

# FACTURATIEPROBLEMEN

Laattijdige inbreng van metergegevens

## OMSCHRIJVING

De heer D. betwist de gasfactuur die door zijn energieleverancier werd verstuurd. De factuur dateert van 19/08/2011 en vermeldt het verbruik van 01/07/2004 tot 08/08/2011. Naar eigen zeggen was gas inbegrepen in de gemeenschappelijke kosten en had hij met zijn energieleverancier enkel een contract voor elektriciteit.

## STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

De energieleverancier ELECTRABEL heeft aan de Ombudsdienst meegedeeld dat de factuur werd opgesteld naar aanleiding van een vergelijking van hun databank met de databank van SIBELGA. Hieruit is gebleken dat het om een fout ging en dat de klant die het gas verbruikte de heer D. was. De fout was te wijten aan de verkeerde toewijzing van de meter door SIBELGA. De heer D. heeft de factuur betwist, maar zijn huurcontract geeft wel degelijk aan dat de elektriciteits- en gasabbonnementen ten laste zijn van de huurder.

Wat betreft de verbruiksperiode, is 01/06/2005 de aanvangsdatum die op het huurcontract wordt vermeld. Aangezien de facturatie van ELECTRABEL op 01/07/2004 aanvangt, zijn zij bereid een creditnota op te stellen om de vaste vergoeding en de huur van de meter voor de periode gaande van 01/07/2004 tot 01/06/2005 te annuleren.

De energiemarkt voor professionele klanten werd vrijgemaakt in juli 2004 (begindatum van de facturatie voor deze klant). Bij het opstellen van het contract heeft de klant een welkomstbrief van ELECTRABEL gekregen met de antwoordkaart en de algemene voorwaarden. In deze welkomstbrief wordt wel degelijk uitgelegd dat de klant over een termijn van zeven dagen beschikt om zijn opzegging van het energiecontract mee te delen. Bovendien heeft de klant op 03/11/2011 twee betalingen van 166,62 euro uitgevoerd om de tussentijdse facturen van 20/08/2011 en 12/09/2011 aan te zuiveren. Deze facturen vermeldden beide soorten energie voor de juiste EAN-codes. Iedere betaling staat voor ELECTRABEL gelijk aan de aanvaarding van het contract.

## AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) het feit dat de factuur van 19/08/2011 voor een bedrag van 15.087,38 euro het gasverbruik vermeldt voor de periode gaande van 01/07/2004 tot 08/08/2011;
- 2) artikel 1315 van het Burgerlijk Wetboek, dat bepaalt: 'Hij die de uitvoering van een verbintenis vordert, moet het bestaan daarvan bewijzen.' ;
- 3) het feit dat geen enkel bewijs van het bestaan van een geschreven contract en van de aanvaarding van de algemene voorwaarden van destijds werd geleverd door ELECTRABEL;
- 4) het feit dat het technisch reglement voorziet dat een distributienetgebruiker de meetgegevens kan betwisten binnen een periode van twee jaar na de meteropname (artikel 201 van het technisch reglement voor het beheer van het gasdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de toegang ertoe);
- 5) het feit dat bij het opstellen van de factuur van 19/08/2011 de laatste meterstand die was van 10/02/2011.

De Ombudsdienst heeft dus aanbevolen om, enerzijds, alle herinnerings- en ingebrekestellingskosten te annuleren en, anderzijds, het technisch reglement toe te passen (artikel 201 van het technisch reglement voor gas) met als beginpunt de meterstand van 09/02/2009 die overeenkomt met de meterstand die kon worden betwist binnen de termijn van twee jaar op het moment van de opstelling van de factuur van 19/08/2011. Het gefactureerde verbruik moet dus worden beperkt tot de periode

gaande van 09/02/2009 tot 08/08/2011.

#### ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

De energieleverancier ELECTRABEL heeft de aanbeveling niet gevolgd. Volgens hun diensten werden de verbruiksgegevens m.b.t. de levering van gas laattijdig meegedeeld door de distributienetbeheerder (augustus 2011). In een vrijgemaakte markt is enkel de distributienetbeheerder SIBELGA bevoegd voor het valideren en overmaken van de technisch gegevens van een leveringspunt.

Nadat ze de facturatiegegevens hadden ontvangen (in 2011, terwijl de klant daarvoor reeds ter plaatse was), heeft ELECTRABEL onmiddellijk een welkomstbrief verstuurd (op 17/08/2011), waarin wel degelijk werd vermeld dat een schriftelijk document noodzakelijk was binnen de veertien dagen indien de heer D. zijn contract wilde opzeggen. De beginmeterstand van 39.372 ligt bovendien hoger dan de meterstand die werd meegedeeld bij het overmaken van de plaatsbeschrijving (39.013), wat reeds een commerciële geste is volgens ELECTRABEL. Een professionele klant dient een boekhouding bij te houden en dient daarin alle facturen m.b.t. de uitoefening van de activiteit te vermelden. Er werd voor de periode 2004-2011 nooit een factuur voor de post verwarming naar de heer D. verstuurd en deze niet-facturatie werd ook nooit gemeld.

Ten slotte werden door de heer D. twee betalingen uitgevoerd, dit op 20/08/ 2011 en op 12/09/2011. Met deze twee betalingen werden twee tussentijdse facturen aangezuiverd die de twee soorten energie wel degelijk vermeldden. De betaling van een factuur staat gelijk aan de aanvaarding van dit verbruik, van het daaraan verbonden contract en van de algemene voorwaarden. Het openstaande saldo bedraagt 21.252,86 euro.

#### COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Het antwoord van ELECTRABEL bevat geen nieuwe elementen die het standpunt zoals geformuleerd in de aanbeveling kunnen wijzigen. In de technische reglementen wordt voor de betwisting van meterstanden ook geen onderscheid gemaakt tussen residentiële en professionele netgebruikers zodat de argumentatie dat een professionele eindgebruiker, omwille van zijn professioneel statuut, anders moet behandeld worden dan een residentiële eindgebruiker, op dat vlak geen steek houdt. Te meer omdat het laattijdig factureren volledig te wijten was aan de bevoegdheden die tot de verantwoordelijkheden van de distributienetbeheerder en de leverancier behoorden. We hebben de klager eveneens meegedeeld dat, indien hij niet tevreden is over het standpunt van de leverancier, het hem ook vrijstaat zich te wenden tot de bevoegde hoven en rechtbanken.