



DE OMBUDSMAN DOET
AANBEVELINGEN OM TE VOORKOMEN
DAT DEZELFDE PROBLEMEN ZICH
BLIJVEN VOORDOEN

“
AANBEVELINGEN
”

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 93 aanbevelingen in 2012 die betrekking hadden op de volgende onderwerpen:

- Gratis elektriciteit in Vlaanderen (32 aanbevelingen waarvan 30 gericht aan Electrabel en 2 gericht aan NUON – ENI vanaf 1 november 2012)

- Tarief voor verbruik zonder contract (8 aanbevelingen waarvan 6 gericht aan netbeheerder Sibelga en 2 aan netbeheerder ORES)
- Sociaal tarief (6 aanbevelingen waarvan 3 gericht aan Electrabel, 2 gericht aan netbeheerder ORES en 1 gericht aan Luminus)
- Verbrekingsvergoedingen (3 aanbevelingen gericht aan Lampiris en 1 gericht aan Luminus)
- Verhuizen (10 aanbevelingen waarvan 6 gericht aan Electrabel, 2 aan Luminus en 2 aan Lampiris)
- Rechtzetting metergegevens (20 aanbevelingen waarvan 12 gericht aan netbeheerder Eandis, 2 aan netbeheerder Tecteo, 2 aan netbeheerder Infrac, 2 aan netbeheerder ORES, 1 aan netbeheerder AIESH en 1 aan Electrabel)
- Verandering van leverancier (3 aanbevelingen waarvan 1 gericht aan Lampiris, 1 aan Luminus en 1 aan Octa+)
- Laattijdige facturatie van metergegevens (3 aanbevelingen waarvan 2 gericht aan Luminus en 1 aan Electrabel)
- Transparantie van prijzen en tarieven (4 aanbevelingen waarvan 3 gericht aan netbeheerder ORES en 1 aan Electrabel)
- Facturatieproblemen (3 aanbevelingen gericht aan Electrabel)
- Administratieve kosten (1 aanbeveling gericht aan NUON – ENI vanaf 1 november 2012)



93 aanbevelingen
in 2012

Van de 93 aanbevelingen die de Ombudsdienst formuleerde, werden er 10 aanbevelingen gevolgd door het betrokken energiebedrijf, 2 aanbevelingen werden gedeeltelijk gevolgd en de overige 81 aanbevelingen werden niet gevolgd.

→ GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

AFNAME ZONDER CONTRACT

Aanbeveling tarief voor fraude/zegelbreuk (SIBELGA)

Omschrijving

Mevrouw F. betwistte een factuur van Sibelga tegen het tarief 'zegelbreuk' met betrekking tot een huis dat als onbewoond gekend staat en dat de politie uit veiligheidsoverwegingen had verzegeld.

Dit verbruik had betrekking op een periode gaande van 20 december 2005 tot 1 december 2008, gefactureerd op basis van het tarief van 2010 'vergoedingen voor verbruik zonder contract'.

Mevrouw F. bevestigde dat ze op 1 juli 2009 in de woning was aangekomen.

Standpunt van de distributienetbeheerder

Volgens Sibelga bleek duidelijk dat mevrouw F. het door de meter geregistreerd verbruik verschuldigd was. Uit de opmetingen bleek dat zij erkende het verbruik verschuldigd te zijn: 'Ik kan nog begrijpen dat ik moet betalen voor het verbruik tussen 1 juli 2009 en de maand november 2009.'

Sibelga voegde eraan toe: 'De opgegeven jaren kloppen niet; het gaat eigenlijk om verbruik tussen juli 2008 en november 2008. Bijgevolg kan niet worden betwist dat zij energie heeft verbruikt vóór de plaatsing van de nieuwe meter en vóór ze een contract bij een leverancier heeft getekend; wat ze in november 2008 heeft gedaan.'

Op 8 december 2008 werd de meter opgenomen bij de meterstand 11.319. De laatste opname van 20 december 2005 gaf een meterstand van 10.777. Dit betekent niet dat het verbruik werd geregistreerd sinds 20 de-

cember 2005. Dit verbruik kan zijn geregistreerd vanaf december 2007 of vanaf de maand juli 2008.

Anderzijds vertoonde de meter geen enkele anomalie op het ogenblik van de opname. Er werd een werkbbon opgemaakt ter gelegenheid van de vervanging van de gasmeter op 8 december 2008, alsook een bestek dat werd ondertekend door mevr. F. (...) Daarin wordt de opgenomen meterstand duidelijk vermeld.

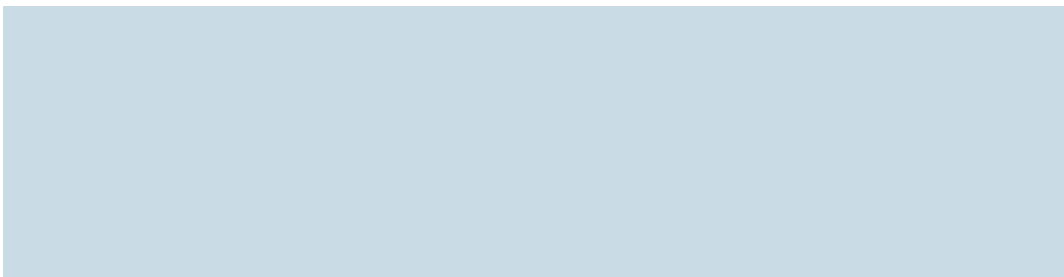
Er staat ook vermeld dat er een opname van meterstand is verricht op 1 december 2006; die stand is dezelfde als bij het afsluiten van de meter in december 2005, nl. '10.777'.

Sibelga voegde er nog de volgende punten aan toe:

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.



We komen onze verbintenissen niet na indien we niet op deze manier zouden handelen.

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 die laatste dossiers (fraude of te kwader trouw verbruik buiten contract, met of zonder zegelbreuk), ziet Sibelga geen enkele reden om af te zien van de afspraken 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 onrechtmatig verbruik en van de verantwoordelijke daarvan, om de volledige vergoeding van de door ons geleden schade te eisen. Bovendien kan een verbruik dat frauduleus of te kwader trouw gebeurt worden gekwalificeerd als energiediefstal, een strafbare inbreuk, waardoor wordt verhinderd dat de burgerrechtelijke rechtsvordering zou verjaren vóór de strafrechtelijke rechtsvordering.

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 (...) en dat de CREG heeft goedgekeurd. Bovendien is Sibelga, voor dit verbruik zonder contract maar te goeder trouw, bereid om de afspraken 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.

Om al die redenen bevestigt Sibelga dat het gebruikelijk tarief niet kan worden toegepast.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst is van oordeel dat Sibelga de plaats van de consument en zijn rechten 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 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.

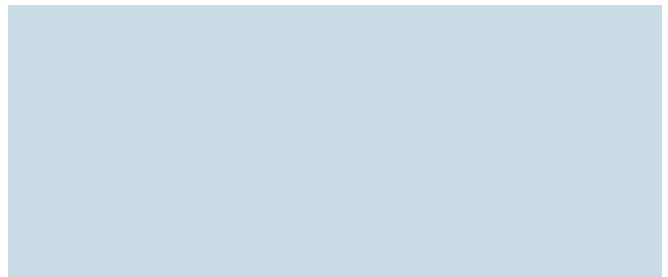
Het moet dus gaan om een opzettelijk georganiseerd onregelmatig verbruik, maar Sibelga legt de bewijsvoering bij de consument en levert geen of onvoldoende bewijzen van fraude of kwade trouw.

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met het antwoord van de CREG (Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas) aan Sibelga (referentie DIRP/GCA/NCO/kfe/11/119-2) van 28 april 2011, op de vraag tot onderzoek vanwege de Ombudsdienst voor Energie, die meent dat de vergoeding voor onrechtmatige afname van energie van het net ingevolge zegelbreuk of fraude Sibelga reeds toelaat om fraude- en zegelbreuktarieven toe te passen naar de meer gebruikelijke tarieven en tegelijk een voldoende ontradend effect te hebben voor potentiële fraudeurs.

De Ombudsdienst beveelt dus aan om het gebruikelijk tarief toe te passen op basis van het ministerieel besluit van 1 juni 2004 dat de maximumprijzen vaststelt die de distributienetbeheerders mogen factureren aan niet als residentieel beschermde klanten wier contract werd opgezegd, en dit voor het betrokken verbruiksjaar (20 december 2005 tot 1 december 2008).

Antwoord van de distributienetbeheerder

Wat betreft de organisatie van de bewijslast kan Sibelga de Ombudsdienst niet volgen wanneer de Ombudsdienst, zonder verdere toelichting, aangeeft dat Sibelga de plaats van de consument en zijn rechten omkeert.



Sibelga benadrukt nogmaals dat het hier gaat om een verbruik zonder leveringscontract, dit is een onregelmatig verbruik.

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

In dit geval en na een nieuw onderzoek van het dossier heeft Sibelga echter beslist de aanbeveling te volgen en het betrokken verbruik niet langer te factureren tegen het 'zegelbreuktarief' dat van toepassing is op onrechtmatig verbruik, maar wel het gebruikelijk tarief toe te passen op de betrokken verbruiksperiode, dit is van 20 december 2005 tot 1 december 2008.

VERHUIS

Aanbeveling onvolledige verhuismelding (Luminus)

Omschrijving

Een mevrouw diende op 28 mei 2010 een woning te verlaten dat zij sinds begin mei 2010 bewoonde doordat het pand na brand in een aanpalende woning onbewoonbaar was geworden.

Mevrouw meldde dit telefonisch aan Luminus op 5 juli 2010. Luminus nam echter geen stappen om de levering stop te zetten totdat een andere leverancier het adres overnam.

Standpunt van de leverancier

Door het ontbreken van een verhuisdocument werd de levering echter pas stopgezet op 5 oktober 2010.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

Overwegende dat mevrouw vanaf 28 mei 2010 niet meer woonde te Mechelen aangezien het pand onbewoonbaar was na een brand in de aanpalende woning;

Overwegende dat mevrouw dit telefonisch meldde aan Luminus op 5 juli 2010;

Overwegende dat mevrouw dit schriftelijk nogmaals meldde op 28 juli 2010 en 5 oktober 2010;

Overwegende dat Luminus de facturatie slechts stopzette op 5 oktober 2010 nadat de levering werd overgenomen door een nieuwe leverancier;

Overwegende het Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de sociale openbaredienstverplichtingen in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt van 13 maart 2009 dat stelt:

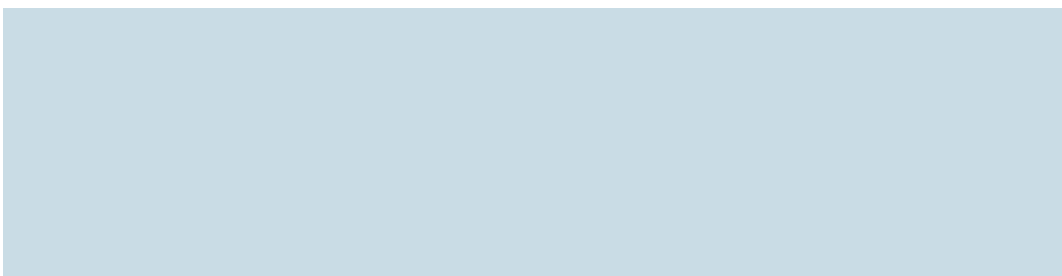
"§ 1. Nadat een huishoudelijke eindafnemer zijn leverancier inlicht over zijn verhuizing en die leverancier geen bericht van klant- en leverancierswissel heeft ontvangen van de leverancier van de nieuwe bewoner, meldt de leverancier binnen uiterlijk dertig kalenderdagen aan de netbeheerder of aan de aardgasnetbeheerder dat hij zijn levering op het oude adres van de huishoudelijke eindafnemer wil stopzetten binnen uiterlijk dertig kalenderdagen."

formuleert de Ombudsdienst voor Energie de volgende aanbeveling.

"Creditering van het verbruik en kosten voor de periode 4 augustus 2010 (dertig dagen na de eerste melding van de verhuis) tot 5 oktober 2010."

Antwoord van de leverancier

Luminus volgde de aanbeveling en heeft het openstaande saldo van 266,60 euro volledig afgeschreven. Mevrouw heeft niets aangerekend gekregen voor de periode dat zij verantwoordelijk was voor het verbruik op dit adres.



FACTURATIE

Aanbeveling nutteloze verplaatsingskosten (ORES)

Omschrijving

Mevrouw V. betwistte de kosten van een nutteloze verplaatsing die de distributienetbeheerder had gefactureerd.

Standpunt van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder ORES had aan de Ombudsdienst verklaard dat op 5 januari 2011 met hem contact werd opgenomen voor een aanvraag om herstelling voor een klant zonder stroom. In zijn databank was deze aanvraag geregistreerd als uitgaand van mevrouw V.

Een van de aangestelden van de distributienetbeheerder was dan op 5 januari 2011 naar de klant gegaan. Hij stelde dat de klant inderdaad geen stroom had, maar dit was te wijten aan een probleem met haar eigen differentieelschakelaar. Bijgevolg werden de kosten van de nutteloze verplaatsing aan de klant aangerekend op 28 februari 2011.

Deze factuur werd echter op naam van mevrouw V. naar het adres van de herstelling verzonden. Daar die laatste niet meer op dat adres woonde, werd een kopie van de factuur op 30 juni 2011 naar het nieuwe adres van de klant verstuurd.

De klant betwist de verplaatsingskosten en verklaarde dat ze nooit naar de hersteldienst had gebeld. Eigenlijk zou haar voormalige eigenares, mevrouw L., dit hebben gedaan.

De oproep werd echter geregistreerd op naam van mevrouw V. ORES bevestigde dat ze de facturatie op naam van mevrouw V. handhaafde en verklaarde dat zij aan de eigenares steeds kon vragen om tussen te komen in de betaling van deze factuur.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) Het feit dat de facturatie van de nutteloze verplaatsing het gevolg is van een eenvoudig telefoongesprek met een aangestelde van het callcenter.
- 2) Het feit dat het telefoongesprek niet werd opgenomen.
- 3) Het ontbreken van een formeel bewijs dat dit telefoongesprek wel degelijk werd gevoerd door mevrouw V.
- 4) De definitie van het bewijs, nl. *het aantonen van het bestaan van een feit, een staat, een omstandigheid of een verbintenis. Dit aantonen komt toe aan de partij die zich beroept op dit feit of deze verbintenis waarvan ze beweert schuldeiser te zijn* (artikel 1315 van het Burgerlijk Wetboek).

De Ombudsdienst voor Energie heeft aldus aanbevolen om de kosten van de nutteloze verplaatsing te annuleren.

Antwoord van de distributienetbeheerder

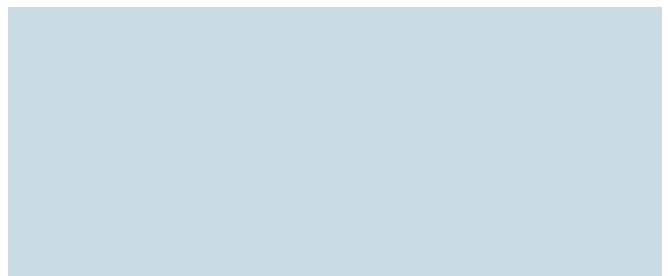
De distributienetbeheerder ORES heeft gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling en heeft de betwiste factuur geannuleerd.

PRIJZEN/TARIEVEN

Aanbeveling retroactieve toekenning sociaal tarief LUMINUS

Omschrijving

De heer L. voldeed tot en met mei 2010 aan de voorwaarden voor het sociaal tarief. Tengevolge een beslissing van de FOD Sociale Zekerheid, DG Personen met een handicap, kwam dit recht te vervallen. De heer L. was het niet eens met deze beslissing en startte een gerechtelijke procedure om de beslissing aan te vechten. De rechtbank oordeelde in oktober 2011 in zijn voordeel. Het recht op een uitkering diende met terugwerkende kracht te worden rechtgezet tot mei 2010.



Bijgevolg voldeed de heer L. opnieuw aan de voorwaarden om te genieten van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit.

De heer L. ontving een attest van de FOD Sociale Zekerheid, DG Personen met een handicap dat dienstig is om de leverancier in de mogelijkheid te stellen het sociaal tarief toe te passen. De heer L. bezorgde dit attest aan zijn leverancier met het verzoek om het sociaal tarief toe te passen met terugwerkende kracht tot in mei 2010.

Standpunt leverancier

Luminus deelt de Ombudsdienst mee: "De beslissingsdatum op het attest is 30/11/2011, zodat volgens de afsprakennota de toepassing van het sociaal tarief dan geldig is vanaf 01/10/2011 (Vademecum, versie 1 mei 2012, pg. 108 – 109).

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst stelt vast dat LUMINUS verwijst naar een afsprakennota tussen verschillende overheidsdiensten en verschillende leveranciers ("Vademecum, versie 1 mei 2012").

Deze afsprakennota heeft evenwel geen wettelijke of reglementaire basis, gelet op artikel 6, 4de lid, van de Programmawet van 27 april 2007 dat stelt dat:

"Niettegenstaande de automatische toepassing van de maximumprijzen voor de levering van elektriciteit en aardgas, dienen de leveranciers de attesten te aanvaarden waarmee de eindafnemers bewijzen dat ze tot één van de in artikel 4 bedoelde categorieën behoren."

Noch bepaalt het Ministerieel Besluit van 30 maart 2007 dat het recht op sociaal tarief slechts van toepassing zou zijn vanaf "de datum van de beslissing" of vanaf de eerste dag van het kwartaal waarin de beslissing van de FOD Sociale Zekerheid werd genomen.

Aan deze regeling werd pas een reglementaire basis ge-

geven op voorstel van de CREG, bij Koninklijk Besluit van 29 maart 2012 tot vaststelling van de regels voor het bepalen van de kosten van de toepassing van de sociale tarieven door de elektriciteitsbedrijven en de tussenkomstregels voor het ten laste nemen hiervan, dat, samen met de attesten in bijlage 2 ervan, in werking is getreden vanaf 1 april 2012.

De Ombudsdienst stelt evenwel vast dat ook aan de wettelijke basis van dit Koninklijk Besluit kan worden getwijfeld gelet op de voormelde bepalingen van artikel 6 van de Programmawet van 27 april 2007 en het Ministerieel Besluit van 30 maart 2007.

De Ombudsdienst is bovendien 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.

Een termijn van vijf jaar retroactiviteit kan als redelijk en objectief worden aangemerkt.

De Ombudsdienst formuleerde dan ook de volgende aanbeveling:

"Luminus past het sociaal tarief toe rekening houdende met de datum van de opening van het recht op sociaal tarief, i.c. 1 mei 2010."

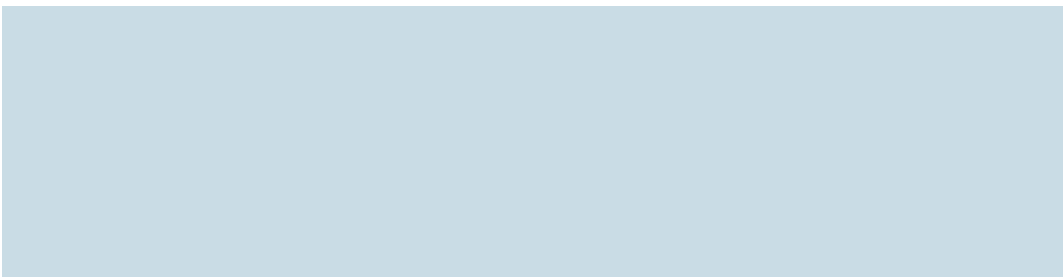
Antwoord van leverancier

Als antwoord op de aanbeveling heeft LUMINUS het sociaal tarief toegepast met terugwerkende tot april 2010.

Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst signaleerde deze problematiek voor nuttig gevolg tevens aan :

- de Federale Ombudsdienst
- de CREG



- de FOD Sociale Zekerheid, DG Personen met een Handicap
- de FOD Economie, DG Energie

LEVERANCIERSWISSEL

Aanbeveling verbrekingsvergoeding (Lampiris)

Omschrijving

Een klant schakelde op 1 januari 2012 over van Lampiris naar een nieuwe leverancier. Bij deze overschakeling kreeg de klant een schadevergoeding ten bedrage van 75 euro aangerekend.

De klant betwistte deze aanrekening aangezien ze van mening was dat ze nooit op de hoogte werd gebracht van de opzegtermijn en de verlenging van haar contract.

Standpunt van de leverancier

Lampiris was van mening dat het zijn contractuele verplichtingen was nagekomen en dat de nieuwe leverancier de leverancierswissel niet op de correcte datum had uitgevoerd, waardoor de aangerekende verbrekingsvergoeding terecht was.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

Overwegende dat het contract van de klant bij Lampiris 30/09/2010 als einddatum had en dat dit contract door Lampiris stilzwijgend werd verlengd tot 30/09/2011;

Overwegende dat de klant in het kader van een groepsaankoop is overgestapt naar een andere leverancier op 01/01/2012 aangezien Lampiris haar geen informatie heeft medegedeeld over de mogelijkheid tot opzegging van de overeenkomst bij de stilzwijgende verlenging ervan. Op de factuur van 09/08/2011 van Lampiris staat immers het volgende vermeld aangaande de stilzwijgende verlenging van het contract:

"Uw initiële contractduur loopt af binnen 60 dagen. De tarieven die van toepassing zullen zijn bij de hernieuwing van uw contract, kan U raadplegen op onze

website www.lampiris.be of vraag inlichtingen aan ons callcenter";

Overwegende dat er een schadevergoeding werd aangerekend aan de klant door Lampiris wegens vroegtijdige opzegging van het contract;

Overwegende dat Lampiris de verbintenissen van het Consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' niet heeft nageleefd, dat in artikel V.5. het volgende bepaalt:

"Indien de overeenkomst voorziet in de stilzwijgende verlenging ervan, brengen de leveranciers hun klanten schriftelijk of via een duurzame drager op de hoogte van de stilzwijgende verlenging en de mogelijkheid tot opzegging van de overeenkomst. Deze kennisgeving gebeurt minstens 1 maand voor de datum die in de overeenkomst werd vastgesteld om zich te verzetten tegen de stilzwijgende verlenging."

Overwegende dat Lampiris in ondergeschikte orde verwijst naar de nieuwe leverancier en zijn switchverplichtingen zoals vermeld in het Consumentenakkoord, hetgeen evenwel geen afbreuk kan doen aan de contractuele- en communicatieverplichtingen van Lampiris zoals voorzien in het Consumentenakkoord;

De Ombudsdienst voor Energie beval Lampiris dan ook aan om de aangerekende schadevergoeding te crediteren.

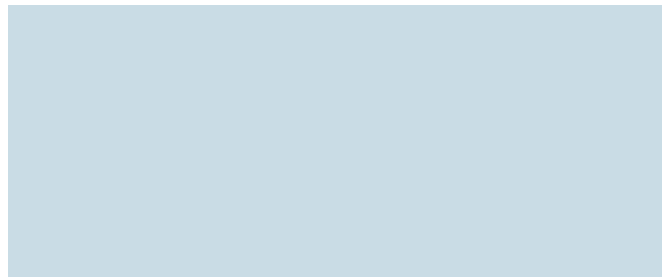
Antwoord van de leverancier

Lampiris volgde de aanbeveling en heeft de aangerekende verbrekingsvergoeding geannuleerd.

Aanbeveling verbrekingsvergoeding door telefonisch afgesloten contract (Luminus)

Omschrijving

Een klant ging bij Luminus een tijdelijk contract aan om haar werfkast van elektriciteit te kunnen voorzien. Bij



de plaatsing van haar elektriciteitsmeter besloot ze om een contract aan te gaan bij een voordeligere leverancier. Hierdoor rekende Luminus haar een verbrekingsvergoeding ten bedrage van 75 euro aan.

De klant was echter van mening dat ze een contract van onbepaalde duur had aangegaan en nooit een contract van bepaalde duur had getekend. Ze betwistte het aangerekende verbruik dan ook niet, enkel de aangerekende schadevergoeding.

Standpunt van de leverancier

Luminus was van mening dat een telefonische overeenkomst voor een nieuwe aansluiting een geldig contract was.

Luminus was tevens van mening dat de klant haar voorschotfacturen betaalde en dat dit gold als een stilzwijgende aanvaarding van de overeenkomst.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

Overwegende dat de klant bij de afloop van de werken is overgestapt naar een andere leverancier vanuit de gedachte een contract van onbepaalde duur te hebben;

Overwegende dat Luminus hierbij een schadevergoeding ten bedrage van 75 euro heeft aangerekend met de opmerking dat de klant een contract "Actief 2 jaar" met einddatum 21 februari 2013 heeft afgesloten;

Overwegende dat er op de bevestiging van het contract door Luminus geen datum en wijze van sluiting van het contract staat vermeld;

Overwegende dat de klant dit contract nooit schriftelijk heeft bevestigd;

Overwegende dat de Gedragscode voor "verkoop buiten de onderneming" en "verkoop op afstand", die een aanvulling vormt op de Wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, in artikel III.b het volgende bepaalt:

"Bijzondere bepalingen inzake een verkoop via de telefoon:

De consument moet dit contract uitdrukkelijk en schriftelijk bevestigen. Het overschakelen naar een andere leverancier of verandering van contract, behalve indien de oorspronkelijke duurtijd en de essentiële voorwaarden niet wijzigen (met uitzondering van een prijsvermindering), bij dezelfde leverancier zonder schriftelijke verleende bevestiging van de consument is verboden. Het voorwerp van de toestemming moet hierbij precies zijn bepaald. De schriftelijke bevestiging van de consument kan via de post, e-mail, fax of een andere duurzame drager aan de leverancier worden overgemaakt. Het contract is pas bindend en de switch mag pas plaatsvinden na de schriftelijke bevestiging en na afloop van de verzakingstermijn van 7 werkdagen dat ingaat na de schriftelijke bevestiging van de consument met het contract."

Overwegende dat Luminus van mening is dat het betalen van voorschotfacturen "geldt als een stilzwijgende aanvaarding van de overeenkomst" ;

Overwegende dat de klant enkel de schadevergoeding betwist en niet betwist om het gemaakte verbruik aan Luminus te betalen;

Op basis van bovenstaande argumenten beval de Ombudsdienst aan Luminus aan om de aangerekende schadevergoeding te annuleren.

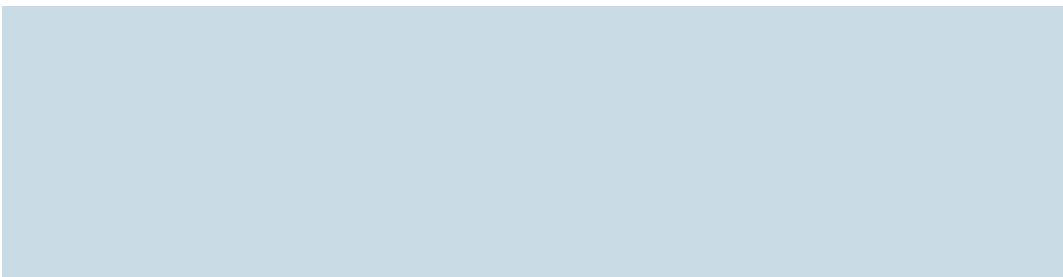
Antwoord van de leverancier

Luminus volgde de aanbeveling en is overgegaan tot de annulatie van de schadevergoeding.

Aanbeveling onterechte overname, de zogenaamde "mystery switch" (OCTA+)

Omschrijving

De heer D. betwistte zijn contract bij zijn energieleverancier. Hij verklaarde dat hij zijn energieleverancier



in kennis had gesteld van de fout in zijn contract met betrekking tot het leveringspunt. De klager wenste het saldo niet te betalen voor een leveringspunt dat niet op hem van toepassing is.

Standpunt van de leverancier

De energieleverancier OCTA+ had de Ombudsdienst kennis gegeven van het feit dat hij via zijn website een inschrijving op naam van de heer D. had ontvangen voor de levering van elektriciteit op het adres X-sstraat nr. 185 en dit vanaf 19 september 2011. Het leveringsadres en de in de inschrijving gebruikte EAN-code stemden voor 100% overeen met de gegevens op de factuur.

Op 22 september 2011 echter, nadat de energielevering op dit adres was gestart, had de heer D. aan OCTA+ gemeld dat hij bij zijn inschrijving een verkeerd leveringsadres had opgegeven. Daarop had OCTA+ aan de vorige leverancier van het betrokken adres gevraagd om er de levering zo snel mogelijk te hervatten, wat ook is gebeurd op 5 oktober 2011.

Dit betekende dus dat OCTA+ op het adres X-sstraat nr. 185 energie had geleverd van 19 september 2011 tot 5 oktober 2011 en dit op verzoek van de heer D.

De klant had de fout gemeld met een e-mailbericht van 18 september 2011, maar volgens OCTA+ was het op dat ogenblik niet meer mogelijk het verzoek tot overgang te annuleren. Om deze reden had OCTA+ de Mystery Switch-procedure gelanceerd, als gevolg waarvan de vorige leverancier van het foute leveringspunt de leveringen op dat punt had hernomen op 5 oktober 2011.

OCTA+ was van mening dat, wanneer de klant het bestelformulier op haar website invult en daarbij al zijn gegevens vermeldt en wanneer hij, om zijn bestelling te registreren, uitdrukkelijk op een tab moet klikken ter bevestiging van het feit dat hij kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden en ze heeft aanvaard,

zijn akkoord gemakkelijk kan worden aangetoond zodat een met de hand aangebrachte handtekening niet noodzakelijk is, voor zover de bevestiging is verzonden.

OCTA+ handhaafde dus de betaling van het onbetaald saldo van 31,92 euro.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met wat volgt:

1) *Het feit dat de algemene voorwaarden (2.1.2) van OCTA+ bepalen: 'Ingeval de Overeenkomst tot stand is gekomen op afstand (telefonisch, via mailing, via internet of elke andere manier van verkoop op afstand) en elke Overeenkomst die buiten de onderneming is afgesloten, komt de Overeenkomst tot stand op de dag waarop OCTA+ de getekende Overeenkomst van de klant ontvangt. Ingeval een Overeenkomst op afstand of buiten de onderneming wordt afgesloten, hebben de Partijen het recht om binnen de 14 werkdagen na het afsluiten ervan, per aangetekende brief af te zien van deze Overeenkomst, zonder afbreuk te doen aan de openbare dienstverplichtingen die OCTA+ moet respecteren.'*

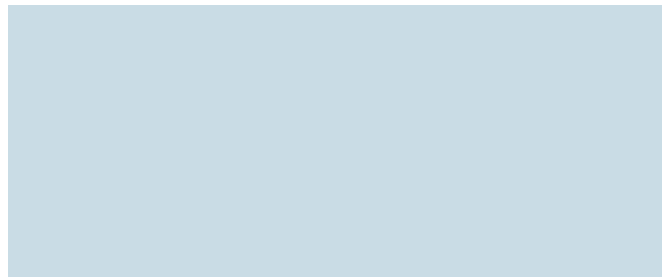
2) Het feit dat de bevestiging van het contract dateert van 15 september 2011.

3) Het feit dat de heer D. op 18 september 2011 een e-mail heeft verzonden om kennis te geven van de fout in het leveringscontract.

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie de vernietiging van de factuur voor een bedrag van 31,92 euro aanbevolen.

Antwoord van de leverancier

De energieleverancier OCTA+ heeft een gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling en heeft het betwist bedrag gecrediteerd.



RECHTZETTINGEN

Aanbeveling rechtzetting te laag geschatte meterstanden (Infrax)

Omschrijving

Een klant ontving op 11 mei 2011 een correctiefactuur en een jaarafrekening van aardgas van zijn energieleverancier. Op deze facturen werd hem voor de periode van 31 maart 2009 tot 21 maart 2011 een verbruik aangerekend ten bedrage van 3.781,66 euro. De klant betwistte nu de hoge verbruikscijfers voor deze periode.

Aangezien de leverancier de facturen diende op te maken aan de hand van de meetgegevens die het van de netbeheerder ontving, vroeg de Ombudsdienst een overzicht van de meetgegevens aan Infrax. We hebben volgend overzicht mogen ontvangen:

opnamedatum	meterstand	verbruik (m ³)	opnamereden	opnamesoort
2/06/2007	44729		klantwissel	via leverancier
14/03/2008	46238	1509	periodieke opname	berekend
30/03/2009	48194	1956	periodieke opname	berekend
9/04/2010	58051	9857	periodieke opname	berekend
21/03/2011	62229	4178	periodieke opname	klant - telefonisch

“De meterstand aardgas van 9/4/2010 werd oorspronkelijk berekend met meterstand 50.149 m³, maar werd op 23/3/2011 aangepast naar 58.051 m³, op basis van de periodieke opname van 21/3/2011.”

De Ombudsdienst voor Energie merkte hierbij op dat de meterstanden al vanaf 2007 niet door de netbeheerder werden opgenomen en dat de oorspronkelijke meterstanden in 2008, 2009 en 2010 te laag werden geschat. De Ombudsdienst voor Energie verzocht Infrax bijgevolg om de geschatte meterstanden te herschatten op basis van het gekende verbruik voor de periode van 2 juni 2007 tot 21 maart 2011 en hierbij rekening te houden met de rechtzettingstermijnen zoals bepaald in het Technisch Reglement Distributie Aardgas (Vlaams Gewest).

Standpunt van de distributienetbeheerder

Infrax ging niet op dit verzoek in en was van mening dat de klant “te kwader trouw” had gehandeld, daar deze had nagelaten om de meterstanden te laten noteren of zelf te noteren en over te maken.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

Overwegende dat Infrax op basis van de door de klant doorgegeven meterstanden op 21 maart 2011 enkel een herschatting deed van de meterstand van 9 april 2010;

Overwegende dat Infrax van mening is dat de klant te kwader trouw heeft gehandeld doordat hij “heeft nagelaten om de meterstand te laten noteren of zelf te noteren en deze over te maken”;

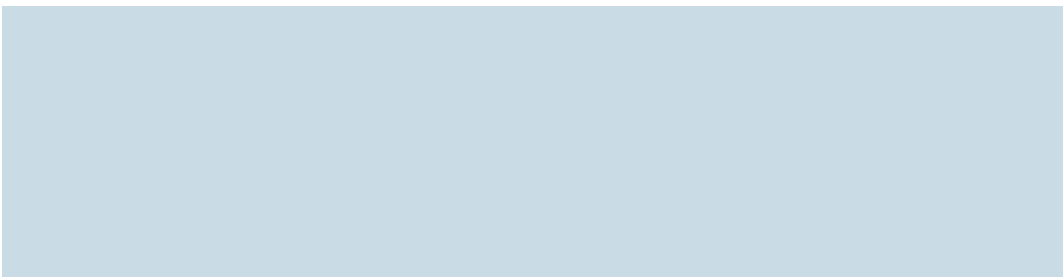
Overwegende dat de Ombudsdienst van mening is dat artikel V.3.6.2 van het Technisch Reglement Distributie Aardgas versie 4 december 2009 van toepassing is inzake herberekeningen, dat het volgende bepaalt:

“In de volgende gevallen mag een meterstand of afname of injectie geschat worden door de distributienetbeheerder overeenkomstig de bepalingen in Artikel V.3.6.1:

- Als werd vastgesteld dat meetgegevens van een toegangspunt gedurende een bepaalde periode incorrect werden verwerkt en ter beschikking gesteld door de distributienetbeheerder. In dat geval wordt de afname of injectie over die periode herberekend, rekening houdend met de bepalingen in Artikel V.3.11.1;”

Overwegende dat bovendien artikel V.3.11.3§2 van het Technisch Reglement bepaalt dat een schatting tot twee jaar kan worden betwist:

“Een distributienetgebruiker kan tot twee jaar na een schatting van de meetgegevens, die schatting betwisten bij de distributienetbeheerder of via zijn leverancier bij de distributienetbeheerder;”



Overwegende dat artikel V.3.11.4 van het Technisch Reglement 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;*
- *De rechtzetting of inbreng moet gedaan worden volgens de schattingsregels zoals bepaald in Afdeling V.3.6.”*

De Ombudsdienst beval Infrax dan ook aan om de meterstanden van 30 maart 2009 en 9 april 2010 te herschatten op basis van de door de klant doorgegeven meterstand op 21 maart 2011 en het verschil in verbruik tussen de initieel geschatte meterstand op 30 maart 2009 en de herschatte meterstand op 30 maart 2009 te crediteren.

Antwoord van de distributienetbeheerder

Infrax heeft de aanbeveling gevolgd en heeft de volgende aanpassingen uitgevoerd:

opnamedatum	meterstand	verbruik (m ³)	verbruik (kWh)	opnamereden	opnamesoort
2/06/2007	44729			klantwissel	via leverancier
14/03/2008	46238	1509		periodieke opname	berekend
30/03/2009	52882	1956	19879	periodieke opname	berekend
9/04/2010	57609	4727	47350	periodieke opname	berekend
21/03/2010	62229	4620	45914	periodieke opname	klant-telefonisch

Aanbeveling werking van de meter en regularisatiefactuur (AIESH)

Omschrijving

Mevrouw F. was op 1 december 2008 verhuisd. Veertien maanden later ontving ze een afrekeningsfactuur voor een bedrag van 5.511,89 euro, gerechtvaardigd door een hoog verbruik. Mevrouw F. nam contact op met distributienetbeheerder AIESH om inzicht te krijgen in de situatie. Een aangestelde kwam op 12 februari 2010 ter plaatse en verving onmiddellijk de meter zonder over te gaan tot enige analyse of ijking (opgegeven meterstanden: 699.410,9 overdag en 385.396,4 's nachts). Er werd geen enkele correctie van het verbruik geregistreerd en Electrabel handhaafde zijn facturatie. De voorschotten werden zelfs verhoogd (120,00 euro).

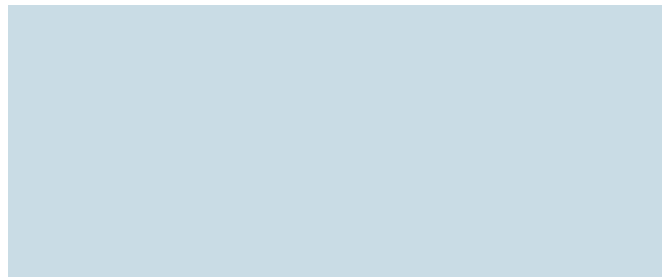
Standpunt van de distributienetbeheerder

In een brief van 3 augustus 2010 schreeft AIESH dat de meterstanden werden opgenomen bij de vervanging van de meter (foto tot staving), maar dat de juistheid van die gegevens en de goede werking van de meter niet langer konden worden gecontroleerd daar de meter werd vernietigd. AIESH bleef bij zijn standpunt met betrekking tot het verbruik en rechtvaardigde dit verbruik door de aanwezigheid van in de woning aangesloten elektrische radiatoren.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst stelt vast dat mevrouw F. aan AIESH haar verbazing had laten kennen over haar hoge verbruik en een mogelijk defect van de meter.

De Ombudsdienst verwijst dus naar de artikelen 115 en volgende en naar de artikelen 185 en volgende van het technisch reglement voor het beheer van de elektriciteitsdistributienetten in het Waals Gewest en de toegang daartoe, die bepalen dat 'in geval van twijfel, de distributienetbeheerder de conformiteit van de aansluiting en van de installaties van de gebruiker van het distributienet mag onderzoeken en evalueren'.



In deze zaak werden deze bepalingen niet in acht genomen en werd de voorziene procedure van ijking en controle niet gevolgd, maar werd de meter onmiddellijk vervangen. Het is dus onmogelijk enig bewijs te leveren van de goede of slechte werking van de meter. De Ombudsdienst oordeelt dat de bewijslast niet ten laste van de gebruiker kan vallen en dat de gebruiker de negatieve gevolgen van dit ontbreken van bewijs redelijkerwijze niet kan ondergaan.

De Ombudsdienst verwijst ook naar artikel 4 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, dat bepaalt dat de consument, de eindgebruiker – en meer bepaald de private gebruiker – het recht heeft 'de behoorlijke en nuttige informatie [te verkrijgen] betreffende de belangrijkste kenmerken van het product [...], rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan informatie en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorzienbare gebruik'. In deze zaak is de 'behoorlijke informatie' de meetgegevens die hij moet kunnen controleren zo hij dat wenst.

Krachtens artikel 212 van het technisch reglement kan men besluiten dat de meetgegevens in deze zaak niet betrouwbaar zijn. Hetzelfde artikel bepaalt in zijn eerste paragraaf dat indien de distributienetbeheerder niet kan beschikken over reële meetgegevens of wanneer de beschikbare resultaten niet betrouwbaar of onjuist zijn, die meetgegevens in het validatieproces worden vervangen door billijke waarden op basis van objectieve en niet-discriminerende criteria.

In zijn 2de paragraaf bepaalt hetzelfde artikel 212 dat de onbetrouwbare of onjuiste gegevens worden gecorrigeerd op basis van één of meer schattingsprocedures, zoals redundante metingen of andere meetresultaten waarover de betrokken distributienetgebruiker beschikt of nog een vergelijking met de gegevens van een periode die als gelijkwaardig wordt beschouwd.

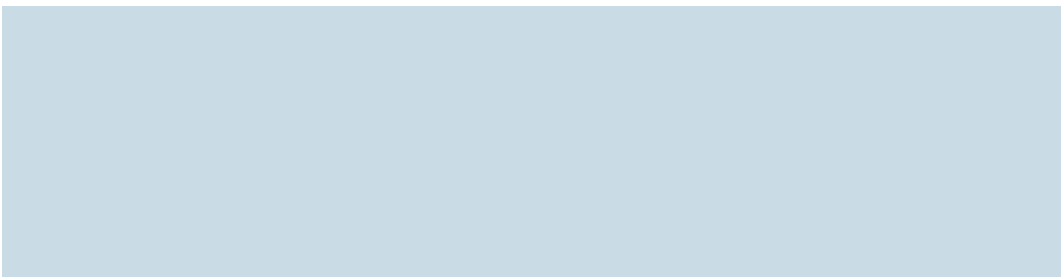
De Ombudsdienst heeft ook rekening gehouden met de verbruiksantecedenten van mevrouw F. (vanaf de vervanging van de meter), waaruit een veel lager verbruik blijkt dan het verbruik dat werd gefactureerd voor de periode die het voorwerp is van de betwiste factuur.

De Ombudsdienst voor Energie beveelt aan om het verbruik te corrigeren voor de periode gaande van 2 december 2008 tot 12 februari 2010 en dit op basis van de verbruiksantecedenten die werden geregistreerd bij het vervangen van de meter.

De Ombudsdienst vraagt ook dat deze informatie zou worden gevalideerd en onverwijld aan de leverancier zou worden bezorgd opdat deze laatste de gebruikelijke rechtzettingen zou uitvoeren.

Antwoord van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder is uiteindelijk ingegaan op dit verzoek en heeft de nieuwe meterstanden aan de leverancier bezorgd met het oog op het rechtzetten van de factuur.



→ NIET- GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

AFNAME ZONDER CONTRACT

Aanbeveling sociaal tarief en tarief 'fraude' (Sibelga)

Omschrijving

De heer K. betwistte het fraudetarief dat de distributienetbeheerder SIBELGA toepaste. Daar hij voldeed aan de voorwaarden om het sociaal tarief te genieten, wenste hij dat dit sociaal tarief op hem werd toegepast.

Standpunt van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder SIBELGA liet aan de Ombudsdienst weten dat er geen enkel document kon worden voorgelegd dat het bewijs levert van de eventuele ondertekening van een contract voor het geregistreerd verbruik (dat eventueel zou rechtvaardigen dat het gebruikelijk tarief op hem wordt toegepast in plaats van het tarief 'vergoeding voor op onrechtmatige manier afgenomen elektrische energie').

Er was hier wel degelijk sprake van verbruik zonder leveringscontract, d.i. onrechtmatig verbruik.

Het was dus volkomen gerechtvaardigd het tarief 'vergoeding voor op onrechtmatige manier afgenomen elektrische energie', goedgekeurd door de CREG, toe te passen op het totaal van dit onrechtmatig verbruik zonder contract.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) Het feit dat de distributienetbeheerder de plaats van de consument en zijn rechten omkeert.
- 2) Het feit dat fraude zowel in burgerlijke als in straf-

zaken wordt gedefinieerd als 'een handeling die werd gesteld met gebruik van oneerlijke middelen die tot doel hebben op slinkse wijze toestemming te verkrijgen, een onterecht materieel of moreel voordeel te verkrijgen of gerealiseerd met de bedoeling aan de uitvoering van de wetten te ontkomen'.

3) Het feit dat er sprake moet zijn van opzettelijk onregelmatig verbruik om het tarief 'fraude' te kunnen toepassen.

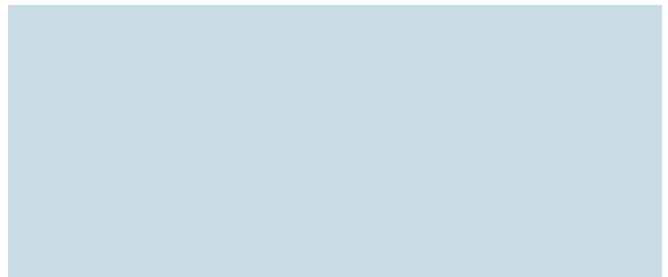
4) Het feit dat de distributienetbeheerder deze bewijslast bij de consument legt en geen of onvoldoende bewijzen van fraude of kwade trouw naar voren brengt.

5) Het antwoord van de CREG (Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas) aan Sibelga (referte DIRP/GCA/NCO/kfe/11/119-2) van 28 april 2011, volgend op de vraag tot onderzoek vanwege de Ombudsdienst voor Energie, die meent dat de vergoeding voor onrechtmatig energieverbruik ingevolge zegelbreuk of fraude het voor Sibelga mogelijk maakt het tarief voor fraude en zegelbreuk aan te passen naar de meer gebruikelijke tarieven en tegelijk een voldoende ontradend effect te hebben voor potentiële fraudeurs.

6) De verjaring door verloop van 5 jaar zoals gewoonlijk aangenomen in de energiesector en dit op basis van de arresten van het Grondwettelijk Hof van 19 januari 2005 en 17 januari 2007 en het arrest van 25 januari 2010 van het Hof van Cassatie.

7) Het verkrijgen, door de klager, van het specifiek sociaal tarief voor gas en elektriciteit op basis van de beslissing van 17 december 2004 van de Directie-generaal Personen met een handicap van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid.

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie de toepassing aanbevolen van de verjaring door verloop van 5 jaar (verbruik vanaf oktober 2006) en anderzijds de toepassing van het specifiek sociaal tarief op het betrokken



verbruiksjaar (van 27 oktober 2006, meterstand van 29.728 op 28 juni 2011, meterstand van 33.452).

Antwoord van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder SIBELGA heeft geen gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling.

Volgens hem lijkt het vreemd om de heer K. als een consument te beschouwen en daaruit gevolgen te trekken met betrekking tot de rollen en de rechten die hij daaruit, in die hoedanigheid, kan halen.

De elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is zodanig georganiseerd dat Sibelga alleen elektriciteit mag leveren in de gevallen waarin de gewestelijke reglementering strikt voorziet, meer bepaald de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Daaruit volgt dat de relatie die Sibelga met 'consumenten' zou kunnen onderhouden, zeker geen betrekking kan hebben op de gevallen waarin er elektriciteit van haar net wordt afgenomen buiten de gevallen waarin de voornoemde ordonnantie van 19 juli 2001 strikt voorziet.

Een consument moet dus worden beschouwd als een persoon die producten koopt die op de markt zijn gebracht. De elektriciteit die buiten de wettelijk voorziene gevallen van het net van Sibelga wordt afgenomen, kan niet worden beschouwd als een product dat op de markt is gebracht. Het tegendeel zou neerkomen op de overweging dat Sibelga een inbreuk begaat op de voornoemde ordonnantie van 19 juli 2001, wat men niet redelijkerwijze kan volhouden.

Sibelga betwist niet dat, in haar betrekkingen met de eindafnemers, de juridische relatie die tot stand komt van reglementaire aard is. Dit kan echter op geen enkele wijze gevolgen hebben met betrekking tot het ontbreken van een relatie met een persoon die onrechtmatig

energie verbruikt. De reglementaire relatie en het consumentenrecht kunnen er niet toe leiden dat een persoon wordt beschermd die handelt met inbreuk op de wettelijke en reglementaire regels.

De heer K. kan dus niet als een consument worden beschouwd. Volgens ons is het dan ook in rechte en in feite verkeerd om deze kwestie op het niveau van de plaats van de consument en zijn rechten te plaatsen.

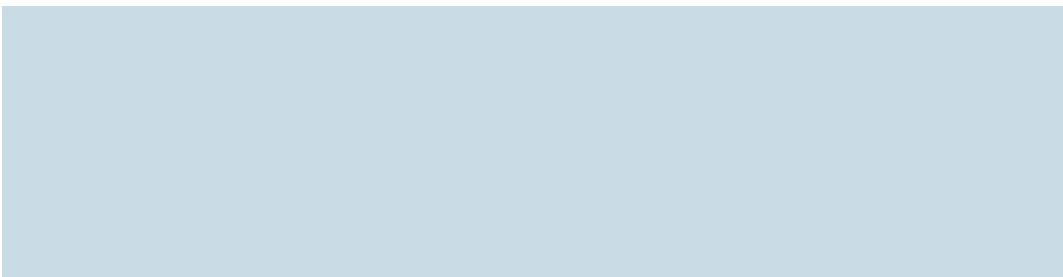
Het feit dat de heer K. het specifiek sociaal tarief voor gas en elektriciteit heeft verkregen, heeft geen impact op deze analyse.

Immers, terwijl Sibelga niet betwist dat de heer K. dit specifiek sociaal tarief kan hebben verkregen, gaf niets hem echter de toelating de zegels te verbreken die Sibelga op zijn meter had aangebracht en elektriciteit te verbruiken buiten het kader van eender welke contractuele relatie en, zoals erop werd gewezen, buiten het wettelijk en reglementair kader van de energiemarkt.

Uit het bovenstaande volgt dat de heer K. op onrechtmatige wijze energie heeft verbruikt.

Bijgevolg kan er geen toepassing worden gemaakt van de verjaring door verloop van vijf jaar zoals bedoeld in artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek. Deze bepaling is immers alleen van toepassing in het geval van een regelmatige contractuele relatie. Zulks is hier niet het geval.

Integendeel, daar Sibelga handelt in het kader van de recuperatie van zijn schade, moet het artikel 2262bis van het Burgerlijk Wetboek worden toegepast. Krachtens deze bepaling 'verjaren alle rechtsoverdrachten tot vergoeding van schade op grond van buitencontractuele aansprakelijkheid door verloop van vijf jaar vanaf de dag volgend op die waarop de benadeelde kennis heeft gekregen van de schade of van de verzwaren ervan en van de identiteit van de daarvoor aansprakelijke persoon'. Bijgevolg kan Sibelga het geheel van zijn



schade vorderen en dit binnen de vijf jaar die volgen op de dag waarop hij kennis heeft gekregen van zijn schade en van de identiteit van de verantwoordelijke persoon.

De rechtspraak van het Grondwettelijk Hof en van het Hof van Cassatie heeft zeker geen betrekking op het geval van onregelmatig energieverbruik. Deze rechtspraak doet hier dus niet ter zake.

Nu dit is uiteengezet, moet er nog worden bepaald welk tarief er op de heer K. moet worden toegepast.

Sibelga past strikt de tarieven toe die de CREG heeft goedgekeurd.

Sibelga kan niet anders dan op de situaties die haar worden voorgelegd de tarieven toe te passen die daarop van toepassing zijn. Er kan dus niet worden overwogen dat Sibelga voor een gegeven situatie een tarief toepast dat behoort tot een andere situatie.

Onder de door de CREG goedgekeurde tariefposten wijst Sibelga op het bestaan, onder de in deze zaak toepasbare tarieven 2011, van de post 'vergoeding voor onrechtmatig verbruik van elektriciteit (/MWh) ingevolge zegelbreuk' (403,00 euro) en de post 'vergoeding voor onrechtmatig verbruik van elektriciteit (/MWh) ingevolge fraude' (403,00 euro).

Bovendien past Sibelga het tarief toe dat wordt vastgesteld door het ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van elektriciteit aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie.

Dit sociaal tarief kan echter niet worden toegepast wanneer een persoon zegels verbreekt en bijgevolg energie verbruikt zonder dat Sibelga kennis heeft van het verbruik, zoals dit in deze zaak het geval was.

Het gebruikelijk tarief zoals bepaald door voornoemd

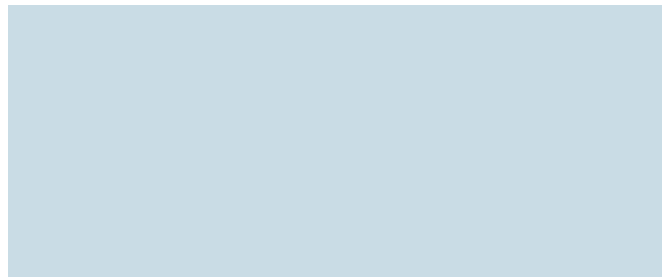
ministerieel besluit van 1 juni 2004 is niet van toepassing in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Krachtens de ordonnantie van 19 juli 2001 kan de netbeheerder aan een klant immers geen elektriciteit leveren wanneer die klant niet als een beschermde klant wordt erkend. Wanneer een leverancier beslist een contract te verbreken, moet hij aan de klant blijven leveren tot een nieuw contract wordt gesloten of tot de klant wordt erkend als een beschermde klant. Alleen in dit laatste geval is de distributienetbeheerder belast met de rol van noodleverancier.

Sibelga kan dus alleen het tarief toepassen zoals bepaald door het ministerieel besluit van 30 maart 2007 of een van de twee vergoedingen voor het onrechtmatig verbruik van elektriciteit.

In dit opzicht is er sprake van onrechtmatig verbruik wanneer de klant in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geen leveringscontract heeft of wanneer de klant niet is beschermd en door de distributienetbeheerder wordt bevoorrad in zijn hoedanigheid van noodleverancier.

Tevens valt op te merken dat artikel 20 van de ordonnantie van 19 juli 2001 bepaalt dat een standaardleverancier belast is met het bevoorraden van afnemers die, op 1 juli 2007, geen energieleverancier hebben gekozen. In dit geval is deze leverancier Electrabel.

Van twee zaken één. Ofwel heeft een afnemer een leverancier gekozen; in dit geval heeft hij een contract en neemt hij elektriciteit af overeenkomstig de wettelijke en reglementaire bepalingen. Ofwel heeft een afnemer geen leverancier gekozen en dan wordt hij bevoorrad door de standaardleverancier, met een regelmatig contract en na daarvan op de hoogte te zijn gebracht door de commerciële leverancier, Brugel of het OCMW. Desgevallend wordt de afnemer, in de ene of de andere situatie, erkend als een beschermd afnemer en dan wordt hij bevoorrad door Sibelga in zijn hoedanigheid van noodleverancier.



Buiten deze gevallen is er sprake van onrechtmatig energieverbruik.

Sibelga bewijst dan het bestaan van onrechtmatig verbruik en van de omvang daarvan.

Voor het overige komt het de persoon, die uit dit onrechtmatig verbruik voordeel haalt, toe om de elementen naar voren te brengen die getuigen van zijn goede trouw. Op basis van die elementen kan Sibelga het toepasbaar tarief verminderen. Het toepasbaar tarief wordt dan verminderd tot het bedrag dat gelijk is aan het gebruikelijk tarief. Sibelga past in geen geval, als zodanig, het gebruikelijk tarief toe dat wordt bepaald overeenkomstig het ministerieel besluit van 1 juni 2004.

In deze zaak legt de heer K. geen enkel document voor waaruit blijkt dat hij eventueel een contract heeft getekend voor het op deze EAN-code geregistreerd verbruik tussen 15 april 2002 en 28 juni 2011. Bovendien werd de betrokken EAN-code in de toegangsregisters van Sibelga beschouwd als zijnde verzegeld.

Geen enkel element laat toe om de heer K. in deze zaak te ontslaan van zijn verantwoordelijkheid.

Sibelga past dus voor het volledige verbruik van elektriciteit het tarief *'vergoeding voor op onrechtmatige manier afgenomen elektrische energie'* toe.

Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst heeft erop gewezen dat het aan de distributienetbeheerder is om in elk geval afzonderlijk en op grond van de feitelijke elementen van de zaak na te gaan of het verbruik zonder contract al dan niet is begaan met het oogmerk om zichzelf of een derde, te nadele van de distributienetbeheerder, een onwettig voordeel te bezorgen.

Bij een burgerlijke betwisting betreffende te vergoeden schade is de *"bewijslast met betrekking tot de fout, de schade en het oorzakelijk verband ten laste van degene*

die vraagt om te worden vergoed voor de door hem geleden schade (artikel 1315 van het B.W.)."

De Ombudsdienst voor Energie verwijst ook naar het antwoord van de CREG (Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas) aan Sibelga (referte DIRP/GCA/NCO/kfe/11/119-2), die meent dat de vergoeding voor onrechtmatig verbruik ingevolge zegelbreuk of fraude het voor Sibelga mogelijk maakt het tarief voor fraude en zegelbreuk aan te passen naar de meer gebruikelijke tarieven en tegelijk een voldoende ontradend effect te hebben voor potentiële fraudeurs.

De Ombudsdienst blijft bijgevolg bij zijn standpunt zoals geformuleerd in zijn aanbeveling.

VERHUIS

Aanbeveling te lange aanrekening van het energieverbruik (Electrabel)

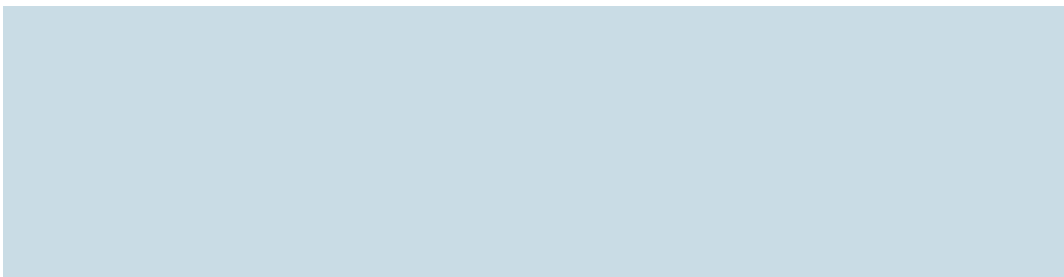
Omschrijving

Een klant verhuisde op 11 juni 2008. Vanaf deze datum had de klant eveneens geen toegang meer tot zijn oude woning. Op dezelfde datum vroeg de klant per brief aan Electrabel de stopzetting van zijn contract en om de correspondentie te sturen naar zijn nieuw adres. Hieraan werd echter geen gevolg gegeven.

Op 17 juni 2011 ontving de klant plotseling bezoek van een gerechtsdeurwaarder om een achterstallige som te eisen van 1.344,89 euro voor zijn vorig adres.

Standpunt van de leverancier

Electrabel was van mening dat "de klant overeenkomstig Punt 3 Artikel III.bis van het Consumentenakkoord, zijn afsluitingsgegevens diende door te sturen. Aangezien dit niet gebeurde konden onze diensten de klant niet uitschrijven. De klant dient een onderlinge regeling te treffen met de persoon die na zijn verhuizing de woning bleef betrekken."



Aanbeveling van de Ombudsdienst

Overwegende dat de klant op 11/06/2008 een brief heeft gestuurd naar Electrabel voor de stopzetting van zijn contract bij Electrabel en met de vraag om de correspondentie te sturen naar zijn nieuwe adres, waar echter geen gevolg aan werd gegeven;

Overwegende dat uit het getuigschrift van woonst afgeleverd door de gemeente, blijkt dat de klant enkel van 29/04/2008 tot 26/06/2008 was ingeschreven op het betreffende adres;

Overwegende dat de klant pas op 17/06/2011 een aanmaningsbrief van het gerechtsdeurwaarderskantoor met betrekking tot de achterstallige facturen op het vorige adres mocht ontvangen;

Overwegende dat Electrabel van mening is dat de klant een onderlinge regeling dient te treffen met de persoon die na zijn verhuizing de woning bleef betrekken;

Overwegende dat de klant ongehuwd was op de datum van zijn verhuis en van de stopzetting van het contract zodat er geen schulden kunnen voortvloeien uit het contract dat zou blijven bestaan op naam van de feitelijke partner;

De Ombudsdienst beval dan ook aan Electrabel aan om het aangerekend verbruik na 26 juni 2008 te crediteren. Indien er geen meterstand gekend zou zijn op die datum, dient Electrabel de netbeheerder te contacteren om een schatting uit te voeren.

Antwoord van de leverancier

Electrabel volgde de aanbeveling niet. Electrabel verwijst nogmaals naar artikel III.bis.§3 van het Consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' dat het volgende bepaalt:

"Bij het opmaken van de slotafrekening voor de oude woning, gebruikt de leverancier de meterstanden, op-

genomen 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 verzoe-
ken 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."

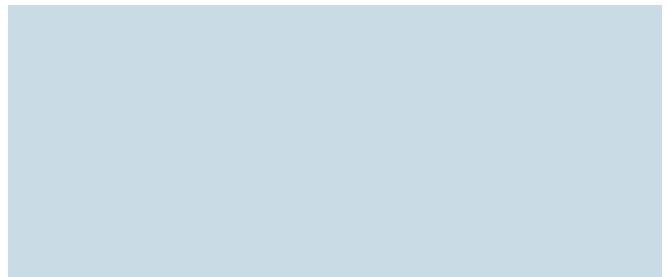
Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst wil opmerken dat zijn argumentatie bevestigd wordt door het Energiebesluit van 19 november 2010 dat in artikel 5.5.1, §1 het volgende bepaalt:

"Nadat een huishoudelijke afnemer zijn leverancier heeft ingelicht over zijn verhuizing en als die leverancier geen bericht van klant- en leverancierswissel heeft ontvangen van de leverancier van de nieuwe bewoner, meldt de leverancier uiterlijk binnen dertig kalenderdagen aan de distributienetbeheerder dat hij zijn levering op het oude adres van de huishoudelijke afnemer wil stopzetten uiterlijk binnen dertig kalenderdagen.

Vanaf de verhuisdatum van de oude bewoner vallen alle kosten die vanaf die datum veroorzaakt worden door de levering van elektriciteit of aardgas, ten laste van de nieuwe bewoner of van de eigenaar in afwachting van een nieuwe bewoner."

De Ombudsdienst merkt tevens op dat Electrabel voorbijgaat aan de burgerrechtelijke regeling die van toepassing is op de inning en invordering van schulden waarvan de eventuele gemeenschap of onverdeeldheid van goederen kan aangesproken worden voor zover het gaat om gehuwde personen of personen met een statuut van wettelijk samenwonenden hetgeen in casu niet het geval is aangezien betrokkene in geen van beide gevallen verkeerde.



Aanbeveling verbruik wordt te lang aangerekend na verhuis (Luminus)

Omschrijving

Op 25 maart 2010 wenste de heer V.d.N zijn contract bij Luminus te beëindigen naar aanleiding van een verhuis.

Luminus ontving het document tijdig maar stuurde het terug naar de klant wegens "onvolledig ingevuld". Luminus ontving het verhuisdocument opnieuw op 14 april 2010 maar factureerde de klant tot 29 mei 2010 wegens het "laattijdig ontvangen van het verhuisdocument".

Op het verhuisdocument werd voor de meterstanden ook een cijfer te weinig vermeld. Naar aanleiding hiervan werd het verbruik van de heer V.d.N. aangerekend met geschatte meterstanden.

Standpunt van de leverancier

Luminus weigerde de klantenwissel door te geven op 25 maart 2010 (in plaats van op 29 mei 2010) met de correcte meterstanden, ook na toestemming van Eandis.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst verwijst naar het energiebesluit:

"Het energiebesluit van 19/11/2010 bepaalt in artikel 5.5.1. dat vanaf de verhuisdatum van de oude bewoner alle kosten die vanaf die datum veroorzaakt worden door de levering van elektriciteit of aardgas, ten laste vallen van de nieuwe bewoner of van de eigenaar in afwachting van een nieuwe bewoner;"

En stelt het volgende voor:

De verbruiksperiode van 25 maart 2010 tot 29 mei 2010 dient bijgevolg te worden verbeterd door de door de klant doorgegeven meterstanden 127.467 en 68.481 aangaande de dubbeltariefmeter 9.182 en meterstand 297.245 aangaande de uitsluitend nachtmeter 6.012 op datum van 25 maart 2010. Deze dienen als klantenwissel doorgegeven te worden aan de distribu-

tienetbeheerder met het oog op een correcte verrekening van de juiste meterstanden.

Antwoord van de leverancier

Luminus volgde de aanbeveling niet daar hij van mening was de verhuisregels correct te hebben gevolgd. Hiervoor verwees hij naar het Consumentenakkoord.

Commentaar van de Ombudsdienst

Momenteel wordt het consumentenakkoord aangepast waardoor de discussies met betrekking tot verhuizingen zullen verminderen. Ook werden er met Luminus inmiddels betere afspraken gemaakt wat betreft verhuizingen.

Aanbeveling laattijdige verwerking verhuis (Lampiris)

Omschrijving

De klant zegde zijn contract op wegens verhuis door een aangetekend schrijven op 24 december 2009. Lampiris verwerkte dit document echter pas in maart 2010 en verstuurde een schrijven naar de klant, met de vraag verhuisdocumenten in te vullen .

De klant had deze brief echter nooit ontvangen doordat deze naar het vorige adres was verstuurd.

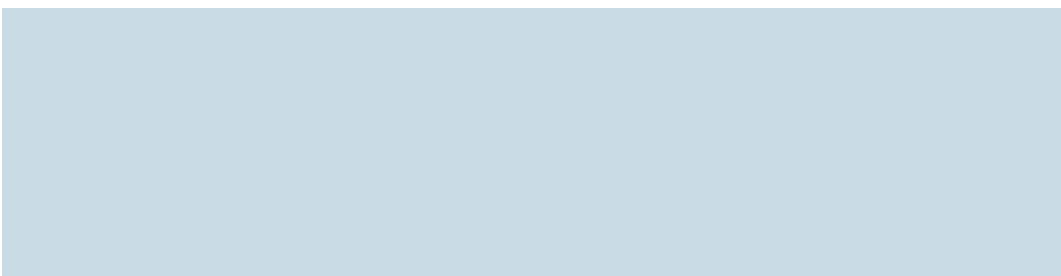
Uiteindelijk werd de klant pas uitgeschreven met einddatum 23 augustus 2011 en geschatte meterstanden.

Standpunt van de leverancier

Lampiris wilde de facturatie niet rechtzetten omdat het bedrijf niet verwittigd werd van de verhuis 30 dagen voor de verhuisdatum en er geen verhuisdocumenten werden bezorgd binnen de week na de verhuis zoals vastgelegd is in zijn algemene voorwaarden.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

Doordat de klant zijn verhuis tijdig heeft gemeld, maar deze melding laattijdig werd verwerkt en een antwoord naar het verkeerde adres werd verstuurd, kon de klant



niet op de hoogte zijn dat zijn overname niet correct werd verwerkt.

Uiteindelijk stopte Lampiris de levering en de facturatie pas op 23 augustus 2011 met geschatte meterstanden, hoewel hij volgens het Consumentenakkoord en het Vlaamse Energiebesluit de levering eerder kon en diende te stoppen.

De Ombudsdienst voor Energie formuleerde de volgende aanbeveling:

“Creditering van de aanrekening van het verbruik vanaf vijftien dagen na de verhuismelding op 24 december 2009, namelijk 7 februari 2010, waarbij gebruik wordt gemaakt van de door Sibelga gevalideerde meterstand op 3 februari 2010: 193 kWh.”

Antwoord van de leverancier

Lampiris volgde de aanbeveling niet en verwees naar zijn algemene voorwaarden.

Aanbeveling rechtzetting op basis van overnamedocument (Electrabel)

Omschrijving

Een mevrouw verhuisde op 31 augustus 2010. De nieuwe huurder betrok het pand op 7 september 2010. Op de overnamedocumenten die beide partijen ondertekenen stond dezelfde meterstand: 21.129 kWh.

Electrabel stopte de levering echter pas nadat mevrouw haar verhuis meldde op 22 juli 2011.

Standpunt van de leverancier

Electrabel wenste geen rechtzetting te doen en verwees naar de algemene voorwaarden.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

Aangezien door zowel de vorige als de nieuwe bewoner een overnamedocument werd opgesteld met vermelding

van de overnamemeterstanden en hierop dezelfde meterstand staat namelijk 21.129 kWh en Electrabel in het bezit is van deze overnamedocumenten, de plaatsbeschrijving en het huurcontract van de nieuwe huurster;

Overwegende het Energiebesluit dat stelt:

“Vanaf de verhuisdatum van de oude bewoner vallen alle kosten die vanaf die datum veroorzaakt worden door de levering van elektriciteit of aardgas, ten laste van de nieuwe bewoner of van de eigenaar in afwachting van een nieuwe bewoner.”

formuleert de Ombudsdienst voor Energie de volgende aanbeveling:

“Annulatie van alle kosten voor de periode van 31/08/2010 tot 28/05/2011 vanaf meterstand 21.129 kWh tot meterstand 21329 kWh”

Antwoord van de leverancier

Electrabel volgde de aanbeveling niet en verwees naar de laattijdige verhuismelding en de bepalingen van artikel 5.4. van hun Algemene Voorwaarden.

Aanbeveling betwisting energieverbruik (Electrabel)

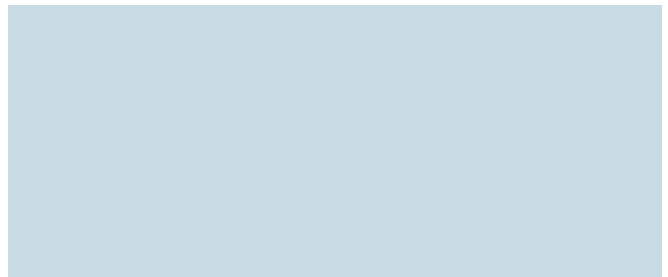
Omschrijving

Klager ontving een afrekeningsfactuur die het verbruik aanrekende vanaf 20 februari 2008.

Zijn huurovereenkomst startte echter slechts vanaf 15 november 2008 en hij stond pas sinds 26 november 2008 officieel geregistreerd op het adres. Tussen februari en november 2008 was er vermoedelijk een periode van leegstand. De klager betwistte dat hij verantwoordelijk zou zijn voor het verbruik in deze periode.

Standpunt van de leverancier

Leverancier Electrabel beriep zich op een verhuisdocument waaruit bleek dat de vertrekkende bewoner de



woning verlaten had op 20 februari 2008. Dit document werd mede ondertekend door de klager. Het document vermeldde als meterstand voor aardgas 66.776 m³.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

Uit de gegevens van het toegangsregister van de distributienetbeheerder blijkt dat de klager slechts sinds 10 juli 2009 als netgebruiker geregistreerd staat. Hieruit blijkt dat de inschrijving van de klager door ELECTRABEL laattijdig gebeurde. Volgens ELECTRABEL gebeurde de aanrekening van het verbruik tussen 20 februari 2008 en 14 april 2009 evenwel tijdig.

Omdat ELECTRABEL evenwel bij zijn standpunt blijft dat de facturatie gebaseerd is op een rechtsgeldige handtekening, formuleert de Ombudsdienst voor Energie de aanbeveling om de betwiste factuur te crediteren in het voordeel van de klager aangezien de facturatie niet overeenstemt met de gegevens in het toegangsregister.

Antwoord van de leverancier

ELECTRABEL volgde deze aanbeveling niet om volgende redenen:

“We beschikken over een verhuisformulier dat werd ondertekend door de vertrekkende huurder en de klager als nieuwe huurder van het pand. Via dat ondertekende formulier verklaarde de klager zich akkoord als zijnde de nieuwe huurder vanaf 20 februari 2008.

De betwiste factuur van 1.262,75 euro betreft de aanrekening van het aardgasverbruik voor de periode van 20 februari 2008 tot 14 april 2009 (van meterstand 66.776 tot 68.324) en zal niet geannuleerd worden. Indien de klager van mening is dat het verbruik gedurende de betreffende periode ten laste is van de verhuurder dienen zij dit onderling te regelen. Wij kunnen daarin niet tussenkomen als energieleverancier.”

FACTURATIE

Aanbeveling eerste aanrekening van energieverbruik (Electrabel)

Omschrijving

Door een intern probleem ontving mevrouw B. van Electrabel geen facturatie meer sinds 2008. Op 18 maart 2009 maakte Mevrouw B. hier melding van. Het probleem raakte slechts opgelost op 15 september 2010. Zij ontving vervolgens een factuur voor de periode van 1 juni 2007 tot 1 september 2010.

Standpunt van de leverancier

Electrabel was van mening dat hier sprake was van een eerste aanrekening en er dus 5 jaar mag worden teruggegaan. Het bedrijf stelde dat in dergelijk geval een verjaringstermijn van 5 jaar geldt, die begint te lopen na de vervaldatum van de desbetreffende factuur. Het aangerekende verbruik was volgens hen volledig rechtsgeldig en diende dus ook integraal te worden voldaan.

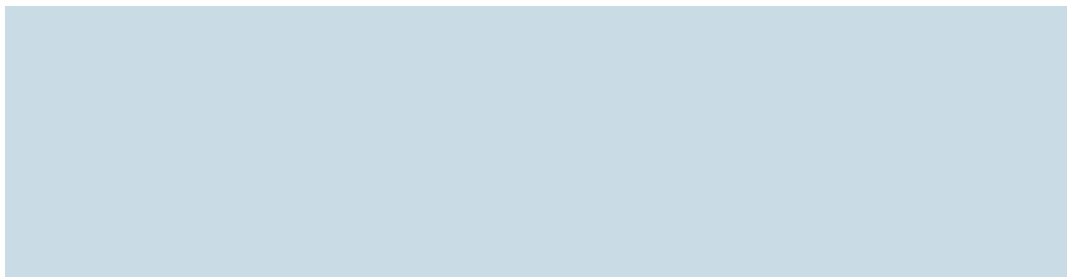
Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst merkte op dat de betreffende leverancier zijn algemene voorwaarden hierop niet naleeft:

“...Wij berekenen uw verbruiksfactuur over een periode van 1 jaar, of een kortere periode indien u op dat moment nog geen volledig jaar klant bij ons bent. Om u te kunnen factureren over deze periode gebruiken wij de verbruiksgegevens verkregen van de DNB, aangevuld met een deel berekend verbruik indien de meteropnamedatum niet samenvalt met de factuurdatum. Indien we op de factuurdatum niet beschikken over uw verbruiksgegevens, gebruiken wij voor de volledige periode een berekend verbruik. Dit berekend verbruik wordt op uw volgende verbruiksfactuur verrekend op basis van uw werkelijk verbruik.”

Alsook de verbintenissen van het Consumentenakkoord:

“De leveranciers verbinden er zich toe om in hun algemene / bijzondere contractuele voorwaarden met de consument:



17. Te voorzien dat ieder jaar een eindafrekening wordt opgesteld tenzij de leverancier de meetgegevens niet heeft ontvangen.”

Alsook de verbintenissen met betrekking tot het Technisch Reglement:

“Na ontvangst van de meetgegevens voor een toegangspunt moet de leverancier, in geval van een jaarlijkse afrekening en in geval van klantenwissel, leverancierswissel of gecombineerde wissel, binnen een termijn van zes weken een factuur opmaken en deze overmaken aan de distributienetgebruiker.”

Op basis van bovenstaande regelgeving en contractuele voorwaarden stelt de Ombudsdienst het volgende voor:

“De leverancier crediteert het aangerekend verbruik voor elektriciteit en aardgas van de periode vóór 19 januari 2010.”

Antwoord van de leverancier

Electrabel wenste niet in te gaan op de aanbeveling. Zij bleven bij hun eerder geformuleerd standpunt.

Aanbeveling facturatiefout (Electrabel)

Omschrijving

Mevrouw A. betwistte de correctiefacturen van haar energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS omdat de rechtzetting van de facturatie slechts betrekking kon hebben op een periode van 12 maanden, daar de energieleverancier een fout had gemaakt.

Standpunt van de leverancier

De energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS liet aan de Ombudsdienst weten dat er verwarring was geweest inzake de geregistreerde betalingen. Mevrouw A. (klant op het adres X) had immers betalingen verricht voor een klantnummer dat was toegewezen aan een naamgenoot, nl. mevrouw A. (klant op het adres Y).

De energieleverancier had dus betalingen geregistreerd die afkomstig waren van twee verschillende personen.

Bijgevolg werd het nodige gedaan om:

- de betalingen die mevrouw A. (klant op het adres X) bij vergissing heeft verricht opnieuw te boeken, met name 934,52 euro onder haar klantnummer, en het creditsaldo van 658,28 euro terug te betalen;
- de betalingen van mevrouw A. (klant op het adres Y) over te brengen naar haar klantnummer;
- een bedrag van 1.403,78 euro, met name meerdere verkeerde terugbetalingen als gevolg van de door mevrouw A. (klant op het adres X) verrichte betalingen, terug op de rekening van mevrouw A. (klant op het adres Y) te plaatsen.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

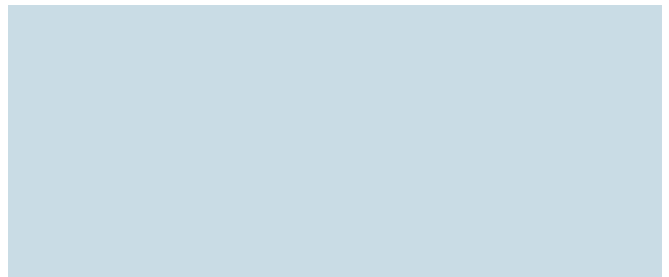
De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) Het feit dat de energieleverancier een fout heeft gemaakt bij het verzenden van de facturen.
- 2) Het consumentenakkoord, dat bepaalt (IV.i, 5°): ‘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 (...)’

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om de facturatie te corrigeren op basis van de termijn van twaalf maanden, overeenkomstig het consumentenakkoord en de algemene voorwaarden van de leverancier.

Antwoord van de leverancier

De energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS heeft geen gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling. Hij meent dat er geen sprake is van een facturatiefout, wel van een probleem van verkeerd toegewezen betalingen als gevolg van een aanpassing van het leveringsadres van de facturen voor een naamgenoot.



Electrabel is bijgevolg van mening dat de verjaring van 5 jaar op basis van artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is.

Aanbeveling facturatiefout (Electrabel)

Omschrijving

Mevrouw H. betwistte het bedrag dat haar energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS vorderde. Volgens de klaagster zou de energieleverancier de energiefacturen naar een verkeerd adres hebben verzonden. Dit gaf aanleiding tot onbetaalde facturen, herinneringskosten en ingebrekestellingen die zij betwist.

Standpunt van de leverancier

De energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS liet aan de Ombudsdienst weten dat het contract van de mede-eigendom bij ECS is terechtgekomen als gevolg van de liberalisering van de energiemarkt.

De facturatie was dus begonnen op basis van de elementen die de distributienetbeheerder Sibelga had bezorgd.

De energieleverancier heeft het leveringsadres nooit gewijzigd. Alle briefwisseling werd bijgevolg verstuurd naar het adres van het leveringspunt.

Buiten het toegekende betalingsplan stelt de energieleverancier geen commercieel gebaar.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) Het feit dat het adres dat de netbeheerder SIBELGA bij de liberalisering heeft meegedeeld, niet juist was.
- 2) Het feit dat mevrouw H. daarvoor niet aansprakelijk kan worden gesteld.
- 3) Het consumentenakkoord (IV.i 1°), dat bepaalt dat de leveranciers zich ertoe verbinden: *'Geen bedingen*

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

4) Titel IV (Toegangscode) van het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering houdende goedkeuring van het technisch reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de toegang ertoe (besluit van 13 juli 2006).

5) Het feit dat er geen enkele tussentijdse factuur werd uitgegeven vóór de jaarlijkse regularisatiefactuur van 5 april 2008.

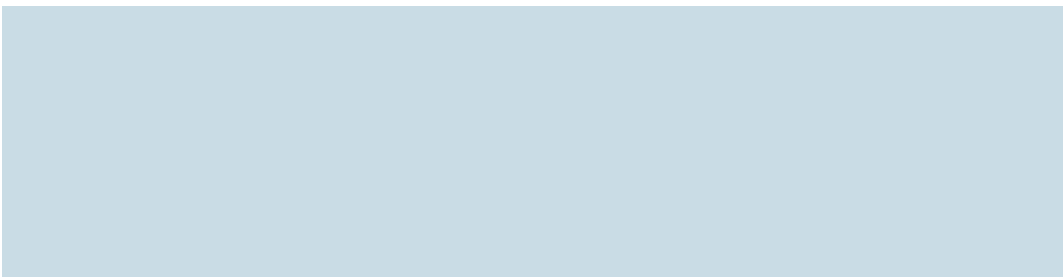
6) De algemene voorwaarden van de leverancier, die bepalen (7.2): *'Indien uw meteropname jaarlijks gebeurt, sturen wij u tussentijdse facturen waarvan het bedrag bepaald wordt door uw berekend verbruiksprofiel zoals bepaald door uw DNB.'* En: *'Indien wij op de factuurdatum niet over uw verbruiksgegevens beschikken, gebruiken we voor de hele periode een geraamd verbruik.'*

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om een bijkomend commercieel gebaar te stellen, bestaand in het annuleren van het verbruik dat laattijdig werd gefactureerd (periode van 1 januari 2007 tot 9 februari 2009).

Antwoord van de leverancier

De energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS heeft geen gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling, daar hij van mening is dat er niets werd ondernomen om het leveringsadres te wijzigen.

Bovendien bevatte het oorspronkelijke contract het tarief 'leegstand' (zonder forfaitaire facturen), maar heeft zijn dienst het contract op 5 mei 2009 proactief omge-



zet in een contract van het type 'Basisaanbod', gelet op het hoge verbruik op het leveringspunt.

Met betrekking tot de betalingsfaciliteiten wijst ECS erop dat zij aan de klant al 3 betalingsplannen heeft voorgesteld die hij echter niet in acht neemt.

Aanbeveling verhuizing (Electrabel)

Omschrijving

De heer V. betwistte de facturen van zijn energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS. Het gebouw waar de heer V. woont en waarvan hij de eigenaar is, omvat immers twee woningen en twee elektriciteitsmeters. De facturen van de meter van de verhuurde woning werden echter verzonden naar de heer V. en door hem betaald.

Standpunt van de leverancier

De energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS liet aan de Ombudsdienst weten dat de energieleverancier, zonder medeondertekend document, geen rechtzettingen kan aanbrengen in dit dossier. Het gefactureerd verbruik moet ten laste worden genomen door de betrokken personen.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) De verschillende brieven die de heer V. heeft verstuurd om de facturatiefout te melden aan de energieleverancier (brieven van 12 januari 2009, 21 augustus 2011 en 22 augustus 2011).
- 2) De brief van 21 oktober 2011 van de energieleverancier waarin aan de klager (de heer V.) wordt gemeld dat het verbruik van de heer K. (huurder van 1 januari 2007 tot 30 april 2008) en van de heer M. (huurder van 1 mei 2008 tot 30 april 2009) ten onrechte aan hem werd gefactureerd.

3) Het feit dat de heer V. niet meer aansprakelijk is voor het verbruik vanaf 1 januari 2007.

4) Het feit dat de meterstanden op datum van 1 januari 2007 beschikbaar zijn, daar ze op die datum zijn geraamd als gevolg van de liberalisering van de elektriciteits- en de gasmarkt.

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om de facturatie van het verbruik vanaf 1 januari 2007 te annuleren.

Antwoord van de leverancier

De energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS heeft geen gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling en is van mening dat de brief van 21 oktober 2011 vergezeld was van een verkeerd inschrijvingsformulier. Dit formulier moest ingevuld worden teruggestuurd teneinde de vereiste rechtzettingen uit te voeren.

Bij gebrek aan een medeondertekend document blijft de heer V. het totale verbruik verschuldigd. Het gaat om een probleem tussen derden.

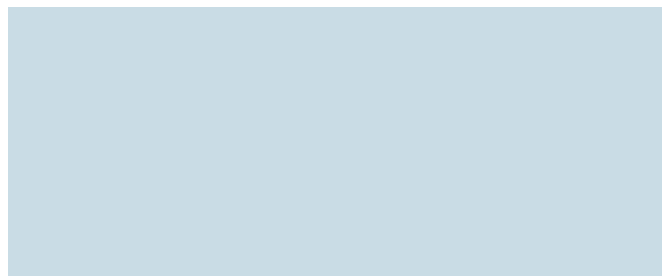
Aanbeveling nutteloze verplaatsingskosten (ORES)

Omschrijving

Mevrouw H. betwistte de kosten van een nutteloze verplaatsing die de distributienetbeheerder aanrekende. Ze verklaarde dat geen enkele medewerker van ORES ter plaatse was gekomen en dat er geen bericht van bezoek in haar brievenbus werd achtergelaten.

Standpunt van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder ORES liet aan de Ombudsdienst weten dat uit de informatie verkregen bij de met dit werk belaste onderaannemer blijkt dat er geen enkel document werd achtergelaten in de brievenbus van deze klant.



Er werd met de klant geen contact opgenomen vóór het bezoek van de medewerker, daar zij dat volgens haar dossier niet had gevraagd.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende feiten:

- 1) Het feit dat de medewerkers geen enkel bericht van bezoek aan het adres van mevrouw H. hebben achtergelaten.
- 2) Het feit dat de medewerkers geen enkel formeel antwoord hebben gegeven en zich deze opdracht niet meer herinneren.
- 3) De definitie van het bewijs, nl. *het aantonen van de werkelijkheid van een feit, een staat, een omstandigheid of een verbintenis. Dit aantonen komt toe aan de partij die zich beroept op dit feit of deze verbintenis waarvan ze beweert schuldeiser te zijn.*
- 4) Het feit dat de netbeheerder geen enkel formeel bewijs van deze nutteloze verplaatsing overlegt noch van de factuur die eruit voortvloeit.

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om de nutteloze verplaatsingskosten te annuleren.

Antwoord van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder ORES heeft geen gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling en is van mening dat hij het bestaan van een nutteloze verplaatsing voldoende heeft aangetoond.

Aanbeveling laattijdige facturatie (Luminus)

Omschrijving

De heer C. betwistte de laattijdige eindfactuur (oktober 2011) van zijn energieleverancier (afrekening voor de periode van 18 maart 2007 tot 6 september 2011). De klager beweerde dat hij jaarlijks een meterstand aan

de distributienetbeheerder had bezorgd, maar dat de energieleverancier niet elk jaar een eindfactuur had opgemaakt.

Standpunt van de leverancier

De energieleverancier liet aan de Ombudsdienst weten dat de vertraging bij het opmaken van de afrekening te wijten was aan het feit dat de in het 'Ediel' systeem ontvangen gegevens niet automatisch werden geladen en dus in het systeem geblokkeerd bleven.

Er werd contact opgenomen met de klant en de situatie werd hem uitgelegd.

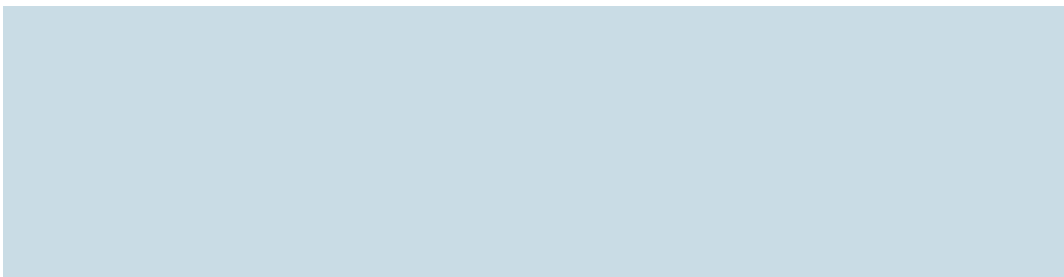
Er werd al een akkoord bereikt met de klant en Luminus was niet van plan een ander commercieel gebaar te stellen dan het toestaan van een afbetalingsplan met 15 maandelijkse aflossingen.

Luminus stelde dat *"Het principe wil dat het vastgesteld verbruik wordt gefactureerd en wij zijn verplicht een jaarlijkse factuur op te maken na ontvangst van de meterstanden. We proberen dit het hele jaar door te doen ten overstaan van al onze klanten. De sanctie kan er echter niet in bestaan elk recht op facturatie te verliezen wanneer we deze termijn niet in acht kunnen nemen. Dit zou erop neerkomen aan de klant een recht op verrijking zonder oorzaak toe te kennen."*

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) De niet-inachtneming door de energieleverancier van het consumentenakkoord (IV, i, 17°), dat voorziet in de volgende verplichting: *'Te voorzien dat ieder jaar een eindafrekening wordt opgesteld tenzij de leverancier de meetgegevens niet heeft ontvangen.'*
- 2) De niet-inachtneming door de energieleverancier van artikel 7, §3 van het besluit van de Waalse Regering van 30 maart 2006 betreffende de openbare dienst-



verplichtingen op de elektriciteitsmarkt, dat bepaalt: *'Minstens één maal per jaar maakt de leverancier, voor elke eindafnemer, een eindfactuur. Die factuur moet gemaakt worden uiterlijk binnen de zestig dagen volgend op de uiterlijke datum waarop de gegevens betreffende de meteropname uitgevoerd door de netbeheerder en voorzien in het technische reglement voor het beheer van de distributienetten, aan de leverancier werden overgemaakt.'*

- 3) De niet-inachtneming door de energieleverancier van zijn algemene voorwaarden (7.1), die bepalen: *'Voor zover wij uw meetgegevens hebben ontvangen van de Netbeheerder, bezorgen wij u jaarlijks een factuur waarin uw effectieve verbruik wordt afgerekend en waarin wij de reeds gefactureerde voorschotfacturen tot meteropname verrekenen.'*

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om een deel van het aan de heer C. aangerekend verbruik, overeenstemmend met de jaren waarvoor de leverancier niet tijdig een factuur heeft verzonden, d.i. de verbruiksperiodes van 18 maart 2007 tot 13 september 2007, van 14 september 2007 tot 24 augustus 2008, van 25 augustus 2008 tot 8 september 2009 en van 9 september 2009 tot 17 augustus 2010 (meterstanden 17.259 tot 33.051), te annuleren.

Antwoord van de leverancier

De energieleverancier LUMINUS heeft geen gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling.

Volgens de leverancier kan het feit dat de factuur betrekking heeft op meer dan één jaar niet tot gevolg hebben dat de klant wordt ontslagen van elke betalingsverplichting, daar de toepasbare reglementering niet in dit type sancties voorziet.

PRIJZEN EN TARIEVEN

Aanbeveling tarief 'leegstand' (Electrabel)

Omschrijving

Mevrouw P. betwistte de facturen van haar energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS, daar het tarief 'leegstand' voor haar werd toegepast sinds de liberalisering (1 januari 2007).

Standpunt van de leverancier

De energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS liet aan de Ombudsdienst weten dat voornoemd tarief al werd toegepast door de intercommunale en bijgevolg in 2006 al werd toegepast voor mevrouw P.

Bijgevolg werd het contract van mevrouw P. van de intercommunale overgebracht naar ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS op basis van de informatie vanwege die laatste. Aldus werd er vanaf 1 januari 2007 een contract 'leegstand' toegepast.

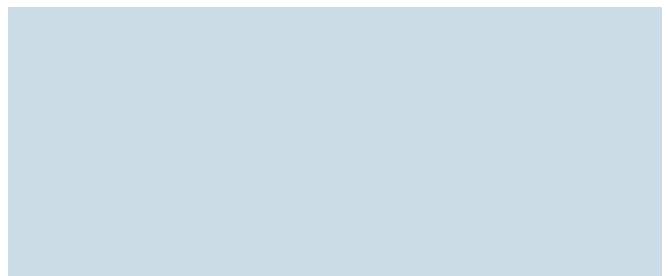
Het is de intercommunale IEH die de briefwisseling naar de klanten verzorgde naar aanleiding van de overdracht van de intercommunale naar de standaardleverancier.

Mevrouw P. heeft dit tarief niet betwist, niettegenstaande dat dit vermeld stond op de verbruiksfacturen. Bovendien werd tot juli 2008 geen enkele tussentijdse factuur opgemaakt.

In januari 2011 stelde de energieleverancier, na een controle van zijn databank, vast dat het verbruik van mevrouw P. te hoog was om een tarief 'leegstand' te kunnen toepassen.

Dit tarief kan immers alleen worden toegepast wanneer een eigenaar het contract overneemt voor de periode tussen twee huurders of in afwachting van de verkoop van de woning indien het gaat om een vastgoedpromotor.

De leverancier stuurde daarop een brief naar mevrouw



P. om haar te melden dat ze haar contract moest aanpassen indien ze niet voldeed aan een van de twee voornoemde voorwaarden.

Pas op 8 maart 2011 heeft mevrouw P. contact opgenomen met de diensten van de leverancier met het verzoek het contract 'leegstand' om te zetten in een GroenPlus-contract.

Het contract werd met terugwerkende kracht op haar toegepast vanaf 7 juni 2009.

Bijgevolg werd de verbruiksfactuur van 5 juni 2010, opgemaakt op basis van het tarief 'leegstaande woning', geannuleerd en vervangen door de afrekening van 27 april 2011 op basis van het GroenPlus-tarief.

De leverancier verklaarde dat hij de vroegere verbruiksfacturen niet meer kon verbeteren daar de verjaringstermijn verstreken was overeenkomstig zijn algemene voorwaarden (7.4): klachten kunnen worden geformuleerd tot 12 maanden na de vervaldatum van de betwiste factuur.

Van zijn kant heeft de distributienetbeheerder ORES aan de Ombudsdienst gemeld dat het tarief toegepast tijdens de liberalisering het tarief 'leegstand' was.

De klant werd in januari 2005 een abonnee van de intercommunale, tegen het normale tarief. Later vond er een tariefwijziging plaats. Als gevolg van die tariefwijziging werden de uitgegeven tussentijdse facturen geannuleerd. Voor het tarief 'leegstand' kreeg de klant geen maandelijkse tussentijdse factuur, wel een jaarlijkse tussentijdse factuur.

ORES beschikt helaas niet meer over de documenten betreffende deze aanvraag van tariefwijziging.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

1) Het feit dat de distributienetbeheerder (ORES) geen enkel formeel bewijs kan overleggen met betrekking tot het verzoek om het tarief 'leegstand' toe te passen.

2) Het feit dat het enige beschikbare bewijs de kopie van het contract van mevrouw P. bij de gemengde intercommunale IEH is, tegen het normale tarief.

3) Het consumentenakkoord, dat bepaalt (IV.i, 1°): *'Hiertoe verbinden de leveranciers er zich toe om in hun algemene / bijzondere contractuele voorwaarden met de consument: Geen bedingen op te nemen die bepalen dat de consument jegens de leverancier aansprakelijk is voor schade ten gevolge van fouten of tekortkomingen van diens aangestelden (verkopers / agenten), netbeheerder, of andere derden, zelfs zonder dat de consument hierbij enige fout of nalatigheid kan worden toegerekend.'*

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om het normaal tarief toe te passen voor de verbruiksperiode van 1 januari 2007 tot 7 juni 2009.

Antwoord van de leverancier

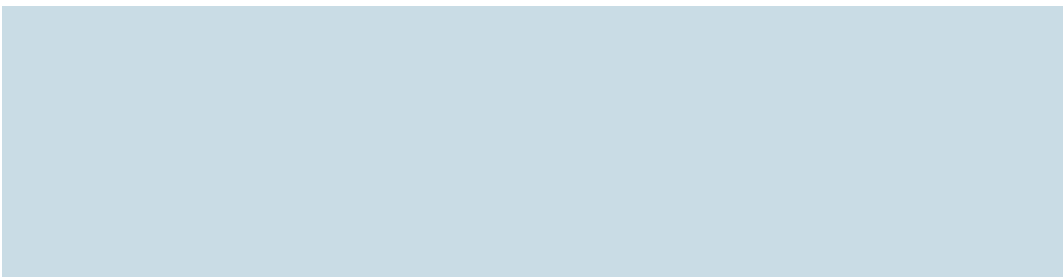
De energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS heeft geen gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling, daar hij meent dat de betwistingstermijn (12 maanden) overeenkomstig zijn algemene voorwaarden verstreken was.

Aanbeveling niet-toepassing van het sociaal tarief met terugwerkende kracht (Electrabel)

Omschrijving

In een brief aan haar leverancier vroeg mevrouw X. om het sociaal tarief toe te passen op haar elektriciteitsleveringen vanaf 1 juli 2009.

Bij gebrek aan antwoord van haar leverancier diende ze een klacht in bij de Ombudsdienst.



Standpunt van de leverancier

De leverancier bleef bij zijn standpunt waarbij hij het sociaal tarief toekende vanaf 19 oktober 2010 en niet vanaf 1 juli 2009 overeenkomstig de toepasbare wetgeving.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- het attest van de FOD Sociale Zekerheid dat onze diensten hebben verzonden en waaruit blijkt dat mevrouw X. sinds 1 juli 2009 het sociaal tarief geniet ten gunste van haar dochter, juffrouw A., wegens haar erkende handicap van meer dan 66%;
- het feit dat de klant het enige attest in haar bezit naar haar leverancier heeft verzonden en dat dit attest dateert van 1 mei 2007 en geldig is tot een niet nader genoemde datum.

Volgens de Ombudsdienst voldoen de klant en haar dochter aan de voorwaarden bedoeld in artikel 4, 1° van de programmawet van 27 april 2007 om te worden beschouwd als *'beschermde residentiële afnemers met een laag inkomen of in een onzekere situatie'* als gevolg van de toekenning door de FOD Sociale Zekerheid van een *'hogere kinderbijslag voor kinderen die lijden aan een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid van ten minste 66 %'*.

De Ombudsdienst wijst er ook op dat de datum van inwerkingtreding van het recht op het sociaal tarief voor deze categorie van beschermde residentiële afnemers, meer bepaald de kinderen bij wie een ongeschiktheid is erkend, wordt gereguleerd door het koninklijk besluit van 28 juni 2009 en wordt hernomen in artikel 13 van dat besluit, dat de toepassing van het sociaal tarief bepaalt ten gunste van gehandicapte minderjarigen vanaf 1 juli 2009.

De Ombudsdienst is van mening dat men mevrouw X. niet kan beletten gebruik te maken van haar recht enkel

en alleen omdat de datum van het attest het jaar 2010 vermeldt terwijl de effectieve datum van inwerkingtreding van dit recht 1 juli 2009 is.

Punt IV, i, van het Consumentenakkoord bepaalt dat de leveranciers facturatiefouten mogen rechtzetten langer dan de voorziene termijn van 12 maanden vanaf de uiterste betalingsdatum indien *'deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen. In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn, zoals bepaald in de toepasselijke reglementering.'*

Zijn er fouten gemaakt in het nadeel van de consument, dan kan een termijn van vijf jaar volgens de Ombudsdienst als redelijk en objectief worden bestempeld.

De Ombudsdienst voor Energie beveelt aan om het sociaal tarief toe te passen ten gunste van mevrouw X. vanaf 1 juli 2009, datum van inwerkingtreding van het recht.

Antwoord van de leverancier

De leverancier heeft de aanbeveling niet gevolgd.

LEVERANCIERSWISSEL

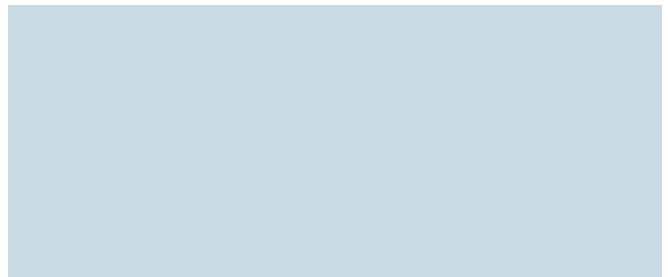
Aanbeveling onterechte leverancierswissel op basis van een verhuisdocument (Luminus)

Omschrijving

Een klant verhuisde op 1 juni 2011 naar een nieuw adres en ging bij die gelegenheid een contract aan bij Nuon. Enkele weken later ontving de klant plotseling facturen van Luminus op naam van haar man.

Luminus had de klant namelijk ingeschreven vanaf 7 juli 2011 op basis van een verhuisdocument.

De klant betwistte deze inschrijving aangezien ze nooit een contract had ondertekend bij Luminus.



Standpunt van de leverancier

Luminus was van mening dat de klant op het verhuisdokument koos voor optie B *“Ik heb nog geen Luminus Leveringscontract maar wens graag een contract af te sluiten met Luminus.”* Hierin geeft de klant te kennen dat wij hem mogen aanrekenen voor zijn verbruik.”

Aanbeveling van de Ombudsdienst

Overwegende dat Luminus de echtgenoot van de klant heeft ingeschreven vanaf 7 juli 2011 op basis van een verhuisdokument van de vertrekkende bewoner en hierbij de verbintenissen van het Consumentenakkoord ‘De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt’ niet heeft nageleefd, dat in artikel III.bis.4 het volgende bepaalt:

“Wanneer een consument ter gelegenheid van een verhuizing een document dat de meterstanden vaststelt, ondertekent of wanneer hij in dit kader een meterstand meedeelt, kan dit nooit worden aangemerkt als het aanvragen of aanvaarden van een contract bij een leverancier.”;

Overwegende dat de klant meteen contact heeft opgenomen met Luminus met de melding dat ze nooit een contract bij Luminus heeft ondertekend en geen klant wenst te zijn bij Luminus en vanaf 1 oktober 2011 terug klant is geworden bij Nuon;

Overwegende dat artikel IV.1.2.11§13 van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit / Aardgas het volgende bepaalt:

“De leverancier die onterecht de leverancierswissel heeft aangevraagd verrekenet de kosten voor de elektriciteitsafname en het gebruik van het distributienet en transmissienet in de periode dat hij onterecht aan het betrokken toegangspunt leverde (berekend op basis van de wisselmeterstanden) niet aan de betrokken distributienetgebruiker. Indien van toepassing annuleert hij al verstuurde verrekeningen aan de distributienetgebruiker of betaalt facturen die de distributienetgebruiker heeft betaald terug.”;

De Ombudsdienst voor Energie beval Luminus dan ook aan om het aangerekend verbruik voor de periode van 7 juli 2011 tot 30 september 2011 te crediteren en zelf ten laste te nemen.

Antwoord van de leverancier

Luminus volgde de aanbeveling niet en was van mening dat “de klant optie B heeft aangekruist in een afzonderlijke kader, dat los staat van de vermelding van de meterstanden. De klant heeft er dus duidelijk voor geopteerd een contract met EDF Luminus af te sluiten.”

Commentaar van de Ombudsdienst

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

De Ombudsdienst voor Energie heeft de klacht van de klant voor verder gevolg dan ook doorverstuurd naar de:

- Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie die bevoegd is voor de controle op het naleven van het Consumentenakkoord ‘De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt’;
- VREG die bevoegd is voor de controle op het naleven van het technisch reglement.

MARKTPRAKTIJKEN

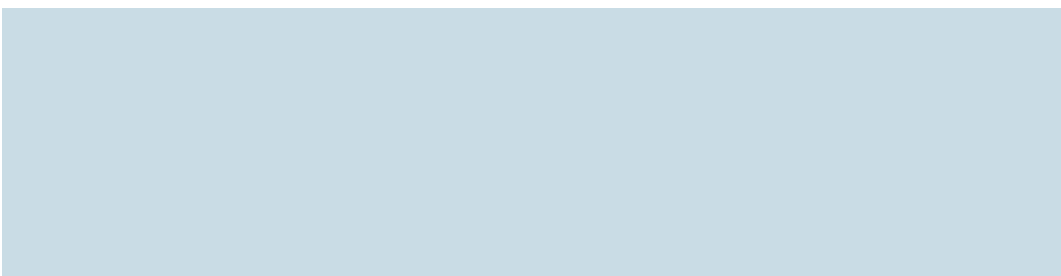
Aanbeveling distributietarief / onduidelijke factuur (ORES)

Omschrijving

De heer M. betwistte de factuur van de netbeheerder ORES betreffende een bijkomend forfait voor het gebruik van een tijdelijke aansluiting. Volgens de klager zou hij van deze bepaling nooit kennis hebben gekregen in zijn prijsofferte.

Standpunt van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder ORES heeft aan de



Ombudsdienst laten weten dat de informatie betreffende de bouwplaatsmeter voorkomt in zijn tarieven.

De map met de tarieven (meerdere cm dik) wordt niet bij alle prijsoffertes gevoegd, maar de tarieven zijn beschikbaar op de website. De klant kan dus gemakkelijk alle details terugvinden die hij nuttig acht.

ORES voegde eraan toe: *'De offertes kunnen niet objectief alle soorten informatie bevatten. Dura lex sed lex. Eenieder wordt geacht de wet te kennen.'*

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) Het feit dat de prijsofferte niet alle nuttige informatie bevatte om het voor de heer M. mogelijk te maken om met kennis van zaken een contract te sluiten.
- 2) Artikel 4 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, dat bepaalt: *'Ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst moet de onderneming te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige informatie geven betreffende de belangrijkste kenmerken van het product en betreffende de verkoopsvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan informatie en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorzienbare gebruik.'*
- 3) Artikel 90, §1 en 2, van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, dat bepaalt:

'§1. Als misleidende omissie wordt beschouwd een handelspraktijk die in haar feitelijke context, al haar kenmerken en omstandigheden en de beperkingen van het communicatiemedium in aanmerking genomen, essentiële informatie welke de gemiddelde

consument, naargelang de context, nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, weglaat en die de gemiddelde consument er toe brengt of kan brengen een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen.

§2. Als misleidende omissie wordt voorts beschouwd een handelspraktijk die essentiële informatie als bedoeld in § 1, rekening houdend met de in die paragraaf geschetste details, verborgen houdt, op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laattijdig verstrekt, of het commerciële oogmerk, indien dit niet reeds duidelijk uit de context blijkt, niet laat blijken, en de gemiddelde consument er zowel in het ene als in het andere geval toe brengt of kan brengen een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen.'

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om de factuur van 1.740 euro excl. BTW te annuleren.

Antwoord van de distributienetbeheerder

De netbeheerder ORES heeft geen gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling.

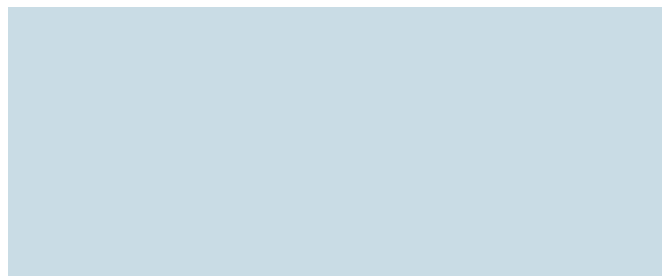
Volgens hem staan de gehanteerde prijzen voor de bouwplaatsmeters duidelijk vermeld op zijn website; ze zijn dus openbaar en geafficheerd. De klant kan dus gemakkelijk elk detail vinden dat hij nuttig zou achten. Volgens ORES is er geen sprake van een disfunctie die toerekenbaar is aan de netbeheerder.

VIJFJARIGE VERJARING

Aanbeveling verbruik zonder contract/Verjaring (ORES)

Omschrijving

De heer P. betwistte de factuur van maart 2012 van zijn netbeheerder voor de periode van 26 juli 2005 tot 26 september 2010 voor een bedrag van 19.551,18 euro.



Standpunt van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder ORES had aan de Ombudsdienst verklaard dat het ging om verbruik zonder contract. De aanvankelijk verschuldigde verbruiksperiode liep van 3 november 2003 tot 26 september 2010 en werd verminderd om alleen betrekking te hebben op de periode van 26 juli 2005 tot 26 september 2010.

De meter werd niet afgesloten, daar ORES niet wist dat de meter actief was en ook niet dat hij energie verbruikte. Daar de klant zijn meterstanden niet meedeelde, kon ORES aan de hand van de evolutie van de meterstanden dus niet nagaan dat er sprake was van verbruik.

De klant had als een 'goede huisvader' moeten reageren op het feit dat hij geen facturen ontving. Het komt immers de klant toe een regelmatig contract inzake energielevering af te sluiten.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) Het arrest van 25 januari 2010 van het Hof van Cassatie van België, dat de redenering van het Grondwettelijk Hof definitief heeft bekrachtigd en de verjaringstermijn voor de betaling van alle energiefacturen in de ruime betekenis (water, elektriciteit, gas, telecommunicatie...) heeft vastgesteld op maximum 5 jaar.
- 2) Het advies 10.002 van 24 januari 2011 van onze Ombudsdienst over de omzetting van de richtlijnen 2009/72/EG en 2009/73/EG van 13 juli 2009 op het vlak van consumentenbescherming, dat bepaalt: *'Facturen van elektriciteitsbedrijven verjaren door verloop van vijf jaren vanaf de datum waarop de gefactureerde leveringen hebben plaats gehad. Deze startdatum wordt gekozen om iedere operator het nodige te laten doen om onrechtmatige verbruiksafname of verbruiksafname zonder contract tijdig op*

te sporen en te vermijden dat aan consumenten een (verkeerdelijk) verbruik wordt aangerekend waarvan zij geen kennis hebben mogen vernemen vanwege de distributienetbeheerder of de leverancier.' (Hoofdstuk III, artikel Y3., 3°)

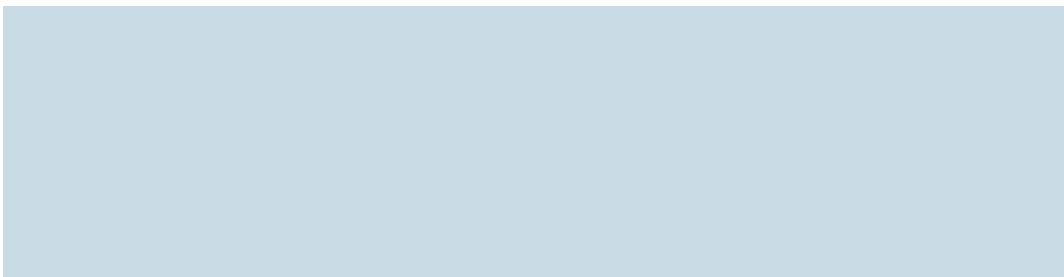
Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om de vijfjarige verjaringsperiode toe te passen met als startdatum de datum waarop de gefactureerde leveringen hebben plaats gehad.

Antwoord van de distributienetbeheerder

De netbeheerder ORES heeft geen gunstig gevolg aan de aanbeveling gegeven.

Volgens hem is er nooit een contract of facturatie geweest. Het gaat om een geval van verrijking zonder oorzaak waarbij er geen contractuele relatie van leverancier bestaat maar wel de verplichting voor de netbeheerder om de netverliezen te dragen volgens de toepassing van het technisch reglement.

De netbeheerder verklaart dat hij bereid is om de termijn van 10 jaar te verminderen tot 5 jaar. De startdatum kan echter niet de naar de klant verzonden factuur zijn. Immers, op die manier handelen zou erop neerkomen betwistingen en de kwade trouw van de klanten aan te moedigen ten koste van het geheel van de collectiviteit die haar verbintenissen correct in acht neemt door te betalen voor haar energie. Hoe langer het immers zou duren voor de klant de zaak regelt, hoe minder hij zou betalen, terwijl het al symptomatisch is dat hij niet beseftte dat hij energie verbruikte zonder daarvoor te betalen. De startdatum van de termijn, gekozen door de netbeheerder, is de datum van het eerste contact dat met de klant werd genomen om zijn aandacht te vestigen op het probleem en hem ertoe te bewegen de zaak te regelen: aldus worden de anderen niet gestraft door het feit dat de klant treuzelt. Het is immers volkomen discriminerend het bedrag te verminderen voor een klant die weinig gemotiveerd is om zijn zaken te regelen.



De netbeheerder is dus bij zijn standpunt gebleven om de klant te factureren voor een elektriciteitsverbruik zonder leverancier van 26 juli 2005 tot 26 september 2010 voor een totaal bedrag van 19.551,18 euro incl. btw dat de heer P. mag betalen door middel van maandelijke aflossingen van 651,71 euro.

RECHTZETTINGEN

Aanbeveling hoge afrekening na een opeenvolging van te lage schattingen van metergegevens (Eandis)

Omschrijving

Mevrouw V.G. ontving een heel hoge afrekening voor elektriciteit en aardgas. Na nazicht door de

Ombudsdienst bleek die het gevolg van te lage schattingen in 2009 en 2010.

De Ombudsdienst was vervolgens van mening dat de betreffende meterstanden dienden te worden herschat en dit volgens de schattingsprincipes zoals beschreven in het Technisch Reglement. Bovendien mocht de aanrekening slechts 2 jaar in het verleden teruggaan en diende het verbruik voor die periode zoals oorspronkelijk aangerekend te blijven.

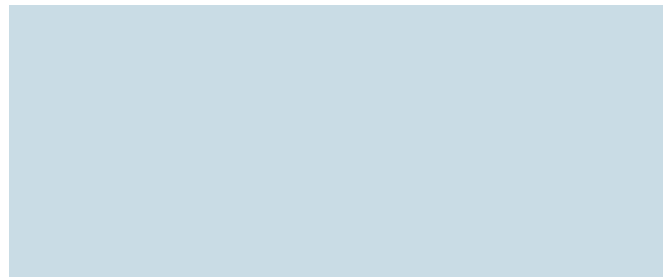
Naar aanleiding van een werkelijke opname in 2011 deed de netbeheerder, Eandis, enkel een herschatting van de meterstand in 2010 en liet deze van 2009 ongewijzigd:

Elektriciteitsmeters

	HI	LO	
30/03/2007	25.891	19.116	ontvangen van netgebruiker via telefoon
31/03/2008	26.599	24.553	geschatte meterstand door systeem in opnamemaand
31/03/2009	27.319	30.069	geschatte meterstand door systeem in opnamemaand
31/03/2010	38.457	35.819	herschatte meterstand op basis van de opname op 14/03/2011
14/03/2011	49.098	41.367	werkelijk opgenomen meterstand door opnemer

Aardgasmeter

30/03/2007	3.322	ontvangen van netgebruiker via telefoon
31/03/2008	3.469	geschatte meterstand door systeem in opnamemaand
31/03/2009	3.633	geschatte meterstand door systeem in opnamemaand
31/03/2010	12.459	herschatte meterstand op basis van de opname op 14/03/2011
14/03/2011	21.085	werkelijk opgenomen meterstand door opnemer



Standpunt van de distributienetbeheerder

Eandis wou de meterstand in 2009 niet herschatten daar het bedrijf van mening was dat deze geschat werd omdat het van de klant geen reactie mocht ontvangen op het meteropnamekaartje. Eandis verwees hiervoor naar artikel V.3.1.5. uit het Technisch Reglement (dezelfde bepaling in de Technische Reglementen Distributie Elektriciteit en Gas, Vlaams Gewest, versie 4 december 2009). Dit artikel geeft aan dat indien geen meterstanden in ontvangst worden genomen of getoet, de meterstanden zullen geschat worden en dat deze niet betwist kunnen worden.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst verwees naar volgende bepalingen uit de Technische Reglementen :

“In de volgende gevallen mag een meterstand of afname of injectie geschat worden door de distributienetbeheerder overeenkomstig de bepalingen in Artikel V.3.6.1:

- *Als werd vastgesteld dat meetgegevens van een toegangspunt gedurende een bepaalde periode incorrect werden verwerkt en ter beschikking gesteld door de distributienetbeheerder. In dat geval wordt de afname of injectie over die periode herberekend (...)*”

Overwegende dat bovendien artikel V.3.11.3. §2 van het Technisch Reglement bepaalt dat een schatting tot twee jaar kan worden betwist:

“Een distributienetgebruiker kan tot twee jaar na een schatting van de meetgegevens, die schatting betwisten bij de distributienetbeheerder of via zijn leverancier bij de distributienetbeheerder.”;

Overwegende dat tenslotte artikel V.3.11.4 van het Technisch Reglement het volgende bepaalt:

“Wanneer een distributienetbeheerder overgaat tot een rechtzetting van meetgegevens of de inbreng van meet-

gegevens 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 voorwaarde:

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

De Ombudsdienst formuleerde de volgende aanbeveling:

“Een herschatting van de meterstanden op 31 maart 2009 op basis van de werkelijk opgenomen meterstand op 14 maart 2011 en het crediteren van het verschil in verbruik tussen de initieel geschatte meterstanden op 31 maart 2009 en de herschatte meterstanden op 31 maart 2009.”

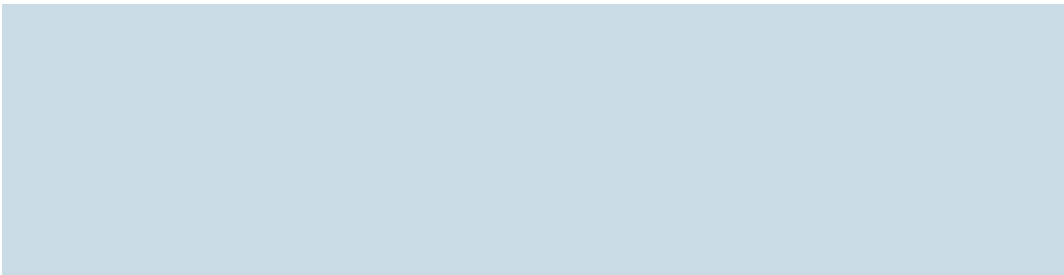
Antwoord van de distributienetbeheerder

Eandis wenste niet in te gaan op de aanbeveling daar een aanpassing van de meterstand van 2009 volgens het bedrijf verder gaat dan het Technisch Reglement. Vervolgens was het ook van mening dat de aanpassing van deze meterstand ook een impact heeft op het verbruik van de periode van 2008 tot 2009.

Aanbeveling rechtzetting metergegevens van de netbeheerder beperkt tot slechts 2 jaar terug (Electrabel)

Omschrijving

Sibelga was overgegaan tot een herziening van de meterstanden naar aanleiding van de meterstand die de klant doorgaf bij zijn verhuis op 1 augustus 2010. De netbeheerder ging voor deze herziening verder dan twee jaar terug (zoals voorzien in het Technisch Reglement) daar dit in het voordeel van de klant was.



Sibelga herschatte het verbruik als volgt:

Oorspronkelijk geschat door Sibelga:

1/1/2007:	69.210
1/4/2007:	80.876
31/3/2008:	84.551
27/4/2009:	88.523
30/4/2010:	berekend verbruik (wegens niet tijdig ontvangen van de meterstanden)
2/8/2010:	36.647 (ontvangen via nieuwe bewoner)

Herschat verbruik door Sibelga op basis van de ontvangen meterstand op 2/8/2010:

1/1/2007:	87.662
1/4/2007:	91.129
31/03/2008:	4.782
27/04/2009:	19.567
30/4/2010:	33.425
2/8/2010:	36.647

Standpunt van de leverancier

Electrabel annuleerde vervolgens de facturatie van 2008 tot 2010 en maakte een verbeterde slotfactuur op, enkel voor deze periode. Zij waren van mening dat op deze manier het Technisch Reglement correct werd toegepast. De periode van daarvoor lieten zij onaangevoerd, ook al herschatte Sibelga de meterstanden vanaf 2007.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst beval aan om het verbruik aan de klant aan te rekenen volgens de door Sibelga herschatte meterstanden voor de periode van 1 januari 2007 tot 2 augustus 2010. Dit betekende een verbruik voor die periode van 48.985 kWh terwijl Electrabel voor die periode in totaal een verbruik van 57.184 kWh factureerde.

Antwoord van de leverancier

Electrabel wenste niet in te gaan op de aanbeveling daar het bedrijf van mening was dat het Technisch Reglement correct was toegepast.

Aanbeveling aanpassing geschatte meterstand (Ores)

Omschrijving

Een klant werd op 1 januari 2007, bij de vrijmaking van de energiemarkt, overgedragen aan Electrabel als standaardleverancier.

Op 12 november 2006 had een medewerker van de distributienetbeheerder ter plaatse meterstanden genoteerd. Deze meterstanden werden genoteerd op een door de klant en de medewerker van de gemengde intercommunale ondertekend document.

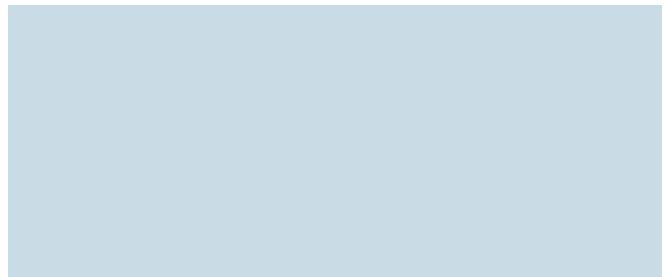
De genoteerde meterstanden waren: dag 28.194 kWh en nacht 29.219 kWh.

Voor de overgang naar de standaardleverancier werd de wisselmeterstand geschat door Ores:

dag 19.036 kWh en nacht 19.200 kWh.

Volgens Ores werd op 2 januari 2007 de geschatte meterstand ter plaatse bevestigd door een medewerker. Hiervan kon Ores geen opnamedocument voorleggen.

Volgens de schatting zou er geen verbruik zijn geweest in de periode 26 januari 2005 tot 1 januari 2007.



Aangezien het pand verhuurd werd, was een nulverbruik onmogelijk.

Het verbruik van 2 januari 2007 tot de daaropvolgende opname van 14 februari 2008 was uitzonderlijk hoog in vergelijking met het later genoteerde verbruik.

Standpunt van de distributienetbeheerder

Volgens Ores was een aanpassing van het verbruik niet meer mogelijk aangezien dit buiten de termijn van rechtzetting van 2 jaar van het Technisch Reglement lag.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

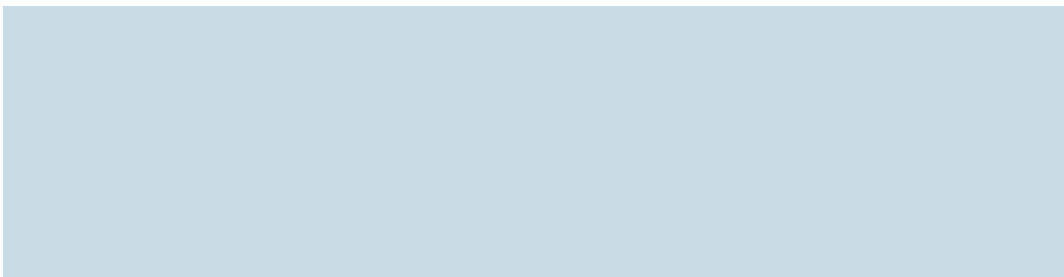
De klager kan een ondertekend opnamedocument voorleggen van de opname van 12/11/2006 die de schatting van 1/01/2007 en de opname van 2/01/2007 tegenspreekt.

Ores daarentegen kan geen bewijs voorleggen die de schatting van 1/01/2007 en de opname door een medewerker van Ores op 2/01/2007 bevestigen als zijnde betrouwbaar en dus niet voldoet aan de bepalingen van art. 30 van de Wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, aangezien er geen tegensprekelijk document bestaat dat een verificatie of controle door de consument mogelijk maakt;

In gevallen waarbij uit de dossierstukken blijkt dat de netgebruiker benadeeld werd ten voordele van de distributienetbeheerder, gaat de Ombudsdienst voor Energie – met oog op de billijkheid ten aanzien van de netgebruiker – verder dan het principe neergelegd in de Technische Reglementen. Met name voorziet de Ombudsdienst in dergelijke gevallen een herberekening van de aanrekening voor de correctie van meetgegevens over een periode van 5 jaar, rekening houdend met de toepassing van art. 2277 Burgerlijk Wetboek. De Ombudsdienst voor Energie verwijst naar zijn Advies 10.002 dd. 24 januari 2011 over de omzetting van de Richtlijnen 2009/72/EG van 13 juli 2009 op het vlak van consumentenbescherming:

“4° De passende rechtszekerheid wordt tevens geboden aan de consumenten door te voorzien 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 door de leverancier of de netbeheerder gebeurden en er dus rechtzettingen van die fouten nodig zijn. Momenteel bestaat er enkel een regeling in het consumentenakkoord die maakt dat wanneer leveranciers fouten maken deze enkel kunnen worden rechtgezet indien er binnen de twaalf maanden een bezwaar of betwisting wordt geformuleerd vanaf de uiterste betaaldatum van de factuur behalve wanneer de rechtzetting te wijten is aan derde partijen, zoals netbeheerders. Voor deze laatste geldt dan weer een rechtzettingstermijn van twee jaar vanaf de laatste meteropname zoals voorzien in de betreffende gewestelijke technische reglementeringen.

Deze rechtzettingstermijnen (rechtzetting van de laatste factuur en de leveringsperiode die daarmee overeenstemt door de leverancier en rechtzetting van verkeerde meetgegevens gedurende twee jaar vanaf de laatste meteropname door netbeheerders) dienen tot bescherming van de consument wanneer de leverancier of netbeheerder in het nadeel van de consument respectievelijk een fout in de facturatie of de meetgegevens ten nadele van de consument hebben begaan. Deze rechtzettingstermijnen gelden evenwel niet indien er fouten gebeuren in het voordeel van de consument zoals het vergeten factureren van correcte meterstanden of schattingen, kortingen, juiste (sociale) tarieven, gratis kWh (in Vlaanderen), In dat geval dient de rechtzettingstermijn te worden gehanteerd die van toepassing is in de toepasselijke reglementering waarbij in casu wordt voorzien dat in geval van toepasselijke reglementering geen termijn voorziet, een termijn van vijf jaar retroactiviteit als redelijk en objectief kan worden aangemerkt.”



De Ombudsdienst formuleerde de volgende aanbeveling:

“De aanpassing van de meterstand van 1/01/2007 naar een nieuwe schatting waarbij de opname van 12/11/2006 van meterstand dag 28.194 kWh en nacht 29.219 kWh als basis wordt genomen. Het verbruik vóór deze nieuwe meterstand van 1/01/2007 wordt niet aangerekend door Ores.”

Antwoord van de distributienetbeheerder

Ores volgde de aanbeveling niet aangezien zij van mening waren dat de bepalingen van het Technisch Reglement werden gerespecteerd.

Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst verwees de klager voor meer informatie over de toepassing van het Technisch Reglement door naar de Waalse regulator CWaPE (Commission wallonne pour l’Energie) die bevoegd is voor de controle op de naleving van de technische aspecten inzake het distributienetbeheer.

Aanbeveling rechtzetting energieverbruik ingevolge meterverwisseling (Eandis)

Omschrijving

Bij zijn verhuis in juli 2011 merkte de heer V. dat hij aangerekend werd voor de foutieve elektriciteitsmeter en dit sinds zijn intrek in het nieuwbouwapartement in 2007.

Standpunt van de distributienetbeheerder

De facturatie van de heer V. werd rechtgezet maar slechts tot 2008 in plaats van juli 2007 (de effectieve startdatum waarop de foutieve facturatie begon). Eandis zette enkel recht tot 2008 en dit volgens artikel V.3.11.4 van het Vlaamse Technisch Reglement dat slechts een aanpassing toelaat tot 2 jaar in het verleden. Het bedrijf was van mening dat in dergelijke dossiers in principe immers een vermogensverschuiving zonder oorzaak plaatsgevonden heeft tussen de betreffende

netgebruiker en diens buur zonder impact voor de distributienetbeheerder. Met een strikte toepassing van de voormelde bepaling werd aldus gestreefd naar een beperkte hinder en het behoud van het evenwicht door middel van gelijke benadering tussen de betrokken buuren.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

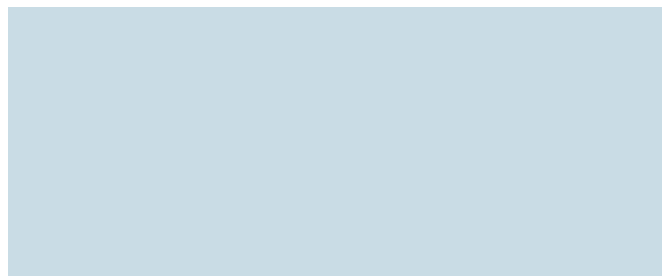
De Ombudsdienst was van mening dat alle verbruik diende te worden gecrediteerd tot de begindatum (juli 2007) op de foutieve meter en opnieuw diende te worden aangerekend op de correcte meter vanaf juli 2007.

Hiervoor verwezen wij naar ons beleidsadvies nr 10.002:

“Fouten inzake facturatie die aanleiding geven tot hogere factuurbedragen kunnen worden rechtgezet voor zover die fouten aan het elektriciteits- of aardgasbedrijf worden bekendgemaakt binnen vijf jaar vanaf de vervaldatum van de factuur waarmee die fouten zijn te verrekenen.

Momenteel bestaat er enkel een regeling in het consumentenakkoord die maakt dat wanneer leveranciers fouten maken deze enkel kunnen worden rechtgezet indien er binnen de twaalf maanden een bezwaar of betwisting wordt geformuleerd vanaf de uiterste betaaldatum van de factuur behalve wanneer de rechtzetting te wijten is aan derde partijen, zoals netbeheerders.

Voor de laatste geldt dan weer een rechtzettingstermijn van twee jaar vanaf de laatste meteropname zoals voorzien in de betreffende gewestelijke technische reglementeringen. Deze rechtzettingstermijnen (rechtzetting van de laatste factuur en de leveringsperiode die daarmee overeenstemt door de leverancier en rechtzetting van verkeerde meetgegevens gedurende twee jaar vanaf de laatste meteropname door netbeheerders) dienen tot bescherming van de consument wanneer de leverancier of netbeheerder in het nadeel van de consument respectievelijk een fout in de facturatie of de



meetgegevens ten nadele van de consument hebben begaan. Deze rechtzettingstermijnen gelden evenwel niet indien er fouten gebeuren in het voordeel van de consument zoals het vergeten factureren van correcte meterstanden of schattingen, kortingen, juiste (sociale) tarieven, gratis kWh (in Vlaanderen),

Antwoord van de distributienetbeheerder

Eandis wenste de aanbeveling niet te volgen en bleef bij zijn eerder geformuleerd standpunt.

Aanbeveling ingevolge laattijdige registratie metervervanging (Eandis)

Omschrijving

Mevrouw D.V. kreeg voor de periode van 30 augustus 2008 tot 17 mei 2011 op haar elektriciteitsmeter slechts een aanrekening van 2 kWh daar deze eigenlijk niet meer in gebruik was.

De metervervanging vond plaats midden 2009 maar werd niet verwerkt in het systeem van de netbeheerder. Deze vervanging werd pas opgemerkt in februari 2012.

Standpunt van de distributienetbeheerder

Eandis rekende alle verbruik aan dat reeds gemaakt werd op de nieuwe elektriciteitsmeter en dit vanaf 1 juni 2009 (de datum vanaf dat de nieuwe meter had moeten geregistreerd staan in het systeem van de netbeheerder).

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst verwees voor zijn aanbeveling naar volgend artikel uit het Vlaamse Technisch Reglement:

“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:

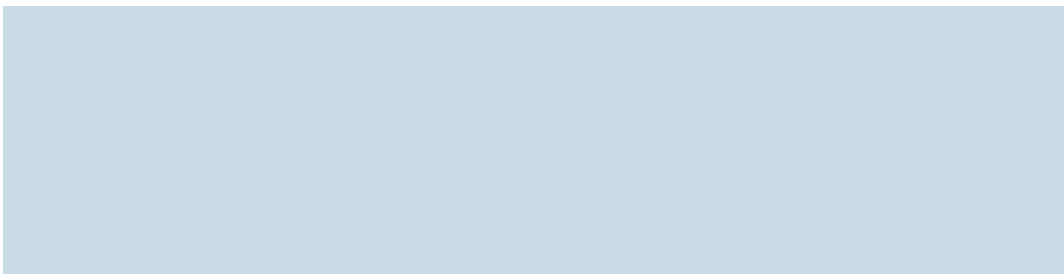
- *De rechtzetting of inbreng kan, behoudens kwade trouw, maximaal plaatsvinden voor een periode van twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname.”*

De Ombudsdienst stelde voor om het energieverbruik te spreiden vanaf de plaatsing van de meter (1 juni 2009), de meterstanden voor elektriciteit te schatten op datum van 14 februari 2010 (2 jaar na het ontdekken van de foute registratie van de meter) en vervolgens slechts aan te rekenen vanaf deze geschatte meterstanden. Het verbruik van 1 juni 2009 tot 14 februari 2010 mocht niet worden aangerekend aangezien de ingebrachte meetgegevens de termijn van twee jaar vóór 14 februari 2012 overschrijden.

Antwoord van de distributienetbeheerder

Eandis besliste deze aanbeveling niet te volgen aangezien zij het nieuwe Technisch Reglement (dat slechts

	HI	LO	Bronvermelding
01/06/2009	0	0	beginmeterstanden bij plaatsing meter
10/06/2010	1.426 (2.702)	1.283(2.677)	meterstanden aangepast op basis van meterstanden
14/02/2012	geschatte meterstanden		
17/05/2011	2.177 (5.196)	1.948 (5.149)	meterstanden aangepast op basis van meterstanden
14/02/2012	geschatte meterstanden		
14/02/2012	2.771	2.471	ontvangen van techniker



van toepassing is vanaf 24 november 2012) reeds toepasten voor dit dossier.

Commentaar van de Ombudsdienst

De VREG (de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt) is evenwel van oordeel dat voor de klachten die reeds gekend waren door de distributienetbeheerder op het moment dat het nieuwe Technische Reglement versie 15 mei 2012 van kracht wordt (dit is op 24 november 2012 of 10 dagen na publicatie van het Technisch Reglement in het Belgisch Staatsblad), de rechtzettingen moeten uitgevoerd worden volgens het oude Technisch Reglement versie 4 december 2009.

De Ombudsdienst heeft het klachtendossier dan ook doorgestuurd naar de VREG met de vraag om te onderzoeken of eventueel een administratieve boete ten aanzien van de netbeheerder kan worden opgelegd overeenkomstig artikel 13.3.2 van het decreet van 8 mei 2009 houdende algemene bepalingen betreffende het energiebeleid.

De Ombudsdienst heeft tenslotte aan de netgebruiker medegedeeld dat het dossier tevens kan ingediend worden bij de Geschillendienst van de VREG overeenkomstig de artikelen 3.1.4/2 en 3.1.4/3 van hetzelfde decreet.

Aanbeveling niet naleven rechtzettingstermijnen van het Technisch Reglement wegens 'kwade trouw' van de netgebruiker (Infrax)

Omschrijving

Dhr T. ontving een heel hoge afrekening voor aardgas. Volgens nazicht van de Ombudsdienst kwam deze er naar aanleiding van eerdere te lage schattingen in 2008, 2009, 2010 en 2011.

De Ombudsdienst was vervolgens van mening dat de betreffende meterstanden dienden te worden herschat en dit volgens de schattingsprincipes van het Vlaamse Technisch Reglement. Vervolgens mocht de aanreke-

ning pas gebeuren tot 2 jaar in het verleden en diende het verbruik hiervoor aangerekend te blijven zoals oorspronkelijk.

Standpunt van de distributienetbeheerder

Infrax wou echter niet herschatten aangezien het bedrijf van mening was dat de klant "te kwader trouw" had gehandeld door niet te reageren op meteropnameberichten.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

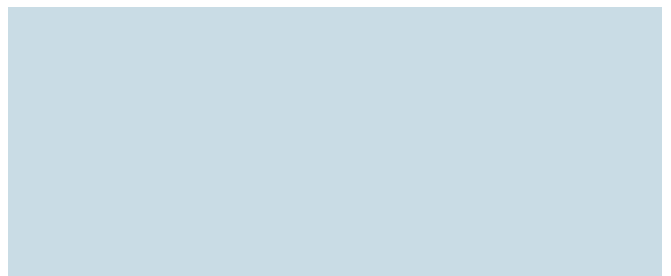
De Ombudsdienst was van mening dat "het niet reageren op opnameberichten" niet noodzakelijk onder de noemer "kwade trouw" valt. Infrax bracht geen of onvoldoende bewijsvoering aan ter bevestiging van het vermoeden van kwade trouw van de netgebruiker. Bijgevolg diende het Technisch Reglement correct te worden toegepast.

Volgens de Ombudsdienst moesten de meterstanden voor elektriciteit en aardgas van 2010 en 2011 en al degene die ervoor werden geschat, dan ook worden herschat volgens de schattingsprincipes en dit zoals beschreven in het Technisch Reglement en dit op basis van de werkelijk opgenomen meterstand van 13 december 2011. Vervolgens worden de rechtzettingstermijnen van de meetgegevens beperkt tot een periode van 2 jaar voorafgaand aan de laatste meteropname van 13 december 2011 door enkel het herverdeelde verbruik van 11 februari 2010 door te sturen naar de leverancier.

Het Technisch Reglement diende dus te worden toegepast op basis van de volgende artikels:

"Artikel V.3.6.2

In de volgende gevallen mag een meterstand of afname of injectie geschat worden door de elektriciteitsdistributienetbeheerder overeenkomstig de bepalingen in Artikel V.3.6.1:



- als de meteropnamekaart niet “onbezorgd” terugge-stuurd werd en een netgebruiker niet tijdig reageert op de hem toegestuurde meteropnamekaart;
- als werd vastgesteld dat een meetinrichting gedurende een bepaalde periode niet of incorrect de afname of injectie registreerde. In dat geval wordt de afname of injectie over die periode herberekend, rekening houdend met de bepalingen in Artikel V.3.11.1.”

“Artikel V.3.11.4

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.”

Daar Infrac deze argumentatie niet wou volgen aangezien zij van mening zijn dat de klant “te kwader trouw” handelde, vermeldde de Ombudsdienst ook nog volgende argumenten in zijn aanbeveling:

Overwegende dat de netbeheerder zich evenwel kan beroepen op volgend artikel vooraleer de netgebruiker te beschuldigen van kwade trouw en dit op basis van art. V.3.11.4:

“§7 Als het meer dan 48 maanden geleden is dat de distributienetbeheerder fysiek een meteropname heeft kunnen uitvoeren, moet de distributienetgebruiker toegang tot de meetinrichting verlenen aan de distributienetbeheerder. De kosten die de distributienetbeheerder moet maken om toegang tot de meetinrichting te verkrijgen, worden door de distributienetgebruiker gedragen.” (Art. V.3.1.5, §7 Technisch Reglement Distributie Gas, Vlaams Gewest, Versie 4 december 2009)

Antwoord van de distributienetbeheerder

Infrac wenste niet in te gaan op de aanbeveling daar het bedrijf van mening was dat de klant te kwader trouw handelde. Om deze reden wensten zij het Technisch Reglement niet te volgen.

Commentaar van de Ombudsdienst

Op het moment van de aanbeveling was de interpretatie van de begrippen ‘te kwader trouw’ nog in bespreking bij de VREG:

- De afspraken met de VREG in verband met een voorstel van procedure waarbij “kwade trouw” kan worden geïnterpreteerd zijn nog niet gefinaliseerd en dus nog niet van toepassing.
- Infrac heeft geen of onvoldoende bewijskrachtige elementen voorgelegd die de zogenaamde “kwade trouw” of het gebrek aan medewerkingsplicht van de netgebruiker aantonen.

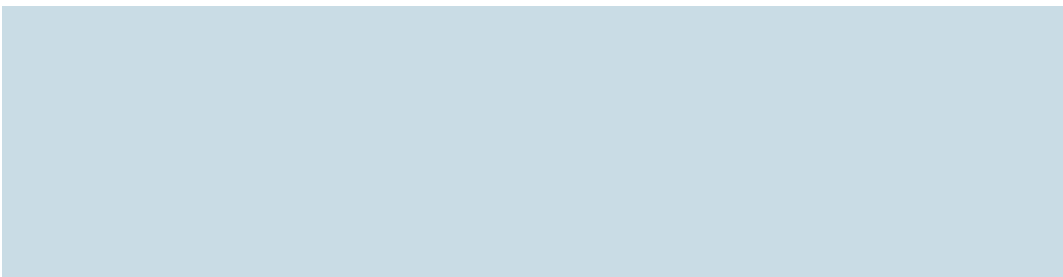
Aanbeveling rechtzettingstermijn metergegevens (Eandis)

Omschrijving

Na installatie van zonnepanelen in augustus 2010 stelde mevr. G. vast dat haar dagmeter tijdens de daluren in werking trad en de nachtmeter tijdens de piekuren. Voor zover zij zelf kon nagaan bestond deze situatie sinds de ingebruikname van de meters, in 1988.

Standpunt van de distributienetbeheerder

EANDIS bevestigde dat er in het verleden een foutief programma werd geplaatst in de meter, waardoor het gehele dagverbruik op het nachttelwerk geregistreerd en omgekeerd. Dit werd rechtgezet in september 2010 en vervolgens werden de verbruiken op het dag- en nachttelwerk aldus verwisseld voor de voorbije 2 jaar volgens de bepalingen opgenomen in het Vlaamse Technisch Reglement Distributie Elektriciteit. Deze rechtzetting was in het voordeel van de klager. De klager was evenwel niet tevreden met deze gedeeltelijke rechtzetting omwille van de beperkte termijn en gelet



op het feit dat haar meters meer dan 20 jaar werden aangestuurd door een foutief programma, dit volledig buiten haar wil en verantwoordelijkheid.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst stelde vast dat een bijkomende rechtzetting voor de verbruiksperiode van 6 oktober 2007 tot 7 september 2008 in het voordeel van de klant zou zijn en stelde dit ook voor aan EANDIS. Rechtzettingen voor voorgaande periodes zouden evenwel nadelig zijn onder meer omwille van de uitbreiding van de daluren naar de weekends sinds 2007.

De Ombudsdienst is van mening dat rechtzettingen van metergegevens 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 en indien er fouten gebeuren in het nadeel van de consument een termijn tot vijf jaar retroactiviteit als redelijk en objectief kan worden aangemerkt.

De door de Ombudsdienst voorgestelde schikking zou de fout in het nadeel van de consument in het dossier van mevrouw G. rechtzetten voor een retroactieve rechtzetting tot 3 jaar.

EANDIS weigerde hierop in te gaan omdat het geen opsplitsing betrof van de volledige periode van 5 jaar. Bijgevolg formuleerde de Ombudsdienst het voorstel van schikking als aanbeveling.

Antwoord van de distributienetbeheerder

EANDIS ging niet op de aanbeveling in. Het legde het dossier voor aan de VREG en volgde het standpunt van deze regulator:

“Deze klacht wordt nog behandeld volgens het “oude” Technische Reglement. Daarin staat een rechtzetting voor de laatste 2 jaar en daarnaast eventueel een schadevergoeding.

Algemeen zijn we geen voorstander van een schadevergoeding d.m.v. het opdelen van rechtzettingsperioden afhankelijk van voor- of nadeel voor de klant. Principieel kijken we liever naar de ganse laatste 5 jaar om dan de ganse 5 jaar al dan niet in één keer tegelijk recht te zetten. Dus in die zin kunnen we de redenering van de juridische dienst van EANDIS wel volgen.

Over de laatste 5 jaar '05-'10 zien we hier oorspronkelijk globaal 11.162 kWh dag vs 12.378 kWh nacht, dus de klant had globaal een voordeel bij de fout door de distributienetbeheerder. Bovendien werd door de rechtzetting van de laatste 2 jaar '08-'10 een groot gedeelte van de periode waarin hij toch een nadeel had, geneutraliseerd.

Een rechter zou over de resterende nadelige periode '07-'08 uitspraak kunnen doen. Het is niet uitgesloten dat hij dan rekening houdt met de lange voorafgaande periode '02-'07 waarin de netgebruiker een duidelijk financieel voordeel had.”

Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst betreurt dat de regulator in zijn analyse een hypothetische voorafname doet op een gerechtelijke uitspraak aangezien dit dossier juist deel uitmaakt van een prejudiciële geschillenregeling.

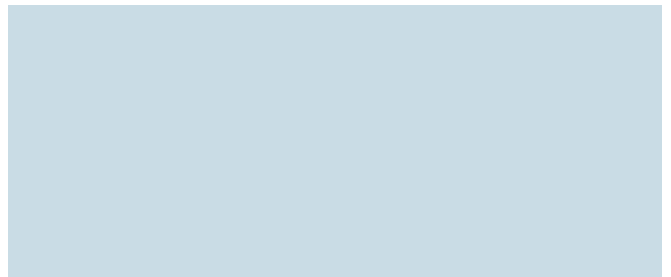
Aanbeveling verhuizing (Tecteo)

Omschrijving

Mevrouw H. is op 8 maart 2010 verhuisd van een toegangspunt X. Na een verkeerd ingevuld verhuisformulier op datum van 24 maart 2010 heeft deze klant op 12 januari 2011 een correct formulier verzonden met de meterstanden voor gas van 8 maart 2010.

Standpunt van leverancier

Luminus verklaarde dat de distributienetbeheerder (DNB) de meterstand van het nieuwe formulier niet wenste te valideren, daar een aangestelde op 13 januari 2011 een andere meterstand had opgenomen.



Standpunt van distributienetbeheerder

Tecteo wees erop dat de afsluiting van de rekening van mevrouw H. door haar leverancier nooit werd aangevraagd in maart 2010 en dat de in de databank gevalideerde spildatum 24 januari 2011 was, wat overeenstemde met de aankomst van de nieuwe bewoner of, ten minste, de aanvangsdatum van het leveringscontract van de nieuwe bewoner; deze datum is een vast element van het dossier.

De op 24 januari 2011 gevalideerde meterstand bedroeg 19.473 (een aangestelde van de distributienetbeheerder is op 13 januari 2011 ter plaatse gekomen in het kader van de jaarlijkse opname van de meterstanden en heeft de meterstand 19.438 gezien).

De distributienetbeheerder bevestigde ons dat het tot 24 januari 2011 geregistreerd verbruik ten laste bleef van mevrouw H. en dat het niet mogelijk was om rekening te houden met een meterstand van maart 2010 voor een op 24 januari 2011 gevoerde procedure.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst is van mening dat mevrouw H. niet moet betalen voor de periode gaande van maart 2010 tot januari 2011, daar zij toen niet meer op het toegangspunt woonde.

De Ombudsdienst verwijst naar het besluit van 12 juli 2007 dat voorziet in artikel 189 van het technisch reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Waals Gewest en de toegang ertoe, dat bepaalt dat een rechtzetting van meterstanden kan gebeuren binnen een termijn van twee jaar tussen de laatste opname van de meters en de opname die twee jaar eerder werd uitgevoerd.

De CWaPE wijst erop dat de Waalse regelgeving aanbeveelt dat in geval van betwisting van de meterstand op het einde van de ingebruikneming van de plaatsen, alleen een document dat de op de dag van verhuizing opgenomen meterstand vermeldt en dat medeondertekend

door de vertrekkende bewoner en de nieuwe bewoner of de eigenaar van het gebouw, door de netbeheerder in aanmerking kan worden genomen om de betwiste meterstand eventueel te corrigeren.

De Ombudsdienst voor Energie beveelt dus aan om rekening te houden met het verhuisformulier van 12 januari 2011 en de verhuisverrichtingen van de leverancier Luminus te registreren opdat het verbruik van de klant in maart 2010 zou worden afgesloten.

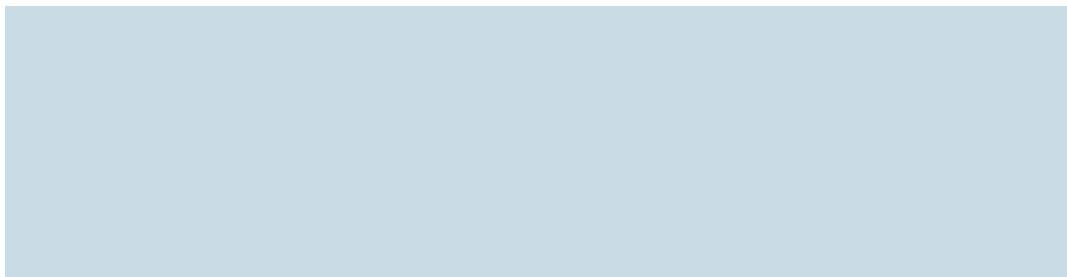
Antwoord van de distributienetbeheerder

Tecteo wijst erop dat deze aanbeveling aanleiding geeft tot meerdere opmerkingen, meer bepaald het feit dat de momenteel gevalideerde procedure onveranderlijk is met betrekking tot de datum van uitwerking, daar de switch werd ingevoerd op 24 januari 2011, en dat het technisch onmogelijk is om deze datum te wijzigen.

Tecteo kan echter tussenkomen met betrekking tot de meterstand van de switch, maar ook hier zijn de elementen waarover we beschikken voor hen problematisch:

1. De op het verhuisformulier voorgestelde meterstand is weliswaar medeondertekend door de nieuwe bewoner, maar is lager dan de meterstand die de aangestelde heeft gezien in het kader van de jaarlijkse opname van het verbruik op 13 januari 2011; de chronologie van de meterstanden op een leveringspunt kan niet degressief zijn.
2. De nieuwe bewoner, de heer P., is geen klant bij LUMINUS: een rechtzetting van meterstand op 24 januari 2011 leidt tot een volledige vervalsing van het verbruiksprofiel en rekent aan deze klant meerdere honderden m³ aan; de rechtzetting heeft dus een impact op de 'gridfee' (distributietarief) en op de aan deze klant gefactureerde volumes.

Gelet op deze moeilijkheden en voornamelijk wegens de onmogelijkheid om de spildatum van de procedure te wijzigen, meldt Tecteo dat ze geen gunstig gevolg aan



de aanbeveling kan geven. Overigens meent Tecteo dat dit probleem door de leverancier moet worden opgelost in overleg met zijn klant, hetzij door een commercieel gebaar te stellen, hetzij door de factuur intern te corrigeren.

Aanbeveling rechtzetting van de meterstanden (Tecteo)

Omschrijving

De heer K. betwistte een factuur van Luminus, die een verbruik vermeldde van 30.010 kWh voor een periode gaande van 2010 tot 2011.

Standpunt van de leverancier

Luminus bevestigde afhankelijk te zijn van de distributienetbeheerders die hem de verbruiksmeterstanden bezorgen, ongeacht of het om opgenomen of geraamde bedragen gaat. Luminus voegde eraan toe dat hij wettelijk gehouden is de ontvangen meterstanden te factureren.

In deze zaak bevestigde de distributienetbeheerder (DNB), Tecteo, dat de meterstanden van de vorige jaren te laag werden geraamd, wat een verklaring vormde voor een hoog verbruik van 30.010 kWh.

Standpunt van de distributienetbeheerder

Tecteo bevestigde dat ze een raming hebben moeten maken, daar er in de jaren 2008, 2009 en 2010 geen meterstanden werden meegedeeld. Tecteo voegde eraan toe dat het geregistreerd verbruik volkomen aanvaardbaar is, daar de heer K. melding maakte van het gebruik van extra en zeer energievervlindende verwarmingstoestellen die gekoppeld zijn aan een meter 'enkelvoudig tarief'.

Op basis van het technisch reglement stelde Tecteo echter voor de laatste twee jaar eventueel opnieuw te ramen; dit zou echter niets veranderen aan het verbruikte volume, daar dit alleen maar over drie periodes zou worden gespreid.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst verwijst naar artikel 219 van het technisch reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Waals Gewest (versie 3 maart 2011) en de toegang daartoe, dat bepaalt dat *'een eventuele rechtzetting van de meetgegevens en van de daaruit voortvloeiende facturatie maximaal betrekking zal hebben, en tenzij in geval van kwade trouw, op een periode van twee jaar tussen de laatste opname (indien het past, de laatste raming door de distributienetbeheerder) van de meters en de twee jaar eerder verrichte opname. Is deze periode korter dan tweeëntwintig maanden of langer dan zesentwintig maanden, dan wordt een raming op vierentwintig maanden gemaakt'*; de Ombudsdienst is van mening dat dit artikel moet worden toegepast.

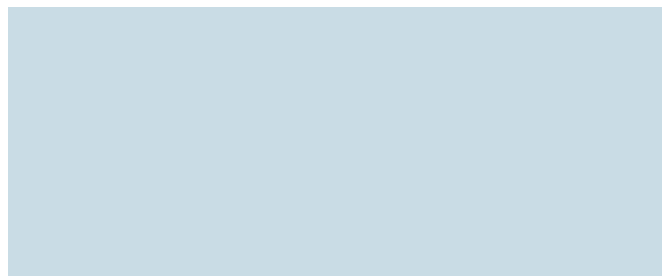
Deze toepassing moet rekening houden met de laatste gevalideerde meterstand op het ogenblik van de betwisting (meterstand van 8 februari 2011). Dit betekent dat de meterstanden van 2009 en 2010 opnieuw moeten worden geraamd. Anderzijds moet het verbruik worden verdeeld, voor de periode vanaf 2009, rekening houdend met de opnieuw geraamde en gecorrigeerde meterstanden. Het originele verbruik tot 2009 moet dus onveranderd blijven.

Antwoord van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder is verbaasd over deze aanbeveling. Hij wijst er immers op dat de verbruiksgegevens gedurende 3 opeenvolgende jaren werden geraamd, daar hij geen reactie heeft gekregen op de verschillende brieven die naar de heer K. werden verzonden.

Op basis van deze elementen wijst de distributienetbeheerder erop dat de heer K. dus had moeten reageren op de verschillende brieven opdat de betwiste periode zou worden gefactureerd op de werkelijk betrokken periodes.

Tecteo verklaart dat hij, na drie jaren van ramingen, niet beschikt over informatie betreffende de periode waarin de heer K. dit volume van 30.010 kWh heeft verbruikt.



Hij vestigt onze aandacht op het feit dat dit verbruik technisch gezien mogelijk is op basis van de elementen die hij in zijn standpunt naar voren brengt.

Tecteo begrijpt niet om welke reden hij ermee zou moeten instemmen de meterstanden en het verbruik van de klant te corrigeren en tegelijk het verbruik van de heer K. als zodanig zou moeten handhaven tot in 2009, daar dit voor de heer K. een winst van 10.000 kWh zou ver-
tegenwoordigen.

Tecteo voegt eraan toe dat dit duidelijk een precedent zou scheppen voor eender welke andere klant, daar het voor klanten die 'gunstige' ramingen genieten zou volstaan om niet vrijwillig gevolg te geven aan zijn verschillende vragen betreffende het verkrijgen van de meetgegevens met als doel elektriciteit te verbruiken zonder de volledige kosten daarvan aan hun leverancier te moeten betalen.

Commentaar van de Ombudsdienst

Tecteo heeft dus de aanbeveling van de Ombudsdienst niet gevolgd en zal de verbruiksgegevens niet opnieuw waarden. Het antwoord van Tecteo bevat echter geen nieuwe elementen die het standpunt van de Ombudsdienst kunnen wijzigen. De Ombudsdienst blijft bijgevolg bij zijn standpunt zoals geformuleerd in zijn aanbeveling. Het is uiteindelijk aan de gewestelijke regulator CWaPE om hierover standpunt in te nemen aangezien de CWaPE bevoegd is voor de controle op de naleving van het technisch reglement door de distributienetbeheerders.

GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN

Aanbevelingen retroactieve toekenning van gratis elektriciteit in Vlaanderen (ELECTRABEL)

Omschrijving

De Ombudsdienst formuleerde in 2012 30 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 waarop zij decretaal recht hebben: 100 kWh per aansluitingspunt vermeerderd met 100 kWh per gedomicilieerd gezinslid per jaar.

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

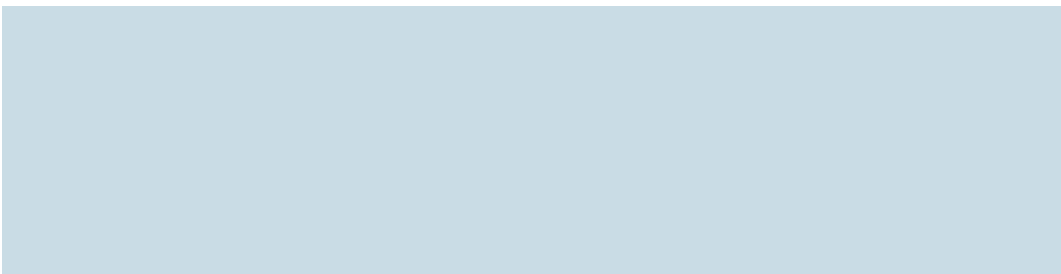
Standpunt van de leverancier

Electrabel beperkte zich voor de rechtzettingen van de gratis elektriciteit evenwel tot de afrekeningsfacturen waarvan de vervaldatum niet verder lag dan 12 maanden in het verleden. Het verwees daarvoor naar zijn algemene voorwaarden voor consumenten dat stelt dat rechtzettingen van de facturering enkel mogelijk zijn tot 12 maanden na de vervaldatum van de desbetreffende factuur. Uitzonderlijk kende Electrabel ook de gratis elektriciteit toe voor de afrekeningsfactuur voorafgaand aan de laatste afrekeningsfactuur zodat de rechtzettingen tot maximaal 2 jaar in het verleden gebeurden.

Aanbevelingen 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 30 klachtendossiers de aanbeveling dat Electrabel de gratis elektriciteit toekent met terugwerkende kracht voor een periode van 5 jaar.

Antwoord van de leverancier

Electrabel volgde deze aanbevelingen niet en argumenteerde:

- *“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 stelt duidelijk 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 geen beletsel vormen om de gratis elektriciteit - ondanks de kostprijs, de tenlasteneming ervan en de zogenaamde afspraken met de VREG - toch toe te kennen met retroactieve toepassing.

Aanbeveling retroactieve toekenning van gratis elektriciteit in Vlaanderen (NUON)

Omschrijving

De Ombudsdienst formuleerde in 2012 2 aanbevelingen ten aanzien van NUON 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 waarop zij decretaal recht hebben: 100 kWh per aansluitingspunt vermeerderd met 100 kWh per gedomicilieerd gezinsslid per jaar.

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

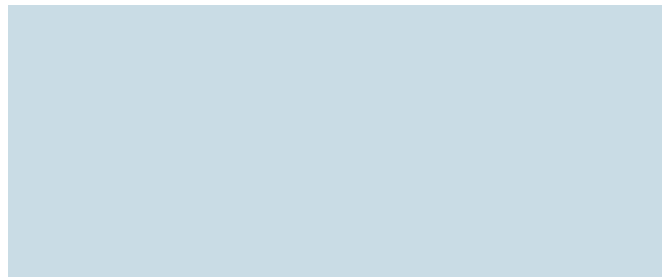
Standpunt van de leverancier

NUON stelde dat het de gratis elektriciteit voor de jaren 2007 tot en met 2009 niet meer zal toekennen. Gedurende deze jaren ontving het geen gegevens van de netbeheerder omtrent de gezinssamenstelling. Nuon heeft ook geen recht meer op een vergoeding als het de gratis elektriciteit zou toekennen.

Aanbeveling 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 2 klachtendossiers de aanbeveling dat NUON de gratis elektriciteit toekent met terugwerkende kracht voor een periode van maximaal 5 jaar.

Antwoord van de leverancier

NUON volgde deze aanbevelingen niet en argumenteerde als volgt:

“Op basis van de Vlaamse regelgeving ligt de distributienetbeheerder aan de basis van de toekenning of niet-toekenning van de gratis hoeveelheid elektriciteit. Als deze ons meldt dat iemand recht heeft op een bepaalde hoeveelheid gratis elektriciteit, vermelden wij dat op de factuur. Omgekeerd zult u begrijpen dat wanneer de distributienetbeheerder ons dat niet heeft gemeld, wij dat ook niet op onze factuur kunnen vermelden, om de eenvoudige reden dat we niet op de hoogte zijn van het feit of de betrokken klant al dan niet rechthebbende is.”

“Wij stellen overigens vast dat de federale Ombudsdienst voor Energie er, inzake de toekenning van gratis elektriciteit, een andere interpretatie op nahoudt dan de VREG. Inmiddels heeft de Vlaamse Regulator voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) in zijn Eindrapport van 3 februari 2012 immers aanbevolen dat een rechtzetting zou moeten tussenkomen voor een periode van twee jaar. Hoewel dit slechts een aanbeveling is, passen wij deze toe. We doen dus meer dan hetgeen strikt wettelijk is vereist. Ook in dit dossier hebben wij dit toegepast.”

Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst stelt vast dat deze argumenten geen beletsel vormen om de gratis elektriciteit – ondanks de kostprijs, de tenlasteneming ervan en de zogenaamde afspraken met de VREG – toch toe te kennen met retroactieve toepassing.

AFSLUITING

Aanbeveling geen facturen/Schadevergoedingen (Electrabel Customer Solutions)

Omschrijving

De heer L. betwistte de afsluiting van zijn levering.

Volgens de klager had de energieleverancier kennis gekregen van de adreswijziging, maar bleef hij de facturen naar het verkeerde adres sturen. De klager vroeg dus om de kosten van herinneringen en ingebrekestellingen alsook voor het heropenen van de meter te annuleren.

Standpunt van de leverancier

De energieleverancier heeft aan de Ombudsdienst laten weten dat de klant sinds het begin van het contract geen enkele betaling heeft verricht.

De klant zou nooit hebben gemeld dat hij ter plaatse woonde en zou alleen hebben gevraagd om het contract om te zetten in ‘EnergyPlus’, teneinde een voordeliger tarief op zijn verbruiksfacturen te genieten.

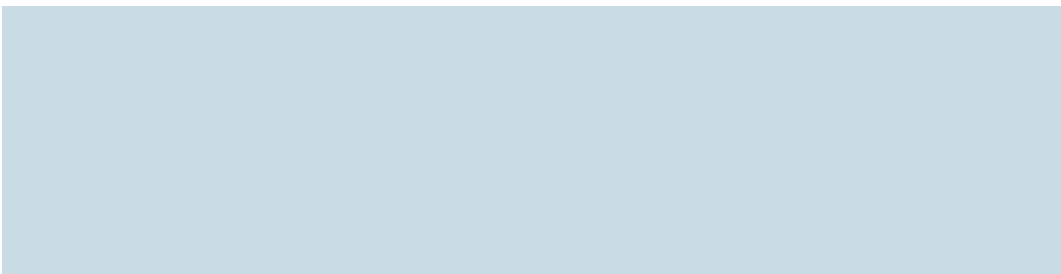
Het leveringsadres is dus ongewijzigd, daar er geen enkel spoor van verzoek tot wijziging van dit adres is gevonden.

De energieleverancier bevestigt dus dat de afsluiting plaats heeft gehad conform de toepasbare wetgeving evenals zijn interne procedures.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) Het attest van woonst, afgegeven door de gemeente, dat bevestigt dat de heer L. daar woont sinds december 2007. Een kopie van dit attest werd naar de energieleverancier verzonden.
- 2) Daar het ging om de hoofdverblijfplaats van de



heer L., kon de afsluiting niet plaatsvinden zonder de toelating van de vrederechter, overeenkomstig de ordonnantie betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, die bepaalt: *'In geen geval mag een leveringspunt van elektriciteit dat bestemd is voor een hoofdwoonplaats of voor hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik worden afgesloten zonder de goedkeuring van de vrederechter.'* (artikel 25sexies § 4)

Aldus heeft de Ombudsdienst voor Energie aanbevolen om de vaste kosten met betrekking tot de afsluiting te annuleren en een commercieel gebaar te stellen dat beantwoordt aan de kosten van herinneringen en ingebrekestellingen die de leverancier heeft gefactureerd.

Antwoord van de leverancier

De energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS heeft geen gunstig gevolg aan de aanbeveling gegeven.

Volgens hem werd er sinds het begin van het contract geen enkel verzoek geformuleerd om het leveringsadres van de facturen te verbeteren. Op het ogenblik van de liberalisering van de markt (1 januari 2007) werd het leveringspunt als een tweede woonst beschouwd.

De enige betwisting van de klant had betrekking op het toegepast tarief (leegstand) en er werd een voordeliger tarief (EnergyPlus) toegepast. Er werd echter geen enkele betaling verricht.

Bijgevolg is de energieleverancier van mening dat de verbreking van het contract en de afsluiting hebben plaatsgevonden overeenkomstig de algemene voorwaarden en met inachtneming van de toepasselijke gewestelijke wetgeving.

→ GEDEELTELIJK GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

PRIJZEN EN TARIEVEN

Aanbeveling: Verkeerde toepassing van het sociaal tarief (ORES)

Omschrijving

De heer X genoot sinds 1 januari 2007 het sociaal tarief voor elektriciteit bij zijn distributienetbeheerder (DNB). De betrokkene lijdt aan een erkende lichamelijke ongeschiktheid van meer dan 66% en geniet aldus een tussenkost van zijn ziekenfonds.

Op 16 september 2009 verscheen de heer X voor de "Commission Locale pour l'Énergie". Op basis van de verleende conclusies werd hij verzocht om vóór 8 januari 2010 van leverancier te veranderen. Met het oog op het behoud van zijn recht op het sociaal tarief verstuurde de netbeheerder op 24 maart 2011 een brief naar de klant.

De distributienetbeheerder eiste de terugbetaling van de toepassing van het sociaal tarief dat tussen 1 januari 2007 en 7 januari 2010 op verkeerde wijze werd toegepast.

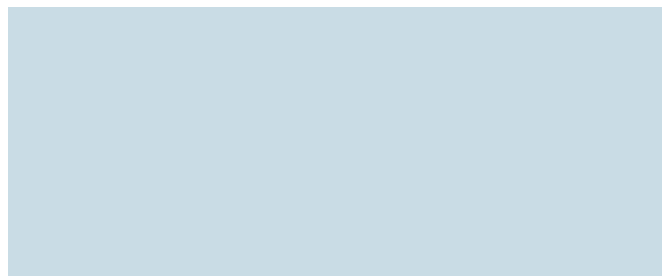
De klant betwistte de terugbetaling van het bedrag van 851,44 euro dat beantwoordt aan de correctie van zijn factuur met terugwerkende kracht.

Standpunt van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder weigerde de factuur van 851,44 euro te wijzigen en wilde het sociaal tarief vervangen door een 'standaardtarief' voor de periode van 1 januari 2007 tot 7 januari 2010.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

In het kader van voornoemd dossier kan er blijkbaar geen enkel minnelijk akkoord worden bereikt.



De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- de klacht van de heer X werd als een ontvankelijke klacht naar de netbeheerder verzonden;
- de heer X voldoet niet aan de voorwaarden die noodzakelijk zijn om het sociaal tarief te verkrijgen, ook al lijdt hij aan een bewezen handicap van meer dan 66%;
- in juni 2008 werd er aan de klant een attest gevraagd; die klant had inlichtingen gevraagd aan de FOD Sociale Zekerheid en heeft bij gebrek aan antwoord een document medeondertekend en naar de DNB verzonden.

De Ombudsdienst verwijst naar de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, die bedingen en voorwaarden die ondernemingen toelaten *eenzijdig de prijs te verhogen of de voorwaarden ten nadele van de consument te wijzigen op basis van elementen die enkel afhangen van haar wil, uitsluit indien deze niet aan bepaalde strikte voorwaarden beantwoordt*. De Ombudsdienst wijst er ook op dat er rechtspraak bestaat op grond waarvan een distributienetbeheerder gehouden is zich naar deze wetgeving te schikken.

De Ombudsdienst verwijst ook naar het artikel 5 van het ministerieel besluit van 30 maart 2007, dat bepaalt dat *'een energiebedrijf enkel kan worden vrijgesteld van de verplichting om voor de maximumprijs te leveren wanneer het per aangetekend schrijven en door de residentieel beschermde klant met een laag inkomen of die zich in een kwetsbare situatie bevindt, bij aangetekend schrijven in kennis wordt gesteld van het feit dat deze laatste niet langer het sociaal tarief wenst te genieten.'*

De Ombudsdienst voor Energie formuleert de volgende aanbeveling:

'Er moet geen enkele rechtzetting van de facturatie tegen de normale prijs op naam van de heer X. met terugwerkende kracht worden uitgevoerd.'

Antwoord van de distributienetbeheerder

De distributienetbeheerder heeft de aanbeveling van de Ombudsdienst voor Energie gedeeltelijk gevolgd. Hij heeft de voorziene terugwerkende kracht niet op de hele betrokken periode toegepast. Uiteindelijk heeft hij de terugwerkende kracht op één enkel jaar toegepast.

Al het overige verbruik werd gefactureerd tegen het sociaal tarief.

Aanbeveling sociaal tarief (Electrabel)

Omschrijving

Mevrouw K. betwistte de factuur van haar energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS daar zij sinds 1 januari 2008 het sociaal tarief genoot en dit tarief in haar geval niet correct werd toegepast.

Standpunt van de leverancier

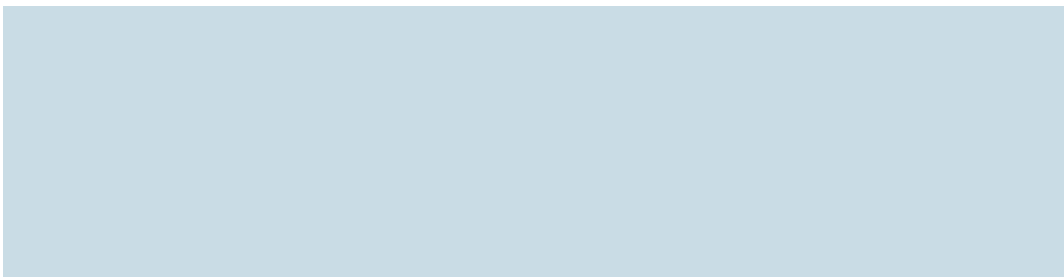
De energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS heeft aan de Ombudsdienst verklaard dat er al uitleg was gegeven aan deze klant, namelijk:

- Annulering van de verbruiksfactuur van 23 maart 2010 voor aanpassing van het contract aan het sociaal tarief.
- Uitgifte van de correctiefactuur van 19 mei 2010 in functie van het sociaal tarief (periode van 3 december 2009 tot 22 maart 2010).
- Opstellen van een afbetalingsplan met 12 maandelijkse aflossingen op 19 mei 2010.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst voor Energie heeft rekening gehouden met:

- 1) Het attest van het OCMW, dat aangeeft dat mevrouw K. het sociaal tarief geniet sinds 1 januari 2008.



2) Het feit dat ze voldoet aan de voorwaarden van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van aardgas aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie, dat in zijn artikel 2,A bepaalt dat er dient te worden verstaan onder *'residentieel beschermde klanten met een laag inkomen of die zich in een kwetsbare situatie bevinden: Iedere eindafnemer die kan bewijzen dat hijzelf of iedere persoon die onder hetzelfde dak leeft, geniet van een beslissing tot toekenning van:*

1° een leefloon, toegekend door het OCMW van zijn gemeente overeenkomstig de wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie (...);'

3) De attesten met het oog op de toepassing van het sociaal tarief van 2008 tot 2010 die het OCMW in september 2010 aan ECS heeft bezorgd overeenkomstig het koninklijk besluit van 28 juni 2009 betreffende de automatische toepassing van maximumprijzen voor de levering van elektriciteit en aardgas aan de beschermde residentiële afnemers met een laag inkomen of in een onzekere situatie.

4) Het feit dat de energieleverancier niet kan verhinderen dat mevrouw K. haar recht geniet om de loutere reden dat de datum van uitgifte van het attest het jaar 2010 vermeldt.

5) Het consumentenakkoord (algemene voorwaarden, hoofdstuk IV i, 5°) dat bepaalt dat de leveranciers de volgende verbintenis aangaan: *'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.'*

6) Het feit dat er bij gebrek aan bijzondere bepalingen in de wet betreffende het recht op maatschappelijk integratie wordt aangenomen dat de vordering tot betaling kan verjaren door verloop van 5 jaar zoals voor *'al hetgeen betaalbaar is bij het jaar of bij kortere termijnen'*, overeenkomstig artikel 2277 van het burgerlijk wetboek'.

De Ombudsdienst voor Energie heeft aldus de toepassing van het sociaal tarief ten gunste van mevrouw K. aanbevolen voor haar bevoorrading met gas en elektriciteit vanaf 1 januari 2008 en ten laatste op de datum van inwerkingtreding van het energiecontract.

Antwoord van de leverancier

De energieleverancier ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS heeft aan de aanbeveling een gedeeltelijk gunstig gevolg gegeven.

Voor gas heeft de leverancier het sociaal tarief toegepast vanaf het begin van het contract. De periode gaande van 31 maart 2008 tot 03 maart 2009 werd dus verbeterd overeenkomstig het sociaal tarief.

Voor elektriciteit heeft de leverancier geen rechtzetting gedaan, daar hij meent dat de eerste betwisting van de klagster dateerde van april 2010 en dat de betwistingstermijn bijgevolg overschreden was (12 maanden) overeenkomstig de algemene voorwaarden van deze leverancier.

Commentaar van de Ombudsdienst

Het antwoord van de energieleverancier bevat geen nieuwe elementen die het standpunt van de Ombudsdienst kunnen wijzigen. De Ombudsdienst blijft bijgevolg bij zijn standpunt dat hij in zijn aanbeveling formuleert en legt de nadruk op het feit dat het sociaal tarief een recht is en dat het er in deze zaak bijgevolg niet om gaat een factuur te verbeteren maar in de eerste plaats een recht te garanderen.

