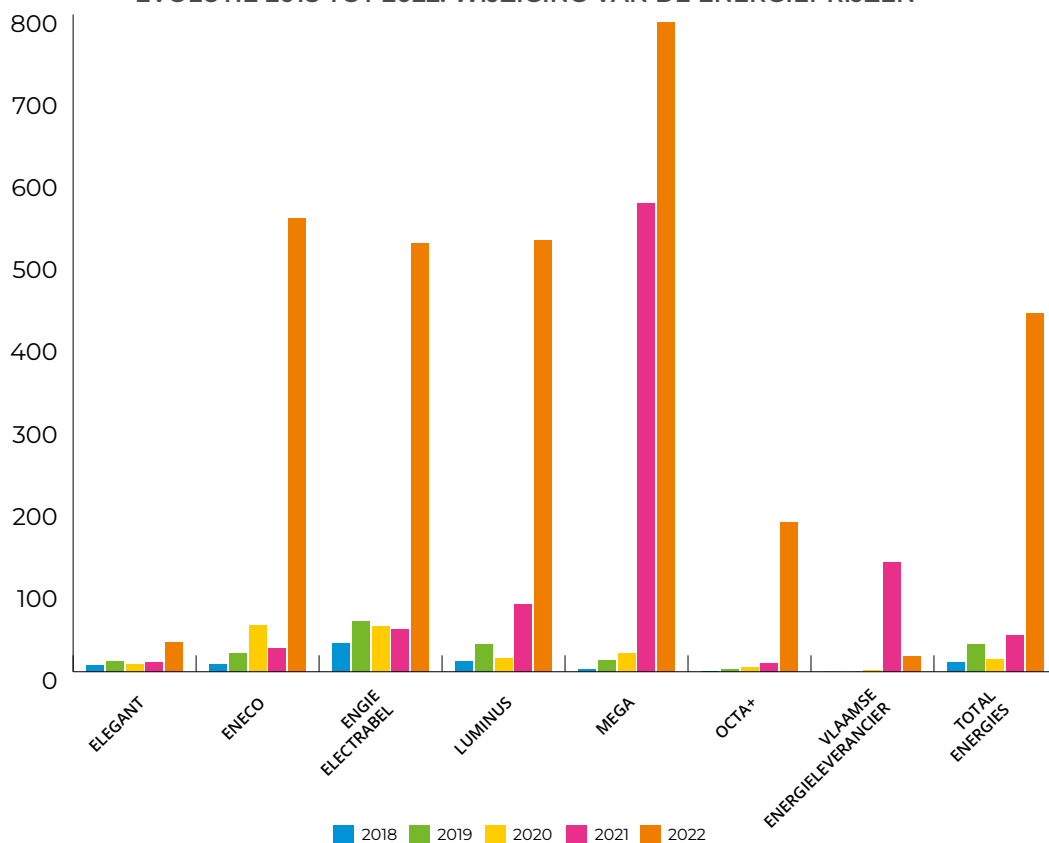


beoordelen of de voorschotfacturen nog in lijn zijn met de raming van de jaarlijkse afrekening. Wanneer het evenwel gaat om verlagingen van voorschotfacturen dan gebruiken de meeste leveranciers een opt-in systeem waarbij aan de klanten zelf initiatief wordt gevraagd om voorschotten te verlagen.

WIJZIGING VAN DE ENERGIEPRIJZEN



EVOLUTIE 2018 TOT 2022: WIJZIGING VAN DE ENERGIEPRIJZEN





De meeste klachten gingen over de uitfasering van vaste energiecontracten en het aanbieden of hernieuwen van energiecontracten aan variabele prijzen die maandelijks of driemaandelijks worden aangepast volgens de gekozen indexatieparameters. Vanaf oktober 2022 werden er geen nieuwe energiecontracten aan vaste prijs meer aangeboden en energiecontracten die in 2022 verliepen werden stevast omgezet in contracten met variabele prijzen.

In 3.168 klachten werd melding gedaan van prijsstijgingen door de energieleverancier.

In deze klachten werd vooral de communicatie of het gebrek aan communicatie gehekeld.

Nochtans bestaat er hierover reeds federale reglementering, met name de wet van 4 juni 2021, Belgisch Staatsblad van 30 juni 2021. Vanaf 1 januari 2022 moeten energieleveranciers hun klanten duidelijk informeren wanneer hun contract afloopt (of vernieuwd wordt bij contracten van onbepaalde duur) door hen twee maanden voor die afloop (of voordat het product niet langer actief aangeboden wordt bij contracten van onbepaalde duur) een nieuw contractvoorstel te sturen en te vragen om uitdrukkelijk in te stemmen met het nieuwe voorstel. Indien de klant niet reageert, moet de leverancier het goedkoopste gelijkwaardig product aanbieden.

De Ombudsdienst stelt vast dat deze wettelijke regels inzake hernieuwing van (slapende) energiecontracten (in casu van vaste naar variabele contracten) niet altijd of slechts met vertraging werden nageleefd door de energieleveranciers.

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

Meer voorbeelden hiervan komen terug in de generieke aanbevelingen in hoofdstuk 5 waarbij ENECO zijn communicatie moest aanpassen voor

het uitfaseren van energiecontracten met vaste prijsgarantie die gingen omgezet worden naar energiecontracten met variabele energieprijzen.

In dit verband merken we ook dat er veel vragen en meldingen zijn omtrent de toegepaste prijzen door VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER.

Nog vóór het faillissement van VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER stelden we vast dat klanten een energiecontract ondertekenden waarbij ze zich akkoord verklaarden om na 1 jaar over te stappen naar een andere prijsformule. In casu betrof het meestal contracten met vaste prijzen die na 1 jaar werden omgezet naar contracten met variabele prijzen.

Klanten voelen zich vaak op het verkeerde been gezet omdat ze bij de beëindiging van de contractuele periode van 1 jaar geen contractvoorstel, noch een bevestiging van een nieuw energiecontract, noch enige andere afzonderlijke communicatie hebben ontvangen, maar enkel een aankondiging van de prijs- of tariefwissel op een tussentijdse factuur of voorschotfactuur.

We stelden 2 situaties vast.

Verlenging of vernieuwing van contracten na groepsaankoop

Uit de bijzondere voorwaarden van de "Groepsaankoop 100% groene stroom" die we van de gewezen klanten ontvangen, blijkt dat de overeenkomst voor een bepaalde duur, meer bepaald 1 jaar, werd afgesloten. Over de verderzetting van de levering vermelden diezelfde bijzondere voorwaarden enkel: "Na afloop van het 1-jarig contract krijg je automatisch onze gewone voordelige tarieven 'Groene stroom' en 'Gas'".

Verlenging of vernieuwing van andere contracten van bepaalde duur van 1 jaar

In de algemene voorwaarden die geldig zijn voor alle bestaande en nieuwe contracten vanaf 1 januari 2020, hield de VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER



zich het recht voor een tariefwijziging door te voeren bij de hernieuwing van de overeenkomst.

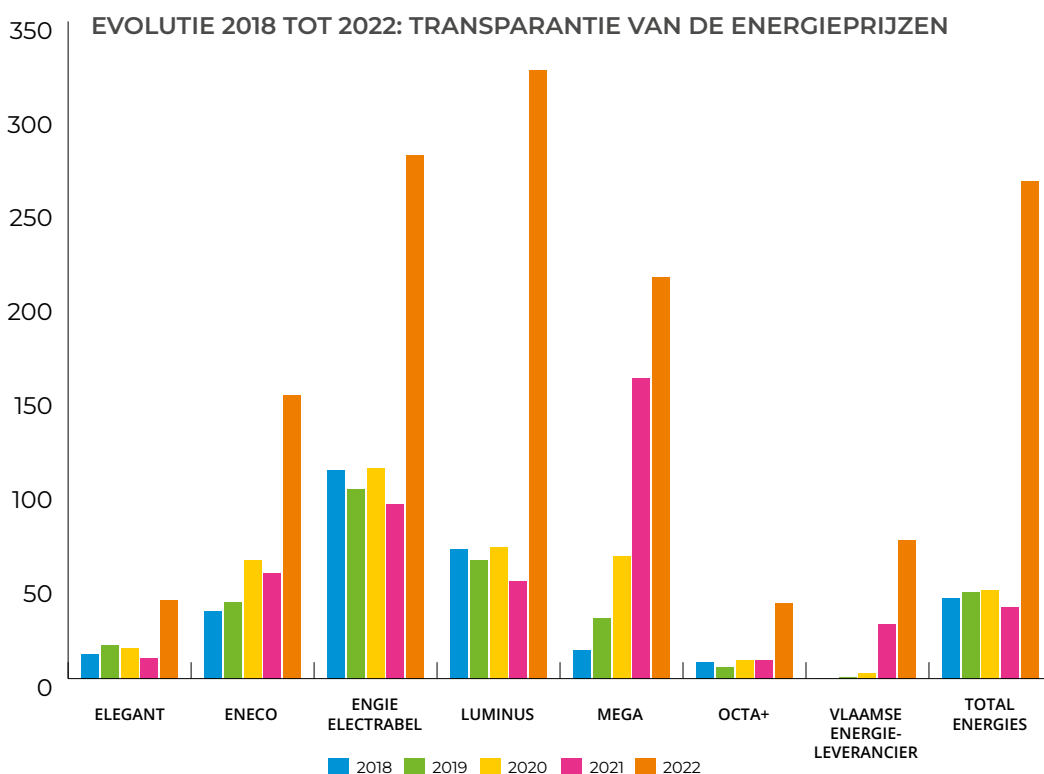
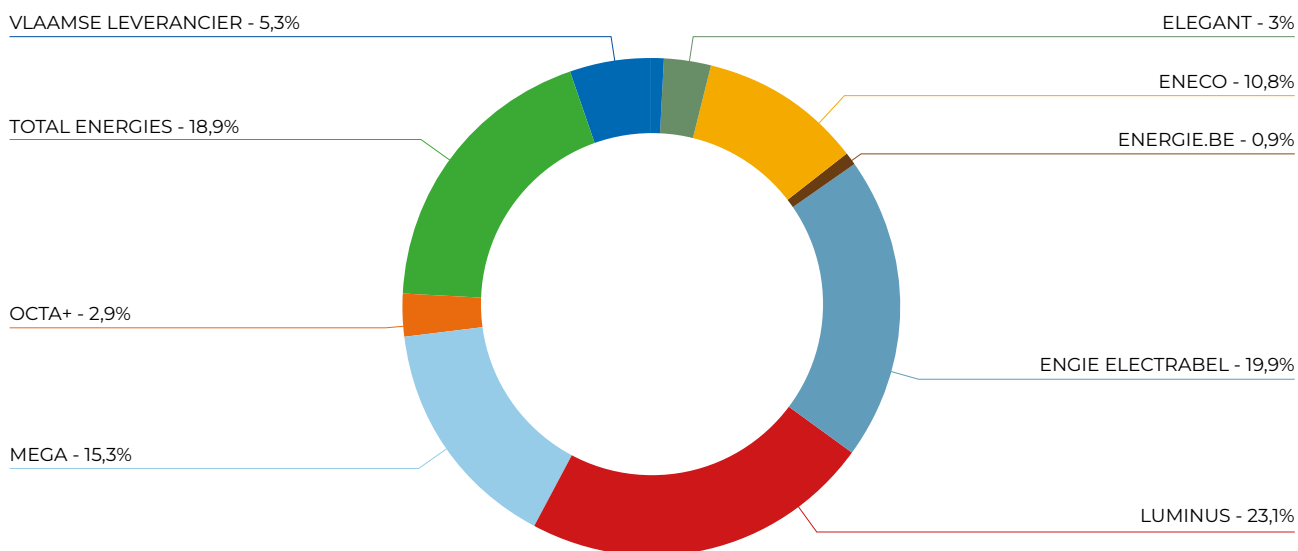
Cruciaal bij dergelijke contracthernieuwingen is de vraag in hoeverre de VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER kon aanvoeren dat de klant akkoord is gegaan met de prijsverhoging.

Louter op grond van de redactie van de algemene voorwaarden van de leverancier, dienden we ons alleszins de vraag te stellen of de consument 1)

bewust met de prijsverhogingsbedingen heeft ingestemd en 2) wel degelijk kennis van de melding van de nieuwe prijs kon hebben genomen. Enkel als aan die voorwaarden is voldaan, zou met recht een toestemming met de tariefwijziging kunnen worden afgeleid.

Aan de gewezen klanten werd aangeraden om de curatoren van de failliete onderneming op de hoogte te brengen van hun beslissing om de tariefverhoging te (blijven) betwisten en om desnoods enkel het niet-

TRANSPARANTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN





betwiste gedeelte van de energiefactuur te betalen (wat moeilijk te berekenen is, maar eventueel bij benadering en naar redelijkheid kan worden bepaald).

Omdat de Ombudsdienst niet kan tussenkomen in een faillissementsprocedure werd ook aangeraden om bij blijvende juridische betwisting raad te vragen bij verschillende diensten zoals een consumentenorganisatie, wetswinkel, justitiehuis, dienstrechtshulp van het OCMW, advocaat, enzovoort.

In 1.525 klachten betrof het probleem de transparantie van de variabele energieprijzen en meer bepaald de gebruikte indexatieparameters. De toepassing en de transparantie van indexatieparameters komt in klachten geregeld terug. Leveranciers zijn niet verplicht om gratis toegankelijke noteringen te gebruiken en stellen soms geen historiek ter beschikking, of alleen op aanvraag. Behalve het terugvinden van de parameterwaarden is ook het begrijpen van de tariefformule in zijn geheel een klachtenthema.

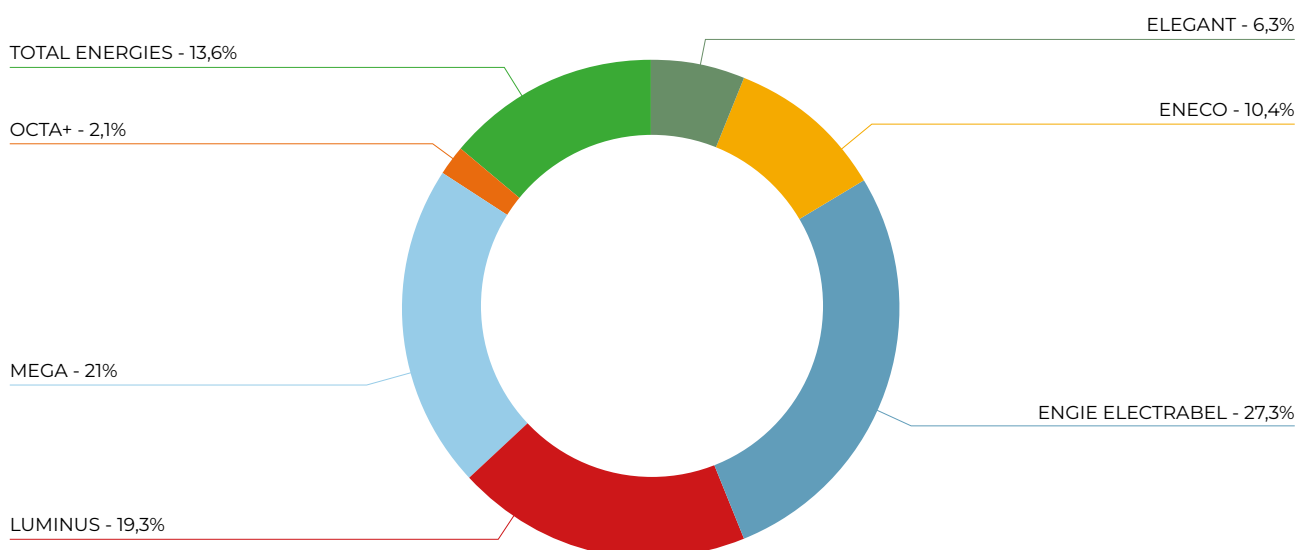
Klanten moeten zich behelpen met inschattingen van prijsvergelijkers of met de CREG-scan om na te gaan of ze een betaalbaar energiecontract hadden. Wie al meer bedreven is in cijfers kan zich ook verdiepen in het vergelijken van de prijsformules die bestaan uit het abonnement, de indexeringsparameter, de marge op de indexeringsparameter en de markup.

Misschien kan men op de internationale of Europese energiebeurzen de prijsnoteringen op de spotmarkt, de groothandelsprijzen per maand of per trimester terugvinden, zo niet kan men enkel voortgaan op wat energieregulators als jaarprijs op hun prijssimulatoren inschatten. Het is pas vanaf 1 november 2022 dat ook deze prijsvergelijkers eenzelfde inschatting maken op basis van de te verwachten prijsevoluties van de volgende 12 maanden. Onduidelijkheid alom dus voor de eindafnemers die zich in 2022 bijna dagelijks moesten behelpen met de berichtgeving van energie-experten in gewone en gespecialiseerde perskanalen.

Reeds vóór de energiecrisis pleitte de Ombudsdienst voor een terugkeer naar de vangnetregulering zoals die bestond tot einde 2017 en waarbij de federale energieregulator CREG eventuele prijsstijgingen en prijzen van nieuwe variabele energiecontracten controleerde via een benchmarking met de buurlanden. De CREG keek toe op de correcte indexering van de prijzen en vergeleek eventuele prijsstijgingen met die van vergelijkbare verbruikers in de buurlanden. Van een energienorm waarbij elektriciteits- en gasprijzen voor gezinnen en KMO's niet hoger mogen liggen dan in de buurlanden, was in 2022 dan ook al lang geen sprake meer.

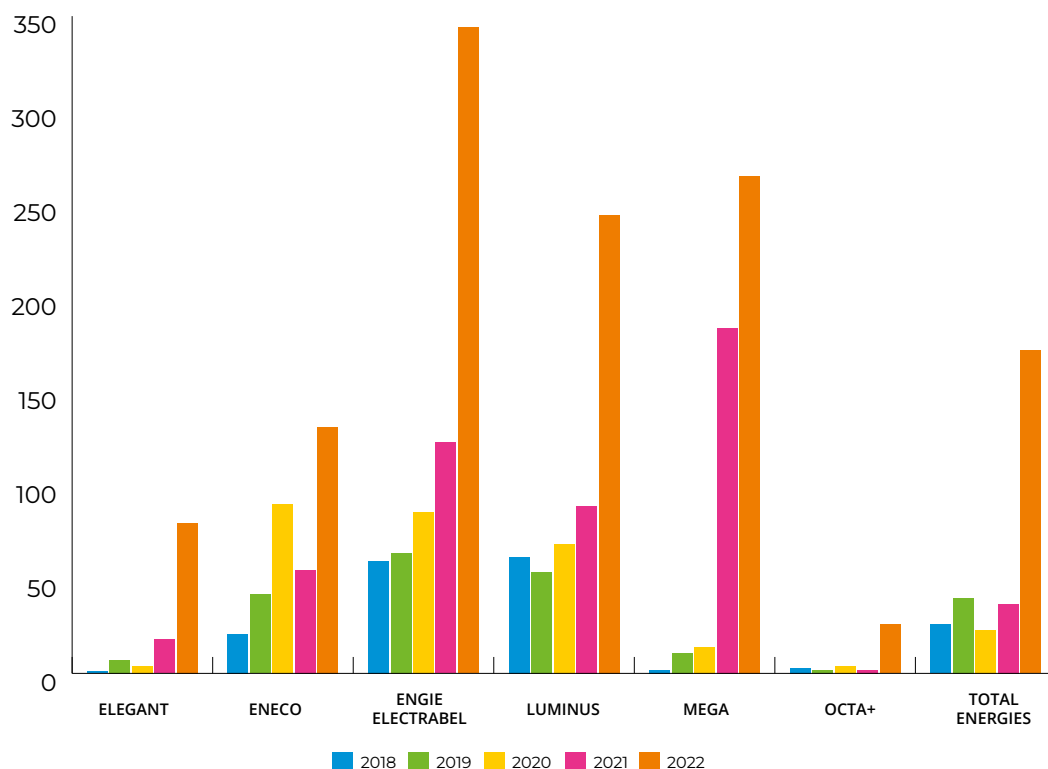
Ten slotte stellen we ook nog klachten vast over kortingen en andere prijsvoordelen die door leveranciers niet zouden gerespecteerd zijn. Het

SOCIAAL TARIEF





EVOLUTIE 2018 TOT 2022: SOCIAAL TARIEF



valt op dat bij klachten over TOTALENERGIES dit meestal werd gesignaleerd naar aanleiding van de naamsverandering van LAMPIRIS naar TOTALENERGIES.

Ook bij LUMINUS stellen we nog discussies vast als het gaat over overgenomen energiecontracten van ESSENT waarbij aan de klant de naleving van de overgenomen contracten en de prijsvoordelen werd gegarandeerd.

Het aantal geschillen over sociale tarieven is eveneens sterk gestegen (1.376 klachten in 2022 tegenover 589 klachten in 2021).

Dit heeft vooral te maken met **het tijdelijk recht op sociaal tarief**.

Vanaf 1 februari 2021 is er 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 dat 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 is aangegaan.



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. Sommige leveranciers zoals ENGIE, LUMINUS en TOTAENERGIES passen een andere strategie toe en sluiten met de rechthebbende op sociaal tarief een nieuw contract af of zetten hun klanten op een nieuw tarief of product vanaf de datum van recht op het sociaal tarief en vervolgens nogmaals vanaf de datum van verlies van het recht op sociaal tarief.

De Ombudsdienst vreesde in 2022 nog voor een zogenaamde “bill shock” voor de rechthebbenden op sociaal tarief wanneer deze personen opnieuw tegen een hoog (variabel) tarief zouden beleverd worden aan een vernieuwd contract dat geen rekening houdt met de looptijd van het initiële of onderliggende (vast) energiecontract. De federale overheid heeft hieraan willen verhelpen door in de wet van 28 februari 2022 (Belgisch Staatsblad van 8 maart 2022) de leveranciers te verplichten het sociaal tarief, bij verlies van het recht erop, te hernieuwen tegen het goedkoopste equivalent product in de portefeuille van de leverancier. Door de stelselmatige verlenging van het tijdelijk sociaal tarief en de aangekondigde stopzetting ervan vanaf 1 juli 2023 zal het probleem minder groot zijn dan eerst gevreesd. Van de meeste onderliggende contracten zal de contractuele duur immers verstreken zijn maar toch blijft de Ombudsdienst hier het principe verdedigen van de continuïteit van de lopende energieleveringsovereenkomsten, die niet mogen of kunnen onderbroken worden ingevolge een door een overheid opgelegd (sociaal) tarief of maximumprijs. Dit continuïteitsprincipe wordt echter doorkruist door voormelde wet van 28 februari 2022 voor zover het gaat om nieuwe of hernieuwde energiecontracten wanneer beschermde klanten hun rechten op sociale maximumrijzen verliezen vanaf de inwerkingtreding van deze wet, namelijk 18 maart 2022. De Ombudsman doet aan bemiddeling binnen het wettelijk gecreëerd kader en pleit er dus voor dat de energieleveranciers onverwijld de klant in kennis stellen van het verlies van het recht op sociaal tarief en dat steeds het goedkoopste

equivalent product aan de klant wordt voorgesteld indien de klant zelf geen ander product heeft gekozen bij dezelfde of een andere energieleverancier. Dit wordt geregeld door het koninklijk besluit van 19 maart 2023 houdende de verlenging en de uitbreiding van de maximumprijzen voor de beschermde residentiële afnemers tot personen met een recht op verhoogde tegemoetkoming tot 1 juli 2023 (Belgisch Staatsblad van 22 maart 2023).

Een strikte naleving van deze wettelijke bepalingen door energieleveranciers moet vermijden dat beschermde klanten pas na verloop van maanden worden ingelicht over het niet meer toepassen van de maximumprijzen en de zogenaamde “bill shock” nog groter en onduidelijker wordt naarmate het verlies van het wettelijk recht op sociaal tarief en het nieuwe commerciële goedkoopste product laattijdig wordt gecommuniceerd en toegepast.

Sociaal tarief bij collectieve verwarmingssystemen.

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

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

Deze wet voorziet ook een sociaal tarief voor de beschermde eindafnemers van warmtenetten en vanaf 1 juli 2022 is dit ook het geval voor de collectieve verwarmingssystemen via een warmtenet in een gebouw dat wordt verhuurd door een voormelde huisvestingsmaatschappij of instantie.



Blijven verstoken van het (tijdelijk) recht op sociaal tarief, de bewoners van (appartementen)gebouwen met collectieve verwarmingssystemen die niet door een sociale huisvestingsmaatschappij, een sociaal verhuurkantoor of een OCMW worden verhuurd, zelfs niet indien deze individuele bewoners recht hebben op het (tijdelijk) sociaal tarief. Vooral tijdens de energiecrisis is deze nood zeer hoog geworden door het immense verschil tussen het sociaal tarief waarvan de stijgingen geplafonneerd zijn en de niet-geplafonneerde of gereguleerde commerciële tarieven op de markt.

De federale regering is sinds maart 2022 voorstander van een geplafonneerde aardgasprijs op Europees niveau maar een jaar later is er slechts sprake van een politiek overeengekomen prijsplafond of -corridor waarvan de uitvoering nog een toets over de impact op de prijsvorming op de vrije energiemarkt door de Europese Commissie en de Europese energieregulator ACER moet doorstaan.

In afwachting van een concreet uitgewerkt Europees prijsplafond, of beter gezegd een prijscorrectiemechanisme, heeft de federale overheid voor betaalbaarheid van energiefacturen proberen te zorgen door een BTW-verlaging naar 6 % voor elektriciteit vanaf maart 2022 en voor aardgas vanaf april 2022 alsook door premies voor verwarming van 100 euro en door het basispakket van bijna 200 euro voor de maanden november 2022 tot en met maart 2023. Ook de uitbreiding en plafonnering van de sociale tarieven voor elektriciteit en aardgas vanaf februari 2021 - die in 2022 stelselmatig werden verlengd tot einde maart 2023 - zorgden voor zuurstof voor bijna 1 miljoen gezinnen die anders in energiearmoede dreigen terecht te komen. De energiearmoedebaarometer van de Koning Boudewijn Stichting spreekt immers jaarlijks van 1 op 5 gezinnen die kampen met energiearmoede in België.

Om energiearmoede structureel in beeld te brengen voor beleidsmakers pleit de Ombudsdienst voor een definitie van energiearmoede alsook voor een aantal indicatoren die deze armoede kunnen vaststellen en berekenen.

Een definitie die de Ombudsdienst zelf hanteert is de volgende:

“Een situatie waarin een huishouden zich bevindt waardoor het niet kan voldoen aan zijn basisbehoeften aan kwaliteitsvolle en betaalbare energie wegens een te laag inkomensniveau en waarvan de situatie in voorkomend geval kan worden verergerd door het niveau van de energieprijzen, een weinig energiezuinige woning en een gebrek aan toegang tot basisrechten om volwaardig deel te nemen aan de vrijgemaakte energiemarkt en de digitale energietransitie”.

Deze definitie is zeer tastbaar geworden in 2022 voor vele gezinnen met te weinig inkomen om hoge energiefacturen te betalen en te weinig middelen om te investeren in energiebesparing, propere en veilige verwarming, duurzame mobiliteit of hernieuwbare energie (zonnepanelen, batterijen, ...).

In deze context is het een goede zaak dat het basispakket voor aardgas van 135 euro per maand voor de maanden november 2022 tot en met maart 2023 ook van toepassing is op huishoudens die gedomicilieerd zijn in een gebouw met een collectieve gasinstallatie die op de referentiedata (30 september 2022 voor de maanden november en december 2022 en 31 december 2022 voor de maanden januari, februari en maart 2023) geen recht hebben op het (tijdelijk) sociaal tarief maar wel een variabel tarief hebben of een vast tarief dat na 30 september 2021 afgesloten of vernieuwd is.

Wie zich ten slotte onvoldoende beschermd voelen, want enkel recht op een basispakket voor elektriciteit van 61 euro voor de maanden november 2022 tot en met maart 2023, zijn de bewoners van gebouwen met verwarmingssystemen op elektriciteit. Bewoners van gebouwen met collectieve verwarmingssystemen op elektriciteit vallen dan weer volledig uit de boot wegens geen recht op het (tijdelijk) sociaal tarief en evenmin op het basispakket voor **elektriciteit**.



METERPROBLEMEN

Metergegevens vormen samen met de prijzen en tarieven de basis van de energiefactuur. Zodra daarover discussie ontstaat, wordt doorgaans de distributienetbeheerder ook gecontacteerd. De leverancier of de eindafnemer kan dat doen, of zelfs de Ombudsdienst, wanneer de consument geen oplossing vindt voor de problemen ingevolge een meteropname, een rechtzetting van metergegevens na een meterverandering, enz. De distributienetbeheerder is immers verantwoordelijk voor het meterbeheer zoals de opname, validatie en het doorsturen van metergegevens naar de leverancier.

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 1 juli 2029 en deze uitrol in eerste instantie te doen bij:

- 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 een budgetmeter krijgen 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.

Tegen einde 2024 moeten minstens 80% van alle gezinnen en kmo's in Vlaanderen een digitale meter hebben.

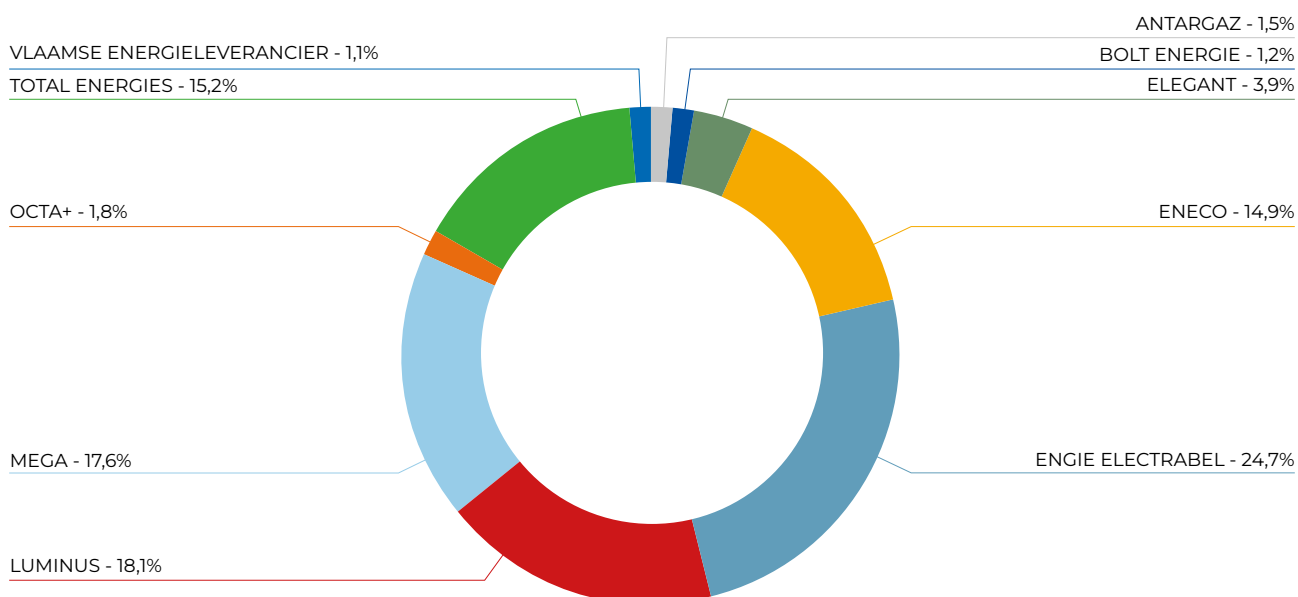
De plaatsing van een digitale meter op initiatief van Fluvius is gratis. De plaatsing van een digitale meter op eigen aanvraag is sinds 1 januari 2023 gratis.

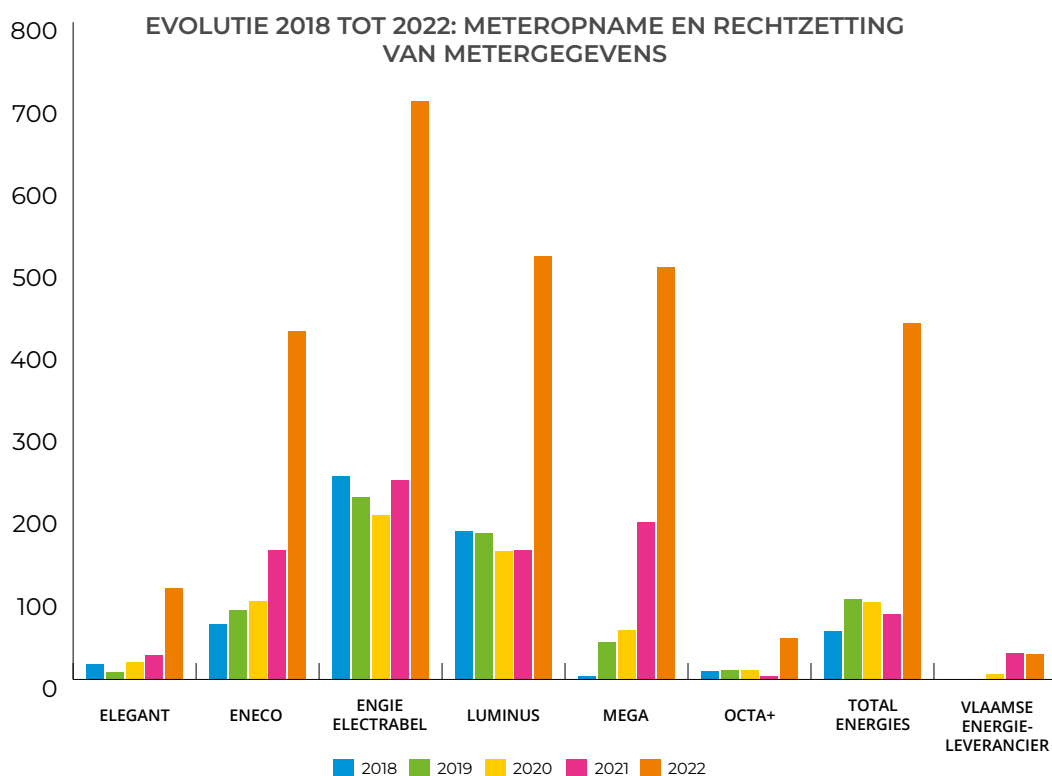
Wanneer er problemen zijn met de uitrol of de plaatsing van digitale meters in Vlaanderen, dan komen deze klachten ook bij de federale Ombudsdienst terecht. In 2022 was dit het geval in 600 geschillendossiers, tegenover 250 in 2021 en 73 in 2020.

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

METEROPNAME EN RECHTZETTING VAN METERGEGEVENS





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 in een geschillenregeling door de gewestelijke regulator. In Vlaanderen, Brussel en Wallonië zijn in het kader van het zogenaamde derde energiepakket afzonderlijke geschillendiensten (of een geschillenkamer) bij 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.

Een voorbeeld hiervan is de schatting van meterverbruiken wanneer een energiecontract tegen vaste prijs wordt omgezet naar een variabele prijs bij dezelfde leverancier. Op de datum van de prijswijziging is er geen verplichte opname van de (digitale) metergegevens en gaat de leverancier bij de eerstvolgende afrekening de metergegevens herverdelen volgens de zogenaamde gebruiks- of lastprofielen. Wanneer de meterstanden van de klanten niet opgenomen moeten worden, gebruikt de sector SLP's (gebruiksprofielen) of RLP's (reële lastprofielen) om in te schatten hoeveel energieverbruik er per kwartier of per uur was.



Het energieverbruik op een bepaald ogenblik is afhankelijk van een aantal factoren. Dankzij de SLP-curve wordt een typeverbruik weergegeven dat rekening houdt met de werk- en vakantiedagen, met de dagindeling (op week- en weekenddagen) en met klimatologische invloeden (winter, zomer). De curve laat ook toe om bijvoorbeeld op basis van het verbruik van 1 (zomer- of winter-) maand of op basis van andere historische gegevens het verbruik te berekenen voor het volledige jaar (zomer en winter) of voor een afwijkende periode.

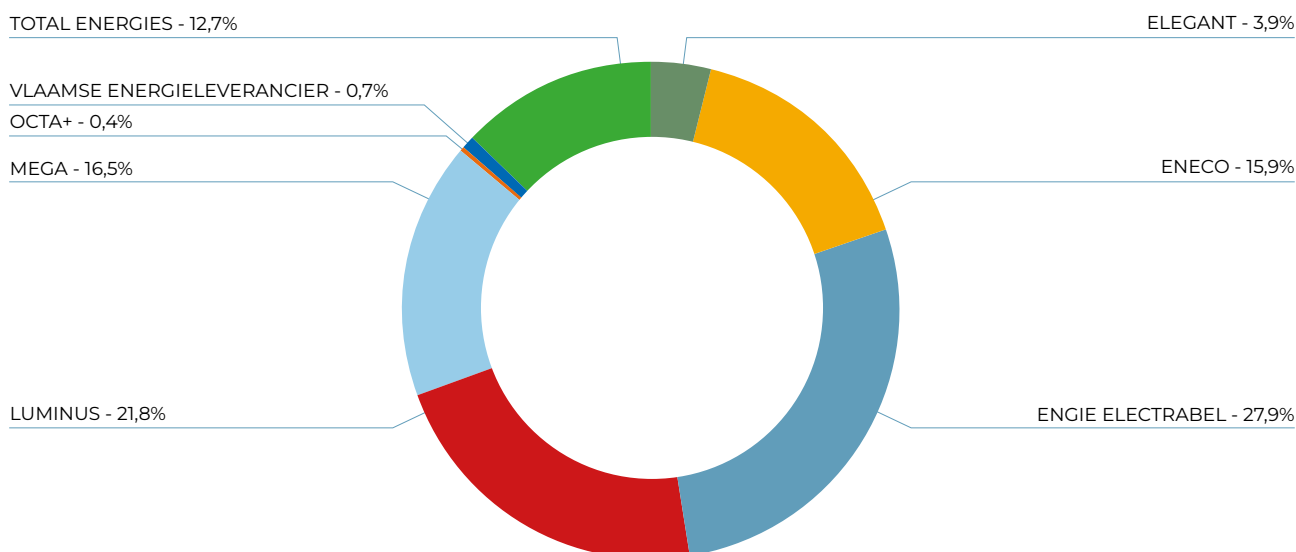
Sinds de intrede van de nieuwe marktprocessen van MIG-6 in november 2021 zijn de meeste SLP's vervangen door RLP's (reële lastprofielen). Bij dit soort verbruiksprofielen worden de werkelijk vastgestelde profielen van een bepaalde groep afnemers aan het einde van iedere maand toegepast op al deze individuele afnemers. Zo zijn hier meteen ook de impact van klimaat en andere variabelen in verwerkt. Enkel voor de verbruikersgroep "exclusief nacht" wordt er wel nog een SLP gebruikt.

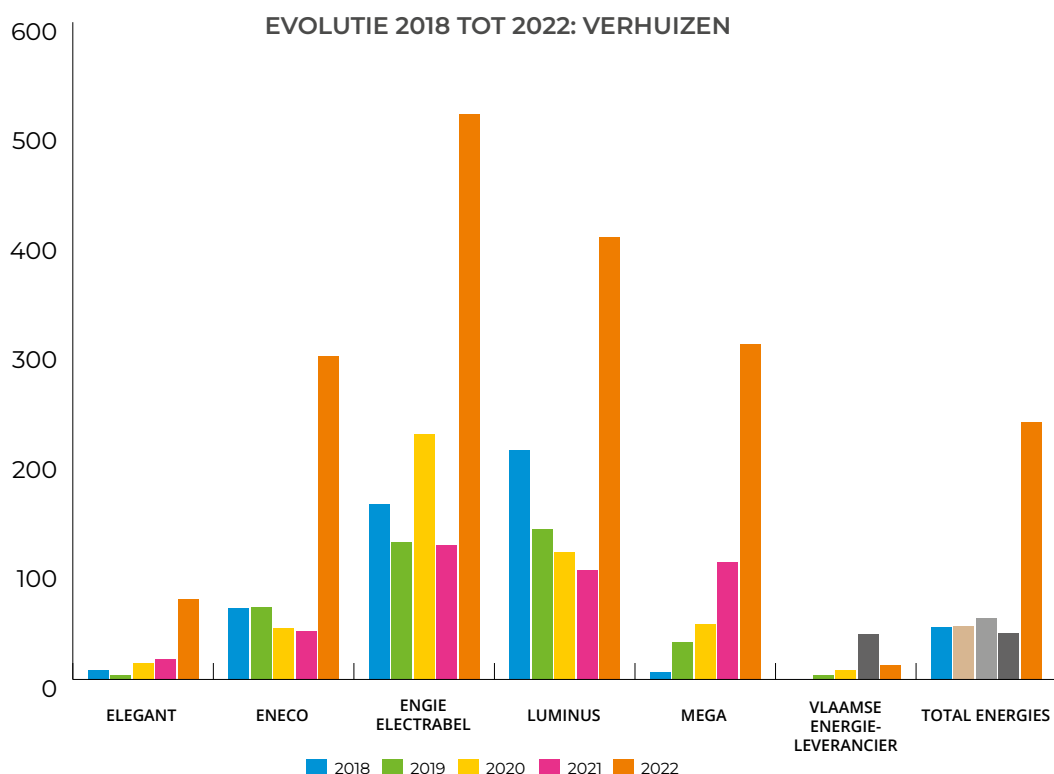
Deze profielen stemmen niet altijd overeen met de door de klant bijgehouden of aan de leverancier of distributienetbeheerder doorgegeven meterstanden of verbruiken op datum van verandering van de prijsvoorwaarden of voor een periode waarin een bepaald prijscontract van

toepassing is. Nogal wat netgebruikers hebben er naar aanleiding van de energiecrisis en de duurdere (variabele) energiecontracten voor gekozen om het verbruiksgedrag aan te passen of te investeren in energiebesparende maatregelen. Deze klanten die tevens hun meterstanden of -verbruiken hebben genoteerd of doorgegeven aan de leverancier en/of de distributienetbeheerder, voelen zich tekort gedaan als met die meterstanden geen rekening wordt gehouden bij de volgende afrekening.

De Ombudsdienst bekijkt dit verder met de distributienetbeheerders met het oog op het valideren en het communiceren van de meterstanden en verbruiken en zal desnoods aanbevelingen formuleren aan de energieleveranciers om rekening te houden met de gevalideerde en ontvangen meterstanden en verbruiken bij het opstellen van de energiefacturen.

VERHUIZEN





Ook over verhuizen werden in bijna 2.000 klachten gesignaleerd. Dat is drie- tot viermaal meer dan de vorige jaren.

Tot voor de inwerkingtreding van het nieuwe dataplatform einde 2021 weg ondervond de Ombudsdienst 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 uit een gebouw of woning met een decentrale productie-installatie voor hernieuwbare energie (zonnepanelen bijvoorbeeld).

Dat energieovernamedocument verliest uiteraard zijn nut en waarde als blijkt dat in het nieuwe dataplatform Atrias een aantal zekerheden voor een vlotte verhuis overboord worden gegooid, namelijk de melding van een verhuis alsmede een door beide partijen (vorige en nieuwe bewoner/eigenaar)

ondertekend overnamedocument.

Sinds de invoering van de MIG-6 stellen we problemen vast met de verwerking van verhuizen waarbij leveranciers, vaak verwijzend naar de distributienetbeheerder, er niet in slagen de verhuisdatum en/of de meterstanden op die datum weg te respecteren bij het opmaken van de slotfactuur van de vorige bewoner of van de factuur op naam van de nieuwe bewoner die dan ook de beginmeterstanden betwist.

Uit de antwoorden die we van de marktpartijen mogen ontvangen blijkt dat het principe van aaneensluitende verbruiksperiodes soms een probleem doet ontstaan waarbij de bewoner die tijdig zijn contract aangaat of opzegt moet opdraaien voor de meterverbruiken of de contractuele termijn voor de andere bewoner die wacht met het aangaan of het opzeggen van zijn of haar contract.

Als Ombudsdienst kunnen we natuurlijk niet aanvaarden dat een bewoner die al zijn contractuele verplichtingen nakomt, gestraft moet worden voor de bewoner die de verhuisdatum niet gebruikt



of vergeet om zijn contractuele verplichtingen te starten of op te zeggen.

De Ombudsdienst blijft nog meer dan vorige jaren pleiten voor een verbeterde en meer toegankelijke verhuisprocedure, want naast de nieuwe IT-procedure in het dataplatform is er ook in 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.

Zoals de situatie nu georganiseerd is op marktniveau is, 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, wordt in de huidige procedure aan de vertrekkende bewoner pas een slotfactuur opgestuurd 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 pas zelf een energiecontract heeft afgesloten. 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 diende hij vroeger (vóór het nieuwe dataplatform) 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 lijkt erop dat aan deze MOZA-procedure een einde is gesteld met het nieuwe dataplatform maar het is niet aan de vertrekkende bewoner om daar de risico's van 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.

Hieraan gekoppeld, maar dan eerder te wijten aan de gebreken bij de invoering van de nieuwe verhuisprocedure in het dataplatform, zijn de vele meldingen (695) van eindafnemers (gezinnen en bedrijven) die via de distributienetbeheerder te horen kregen dat ze geen energiecontract hebben afgesloten voor de te beleveren toegangspunten voor elektriciteit en/of aardgas. Deze brieven met mededeling dat toegangspunten riskeren afgesloten te worden, zorgen natuurlijk voor onrust en paniek bij de getroffen eindafnemers, terwijl in vele gevallen bleek dat het probleem zich situeerde

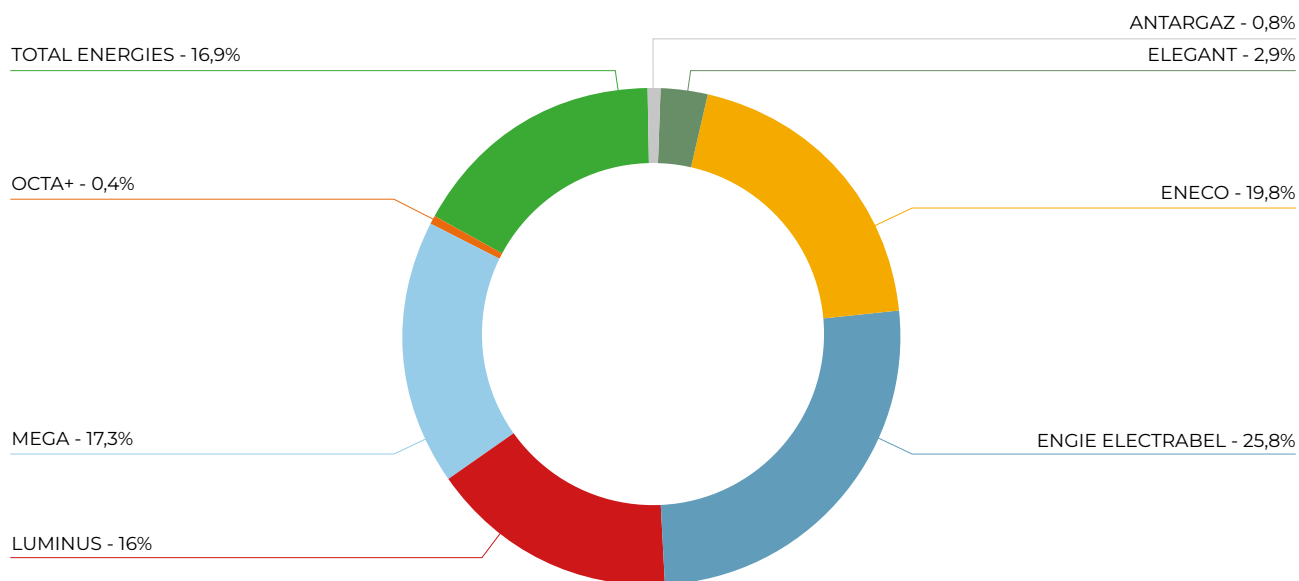


in de communicatie tussen distributienetbeheerders en leveranciers. Dit is dan ook de belangrijkste reden waarom we in 2022 625 spoedprocedures hebben

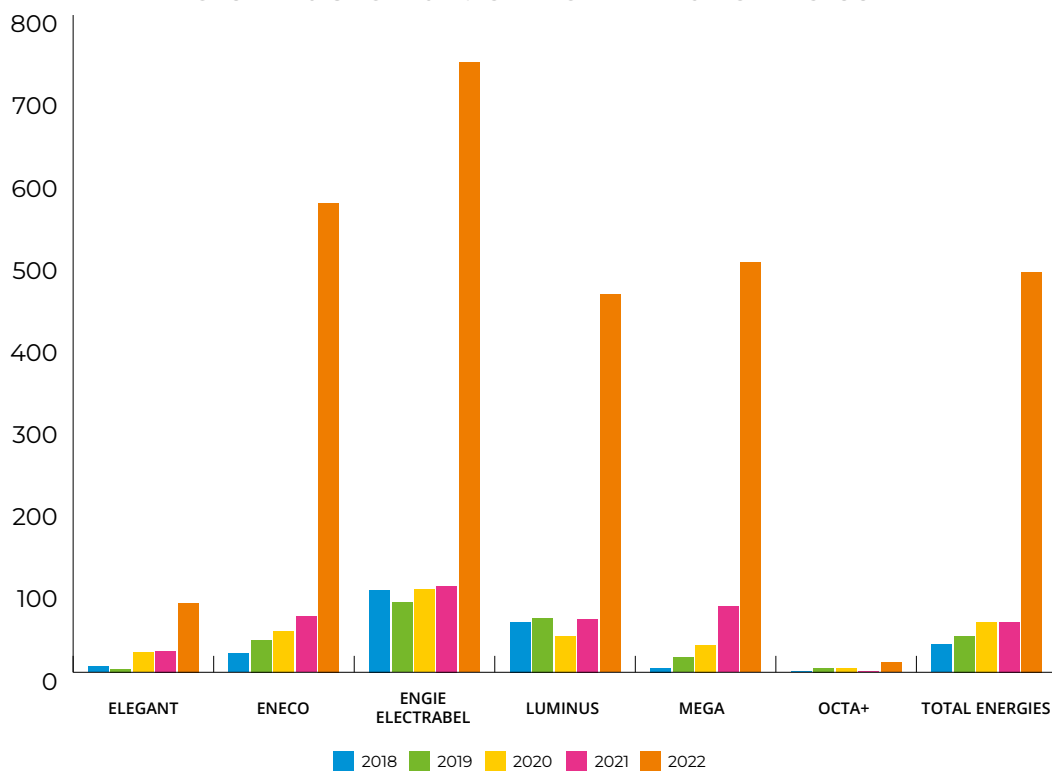
moeten lanceren om geplande afsluitingen te vermijden.

FACTURATIEPROCES

GEEN OF LAATTIJDIGE FACTUUR



EVOLUTIE 2018 TOT 2022: GEEN OF LAATTIJDIGE FACTUUR





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

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 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 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 het algemeen stelden we eind 2021 al een stijging van de facturatieproblemen vast. Die waren vooral

toe te wijzen aan de invoering van een nieuw gegevensplatform door de marktpartijen en vooral de vaststelling dat de gegevensuitwisseling tussen distributienetbeheerders en energieleveranciers niet mogelijk was of volop moest getest worden, met vertragingen voor de opmaak van afrekenings- en slotfacturen tot gevolg.

Die facturatieproblemen raakten maar met mondjesmaat opgelost in de loop van 2022. De Ombudsdienst voor Energie ontving in 2022 2950 klachten in verband met het niet of laattijdige bezorgen van facturen. In 2020 en 2021 bedroeg dit aantal nog respectievelijk 567 en 546. De ervaring leert dat energiekanten zich in dat geval vaak machteloos voelen, bijvoorbeeld omdat zij gedurende lange tijd in het ongewisse blijven over de mogelijke financiële impact van de afrekening op het gezinsbudget of gegronde redenen hebben om een teruggave door de energieleverancier te mogen verwachten die intussen uitblijft. Bovendien menen zij niet over een stok achter de deur te beschikken die de leverancier ertoe aanzet om werk te maken van de opstelling van de factuur.

Om die reden heeft de Ombudsdienst voor Energie een generieke aanbeveling opgesteld. Momenteel is het zo dat de algemene voorwaarden van de energieleveranciers voorzien in een kostenaanrekening – bijvoorbeeld 7,50 / 8 euro - ten laste van energiekanten die een factuur niet tijdig hebben betaald (meestal is dit reeds na twee weken). De Ombudsdienst beveelt de energieleveranciers aan om bij laattijdige facturatie een vergoeding aan de energiekant toe te kennen die gelijk is aan de aangerekende kost voor herinneringsbrieven (7,50 / 8 euro) per begonnen maand vanaf de overschrijding van de termijn binnen dewelke de factuur moest worden bezorgd. Voor wie bovendien recht heeft op een tegoed, vraagt de Ombudsdienst eveneens de toekenning van nalatigheidsinteressen tegen wettelijke interestvoet, zoals voorzien in het consumentenakkoord.

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.”

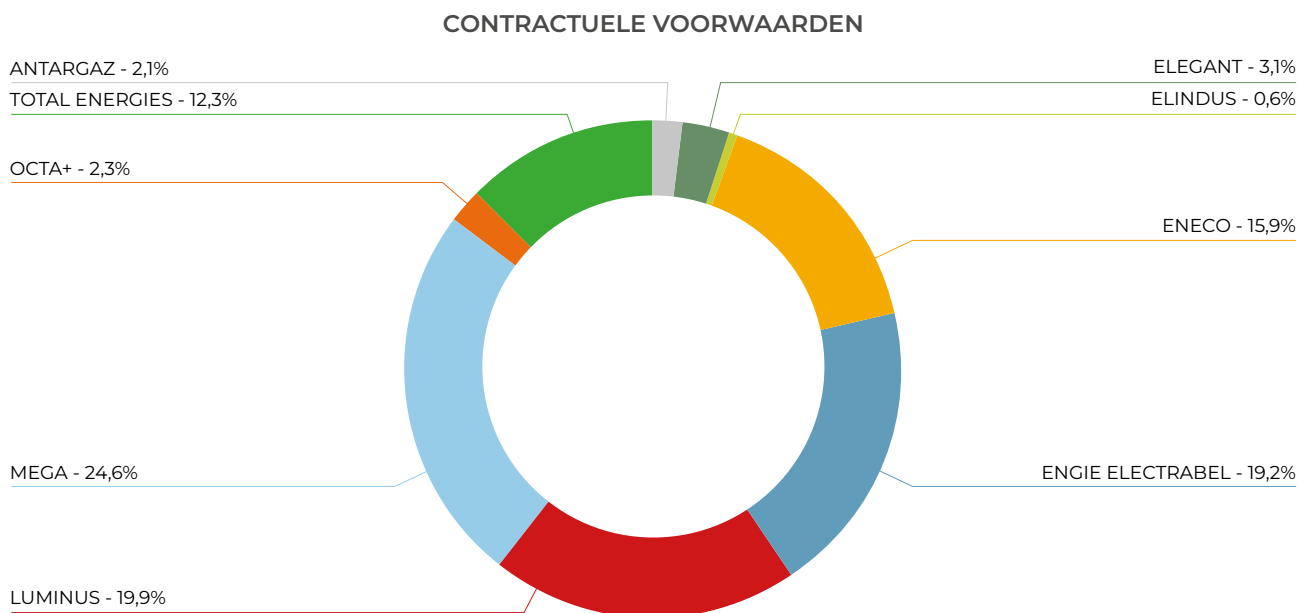
Maar daarmee zijn nog niet alle problemen van de baan, met name in verband met het aanvangspunt van de verjaringstermijn.

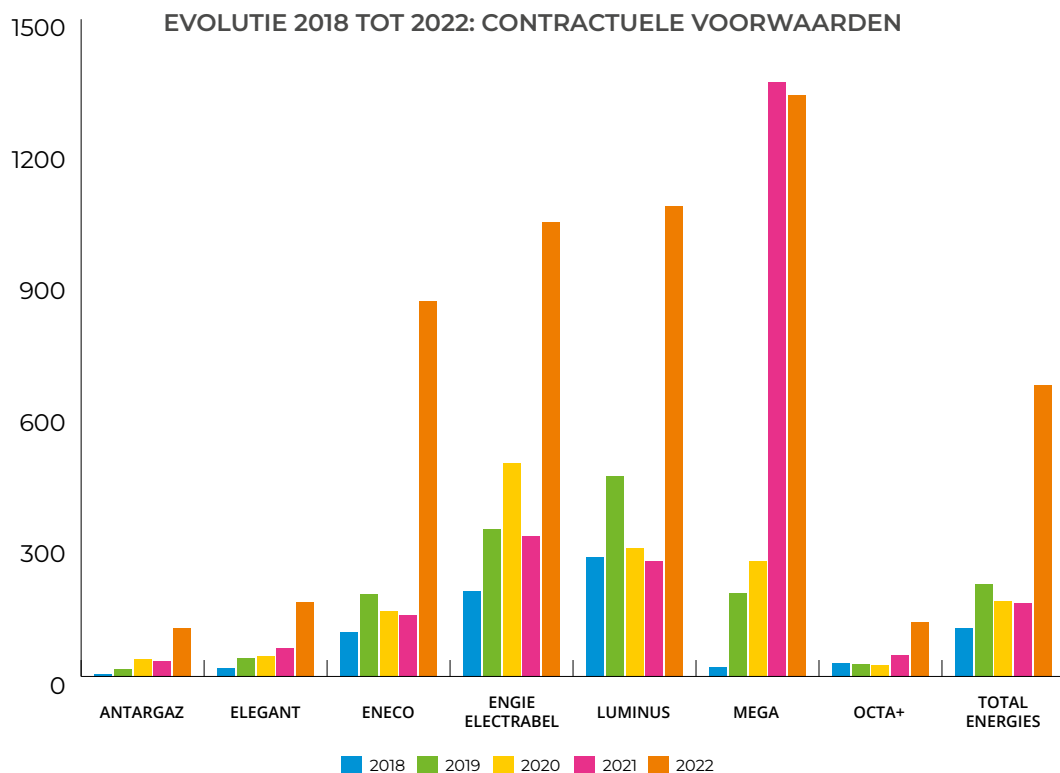
Dit blijft een heikel punt waarvan de Ombudsdienst de gevolgen in sommige klachtendossiers vaststelt. De energiebedrijven nemen doorgaans aan dat de verjaringstermijn begint te lopen vanaf de vervaldatum van de factuur (in regel vijftien dagen na de factuurdatum). Nu komt het voor dat facturen om allerlei 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 verstrekten zijn vanaf het verbruik tot de opstelling van de factuur. De regeling dreigt hierdoor natuurlijk te worden uitgehold.

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

MARKTPRAKTIJKEN EN (PRE)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. In 2022 alleen al gingen meer dan 5.600 klachten over het al dan niet naleven van de algemene en bijzondere voorwaarden die het contractuele evenwicht tussen de wederzijdse rechten en plichten van de partijen moeten garanderen zoals afgesproken in het consumentenakkoord. Die overeenkomst, waarvan de huidige versie van kracht is vanaf 1 januari 2018, werd ondertekend door 18 leveranciers die actief zijn of potentieel actief zijn op de residentiële markt.

Sindsdien zijn, rekening houdend met fusies, terugtrekkingen uit de markt, terugtrekkingen uit de overeenkomst en het ontbreken van activiteit in het residentiële aanbod, nog slechts acht leveranciers daadwerkelijk bij de overeenkomst betrokken:

- 1) Antargaz Belgium s.a./n.v.
- 2) Aspiravi s.a./n.v.
- 3) Eneco Belgium s.a./n.v.
- 4) Engie Electrabel s.a./n.v.
- 5) TotalEnergies (Lampiris s.a. / n.v).
- 6) Luminus s.a. / n.v.

- 7) Mega (Power Online s.a. / n.v.)
- 8) Trevion s.a. / n.v.

De volgende zeven ondertekenaars :

- zijn ofwel nooit actief geweest op de residentiële markt:
Comfort Energy, Elindus, Eoly Colruytgroup Energy, Gas Natural Fenosa (Naturgy).
- of zijn niet langer actief op deze markt:
Belpower International, Direct Energy Belgium (Poweo), ENI Gas&Power, Essent Belgium s.a./n.v., Watz bvba / sprl

Octaplus Energie heeft zich sinds 30 juni 2020 uit de overeenkomst teruggetrokken.

Een aantal leveranciers zoals Elegant, Ebem en Ecopower hebben de overeenkomst niet ondertekend, maar engageren zich wel om het consumentenakkoord na te leven. Nieuwe leveranciers zoals Bolt Energie, Energie.be en Dats 24 hebben de overeenkomst nog niet ondertekend.

Ook de ondertussen failliete VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER had het consumentenakkoord niet ondertekend omdat dit

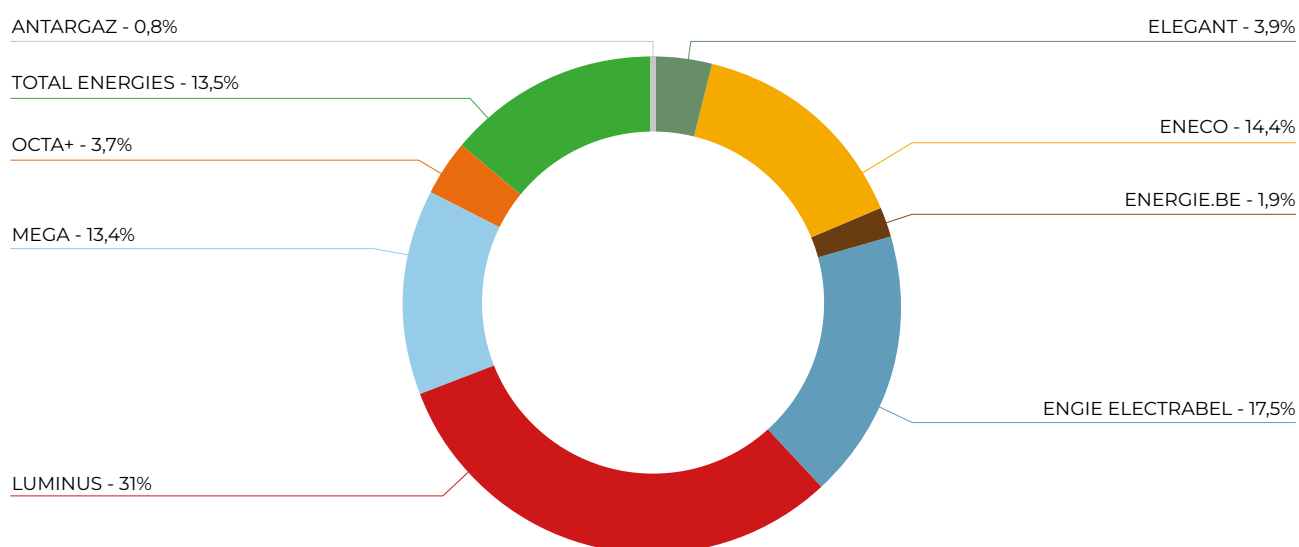


bedrijf bij de inwerkingtreding ervan (op 1 januari 2018) nog niet actief was op de energiemarkt.

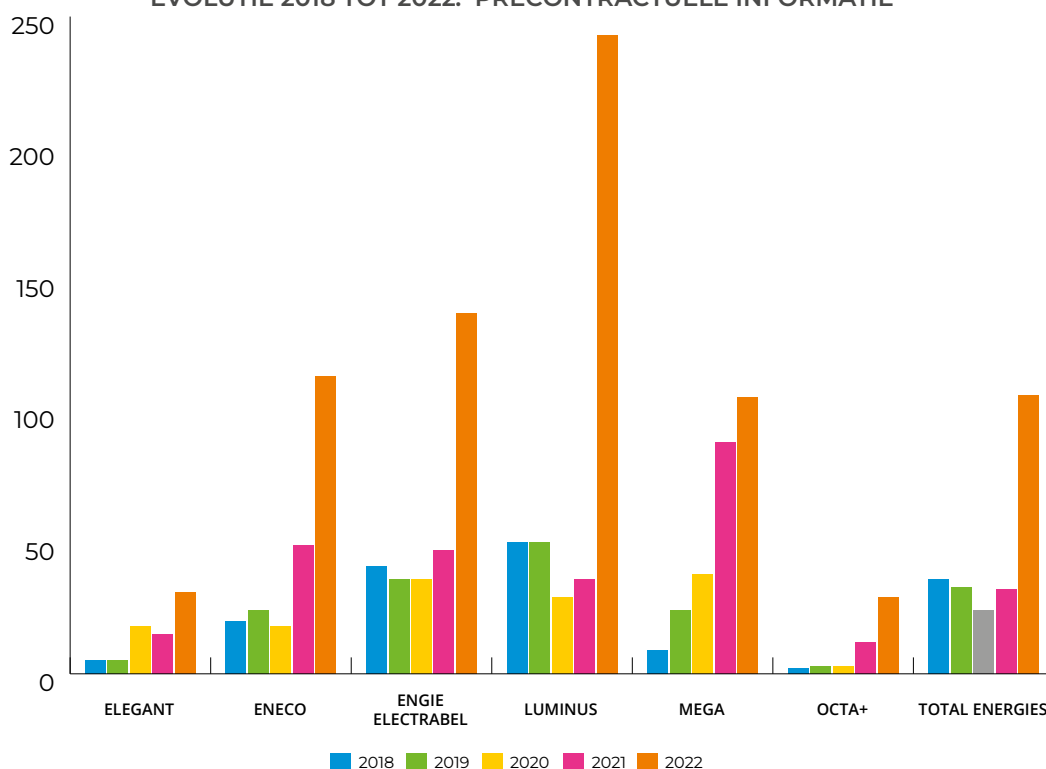
De naleving van de contractuele voorwaarden van het energiecontract moet doorgaans ook samen gelezen worden met andere klachtensoorten, zoals de voormelde klachten inzake prijswijzigingen en prijstransparantie, waarbij klanten hun contractuele voorwaarden gaan nalezen om hun standpunt kracht bij te zetten.

Ook bij zogenaamde mystery switches of onterechte EAN-code verwisselingen (waarover later meer) stellen de klanten van de gekaapte leverancier zich terecht vragen bij de contractuele voorwaarden die zij zouden onderschreven hebben bij de kapende leverancier die onterecht de toegangspunten heeft overgenomen.

PRECONTRACTUELE INFORMATIE



EVOLUTIE 2018 TOT 2022: PRECONTRACTUELE INFORMATIE





In 2022 werden ook 815 klachten genoteerd over precontractuele informatie.

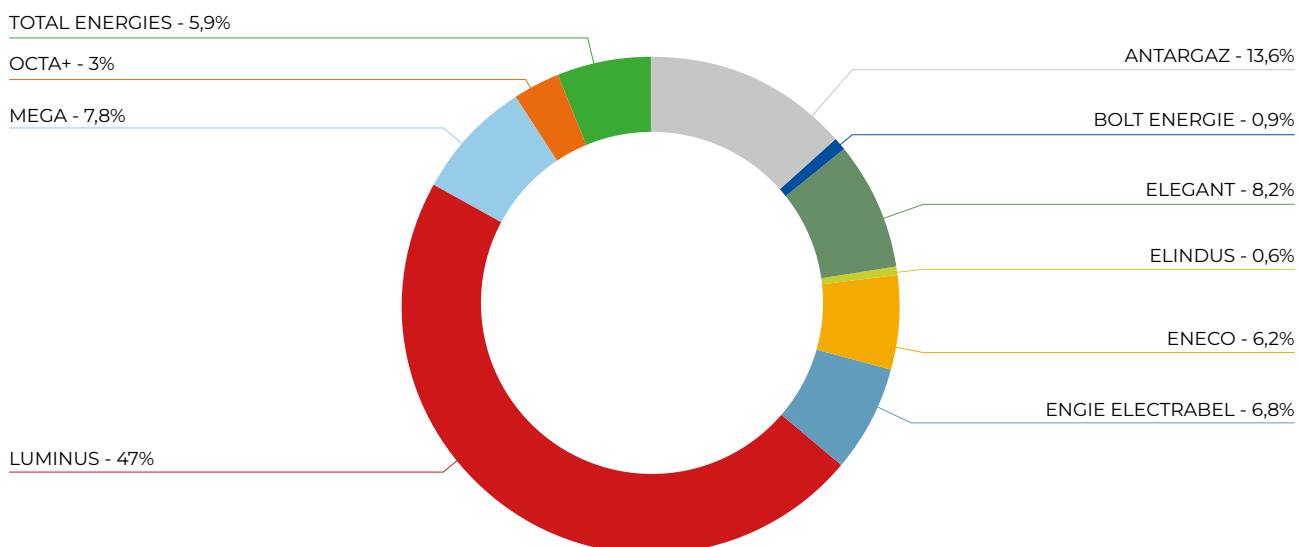
Deze houden vooral verband met de sterke schommelingen van de energieprijzen, waarbij variabele prijzen die werden aangeboden bij een nieuw energiecontract of bij de hernieuwing van een energiecontract, uiteindelijk niet meer overeenstemden met de prijs van de maand waarin het contract van start ging en de voorschotfactuur dus veel hoger (tot 2 à 3 maal meer) kwam te liggen dan wat aangeboden werd. De federale energieregulator CREG sprak dan ook van “gaming” waarbij energieleveranciers bewust bepaalde variabele contracten aanboden aan een indexatieparameter per maand of per trimester die gunstig leek maar die dan niet meer dezelfde was op het ogenblik van het ingaan van het contract. Deze praktijk werd nog versterkt toen bleek dat de prijssimulatoren van de leveranciers konden kiezen tussen een jaarlijkse prijsberekening op het ogenblik van het aanbieden van het contract (lange tijd de toegepaste methode van de CREG) of voor de volgende 12 maanden (zoals door de VREG werd toegepast). Vanaf 1 november 2022 werd hier gelukkig een overeenstemming bereikt en gebruikten alle publieke en erkende prijsvergelijkers de methode waarbij gekeken wordt naar de prijsevolutie van de volgende 12 maanden. Deze ingewikkelde en soms verschillende berekening van variabele prijzen op jaarbasis had

uiteraard ook een impact op de verkooppraktijken. Als eindafnemers zich bekocht voelden door deze “gaming” praktijken, probeerden ze alsnog van hun contract af te geraken. De meeste van de klachten over verkooppraktijken (1.650 in totaal) gingen nog altijd over het niet naleven van verkooppraktijken. Hierbij vielen vooral LUMINUS en ANTARGAZ op door energiecontracten af te sluiten zonder toestemming van de klant. Hierover heeft de Ombudsdienst generieke aanbevelingen geformuleerd die in hoofdstuk 5 verder worden toegelicht.

Terwijl een aantal leveranciers door de hoge volatiliteit van de energieprijzen kozen voor een klantenstop in crisistijden, blijven we met andere leveranciers discussies hebben over de verkopen op afstand via telefoon en/of internetverbinding. Consumenten worden opgebeld door een energiebedrijf of een derde partij (energiemakelaar, prijsvergelijker, callcenter, ...) en 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.

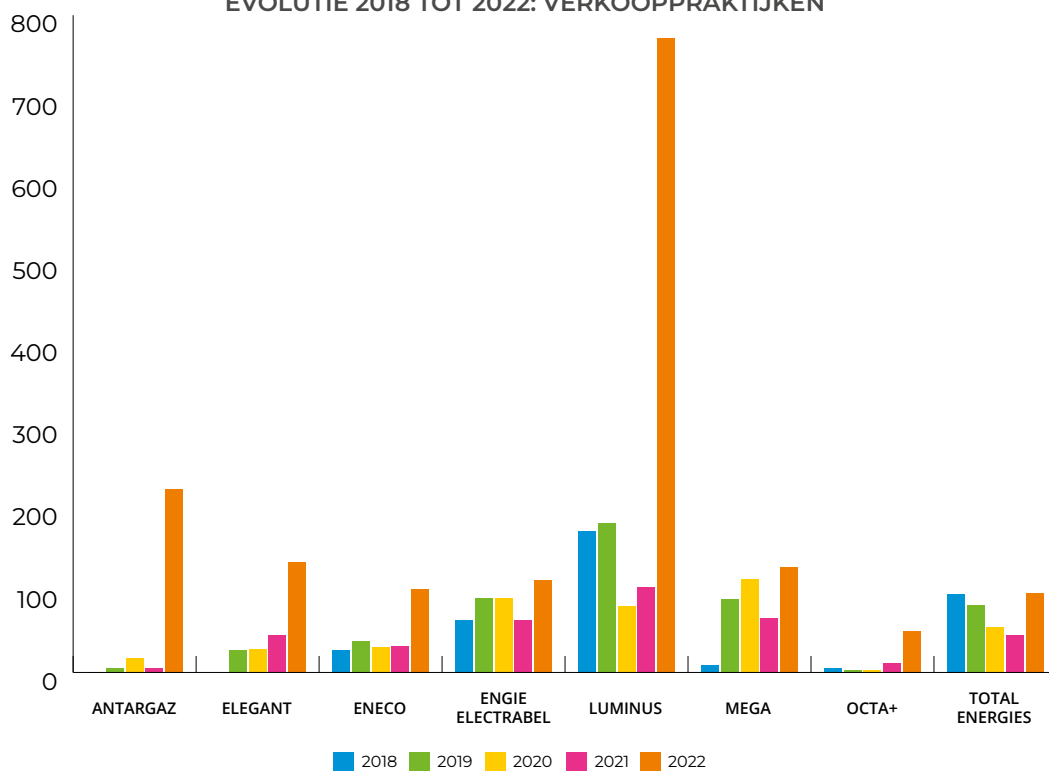
- de instemming van de consument met het contract;
- de bevestiging van het contract door de energieleverancier;

VERKOOPPRAKTIJKEN





EVOLUTIE 2018 TOT 2022: VERKOOPPRAKTIJKEN

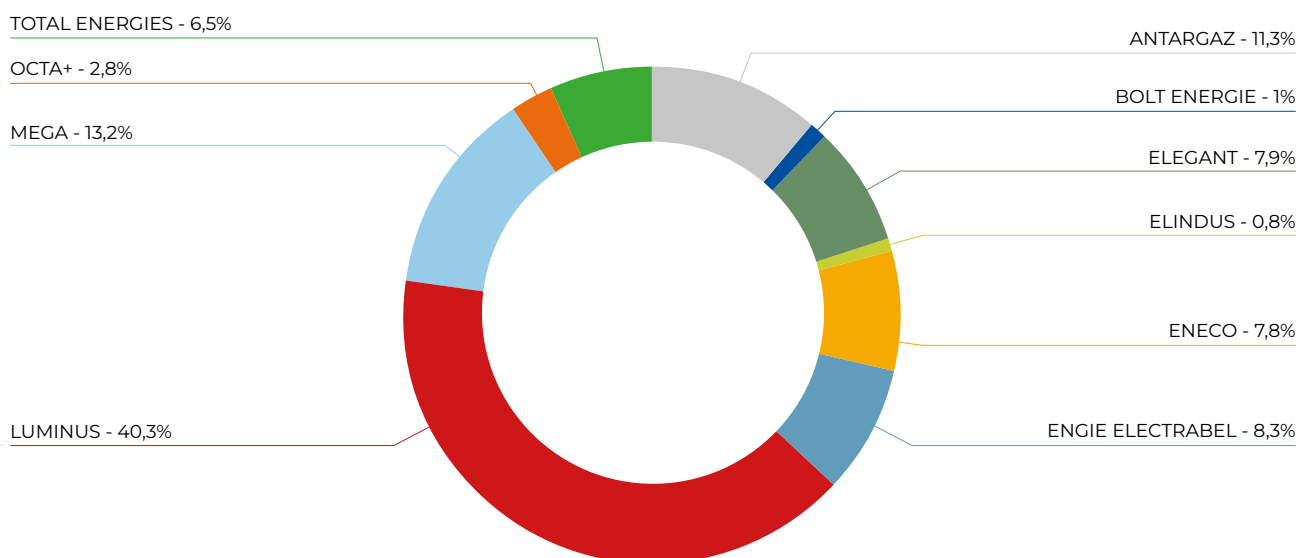


- het uitoefenen van het herroepingsrecht van 14 kalenderdagen.

Dit alles geeft dan ook aanleiding tot ongewenste veranderingen van leverancier.

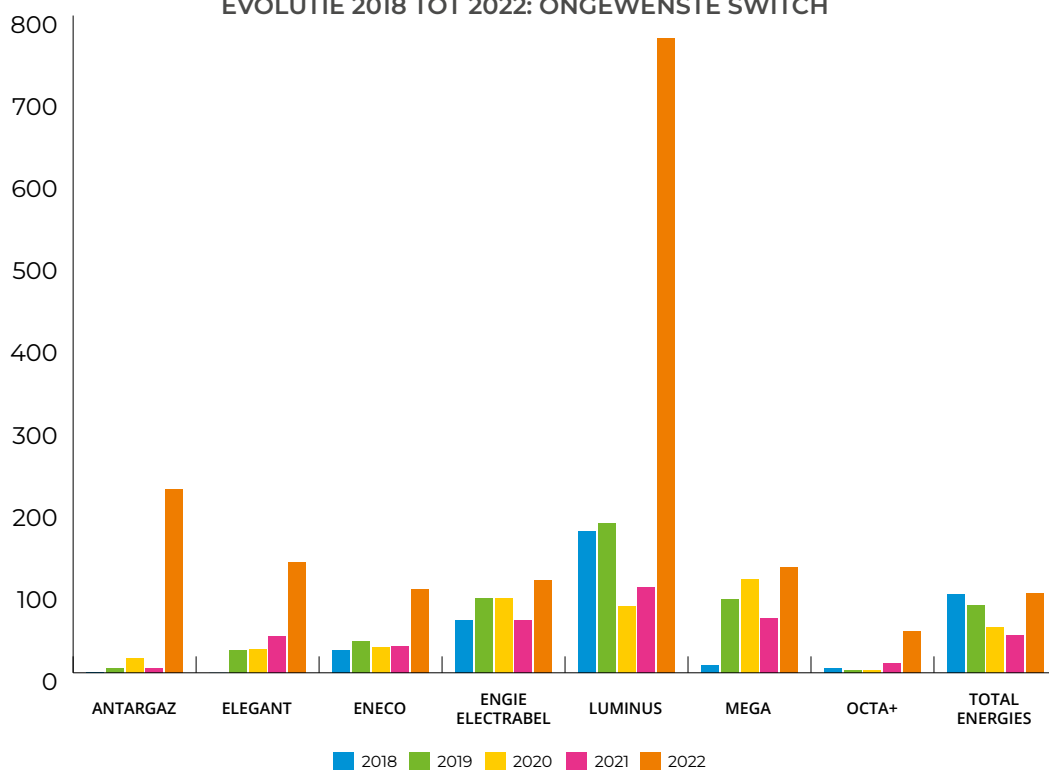
VERANDERING VAN LEVERANCIER

ONGEWENSTE SWITCH





EVOLUTIE 2018 TOT 2022: ONGEWENSTE SWITCH



In meer dan 2.000 klachten was er sprake van een ongewenste leverancierswissel. 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 werd door de eindafnemer, zoals reeds aangegeven in verband met de vele klachten tegen LUMINUS en ANTARGAZ. Dergelijke ongewenste wissels doen zich ook regelmatig voor bij professionele energiecontracten waarbij aan de professionele eindafnemer geen herroepingsrecht wordt toegestaan.

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 (variabel) energiecontract.

Nochtans zijn de sancties duidelijk. Het

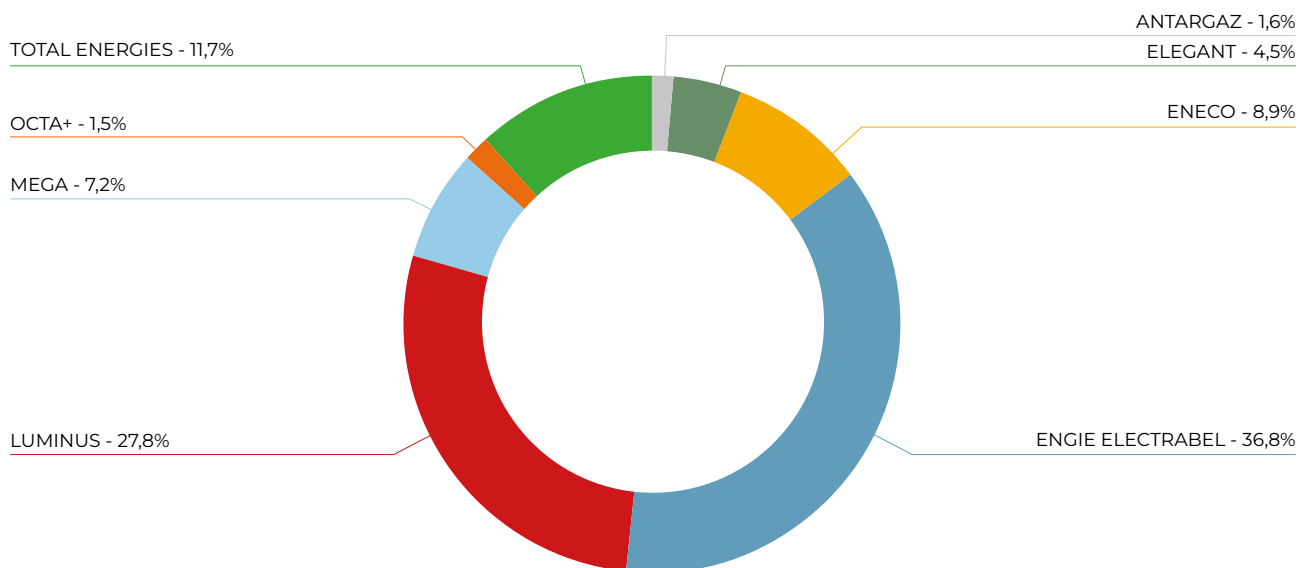
consumentenakkoord voorziet in geval van inbreuken op de bepalingen inzake verkoop op afstand, inclusief via de telefoon, en verkopen gesloten buiten de onderneming, in de onmiddellijke terugbetaling aan de consument van alle door hem betaalde facturen en bovendien in het onmiddellijk herstel van de 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 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.

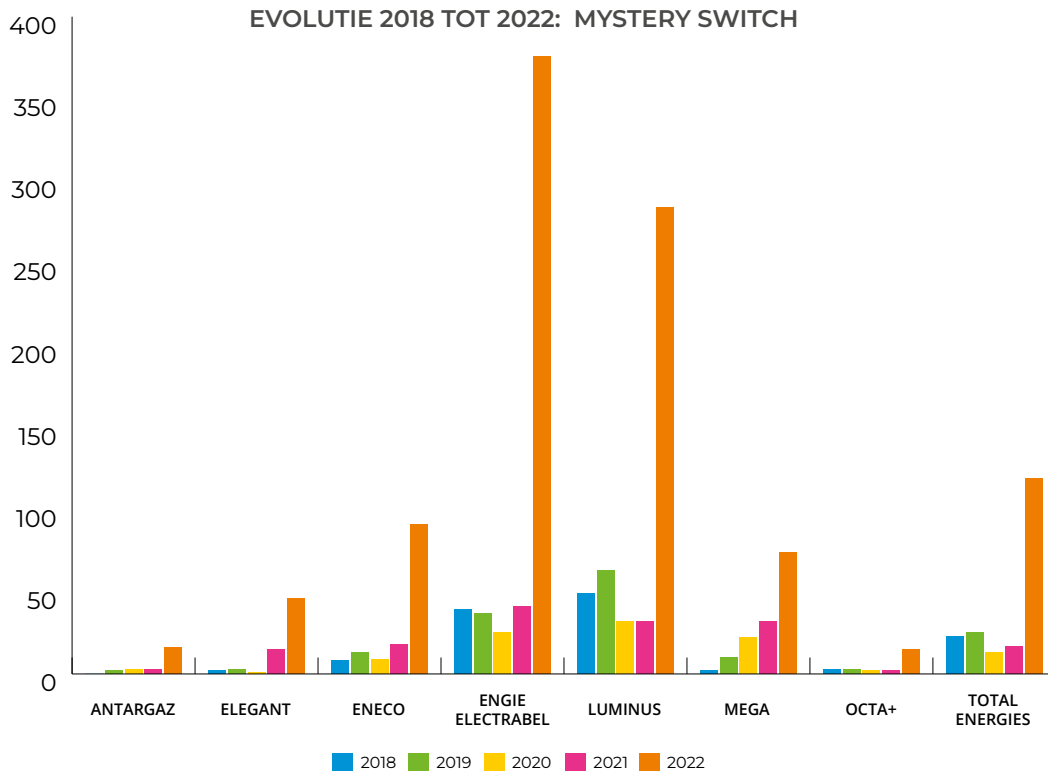
Dergelijke situaties zijn in 2022 bij onze dienst meer dan 1.200 maal gemeld (tegenover 185 maal in 2021), wat zeer verontrustend is. Doorgaans worden die onterechte leverancierswissel ook rechtgezet binnen



MYSTERY SWITCH



EVOLUTIE 2018 TOT 2022: MYSTERY SWITCH



een redelijke termijn maar in 2022 was dat zeker niet altijd het geval. De Ombudsdienst signaleerde deze problemen dan ook aan de energieregulators aangezien het probleem nog wordt verergerd wanneer de getroffen klant bij zijn eigenlijke leverancier zijn oorspronkelijke contract niet verder kan zetten en riskeert aan een duurder (variabel)

contract beleverd te worden bij terugname.

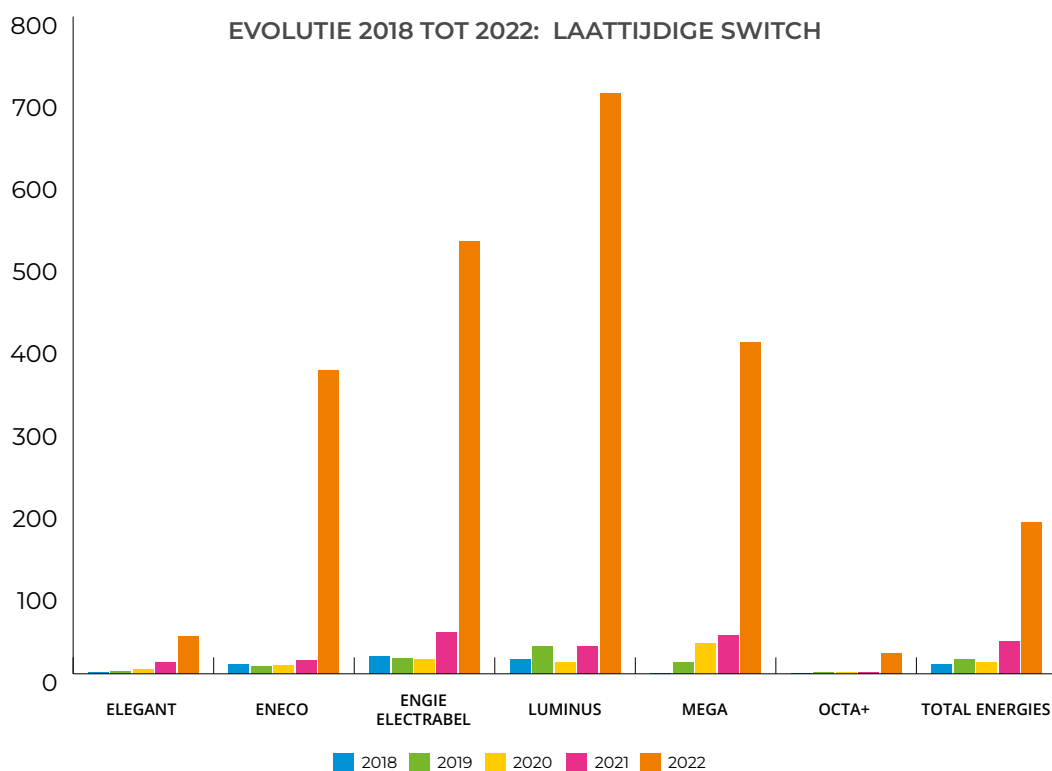
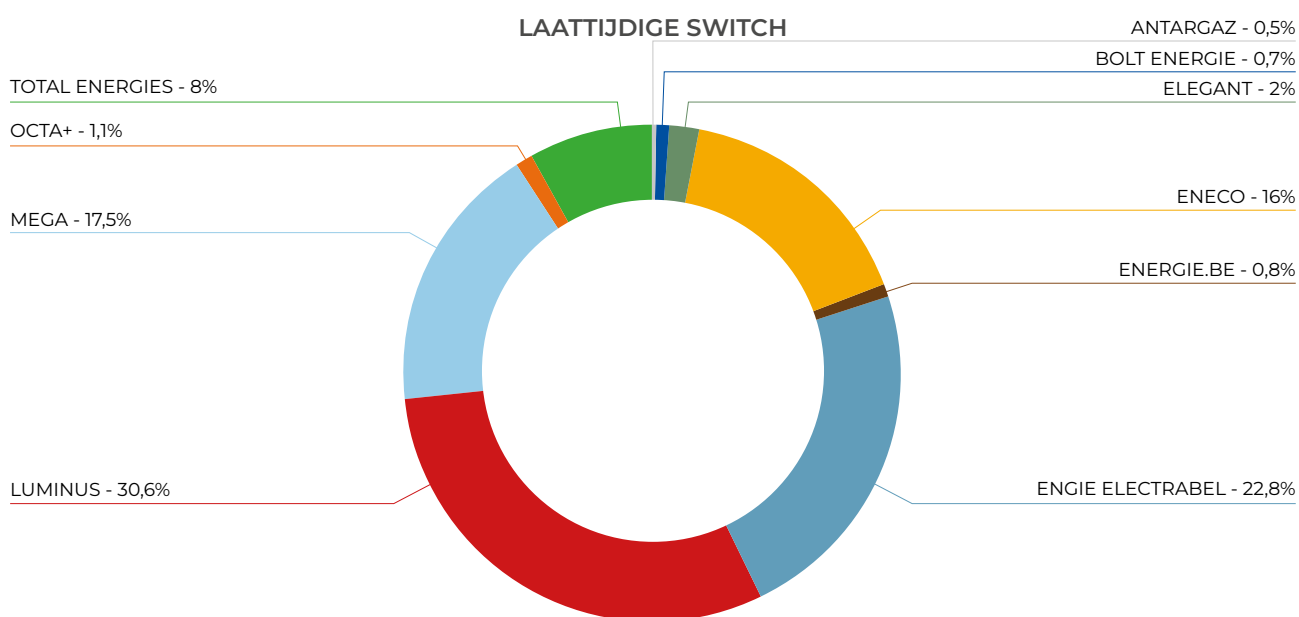
Aan de basis van de mystery switch ligt meestal een administratieve fout waarbij een leverancier de naam en adresgegevens van een (nieuwe) klant verbindt aan een EAN-code¹ die gelinkt is aan het adres van een andere klant. Het is dan aan de nieuwe (kapende)

¹ European Article Numbering is een unieke code voor de meter die uit 18 cijfers bestaat en een leveringspunt voor elektriciteit of aardgas aanduidt.



leverancier om de onterechte overname te annuleren. Om deze vervelende situaties zoveel mogelijk te vermijden was er vroeger een regel voorzien waarbij er geen verbruik mag aangerekend worden door de zogenaamde kapende energieleverancier noch door de gekaapte energieleverancier. Het lijkt wel of deze bestraffing is weggefallen voor de gekaapte leverancier die alsnog met terugwerkende kracht zijn klant kan terugnemen aan het oorspronkelijke contract.

Waarom de sterke stijging van de klachten te wijten is, is niet helemaal duidelijk maar het valt op dat de stijging vooral is waar te nemen sinds de inwerkingtreding van het nieuwe dataplatform Atrias. We vermoeden dat er meer fouten mogelijk zijn waarbij de rechtzetting ervan ook langer duurt door de nieuwe IT- en communicatielijnen.



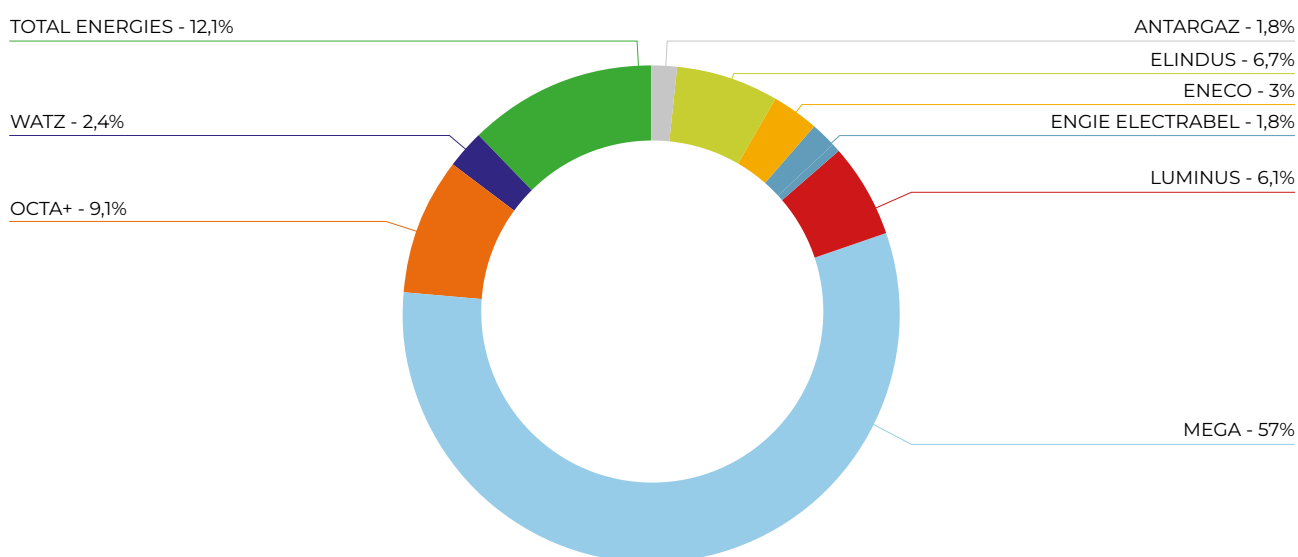


Een andere veel voorkomende klacht in 2022 betrof het uitstel of vertraging in de verandering van leverancier.

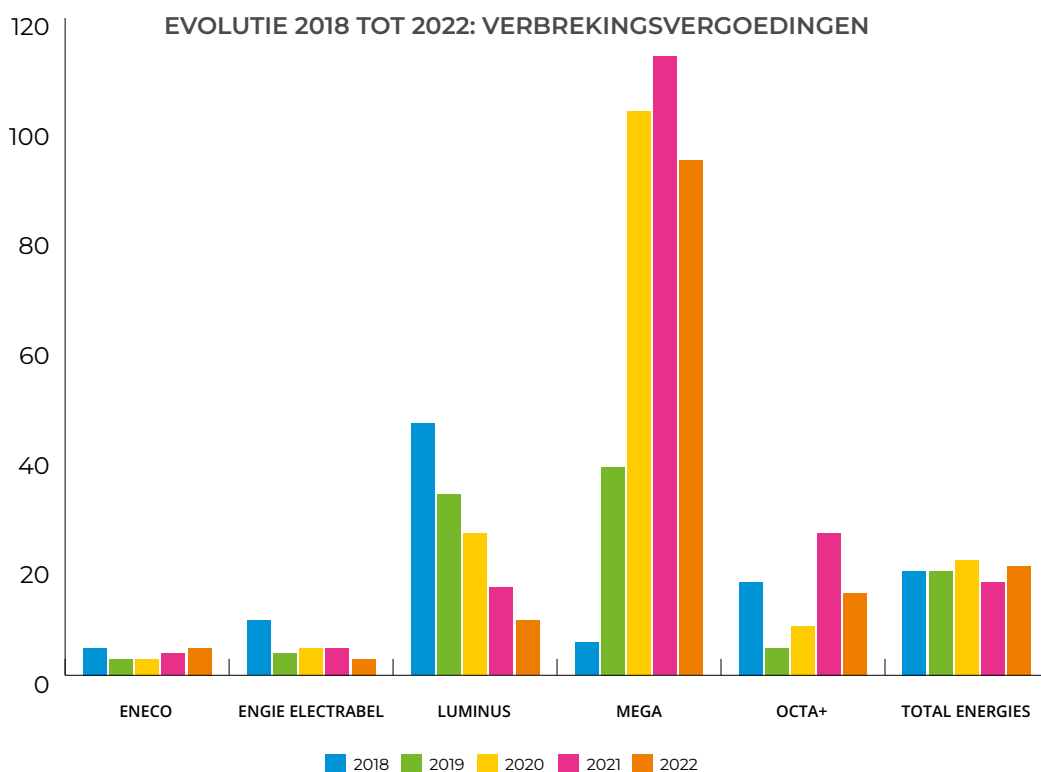
Ook dit lijkt vooral te maken te hebben met het nieuwe dataplatform Atrias en werd in 2.830 klachten aangehaald. Deze soort van klachten was vrijwel nieuw in 2022 en zorgt voor marktverstoringen en problemen voor eindafnemers die er niet in slagen

een bevestiging van het aangegane contract te krijgen en nog altijd facturen van de vorige leverancier ontvangen. Ook gebeurt het dat deze nieuwe klanten zelfs geen voorschotfacturen van de nieuwe leverancier ontvangen.

VERBREKINGSVERGOEDINGEN



EVOLUTIE 2018 TOT 2022: VERBREKINGSVERGOEDINGEN





Het aantal klachten over verbrekingsvergoedingen daalde in 2022. Nog slechts 167 klachten hadden hierop betrekking, waarvan de meeste tegen MEGA (94 klachten). Dit is te verklaren doordat in 2022 steeds minder contracten met vaste energieprijzen werden aangeboden. Wanneer de klant zijn contract vervroegd beëindigt dan zijn er een aantal leveranciers, waaronder MEGA, die toch proberen een (verkapte) verbrekingsvergoeding aan te rekenen. Dergelijke vergoeding wordt bijvoorbeeld aangerekend door een vaste vergoeding voor een volledig jaar in de slotfactuur te vermelden in plaats van deze vaste vergoeding enkel aan te rekenen voor de duur van de werkelijke levering van elektriciteit en/of aardgas waarop de slotfactuur betrekking heeft. Anderzijds heeft de federale overheid ook een wettelijke regeling ingevoerd voor de vaste vergoedingen van variabele energiecontracten, waarmee ten dele wordt tegemoetgekomen aan de structurele problemen die door de Ombudsdienst al jaren worden gesignaleerd. In de wet van 28 februari 2022 (Belgisch Staatsblad van 8 maart 2022) wordt bepaald dat, wanneer de klant vanaf 1 juli 2022 gebruik maakt van het recht om een energieleveringsovereenkomst voor aardgas en/of elektriciteit te allen tijde op te zeggen, de leverancier bij overeenkomsten met een variabele energieprijs de overeengekomen vaste vergoeding mag aanrekenen:

- forfaitair, voor een periode van zes maanden, indien de klant de overeenkomst stopzet binnen de zes maanden na de aanvang van de levering;
- naar rato van het aantal leveringsdagen, indien de klant de overeenkomst stopzet na zes maanden na de aanvang van de levering.

Voor energiecontracten aan “vaste” prijzen is er evenwel geen wettelijke regeling voorzien behalve dat het consumentenakkoord bepaalt 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.

Toch blijft de Ombudsdienst voor Energie pleiten

voor een duidelijke wettelijke regeling die voor alle leveranciers van toepassing is. De vierde Europese elektriciteitsrichtlijn 2019/944 van 5 juni 2019 biedt daar zelfs de mogelijkheid toe door in artikel 12, 3° te bepalen dat lidstaten leveranciers kunnen toestaan opzegvergoedingen in rekening te brengen aan afnemers die vrijwillig een elektriciteitsleveringscontract met een vaste looptijd en een vaste prijs vóór het einde van de looptijd opzeggen, voor zover zulke vergoedingen deel uitmaken van een contract dat de afnemer vrijwillig is aangegaan en zulke vergoedingen duidelijk aan de afnemer worden meegedeeld voordat het contract wordt aangegaan. Dergelijke vergoedingen zijn evenredig en mogen bovendien niet meer bedragen dan het rechtstreekse economische verlies dat de leverancier lijdt als gevolg van de opzegging door de afnemer, met inbegrip van de kosten voor gebundelde investeringen of diensten die de afnemer reeds heeft ontvangen als onderdeel van het contract. De bewijslast voor het rechtstreekse economische verlies ligt bij de leverancier en de toelaatbaarheid van opzegvergoedingen wordt gemonitord door de regulerende instantie of een andere bevoegde nationale instantie.

Het is uiteraard aan de beleidsverantwoordelijken om daar een eventueel wettelijk initiatief voor te nemen maar het louter in het consumentenakkoord toestaan dat energieleveranciers vaste vergoedingen voor een volledig eerste leveringsjaar kunnen aanrekenen wanneer de klant vervroegd zijn energiecontract beëindigt, zal blijven aanleiding geven tot betwistingen over het wettelijk karakter van dergelijke vaste vergoedingen.

Nog andere klachten kwamen van professionele eindafnemers.

Bij de verandering van leverancier is er voor consumenten en kmo's met een jaarlijks verbruik tot 100 MWh elektriciteit OF 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 omdat de regelgeving niet gekend of (nog) niet toegepast wordt. Vanaf 1 september 2021

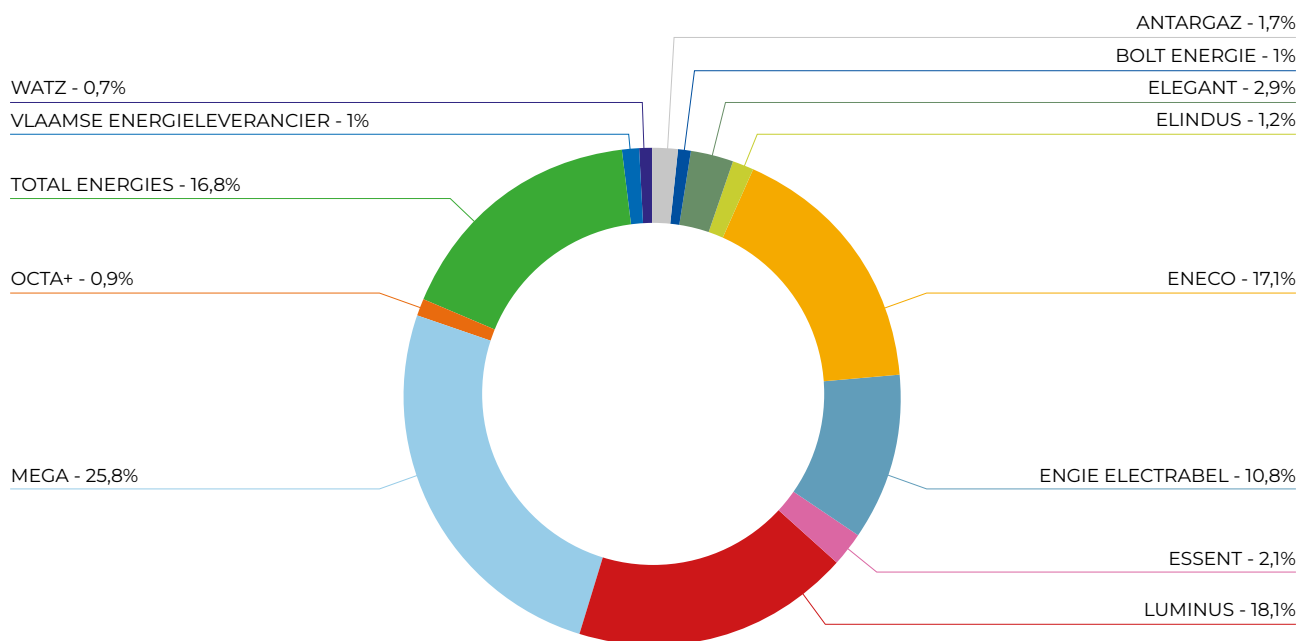


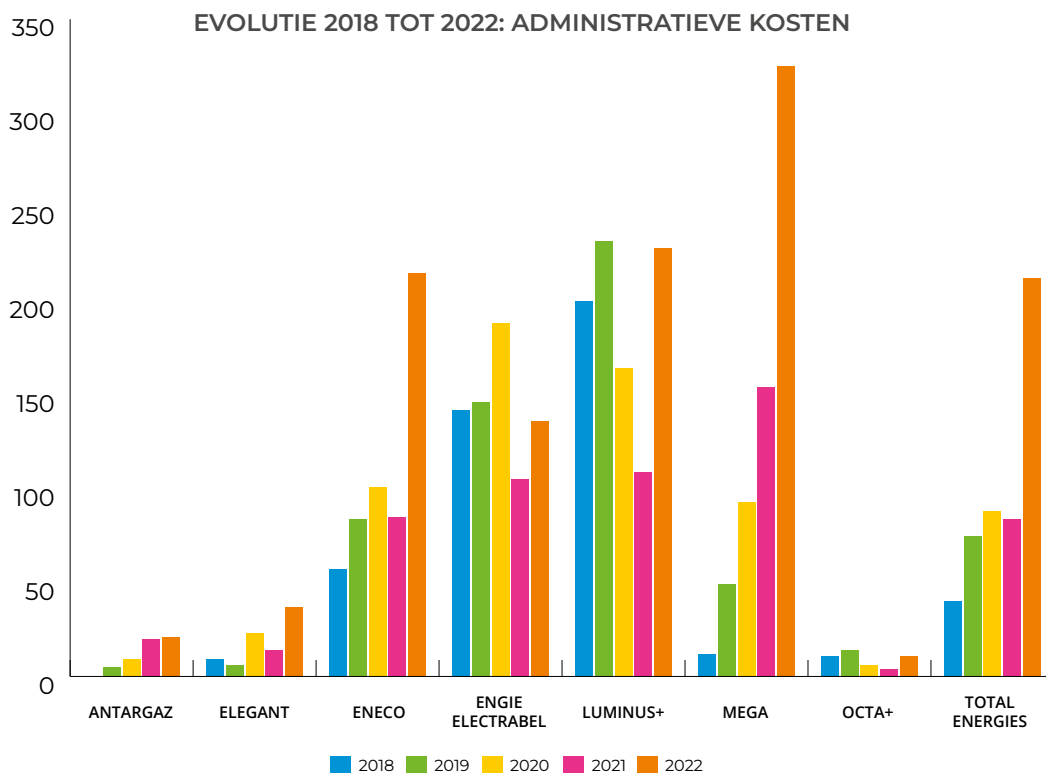
geldt de wet van 12 juni 2020 (Belgisch Staatsblad van 22 juni 2020). Naast het optrekken van het maximale jaarlijks verbruik voor elektriciteit van 50 MWh naar 100 MWh wordt er bij de beoordeling van een kmo en de kosteloze overgang enkel gekeken naar de energiedrager waarvoor de leverancierswissel gebeurt zonder dat het eventuele overschrijden van de bovengrens voor de andere energiedrager in rekening wordt genomen.

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

BETALINGSPROBLEMEN

ADMINISTRATIEVE KOSTEN





Het aantal geschillen over het aanrekenen van administratieve kosten steeg in 2022 (900 klachten tegenover 717 klachten in 2021). Dit is niet verwonderlijk omdat die kosten aangerekend worden bij wanbetaling van energiefacturen wegens het versturen van een herinneringsbrief of een ingebrekestelling door de leverancier. Ondanks de energiecrisis en de economische en financiële gevolgen ervan voor de gezinnen en bedrijven, valt deze stijging nog mee. Dat er niet meer klachten zijn te noteren, is vooral te danken aan de (tijdelijke) uitbreiding van het recht op sociaal tarief naar rechthebbenden op de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering vanaf 1 februari 2021. Deze tijdelijke uitbreiding werd telkens verlengd en was ook op 31 december 2022 nog van toepassing. Bij een aantal leveranciers stellen we zeker een stijging vast van deze klachtensoort, al was het maar omdat ze administratieve kosten voor het versturen van herinneringen of ingebrekestellingen blijven aanrekenen ook al hadden de klanten een klacht neergelegd en moest de inningsprocedure tijdelijk worden opgeschort. Door de vertraging in de klachtenbehandeling werden deze regels niet altijd gerespecteerd. Ook gewezen klanten van VLAAMSE

ENERGIELEVERANCIER en WATZ ontsnappen niet aan aanmanings- of invorderingskosten wanneer de curatoren vaststellen dat openstaande facturen onbetaald blijven.

In de geschillen met energieleveranciers over energieschulden die zijn overgedragen of verkocht aan professionele schuldinvoerders proberen we na te gaan of de inningsprocedure ten aanzien van de consument via een herinneringsbrief 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 terughalen bij de professionele schuldinverderaar 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 schuldinverderaar worden aangegaan, maar we informeren de consumenten ook over de



mogelijkheid van een eventueel betaalplan via het OCMW of de mogelijkheid dat het OCMW (een deel van) de energieschuld op zich neemt.

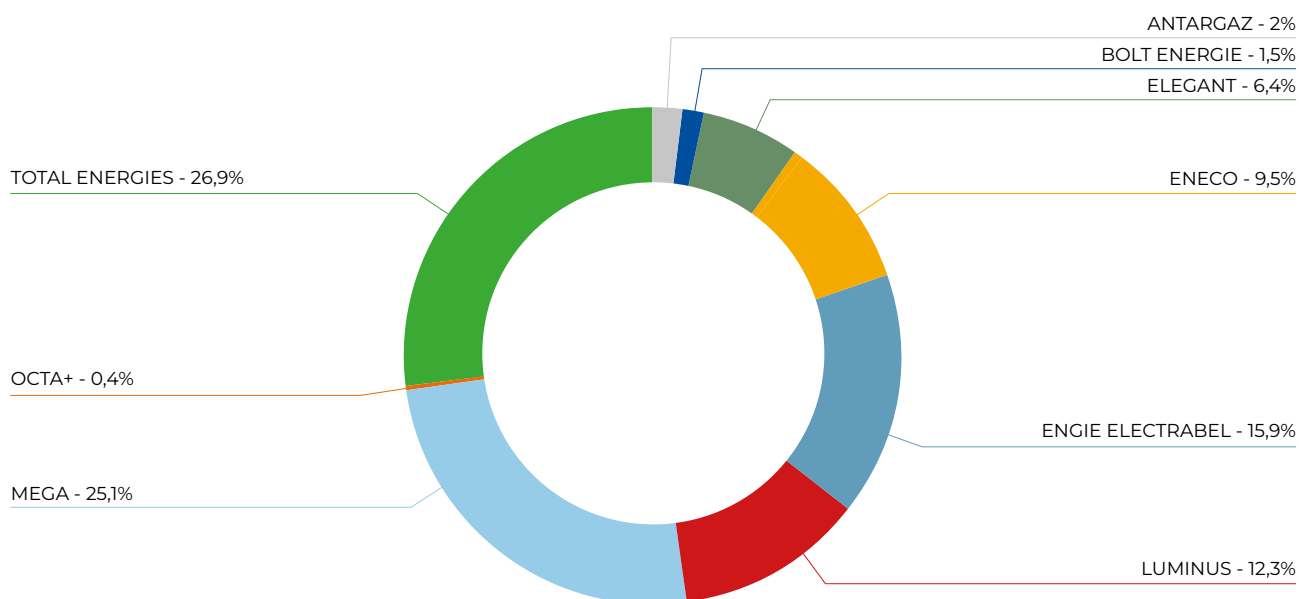
Iedereen (eigenaar of huurder) die moeite heeft om zijn energiefactuur te betalen, kan aanspraak maken op het Gas- en Elektriciteitsfonds. Hiervoor moet men zijn aanvraag indienen bij het OCMW van zijn gemeente. Nadat het OCMW een aangepast sociaal onderzoek heeft gevoerd, kan het gedurende het ganse 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 wordt ondertussen door iedere leverancier opgevolgd voor de residentiële klanten zonder dat daar een optreden van een overheid voor nodig was.

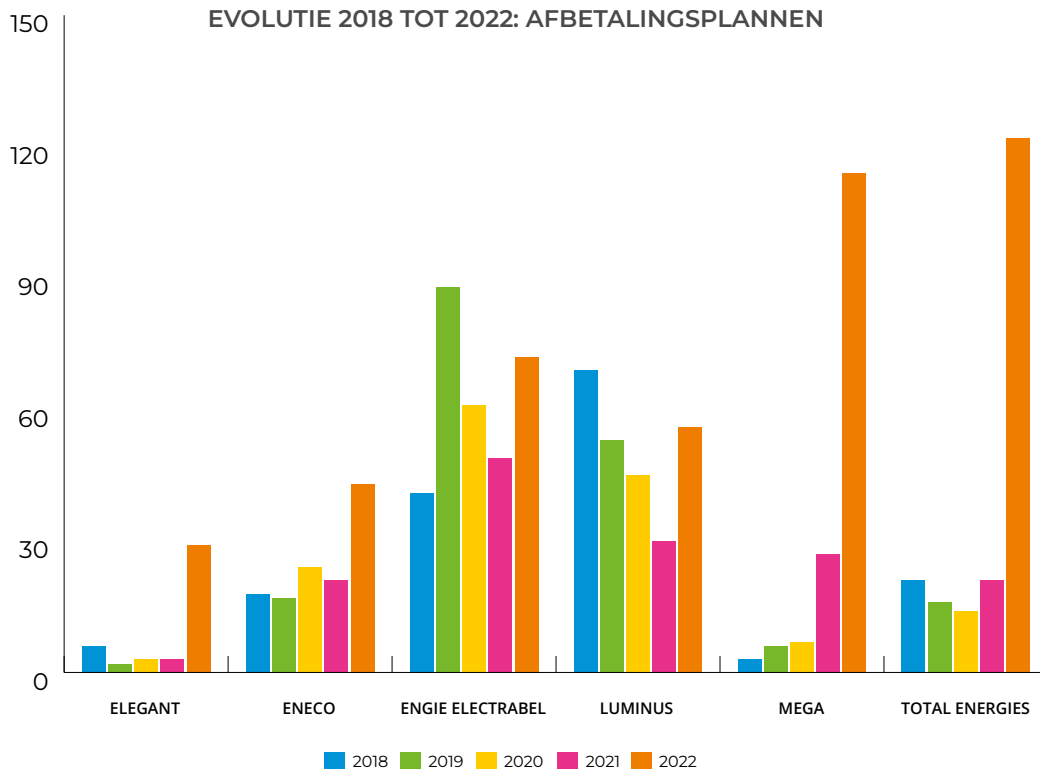
Ten slotte zou de wetgever nog wel kunnen optreden door bijvoorbeeld voor de energiesector de betalingstermijnen voor een factuur te verlengen (momenteel 15 dagen), een eerste betalingsherinnering kosteloos te maken zoals dat nu al het geval is in de telecomsector en een plafond te zetten op de kosten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

AFBETALINGSPLANNEN





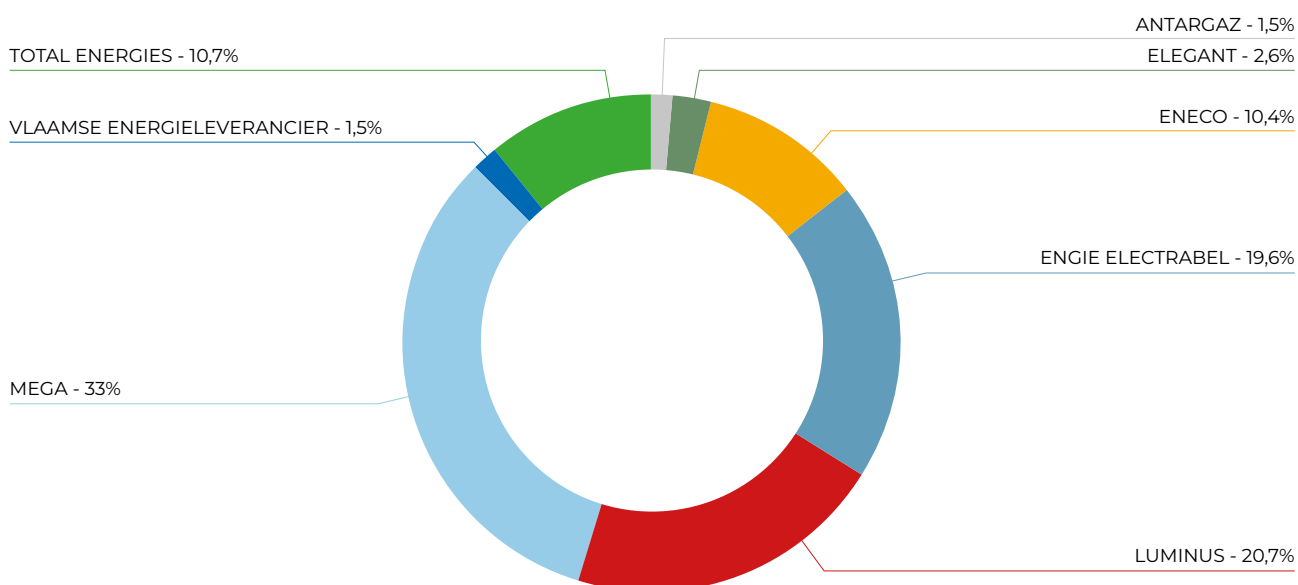
EVOLUTIE 2018 TOT 2022: AFBETALINGSPLANNEN

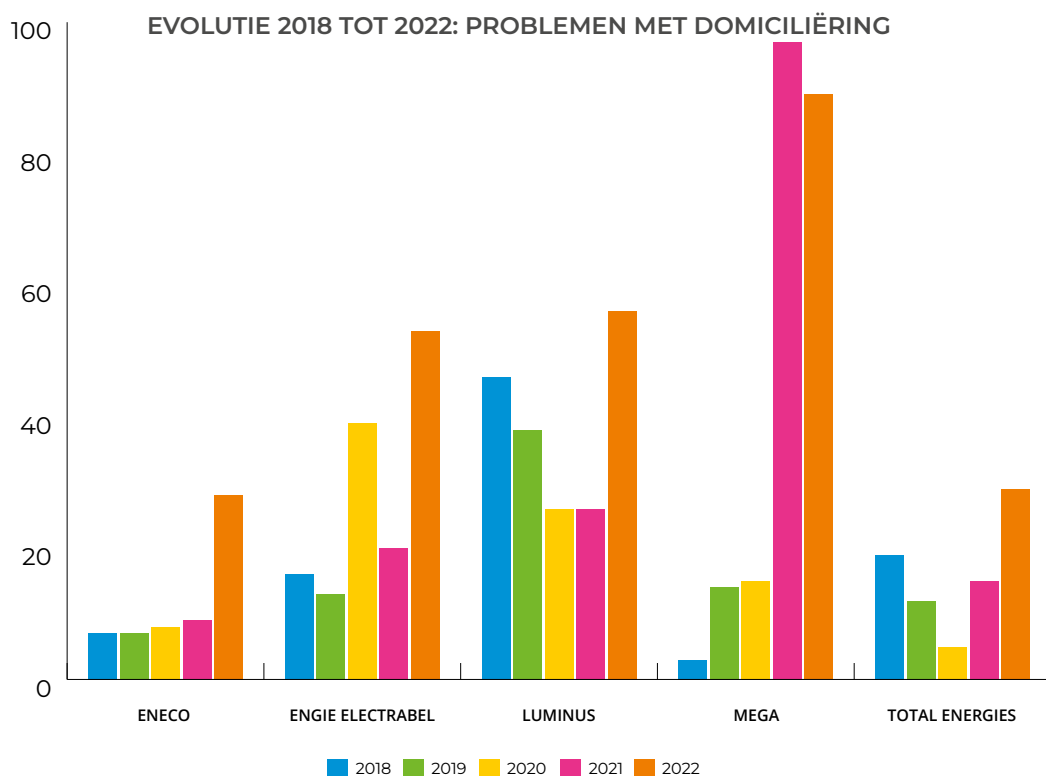


In een 500-tal klachten was er ook sprake van een geschil over afbetalingsplannen. Dit had dikwijls te maken met de financiële haalbaarheid van betaalplannen want een maandelijkse afbetaling komt dan bovenop een (verhoogde) voorschotfactuur. Op die manier wordt het nog moeilijker de maandelijkse afbetalingen na te

komen, zodat de klant riskeert gedropt te worden. Doorgaans proberen we dan een nieuw en redelijker afbetalingsplan te bemiddelen en indien dat niet lukt, wordt aan de betrokkene voorgesteld om aan het OCMW of de schuldbemiddelingsdienst van zijn gemeente een afbetalingsplan voor de energieschuld te vragen.

DOMICILIËRING

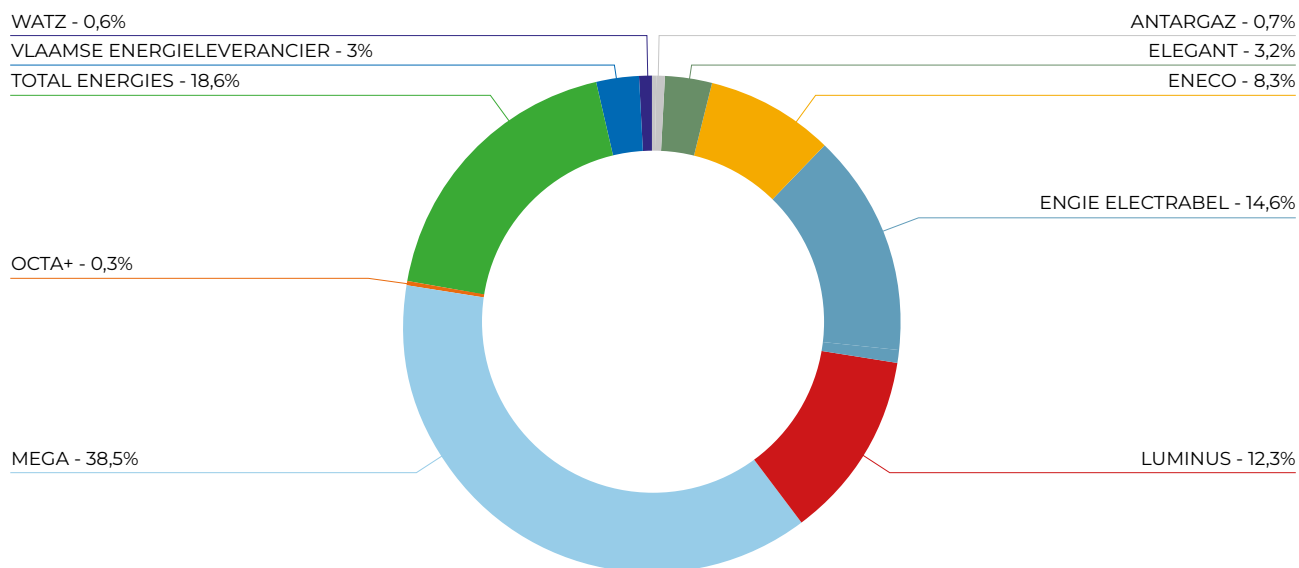


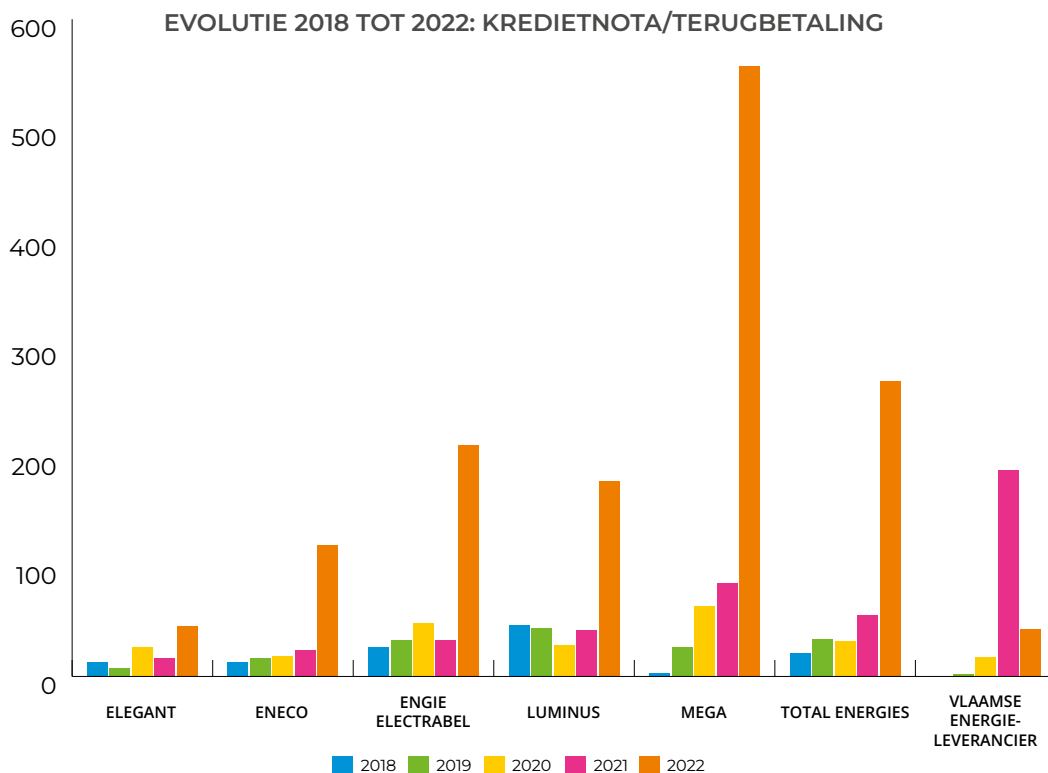


De laatste jaren zijn er steeds meer problemen met bankdomiciliëringen (279 klachten in 2022). Deze klachten gaan vooral over de domiciliëring voorschotfacturen waarbij de klant vreest dat het bedrag daarvan te hoog zal zijn in functie van de te verwachten eindafrekening gelet op zijn verbruik en de tarieven die op zijn contract van toepassing zijn.

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 domiciliërbetaling vragen maar een aanvraag tot terugbetaling betekent niet automatisch dat zij hun geld terugkrijgen en de energieschuld kan later ook nog door de leverancier worden opgeëist.

KREDIETNOTA/TERUGBETALING





1.500 klachten gaan over terugbetalingen die uitblijven omdat de (gewezen) klant zijn (slot) factuur niet ontvangt of omdat er IT-technische problemen of andere administratieve problemen zijn zoals het ontbreken van het laatst gekende bankrekeningnummer van de (gewezen) klant. Vele van die klachten hadden in 2022 ook te maken met het nieuwe dataplatform Atrias dat voor problemen zorgde voor de opmaak van energiefacturen. Wanneer een laattijdig opgemaakte factuur betrekking heeft op een door de leverancier terug te betalen bedrag, dan heeft dit ook een financiële impact op de (gewezen) klant. 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 voor een financiële compensatie ten voordele van de (gewezen) klant. 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.

Voor klanten van de failliete leveranciers VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER en WATZ met nog recht op een tegoed konden we niet anders dan door te verwijzen naar de curatoren. Het is evenwel nog niet duidelijk of de gedupeerde klanten hun geld terugkrijgen en wanneer dat zal zijn. Dat hangt af van de afhandeling van de faillissementen maar we hebben deze gewezen klanten alleszins aangeraden om als schuldeiser een aangifte van de schuldvordering te doen via de website www.regsol.be.



Samenvattingen van aanbevelingen

5

Individuele aanbevelingen

De Ombudsdienst probeert bij de behandeling van klachten 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 2022 heeft de Ombudsdienst in totaal 61 aanbevelingen opgesteld. Die hadden betrekking op de volgende onderwerpen:

- aanrekening vaste vergoeding als (verkapte) verbrekingsvergoeding (18 aanbevelingen waarvan 13 gericht aan MEGA, 3 aan OCTA+ en 1 aan TOTALENERGIES);
- wijziging van energieprijzen (16 aanbevelingen waarvan 8 gericht aan MEGA, 7 aan OCTA+ en 1 aan TOTALENERGIES);
- contractuele voorwaarden en/of precontractuele informatie (4 aanbevelingen waarvan 3 gericht aan MEGA en 1 aan OCTA+);

- ongewenste leverancierswissels (7 aanbevelingen waarvan 5 gericht aan MEGA, 1 aan ESSENT en 1 aan ENGIE ELECTRABEL);
- tarief voor verbruik zonder contract in Brussel (2 aanbevelingen gericht aan de distributienetbeheerder SIBELGA);
- verhuizen (1 aanbeveling gericht aan ENGIE ELECTRABEL);
- administratieve kosten (6 aanbevelingen waarvan 3 gericht aan MEGA en 3 aan LUMINUS);
- mystery switch (1 aanbeveling gericht aan LUMINUS);
- verbrekingsvergoedingen (2 aanbevelingen waarvan 1 gericht aan LAMPIRIS thans TOTALENERGIES en 1 aan ESSENT);
- verbruiken zonder energiecontract ingevolge een verhuis waarbij de nieuwe bewoner wordt belevend zonder een energiecontract te hebben afgesloten (4 aanbevelingen waarvan 2 gericht aan LUMINUS, 1 aan MEGA en 1 aan ENGIE ELECTRABEL).

Generieke aanbevelingen

Tijdens de energiecrisis werd de Ombudsdienst geconfronteerd met een ongezien hoog aantal klachten, vragen en meldingen.

Wanneer deze klachten wijzen op een structureel probleem bij een energiebedrijf of binnen de organisatie van de energiemarkt, dan probeert de Ombudsdienst hiervoor algemene aanbevelingen



te formuleren die niet alleen dienstig zijn voor de eindafnemers die klacht neerleggen bij de Ombudsdienst zelf maar ook voor alle klachten die bij de energieleverancier omtrent een bepaalde marktpraktijk of structureel probleem zijn ingediend.

Op die manier probeert de Ombudsdienst een globale oplossing te vinden die tevens vermijdt dat voor deze geschillen telkens opnieuw een individuele bemiddeling per dossier moet gebeuren. Individuele bemiddeling kan bijzonder tijdrovend zijn en vereist voldoende (personeels)middelen. Met die generieke aanbevelingen proberen we juist een structureel probleem bij een of meerdere

energiebedrijven te beoordelen en doen we onmiddellijk een voorstel van minnelijke schikking aan de (gewezen) klanten van de energiebedrijven via de wettelijk voorziene weg van een aanbeveling. Het is dan aan de energieleverancier(s) om een antwoord te geven binnen de 30 dagen en al dan niet de aanbeveling te volgen. In beide opties (volgen of niet van de aanbeveling) wordt de (gewezen) klant ook gewezen op zijn mogelijkheden om desnoods verdere (gerechtelijke) stappen te ondernemen.

Hierna volgen de generieke aanbevelingen die we in 2022 hebben opgesteld voor de (gewezen) klanten van ENECO, LUMINUS, ANTARGAZ en OCTA+.

GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

PRIJS/TARIEFWIJZIGINGEN DOOR ENECO

De Ombudsdienst voor energie ontving vanaf het begin 2022 reeds honderden klachten naar aanleiding van de aanpassing van de tarieven

door ENECO, waarbij deze laatste verwijst naar nieuwe wettelijke bepalingen die het bedrijf tot deze aanpassing zouden verplichten. Sedert 1 januari 2022 is inderdaad een nieuwe wettelijke



regeling ¹ in werking getreden, die tot doel heeft de energieleveranciers ertoe aan te zetten om slapende energieleveringscontracten te vervangen door nieuwe, voordelige tarieven. Volstrekt ten onrechte verwijst ENECO naar deze wetgeving om bepaalde energiecontracten die in de huidige omstandigheden voordelig voor de energieklant zijn, te vervangen door minder voordelige producten.

"Een slapend energiecontract is immers een in het verleden afgesloten contract van een type dat door de energieleverancier niet meer op de markt wordt aangeboden, maar dat, doorgaans na verschillende stilzwijgende verlengingen, wordt gehandhaafd ondanks een daling van de elektriciteits- en aardgasprijzen op de markt"

De Ombudsdienst verdedigt dan ook het principe dat het gebruik van deze nieuwe wettelijke regeling indruist tegen de doelstelling van de wetgever en de betekenis van slapende contracten.

Wat met de energiecontracten van onbepaalde duur met een vast tarief gedurende een bepaalde periode?

Problemen doen zich voornamelijk voor bij energiecontracten van ENECO, die van onbepaalde duur zijn, maar die wel gedurende een bepaalde periode een vaste prijs garanderen. Het is die vaste prijs, die in de huidige marktsituatie nog voordelig voor de energieklant is, welke ENECO graag zou vervangen.

De wetgeving inzake de slapende contracten die begin 2022 in werking is getreden, voorziet in een verschillende regeling naargelang het gaat om contracten van bepaalde of van onbepaalde duur.

De regeling voor slapende overeenkomsten van onbepaalde duur, voorziet inderdaad in een procedure waarbij de energieleverancier aan klanten met een "niet meer actief product" een nieuw contractvoorstel moet voorleggen. Echter, die verplichting geldt voor zover het lopende contract "niet aan een contractuele prijsgarantie onderhevig

is". Dit betekent dat de leverancier zich niet op die regeling kan beroepen wanneer de periode waarvoor een vast tarief werd gegarandeerd nog lopende is en dat hij voor de duur van diezelfde periode het vast tarief moet blijven garanderen.

Standpunt van ENECO

ENECO verzekerde de Ombudsdienst dat het bedrijf alleen de prijzen verhoogt van klanten met "contracten van onbepaalde duur waarvoor ofwel geen prijsgarantie werd gegeven ofwel de prijsgarantie is verstrekt". Volgens ENECO hebben klanten die nog een prijsgarantie hebben, dus geen structurele communicatie over een aanpassing van hun tariefformule en prijzen ontvangen.

Uit de klachten die ons bereiken concluderen we dat dit zeker niet altijd het geval is. Het zijn bijvoorbeeld ook klanten met een "Plus"-product, die normaal gedurende drie jaar een vaste prijs genieten maar die nu op de dure prijzen worden overgebracht, onder inroeping van "een wijziging in de regelgeving".

Standpunt van de CREG

De federale energieregulator CREG meldt aan de Ombudsdienst dat ENECO een verkeerde en onwettige toepassing maakt van de betrokken wettelijke bepalingen. Alleen wanneer de contractuele prijsgarantie ten einde loopt, is volgens deze regulator de wettelijke regeling inzake slapende contracten van toepassing.

Minstens voor de klanten op een "Plus"-contract is deze voorwaarde niet vervuld. Zij hebben een tarieffiche onderschreven die een vaste prijs garandeert voor de eerste drie jaar.

Wat met prijsgaranties bepaalde duur die stilzwijgend verlengd werden?

In bepaalde contracten van onbepaalde duur, waarbij voor een bepaalde periode een vast tarief werd gegarandeerd, is dit tarief stilzwijgend blijven doorlopen na het verstrijken van die gegarandeerde periode. In sommige gevallen werd aan de klant telefonisch of schriftelijk zelfs medegedeeld dat de

¹ Het gaat om de wet van 4 juni 2021 tot wijziging van diverse bepalingen betreffende het verlengen van energiecontracten van Huishoudelijke afnemers en KMO's.



prijsgarantie nog steeds van toepassing was en dat voor de volgende gegarandeerde periode van 3 jaar.

Volgens de Ombudsdienst dient ENECO bij de stilzwijgend verlengde toepassing van vaste tarieven, dit tarief dan ook te blijven respecteren voor de gehele duur van de nieuwe, gelijke termijn, zonder nadelige wijziging voor de consument.

Het valt de Ombudsdienst ook op dat ENECO de (stilzwijgende) verlenging van langlopende contracten ook niet heeft onderbroken in 2020, toen de energieprijzen historisch laag stonden. ENECO had toen al deze slapende contracten kunnen hernieuwen zonder te moeten wachten op de wet van 4 juni 2021 maar heeft er toen voor gekozen om de klanten niet mee te laten genieten van de lage prijzen...

Misleidende handelspraktijk?

Het mag duidelijk zijn dat de hiervoor geschetste pogingen van ENECO om contracten naar een duurder tarief om te zetten, kaderen binnen een commerciële politiek om zich van oude contracten met voor de klant voordelige tarieven te ontdoen. Het bedrijf kan zulks uiteraard slechts mits respect voor de hieromtrent toepasselijke rechtsregels. In elk geval lijkt ons dat het voorstellen van de contractwijzigingen als zou dit gebeuren “op basis van de wet van 4 juni 2021”, en dus impliciet niet als een eigen initiatief maar als een wettelijke verplichting, **misleidend**. Onderzocht zou dan ook moeten worden in hoeverre die voorstelling van zaken in strijd komt met de bepalingen inzake misleidende handelspraktijken – in het bijzonder in de zin van artikel VI.97, 3° van het Wetboek van Economisch Recht.

Bovendien stelt ENECO in zijn schrijven aan de betrokken klanten: “Jouw nieuwe tarief gaat automatisch in, je hoeft hiervoor zelf niets te doen”, waarbij de klant geen voorafgaande vraag tot uitdrukkelijke instemming met het nieuwe contract krijgt, zoals voorzien in de nieuwe wettelijke bepalingen inzake slapende contracten (artikel 15/5bis, §11/2/2 van de gaswet en artikel 18, §2/2/2 elektriciteitswet, met in het bijzonder de laatste

zin van telkens het eerste lid: “Daarbij verzoekt de leverancier de huishoudelijke afnemer of kmo zijn instemming met het nieuwe voorstel uitdrukkelijk te bevestigen via brief of een andere duurzame gegevensdrager.”)

Reactie van ENECO

ENECO reageerde uiteindelijk op donderdag 19 januari '22 in een videocall met de federale ombudsman voor energie door te zeggen dat “de in december 2021 uitgestuurde communicatie naar 18.000 toegangspunten of bijna 13.000 klanten zal teruggedraaid worden en dat deze klanten een nieuwe communicatie zullen ontvangen dat zal rekening houden met hun prijsgarantie die al dan niet uitdrukkelijk (telefonisch of schriftelijk) werd verlengd. De klanten van ENECO mogen dus rekenen op een rechtzetting van de ontstane verwarring en zullen mogen rekenen op een naleving van de contractuele duur of de prijsgarantie, die al dan niet uitdrukkelijk (telefonisch of schriftelijk) of stilzwijgend verlengd werd.

Commentaar van de Ombudsdienst

ENECO verwees in de media naar een “menselijke”, “technische” of “communicatieve” fout. De ombudsman heeft ENECO dan ook gevraagd om fouten zelf recht te zetten zodat voor alle klanten de juiste energiecontracten kunnen verderlopen. Het was de CEO van ENECO zelf die op 20 januari 2022 op Radio 2 in het programma “De inspecteur” met een positieve boodschap kwam om voor alle betrokken klanten de afgesproken prijsgarantie voor hun energiecontracten te respecteren.

VERKOPEN OP AFSTAND DOOR LUMINUS

De Ombudsdienst voor energie ontving begin 2022 regelmatig klachten van mensen die per telefoon werden gecontacteerd door verkopers van energiecontracten van LUMINUS. Dergelijke telefoongesprekken leiden er doorgaans toe dat deze mensen via internet kennis kunnen nemen van een offerte voor een energieleveringscontract bij LUMINUS. Vervolgens worden zij verzocht de ontvangst van die offerte te bevestigen (bijvoorbeeld per e-mail, het aanklikken van een link,...). Dikwijls gebeurt dit terwijl het telefoongesprek nog aan de



gang is en de verkoper de consument overhaalt om een dergelijke “bevestiging” te zenden.

Korte tijd na het telefoongesprek ontvangen de consumenten dan vanwege LUMINUS een bevestiging van het nieuwe energieleveringscontract dat zij zouden hebben afgesloten. Vaak gebeurt dit tot hun grote verbazing, omdat zij op geen enkel moment de bedoeling hadden om reeds met het energieleveringscontract in te stemmen, maar bijvoorbeeld vooraf de offerte wensten te bestuderen, niet de intentie hadden hun huidige energieleverancier te verlaten of om een andere reden (nog) niet wensten hun toestemming te geven.

Na die onterechte “bevestiging van de goedkeuring” van het energieleveringscontract namen de consumenten contact op met LUMINUS om diezelfde “goedkeuring” te weerleggen. Alvast wat betreft de talrijke gevallen waarin consumenten een klacht bij de Ombudsdienst hadden ingediend, bleek dat LUMINUS daarop niet inging en het contract handhaafde, om welke reden deze consument zich ook tot onze dienst had gewend.

De handelswijze van de verkopers van LUMINUS doet verschillende vragen rijzen, vooral in het licht van de volgende regelgeving:

- De algemene burgerrechtelijke regels inzake de totstandkoming van contracten.
- De bepalingen uit het Wetboek van economisch recht (hierna “WER”) inzake de overeenkomsten op afstand (Boek VI, Titel 3, Hoofdstuk 2, afdeling 1, houdende de artikel VI.44/1 tot en met VI.53). Deze bepalingen zijn enkel van toepassing voor zover het gaat om overeenkomsten die met een consument worden afgesloten.
- De bepalingen uit het consumentenakkoord (voluit: het akkoord “De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt”), waarvoor LUMINUS en een aantal andere energieleveranciers zich verbonden hebben om de bepalingen daarvan na te leven. Het gaat in het bijzonder om punt 1.2.2, “Verkopen via telefoon”. Het akkoord is enkel van toepassing voor zover de energieklant een consument is.

Het spreekt voor zich dat LUMINUS de verantwoordelijkheid draagt voor de handelingen die hun verkopers stellen in het kader van hun opdracht vanwege dit bedrijf, ongeacht de aard van de juridische band tussen LUMINUS en de verkoper.

De toestemming tot het aangaan van het energieleveringscontract

De toestemming is één van de constitutieve voorwaarden voor contracten in het algemeen (artikel 1108 oud burgerlijk wetboek; artikel 5.27 nieuw burgerlijk wetboek). Niemand kan dus verbonden zijn tot het naleven van een contract indien hij niet effectief zijn toestemming heeft gegeven. De bewijslast daarvan rust bij diegene die van een andere partij de uitvoering van het contract vordert (artikel 1315, eerste lid, oud burgerlijk wetboek; artikel 8.4, eerste lid nieuw burgerlijk wetboek).

Bijgevolg, indien LUMINUS niet kan aantonen dat de vermeende klant zijn toestemming voor het energiecontract heeft gegeven, kan het bedrijf ook niet eisen dat deze uitvoering aan dat contract geeft (zoals in het bijzonder het betalen van facturen).

Inzake de wijze van toestemming bestaan er voor energieleveringscontracten geen algemene vormelijke vereisten. De energieleverancier kan dan over verscheidene mogelijkheden beschikken om de toestemming aan te tonen.

Echter, anders is de situatie voor energiecontracten die per telefoon worden verkocht en enkel ten aanzien van energieleveranciers, zoals LUMINUS, die het consumentenakkoord hebben ondertekend. Dit akkoord bepaalt in het derde laatste lid van het deel over “Verkopen via telefoon” namelijk het volgende (met door ons aangebrachte onderlijningen):

“De consument moet vervolgens dit contract uitdrukkelijk bevestigen. Het overschakelen naar een andere energieleverancier of verandering van contract bij dezelfde energieleverancier, behalve indien de oorspronkelijke duurtijd gelijk blijft en de essentiële voorwaarden niet wijzigen in het nadeel van de klant, zonder schriftelijke verleende bevestiging van de klant is verboden.”



Het voorwerp van de toestemming moet hierbij precies zijn bepaald. De uitdrukkelijke bevestiging van de consument kan via post, e-mail, fax of een andere duurzame drager of een ander elektronisch communicatiemiddel (dat als enig doel heeft het uitdrukkelijk akkoord van de klant te registreren²) aan de leverancier worden overgemaakt."

Indien LUMINUS op het standpunt zou blijven dat de klant met het energiecontract heeft ingestemd, moet het bedrijf bijgevolg het bewijs kunnen leveren van een schriftelijk bevestiging die de klant heeft verleend.

Herroeping

Bij overeenkomsten die op afstand zijn gesloten, beschikt de consument in principe (er zijn enkele uitzonderingen die hier niet van belang zijn), over de mogelijkheid om deze te herroepen binnen een termijn van 14 dagen (artikel VI.47, §1 WER). De consument moet daarvoor geen reden opgeven; de bedoeling is immers om enige bescherming te geven bij overeenkomsten die al te impulsief zijn aangegaan.

Bij energieleveringscontracten begint deze termijn van 14 dagen te lopen vanaf de dag van de sluiting van de overeenkomst (artikel VI.47, §2, 3° WER). De ervaring leert dat deze termijn van 14 dagen zeker niet overdreven lang is. Nog al te veel consumenten blijken niet op de hoogte van hun herroepingsrecht en vaak duurt het al enige tijd eer zij om raad vragen in verband met hun probleem.

Om enigszins aan dit probleem tegemoet te komen bepaalt de wet dat het herroepingsrecht, inclusief de voorwaarden, termijn en modaliteiten voor de uitoefening daarvan, deel moet uitmaken van de informatie die de onderneming vooraf aan het sluiten van de overeenkomst op afstand aan de consument moet verstrekken (artikel VI.45, §1, 8° WER). Wanneer de onderneming deze informatie niet aan de consument heeft verstrekt, dan loopt de herroepingstermijn pas af 12 maanden na de oorspronkelijke herroepingstermijn van 14 dagen (artikel VI.48 WER).

Theoretisch staat het herroepingsrecht geheel los van de vraag of de consument zijn toestemming heeft gegeven. Het herroepingsrecht veronderstelt immers dat er effectief een contract is afgesloten (anders zou er geen contract zijn dat kan worden herroepen). In geval van onzekerheid inzake de slaagkansen van de betwisting van de toestemming en uiteraard voor zover de herroepingstermijn niet is verstreken, kan het voor de klant die zijn toestemming betwist, nuttig zijn om voor alle veiligheid ook van de mogelijkheid tot herroeping gebruik te maken.

Gevolgen voor het oude energieleveringscontract Onverkort doorlopen van oude energiecontract

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 het 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.**

Indien LUMINUS in gebreke blijft om het vereiste bewijs te leveren van de toestemming, moet worden aangenomen dat er nooit een energieleveringscontract tussen het bedrijf en de klant heeft bestaan. Zulks betekent dat het energieleveringscontract (met een andere leverancier) dat van kracht was op het moment dat de consument door LUMINUS werd gecontacteerd, onverkort blijft doorlopen. Bijgevolg moet de vorige leverancier de klant terugnemen tegen de contractuele en prijsvoorwaarden zoals die bestonden op het ogenblik van de ongewenste leverancierswissel waarvoor er geen uitdrukkelijke toestemming is gegeven.

Indien dus de eigenlijke leverancier niet bereid is om de oude contractuele relatie te herstellen, dan kan de klant daar toch op aandringen door te wijzen op de afspraken die in het consumentenakkoord gemaakt zijn, indien deze leverancier dit akkoord

² Het komt aan de energieleverancier toe het bewijs te leveren van de uitdrukkelijke bevestiging van de consument



heeft getekend, namelijk **“het onmiddellijk herstel van de consument in zijn oude contractuele relatie. De oude energieleverancier neemt de consument kosteloos terug zo vlug als technisch mogelijk.”**

Ook als de eigenlijke leverancier het consumentenakkoord niet ondertekend heeft of zich om technische of contractuele redenen, niet gebonden voelt door deze afspraak, dan kan de klant zich beroepen op het onzorgvuldig verkoopgedrag dat LUMINUS of derde verkopers in naam of in opdracht van LUMINUS aan de dag hebben gelegd.

Van een professionele energieleverancier mag immers worden verwacht dat hij de nodige zorgvuldigheid aan de dag legt bij het werven van klanten. Ten minste mag daarbij worden verondersteld dat het bedrijf geen energieverbruikers in zijn klantenbestand registreert zonder zekerheid en voldoende bewijs over hun toestemming. Doet het bedrijf dat laatste toch - en zeker als het verdere stappen zet in de uitvoering van die overeenkomst (zoals een contractbevestiging naar de vermeende klant sturen, de distributienetbeheerder van een leverancierswissel op de hoogte brengen, facturen sturen, ...) - dan begaat het bedrijf een fout die in regel als een onrechtmatige daad moet worden beschouwd. Het gevolg is dat het bedrijf zelf moet instaan voor de vergoeding van alle schade ingevolge de foutieve leverancierswissel.

De Ombudsdienst pleit er dan ook voor dat dergelijke schadevergoeding geregeld wordt door en tussen de betrokken leveranciers zelf, namelijk LUMINUS en de vorige leverancier, zonder dat de consument daar de gevolgen van moet dragen of daar zelf kan of moet in tussenkomen.

Wat als onverkort doorlopen van oude energiecontract TECHNISCH niet (meer) mogelijk is?

Door de wijze waarop de energiemarkt is georganiseerd, kan het gebeuren dat dergelijk onverkort doorlopen van het oorspronkelijke en geldige contract niet kan worden gegarandeerd (bijvoorbeeld doordat de leverancier die deze verkoopmethode heeft toegepast reeds

als energieleverancier van de betrokken consument in het toegangsregister van de distributienetbeheerder stond geregistreerd en dit om allerlei redenen niet meer ongedaan kan worden gemaakt). Dergelijke technische onmogelijkheid tot ononderbroken verderzetting van het geldige contract, betekent echter geenszins dat de levering door de overnemende leverancier plots wel krachtens een geldig contract zou zijn gebeurd. De leverancierswissel en de beëindiging van het oorspronkelijke energiecontract blijft alleszins ongeldig en onrechtmatig. In dat geval dient de overnemende leverancier in te staan voor de vergoeding van alle schade (alle nadeel) die de consument ingevolge deze fout heeft geleden (schadeloosstelling door compensatie).

Reactie van LUMINUS

LUMINUS heeft kennis genomen van onze analyse van deze verkooppraktijk, zoals hierboven uiteengezet, en deelde ons in een reactie hierop het hiernavolgende standpunt mede:

“Wij hebben met de nodige aandacht de generieke aanbeveling vanwege de Ombudsdienst voor energie inzake verkoop op afstand door Luminus gelezen en bestudeerd.

Uiteraard wensen wij hieromtrent steeds in overleg te treden met de Ombudsdienst, maar als Luminus zijn wij in deze van mening dat al onze verkopen op afstand worden uitgevoerd conform de regelgeving zoals voorzien in de artikelen VI.45 en VI.46 van het Wetboek Economisch Recht en artikel 1.2.1. Algemene bepalingen inzake verkoop op afstand van het Consumentenakkoord. En dat zodoende de uitzonderingsregels inzake verkopen via de telefoon zoals o.a. bepaald in artikel 1.2.2 van het Consumentenakkoord niet van toepassing zijn.

Wij stellen dan ook dat wij in het algemeen wel degelijk de toestemming van de consument met het sluiten van een overeenkomst op afstand conform de regelgeving kunnen aantonen, dat wij het herroepingsrecht gelet op de voorafgaandelijke informatie hieromtrent op 14 kalenderdagen kunnen handhaven en dat wij geen inbreuk maken op enige



regelgeving, d.i. inclusief het Consumentenakkoord.

Wat betreft de klachten ten gronde

Het voormelde belet echter niet dat de consument n.a.v. de contractsluiting op afstand op enigerlei wijze mag misleid worden, zoals telefonisch, over het feit dat hij een overeenkomst op afstand aan het afsluiten is en over de draagwijdte hiervan. De klachten doen dit vermoeden. Het is niet de opzet van Luminus om klanten tegen hun wil bij Luminus in te lijven dan wel ze behouden. In die optiek zullen wij in de mate van het mogelijke tegemoetkomen aan de bezorgdheden van de klagers."

Commentaar van de Ombudsdienst

Wat betreft de toepassing van het Consumentenakkoord

De verkoop per telefoon is één van de mogelijke technieken van verkoop op afstand (dat bijvoorbeeld ook de verkoop via internet betreft). Het Consumentenakkoord bevat algemene bepalingen inzake verkoop op afstand en enkele zeer specifieke bepalingen inzake verkoop per telefoon, die in deze generieke aanbeveling worden aangehaald. Het is enigszins merkwaardig dat LUMINUS deze bijzondere bepalingen uit het Consumentenakkoord inzake de verkoop per telefoon omschrijft als "uitzonderingsregels" die niet van toepassing zouden zijn zodra de verkoop is verlopen met inachtnaam van de algemene regels inzake verkoop op afstand bedoeld in het Wetboek van economisch recht en hetzelfde Consumentenakkoord. Het spreekt voor zich dat een energiebedrijf dat, zoals LUMINUS, zich heeft geëngageerd om het Consumentenakkoord na te leven en verkopen per telefoon organiseert, zich onverkort dient te houden aan zowel de algemene bepalingen inzake verkoop op afstand maar ook de bijzondere bepalingen uit het Consumentenakkoord inzake verkoop via telefoon.

LUMINUS stelt "in het algemeen wel degelijk de toestemming van de consument met het sluiten van een overeenkomst op afstand conform de regelgeving (te) kunnen aantonen". In die gevallen waarin LUMINUS het bewijs zou kunnen leveren dat de energiek klant met het energieleveringscontract heeft ingestemd, is inderdaad een geldig contract tot stand gekomen. Zoalseerder gesteld ligt de bewijslast hiervan bij LUMINUS en er bestaat NIET zoiets als een vermoeden van instemming zodra iemand in het klantenbestand van LUMINUS is ingeschreven of wanneer deze laatste als leverancier in het toegangsregister van de distributienetbeheerder werd genoteerd. We herinneren er bovendien ook aan dat het Consumentakkoord in geval van verkoop via de telefoon spreekt over schriftelijke verleende bevestiging van de klant.

Wij noteren echter ook dat LUMINUS niet de bedoeling heeft "om klanten tegen hun wil bij Luminus in te lijven dan wel ze behouden" en "in de mate van het mogelijke" wil "tegemoetkomen aan de bezorgdheden van de klagers". Wij rekenen er dan ook op dat LUMINUS dit engagement nakomt, in het bijzonder ook bij de behandeling van de klachten.

LUMINUS heeft zich dus akkoord verklaard om niemand tegen zijn wil klant te laten worden en via de pers verkondigd om niet meer samen te werken met de callcenters die deze telefonische verkopen op afstand uitvoerden.

LUMINUS schatte het aantal gecontacteerde klanten in die periode op ongeveer 2.500 per week. De Ombudsdienst gaat er dan ook van uit dat minstens 10.000 klanten slachtoffer kunnen geweest zijn van deze verkooppraktijk die na enkele weken door LUMINUS is stopgezet.



GEDEELTELIJK GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

VERKOPEN OP AFSTAND DOOR ANTARGAZ VIA HET PLATFORM GAELE

De Ombudsdienst voor energie ontving vanaf begin 2022 regelmatig klachten van mensen die een melding van ANTARGAZ hadden ontvangen waaruit zou moeten blijken dat zij klant bij deze leverancier waren geworden. Dit gebeurde tot hun grote verbazing, omdat zij op geen enkel ogenblik kennis hadden genomen van enig voorstel van leveringscontract van deze leverancier, laat staan dat ze daarmee zouden hebben ingestemd.

Uit de reactie van ANTARGAZ op deze klachten bleek dat deze leverancier de klantgegevens had ontvangen van Gaele, een online platform dat potentiële energiekanten uitnodigt om hun gegevens in te vullen, waarna het platform aanbiedt om na te kijken welke energieleverancier voor de betrokkene “het juiste contract kan opleveren”. In sommige klachtendossiers voerde ANTARGAZ uitdrukkelijk aan dat Gaele over een volmacht zou beschikken om een leverancierswissel voor de energiekant te initialiseren, waarbij soms zelfs werd gesteld dat die volmacht “zeer lang geleden zou kunnen zijn opgemaakt”, zodat de betrokkene zich dit niet meer herinnerde. Ook al waren er aanwijzingen dat de rol van Gaele hierin moest worden onderzocht, voor verdere stappen was ANTARGAZ het aanspreekpunt.

Deze werkwijze om klanten naar een andere energieleverancier te doen overstappen, roept nogal wat vragen op, vooral in het licht van de volgende regelgeving:

- De algemene burgerrechtelijke regels inzake de totstandkoming van contracten.
- De bepalingen uit het Consumentenakkoord (voluit: het akkoord “De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt”), waarvoor ANTARGAZ en een aantal andere energieleveranciers zich verbonden hebben om de bepalingen daarvan na te leven. Het gaat in het bijzonder om punt 3.2, “Switch”. Het akkoord is enkel van toepassing voor zover de energiekant een consument is.

Heeft de energiekant met de leverancierswissel ingestemd?

De geliberaliseerde energiemarkt is zo georganiseerd dat het voor de energiekant die een andere energieleverancier wenst, volstaat om een overeenkomst met de nieuwe leverancier van zijn keuze aan te gaan. Deze nieuwe leverancier regelt vervolgens de leverancierswissel, met inbegrip van de beëindiging van het energieleveringscontract van de klant bij diens oude leverancier.

De toestemming is één van de constitutieve voorwaarden voor contracten in het algemeen (artikel 1108 oud burgerlijk wetboek; artikel 5.27 nieuw burgerlijk wetboek). Niemand kan dus verbonden zijn tot het naleven van een contract indien hij niet effectief zijn toestemming heeft gegeven. De bewijslast daarvan rust bij diegene die van een andere partij de uitvoering van het contract vordert (artikel 1315, eerste lid, oud burgerlijk wetboek; artikel 8.4, eerste lid nieuw burgerlijk wetboek).

Het Consumentenakkoord vertaalt dit principe in duidelijke bewoordingen voor wat betreft leverancierswissels in de energiesector:

“De nieuwe energieleverancier moet in staat zijn het bewijs te leveren dat hij een contract heeft afgesloten met de consument.” (punt 3.2, tweede lid)

Bijgevolg, indien ANTARGAZ niet kan aantonen dat de klant toestemming voor het energiecontract heeft gegeven, kan het bedrijf ook niet eisen dat deze uitvoering aan dat contract geeft (zoals in het bijzonder het betalen van facturen).

Inzake de wijze van toestemming bestaan er voor energieleveringscontracten geen algemene vormelijke vereisten. De energieleverancier heeft bijgevolg verscheidene mogelijkheden om de toestemming aan te tonen.

Echter, het verwijzen naar bijvoorbeeld een volmacht die aan een bemiddelaar zoals Gaele zou zijn gegeven volstaat daarvoor geenszins. Ook het



doorsturen van de klant naar die bemiddelaar “om het probleem met deze laatste te regelen” is hier niet op zijn plaats. Het principe is immers duidelijk: de energieleverancier draagt de bewijslast en het is niet aan de energiekant om uit te zoeken waar het eventueel is misgelopen of om eventueel het tegendeel te bewijzen.

Het Consumentenakkoord gaat zo mogelijk nog een stapje verder door inzake deze problematiek aan de nieuwe leverancier een actieve rol toe te kennen. Deze moet er krachtens het akkoord namelijk over waken dat onterechte “switches” worden vermeden (punt 3.2., vierde lid, 1, c, tweede streepje).

Welke zijn de gevolgen voor het oude energieleveringscontract?

Principe: het onverkort doorlopen van het oude energiecontract

Indien ANTARGAZ in gebreke blijft om het vereiste bewijs van uw toestemming te leveren, dan moet worden aangenomen dat er nooit een energieleveringscontract tussen de klant en deze energieleverancier heeft bestaan. Zulks betekent dat het energieleveringscontract (met een andere leverancier) dat van kracht was op het moment dat de klant door ANTARGAZ werd gecontacteerd, onverkort blijft doorlopen. Bijgevolg moet de vorige leverancier deze klant terugnemen tegen de contractuele- en prijsvoorwaarden zoals die bestonden op het ogenblik van de foutieve leverancierswissel.

Zelfs indien de oude leverancier – al dan niet terecht – redenen aanvoert die hem verhinderen het oorspronkelijke energieleveringscontract aan dezelfde voorwaarden en zonder onderbreking te laten doorlopen, dan kan de klant zich beroepen op het onzorgvuldig gedrag dat ANTARGAZ aan de dag heeft gelegd. Van een professionele energieleverancier mag immers worden verwacht dat hij de nodige zorgvuldigheid aan de dag legt bij het werven van klanten. Ten minste mag daarbij worden verondersteld dat het bedrijf geen energieverbruikers in zijn klantenbestand registreert zonder zekerheid en voldoende bewijs over hun toestemming. Het mag daarbij duidelijk zijn dat

het louter registreren van een klant op grond van gegevens die door een online platform zoals Gaele zijn verstrekt, zonder de toestemming vanwege die “klant” na te gaan, onzorgvuldig is.

Doet ANTARGAZ dat laatste toch - en zeker als het verdere stappen zet in de uitvoering van het veronderstelde leveringscontract (zoals een contractbevestiging naar de vermeende klant sturen, de distributienetbeheerder van een leverancierswissel op de hoogte brengen, facturen sturen, ...) - dan begaat het bedrijf een fout die in regel als een onrechtmatige daad moet worden beschouwd. Het gevolg is dat ANTARGAZ er zelf voor moet instaan dat de situatie van de klant zoveel als mogelijk wordt hersteld in de toestand waarin de foutieve leverancierswissel niet zou zijn gebeurd (schadeloosstelling door herstel in natura).

De Ombudsdienst pleit er dan ook voor dat dergelijke schadeloosstelling geregeld wordt door en tussen de betrokken leveranciers zelf, namelijk ANTARGAZ en de vorige leverancier, zonder dat de consument daar de gevolgen van moet dragen of daar zelf kan of moet in tussenkomen.

Wat als onverkort doorlopen van oude energiecontract TECHNISCH niet (meer) mogelijk is?

Door de wijze waarop de energiemarkt is georganiseerd, kan het gebeuren dat dergelijk onverkort doorlopen van het oorspronkelijke en geldige contract niet kan worden gegarandeerd (bijvoorbeeld doordat de leverancier die deze verkoopmethode heeft toegepast reeds als energieleverancier van de betrokken consument in het toegangsregister van de distributienetbeheerder stond geregistreerd en dit om allerlei redenen niet meer ongedaan kan worden gemaakt). Dergelijke technische onmogelijkheid tot ononderbroken verderzetting van het geldige contract, betekent echter geenszins dat de levering door de overnemende leverancier plots wel krachtens een geldig contract zou zijn gebeurd. De leverancierswissel en de beëindiging van het oorspronkelijke energiecontract blijft alleszins ongeldig en onrechtmatig. In dat geval



dient de overnemende leverancier in te staan voor de vergoeding van alle schade (alle nadeel) die de consument ingevolge deze fout heeft geleden (schadeloosstelling door compensatie).

Reactie van ANTARGAZ op 11 maart '22

In een reactie op deze generieke aanbeveling bezorgde ANTARGAZ ons het hiernavolgende standpunt evenals een aantal engagementen ten aanzien van de betrokken energiekanten.

“Graag komen wij terug op het concept van generieke aanbeveling dat u heeft opgesteld naar aanleiding van de klachten van klanten die via het platform "Gaele" waren overgestapt naar Antargaz. In wat volgt zullen wij enkele commentaren geven bij onze samenwerking met Gaele en een constructief voorstel doen inzake de behandeling van deze klachten.

De samenwerking met het platform Gaele

Zoals u ongetwijfeld weet, is het project Gaele een initiatief van consumentenorganisatie Test-Aankoop. Het project wordt gezamenlijk gerealiseerd en beheerd door de onafhankelijke energiemakelaar Enbro. De klant verstrekt daarbij aan Enbro een mandaat (volmacht) om in naam en voor rekening van de klant:

- regelmatig leveringsovereenkomsten voor energie te onderhandelen en af te sluiten met een op de Belgische markt en in het gewest van het leveringsadres van de klant opererende energieleverancier (switching);
- de bestaande leveringsovereenkomst gesloten tussen de energieleverancier en de klant middels opzegging te (laten) beëindigen;
- alle voor haar dienstverlening noodzakelijk informatiegegevens op te vragen bij de
- energieleverancier(s), de netbeheerder(s) en de meetbedrijven.

Wij verwijzen hiervoor naar de algemene voorwaarden op de website van Gaele: <https://www.gaele.be/terms-conditions>

De klant sluit dus rechtstreeks een overeenkomst met Enbro via het platform Gaele. Antargaz is geen partij bij de totstandkoming van die overeenkomst. De samenwerking tussen Antargaz en Enbro is niet exclusief. Enbro kan als onafhankelijke energiemakelaar besluiten om voor de betrokken klant een leveringsovereenkomst te onderhandelen met een andere leverancier.

De verantwoordelijkheden van Antargaz tegenover de klant

situëren zich uitsluitend op het niveau van de uitvoering van de leveringsovereenkomst.

Wij benadrukken dat Gaele zich profileert als een extern en onafhankelijk platform, en dit zowel naar de klant toe als naar Antargaz. Dat externe platform is bovendien een initiatief van consumentenorganisatie Test-Aankoop die de belangen van de consument steeds vooropstelt.

In de gegeven omstandigheden mag Antargaz er toch op vertrouwen dat de klant wel degelijk zijn toestemming heeft. gegeven voor de overstap naar Antargaz. Men kan niet verwachten dat Antargaz - proactief en voor elke individuele klant- een bewijs vraagt van de toestemming van de klant in kwestie. Dat zou totaal onwerkbaar zijn. Antargaz mag rechtmatig vertrouwen op de contractuele garanties die haar partner Enbro op dat punt heeft gegeven.

Indien er mogelijks toch twijfel zou ontstaan over de individuele toestemming van een bepaalde klant (waarvoor alle voorbehoud), dan blijft dat in essentie een discussie tussen de klant en Enbro. Meer zelfs, in dat geval is Antargaz zelf een benadeelde partij die hiervan ernstige schade kan ondervinden (o.a. reputatieschade, onbetaalde facturen naar aanleiding van klachten, een variabele bijdrage naar aanleiding van klachten bij de Ombudsdienst, administratieve kosten voor de behandeling en opvolging van klachten, etc.). Desondanks engageert Antargaz zich om elke klacht te onderzoeken, hetgeen ook blijkt uit het onderstaande voorstel.

Wat mag u van Antargaz verwachten?

Gelet op de bovenstaande overwegingen, meent Antargaz nog steeds dat zij niet verantwoordelijk is voor de betrokken klachten. Desalniettemin, louter vanuit commercieel oogpunt en rekening houdend met de generieke aanbeveling van de Ombudsdienst, is Antargaz bereid om mee te werken aan een evenwichtige oplossing voor alle betrokken partijen.

In dat verband kunnen wij het volgende voorstel doen:

- 1) Na ontvangst van een klacht stuurt Antargaz de klacht door naar Enbro, met de klant in copie, met het verzoek om de klacht na te kijken en de klant meer informatie te bezorgen over zijn of haar individuele toestemming;
- 2) Indien er vervolgens redelijke twijfel ontstaat over de individuele toestemming van de klant, of indien Enbro nalaat om te antwoorden binnen een redelijke termijn, dan is Antargaz bereid om een marktbericht te sturen, zodanig dat de



vorige leverancier het afnamepunt van de klant opnieuw kan overnemen.

- a) Indien de vorige leverancier het afnamepunt overneemt met terugwerkende kracht vanaf de switchdatum, dan is de klacht opgelost.
- b) Indien het voor de vorige leverancier (technisch) niet meer mogelijk is om het afnamepunt met terugwerkende kracht over te nemen vanaf de switchdatum, dan meent Antargaz - op basis van uw aanbeveling - dat de vorige leverancier de klant moet terugnemen aan de vorige prijs op het eerst mogelijke moment in de toekomst. Voor de beperkte tussenperiode dat Antargaz de klant dan heeft beleverd, is Antargaz bereid om tijdelijk het tarief van de klant bij zijn vorige leverancier aan te houden.

Om te kunnen ingaan op het voorstel genoemd onder punt 2b., moet de klant naar Antargaz de leveringsovereenkomst met de vorige leverancier en/of de laatste afrekeningsfactuur doorsturen. Voor de klanten die rechtstreeks afkomstig zijn van de Vlaamse Energieleverancier is dit voorstel niet toepasselijk.

Antargaz zal zich daarbij zo objectief mogelijk opstellen, rekeninghoudend met zowel de standpunten van Enbro als die van de klant. Als uitgangspunt beschouwt Antargaz dat enige "redelijke twijfel" over de individuele toestemming van de klant alleszins is uitgesloten wanneer de schriftelijke klacht van de klant wordt ingediend méér dan vijftien werkdagen na de mededeling van de overstap naar Antargaz en - bij gebreke aan bewijs van die mededeling - méér dan vijftien werkdagen na ontvangst van de eerste factuur van Antargaz."

Commentaar van de Ombudsdienst

Wat betreft de totstandkoming van het energieleveringscontract met ANTARGAZ

Essentieel in het standpunt van ANTARGAZ is het mandaat die NV Enbro heeft of zou hebben om in naam en voor rekening van klanten een aantal rechtshandelingen te stellen. De voornaamste daarvan is het onderhandelen over en afsluiten van energieleveringscontracten. Vervolgens wijst ANTARGAZ erop geen partij te zijn bij de totstandkoming van die overeenkomst. Op zich klopt dat: ANTARGAZ is in beginsel een derde in een overeenkomst tussen Enbro en een klant.

Verder stelt ANTARGAZ echter: "Indien mogelijks toch twijfel zou ontstaan over de individuele toestemming van een bepaalde klant (waarvoor alle voorbehoud), dan blijft dat in essentie een discussie tussen de klant en Enbro." Deze gevolgtrekking is onjuist. Hier gaat het immers over de vraag of de klant geldig toestemming heeft gegeven aan het energieleveringscontract van ANTARGAZ. Zoals we hiervoor reeds hebben gesteld (deel "Heeft de energiekant met de leverancierswissel ingestemd?") is het aan degene de naleving van een contract vordert om te bewijzen dat die (vermeende) tegenpartij door dat contract verbonden is. Het gaat dus wel degelijk om een probleem tussen de klant en ANTARGAZ zelf.

In dit geval baseert ANTARGAZ zich op een vermeende volmacht van de klant aan Enbro. Welnu, aangezien het aan ANTARGAZ is om de toestemming van de klant te bewijzen en het bedrijf daarvoor verwijst naar een volmacht, dan moet het noodzakelijkerwijze ook kunnen bewijzen dat Enbro gevolmachtigde van die klant is. De mededeling "ANTARGAZ mag rechtmatig vertrouwen op de contractuele garanties die haar partner Enbro op dat punt heeft gegeven." volstaat geenszins als bewijs.

Het "proactief" vragen van bewijs van de toestemming van de klant in kwestie, dat volgens het antwoord zoals ANTARGAZ "onwerkbaar" zou zijn, mag hier geen probleem zijn. De noodzaak om effectief dergelijk bewijs voor te leggen stelt zich enkel wanneer er betwisting is over de vraag of toestemming is gegeven. In transparante verkoopsystemen, waarbij de klant goed geïnformeerd werd, mag men verwachten dat dergelijke betwistingen zich eerder uitzonderlijk voordoen. Wij kunnen enkel vaststellen dat de klachten in dit geval nogal talrijk zijn.

Wat betreft de engagementen van ANTARGAZ

Vervolgens vermeldt ANTARGAZ een aantal engagementen die de klant mag verwachten.

Wij noteren dat het energiebedrijf de klacht aan Enbro zal doorsturen, met de klant in kopie. De klant zal vervolgens meer informatie ontvangen over zijn



eventuele individuele toestemming.

We wijzen erop dat ANTARGAZ vrij is om zijn verplichtingen – zoals in dit geval het leveren van een bewijs – te laten uitvoeren door een ander bedrijf, wat niet wegneemt dat de verplichting hiertoe op ANTARGAZ zelf blijft rusten.

Er zij aan herinnerd dat het niet om louter informatie gaat, maar dat de toestemming moet bewezen worden. Indien Enbro daar niet in slaagt, is de klant alleszins gerechtigd om de geldigheid van het energieleveringscontract met ANTRAGAZ te blijven betwisten. Wij herhalen dat, indien ANTARGAZ niet aan de klacht tegemoet komt, de Ombudsdienst deze aan de Algemene Directie van de Economische Inspectie van de FOD Economie zal overmaken.

Op het einde van zijn antwoord stelt ANTARGAZ als uitgangspunt dat enige “redelijke twijfel” over de individuele toestemming van de klant uitgesloten is wanneer de schriftelijke klacht van de klant wordt ingediend méér dan vijftien werkdagen na de mededeling van de overstap naar ANTARGAZ of, bij gebreke daaraan, na ontvangst van de eerste factuur. Deze termijn vindt geen enkele steun in de wetgeving noch in enige andere rechtsgrond.

Wanneer deze termijn aan de klant tegengeworpen wordt, mag hem dat bijgevolg geenszins verhinderen de geldigheid van het energieleveringscontract te blijven betwisten.

Ten slotte mochten we vernemen dat een 6.000 eindafnemers via het platform GAELE van leverancier veranderden naar ANTARGAZ. De Ombudsdienst heeft geen zicht op de uiteindelijke afloop van al de klachten hierover maar we stelden wel vast dat het aantal klachten bij de Ombudsdienst over deze verkooppraktijk stevig verminderde en dat voor de ingediende klachten een oplossing werd gevonden. In de nasleep van deze zaak kondigde de consumentenorganisatie TESTAANKOOP ook aan geen organisator meer te willen zijn van het platform GAELE. Het was immers niet de eerste keer dat eindafnemers zich door GAELE op het verkeerde been gezet voelden, meer bepaald door de techniek van de “opt-out” waarbij, eens een mandaat aan het platform gegeven, de klant niet meer gevraagd werd naar een uitdrukkelijke bevestiging van zijn energiecontract bij een nieuwe leverancier. Het platform GAELE blijft wel bestaan en wordt verder ontwikkeld en ondersteund door de energiemakelaar ENBRO.

NIET GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

AANREKENING BIJKOMENDE KOSTEN AAN BEZITTERS VAN ZONNEPANELEN DOOR OCTA+

De Ombudsdienst voor energie ontving sedert begin 2022 verscheidene meldingen naar aanleiding van een bericht dat OCTA+ stuurde naar klanten die eigenaar van zonnepanelen zijn. Het bedrijf kondigde daarin aan dat het “verplicht” zou zijn om kosten a rato van 1,50 euro per maand en per kilovoltampère aan te rekenen “voor het herstel van het evenwicht op het elektriciteitsnet die van toepassing zijn op zowel je afname als op je injectie van elektriciteit”.

De klanten kregen hieromtrent het volgende te lezen:

“Eerst en vooral zijn wij verplicht om je, als eigenaar van zonnepanelen, een bijkomende kost aan te rekenen vanaf 1 januari 2022. Het gaat om de kosten voor het herstel van het evenwicht op het elektriciteitsnet die van toepassing zijn op zowel je afname als op je injectie van elektriciteit.

Deze kost bedraagt 1,5 € per maand en per kVA (kilovoltampère) (exclusief BTW) en zal worden aangerekend via je regularisatie- en/of slotfacturen. Het aantal kVA is afhankelijk van het vermogen van je omvormer, hetgeen wij doorkrijgen van je netwerkbeheerder.



Ben je niet akkoord met deze bijkomende kost, hebben we helaas geen andere keuze dan je te bevestigen dat je jouw contract kan opzeggen door je in te schrijven bij een andere leverancier met één maand vooropzeg.”

Dit bericht doet op twee punten ernstige vragen rijzen.

- 1) OCTA+ verwijst naar een “verplichting” om zijn klanten die eigenaar zijn van zonnepanelen bepaalde kosten aan te rekenen.
- 2) OCTA+ rekent kennelijk kosten aan die noch contractueel, noch wettelijk voorzien zijn.

Intussen stelde OCTA+ de betrokken klanten in kennis dat deze kostenaanrekening wordt uitgesteld tot 1 april 2022. Volgens die kennisgeving gaat het slechts om een “commerciële tegemoetkoming” en betreft het geen herziening van het standpunt van het bedrijf, noch van het voornemen om deze kosten aan te rekenen. De hiernavolgende analyse van deze praktijk blijft bijgevolg onverkort gelden.

Vaststellingen van de Ombudsdienst

De “verplichting” om kosten aan te rekenen

OCTA+ stelt dus uitdrukkelijk dat het “verplicht” is om de klant die eigenaar is van zonnepanelen, “een bijkomende kost aan te rekenen vanaf 1 januari 2022”.

Hetzelfde bericht zegt niet met zoveel woorden dat het om een verplichting zou gaan die door of krachtens een wet of decreet of anderszins door de ene of andere overheid zou worden opgelegd. Minstens wekt het bedrijf hiermee wel de indruk dat het om een dergelijke verplichting zou gaan.

Maar wat meer is: wanneer men in deze context over een verplichting spreekt, kan het ook niet anders dan over een wettelijke verplichting gaan. Immers, wanneer twee partijen een overeenkomst hebben gesloten – zoals in dit geval een energieleveringsovereenkomst tussen een energiekant en een energieleverancier – dan worden daarin de onderlinge rechten en verplichtingen van die partijen op sluitende wijze vermeld, behoudens datgene wat de wet daaraan toevoegt. Een partij,

zoals in dit geval een energieleverancier, kan dus niet louter op eigen initiatief een verplichting in hoofde van de tegenpartij toevoegen, tenzij op grond van een akkoord tussen de beide partijen of tenzij op grond van een wettelijke verplichting.

Welnu, er blijkt niet zoiets te bestaan als een verplichting in hoofde van energieleveranciers om hun klanten, eigenaars van zonnepanelen “bijkomende kosten voor het herstellen van het evenwicht op het elektriciteitsnet die van toepassing zijn op zowel je afname als op je injectie van elektriciteit” aan te rekenen. De Vlaamse energieregulator VREG bevestigt dit overigens.

Ons lijkt deze mededeling van OCTA+ dan ook als misleidend te moeten worden beschouwd.

Het Wetboek van economisch recht (WER) beschouwt handelspraktijken als misleidend wanneer die gepaard gaan met onjuiste informatie en derhalve op onwaarheden berust en de gemiddelde consument ertoe brengt een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen (in dit geval wordt de consument expliciet uitgenodigd om hetzij de overeenkomst verder te zetten onder de gewijzigde voorwaarde van de betaling van een bijkomende maandelijkse kost, hetzij de overeenkomst op te zeggen). Deze misleidende informatie kan onder meer betrekking hebben op de prijs.

De “bevestiging” in een apart lid van het bericht van OCTA+ dat de klant zijn contract kosteloos kan opzeggen door een energieleveringsovereenkomst met een andere leverancier af te sluiten en met inachtnaam van een opzegtermijn van één maand is overigens merkwaardig. Dit recht wordt de huishoudelijke afnemer van energie en de KMO's immers ten allen tijde gegarandeerd door de federale wetgeving inzake de levering van elektriciteit en gas.

De aanrekening van kosten die noch contractueel, noch wettelijk voorzien zijn

Door naar de consument te communiceren dat hem een bijkomende (maandelijkse) kost wordt aangerekend, voegt OCTA+ een prijselement toe - die



bijgevolg neerkomt op een prijsverhoging – die niet in het oorspronkelijke energieleveringscontract was voorzien. Zoals eerder gesteld, kan een dergelijke eenzijdige en niet in het contract voorziene prijswijziging enkel wanneer die door of krachtens een wet zou worden opgelegd, wat niet dus niet het geval is.

Zelfs indien OCTA+ zich zou baseren op een beding uit de algemene voorwaarden om de prijs te wijzigen – wat het bedrijf in het geciteerde bericht aan zijn klanten alleszins niet doet – dan nog dient rekening te worden gehouden met hetzelfde Wetboek van economisch recht, dat prijswijzigingen die enkel afhangen van de wil van de onderneming beteugelt. Tijdens de loop van overeenkomst van bepaalde duur is dergelijke eenzijdige prijsverhoging alvast uitgesloten en zou een beding in die zin alleszins onrechtmatig zijn (artikel VI.83, 3° WER). Bij een overeenkomst van onbepaalde duur zou dergelijk beding enkel mogelijk zijn wanneer de consument de mogelijkheid heeft gehad om binnen een redelijke termijn de overeenkomst op te zeggen (artikel VI.83, 2° WER).

Reactie van OCTA+ en commentaar van de Ombudsdienst

Bij monde van advocatenkantoor “Walk” deelde OCTA+ ons zijn standpunt mede, in eerste instantie wat betreft de door de Ombudsdienst de gevolgde werkwijze en vervolgens wat betreft de grond van de zaak.

1) De door de Ombudsdienst gevolgde werkwijze Standpunt van OCTA+

“In de eerste plaats betreurt OCTA+ het dat uw dienst, eens te meer, noch de opdrachten, noch de procedure waarvoor hij in het leven is geroepen, eerbiedigt.

Moeten wij u eraan herinneren dat, overeenkomstig het Koninklijk Besluit van 18 januari 2008, de Ombudsdienst voor Energie verplicht is vooraf te onderhandelen tussen de eindklanten en de leverancier om een minnelijke schikking te vergemakkelijken, vooraleer een aanbeveling uit te brengen?

Dit is de essentie van de - onpartijdige - functie van de ombudsman.

Echter, in dit geval:

- heeft uw dienst op geen enkel ogenblik zich verwaardigd OCTA+ te raadplegen om haar standpunt over de problematiek te vernemen, of zelfs maar te trachten de partijen tot elkaar te brengen;*
- heeft uw dienst een “belastende” aanbeveling gedaan, uitsluitend gebaseerd op zijn eigen mening, zonder in het bezit te zijn van enig bewijs op tegenspraak.”*

Antwoord van de Ombudsdienst voor energie

De opdracht van de Ombudsdienst voor energie, zoals wettelijk omschreven, is ruimer dan enkel het behandelen van klachten (geschillen) van energiekanten tegenover een energiebedrijf. Zo vermeldt het wettelijke takenpakket van de dienst in de eerste plaats “het beoordelen en onderzoeken van alle vragen en klachten van eindafnemers die betrekking op de activiteiten van een elektriciteitsbedrijf en op het functioneren van de elektriciteitsmarkt” (artikel 27, §1, tweede lid, 1° Elektriciteitswet). Bij binnenkomende meldingen, beoordeelt de Ombudsdienst dus in eerste instantie welk gevolg daaraan wordt gegeven, zoals ook of dit al dan niet als een klacht volgens de daartoe voorziene procedure wordt behandeld.

Zoals eerder gezegd, ontvangt de Ombudsdienst de laatste tijd nogal wat meldingen naar aanleiding van een brief die OCTA+ stuurt naar klanten die eigenaar zijn van zonnepanelen en waarbij deze laatsten zich de vraag stellen naar de wettigheid van de daarin aangekondigde “bijkomende kost”. De Ombudsdienst heeft geoordeeld deze meldingen niet af te handelen als klacht, die inderdaad steeds door een bemiddelingsprocedure wordt voorafgegaan, maar als een vraag, waarop een gepast antwoord wordt gegeven. In dergelijk geval wordt door de wet immers geen bemiddeling opgelegd.

Maar er is meer. De Ombudsdienst werd in kennis gesteld van een vraag van de Vlaamse gewestelijke energieregulator (Vreg) aan de Economische



Inspectie, waarbij deze laatste wordt verzocht om de brieven die OCTA+ aan zijn klanten richt grondig te onderzoeken en er tegen op te treden mocht een overtreding worden vastgesteld.

Het heeft weinig zin over te gaan tot individuele bemiddeling wanneer één van de partijen mogelijk inbreuken op de economische wetgeving heeft begaan die door een toezichthouder (in casu de autonome en onafhankelijke regulator Vreg) werden opgemerkt en waarbij deze het noodzakelijk heeft geoordeeld om de Economische Inspectie te verzoeken dit nader te onderzoeken. De Ombudsdienst kan overigens geen maatregelen nemen om de betwiste praktijken van Octa+ aan banden te leggen en dient de beoordeling van de wenselijkheid daartoe over te laten aan de daartoe bevoegde instanties.

Antwoord van OCTA+

In een reactie via e-mail op 25 februari 2022 liet OCTA+ via zijn raadsman weten dat zij de aanbeveling de Ombudsdienst niet volgen, zowel wegens de duidelijke schending van de bemiddelingsprocedure als om de redenen die reeds werden uiteengezet.

“Ten eerste, de enige opdrachten van de Ombudsman zijn deze die hem zijn toevertrouwd door de wet, namelijk :

De Ombudsdienst voor Energie heeft als opdrachten:

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

mei overmaken aan de Minister bevoegd voor Energie. (art. 2 van het Ministerieel besluit tot goedkeuring het huishoudelijk reglement van de Ombudsdienst voor Energie)

De Ombudsman heeft zich echter op geen enkel moment vervaardigd “te bemiddelen tussen de eindafnemer en het elektriciteitsbedrijf met het oog op het vergemakkelijken van een minnelijke schikking” (art. 27 van de Wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt).

Dit blijkt uitdrukkelijk uit de verschillende persberichten waarin U reeds standpunt heeft ingenomen ten voordele van de consument.

Het rechtstreeks vaststellen van een generieke aanbeveling, zonder eerst deze bemiddelingsprocedure te respecteren, komt erop neer dat de Ombudsman optreedt als een adviseur en niet als een bemiddelaar.”

Commentaar van de Ombudsdienst voor energie

OCTA+ herneemt de stelling dat de Ombudsdienst voor Energie de bemiddelingsprocedure zou geschonden hebben en verwijst daarvoor naar een vijftal opdrachten waarmee de Ombudsdienst, op grond van de wet (in het bijzonder de Electriciteits- en Gaswet) en de uitvoeringsbesluiten daarvan, belast is en welke lijst limitatief zou zijn (“de enige opdrachten”). Het limitatief karakter van die opdrachten blijkt alvast niet uit de formulering ervan in de wet.

Belangrijker is echter dat in de lijst die OCTA+ opsomt slechts in één van de 5 opdrachten sprake is van bemiddeling. Het is dus niet zo dat iedere melding die de dienst ontvangt, dient te worden behandeld als een klacht die het voorwerp uitmaakt van een bemiddeling.

De Ombudsdienst verwijst hierbij nogmaals naar artikel 27, §1, tweede lid, 1° van de Electriciteitswet, dat de Ombudsdienst de opdracht geeft: “het beoordelen en onderzoeken van alle vragen en klachten van eindafnemers die betrekking hebben op de activiteiten van een elektriciteitsbedrijf en op



het functioneren van de elektriciteitsmarkt.” (De formulering verschilt in belangrijke mate van deze welke OCTA+ in zijn antwoord geeft.)

De Ombudsdienst wijst er bovendien op dat omtrent de praktijk die hier aan de orde is een vraag vanwege de Vreg aan de Economische Inspectie werd gericht, waardoor het niet wenselijk is dat de Ombudsdienst parallel hiermee een bemiddeling in individuele dossiers zou voeren.

Daarenboven stelt de Ombudsdienst zich, nog los van de vorige overwegingen, de vraag welke uitkomst een bemiddelingsprocedure zou kunnen bieden wanneer OCTA+ nogmaals laat weten op zijn standpunt te blijven staan.

OCTA+ neemt er aanstoot aan dat de Ombudsdienst standpunt zou hebben ingenomen ten voordele van de consument. Indien de Ombudsdienst echter, ingevolge zijn wettelijke opdracht, vragen van energiekanten beoordeelt en onderzoekt, betekent dat niet dat het resultaat van die beoordeling en dat onderzoek niet van het standpunt van het energiebedrijf zou mogen afwijken.

OCTA+ verwijt de Ombudsdienst ook op te treden als adviseur. Het beantwoorden van vragen is echter niet denkbaar zonder dat wij noodzakelijkerwijze ook informatie geven over de rechten en plichten van energiebedrijven en energiekanten, waardoor deze laatsten meteen weten wat hen te doen staat.

2) De zaak ten gronde

Standpunt van OCTA+

“Wat de grond van de problematiek betreft, wijst OCTA+ erop dat alleen de FOD Economie bevoegd is om zich uit te spreken over eventuele inbreuken op het Wetboek van economisch recht, hetgeen OCTA+ ontkent.

OCTA+ werd al gehoord door de FOD Economie.

In ieder geval ontkent OCTA+ formeel de consument te hebben willen misleiden.

Inderdaad, OCTA+ :

• heeft nooit aangegeven dat er een wet haar verplichtte deze extra kost door te rekenen;
Dit wordt voorts bevestigd door het feit dat OCTA+ deze klanten heeft herinnerd aan hun mogelijkheid om een nieuw contract te sluiten bij een andere leverancier - die a fortiori (althans momenteel) deze toeslag niet toepassen.

• houdt vol dat deze toeslag gerechtvaardigd is, zowel op contractuele basis als ten gevolge van de wijziging van het marktmodel.

In casu zijn de partijen bij het sluiten van de leveringscontracten overeengekomen dat “de contract- en prijsvoorwaarden liggen vast voor de ganse duurtijd van het Contract, onder voorbehoud van aanpassingen veroorzaakt door elementen die niet afhangen van OCTA+”.

Dit onafhankelijke element is de wijziging van het energiemarktmodel door het opleggen van MIG 6, die van kracht is sinds 1 november 2021, aan alle marktdeelnemers.

Zowel marktdeskundigen als evenwichtsverantwoordelijken zijn het eens over de invloed van deze verandering op de balanceringskosten, die worden veroorzaakt door de eigenaars van fotonvoltaïsche panelen.

In MIG 4 waren de onbalanskosten gebaseerd op de hoeveelheden die waren toegewezen op een “Synthetic Load Profile” (SLP)-curve.

Als een klant 6 MWh verbruikte en 5 MWh injecteerde, werden de onbalanskosten berekend over het verschil, d.w.z. 1 MWh.

In deze schema bedroegen de kosten 1 EUR/MWh, d.w.z. 1 EUR.

Sinds de inwerkingtreding van MIG 6 worden de kosten afzonderlijk berekend op basis van twee verschillende lastprofielen, het “Real Load Profile” (RLP - verbruikscurve) en het “Synthetic Production Profile” (SPP - productiecurve).

Deze lastprofielen vertegenwoordigen een kostprijs van respectievelijk 1,80 EUR/MWh (RLP) en 18 EUR /



MWh of 15 EUR/MWh (SPP) – prijzen afhankelijk van onze evenwichtsverantwoordelijke).

In het voorgaande voorbeeld betekent dit dat de onbalanskosten stijgen van 1 EUR naar 100,801 EUR!

Aan de hand van dit voorbeeld kan het effect van dit onafhankelijke element, zijnde de nieuwe lastprofielen, niet worden ontkend.

Uiteindelijk heeft OCTA+ slechts een contractuele bepaling ten uitvoer gelegd die, op grond van artikel 1134 van het Burgerlijk Wetboek, de partijen tot wet strekt en derhalve een contractuele verplichting vormt.

Het is niet houdbaar noch wettig om met een dergelijk verlies te blijven verkopen aan klanten met twee afzonderlijke lastprofielen.

Voor het overige, en voor uw volledige informatie:

- In een nieuwe brief, die op 28 januari aan haar klanten is toegezonden, heeft OCTA+ haar eerste brief verduidelijkt en, uitsluitend ten commerciële titel, de facturering van de extra kosten uitgesteld tot 1 april 2022 (zie bijlage);*
- OCTA+ informeert vandaag de houders in het Vlaams Gewest van fotovoltaïsche panelen met digitale meters dat ook zij dergelijke kosten zullen moeten dragen die voortvloeien uit de wijziging in het energiemarktmodel (zie bijlage).*

Deze bepaling was uitdrukkelijk opgenomen in de eerder overeengekomen bijzondere contractuele voorwaarden (tarieffiche)."

Antwoord van de Ombudsdienst voor energie

Het feit dat enkel de Economische Inspectie bevoegd is met de controle op de naleving van het Wetboek van economisch recht en de vaststelling van inbreuken daarop, verhindert uiteraard geenszins dat ook andere personen of instanties, zoals ook OCTA+ zelf, een standpunt kunnen hebben inzake de bepalingen van dat wetboek en de toepassing ervan in concrete situaties.

Wat betreft de formele ontkenning door OCTA+ dat het bedrijf de consument zou hebben willen

misleiden en de stelling dat het nooit heeft aangegeven dat een wet het bedrijf verplicht deze extra kost door te rekenen, brengen wij de inleidende zin uit de brief van OCTA+ in herinnering:

"Eerst en vooral zijn wij verplicht om je, als eigenaar van zonnepanelen, een bijkomende kost aan te rekenen vanaf 1 januari 2022."

OCTA+ zegt bijgevolg niet uitdrukkelijk dat het om een wettelijk verplichting gaat, maar het mag duidelijk zijn dat bij de gemiddelde consument die indruk gewekt wordt. Het werkwoord "verplichten" impliceert overigens noodzakelijk dat er geen mogelijkheid bestaat om een andere beslissing te nemen.

OCTA+ tracht de aanrekening van bijkomende kosten te rechtvaardigen, zowel op contractuele gronden als op grond van de wijziging van het marktmodel.

Overdewijziging van het marktmodel, in het bijzonder "het opleggen van MIG 6", doet de Ombudsdienst hier geen uitspraken. Wel onderzoeken we of er een voldoende contractuele basis voorhanden is voor de aanrekening van bijkomende kosten ingevolge dergelijke wijzigingen.

OCTA+ baseert zich op artikel 8.1 van de algemene voorwaarden voor leveringscontracten met consumenten (Algemene voorwaarden voor de levering van elektriciteit en/of gas door OCTA+ Energie nv aan de klant « Consument »). De volledige lezing daarvan luidt als volgt:

"Artikel 8: Wijzigingen van de voorwaarden

8.1. De contract- en prijsvoorwaarden liggen vast voor de gehele Duur van het Contract, onder voorbehoud van aanpassingen veroorzaakt door elementen die niet afhangen van OCTA+, zoals bijvoorbeeld:

- Wettelijke, reglementaire of administratieve aanpassingen die automatisch geïntegreerd worden in de tarieven en de facturen vanaf hun datum van toepassing, inclusief mogelijke wijzigingen van de transport- en



distributietarieven die aangepast kunnen worden door de Netbeheerders, alsook toeslagen vanwege de regionale en federale regeringen (taksen, belastingen, openbare dienstverplichtingen, enz.).

- b. Aanpassingen van variabele tarieven als gevolg van gewijzigde prijsindexen die niet meer gepubliceerd zouden worden door de overheden, federaties, quoteringsbedrijven of beurzen, enz. Die wijzigingen worden u gemeld in bijlage van de regularisatie- of slotfactuur, en zijn beschikbaar op onze website.”

De regel is bijgevolg dat contract- en prijsvoorwaarden vastliggen voor de gehele duur van het contract. Wanneer op een algemene regel uitzonderingen worden geformuleerd, dan geldt de interpretatieregel dat die uitzonderingen restrictief moeten worden geïnterpreteerd.

De uitzondering die artikel 8.1 hier weerhoudt betreft “aanpassingen veroorzaakt door elementen die niet afhangen van OCTA+”. Die formulering lijkt dezelfde strekking te hebben als die welke wordt gebruikt in de artikel VI.83, 2° en 3°, dat onder meer van toepassing is op prijsverhogingen op basis van elementen die enkel afhangen van de wil van de onderneming.

De vraag is of die clausule toelaat dat OCTA+ om het even welke kosten die het gevolg zijn van elementen die niet van het bedrijf afhangen, aan de klanten doorrekent. Het mag duidelijk zijn dat dit te kort door de bocht is. Ondernemen houdt risico's in en de interpretatie van OCTA+ zou toelaten dat die risico's (uiteraard niet de winsten) voortaan automatisch naar de klanten worden doorgeschoven.

Er moet immers een onderscheid worden gemaakt tussen enerzijds elementen die weliswaar onafhankelijk zijn van de wil van het bedrijf en die kosten veroorzaken en anderzijds de beslissing om die kosten aan de klanten door te rekenen. OCTA+ vermengt in zijn redenering beide gegevens.

Nochtans vermeldt artikel 8.1 van de eigen algemene voorwaarden van het bedrijf, ten titel van voorbeeld,

een aantal gevallen van “aanpassingen veroorzaakt door elementen die niet afhangen van OCTA+”. Telkens gaat het om gevallen waarbij de doorrekening van de kosten onontkoombaar is, bijvoorbeeld omdat de aanpassingen automatisch geïntegreerd worden in de tarieven en de facturen, omdat het gaat om kosten die het bedrijf moet factureren, maar niet voor eigen rekening zijn (transport- en distributienettarieven en toeslagen vanwege de overheid) of omdat het een prijsindex betreft die niet meer wordt gepubliceerd.

De vraag is nu of in dit geval de doorrekening van de kosten onontkoombaar is. OCTA+ stelt dat het element dat niet afhankelijk is van de wil van het bedrijf bestaat in de “wijziging van het energiemarktmodel door het opleggen van MIG 6, die van kracht is sinds 1 november 2021, aan alle marktdeelnemers”. Echter, het mag eveneens duidelijk zijn dat OCTA+ in dit geval niet verplicht was om die kosten aan de klanten door te rekenen en zelf de beslissing heeft genomen om dit te doen. Het bedrijf maakt overigens gewag van leveranciers “die a fortiori (althans momenteel) deze toeslag niet toepassen”.

Wij kunnen bijgevolg besluiten dat de doorrekening door OCTA+ van de kosten veroorzaakt door de “wijziging van het energiemarktmodel door het opleggen van MIG 6” geen enkele steun vindt, noch in de wetgeving, noch in de eigen contractuele voorwaarden.

Antwoord van OCTA+

Wat de grond van de zaak betreft, blijft OCTA+ staande houden dat de onevenwichtskosten zowel onafhankelijk als contractueel zijn.

“Zoals reeds vermeld, bepaalt artikel 8.1. van de contractuele voorwaarden dat de tarieven zijn vast voor de volledige duur van het contract onder voorbehoud van wijzigingen veroorzaakt door factoren waarop OCTA+ ENERGIE geen vat heeft.

In casu is het onafhankelijke element de overschakeling van MIG4 naar MIG6, die het afnameprofiel van de gebruikers van het netwerk drastisch heeft gewijzigd.



Artikel 3.5 van dezelfde voorwaarden bepaalt meer specifiek dat “Het Contract wordt afgesloten op basis van de door de Consument verstrekte informatie en van het afnameprofiel van het Aansluitingspunt. Indien de effectieve Energie-afname niet of niet meer overeenstemt met de informatie van het Contract, behouden wij ons het recht voor om het Contract aan te passen”.

De verschillende contracten die met dit soort klanten zijn gesloten, zijn dus gebaseerd op een “SLP”- afnameprofiel (synthetic load profile).

Sinds de inwerkingtreding van de MIG6 is het afnameprofiel voor deze klanten gewijzigd van één curve (namelijk SLP) naar twee curves, RLP (real load profile) en SPP (synthetic production profile), waarvan de financiële impact reeds aan u werd uitgelegd.

Aangezien het afnameprofiel door de invoering van een nieuw marktmodel is gewijzigd, is het niet meer dan logisch dat deze contracten dienovereenkomstig worden aangepast, anders zou mijn cliënte met verlies verkopen aan de betrokken klanten.”

Commentaar van de Ombudsdienst voor energie

De Ombudsdienst heeft geen uitspraak gedaan over de vraag of de gestegen kosten voor het herstel van het evenwicht (de overschakeling van MIG4 naar MIG6) onafhankelijk zijn van de wil van OCTA+, noch over de impact daarvan.

Wel betwist de Ombudsdienst formeel de contractuele grondslag voor de doorrekening van deze kosten aan de energiekanten.

Waar OCTA+ in zijn eerste reactie verwees naar artikel 8.1 van de algemene voorwaarden van OCTA+, welke argumentatie door de Ombudsdienst werd weerlegd, probeert OCTA+ in een reactie via e-mail van 25 februari 2022 alsnog steun te vinden in artikel 3.5 van dezelfde voorwaarden dat meer specifiek bepaalt dat “Het Contract wordt afgesloten op basis van de door de Consument verstrekte informatie en van het afnameprofiel van het Aansluitingspunt. Indien de effectieve Energie-afname niet of niet meer

overeenstemt met de informatie van het Contract, behouden wij ons het recht voor om het Contract aan te passen”.

De Ombudsdienst merkt op dat dit artikel slechts één criterium voor een contractwijziging inhoudt, met name een gewijzigde energieafname. De wijzigingen die met de invoering van MIG6 betreffen echter de invoering van een ander profiel dat niet op de afname, maar op de injectie betrekking heeft, welke bijgevolg geen aanleiding tot contractwijziging kan geven.

Bovendien spreekt het artikel 3.5 slechts in algemene termen over een contractwijziging, niet over een wijziging van de prijs. De algemene voorwaarden zijn zo opgesteld dat de bepalingen inzake de prijs en de wijziging daarvan integraal zijn opgenomen in de artikelen 7 en 8. Meer in het bijzonder vestigt artikel 8.1 het principe dat de prijsvoorwaarden vastliggen voor de gehele duur van het contract, behoudens elementen die niet afhangen van de wil van het bedrijf. Deze clause, die restrictief moet worden geïnterpreteerd, biedt geen grondslag voor de doorrekening van de kosten die hier aan de orde zijn. De plotse omslag van OCTA+ door te verwijzen naar een andere clause die geen betrekking heeft op de prijs en hier bijgevolg irrelevant is, biedt dus geen uitweg om de kosten aan de klanten te kunnen doorrekenen.

Ten slotte heeft de Ombudsdienst geen enkele feedback mogen ontvangen van de Algemene Directie van de Economische Inspectie van de FOD Economie. Aangezien deze dienst onder meer toeziet op de naleving van de bepalingen van het Wetboek van economisch recht, zoals de misleidende praktijken waarvan hier sprake is, blijven ruim 4.000 klanten van OCTA+ die deze bijkomende kosten aangerekend krijgen, in het ongewisse en zullen zij zich desnoods tot de vrederechter moeten wenden om alsnog een definitieve uitspraak te bekomen. Uiteraard kunnen zij de generieke aanbeveling van de Ombudsdienst nuttig aanwenden voor de rechtbank.

Klachtenbehandeling en wisselwerking met federale en gewestelijke diensten

6

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 2022.

over het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportering van consumentenklachten en -vragen (C(2010)3021 definitief).

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

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

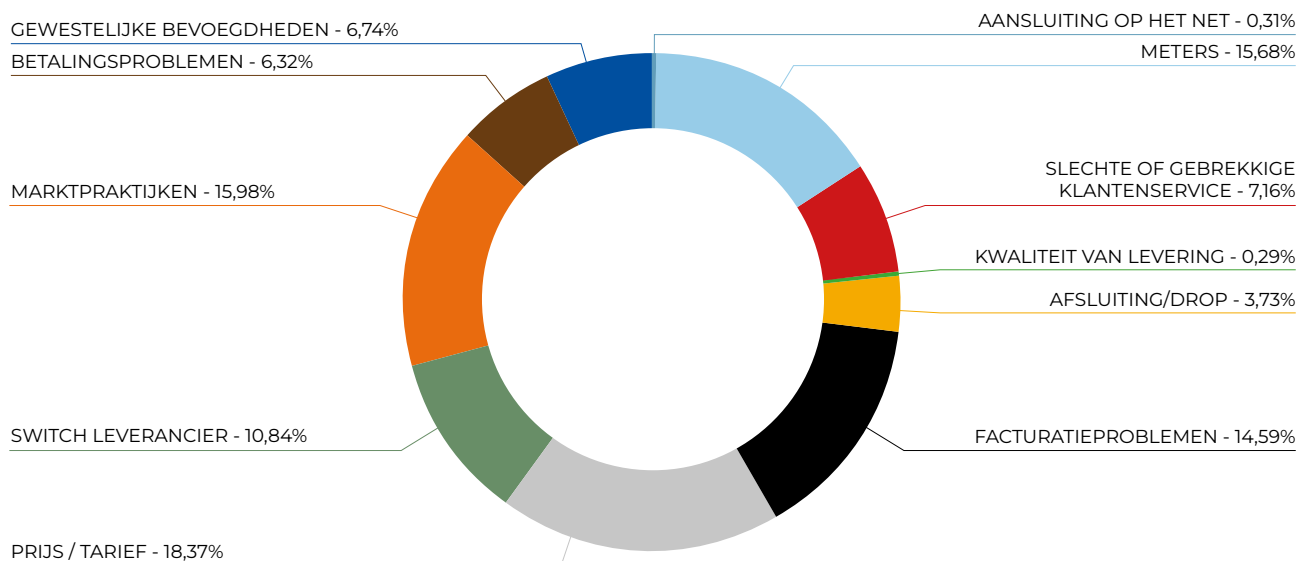
- de Ombudsdienst voor energie;
- de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie;
- de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG);
- de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG);
- de Geschillendienst opgericht binnen de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL);
- de Gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie).

Met deze rapportering volgen zij de aanbeveling van de Europese Commissie van 12 mei 2010



In totaal behandelden de verschillende aardgasmarkt. Hierna de onderverdeling per klachteninstanties in België 31.824 klachtensoort: consumentenklachten over de elektriciteits- en

KLACHTENSOORTEN VAN ALLE FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN





B. Aantal vragen om informatie

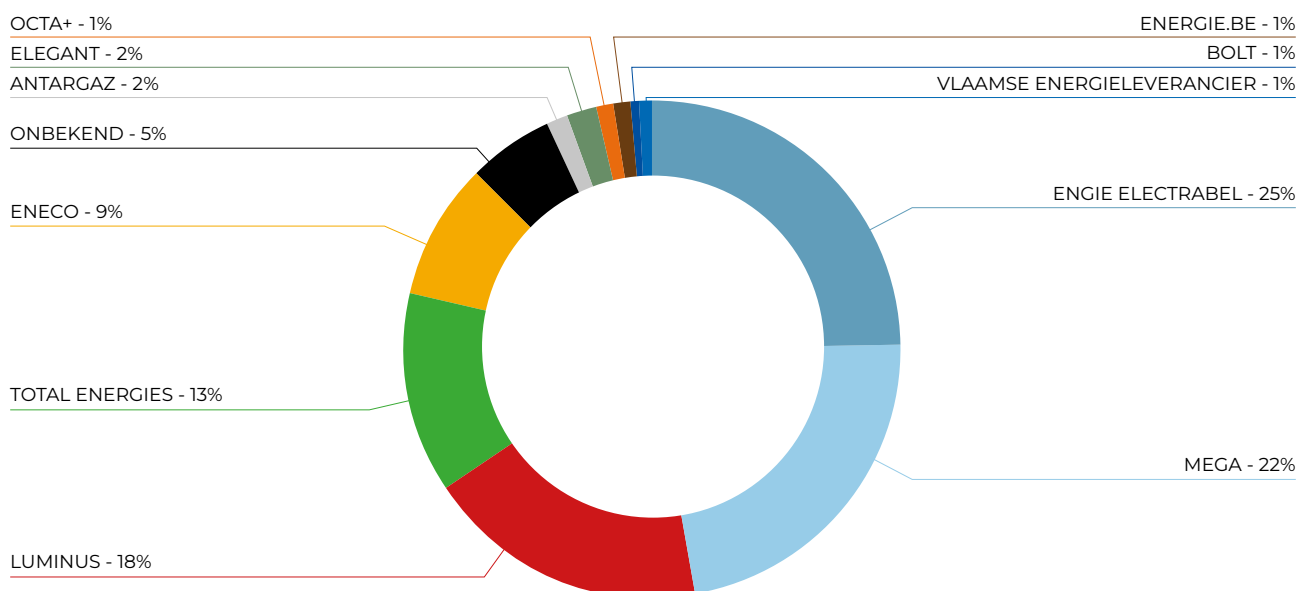
De Ombudsdienst is bevoegd voor de alternatieve regeling van geschillen en behandelt in principe dus geen vragen om informatie, behalve wanneer die informatie betrekking heeft op de procedure van klachtenbehandeling.

Desondanks ontvangt de Ombudsdienst regelmatig schriftelijke en telefonische vragen om informatie. In 2022 betrof het meer dan 13.000 schriftelijke en mondelinge

vragen. Dat betekent gemiddeld bijna 60 vragen of oproepen per werkdag (beperkt tot de voormiddag). 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.

Meer dan 10.000 telefonische oproepen gingen over energieleveranciers en vooral de moeilijke telefonische bereikbaarheid ervan.

TELEFONISCHE OPROEPEN OVER ENERGIELEVERANCIERS (2022)



De andere telefonische vragen om informatie hadden betrekking op:

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

Deze telefonische informatietaak behoort wettelijk

niet tot het takenpakket van de Ombudsdienst. Klachten moeten immers schriftelijk worden ingediend bij de Ombudsdienst. Dat is ook de reden waarom de telefonische bereikbaarheid van de Ombudsdienst enkel nog mogelijk is in de voormiddag waarbij we de lijnen open houden voor zogenaamde spoedprocedures van gezinnen of bedrijven die dreigen afgesloten te worden van het net. We proberen hiermee als publieke dienst 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 telecomunicatie, de postsector, treinreizigers, financiële diensten en verzekeringen, in voor de strategie en het beheer van de Consumentenombudsdienst op vlak van personeel, overheidsopdrachten, begroting, financiën, ICT, klachtenbeheer enz.

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

- 1) de consumenten en ondernemingen inlichten over hun rechten en plichten, in het bijzonder over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;
- 2) elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst nemen en hetzij bezorgen aan de bevoegde

- gekwalificeerde entiteit, hetzij zelf behandelen;
- 3) zelf optreden in elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, waarvoor geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is.

Consumenten kunnen hun klacht indienen via een onlineformulier op www.consumentenombudsdienst.be.

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.



Consumenten ombudsdienst

Overige activiteiten van de Ombudsdienst voor Energie

7

Naast hun 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 2023 groepeerde NEON de nationale en regionale ombudsdiensten van negen landen van de Raad van Europa (België, Frankrijk, Georgië, Griekenland, 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 2022 tweemaal samengekomen: op 21 februari 2022 via digitale weg en op 25 november 2022 in de lokalen van de Ierse regulator CRU (Commission for Regulation of Utilities) in Dublin.

De dag ervoor op 24 november organiseerde de Europese Commissie (DG Energy en DG Justice) ook het 14^{de} Citizens' Energy Forum met als voor de hand liggend onderwerp **"Energy consumers at the heart of the energy crisis"**.

Deze events gaven de leden van NEON de mogelijkheid om hun ervaringen uit te wisselen en maatregelen te bespreken over het omgaan met de energiecrisis en het bestrijden ervan op Europees vlak en per lidstaat. Bijna alle ombudsdiensten worden overstelpt met vragen en klachten van consumenten en proberen hun werking en



organisatie daar op af te stemmen. Veel aandacht gaat er ook naar de impact van de energiecrisis op de eindafnemers maar ook naar de Europese en nationale of regionale beleidsmaatregelen die genomen worden om de energiecrisis te bestrijden.

De Nederlandstalige ombudsman voor energie zit als bestuurder van het administratief orgaan van NEON, mee aan het stuur van NEON en is tevens de schatbewaarder van NEON.

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

Ten slotte heeft de Ombudsman voor energie ook zijn ervaringen, klachtengegevens, strategieën en standpunten toegelicht over de rol van ombudsdiensten of gekwalificeerde entiteiten voor buitengerechtelijke geschillenregeling in de energiecrisis door zijn deelname aan:

- het “Webinar for ADR bodies which handle energy disputes” op 19 October 2022 met een presentatie over “*Recommendations to better manage the sharp increase in complaints and disputes about commercial practices and consumer protection*”
- de “EU ADR CONFERENCE » georganiseerd door de universiteiten van Oxford en KU Leuven op 9 en 10 november 2022 in Oxford met een panelgesprek over “*Feedback and Affecting Behaviour via ADR*”.



B. Op federaal vlak

De werking van de Ombudsdienst werd in 2022 verzekerd door de Nederlandstalige ombudsman die reeds voor meer dan 8 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 2022.

- Aanbevelingen formuleren aan de werkgroep “Sociaaltarief” 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 werkgroepen en webinars georganiseerd door consumenten- en armoedeorganisaties.
- Deelname aan de federale Task Force opgericht op vraag van de federale minister van energie om onder leiding van de federale energieregulator CREG en samen met de AD Economische Inspectie driemaandelijks de klachtengegevens en -patronen te verzamelen en te signaleren aan de federale ministers van Economie, van Energie en aan de Staatssecretaris bevoegd voor consumentenbescherming.



Ombudsman.be



C. Op gewestelijk vlak

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

I. In Vlaanderen:

- 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 en TV1

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 (de voorbereiding van) uitzendingen van het radio- en TV-programma "On n'est pas des pigeons".

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

8

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 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

9

NEDERLANDSTALIGE KLACHTEN

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

FRANSTALIGE EN DUITSTALIGE KLACHTEN

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

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



Het alternatief voor uw energiegeschillen

OMBUDSMAN VOOR ENERGIE

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

www.ombudsmanenergie.be

