

AFSLUITING

Heraansluiting na afsluiting

OMSCHRIJVING

Mevrouw M., beheerder van een vastgoedmaatschappij, betwist de kosten voor het openen en afsluiten van een meter, die werden gefactureerd aan en betaald door de eigenaars van een appartement (de heer en mevrouw V.).

Volgens mevrouw M. werd er na het vertrek van de huurder namelijk door de eigenaars wel degelijk een contract aangevraagd bij de energieleverancier LAMPIRIS.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

LAMPIRIS heeft erop gewezen dat na het vertrek van de huurder een energieovernamedocument werd opgesteld en naar zijn dienst werd gefaxt. Dit document vermeldde de gegevens van de overnemers, namelijk de eigenaars (de heer en mevrouw V.), in afwachting van een nieuwe huurder.

Dit document vermeldde eveneens het contactadres van de heer en mevrouw V., gelegen in Wallonië.

LAMPIRIS heeft het energieovernameformulier verwerkt op 14 juli 2015 en heeft, dezelfde dag nog, een eerste brief verstuurd naar de overnemers op het leveringsadres te 1080 Brussel, in plaats van naar het contactadres in Wallonië.

Bij gebrek aan een antwoord vanwege een overnemer, werd op 29 juli 2015 door LAMPIRIS een MOZA-procedure gestart. Bij gebrek aan een contract werden de meters op 5 augustus 2015 verzegeld door de distributienetbeheerder SIBELGA. LAMPIRIS geeft de menselijke fout die werd gemaakt bij de verzending van de brief naar het leveringsadres toe.

Volgens deze laatste kan de repetitieve verwerking van een verhuizing er soms voor zorgen dat brieven naar het leveringsadres worden verstuurd in plaats van naar het facturatieadres. Volgens LAMPIRIS waren de overnemers eigenaar van het punt en hadden zij toegang tot de brief. LAMPIRIS draagt dus niet bij in de kosten voor de afsluiting en heropening.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met:

- 1) het feit dat de eigenaars (de heer en mevrouw V.) het nodige hebben gedaan om de continuïteit van de levering te verzekeren door op 29 juni 2015 het energieovernamedocument te faxen;
- 2) het feit dat de diensten van LAMPIRIS op 14/07/2015 een brief hebben verstuurd naar het leveringsadres en niet naar het adres dat vermeld was op het energieovernamedocument;
- 3) het feit dat LAMPIRIS heeft erkend dat het om een menselijke fout ging;
- 4) het feit dat de MOZA-procedure gestart werd op 29/07/2015 en deze tot gevolg had dat de meter op 5/08/2015 werd afgesloten;
- 5) het feit dat zonder deze menselijke fout de eigenaars de brief van 14/07/2015 zouden hebben ontvangen en de contractaanvraag zouden hebben bevestigd;
- 6) het feit dat er voor de eigenaars een nadeel ontstond en dat het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat (artikel 1382 van het Burgerlijk Wetboek):

“Elke daad van de mens waardoor aan een ander schade wordt veroorzaakt, verplicht degene door wiens schuld de schade is ontstaan, deze te vergoeden”.

De Ombudsdienst heeft daarom de terugbetaling gevraagd van de kosten voor het openen/afsluiten van de meter.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

LAMPIRIS heeft de aanbeveling niet gevolgd omdat er geen kosten aan de eisers werden gefactureerd.

De kosten werden in rekening van de nieuwe contractant (de heer X.) gebracht. Bijgevolg wenst LAMPIRIS de eigenaars (de heer en mevrouw V.) niet te vergoeden.

Volgens LAMPIRIS is het de vastgoedmaatschappij die niet de nodige stappen heeft ondernomen om de continuïteit van de levering te garanderen op het punt. Zij heeft de eigenaars niet gewaarschuwd dat het energieovernameformulier niet als contract dienst doet, terwijl deze informatie duidelijk vermeld staat op het document.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft erop gewezen dat het antwoord van LAMPIRIS geen nieuwe elementen aanbrengt die ons standpunt kunnen wijzigen. De kosten zijn inderdaad afgewenteld op de nieuwe huurder (de heer X.) maar de eigenaars (de heer en mevrouw V.) hebben hem, via het vastgoedkantoor, vergoed en vorderen dit geld dus terug aangezien het nodige werd gedaan bij het vertrek van de vorige huurder.

Het dossier werd dus afgesloten en mevrouw M. werd erop gewezen dat als zij geen voldoening heeft gekregen en zij dit nuttig en aangewezen acht, het voor haar altijd mogelijk is zich tot de bevoegde rechterlijke instanties te wenden.