

VERHUIS

Melding van overlijden

OMSCHRIJVING

De schoonbroer van de heer M. is overleden op 23/01/2015. ENGIE ELECTRABEL wordt hiervan op de hoogte gebracht aan de hand van de overlijdensakte. Op 10/06/2015 stuurt de heer M. een brief naar ENGIE ELECTRABEL omtrent de ontruiming en afsluiting van het huis. ENGIE ELECTRABEL stelt dat ze pas een eindafrekening kunnen opmaken na ontvangst van de meterstanden. Daarop meldt de heer M. dat er nergens in huis een meter te vinden is. Enkel de verantwoordelijke van het gebouw zou een sleutel hebben van de kelder waar de meters zich bevinden.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ENGIE ELECTRABEL verwijst naar het Consumentenakkoord waarin staat dat de leverancier de aanrekening stopt wanneer de consument binnen de 30 kalenderdagen na de verhuisdatum de verhuismelding doet. Bij het opmaken van de slotafrekening gebruikt de leverancier de meterstanden die de consument hem bezorgt. Op 30/06/2015 werd de invorderingsprocedure betreffende de plaatsing van een vermogensbegrenzer opgestart. Na ontvangst van de klacht heeft ENGIE ELECTRABEL deze procedure stopgezet. Nadat de heer M. aan ENGIE ELECTRABEL bevestigde dat hij geen toegang tot de meter kon krijgen, werd de MOZA-procedure opgestart. Daardoor eindigde de levering op 30/09/2015.

In zijn opmerkingen op de schikking geeft de heer M. aan niet akkoord te gaan met het standpunt van ENGIE ELECTRABEL. Hij wenst maar het verbruik tot juni 2015 te betalen naar aanleiding van de brief die hij op 10/06/2015 stuurde naar ENGIE ELECTRABEL. Opnieuw verwijst ENGIE ELECTRABEL naar het Consumentenakkoord en het bedrijf stelt dat het de facturatie niet zal aanpassen.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft volgende elementen in overweging genomen:

- 1) De schoonbroer van klager is overleden op 23/01/2015;
- 2) De heer M. heeft het overlijden van zijn schoonbroer gemeld aan ENGIE ELECTRABEL per brief op 23/02/2015;
- 3) ENGIE ELECTRABEL heeft de heer M. op 12/06/2015 (toen de heer M. contact opnam met ENGIE ELECTRABEL) gemeld dat ze de facturatie enkel kunnen stopzetten na ontvangst van de eindmeterstanden;
- 4) ENGIE ELECTRABEL verwijst naar artikel IV. 2 en 3 uit het Consumentenakkoord waarin staat dat de leverancier de aanrekening vanaf de verhuisdatum stopt wanneer de verhuismelding door de consument gebeurt binnen de 30 kalenderdagen na de verhuizing. Indien dit na deze datum gebeurt, stopt de leverancier de aanrekening de dag na de verhuismelding. Bij het opmaken van de slotafrekening gebruikt de leverancier de meterstanden die de consumenten hem bezorgen;
- 5) ENGIE ELECTRABEL had een MOZA moeten opstarten op basis van de verhuismelding zonder meterstanden en gegevens van de nieuwe bewoner/eigenaar;

6) De distributienetbeheerder is bevoegd om bij een MOZA-procedure de meterstanden te schatten wanneer die niet door de vertrekkende netgebruiker worden doorgegeven (artikel 249 van het Technisch Reglement);

7) De distributienetbeheerder is bevoegd om bij een MOZA-procedure op zoek te gaan naar de verantwoordelijke netgebruiker om een leveringscontract aan te gaan (artikel 173 §1 van het Technisch Reglement en artikels 25sexies en 20quater van de Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en de Ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest);

8) Het Consumentenakkoord stelt dat de aanrekening door de leverancier stopt op de dag na de verhuismelding wanneer de verhuismelding door de consument aan de leverancier niet binnen de 30 kalenderdagen na de verhuisdatum werd gedaan;

9) ENGIE ELECTRABEL was dus verplicht om de facturatie stop te zetten op 24/02/2015, één dag na de verhuismelding op 23/02/2015;

10) Ook het standpunt van Brusselse energieregulator BRUGEL houdt in dat de distributienetbeheerder een schatting van de eindmeterstand moet doen;

11) De meterstanden van 24/02/2015 werden werkelijk opgenomen (niet geschat) door SIBELGA.

De Ombudsdienst heeft daarom aanbevolen dat ENGIE ELECTRABEL het aangerekende verbruik voor de periode van 24/02/2015 tot 30/09/2015 crediteert (creditering van 1757 kWh aan dagtarief en 2391 kWh aan nachttarief).

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENGIE ELECTRABEL ging niet akkoord om het verbruik voor de periode van 24/02/2015 tot 30/09/2015 te crediteren en gaf dezelfde argumenten mee als in het eerdere standpunt.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

ENGIE ELECTRABEL negeert met dit antwoord ook het standpunt van de Brusselse energieregulator BRUGEL in deze zaak. De regulator stelt dat het aan de distributienetbeheerder is om op zoek te gaan naar de nieuwe bewoner of eigenaar wanneer er zich op een aansluitingspunt geen nieuwe bewoner of eigenaar aanmeldt bij een energieleverancier. Bovendien is het volgens BRUGEL aan de distributienetbeheerder om een meterstand te schatten indien er op de verhuisdatum geen meteropname is doorgegeven.