



**ONPARTIJDIG**

# 5 SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN

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

In totaal formuleerde de Ombudsdienst 50 aanbevelingen in 2011 die betrekking hadden op de volgende onderwerpen:

- Gratis elektriciteit in Vlaanderen (19 aanbevelingen gericht aan Electrabel)
- Tarief voor verbruik zonder contract in Brussel (17 aanbevelingen gericht aan Sibelga)
- Sociaal tarief (2 aanbevelingen gericht aan Electrabel)
- Verbrekingsvergoedingen (3 aanbevelingen waarvan 2 gericht aan Lampiris en 1 gericht aan Luminus)
- Verhuizen (3 aanbevelingen waarvan 2 gericht aan Lampiris en 1 gericht aan Luminus)

- Rechtzetting metergegevens (3 aanbevelingen gericht aan Electrabel)
- Statuut van de eindafnemer (1 aanbeveling gericht aan Electrabel)
- Laattijdige facturatie van metergegevens (1 aanbeveling gericht aan Electrabel)
- Laattijdige terugbetaling (1 aanbeveling gericht aan ORES).

## ⇒ GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

### **Aanbeveling verbrekingsvergoeding in-gevolge leverancierswissel (LAMPIRIS)**

#### Omschrijving

Een klant is overgeschakeld voor aardgas van Electrabel naar Lampiris. Aangezien de overstap niet op de einddatum van zijn contract bij Electrabel is gebeurd, rekent Electrabel hem een verbrekingsvergoeding ten bedrage van 75 euro aan.

### Standpunt van het energiebedrijf

Lampiris is van mening dat, na contactname met de klant, 14 januari 2011 als gewenste startdatum werd aangevraagd. De klant heeft tevens een welkomstbrief ontvangen waarbij de gegevens werden bevestigd. Hierna had hij nog 14 werkdagen de tijd om de overeenkomst te annuleren of de startdatum te laten wijzigen. Lampiris komt niet tussen in de verbrekingsvergoeding aangerekend door de vorige leverancier.

### Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie verwees Lampiris naar artikel III.1 van het consumentenakkoord. Dit artikel bepaalt het volgende:

*De leveranciers verbinden zich ertoe alle maatregelen te nemen om te vermijden dat een verandering van elektriciteits- en gasleverancier gepaard gaat met nadelige gevolgen voor de consument, waaronder het betalen van verbrekingsvergoedingen of schadevergoedingen wegens niet conforme opzegging of wegens voortijdige beëindiging van de lopende overeenkomst.*

*Om dit doel te bereiken is, bij de verandering van leverancier, de oude leverancier verplicht om de einddatum en de opzegtermijn van het lopende leveringscontract onmiddellijk over te maken aan de nieuwe leverancier, wanneer deze laatste hierom verzoekt en hem de naam en de EAN-code van de consument overmaakt.*

...

*Verbintenissen van de nieuwe leverancier bij de afsluiting van een leveringsovereenkomst met een nieuwe afnemer, consument (los van de technische aspecten die een transfer met zich meebrengt):*

*2. De nieuwe leverancier laat, behoudens uitdrukkelijke en schriftelijke andersluidende opdracht van de consument, gegeven in een afzonderlijk document, de nieuwe leveringsovereenkomst pas ingaan bij het verstrijken van de opzeggingstermijn bepaald in de oude overeenkomst of, in geval van overeenkomst van bepaalde duur, bij het verstrijken van de loop-*

*tijd ervan. Vooraleer de consument aan de nieuwe leverancier uitdrukkelijk opdraagt zijn contract vervroegd te beëindiging, op de wijze zoals hiervoor bepaald, wijst de nieuwe leverancier hem heel duidelijk op de mogelijkheid dat zijn oude leverancier een schadevergoeding zal in rekening brengen.*

De Ombudsdienst maakte tevens de opmerking dat er op de bevestigingsbrief geen startdatum van zijn contract vermeld stond en heeft Lampiris aanbevolen om de aangerekende verbrekingsvergoeding ten laste te nemen.

### Antwoord van het energiebedrijf

Lampiris heeft niet binnen de opgelegde termijn van 20 werkdagen geantwoord op de aanbeveling. Bijgevolg werd een creditnota ten bedrage van 75 euro opgemaakt voor de klant.

### Aanbevelingen afsluitingskosten (Lampiris)

#### Omschrijving

Dhr. M wil dat zijn elektriciteitsmeter opnieuw wordt aangesloten evenals een schadevergoeding als gevolg van de afsluiting. Hij heeft een contract ondertekend met Electrabel, terwijl het leveringspunt is overgenomen door Lampiris, dat vervolgens gevraagd heeft om de meter af te sluiten (MOZA-procedure).

### Standpunt van het energiebedrijf

Lampiris stelt dat zij niet konden weten dat het een Electrabel-aansluitingspunt was, temeer daar ze geen bericht hebben ontvangen waardoor ze zouden hebben kunnen reageren.

Zij hebben het leveringspunt overgenomen op vraag van de klant, de huisvestingsmaatschappij. De combined switch (klant- en leverancierswissel) werd opgestart aangezien het ging om een "verhuis" van de huisvestingsmaatschappij die voordien niet "verantwoordelijk" was voor het toegangspunt.

Bovendien hebben ze geen enkele aanvraag gekregen van de leverancier Electrabel via de netbe-

heerder; in dat opzicht was het ook aan de firma Electrabel om te reageren op de overname van het leveringspunt van hun klant door een combined switch.

In het geval van een overname door combined switch stuurt de leverancier van het punt immers een brief naar de klant om "te detecteren" of deze overname "normaal" is (mystery switch of niet, opzegging, verhuis, ...).

Als Electrabel een dergelijke brief heeft verstuurd naar dhr. M, en aangezien Lampiris geen enkele aanvraag van Electrabel heeft ontvangen, mocht Lampiris veronderstellen dat deze heer niet op deze brief zal hebben gereageerd.

Lampiris ligt inderdaad aan de basis van de Moza en dit op basis van de voorziene procedures in geval van een verhuis.

Bovendien kon Lampiris op technisch vlak niet weten dat het punt reeds werd bevoorrad door een andere leverancier op naam van dhr. M., want het verhuisformulier bevatte geen enkele vermelding in die zin.

#### Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst wees er op dat:

- dhr. M op 8 september 2010 een leveringscontract heeft afgesloten met Electrabel;
- Lampiris een Combined Switch (verandering van klant en leverancier) heeft ingediend op naam van de huisvestingsmaatschappij en op basis van een verhuisdocument dat uitsluitend de indexen en de namen van de personen die de woning betrekken/verlaten;
- Lampiris op 23 oktober 2010 de MOZA-procedure heeft opgestart, met de afsluiting van de meter op 8 december 2010 tot gevolg;
- deze overname bij dhr. M onduidelijkheid en onbegrip heeft teweeggebracht;
- het consumentenakkoord voorziet dat "de consument dit contract uitdrukkelijk en schriftelijk moet bevestigen", "het contract pas bindend is en de opdracht tot de switch pas mag plaatsvin-

*den na de schriftelijke bevestiging en na afloop van de verzakingstermijn van 7 werkdagen", en "wanneer een consument ter gelegenheid van een verhuizing een document dat de meterstanden vaststelt ondertekent of wanneer hij in dit kader een meterstand meedeelt, dit nooit kan worden aangemerkt als het aanvragen of aanvaarden van een contract bij een leverancier".*

Gezien al deze elementen beveelde de Ombudsdienst voor Energie aan om de kosten voor het openen/afsluiten terug te betalen.

#### Antwoord van het energiebedrijf

Teneinde het dossier van dhr. M af te sluiten, was Lampiris bereid om de kosten voor het openen van de meter op zich te nemen als gevolg van de onderbreking van de levering op het punt van dhr. M.

#### Aanbeveling eindmeterstand bij verhuis (ELECTRABEL)

##### Omschrijving

Dhr. B. betwist de eindmeterstanden op de slotfactuur van 06/01/2010.

##### Standpunt van het energiebedrijf

Bij zijn verhuisaanvraag (29/09/2009) heeft dhr. B de volgende meterstanden bezorgd:

Piekuren: 20428

Daluren: 6793

Uitsluitend nacht: 45166

Deze meterstanden werden door Electrabel overgemaakt aan Ores bij de afsluiting van het contract.

Ores heeft deze echter niet gevalideerd en heeft de volgende meterstanden overgemaakt aan Electrabel:

Piekuren: 204280



Daluren: 67930

Uitsluitend nacht: 451660

Ook het vorige gebruik werd aangepast op basis van deze meterstanden.

Electrabel vroeg Ores herhaaldelijk om de eindmeterstanden aan te passen op basis van de meterstanden die dhr. B bezorgde.

Deze aanvragen werden geweigerd.

Ores bevestigde immers dat de meterstand werd opgenomen door een medewerker en dat de meter een meter met zes wielen zonder decimalen was.

Op 15/08/2009 werd een verbruiksfactuur verstuurd. Aangezien Ores de verbruiksgegevens echter niet binnen de toegestane termijn had bezorgd, werd deze factuur opgesteld op basis van een door Electrabel geschat verbruik.

Daarom dat deze factuur dus geen meterstanden bevat.

Electrabel informeerde zich blijkbaar bij de CWaPE en volgens de Waalse regulator is een jaarlijkse factuur een factuur waarvan de meterstanden (geschat of werkelijk) door de netbeheerder zijn gevalideerd en verstuurd zodat de factuur van 15/08/2009 niet ter zake doet in de berekening van de rechtzettingstermijn van twee jaar aangezien ze niet is gebaseerd op door de netbeheerder gevalideerde verbruiksgegevens.

#### Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst verwees naar artikel 227, §2 van het Technisch reglement voor het beheer van de elektriciteitsdistributienetten in het Waals Gewest en de toegang ertoe, dat voorziet dat: *“Behoudens kwade trouw kan een eventuele rechtzetting van de meetgegevens en de daaruit voortvloeiende facturatie slechts betrekking hebben op een periode van maximaal twee jaar voorafgaand aan de laatste facturatie.”*;

Bovendien stelde de CWaPE dat voor de berekening van de rechtzettingstermijn van twee jaar, het gaat over de laatste factuur die door de energieleverancier is opgesteld, ongeacht of de factuur werd opgesteld op basis van meterstanden gelezen door een medewerker van de netbeheerder, meegedeeld door de klant of geschat werd door de netbeheerder of op basis van een raming van het verbruik voor de volledige gefactureerde periode door de leverancier;

De Ombudsdienst beval aan om de rechtzetting van de facturatie van de klant uit te voeren op basis van de laatste factuur die werd opgemaakt, namelijk op datum van 15/08/2009, en dit overeenkomstig artikel 227, §2 van het Technisch reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Waals Gewest en de toegang ertoe.

#### Antwoord van het energiebedrijf

Electrabel besloot om deze aanbeveling te volgen en nam contact op met de netbeheerder met de vraag om nieuwe verbruiksgegevens te bezorgen die rekening hielden met het technische reglement.

#### Aanbevelingen MOZA-tarief/fraude/zegelbreuk (SIBELGA)

##### Omschrijving

Dhr. T betwist de factuur aangerekend tegen tarief voor zegelbreuk van de netbeheerder. Deze laatste had de opening van de gasmeter gevraagd, maar de medewerker heeft de meter niet geopend. Enkele maanden later is de medewerker opnieuw langsgeslagen, waarbij hij vaststelde dat de gasmeter geopend was. De periode van 1 januari 2008 tot 22 juni 2008 werd gefactureerd tegen het tarief voor zegelbreuk.

##### Standpunt van het energiebedrijf

De netbeheerder (Sibelga) bezorgde de volgende informatie:

1. Elk energieverbruik zonder leverancier en zonder medeweten van de distributienetbeheerder (DNB) is onregelmatig.

Het is onregelmatig in die zin dat het niet in overeenstemming is met de regels van de vrijgemaakte markt zoals bepaald door de toepasselijke federale en gewestelijke reglementeringen. Het slachtoffer van dit onregelmatige verbruik is niet de klant die energie verbruikt zonder ervoor te betalen. Het slachtoffer van dit verbruik is “in de eerste plaats” de DNB (die dat verbruik moet meenemen met de verliezen van energie die wel op zijn net vervoerd wordt maar niet aan een leverancier kan worden toegewezen) en vooral, aan het einde van de keten, alle verbruikers die wel een regelmatig leveringscontract hebben en aan wie de kosten van de netbeheerder (waaronder dit verlies) worden doorgerekend.

Sibelga voert zijn activiteit uit in het kader van zijn verantwoordelijkheden als DNB aangesteld door de Regering, in het belang van de marktwerking en van de verbruikers in het algemeen. Sibelga moet bijgevolg enerzijds proberen alle kosten verbonden aan dit verbruik te recupereren en anderzijds er alles aan doen om elk opzettelijk onregelmatig verbruik te ontraden.

2. Sibelga is echter volledig bereid om, in de mate dat dit gegrond is, een onderscheid te maken tussen dossiers waarin de goede trouw van een klant of een eventuele “bug” die niet aan een klant kan worden toegeschreven, kan worden aangetoond, en de andere gevallen waarin de klant zijn verplichtingen opzettelijk niet is nagekomen of heeft geprobeerd zich eraan te onttrekken.

Voor deze laatste (fraude of ter kwader trouw verbruik buiten contract, met of zonder zegelbreuk), ziet Sibelga geen enkele reden om af te zien van de aanspraken om de volledige kosten voor dit ongeoorloofd verbruik terug te eisen voor alle jaren waarin dit heeft plaatsgevonden. Immers, krachtens artikel 2262bis van het Burgerlijk Wetboek, beschikt Sibelga over een termijn van 5 jaar vanaf de kennisname van het bestaan van een ongeoorloofd verbruik en van de verantwoordelijke, om de volledige vergoeding van de door ons geleden schade te eisen. Bovendien kan een frauduleus of kwaadwillig verbruik worden gekwalificeerd als energie-

diefstal, een strafbare inbreuk, waardoor wordt verhinderd dat het burgerrechtelijke geding zou verjaren vóór de strafrechtelijke rechtsvordering. Bij afwezigheid van andersluidende bepalingen in de bestaande reglementering, is Sibelga voorts van plan dit ongeoorloofde verbruik integraal aan te rekenen tegen het tarief “zegelbreuk” dat geldt voor het jaar waarin de factuur wordt opgesteld.

3. Indien echter de goede trouw van de klant vaststaat, kan Sibelga toestaan dat deze niet wordt bestraft. Bijgevolg heeft Sibelga geen bezwaar om voor elk verbruiksjaar het tarief toe te passen dat tijdens het jaar in kwestie in voege was.

Dit tarief is het gemiddelde markttarief voor een residentiële verbruiker. Het is samengesteld als volgt:

- de energieprijzen berekend door het gewogen gemiddelde (naargelang hun marktaandeel) van de verschillende leveranciers op de energiemarkt.
- de distributietarieven (en in voorkomend geval, de transporttarieven).

Het is dus niet het duurste en evenmin het goedkoopste tarief, maar gewoon de gemiddelde energieprijis in het Brusselse Gewest, zoals gevalideerd door de CREG.

Bovendien is Sibelga, voor dit verbruik zonder contract maar ter goeder trouw, bereid om de aanspraken te beperken tot vijf jaar in het verleden, naar analogie met de verjaringstermijn die krachtens artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is op de facturen aan verbruikers die over een regelmatig opgesteld contract beschikken.

#### Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst is van oordeel dat Sibelga de rollen en de rechten van de consumenten omkeert. Het is aan de distributienetbeheerder om in elk geval afzonderlijk en op grond van de feitelijke elementen van de zaak, na te gaan of dat het verbruik zonder contract al dan niet is begaan met het oogmerk om zichzelf of een derde, ten nadele van de distributienetbeheerder, een ongeoorloofd profijt te bezorgen.

Het moet dus gaan om een bewust georganiseerd onregelmatig verbruik maar Sibelga legt de bewijsvoering bij de consument en levert geen of onvoldoende bewijzen van fraude of kwade trouw.

Ook de CREG (Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas) is van mening dat de vergoeding voor onrechtmatig verbruik ingevolge zegelbreuk of fraude Sibelga reeds toelaat om fraude- en zegelbreuktarieven toe te passen en terzelfdertijd voldoende ontradend effect heeft voor mogelijke fraudeurs.

Bovendien was het tarief 2008 voor “vergoedingen voor onregelmatig verbruik ingevolge zegelbreuk of fraude” niet goedgekeurd door de CREG zodat de Ombudsdienst heeft aanbevolen om het gebruikelijke tarief toe te passen, op basis van het Ministerieel Besluit van 1 juni 2004 tot vaststelling van maximumprijzen die de distributienetbeheerders mogen factureren aan niet als residentieel beschermde klanten wier contract werd ontbonden (SOLR-tarief) en dit voor het verbruiksjaar in kwestie (1 januari 2008 tot 22 juli 2008).

#### Antwoord van het energiebedrijf

Wat betreft de bewijsvoering kon Sibelga de Ombudsdienst niet volgen wanneer de Ombudsdienst, zonder verdere toelichting, aangeeft dat Sibelga de rollen en de rechten van de consumenten omkeert.

Sibelga benadrukte nogmaals dat het hier gaat om een verbruik zonder leveringscontract, een onregelmatig verbruik, en dat er bovendien een zegelbreuk heeft plaatsgevonden.

Als Sibelga het bewijs moet leveren van een verbruik zonder contract en de omvang ervan, dan moet de verantwoordelijke van dit onregelmatige verbruik, die dus een inbreuk heeft gepleegd, elementen aanbrenge die zijn goede trouw bewijzen, elementen om te rechtvaardigen dat hem, in plaats van het tarief “vergoeding voor onrechtmatig verbruik”, het gebruikelijke tarief wordt aangerekend.

In dit geval, na opnieuw het dossier te hebben onderzocht, en hoewel dhr. T. weet had van het bestaan van een verbruik zonder geldig leveringscontract, besloot Sibelga om de aanbeveling te volgen en om het verbruik in kwestie niet langer aan te rekenen tegen het tarief voor zegelbreuk, van toepassing op onrechtmatig verbruik, maar om het gebruikelijke tarief toe te passen.

#### Aanbeveling laattijdige terugbetaling (ORES)

##### Omschrijving

De klant merkte eind mei 2011 op dat hij een saldo had dat zijn intercommunale hem sinds 31 december 2006 schuldig was.

##### Standpunt van het energiebedrijf

*De distributienetbeheerder heeft geen enkele commerciële roeping en is dus absoluut niet bevoegd om een commercieel gebaar te stellen.*

*Het gaat om een intercommunale voor openbare dienstverlening. Het is niet haar taak om winst te maken en bijgevolg worden eventuele interesten overgemaakt aan de gemeenschap of eenvoudigweg afgetrokken van de collectieve lasten.*

*Er is dus geen sprake van een commercieel gebaar, dit wordt ons overigens uitdrukkelijk verboden door de wetsdecreten die onze activiteit regelen.*

*Op grond van het voorgaande kunnen wij dus geen gevolg geven aan deze vraag.*

##### Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst beval aan om de verwijlinteressen terug te betalen waarvan de klant zou hebben genoten indien de terugbetaling op tijd was gebeurd, namelijk in januari 2007 en niet einde mei 2011.

##### Antwoord van het energiebedrijf

De netbeheerder volgde de aanbeveling en de klant kreeg een schadeloosstelling gelijk aan de interesten berekend tegen de wettelijke intrestvoet toegepast op een bedrag van 933,90 euro sinds 31 december 2006. Hij kreeg dus een bedrag van 234,08 euro aan interesten terugbetaald.



## ⇒ NIET- GEVOLGD DOOR HET ENERGIE-BEDRIJF

### Aanbeveling verbrekingsvergoeding in-gevolge leverancierswissel (LAMPIRIS)

#### Omschrijving

Een klant wenste over te stappen naar Lampiris bij het verstrijken van zijn contract bij Luminus. Hij gaf Lampiris hiervoor uitdrukkelijk de machtiging om de leverancierswissel uit te voeren. Hij heeft tevens verschillende malen contact opgenomen met Lampiris om de startdatum van zijn contract te wijzigen. De leverancierswissel werd echter uitgevoerd op een andere datum dan de einddatum van zijn contract, waardoor de klant een verbrekingsvergoeding aangerekend werd door Luminus.

#### Standpunt van het energiebedrijf

Lampiris meldde dat het technisch niet meer mogelijk was om op 17 december 2010 de startdatum van 5 januari 2011 aan te vragen. In december 2010 moest Lampiris minstens 30 dagen voor de wissel de aanvraag naar de netbeheerder sturen.

#### Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst heeft Lampiris verwezen naar artikel III.1 van het consumentenakkoord, dat het volgende bepaalt:

1. Bij het negotiëren van een nieuwe leveringsovereenkomst informeert de nieuwe leverancier naar het bestaan van de huidige overeenkomst, naar de duur van deze overeenkomst en naar de van toepassing zijnde opzeggingstermijnen. Op basis van deze informatie, informeert de leverancier de consument over de mogelijke gevolgen van de situatie die ontstaat indien er nog een lopende overeenkomst met een andere leverancier geldt.

2. De nieuwe leverancier laat, behoudens uitdrukkelijke en schriftelijke andersluidende opdracht van de consument, gegeven in een afzonderlijk document, de nieuwe leveringsovereenkomst pas ingaan bij het verstrijken van de opzeggingstermijn bepaald in de oude overeenkomst of, in geval van overeenkomst van bepaalde duur, bij het verstrijken van de looptijd ervan. Vooraleer de consument aan de nieuwe leverancier uitdrukkelijk opdraagt zijn contract vroegtijdig te beëindigen, op de wijze zoals hiervoor bepaald, wijst de nieuwe leverancier hem heel duidelijk op de mogelijkheid dat zijn oude leverancier een schadevergoeding zal in rekening brengen.

*De nieuwe leverancier die instaat voor de beëindiging/opzegging van het lopende contract van de consument bij de oude leverancier, aanvaardt aansprakelijk te zijn voor alle schade die de consument door toedoen van de nieuwe leverancier zou lijden.*

Aangezien de klant ook meermaals contact heeft moeten opnemen om zijn overgang correct te laten verlopen, heeft de Ombudsdienst Lampiris



aanbevolen om de aangerekende verbrekingsvergoeding ten laste te nemen.

#### Antwoord van het energiebedrijf

Lampiris is van mening dat het alles gedaan heeft om de wissel probleemloos te laten verlopen en volgt de aanbeveling niet.

#### Commentaar van de Ombudsdienst

Het antwoord van Lampiris bevat geen argumenten die het standpunt van de Ombudsdienst doen wijzigen en dit om de redenen omschreven in de aanbeveling.

### Aanbeveling rechtzetting energieverbruik (ELECTRABEL)

#### Omschrijving

Bij het ontvangen van de meterstanden van de nieuwe bewoner op 01/08/2010, is de netbeheerder overgegaan tot een herschatting van het verbruik voor de periode van 04/04/2007 tot en met 01/08/2010.

Naar aanleiding van deze herberekening ontvangt de oude bewoner op 24/08/2010 verschillende creditnota's voor de door hem reeds betaalde verbruiksfacturen en een slotfactuur voor de periode van 04/04/2007 tot 01/08/2010.

De Ombudsdienst voor Energie heeft de netbeheerder vervolgens verwezen naar artikel V.3.11.4 van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit/Aardgas, dat het volgende bepaalt:

*Wanneer een distributienetbeheerder overgaat tot een rechtzetting van meetgegevens of de inbreng van meetgegevens voor een toegangspunt waar in het verleden geen meetgegevens beschikbaar waren (spontaan, op vraag van een leverancier of een distributienetgebruiker) moet hij zich houden aan volgende voorwaarden:*

- *De rechtzetting of inbreng kan, behoudens kwade trouw, maximaal plaatsvinden voor een periode van twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname;*

Bijgevolg mocht er slechts een herschatting gebeuren vanaf 01/08/2008.

De netbeheerder volgde dit standpunt en voerde opnieuw een herberekening uit. De aanpassing werd echter uitgevoerd voor de periode van 01/01/2007 tot 27/04/2009 gezien de netbeheerder niet over feitelijke meteropnames beschikte. De meterstand van 01/01/2007, aanvankelijk geschat op 69210, werd herschat op 87662. Door deze wijziging zou er voor de periode van 01/01/2007 – 04/04/2007 3467 kWh aangerekend worden in plaats van het oorspronkelijk aangerekende verbruik van 11666 kWh. Hierdoor zou het aangerekende verbruik niet alleen evenredig zijn met het gemiddelde jaarlijkse verbruik van de klant zijn, maar ook in het voordeel van de klant.

#### Standpunt van het energiebedrijf

Electrabel aanvaardde deze aangepaste meterstanden niet en doet eenzelfde beroep op artikel V.3.11.4.

#### Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst heeft Electrabel aanbevolen om het verbruik aan de klant aan te rekenen volgens de door de netbeheerder herschatte meterstanden. De rechtzetting gebeurde immers in het voordeel van de klant.

#### Antwoord van het energiebedrijf

Electrabel is van mening dat ze conform het Technisch Reglement hebben gehandeld en volgt de aanbeveling niet.

#### Commentaar van de Ombudsdienst

Electrabel mocht de eerste aanpassing van de netbeheerder voor de periode vanaf 04/04/2007 al niet aanvaarden omdat deze rechtzetting de periode van twee jaar in het verleden overschreed. Electrabel volgde aanvankelijk het Technisch Reglement dus niet. De Ombudsdienst blijft tevens bij zijn standpunt dat rechtzettingen in het verleden uitgevoerd mogen worden zolang deze in het voordeel zijn van de klant.

## Aanbeveling aanpassing facturatie na laattijdige verhuismelding (LUMINUS)

### Omschrijving

Een klant verhuisde op 30/06/2010 uit een woning en heeft al de nodige gegevens voor het stopzetten van de energielevering correct ingevuld bij het immokantoor.

Het immokantoor bezorgde de documenten pas op 31 augustus 2010 aan Luminus, waardoor Luminus de klant factureerde tot 12 oktober 2010 met geschatte meterstanden.

### Standpunt van het energiebedrijf

Luminus is van mening dat de slotfactuur werd opgemaakt conform artikel III.bis.2 van het consumentenakkoord:

*“Na de melding van zijn verhuizing door een consument aan zijn leverancier uiterlijk 7 kalenderdagen na de verhuisdatum, stopt de leverancier de aanrekening aan de consument van het energieverbruik in zijn vorige woning vanaf de verhuisdatum. Indien de melding aan de leverancier van de verhuizing niet voor deze datum gebeurde, stopt de leverancier de aanrekening voor het energieverbruik in de vorige woning uiterlijk op de vijfenveertigste kalenderdag na de melding van de verhuizing door de consument aan de leverancier.”*

Aangezien Luminus de nodige gegevens later dan 7 dagen na de verhuisdatum had ontvangen, hebben ze de klant nog verder gefactureerd.

### Aanbeveling van de Ombudsdienst

De klant had als volgt gehandeld: Hij had een ondertekend document met de meterstanden en verhuisdatum, had dit ook tijdig ingediend bij het immokantoor, die op zijn beurt bevestigde dat het de documenten laattijdig heeft verstuurd. Bijgevolg heeft de Ombudsdienst Luminus aanbevolen om de verbruiksperiode van 30/06/2010 tot 12/10/2010 te crediteren op basis van artikel 5.5.2 in het energiebesluit van 19/11/2010 dat bepaalt dat *“vanaf de verhuisdatum van de oude bewoner alle kosten die vanaf die datum veroor-*

*zaakt worden door de levering van elektriciteit of aardgas, ten laste van de nieuwe bewoner of van de eigenaar in afwachting van een nieuwe bewoner vallen.”*

### Antwoord van het energiebedrijf

Luminus volgt de aanbeveling niet op basis van hun eerder vermeld standpunt en *“omdat dit afwijkt van hun processen en ook een belangrijke precedentwaarde zou kunnen hebben.”*

### Commentaar van de Ombudsdienst

Deze aanbeveling behoeft weinig commentaar in die zin dat de leverancier aan interne processen en precedentwaarde van klachten voorrang blijft geven.

## Aanbeveling rechtzetting van de facturatie na meterverwisseling (ELECTRABEL)

### Omschrijving

Mevrouw G. was gekend als netgebruiker op het adres X voor de periode 01/09/2004 tot 05/05/2009. Op datum van 06/04/2010 werd een meterverwisseling vastgesteld. De verbruiken op meternummer 5583 werden gefactureerd terwijl de verbruiken van meternummer 4042 de correcte meter was.

Na ontvangst van de melding van de distributienetbeheerder dat er een meterverwisseling werd vastgesteld, is Electrabel op 8 juni 2010 overgegaan tot de rechtzetting van de facturatie op naam van mevrouw G.

Dit gebeurde door de annulering van de verbruiksfactuur van 11 mei 2009 en slotfactuur van 12 mei 2009 en de opmaak van de verbeterde slotfactuur voor de periode van 15 februari 2008 tot 6 mei 2009 op meternummer 4042

Aan de hand van de factuur dd. 8 juni 2010 voor een bedrag van 1.487,42 euro factureerde Electrabel het elektriciteitsverbruik voor de periode van 8 april 2006 tot 16 februari 2007 op meternummer 4042 waarbij het elektriciteitsver-

bruik (piekuren 855 kWh en daluren 415 kWh) dat voor deze verbruiksperiode werd opgemeten op meternummer 5583 werd gecrediteerd.

Op 8 juni 2010 ging Electrabel tevens over tot de opmaak van een factuur voor een bedrag van 1.849,27 euro voor het elektriciteitsverbruik voor de periode van 17 februari 2007 tot 15 februari 2008 op meternummer 4042 waarbij het elektriciteitsverbruik (piekuren 600 kWh en daluren 733 kWh) dat voor deze verbruiksperiode werd opgemeten op meternummer 5583 werd gecrediteerd.

#### Standpunt van het energiebedrijf

In het kader van het klachtendossier toonde Electrabel zich bereid om de rechtzetting voor de periode van 8 april 2006 tot 16 februari 2007 ongedaan te maken door over te gaan tot de annulering van de verbeterde factuur ten bedrage van 1.487,42 euro. Hierdoor werd de rechtzetting voor de periode van 8 april 2006 tot 16 februari 2007 ongedaan gemaakt, waardoor de oorspronkelijke opgemaakte verbruiksfactuur dd. 26 april 2007 (verbruik piekuren 855 kWh en daluren 415 kWh opgemeten op meternummer 5583) ten bedrage van 48,20 euro behouden bleef.

#### Aanbeveling van de Ombudsdienst

Mevrouw G. liet de Ombudsdienst voor Energie weten niet akkoord te kunnen gaan met het voorstel van Electrabel om enkel de factuur 1.487,42 euro te annuleren.

Gelet op de vaststelling van de meterwissel op 6 april 2010 en op basis van artikel V.3.11.4 van het Technisch Reglement voor de distributie van elektriciteit en gas, is de Ombudsdienst voor Energie van oordeel dat ook het oorspronkelijke verbruik voor de periode van 17 februari 2007 tot 15 februari 2008 dient te worden aangerekend. Artikel V.3.11.4 stelt namelijk dat: *“de rechtzetting of inbreng, behoudens kwade trouw, maximaal kan plaatsvinden voor een periode van twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname”*.

De Ombudsdienst stelde Electrabel daarom voor om het verbruik van 12.924 kWh op meter 4042 te crediteren. Het oorspronkelijke verbruik op meter 5583 van 600 kWh piek en 733 kWh dal voor de periode van 17 februari 2007 tot 15 februari 2008 mag dan wel worden aangerekend.

Nadat Electrabel liet weten niet op het voorstel in te kunnen gaan, formuleerde de Ombudsdienst een aanbeveling:

*“Naast de annulering van de verbeterde factuur ten bedrage van 1.487,42 euro (en derhalve het behoud van verbruiksfactuur van 26 april 2007) wordt het verbruik van 12.924 kWh op meter 4042 geannuleerd. Het oorspronkelijke verbruik op meter 5583 van 600 kWh piek en 733 kWh dal voor de periode van 17 februari 2007 tot 15 februari 2008 mag wel worden aangerekend.”*

#### Antwoord van het energiebedrijf

De verbeterde verbruiksfactuur ten bedrage van 1.487,42 euro werd geannuleerd waardoor de oorspronkelijke verbruiksfactuur ten bedrage van 48,20 euro behouden bleef.

Electrabel voegde er evenwel aan toe dat de verbruiksfactuur van 8 juni 2010 correct werd opgemaakt waardoor zij niet konden ingaan op de aanbeveling om die factuur te annuleren.

#### Commentaar van de Ombudsdienst

Het dossier werd overgemaakt aan de VREG ten einde de mogelijkheid te onderzoeken tot het opleggen van een administratieve geldboete aan de leverancier.

## Aanbeveling sociaal tarief collectieve aardgasverwarming (ELECTRABEL)

### Omschrijving

De echtgenote van de heer D. heeft recht op het specifiek sociaal tarief voor gas en elektriciteit, ten gevolge de uitkering die zij ontvangt van de FOD Sociale Zekerheid.

De heer en mevrouw D. wonen in een appartementsgebouw met een Collective Heating Management-systeem. Dit is een centrale aardgasketel die voor alle inwoners warm water levert voor verwarming en sanitair gebruik. Het CHM-systeem wordt beheerd door Electrabel dat tevens de aardgas levert die wordt aangewend voor de verwarming via het CHM-systeem.

De heer D. heeft een geldig attest van de FOD Sociale Zekerheid overgemaakt aan zijn leverancier Electrabel.

Electrabel past het sociaal tarief echter niet toe.

### Standpunt van het energiebedrijf

Voor bewoners van een appartement verhuurd door een sociale huisvestingsmaatschappij dat verwarmd wordt met het CHM-systeem is het toegepaste principe tot op heden als volgt:

- De klant betaalt de normale CHM-prijs, zijnde een vaste vergoeding en een proportionele prijs van toepassing voor warmte.
- De klant krijgt een korting (= voordeel sociaal tarief) dat berekend wordt als zijnde het verschil tussen de gasprijs (energie en distributie) voor de globale levering van het gebouw en het specifiek sociaal tarief voor aardgas. Er wordt een globale gemiddelde jaarlijkse korting berekend over alle SBC-gebouwen.

De CREG had zich eerder akkoord verklaard met het bovenstaande principe.

Tevens is artikel 2, C van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 de basis voor de toepassing van het sociaal tarief voor appartementen waar de verwarming gebeurt via het CHM-systeem.

Dit artikel zegt het volgende :

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

De heer D. woont in een appartementsgebouw met een collectieve installatie voor verwarming op aardgas dat niet verhuurd wordt door een sociale huisvestingsmaatschappij (maar wel door een privébeheerder). Bijgevolg heeft de heer D., op basis van het bovenstaande artikel, geen recht op de sociale korting voor CHM.

### Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst vroeg het standpunt van de CREG met betrekking tot de toepassing van het specifiek sociaal tarief voor gas voor rechthebbers die wonen in een gebouw met collectieve verwarming:

*“De CREG heeft een pragmatische oplossing uitgewerkt: de leverancier van warmte moet zijn factuur opdelen in 2 componenten:*

- een component aardgas
- een component voor bijhorende diensten (meetkosten, beheerskosten,...)

*Het bedrag voor aardgas wordt berekend door de hoeveelheid aardgas die nodig is om de geleverde warmte op te wekken te vermenigvuldigen met het specifiek sociaal tarief voor gas.*

*De leverancier heeft in voorkomend geval recht op een terugbetaling van het verschil tussen het specifiek sociaal tarief voor gas en het tarief dat wordt aangewend voor de levering aan een centrale verwarmingsinstallatie (op voorwaarde dat de nodige bewijsstukken worden aangeleverd).”*

De Ombudsdienst formuleerde volgende aanbeveling:

*“Electrabel vermeldt op de facturen voor dhr. D. de hoeveelheid aardgas die nodig is om de warmte op te wekken die wordt verbruikt door dhr. D. Deze hoeveelheid aardgas wordt gefactureerd aan het specifiek sociaal tarief voor gas.*

*De kosten voor de bijhorende diensten worden aangerekend volgens de contractuele voorwaarden van het CHM.*

*Electrabel past dit principe toe voor alle jaren waarvoor een geldig attest kan worden voorgelegd.”*

#### **Antwoord van het energiebedrijf**

Electrabel volgde de aanbeveling niet en wijst op het feit dat de heer D. niet beschouwd kan worden als zijnde een eindafnemer van aardgas volgens de wettelijke bepaling van de term ‘eindafnemer’. Er is immers geen individuele aardgasmeter.

Volgens Electrabel verwijst het standpunt van de CREG enkel naar de huurders van gebouwen van sociale huisvestingsmaatschappijen waar er verwarming door aardgas plaatsvindt via een collectieve installatie.

#### **Commentaar van de Ombudsdienst**

De heer en mevrouw D. hebben volgens het Ministerieel besluit van 30 maart 2007 (Art. 2 A. 5) recht op het sociaal tarief ten gevolge de integratietegemoetkoming die de echtgenote ontvangt van de FOD Sociale Zekerheid. Deze categorie wordt in het vermeld MB niet uitgesloten. Aangezien het mogelijk is om het sociaal tarief te berekenen in gebouwen die verwarmd worden via CHM op aardgas, kan het sociaal tarief hier ook worden toegekend.

### **Aanbeveling laattijdige facturatie (ELECTRABEL)**

#### **Omschrijving**

De heer B. veranderde in oktober 2008 van leverancier en ontving bijgevolg op 9 oktober 2008 van Electrabel een slotfactuur. Het tegoed van deze slotfactuur werd door Electrabel teruggestort op de rekening van de heer B. op 17 oktober 2008 (tevens de vervaldatum van deze slotfactuur).

De heer B. is op dat moment in de veronderstelling dat alle verbruik werd aangerekend en dat aan alle verplichtingen werd voldaan.

Op 13 september 2010 ontvangt de heer B. evenwel nog een factuur, op 27 september 2010 ontvangt hij nog 2 creditnota's en een slotfactuur. Het totale gevorderde bedrag loopt op tot 975,45 euro.

#### **Standpunt van het energiebedrijf**

Electrabel deelde mede dat de verbruiksperiode 24 augustus 2006-28 augustus 2008 voor elektriciteit niet werd gefactureerd in de jaarlijkse verbruiksfacturen van 31/10/2006, 16/10/2007 en 8/10/2008.

- Op 13 september 2010 werd een verbruiksfactuur opgemaakt (voor elektriciteit) voor de periode 24 augustus 2006-12 september 2007. Dit betreft een eerste aanrekening van het verbruik gedurende deze periode en kan dus gebeuren tot 5 jaar terug in het verleden. De periode 13 september 2007-28 augustus 2008 werd nog steeds niet aangerekend.
- Om de facturatie enigszins overzichtelijk te houden werd op 27 september 2010 één integrale aanrekening van het elektriciteitsverbruik voor de periode 23 augustus 2006-1 oktober 2008 uitgevoerd. Voor de periode 13 september 2007-28 augustus 2008 betrof het opnieuw een eerste aanrekening van het verbruik. Aangezien er voor de andere periodes



geen wijzigingen aan de verbruiken werden aangebracht, was dit louter een herfacturatie en waren er hiervoor geen rechtzettingstermijnen van toepassing.

Electrabel deed na bemiddeling van de Ombudsdienst een voorstel tot commerciële tegemoetkoming ten bedrage van een korting 10% van het factuurbedrag. De heer B. wenste hier niet op in te gaan en bleef bij zijn eerder standpunt: Electrabel overschreed de rechtzettingstermijn.

#### Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst verwijst naar artikel IV.i.5 van het 'Akkoord m.b.t. consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' waarbij de leveranciers zich hebben verbonden om in hun algemene / bijzondere contractuele voorwaarden met de consument "geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende de welke de leverancier fouten inzake facturatie kan rechtzetten".

De Ombudsdienst verwijst ook naar artikel 7.2. van de Algemene Voorwaarden van Electrabel Customer Solutions NV, van toepassing op de slotfactuur van 9 oktober 2008, dat stelt:

*"Voor de afname van energie sturen wij u tussentijdse facturen (...) De tussentijdse facturen worden jaarlijks verrekend in functie van uw werkelijk verbruik van energie, via uw verbruiksfactuur."*

Aan deze voorwaarde werd niet voldaan voor het elektriciteitsverbruik tussen 24 augustus 2006 en 28 augustus 2008 aangezien dit pas verrekend werd op de verbruiksfactuur van 13 september 2010 voor de periode 24 augustus 2006 – 12 september 2007 en op de verbruiksfactuur van 27 september 2010 voor de volledige periode.

De stelling van Electrabel, dat het hier gaat om een eerste aanrekening van het verbruik in deze periode en dat dientengevolge tot 5 jaar in de

tijd mag worden teruggegaan, is volgens de Ombudsdienst in tegenstelling is met de vermelde bepaling uit de algemene voorwaarden en zou dus een onrechtmatig beding inhouden overeenkomstig hoofdstuk 3, afdeling 6, artikel 74, 6° van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, die stelt dat bedingen en voorwaarden van overeenkomsten onrechtmatig zijn voor zover ze ertoe strekken "de onderneming het recht te geven eenzijdig te bepalen of het geleverde goed of de verleende dienst aan de bepalingen van de overeenkomst beantwoorden of haar het exclusieve recht te geven om een of ander beding van de overeenkomst te interpreteren".

Hiermee rekening houdend formuleerde de Ombudsdienst de volgende aanbeveling:

*"Electrabel brengt het verbruik van 24 augustus 2006 tot en met 28 augustus 2008 niet in rekening."*

#### Antwoord van het energiebedrijf

Electrabel volgt de aanbeveling niet.

Het eerder geformuleerde voorstel tot commerciële tegemoetkoming vervalt. Het integrale saldo van 975,45 euro blijft gevorderd door Electrabel.

### Aanbeveling retroactieve toekenning van gratis elektriciteit in Vlaanderen (ELECTRABEL)

#### Omschrijving

De Ombudsdienst formuleerde in 2011 19 aanbevelingen ten aanzien van Electrabel met betrekking tot de retroactieve toekenning van gratis elektriciteit in Vlaanderen.

Bij nazicht van hun jaarlijkse afrekening stelden de klagers vast dat zij gedurende meerdere jaren niet de gratis hoeveelheid elektriciteit ontvingen waar zij decretaal recht op hebben: 100 kWh per aansluitingspunt vermeerderd met 100 kWh per gedomicilieerd gezinlid per jaar.

Wanneer een klant geen of te weinig gratis elektriciteit ontvangt, moeten de klanten een erewoordverklaring over de gezinssamenstelling bij hun leverancier indienen die dan binnen de maand de gratis elektriciteit toekent, hetzij via een creditnota, hetzij via een verrekening met de eerstvolgende (voorschot)factuur.

#### Standpunt van het energiebedrijf

Electrabel volgde deze procedure in de betrokken klachtendossiers – al dan niet nadat de klacht werd ingeleid. Electrabel beperkte zich voor deze rechtzetting evenwel tot de afrekeningsfacturen waarvan de vervaldatum niet verder lag dan 12 maanden in het verleden. Het verwijst daarvoor naar haar Algemene Voorwaarden voor consumenten dat stelt dat rechtzettingen van de facturering enkel mogelijk zijn tot 12 maanden na de vervaldatum van de desbetreffende factuur.

#### Aanbeveling van de ombudsdienst

De Ombudsdienst is van oordeel dat rechtzettingen van facturen in het voordeel van de consument retroactief kunnen doorgevoerd worden wanneer zij door de consument aan de leverancier of de netbeheerder worden medegedeeld in de periode van vijf jaar vanaf de vervaldatum van de factuur waarin de fouten inzake facturatie gebeurden.

Indien er fouten gebeuren in het nadeel van de consument, zoals het vergeten toekennen van gratis kWh (in Vlaanderen), kan volgens de Ombudsdienst een termijn van vijf jaar retroactiviteit als redelijk en objectief worden aangemerkt.

Bijgevolg formuleerde de Ombudsdienst in deze 19 klachtendossiers de aanbeveling dat Electrabel de gratis elektriciteit toekent met terugwerkende kracht voor een periode van 5 jaar.

#### Antwoord van het energiebedrijf

Electrabel volgt deze aanbevelingen niet en argumenteert dat:

- *de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) heeft inzake de uitbetaling van*

*gratis elektriciteit met terugwerkende kracht met de sector afgesproken dat men deze rechtzettingen enkel toelaat tot één jaar na de ontvangst van de factuur waarop de gratis elektriciteit niet (geheel) werd toegekend. Deze afspraak is er gekomen omwille van praktische, administratieve en boekhoudkundige redenen bij de verschillende energieleveranciers en netbeheerders.*

- *artikel 7.4. van onze Algemene Voorwaarden voor consumenten duidelijk stelt dat rechtzettingen van de facturering enkel mogelijk zijn tot 12 maanden na de vervaldatum van de desbetreffende factuur. Wij verwijzen eveneens naar artikel IV.i punt 13 van het akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" dat stelt dat de leverancier voor de consument een klachten (protest)termijn van 12 maanden moet voorzien vanaf de ontvangstdatum van de betrokken factuur in geval van foutieve facturering.*

#### Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst stelt vast dat deze argumenten ook gelden voor andere leveranciers maar dat deze de gratis elektriciteit ondanks de kostprijs, de tenlasteneming ervan en de zogenaamde afspraken met de VREG, toch toekennen met retroactieve toepassing.

#### Aanbeveling verhuizing (LAMPIRIS)

##### Omschrijving

Dhr. A betwist zijn factuur na zijn verhuis op 1/12/2008 nadat hij zijn verhuisformulier naar zijn energieleverancier heeft verstuurd op 28/02/2010.

##### Standpunt van het energiebedrijf

Lampiris houdt geen rekening meer met het verhuisdocument omdat het werd ontvangen buiten de termijnen voorzien in het kader van een verhuis.

Dit document dateert immers van december 2008, maar de betekening van het einde van de levering op naam van dhr. A dateert van 28/02/2010, na de overname van het punt door een nieuwe huurder.

Volgens Lampiris blijft dhr. A. verantwoordelijk blijft voor de vastgestelde levering op dit punt, tot de levering wordt overgenomen door een nieuwe gebruiker of tot de betekening van het einde van de levering door de netbeheerder.

Lampiris kan enkel de facturatie herzien met een brief die is medeondertekend door de persoon die de woning na dhr. A. heeft betrokken, in dit geval, mevrouw B. Deze brief moet bovendien vermelden dat de nieuwe bewoner aanvaardt dat Lampiris hem het verbruik aanrekent voor de periode van 01/12/2008 tot 28/02/2010, de datum waarop de levering door Lampiris op naam van dhr. A werd afgesloten als gevolg van de verhuus van een nieuwe bewoner.

De verhuisprocedure voorzien door het technische reglement van de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt wordt beschreven in het Besluit van de Waalse Regering van 24 mei 2007 betreffende de herziening van het technisch reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Waals Gewest en de toegang ertoe.

*Art. 129. § 1. Elke wijziging van leverancier en/of gebruiker en/of evenwichtsverantwoordelijke dient binnen de termijn vermeld in de toepasselijke MIG gemeld door de nieuwe leverancier aan de distributienetbeheerder. De vorige leverancier wordt van deze wijziging verwittigd door de distributienetbeheerder. Deze termijn mag niet meer dan een maand bedragen.*

*§ 3. Om de afsluiting van zijn meterstanden mogelijk te maken, verwittigt elke gebruiker die een gebouw verlaat (verhuizing, vertrek naar het buitenland, stopzetting van activiteiten, overlijden, ...) zo vlug mogelijk en uiterlijk vier weken op voorhand zijn leverancier. Laatstgenoemde informeert de distributienetbeheerder (lezing van de meterstanden en eventuele uitschakeling van de toegang). In geval van verhuizing geeft de leverancier ook de distributienetbeheerder kennis van het nieuwe adres (meterstanden en indienstneming van de toegang). De distributienetbeheerders bezorgen de formulieren voor de inschrijving van de gegevens.*

Het was dus aan dhr. A om ons op de hoogte te brengen van zijn verhuus, uiterlijk in de maand die volgde op het einde van de levering in zijn naam, waarbij de termijn om de distributienetbeheerder hiervan op de hoogte te brengen, niet meer dan één maand mocht zijn.

#### Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst stelde vast:

- dat dhr. A. zijn woning sinds 01/12/2008 heeft verlaten;
- dat Lampiris een verhuusdocument heeft ontvangen dat is ingevuld door dhr. A (vorige bewoner) en mevr. B. (nieuwe bewoner), met vermelding van de begin-/eindmeterstand;
- dat het akkoord van de consumenten voorziet dat "bij het opmaken van de slotafrekening voor de oude woning de leverancier de meterstanden, opgenomen op de verhuusdatum, gebruikt, die hem daartoe werden overgemaakt door de consument, tenzij uit onderzoek van de netbeheerder blijkt dat deze meterstanden niet correct zijn. De leverancier kan de consument verzoeken om deze meterstanden in schriftelijke vorm of via een duurzame drager aan hem over te maken, ondertekend door zowel de consument als de nieuwe bewoner";
- dat sinds 2007 de volledige Belgische markt is vrijgemaakt zodat mevrouw B. vrij haar leverancier voor gas en/of elektriciteit mag kiezen en op die manier kan genieten van de vrije concurrentie tussen de verschillende elektriciteits- en aardgasleveranciers;
- dat het aan de distributienetbeheerder is om een meterstand al dan niet te valideren, overeenkomstig de vrijmaking van de markt die voorziet dat het verzamelen en valideren van de verbruiksgegevens de bevoegdheid van de distributienetbeheerder zijn.

Gezien al deze elementen, beveelt de Ombudsdienst voor Energie aan om het contract van dhr. A af te sluiten op basis van de meterstanden vermeld op het verhuusdocument.

### Antwoord van het energiebedrijf

Lampiris kon niet akkoord gaan met deze aanbeveling, aangezien Lampris op alle punten de bepalingen van het technisch reglement van de vrijgemaakte markt voor elektriciteit en gas heeft nageleefd.

Als gevolg van dit antwoord, waarin wordt verwezen naar de gewestelijke regelgeving, heeft de Ombudsdienst contact opgenomen met de CWaPE (Waalse Commissie voor Energie) die mededeelde dat :

- het technisch reglement geen specifieke termijn voorziet waarbinnen het formulier niet langer zou kunnen worden behandeld.
- dit probleem eerder valt onder het Akkoord over de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt, dat met name het volgende vermeldt:

*“Na de melding van zijn verhuizing door een consument aan zijn leverancier uiterlijk 7 kalenderdagen na de verhuisdatum, stopt de leverancier de aanrekening aan de consument van het energieverbruik in zijn vorige woning vanaf de verhuisdatum. Indien de melding aan de leverancier van de verhuizing niet voor deze datum gebeurde, stopt de leverancier de aanrekening voor het energieverbruik in de vorige woning uiterlijk op de vijfenveertigste kalenderdag na de melding van de verhuizing door de consument aan de leverancier.*

*Bij het opmaken van de slotafrekening voor de oude woning gebruikt de leverancier de meterstanden, opgenomen op de verhuisdatum, die hem daartoe werden overgemaakt door de consument, tenzij uit onderzoek van de netbeheerder blijkt dat deze meterstanden niet correct zijn. De leverancier kan de consument verzoeken om deze meterstanden in schriftelijke vorm of via een duurzame drager aan hem over te maken, ondertekend door zowel de consument als de nieuwe bewoner”.*

### Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst blijft dus bij zijn standpunt zoals vertolkt in zijn aanbeveling aangezien de meterstanden wel degelijk vermeld waren op het verhuisdocument dat door beide partijen ondertekend was maar weliswaar laattijdig was overgemaakt. Lampiris gaf zelfs toe dat het technisch gezien mogelijk is om het ontvangen verhuisdocument te behandelen.

### Aanbeveling verhuizing (ELECTRABEL)

#### Omschrijving

Dhr. K. betwist zijn meterstanden na zijn verhuis.

#### Standpunt van het energiebedrijf

De klant verlaat zijn adres op 31/07/2007 en brengt de leverancier van zijn vertrek op de hoogte op 29/12/2007 waarbij de leverancier vraagt om ook de eindmeterstanden mede te delen.

Op 31/01/2008 ontvangt de klant de verbruiksfactuur van 31/01/2008 met daarin het verbruik op de meters op zijn voormalige adres.

Op 02/02/2008 betwist dhr. K. de facturatie op zijn voormalige adres.

Op 21/02/2008 is de klant gedropt bij de sociale leverancier in het kader van een budgetmeteraanvraag door Electrabel.

Op 27/05/2008 wordt dit punt opnieuw bevestigd door Electrabel ingevolge de plaatsing van een budgetmeter.

Op 30/03/2010 wordt een slotfactuur verstuurd voor een bedrag met vermelding van de eindmeterstanden op 16/05/2009.

De klant betwist echter de eindmeterstanden op 16/05/2009 op deze slotfactuur van 30/03/2010.

Electrabel kan de eindmeterstanden op de slotfactuur niet rechtzetten, ook al is er een werkfiche waarop de aanwezigheid van dhr. R. wordt vastgesteld vanaf 23 januari 2008.

Deze werkfiche is niet ondertekend; de situatie van dhr. K. noch die van de volgende klant kan worden rechtgezet zonder akkoord van dhr. R.

#### Aanbeveling van de Ombudsdienst

Overwegende dat er een werkfiche werd opgesteld waarop staat vermeld dat de nieuwe klant op het leveringspunt op 23 januari 2008 dhr. R. is;

Overwegende het feit dat deze werkfiche gevolgt geeft aan de budgetmeteraanvraag, ingediend door Electrabel, voor dhr. K., is het logisch dat dhr. R. deze werkfiche niet heeft getekend.

Overwegende het feit dat deze werkfiche volledig onpartijdig werd opgesteld door een medewerker van ORES (distributienetbeheerder); deze laatste heeft met name de opdracht om een register bij te houden van alle toegangspunten, met voor elk toegangspunt de gegevens, de technische kenmerken, de actieve leverancier, ...

Gezien al deze elementen beveelt de Ombudsdienst voor Energie de afsluiting van het contract van dhr. K. aan op datum van 23 januari 2008.

#### Antwoord van het energiebedrijf

De regels van de markt betreffende de relaties tussen leveranciers en distributienetbeheerders staan vermeld in de algemene voorwaarden.

*Art. 5.5 Teneinde ons toe te laten een correcte slotfactuur te kunnen opmaken, moet u ons, uiterlijk 7 kalenderdagen na de effectieve verhuisdatum, de stand van de meterindexen van de door u tot op de verhuisdatum afgenomen energie en de naam en het adres van de nieuwe afnemer meedelen.*

#### Commentaar van de Ombudsdienst

De energieleverancier heeft de aanbeveling verstuurd door de Ombudsdienst, niet gevolgd en blijft tot 16 mei 2009 factureren. Het antwoord van Electrabel voegt echter geen nieuwe elementen toe die het standpunt van de Ombudsdienst zouden kunnen wijzigen.

#### Aanbeveling over het statuut van de eindafnemer (ELECTRABEL)

##### Omschrijving

Mevrouw R. betwist het bedrag van de tussentijdse facturen die haar door de energieleverancier worden aangerekend. Zij heeft herhaaldelijk gevraagd om de forfaits te verhogen, maar zonder succes. De afrekeningsfactuur bedraagt 12.855 euro.

##### Standpunt van het energiebedrijf

De klant (mevr. R.) heeft een Energy Pro-contract afgesloten als gemengde klant -> klant woont ter plaatse en oefent zijn activiteiten uit op hetzelfde leveringspunt.

Dit verklaart de inningsprocedure (plaatsing van een budgetmeter).

In dit geval moest de bvba haar volledige schuld betalen om de lopende procedure te annuleren (het plaatsen van een budgetmeter door de netbeheerder).

Bij de verhuis van de bvba heeft de leverancier een tussentijds forfait van 50 euro per maand berekend. Deze werden overigens betaald tot oktober 2010. Aangezien het bedrag van de maandelijkse forfaits niet werd betwist door de bvba (geen enkel spoor in die zin in het dossier), werd het bedrag ervan herberekend (tot 908,99 euro) door het systeem bij het opstellen van de referentieverbruiksfactuur van 03/11/2010.





Electrabel gaat dus niet over tot het annuleren van de vraag voor de plaatsing van een budgetmeter zonder de totale betaling van het onbetaalde bedrag.

De klant zal geen nieuw betalingsplan krijgen, aangezien het plan dat op 19/01/2011 werd toegekend niet werd nageleefd.

Wat het contract betreft, beschikt Electrabel wel niet over een door de klant ondertekend contract.

#### Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst stelde vast:

- dat Electrabel een tussentijds forfait van 50 euro per maand heeft berekend;
- dat het deel van dit forfait werd onderschat, terwijl de klant van bij het begin werd aangemerkt als gemengde professionele klant; klant woont ter plaatse en oefent zijn activiteiten op hetzelfde leveringspunt uit;
- dat de klant twee brieven heeft gestuurd waarin het bedrag van de tussentijdse facturen werd betwist;
- dat Electrabel niet beschikt over een door de klant ondertekend contract en dat er dus geen contractuele relatie bestaat tussen de consument en het energiebedrijf zonder dat de consument betwist te worden bevoorrad door Electrabel;

- dat in afwezigheid van een contractuele relatie, de consument niet wordt geacht te zijn geïnformeerd over zijn rechten en plichten als gemengde professionele klant.

Gezien al deze elementen beveelt de Ombudsdienst de toekenning van een nieuw betalingsplan aan met inachtneming van professionele en residentiële situatie van de klant en de annulering van de budgetmeterprocedure.

#### Antwoord van het energiebedrijf

Als een klant heeft gekozen voor een professioneel contract, moet Electrabel niet beschikken over een ondertekend contract opdat er sprake is een professionele relatie. In de welkomstbrief van 5 februari 2010 staat duidelijk dat *“als u wilt afstand doen van het contract, u het recht hebt om schriftelijk aan Electrabel te kennen te geven dat u afziet van de aankoop, met inachtneming van de voorwaarden van artikel 3.1 van onze algemene voorwaarden voor professionele klanten en kmo's.”*.

Het feit dat tussentijdse forfaits werden betaald vormt wel degelijk het begin van de uitvoering van een contract en, bijgevolg, de aanvaarding van onze algemene voorwaarden.

Het bedrag van 13.039,35 euro moet dus worden betaald om de budgetmeterprocedure te annuleren (procedure die van toepassing is indien

een deel van het verbruik bestemd is voor huishoudelijk verbruik).

#### Commentaar van de Ombudsdienst

Het antwoord van Electrabel voegt geen nieuwe elementen toe die het standpunt van de Ombudsdienst zouden kunnen wijzigen en dus blijft hij bij zijn standpunt van de aanbeveling.

### Aanbevelingen MOZA-tarief/fraude/zegelbreuk (SIBELGA)

#### Omschrijving

Betwisting van het tarief voor fraude/zegelbreuk toegepast door de distributienetbeheerder (SIBELGA) voor het verbruik van 30 juni 2004 tot 30 juli 2007 voor een bedrag van 1627,80 euro. Dhr. E. maakte zich geen zorgen over het feit dat hij geen jaarlijkse afrekening voor zijn verbruik kreeg omdat hij dacht dat in zijn huurlasten ook het elektriciteitsverbruik zat.

#### Standpunt van het energiebedrijf

De netbeheerder (Sibelga) bezorgde de volgende informatie:

1. Elk energieverbruik zonder leverancier en zonder medeweten van de distributienetbeheerder (DNB) is onregelmatig.

Het is onregelmatig in die zin dat het niet in overeenstemming is met de regels van de vrijgemaakte markt zoals bepaald door de toepasselijke federale en gewestelijke reglementeringen.

Het slachtoffer van dit onregelmatige verbruik is niet de klant die energie verbruikt zonder ervoor te betalen. Het slachtoffer van dit verbruik is "in de eerste plaats" de DNB (die dat verbruik moet meenemen met de verliezen van energie die wel op zijn net vervoerd wordt maar niet aan een leverancier kan worden toegewezen) en vooral, aan het einde van de keten, alle verbruikers die wel een regelmatig leveringscontract hebben en aan wie de kosten van de netbeheerder (waaronder dit verlies) worden doorgerekend.

Sibelga voert zijn activiteit uit in het kader van zijn verantwoordelijkheden als DNB aangesteld door de Regering, in het belang van de marktwerking en van de verbruikers in het algemeen. Sibelga moet bijgevolg enerzijds proberen alle kosten verbonden aan dit verbruik te recupereren en anderzijds er alles aan doen om elk opzettelijk onregelmatig verbruik te ontraden.

2. Sibelga is echter volledig bereid om, in de mate dat dit gegrond is, een onderscheid te maken tussen dossiers waarin de goede trouw van een klant of een eventuele "bug" die niet aan een klant kan worden toegeschreven, kan worden aangetoond, en de andere gevallen waarin de klant zijn verplichtingen opzettelijk niet is nagekomen of heeft geprobeerd zich eraan te onttrekken.

Voor deze laatste (fraude of ter kwader trouw verbruik buiten contract, met of zonder zegelbreuk), ziet Sibelga geen enkele reden om af te zien van de aanspraken om de volledige kosten voor dit ongeoorloofd verbruik terug te eisen voor alle jaren waarin dit heeft plaatsgevonden. Immers, krachtens artikel 2262bis van het Burgerlijk Wetboek, beschikt Sibelga over een termijn van 5 jaar vanaf de kennisname van het bestaan van een ongeoorloofd verbruik en van de verantwoordelijke, om de volledige vergoeding van de door ons geleden schade te eisen. Bovendien kan een frauduleus of kwaadwillig verbruik worden gekwalificeerd als energiediefstal, een strafbare inbreuk, waardoor wordt verhinderd dat het burgerrechtelijke geding zou verjaren vóór de strafrechtelijke rechtsvordering.

Bij afwezigheid van andersluidende bepalingen in de bestaande reglementering, is Sibelga voorts van plan dit ongeoorloofde verbruik integraal aan te rekenen tegen het tarief "zegelbreuk" dat geldt voor het jaar waarin de factuur wordt opgesteld.

3. Indien echter de goede trouw van de klant vaststaat, kan Sibelga toestaan dat deze niet wordt bestraft. Bijgevolg heeft Sibelga geen bezwaar om voor elk verbruiksjaar het tarief toe te

passen dat tijdens het jaar in kwestie in voege was.

Dit tarief is het gemiddelde markttarief voor een residentiële verbruiker. Het is samengesteld als volgt:

- de energieprijzen berekend door het gewogen gemiddelde (naargelang hun marktaandeel) van de verschillende leveranciers op de energiemarkt.
- de distributietarieven (en in voorkomend geval, de transporttarieven).

Het is dus niet het duurste en evenmin het goedkoopste tarief, maar gewoon de gemiddelde energieprijs in het Brusselse Gewest, zoals gevalideerd door de CREG.

Bovendien is Sibelga, voor dit verbruik zonder contract maar ter goeder trouw, bereid om de aanspraken te beperken tot vijf jaar in het verleden, naar analogie met de verjaringstermijn die krachtens artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is op de facturen aan verbruikers die over een regelmatig opgesteld contract beschikken.

#### Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst is van oordeel dat Sibelga de rollen en de rechten van de consumenten omkeert. Het is aan de distributienetbeheerder om in elk geval afzonderlijk en op grond van de feitelijke elementen van de zaak, na te gaan of dat het verbruik zonder contract al dan niet is begaan met het oogmerk om zichzelf of een derde, ten nadele van de distributienetbeheerder, een ongeoorloofd profijt te bezorgen.

Het moet dus gaan om een bewust georganiseerd onregelmatig verbruik maar Sibelga legt de bewijsvoering bij de consument en levert geen of onvoldoende bewijzen van fraude of kwade trouw.

Ook de CREG (Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas) is van mening is dat de vergoeding voor onrechtmatig verbruik ingevol-

ge zegelbreuk of fraude Sibelga reeds toelaat om fraude- en zegelbreuktarieven toe te passen en terzelfdertijd voldoende ontradend effect heeft voor **mogelijke fraudeurs**.

Ten slotte is er de verjaringstermijn van 5 jaar, zoals algemeen aanvaard in de energiesector; en dit op basis van de arresten van het Grondwettelijk Hof van 19 januari 2005 en 17 januari 2007 en van het arrest van het Hof van Cassatie van 25 januari 2010.

Gezien al deze elementen beveelt de Ombudsdienst aan om enerzijds de verjaring na 5 jaar (verbruik vanaf februari 2005) en anderzijds het gebruikelijke tarief toe te passen, op basis van het Ministerieel Besluit van 1 juni 2004 tot vaststelling van de maximumprijzen die de distributienetbeheerders mogen factureren aan niet beschermde residentiële klanten wier contract werd ontbonden (SOLR-tarief), voor het verbruiksjaar in kwestie (5 februari 2005 tot 30 juli 2007).

#### Antwoord van het energiebedrijf

Wat betreft de bewijsvoering kon Sibelga de Ombudsdienst niet volgen wanneer de Ombudsdienst, zonder verdere toelichting, aangeeft dat Sibelga de rollen en de rechten van de consumenten omkeert.

Sibelga benadrukte nogmaals dat het hier gaat om een verbruik zonder leveringscontract, een onregelmatig verbruik, en dat er bovendien een zegelbreuk heeft plaatsgevonden.

Als Sibelga het bewijs moet leveren van een verbruik zonder contract en de omvang ervan, dan moet de verantwoordelijke van dit onregelmatige verbruik, die dus een inbreuk heeft gepleegd, elementen aanbrengen die zijn goede trouw bewijzen, elementen om te rechtvaardigen dat hem, in plaats van het tarief "vergoeding voor onrechtmatig verbruik", het gebruikelijke tarief wordt aangerekend.

In dit geval zijn deze elementen niet kunnen worden aangevoerd, aangezien dhr. E. geen enkel



document heeft opgesteld dat het bewijs levert van een eventuele ondertekening van een contract voor het geregistreerde verbruik tussen 30 juni 2004 en 30 juli 2007. Dit is een verbruik van meer dan 3 jaar zonder dat een enkele factuur werd opgemaakt en zonder dat dhr. E. aanstalten maakte om deze situatie te regulariseren. Omdat de verbruiker zijn goede trouw niet heeft kunnen aantonen, is het dus volledig gerechtvaardigd om het tarief "vergoeding voor onrechtmatige verbruik", zoals goedgekeurd door de CREG (voor het jaar van de uitgifte van de factuur) toe te passen voor dit volledige verbruik zonder contract. Sibelga bevestigt gevolg te hebben gegeven aan de vraag voor de toepassing van de verjaring van 5 jaar, aangezien deze klant een nieuwe factuur heeft ontvangen op 7 juli 2010 met betrekking tot het verbruik van 30 juni 2004 tot 30 juli 2007, voor een bedrag van 1627,80 euro incl. btw.

#### Commentaar van de Ombudsdienst

De distributienetbeheerder (Sibelga) heeft de aanbeveling die de Ombudsdienst heeft verstuurd niet gevolgd en blijft het tarief "vergoeding voor onrechtmatige verbruik" toepassen en geeft aan de verjaring van 5 jaar te hebben toegepast. Het antwoord van Sibelga voegt echter geen nieuwe elementen toe die het standpunt van de Ombudsdienst zouden kunnen wijzigen. De Ombudsdienst blijft bijgevolg bij zijn standpunt zoals vertolkt in de aanbeveling.

#### Aanbeveling verbrekingsvergoeding (Luminus)

##### Omschrijving

- De klant heeft een verbrekingsvergoeding voor een bedrag van 111,64 euro ontvangen voor een voortijdige verbreking van het contract.
- De vraag van de Ombudsdienst voor Energie om de verbrekingskosten te annuleren aangezien de verbreking pas één dag voor de einddatum van het contract heeft plaatsgevonden.

##### Standpunt van het energiebedrijf

*"De verbrekingskosten zijn gerechtvaardigd en wij zullen in dit dossier geen commercieel gebaar stellen."*

*"Wij nodigen u uit om contact op te nemen met de nieuwe leverancier zodat zij de kosten voor hun rekening kunnen nemen."*

##### Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst stelde vast:

- dat de klant zijn opzegging had meegedeeld, binnen de termijn, voor 11 oktober 2010, en dit per aangetekende brief op 4 augustus 2010;
- dat Lampiris bevestigde dat het contract op 10 oktober 2010 begon;

- dat de distributienetbeheerder (DNB ORES) bevestigde dat het bericht van einde levering wel degelijk "een contracteinde op 10 oktober 2010" vermeldde;

Rekening houdend dat de Ombudsdienst van mening is dat, in de situaties waarin de verandering van leverancier plaatsheeft op een andere datum dan de dag na de gevraagde einddatum van een contract, de voormalige leverancier geen verbrekingsvergoeding mag factureren en dit maximaal tot één maand voor en na de dag van de einddatum;

Beveelt de Ombudsdienst voor Energie aan om de factuur voor vroegtijdige beëindiging te annuleren.

#### Antwoord van het energiebedrijf

De gegevens overhandigd door de DNB voor wat betreft de einddatum van het contract bij Luminus vermelden duidelijk een einddatum op 10/10/2010 (laatste leveringsdag).

Pas vanaf 11/10/2010 kan dit punt worden bevoorrad door een andere leverancier zonder dat kosten worden aangerekend.

In dit geval werd het leveringspunt door Lampiris overgenomen op 9/10/2010, zijnde één dag voor het einde van het contract, zodat de einddatum van het contract niet werd nageleefd en dat de kosten gerechtvaardigd zijn.

### Aanbeveling sociaal tarief (ELECTRABEL)

#### Omschrijving

Dhr. en mevr. B hebben een klacht ingediend bij de Ombudsdienst om met terugwerkende kracht te kunnen genieten van het sociaal tarief bij hun energieleverancier en dit sinds **14 april 2006**.

Bij dhr. en mevr. B. wonen mevr. X en Y in, twee personen met een handicap, die volgens het Ministerieel Besluit van 30 maart 2007 en op basis van de attesten opgesteld door de Federale

Overheidsdienst Sociale Zekerheid sinds 14 april 2006 recht hebben op het sociaal tarief.

Deze twee personen wonen onder hetzelfde dak van de familie B., een leveringspunt waarvoor de toepassing van het sociaal tarief werd aangevraagd bij de leverancier, in dit geval op adres C. De werkelijke verblijfplaats werd bevestigd door de Dienst voor Personen met een Handicap.

Deze personen hebben echter hun domicilie op adres Z behouden, omdat ze er een specifieke tegemoetkoming van de gemeenschap krijgen.

Op **13 april 2011** veranderden mevr. X en mevr. Y hun domicilie bij de familie B. of adres C.

#### Standpunt van het energiebedrijf

De leverancier is bereid het sociaal tarief toe te passen vanaf **13/04/2011**, de datum waarop mevr. X en mevr. Y zich hebben gedomicilieerd bij de familie B. op adres C.

Wat de terugwerkende kracht van het voornoemde tarief betreft, haalt de leverancier het standpunt van de Commissie voor de Regulering voor de Elektriciteit en het Gas aan. Deze bevestigt het volgende: *"de verklaring van de FOD Sociale Zekerheid vermeldt dat het specifieke sociale tarief enkel wordt toegekend voor de hoofdverblijfplaats. Het is, meer bepaald, het adres waarop de persoon is ingeschreven in het bevolkingsregister waarmee rekening wordt gehouden"*.

De CREG bevestigt dan ook dat het sociaal tarief niet mag worden toegekend in dit geval (behalve wanneer die mensen zich officieel domiciliëren in het opvanggezin).

#### Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie van zijn kant stelt voor, overeenkomstig het Ministerieel Besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van de sociale maximumprijzen voor de levering van elektriciteit aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie, het sociaal tarief toe te passen vanaf



14/04/2006, de datum waarop de rechthebbenden zich bij de familie B. hebben gevestigd. Het begrip "onder hetzelfde dak leven", moet in zijn gebruikelijke zin worden begrepen en wijst op een feitelijke toestand die wordt gekenmerkt door een huiselijke en met name residentiële levensgemeenschap.

Het samenwonen kan worden bewezen door alle bewijsmiddelen die door het gemene recht zijn toegelaten. De situatie aan de hand waarvan kan worden bepaald of een persoon al dan niet integraal deel uitmaakt van een huishouden moet in de praktijk worden beoordeeld in het licht van de feitelijke en juridische elementen die eigen zijn aan elk geval.

De rechthebbenden voldoen aan de voorwaarden voorzien door het Ministerieel Besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van de sociale maximumprijzen voor de levering van elektriciteit aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie, dat in zijn artikel 2 voorziet dat:

*"Iedere eindafnemer die kan bewijzen dat hijzelf of iedere persoon die onder hetzelfde dak leeft, geniet van een beslissing tot toekenning van*

- een leefloon, toegekend door het OCMW van zijn gemeente overeenkomstig de wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie;
- het gewaarborgd inkomen voor bejaarden, overeenkomstig de wet van 1 april 1969 tot instelling van een gewaarborgd inkomen voor bejaarden en de inkomensgarantie voor ouderen overeenkomstig de wet van 22 maart 2001);
- een tegemoetkoming aan gehandicapten ingevolge een blijvende arbeidsongeschiktheid of een invaliditeit van ten minste 65 %, overeenkomstig de wet van 27 juni 1969 betreffende de tegemoetkoming aan gehandicapten;
- een inkomensvervangende tegemoetkoming aan gehandicapten, overeenkomstig de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkoming aan gehandicapten;

- een integratietegemoetkoming aan gehandicapten behorende tot de categorieën II, III of IV, overeenkomstig de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkoming aan gehandicapten;
- een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden, overeenkomstig de artikelen 127 en volgende van de wet van 22 december 1989;
- een tegemoetkoming voor hulp van derden, overeenkomstig de wet van 27 juni 1969;
- een financiële steun verstrekt door een OCMW aan een persoon die is ingeschreven in het vreemdelingenregister met een machtiging tot verblijf voor onbeperkte tijd en die omwille van zijn nationaliteit niet kan beschouwd worden als een gerechtigde op maatschappelijke integratie.

Overwegende dat mevr. en dhr. B. worden begeleid door de Dienst voor Personen met een Handicap, de overheidsinstelling bevoegd voor de aanvragen en de specifieke behoeften van personen met een handicap woonachtig op het grondgebied van België en bevoegd voor, met name, het erkennen en subsidiëren van verschillende begeleidingsdiensten zoals huisvesting in een gezinsstructuur;

Overwegende dat de klanten de toepassing van het sociale tarief vragen omdat twee rechthebbenden onder hetzelfde dak wonen;

Overwegende dat de klanten talrijke brieven hebben verstuurd aan het energiebedrijf, waarin de niet-toepassing van het sociaal tarief werd betwist;

Overwegende dat punt IV, i, 5 van het Akkoord, dat voorziet dat "de leveranciers zich ertoe verbinden om geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende dewelke de leverancier fouten inzake facturatie kan rechtzetten, tenzij deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen. In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn, zoals bepaald in de toepasselijke reglementering (...)", niet werd nageleefd;

In artikel 23 van het Koninklijk Besluit van 22 mei 2003 betreffende de procedure voor de behan-



deling van de dossiers inzake tegemoetkomingen aan personen met een handicap, is bovendien een ambtshalve herziening van het recht op een inkomensvervangende tegemoetkoming en de integratietegemoetkoming voorzien, **vijf jaar na de ingangsdatum van de laatste beslissing van toekenning** (vijfjaarlijkse herziening).

De Ombudsdienst voor Energie heeft de volgende aanbeveling geformuleerd:

*“De toepassing van het sociaal tarief ten gunste van mevr. en dhr. B. voor het leveringspunt C en dit vanaf 14/04/2006, de datum waarop mevr. X en mevr. Y zich bij de familie B. hebben gevestigd”.*

#### Antwoord van het energiebedrijf

Ondanks de aanbevelingen van de Ombudsdienst voor Energie, blijft het energiebedrijf bij zijn standpunt, in dit geval, de toepassing van het sociaal tarief voor mevr. X en Y vanaf **13 april 2011**.

#### Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie betreurt ten eerste het standpunt van de CREG dat, volgens hem, in tegenspraak is met de federale reglementering en de sociale doelstelling ervan. De Ombudsdienst voor Energie blijft bijgevolg bij zijn standpunt.

⇒ **GEDEELTELIJK GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF.**

#### Aanbeveling MOZA-tarief/fraude/zegelbreuk (SIBELGA)

##### Omschrijving

Dhr. M. betwist de factuur van de netbeheerder voor het verbruik van 8 november 2004 tot 23 juli 2007. Hij dacht dat in de huurprijs van het appartement dat door zijn werkgever werd betaald, de elektriciteitskosten waren inbegrepen. Hij betwist dus het tarief van de DNB dat veel hoger is dan dat van een energieleverancier.

##### Standpunt van het energiebedrijf

De netbeheerder (Sibelga) bezorgde de volgende informatie:

1. Elk energieverbruik zonder leverancier en zonder medeweten van de distributienetbeheerder (DNB) is onregelmatig.

Het is onregelmatig in die zin dat het niet in overeenstemming is met de regels van de vrijgemaakte markt zoals bepaald door de toepasselijke federale en gewestelijke reglementeringen.

Het slachtoffer van dit onregelmatige verbruik is niet de klant die energie verbruikt zonder ervoor te betalen. Het slachtoffer van dit verbruik is “in de eerste plaats” de DNB (die dat verbruik moet meenemen met de verliezen van energie die wel op zijn net vervoerd wordt maar niet aan een leverancier kan worden toegewezen) en vooral, aan het einde van de keten, alle verbruikers die wel een regelmatig leveringscontract hebben en aan wie de kosten van de netbeheerder (waaronder dit verlies) worden doorgerekend.

Sibelga voert zijn activiteit uit in het kader van zijn verantwoordelijkheden als DNB aangesteld door de Regering, in het belang van de marktwerking en van de verbruikers in het algemeen. Sibelga moet bijgevolg enerzijds proberen alle kosten verbonden aan dit verbruik te recupereren en anderzijds er alles aan doen om elk opzettelijk onregelmatig verbruik te ontraden.

2. Sibelga is echter volledig bereid om, in de mate dat dit gegrond is, een onderscheid te maken tussen dossiers waarin de goede trouw van een klant of een eventuele “bug” die niet aan een klant kan worden toegeschreven, kan worden aangetoond, en de andere gevallen waarin de klant zijn verplichtingen opzettelijk niet is nagekomen of heeft geprobeerd zich eraan te onttrekken.

Voor deze laatste (fraude of ter kwader trouw verbruik buiten contract, met of zonder zegelbreuk), ziet Sibelga geen enkele reden om af te zien van de aanspraken om de volledige kosten voor dit ongeoorloofd verbruik terug te eisen voor alle jaren waarin dit heeft plaatsgevonden. Immers, krachtens artikel 2262bis van het Burgerlijk Wetboek, beschikt Sibelga over een termijn van 5 jaar vanaf de kennisname van het bestaan van een ongeoorloofd verbruik en van de verantwoordelijke, om de volledige vergoeding van de door ons geleden schade te eisen. Bovendien kan een frauduleus of kwaadwillig verbruik worden gekwalificeerd als energiediefstal, een strafbare inbreuk, waardoor wordt verhinderd dat het burgerrechtelijke geding zou verjaren vóór de strafrechtelijke rechtsvordering.

Bij afwezigheid van andersluidende bepalingen in de bestaande reglementering, is Sibelga voorts van plan dit ongeoorloofde verbruik integraal aan te rekenen tegen het tarief “zegelbreuk” dat geldt voor het jaar waarin de factuur wordt opgesteld.

3. Indien echter de goede trouw van de klant vaststaat, kan Sibelga toestaan dat deze niet wordt bestraft. Bijgevolg heeft Sibelga geen bezwaar om voor elk verbruiksjaar het tarief toe te passen dat tijdens het jaar in kwestie in voege was.

Dit tarief is het gemiddelde markttarief voor een residentiële verbruiker. Het is samengesteld als volgt:

- de energieprijzen berekend door het gewogen gemiddelde (naargelang hun marktaandeel) van de verschillende leveranciers op de energiemarkt.
- de distributietarieven (en in voorkomend geval, de transporttarieven).

Het is dus niet het duurste en evenmin het goedkoopste tarief, maar gewoon de gemiddelde energieprijis in het Brusselse Gewest, zoals gevalideerd door de CREG.

Bovendien is Sibelga, voor dit verbruik zonder contract maar ter goeder trouw, bereid om de aanspraken te beperken tot vijf jaar in het verleden, naar analogie met de verjaringstermijn die krachtens artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is op de facturen aan verbruikers die over een regelmatig opgesteld contract beschikken.

#### Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst is van oordeel dat Sibelga de rollen en de rechten van de consumenten omkeert. Het is aan de distributienetbeheerder om in elk geval afzonderlijk en op grond van de feitelijke elementen van de zaak, na te gaan of dat het verbruik zonder contract al dan niet is begaan met het oogmerk om zichzelf of een derde, te nadele van de distributienetbeheerder, een ongeoorloofd profijt te bezorgen.



Het moet dus gaan om een bewust georganiseerd onregelmatig verbruik maar Sibelga legt de bewijsvoering bij de consument en levert geen of onvoldoende bewijzen van fraude of kwade trouw.

Ook de CREG (Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas) is van mening is dat de vergoeding voor onrechtmatig verbruik ingevolge zegelbreuk of fraude Sibelga reeds toelaat om fraude- en zegelbreuktarieven toe te passen en terzelfdertijd voldoende ontradend effect heeft voor **mogelijke fraudeurs**.

Ten slotte is er de verjaringstermijn van 5 jaar, zoals algemeen aanvaard in de energiesector; en dit op basis van de arresten van het Grondwettelijk Hof van 19 januari 2005 en 17 januari 2007 en van het arrest van het Hof van Cassatie van 25 januari 2010.

De Ombudsdienst voor Energie beveelt aan om enerzijds de verjaring na 5 jaar (verbruik vanaf november 2005) en anderzijds het gebruikelijke tarief toe te passen, op basis van het Ministerieel Besluit van 1 juni 2004 tot vaststelling van de maximumprijzen die de distributienetbeheerders mogen factureren aan niet beschermde residentiële klanten wier contract werd ontbonden

(SOLR-tarief), voor het verbruiksjaar in kwestie (30 november 2005 tot 23 juli 2007).

#### Antwoord van het energiebedrijf

Wat betreft de bewijsvoering kon Sibelga de Ombudsdienst niet volgen wanneer de Ombudsdienst, zonder verdere toelichting, aangeeft dat Sibelga de rollen en de rechten van de consumenten omkeert.

Sibelga benadrukte nogmaals dat het hier gaat om een verbruik zonder leveringscontract, een onregelmatig verbruik, en dat er bovendien een zegelbreuk heeft plaatsgevonden.

Als Sibelga het bewijs moet leveren van een verbruik zonder contract en de omvang ervan, dan moet de verantwoordelijke van dit onregelmatige verbruik, die dus een inbreuk heeft gepleegd, elementen aanbrenge die zijn goede trouw bewijzen, elementen om te rechtvaardigen dat hem, in plaats van het tarief "vergoeding voor onrechtmatig verbruik", het gebruikelijke tarief wordt aangerekend.

In dit geval zijn deze elementen niet kunnen worden aangevoerd omdat dhr. M. geen enkel document heeft opgesteld dat het bewijs levert van een eventuele ondertekening van een contract

voor het geregistreerde verbruik op deze EAN. Dit is een verbruik van bijna 3 jaar zonder dat een enkele factuur werd opgemaakt en zonder dat dhr. M. aanstalten maakte om deze situatie te regulariseren.

Omdat de consument zijn goede trouw niet heeft kunnen aantonen, is het dus volledig gerechtvaardigd om het tarief “vergoeding voor onrechtmatig verbruik”, zoals goedgekeurd door de CREG (voor het jaar van de uitgifte van de factuur) toe te passen voor het verbruik zonder contract.

Sibelga volgde echter de aanbeveling voor wat betreft de verjaring van 5 jaar; er werd een creditnota opgesteld voor de periode van 8 november 2004 tot 30 november 2005.

#### Commentaar van de Ombudsdienst

De distributienetbeheerder (Sibelga) heeft de aanbeveling die de Ombudsdienst heeft verstuurd niet helemaal gevolgd en blijft het tarief “vergoeding voor onrechtmatig verbruik” toe passen, maar heeft rekening gehouden met de verjaring van 5 jaar. Het antwoord van Sibelga voegt echter geen nieuwe elementen toe die het standpunt van de Ombudsdienst zouden kunnen wijzigen. De Ombudsdienst blijft bijgevolg bij zijn standpunt zoals vertolkt in de aanbeveling.



# → TOEGANKELIJK

