



2 0 1 1



INHOUDSTAFEL

ACTIVITEITENVERSLAG 2011

1. INLEIDING	3	J. Aantal klachten per klachtensoort en per energiebedrijf	19
A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie	3	i. Per klachtensoort	19
B. Begroting van de Ombudsdienst voor Energie	5	ii. Per energiebedrijf	20
C. Financiering van de Ombudsdienst voor Energie	6		
2. KLACHTEN ONTVANGEN IN 2011 DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE	11	3 KLACHTEN VOOR BEMIDDELING (ONTVANKELIJKE KLACHTEN)	29
A. Maandelijkse evolutie van de klachten	11	A. Aantal ontvankelijke klachten	29
B. Indieningswijzen	12	B. Aantal niet-ontvankelijke klachten	30
C. Aantal klachten per provincie/ Administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad	12	C. Aantal niet-bevoegde klachten	30
D. Aantal klachten per gewest	13	D. Aantal afgesloten klachten	31
E. Aantal klachten per taalgroep	13	E. Aantal (niet-) gegronde klachten	32
F. Aantal klachten per energiebedrijf	13	F. Ontvankelijke klachten per klachtensoort en per energiebedrijf	33
i. Aantal klachten per leverancier	14	G. Aantal klachten volgens resultaat	38
ii. Aantal klachten per distributienetbeheerder	15	i. Ingetrokken klachten	38
G. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest	16	ii. Akkoord met minnelijke schikking	38
H. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein	17	iii. Gedeeltelijk akkoord met minnelijke schikking	38
i. Uitsluitend federale bevoegdheid	17	iv. Geen akkoord en de redenen daarvoor	38
ii. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid	17		
iii. Federale en gewestelijke bevoegdheid	18	4. VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN	43
I. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer	18	5. SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN	55
i. Per energiesoort	18	i. Gevolgd door het energiebedrijf	55
ii. Per eindafnemer	19	ii. Niet- gevolgd door het energiebedrijf	61
		iii. Gedeeltelijk gevolgd door het energiebedrijf	78

6. BELEIDSADVIEZEN	83	
7. KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING MET FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN	89	
A. Samenwerking met andere federale en gewestelijke diensten	90	
B. Aantal klachten ontvangen en behandeld door alle federale en gewestelijke diensten	96	
C. Aantal vragen om informatie	96	
8. ANDERE ACTIVITEITEN VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE	99	
A. Europees	99	
B. Federaal	100	
C. Gewestelijk	101	
9. VERSPREIDING VAN HET ACTIVITEITENVERSLAG	103	
10. BIJLAGEN	105	
I. advies 10.002 over “de omzetting van de Richtlijnen 2009/72/EG en 2009/73/EG van 13 juli 2009 op het vlak van consumenten- bescherming”	105	het Onderwijs, de nationale wetenschappelijke en culturele Instellingen, de Middenstand en de Landbouw 122
II. advies van 11 maart 2011 aan de Commissie voor het Bedrijfsleven, het Wetenschapsbeleid,		III. advies 10.003 over “de doorrekening van de kosten van premies voor energiebesparing en de minimumprijzen voor de groene-stroom- certificaten in de distributietarieven van distributienetbeheerder Eandis” 130
		IV. “Working Group Report on Alternative Dispute Resolution in the Energy Sector” van de DG SANCO (Europese Commissie) 134
		V. Conclusies Colloquium “Single Market Act” van 27 januari 2011 georganiseerd door de FOD Economie 164
		VI. Conclusies Ronde Tafel Debat “Tot uw dienst. Naar een consumentvriendelijker energiebeleid” van 8 december 2011 georganiseerd door de Algemene Directie Energie van de FOD Economie, in samenwerking met de Federale Ombudsdienst voor Energie 165
		CONTACTGEGEVENS VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE 168



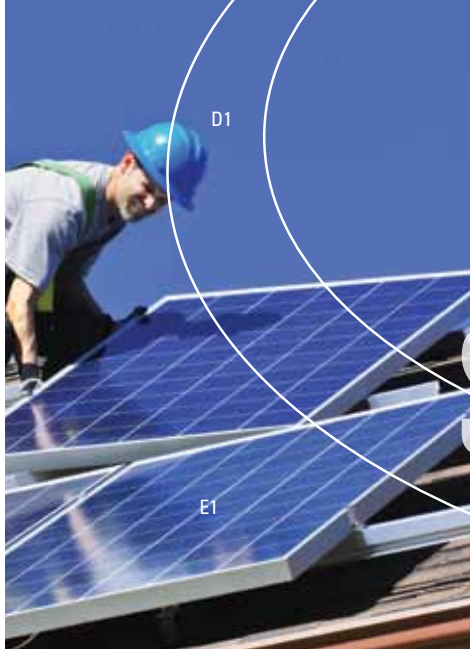
→ ONAEEHANKELJK



C1

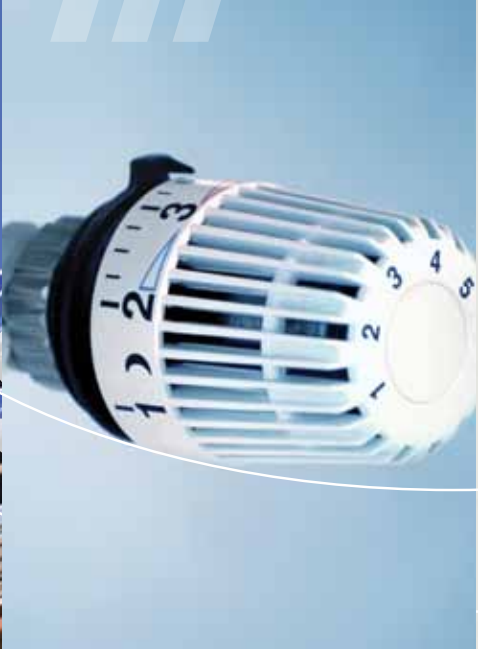
C2

C3



D1

E1



D3

E3



1

INLEIDING

A. WERKING VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

De federale Ombudsdienst voor Energie ontving tijdens het tweede werkingsjaar 2011 in totaal 8.736 klachten (tegenover 3.936 klachten in 2010).

Er zijn een aantal redenen voor de opvallende stijging van het aantal klachten bij de Ombudsdienst in 2011:

- i. Vooreerst is er de vaststelling dat de stijging van de energieprijzen en van andere tarieven die deel uitmaken van de energiefactuur aanleiding geven tot een verhoging van het aantal klachten. Het is dan ook logisch dat consumenten kritischer hun energiefactuur analyseren wanneer ze geconfronteerd worden met een stijging ervan.
- ii. Een andere reden voor de stijging van het aantal klachten is de vaststelling dat er soms specifieke klachten kunnen ontstaan rond bepaalde onderwerpen. Zo ontving de Ombudsdienst in 2011 meer dan 1.500 klachten omtrent de dubbele verbrekingsvergoeding van 50 of 75 euro die werd aangerekend aan consu-

umenten die via een gezamenlijke aankoop van elektriciteit en aardgas vervroegd hun overeenkomst met de vorige leverancier beëindigden voor de beide energiesoorten.

- iii. Ten slotte mag men ervan uitgaan dat steeds meer consumenten de weg vinden naar de Ombudsdienst die steeds meer bekendheid verwerft via de media en via presentaties van de Ombudsdienst bij (sociale) organisaties en diensten die rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken zijn bij de elektriciteits- en aardgasmarkt.

Zoals in 2010 hadden de ontvangen klachten in 2011 vooral (voor meer dan 20 % van de klachtensoorten) betrekking op betwistingen over:

- de verwerking van metergegevens bij jaarlijkse opname, bij verhuis of leegstand van een woning, de installatie van zonnepanelen, ...
- de duidelijkheid van de energiefactuur, de contractuele voorwaarden en de toegepaste prijzen en tarieven,
- de betaling van facturen zoals afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, betaling via domiciliëring, waarborgregelingen, (dreiging met) opzegging van energiecontract of afsluitingen ingevolge wanbetaling.

In 2011 behandelde de Ombudsdienst tevens een aantal specifieke klachtensoorten zoals:

- de dubbele verbrekingsvergoedingen van maximaal 50 of 75 euro naar aanleiding van de opzegging van één energiecontract dat zowel voor elektriciteit als voor aardgas werd afgesloten (meer dan 1.500 klachten);
- de rechtzetting van energiefacturen ingevolge de toepassing met terugwerkende kracht van de sociale tarieven voor elektriciteit en gas en van de gratis elektriciteit in Vlaanderen (meer dan 500 klachten);
- de verhoging van de distributienettarieven ingevolge de doorrekening in Vlaanderen van de kosten voor groene-stroomcertificaten (meer dan 400 klachten).

De overige ontvangen klachten hadden te maken met de kwaliteit van de dienstverlening, de verkoop- en marketingpraktijken van energieleveranciers en een aantal gewestelijke bevoegdheden zoals netaansluitingen, gedropte klanten en stroompannes.

De Ombudsdienst stelde in 2011 tevens vast dat bepaalde klachtensoorten betrekking hadden op een gebrekkige (markt)werking van de operatoren die zeker nog voor verbetering of zelfs voor meer regulering vatbaar is, met name verwerking van metergegevens bij verhuizen, verbrekingsvergoedingen bij verandering van leverancier, aanrekening van voorschotfacturen en betalingsproblemen bij bankdomiciliëringen.

De Ombudsdienst heeft dan ook in 2011 drie beleidsadviezen aan de Minister van Energie en aan de Kamercommissie Bedrijfsleven geformuleerd ten einde voor een aantal zaken de wetgeving met betrekking tot het zogenaamde derde energiepakket aan te vullen.

De Ombudsdienst is dan ook verheugd om het feit dat in de wet van 8 januari 2012 tot wijziging van de elektriciteits- en aardgaswet (Belgisch Staatsblad van 11 januari 2012) inzake de omzetting van het zogenaamde derde energiepakket

een luik consumentenbescherming is toegevoegd dat grotendeels gebaseerd is op de voormelde beleidsadviezen, met name:

- een versterking van de werking van de Ombudsdienst;
- een aantal bepalingen (artikel 105, §§1 en 2) om de energiefacturen eenvormiger en leesbaarder te maken;
- de bepaling onder §3 van artikel 105 die stelt dat binnen 6 maanden vanaf de datum van publicatie van de wet in het Staatsblad (11 januari 2012) het sectoriële consumentenakkoord moet vervolledigd worden, zoniet kunnen deze verplichtingen aan de leveranciers per koninklijk besluit, overlegd in de Ministerraad, worden opgelegd.

Ingevolge het stijgende aantal klachten en het grondige beleidsvoorbereidend werk was het jaar 2011 dan ook een zeer intens werkjaar voor de Ombudsdienst.

Ten slotte heeft de Ombudsdienst ook op Europees vlak de Belgische consumentenbescherming in de energiesector op de kaart gezet door de presentatie van de Ombudsdienst op het door de Europese Commissie georganiseerde London Citizens Energy Forum dd. 26 oktober 2011 en door de oprichting van NEON (National Energy Ombudsman Network) samen met de Franse en Britse collega's/ombudsmannen voor energie.

B. ORGANISATIE VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

Begroting en realisaties 2011.

Het bedrag van de werkingskosten van de Ombudsdienst wordt jaarlijks bij een besluit vastgelegd na overleg in de Ministerraad, op basis van een begrotingsvoorstel opgesteld door de leden van de Ombudsdienst. Dit begrotingsvoorstel wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de Ministerraad voor 30 oktober van het jaar dat het begrotingsjaar voorafgaat.

De Ministerraad van 1 juni 2011 overlegde over de financiering en begroting van de werkingskosten voor 2011 van de Ombudsdienst en keurde een begroting van 1.750.000 euro voor het werkingsjaar 2011 goed.

De begroting had deze onderverdeling:

- personeelsuitgaven:	1.311.500 euro
- werkingsuitgaven:	374.000 euro
- kapitaaluitgaven:	64.500 euro

Personeelsorganigram 2011:

De functie van Franstalige ombudsman/vrouw werd ook in 2011 niet ingevuld. Omwille van het stijgende aantal klachtendossiers koos de Ombudsdienst er voor om tegen einde 2011 het personeelskader van 17 voltijds equivalenten (VTE) in te vullen op de volgende wijze:

- een Nederlandstalige ombudsman;
- een Nederlandstalige adviseur;
- negen dossierbeheerders (vier Franstalige en vijf Nederlandstalige);
- een administratief-financieel secretaris;
- een administratief medewerker voor het secretariaat;
- drie administratieve medewerkers;
- een medewerker voor logistieke ondersteuning.

Werkingsuitgaven

In 2011 werd vooral de nadruk gelegd op de verbetering van de administratieve afhandeling van

de klachten. Daarvoor werd een nieuw klachten-beheerssysteem geïmplementeerd dat sinds juni 2011 actief is.

De samenwerking met de Federale Overheidsdienst Informatie- en Communicatietechnologie Fedict/ICT Shared Services voor het netwerkbeheer en met de Centrale Dienst voor Vaste Uitgaven/Weddendienst van de Federale Overheidsdienst Financiën voor de loonverwerking en de payrollverrichtingen werd verdergezet.

Voor de aankopen van informaticamateriaal, bureaumateriaal en -meubilair werd ook verder een beroep gedaan op de federale raamovereenkomsten van de Dienst FOR van de Federale Overheidsdienst Personeel en Organisatie.

De Ombudsdienst legde voor 2011 deze uitgaven voor aan het Rekenhof:

- personeelsuitgaven:	893.519,23 euro
- werkingsuitgaven:	331.060,14 euro
- kapitaaluitgaven:	53.624,25 euro

Begroting 2012

De Ombudsdienst stuurde op 23 september 2011 een uitgavenbegroting van 1.773.000 euro voor het werkingsjaar 2012 naar de federale minister van Energie.

Door het statuut van lopende zaken heeft de vorige federale regering het begrotingsdossier van de Ombudsdienst niet meer besproken.

De begroting heeft deze onderverdeling:

- personeelsuitgaven:	1.319.500 euro
- werkingsuitgaven:	401.000 euro
- kapitaaluitgaven:	52.500 euro

Voor het werkingsjaar 2012 is het volgende organigram in VTE voorgesteld:

- twee ombudslieden (een Franstalige en een Nederlandstalige);

- twee juridische adviseurs;
- negen dossierbeheerders (vier Franstalige en vijf Nederlandstalige);
- een administratief-financieel secretaris;
- een administratief medewerker voor het secretariaat;
- vier administratieve medewerkers;
- een medewerker voor logistieke ondersteuning.

Voor de werkingsuitgaven en investeringen blijven de huuruitgaven en alle uitgaven met betrekking tot informatica tot de belangrijkste kostenposten behoren.

C. FINANCIERING VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

De Ombudsdienst wordt gefinancierd door ombudsbijdragen:

- deze bijdragen zijn de enige bron van inkomsten; het stelsel van de ombudsbijdragen wordt geregeld door de bepalingen van de artikelen 27, § 9 tot en § 13 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt (hierna Elektriciteitswet genoemd) en artikel 15/16bis van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen;
- de energiebedrijven (in dit geval de leveranciers en de distributienetbeheerders) moeten deze betalen tegen ten laatste 30 september van het werkingsjaar dat voorafgaat aan het jaar waarop de ombudsbijdragen betrekking hebben;

Voor wat betreft de financiering voor het werkingsjaar 2012 werden dezelfde parameters als voor 2011 gebruikt, namelijk het aantal toegangspunten op het distributienet per energiebedrijf en een ombudsbijdrage van 0,21 euro per toegangspunt op het distributienet.

Voor een begroting van 1.773.000 euro werd dus een ombudsbijdrage van 0,21 euro per toegangspunt aangerekend; de basis daarvoor is het aantal toegangspunten op het distributienet in

België op 31 december 2010: 8.356.405 in totaal, namelijk voor aardgas 2.880.525 toegangspunten en voor elektriciteit 5.475.880 punten

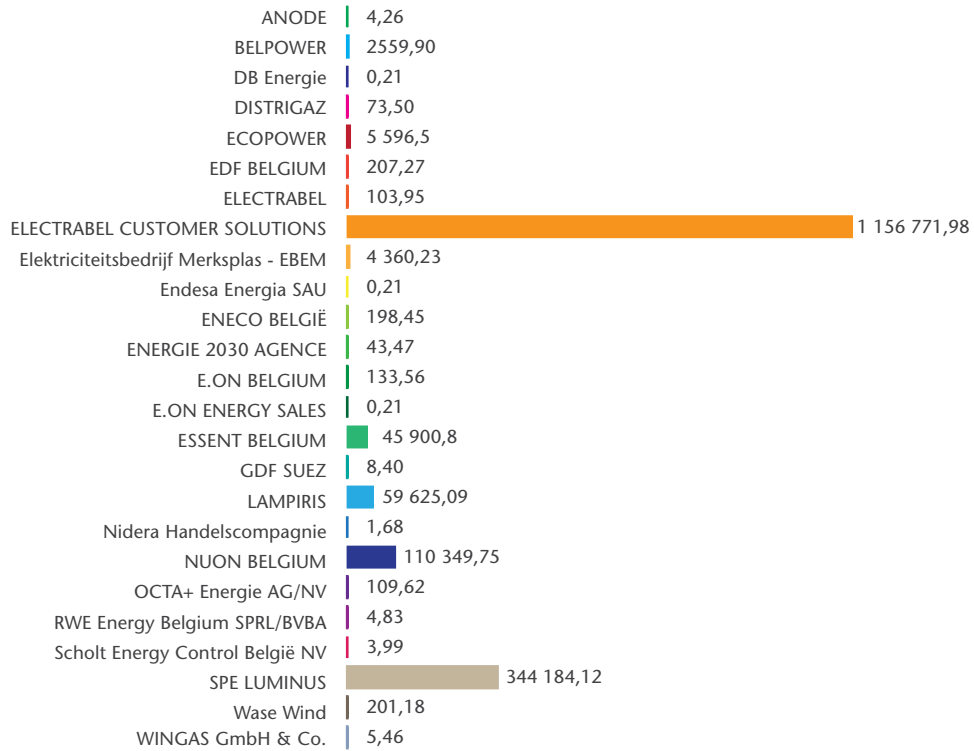
Vanaf het werkingsjaar 2013 zal een andere methode worden gebruikt. De ombudsbijdrage per elektriciteits- en gasonderneming zal worden begroot op basis van 2 factoren:

- het gemiddeld aantal klanten van het afgelopen jaar voorafgaand aan het jaar van de vaststelling van de ombudsbijdrage: de vaste ombudsbijdrage
- het aantal ingediende klachten in het afgelopen werkingsjaar per energiebedrijf: de variabele ombudsbijdrage.

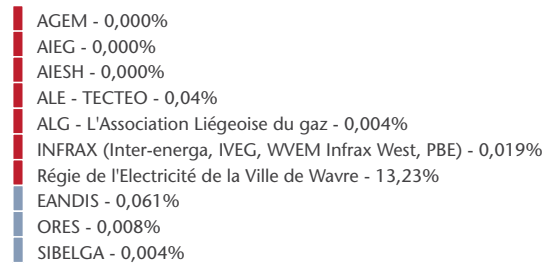
LEVERANCIERS - TOTAAL AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE (GAS EN ELEKTRICITEIT) - %

	ANODE	0,0003%
	BELPOWER	0,1479%
	DB ENERGIE	0,0000%
	DISTRIGAZ	0,0042%
	ECOPOWER	0,3234%
	EDF BELGIUM	0,0120%
	ELECTRABEL	0,0060%
	ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS	66,8481%
	ELEKTRICITEITSBEDRIJF MERKSPLAS - EBEM	0,2520%
	ENDESA ENERGIA SAU	0,0000%
	ENECO BELGIË	0,0115%
	ENERGIE 2030 AGENCE	0,0025%
	E.ON BELGIUM	0,0077%
	E.ON ENERGY SALES	0,0000%
	ESSENT BELGIUM	2,6525%
	GDF SUEZ	0,0005%
	LAMPIRIS	3,4456%
	NIDERA HANDELSCOMPAGNIE	0,0001%
	NUON BELGIUM	6,3769%
	OCTA+ ENERGIE AG/NV	0,0063%
	RWE ENERGY BELGIUM SPRL/BVBA	0,0003%
	SCHOLT ENERGY CONTROL BELGIË NV	0,0002%
	SPE LUMINUS	19,8899%
	WASE WIND	0,0116%
	WINGAS GMBH & CO.	0,0003%

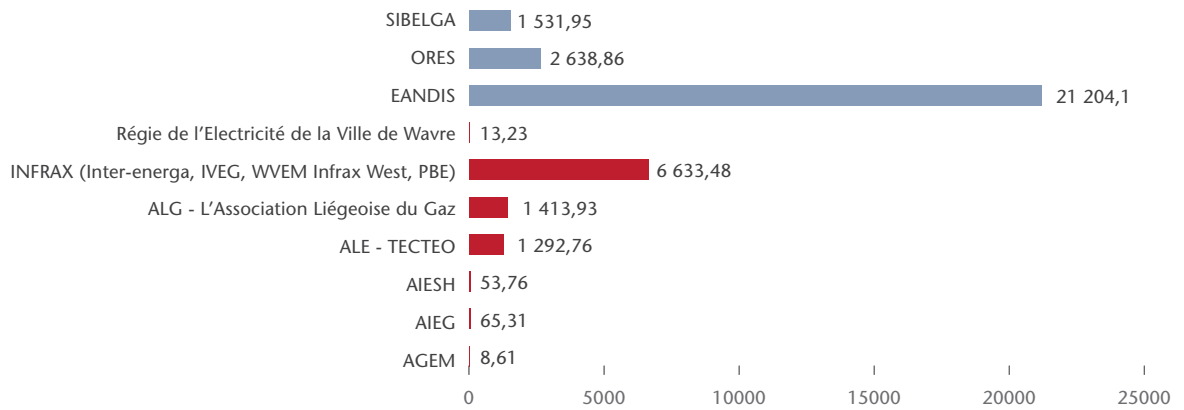
LEVERANCIERS - TOTAAL AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE (GAS + ELEKTRICITEIT) - EURO



DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - DNB - TOTAAL AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2011 - %

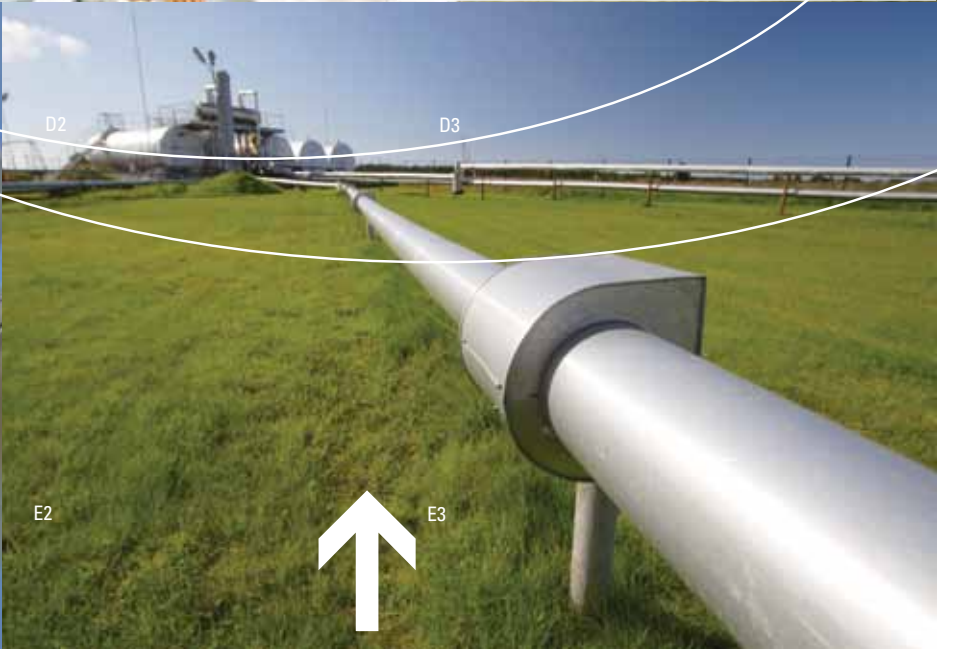


DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - DNB - TOTAAL AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2011 - EURO





→ ONPARTIJDIG



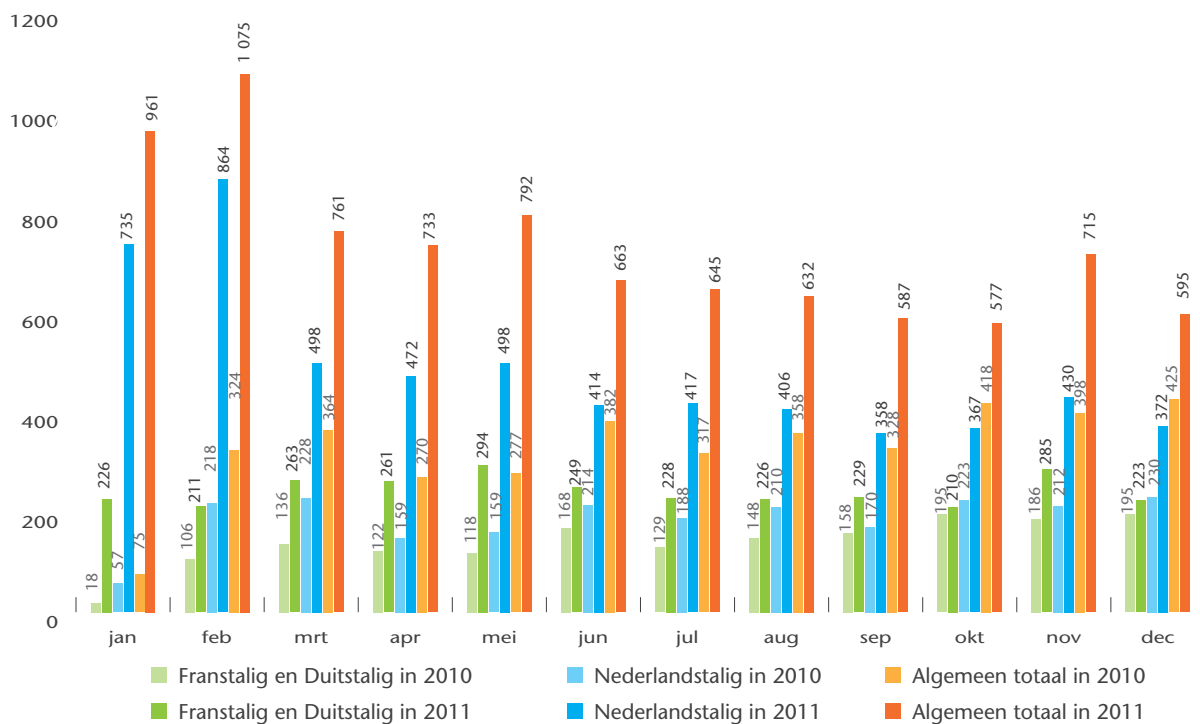
KLACHTEN ONTVANGEN IN 2011

DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

In 2011 heeft de Ombudsdienst voor Energie 8.736 klachten tegen elektriciteits- en aardgasbedrijven ontvangen. Hierna volgt een gedetailleerde verdeling van de klachten. Dit klachtenbeeld omvat zowel de geschillen die

door de Ombudsdienst als ontvankelijk werden aangemerkt als de geschillen waarvoor de Ombudsdienst oordeelde dat de klacht niet ontvankelijk was of dat de klacht niet tot zijn bevoegdheid behoorde.

A. MAANDELIJKSE EVOLUTIE VAN DE ONTVANGEN KLACHTEN

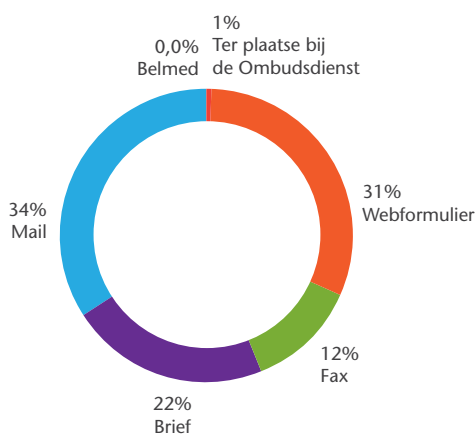


De Ombudsdienst ontving elke maand meer dan 500 klachten. In de maanden januari en februari steeg het aantal ontvangen klachten zelfs naar bijna 1.000 per maand en zelfs meer. Deze evolutie in de eerste maanden was vooral te wijten aan de ontvangen klachten over de dubbele verbrekingsvergoedingen die werden aangerekend aan klanten die ingevolge een groepsaankoop (vooral deze georganiseerd door de provincie Antwerpen – zie ook punt C. hierna, aantal klachten per provincie) veranderden van leverancier en die één energiecontract met hun vorige leverancier hadden afgesloten voor de levering van zowel elektriciteit als voor aardgas.

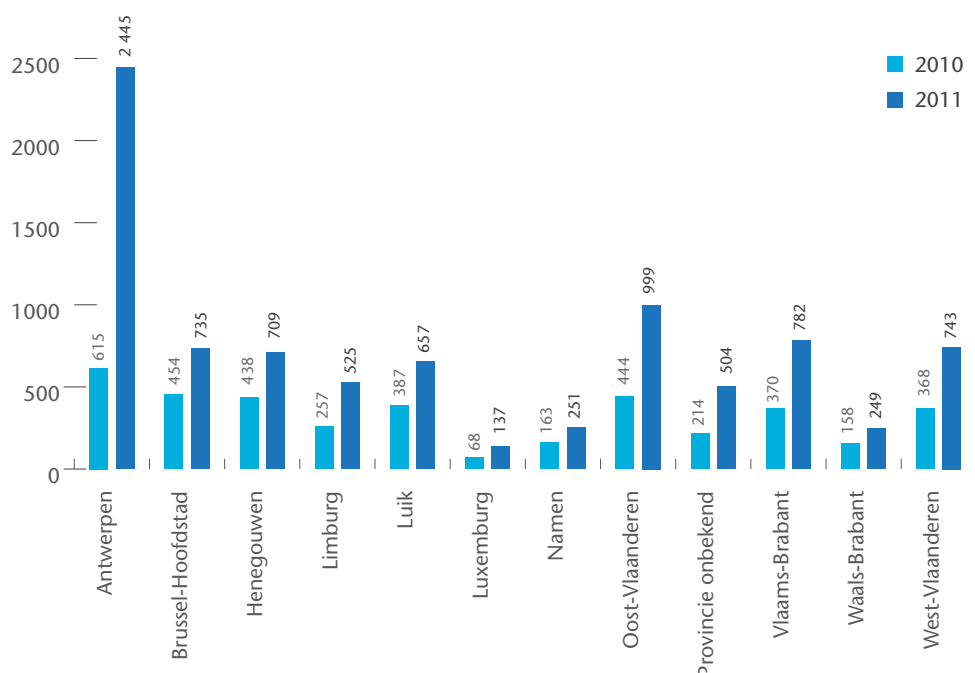
B. INDIENINGSWIJZEN

De meerderheid van de klachten worden elektronisch ingediend, via het webformulier beschikbaar op www.ombudsmanenergie.be (2.702 klachten), via een mailadres klacht@ombudsmanenergie.be (2.974 klachten) of via het elektronisch klachtensysteem BELMED (12 klachten) dat sinds april 2011 actief is in het kader van Online Dispute Resolution (ODR). De andere wijze van indiening is via brief met de post (1.923 klachten). Meer dan 1.000 klachten (1.071) worden nog ingediend via het gebruik van de telefax. Een beperkt aantal dossiers werden ter plaatse in de lokalen van de Ombudsdienst ingediend (54 klachten).

INDIENINGSWIJZE

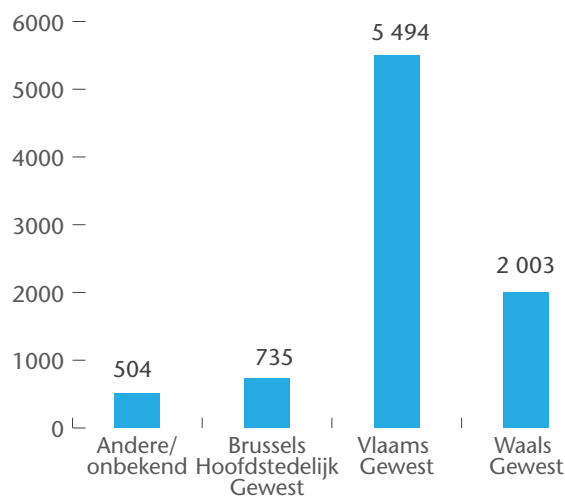


C. AANTAL KLACHTEN PER PROVINCIE/ ADMINISTRATIEF ARRONDISSEMENT BRUSSEL-HOOFDSTAD



Zoals reeds hiervoor in punt A. aangeduid is het aandeel van het aantal klachten uit de provincie Antwerpen vooral te wijten aan de dubbele verbrekingsvergoedingen die werden aangerekend aan klanten die ingevolge een groepsaankoop georganiseerd door de provincie Antwerpen veranderden van leverancier en die één energiecontract met hun vorige leverancier hadden afgesloten voor de levering van zowel elektriciteit als voor aardgas

D. AANTAL KLACHTEN PER GEWEST

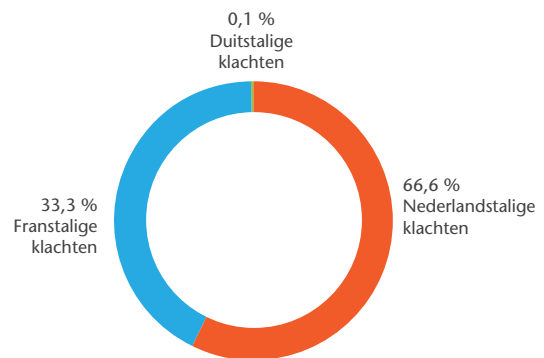


De meeste klachten die de Ombudsdienst ontving en waarvan het adres van de aanklagers gekend was of niet in het buitenland gelegen was, werden ingediend door inwoners van het Vlaams Gewest (67 %), gevolgd door inwoners van het Waals Gewest (24 %) en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (9 %).

E. AANTAL KLACHTEN PER TAALGROEP

In 2011 was dit de verdeling van de klachten per taalgroep:

- 66,6 % Nederlandstalige klachten (5.874 klachten);
- 33,3 % Franstalige klachten (2.943 klachten);
- 0,1 % Duitstalige klachten (9 klachten).



F. AANTAL KLACHTEN PER ENERGIEBEDRIJF

De Ombudsdienst is bevoegd voor klachten van eindafnemers tegen energiebedrijven. In 2011 telde de Ombudsdienst 7.254 klachten tegen energieleveranciers en 1.434 klachten tegen distributienetbeheerders.

Het gaat over klachten zoals die daadwerkelijk door de eindafnemers tegen de energiebedrijven zijn gericht, ongeacht de reden of oorsprong van de klacht.

Klanten kunnen bijvoorbeeld een klacht uiten over een leverancier, terwijl het probleem ontstond bij de opname, validering of schatting van de metergegevens door de distributienetbeheerder. Maar ook het omgekeerde is mogelijk: klanten legden een klacht neer tegen hun distributienetbeheerder, terwijl het hun leverancier was die verkeerdelijk of laattijdig de metergegevens van de distributienetbeheerder in de facturatie verwerkte. In dit overzicht ziet u dus enkel de klachten zoals die door de eindafnemers werden geformuleerd tegenover een energiebedrijf, ook als de Ombudsdienst vaststelde dat een andere partij aan de grondslag lag van de klacht.

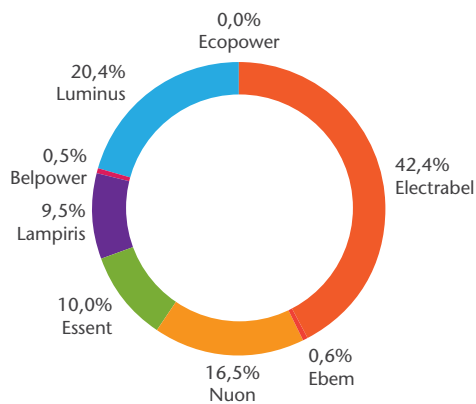
i. Aantal klachten per leverancier

Leverancier	TOTAAL 2010	TOTAAL 2011
BELPOWER	18	20
EBEM	22	8
ECOPOWER	1	8
ELECTRABEL (CUSTOMER SOLUTIONS)	1.514	3.924
ENECO	-	14
ESSENT	357	610
LAMPIRIS	338	499
LUMINUS	729	1.261
NUON	590	900
OCTA +	-	10
Aantal klachten leveranciers	3.569	7.254

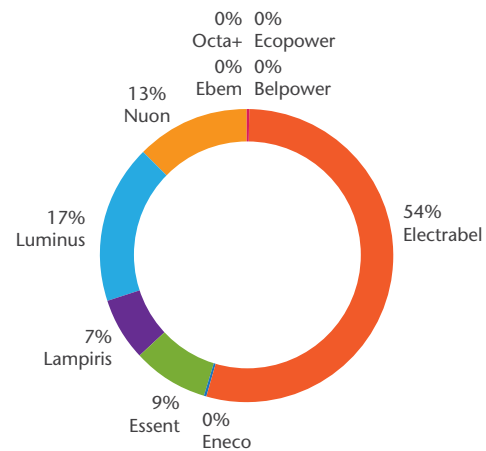
Over een aantal energieleveranciers ontving de Ombudsdienst geen klachten. Het aantal klanten

op het Belgische distributienet aan wie zij in 2011 leverden, was dan ook beperkt.

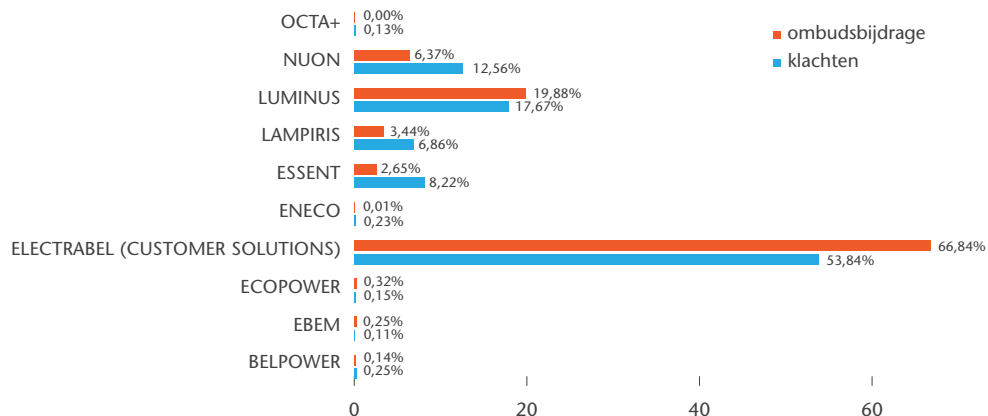
TOTAAL PER LEVERANCIER IN 2010



TOTAAL PER LEVERANCIER IN 2011



Vergelijking met de ombudsbijdrage betaald in 2011 op basis van de toegangspunten op het distributienet op 31 december 2010.



ii. Aantal klachten per distributienetbeheerder

Het aantal klachten per distributienetbeheerder is opgedeeld tussen :

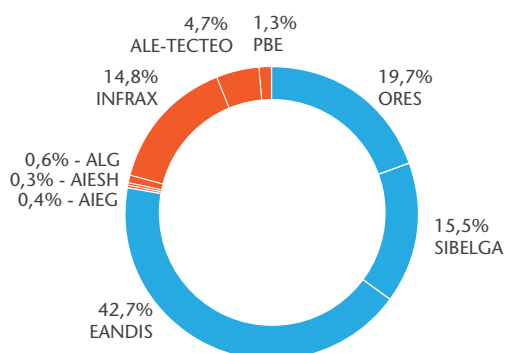
- gemengde distributienetbeheerders (distributienetbeheer waarbij zowel publieke gemeentelijke overheden als Electrabel deel uitmaken van het maatschappelijk kapitaal);

- zuivere distributienetbeheerders (distributienetbeheer waarbij het maatschappelijk kapitaal alleen door gemeenten en provincies is ingebracht en vertegenwoordigd).

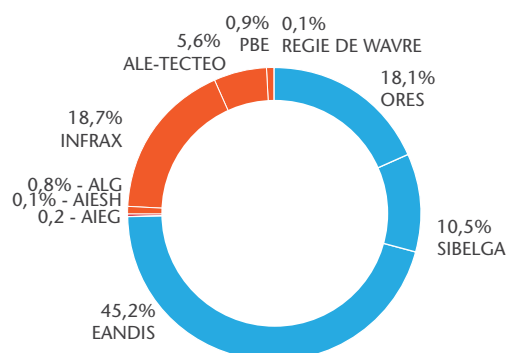
Sommige netbeheerders vallen onder het beheer van zogenaamde werkmaatschappijen zoals EANDIS en INFRAX in het Vlaamse gewest en ORES in het Waals gewest.

Distributienetbeheerder (DNB)	TOTAAL 2010	TOTAAL 2011
ORES	152	263
SIBELGA	120	156
EANDIS	330	653
Aantal klachten gemengde DNB	602	1072
AIEG	3	2
AIESH	2	1
ALG	5	12
INFRAX	114	253
ALE – TECTEO	36	83
PBE	10	10
REGIE DE WAVRE	-	1
Aantal klachten zuivere DNB	170	362

TOTAAL PER DISTRIBUTIENETBEHEEDER
2010



TOTAAL PER DISTRIBUTIENETBEHEEDER
2011

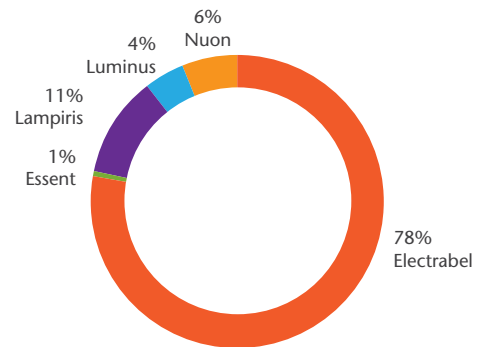


G. AANTAL KLACHTEN PER ENERGIELEVERANCIER EN PER GEWEST

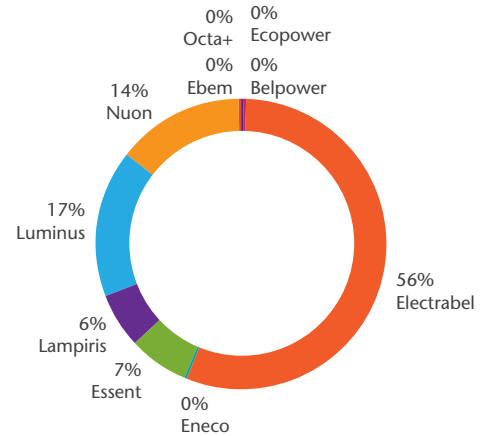
Hierna volgt een onderverdeling van het aantal klachten per leverancier en per gewest. Bij de vergelijking per gewest moet er uiteraard rekening worden gehouden met de organisatie en de werking van de gewestelijke energiemarkt en dus ook met de leveranciers die actief zijn op die markt voor residentiële dan wel professionele klanten.

Voor distributienetbeheerders wordt deze verdeling per gewest niet gemaakt aangezien deze bedrijven actief zijn binnen bepaalde distributiezones die zich grotendeels binnen de geografische grenzen van de gewesten bevinden.

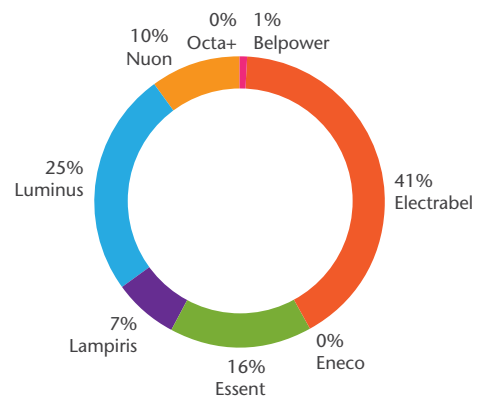
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST



VLAAMS GEWEST



WAALS GEWEST

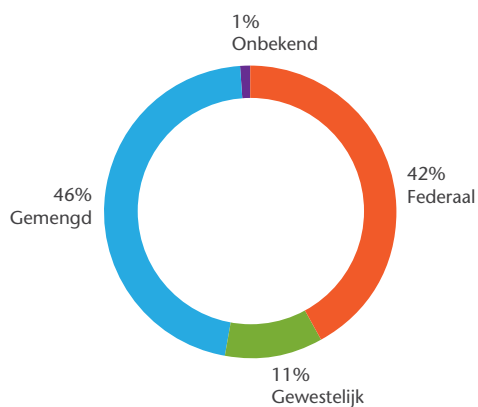


H. AANTAL KLACHTEN PER BEVOEGDHEIDSDOMEIN

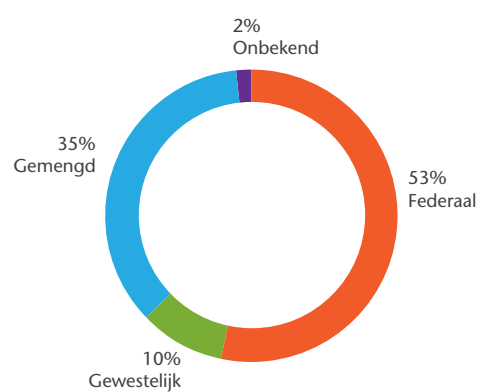
4.667 klachten (53 %) hadden betrekking op het federale bevoegdheidsdomein, 840 klachten (10 %) op het gewestelijke bevoegdheidsdomein. 3.078 klachten (35 %) hielden verband met het federale en het gewestelijke bevoegdheidsdomein. Voor 142 klachten (2 %) werd er geen specifiek

bevoegdheidsdomein betreffende het functioneren van de elektriciteits- of aardgasmarkt vastgesteld omdat de klachten geen betrekking hadden op deze energiemarkt, maar op andere energiesoorten zoals petroleumproducten en andere producten of diensten zoals water, teledistributie, riolering,

AANTAL KLACHTEN PER BEVOEGDHEIDSDOMEIN 2010



AANTAL KLACHTEN PER BEVOEGDHEIDSDOMEIN 2011



i. Uitsluitend federale bevoegdheid

4.667 klachten (53 %) hielden dus verband met het federale bevoegdheidsdomein. Onder die categorie verstaan we alle klachten die betrekking hebben op:

- de **kwaliteit van de dienstverlening** van het energiebedrijf (bijvoorbeeld laattijdig, onvoldoende of helemaal geen antwoord op een klacht);
- de **betaling van facturen** (bijvoorbeeld voorschotfacturen, afrekeningen en slotfacturen);
- het **gebrek aan duidelijkheid van de factuur** (bijvoorbeeld op het vlak van energieprijzen, tarieven, federale heffingen en taken);
- de **betwisting van het factuurbedrag of het tarifair contract** (bijvoorbeeld tarieven voor professionele klanten en sociale tarieven).

Kortom, de klachten die behoren tot het federale bevoegdheidsdomein houden verband met:

- energieprijzen, (sociale) tarieven, transport- en distributietarieven, federale heffingen en taken (energiebijdrage en btw);
- marktpraktijken en consumentenbescherming, meer bepaald de naleving van het consumentenakkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt";
- economisch recht, zoals mededingingsregels en contractenrecht.

ii. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid

Voor 840 klachten (10 %) was de Ombudsdienst niet bevoegd, omdat ze uitsluitend verband hielden met de gewestelijke bevoegdheid.

Het ging daarbij vooral over de volgende gewestelijke bevoegdheden:

Voor Wallonië:

- klachten tegen distributienetbeheerders over verplichtingen die hen door de Waalse wetgeving zijn opgelegd, meer bepaald klachten over technische aspecten (bijvoorbeeld aansluitingsvoorwaarden) of de opname en validering van meetgegevens;
- klachten over de naleving van de gewestelijke openbare dienstverplichtingen die aan de netbeheerders en leveranciers zijn opgelegd;
- klachten tegen leveranciers of netbeheerders over betwistingen naar aanleiding van een aanvraag tot schadevergoeding die niet werd toegelaten.

Voor Brussel:

- klachten tegen distributienetbeheerders over technische aspecten (bijvoorbeeld aansluitingsvoorwaarden);
- klachten tegen commerciële of sociale leveranciers over openbare dienstverplichtingen voor de levering van elektriciteit of aardgas.

Voor Vlaanderen:

- klachten over sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen;

- klachten tegen distributienetbeheerders over technische aspecten (bijvoorbeeld de naleving van technische reglementen);
- klachten die het voorwerp uitmaken van een bemiddelingsprocedure of een geschillenbeslechting.

iii. Federale en gewestelijke bevoegdheid

Hielden de betwiste energiefacturen verband met zowel de federale als de gewestelijke bevoegdheid, dan werden ze wel door de Ombudsdienst behandeld. In 2011 ging het in totaal om 3.078 klachten (35 %).

I. AANTAL KLACHTEN PER ENERGIESOORT EN PER EINDAFNEMER

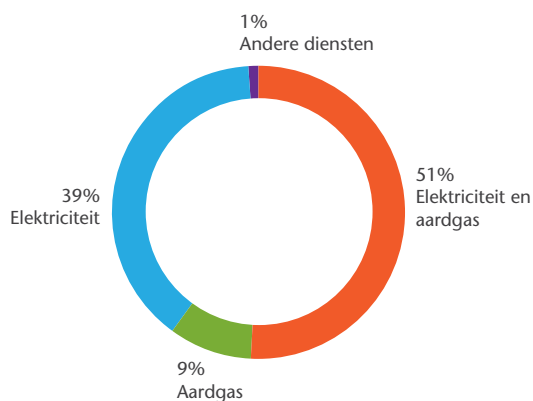
i. Per energiesoort

Hierna volgt een opsplitsing van het aantal klachten per energiesoort.

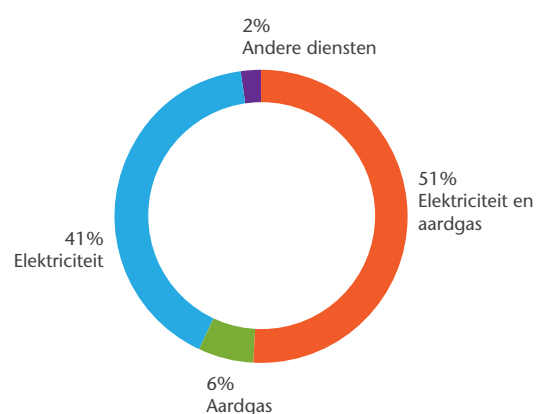
Het merendeel van de klachten (51 %) hield dus verband met energiefacturen voor elektriciteit en aardgas. 6 % van de klachten ging alleen over aardgas, 41 % alleen over elektriciteit.

178 klachten (2 %) hadden geen betrekking op elektriciteit of aardgas, maar op andere diensten of goederen zoals water, petroleumproducten of dienstverlening op het vlak van energiebesparing, onderhoud of herstel van verwarmingstoestellen.

PER ENERGIESOORT 2010



PER ENERGIESOORT 2011

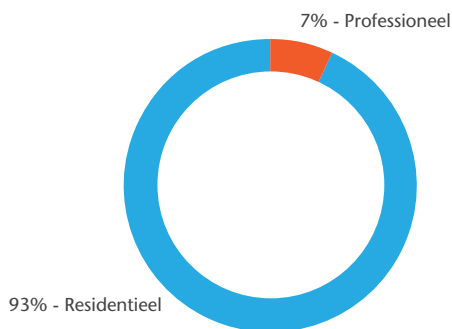


ii. Per eindafnemer

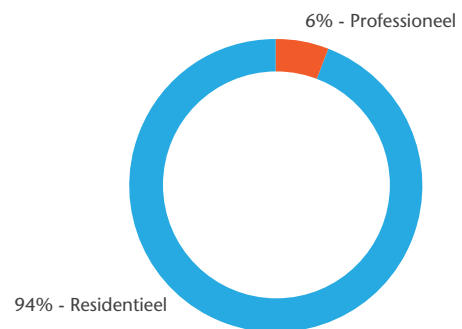
De bevoegdheid van de Ombudsdienst is niet beperkt tot residentiële of particuliere eindafnemers. Ook professionele klanten van ener-

giebedrijven kunnen klacht neerleggen bij de Ombudsdienst. In 2011 had bijna 6 % van de klachten (497 klachten in totaal) betrekking op professionele eindafnemers zoals éénmanszaken, vennootschappen en verenigingen.

PER EINDAFNEMER 2010



PER EINDAFNEMER 2011



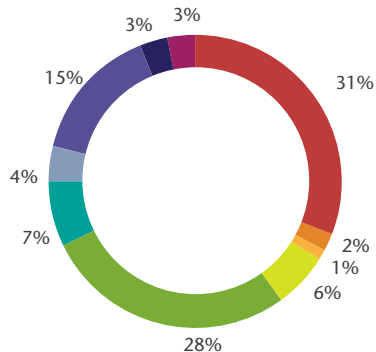
J. AANTAL KLACHTEN PER KLACHTENSOORT EN ENERGIEBEDRIJF

i. Per klachtensoort

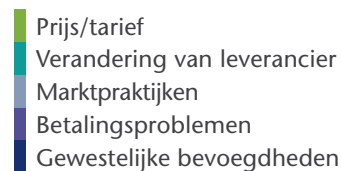
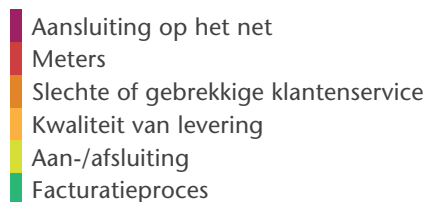
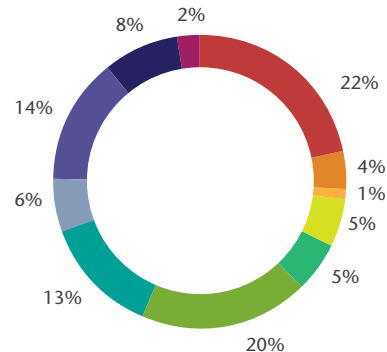
Voor de rapportering gebruikt de Ombudsdienst een classificatiesysteem voor consumentenklachten. Dit systeem is gebaseerd op een methode die de Council of European Energy Regulators

(CEER) aanbeveelt. Het vormt ook een aanvulling op het systeem dat de Europese Commissie aanbeveelt voor de classificatie van klachten en vragen van consumenten (cfr. Aanbeveling van 12 mei 2010 van de Commissie over het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen – C(2010)3021 definitief).

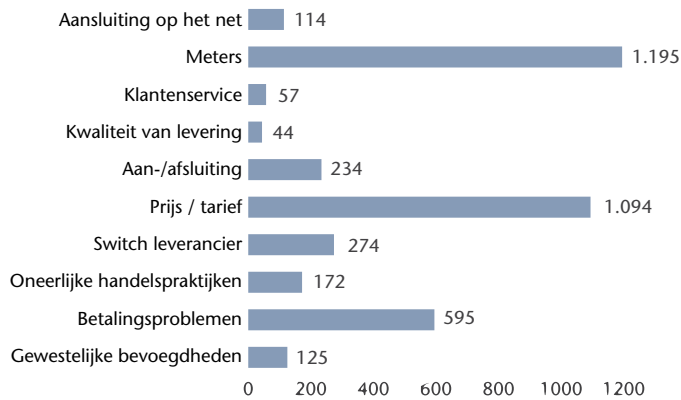
KLACHTENSOORT 2010



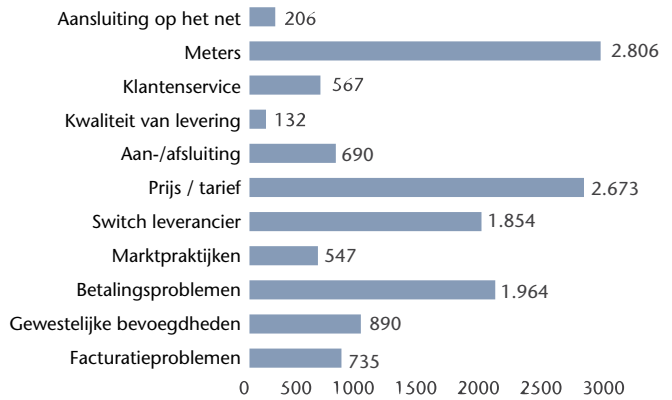
KLACHTENSOORT 2011



KLACHTENSOORT 2010



KLACHTENSOORT 2011



De klachten die de Ombudsdienst in 2011 ontving, hadden vooral betrekking op betwistingen over:

- de duidelijkheid van de toegepaste prijzen en (sociale) tarieven en het facturatieproces zoals onduidelijkheid van de facturatie en laattijdige facturatie (26 %);
- de verwerking van metergegevens bij onder meer jaarlijkse opname, verhuis, overlijden, leegstand van een woning, de installatie van zonnepanelen, ... (21 %);
- de betaling van facturen, bijvoorbeeld afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, betalingen via domiciliëring, waarborgregelingen, (dreiging met) opzegging van energiecontracten of afsluitingen door wanbetaling (20 %).

Opvallend waren tevens de problemen met leverancierswissels (14 %), meer bepaald ingevolge de dubbele verbrekingsvergoeding van 50 of 75 euro die werd aangerekend aan consumenten die via een gezamenlijke aankoop van elektriciteit en aardgas vervoegd hun overeenkomst met de vorige leverancier beëindigden voor de beide energiesoorten.

De overige klachten hadden te maken met:

- gewestelijke bevoegdheden (andere dan me-

tergegevens en afsluitingen) zoals netaansluitingen, kwaliteit van levering, sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen (9 %);

- de kwaliteit van de dienstverlening via onder meer telefoon en e-mail (4 %);
- marktpraktijken, zoals precontractuele informatie en publiciteit, contractuele voorwaarden en handelspraktijken bij verkoop en marketing (4 %);

Voor 1 % van de klachtensoorten kon de Ombudsdienst geen beroep doen op het uitgewerkte classificatiesysteem omdat de klachten geen betrekking hadden op het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt, maar op andere energiesoorten zoals petroleumproducten en andere producten of diensten zoals water, teledistributie, riolering,

ii. Per energiebedrijf

Per energiebedrijf volgen hierna de belangrijkste geschillen of klachtentypes waarmee de Ombudsdienst geconfronteerd werd. We geven de klachten weer zoals ze door de aanklager tegen het energiebedrijf zijn geformuleerd. Sommige statistische gegevens tonen we hier niet, omdat we geen representatief aantal hebben.

Meterproblemen

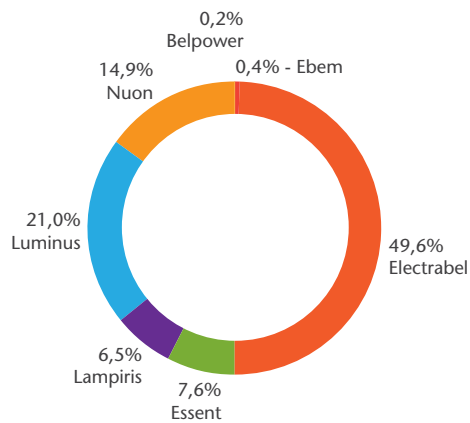
(21 % van alle klachtensoorten)

Met meterproblemen bedoelen we klachten die te maken hebben met gefactureerd verbruik na

(gebrek aan) een meteropname of bij een slecht werkende meter, een meterverwisseling, een verhuis, een overlijden of een wijziging van de bestemming van de woning.

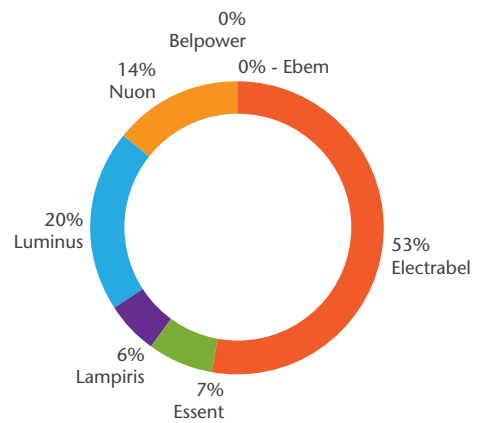
METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER
(2010)

Belpower	Ebem	Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon
2	4	551	84	72	233	165



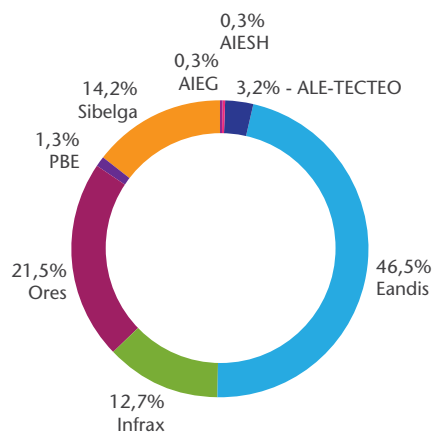
METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER
(2011)

Belpower	Ebem	Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon
5	5	1 279	164	147	469	343



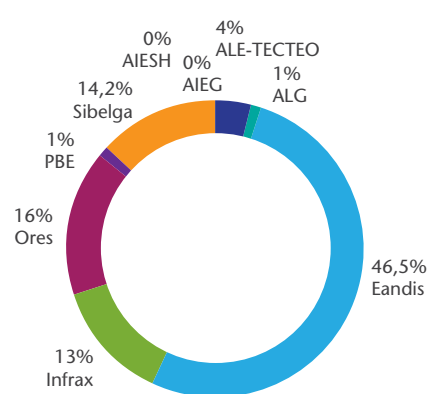
METERPROBLEMEN PER
DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2010)

AIEG	AIESH	Ale-Tecteo	Eandis	Infrac	Ores	PBE	Sibelga
1	1	10	147	40	68	4	45



METERPROBLEMEN PER
DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2011)

AIEG	AIESH	Ale-Tecteo	ALG	Eandis	Infrac	Ores	PBE	Sibelga
2	2	32	4	414	102	130	9	107



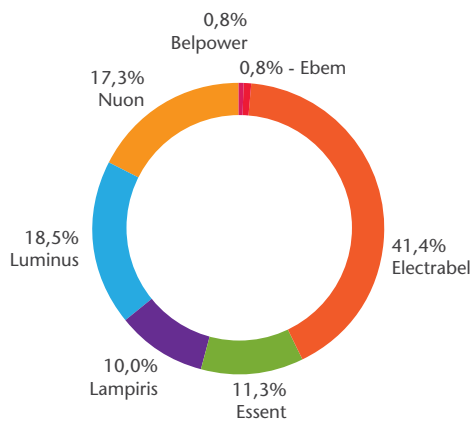
**Transparantie van prijzen en tarieven
(20 % van alle klachtensoorten)**

Wanneer het gaat over de transparantie van prijzen moeten we een onderscheid maken tussen energieleveranciers en distributienetbeheerders. Leveranciers bieden vrij te bepalen energieprijzen in een vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt aan en rekenen die door aan de eindgebruiker. Distributienetbeheerders werken met gereguleer-

de tarieven voor distributie en aansluiting op het net die door de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) zijn opgelegd of goedgekeurd. Aan de energieleveranciers werd regelmatig gevraagd om bijvoorbeeld het onderscheid uit te leggen tussen vrij te bepalen energieprijzen, gereguleerde tarieven en heffingen opgelegd door de overheden (federale bijdrage, energiebijdrage, btw).

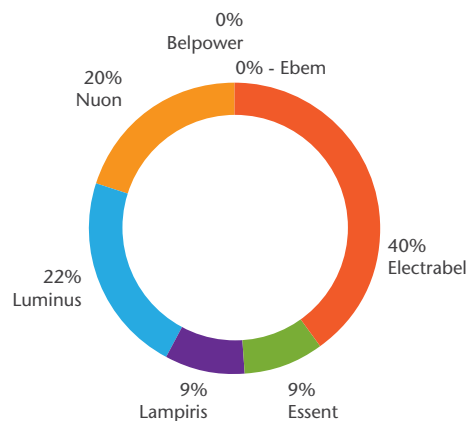
TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN
PER LEVERANCIER (2010)

Belpower	Ebem	Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon
8	8	424	116	102	190	177



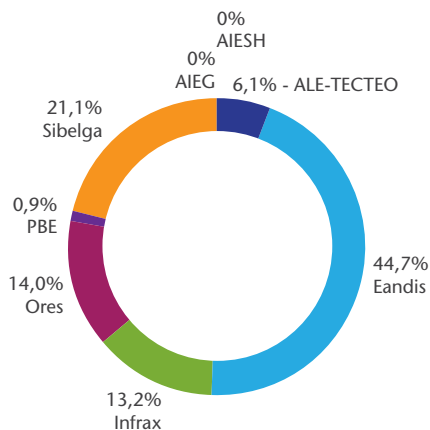
TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN
PER LEVERANCIER (2011)

Belpower	Ebem	Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon
5	1	908	206	199	496	435



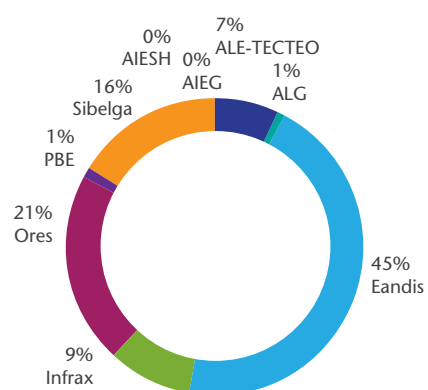
TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN
PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2010)

Ale-Tecteo	Eandis	Infrax	Ores	PBE	Sibelga
7	51	15	16	1	24



TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN
PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2011)

Ale-Tecteo	ALG	Eandis	Infrax	Ores	PBE	Sibelga
20	2	125	24	59	2	45



Betalingsproblemen

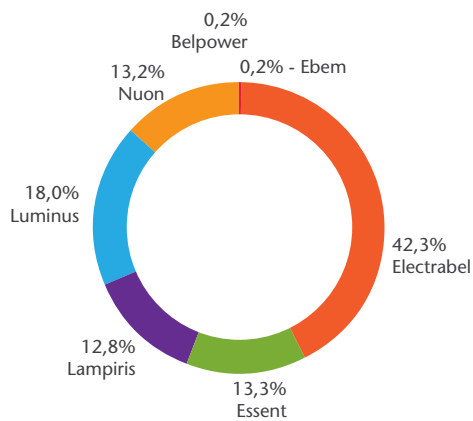
(15 % van alle klachtensoorten)

De klachten over betalingsproblemen gingen vooral over afbetalingsplannen, bankdomiciliëringen, aanrekening van administratieve kosten,

problemen met creditnota's, bankwaarborgen en terugbetalingen die te laat werden gestort.

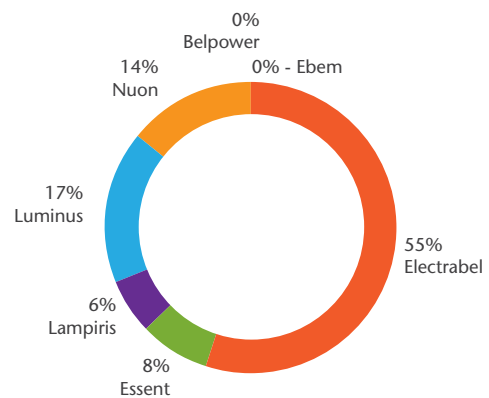
BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER
(2010)

Belpower	Ebem	Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon
1	1	244	77	74	104	76



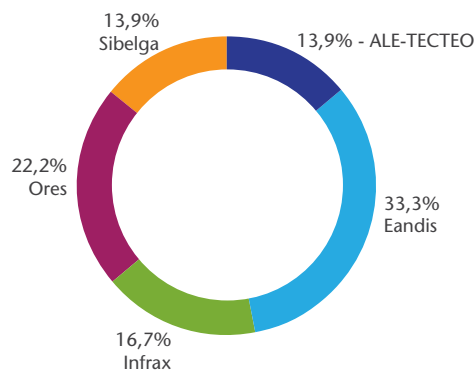
BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER
(2011)

Belpower	Ebem	Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon
6	2	1 042	154	116	315	269



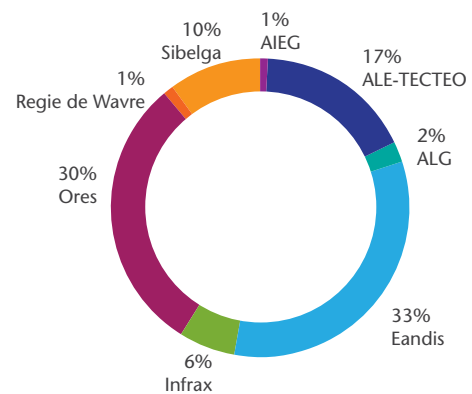
BETALINGSPROBLEMEN PER
DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2010)

Ale-Tecteo	Eandis	Infrax	Ores	PBE	Sibelga
5	12	6	6	8	5



BETALINGSPROBLEMEN PER
DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2011)

AIEG	Ale-Tecteo	ALG	Eandis	Infrax	Ores	Regie de Wavre	Sibelga
1	18	2	34	6	31	1	11



**Verandering van leverancier
(14 % van alle klachtensoorten)**

De Ombudsdienst stelt vast dat, ondanks alle afspraken en engagementen om een switch vlot te laten verlopen, het aanrekenen van verbrekingsvergoedingen en het respecteren van switchtermijnen door de leveranciers problematisch blijft.

Bij de analyse van deze klachtendossiers controleert de Ombudsdienst zowel de rol van de nieuwe als de oude leverancier.

De nieuwe leverancier moet er immers over waken dat de overschakeling correct verloopt en de nieuwe leveringsovereenkomst pas ingaat bij het verstrijken van de opzeggingstermijn bepaald in de oude overeenkomst, behoudens afzonderlijke,

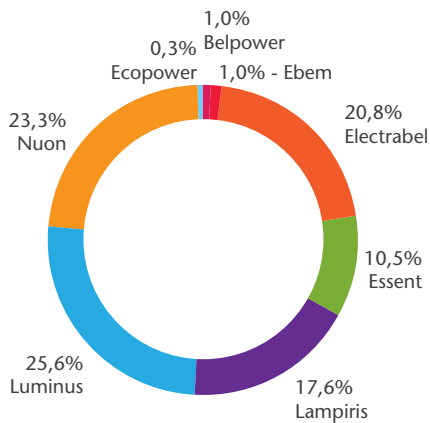
uitdrukkelijke en schriftelijke, andersluidende opdracht van de consument.

Anderzijds moet de oude leverancier de getransfereerde klant één finale eindafrekening versturen binnen een redelijke termijn, te beoordelen in functie van de verzending van meetgegevens door de distributienetbeheerders.

Met betrekking tot deze klachtensoort was er één echte uitschieter, namelijk de dubbele verbrekingsvergoedingen van maximaal 50 of 75 euro die door leveranciers werden aangerekend naar aanleiding van de opzegging van één energiecontract dat zowel voor elektriciteit als voor aardgas werd afgesloten (meer dan 1.500 klachten ontvangen).

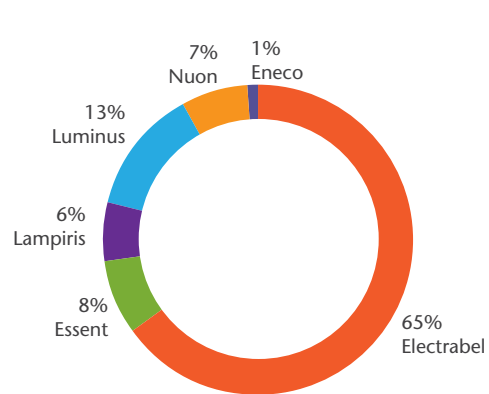
VERANDERING VAN LEVERANCIER (2010)

Belpower	Ebem	Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon	ecopower
3	3	65	33	55	80	73	1



VERANDERING VAN LEVERANCIER (2011)

Belpower	Ebem	Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon	Eneco
6	2	1234	147	111	251	143	11



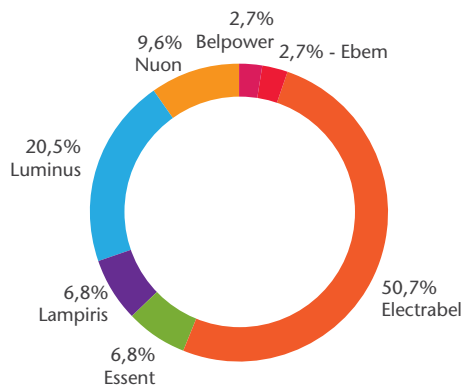
Gewestelijke bevoegdheden (9 % van alle klachtensoorten)

Deze klachten hadden te maken met andere gewestelijke bevoegdheden dan metergegevens en aan- en afsluitingen en gingen voornamelijk over de toepassing van specifieke gewestelijke maatregelen op de energiefactuur aangezien er aan leveranciers sociale en ecologische openbare

dienstverplichtingen worden opgelegd. Zo is er in Vlaanderen voor residentiële eindafnemers bijvoorbeeld de toepassing van de gratis hoeveelheid elektriciteit en kunnen in de energieprijzen van de leveranciers kosten voor groene stroom en warmtekrachtkoppeling (wkk) worden doorerekend ingevolge regionale verplichtingen en doelstellingen op vlak van hernieuwbare energie.

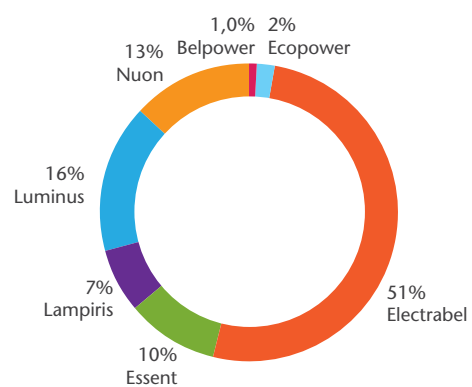
GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN (2010)

Belpower	Ebem	Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon
3	3	37	5	5	15	7



GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN (2011)

Belpower	Ecopower	Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon	Eneco
2	7	224	44	30	70	58	1

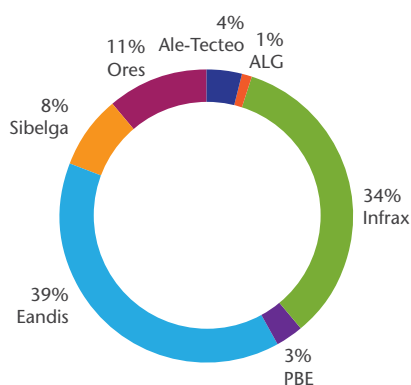


Deze klachten inzake gewestelijke bevoegdheden betroffen ook problemen met aansluitingen op het distributienetwerk (de termijnen voor aansluiting, wachttijden of zelfs weigering van aansluiting), de kwaliteit van de levering zoals

stroompannes en de eventuele vragen tot financiële compensatie voor geleden schade die daaruit voortvloeiden. Deze activiteiten behoren tot de taken van de distributienetbeheerders.

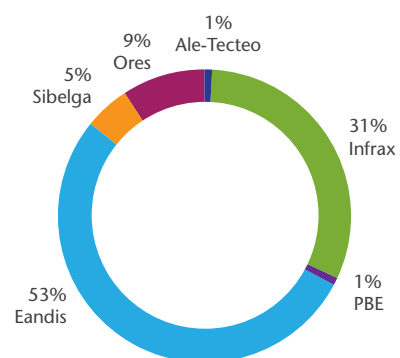
AANSLUITING OP HET NET

Ale-Tecteo	ALG	Infrax	PBE	Eandis	Sibelga	Ores
7	1	59	6	67	13	18



KWALITEIT VAN LEVERING

Ale-Tecteo	Infrax	PBE	Eandis	Sibelga	Ores
1	35	1	61	6	10



Afsluiting/Drop
(5% van alle klachtensoorten)

Aan leveranciers en netbeheerders worden sociale openbare dienstverplichtingen opgelegd.

Zo bestaan er voor de residentiële afnemers beschermingsmaatregelen bij wanbetaling ten opzichte van een leverancier en zijn er regels bij afsluiten en heraansluiten van de elektriciteits- en aardgastoevoer na een verhuizing, in geval van fraude, bij leegstand van een woning en in de winterperiode.

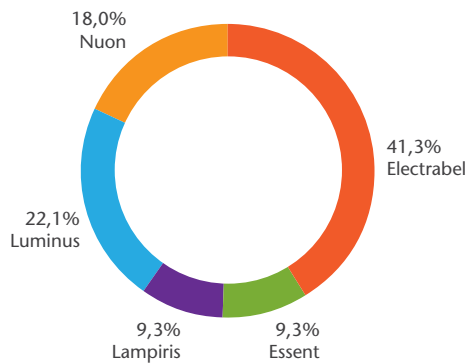
De Ombudsdienst stelt vast dat er op dit vlak vaak problemen waren met afsluitingen van professionele contracten. Professionele afnemers met betalingsproblemen krijgen immers niet

dezelfde bescherming als residentiële eindafnemers. In Wallonië blijkt er dan weer vooral een klachtenprobleem met de plaatsing van budgetmeters. Wanneer klanten betalingsmoeilijkheden hebben, kunnen commerciële leveranciers vragen om die budgetmeters te installeren of er eventueel mee dreigen.

Dergelijke klachten worden doorgaans zowel aan de leverancier als aan de distributienetbeheerder gericht aangezien de leverancier in geval van wanbetaling of laattijdige betaling de opdracht tot drop (residentiële contracten) of afsluiting (professionele contracten) geeft en de distributienetbeheerder instaat voor de overname van de levering, de installatie van een budgetmeter of de effectieve afsluiting.

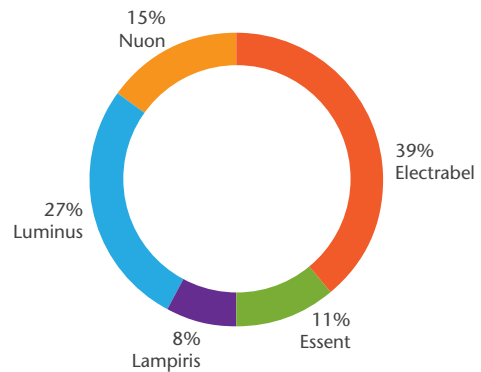
AFSLUITING/DROP
PER LEVERANCIER (2010)

Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon
71	16	16	38	31



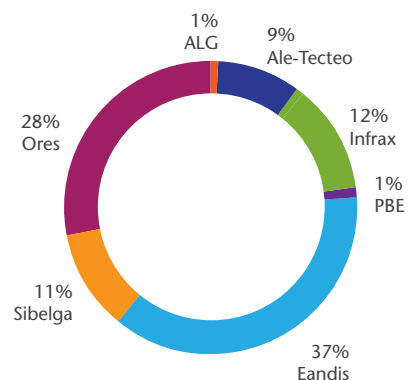
AFSLUITING/DROP
PER LEVERANCIER (2011)

Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon
206	59	43	139	75



AFSLUITING/DROP
PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER

Ale-Tecteo	ALG	Infrax	PBE	Eandis	Sibelga	Ores
28	4	38	2	117	35	88



Facturatieproces

(6 % van alle klachtensoorten)

Deze klachten betreffen niet zozeer de duidelijkheid van de energiefactuur zelf (zie hiervoor de transparantie van prijzen en tarieven) maar de onduidelijkheid van de facturatie omdat er geen of laattijdig facturen worden opgestuurd of omdat het proces van verschillende opeenvolgende facturen en (terug)betalingen voor de consument onduidelijk of onbegrijpbaar is geworden. Deze facturatieproblemen hebben doorgaans te maken met een laattijdige of verkeerde administratieve, technische of boekhoudkundige verwerking van facturatiegegevens zoals klanten- en metergegevens.

Marktpraktijken

(4% van alle klachtensoorten)

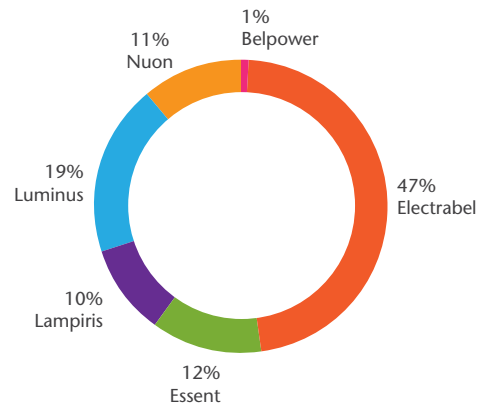
Het voorwerp van deze klachten betreft de verwijzing naar eventuele oneerlijke of misleidende handelspraktijken van bepaalde energieleveranciers. Deze klachten gaan over precontractuele informatie of publiciteit, handelspraktijken inzake verkoop en marketing en over de naleving van de contractuele voorwaarden of de conformiteit ervan met het consumentenakkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt". Wanneer de Ombudsdienst in het kader van een klachtenonderzoek vaststelt dat er eventuele inbreuken op de wetgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming zijn, worden deze dossiers tevens voor verder gevolg doorgestuurd naar de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie.

Klantenservice (4 % van alle klachtensoorten)

De Ombudsdienst heeft in 2011 ook de dienstverlening van de energieleveranciers opgenomen in het klachtenbeheersysteem. Het betreft hier de registratie van klachten die worden geformuleerd ten aanzien van de klantenservice op het vlak van telefonische oproepen (callcenter), elektronisch beheer van informatie en klachten of op een andere wijze zoals het bezoek aan een klachtenkantoor.

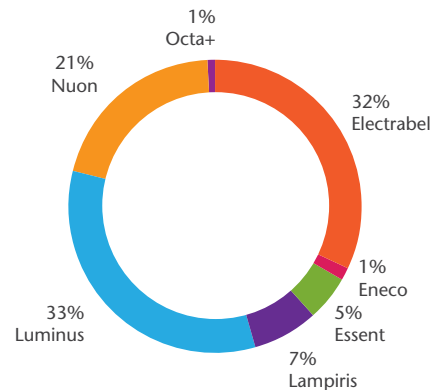
FACTURATIEPROCES

Electrabel	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon	Belpower
331	84	67	135	74	4



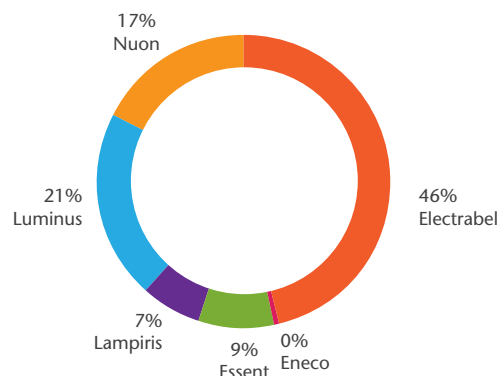
MARKTPRAKTIJEN

Electrabel	Eneco	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon	Octa+
161	6	26	36	167	102	4



KLANTENSERVICE

Electrabel	Eneco	Essent	Lampiris	Luminus	Nuon
235	2	43	33	106	88





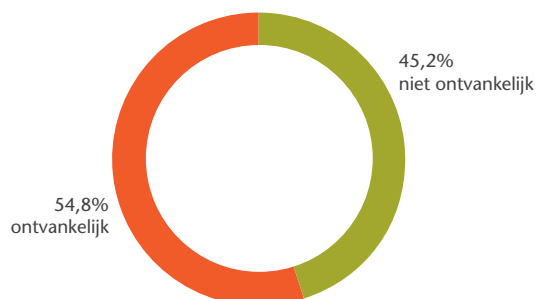
KLACHTEN VOOR BEMIDDELING

(ONTVANKELIJKE KLACHTEN)

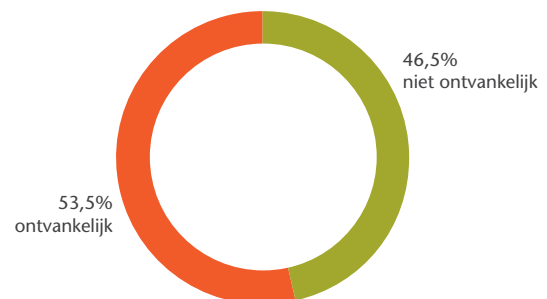
A. Aantal ontvankelijke klachten

De Ombudsdienst ontving in 2011 4.036 ontvankelijke klachten. Dit is 53,5 % van de klachten die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoorden.

AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN 2010



AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN 2011



B. Aantal niet-ontvankelijke klachten

De andere 3.517 klachten (46,5 %) waren niet ontvankelijk, omdat:

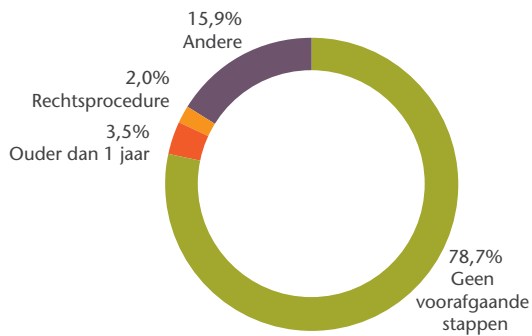
- de aanklager geen voorafgaande stappen had ondernomen bij het energiebedrijf om tot een oplossing te komen of daarvoor geen of niet genoeg bewijsstukken aanbracht (70 % van de niet-ontvankelijke klachten);
- de klacht al het voorwerp uitmaakte van een

rechtsvordering (2 % van de niet-ontvankelijke klachten);

- de klacht al meer dan een jaar geleden bij het energiebedrijf was ingediend (1 % van de niet-ontvankelijke klachten);
- de Ombudsdienst alleen op de hoogte werd gebracht van klachten die voor een eerste keer aan het energiebedrijf werden gericht of omdat er geen adresgegevens werden meegedeeld (27 % van de niet-ontvankelijke klachten).

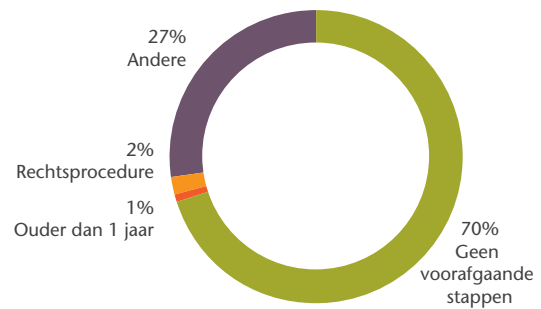
AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN
2010

Geen voorafgaande stappen	Ouder dan 1 jaar	Rechtsprocedure	Andere
1.231	54	31	248



AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN
2011

Geen voorafgaande stappen	Ouder dan 1 jaar	Rechtsprocedure	Andere
2.421	50	61	952



C. Aantal niet-bevoegde klachten

Voor 1.183 klachten (13,5 %) was de Ombudsdienst niet bevoegd, omdat het voorwerp van de klacht betrekking had op:

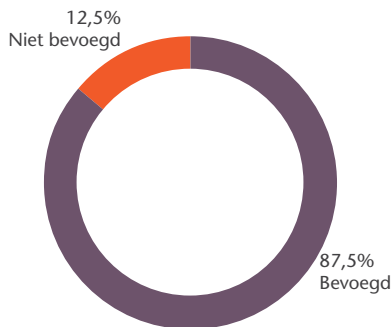
- de exclusief gewestelijke bevoegdheden inzake elektriciteit en aardgas. Die klachten werden doorgestuurd naar de bevoegde Waalse gewestelijke ombudsdienst voor energie (SRME) opgericht door de Waalse regulator CWaPE (157 klachten) of werden door de Ombudsdienst zelf behandeld en afgesloten met verwijzing naar de bevoegde Vlaamse regulator VREG (511 klachten) of Brusselse regulator BRUGEL (41 klachten);

- de bevoegdheden van de federale regulator CREG zoals de goedkeuring van transport- en distribietarieven en/of de monitoring van de energieprijzen en de energiemarkten (191 klachten);
- de marktpraktijken van sommige leveranciers. Die klachten werden gestuurd naar de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie (111 klachten);
- de bevoegdheid van andere federale of gewestelijke (ombuds)diensten (41 klachten).

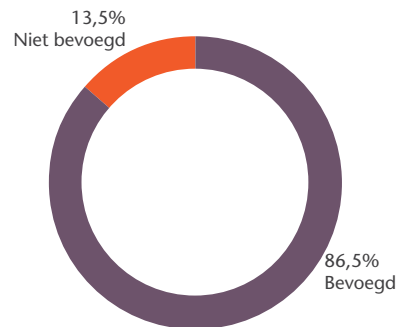
De Ombudsdienst verzorgde ook de afhandeling van 131 zogenaamde spoedprocedures. Deze procedures hebben als doel snel duidelijkheid te

creëren in de situatie van de afnemer om een onterechte afsluiting of het uitblijven van een aansluiting binnen de drie werkdagen te vermijden.

AANTAL NIET-BEVOEGDE KLACHTEN 2010



AANTAL NIET-BEVOEGDE KLACHTEN 2011

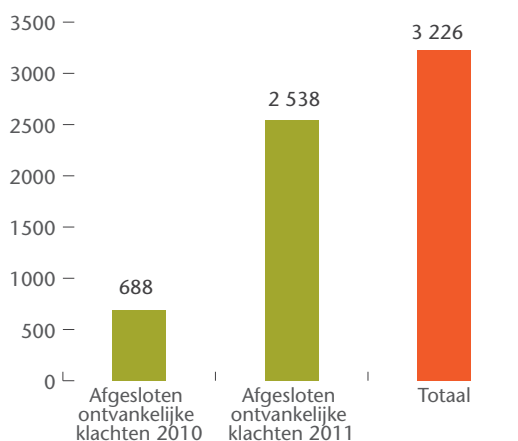


D. Aantal afgesloten klachten

De Ombudsdienst kon in 2011 3.226 van de ontvankelijke klachtendossiers afronden en afsluiten waarvan 688 afgesloten dossiers nog betrekking hadden op klachten die in 2010 waren ingediend en 2.538 afgeronde dossiers betrekking hadden op klachten ingediend in 2011.

van meer dan 65 %. Dit resultaat is beter dan in 2010 (52 % afgeronde ontvankelijke dossiers) en is grotendeels te wijten aan de evolutie van de Ombudsdienst in middelen en mensen. Voor 2011 kon de Ombudsdienst voor de eerste maal beschikken over de nodige budgettaire middelen (1.750.000 euro) waarmee dan ook de invulling van het personeelskader (16 voltijds equivalenten) en van de werking (invoering van een nieuw klachtenbeheerssysteem) werd gerealiseerd.

AANTAL AFGESLOTEN KLACHTEN 2010-2011



Bovendien heeft de Ombudsdienst ook de dienstverlening blijven verzorgen voor klachten die in principe behoren tot de exclusieve bevoegdheden van de energieregulators in Vlaanderen (VREG) en Brussel (BRUGEL).

Voor 2011 betekent dit voor de ontvankelijke klachten een resultaat van afsluiting van bijna 63 % en samen met de resterende ontvankelijke klachten van 2010 een resultaat van afsluiting

Ten slotte doet de Ombudsdienst ook de opvolging van klachten die als niet ontvankelijk worden beschouwd. Hij stuurt deze klachten door naar het energiebedrijf en analyseert de antwoorden. Hij deelt ook aan de aanklager mee dat hij een formele klacht bij de Ombudsdienst kan indienen, wanneer hij niet akkoord gaat met het antwoord van het energiebedrijf. Houden we rekening met de klachten waarvoor de Ombudsdienst deze dienstverlening verstrekt, dan werden in 2011 bijna 70 % van de ingediende klachten afgehandeld.

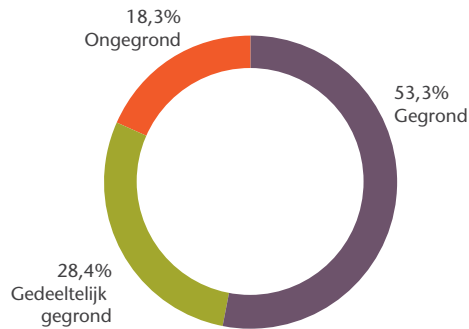
E. Aantal (niet-) gegronde klachten

Van de 3.226 afgesloten ontvankelijke klachten in 2011 waren volgens de Ombudsdienst:

- 2.168 klachten gegrond (67,2 %);
- 462 klachten gedeeltelijk gegrond (14,3 %);
- 596 klachten ongegrond (18,5 %).

AANTAL (NIET-) GEGRONDE KLACHTEN
2010

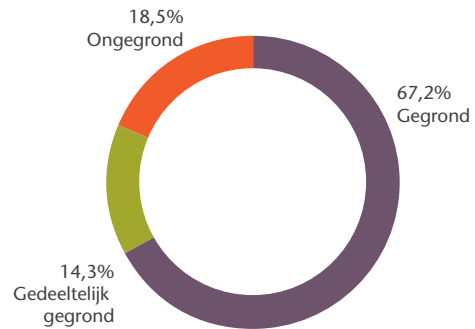
Gegrond	Gedeeltelijk gegrond	Ongegrond
521	278	179



De Ombudsdienst beoordeelt de gegrondheid van een klacht op basis van de naleving van de federale en gewestelijke wetgeving en reglementering. Beschouwd hij een klacht als gedeeltelijk gegrond of ongegrond, dan betekent dat niet dat er geen terecht probleem aan de basis van de klacht lag. Maar wel dat er voor die klacht geen onregelmatigheden werden vastgesteld op het vlak van de bestaande federale en gewestelijke wetgeving of reglementering. Voor een aantal verrichtingen van energiebedrijven is er echter (nog) geen reglementering. Die handelingen behoren eerder tot de commerciële strategie van een energiebedrijf. Enkele voorbeelden: het aantal maandelijkse aflossingen van betaalplannen, de periodiciteit van voorschotfacturen, financiële compensaties en schadevergoedingen voor laattijdige of onduidelijke facturering. Het is dus niet omdat de Ombudsdienst de klacht als ongegrond beschouwt, dat de aanklager de klacht onterecht heeft geuit.

AANTAL (NIET-) GEGRONDE KLACHTEN
2011

Gegrond	Gedeeltelijk gegrond	Ongegrond
2 168	462	596



Een goede omschrijving van een klacht is 'de uitdrukking van ontevredenheid door een consument'. Ook andere diensten voor alternatieve geschillenregeling gaan uit van deze omschrijving. Het gaat dan om klachten waarbij de consument zijn impliciete of expliciete verwachting voor een antwoord of een oplossing uitdrukt.

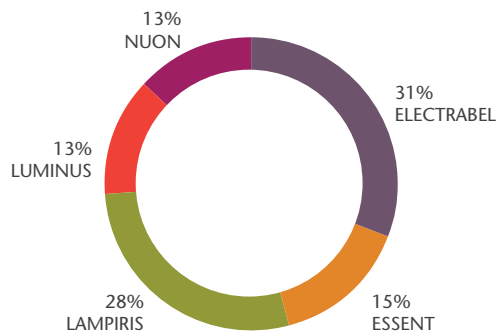
Bij een expliciete verwachting geeft de consument aan dat hij bepaalde acties wenst om zijn probleem aan te pakken. Hij is niet altijd in staat om die acties te identificeren en vast te stellen.

Bij een impliciete verwachting rekent de consument erop dat de geschillendienst erkent dat de dienstverlener actie moet ondernemen om het probleem op te lossen.

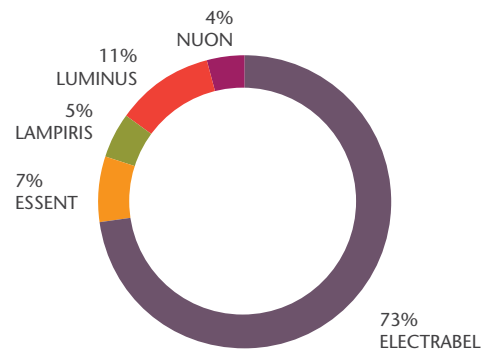
F. Ontvankelijke klachten per klachtensoort en per energiebedrijf

We vestigen hier de aandacht op enkele specifieke klachtensoorten die de Ombudsdienst in 2011 vaststelde.

VERBREKINGSVERGOEDINGEN 2010



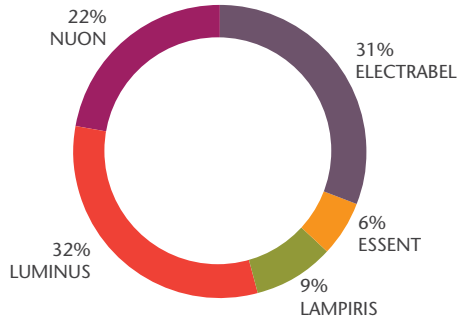
VERBREKINGSVERGOEDINGEN 2011



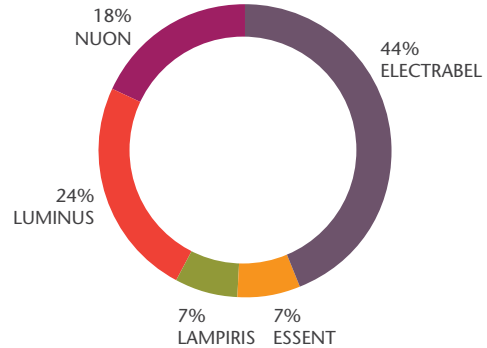
Verbrekingsvergoedingen bij het vervoegd of onregelmatig opzeggen van een energiecontract waren in 2011 de meest voorkomende specifieke klachtensoort (meer dan 1.500 klachten) en meer bepaald de dubbele verbrekingsvergoedingen van maximaal 50 of 75 euro die door sommige leveranciers werden aangerekend naar aanleiding van de opzegging van één energiecontract dat zowel voor elektriciteit als voor aardgas werd afgesloten. De grote meerderheid van deze klachten kwamen voort uit de verandering van leverancier ingevolge groepsaankopen die in Vlaanderen werden georganiseerd door overheden (provincies en gemeenten) en door bepaalde organisaties.

De Ombudsdienst kon deze klachten doorgaans met positief gevolg afsluiten en stelt vast dat de wetgever hier eveneens aandacht aan besteed heeft door in artikel 105 van de wet van 8 januari 2012 tot wijziging van de elektriciteits- en aardgaswet (Belgisch Staatsblad van 11 januari 2012) inzake de omzetting van het zogenaamde derde energiepakket, een luik consumentenbescherming toe te voegen waarin de dubbele verbrekingsvergoeding in geval van één energiecontract voor elektriciteit en aardgas wordt verboden en de verbrekingsvergoeding wordt beperkt tot 50 euro. Deze regeling dient binnen 6 maanden vanaf de datum van publicatie van de wet in het Staatsblad (11 januari 2012) opgenomen te worden in het sectoriële consumentenakkoord.

VERHUIZEN 2010



VERHUIZEN 2011



Een ander veel voorkomend probleem ontstaat bij de administratieve procedure voor het verwerken van een bewonerswissel naar aanleiding van een verhuis, een verkoop, een overlijden enz.

Een aantal leveranciers aanvaardt nog steeds een eenzijdige en eenvoudige mededeling van de meterstanden op de dag van de verhuis. Dat kan telefonisch of schriftelijk. Ontstaat er achteraf discussie over de meterstanden, dan kan de leverancier overeenkomstig het consumentenakkoord de vorige bewoner verzoeken om deze meterstanden in schriftelijke vorm of via een duurzame drager aan hem over te laten, ondertekend door zowel de de vorige als de nieuwe bewoner. Na verloop van tijd is het echter niet meer vanzelfsprekend om dit document af te leveren.

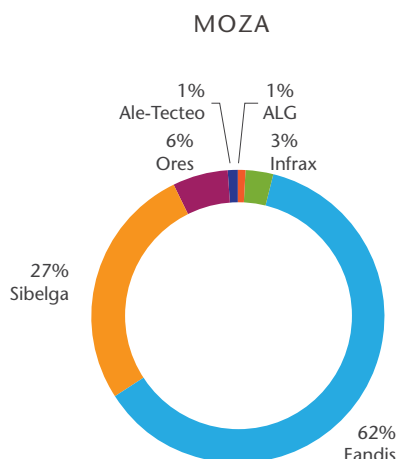
Bovendien zijn er ook leveranciers die de facturatie van het verbruik van de vorige woning slechts stopzetten zodra zij in kennis zijn gesteld van de verhuizing. Het consumentenakkoord laat immers toe dat, wanneer de melding van de verhuizing door een consument aan zijn leverancier niet binnen de 7 kalenderdagen na de verhuisdatum gebeurt, de leverancier het energieverbruik in de vorige woning kan aanrekenen tot uiterlijk de 45ste kalenderdag na de melding van de verhuizing door de consument aan de leverancier.

Deze regeling inzake verhuizen maakt dat vorige bewoners van een woning soms nog moeten instaan voor het verbruik van de nieuwe bewoner/eigenaar indien de verhuisdatum niet tijdig is ge-

meld aan de leverancier en indien er geen verhuisdocument met de meterstanden op datum van de verhuis is ondertekend door de vorige bewoner en de nieuwe bewoner/eigenaar.

De Ombudsdienst heeft hierover zeer veel discussies gevoerd met de leveranciers (zie ook de aanbevelingen) omdat de Ombudsdienst van oordeel is dat het maar normaal en billijk is dat vanaf de verhuisdatum van de vorige bewoner de kosten die vanaf die datum veroorzaakt worden voor de levering van elektriciteit of aardgas, ten laste vallen van de nieuwe bewoner of van de eigenaar.

Om vervolgens de meterstanden op de verhuisdatum vast te stellen, is het uiteraard wenselijk dat de vorige en de nieuwe bewoner of eigenaar een verhuisdocument opstellen en ondertekenen. Bij gebrek aan dit document probeert de Ombudsdienst alsnog oplossingen te vinden voor zover de consumenten daar de nodige bewijskrachtige elementen kunnen voor aanleveren maar in sommige gevallen was een regeling onmogelijk aangezien de betrokken partijen (vorige en nieuwe bewoner of eigenaar) niet bereid waren om tot een oplossing te komen. In dergelijke gevallen stopt dan ook de bemiddelingspoging van de Ombudsdienst en worden de consumenten dan ook gewezen op de mogelijkheid om beroep te doen op de juridische instanties zoals de vrederechter om het geschil tussen betrokken partijen te beslechten.



Problematische verhuizen kunnen ook aanleiding geven tot zogenaamde MOZA-procedures (Move Out Zonder Afspraak). Dit beschrijft de situatie van een residentiële klant die een toegangspunt verlaat zonder dit te laten afsluiten en wanneer de opvolger de nodige stappen niet onderneemt om zijn verhuistoestand op dit toegangspunt te regelen of wanneer er geen opvolger is. In deze gevallen verbruiken deze klanten inzake problematische verhuis, elektriciteit en/of aardgas zonder een contract bij een commerciële leverancier en rekent de netbeheerder een tarief aan voor onrechtmatig verbruik.

Dienaangaande stelde de Ombudsdienst evenwel vast dat sommige netbeheerders tarieven voor onrechtmatig gebruik toepasten dat hoger was dan het zogenaamde tarief sociale leverancier dat door de netbeheerders mag toegepast worden voor de levering van elektriciteit en aardgas aan eindafnemers zonder een leveringscontract met

een leverancier. Na advies van de federale regulator CREG bleek dan ook dat werkmaatschappij Eandis en netbeheerder Sibelga een tarief toepasten met een bestraffende factor van 1,5 waarbij het tarief voor onrechtmatig gebruik van Eandis bovendien niet was goedgekeurd door de CREG.

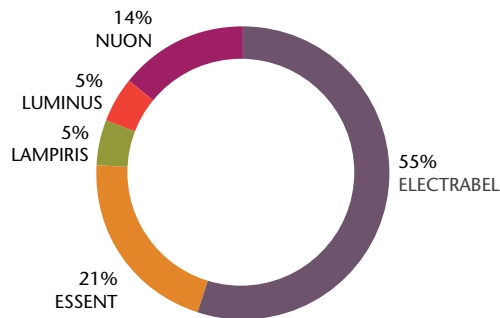
Na tussenkomst door de CREG heeft de Ombudsdienst kunnen bekomen dat het tarief voor onrechtmatig gebruik inzake problematische verhuis (MOZA) en voor gedropte professionele klanten (drop professioneel) door deze energiebedrijven moest worden beperkt tot het tarief sociale leverancier.

De bestraffende factor van 1,5 op de tarieven sociale leverancier (exclusief heffingen en toeslagen) geldt nog enkel voor de gevallen van fraude en zegelbreuk en dit voor de vastgestelde frauduleuze periode.

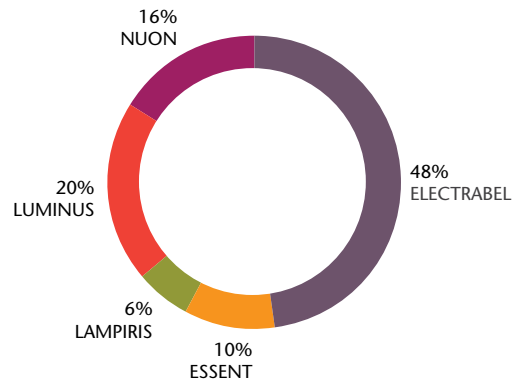
Eandis paste onmiddellijk zijn tarifiering aan voor de tarieven voor onrechtmatig gebruik.

Netbeheerder Sibelga reageerde door te stellen dat ieder onrechtmatig gebruik in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest per definitie frauduleus was en dat het aan de eindafnemer was om aan te tonen dat hij als het ware "ter goede trouw" onrechtmatig had verbruikt. De juridische en feitelijke discussies tussen netbeheerder Sibelga en de Ombudsdienst die hieruit voortvloeiden, zijn terug te vinden in de aanbevelingen die de Ombudsdienst formuleerde.

SOCIAAL TARIEF 2010



SOCIAAL TARIEF 2011

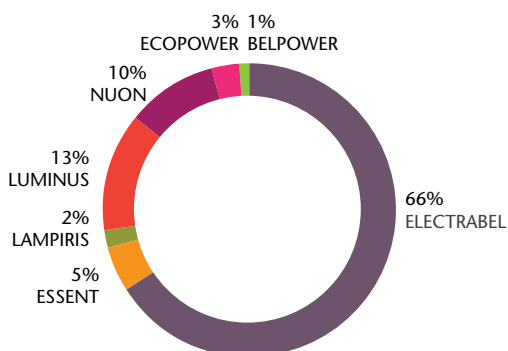


De Ombudsdienst stelt ook nog steeds problemen vast bij de toepassing van de sociale tarieven. Die hebben onder meer te maken met:

- de automatisering van de sociale tarieven die nog niet voor 100 % gerealiseerd is;
- het gebrek aan communicatie waardoor sommige gezinnen hun rechten op federaal of gewestelijk vlak niet kennen (ieder gewest heeft een eigen invulling van het statuut van beschermde afnemer);
- de toekenning van het sociaal tarief met terug-

werkende kracht waaromtrent verschillende aanbevelingen zijn geformuleerd waarbij de Ombudsdienst van oordeel is dat de rechtshabbers op sociaal tarief tot vijf jaar terug kunnen gaan om de verrekening op de energiefactuur te bekomen van hun rechten op sociaal tarief. Momenteel is er nog slechts één leverancier (Electrabel) die het niet eens is met dit standpunt van de Ombudsdienst en de rechtzettingen enkel toepast tot één jaar na de ontvangst van de factuur waarop het sociaal tarief niet werd toegekend.

GRATIS ELECTRICITEIT

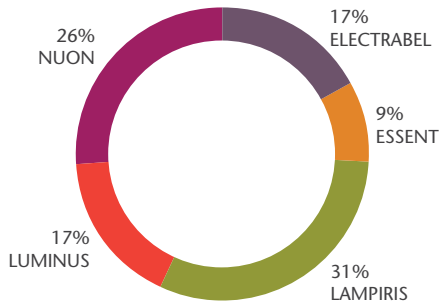


Een gelijkaardig probleem inzake retroactieve toekenning van consumentenrechten stelt de Ombudsdienst vast bij de Vlaamse maatregel van gratis elektriciteit. De discussie met energieleveranciers is grotendeels terug te brengen op een standpunt dat de VREG heeft afgesproken met de energieleveranciers en de distributienetbeheerders en dat de leveranciers toelaat om de

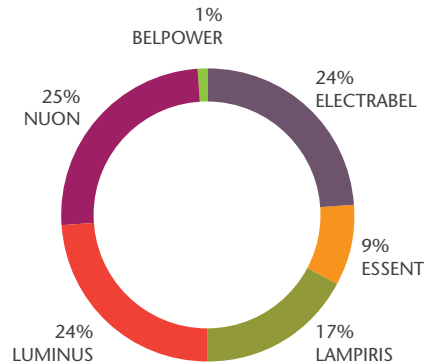
rechtzettingen enkel toe te passen tot één jaar na de ontvangst van de factuur waarop de gratis elektriciteit niet (geheel) werd toegekend. Dit betekent dat de energieleveranciers volgens de VREG de niet toegekende gratis kWh slechts op de laatste opgestelde factuur dienen recht te zetten dit om reden van praktische, administratieve of boekhoudkundige aard. Aangezien er in de Vlaamse regelgeving hierover niets is voorzien, leidt dit standpunt van de VREG tot willekeur of tot een verstoring van de marktwerking binnen de energiesector in die zin dat sommige leveranciers, eventueel na het indienen van een klacht, de gratis kWh voor het verleden wel rechtzetten en andere leveranciers zich beperken tot het rechtzetten van de laatste opgemaakte energiefactuur en alleen als die tijdig is geprotesteerd.

Hierover werden dan ook verschillende aanbevelingen geformuleerd.

VOORSCHOTFACTUREN 2010



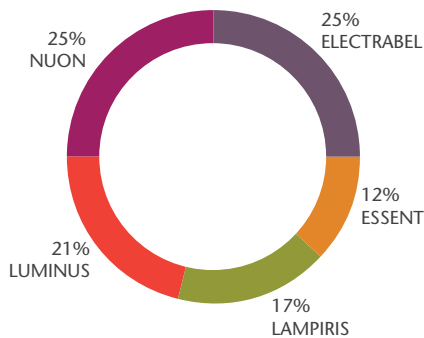
VOORSCHOTFACTUREN 2011



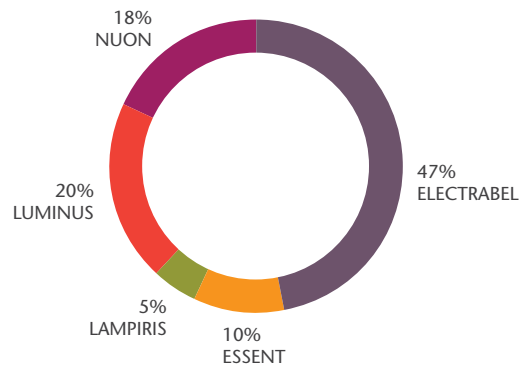
In 2011 worden ook bij voorschotfacturen opnieuw veel problemen vastgesteld. Die situeren zich vaak op het vlak van de berekening of de wijziging van het bedrag van de voorschotfactuur, maar ook bij de aanrekening van een voorschot wanneer het leveringscontract nog niet begon-

nen is of zelfs al beëindigd is. Betalingsproblemen kunnen ook ontstaan wanneer de leverancier een voorschotfactuur en een eindafrekening of slotfactuur in dezelfde maand stuurt. Hierover heeft de Ombudsdienst veel aandacht besteed in zijn beleidsadvies nr. 10.002 (zie bijlage I).

DOMICILIËRING 2010



DOMICILIËRING 2011

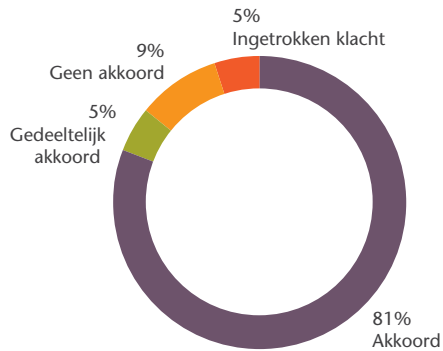


Ook bankdomiciliëringen blijven voor problemen zorgen, vooral als de energieleverancier de jaarlijkse eindfactuur in mindering brengt en de eindafnemer daardoor niet meer over genoeg financiële middelen beschikt om die maand in zijn levensonderhoud te voorzien. Is de jaarlijkse verbruiksfactuur bovendien niet correct, dan wordt het probleem nog schrijnender. Want van zodra de bankdomiciliëring is uitgevoerd, is het voor de eindafnemer heel moeilijk om het betaalde bedrag van de betwiste factuur terug te vorderen. Een voorbeeld: een klant krijgt een factuur op basis van foute meterstanden. De betaling wordt uitgevoerd via domiciliëring. De klant betwist de factuur, maar krijgt het betaalde bedrag pas terug wanneer er een uitspraak is over de betwisting.

Ook de wetgever heeft hier aandacht aan besteed door in artikel 105 van de wet van 8 januari 2012 tot wijziging van de elektriciteits- en aardgaswet (Belgisch Staatsblad van 11 januari 2012) inzake de omzetting van het zogenaamde derde energiepakkett, een luik consumentenbescherming toe te voegen waarin tevens wordt bepaald dat de leveranciers ook de mogelijkheid moeten bieden aan hun klanten om de jaarfactuur uit de eventuele bankdomiciliëring te sluiten. Deze regeling dient binnen 6 maanden vanaf de datum van publicatie van de wet in het Staatsblad (11 januari 2012) opgenomen te worden in het sectoriële consumentenakkoord.

G. Aantal klachten volgens resultaat

De ontvankelijke klachten die in 2011 afgesloten werden, hadden het volgende resultaat:



i. Ingetrokken klachten

186 klachten (5,4 %) werden door de aanklager ingetrokken. Tussen de indiening van de klacht en de afhandeling door de Ombudsdienst was er al een positief resultaat bereikt.

ii. Akkoord met minnelijke schikking

2.804 klachten (81,0 %) werden afgesloten met een positief resultaat via een minnelijke schikking. Daarbij werd volledig tegemoetgekomen aan de klacht van de aanklager.

iii. Gedeeltelijk akkoord met minnelijke schikking

Voor 173 klachten (5,0 %) werd een gedeeltelijk akkoord bereikt via een voorstel van minnelijke schikking. Bij de meeste klachten voerde het energiebedrijf wel de passende rechtzettingen en regularisaties door, maar zonder enige (financiële) compensatie of schadevergoeding toe te kennen aan de aanklager voor geleden (morele) schade. Op federaal vlak bestaat er geen reglementair systeem van compensatievergoedingen zodat het aan de energiebedrijven zelf is om in sommige gevallen (onduidelijke facturatie, laattijdige rechtzettingen, gebrekkige klantenservice, ...) te beslissen tot een of andere commerciële geste.

In het Waalse gewest en sinds 20 augustus 2011 ook in het Brusselse Hoofdstedelijk gewest bestaan er wel compensatieregelingen voor bepaalde procedures, zoals voor:

- o Ongeplande onderbreking van elektriciteits- of aardgaslevering gedurende meer dan zes opeenvolgende uren;
- o Afwezigheid van elektriciteits- of aardgaslevering als gevolg van een administratieve fout van de netbeheerder of leverancier;
- o Overschrijding van de termijn voor aansluiting op het elektriciteits- of aardgasnet;
- o Rechtstreekse (lichamelijke of materiële) schade veroorzaakt door de onderbreking, niet-conformiteit of onregelmatigheid van de elektriciteits- of aardgaslevering;
- o Laattijdige verandering van leverancier veroorzaakt door een netbeheerder of leverancier;
- o Laattijdige behandeling van een klacht of rechtzetting van een facturatiefout door een leverancier.

Bij de behandeling van een aantal dossiers werd de eindafnemer dan ook gewezen op de mogelijkheid om een schadevergoeding aan te vragen bij de leverancier of de netbeheerder volgens de gewestelijke reglementering.

iv. Geen akkoord en de redenen daarvoor

Voor 299 klachten (8,6 %) werd geen akkoord bereikt. Dit zijn de belangrijkste redenen:

- De klacht zelf was niet gegrond, omdat er geen onregelmatigheden werden vastgesteld op het vlak van de federale of gewestelijke regelgeving.

Ook al is de energiefactuur of de facturatie -, innings- of invorderingsprocedure niet altijd even transparant voor de consument, toch stelt de Ombudsdienst in bepaalde klachtendossiers vast dat de netbeheerder en/of de leverancier de regels op federaal en/of gewestelijk vlak hebben gevolgd zodat het in dergelijke gevallen aan de energiebedrijven zelf is om alsnog over te gaan

tot een eventuele bijkomende compensatie voor een positieve regeling van de ingediende klacht. Dergelijke commerciële compensatieregeling bestaat bijvoorbeeld uit het toekennen van een afbetalingsplan, al dan niet met aanrekening van nalatighedsinteressen of administratieve kosten, het toekennen van een bijkomende korting of bonus, enz, maar deze tegemoetkomingen, als ze al worden toegestaan door het energiebedrijf, leiden niet altijd tot een bevredigende oplossing voor het geschil omdat de consument de compensatieregeling onvoldoende vindt voor het wegnemen van het ongenoegen of overtuigd blijft van de gegrondheid van de klacht. In deze klachtendossiers probeert de Ombudsdienst dan ook de passende informatie te verstrekken omtrent de federale en/of gewestelijke reglementering die van toepassing is op het voorwerp van de klacht en door te verwijzen naar de diensten of regulatoren die bevoegd zijn voor die reglementering die van toepassing is op de energiebedrijven.

- Het voorwerp van de klacht betrof wel het functioneren van de energiemarkt maar behoorde rechtstreeks en uitdrukkelijk tot de bevoegdheid van een andere overheid of regulator.

In het kader van de distributienettarieven werden er klachten geformuleerd naar aanleiding van het arrest van het Grondwettelijk Hof d.d. 31 mei 2011 waarin wordt geoordeeld dat het koninklijk besluit van 2 september 2008, op grond waarvan de nettarieven voor elektriciteitsdistributie worden vastgelegd, tot stand is gekomen op een wijze die ingaat tegen de (hogere) Europese regelgeving. Meer bepaald stelt het Hof vast dat de inbreng van de federale regulator (CREG) niet afdoende gevolgd is. Als gevolg hiervan werd de wet van 15 december 2009 die tot doel had om bepaalde artikelen van dit gebrekkige koninklijk besluit te bekrachtigen, vernietigd.

Volgens het advies dat werd ingewonnen bij de CREG is echter en tot nader orde uitsluitend de bekrachtigingswet vernietigd en blijft het betrokken koninklijk besluit formeel deel uitmaken van de rechtsorde, net zoals de tariefbeslissingen die

de CREG op basis van dit koninklijk besluit heeft genomen.

De CREG is bovendien van mening dat het uiteindelijk aan de rechtbanken zal toekomen om te oordelen over de individuele rechtzaken van zij die menen dat de op deze rechtsbasis gestoelde nettarieven – verleden en/of toekomstige – niet verschuldigd zijn.

De Ombudsdienst kan dan ook enkel akte nemen van de gecreëerde rechtsonzekerheid en de verdere gerechtelijke ontwikkelingen afwachten.

Een ander dossier inzake distributienettarieven betrof de doorrekening van de kosten van premies voor energiebesparing en de minimumprijzen voor de groene-stroomcertificaten in de distributienettarieven van distributienetbeheerders Eandis en Infrax.

De Ombudsdienst formuleerde hierover een beleidsadvies nr. 10.003 (zie bijlage III) ten aanzien van de bevoegde minister waarop de betrokken federale regulator CREG meedeelde dat ze aan dat advies geen verder gevolg zal geven aangezien er over deze kwestie reeds een aantal rechtzaken zijn aangespannen.

In nog een aantal dossiers inzake schadevergoedingen na onderbreking van de energielevering (stroompannes bijvoorbeeld) blijkt na analyse ervan dat het voorwerp van de klacht een uitsluitend gewestelijke bevoegdheid betreft waaromtrent de federale Ombudsdienst geen klachten kan behandelen overeenkomstig artikel 27, §1, 1° van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt.

De federale Ombudsdienst kan dan ook niet anders dan de strikte bevoegdheidsverdeling met de gewesten naleven maar probeert alsnog de consument de passende informatie mee te geven. In het kader van die dossiers stelt de Ombudsdienst immers het volgende vast:

- Volgens rechtspraak van het Hof van Beroep te

Gent dd. 20 december 2010 zijn aansluitingsreglementen van de distributienetbeheerder strijdig met de wetgeving betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming indien de netbeheerder zijn eigen aansprakelijkheid beperkt tot het bewijs van een aan de netbeheerder toerekenbare fout door de distributienetgebruiker of consument en indien een vrijstelling van 250 euro gecombineerd wordt met een plafond van 625.000 euro voor schade die te wijten is aan dezelfde oorzaak aangezien dergelijke forfaits een beperking inhouden omdat er een ongelijkheid ontstaat tussen de slachtoffers van een panne met een klein bereik en de slachtoffers van een panne met een groot bereik;

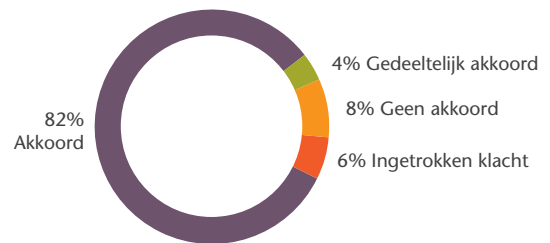
- Het is aan de gewestelijke en regulerende overheden (in casu de Vlaamse regering en de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits –en Gasmarkt) om deze rechtspraak verder te onderzoeken en de gewestelijke regelgeving zoals voorzien in het technisch reglement elektriciteit over het aansluitingsreglement en de stroomstoringen (meer bepaald de afdelingen III.5.2 en III.5.4 van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit Vlaams Gewest versie 4 december 2009 zoals goedgekeurd door het ministerieel besluit van 21 januari 2010) eventueel aan te passen aan de voormelde rechtspraak.

- Ten slotte stelt de Ombudsdienst ook vast dat er verschillen zijn tussen energiebedrijven om tot een billijke of rechtmatige oplossing te komen via alternatieve geschillenregeling. Bij de energieleveranciers liggen de akkoorden na tussenkomst van de Ombudsdienst op 80 % en meer, terwijl bij sommige distributienetbeheerders of werkmaatschappijen deze resultaten soms opmerkelijk lager liggen.

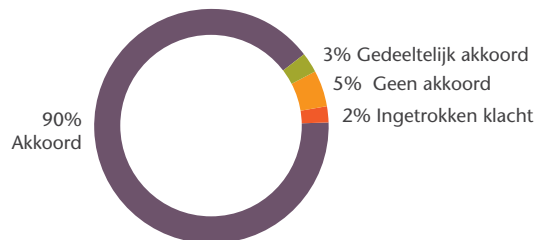
Hierna volgt een korte synthese van de resultaten voor bepaalde energieleveranciers en distributienetbeheerders waarvan het aantal afgehandelde klachten voldoende significant zijn voor deze voorstelling.

ENERGIELEVERANCIERS

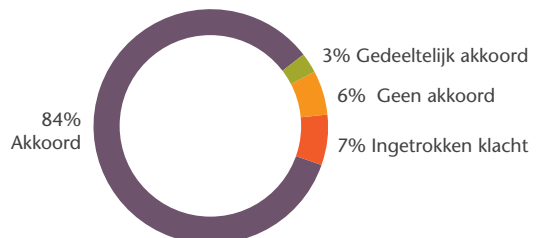
ELECTRABEL



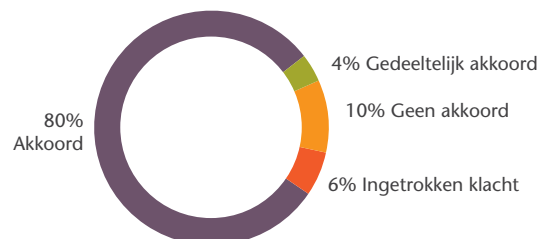
ESSENT



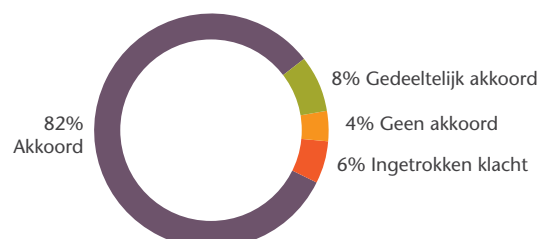
LAMPIRIS



LUMINUS

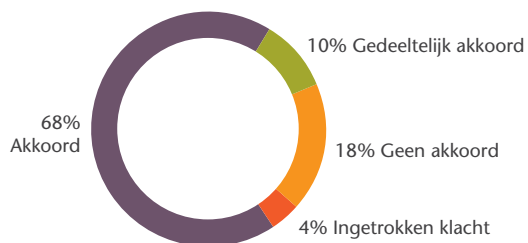


NUON

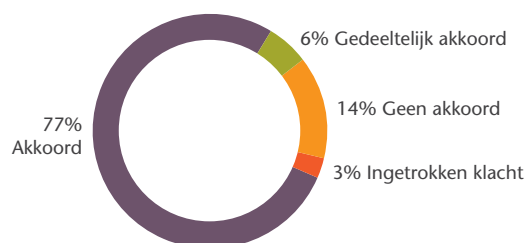


DISTRIBUTIENETBEHEERDERS

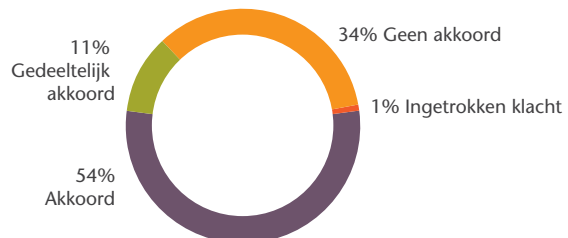
EANDIS



ORES



SIBELGA





ONAFHANKELIJK



C1

C2

C3



D1

D2

D3



E1

E2

E3

4

VOORBEELDEN VAN MINNELIJKE SCHIKKINGEN

FACTURATIE/VERGISSING

De heer A. betwist de factuur van zijn energieleverancier met betrekking tot de berekening van het geraamd verbruik.

Omschrijving van de klacht

In 2009 bedraagt zijn gefactureerd verbruik voor 239 dagen 1.647 kWh en het geraamd verbruik voor 36 dagen 1.881 kWh. In 2010 bedraagt het gefactureerd verbruik 1.556 kWh en het geraamd verbruik voor 37 dagen 2.185 kWh.

Resultaat

De leverancier heeft de verbruiksfactuur van 18/01/2010 voor een bedrag van 274,51 EUR geannuleerd. Die factuur bevatte een raming van het verbruik wegens het gebrek aan ontvangst van de door de netbeheerder goedgekeurde verbruiksgegevens voor de periode van 17/12/2009 tot 16/01/2010. Deze factuur werd vervangen door de verbruiksfactuur van 20/12/2010 voor een bedrag van 40,36 EUR, die het reële verbruik bevatte voor de periode van 17/12/2009 tot 16/12/2010. Deze factuur bevatte ook een geraamd verbruik voor de periode tussen de op-

name door de netbeheerder en de effectieve facturatie door de leverancier, die bijzonder hoog was (2.185 kWh voor 37 dagen). Deze factuur werd eveneens geannuleerd.

Tot slot werd de verbruiksfactuur van 15/02/2011 voor een terugbetaling van 293,64 EUR uitgegeven. Die factuur bevat dezelfde verbruiksgegevens als de vorige factuur, maar ook een aannemelijker geraamd verbruik voor de periode tussen de opname door de netbeheerder en de effectieve facturatie door de leverancier (213 kWh).

Het bedrag werd terugbetaald aan de klant.

DISTRIBUTIENETTARIEVEN

Omschrijving van de klacht

De heer O. betwist de factuur van zijn netbeheerder tegen het tarief 'zegelbreuk' van 36.116 euro.

Resultaat

De netbeheerder heeft van de heer O. alle uitleg en bewijsstukken ontvangen waaruit blijkt dat er niet aan zijn goede trouw kan worden getwijfeld.

Bijgevolg heeft de netbeheerder een creditnota opgemaakt en het totale verbruik opnieuw gefactureerd tegen het gebruikelijk tarief, zonder kosten voor zegelbreuk, voor een bedrag van 14.918 euro.

METERVERWISSELING

Omschrijving van de klacht

De heer L. betwist de factuur van zijn energieleverancier want die is gebaseerd op de meter van de gemeenschappelijke delen en niet op de meter van zijn eigen appartement.

Resultaat

De netbeheerder heeft aan de energieleverancier de vereiste verbeteringen bezorgd op basis waarvan die laatste aan de heer L. het op het verkeerde leveringspunt gefactureerd verbruik kan crediteren (van 15 april 2009 tot 26 januari 2011).

Aan de energieleverancier werd gevraagd om al het verbruik dat op de meter van de gemeenschappelijke delen wordt geregistreerd op naam van de eigenaar te zetten.

De netbeheerder heeft een verbruiksfactuur 'zonder contract' voor de eigenaar opgesteld voor de periode van 15 april 2009 tot 26 januari 2011.

RECHTZETTING VAN METERSTANDEN

Omschrijving van de klacht

De heer R. betwist zijn gasfactuur als gevolg van een verkeerde raming. In 2009 ontvangt hij geen factuur, terwijl hij in 2010 een correctiefactuur ontvangt voor energie (gas) tot 01/01/2007.

Resultaat

De netbeheerder heeft aan de Ombudsdienst medegedeeld dat de meterstand van 01/01/2007 in juni 2010 werd verbeterd van 3.640 in 36.400. Bij elke meterstand ontbrak een cijfer.

Op basis van het technisch reglement heeft de leverancier aan de netbeheerder gevraagd om de

meterstanden te verbeteren. Daar de laatste opnames dateren van 02/12/2009, gaat de periode van twee jaar terug tot 02/12/2007.

Aldus heeft de netbeheerder een meterstand gecreëerd op datum van 02/12/2007. Zo kon de leverancier drie correctiefacturen opmaken:

- Een factuur met het reële elektriciteitsverbruik voor de periode van 19/11/2007 tot 01/12/2010 en met het reële gasverbruik voor de periode van 01/01/2007 tot 01/12/2010.
- Een factuur die het gasverbruik voor de periode van 01/01/2007 tot 02/12/2007 annuleert.
- Een factuur met het gasverbruik voor de periode van 01/01/2007 tot 02/12/2007 zoals vermeld op de initiële factuur van 19/01/2008.

RECHTZETTING VAN METERSTANDEN

Omschrijving van de klacht

De heer D. betwist zijn verbruik, daar de meterstand van 27/11/2006 verkeerd is. De meterstand zou 58230 bedragen en niet 5823 zoals vermeld op de factuur.

Resultaat

De netbeheerder heeft bevestigd dat er een fout was gemaakt bij het registreren van de meterstand.

De klant werd als volgt gefactureerd:

- door de netbeheerder: van 55135 (2000) tot 5823 (2006)
- door de leverancier: van 5823 (2006) tot 58230 (2010)

In werkelijkheid heeft de klant verbruikt van 55135 tot 58230.

De netbeheerder en de leverancier hebben een akkoord bereikt om het verbruik te verbeteren voorbij de termijn van twee jaar zoals bedoeld in het technisch reglement.



De netbeheerder en de leverancier hebben correctiefacturen opgemaakt en hebben aan de klant terugbetaald wat hij te veel had betaald.

De energieleverancier heeft een bedrag van 4.548,34 euro terugbetaald.

METER/MOZA

Omschrijving van de klacht

De heer I. betwist het verbruik dat de netbeheerder in april 2011 heeft gefactureerd voor een bedrag van 31.497,93 euro voor de periode van 18/09/2002 tot 31/08/2010 tegen het tarief 'zegelbreuk'.

Resultaat

De netbeheerder heeft toegegeven dat er problemen van intern beheer zijn geweest met betrekking tot dit dossier. Op basis van de aankoopakte van het gebouw werd het verbruik van de meterstand 2 tot 4274 gefactureerd aan de onderneming die de werken heeft uitgevoerd. De heer I. werd gefactureerd van de meterstand 4274 (meterstand berekend volgens het prorata van het verbruik) tot 76833.

Bijgevolg werd deze verbruiksfactuur, aangerekend tegen het tarief 'zegelbreuk', geannuleerd en vervangen door een factuur tegen het gebruikelijk tarief (13.404 euro).

Deze factuur bevatte echter nog steeds een verbruik voor de periode van 18/09/2002 tot 31/08/2010. Voor energiefacturen geldt er nochtans een verjaringstermijn van 5 jaar.

Bijgevolg heeft de netbeheerder de factuur verbeterd en een factuur opgemaakt voor de periode van 08/04/2006 tot 31/08/2010 (meterstand 36955 tot 76833) voor een bedrag van 8.023,81 euro (de initiële factuur was opgemaakt voor een bedrag van 31.497,93 euro).

SOCIAAL TARIEF

Omschrijving van de klacht

Mevrouw A. betwist de facturen van haar energieleverancier daar het sociaal tarief niet werd toegepast. Zij beschikt over een attest van de FOD Sociale Zekerheid (13 januari 2010) waaruit blijkt dat haar kind een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid van 66% heeft (vanaf 1 juni 2006 en voor onbepaalde duur).

Resultaat

De leverancier stemde ermee in de facturen van deze klant te verbeteren, maar alleen voor het jaar van uitgifte van het attest, d.i. vanaf januari 2010.

De programmawet van 27 april 2007 bepaalt echter onder meer in artikel 4,1° dat kinderen

met een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid van minstens 66 % en die recht hebben op een bijkomende kinderbijslag, beschouwd worden als beschermde residentiële afnemers voor de automatische toepassing van de sociale maximumprijzen voor levering van elektriciteit en aardgas. Deze regeling is van toepassing vanaf 1 juli 2009 (artikel 13 van 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 - Belgisch Staatsblad van 1 juli 2009).

Bijgevolg stemde de energieleverancier ermee in de factuur te verbeteren met als startpunt 1 juli 2009, daar het sociaal tarief voor kinderen met ten minste 66% ongeschiktheid slechts is voorzien sinds 01/07/2009.

ONTBREKEN VAN FACTUUR

Omschrijving van de klacht

Mevrouw F. betwist haar verbruiksfactuur van 21/01/2010, daar die factuur betrekking had op een verbruik van 2007 en 2008. De klant meldt dat deze factuur niet voldoet aan de algemene voorwaarden van de leverancier die bepalen dat er elk jaar een factuur moet worden opgestuurd.

Resultaat

Daar de leverancier in gebreke is gebleven om de jaarlijkse factuur elk jaar op te sturen naar mevrouw F. (de leverancier had de meterstanden in 2007 en 2008 wel degelijk ontvangen van de netbeheerder), is zij van mening dat die factuur onrechtmatig is en niet voldoet aan hun algemene voorwaarden (die bepalen dat een factuur onmiddellijk na ontvangst van de door de netbeheerder goedgekeurde meterstanden moet worden verzonden).

Bijgevolg werd die factuur volledig geannuleerd en is ze niet langer opeisbaar.

LAATTIJDIGE FACTURATIE

Omschrijving van de klacht

De heer L. betwist de jaarlijkse afrekeningsfactuur van 19/12/2011, daar die factuur betrekking zou hebben op een periode van 2008 tot 2011. De heer L. wijst erop dat deze factuur onrechtmatig is daar zijn meterstanden wel degelijk op tijd werden gevalideerd. Bovendien bepalen de algemene voorwaarden van de leverancier dat een factuur jaarlijks moet worden verzonden indien een meterstand wordt goedgekeurd.

Resultaat

Daar de leverancier in gebreke is gebleven om in 2010 een jaarlijkse factuur op te sturen naar de heer L., is deze laatste van mening dat de jaarlijkse afrekening van 19/12/2011 niet voldoet aan de algemene voorwaarden van de leverancier en dat er bijgevolg geen reden meer was om het verbruik voor de periode van 2008 tot 2009 nog aan te rekenen.

Bijgevolg werd de afrekening van 19/12/2011 verbeterd met behulp van een creditnota die de betwiste periode vernietigt.

FACTUUR/SOCIAAL TARIEF LEVERANCIER

Omschrijving van de klacht

Mevrouw A. betwist de facturen die de distributienetbeheerder op 7 juni 2010 heeft opgestuurd voor een elektriciteitsverbruik tijdens de periode van 11 juni 2003 tot 9 februari 2006.

Resultaat

De sociale leverancier heeft de facturatie verbeterd op basis van de vijfjaarlijkse verjaring en enkel de (periode van 25/10/2005 tot 09/02/2006) gefactureerd.

De advocaat van de klant twijfelde echter aan de redenering van de vijfjaarlijkse verjaring vanaf de factuur van 7 juni 2010, daar die factuur werd vernietigd en vervangen door de factuur van 12 augustus 2011. Volgens die redenering mocht de netbeheerder gedurende 5 jaar factureren en



dus kan dit slechts betrekking hebben op een verbruik vanaf augustus 2006.

Bijgevolg heeft de netbeheerder ermee ingestemd om de verbruiksfactuur voor de periode van 25/10/2005 tot 09/02/2006 te vernietigen.

GEEN OPNAME VAN METERSTAND – VERKEERDE RAMING

Omschrijving van de klacht

De heer M. betwist een regularisatiefactuur van 5.693,62 euro terwijl hij het vorige jaar een terugbetaling van ongeveer duizend euro had ontvangen. Volgens hem is er een probleem met betrekking tot de meterstanden.

Resultaat

Blijkbaar werd er tussen 2005 en 2008 geen enkele meterstand opgenomen. Bovendien waren de ramingen bij de liberalisering (1/1/2007) en op 29/10/2007 in ruime mate ondergewaardeerd.

De leverancier heeft zijn factuur wel degelijk opgemaakt op basis van de gegevens die hij van de netbeheerder heeft ontvangen. Volgend op de tussenkomst van de Ombudsdienst stemde de netbeheerder ermee in om het volledige verbruik tussen 2005 en 2008 op een meer homogene wijze te verdelen. Als gevolg daarvan daalde het aan de klant gefactureerd bedrag. Concreet werd een totale hoeveelheid gas van 3.928 m³ gean-

nuleerd voor de periode 'post-liberalisering' en werd die hoeveelheid gevoegd bij het gebruik dat werd vastgesteld vóór 1 januari 2007.

Ter compensatie van het aangerichte ongemak besliste de netbeheerder het toegevoegd verbruik voor de periode niet opnieuw te factureren. Er bleef dus een saldo van 2.762,09 euro (in plaats van 5.693,62 euro) te betalen aan de leverancier, die overigens een betalingsplan heeft voorgesteld.

ONTERECHTE AANREKENING VAN EEN SCHADEVERGOEDING

Meneer S. laat in september 2010 zonnepanelen installeren en laat bijgevolg zijn contract bij zijn energieleverancier aanpassen naar een contract van onbepaalde duur op 13 september 2010. Hiervoor ontvangt hij een bevestigingsbrief van zijn leverancier.

Omschrijving van de klacht

Begin januari 2011 kiest meneer S. voor een nieuwe leverancier. Deze laat weten aan de huidige leverancier dat meneer S. vanaf 1 maart 2011 zijn contract wenst op te zeggen waarop hij een brief ontvangt van zijn huidige leverancier die hem vraagt een schadevergoeding te betalen. Aangezien meneer S. inmiddels een contract heeft van onbepaalde duur, is dit een onterechte aanrekening.

Resultaat

De leverancier gaat over tot het annuleren van de schadevergoeding.

ONGEVRAAGDE SLOTFACTUUR

De heer O. ontvangt een slotfactuur van zijn energieleverancier, hoewel hij geen opzeg van zijn contract of een verhuis had aangevraagd.

Omschrijving van de klacht

De heer O. ontvangt op 15/11/2010 een slotfactuur van zijn energieleverancier voor het verbruik tot en met 22/10/2010. Aangezien hij nooit een opzeg van zijn contract of een verhuis heeft aangevraagd, neemt hij contact op met hen. Deze deelt mee dat een andere energieleverancier dit leveringspunt onterecht heeft overgenomen waardoor er een slotfactuur voor de heer O. werd opgemaakt.

Resultaat

De oorspronkelijke leverancier meldt dit voorval aan de distributienetbeheerder die op zijn beurt contact opneemt met de andere leverancier.

Aangezien er geen bewijs van contract(aanvraag) kan voorgelegd worden, neemt de oude leverancier de energielevering van de heer O. terug over en wordt de facturatie opnieuw opgestart vanaf 10/01/2011.

Het verbruik tussen 22/10/2010 en 10/01/2011 wordt niet aangerekend door de oude energieleverancier omdat deze voor deze periode niet gekend was als rechtmatige leverancier. Dit verbruik mag echter ook niet aangerekend worden door de kapende leverancier op basis van het Technisch Reglement van het Vlaamse Gewest:

“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 toepas-

sing annuleert hij al verstuurde verrekeningen aan de distributienetgebruiker of betaalt facturen die de distributienetgebruiker al heeft betaald terug.”

CORRECTIEFACTUUR

De heer V. ontvangt een correctiefactuur op 04/05/2011 waarop het verbruik van 01/08/2008 tot en met 31/10/2009 gecorrigeerd werd.

Omschrijving van de klacht

De heer V. krijgt op 15/04/2011 een correctiefactuur in de bus. Op deze factuur wordt de periode van 01/02/2007 tot en met 30/06/2009 herberekend. Hij betwist deze aangezien hij al enkele jaren geen klant meer is bij deze leverancier.

Resultaat

Het “Technisch Reglement Distributie Elektriciteit” van het Vlaams Gewest stipuleert het volgende:

“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;”*

Aangezien de laatste meteropname van 01/02/2011 dateert, mag er slechts een rechtzetting gebeuren vanaf 01/02/2009. De leverancier annuleert bijgevolg de correctienota en maakt een nieuwe factuur op voor de periode 01/02/2009 tot en met 30/06/2009.

DEFECTE METER

Mevrouw B. merkt op dat haar dagverbruik veel hoger ligt dan haar nachtverbruik, ondanks dat ze bewust haar wasmachine, droogkast, ... gebruikt tijdens de daluren.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw B. doet haar strijk en gebruikt haar wasmachine en droogkast enkel tijdens de daluren en in het weekend. Aangezien ze overdag gaan werken is en veel elektrische apparaten uitgeschakeld zijn, is ze verbaasd dat op haar verbruiksfactuur het dagverbruik enorm veel hoger ligt dan het nachtverbruik.

Na alles gecontroleerd te hebben, komt ze tot de vaststelling dat haar elektriciteitsmeter defect is en dat bijna al het verbruik op de dagmeter geregistreerd wordt.

De distributienetbeheerder stelt dit ook vast, vervangt het toestel en herberekent het verbruik voor het verleden volgens de standaardverhouding 67 % dag en 33 % nacht. De meterstanden worden herberekend op basis van het verbruik van de voorgaande jaren en mevrouw B. ontvangt een nieuwe verbruiksfactuur.

Mevrouw B betwist deze verdeling over de telwerken dag en nacht aangezien deze niet overeenstemt met het werkelijke verdeling.

Resultaat

Aangezien de meter reeds enkele jaren stuk bleek te zijn, heeft de distributienetbeheerder een herberekening uitgevoerd over het verbruik in de toekomst zodat er meer relevante meterstanden voorhanden zijn en er een duidelijke verhouding is tussen het dag- en nachtverbruik, namelijk 41 % dag en 59 % nacht.

BEDRAG AANGEREKENDE VERBREKINGSVERGOEDING

Mevrouw S. ontvangt een slotfactuur waarin een verbrekingsvergoeding van 75 euro wordt aangerekend. Ze is echter van mening dat deze verbrekingsvergoeding slechts 50 euro mag bedragen.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw S. had een contract bij haar leverancier met als einddatum 31/08/2011. Ze beslist om op 01/03/2011 over te stappen naar een andere

leverancier. Haar oude leverancier maakt de slotafrekening op en rekent een verbrekingsvergoeding van 75 euro aan.

Resultaat

Het consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt' bepaalt hieromtrent het volgende:

"De verbrekingsvergoeding en/of schadevergoeding wegens vroegtijdige of niet conforme opzegging of beëindiging van een overeenkomst mag niet meer bedragen dan 50 euro indien de verbreking plaatsvindt binnen de 6 maanden van de einddatum van het contract en niet meer bedragen dan 75 euro indien de verbreking plaatsvindt voor 6 maanden van de einddatum van het contract."

Als we vanaf de einddatum van het contract, 31/08/2011, 6 maanden terugtellen, komen we op datum 28/02/2011. Aangezien het contract op 01/03/2011 werd verbroken, vindt de verbreking van het contract plaats binnen de 6 maanden van de einddatum.

De leverancier heeft bijgevolg een creditnota opgemaakt ten bedrage van 25 euro.

KLANTENWISSEL NA UITHUISZETTING

Mevrouw B. werd op 17/12/2009 uit haar woning gezet nadat de rechtbank hiertoe een vonnis had uitgesproken op vraag van de huiseigenaar.

Mevrouw B. krijgt evenwel 2 slotfacturen van de leverancier voor elektriciteit en gas respectievelijk voor de periode 12/07/2008 tot en met 03/03/2010 en voor de periode 03/03/2010 tot en met 13/03/2010.

Omschrijving van de klacht

Tijdens de eerstelijnscontacten werd door de leverancier meegedeeld dat de facturatie enkel kon aangepast worden mits voorlegging van een overnamedocument ondertekend door de vertrekkende bewoner (i.c. mevrouw B.) en door de nieuwe bewoner/eigenaar.



Artikel 5.5.2 van het Vlaams Energiebesluit bepaalt evenwel:

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 voor Energie vroeg dan ook aan de netbeheerder om een meterstand te schatten volgens de schattingsregels op datum van de uithuiszetting van 17/12/2009 en bezorgde hiertoe een duplicaat van het vonnis en de vaststelling van uitvoering ervan. De netbeheerder argumenteerde dat een rechtzetting niet kon doorgevoerd worden omdat de rechtzettingstermijnen overschreden zouden worden.

Resultaat

De Ombudsdienst stelde dat het hier geen rechtzetting betrof, maar wel een klantenwissel. Immers, uit het vonnis, de betekening en de uitvoering ervan kan onbetwistbaar worden vastgesteld dat beide partijen op de hoogte waren van het feit dat mevrouw B. niet langer de eindafnemer van energie was op het betrokken punt.

De netbeheerder volgde deze redenering en ging over tot de gevraagde aanpassingen die werden doorgegeven aan de leverancier die vervolgens de facturen aanpaste en mevrouw B. het energieverbruik aanrekende tot en met 17/12/2009.

TOEKENNING GRATIS KWH

De heer S. verandert op 01/07/2010 van leverancier.

Dhr. S. ontvangt daarop een slotafrekening voor 0 kWh voor de periode 18/03/2010 tot 30/06/2010. Er wordt geen verbruik aangerekend want dhr. S. beschikt over zonnepanelen en heeft tijdens deze periode meer geproduceerd dan verbruikt.

Op afrekening van de voorgaande periode (van 19/08/2009 – 17/03/2010) werd een verbruik van in totaal 1244 kWh aangerekend.

Op geen van beide facturen werd de gratis kWh voor 2010 toegekend.

Omschrijving van de klacht

De leverancier argumenteerde dit als volgt:

“De tussentijdse afrekening factureert geen gratis kWh, de slotafrekening wel maar hier had hij geen verbruik dus kon er ook geen gratis kWh toegekend worden.”

Rekening houdend met de procedure die de VREG heeft opgelegd, had de gratis kWh inderdaad moeten toegekend worden op de slotfactuur, aangezien dit de eerste afrekeningsfactuur was na 1 mei 2010 die de klant ontving.

De Ombudsdienst verwees evenwel naar titel IV., art. 4.1.1., §2 van het Vlaams Energiebesluit van 19 november 2010:

*“Als het **verbruik van de afgelopen twaalf maanden** lager is dan de hoeveelheid elektriciteit, vermeld in paragraaf 1, wordt de te vermelden hoeveelheid elektriciteit, vermeld in paragraaf 1, beperkt tot het door de meetinstallatie van de aansluiting op het distributienet gemeten nettoverbruik tussen afname en eventuele injectie op het distributienet van de afgelopen twaalf maanden.”*

Hieruit blijkt dat wel degelijk het verbruik van de laatste 12 maanden in rekening moet worden gebracht. Bijgevolg heeft dhr. S. volgens de Ombudsdienst nog steeds recht op de hoeveelheid gratis kWh voor 2010 in overeenstemming met zijn gezinssituatie op 01/01/2010.

Hiermee geconfronteerd maakte de leverancier een creditnota op. Op deze creditnota werd de gratis elektriciteit voor 2010 toegekend. Dhr. S. heeft recht op 700 kWh maar er wordt slechts 448 kWh toegekend aangezien de leverancier een extrapolatie van het verbruik heeft gemaakt:

“Voor 211 dagen = 1244 kWh

1244/211 = 5,90 kWh/ dag

5,90 kWh x 76 dagen = 448,08 kWh x 0,147386 (eenheidsprijs gratis kWh, terug te vinden op de website van de VREG) = €66,04 excl. btw (€79,91 incl. btw)”

De Ombudsdienst kon zich niet vinden in deze redenering gelet op het eerder vermelde artikel uit het Vlaams Energiebesluit aangezien hierin expliciet wordt vermeld dat het verbruik van de afgelopen 12 maanden in beschouwing moet worden genomen.

Resultaat

Gelet de gewestelijke bevoegdheid, vroeg de Ombudsdienst het standpunt van de VREG over de extrapolatie die de leverancier maakte.

De VREG nam het volgend standpunt in:

“De mening van de VREG hierover is dat het gaat over het verbruik van de afgelopen 12 maanden (het verbruik in 2009). Slechts als er geen verbruik is voor de afgelopen 12 maanden, mag er geëxtrapolerd worden. Als er in 2009 een verbruik was van minstens 700 kWh mag de gratis stroom 2010 toegekend worden door de leverancier.”

Geconfronteerd met dit standpunt ging de leverancier over tot de aanmaak van een bijkomende creditnota zodat finaal 700 kWh gratis elektriciteit werd toegekend.

RETROACTIEVE TOEKENNING SOCIAAL TARIEF

De heer D. heeft recht op het sociaal tarief voor gas en elektriciteit. Dit recht vloeit voort uit een tegemoetkoming die hij ontvangt vanwege de FOD Sociale Zekerheid. De aanvraag voor de tegemoetkoming gebeurde op 22 september 2008.

Na onderzoek van de medische en financiële situatie van dhr. D nam de FOD Sociale Zekerheid op 26 november 2009 de beslissing om een tegemoetkoming aan dhr. B. toe te kennen. Tengevolge de betrokken regelgeving werd deze tegemoetkoming retroactief toegekend tot de 1^{ste} dag van de maand volgend op de datum van de aanvraag, i.c. 1 oktober 2008. De heer D. is bijgevolg sinds die datum rechthebbend op het sociaal tarief.

Omschrijving van de klacht

De leverancier van dhr. D. kende sinds 01/01/2010 het sociaal tarief toe op basis van een attest dat hij van de klant ontving op 15/09/2010 en dat volgens vermelding op het attest werd opge maakt op 13/01/2010. De leverancier liet dhr. D. tevens weten dat het ook het sociaal tarief zou toekennen voor eerdere periodes mits hij attesten voor deze periodes kon voorleggen. De leveranciers verwijzen voor de toekenning van het sociaal tarief immers naar richtlijnen die de CREG oplegt en die bepalen dat de leveranciers jaarlijks moeten kunnen aantonen voor welke klanten zij

het sociaal tarief toekennen aan de hand van attesten die worden afgeleverd door de betrokken uitbetalingsinstelling van de tegemoetkomingen die recht geven op het sociaal tarief. De CREG beheert immers het fonds 'residentiële beschermde klanten' en vergoedt de leveranciers voor het toekennen van het sociaal tarief.

Dhr. D. kon via de FOD Sociale Zekerheid geen andere attesten bekomen.

Resultaat

De Ombudsdienst nam vervolgens contact op met de FOD Sociale Zekerheid. Deze bezorgde duplicaten van het attest, met expliciete vermelding van respectievelijk 'geldigheidsperiode 01/10/2008 – 31/12/2008' en 'referentiejaar 2009'.

Op basis van deze attesten paste de leverancier de facturatie aan en kende het sociaal tarief retroactief toe met ingang van 1 oktober 2008.

RETROACTIEVE TOEKENNING GRATIS KWH

De heer en mevrouw L. gingen in op het aanbod om een energiescan van hun woning te laten uitvoeren door energiesnoeiers.

Bij het nazicht van de energiefacturen stelden ze vast dat ze sinds 2007 slechts 200 kWh gratis elektriciteit ontvingen, niettegenstaande ze recht hadden op 300 kWh. Elk gezin heeft immers recht op 100 kWh, vermeerderd met 100 kWh per gedomicilieerd gezinslid.

Omschrijving van de klacht

Tijdens de eerstelijnscontacten met de leverancier kwamen dhr. en mevr. L. niet tot een oplossing. De leverancier gaf aan dat het attesten van het gemeentebestuur nodig had om ontbrekende gratis kWh toe te kennen en zou de ontbrekende kWh slechts voor 1 jaar retroactief toekennen.

Na bemiddeling van de Ombudsdienst voor Energie liet de leverancier weten dat de net-

beheerder jaarlijks liet weten dat er op het betrokken aansluitingspunt slechts 1 persoon gedomicilieerd is.

Resultaat

Voor de retroactieve toekenning sinds 2007 vroeg de leverancier om attesten van gezinssamenstelling, uitgereikt door het gemeentebestuur *, van voorgaande jaren te bezorgen.

Nadat deze attesten werden afgeleverd, maakte de leverancier een creditnota op waarop het de ontbrekende gratis kWh toekende sinds 2007.

* Niettegenstaande de Vlaamse regelgeving bepaalt dat bij te weinig of geen toegekende gratis kWh het volstaat om een erewoordverklaring van de gezinssamenstelling te bezorgen aan de leverancier zodat deze de ontbrekende gratis kWh alsnog kan toekennen, kon de Ombudsdienst in dit dossier akkoord gaan met de vraag van de leverancier om attesten van het gemeentebestuur voor te leggen. Omwille van praktische, administratieve of boekhoudkundige redenen laat de VREG de beslissing om ontbrekende gratis kWh meer dan één jaar retroactief toe te kennen, over aan de leverancier zelf.

VERJARING INVORDERBARE SCHULD NA 5 JAAR

Mevrouw E. ontvangt een schrijven van het incassobureau, gedateerd 4 augustus 2011, in opdracht van de sociale leverancier.

Omschrijving van de klacht

Het betreft het verzoek tot onmiddellijke betaling van slotfacturen Elektriciteit en Gas, daterend van respectievelijk 27/04/2005 en 30/08/2005. Het betreft de hoofdsom van de facturen, er worden geen kosten, noch intresten gevorderd.

Mevrouw E. stelt dat zij deze facturen nooit eerder heeft ontvangen, noch aanmaningen, noch ingebrekestellingen hiervoor. Zij vraagt dan ook verduidelijking maar krijgt geen gehoor.



Resultaat

In antwoord op deze klacht heeft de sociale leverancier de openstaande schuld wegens verjaring geannuleerd.

METERWISSELING

De heer H. kocht anno 2005 een magazijn. Eind november 2011 ontvangt hij een afrekeningsfactuur voor aardgasverbruik in dit magazijn voor de periode 22/11/2007 – 17/01/2011.

Omschrijving van de klacht

De heer H. had er evenwel nooit aardgas verbruikt, geen contract afgesloten en mocht ook nooit enige briefwisseling ontvangen.

Resultaat

Tijdens onderzoek door de netbeheerder is aan het licht gekomen dat hier een meterwisseling had plaats gevonden. Bijgevolg kreeg de heer H. een verbruik van aardgas aangerekend voor een meter waarvoor hij nooit verantwoordelijk is geweest. De factuur werd integraal gecrediteerd.

AFREKENINGSFACTUREN TE LAAT OPGEMAAKT

Mevrouw S. betaalt haar energiefacturen per domiciliëring. Op 26 oktober 2011 ontvangt ze 2

afrekeningsfacturen voor aardgas voor de periode van 5/04/2006 tot en met 16/05/2011 die resulteren in een opleg van 1625 euro.

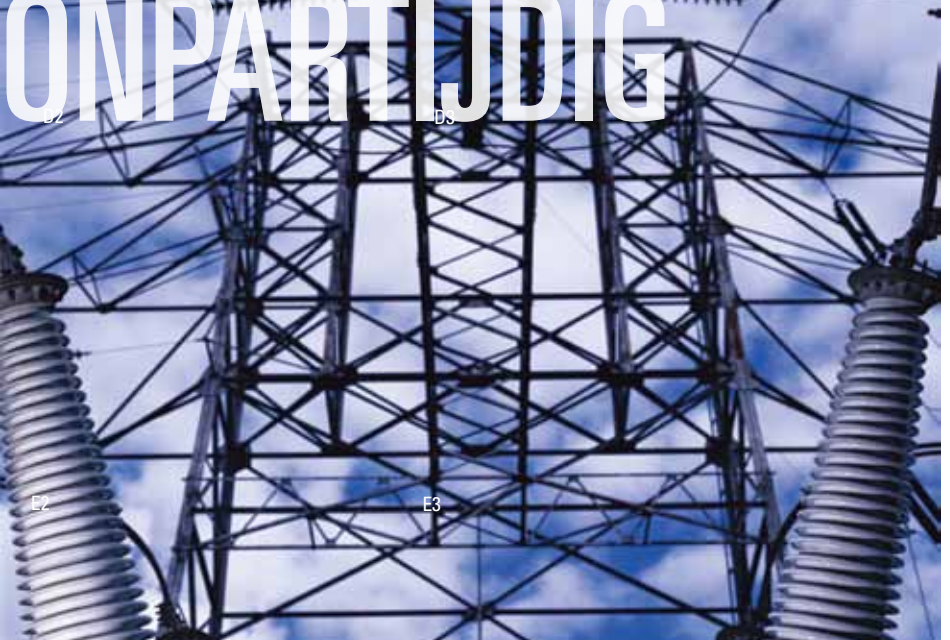
Omschrijving van de klacht

Blijkbaar werden er nooit afrekeningsfacturen opgemaakt gedurende deze periode en werden enkel voorschotfacturen geïnd.

De leverancier heeft laten weten dat hij de meetgegevens van de netbeheerder wel degelijk tijdig heeft ontvangen maar door een interne fout laat-tijdig heeft verwerkt.

Resultaat

Als commerciële tegemoetkoming besloot de leverancier om het verbruik van 5/04/2006 tot en met 31/12/2009 voor een bedrag van 1.191,15 euro op eigen kosten te nemen. Mevrouw S. had hierdoor nog een tegoed wat haar inmiddels werd teruggestort.



ONPARTIJDIG

5 SAMENVATTINGEN VAN AANBEVELINGEN

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

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

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

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

⇒ GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

Aanbeveling verbrekingsvergoeding in-gevolge leverancierswissel (LAMPIRIS)

Omschrijving

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

Standpunt van het energiebedrijf

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

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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

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

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

...

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

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

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

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

Antwoord van het energiebedrijf

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

Aanbevelingen afsluitingskosten (Lampiris)

Omschrijving

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

Standpunt van het energiebedrijf

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

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

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

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

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

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

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

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

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst wees er op dat:

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

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

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

Antwoord van het energiebedrijf

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

Aanbeveling eindmeterstand bij verhuis (ELECTRABEL)

Omschrijving

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

Standpunt van het energiebedrijf

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

Piekuren: 20428

Daluren: 6793

Uitsluitend nacht: 45166

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

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

Piekuren: 204280

Daluren: 67930

Uitsluitend nacht: 451660

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

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

Deze aanvragen werden geweigerd.

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

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

Daarom dat deze factuur dus geen meterstanden bevat.

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

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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

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

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

Antwoord van het energiebedrijf

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

Aanbevelingen MOZA-tarief/fraude/zegelbreuk (SIBELGA)

Omschrijving

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

Standpunt van het energiebedrijf

De netbeheerder (Sibelga) bezorgde de volgende informatie:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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

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

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

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

Antwoord van het energiebedrijf

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

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

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

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

Aanbeveling laattijdige terugbetaling (ORES)

Omschrijving

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

Standpunt van het energiebedrijf

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

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

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

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

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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

Antwoord van het energiebedrijf

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



⇒ NIET- GEVOLGD DOOR HET ENERGIE-BEDRIJF

Aanbeveling verbrekingsvergoeding in-gevolge leverancierswissel (LAMPIRIS)

Omschrijving

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

Standpunt van het energiebedrijf

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

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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

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

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

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

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

aanbevolen om de aangerekende verbrekingsvergoeding ten laste te nemen.

Antwoord van het energiebedrijf

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

Commentaar van de Ombudsdienst

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

Aanbeveling rechtzetting energieverbruik (ELECTRABEL)

Omschrijving

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

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

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

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

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

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

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

Standpunt van het energiebedrijf

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

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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

Antwoord van het energiebedrijf

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

Commentaar van de Ombudsdienst

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

Aanbeveling aanpassing facturatie na laattijdige verhuismelding (LUMINUS)

Omschrijving

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

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

Standpunt van het energiebedrijf

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

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

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

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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

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

Antwoord van het energiebedrijf

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

Commentaar van de Ombudsdienst

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

Aanbeveling rechtzetting van de facturatie na meterverwisseling (ELECTRABEL)

Omschrijving

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

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

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

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

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

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

Standpunt van het energiebedrijf

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

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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

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

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

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

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

Antwoord van het energiebedrijf

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

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

Commentaar van de Ombudsdienst

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

Aanbeveling sociaal tarief collectieve aardgasverwarming (ELECTRABEL)

Omschrijving

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

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

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

Electrabel past het sociaal tarief echter niet toe.

Standpunt van het energiebedrijf

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

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

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

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

Dit artikel zegt het volgende :

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

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

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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

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

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

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

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

De Ombudsdienst formuleerde volgende aanbeveling:

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

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

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

Antwoord van het energiebedrijf

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

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

Commentaar van de Ombudsdienst

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

Aanbeveling laattijdige facturatie (ELECTRABEL)

Omschrijving

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

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

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

Standpunt van het energiebedrijf

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

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

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

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

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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

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

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

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

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

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

Hiermee rekening houdend formuleerde de Ombudsdienst de volgende aanbeveling:

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

Antwoord van het energiebedrijf

Electrabel volgt de aanbeveling niet.

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

Aanbeveling retroactieve toekenning van gratis elektriciteit in Vlaanderen (ELECTRABEL)

Omschrijving

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

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

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

Standpunt van het energiebedrijf

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

Aanbeveling van de ombudsdienst

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

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

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

Antwoord van het energiebedrijf

Electrabel volgt deze aanbevelingen niet en argumenteert dat:

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

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

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

Commentaar van de Ombudsdienst

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

Aanbeveling verhuizing (LAMPIRIS)

Omschrijving

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

Standpunt van het energiebedrijf

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

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

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

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

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

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

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

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

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst stelde vast:

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

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

Antwoord van het energiebedrijf

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

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

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

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

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

Commentaar van de Ombudsdienst

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

Aanbeveling verhuizing (ELECTRABEL)

Omschrijving

Dhr. K. betwist zijn meterstanden na zijn verhuis.

Standpunt van het energiebedrijf

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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

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

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

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

Antwoord van het energiebedrijf

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

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

Commentaar van de Ombudsdienst

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

Aanbeveling over het statuut van de eindafnemer (ELECTRABEL)

Omschrijving

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

Standpunt van het energiebedrijf

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

Dit verklaart de inningsprocedure (plaatsing van een budgetmeter).

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

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



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

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

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

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst stelde vast:

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

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

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

Antwoord van het energiebedrijf

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

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

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

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

Commentaar van de Ombudsdienst

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

Aanbevelingen MOZA-tarief/fraude/zegelbreuk (SIBELGA)

Omschrijving

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

Standpunt van het energiebedrijf

De netbeheerder (Sibelga) bezorgde de volgende informatie:

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

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

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

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

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

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

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

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

passen dat tijdens het jaar in kwestie in voege was.

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

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

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

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

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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

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

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

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

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

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

Antwoord van het energiebedrijf

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

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

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

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



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

Commentaar van de Ombudsdienst

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

Aanbeveling verbrekingsvergoeding (Luminus)

Omschrijving

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

Standpunt van het energiebedrijf

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

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

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst stelde vast:

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

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

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

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

Antwoord van het energiebedrijf

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

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

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

Aanbeveling sociaal tarief (ELECTRABEL)

Omschrijving

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

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

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

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

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

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

Standpunt van het energiebedrijf

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

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

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

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

De Ombudsdienst voor Energie heeft de volgende aanbeveling geformuleerd:

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

Antwoord van het energiebedrijf

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

Commentaar van de Ombudsdienst

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

⇒ **GEDEELTELIJK GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF.**

Aanbeveling MOZA-tarief/fraude/zegelbreuk (SIBELGA)

Omschrijving

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

Standpunt van het energiebedrijf

De netbeheerder (Sibelga) bezorgde de volgende informatie:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Aanbeveling van de Ombudsdienst

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



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

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

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

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

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

Antwoord van het energiebedrijf

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

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

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

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

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

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

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

Commentaar van de Ombudsdienst

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

→ TOEGANKELIJK



6 BELEIDSADVIEZEN

De Ombudsdienst heeft op 25 oktober 2011 aan de Kamercommissie Bedrijfsleven een advies verstrekt omtrent de omzetting van het zogenaamde derde energiepakket in Belgische wetgeving.

De Ombudsdienst had immers in het activiteitenverslag 2010 reeds vastgesteld dat bepaalde klachtensoorten betrekking hebben op een gebrekkige marktwerking die zeker nog voor verbetering of zelfs meer regulering vatbaar is. Deze klachtensoorten zijn momenteel nog actueel.

Een eerste probleem ontstaat bij de administratieve procedure voor een **verhuis**. Een aantal leveranciers aanvaardt een eenzijdige en eenvoudige mededeling van de meterstanden op de dag van de verhuis. Dat kan telefonisch of schriftelijk. Ontstaat er achteraf discussie over de meterstanden, dan moet de betrokkene toch nog een verhuisdocument tonen dat ondertekend is door de vorige en de nieuwe bewoner. Na verloop van tijd is het echter niet meer vanzelfsprekend om dit document af te leveren.

Ten tweede stelt de Ombudsdienst ook problemen vast bij de toepassing van de sociale tarieven. Die hebben onder meer te maken met:

- de automatisering van de **sociale tarieven**;
- het gebrek aan communicatie waardoor sommige gezinnen hun rechten op federaal of gewestelijk vlak niet kennen;
- de toekenning van het sociaal tarief met terugwerkende kracht.

Verbrekingsvergoedingen bij het vervroegd opzeggen van een energiecontract blijken een derde probleem. Er is niet altijd sprake van een vlotte switch waarbij zowel de oude als de nieuwe leverancier de afspraken van het consumentenakkoord nakomen.

Ten vierde worden ook bij **voorschotfacturen** regelmatig problemen vastgesteld. Die situeren zich vaak op het vlak van de berekening of de wijziging van het bedrag van de voorschotfactuur, maar ook bij de aanrekening van een voorschot

wanneer het leveringscontract nog niet begonnen is of zelfs al beëindigd is. Betalingsproblemen kunnen ook ontstaan wanneer de leverancier een voorschotfactuur en een eindafrekening of slotfactuur in dezelfde maand verstuurt.

Ten vijfde zorgen ook **bankdomiciliëringen** soms voor problemen. Vooral als de energieleverancier de jaarlijkse eindfactuur in mindering brengt en de eindafnemer daardoor niet meer over genoeg financiële middelen beschikt om die maand in zijn levensonderhoud te voorzien. Is de jaarlijkse verbruiksfactuur bovendien niet correct, dan wordt het probleem nog schrijnender. Want van zodra de bankdomiciliëring is uitgevoerd, is het aan de eindafnemer om het betaalde bedrag van de betwiste factuur terug te vorderen. Een voorbeeld: een klant krijgt een factuur op basis van foute meterstanden. De betaling wordt uitgevoerd via domiciliëring. De klant betwist de factuur, maar krijgt het betaalde bedrag pas terug wanneer er een uitspraak is over de betwisting.

Voor gezinnen die elke maand moeten rondkomen met een laag loon, een laag pensioen of een vervangingsinkomen, zijn dergelijke financiële situaties uiteraard te vermijden. Leveranciers geven een financiële tegemoetkoming voor betalingen via domiciliëring. Maar die enkele euro's wegen in deze gevallen niet op tegen het risico van een financiële aderlating.

Tot slot stelt de Ombudsdienst regelmatig vast dat energiebedrijven de **terugbetalingstermijnen** voor kredietbedragen ten voordele van de klant niet naleven. In de regel zijn deze termijnen dezelfde als de betalingstermijnen voor bedragen die de klant verschuldigd is. De leverancier verwijst nogal gemakkelijk naar het feit dat hij niet op de hoogte is van het rekeningnummer van de klant. Zelfs als het rekeningnummer wordt medegedeeld, duurt het bij sommige leveranciers nog lang alvorens de terugbetaling wordt uitgevoerd. Een aantal leveranciers grijpen de terug te betalen bedragen aan om de ondertussen opnieuw reeds opgestelde (voorschot)facturen aan te zuiveren.

De Ombudsdienst heeft hierover reeds in zijn beleidsadvies nr. 10.002 (zie [bijlage I](#)) een aantal voorstellen geformuleerd.

Het betreft de voorstellen omtrent:

- de wettelijke verankering van het consumentenakkoord "*De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt*"; de regels van het consumentenakkoord (ver)dienen door de bevoegde Minister(s) eveneens aangepast te worden aan de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en consumentenbescherming en aan de veranderingen in de marktwerking van de energiesector. Bovendien dient een gelijkaardig consumentenakkoord afgesloten te worden met de distributienetbeheerders aangezien volgens recente jurisprudentie deze energiebedrijven eveneens onderworpen zijn aan de voormelde wetgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming;
- het voorzien van een federaal systeem van schadevergoeding of compensaties waarbij de Ombudsdienst voorstelt om voor de uitwerking ervan rekening te houden met de financiële compensatieregelingen die al bestaan of in voorbereiding zijn op gewestelijk niveau. Zonder dat de Ombudsdienst uitspraak doet over de organisatie van dergelijk compensatiestelsel (bevoegde instantie, procedures, budgettaire middelen, ...) zou het nuttig en consumentvriendelijk kunnen zijn om bij de uitwerking van dit stelsel rekening te houden met de federale en gewestelijke bevoegdheden ter zake.
Op federaal niveau zouden dan financiële compensaties ten aanzien van de (sociale) leveranciers kunnen voorzien worden voor de gevallen waarin zij de regels van het consumentenakkoord niet naleven (bijvoorbeeld bij verhuizing, bij verandering van leveranciers, bij communicatie naar de consument).
De gewestelijke diensten zouden zich dan vooral kunnen richten naar de distributieactiviteiten zoals aansluitingen, de kwaliteit van



energielevering en de naleving van de technische reglementen inzake het distributienetbeheer. Dergelijke compensatieregelgeving bestaat reeds in de Waalse decreetgeving en is zeer recent ook voorzien in de Brusselse ordonnantering en zou ook uitgewerkt worden in de Vlaamse decreetgeving;

- het opleggen van een eenvormige en leesbare standaardfactuur;
- het reglementeren van de voorschotfacturen (berekening van het bedrag op basis van het laatst gekende jaarverbruik of door de consument medegedeelde jaarverbruik en op basis van de prijzen en tarieven zoals van toepassing op de datum van afsluiten van de overeenkomst of de jaarlijkse verlenging ervan, aanrekening van de voorschotfacturen of tussentijdse facturen beperkt tot de periode van levering, geen aanrekening van voorschotten tijdens de maand waarin tevens de verbruiksfactuur of de slotfactuur moet worden betaald)
- de verplichting voor de leveranciers om jaarlijks aan de eindafnemers het meest gunstige tariefplan volgens het verbruikspatroon van de eindafnemer voor te leggen.
- het wettelijke verankeren van een maximale verjaringstermijn van vijf jaar met betrekking

tot energiefacturen voor zover de federale en gewestelijke regels inzake facturatie en rechtzettingen ervan door energieleveranciers en distributienetbeheerders zijn nageleefd. De Ombudsdienst vraagt ook een wettelijke bescherming voor consumenten om tot vijf jaar terug een rechtzetting van de facturatie te vragen in hun voordeel. Een rechtzettingstermijn van vijf jaar zal de consument de nodige rechtszekerheid bieden om vastgestelde rechten inzake bijvoorbeeld de toepassing van sociale maximumprijzen en openbare dienstverplichtingen (zoals gratis elektriciteit in het Vlaamse gewest) te recupereren.

De Ombudsdienst heeft vervolgens ook een advies verstrekt aan de Kamercommissie Bedrijfsleven (zie bijgaand advies van 11 maart 2011 (zie bijlage II)) waarin volgens de Ombudsdienst een aantal bepalingen aanbeveling verdienen om aan de voormelde voorstellen in het beleidsadvies nr. 10.002 toegevoegd te worden, zoals inzonderheid de voorstellen omtrent:

- de transparantie van de indexerings- en tarief-formules, zonder dat de Ombudsdienst zich wenst uit te spreken over de regulering van deze formules; immers, de bespreking daarvan behoort tot de bevoegdheden van de CREG. De Ombudsdienst is evenwel van mening dat bij niet-naleving van de transparantie van de



(gereguleerde) indexerings- en tariefformules aan de eindafnemer steeds de mogelijkheid moet geboden worden om kosteloos het energiecontract op te zeggen;

- de rechtszekerheid van slechts één verbrekingsvergoeding ten bedrage van maximaal 50 of 75 euro indien de eindafnemer één overeenkomst voor de levering van elektriciteit en aardgas heeft afgesloten;
- de kosteloze opzegging van het energiecontract binnen een termijn van maximaal twee maanden na de stilzwijgende verlenging van het contract van bepaalde duur;
- de uitsluiting van het bankdomiciliëringsmechanisme voor betalingen van de jaarlijkse verbruiksfacturen waarbij de Ombudsdienst voorstelt om dit ook uit te breiden naar de slotfacturen.

Ten slotte is de Ombudsdienst ook voorstander van de oprichting van fysieke informatie – en klachtenloketten, zoals dit ook beoogd wordt in het zogenaamde derde energiepakket.

De Ombudsdienst vraagt zich evenwel af of het aangewezen is om deze verplichting nu reeds aan de leveranciers op te leggen gezien de huidige onvoltooide stand van zaken van de vrijmaking van de energiemarkt.

De Ombudsdienst stelt dan ook voor om de gewestelijke verantwoordelijken voor de organisatie van de regionale energiemarkten hierbij te betrekken en eventueel in een opstart- en overgangsfase deze openbare dienstverplichting tot “consumer empowering” samen met de leveranciers te organiseren binnen de klantenkantoren van de distributienetbeheerders.

De Ombudsdienst is dan ook verheugd om het feit dat in de wet van 8 januari 2012 tot wijziging van de elektriciteits- en aardgaswet (Belgisch Staatsblad van 11 januari 2012) inzake de omzetting van het zogenaamde derde energiepakket een luik consumentenbescherming is toegevoegd dat grotendeels gebaseerd is op de voormelde beleidsadviezen, met name:

- een versterking van de werking van de Ombudsdienst;
- een aantal bepalingen (artikel 105, §§1 en 2) om de energiefacturen eenvormiger en leesbaarder te maken;
- de bepaling onder §3 van artikel 105 die stelt dat binnen 6 maanden vanaf de datum van publicatie van de wet in het Staatsblad (11 januari 2012) het sectoriële consumentenakkoord moet vervolledigd worden, zodat onder andere de volgende punten worden geregeld:

- o de invoering van de mogelijkheid voor de klant om de jaarfactuur uit de eventuele bankdomicilëring te sluiten;
- o het verbod op een dubbele verbrekingsvergoeding ingeval een contract voor de levering van gas en elektriciteit op eenzelfde tijdstip bij dezelfde leverancier werd afgesloten. De verbrekingsvergoeding wordt beperkt tot 50 euro.

Ten slotte heeft de Ombudsdienst ook een beleidsadvies nr. 10.003 aan de federale Minister van Energie geformuleerd omtrent de doorrekening van de kosten van premies voor energiebesparing en de minimumprijzen voor de groenestroomcertificaten in de distributietarieven van distributienetbeheerder Eandis (zie [bijlage III](#)).

Op basis van de 160 klachten die daarover werden ontvangen, had de Ombudsdienst immers vragen omtrent de markttransparante, de objectieve en de redelijke gronden waarop de beslissing van de federale regulator CREG werd genomen.

De Ombudsdienst vroeg zich immers concreet af of de CREG met haar beslissing die nog steeds niet openbaar is:

- de wettelijke en reglementaire regels had gevolgd betreffende de goedkeuring van de meerjarentarieven en de verhoging ervan tijdens de tarifaire periode van 2009 tot en met 2012;
- erop had toegezien dat de tarifiering voor de levering van elektriciteit gericht was op het algemeen belang en zich in het globale energiebeleid integreerde.

De CREG heeft uiteindelijk aan de Ombudsdienst medegedeeld dat ze aan het beleidsadvies geen verder gevolg ging geven aangezien er over deze kwestie reeds een aantal rechtszaken waren aangespannen.



ONAFHANKELIJK





KLACHTENBEHANDELING EN WISSELWERKING

MET FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN

De wet van 8 januari 2012 tot wijziging van de elektriciteits- en aardgaswetgeving (Belgisch Staatsblad van 11 januari 2012) bepaalt in artikel 41 dat de Ombudsdienst voor Energie werkt als een enig loket inzake klachtenbehandeling. De verdeling van de vragen en klachten over de bevoegde federale en gewestelijke diensten, de uitwisseling van informatie en inlichtingen tussen die diensten en de oprichting van een permanente overlegwerkgroep met die diensten worden geregeld overeenkomstig de bepalingen van artikel 27, §1bis van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt.

Bovendien moet de Ombudsdienst in zijn huishoudelijk reglement een procedure voorzien om onduidelijkheden of meningsverschillen over federale en regionale bevoegdheden te regelen in overleg met de bevoegde Gewesten.

Bij zijn oprichting startte de Ombudsdienst onmiddellijk met de afspraken met andere federale en gewestelijke diensten en regulatoren. Deze afspraken zijn nog niet opgenomen in het huishoudelijk reglement, want voor de voltooiing hiervan is ook de aanwezigheid van de Franstalige ombudsman vereist. Toch zijn er al duidelijke procedures afgesproken voor de behandeling van klachten en de verdeling van vragen.

Deze afspraken en procedures in verband met federale en regionale bevoegdheden over vragen en klachten, uitwisseling van informatie tussen diensten en regulatoren en de oprichting van de permanente werkgroep, zijn opgenomen in een intern reglement. Deze bepalingen zijn onderschreven door alle federale en gewestelijke diensten bevoegd voor Energie.

A. Wisselwerking tussen de Ombudsdienst en de federale en gewestelijke diensten en regulatoren voor energie

HOOFDSTUK I:	De Ombudsdienst als enig contactpunt
HOOFDSTUK II:	Behandeling van klachten volgens hun onderwerp
HOOFDSTUK III:	Spoedprocedure
HOOFDSTUK IV :	Behandeling van vragen om informatie of inlichtingen
HOOFDSTUK V:	Uitwisseling van informatie en inlichtingen
HOOFDSTUK VI:	Oprichting van een permanente overlegwerkgroep
HOOFDSTUK VII:	Formalisering en wijziging van onderhavige afspraken

HOOFDSTUK I: DE OMBUDSDIENST ALS ENIG CONTACTPUNT

Artikel 1

§ 1. Zoals beoogd in artikel 3, punt 13 van de Europese richtlijnen 2009/72/EG en 2009/73/EG van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en voor aardgas, werkt de Ombudsdienst, onverminderd de mogelijkheid om rechtstreeks beroep te doen op de gewestelijke ombudsdiensten voor energie, overeenkomstig de gewestelijke bepalingen die deze organiseren en met respect voor de bevoegdheidsverdeling in de behandeling van de vragen om informatie en van de klachten, als een enig contactpunt inzake de ontvangst en de behandeling van klachten.

Met de federale en gewestelijke diensten bevoegd voor Energie wordt hierna bedoeld:

- Voor de federale overheid:
 - o De Ombudsdienst voor Energie;
 - o De FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie en inzonderheid de:
 - Algemene Directie Controle en Bemiddeling;
 - Algemene Directie Energie
 - o De Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG)
- Voor het Vlaams Gewest: de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG);
- Voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL);
- Voor het Waals Gewest: de gewestelijke ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Energie).

§ 2. De Ombudsdienst behandelt klachten van eindafnemers die betrekking hebben op de activiteiten van een **elektriciteits- of aardgasbedrijf**¹ en op het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt.

In dit kader behandelt de Ombudsdienst hoofdzakelijk de klachten met betrekking tot de energiefacturen inzake elektriciteit en aardgas van commerciële en sociale leveranciers, inzonderheid de **klachten** met betrekking tot :

- de **kwaliteit van de dienstverlening** van de leverancier (geen of onvoldoende antwoord op een klacht, enz.) ;
- de **betaling van facturen** (voorschotten, afrekeningfacturen, slotfacturen, enz.) ;
- het **gebrek aan duidelijkheid van de factuur** (transparantie van prijzen, tarieven, heffingen, taksen enz.) ;
- de **betwisting van het factuurbedrag of het tarifair contract** (professionele klant, sociaal tarief enz.), met inbegrip van de opportuniteit

¹ Art. 27, §1, tweede lid, 1° van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en artikel 15/16bis van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen.

om sancties op te schorten of te annuleren (bedreiging met afsluiting, budgetmeter ...) ten gevolge de betwiste factuur.

§ 3. Klachten worden ingediend bij de Ombudsdienst voor Energie:

- per brief : Koningsstraat 47, 1000 Brussel of
- per fax : 02 211 10 69 of
- per mail : klacht@ombudsmanenergie.be of
- via het elektronisch klachtenformulier op www.ombudsmanenergie.be

HOOFDSTUK II: BEHANDELING VAN KLACHTEN VOLGENS HUN ONDERWERP

Afdeling I: Klachten die behoren tot ofwel de uitsluitend federale bevoegdheid, ofwel de gemengde bevoegdheid

Artikel 2

De Ombudsdienst behandelt de schriftelijke klachten van eindafnemers ten aanzien van elektriciteits- en aardgasbedrijven (producenten, invoerders, vervoerders, verdelers, leveranciers) die behoren tot ofwel de federale bevoegdheid, ofwel de federale EN de gewestelijke bevoegdheid (hierna "gemengde bevoegdheid" genoemd).

Artikel 2bis

De klachten ontvangen door de Ombudsdienst en die behoren tot de federale of tot de gemengde bevoegdheid (gemengde klachten) worden behandeld door de Ombudsdienst.

Federale of gemengde klachten die door federale of gewestelijke diensten bevoegd voor energie worden ontvangen, kunnen worden doorgestuurd naar de Ombudsdienst via klacht@ombudsmanenergie.be.

De Ombudsdienst verstuurt hiertoe een ontvangstmelding naar de aanklager en behandelt

de klacht volgens zijn modaliteiten van klachtenbehandeling.

Artikel 2ter

De Ombudsdienst kan, naargelang het onderwerp van de klacht, beroep doen op de bijstand van deskundigen van de federale en gewestelijke diensten die bevoegd zijn voor energie.

Andersom kunnen deze diensten die een gemengde klacht behandelen eveneens beroep doen op de bijstand van het personeel van de Ombudsdienst.

Deze bijstand wordt gevraagd per brief, per mail, telefonisch of ter plaatse.

De informatie verkregen in het kader van klachtendossiers geniet een vertrouwelijk karakter voor zover de bekendmaking ervan het betrokken elektriciteits- of aardgasbedrijf zou kunnen schaden en met respect voor de wetgeving inzake openbaarheid van bestuur.

Artikel 2quater

Voor gemengde klachten waarvan na onderzoek van de klacht blijkt dat geen minnelijke schikking kan worden bereikt voor de aspecten van de klacht die uitsluitend tot de gewestelijke bevoegdheid behoren, wordt aan de aanklager medegedeeld dat de uiteindelijke bevoegdheid voor de behandeling van die aspecten tot de bevoegde gewestelijke dienst behoort.

Artikel 3

De klachten in verband met het gedrag van leveranciers in het kader van hun marketing- en verkooppraktijken (bedrieglijke verkoop, onregelmatige ondertekening van een leveringscontract, onrechtmatige bedingen, enz.) of elke andere eventuele inbreuk op het « Akkoord van de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt », alsook op de « Gedragscode voor de verkoop buiten de onderneming en voor de

verkoop op afstand” worden behandeld door de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie, Algemene Directie Controle en Bemiddeling.

Artikel 3bis

De klachten beoogd in artikel 3 worden ofwel rechtstreeks ofwel onrechtstreeks via de Ombudsdienst toegezonden aan:

FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie
Algemene Directie Controle en Bemiddeling
Northgate III

Koning Albert II-laan 16
1000 Brussel

Tel.: 02/ 277 54 84 (N) 02/ 277 54 85 (F)

Fax: 02/277 54 52

E-mail: eco.inspec.fo@economie.fgov.be

Artikel 4

De klachten die de Ombudsdienst ontvangt en die betrekking hebben op de bevoegdheden van de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG), haar werking of de door haar toegepaste reglementering worden voor nuttig gevolg overgemaakt aan deze dienst.

o per mail: info@creg.be;

o per brief : Directie Algemene Zaken, Juridische Dienst, Nijverheidstraat 26-38 te 1040 Brussel;

o per fax: 02/289 76 19

De CREG onderzoekt het klachtendossier en maakt haar besluiten en alle nuttige informatie over aan de Ombudsdienst die er de aanklager over inlicht.

Artikel 5

De klachten met betrekking tot de bevoegdheden, reglementeringen en werking van federale of gewestelijke administraties worden naar gelang het geval en de bevoegdheidsverdeling toegezonden aan:

- de federale Ombudsman :

- via e-mail : contact@federaalombudsman.be;

- per brief aan: de federale Ombudsman, Hertogsstraat 43 - 1000 Brussel;

- per fax : 02/289 27 28

- de gewestelijke ombudsdiensten, met name:

- de Vlaamse Ombudsdienst :

• via e-mail : info@vlaamseombudsdienst.be;

• per brief aan: Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86 1000 Brussel;

• per fax : 02/552 48 00

- De Ombudsdienst van het Waalse gewest:

• via mail : courrier@mediateur.wallonie.be;

• per brief aan: Rue Lucien Namèche 54 5000 Namur;

• per fax 081/32 19 00

Afdeling II. Klachten die uitsluitend tot de gewestelijke bevoegdheid behoren

Artikel 6

Onverminderd de bepalingen van hoofdstuk III, behandelt de Ombudsdienst geen klachten die uitsluitend behoren tot de gewestelijke bevoegdheden.

Behoren in het bijzonder tot de gewestelijke bevoegdheden:

- **Wallonië :**

• de klachten gericht aan de distributienetbeheerders met betrekking tot de verplichtingen die hen in het kader van de Waalse wetgeving zijn opgelegd, meer bepaald deze die verband houden met technische aspecten (bijvoorbeeld de klachten met betrekking tot aansluitingsvoorwaarden) of deze die verband houden met de opname en validering van meetgegevens ;

• de klachten betreffende de naleving van de gewestelijke openbare dienstverplichtingen die aan de netbeheerders en de leveranciers zijn opgelegd;

• de betwistingen ingevolge het niet toekennen van een aanvraag tot schadevergoeding, zoals voorzien in de Waalse wetgeving, en die door

een eindafnemer werd gericht aan zijn leverancier of netbeheerder.

- **Brussel:**

- de klachten tegen de distributienetbeheerders met betrekking tot technische aspecten, zoals de aansluitingsvoorwaarden;
- de klachten met betrekking tot openbare dienstverplichtingen inzake de levering van elektriciteit of aardgas, gericht tegen een commerciële of een sociale leverancier.

- **Vlaanderen:**

- de klachten met betrekking tot de sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen;
- de klachten tegen distributienetbeheerders inzake technische aspecten, onder meer de naleving van de technische reglementen;
- de klachten die voorwerp uitmaken van een bemiddelingsprocedure en/of geschillenbeslechting.

Artikel 6bis

De klachten die de Ombudsdienst ontvangt en die betrekking hebben op de bevoegdheden van de gewestelijke diensten, hun werking of op de door hen toegepaste reglementering, worden voor nuttig gevolg toegezonden aan de betrokken gewestelijke dienst.

Artikel 7

De behandeling van de klachten die uitsluitend behoren tot de gewestelijke bevoegdheid vallen buiten de modaliteiten en termijnen van klachtenbehandeling door de Ombudsdienst.

De Ombudsdienst deelt ontvangst van de klacht mee aan de aanklager en deelt deze tevens de gewestelijke dienst mee die bevoegd is voor de behandeling van de klacht.

Vervolgens en onverminderd de bepalingen van artikel 7bis, wordt de klacht doorgezonden naar de bevoegde gewestelijke dienst met verzoek

de resultaten van het onderzoek van de klacht niet alleen aan de aanklager maar ook aan de Ombudsdienst mede te delen.

Artikel 7bis

De klachten die behoren tot de bevoegdheid van de VREG of BRUGEL en die de Ombudsdienst ontvangt (klachten die bovendien gericht zijn tegen de distributienetbeheerder en/of leverancier), worden door de Ombudsdienst doorgezonden naar de distributienetbeheerder en/of leverancier. Voor de klachten die tot de bevoegdheid van de VREG of BRUGEL behoren, wordt een kopie naar klachten@vreg.be of info@brugel.be gestuurd.

Van zodra de Ombudsdienst het standpunt van de betrokken distributienetbeheerder of leverancier ontvangt, wordt, indien nodig, aan de VREG of BRUGEL per elektronisch schrijven gevraagd of dit standpunt overeenstemt met de toepasselijke reglementering. Deze aanvraag is vergezeld van een afschrift van het klachtendossier.

Indien er geen bevredigende oplossing voor het geschil tussen de aanklager en de distributienetbeheerder of leverancier kan worden gevonden, wordt de klacht door de Ombudsdienst toegezonden aan de VREG of BRUGEL.

HOOFDSTUK III : SPOEDPROCEDURE

Artikel 8

Deze procedure heeft als doel snel duidelijkheid te creëren in de situatie van de afnemer om een onterechte afsluiting of het uitblijven van een aansluiting binnen de drie werkdagen te vermijden.

Artikel 9

De dienst die de aanvraag tot spoedprocedure ontvangt, behandelt deze aanvraag autonoom, ongeacht tot wiens bevoegdheidsdomein de

aanvraag tot spoedprocedure of de oorzaak ervan behoort.

In voorkomend geval wordt aan de bevoegde federale of gewestelijke dienst ondersteuning gevraagd inzake het wettelijk, reglementair of administratief kader van de spoedprocedure.

De eventuele overige klachten verbonden aan een dossier in het kader van een spoedprocedure worden behandeld overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk II.

HOOFDSTUK IV: BEHANDELING VAN VRAGEN OM INFORMATIE OF INLICHTINGEN

Artikel 10

De Ombudsdienst behandelt in de regel geen mondelinge of schriftelijke vragen om informatie of inlichtingen behoudens wanneer de vragen betrekking hebben op:

- de procedure van klachtenbehandeling;
- individuele klachtendossiers die enige uitleg behoeven ten einde tot een voldoende afsluiting van het dossier te kunnen besluiten.

Artikel 11

De Ombudsdienst stuurt de vragen door naar:

- het betrokken energiebedrijf voor zover de vragen betrekking hebben op de transparantie van de energiefactuur of de inhoud ervan;
- de bevoegde Minister of Staatssecretaris voor Energie voor zover de vragen betrekking hebben op het gevoerde of te voeren energiebeleid;
- de bevoegde federale of gewestelijke dienst al naargelang de vraag tot een federaal of gewestelijk bevoegdheidsdomein inzake energie behoort.

Artikel 12

De vragen betreffende de volgende federale bevoegdheidsdomeinen inzake energie worden toegezonden aan de FOD Economie: Contact center, Tel. (gratis nr.): 0800 120 33, fax (gratis nr.): 0800 120 57, E-mail: info.eco@economie.fgov.be

- energieprijzen en (sociale) tarieven/verwarmingspremies
- hoogspanningsnetwerk
- opslag en invoer van aardgas/productie elektriciteit
- nucleaire energie
- offshore wind energy
- consumentenbescherming (gedragscode)
- economisch recht (mededinging, contractenrecht)

Artikel 13

De vragen betreffende de volgende gewestelijke bevoegdheden inzake energie worden naargelang het gewest toegezonden aan:

- Wallonie: CWaPE (meer bepaald de SRME): 081/33 08 10 of srm@cwape.be en 078/15.00.16 (energieinfolijn van het Waals gewest);
- Brussel: Brugel : 0800.97.198 of info@brugel.be ;
- Vlaanderen: nr 1700 of info@vreg.be

- organisatie van de gewestelijke energiemarkt
- distributienet
- hernieuwbare energie en warmtekrachtkoppeling (wkk)
- REG (premies, subsidies, ...)
- openbare dienstverplichtingen op sociaal en ecologisch vlak

HOOFDSTUK V: UITWISSELING VAN INFORMATIE EN INLICHTINGEN

Artikel 14

De Ombudsdienst en de federale en gewestelijke diensten wisselen onder de vorm van een elektronisch bestand binnen de eerste 2 maanden van het kalenderjaar informatie en inlichtingen uit omtrent:

- Aantal ontvangen en behandelde klachten inzake de elektriciteits- en aardgasmarkt, gerangschikt :
 - o per elektriciteits- of aardgasbedrijf met onderverdeling tussen ontvankelijke en onontvankelijke klachten en tussen gegronde, ongegronde en deels gegronde klachten;
 - o per bevoegdheidsdomein (federaal, gewestelijk, gemengd);
 - o per soort (facturatie, meteropname, aansluitingen, contractuele aangelegenheden, ...);
- De resultaten van de ontvangen en behandelde klachten (minnelijke schikkingen, ingetrokken klachten, al dan niet gevolgde aanbevelingen,...).

De rapportering maakt gebruik van een classificatiesysteem van consumentenklachten dat gebaseerd is op de door de European Regulators Group for Electricity & Gas (ERGEG) aanbevolen classificatie van consumentenklachten die een aanvulling vormt op de door de Europese Commissie aanbevolen geharmoniseerde methode voor de classificatie van klachten en vragen van consumenten (cf. Aanbeveling van 12.05.2010 van de Commissie inzake het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen – C(2010)3021 definitief).

Artikel 15

Wijzigingen in de wetgeving, reglementering of administratieve richtlijnen met betrekking tot de

elektriciteits- en aardgasmarkt worden medege-deeld, zodra de beslissing door de bevoegde regering of overheidsdienst is genomen.

HOOFDSTUK VI: OPRICHTING VAN EEN PERMANENTE OVERLEGWERK GROEP

Artikel 16

De Ombudsdienst en de federale en gewestelijke diensten engageren zich om de voormelde afspraken na te leven, op te volgen en te evalueren in een permanent overleg.

Dit overleg zal minstens 4 maal per jaar in een werkgroep worden geformaliseerd. De plaats, tijdstip en voorzitterschap van de werkgroep worden afgesproken in onderling overleg tussen de betrokken diensten.

Indien nodig, zal voor de werking van het permanent overleg een ontwerp van samenwerkingsprotocol door de betrokken diensten worden afgesloten.

HOOFDSTUK VII: FORMALISERING EN WIJZIGING VAN ONDERHAVIGE AFSPRAKEN

Artikel 17

Onderhavige afspraken maken voor de Ombudsdienst deel uit van het huishoudelijke reglement van de Ombudsdienst zoals voorzien in artikel 27, §2, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt.

Artikel 18

Afspraken kunnen worden aangepast op verzoek van één van de betrokken diensten. Voor de

goedkeuring van de aanpassingen is er consensus vereist tussen de betrokken diensten na overleg in de werkgroep vermeld in hoofdstuk VI.

B. Aantal klachten ontvangen en behandeld door alle federale en gewestelijke diensten

Hierna volgt een overzicht van het aantal en het type klachten die alle federale en gewestelijke diensten bevoegd voor energie ontvingen en behandelden in 2011.

De federale Ombudsdienst gebruikt deze gegevens ook voor de rapportage aan de Europese Commissie over consumentenklachten over elektriciteit en gas in België.

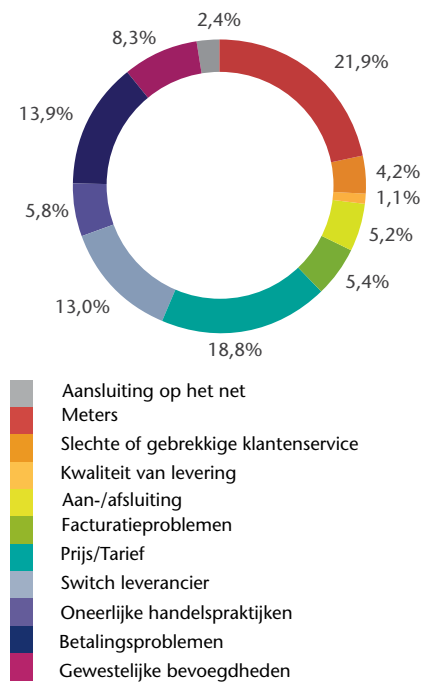
Voor de volledigheid krijgt u hier een overzicht van deze klachteninstanties:

- de Ombudsdienst voor Energie ;
- de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie ;
- de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG);
- de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG);
- de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL);
- de gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie).

Met deze rapportering volgen zij de aanbeveling van de Europese Commissie van 12 mei 2010 over het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en --vragen – (C(2010)3021 definitief.).

In totaal behandelden de verschillende klachteninstanties in België 9.960 consumentenklachten over de elektriciteits- en aardgasmarkt. U ziet hier de onderverdeling per klachtensoort:

CONSUMENTENKLACHTEN



C. Aantal vragen om informatie

De Ombudsdienst is bevoegd voor alternatieve regeling van geschillen en behandelt in principe dus geen vragen om informatie, behoudens wanneer die informatie betrekking heeft op de procedure van klachtenbehandeling.

Desondanks ontvangt de Ombudsdienst regelmatig schriftelijke en telefonische vragen om informatie en inlichtingen. In 2011 betrof het meer dan 2.300 schriftelijke en mondelinge vragen, hetgeen gemiddeld 10 vragen of oproepen per werkdag betekent.

De Ombudsdienst probeert die in de mate van het mogelijke zelf te beantwoorden of op zijn minst door te verwijzen naar de bevoegde federale of gewestelijke diensten.

De vragen om informatie hadden betrekking op:

- de procedure van klachtenbehandeling
- de zogenaamde spoedprocedures of oproepen van gezinnen of bedrijven die dreigen afgesloten te worden van het distributienet of vragen om spoedig (her)aangesloten te worden
- bevoegdheden van federale of gewestelijke



diensten, zoals de evolutie van de energieprijzen en distributietarieven, de prijsvergelijking tussen leveranciers, verbrekingsvergoedingen, handelspraktijken van leveranciers, sociale tarieven ...

De Europese regelgeving, en meer bepaald het zogenaamde derde energiepakket, bepaalt evenwel dat elke lidstaat een uniek informatieloket moet oprichten. Binnen de Belgische context wordt deze rol momenteel waargenomen door verschillende federale en gewestelijke actoren, waaronder de federale Ombudsdienst voor Energie in het kader van de klachtenbehandeling.

De Ombudsdienst is dan ook voorstander om zo vlug mogelijk uitvoering te geven aan dit uniek voorlichtingsloket dat kan verderbouwen op de expertise die bestaat bij o.a. de verschillende ad-

ministraties en regulatoren. In de conclusies van het Ronde Tafel Debat van 8 december 2011 (zie [bijlage VI](#)) werd dan ook aanbevolen om te werken naar een samenwerkingsprotocol en/of interfederaal contactpunt, waarbij de verschillende stakeholders (administraties, ombudsdienst, regulatoren, leveranciers en consumentenbeschermingorganisaties) betrokken worden. Tijdens deze onderhandelingen zal onder meer moeten worden besloten wie de taak van uniek informatiepunt op zich zal nemen en hoe de samenwerking met de andere entiteiten concreet zal worden ingevuld. Bovendien moet de informatieplicht zo breed mogelijk worden opgevat (private consumenten en bedrijven, gas, elektriciteit en huisbrandolie) en zouden meerdere toegangskanalen moeten worden aangeboden (elektronisch, telefonisch, per brief, fax of ter plaatse aan het loket).



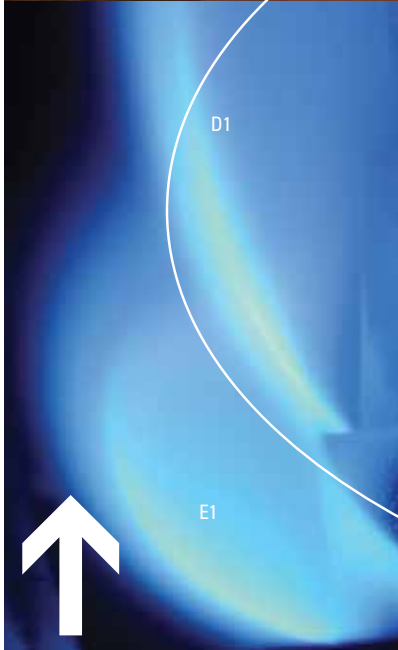
→ ONPARTIJDIG



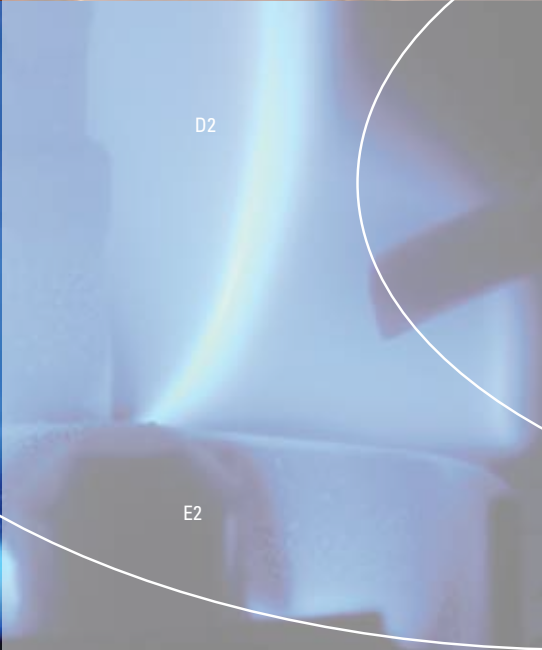
C2



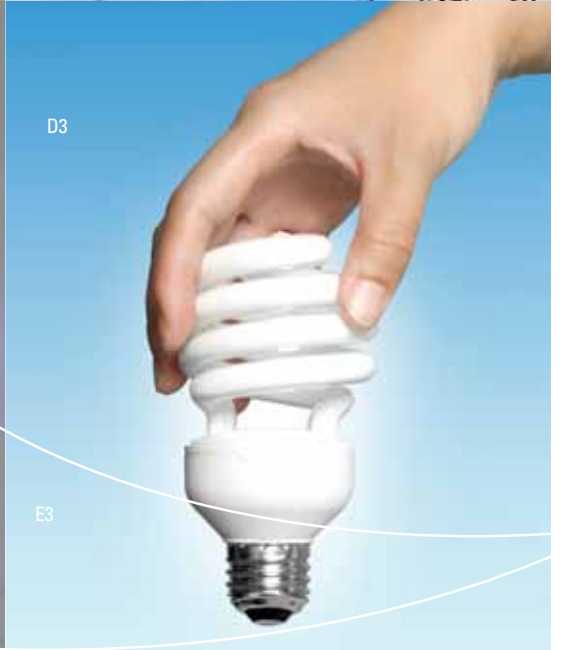
C1



D1



D2



D3



E1

E2

E3

OVERIGE ACTIVITEITEN

VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

A. Op Europese schaal:

- Diverse vergaderingen van de 'Working group on ADR in Energy sector' van het DG SANCO (Europese Commissie). De resultaten van deze werkgroep vindt u in bijlage ([bijlage IV](#)).
- London Citizens' Energy Forum. Op 26 en 27 oktober 2011 nam de Ombudsman voor Energie in Londen deel aan de vierde vergadering van het Citizens' Energy Forum georganiseerd door de Europese Commissie. Het Forum heeft tevens kennis genomen van een voorstelling van de Belgische Ombudsdienst voor Energie. Deze voorstelling bevestigde dat een aantal basisvoorwaarden vervuld moeten zijn voor alternatieve geschillenbeslechting of ADR, zoals de onafhankelijkheid van energiebedrijven, financiering door de energiebedrijven zonder dat die de onafhankelijkheid belemmert, oprichting van de Ombudsdienst via wetgeving, publicatie van de resultaten in een jaarverslag en via andere communicatiemiddelen, vrije en kosteloze toegang...

De presentaties van het Forum alsmede van de Ombudsdienst voor Energie zijn beschikbaar op volgende elektronische link: http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/doc/forum_citizen_energy/20111027_citizens_energy_forum_presentations.zip

- Oprichting van het netwerk National Energy Ombudsmen Network – NEON.



Tijdens het London Forum werd tevens het Europees Netwerk van onafhankelijke Ombudsdiensten voor Energie (NEON) voorgesteld aan de vertegenwoordigers van de Europese Commissie, de regulatoren, de overheden, de energie-industrie en de consumentenverenigingen.

NEON beantwoordt daarmee de aanbeveling van het Belgisch Voorzitterschap van de Europese Unie in 2010 om in het kader van het Europese derde energiepakket de consumentenbescherming binnen de vrijgemaakte energiemarkt centraal te stellen.

NEON bestaat momenteel uit drie nationale ombudsdiensten uit Frankrijk, Groot-Brittannië en België die alternatieve geschillenregeling in de energiesector willen promoten, verbeteren en vertegenwoordigen op Europees vlak.

Onafhankelijkheid van de energie-industrie, onpartijdige bemiddeling en publicatie van een jaarrapport zijn de belangrijkste waarden van NEON om te komen tot een eenvoudige, transparante en goedkope geschillenregeling binnen de energiesector. In tegenstelling tot zogenaamde ombudsdiensten binnen de energiebedrijven promoot NEON de alternatieve geschillenregeling via minnelijke schikkingen, aanbevelingen en beleidsadviezen.

Bovendien werkt NEON samen met de overheden en regulatoren om de bescherming van de consumenten binnen de vrijgemaakte energiemarkt te verbeteren en te versterken.

- 'The defense of rights and good practices in private management of public services. The role of the ombudsman', Cercle d'Economia, Barcelona, 21-22 november 2011 (IOI-Europe) <http://www.ioi-europe.org/FR.index.html>. De Europese afdeling van het Internationaal Instituut van de Ombudsman heeft kennis genomen van een presentatie van de Belgische Ombudsdienst voor Energie. Deze presentatie bevestigde de rol van de ombudsman in private sectoren zoals de energiesector. Het leveren van elektriciteit en aardgas behoort tot de diensten van algemeen belang die zowel betrekking hebben op marktgerichte als op publieke verrichtingen en die essentieel zijn voor de deelname van de burgers aan het sociaal en economisch leven. Kwaliteit, toegankelijkheid voor het publiek en betaalbare prijzen zijn essentiële elementen voor de goede dienstverlening.
- Congres van CEDEC (European Federation of Local Energy Companies) in Brussel op 12 en 13

april 2011, 'From European initiatives to local realities' en 'Sustainable decentralized energy in the EU'.

- Raadpleging van de CEER (Council of European Energy Regulators) op 6 oktober 2011 over 'Guidelines of Good Practice on retail market design, with a focus on supplier switching and billing'. Meer informatie op de website: <http://www.energy-regulators.eu>

B. Op federaal niveau:

- Colloquium 'Single Market Act' op 27 januari 2011 bij de FOD Economie. De conclusies van het debat 'Energie' zijn opgenomen in bijlage (bijlage V).
- Begeleidingscomité – 'Workshop: Energiearmoede in België' op 15 september 2011, georganiseerd door de Faculteit politieke en sociale wetenschappen van de Universiteit Antwerpen (OASeS). Het rapport 2011 'Energiearmoede' kan online worden geraadpleegd via de link: http://www.mi-is.be/sites/default/files/doc/energiearmoede_in_belgie.pdf
- Diverse vergaderingen en algemene vergadering van het permanent overleg ombudslui (POOL) op 16 december 2011. Internetgebruikers vinden op de portaal-site www.ombudsman.be informatie over alle ombudsmannen en –diensten die aangesloten zijn bij POOL. Al die ombudsmannen hebben ook afgesproken om de consumenten zo nodig door te verwijzen naar de bevoegde ombudsman van POOL. De ombudsmannen die aangesloten zijn bij POOL volgen de onderstaande belangrijke principes:
 - o ze treden op als de burger vindt dat er onbehoorlijk bestuur is of dat zijn klacht niet ernstig werd behandeld ;
 - o ze werken onafhankelijk en krijgen daarvoor de nodige middelen ;
 - o ze houden zich aan het beroepsgeheim en zijn volledig onpartijdig ;
 - o ze kunnen een onderzoek instellen, bemiddelen en aanbevelingen doen ;

o ze stellen een jaarverslag op met hun vaststellingen en aanbevelingen. Dat jaarverslag wordt publiek gemaakt en is voor iedereen toegankelijk.

- Diverse vergaderingen met het oog op het online brengen van het platform Belmed.



Op 6 april 2011 heeft de FOD Economie het onlineplatform voor de beslechting van consumentengeschillen gelanceerd (www.belmed.fgov.be). De federale Ombudsdienst Energie was een van de eerste partners van Belmed.

Dit platform verstrekt enerzijds informatie over wat er in België bestaat aan minnelijke geschillenbeslechting, en omvat anderzijds een beveiligde, vertrouwelijke ruimte waar een bemiddelingsopgave kan worden ondernomen met behulp van een neutrale derde. Meer dan 25.000 internetgebruikers hebben het informatieve luik al bezocht (met onder meer veelgestelde vragen, tips, succesverhalen, typebrieven, ...). De pagina over de Ombudsdienst voor Energie is een van de meest bezochte pagina's. 25% van de aanvragen die online werden ingediend heeft betrekking op de energiesector.

- Maandelijks vergaderingen van de permanente werkgroep met de federale en gewestelijke diensten en regulatoren voor energie, georganiseerd in de lokalen van de Ombudsdienst. Verschillende onderwerpen werden besproken, zoals:
 - Gegevensuitwisseling van klachten op Belgisch en Europees niveau
 - Opstellen van een huishoudelijk reglement
 - Bespreking van de procedures voor geschillenbeslechting op de verschillende bestuursniveaus zoals voorzien in het kader van het derde energiepakket
 - Voorstelling van de diensten en regulatoren
 - Bespreking van het consumentenakkoord en van de sociale openbare dienstverplichtingen.

- Rondetafel 'Tot uw dienst. Naar een consumentvriendelijker energiebeleid', georganiseerd door de FOD Economie op 8 december 2011. De conclusies van het debat zijn opgenomen in bijlage (bijlage VI).

C. Op gewestelijk niveau

De Ombudsdienst heeft ook deelgenomen aan verschillende gewestelijke initiatieven die de energiesector heeft georganiseerd.

i. In Vlaanderen:

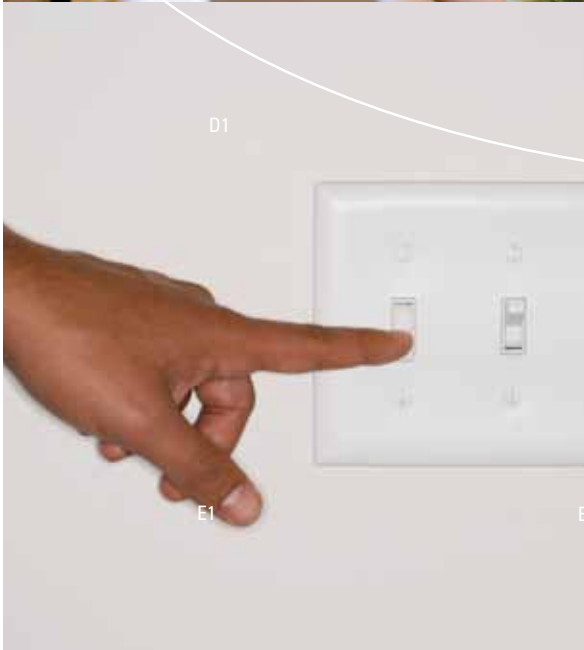
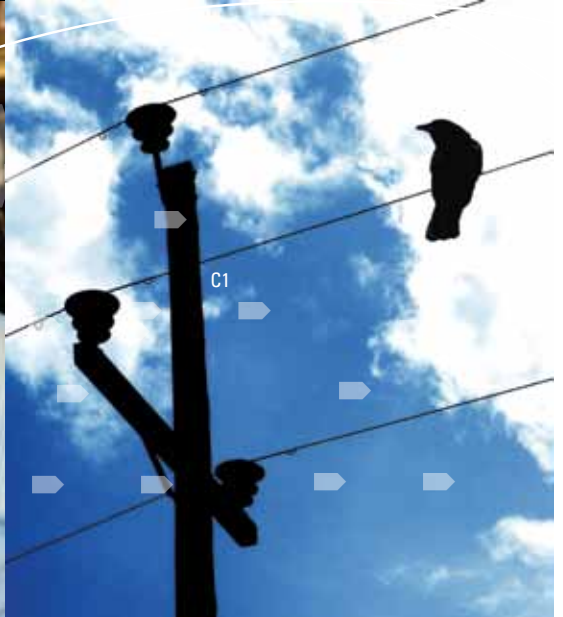
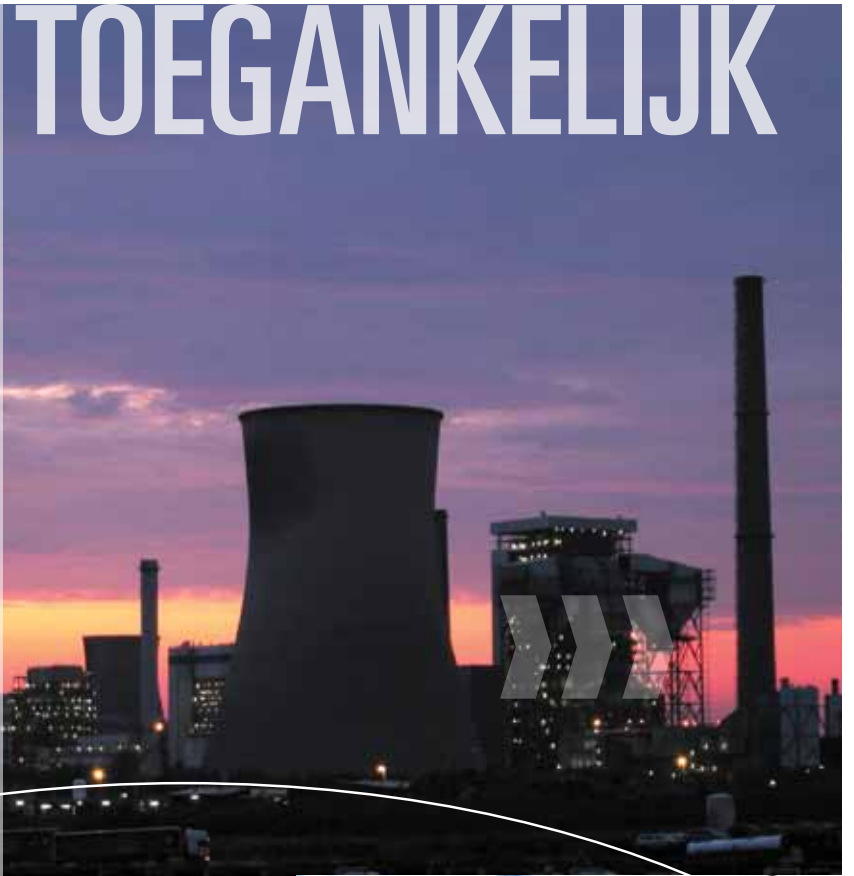
- o Voorstelling van het ondernemingsplan 2011 van de VREG op 20 januari 2011.
- o Ombudsbeurs in Antwerpen op 6 maart 2011, georganiseerd door de Ombudsvrouw van de Stad Antwerpen, '20 jaar Ombudsdienst in de Stad', met deelname van verschillende gewestelijke en federale Ombudsdiensten.
- o Deelname aan de werkgroep Energie & Armoede op 9 juni 2011 en 13 oktober 2011 over de volgende punten:
 - Voorstelling van het jaarverslag van de federale Ombudsdienst voor Energie.
 - Bespreking en evaluatie van de sociale openbare dienstverplichtingen, sociale statistieken, minimumbevoorrading via de budgetmeter voor aardgas, oplaadmogelijkheden, REG-beleid betreffende dakisolatie.

ii. In Wallonië:

- o Colloquium over de gewestelijke regulering, georganiseerd in Namen door de CWaPE, 'Elektriciteitsdecreet: 10 jaar' op 8 april 2011.
- o Werkgroep 'Verhuizen' op 13 april 2011 bij de CWaPE. Het gaat om een werkgroep die werd opgericht met het oog op het voltooien en verspreiden van typeprocedures en -bepalingen voor huurcontracten en met als doel probleemsituaties bij verhuizingen te vermijden. Met deelname van de regulatoren BRUGEL/CWaPE/VREG en de Ombudsdienst voor Energie.



TOEGANKELIJK



Q VERSPREIDING VAN HET ACTIVITEITENVERSLAG

De Ombudsdienst voor Energie bezorgt jaarlijks een verslag van zijn activiteiten aan de federale Minister van Energie. Die maakt dat op zijn beurt over aan de Wetgevende Kamers.

Het activiteitenverslag is er ook voor het publiek en dus stuurt de Ombudsdienst het naar:

- de leden van de federale regering;
- de leden van de Senaat en van de Kamer van Volksvertegenwoordigers;
- de Belgische leden van het Europees Parlement;
- de leden van de gewestregeringen, die bevoegd zijn voor energie;
- de leden van het Vlaams Parlement, het Waals Parlement en de Brusselse Hoofdstedelijke Raad;
- de diensten van de Europese Commissie DG Energy en DG Health and Consumers;
- de Algemene Directie Energie, de Algemene

Directie Controle en Bemiddeling en de Algemene Directie Regulering en Organisatie van de Markt van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie;

- de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG), de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG), de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL) en de gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie);
- de energieleveranciers, de transport- en distributienetbeheerders;
- de pers.

Het jaarverslag wordt bovendien gratis en op eenvoudig verzoek ter beschikking gesteld van wie erom vraagt. U kunt het ook raadplegen op de website van de Ombudsdienst voor Energie: www.ombudsmanenergie.be.



ONAFHANKELIJK

10

BIJLAGEN

I. ADVIES 10.002 over “de omzetting van de Richtlijnen 2009/72/EG en 2009/73/EG van 13 juli 2009 op het vlak van consumentenbescherming”

Gegeven met toepassing van artikel 27,§1, tweede lid, 4°, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt 24 januari 2011

I. INLEIDING

De Ombudsdienst voor Energie heeft de voormelde richtlijnen onderzocht op het vlak van de bescherming van consumenten inzake de levering van elektriciteit en aardgas. Tevens heeft de Ombudsdienst deze richtlijnen getoetst aan de dagelijkse praktijk van klachtenbehandeling.

De Ombudsdienst stelt hierbij vast dat de studie (F) 101105 – CDC – 986 van de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) hieromtrent onduidelijk is en onvoldoende uitvoering geeft aan de doelstellingen en bepalingen van de richtlijn.

De studie van de CREG beperkt zich immers tot het richten van een “injunctie tot het elektriciteitsbedrijf, vergezeld indien verantwoord van een terugbetaling en/of vergoeding, indien het elektriciteitsbedrijf geen adequate motivering formuleert op een aanbeveling van de Ombudsdienst”.

De studie van de CREG biedt evenwel geen antwoord op welke manier dergelijke “injunctie” moet ingevuld worden en wat onder “een adequate motivering” moet verstaan worden. Evenmin wordt er een administratieve en/of gerechtelijke procedure voorzien voor de systemen van “terugbetaling en/of vergoeding” die de CREG wenst in te voeren.

In de studie van de CREG is het blijkbaar ook de bedoeling om de bemiddelings- en arbitrage dienst voor geschillen betreffende transmissieaangelegenheden over te hevelen naar de Ombudsdienst voor Energie. Voor zover deze geschillen eindafnemers van elektriciteit betreffen is er uiteraard geen probleem om de bemiddelingsdienst voor deze geschillen over te hevelen naar de Ombudsdienst.

De Ombudsdienst merkt evenwel hieromtrent op dat de Ombudsdienst geen arbitragedienst kan inrichten binnen de bestaande wettelijke bepalingen en dat er aan de partijen die geen eindafnemers zijn en die een geschil hebben met een transmissienetbeheerder inzake bijvoorbeeld de toegang tot het transmissienet of de toepassing van het technisch reglement geen mogelijkheid meer geboden wordt tot bemiddeling of arbitrage aangezien deze enkel bij de CREG een geschil kunnen indienen waarbij de CREG zal beslechten met een bindende beslissing.

De Ombudsdienst betreurt ten slotte dat de CREG geen voorafgaandelijk overleg met de Ombudsdienst heeft georganiseerd ten einde tot een daadwerkelijke verbetering van de consumentenbescherming in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt te komen.

Dit advies omvat enerzijds een overzicht van alle bepalingen die in de richtlijn vervat zijn omtrent consumentenbescherming en anderzijds een voorstel van wettelijke bepalingen die de Ombudsdienst voor Energie nuttig acht en die betrekking hebben op de verbetering en verduidelijking van:

- de opschorting van de innings- en de invorderingsprocedure van betwiste bedragen;
- de werking van de Ombudsdienst (procedure van klachtenbehandeling, enig loket, permanent overleg met federale en gewestelijke diensten, toegang tot het Rijksregister en tot de verbruiksgegevens);
- de consumentenbescherming door de invoering van een reglementering voor het consumentenakkoord, de schadevergoedingen of compensaties voor de eindafnemers en de inhoud en de vorm van éénvormige energiefacturen ;
- de juridische zekerheid omtrent het opstellen van voorschotfacturen, het verjaren van energieschulden en het rechtzetten van verkeerde facturatie.

II. UITTREKSELS UIT DE RICHTLIJN 2009/72/EG

BESCHERMING VAN DE CONSUMENTEN OPENBARE DIENSTVERLENING

(37) “ (...) Energieregulators moeten ook een bevoegdheid krijgen om, ongeacht de toepassing van de concurrentieregels, een besluit te nemen over passende maatregelen om voordelen voor de afnemers te waarborgen door middel van bevordering van daadwerkelijke mededinging die noodzakelijk is voor de goede werking van de interne markt voor elektriciteit (...). Energieregulators moeten ook de bevoegdheid krijgen om bij te dragen tot het waarborgen van een hoog niveau van universele en openbare dienstverlening voor wat betreft de openstelling van de markt, van de bescherming van kwetsbare afnemers en van de effectiviteit van de maatregelen ter bescherming van de consument (...).”

(42) Ter wille van de eerlijkheid, het concurrentievermogen en, indirect, het scheppen van werkgelegenheid moeten de volledige handel- en industriesector in de Gemeenschap, met inbegrip van het midden- en kleinbedrijf, alsmede alle burgers van de Unie, die de economische voordelen van de interne markt genieten, ook kunnen profiteren van een hoge mate van consumentenbescherming, en met name huishoudelijke afnemers, en indien de lidstaten dit passend achten, moeten kleine bedrijven ook kunnen profiteren van garanties inzake openbare dienstverlening, in het bijzonder op het gebied van de leverings- en voorzieningszekerheid en redelijke tarieven. Deze afnemers moeten ook toegang hebben tot vrije keuze, eerlijke behandeling, belangenbehartiging en mechanismen voor geschillenbeslechting.

(45) De lidstaten moeten ervoor zorgen dat huishoudelijke afnemers, en, indien zij dat dienstig achten, kleine bedrijven, het recht hebben om tegen duidelijk vergelijkbare, transparante en redelijke prijzen van elektriciteit van een bepaalde kwaliteit te worden voorzien. Teneinde de handhaving van de hoge normen van de openbare dienstverlening in de Gemeenschap

te waarborgen, moet de Commissie op gezette tijden in kennis worden gesteld van alle door de lidstaten genomen maatregelen ter verwezenlijking van de doelstellingen van deze richtlijn. De Commissie moet op gezette tijden een verslag publiceren waarin de op nationaal niveau genomen maatregelen ter verwezenlijking van de doelstellingen van openbare dienstverlening worden geanalyseerd en de doelmatigheid ervan wordt vergeleken, teneinde aanbevelingen te kunnen doen betreffende maatregelen die op nationaal niveau moeten worden genomen om een hoog peil van openbare dienstverlening te bereiken. De lidstaten moeten de nodige maatregelen nemen om kwetsbare afnemers in de context van de interne markt voor elektriciteit te beschermen. Die maatregelen kunnen verschillen naar gelang van de bijzondere omstandigheden in de betrokken lidstaat, en kunnen specifieke maatregelen omvatten in verband met de betaling van elektriciteitsrekeningen of meer algemene maatregelen in het kader van het socialezekerheidsstelsel. Indien ook voorzien is in een universele dienst aan kleine bedrijven, kunnen de maatregelen om te waarborgen dat die universele dienst wordt verstrekt, verschillen naar gelang zij gericht zijn op huishoudelijke afnemers dan wel kleine bedrijven.

(46) Naleving van de eisen inzake openbare-dienstverlening is een fundamentele eis van deze richtlijn, en het is belangrijk dat in deze richtlijn gemeenschappelijke, door alle lidstaten nageleefde minimumnormen worden vastgesteld waarbij rekening wordt gehouden met de doelstellingen op het gebied van consumentenbescherming, leverings- en voorzieningszekerheid, milieubescherming en gelijkwaardige mededingingsniveaus in alle lidstaten. Het is belangrijk dat de eisen inzake openbare-dienstverlening op nationale basis kunnen worden geïnterpreteerd, rekening houdend met de nationale omstandigheden en met inachtneming van de Gemeenschapswetgeving.

(47) De lidstaten moeten een noodleverancier kunnen aanwijzen. Die leverancier kan de verkoopafdeling zijn van een verticaal geïntegreerd

bedrijf dat ook een distributiefunctie heeft, mits de ontvlechtigingsvoorschriften van deze richtlijn worden nageleefd.

(48) De maatregelen van de lidstaten om de doelstellingen inzake sociale en economische cohesie te verwezenlijken moeten met name adequate economische stimulansen kunnen behelzen, waarbij, indien nodig, alle bestaande nationale en communautaire instrumenten worden gebruikt. Tot die instrumenten kunnen ook aansprakelijkheidsmechanismen, die de nodige investeringen moeten garanderen, behoren.

(50) De eisen inzake openbare-dienstverlening, onder meer met betrekking tot de universele dienstverlening, en de gemeenschappelijke minimumnormen die daaruit voortvloeien, moeten verder worden versterkt om te waarborgen dat alle consumenten, met name de kwetsbaren onder hen, hun voordeel doen bij de vrije mededinging en bij billijke prijzen. De eisen inzake openbare-dienstverlening dienen op nationaal niveau te worden gedefinieerd, met inachtneming van nationale omstandigheden; het Gemeenschapsrecht dient echter door de lidstaten te worden nageleefd. De burgers van de Unie en, waar dit door de lidstaten opportuun wordt geacht, kleine ondernemingen, dienen aanspraak te hebben op openbare-dienstverplichtingen, vooral waar het gaat om leverings- en voorzieningszekerheid en redelijke prijzen. Toegang tot objectieve en transparante verbruiksgegevens is bij de levering aan afnemers een belangrijk aspect. De consumenten moeten dan ook over hun verbruiksgegevens en de bijbehorende prijzen en servicekosten kunnen beschikken zodat zij concurrenten kunnen uitnodigen een op deze gegevens gebaseerd aanbod te doen. De consument moet ook het recht hebben om naar behoren te worden geïnformeerd over zijn energieverbruik. Bij vooruitbetaling dient te worden uitgegaan van het verwachte elektriciteitsverbruik, en uiteenlopende betalingssystemen mogen klanten niet discrimineren. Voldoende regelmatig aan de consument verstrekte informatie over de energiekosten zal een stimulans zijn voor energiebesparing aangezien de consument

hierdoor feedback krijgt over het effect van investeringen in energie-efficiëntie en het effect van gedragswijziging. In dit verband zal volledige tenuitvoerlegging van Richtlijn 2006/32/EG van het Europees Parlement en de Raad van 5 april 2006 betreffende energie-efficiëntie bij het eindgebruik en energiediensten de consumenten helpen hun energiekosten te verlagen.

(51) De consumentenbelangen zouden in deze richtlijn centraal moeten staan, en de kwaliteit van de dienstverlening zou een kerntaak van elektriciteitsbedrijven moeten zijn. Bestaande rechten van consumenten moeten worden versterkt en gewaarborgd, en dienen meer transparantie te omvatten. Consumentenbescherming zou moeten waarborgen dat alle consumenten in de ruimere context van de Gemeenschap profiteren van een concurrerende markt. Consumentrechten dienen te worden gehandhaafd door de lidstaten, of, indien een lidstaat hierin voorziet, door de regulerende instanties.

(52) De consumenten moeten kunnen beschikken over duidelijke en begrijpelijke informatie over hun rechten ten aanzien van de energiesector. De Commissie dient na raadpleging van de relevante belanghebbenden, waaronder lidstaten, nationale regulerende instanties, consumentenorganisaties en elektriciteitsbedrijven, een toegankelijke, gebruikersvriendelijke checklist voor energieconsumenten op te stellen met praktische informatie voor de consument over zijn rechten. Deze checklist dient aan alle consumenten te worden uitgereikt en algemeen beschikbaar te zijn.

(53) Energiearmoede wordt in de Gemeenschap een steeds groter probleem. De lidstaten die hierdoor getroffen zijn en die zulks nog niet hebben gedaan, moeten dan ook nationale actieplannen ontwikkelen of andere adequate maatregelen treffen om energiearmoede aan te pakken en te zorgen voor een vermindering van het aantal personen dat onder een dergelijke situatie lijdt. De lidstaten dienen er in ieder geval voor te zorgen dat kwetsbare afnemers van energie voorzien blijven. Hierbij zou gebruik kunnen worden gemaakt

van een geïntegreerde aanpak, bijvoorbeeld in het kader van het sociaal beleid, en de maatregelen zouden sociale beleidsmaatregelen of verbeteringen van de energie-efficiëntie van huizen kunnen omvatten. Op zijn minst zou deze richtlijn nationale beleidsmaatregelen ten gunste van kwetsbare afnemers moeten toestaan.

(54) Efficiënte en voor alle consumenten toegankelijke middelen van geschillenbeslechting zijn een garantie voor betere consumentenbescherming. De lidstaten moeten voorzien in procedures voor een snelle en doeltreffende afhandeling van klachten.

(55) De invoering van intelligente meetsystemen moet gebaseerd kunnen worden op een economische evaluatie. Indien uit die evaluatie blijkt dat de invoering van dergelijke meetsystemen alleen economisch haalbaar en kosteneffectief is voor afnemers met een zeker elektriciteitsverbruik, moeten de lidstaten hier rekening mee kunnen houden bij de invoering van intelligente meetsystemen.

(68) Deze richtlijn is in overeenstemming met de grondrechten en beginselen die met name door het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie worden erkend,

HOOFDSTUK I

ONDERWERP, WERKINGSSFEER EN DEFINITIES

Artikel 1

Werkingsfeer

Bij deze richtlijn worden, met het oog op het verbeteren en integreren van concurrerende elektriciteitsmarkten in de Gemeenschap, gemeenschappelijke regels vastgesteld voor de productie, de transmissie, de distributie en de levering van elektriciteit, alsook regels voor de bescherming van de consumenten. De richtlijn stelt de regels vast met betrekking tot de organisatie en de werking van de elektriciteitssector, de open

toegang tot de markt, de criteria en procedures voor aanbestedingen en voor de verlening van vergunningen en het beheer van systemen. Ook worden verplichtingen op het gebied van de universele dienstverlening en de rechten voor elektriciteitsconsumenten vastgesteld, en worden de verplichtingen op het gebied van mededinging verduidelijkt.

Artikel 3

Artikel 3. § 2.

Met volledige inachtneming van de toepasselijke bepalingen van het Verdrag, met name artikel 86, mogen de lidstaten in het algemeen economisch belang aan elektriciteitsbedrijven openbaardienstverplichtingen opleggen, die betrekking kunnen hebben op de zekerheid, waaronder de leverings- en voorzieningszekerheid, de regelmaat, de kwaliteit en de prijs van de leveringen zijn begrepen, alsmede op de bescherming van het milieu, met inbegrip van energie-efficiëntie, energie uit hernieuwbare bronnen en bescherming van het klimaat. Deze verplichtingen zijn duidelijk gedefinieerd, transparant, niet-discriminerend en controleerbaar en waarborgen de gelijke toegang voor communautaire elektriciteitsbedrijven tot nationale consumenten. Met betrekking tot leverings- en voorzieningszekerheid en energie-efficiëntie/vraagzijdebeheer, alsmede ter verwezenlijking van milieudoelstellingen en doelstellingen voor energie uit hernieuwbare bronnen in de zin van dit lid, kunnen de lidstaten gebruik maken van planning op lange termijn, daarbij rekeninghoudend met de mogelijkheid dat derden toegang tot het systeem wensen.

Artikel 3. § 3.

De lidstaten waarborgen dat alle huishoudelijke afnemers en, indien zij dat dienstig achten, kleine ondernemingen, namelijk ondernemingen die minder dan 50 personen in dienst hebben en met een jaaromzet of een financiële balans van ten hoogste 10 miljoen EUR, aanspraak kunnen maken op universele dienstverlening, dat wil zeggen het recht op levering van elektriciteit van een

bepaalde kwaliteit tegen redelijke, eenvoudig en duidelijk vergelijkbare, doorzichtige en niet-discriminerende prijzen op hun grondgebied. Om de universele dienstverlening te waarborgen, kunnen de lidstaten een noodleverancier aanwijzen.

De lidstaten verplichten distributiebedrijven om afnemers op hun net aan te sluiten overeenkomstig de voorwaarden en tarieven die zijn vastgesteld volgens de procedure van artikel 37, lid 6. Niets in deze richtlijn mag de lidstaten ervan weerhouden om de marktpositie van de huishoudelijke, kleine en middelgrote consumenten te versterken door de mogelijkheden van vrijwillige gezamenlijke vertegenwoordiging voor deze groep consumenten te bevorderen.

Aan de eerste alinea van dit lid wordt uitvoering gegeven op transparante en niet-discriminerende wijze en zonder een belemmering te vormen voor de in artikel 33 voorgeschreven openstelling van de markt.

Artikel 3. § 5.

De lidstaten zorgen ervoor dat:

- a) wanneer een afnemer met inachtneming van de contractuele voorwaarden van leverancier wenst te veranderen, dit binnen een termijn van drie weken wordt geregeld door de betrokken beheerder(s), en dat
- b) de afnemers gerechtigd zijn alle relevante gegevens omtrent het verbruik te ontvangen.

De lidstaten zorgen ervoor dat de rechten vermeld onder a) en b) gelden voor alle afnemers, zonder discriminatie op het vlak van kosten, moeite of tijd.

Artikel 3. § 7.

De lidstaten nemen passende maatregelen om eindafnemers te beschermen en voorzien met name in adequate waarborgen voor de bescherming van kwetsbare afnemers. In dit verband definieert elke lidstaat het begrip kwetsbare afnemers, dat kan verwijzen naar energiearmoede en onder meer naar het verbod op afsluiting van de elektri-

citeitstoevoer van dergelijke afnemers in moeilijke tijden. De lidstaten waarborgen dat de rechten en verplichtingen met betrekking tot kwetsbare afnemers worden toegepast. Met name nemen zij maatregelen om eindafnemers in afgelegen gebieden te beschermen. Zij waarborgen een hoog niveau van consumentenbescherming, met name met betrekking tot de transparantie van contractvoorwaarden, algemene informatie en mechanismen voor geschillenbeslechting. De lidstaten zorgen ervoor dat een in aanmerking komende afnemer daadwerkelijk de mogelijkheid heeft gemakkelijk op een nieuwe leverancier over te stappen. Wat ten minste de huishoudelijke afnemers betreft, omvatten deze maatregelen de in bijlage I beschreven maatregelen.

Artikel 3. § 8.

De lidstaten nemen passende maatregelen, zoals het opstellen van nationale energieactieplannen, het voorzien van steun in het kader van het sociaalezekerheidsstelsel om te waarborgen dat kwetsbare afnemers van elektriciteit voorzien blijven, of het voorzien van steun voor verbetering van de energie-efficiëntie, teneinde energiearmoede waar deze wordt vastgesteld aan te pakken, ook in de bredere context van armoedebestrijding. Dergelijke maatregelen mogen de daadwerkelijke openstelling van de markt zoals beschreven in artikel 33 en de werking van de markt niet in de weg staan, en worden waar nodig aan de Commissie meegedeeld worden, overeenkomstig lid 15 van dit artikel. Deze mededeling kan ook betrekking hebben op maatregelen die in het kader van het algemene sociaalezekerheidsstelsel worden genomen.

Artikel 3. § 9.

De lidstaten zorgen ervoor dat elektriciteitsleveranciers op of bij de rekening en in promotiemateriaal voor de eindafnemers de volgende informatie verstrekken:

- a) het aandeel van elke energiebron in de totale brandstofmix van de leverancier in het

voorgaande jaar, en wel op een begrijpelijke en dusdanige manier dat deze gegevens op het nationale niveau gemakkelijk kunnen worden vergeleken;

- b) ten minste verwijzingen naar bestaande referentiebronnen, zoals webpagina's, waar voor het publiek toegankelijke informatie beschikbaar is over de gevolgen voor het milieu tenminste wat betreft CO₂-emissies en radioactief afval van elektriciteit geproduceerd door de totale brandstofmix van de leverancier gedurende het voorafgaande jaar;
- c) informatie betreffende hun rechten aangaande de middelen van geschillenbeslechting waarover zij in geval van een geschil beschikken.

In verband met punt b) van de eerste alinea kunnen, voor elektriciteit die is verkregen via een elektriciteitsbeurs of die ingevoerd is van een buiten de Gemeenschap gelegen bedrijf, door de elektriciteitsbeurs of het betrokken bedrijf verstrekte geaggregeerde cijfers over het voorgaande jaar worden gebruikt.

De regulerende instantie of een andere bevoegde nationale autoriteit nemen de noodzakelijke stappen om ervoor te zorgen dat de overeenkomstig dit artikel door de leveranciers aan hun klanten verstrekte informatie betrouwbaar is en op een duidelijk vergelijkbare wijze op nationaal niveau wordt verstrekt.

Artikel 3. § 10.

De lidstaten nemen maatregelen ter verwezenlijking van de doelstellingen inzake sociale en economische cohesie, milieubescherming, waaronder in voorkomend geval maatregelen inzake energie-efficiëntie/vraagzijdebeheer en middelen ter bestrijding van klimaatverandering alsmede inzake leverings- en voorzieningszekerheid. Bij deze maatregelen kan het met name gaan om het verstrekken van toereikende economische stimulanzen, in voorkomend geval met gebruikmaking van alle bestaande nationale en communautaire

instrumenten, voor onderhoud en aanleg van de noodzakelijke netinfrastructuur, inclusief interconnectiecapaciteit.

Artikel 3. § 12.

Elke lidstaat voorziet in één enkel contactpunt waar de consumenten alle nodige informatie kunnen krijgen over hun rechten, de vigerende wetgeving en de middelen van geschillenbeslechting in geval van een geschil. Dergelijke contactpunten kunnen deel uitmaken van de algemene consumentenvoorlichtingsloketten.

Artikel 3. § 13.

De lidstaten waarborgen dat er een onafhankelijk mechanisme is, zoals een energieombudsman of een consumentenorgaan, voor de efficiënte afhandeling van klachten en buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

Artikel 3. § 14.

De lidstaten kunnen besluiten de bepalingen van de artikelen 7, 8, 32 en/of 34 niet toe te passen, voor zover de toepassing daarvan de elektriciteitsbedrijven in feite of in rechte verhindert zich van de hun in het algemeen economisch belangopgelegde verplichtingen te kwijten en mits de ontwikkeling van de handel niet wordt beïnvloed in een mate die strijdig is met de belangen van de Gemeenschap. De belangen van de Gemeenschap omvatten onder meer mededinging met betrekking tot de in aanmerking komende afnemers overeenkomstig deze richtlijn en artikel 86 van het Verdrag.

Artikel 3. § 15.

De lidstaten delen de Commissie na de implementatie van deze richtlijn alle maatregelen mee die zijn vastgesteld om universele dienstverlening en openbare dienstverleningsverplichtingen in het leven te roepen, met inbegrip van consumentenbeschermings- en milieubeschermingsmaatregelen, en van de mogelijke gevolgen van die

maatregelen voor de nationale en internationale concurrentie, ongeacht of deze maatregelen een ontheffing van deze richtlijn vereisen. Zij stellen de Commissie vervolgens om de twee jaar in kennis van alle wijzigingen van de maatregelen mee, ongeacht of deze maatregelen een ontheffing van deze richtlijn vereisen.

Artikel 36 « Algemene doelstellingen van de regulerende instantie »

Bij de uitvoering van de in deze richtlijn omschreven regulerings taken neemt de regulerende instantie alle redelijke maatregelen om de volgende doelstellingen te bereiken binnen het kader van haar taken en bevoegdheden zoals vastgesteld artikel 37, waar nodig in nauw overleg met de andere betrokken nationale autoriteiten, waaronder de mededingingsautoriteiten, en zonder dat wordt geraakt aan hun bevoegdheden:

(...)

- d) bijdragen tot de ontwikkeling, op de meest kosteneffectieve manier, van veilige, betrouwbare en efficiënte niet-discriminerende systemen die klantgericht zijn, de adequaatheid van systemen bevorderen alsmede, aansluitend bij de doelstellingen van het algemene energiebeleid, energie-efficiëntie en de integratie van groot- en kleinschalige productie van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen en gedistribueerde productie in transmissie- en distributienetwerken;
- g) ervoor zorgen dat afnemers baat hebben bij een efficiënte werking van hun nationale markt, bevorderen van daadwerkelijke mededinging en bijdragen tot het waarborgen van consumentenbescherming;
- h) bijdragen tot het bereiken van een hoog niveau van universele en openbare dienstverlening bij het leveren van elektriciteit, tot de bescherming van kwetsbare klanten en tot de compatibiliteit van de processen voor de uitwisseling van gegevens die nodig zijn voor het veranderen van leverancier.

Artikel 37 « Taken en bevoegdheden van de regulerende instantie »

1. De regulerende instantie heeft de volgende taken:

- h) toezicht houden op de naleving en controleren van de eerdere resultaten van de regels inzake zekerheid en betrouwbaarheid van het net, alsook vaststelling of goedkeuring van de normen en voorschriften van de kwaliteit van de diensten en de voorziening, of hier tezamen met andere bevoegde instanties toe bijdragen;
- i) toezicht houden op het niveau van transparantie, met inbegrip van groothandelsprijzen, en waken over de naleving van de transparantieverplichtingen door de elektriciteitsbedrijven;
- j) toezicht houden op de het niveau en de doeltreffendheid van openstelling van de markt en de mededinging op groot- en kleinhandelsniveau, inclusief elektriciteitsbeurzen, tarieven voor huishoudelijke afnemers, inclusief systemen voor vooruitbetaling, overstappercentages, afsluitingspercentages, kosten en uitvoering van onderhoudsdiensten en klachten van huishoudelijke afnemers, alsmede toezicht op vervalsing of beperking van de mededinging, inclusief toepasselijke informatie verstrekken en relevante gevallen aan de betrokken mededingingsautoriteiten voorleggen;
- k) toezicht houden op het voorkomen van restrictieve contractuele praktijken, met inbegrip van exclusiviteitsbepalingen, die grote niet-huishoudelijke afnemers kunnen weerhouden van of hen beperkingen kunnen opleggen met betrekking tot een keuze voor het gelijktijdig sluiten van overeenkomsten met meer dan een leverancier, en in voorkomend geval de nationale mededingingsautoriteiten van dergelijke praktijken in kennis stellen;
- n) samen met andere betrokken instanties helpen waarborgen dat de in bijlage I genoemde maatregelen ter bescherming van de consument doeltreffend zijn en gehandhaafd worden;

- o) publiceren van aanbevelingen, ten minste op jaarbasis, betreffende de conformiteit van de leveringsprijzen met artikel 3, en deze waar nodig aan de mededingingsautoriteiten doen toekomen;
- p) waarborgen van de toegang tot de verbruiksgegevens van de consument, het verstrekken, voor facultatief gebruik, van een gemakkelijk te begrijpen geharmoniseerd formaat op nationaal niveau voor verbruiksgegevens en voor de onverwijld toegang voor alle afnemers tot de gegevens als bedoeld in punt h) van bijlage I;

13. De lidstaten voorzien in geschikte en doelmatige mechanismen voor regulering, controle en transparantie, teneinde eventueel misbruik van een machtspositie, met name ten nadele van de afnemers, en eventueel roofzuchtig marktgedrag te voorkomen. Bij deze mechanismen worden de bepalingen van het Verdrag, en met name artikel 82, in acht genomen.

Artikel 41 « Kleinhandelsmarkten »

Teneinde het ontstaan van goed functionerende en transparante kleinhandelsmarkten in de Gemeenschap te bevorderen, zien de lidstaten erop toe dat de taken en verantwoordelijkheden van transmissiesysteembeheerders, distributiesysteembeheerders, leveranciers en afnemers, alsmede, indien nodig, andere marktspelers nauwkeurig zijn omschreven wat contractuele regelingen, klantgerichtheid, gegevensuitwisseling en geschillenbeslechting, gegevens eigendom en meteropneming betreft.

Deze voorschriften worden openbaar gemaakt, zijn erop gericht de toegang van afnemers en leveranciers tot de netten te vergemakkelijken, en worden aan het oordeel van de regulerende instanties of andere betrokken nationale instanties onderworpen.

Grote, niet-huishoudelijke afnemers hebben het recht om met meerdere leveranciers gelijktijdig contracten af te sluiten.

Artikel 47 « Verslaglegging »

1. De Commissie bewaakt en toetst de toepassing van deze richtlijn en dient voor de eerste keer uiterlijk 4 augustus 2004 en vervolgens jaarlijks een algemeen voortgangsverslag in bij het Europees Parlement en de Raad. In het voortgangsverslag komen ten minste de volgende punten aan de orde:

b) de mate waarin de voorschriften van deze richtlijn met betrekking tot ontvlechting en tarifiering hebben bijgedragen tot het waarborgen van eerlijke en niet-discriminerende toegang tot het elektriciteitssysteem in de Gemeenschap en vergelijkbare concurrentieniveaus, alsook de economische, sociale en milieugevolgen van de openstelling van de elektriciteitsmarkt voor afnemers; (...)

2. Om de twee jaar bevat het in lid 1 bedoelde voortgangsverslag ook een analyse van de verschillende maatregelen die in de lidstaten genomen zijn om aan de verplichtingen tot openbare dienstverlening te voldoen, tezamen met een onderzoek naar de doeltreffendheid van deze maatregelen en met name naar hun gevolgen voor de mededinging op de elektriciteitsmarkt. Waar toepasselijk kan dit verslag aanbevelingen bevatten voor op nationaal niveau te nemen maatregelen om een hoog peil van openbare dienstverlening te bereiken of maatregelen om marktafsluiting te voorkomen.

6. De Commissie legt het Europees Parlement en de Raad uiterlijk op 1 januari 2006 een gedetailleerd verslag voor over de vorderingen in de totstandbrenging van de interne markt voor elektriciteit. Het verslag zal met name aandacht besteden aan:

(...)

- de mate waarin kleine ondernemingen en huishoudelijke afnemers voordeel hebben bij de openstelling van de markt, met name wat de normen voor openbare dienstverlening en universele dienstverlening betreft; (...)

Indien nodig dient de Commissie voorstellen in bij het Europees Parlement en bij de Raad, met name om naleving van hoge normen voor openbare dienstverlening te garanderen.

BIJLAGE I

VOORSCHRIFTEN INZAKE CONSUMENTENBESCHERMING

1. Onverminderd de communautaire voorschriften inzake consumentenbescherming, met name Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 1997 betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten en Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bepalingen in consumentenovereenkomsten houden de in artikel 3 bedoelde maatregelen in dat ervoor wordt gezorgd dat de afnemers:

- a) recht hebben op een contract met hun elektriciteitsleverancier waarin zijn opgenomen:
 - de identiteit en het adres van de leverancier;
 - de geleverde diensten, de aangeboden kwaliteitsniveaus van de diensten en de benodigde tijd voor de eerste aansluiting;
 - de aangeboden soorten onderhoudsdiensten;
 - de wijze waarop de meest recente informatie over alle geldende tarieven en onderhoudskosten kan worden verkregen;
 - de duur van het contract, de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van de diensten en van het contract, en of het toegestaan is het contract kosteloos op te zeggen;
 - alle vergoedingen en terugbetalingsregelingen die gelden indien de contractuele kwaliteitsniveaus van de diensten niet worden gehaald, met inbegrip van onnauwkeurige en te late facturering;
 - de methode voor het beginnen van procedures voor de beslechting van geschillen overeenkomstig punt f);
 - informatie over consumentenrechten, met inbegrip van klachtenbehandeling en de in dit punt bedoelde informatie, welke duidelijk

wordt meegedeeld door middel van de facturen of via de websites van het elektriciteitsbedrijf.

De contractuele voorwaarden zijn eerlijk en vooraf bekend. In ieder geval zou deze informatie voorafgaand aan de ondertekening of bevestiging van het contract moeten worden verstrekt. Indien contracten door middel van tussenpersonen worden gesloten, wordt bovengenoemde informatie eveneens voorafgaand aan de ondertekening van het contract verstrekt;

- b) op toereikende wijze in kennis worden gesteld van ieder voornemen de contractvoorwaarden te wijzigen en op de hoogte worden gesteld van hun recht op opzegging wanneer zij van een dergelijk voornemen in kennis worden gesteld. Dienstverleners stellen hun abonnees op een transparante en begrijpelijke manier rechtstreeks in kennis van tariefstijgingen en doen dit binnen een redelijke termijn die een normale factureringsperiode na het invoeren van de stijging niet overschrijdt. De lidstaten zorgen ervoor dat afnemers de mogelijkheid krijgen contracten op te zeggen indien zij de hun door de elektriciteitsleverancier aangemelde nieuwe voorwaarden niet aanvaarden;
- c) transparante informatie ontvangen over geldende prijzen en tarieven en over standaardvoorwaarden met betrekking tot de toegang tot en het gebruik van elektriciteitsdiensten;
- d) een ruime keuze van betalingswijzen wordt geboden, die geen enkele categorie klanten discrimineert. Systemen voor vooruitbetaling zijn billijk en vormen een goede afspiegeling van het vermoedelijke verbruik. Ieder verschil in voorwaarden komt overeen met de kosten die de verschillende betalingswijzen voor de leverancier meebrengen. De algemene voorwaarden van de contracten dienen eerlijk en transparant te zijn. Zij zijn gesteld in duidelijke en begrijpelijke taal en bevatten geen niet-contractuele belemmeringen voor het uitoefenen van de rechten van afnemers, zoals overdreven contractuele documentatie. Afnemers worden be-

schermd tegen oneerlijke of misleidende verkoopmethoden;

- e) geen kosten in rekening worden gebracht indien zij van leverancier veranderen;
- f) transparante, eenvoudige en goedkope procedures ter beschikking krijgen voor het afhandelen van hun klachten. Meer in het bijzonder hebben alle consumenten recht op dienstverlening en klachtenbehandeling door hun elektriciteitsleverancier. Door middel van dergelijke buitengerechtelijke geschillenbeslechting moeten geschillen billijk en snel, en bij voorkeur binnen drie maanden, kunnen worden beslecht, zo nodig via een systeem van terugbetaling en/of vergoeding. Hierbij dienen zoveel mogelijk de beginselen van Aanbeveling 98/257/EG van de Commissie van 30 maart 1998 betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen te worden gevolgd
- g) die toegang hebben tot de universele dienstverlening overeenkomstig de op grond van artikel 3, lid 3, door de lidstaten aangenomen bepalingen, in kennis worden gesteld van hun rechten in verband met universele dienstverlening;
- h) de beschikking krijgen over hun verbruiksgegevens en in staat zijn om, met uitdrukkelijke toestemming en kosteloos, geregistreerd leveringsbedrijf toegang te geven tot hun geregistreeerde verbruiksgegevens. De partij die verantwoordelijk is voor het gegevensbeheer is verplicht deze gegevens aan het bedrijf te verstrekken. De lidstaten leggen een gegevensformaat vast, alsook een procedure voor leveranciers en consumenten om toegang te krijgen tot die gegevens. Voor deze dienst mogen de gebruiker geen extra kosten worden aangerekend;
- i) naar behoren worden geïnformeerd over hun daadwerkelijk elektriciteitsverbruik en de kosten daarvan, zulks voldoende frequent om hen in staat te stellen hun eigen elektriciteitsverbruik te regelen. Voor de verstrekking van de informatie wordt een voldoende

ruime termijn ingesteld, waarbij rekening wordt gehouden met de capaciteit van de meetapparatuur van de afnemer en met het elektriciteitsproduct in kwestie. Er wordt naar behoren rekening gehouden met de kosten-efficiëntie van deze maatregelen. Voor deze dienst mogen de verbruiker geen extra kosten worden aangerekend;

- j) nadat ze van elektriciteitsleverancier zijn veranderd, ten laatste zes weken nadat deze leverancier hiervan in kennis is gesteld een definitieve afsluitingsrekening ontvangen.

2. De lidstaten zorgen ervoor dat er slimme metersystemen worden ingevoerd die de actieve participatie van de consumenten aan de markt voor levering van elektriciteit ondersteunen. De invoering van dergelijke metersystemen kan worden onderworpen aan een economische evaluatie op lange termijn van de kosten en baten voor de markt en de individuele consument of aan een onderzoek ter bepaling van welke vorm van slim meten economisch haalbaar en kosteneffectief is en welke termijn haalbaar is voor de distributie ervan.

Een dergelijke evaluatie vindt uiterlijk plaats op 3 september 2012.

Onder voorbehoud van deze evaluatie stellen de lidstaten of de bevoegde autoriteit die zij aanwijzen, een tijdschema van maximaal 10 jaar op voor de invoering van slimme metersystemen. Wanneer de ingebruikname van slimme meters positief wordt beoordeeld, wordt uiterlijk in 2020 minstens 80 % van de consumenten voorzien van deze slimme meetssystemen.

De lidstaten of de bevoegde autoriteit die zij aanwijzen waarborgen de interoperabiliteit van dergelijke metersystemen die op hun grondgebied worden ingevoerd en houden rekening met de toepassing van adequate normen en beste praktijken en het belang van de ontwikkeling van de interne markt voor elektriciteit.

III. ADVIES

TITEL – ENERGIE

Hoofdstuk X - Wijziging van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt

Art.Y1. In artikel 27 van dezelfde wet, wordt §1, 1°, laatste zin, als volgt herschreven: « Indien de klacht van een eindafnemer door de ombudsdienst voor energie ontvankelijk wordt verklaard, wordt de innings – en invorderingsprocedure door het elektriciteitsbedrijf opgeschort tot de ombudsdienst voor energie de klacht definitief heeft afgesloten overeenkomstig de regeling voorzien in §1 bis. »

Art.Y2. In artikel 27 van dezelfde wet, wordt een §1 bis toegevoegd die luidt als volgt:

« §1 bis. 1° De ombudsdienst voor energie behandelt klachten die hem in toepassing van §1 zijn toegewezen op een transparante, eenvoudige en goedkope wijze ten einde tot een rechtmatige bemiddeling te komen binnen een termijn van drie maanden. Deze termijn kan één maal worden verlengd voor dezelfde duur op voorwaarde de partijen daarvan zijn geïnformeerd vóór het verstrijken van die termijn.

Indien binnen die verlengde termijn geen minnelijke schikking wordt bereikt of een aanbeveling wordt geformuleerd, wordt omtrent de klacht een hoorzitting met de aanklager en de betrokken elektriciteitsbedrijven georganiseerd ten einde tot een definitieve afsluiting van de klacht te komen, behoudens wanneer nieuwe juridische of feitelijke elementen nopen tot een heropening van de klacht.

2° De ombudsdienst voor energie houdt ter zake rekening met de gewestelijke of federale bepalingen die in voorkomend geval van toepassing zijn op het vlak van consumentenbescherming en op de hoegrootheid en de termijnen van schadevergoedingen.

Met betrekking tot de federale bepalingen en onverminderd de opsporing, vaststelling en vervol-

ging van inbreuken op de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming bepaalt de Koning:

- de gedragsregels en de eerlijke gebruiken die de elektriciteitsbedrijven dienen na te leven in de zin van Hoofdstuk IV, Afdeling 2 van de voormelde wet van 6 april 2010 en de vermelding van de naleving van die gedragsregels of gebruiken op de energiefacturen en op andere (elektronische) communicatiemiddelen;
- de schadevergoedingen of compensaties voor de eindafnemers die van toepassing zijn wanneer de elektriciteitsbedrijven die regels of eerlijke gebruiken niet naleven;
- de inhoud en de vorm van de éénvormige energiefacturen die de elektriciteitsbedrijven dienen toe te passen.

3° De ombudsdienst voor energie werkt als een enig loket inzake klachtenbehandeling. De verdeling van de vragen en de klachten over de bevoegde federale en gewestelijke diensten die in toepassing van §1 zijn toegewezen aan de ombudsdienst, de uitwisseling van informatie en inlichtingen tussen die diensten en de oprichting van een permanente overlegwerkgroep met die diensten, worden geregeld overeenkomstig de procedure voorzien in het huishoudelijk reglement van de ombudsdienst voor energie en gepubliceerd in het jaarverslag als beoogd in §14.

4° De ombudsdienst voor energie heeft toegang tot het Rijksregister der natuurlijke personen overeenkomstig de bepalingen van de wet van 8 augustus 1983 tot regeling van een Rijksregister der natuurlijke personen en tot de systemen voor het vaststellen van het daadwerkelijk elektriciteitsverbruik.”

Art. Y3. In artikel 27 van dezelfde wet, wordt een §1ter toegevoegd die luidt als volgt:

“1ter. 1° Op eenvoudig verzoek van de eindafnemer en minstens één keer per jaar stuurt de elektriciteitsleverancier aan de eindafnemer het voor deze laatste meest gunstige tariefplan op, reke-

ning houdend met het laatst gekende jaarlijkse verbruikspatroon of het door de eindafnemer opgegeven verbruikspatroon.

2° de voorschotfacturen die door de elektriciteitsleverancier aan de eindafnemer worden aangerekend en de periodiciteit ervan, worden jaarlijks, en voor de eerste maal bij de ondertekening van de overeenkomst, door de leverancier vastgesteld en medegedeeld aan de eindafnemer.

De bedragen van de voorschotfacturen worden berekend op basis van het laatst gekende of het door de eindafnemer medegedeelde jaarverbruik en van de prijzen en tarieven zoals van toepassing op de dag van het afsluiten van de overeenkomst of de jaarlijkse verlenging ervan.

Het bedrag van de voorschotfactuur kan worden aangepast:

- op vraag van de gebruiker indien het werkelijke verbruik ten minste 20 % lager ligt dan het jaarverbruik dat als basis werd genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur of indien de prijzen en tarieven ten minste 20 % lager liggen dan de prijzen en tarieven die als basis werden genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur;
- op vraag van de leverancier indien het werkelijke verbruik ten minste 20 % hoger ligt dan het jaarverbruik dat als basis werd genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur of indien de prijzen en tarieven ten minste 20 % hoger liggen dan de prijzen en tarieven die als basis werden genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur.

De voorschotfacturen mogen alleen worden aangerekend tijdens de daadwerkelijke leveringsperiode. In eenzelfde kalendermaand mogen er geen voorschotten of tussentijdse facturen aangerekend worden met andere facturen betreffende dezelfde overeenkomst.

De voorschotfacturen die niet voldoen aan de

voormelde bepalingen worden door de leverancier geannuleerd en met terugwerkende kracht rechtgezet waarbij aan de eindafnemer de mogelijkheid wordt geboden om een kosteloze en renteloze afbetaling van de rechtgezette voorschotfacturen te doen in maandbedragen die overeenkomen met het aantal geannuleerde voorschotfacturen.

3° Facturen van elektriciteitsbedrijven verjaren door verloop van vijf jaren vanaf de datum waarop de gefactureerde leveringen hebben plaats gehad.

4° Fouten inzake facturatie die aanleiding geven tot hogere factuurbedragen kunnen worden rechtgezet voor zover die fouten aan het elektriciteitsbedrijf worden bekendgemaakt binnen vijf jaar vanaf de vervaldatum van de factuur waarmee die fouten zijn te verrekenen."

TOELICHTING

VOORAFGAANDE OPMERKING:

Gelet op artikel 15/16bis van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de gasmarkt, de richtlijn 2009/73/EG van 13 juli 2009 inzake de interne markt voor aardgas en de ingebrekestelling van 24 juni 2009 nr. 2009/2204 tegen de Belgische overheden, zijn de betreffende artikelen en de toelichting hierna eveneens van toepassing op aardgasbedrijven en de geschillen tussen eindafnemers en de aardgasondernemingen.

Hoofdstuk X – Wijziging van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt

Art. Y1

Dit artikel betreft een verbetering en verduidelijking van de opschorting van de inning en invordering van uitstaande en betwiste bedragen. Indien de klacht ontvankelijk is wordt bijgevolg niet alleen de inning van de betwiste bedragen via herinneringsbrieven en ingebrekestelling opgeschort maar ook de invordering ervan via andere, doorgaans in de gewestelijke reglementering voor-

ziene, maatregelen zoals de opzegging van het contract met de zogenaamde drop naar de sociale leverancier of de directe afsluiting tot gevolg, de plaatsing van een budgetmeter en/of vermogensbegrenzer, enzovoort.

Bovendien wordt in dit artikel bepaald dat de opschorting van die innings- en invorderingsprocedure slechts wordt stopgezet van zodra het klachtendossier door de ombudsdienst volledig is afgesloten (zie bespreking daarvan in het volgende artikel).

Op deze manier wordt de opschorting de inning en invordering van betwiste facturen conform met wat de leveranciers hebben afgesproken in het kader van het consumentenakkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt" dat het volgende bepaalt "Indien de klacht over een factuur terecht is of nog verder moet worden onderzocht, wordt de invordering door de leverancier van de uitstaande en betwiste bedragen onmiddellijk na ontvangst van de klacht opgeschort."

Art. Y2

Er wordt een nieuw artikel 27, §1bis ingevoegd om de omzetting te verwezenlijken van de richtlijn 2009/72 van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot intrekking van Richtlijn 2003/54/EG hierna derde richtlijn elektriciteit genoemd).

Deze richtlijn voorziet immers in een aantal bepalingen die op vlak van consumentenbescherming moeten worden omgezet zoals:

- het voorzien van één enkel contactpunt waar de consumenten alle nodige informatie kunnen krijgen over hun rechten, de vigerende wetgeving en de middelen van geschillenbeslechting in geval van een geschil (artikel 3, 12, derde richtlijn elektriciteit);
- het waarborgen van een onafhankelijk mechanisme, zoals een energieombudsman of een

consumentenorgaan voor de efficiënte afhandeling van klachten en buitengerechtelijke geschillenregeling (artikel 3, 13, derde richtlijn elektriciteit);

- het ter beschikking stellen van transparante, eenvoudige en goedkope procedures voor het afhandelen van klachten. Door middel van buitengerechtelijke geschillenbeslechting moeten geschillen billijk en snel, en bij voorkeur binnen de drie maanden, kunnen worden beslecht, zolang via een systeem van terugbetaling en/of vergoeding (bijlage 1, punt 1, f, van de derde richtlijn elektriciteit);
- het voorzien dat de afnemers gerechtigd zijn om alle relevante gegevens omtrent het verbruik te ontvangen (artikel 3, 5, b) derde richtlijn elektriciteit), dat de door de leveranciers aan hun klanten verstrekte informatie betrouwbaar is en op een duidelijke wijze op nationaal niveau wordt verstrekt (artikel 3, 9, in fine, derde richtlijn elektriciteit).

Overeenkomstig deze Europese bepalingen voorziet het ingevoegde §1bis in:

Een transparante, eenvoudige en goedkope procedure van klachtenbehandeling bij de federale ombudsdienst voor energie waarbij de termijn voor de klachtenbehandeling wordt opgetrokken tot drie maanden die éénmaal verlengbaar is in het geval er bijkomende informatie of inlichtingen nodig zijn van de operatoren (leveranciers, netbeheerders), andere diensten, regulatoren of deskundigen. De ombudsdienst stelt vast dat wanneer deze termijnen niet kunnen gerespecteerd worden, dat doorgaans te maken heeft met de complexiteit van het dossier waarbij meerdere operatoren (leveranciers en netbeheerders) betrokken zijn en/of waarvoor advies van deskundigen (zoals bevoegde administraties of regulatoren) moet worden gevraagd.

Om evenwel te vermijden dat er geen einde komt aan een klachtendossier wordt voorgesteld dat indien er na uitputting van de termijnen geen schikking wordt gevonden of een aanbeveling kan worden geformuleerd, de Ombudsdienst met de

betrokken partijen een hoorzitting organiseert ten einde tot de definitieve afsluiting van het dossier, al of niet met een minnelijke schikking of aanbeveling, te kunnen besluiten, behalve wanneer uit de hoorzitting zou blijken dat er nieuwe feitelijke of juridische elementen aanwezig zijn die aanleiding kunnen geven tot een heropening het klachtendossier.

Ten einde tegemoet te komen aan de nood aan financiële schadevergoeding en/of compensatie zoals dit ook het voorwerp uitmaakte van de ingebrekestelling van 24 juni 2010 nr. 2009/2211 tegen de Belgische overheden, bepaalt dit artikel dat de ombudsdienst rekening houdt met enerzijds de gewestelijke bepalingen zoals die momenteel bijvoorbeeld reeds bestaan in de Waalse decreetgeving ten aanzien van distributienetbeheerders en leveranciers of anderzijds met eventuele federale bepalingen. Zonder uitspraak te doen over de bevoegdheidsverdeling en de werkelijke uitvoering van maatregelen inzake schadevergoedingen of compensaties ten aanzien van netbeheerders en/of leveranciers wordt in dit artikel beide mogelijkheden opengelaten door enerzijds rekening te houden met de verdere uitwerking op gewestelijk niveau en anderzijds te voorzien dat dergelijke schadevergoedingen of compensaties ook op federaal niveau kunnen worden uitgewerkt. In dit artikel wordt op federaal niveau voorgesteld om de bestaande engagementen in het consumentenakkoord « De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt » alsmede nieuwe of te herevalueren gebruiken dan ook op te nemen in een koninklijk besluit en daar de passende schadevergoedingen of compensaties voor de consumenten te voorzien in het geval de elektriciteitsbedrijven (netbeheerders en leveranciers) de regels niet naleven. De procedure voor de inning van deze schadevergoedingen of compensaties alsmede de beroepsmogelijkheden op administratief en gerechtelijk vlak dienen eveneens bij koninklijk besluit vastgelegd.

In dat koninklijk besluit wordt tevens voorzien om een eenvormige en leesbare energiefactuur vast te leggen zodat de consumenten betrouwbare en

duidelijke informatie met betrekking tot hun energiefactuur bekomen waarmee ze ook gemakkelijk de energiefacturen van andere leveranciers kunnen gaan vergelijken, hetgeen uiteraard zoals de derde elektriciteitsrichtlijn beoogt, de marktwerking dient te verbeteren.

In dit artikel wordt ook voorzien dat de federale ombudsdienst werkt als een enig loket of contactpunt. Om rekening te houden met de bevoegdheidsverdeling tussen de verschillende aspecten van de energiemarkt wordt inzake de verdeling van vragen en klachten een regeling uitgewerkt samen met de andere federale en gewestelijke diensten en regulatoren. Deze overleggroep is tijdens het eerste werkingsjaar van de Ombudsdienst reeds verschillende malen samengekomen ten einde tot afspraken inzake bevoegdheidsverdeling en procedures te komen die zullen opgenomen in het huishoudelijk reglement zoals voorzien in § 2, derde lid en in het jaarverslag.

Ten slotte bepaalt dit artikel dat de ombudsdienst toegang heeft tot het Rijksregister der natuurlijke personen en tot de meetsystemen die gebruikt worden voor de berekening van het energieverbruik. Deze toegang is noodzakelijk voor een vlotte afhandeling van de klachtendossiers, meer bepaald bij discussies met de leveranciers en netbeheerders over de meetgegevens bij verhuis, verandering van bestemming van een woning, leegstand van een woning enz. en de daarbij doorgevoerde verrichtingen zoals klantenwissel, leverancierswissel enz. Deze bepaling is conform met bijlage I, punt, i van de derde elektriciteitsrichtlijn waarbij de afnemers naar behoren moeten worden geïnformeerd over hun daadwerkelijk elektriciteitsverbruik en de kosten daarvan. Bovenop de bepalingen die voorzien zijn in de gewestelijke reglementeringen omtrent de toegang tot het verbruik door de eindafnemers, is het onontbeerlijk dat de ombudsdienst eveneens een onmiddellijke en rechtstreekse toegang heeft tot de verbruiksgegevens om klachtendossiers te analyseren.

Voor de toegang tot het Rijksregister voldoet de ombudsdienst aan de toegangsvoorwaarden zoals

voorzien in de wet van 8 augustus 1983 aangezien de ombudsdienst een openbare instelling van Belgisch recht is en het hier gaat over de informatie die de ombudsdienst nodig heeft voor het vervullen van taken van algemeen belang die hen zijn toevertrouwd door of krachtens de elektriciteitswet.

Art. Y3.

1° Om aan de consumenten de voordeligste tariefformule te garanderen, dienen de leveranciers jaarlijks of wanneer de consument daarom vraagt het meest gunstige tariefplan mededelen rekening houdende met het laatste gekende verbruikspatroon of zoals het door de consument aan de leverancier wordt medegedeeld.

Deze regeling wordt ook voorzien in de derde elektriciteitsrichtlijn, met name in artikel 3, punt 3 (recht op levering van elektriciteit van een bepaalde kwaliteit tegen redelijke, eenvoudig en duidelijk vergelijkbare, doorzichtige en niet-discriminerende prijzen), in artikel 3, punt 5, b (afnemers zijn gerechtigd om alle relevante gegevens omtrent het verbruik te ontvangen) en in artikel 36, punt h, en draagt dus bij tot de compatibiliteit van de processen voor de uitwisseling van gegevens die nodig zijn voor het veranderen van leverancier.

In punt 2° van dit artikel wordt een regeling voor de voorschotfacturen uitgewerkt volgens artikel 37, j, van de derde elektriciteitsrichtlijn (toezicht op tarieven voor huishoudelijke afnemers, inclusief systemen van vooruitbetaling...) en dat gebaseerd is op de volgende principes:

- berekening van de voorschotfactuur op basis van het laatst gekende jaarverbruik of door de consument medegedeelde jaarverbruik en op basis van de prijzen en tarieven zoals van toepassing op de datum van afsluiten van de overeenkomst of de jaarlijkse verlenging ervan. Hierbij wordt tevens voorzien dat zowel de verbruiker als de leverancier kunnen vragen om de bedragen van de voorschotten of tussentijdse facturen aan te passen indien het verbruik of de

prijzen respectievelijk 20 % lager dan wel hoger uitvallen dan voorzien bij het afsluiten van de overeenkomst of de jaarlijkse verlenging ervan.

- Aanrekening van de voorschotfacturen of tussentijdse facturen beperkt tot de periode van levering om te vermijden dat tussen de datum van afsluiten van het contract en de daadwerkelijke levering er al reeds voorschotten worden aangerekend en de consument tweemaal voorschotten moet betalen bij zowel de vorige als bij de nieuwe leverancier. Eenzelfde effect zal worden bereikt bij het veranderen van leverancier en de vorige leverancier geen voorschotfacturen meer mag aanrekenen zodra de levering is gestopt en er nog geen slotfactuur is opgesteld.
- Geen aanrekening van voorschotten tijdens de maand waarin tevens de verbruiksfactuur of de slotfactuur moet worden betaald om te vermijden dat consumenten tijdens dezelfde maand worden geconfronteerd met dubbele betalingen waarbij zelfs bij het risico bestaat dat de tijdens de maand van verbruiksfactuur opgestelde voorschotfacturen slechts worden afgerekend bij het opstellen van de volgende jaarlijkse verbruiksfactuur en er dus aan de leverancier een renteloze lening wordt toegestaan.
- De niet-naleving van de voormelde principes zal aanleiding geven tot de annulering van de voorschotten of tussentijdse facturen en de rechtzetting van de geannuleerde voorschotten of tussentijdse facturen waarbij aan de consument de mogelijkheid wordt geboden om de factuur tot rechtzetting te betalen in afbetalingstermijnen die gelijklopend zijn met het aantal geannuleerde voorschotfacturen.

3° Om een einde te maken aan de juridische onzekerheid met betrekking tot de verjaring van energiefacturen en energieschulden die daaruit voortvloeien, wordt hier de jurisprudentie van de laatste jaren hernomen waarbij energiefacturen verjaren na verloop van vijf jaren. Sinds jaren bestaat er immers discussie omtrent de verjaring van energiefacturen waarbij op basis van het burgerlijk wetboek wordt verwezen naar verjaringstermijnen van één jaar, vijf jaar, tien jaar en zelfs dertig jaar.

Sinds de arresten van het Grondwettelijk Hof van 19 januari 2005 en 17 januari 2007 en van het Hof van Cassatie van 25 januari 2010 wordt immers algemeen aanvaard dat periodieke schulden voor water, elektriciteit, aardgas of telecommunicatie verjaren na verloop van vijf jaren (artikel 2277 Burgerlijk Wetboek). Die schulden worden gekwalificeerd als periodiek terugkerende schulden, die hun oorsprong vinden in eenzelfde rechtsgrond (bv. telefoonabonnement of leveringsovereenkomst voor elektriciteit of aardgas).

Deze regeling zal zowel gelden voor leveranciers en distributienetbeheerders en de datum vanaf wanneer de vijfjarige verjaringstermijn wordt berekend, start vanaf de eerste dag waarop de gefactureerde leveringen plaats vonden. 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.

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 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 facturen 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.

Deze bepalingen inzake rechtszekerheid zijn voorzien in artikel 3, punt 7 (de lidstaten waarborgen een hoog niveau van consumentenbescherming, met name met betrekking tot de transparantie van contractvoorwaarden, algemene informatie en mechanismen voor geschillenbeslechting) van de derde elektriciteitsrichtlijn en uiteraard ook in bijlage 1 bij die richtlijn, inzonderheid punt 1, g (eindafnemers hebben toegang tot de universele dienstverlening en worden in kennis gesteld van hun rechten in verband met universele dienstverlening).

II. Commissie voor het Bedrijfsleven, het Wetenschapsbeleid, het Onderwijs, de nationale wetenschappelijke en culturele Instellingen, de Middenstand en de Landbouw

Aan de Voorzitter, mevrouw Liesbeth Van der Auwera
Kamer van Volksvertegenwoordigers
1008-Brussel

Uw referte: G/C/MP/mvh/3127-2011

Betreft: samengevoegde voorstellen:

- wetsvoorstel (Renaat Landuyt, Ann Vanheste) tot wijziging van de wetgeving wat de uitbreiding van de bescherming van elektriciteit en gas betreft, nr. 692/1;
- voorstel (Karine Lalieux c.s.) over een betere consumentenbescherming op de geliberaliseerde elektriciteits- en gasmarkt, nr. 245/1;
- wetsvoorstel (Liesbeth Van der Auwera, Nathalie Muylle, Jef Van den Bergh) tot wijziging van de wetgeving van de bevoegdheden van de Ombudsdienst en het invoeren van een standaardfactuur voor de levering van elektriciteit en gas aan eindafnemers, nr. 1086/1;
- wetsvoorstel (Joseph George) tot wijziging van het koninklijk besluit van 3 april 2003 houdende de facturatie van elektriciteit en gas, nr. 266/1.

Mevrouw de Voorzitter,

Als antwoord op uw schrijven van 10 februari 2011, heb ik de eer u mede te delen dat de Ombudsdienst voor Energie met veel aandacht kennis heeft genomen van de voormelde voorstellen.

De Ombudsdienst wenst vooreerst de indieners van de wetsvoorstellen te bedanken voor het welwillende engagement dat zij met die voorstellen tentoonspreiden op het vlak van de bescherming van consumenten binnen de vrijgemaakte elektriciteits- en de aardgasmarkt.

Alvorens over te gaan tot het formuleren van een advies wenst de Ombudsdienst de leden van de Kamercommissie te wijzen op het beleidsadvies nr. 10.002 met betrekking tot de omzetting van de Richtlijnen 2009/72/EG en 2009/73/EG van 13 juli 2009 op het vlak van consumentenbescherming dat de Ombudsdienst met toepassing van artikel 27, § 1, tweede lid, 4°, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt op 24 januari 2011 heeft verstrekt aan de federale Minister bevoegd voor Energie.

Een exemplaar van dit advies is bijgevoegd als bijlage en omvat enerzijds een overzicht van alle bepalingen die in de richtlijnen vervat zijn omtrent consumentenbescherming en anderzijds een voorstel van wettelijke bepalingen die de Ombudsdienst nuttig acht en die betrekking hebben op de verbetering en verduidelijking van:

- de opschorting van de innings- en de invorderingsprocedure van betwiste bedragen;
- de werking van de Ombudsdienst (procedure van klachtenbehandeling, enig loket, permanent overleg met federale en gewestelijke diensten, toegang tot het Rijksregister en tot de verbruiksgegevens);
- de consumentenbescherming door de invoering van een reglementering voor het consumentenakkoord,

- de schadevergoedingen of compensaties voor de eindafnemers en de inhoud en de vorm van éénvormige energiefacturen;
- de juridische zekerheid omtrent het opstellen van voorschotfacturen, het verjaren van energieschulden en het rechtzetten van verkeerde facturatie.

Ingeval de voorgestelde maatregelen en initiatieven in de betreffende voorstellen eenzelfde of een gelijkaardige finaliteit hebben als deze die zijn opgenomen in dat beleidsadvies nr. 10.002 van de Ombudsdienst, zal dit in de bespreking hierna vermeld worden.

Wetsvoorstel (Renaat Landuyt, Ann Vanheste) tot wijziging van de wetgeving wat de uitbreiding van de bescherming van elektriciteit en gas betreft, nr. 692/1.

Dit wetsvoorstel behelst de volgende maatregelen en initiatieven:

- *versterking van het consumentenakkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” door dit akkoord als bijlage van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt (hierna de elektriciteitswet) op te nemen;*
- *de regulering van de indexeringsformules die van toepassing zijn op de leveringscontracten van aardgas en elektriciteit door:*
 - o de indexeringsformules bij koninklijk besluit vast te leggen na advies van de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) en ze te publiceren op de website van de CREG;*
 - o de indexering slechts éénmaal per jaar toe te laten en dit ten vroegste op de verjaardag van de inwerkingtreding van de contracten met de mogelijkheid tot kosteloze opzegging van de contracten door de eindafnemer binnen de maand die volgt op kennisgeving van de prijsstijging door de leverancier;*
- *bepanking van de verbrekings- of opzegvergoeding tot één schadevergoeding van maximaal 50 of 75 euro wanneer de eindafnemer slechts één overeenkomst heeft gesloten voor de levering van zowel elektriciteit en aardgas;*
- *kosteloze opzegging van het energiecontract binnen een termijn van maximaal twee maanden na de stilzwijgende verlenging van het contract van bepaalde duur;*
- *opstellen bij koninklijk besluit van een uniforme en begrijpbare energiefactuur;*
- *verplichting voor de leveranciers om jaarlijks aan de eindafnemers het meest gunstige tariefplan volgens het verbruikspatroon van de eindafnemer voor te leggen.*

Advies van de Ombudsdienst

In zijn beleidsadvies nr. 10.002 stelt de Ombudsdienst eveneens voor om de elektriciteits- en de aardgaswetgeving te wijzigen teneinde:

- de bestaande engagementen van de energieleveranciers in het consumentenakkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt” alsook nieuwe of te herevalueren handelspraktijken op te nemen in een koninklijk besluit en daar tevens de passende schadevergoedingen of compensaties voor de consumenten te voorzien ingeval de elektriciteitsbedrijven (netbeheerders en leveranciers) de regels niet naleven;
- zo kan tegelijkertijd op federaal niveau worden tegemoetgekomen aan de nood aan financiële schadevergoedings- en/of compensatieregeling vast te stellen zoals dit ook het voorwerp uitmaakte van de ingebrekestelling van 24 juni 2010 nr. 2009/2211 tegen de Belgische overheden;

- via een koninklijk besluit een eenvormige en leesbare energiefactuur vast te leggen zodat de consumenten betrouwbare en duidelijke informatie met betrekking tot hun energiefactuur bekomen; zo kunnen ze ook gemakkelijk de energiefacturen van andere leveranciers gaan vergelijken, wat uiteraard - zoals de derde elektriciteitsrichtlijn beoogt - de marktwerking dient te verbeteren;
- de leveranciers te verplichten om jaarlijks, of wanneer de consument daarom vraagt, het meest gunstige tariefplan mee te delen en daarbij rekening te houden met het laatste gekende verbruikspatroon of zoals het door de consument aan de leverancier wordt medegedeeld. Deze regeling wordt immers ook voorzien in de derde elektriciteits- en aardgasrichtlijn en draagt dus bij tot de compatibiliteit van de processen voor de uitwisseling van gegevens die nodig zijn voor het veranderen van leverancier.

Met betrekking tot de andere maatregelen van dit wetsvoorstel, is de Ombudsdienst het volgende van oordeel.

- Regulering van de indexeringsformules.

De Ombudsdienst stelt vast dat de indexeringsformules in de contracten van bepaalde duur met variabele prijzen zeer moeilijk te begrijpen zijn voor de eindafnemers. Sinds de vrijmaking van de markt zijn deze formules ook zeer weinig transparant, te meer door de beslissing van de CREG om de indexparameters zoals zij bestonden vóór de vrijmaking van de energiemarkt, niet meer op haar website te publiceren.

Deze parameters hadden een belangrijke indicatieve consumentenwaarde voor de evolutie van de brandstofkosten en de andere (exploitatie)kosten die in die parameters werden opgenomen, ook al stelde de Ombudsdienst vast dat sommige leveranciers zich van de publicatie van de parameters bedienden: zij deelden aan de eindafnemers ten onrechte mee dat de toegepaste indexparameters "goedgekeurd" of "gevalideerd" waren door de CREG, wat uiteraard misleidende informatieverstrekking inhield. De Ombudsdienst heeft in dat verband binnen zijn bevoegdheden opgetreden door de betrokken leveranciers te wijzen op deze op zijn minst onvoorzichtige informatie en met gunstig gevolg aan te dringen op de juiste communicatie naar de consumenten van de prijsstijgingen ingevolge indexeringsformules.

Voor het overige is de Ombudsdienst van mening dat het aangewezen is om hierover ook de CREG te raadplegen, aangezien zij in haar studie (F)101105-CDC-986 over de aan te brengen wijzigingen aan de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt voor het verbeteren van de werking en de opvolging van de elektriciteitsmarkt en in overeenstemming met Richtlijn 2009/72/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot intrekking van richtlijn 2003/54/EG eveneens voorstellen doet: een controlesysteem van de prijzen aan de eindafnemers (valnetmethode zoals in Nederland en de mogelijkheid voor de bepaling van maximumprijzen).

Vanuit zijn bevoegdheden wenst de Ombudsdienst aan te dringen op transparantie in geval van prijsstijgingen, zodat de eindafnemers op minstens op een concrete wijze kennis kunnen nemen van de gevolgen van die prijsstijgingen (in euro's) en de mogelijkheid hebben om bij iedere, niet-transparante, niet contractueel vastgelegde of wettelijke toegelaten, prijsstijging kosteloos het contract te kunnen opzeggen - zie ook de bespreking van het wetsvoorstel (Joseph George) tot wijziging van het koninklijk besluit van 3 april 2003 houdende de facturatie van elektriciteit en gas, nr. 266/1.

- Eén verbrekingsvergoeding van maximaal 50 of 75 euro wanneer de eindafnemer één overeenkomst voor de levering van elektriciteit en aardgas heeft afgesloten.

De Ombudsdienst is zeer recent met deze problematiek geconfronteerd en stelt vast dat, ondanks de juridische discussie omtrent dit onderwerp en de (economische) opmerkingen van de beroepsorganisatie

FEBEG, de leveranciers toch bereid zijn tot een minnelijke schikking. Vanuit deze vaststelling had de Ombudsdienst dergelijk dossier ook op zijn website als voorbeeld gepubliceerd, maar om de rechtszekerheid te verzekeren verdient het aanbeveling om alsnog te voorzien in een passende wettelijke regeling zoals beoogd in het wetsvoorstel nr. 692/1.

- Kosteloze opzegging van het energiecontract binnen een termijn van maximaal twee maanden na de stilzwijgende verlenging van het contract van bepaalde duur.

Zoals het wetsvoorstel terecht opmerkt, is deze regeling in de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming van toepassing op dienstenovereenkomsten en verdient het aanbeveling om deze regeling ook van toepassing te maken op de contracten van levering van elektriciteit en aardgas.

Deze bepaling en de voormelde bepaling in verband met de indexeringsformules dragen dan ook bij tot de verhoogde transparantie en waakzaamheid die leveranciers zullen moeten opbrengen bij het afsluiten van contracten van bepaalde duur met variabele prijsformule. Zij zullen bovendien het vertrouwen van de consumenten ten aanzien van het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt versterken.

Voorstel (Karine Lalieux c.s.) over een betere consumentenbescherming op de geliberaliseerde elektriciteits- en gasmarkt, nr. 245/1.

Dit voorstel beoogt:

- *de uitsluiting van het bankdomiciliëringsmechanisme voor betalingen van de jaarlijkse verbruiksfacturen;*
- *de oprichting van fysieke informatie- en klachtenloketten van leveranciers per provincie en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor zover de leverancier(s) er een marktaandeel heeft/hebben.*

Advies van de Ombudsdienst

- Bankdomiciliëringen.

De Ombudsdienst stelt zeer regelmatig vast dat dit inderdaad een probleem vormt wanneer de jaarlijkse eindfactuur in mindering van de bankrekening wordt gebracht en de betrokken rekeninghouder/eindafnemer voor die maand over geen of onvoldoende financiële middelen meer beschikt om tijdens die maand in zijn levensonderhoud te voorzien. Deze problematiek wordt nog schrijnender wanneer de jaarlijkse verbruiksfactuur niet correct is en bijvoorbeeld gebaseerd is op een verbruik dat betwist wordt door de eindafnemer. Zodra de bankdomiciliëring is uitgevoerd is het doorgaans zeer moeilijk voor de eindafnemer om deze door de leverancier geïnde sommen terug te vorderen alvorens er een uitspraak is over de betwiste factuur. Dergelijke situaties zijn uiteraard financieel veel pijnlijker voor de minder goedgezinnen die maandelijks moeten rondkomen met een laag loon, laag pensioen of vervangingsinkomen. In dergelijke gevallen weegt de financiële tegemoetkoming van enkele euro's vanwege de leverancier voor de betaling van de facturen via bankdomiciliëring niet op tegen de mogelijke financiële aderlating tijdens de maand van betaling van de verbruiksfactuur.

In het beleidsadvies nr. 10.002 wordt door de Ombudsdienst om gelijkaardige redenen voorgesteld om ook geen voorschotten aan te rekenen tijdens de maand waarin tezelfdertijd de verbruiksfactuur of de slotfactuur moet worden betaald om te vermijden dat consumenten tijdens dezelfde maand worden geconfronteerd met dubbele betalingen.

Zo verdient het ook aanbeveling om naar analogie met dat voorstel de uitsluiting van het bankdomiciliëeringsmechanisme ook uit te breiden tot de zogenaamde slotfacturen zodat bij verhuis of verandering van leverancier, de leverancier evenmin betalingen van de slotfactuur kan laten verrichten via de bankdomiciliëring, en dit voor zover deze domiciliëring nog niet werd opgezegd bij de bankinstelling .

- Fysieke informatie – en klachtenloketten van leveranciers.

De Ombudsdienst verheugt zich erover dat dit voorstel uitvoering wil geven aan de voorschriften van punt 1, f) van Bijlage 1 bij de richtlijn 2009/72/EG, namelijk dat de eindafnemers “transparante, eenvoudige en goedkope procedures ter beschikking krijgen voor het afhandelen van hun klachten. Meer in het bijzonder hebben alle consumenten recht op dienstverlening en klachtenbehandeling door hun elektriciteitsleverancier”.

Een aantal knelpunten inzake het functioneren van de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt worden in de toelichting bij dit voorstel zelf uiteengezet. Deze knelpunten bemoeilijken het openstellen van de markt en het wegwerken van monopolies in de energiemarkt.

Er moet dan ook over gewaakt worden dat dergelijke verplichte oprichting van loketten de bestaande onevenwichten tussen de operatoren in de energiemarkt (in onder meer investeringscapaciteit en -middelen) niet bestendigt of zelfs nog vergroot.

Hoewel de Ombudsdienst voorstander is om binnen de federale bevoegdheden op het vlak van consumentenbescherming de passende en uniforme maatregelen te nemen tot het vergroten van het vertrouwen van de consument in de energiemarkt, verdient het aanbeveling om dit initiatief samen met de bevoegde gewestelijke diensten en verantwoordelijken inzake het energiebeleid te bespreken en eventueel uit te voeren. Immers, de gewesten zijn bevoegd voor de organisatie van de regionale energiemarkten, en sommige gewesten hebben al een systeem van financiële compensatie ingesteld voor het gebrek aan klantenservice van leveranciers en distributienetbeheerders (namelijk via de decreetgever in het Waals Gewest, met uitvoering ervan door de gewestelijke Ombudsdienst voor Energie, opgericht binnen de gewestelijke regulator, de Cwape) of zijn daarmee bezig (zoals blijkt volgens de informatie ingewonnen bij de Brusselse regulator Brugel: voor het Brussels Hoofdstedelijk gewest, via een wijziging of herziening van de ordonnanties van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de aardgasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest). De oprichting van dergelijke loketten zouden kunnen deel uitmaken van de openbare dienstverplichtingen inzake de levering van elektriciteit of aardgas opgelegd aan de commerciële en/of de sociale leveranciers. Meer bepaald zou men kunnen overwegen om, eventueel in een overgangperiode tot aan de daadwerkelijke vrijmaking van de energiemarkt in functie van de marktaandeelen van de verschillende operatoren, om dergelijke loketten op te richten binnen de bestaande klantenkantoren van de distributienetbeheerders zonder dat dergelijke operatie de doelstelling van een volledige ontvlechting van distributienetbeheer en leveringsactiviteiten van elektriciteit en/of aardgas mag in de weg staan.

Wetsvoorstel (Liesbeth Van der Auwera, Nathalie Muylle, Jef Van den Bergh) tot wijziging van de wetgeving van de bevoegdheden van de Ombudsdienst en het invoeren van een standaardfactuur voor de levering van elektriciteit en gas aan eindafnemers, nr. 1086/1.

Dit wetsvoorstel beoogt:

- *de invoering standaardfactuur voor elektriciteit en aardgas die de contactgegevens van de Ombudsdienst vermeldt;*
- *de uitbreiding van de bevoegdheden van de Ombudsdienst via een systeem van terugbetaling en vergoeding.*

Advies van de Ombudsdienst

- Invoering van een standaardfactuur.

De Ombudsdienst verwijst voor zijn advies naar de voorgaande opmerkingen bij het wetsvoorstel nr. 692/1 in verband met de uniforme en leesbare energiefactuur en naar zijn beleidsadvies nr. 10.002 waarin wordt voorgesteld om via een koninklijk besluit de inhoud en de vorm te bepalen van de éénvormige energiefacturen die de elektriciteitsbedrijven dienen toe te passen.

Wat de vermelding van de contactgegevens van de Ombudsdienst op de standaardfactuur betreft, kan de Ombudsdienst meedelen dat deze vermelding is opgenomen in de akkoorden die de Ombudsdienst zelf met de verschillende leveranciers heeft afgesloten.

Die akkoorden leggen - binnen het gegeven wettelijk kader - praktische afspraken vast tussen het energiebedrijf en de Ombudsdienst zodat in alle transparantie een adequaat onderzoek van de door de eindafnemer bij de Ombudsdienst ingediende klachten toe te laten, en bepalen onder meer dat de energiebedrijven er zich toe verbinden om op de jaarlijkse afrekeningfacturen van de residentiële klanten en voor alle eindklanten op de website melding te maken van de (elektronische) adres- en telefaxgegevens van de Ombudsdienst. In de gelijkaardige protocolakkoorden die zijn afgesloten tussen de Ombudsdienst en de individuele distributienetbeheerders is eveneens de vermelding van de contactgegevens van de Ombudsdienst op de website voorzien.

- De uitbreiding van de bevoegdheden van de Ombudsdienst via een systeem van terugbetaling en vergoeding.

De Ombudsdienst stelt vast deze bepaling dezelfde is als deze van de CREG in haar studie (F) 101105 – CDC – 986.

In zijn beleidsadvies nr. 10.002 stelt de Ombudsdienst dat diezelfde bepaling van de CREG onduidelijk is en onvoldoende uitvoering geeft aan de doelstellingen en bepalingen van de richtlijn. De studie van de CREG beperkt zich immers tot het richten van een “injunctie tot het elektriciteitsbedrijf, vergezeld, indien verantwoord, van een terugbetaling en/of vergoeding, indien het elektriciteitsbedrijf geen adequate motivering formuleert op een aanbeveling van de Ombudsdienst”.

De studie van de CREG biedt evenwel geen antwoord op welke manier dergelijke “injunctie” moet ingevuld worden en wat onder “een adequate motivering” moet verstaan worden. Evenmin wordt er een administratieve en/of gerechtelijke procedure voorzien voor de systemen van “terugbetaling en/of vergoeding” die de CREG wenst in te voeren (georganiseerd beroep).

Daarom stelt de Ombudsdienst in zijn beleidsadvies voor om via koninklijk besluit het volgende vast te leggen:

- de gedragsregels en de eerlijke gebruiken die de elektriciteitsbedrijven dienen na te leven in de zin van Hoofdstuk IV, Afdeling 2 van de voormelde wet van 6 april 2010 en de vermelding van de naleving van die gedragsregels of gebruiken op de energiefacturen en op andere (elektronische) communicatiemiddelen;
- de schadevergoedingen of compensaties voor de eindafnemers die van toepassing zijn wanneer de elektriciteitsbedrijven die regels of eerlijke gebruiken niet naleven.

Om tegemoet te komen aan de nood aan financiële schadevergoeding en/of compensatie, zoals dit ook het voorwerp uitmaakte van de ingebrekestelling van 24 juni 2010 nr. 2009/2211 tegen de Belgische overheden, stelt de Ombudsdienst vast dat schadevergoedingen of compensaties ook op federaal niveau kunnen worden uitgewerkt.

Op federaal niveau kan men immers de bestaande engagementen in het consumentenakkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt” maar tegelijkertijd ook nieuwe of te herevalu-

eren gebruiken opnemen in een koninklijk besluit en daar de passende schadevergoedingen of compensaties voor de consumenten te voorzien in het geval de energiebedrijven (netbeheerders en leveranciers) de regels niet naleven.

De procedure voor de inning van deze schadevergoedingen of compensaties en de beroepsmogelijkheden op administratief en gerechtelijk vlak (georganiseerd beroep, rechtsbescherming) dienen eveneens bij koninklijk besluit vastgelegd.

Wetsvoorstel (Joseph George) tot wijziging van het koninklijk besluit van 3 april 2003 houdende de facturatie van elektriciteit en gas, nr. 266/1.

Dit wetsvoorstel beoogt de verbetering van de transparantie van de wijziging van de tariefformules voor gas en elektriciteit.

Advies van de Ombudsdienst

Zoals reeds aangegeven in het voormelde advies bij het wetsvoorstel nr. 692/1 is de Ombudsdienst, onverminderd de voorstellen voor een betere controle of regulering van de indexeringsformules, voorstander voor dergelijke prijstransparantie (in euro's) met deze nuance, dat dit voorstel evenwel slechts betrekking kan hebben op contractueel overeengekomen prijsherzieningen aangezien er in het voorstel geen opzeg van het contract voorzien is indien de consument niet akkoord gaat met de prijsstijging..

De Ombudsdienst is dan ook van oordeel dat de mogelijkheid moet (blijven) bestaan om kosteloos het contract op te zeggen binnen de termijn van 1 maand vanaf de kennisgeving van de prijsherzieningen of -stijgingen:

- indien de contractueel afgesproken prijsherziening niet transparant gebeurt (zie de bespreking van onderhavig wetsvoorstel nr. 266/1);
- indien het gaat om een prijsherziening die niet voortvloeit uit een contractueel overeengekomen prijsherzieningsbeding (en die niet effectief en geïndividualiseerd aan de consument is medegedeeld op basis van objectieve parameters die voldoende zijn gepreciseerd) – zie het voormelde consumentenakkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt”;
- of zelfs indien de prijsherziening wettelijk zou worden vastgelegd (zie de bespreking van het wetsvoorstel nr. 692/1).

Besluiten

Ingevolge de bespreking van de samengevoegde voorstellen stelt de Ombudsdienst vast dat de finaliteiten van een aantal bepalingen reeds opgenomen zijn in zijn beleidsadvies nr. 10.002.

Het betreft de voorstellen omtrent:

- de wettelijke verankering van het consumentenakkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt”;
- het voorzien van een federaal systeem van schadevergoeding of compensaties waarbij de Ombudsdienst voorstelt om voor de uitwerking ervan rekening te houden met de financiële compensatieregelingen die al bestaan of in voorbereiding zijn op gewestelijk niveau.

Zonder dat de Ombudsdienst uitspraak doet over de organisatie van dergelijk compensatiestelsel (be-

voegde instantie, procedures, budgettaire middelen, ...) zou het nuttig en consumentvriendelijk kunnen zijn om bij de uitwerking van dit stelsel rekening te houden met de federale en gewestelijke bevoegdheden ter zake.

Op federaal niveau zouden dan financiële compensaties ten aanzien van de (sociale) leveranciers kunnen voorzien worden voor de gevallen waarin zij de regels van het consumentenakkoord niet naleven (bijvoorbeeld bij verhuizing, bij verandering van leveranciers, bij communicatie naar de consument).

De gewestelijke diensten zich dan vooral zouden kunnen richten naar de distributieactiviteiten zoals aansluitingen, de kwaliteit van energielevering en de naleving van technische reglementen inzake het distributienetbeheer;

- het opleggen van een eenvormige en leesbare standaardfactuur;
- de verplichting voor de leveranciers om jaarlijks aan de eindafnemers het meest gunstige tariefplan volgens het verbruikspatroon van de eindafnemer voor te leggen.

Een aantal andere bepalingen verdienen volgens de Ombudsdienst aanbeveling om aan de voorstellen in het beleidsadvies nr. 10.002 toegevoegd te worden, zoals inzonderheid de voorstellen omtrent:

- de transparantie van de indexerings- en tariefformules, zonder dat de Ombudsdienst zich wenst uit te spreken over de regulering van deze formules; immers, de bespreking daarvan behoort tot de bevoegdheden van de CREG.

De Ombudsdienst is evenwel van mening dat bij niet-naleving van de transparantie van de (gereguleerde) indexerings- en tariefformules aan de eindafnemer steeds de mogelijkheid moet geboden worden om kosteloos het energiecontract op te zeggen;

- de rechtszekerheid van slechts één verbrekingsvergoeding ten bedrage van maximaal 50 of 75 euro indien de eindafnemer één overeenkomst voor de levering van elektriciteit en aardgas heeft afgesloten;
- de kosteloze opzegging van het energiecontract binnen een termijn van maximaal twee maanden na de stilzwijgende verlenging van het contract van bepaalde duur;
- de uitsluiting van het bankdomiciliëringsmechanisme voor betalingen van de jaarlijkse verbruiksfacturen waarbij de Ombudsdienst voorstelt om dit ook uit te breiden naar de slotfacturen.

Ten slotte is de Ombudsdienst voorstander van de oprichting van fysieke informatie – en klachtenloketten, zoals dit ook beoogd wordt in het zogenaamde derde energiepakket.

De Ombudsdienst vraagt zich evenwel af of het aangewezen is om deze verplichting nu reeds aan de leveranciers op te leggen gezien de huidige onvoltooide stand van zaken van de vrijmaking van de energiemarkt.

De Ombudsdienst stelt dan ook voor om de gewestelijke verantwoordelijken voor de organisatie van de regionale energiemarkten hierbij te betrekken en eventueel in een opstart- en overgangsfase deze openbare dienstverplichting tot “consumer empowering” samen met de leveranciers te organiseren binnen de klantentorens van de distributienetbeheerders.

Hopende u met dit advies van dienst te zijn en steeds bereid tot nadere toelichting, groet ik u

Met bijzondere hoogachting,

De Ombudsman
Eric Houtman

III. ADVIES 10.003

Over “de doorrekening van de kosten van premies voor energiebesparing en de minimumprijzen voor de groene-stroomcertificaten in de distributietarieven van distributienetbeheerder Eandis”

Gegeven met toepassing van artikel 27,§1, tweede lid, 4°, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt op 15 april 2011.

I. INLEIDING

Ingevolge de goedkeuring van de Commissie voor de Regulering van de Electriciteit en het Gas (CREG) van de stijging van de distributietarieven vanaf 1 april 2011 bij distributienetbeheerder Eandis, is er heel wat commotie ontstaan omtrent de verhoging van de energiefactuur met 6 euro per maand en 72 euro per jaar (exclusief BTW) voor een gezin met een gemiddeld verbruik. Het betreft tevens een gemiddelde stijging aangezien de distributietarieven variëren per distributiezone binnen de netwerkgroep Eandis.

Naar aanleiding van de communicatie ervan, ontvangt de Ombudsdienst dan ook tientallen boze reacties en klachten van eindafnemers.

Alhoewel de Ombudsdienst enkel bevoegd is voor klachten die gericht zijn tegen elektriciteits- en aardgasbedrijven en dus niet bevoegd is voor klachten die gericht zijn tegen een overheidsinstelling zoals de CREG, meent de Ombudsdienst dat de beslissing van de CREG toch heel wat vragen oproept omtrent het functioneren van de elektriciteitsmarkt.

Anderzijds is de Ombudsdienst dan wel weer bevoegd voor klachten die ingediend worden tegen distributienetbeheerders wanneer deze klachten betrekking hebben op het federale bevoegdheidsdomein, hetgeen tot nader orde het geval is met de distributietarieven die door de federale re-

gulator CREG worden opgelegd of goedgekeurd. Op die manier komt de Ombudsdienst voor het onderzoek van dergelijke dossiers uiteindelijk terug bij de voormelde beslissing van de CREG terecht.

Vanuit de vaststelling dat de Ombudsdienst voor dergelijke klachtendossiers de beslissing van de CREG dient te onderzoeken maar dat de Ombudsdienst daar geen bevoegdheid toe heeft, stelt de Ombudsdienst aan de Minister voor om alsnog deze beslissing van de CREG door de regering te laten onderzoeken en indien nodig de passende maatregelen te nemen of voor te stellen aan de federale regering.

II. ONDERZOEK VAN DE BESLISSING VAN DE CREG

De Ombudsdienst stelt vast dat de CREG in dit dossier onvoldoende de eindafnemers of consumenten heeft ingelicht. De inhoud van de beslissing van de CREG is niet ter beschikking gesteld van het publiek en dus in tegenstelling met het transparantiebeleid dat tevens van toepassing is op de CREG als overheidsinstelling overeenkomstig Europese en Belgische (grond)wettelijke bepalingen daaromtrent (zie de eigen Mededeling van de CREG inzake de communicatie van beslissingen, voorstellen, adviezen en studies, zoals gepubliceerd op haar website www.creg.be).

Ook al beschikt het Directiecomité van de CREG over de mogelijkheid om volgens het huishoudelijk reglement definitieve versies van beslissingen niet openbaar te maken, toch is de Ombudsdienst van oordeel dat eenzijdige wijzigingen van de energiefactuur van consumenten voldoende dienen te worden gepreciseerd en gecommuniceerd op basis van objectieve parameters waarbij de wijzigingen pas in werking kunnen treden bij het verstrijken van een redelijke termijn en na overleg met de betrokken stakeholders en bevoegde beleidsverantwoordelijken.

Volgens de analyse van de Ombudsdienst

- gaat de beslissing van de CREG over de aanpassing van de zogenaamde meerjarentarieven die ter uitvoering van artikel 12 van de elektriciteitswet zijn bepaald overeenkomstig het koninklijk besluit van 2 september betreffende de regels met betrekking tot de vaststelling van en de controle op het totaal inkomen en de billijke winstmarge, de algemene tariefstructuur, het saldo tussen kosten en ontvangsten en de basisprincipes en procedures inzake het voorstel en de goedkeuring van de tarieven, van de rapportering en kostenbeheersing door de beheerders van de distributienetten voor elektriciteit, zoals bekrachtigd bij artikel 41 van de wet van 15 december 2009 houdende bekrachtiging van diverse koninklijke besluiten genomen krachtens de wet van 29 april 1999 betreffende organisatie van de elektriciteitsmarkt en de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen;
- wordt de voormelde wet van 15 december 2009 mogelijkwijze geschonden omdat artikel 19 van het koninklijk besluit dat bij die wet wordt bekrachtigd bepaalt dat een gemotiveerde vraag voor herziening van de zogenaamde meerjarentarieven enkel door de netbeheerder kan worden ingediend en door de CREG kan worden behandeld "indien er zich uitzonderlijke omstandigheden overeenkomstig artikel 12octies, §10, van de wet, voordoen ...". In dit artikel 12 octies worden de uitzonderlijke omstandigheden tijdens de regulatoire periode gezien als "onafhankelijk van de wil van de beheerder".
- kan eveneens worden onderzocht of deze beslissing van de CREG geen schending van het algemeen belang inhoudt of strijdig is met de krachtlijnen van 's lands energiebeleid, hierbij inbegrepen de doelstellingen van de regering inzake de bevoorrading van het land in energie.
 - o Het ingediend dossier tot wijziging van de tarieven door de netbeheerder Eandis roept vragen op bij verschillende marktspelers en maatschappelijke vertegenwoordigers aan-
gezien er geen markttransparantie is met betrekking tot de doorgevoerde stijging van de distributienettarieven. Volgens de pers had Eandis uitgerekend dat het voor de periode 2009 tot 2012 95 miljoen euro zou moeten uitgeven aan de ondersteuning van groenestroomcertificaten en 136 miljoen euro aan premies om energie te besparen. Voor de groenestroomcertificaten zou er een tekort zijn van 452 miljoen euro en voor de premies 91 miljoen euro. In totaal zou het dus gaan om een budgettaire tekort van 543 miljoen euro voor de periode tot en met 2012. Ook al kan men zich vragen stellen bij de ramingsmethode en –procedures van de netbeheerder Eandis op het moment van het indienen van het tariefdossier, toch blijven er ook vragen bij de berekeningen van de budgettaire tekorten zelf. Worden de minimumprijzen van de certificaten doorge-rekend of wordt er rekening gehouden met het verschil tussen de betaalde minimum-prijs en de verkoop van het certificaat op de gewestelijke markt door Eandis? Met welke minimumprijzen en/of marktprijzen wordt er rekening gehouden?
 - o de kostprijs van de operatie (543 miljoen euro) wordt gespreid over de nog lopende periode van de meerjarentarieven. Door de beslissing van de CREG wordt de kostprijs gespreid over 1 jaar en 9 maanden (van 1 april 2011 tot 31 december 2012) terwijl ze betrekking heeft op de volledige vier jaar van de tarifaire periode (2009 – 2010 – 2011 – 2012).
 - o de beslissing van de CREG heeft een negatieve impact op de marktwerking. Daar waar de meerjarentarieven juist bedoeld waren voor een stabiele facturatie en doorrekening van de distributienettarieven voor de leveranciers en de consumenten, wordt hier al reeds van afgeweken in de eerste tarifaire periode van vier jaar. Uiteraard heeft dit gevolgen voor de leveranciers die vanaf 1 april 2011 hun facturen dienen aan te passen aan de gewijzigde distributietarieven per distributiezone waar de eindafnemer elektriciteit

van het net afneemt. Het is nogal logisch dat deze verhoging van de distributietarieven in de verwerking van de energiefacturen vooral voor de leveranciers met een gering marktaandeel volgens de toegangspunten op het distributienet een concurrentienadeel zal teweeg brengen. Het hoeft uiteraard geen betoog dat deze maatregel evenmin voor transparantie zal zorgen in de facturatie (voorschotten, eindafrekeningen, slotfacturen) van het elektriciteitsverbruik van de consumenten.

- o De vraag rijst ook of er met betrekking tot de beslissing van de CREG overleg is gepleegd met de betrokken stakeholders of bevoegde beleidsverantwoordelijken of –diensten. Hoewel de beslissing (al of niet wettelijk) wel degelijk tot de bevoegdheden van de CREG behoort, toch heeft deze beslissing een impact op het energiebeleid inzake energiebesparing en hernieuwbare energie dat (met uitzondering van de windenergie opgewekt op zee) tot de exclusieve bevoegdheid van de gewesten behoort. Voor de Ombudsdienst lijkt een voorafgaande consultatie of overleg met de maatschappelijke vertegenwoordigers en de bevoegde gewestelijke autoriteiten op zijn minst wenselijk, te meer daar de bevoegde federale en gewestelijke ministers voor energie nog recentelijk akkoord gingen over de oprichting van een Staten-generaal met betrekking tot het te voeren energiebeleid. Meer concreet stelt zich de vraag of de CREG deze beslissing heeft overlegd binnen de Algemene Raad van de CREG die is samengesteld uit vertegenwoordigers van de federale regering, van werknemers-, werkgevers- en middenstandorganisaties en van milieuverenigingen, producenten, netbeheerders, leveranciers, verbruikers en vertegenwoordigers van de gewestregeringen. Deze Algemene Raad heeft immers als taak een discussieforum te zijn voor de doelstellingen en strategieën van het energiebeleid.
- o de vraag over het te voeren energiebeleid werd slechts gedeeltelijk door de vertegenwoordiger van het Directiecomité van de

CREG in de media beantwoord door te verwijzen naar de mogelijke opbrengst van een zogenaamde nucleaire taks ter compensatie van bepaalde kosten op de elektriciteitsfactuur waarbij kan worden vastgesteld dat dergelijke taks nog niet door het federale parlement is goedgekeurd.

Indien het de CREG menens was met eventuele compensatiemaatregelen voor de kostprijs van gewestelijke openbare dienstverplichtingen zoals premies voor rationeel energiegebruik en subsidies voor hernieuwbare energie, waarom werd dan niet gewacht op de resultaten van een politiek overleg hieromtrent ten einde op korte termijn tot de passende compensatiemaatregelen te besluiten.

Naast de zogenaamde opbrengsten van federale maatregelen (de opbrengsten uit accijnzen op de productie van elektriciteit met steenkool en zware stookolie worden momenteel ook al gebruikt ter compensatie van het degressief tarief voor de federale heffing die van toepassing is op (energie-intensieve) bedrijven met een elektriciteitsverbruik vanaf 20 Mwh die aantonen dat zij op vlak van energie-efficiëntie op gewestelijk niveau energieconvenanten of -overeenkomsten hebben afgesloten), zouden andere pistes eveneens kunnen overwogen en voorgesteld worden ten einde de energiefactuur voor de gezinnen en bedrijven (zoveel mogelijk) te ontzien. De aandeelhouders van de gemengde distributienetbeheerders (de gemeenten voor gemiddeld 70 % en Electrabel voor gemiddeld 30 %) waarvoor Eandis de werkmaatschappij vertegenwoordigt zouden bijvoorbeeld kunnen worden aangesproken alsmede eventuele budgetten van de overheid al dan niet gevoed door nieuwe (fiscale) maatregelen. Evenmin is blijkbaar de oefening gedaan om ook bepaalde categorieën van eindafnemers (residentiële of professionele) meer te laten betalen door bijvoorbeeld het invoeren van een progressief distributienettarief waarbij grote verbruikers meer betalen en/of een soort van capaci-

teitstarief dat verhaald wordt op bepaalde producenten van (hernieuwbare) energie in de elektriciteitssector. Een aantal welzijnsorganisaties vragen zich dan ook af of de meest kwetsbare groepen inzake energiearmoede mee moeten betalen. Het zogenaamde derde energiepakket zou hier ook kunnen in rekening worden gebracht aangezien daarin wordt bepaald dat de lidstaten specifieke maatregelen dienen te voorzien voor de bescherming van de kwetsbare consument in de vrijgemaakte energiemarkt.

Het antwoord op die vragen is dringend en noodzakelijk vooral voor de consumenten die het nuttig vinden om tegen de beslissing van de CREG een beroep in te stellen bij het Hof van Beroep van Brussel overeenkomstig artikel 29bis, §1, 6° en 7° van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt.

III. ADVIES VAN DE OMBUDSDIENST

Het voorgaande roept vragen op omtrent de markttransparante, objectieve en redelijke gronden waarop de beslissing van de CREG is genomen, temeer wanneer gekeken wordt naar de opdracht van de CREG: "Naast haar adviserende taak ten overstaan van de overheid, is de CREG onder meer ook belast met het toezicht op de transparantie en de mededinging op de elektriciteits- en aardgasmarkt, met erover te waken dat de markttoestand het algemeen belang beoogt en in het algemene energiebeleid past en met het **behartigen van de essentiële consumentenbelangen.**"

De Ombudsdienst stuurt deze vragen en bemerkingen dan ook voor nuttig gevolg door naar de federale Minister van Energie.

De Ombudsdienst voor energie vraagt zich immers concreet af of de CREG met haar beslissing:

- de wettelijke en reglementaire regels heeft gevolgd betreffende de goedkeuring van de meerjarentarieven en de verhoging ervan tijdens de tarifaire periode van 2009 tot en met 2012;
- erop heeft toegezien dat de tarifiering voor de levering van elektriciteit gericht is op het algemeen belang en zich in het globale energiebeleid integreert.

IV. Working Group Report on Alternative Dispute Resolution in the Energy Sector - Report prepared for the 4th Citizens' Energy Forum – October 2011

TABLE OF CONTENTS

1. Background	2
1.1. Mandate, scope and composition of WG	2
1.2. Approach	3
2. Existing European legislation	3
2.1. Consumer ADR in the European Union	4
2.2. ADR & Electricity and Gas legislation	5
2.2.1. Main complaints for consumers: Power interruptions, billing	6
2.3. Definition of ADR and branding of energy company mediators	7
2.3.1. Branding	8
3. Examples of best practices	8
3.1. Information, awareness, access	8
3.1.1. Levels of provision of energy ADR information	9
3.1.2. A single point of contact	9
3.1.2.1. Role of technology	10
3.1.3. Other media for information	10
3.2. Funding	13
3.3. Independence and impartiality	15
3.3.1. ADR models in the energy sector	15
3.3.2. Energy company mediation schemes	17
3.4. Transparency of process and decision	18
3.4.1. Data reporting/registration//publication	18
3.4.1.1. Transparency, publication and privacy	18
3.5. Efficiency and Effectiveness	20
3.6. Nature of decision	22
3.7. Additional tasks /elements related to ADR	23
4. Key elements of good ADR	24
5. Annex I - Mapping of ADR in the energy area and examples of company mediation	26
6. Annex II – Members of the Working Group on ADR in the Energy Sector	43

1. Background

Alternative Dispute Resolution can be defined as an out-of-court procedure where the objective is to enable the consumer to resolve a dispute and obtain compensation for the harm suffered as a consequence of a commercial transaction or practice. It covers out-of-court mechanisms that lead to the settling of a dispute through the intervention of a third party; it does not cover the direct settlement between a trader and a buyer or internal customer complaint handling mechanisms.

The Third Energy Package ¹ aims to ensure that European citizens benefit from a truly competitive energy market and gives regulators in the energy sector new responsibilities and powers to deal with consumer issues including both protection and empowerment. The package contains also a provision obliging Member States to set up an independent out-of-court dispute resolution scheme for energy complaints. This will enhance consumer confidence by giving them access to efficient means of resolving disputes and obtaining compensation in a cheap, simple and quick manner ².

In the context of the implementation of this provision, and as referred to in the Conclusions of the 3rd Citizens' Energy Forum ³, the Commission announced in November 2010 the setting up of a Working Group to identify best practices in Alternative Dispute Resolution (ADR) in the energy sector ⁴.

Mandate, scope and composition of WG

The London Forum requested the Working Group to review existing ADR in the EU and consider national practices, where available, specific to the energy sector. The purpose of this activity would be to identify best practices and necessary conditions to support Member States in their task of setting up adequate and effective ADR schemes, as required by the said EU legislation ⁵.

The Working Group has produced a report that

1 Directives No 2009/72/EC and No 2009/73/EC; OJ L 211, 14.8.2009 p. 55 & 94

2 Member States have to transpose the provisions of the Directives by Autumn 2011

3 http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/doc/forum_citizen_energy/2010_10_21_citizens_energy_forum_conclusions.pdf

4 Commission Staff Working Paper – “An energy policy for consumers” [SEC(2010)1407]. This initiative responds also to the Council conclusions on “An Energy Policy for Consumers” of December 2010 (Council doc. 16300/10), which invited the Commission to establish a multi-stakeholder working group to exchange information and best practices in ADR in the energy sector.

5 It should be mentioned that the work of the Working Group took note of the Commission's work on ADR preparing a horizontal legislative proposal foreseen for end 2011; see consultation paper http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/dgs_consultations/ca/docs/adr_consultation_paper_18012011_en.pdf

maps existing schemes, identifies best practices of ADR in the EU energy sector and puts them forward as good practice worthy of consideration by other Member States. The report also reflects on the criteria for simple, quick, transparent and effective dispute settlement procedures and in doing so also reviews the relationship between regulators and ADR schemes in the energy sector. The report also presents and maps some good practices from company mediation schemes that could be considered by other companies when designing their customer services.

The Working Group, following the successful model of the previous Working Group on Billing, comprised representatives from Consumer Associations⁶, National Energy Regulatory Authorities⁷, public and private bodies responsible for ADR in the energy sector⁸, energy companies' representatives (including both industry associations⁹ and company mediation representatives¹⁰) and other competent national bodies e.g. complaint handling boards¹¹.

Approach

The Working Group met four times in 2011. Group members were informed about existing national practices via presentations both from their peers within the group and from invited participants¹². The Working Group was chaired by the Commission (DG Health and Consumers (SANCO) – the Directorate General for Energy (ENER) was also actively present to ensure conformity with the Third Energy Package. The Commission provided a secretariat for the Working Group, prepared draft reports and in general supervised the process

of preparation of the present report. At the same time, WG members were responsible for contributing to the report both in relation to their specific area and/or country information and gave their comments on policy considerations.

The present report is the outcome of the shared expressions in the Working Group. Where divergent opinions exist, this is clearly indicated in the text.

The Working Group concluded the present report in time for its submission and presentation to the Fourth Citizens' Energy Forum in London on 26-27 October 2011.

Existing European legislation

This section offers a brief presentation on both horizontal and energy-specific ADR provisions to set the framework for following chapters. Moreover, particular attention is paid to important consumer complaint areas and to how ADR can be relevant to improve their handling.

Consumer ADR in the European Union

A legal proposal on Alternative Dispute Resolution (ADR) legislation is one of the strategic initiatives of the Commission for 2011. It is also among the key actions of the Single Market Act to boost growth and strengthen confidence of businesses and consumers alike.

In 1998 and 2000 the Commission adopted two Recommendations on consumer ADR. The first applies to ADR schemes which either propose or impose a solution to resolve a dispute¹³. The second applies to more consensual resolution of disputes. A number of sectoral EU legislations, including in the energy sector, contain a clause that either obliges or encourages Member States to set up ADR schemes¹⁴.

Despite the fact that the setting-up of ADR schemes

¹³ Commission Recommendation 98/257/EC on the principles applicable to the bodies responsible for the out-of court settlement of consumer disputes, OJ L 115, 17.04.1998, p.31.

¹⁴ Commission Recommendation 2001/310/EC on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer ADR, OJ L 109, 19.4.2001, p.56.

⁶ Appointed by the European Consumer Consultative Group (ECCG) sub-group on Energy.

⁷ Appointed by the Council of European Energy Regulators – CEER.

⁸ E.g. The French and the Belgian Public Energy Ombudsmen and the UK Energy Ombudsman.

⁹ Namely Eurelectric and Eurogas, CEDEC and GEODE

¹⁰ Members of the European Energy Ombudsmen Group (EEOG); the EEOG has members in the Netherlands, Spain, UK, France, the Czech Republic, Sweden and Denmark; for more information about the EEOG see www.eeog.com

¹¹ The Swedish National Board for Consumer Disputes - ARN

¹² Such presentations were from the Italian company ENEL and the customer Ombudsman of the Swedish company Vattenfall.

has progressed in the EU over the last decade, ADR has not yet reached its full potential. A study on ADR¹⁵ in 2009 pointed to a number of problems, in particular: a) Persistent gaps in the coverage of ADR both geographically and sectorally; b) Lack of awareness by consumers and businesses; c) failure to respect the core principles laid down by the two Recommendations; d) incomplete offers of ADR schemes to solve consumer disputes related to e-commerce transactions. In the public consultation on ADR conducted in early 2011¹⁶, all categories of stakeholders underlined the need to develop consumer ADR.

The forthcoming initiative will pursue a twofold objective: i) Filling the gaps in ADR coverage and ensuring that consumers and businesses are aware of the existence of ADR and can rely on quality ADR services. ii) Establishing an EU-wide online dispute resolution system for cross-border e-commerce transactions. It will build on ADR schemes that already exist at national level or that are developed in specific sectors at EU level. It will complement the specific provisions on ADR contained in a number of sector-specific EU Directives.

ADR & Electricity and Gas legislation

With the entry into force of the Third Energy Package the 3rd of March 2011, Member States now have an obligation to “ensure that there is an independent mechanism, such as an energy ombudsman or consumer body, to deal efficiently with complaints and facilitate out-of-court dispute settlements” (Article 3(13) of the Electricity Directive, Article 3(9) of the Gas Directive). They also have to make sure that energy suppliers “specify their rights to final customers, in or with the bills and in promotional materials, with regard to their means of dispute settlement in the event of a dispute”. Box 1 maps the status for out-of-court settlement for electricity in the EU.

In **Austria, Ireland, Luxembourg, Malta, Portugal and Romania**, the regulator or a complaint board closely linked to the regulator is responsible for consumer dispute settlement.

Consumer protection authorities or complaint boards under consumer protection authorities have the main responsibility for dispute resolution (only for customer complaints) in **Estonia, Finland, Hungary, Poland and Spain**.

In **Denmark**, ADR in energy, including electricity, is handled by a private Complaint Board, approved by the Minister responsible for consumer affairs.

In **Lithuania**, the responsibility for ADR is shared between the consumer protection authority, the regulator and the State Energy Inspectorate.

In **Latvia**, the responsibility is shared between the regulator and the consumer protection authority.

In Italy, the regulator (AEEG) is called to guarantee an efficient treatment of ADR procedures between the customer and the energy supplier or DSO. Consumers may also submit their request to independent bodies as stated by the decree implementing Directive 2008/52/CE on certain aspects of mediation in civil and commercial matters.

The main responsibility for consumer dispute settlement is with independent ombudsmen or complaint boards in **Belgium, France, Greece, the Netherlands, Sweden and the United Kingdom**. The ombudsmen / complaint boards are sector specific in **Belgium, France and the United Kingdom**.

In **Bulgaria, Germany, Slovakia and Slovenia** at present there is no out-of-court dispute resolution mechanism¹⁷.

The **Czech Republic** is in the process of introducing an alternative dispute resolution scheme, which is currently running as a pilot scheme.

Box 1 - Overview of which public bodies are responsible for out-of-court dispute settlement in the electricity sector in each of the Member States – status October 2011

15 Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union (Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium - CPEC), 2009, available at: http://www.cccec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm

16 Consultation paper, Feedback Statement and other relevant documents are available on the following web-page: http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/dgs_consultations/ca/adr_consultation_18012011_en.htm.

17 Germany is expected to have an energy ADR scheme in place approximately in end 2011.

According to Third Package provisions, consumers should benefit from “transparent, simple and inexpensive procedures” when dealing with their complaints and the out-of-court dispute settlements will have to be completed within three months. In this framework, energy service providers will also have to provide a “good standard of service and complaint handling” to their customers as stated in Annex I of the Electricity and Gas Directive.

Consumers should also have access to “single points of contact” to get “all necessary information about their rights, current legislation and the means of dispute settlements available to them in the event of a dispute” (Article 3(12) of the Electricity directive and 3(9) of the Gas Directive).

Furthermore, the following provisions apply to vulnerable consumers. Article 3 (7) of the Electricity directive and 3(3) of the Gas Directive define also that “Member States shall take appropriate measures to protect final customers and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers”. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of electricity to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take measures to protect final customers in remote areas. “They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms... ”.

Article 36, h of the Electricity directive and 40, h of the Gas Directive define the General objectives of the regulatory authority by “helping to achieve high standards of universal and public service in electricity supply, contributing to the protection of vulnerable customers and contributing to the compatibility of necessary data exchange processes for customer switching.”

1.1.1. Main complaints for consumers: Power interruptions, billing

Recent studies, such as the In-depth Retail Electricity Study by DG SANCO ¹⁸, find that grid-related issues and billing are among the main complaint subjects for energy consumers. The study found that power interruptions top the energy consumer complaints list, but also inaccurate estimates of consumption, metering and billing services frequently appear as the reason a consumer will complain to their supplier¹⁹.

These complaints will concern the Transmission System Operator (TSO) or the Distribution System Operator (DSO) and will require some coordination between these two bodies and the supplier in the treatment of the complaint. The Third Package (Article 37 – 11 of the electricity Directive) stipulates that “... Any party having a complaint against a transmission or distribution system operator in relation to that operator’s obligations under this Directive may refer the complaint to the regulatory authority which, acting as dispute settlement authority, shall issue a decision within a period of two months after receipt of the complaint. That period may be extended by two months where additional information is sought by the regulatory authority. That extended period may be further extended with the agreement of the complainant. The regulatory authority’s decision shall have binding effect unless and until overruled on appeal. ...”

In this sense, although there is a provision about the **regulator’s role** in such cases, there are still issues to be resolved on the handling of the complaint and the dispute if no satisfactory resolution is concluded during the handling of the complaint within the company.

¹⁸ See chapter 6 on electricity consumer complaints (in particular pp.240-4), the full study is available from: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/market_studies/docs/retail_electricity_full_study_en.pdf

¹⁹ The study also found limited awareness of redress procedures, including the existence/availability of other contacts on energy – also limited awareness of (the role of) energy ADR.

Definition of ADR and branding of energy company mediators

Alternative Dispute Resolution can be defined for the purpose of this report as an out-of-court procedure where the objective is to enable the consumer to resolve a dispute with a supplier and, if appropriate, obtain compensation for the harm suffered as a consequence of a commercial transaction or practice. It covers out-of-court mechanisms which are part of a formalised scheme and separate from the complaint-handling service of the energy company²⁰ and which aims to produce a settlement of a dispute²¹. A dispute, in this context, does not manifest itself until it is clear that the customer and the business cannot agree bilaterally. This is where the ADR mechanism becomes the natural next step, after the company has had the opportunity to handle the complaint.

ADR offers the company and its customer an informal and rapid means of resolving their dispute. It is less expensive than a court action, although the cost of ADR is ultimately borne either by the taxpayer or by energy customers collectively, depending on the funding mechanism. It is therefore very important to assure that ADR systems function efficiently. In addition, the availability of ADR acts as an incentive for companies to improve their services, in particular complaint handling.

In some Member States and in the energy sector in particular, some companies have over the last 10 years or so put in place, in addition to the standard complaints service, a company mediation scheme such as an autonomous company ombudsman reporting directly to the Board of Directors. These schemes have proved effective in resolving complaints made by energy customers. Some have been notified to the European Commission by national authorities as out-of-court settlement bodies in accordance with the two ADR Recommendations (see chapter 2.1)²². At the

same time, however impartial company mediators may be, they are nevertheless employed by energy companies. Thus in the eyes of the Commission Services they do not comply with requirements of Article 3(13) of the Electricity Directive and Article 3(9) of the Gas Directive²³ which specify that an independent mechanism needs to be put in place to facilitate out-of-court settlement procedures. Regulators and consumer representatives agree with this assessment. Representatives from company mediators did not share the Commission's views, while industry associations did not have a common position from their members.

It is also important to highlight that a nation-wide ADR scheme is a guarantee for equal treatment for all energy consumers irrespective of whether their supplier can finance a customer ombudsman.

This being said, many of the principles which emerge from this report, relating to information, quality of services, public awareness and so forth can also be applied to the activities of customer ombudsmen in energy companies.

1.1.2. Branding

Closely related to the definition of ADR is the issue of branding; in particular the use of the term Ombudsman. The European Energy Regulators recently adopted a common position with regard to the branding of energy 'company ombudsmen', which they believe as a practice, confuses and even misinforms energy consumers²⁴. The European Energy Regulators feel that the use of the term 'company energy ombudsman' should be discontinued. Consumer representatives support this view. Representatives from the EEOG point out that any decision on labelling and branding of ADR bodies should come about following an impact assessment of the use of this terminology.

20 Energy company here includes both supplier and DSO, where a DSO manages consumer complaints.

21 The scheme often includes the intervention of a referee or arbiter, which is independent from the company.

22 These recommendations are currently being reviewed with a new proposal on horizontal ADR expected to be published in autumn of 2011. Some Working Group members also

noted that consumer organisations in various EU Member States have been concerned that there is no monitoring whether the ADR schemes, notified to the Commission, actually comply with the principles outlined in the Recommendations.

23 Directives 2009/72/EC and 2009/73/EC respectively.

24 The Regulators' Common Position is available from: http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_PAPERS/Customers/Tab2/C11-RMC-48-06_BrandingADRbodies_6-Jun-2011.pdf

Branding may complicate or facilitate the process of informing consumers, depending for example on the national approach taken when implementing the Third Package. Members of the Working Group agreed that the crucial issue is consumer understanding and awareness: customers need to understand how the various phases of complaint handling and ADR relate to each other (“who does what and when”). There is a risk of confusion which will need to be mitigated by clear, easy to access and timely information.

The Working Group acknowledges that stakeholders have different opinions and that there are different national approaches. Correct and timely implementation of the existing legislative provisions in the Third Package by Member States needs to be geared towards mitigating confusion, also using the existing good national practices presented in this report and any other appropriate powers of energy regulators and consumer authorities.

Examples of best practices

This chapter presents examples of national best practices submitted by members of the Working Group. On top of independent ADR best practices, this report includes separately examples from company mediation schemes that could be considered by other energy companies in their design of services to their customers beyond complaint handling and before moving on to an out-of-court scheme.

Information, awareness, access

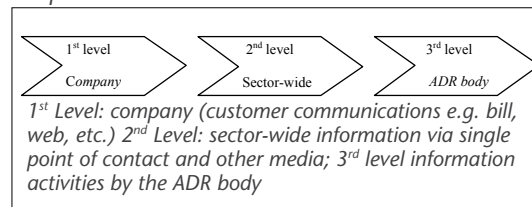
The fundament of good ADR is information about the process, awareness of the existence of a process and access to ADR. Working Group members agreed that success of ADR very much depends not only on how well the scheme is designed but whether it is known and used by consumers and industry. To this end, information about the scheme’s existence, procedures, scope (what it can and cannot do) and the time it may take to resolve a dispute is needed. Information about ADR, and complaints handling in general, needs to reach energy consumers via various channels to make sure that no consumer (e.g. those without access to the internet) is excluded.

Legislative provisions in the Third Energy Package specify that information on ADR should be provided to the consumer in or with the bill and through the single contact point.

1.1.3. Levels of provision of energy ADR information

Working Group members agreed that information has to be easily available, in clear language and thus understandable to non-experts, be presented in logical steps and be actively disseminated to those who might need access to ADR. In fact, a major challenge identified by the Working Group is how to improve ADR awareness to consumers in light of the multiple layers of information. Moreover, due to various activities linked with energy e.g. generation, supply, distribution, information is important to decide at what step in the process the consumer needs what type of information. This could reduce complexity and even increase the use of ADR.

Graph 1: Levels of ADR-related information



Working Group members agreed information should primarily emanate from the energy company, while additional information should reach the consumer “just in time”, essentially if they fail to resolve their complaint with the energy company. The customer should always be reminded of the possibility of resorting to ADR once he/she has established contact and is in dialogue with his/her supplier. Secondly, information concerning the specificities of the energy sector should be available to the consumer via the single point of contact. Finally, the energy ADR body itself should actively engage with consumers and industry to increase awareness and acceptance of interested parties in using ADR.

1.1.4. A single point of contact

A single point of contact, as defined by legislation, to assist energy consumers with information and

to guide them through the recently liberalised electricity and gas markets, is a useful tool, but in some Member States some fine tuning is still needed. For example, in the Scandinavian market most consumers receive two bills, one for the energy network and one for the energy supplied. Without further explanation, and even awareness raising, household consumers will not perceive the single contact point as the main access point. Consequently, the notion of a 'consumer portal' is being currently considered in Sweden for all consumer issues. For the energy sector as such, there is already the Energy Advice Bureau that can refer to the Swedish ADR body (ARN) handling disputes covering most consumer goods and services.

A successful information/promotion campaign for consumers needs to actively focus on what the single point of contact can do for them and use simple language and clear messages to ensure trust, and subsequently visibility and frequent consultation from consumers.

From the good practices submitted, the development of a 'gateway' (or a portal) on the internet to centralise information on energy markets, consumer rights, energy efficiency and ADR is an approach that could give improved know how for energy consumers. A concerted approach will reduce search costs for energy consumers, by centralising and sequencing information that is relevant for households.

1.1.4.1. Role of technology

Technology is a tool for easier, faster and cost-efficient access, but it should not be the only avenue. Dissemination of information and access to ADR should be both via online and offline tools. From the good practices presented by Working Group members it was made clear that online communication is now standard practice; at the same time, telephone centres are also a very useful tool for many people.

Access to energy ADR and, prior to this, to information about ADR will be greatly facilitated through the provision of a single point of contact

(see above). However, as frequently indicated by representatives of energy consumers and energy regulators in the Working Group, there can be confusion as to who is responsible for handling a complaint (energy supplier, distribution system operator, subcontracted company dealing with contracts, billing or similar activities).

To this effect, technology offers not only an additional medium for information but can also interconnect the various information sources and provide an overview. The single point of contact, acting as an information 'gateway' (or an energy consumers' portal), should not attempt to duplicate or replace existing contacts with the energy company and/or the consumer organisation. Rather, it can function as a hub offering a comprehensive approach for consumers including information on consumer rights, energy markets data and information about dispute settlement. The involvement of consumer organisations, energy regulators and other public bodies, energy suppliers and DSOs and other trade bodies in this process will deliver a complete picture of energy market issues to consumers and other stakeholders.

Technology can also reduce costs and increase the speed of communication and to this extent online dispute resolution (ODR) will be a useful tool. In fact, the increasing numbers of online transactions in energy will necessitate that a consumer is able to adhere to online ADR, i.e. ODR, which is quick, efficient and transparent.

An issue for the (near) future will be the treatment of 'self-generation' of energy and how ADR may be used for any disputes. In fact, self generation of energy will partly change the notion of company-customer relations transforming them from 'B2C' into 'B2B'. The Working Group did not reach any conclusions on this issue, due to the limited experience in this area so far.

1.1.5. Other media for information

Whilst acknowledging the obstacles in terms of cost, television can be an effective channel for

reaching certain consumer groups²⁵. The Internet is certainly a popular and cost-efficient medium, which, nevertheless, is not a panacea for informing consumers.

Examples of good practices on ADR information

- Austria, France, the Netherlands and Italy present a comprehensive approach to information, awareness and access.
- The regulator in Austria (E-Control) provides through their web relevant information for consumers, including a price calculator and energy saving tips.
- In France, there is a dedicated web 'energie-info.fr' together with a telephone hotline and price comparison tool, run in collaboration by the energy regulator (CRE) and the public energy ombudsman (MNE). The French energy Ombudsman has also a partnership with the National Institute for Consumers (INC), a public body. They co-financed two series of five short films (duration of 2 minutes) in 2010 and 2011 on energy matters, broadcast for free on public TV channels and internet channels. Each short film has had on average 3,5 million viewers on 133 different media. The themes of the films were: To understand your bill: suppliers & distributors; Bill: energy, distribution and taxes; Estimated and real consumption; Payment difficulties; National energy ombudsman: user guide. The films can be viewed on: www.conso.net
- In the Netherlands, a dedicated web www.consuwijzer.nl uses consumer-friendly information to engage consumers in becoming more assertive and know their rights, including where to address their claim once an unsatisfactory con-

tact with the supplier has taken place. Contact is also available through Facebook and Twitter.

- In Italy, the Consumer Helpdesk is set up and financed by the energy regulator (AEEG); it is a dedicated service for consumers, including a call centre, web and expert advisers, is established under the supervision of the regulator. Moreover, the AEEG's website provides information to customers, including a price calculator and up-to-date information on consumer rights.
- In Belgium, the Ombudsman Service raises public awareness of the existence and functioning of the Ombudsman Service through:
 - A high quality and regularly updated website where all the necessary information is easily available for interested parties;
 - Energy suppliers / DSOs are requested to report information about the Ombudsman Service on their bills and websites;
 - The Ombudsman Service publishes an annual report and actively communicates main findings through press releases /articles and other similar actions;
 - The functioning of the Ombudsman Service is actively communicated in public presentations organized by social and public bodies;
 - There is active collaboration within the context of ODR – online dispute resolution – and the Belgian application BELMED that is set up to resolve consumer disputes related to e-commerce and cross-border transactions
- A market-friendly approach exists in Spain, where the National Dispute Settlement Council (the Consumer Arbitration Board in the Consumer Arbitration System) offers a logo for traders that adhere to the scheme for display. This 'quality seal' is an incentive for companies to participate in ADR and for consumers to exercise choice also using this as a criterion. It should be pointed out, though, that there are no energy companies in Spain that carry this logo as they see their par-

²⁵ An example can come from Consumer Focus where research into pre payment meter users found that television is likely to be the most powerful channel by which to reach vulnerable pre payment meter (PPM) householders. Many of the most vulnerable PPM householders do not work and, for financial reasons, have limited social lives. Television plays an important part in the lives of most GB residents and this is particularly true for this group of consumers. More on 'Pre payment Meter users and self Disconnection' – research report by RS consulting for Consumer Focus from: <http://www.rsconsulting.com/publications.php>

ticipation in the process as costly.

Specifically on energy, at present there is a section in the website of the Spanish regulatory authority, the National Energy Commission, which provides information on the rights of consumers in the energy markets. Moreover a new web site has been created by the National Energy Commission to compare prices and offers of the companies in the gas and electricity sectors.

- The Swedish Consumer Electricity Advice Bureau is an independent bureau which provides advice and guidance to consumers. All information and guidance is free of charge. The Bureau's activities started in 2002. The principles are the three authorities Swedish Consumer Agency, Swedish Energy Agency and the Energy Markets Inspectorate together with the electricity industry organisation Svensk Energi (Swedenergy).

The guidance is primarily for consumers or for someone representing consumers. The information and guidance is mostly operated by telephone. Consumers can call the Bureau Monday to Friday, 9.00-12.00 am. It is also possible to contact the Bureau by sending a letter/fax or send in a question via web mail. Internet address: www.konsumenternas.se

The consumers can turn to the Electricity Advice Bureau in questions concerning the electricity market. The Bureau offers pre-contractual information concerning suppliers and their prices. The Bureau gives information about the process connected with a change of supplier. It also helps consumers to understand difficult terms in their electricity bill, in contract concerning electricity supply and common terms used in the Electricity suppliers marketing. Finally, it also provides information about e.g. questions of billing and questions concerning the electricity meter.

If the consumer has a problem or a dispute with their electricity supplier or the distributor, the Bureau advises that the consumer primarily contacts the company concerned. If the consumer

does not reach an acceptable solution - or if the consumer feels insecure about the answers they get from the company - the Bureau can provide the consumer with guidance and information how to deal with the problem. The Bureau informs the consumers about legislation and other regulations concerning the Electricity Market, and how they are applied by electricity supply and distribution companies.

Another main task for the Electricity Advice Bureau is to focus on problems that are common between consumers and actors in the Electricity market. The Bureau provides statistics based on the problems that consumers have in the area of the Electricity market. The concerned principal agencies are supplied with this statistics as well as the companies in the electricity industry.

- In the UK, prescribed complaint handling standards were set by the regulator to encourage the energy industry to take greater responsibility for resolving customer complaints²⁶. The standards came into effect on 1 October 2008 and were designed to improve the service energy consumers receive and to provide effective protection when things go wrong. The energy companies must comply with a number of key requirements including obligations on how complaints are lodged and recorded as well as ensuring that details of all complaints are published. If companies are found to be in breach of these requirements Ofgem, the UK energy regulator, has the power to impose a financial penalty of up to 10 per cent of the company's turnover.

As part of the standards energy suppliers are required to signpost consumers to the Energy Ombudsman, the alternative dispute resolution scheme, on the back of energy bills and annual statements, and in their complaint handling procedures. These complaint handling procedures must appear at a clear and prominent position on their websites. Suppliers must also provide contact details of the main sources of independent help, advice and information that are available to them

²⁶ http://www.legislation.gov.uk/ukxi/2008/1898/pdfs/ukxi_20081898_en.pdf

– of which the key source is the Consumer Direct service which handles first line energy advice calls. Consumer Direct also refers and signposts a proportion of consumer cases to the energy companies, the Extra Help Unit handling vulnerable and disconnection cases and to the ADR scheme.

Funding

ADR is a cost-efficient process as the next step after the handling of a complaint within the company and prior to costly litigation. Still, there are costs and who finances the handling of the dispute is a difficult question. While most Working Group members agreed that ADR should be free of charge to consumers, or that should a fee should apply, it should not constitute a barrier to access, the financing of ADR can be resolved in different ways. Existing solutions include the socialisation of costs (through company financing), state funding (via the regulator's or the public ombudsman's services, or directly via the tax payer and state budget) and the creation of a fund to cover ADR costs.

Another question is the use of energy ADR funding as a means of improving the sector's performance for consumers. Working Group members agreed that ADR funding could be based on charges for companies in proportion to the number of disputes upheld. This could serve as an incentive or reward to good and improving corporate governance²⁷.

However, Working Group members insisted that the funding should not influence the independence of the ADR. Funding by companies should not give them any influence on the ADR activity.

As specified in the good practices submitted by Working Group members, both the Belgian and the GB energy ombudsmen charge per case the company in question. In fact the Belgian ombudsman is currently considering the development of a 'multiple tier system' where, depending on

the number of claims per company received, the ombudsman will progressively increase the fee charged per case handled for the company in question. In the case of the 'multiple tier system', it is also important to consider the company's customer base when designing the fee structure.

Examples of good practices on ADR funding

- The Energy Ombudsman in the GB market is financed by all energy suppliers and DSOs, which are required to belong to the scheme, but the companies have no role in influencing the scheme's operations or decisions. The funding mechanism is a subscription, based on the company's previous year's complaints volume, plus a fee for each case accepted."
- The Belgian Public Ombudsman is a public body, financed by the energy companies (suppliers and DSO as social suppliers). The contribution is based on the points of delivery (pod) in the distribution network. For the budget of the year 2011 this contribution is fixed at 0,21 euro/pod. The budget of the year 2013 and the following years will be fixed based on two parameters: the number of pod's by a company and the number of complaints by a company.
- In Italy, at present the regulator (AEEG) supports an ADR scheme run by consumer organisations and most energy companies and especially the training of Consumer Associations' staff/conciliators but not conciliators working for energy companies. Moreover, Consumer Associations are granted a fee when the ADR procedure is successfully completed (the customer and the company have reached an agreement). At the moment the financial support is guaranteed according to a specific procedure and it is covered by a fund run by the Ministry of Economic Development. The fund is fed by the amount of fines imposed on energy companies by AEEG, which submits to the Ministry a set of proposals – such as the financing of courses and of ADR procedures - aimed at supporting consumer interests.

²⁷ Obviously this is not a practice that is easy to apply for an ADR body dealing with disputes on all goods and services, for example ARN in Sweden.

The training courses are attended by Consumer Associations' staff/conciliators. Consumer Associations benefit from these courses when they are party, together with an energy company, to a Memorandum of Understanding addressing ADR procedures. These ADR procedures are jointly run by Consumer Associations and energy companies. AEEG has supported the above mentioned procedures since this model has been successfully experienced in the telecommunications sector. AEEG has just launched a public survey in order to collect data on ADR procedures including those developed by Consumer Associations and energy companies and supported by the Fund.

➤ In Sweden, the ARN is state funded via taxation. Public funding in this case functions as a guarantee for consumer trust and is needed to facilitate the fair charging of different sectors (since ARN is a horizontal ADR body). In Sweden's case, it is also a preferable funding arrangement due to the size of the economy.

Independence and impartiality

The use of ADR will very much depend on both consumers' and companies' perceptions of the scheme's independence and impartiality, which in its turn impacts also on its efficiency and effectiveness. This is an issue of governance, of legal provisions but also of self-regulation. As far as the outcomes from the ADR board, or other bodies are concerned, the 'institutional architecture' truly matters. This could include equal representation in the decision-making process of delegates from the parties of the dispute, the inclusion of expert opinions, the presence of a respected authority to oversee the process and finally reach a decision.

Input submitted by Working Group members also indicated that some sense of conditionality by the ADR body, when assessing if a case can be processed, is necessary to maintain efficiency and manage complainants' expectations. Essentially, this would mean that use of ADR should be considered only when the consumer has a complaint and this has been handled within the energy company in a specific, and preferably short, period of

time, but the consumer is not in agreement with the outcome. Similarly, ADR should take over when the company fails to respond to a complaint at all within the timeframe.

When focusing on the steps before ADR and when considering the role of company ombudsmen as facilitators to the handling of complaints, it is equally important that these bodies demonstrate autonomy from their company's daily business, including the customer services department. This is how company ombudsmen justify their added value within a company that aims at improving customer service.

As outlined in section 2.3 most members of the group felt that company mediation schemes were not ADR because they fail to satisfy the criterion of independence.

Some Working Group members reported that the existence of energy company ombudsmen does not appear to cause problems for consumers as their conduct is integrated in the national complaint handling 'system'²⁸. At the same time, other Working Group members underlined the risk of confusion for consumers as a consequence of multiple energy ombudsmen²⁹. The correct and timely implementation of legislative provisions (Third Energy Package) by Member State governments needs to focus on reducing confusion and continue existing good practices that exist at national level.

1.1.6. ADR models in the energy sector

ADR bodies are mainly sectoral but in some cases they are horizontal. They can be public bodies or private organisations that are established by an official mandate. On the basis of the submission of national practices by Working Group members,

28 Sweden is such an example; both ARN, the public ADR body, and the Vattenfall company ombudsperson, agreed that the existing levels for treatment of complaints, and later on disputes, for energy consumers are understandable by consumers and result in a efficient and effective system.

29 The French Public Energy Ombudsman even comments that confusion due to the multiplicity of the use of the term 'ombudsman' reaches even company customer services departments.

the following ADR models in the energy sector were identified:

Public Energy Ombudsman

This model exists in France and Belgium, where a public body acts as the ADR body and consumer advocate in disputes between individual consumers and energy companies. In both cases, these bodies will be also involved in active communication of energy consumer rights and the creation of 'background awareness' i.e. market information in a consumer-friendly format, to make consumers more assertive in exercising choice in energy markets.

Horizontal public ADR

In some Member States there is no energy-specific ADR. Handling a wide variety of consumer disputes can give a good overview and consistency. For example in Sweden, the Consumer Dispute Settlement Board is a horizontal body that may also accept energy disputes. This ADR body receives public funding and is free of charge for companies and consumers.³⁰

Private Energy Ombudsman appointed by public authorities

This model exists in the GB market only so far. An independent body, not affiliated to any company or government services, is responsible for ADR in energy. By regulation, all energy companies have to be members and finance the ombudsman services. The Board of Directors (mainly non-executive) is responsible for guaranteeing the Ombudsman's independence, integrity of schemes and making sure that companies cannot, in any way, influence the decision of the Ombudsman.

³⁰ ARN pointed out that an "ombudsman" in Sweden has a different role from an ADR. The ombudsman's function is to represent the interest of a certain group of people. In Sweden there are different public ombudsmen including the Ombudsman for Equal Opportunities, the Consumer Ombudsman and the Equality Ombudsman. There are also private customer ombudsmen in many companies. Neither the Consumer Ombudsman (nor any of the other ombudsmen) has a dispute settlement function. The Consumer Ombudsman represents the consumers in different contexts, such as the Market Court or in group claims at ARN. Specifically for energy, how ARN functions is closely related to the activities of the Electricity Advice Bureau (see best practice in chapter 5).

National Energy Regulatory Authority involved in ADR

In several EU Member States energy regulators are directly involved in ADR such as Ireland and Austria, acting as an independent and authoritative institution. In other cases, energy regulators have a role to play in ADR, for example in Italy where the regulator supports the financing of the scheme that is run jointly by companies and consumer associations and is now called upon to guarantee the efficient functioning of ADR procedures. In other countries such as France, they collaborate closely with the public energy ombudsman to improve the ADR process, improve market information for consumers (establishment of a single contact point) and also to get feedback on market developments on the basis of ADR cases. Under the Third Energy Package provisions energy regulators will have to guarantee an effective ADR process in energy.

Privately funded energy ADR involving industry and public bodies

In Denmark, the Energy Supplies Complaint Board is established in co-operation between the Consumer Council, the Association of Danish Energy Companies and the other major energy companies. The Board is composed of a neutral chairperson and four members. The chairperson is a city court judge. The Consumer Council appoints two members, and two members are appointed to represent the energy company. The Danish Competition and Consumer Authority serves as secretariat to the Board.

Examples of good practices on ADR independence and impartiality

- The Swedish National Board for Consumer Disputes (ARN) in Sweden is a reputable ADR body. The claims are tried in a court-like setting, where there are two representatives each from trade and consumer associations, the case rapporteur from the ARN and the President of the committee who is a respected judge appointed by the government. Experts are asked to present their opinion concerning the facts of the dispute their presence provides expertise and

creates a sense of ownership of decisions taken. The ARN will not hear cases for this sector that concern claims of less than € 200, or if the trader was not contacted earlier on ³¹.

- The Irish Energy Regulator's Consumer Desk is de facto an ADR process within the regulator. The process followed requires input by both parties to the dispute to be submitted to the regulator and later on both to comment on submitted information. Eventually, the regulator issues a recommendation, which can also include compensation. In this good practice the regulator acts as the ADR scheme administrator. In this case too, the regulatory authority will consider the claim after the complainant has contacted the company.
- The Belgian Ombudsman service is a national, fully independent and autonomous public service with a legal personality (imposed by legal provisions). The Ombudsman service is functioning in total independence from energy companies. Furthermore, the Ombudsman does not follow any instructions of any government in their decision making. The Ombudsman is appointed by the government for 5 years (once renewable) and is required not to have had any professional/ binding relations with the energy sector. In fact, the Ombudsman has the same legal personality and independent status as the federal Belgian regulator.
- The French Energy Ombudsman is a national, fully independent and autonomous public service with a legal personality. The Ombudsman is nominated by the government for 6 years. Their term in office is not renewable and not revocable.

1.1.7. Energy company mediation schemes

This report cannot fail to acknowledge the existence of company mediators or customer ombudsmen in some EU Member States, as valuable actors

³¹ Consumer representatives in the Working Group warned against the €200 threshold for hearing cases, as it may constitute a barrier to access ADR for low incomes and/or for smaller claims.

towards the improvement of the complaint handling process as part of a company's quality of service to their customer. In countries such as France, Spain, Sweden and Norway, energy company ombudsmen or mediators, have been active for some years. Feedback from Working Group members suggests that consumers in Scandinavia can distinguish the role of a company ombudsman and their input to the complaint handling process from an independent ADR body/process.

Transparency of process and decision

Closely linked to the ADR body's independence and impartiality is the principle (and practice) of transparency of process and decisions made. Here too, good governance principles and procedures matter. Crucial elements are trustworthiness and the neutrality, objectivity and competence of the ADR body. To this effect, the parties to the dispute must be able to react throughout the process requesting information, providing additional input and, where appropriate, asking for additional information regarding the decision/ruling/recommendation.

1.1.8. Data reporting/registration// publication

Transparency in the area of ADR has one additional dimension, data reporting/ registration/ publication. As highlighted by energy regulators in the Working Group, detailed information about the subject of complaints that cannot be resolved within the company, can be an important indicator about market functioning and areas that require greater attention for the future. Consumer representatives commented that improved reporting will also give signals as to whether ADR is a process that is worth entering into instead of litigation.

Consumer representatives also suggested that detailed statistics on the outcomes of ADR cases should be included among the published material and the French public energy ombudsman underlined that information on the final outcome could include some indication of the decisions taken by the ADR body (e.g. sums awarded, actions taken

by company on the basis of the decision etc.).

Detailed information about the outcomes of ADR in energy is important for consumer organisations involved in rating energy companies and could also be linked with any other information about the problematic conduct of certain companies³². The registration and description of outcomes that demonstrate how a law is interpreted can signal to law makers and market oversight bodies whether legislation is becoming obsolete. The publication of this case law is equally important for consumers and those advising them when considering adherence to ADR.

Finally, the competence of the ADR body throughout the process and specifically the capacity to come to a fair ruling is very important. Therefore, making sure that the ADR body is properly qualified and well-equipped will contribute to quality and ADR's public image as a reliable process.

1.1.8.1. Transparency, publication and privacy

Whilst it is necessary for stakeholders to review the outcomes of the process, there are also questions of upholding the principle of the public's access to information but also of privacy of personal data. Moreover, even when certain legal provisions already exist (see chapter 2), special care is needed related to publication of ADR information. Working Group members in their input underlined that there are clear data privacy 'red lines' that require confidentiality when outcomes of disputes are published.

Examples of good practises on ADR transparency

- The Swedish National Board for Consumer Disputes will report on 'case law' on an annual basis covering a number of claims, topics and outcomes, awarded compensation (average) and will also respond to a request by a magazine to release (as information held by a public body) the names of companies that have not complied with the Board's recommendations.

32 Such as 'naming and shaming' activities.

This magazine will then publish a 'black list'. This is necessary as the Board issues recommendations and not binding decisions.

- The Belgian and the French Public Energy Ombudsman services have detailed transparency and publication procedures. The French body publishes 'generic recommendations'³³ on their website anonymously for consumers and operators. The Belgian body classifies complaints according to ERGEG's methodology and publishes the reasoning for its decision but treat personal information with confidentiality. The Belgian Energy Ombudsman publishes decisions in their website and recommendations in their annual report. Both publish data on their financial and human resources.
- The Energy Ombudsman in the UK does not currently publish any company specific information although it does cover information relating to case handling and other performance indicators. However, the consumer watchdog responsible for energy, Consumer Focus, publishes a quarterly supplier 'league table' which rates the energy suppliers on their complaint handling performance. This is a weighted model that uses data from across the consumer redress path including cases handled by the Energy Ombudsman. These statistics serve the dual purpose of giving consumers information on complaint handling to make informed switching decisions as well as incentivising suppliers to improve their customer service³⁴.

A high proportion (69%) of complaints received by the Energy Ombudsman is outside their terms of reference, primarily because complainants are coming prematurely (i.e. before 8 weeks, allowed for the company to resolve the complaint, have elapsed). In this situation, the complaints are re-

33 According to the French energy ombudsman, a generic recommendation is a recommendation to the operators to improve / modify a practice so as to avoid other similar disputes. A generic recommendation is always based on a specific case. They are published on the ombudsman's website (anonymously for consumer & operators).

34 <http://energyapps.consumerfocus.org.uk/performance/>

ferred back to the company. Currently no information is recorded about these OTOR (Outside Terms of Reference) contacts although the regulator's independent review in 2010³⁵ made a number of recommendations particularly around information capture and identification of systemic issues concerning company performance. These included:

- strengthening access to information to support forecasting
- collecting information about the consumers that contact the Ombudsman but are outside their terms of reference and share this information with the energy suppliers and other consumer voice bodies to enable steps to be taken to reduce these calls and ensure consumers are not incorrectly contacting the Ombudsman;
- drive down contacts to the enquiry lines by seeking to better understand the consumers that make contact (both inside and outside terms of reference);

Another key finding of Ofgem's review was the need for the Energy Ombudsman to be more active in identifying and commenting on systemic issues through recording more information on the nature of cases and the causes of complaints as they are investigated and that it should establish internal processes and analysis tools to review the cases to identify and resolve systemic issues.

- The Energy Supplies Complaint Board in Denmark publishes on an annual basis a number of principal decisions, serving as guides for industry and consumers in settling disputes and improving processes at the companies. The companies are named and 12 cases per year are published on the Board's internet site.

Company mediation practices

The annual reports of company ombudsmen from EEOG contain a detailed description of the activity, of the cases treated, the recommendations of improvement on handling customers and their complaints.

³⁵ <http://search.ofgem.gov.uk/search.aspx?aid=6581&pkid=755724950&pt=6018936&sw=sohn%20associates%20review%20of%20Energy%20ombudsman>

In line with the principle of confidentiality, details (personal data) are not published; but also in line with the principle of transparency, the recommendation is made public without personal details.

Efficiency and Effectiveness

The effectiveness of ADR procedures is a key element of good ADR practices. Taking into account that, above all, ADR procedures must be in line with EU legislation, which specifically for energy stipulates that a complaint must be resolved within three months, the following measures proposed by the Working Group Members may further improve effectiveness:

Process analysis and the consideration of 'lessons learned' are crucial elements for a better functioning of an ADR scheme.

Under a good ADR system, parties should have the option to evaluate the timescale, quality and their satisfaction with the outcomes during and after the conclusion of the ADR. Beyond giving the option to interested parties to give feedback, it would be preferable that ADR bodies themselves actively, regularly and systematically review the outcomes of their conduct. This could include active engagement with both energy consumers and companies after the conclusion of a dispute. Moreover, the success rate of ADR should be analysed and evaluated.

This requires good internal organisation in terms of process planning and communication with various stakeholders. In this context, the establishment of regular meetings involving consumer organisations, suppliers and ADR bodies are important. Also contacts and comparisons with other sectors or countries can help to improve the process and to learn from similar experiences.

The role of technology should be highlighted as a key contributor towards a more efficient and effective process in time and cost terms.

An effective ADR is directly linked to a process that is simple and clear. In fact, while it represents an additional 'layer' or 'step' in dispute settlement,

ADR need not be a complicating factor, but rather a 'logical next step' for parties in a dispute. If satisfactory for both parties it will also be the final step. Improving clarity and transparency of a process will contribute to better ADR.

In the case of energy, and given the various actors involved in the delivery of energy to households, consumer awareness raising and education are also needed. Nevertheless, education and awareness raising cannot be substitutes for an ADR that is not as simple, transparent and intuitive for consumers as possible.

Finally, attention should be paid to the duration of ADR procedures and resources needed to solve disputes.

Examples of good practises on ADR effectiveness

- The GB Energy Ombudsman runs and publishes annual customer satisfaction surveys.
- The ARN in Sweden will follow up cases to review whether the decision (recommendation) was enforced.
- In Italy, as regards ADR procedure jointly run by consumer associations and energy companies, disputes are resolved through the involvement of energy companies and consumer representatives in an online environment.
- The Belgian public Energy Ombudsman is dealing with disputes that are ruled admissible within a period of 40 working days. Before filing a dispute with the Energy Ombudsman, the consumer should have first tried to come to an arrangement with their electricity or natural gas company.

During this 40-day period, the Ombudsman service will try to obtain an amicable settlement with the energy company (in more than 70 % of the disputes in 2010) or else formulate a non-binding recommendation. This term may be extended once by another period of 40 working days if the complaint requires a more in-depth investigation. The payment of bills that are being investigated by the Office of the Energy Ombudsman are suspended for the duration of the investigation, on the understanding that the dispute was found to be admissible in the first place.

Company mediation practices

Duration and satisfaction are the most important criteria when it comes to compare ADR schemes. More generally speaking, according to EEOG, efficiency and effectiveness may be reached respecting a two months period as duration to a case resolution and a satisfaction rate towards the conclusion higher than 80%.

EEOG members publish customer satisfaction surveys results annually and the details of the duration of the settlement of disputes.

Nature of decision

ADR is in itself a process where both parties to a dispute agree voluntarily to enter and to accept that another entity will assess the facts of the case and deliver a verdict. Although the process is flexible and not as formal as a court, still the issue of whether the nature of decision should be binding or not is a challenging question. On the one hand, making decisions binding reinforces the role of the ADR body and instils trust in the process, which in turn may result in a greater use of the ADR scheme. On the other, flexibility could be compromised and there may be issues of access to justice.

Most Working Group members' submissions of national practice indicated that decisions, also referred to as recommendations, are not binding. Thus, both parties still had the right to take their case to court, if they disagreed with the ADR outcome. In Spain, however, the decision for the Consumer Arbitration System is binding and is considered as case law (*res judicata*).

Consumer representatives in the Working Group underlined that decisions of the ADR need to be binding for companies. Making decisions binding on companies is also a means of increasing consumer trust in the process as a 'safety mechanism' for those consumers willing to invest time and effort in entering ADR rather than taking their claim to the court.

Another important issue when discussing decisions by the ADR body is whether the decision may include compensation and/or damages. In

most national practices, the ADR body is able to recommend compensation. Damages, however, are within the remit of a court or tribunal ³⁶.

For company mediation schemes (EEOG members), outcomes are not binding.

Examples of good practices on ADR's nature of decision

- The GB Energy Ombudsman's decisions are binding for the energy supplier or DSO, where the consumer accepts, but not for the consumer. This process ensures that the right of access to justice is preserved. Energy companies also maintain the right to judicial review of the decision.
- The Belgian Ombudsman Service tries to obtain an amicable settlement between the complainant and the energy company. If an amicable solution is not possible, the Office of the Energy Ombudsman may send a non-binding recommendation to the energy company on condition that there are sufficient legal and factual elements on hand to obtain a lawful or fair solution. In other words, dispute files are closed if no amicable solution can be found or if the energy company does not accept the recommendation the Office of the Energy Ombudsman has formulated. However, following mediation by the Office of the Ombudsman, the parties involved in the dispute can always resort to the courts for adjudication.

Additional tasks /elements related to ADR

This section highlights a number of diverse elements from the submitted national practices that can be beneficial to ADR.

Training for company employees and consumer organisation representatives was seen as an important ingredient for good ADR by some Working Group members. Also related to awareness of an ADR scheme's existence and process, training can result to more efficient and effective ADR, reducing ambiguity and thus enhancing trust in the process.

Attention to special groups/issues can also improve the outcome of ADR in a sensitive area such as energy. In fact, in certain instances access to ADR will be compromised. For example if there is a fee for low incomes, if the information is through the internet and the consumer does not have access. Paying attention to special groups and issues will require a careful assessment of the needs of special groups of the population and how to best address them to avoid exclusion.

Group claims can be an important element in the future for ADR in the energy sector. Working Group members have identified limited activity in this area so far. In fact two subjects for group claims which were mentioned related to electricity interruption of supply and a dispute on district heating (example came from Sweden). However, grouping claims and settling them in an ADR process could be both cost and time efficient provided judicial collective redress is also available as a last resort.

Monitoring of market developments and giving advice is an activity that is indirectly related to ADR. In fact, ADR bodies have the responsibility of reporting in a transparent and regular manner. At the same time, given the existence of dedicated energy ADR bodies, in some national practices submitted by Working Group members it was indicated that beyond reporting, public energy ombudsmen were asked to regularly advise the national parliament, the competent ministry/ies and the regulator.

Awareness raising campaigns were highlighted by a number of Working Group members as important tools for improving transparency and consumer trust in open energy markets. To this effect, the In-depth Retail Electricity Market Study by SANCO found also that there is limited awareness of information and/or redress channels in the energy area in the EU. Energy consumers were not familiar with the function or existence of ADR bodies, energy ombudsmen services or other similar models. As identified in the communication section, earlier in this report, some horizontal ADR bodies engage in active communication. Due to

³⁶ The Swedish ARN can recommend both economic compensation and damages.

the legislative requirements, the Third Package, to set up ADR bodies Member States could consider engaging in parallel activities to raise to the public's attention that a new process is (will be) in place.

Examples of good practices on ADR additional elements

Training

- The Italian energy regulator is actively involved in the training for consumer organisation representatives.

Attention to special groups/issues

- Consumer Focus, the GB consumer watchdog, has a mandate to assist/represent vulnerable consumers in their disputes with their energy company. It may also be involved when the dispute may result to disconnection. Consumer Focus has regular meetings with both the Energy Regulator and the GB Energy Ombudsman.

Monitoring of market developments and advice

- Both the Belgian and the French Public Energy Ombudsman services regularly meet the national energy regulators and other public services dealing with consumer protection in the energy sector. The Belgian body has a mandate for political advice to the government and the national parliament.

- The Italian regulator will hold quarterly meetings with the Consumer Help Desk and consumer organisations and energy company representatives to receive their feedback and assess market developments. The Consumer Help Desk carries out complaints handling and has the obligation to inform AEEG on a regular basis about the outcomes of it and to report to AEEG the suppliers or DSOs not compliant with the regulation.

Key elements of good ADR

The WG members agreed on a number of key elements for good ADR in the energy sector, which are closely linked to the good national practices presented in the previous chapter.

Since ADR is a voluntary and co-operative process

that the two parties to the dispute decide to access, **trust** is very important. **Official approval**, via regulatory or other public endorsement of the process, will increase consumer and business confidence and willingness to join the ADR scheme.

The ADR body should be **independent** and this should be demonstrable via its governance structure, the reporting of activities and impartial decision-making. To this effect, **transparency of information** such as **regular publication of data** and **evidence** submitted to regulators and other market monitoring bodies related to ADR will help identify and address systemic shortfalls in the energy sector. In addition to this, publication of 'case law' is important for everybody to understand how problems are resolved in the energy sector. Any publication should comply with data protection provisions.

Information and awareness of an ADR is paramount to the existence and access of such a scheme by interested parties. To this end, Working Group members agreed that this **information may reach consumers through various levels**: **1)** communication from the energy company towards their clients (e.g. bills, contract, company website, call centres); **2)** via a sector-wide single point of contact; **3)** via the ADR scheme. The definition of levels may **reduce complexity** for interested parties by making information available to them when needed.

The **format and channels** used for this communication matter. To this end the **single point of contact and online tools** generally will be helpful but will need to be supported by **clear language** specifying when a case is admissible, how to access the scheme and how a dispute is processed. A **step-by-step guide** in a 'user-friendly' format can be very helpful. At the same time, online tools should not exclude the use of other means, such as post, telephone and fax.

Ease of access is fundamental. It should be easy for consumers but also for customer services personnel, to understand how ADR works and how it can be accessed and what areas it covers. ADR

should be preferably **free of cost** for consumers. If a fee is applied, it should not be such that could impede access for consumers. While fees for companies and consumers and state taxation are options for the funding of ADR, progressive charging for companies according to the frequency of cases involving them not being resolved at earlier stage could be an intelligent way of giving incentives towards good corporate practices

Good system design and operation is key for efficiency. An **unambiguous definition of ADR and of the scope of the scheme** can also improve ADR's reputation as an efficient and effective process. A **clear process** requires that all involved understand what **steps**, by whom and by when need to be taken. Resolving disputes in a **timely manner** is very positive too.

Effectiveness of the ADR body under the principles of **consistency, competence** (including that of the officials employed by the scheme) and fairness is important. At the same time, to increase consumer use of ADR, it is crucial that **decisions are complied with by suppliers or DSOs**.

Performance of ADR is another relevant factor that may increase access rates. **Key Performance Indicators** such as timing of resolution and number of cases resolved together with a robust process of **complaints classification**, via the existing Commission harmonised classification system and as developed further specifically for the energy sector by ERGEG/CEER, could both improve understanding of market **functioning** and existing deficits and demonstrate positive outcomes of turning to ADR prior to litigation.

Working Group members also agreed that it is useful for ADR bodies to hold regular meetings with regulators, consumers and industry representatives to **review the impact of ADR on dispute settlement**.

Finally, while all citizens accessing the ADR scheme should be treated fairly, **attention to certain groups of the population such as vulnerable consumers** is sometimes needed to guarantee their access to ADR and the practical handling of their case to avoid exclusion.

United Kingdom		
Name of the body	Ombudsman Services Ltd.: - Ombudsman Services: Energy, - Ombudsman Services Communication, - Ombudsman Property (collecting societies and intellectual property in development)	Consumer Direct Consumer Focus Ofgem (the NRA)
Private/Public	Private (company) approved by energy regulator	Public
Governance/structure	Energy supply companies and network operators are required to be a member of the statutory redress scheme (the Ombudsman). • Private company limited by guarantee • Member of the British and Ireland Ombudsman Association • Board of executive and non-executive directors	Both Consumer Focus and the Ombudsman report information on the complaints they receive on a monthly basis to Ofgem. Same do the energy companies.
Scope	<ul style="list-style-type: none"> • Service for domestic consumers and micro businesses • Complaints volume: received more than 250,000 contacts • Processed over 15,000 complaints • Relevant legislation (The Consumers, Estate agents and redress Act 2007 CEARA) requires all energy sector companies supplying services to residential or micro-business consumers to join a scheme that is approved by the regulator OFGEM. 	<ul style="list-style-type: none"> • to ensure that the energy companies deal properly and fairly with their customers
Process	<ul style="list-style-type: none"> • Regularly meetings with participating companies (to provide forecasts, feedback, raise issues) • Sector liaison panel (for general discussion, consult on annual budget and business plan, performance measurement) • Before a complaint is dealt with by the Ombudsman, a customer is required to have submitted the complaint to their energy company 	Consumer Focus deals directly with the energy company if the customer is classed as vulnerable or the complaint regards disconnection. Consumer Direct directs the customers to the relevant body to handle complaints or enquires. OFGEM enforces the statutory complaint handling standards required to be met by the energy companies
Process binding yes/no	Ombudsman decision is binding on the energy company when the consumer accepts but not on the customer who may seek further redress through the courts.	
Adherence of the parties	<ul style="list-style-type: none"> • Adherence with the principles of good governance (independence, effectiveness, openness, etc.) 	The Office of Fair Trading (OFT) Code of Practice prescribes for schemes to be non-binding on consumers but legally binding on trade in order to redress the structural imbalance of power between consumers and industry.
Nature of outcomes	<ul style="list-style-type: none"> • Schemes are statutory-based (underpinned by legislation that requires companies in the sectors to belong to the scheme approved by the public regulators Ofgem and Ofcom) • Possible remedies: no action by the company, an apology or other non-financial action 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofgem is not responsible for the reporting of complaints (although it may decide to publish complaints data in future) but is statutorily required to receive reports. • the individual organisations (energy companies, Consumer Focus and the Ombudsman) are required to provide and publish reports.
Access free yes/no	yes	yes

Price	<ul style="list-style-type: none"> • Average financial remedy: Pounds 140 (for residential consumers), Pounds 600 (for micro-business consumers) • Annual budget Pounds 6,4m (part of OS:Energy 42%) 	
Funding	<ul style="list-style-type: none"> • Free of charge for consumers (CEARA scheme) 	Consumer Direct is government funded through the Office of Fair Trading. Consumer Focus is funded by the government and the postal and energy industries.
Duration	<ul style="list-style-type: none"> • The complainant must take the complaint to the ombudsman within 9 months from the time that it was first made to the company • 8 weeks for the service provider to resolve the problem • 6 weeks to proceed to investigate the complaint (average time) 	

France		
Name of the body	French Energy Ombudsman (Médiateur National de l'Énergie, MNE) - General Directorate for Competition Policy, Consumer Affairs and Fraud Control (DGCCRF, Ministry of Economy) - NRA (Commission de Régulation de l'Énergie, CRE) • CoRDIS (dispute settling authority within CRE)	Customer ombudsman (Mediateur de GDF SUEZ & Mediateur d'EDF) Both are notified to the European Commission by France as ADR systems
Private/Public	Public	Company Mediation
Governance/structure	CRE and MNE have set up a joint organisation: Energie Info that functions as a customer information service.	Directly attached to the head of the Group
Scope	<ul style="list-style-type: none"> • Disputes between consumers & suppliers (mediation) • Contribution to consumer's information about their rights 	Disputes between consumers and suppliers/distributors
Process	<ul style="list-style-type: none"> • the customer has to submit a complaint first to the supplier, and then allow the supplier 2 months to handle • to be eligible to MNE, one must be a household customer or a professional connected to ≤ 36 kVA or consume less than 30,000 kWh of gas per year • a complaint can be submitted by letter or through the website • MNE has to propose a written recommendation to settle the dispute within 2 months. 	<ul style="list-style-type: none"> • customers must always formally submit a complaint if they want to solve a disagreement with their supplier • if the customer does not agree with the outcome, both parties have a so-called dispute • all customers are eligible to send disputes to the company ombudsman, there is no access restriction For EDF, even suppliers' disputes can be solved.
Process binding yes/no	<ul style="list-style-type: none"> • Recommendations that not binding in the case of MNE • decisions that are binding if given by DGCCRF or CoRDIS. 	Not binding
Adherence of the parties	<ul style="list-style-type: none"> • CRE has established a stakeholders' Forum dedicated to household customers and small professionals, the GTC (Groupe de Travail Consommateurs). • DGEC, DGCCRF and MNE participate in the GTC along with service providers (DSOs and suppliers) and consumer associations. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adherence with the principles of good governance (independence, effectiveness, openness, etc.) Company ombudsmen respect the principles of the charter of the Club des Médiateurs de Services au Public with members responsible for handling the main part of mediation in France.

Nature of outcomes	<ul style="list-style-type: none"> • In the case of MNE each part may go to court if dissatisfied with the recommendation, and even before the end of the dispute settlement process. • In some recommendations, MNE may ask the supplier/DSO to pay fees to the customer, as a compensation for the damage they have suffered. 	
Access free yes/no	yes	yes
Price	MNE is financed by a tax on energy consumption, the "CSPE".	Free of cost
Funding	<ul style="list-style-type: none"> • Cost of Energie-info is shared 50/50 with regulator 	
Duration	MNE has to propose a written recommendation to settle the dispute within 2 months.	2 months

Belgium		
Name of the body	Ombudsman Service for Energy	As of 1 January 2009, a "Regional mediation service for energy" ("Service regional de médiation pour l'énergie – SRME) was created within the Walloon energy regulator (CWaPE).
Private/Public	Public and independent federal entity with legal personality	
Governance/structure	The Ombudsman service is functioning in total independence from energy companies.	
Scope	<ul style="list-style-type: none"> • Distribution of questions and complaints regarding the functioning of the electricity and gas market • Independent and single point of contact on the European and Belgian level • Handling of disputes between final customers and the electricity and gas companies • Disputes regarding electricity and gas coming from residential and professional clients 	
Process	20 working days to decide the admissibility of a complaint (the customer has to submit a complaint first to the supplier) 40 working days to seek a compromise. This period can be extended by another 40 working days	
Process binding yes/no	Non binding recommendations if the energy company does not accept within 20 working days the recommendation the Ombudsman has formulated	
Adherence of the parties	The establishment of a permanent consultation group with regulators and other public services which meets at least two times a year.	
Nature of outcomes	Dispute files are closed if no amicable solution can be found or if the energy company does not accept the recommendation the Office of the Energy Ombudsman has formulated. However, After the mediation by the Office of the Ombudsman, the parties involved in the dispute can always resort to the courts for adjudication.	
Access free yes/no	yes	
Price	If the company takes the ombudsman contribution (0,21 euro/pod) into account, it has to be mentioned on the bill	
Funding	The companies have to pay an ombudsman contribution based on the points of delivery in the distribution network. For 2011 and 2012 this contribution is fixed at 0,21 euro/pod. The budget from the year 2013 and the following years will be fixed based on two parameters: the number of pod's by a company and the number of complaints by a company	
Duration	40 working days to seek a compromise. This period can be extended by another 40 working days. When a recommendation is made the company has 20 working days to not agree with it.	

Austria	
Name of the body	E-control
Private/Public	Public
Governance/structure	The ADR body is established and run by the country's national energy regulatory authority.
Scope	<ul style="list-style-type: none"> • Energy Hotline serves as the first point of contact and may give information, perform price calculations or advise on some basic issues (e.g. self-meter readings, recent price increases, possibilities and process of supplier switching, etc.), • ADR Board deals with more complex requests, especially issues and complaints where there seems to be some wrongdoing by one of the contractual partners
Process	<ul style="list-style-type: none"> • suppliers are subject to the obligation to mention in their bills the possibility for customers to appeal to E-Control's ADR board. • customers contact E-Control via phone, fax, mail and e-mail regarding various concerns • not compulsory for consumers to first contact their contractual partner
Process binding yes/no	No.
Adherence of the parties	<ul style="list-style-type: none"> • The solutions of the ADR board are only suggestions to both parties involved and are not binding. • Either party may go to court afterwards if not satisfied with the outcome of the ADR procedure.
Nature of outcomes	<ul style="list-style-type: none"> • E-Control's ADR Board achieves a proportion of nearly 90% of all ADR procedures satisfactorily resolved for the parties involved. • E-Control must publish a yearly action report on the ADR Board's activities and procedures and its outcomes
Access free yes/no	Yes.
Price	No fees or sanctions which may be imposed on any party involved.
Funding	Public body
Duration	

	Ireland	Italy
Name of the body	Energy Customers Team	AEEG - handles complaints about gas and Electricity operators by mean of the "Consumer Help Desk". The major suppliers and consumer organisations have agreed on a Memorandum of Understanding addressing ADR procedures for each company. Each Memorandum passes the examination and approval of the Aeeg
Private/Public	Public	Public
Governance/structure	The service is governed by the Commission of Energy Regulators (CER)	The Consumer Help Desk is governed and reports back to the AEEG. The Memoranda of Understanding (Protocolli di conciliazione) are ruled jointly by the consumers associations and the companies.
Scope	<ul style="list-style-type: none"> to provide an independent, simple and easily accessible service for customers with unresolved complaints 	<ul style="list-style-type: none"> The scope of the Consumer Help Desk is to give information, assist and help energy and gas customers by providing a direct link of communication for quick answers to their reports, demands and unresolved complaints The Memoranda provide a chance to find an agreement for unresolved complaints by providing to consumers the assistance of consumers associations they can either choose directly, or be assigned to on turnover basis.
Process	<ul style="list-style-type: none"> a two-step process which allows customers to escalate their complaint to a senior level if they are not satisfied with the response which they received the first time they have attempted to resolve their issue if the customer is still not satisfied with the response they have received they may refer their complaint to the Energy Customers Team for an independent review and determination. 	<p>The complaints have to be sent first to the suppliers and then, in case of no response or unsatisfactory response, the complaint is sent to the AEEG. Energy companies have to answer to consumer complaints within 40 week days.</p> <ul style="list-style-type: none"> 30 days for information requests addressed to the company. Companies need to answer inquires coming from the Consumer Help Desk in max.15 working days. Only if the matter is urgent the claim can be sent directly to both the company and to the AEEG. The Memoranda also foresee that before starting a conciliation procedure, the customer must have sent the complaint to the company and waited for the 40 days elapsed with no answer or having received an unsatisfactory response. Most of the Memoranda can be handled completely by on-line procedure, but it is always possible to meet the counterpart and treat the case face-to-face.
Process binding yes/no	Binding on the company but not on the customers.	<ul style="list-style-type: none"> Not binding, but AEEG can fine the company if it does not comply with its recommendations.
Adherence of the parties	<ul style="list-style-type: none"> binding direction on the utility in relation to compensation to put in place a resolution for the customers customers who do not accept the decision of the CER, they are free to pursue their complaint through the court 	<ul style="list-style-type: none"> AEEG can order the supplier to cease any behaviour violating consumer rights; AEEG can place a financial fine on the supplier for non-compliance with regulations or through an infringement proceeding. Adherence to a Memorandum of understanding for ADR is voluntary either for the companies and the consumers associations.

Nature of outcomes	Not aware of any customer choosing to exercise a legal option following a decision made by the CER.	AEEG can fine on operators, but it cannot prescribe a compensation for damages (in order to obtain it, the customer must go to court).
Access free yes/no	Yes.	Yes.
Price	There is no charge for the customer to have their complaint dealt with by the Energy Customers Team.	There is no charge for customers.
Funding	Public body	AEEG (and thus the Consumer Help Desk) are financed by a fee of 0,3 % of the energy operators have to pay based on their annual revenues AEEG funds part of the costs of the Consumers Associations dealing with ADR based on the existing Memoranda of understanding by a fee for each claim procedure ended up positively.
Duration		See above

	The Netherlands	Sweden	
Name of the body	Stichting Geschillen Commissie Nma (Dutch Office of Energy Regulation) ConsuWijzer (information desk set up by Nma, Telecom authority and the Consumer authority)	The Swedish NRA The Energy Markets Inspectorate (EI) The National Board for Consumer Disputes ARN (only for complaints bigger than 200 euro that have not been settled in court) Municipality consumer advisor Electricity Consumer Advice Bureau (not an ADR body, but an energy consumer information service)	Customer Ombudsman (E.ON & Vattenfall)
Private/Public	Public	Public	Private, company mediation
Governance/structure	As long as suppliers deal with complaints in an adequate manner, the Nma intentionally plays no role in individual complaint handling or dispute settlement.	The public authorities give more credibility to the process. In case of difficulty to solve a dispute through the customer ombudsman a resort to a public authority is always possible.	
Scope	<ul style="list-style-type: none"> to ensure adequate resolution of customer complaints to monitor customer complaint handling 	<ul style="list-style-type: none"> to impartially try disputes between consumers and business operators 	Disputes between consumers & suppliers. The Customer Ombudsman also provides customers with background information for dialogue at all external levels necessary.

<p>Process</p>	<ul style="list-style-type: none"> • customers must always formally submit a complaint if they want to solve a disagreement with their supplier or DSO • if the customer does not agree with the outcome, both parties have a so-called dispute • all household customers are eligible to send disputes to the independent dispute settlement body • alternatively, customers can go to court and ask the judge to issue a verdict 	<ul style="list-style-type: none"> • all household customers are eligible to contact any of the third party bodies, depending on the issue • It is not compulsory for a customer who wishes to complain to any of the third party bodies to first have submitted his/her complaint to his/her supplier/DSO • Customers that are unhappy with an issue can turn to the ombudsman within the company for a retry of the issue. • If the customer even after the retry is not happy, he/she can turn to the National Board for Consumer Complaints. 	<ul style="list-style-type: none"> • all household customers are eligible to contact any of the third party bodies, depending on the issue • It is not compulsory for a customer who wishes to complain to any of the third party bodies to first have submitted his/her complaint to his/her supplier/DSO • Customers that are unhappy with an issue can turn to the ombudsman within the company for a retry of the issue. • If the customer even after the retry is not happy, he/she can turn to the National Board for Consumer Complaints.
<p>Process binding yes/no</p>	<p>The decision is binding.</p>	<p>Recommendations are not binding.</p>	
<p>Adherence of the parties</p>		<ul style="list-style-type: none"> • the vast majority of companies(80%) follow the boards recommendations. • Companies that do not follow the boards recommendations will get blacklisted •The regulator has the power to impose a conditional fine if a company does not follow the relevant legislation. •A decision by the regulator can be appealed to the court. 	<ul style="list-style-type: none"> •The regulator has the power to impose a conditional fine if a company does not follow the relevant legislation. •A decision by the regulator can be appealed to the court. • Companies that do not follow the boards recommendations will get blacklisted

Nature of outcomes	<ul style="list-style-type: none"> • monitoring customer complaints (through ConsuWijzer) is effective and can show evidence of market malfunctioning • results show that customers are becoming slightly ever more satisfied with the process by which suppliers solve their complaints, especially with regards to the lead time and accuracy • the major causes of complaints still are the handling of metering data for billing and the remaining problems during the supplier switching process 	<ul style="list-style-type: none"> • decisions in favour of consumers 39% • possibility to access class actions • compliance with recommendations 75% • black list published twice a year by Rad & Ron magazine 	Written personalised document based on the facts provided by the parties and applied to put a term to the dispute. In some cases; handling, supporting and monitoring the customers complaints through the applicable company processes
Access free yes/no	No	Yes	
Price	The cost is 25 euros for the consumer.	Free for the consumer and aprox. 3000 SEK for the ARN per case	
Funding	The cost will be refunded by the supplier (the opposing party), if the case is settled in favour of the customer.	ARN is a public authority, financed over the state budget.	
Duration		Three weeks for the supplier to settle the case in the first instance and within 6 months time for the ARN to provide recommendation.	From a few days to two months.

Spain			
Name of the body	Consumer Arbitration System: Consumer Arbitration Boards Consultative bodies: Commission of the Consumer Arbitration Boards, and General Council of Consumer Arbitration System	ENDESA's Ombudsman	
Private/Public	Public	Private (company mediation)	
Governance/structure	There are several levels without hierarchy among these Consumer Arbitration Boards: - national (the National Consumer Arbitration Board); - regional (Consumer Arbitration Boards of Autonomous Communities); - provincial (Consumer Arbitration Boards of Provinces) and municipal - cities (Municipal Consumer Arbitration Boards). All of them could deal with all kind of conflicts. The competence is based on the consumer's residence, although the parties could choose which body they prefer.	The Ombudsman is designed by the Board of Directors of the Company. It is independent from Endesa's management and handles customer complaints following a mandate of impartiality and fairness.	
Scope	Conflicts that affect legal or contractual rights recognized to consumers and users, regardless of their quantity are submitted to arbitration. This system is not able to solve disputes when there are causes of poisoning, injury, death or reasonable evidence of crime or damages directly deriving from them.	All the stakeholders that can possibly have a dispute with the Group, in Spain.	

Process	<p>It is not necessary to firstly complain to the company. However, it is recommended.</p> <p>In the arbitration process, there is a prior mediation with the company. The Consumer Arbitration Board will try to get the parties to reach an agreement, without the need for the intervention on behalf of arbitrators. The mediation procedure needs the suspension of the arbitration process. The process begins with the formulation of a request for arbitration which could be presented to the Consumer Arbitration Board directly or through a Consumer Association.</p> <p>If the business or professional which the complaint has been made against adheres to the system, the President of the Arbitration Board will agree to the beginning of the arbitration procedure. If not, the application will be transferred to the business, company or professional concerned within 15 days to inform them if they agree to solve the disputes through the Consumer Arbitration System or if they refuse the request to use this system. Should the business or professional opt to accept the request for arbitration, then the arbitration procedure is considered to have begun.</p>	<p>Before a complaint is dealt with by the Ombudsman, customer is required to have submitted the complaint to the energy company</p>
Process binding yes/no	Binding for both parties.	Ombudsman settlements are only binding on the energy company but not on the customer.
Adherence of the parties	Adherence is not compulsory; it is on a voluntary basis. Only if the company accepts the adherence to the Consumer Arbitration System, the dispute with the consumer will be solved by this mechanism.	Adherence is not compulsory, it is based on a voluntary basis
Nature of outcomes	Written personalised document based on the facts provided by the parties and applied to put an end to the dispute.	Written personalised document giving a ruling on a common agreement between the customer and the company, based on the facts provided by the parties and applied to put a term to the dispute. Remedies: actions, non-actions, financial compensation, apology, etc.
Access free yes/no	Yes	Yes
Price	No cost for consumers	No cost for consumers
Funding	The National Consumer Arbitration Board is funded by the Public Administration. The rest of Consumer Arbitration Boards (regional, municipal, etc.) are funded by the public subsidies (they are funded by the territorial public Administration to which they are attached). The Commission of the Consumer Arbitration Boards and the General Council of Consumer Arbitration System are funded by the Public Authorities.	Fully funded by the Company
Duration	6 months (average)	Two months, excepting complex cases

	Czech Republic	Norway
Name of the body	The State Energy Inspection (SEI) The Energy Regulatory Office (ERU) Consumer Advisor (non-profit, independent organisation) Customer Ombudsman E-ON	Norwegian Electricity Industry association (NorgesEnergi AS) Consumer Council The electricity appeal board
Private/Public	No out-of-court scheme yet. E-ON company mediation	Private with participation of consumer and industry representatives
Governance/structure		Ombudsman is independent from the company's management and has a mandate of impartiality in the settlement of the claims presented. The customer Ombudsman is organized as a standalone position and works with a team of 3 people dealing with difficult customer issues. The Board is run by a judge and has two representatives from the Norwegian Consumer Council and two representatives appointed by electricity companies.
Scope	<ul style="list-style-type: none"> The E-ON Customer Ombudsman is the next(third) step for the escalated complaints of E.ON customers, through independent inspection of their cases and with help of mediation before litigation 	<ul style="list-style-type: none"> to propose solutions to claims that have already been processed by NorgesEnergi's client services department in cases where the client is not satisfied with the company's response. to enforce the customer's right to an adequate level of customer care and to sustain customer interest in all contact with the company to propose activities to improve activities to improve the quality of customer service and customer relations in general.
Process	<ul style="list-style-type: none"> Most disputes are solved within the customer service departments. Some escalate to management of complaints or further on to the Ombudsman. The Customer Ombudsman also addresses the company for future improvements for customers. The customer can also go directly to SEI or ERU or address the dispute with the independent Consumers Defence Association. 	<ul style="list-style-type: none"> after receiving a complaint, the Ombudsman requests documentation about the case from the company ombudsman starts mediation between consumer and company representatives in the case where no agreement is reached, the Ombudsman issues a written resolution
Process binding yes/no	Not binding	Not binding
Adherence of the parties		<ul style="list-style-type: none"> The regulator has the power to impose a conditional fine if a company does not follow the relevant legislation. A decision by the regulator can be appealed to the court. Companies that do not follow the boards recommendations will get blacklisted
Nature of outcomes		Annual report to the management outlining the main problem areas and potential solutions. In 2010 90% of complaints were solved by a mediation process and 10% by a resolution of the Ombudsman.
Access free yes/no	Yes	Yes
Price	Free	Free
Funding		It is voluntary and free.
Duration	2 months	Approximately 2-3 weeks.

ANNEX II – MEMBERS OF THE WORKING GROUP ON ADR IN THE ENERGY SECTOR

Working Group Chair:

Jacqueline Minor European Commission

Consumer representatives:

Heidi Ranscombe Consumer Focus
Carmen Redondo Borge HISPACOOOP
Monika Štajnarová BEUC
Augusta Maciuleviciute BEUC
Thorsten Kasper German Consumer
 Association
Paolo Landi Adiconsum

National energy regulatory authorities (representative appointed by CEER):

Patricia de Suzzoni CRE (FR)
Cristiano Artizzu AEEG (IT)
Sebastian Gras BNetzA (DE)
Dirk Van Evercooren VREG (BE)

Ombudsmen & ADR bodies:

Stephane Mialot MNE (FR)
Charlotta Frantz Swedish National
 Board for Consumer
 Disputes
Eric Houtman Ombudsman
 Energie (BE)
Lewis Shand Smith
(Richard Sills) UK Energy Ombudsman

Energy Industry representatives:

Gert De Block CEDEC
Roel Kaljee Eurelectric
David Johnson
(Margot Loudon) Eurogas
Carmen Gimeno GEODE
Michel Astruc EEOG

European Commission:

Carina Törnblom
Marie-Christine Jalabert
Franck Gouery
Kyriakos Gialoglou

V. Conclusies - Debat « Single Market Act » Workshop Energie 27/01/2011

De volledig vrijgemaakte, goed functionerende en geïntegreerde energiemarkt is nog niet voor morgen. Er werd al veel verwezenlijkt op Europees legislatief niveau, maar het is duidelijk dat er nog veel werk aan de winkel is voor we kunnen spreken van een interne markt voor energie. Tijdens de workshop energie werden de stakeholders geconfronteerd met de huidige situatie, werd hen gevraagd wat de belangrijkste hindernissen zijn die moeten overwonnen worden, en werd er gepolst naar hun ideeën over hoe we dit kunnen verwezenlijken.

Energie, met als een van de subthema's de situatie van de interne markt, staat momenteel volop in de actualiteit en vormt een van de hoofdthema's van de Europese Raad van 4 februari. Er werd reeds een voorbereidend debat gevoerd tijdens de energieraad van 3 december 2010 en de bevindingen werden overgemaakt aan de voorzitter van de Raad van de EU.

De deelnemers van het debat waren er het over eens dat er reeds veel verwezenlijkt is, maar dat er ons ook nog veel te doen staat, zoals o.a.: de implementatie van het 2^{de} en 3^{de} energiepakket, wegwerken van bottlenecks, harmonisatie van marktregels, wegwerken van monopolies, oplossing vinden voor de variërende retailprijzen, verhogen van de switching rate, enz. Uit al deze obstakels konden we drie grote blokken identificeren, i.e. 1. het openstellen van de markt, 2. een upgrade en verbetering van bestaande infrastructuur en integratie van de netwerken, en 3. het consumentvriendelijker maken van het energiebeleid ("empowering consumers").

Uit het debat kwam sterk naar voren dat de eerste doelstelling verwezenlijkt dient te worden via de implementatie van het Derde Energiepakket (TEP) en de ontwikkeling van Europese marktregels, i.e. een ambitieuze deadline voor EU harmonisatie van elektriciteit- en gasmarkt (tegen 2014), hoewel de haalbaarheid hiervan wel in vraag gesteld werd.

Wat de tweede doelstelling inzake infrastructuur betrof, waren de deelnemers het eens dat de problemen niet zozeer aan de grenzen gezocht dienen te worden, maar eerder binnen de grenzen. Ook het belang van regionale samenwerking werd in deze context benadrukt. Bovendien was er een algemene consensus over de idee dat congestie weggewerkt dient te worden om tot een eenheidsprijs te komen, waarbij een belangrijke rol ligt weggelegd voor ACER en de netwerkbeheerders. Tot slot werd ook aandacht besteed aan de problematiek rond vergunningen en financiering. Inzake de lange vergunningsprocedures blijken lokale obstakels een belangrijke hinderpaal o.a. omwille van het NIMBY fenomeen. De stakeholders waren er het over eens dat de burger overtuigd dient te worden dat het publieke belang dient te primeren. Wat het financiële aspect betreft werd een oproep gedaan om een stabiel, degelijk en gunstig kader te scheppen. De interesse vanwege investeerders is zeker aanwezig.

Tot slot werd een belangrijk deel van het debat gewijd aan de rol van de consument, in het bijzonder met het oog op het energiebeleid consumentvriendelijker te maken. De perceptie van de consument over de interne energiemarkt is momenteel niet erg positief omdat de factuur steeds stijgt en daarenboven niet duidelijk is waarom dit het geval is. Hierbij dient gezegd dat België als 'best practice' naar voren geschoven kan worden in Europa met een sterk sociaal vangnet inzake energie. België is eveneens een van de eerste landen met een onafhankelijke nationale ombudsman voor energie. Bovendien heeft het Belgisch Voorzitterschap sterk bijgedragen door de energieconsument als prioriteit op de agenda van de energieraad te plaatsen, welke geleid heeft tot sterke engagementen van de lidstaten en de Europese Commissie. Niettemin waren alle aanwezige stakeholders het er over eens dat er nog veel meer gedaan kan/moet worden, vooral op Europees niveau. Een oplossing kan gezocht worden door o.a. aandacht te schenken aan het correct en duidelijk informeren van de consument, waarbij het vertrouwen t.a.v. producent/leverancier een belangrijke rol speelt.

Bovendien is het belangrijk om de bewustwording bij de consument te stimuleren inzake de opportuniteiten van energie-efficiëntie en energiebesparingen. Dergelijke houding kan nl. een zeer positieve invloed hebben op de energiefactuur.

VI. Conclusies – Rondetafeldebat

“Tot uw dienst - Naar een consumentvriendelijker Energiebeleid”

08/12/2011

Op 8 december 2011 organiseerde de Algemene Directie Energie van de FOD Economie, in samenwerking met de Federale Ombudsdienst voor Energie een rondetafeldebat, getiteld “Tot uw dienst. Naar een consumentvriendelijker energiebeleid.” Tijdens dit evenement discussieerden vertegenwoordigers van de verschillende betrokken overheden, energieregulators, leveranciers, distributienetbeheerders, organisaties ter bescherming van de consument en tot bestrijding van de armoede in drie sessies over hoe het energiebeleid consumentvriendelijker kan worden gemaakt, met speciale aandacht voor de kwetsbare consument. Uit de debatten kunnen volgende conclusies getrokken worden:

Sessie 1: De bescherming van de energieconsument in de Europese wetgeving

- De Europese wetgeving bepaalt dat elke lidstaat een uniek informatieloket moet oprichten. Binnen de Belgische context wordt deze rol momenteel waargenomen door verschillende actoren, waaronder de Federale Ombudsdienst voor Energie in het kader van de klachtenbehandeling en het Contactcenter van de FOD Economie. Het uniek voorlichtingsloket moet dan ook verder bouwen op de expertise die bestaat bij o.a. de verschillende administraties en regulators. Er werd verder aanbevolen om te werken naar een samenwerkingsprotocol en/of interfederaal contactpunt, waarbij de verschillende stakeholders (administraties, ombudsman, regulators, leveranciers en consumentenbeschermingorganisaties) betrokken

worden. Tijdens deze onderhandelingen zal onder meer moeten worden besloten wie de taak van uniek informatiepunt op zich zal nemen en hoe de samenwerking met de andere entiteiten concreet zal worden ingevuld. Bovendien moet de informatieplicht zo breed mogelijk worden opgevat (private consumenten en bedrijven; gas, elektriciteit en huisbrandolie) en zouden meerdere toegangskanalen moeten worden aangeboden (elektronisch, telefonisch, per brief, fax of ter plaatse aan het loket).

- In verband met de klachtenbehandeling werd benadrukt dat het voorkomen van klachten voorop moet staan. De bestaande klachten moeten echter, in overeenstemming met het Derde Energiepakket, op een zo efficiënt mogelijke en toegankelijke manier worden behandeld. De leverancier is hierbij het eerste aanspreekpunt. Zij moeten op een snelle, correcte en persoonlijke manier de klachten van de consument kunnen beantwoorden. Zo zou het ook nuttig zijn dat de klant/consument een bewijs(formulier) kan krijgen van de indiening van zijn klacht zodat de Ombudsdienst voor Energie onmiddellijk kan vaststellen dat er reeds stappen zijn ondernomen om tot een oplossing te komen. Verder zou het harmoniseren en afdwingbaar maken van de deadlines, gehanteerd door de verschillende bevoegdheidsniveaus, een stap in de goede richting zijn. Bovendien zouden de klanten via verschillende kanalen hun klacht moeten kunnen overmaken: call centers, fysieke contactpunten, OCMW's, schuldbemiddeling... Ten slotte zijn er ook al door sommige energiebedrijven engagementen aangegaan in het kader van het charter voor klantvriendelijkheid dat op 1 januari 2012 van start ging.
- De deelnemers suggereerden dat het akkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” in overeenstemming met deze opmerkingen zou moeten worden herzien.

Sessie 2: Het Belgische kader. Ruimte voor verbetering?

- De eerste discussie ging in op het wegwerken van de barrières voor het wisselen van leverancier. Verschillende verbeteringen werden hierbij aangehaald:
 - o De limiet van 3 weken om deze overstap te concretiseren, die ook in EU-wetgeving werd opgenomen, zal moeten worden nageleefd. Bovendien moet er een stroomlijning komen van de termijnen die tussen leveranciers of door regulatoren worden afgesproken. In deze context moet eveneens worden bekeken hoe de belemmeringen ten gevolge van de contractuele opzeggingstermijn in contracten van onbepaalde duur evenals het bestaan van contracten van bepaalde duur kunnen worden weggewerkt.
 - o De prijstransparantie en -vergelijking moeten worden vergroot. De bestaande prijsvergelijkingmechanismen moeten dan ook duidelijker en eenvoudiger toegankelijk worden. In deze context werd het invoeren van een referentieprijs als voorstel naar voor geschoven. Tot slot werd ook de waarborg als een hindernis voor switching gezien. Er zal bekeken worden op welke manier het volgende consumentenakkoord deze zorg kan opvangen.
- In het debat over de juiste inschatting van de voorschotfacturen werden volgende aanbevelingen geformuleerd:
 - o Het akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" zou moeten worden herzien op volgende punten: de berekening van het bedrag van de voorschotten, het kiezen van de betalingsdatum door de consument, het vermijden van dubbele facturen bij switching en het gebruik van de historie van de consument en van het gebouw bij verhuizen.
 - o De distributienetbeheerders zouden eveneens nauwer betrokken moeten worden bij de bepaling van de voorschotfacturen en a fortiori bij het afsluiten van een akkoord ter bescherming van de distributienetgebruikers/klanten .

o Tot slot is er een rol weggelegd voor de regulatoren om via een simulator een betere indicatie te geven van de voorschotten.

- Over het gebruik van bankdomiciliëringen voor de eindfactuur kon worden gemeld dat in de laatste versie van de Belgische omzetting van het Derde Energiepakket een bepaling werd opgenomen waarbij niet meer automatisch gebruik zal worden gemaakt van een domiciliëring voor de eindfactuur wanneer deze betalingsvorm ook gebruikt wordt voor voorschotfacturen. Het zal dus aan de consument zijn om te kiezen of hij van deze dienst gebruik wil maken.

Sessie 3: De bescherming van de kwetsbare consument. Bereiken we de juiste personen?

- Er moet bekeken worden op welke manier het sociaal tarief ten alle tijden de goedkoopste energieprijs aan de kwetsbare consument kan garanderen. Hierbij moeten ook nieuwe fenomenen, zoals groepsaankopen, mee in rekening worden gebracht.
- Bovendien moet worden onderzocht of een geharmoniseerde toekenning van het statuut "kwetsbare consument" voor het hele grondgebied geen betere bescherming en toegang tot het sociaal tarief betekent voor deze personen.
- In de omzetting van het derde pakket zou tevens een betere regeling voor de terugbetaling van de schuldvorderingen inzake sociale tarieven zijn voorzien.
- Tot slot zal worden bekeken of een meer geïntegreerde aanpak tussen de verschillende energieactoren niet wenselijk is alsook een betere communicatie naar de doelgroepen toe (verschil tussen federaal sociaal tarief en de gewestelijke beschermde eindafnemers, verschil tussen sociaal tarief/maximumprijs en tarief sociale leverancier waaromtrent tevens vragen worden gesteld bij de berekening of vaststelling ervan).

Een blik op de toekomst

De bovenvermelde actiepunten zullen als beleidsadvies aan de verschillende bevoegde ministers worden overgemaakt.

Bovendien, was dit rondetafeldebat maar een startschot voor een meer gestructureerde consultatie met de verschillende betrokken partijen. Het is namelijk de bedoeling van de FOD Economie – Algemene Directie Energie en de Ombudsdienst voor Energie om in samenwerking met de andere federale en regionale administraties, regulatoren, leveranciers, distributienetbeheerders, organisaties ter bescherming van de consument en tot bestrijding van de armoede, te komen tot een nationaal actieplan om een energiebeleid op consumentenmaat te creëren. Wij rekenen alvast op uw medewerking!

CONTACTGEGEVENS VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

Nederlandstalige klachten

Ombudsdienst voor Energie

De heer Eric Houtman, Ombudsman

Koningsstraat 47

B-1000 Brussel

Tel : + 32 (0) 2 211 10 60

Fax : + 32 (0) 2 211 10 69

<http://www.ombudsmanenergie.be/klachtenformulier>

Franstalige en Duitstalige klachten

Service de médiation de l'Énergie

Monsieur Eric Houtman, Médiateur

Rue Royale 47

B-1000 Bruxelles

Tél : + 32 (0) 2 211 10 60

Fax : + 32 (0) 2 211 10 69

http://www.mediateurenergie.be/formulaire_plainte

De brochures over de werking van de Ombudsdienst zijn gratis en op eenvoudig verzoek verkrijgbaar in het Nederlands en het Frans.



Koningsstraat, 47
1000 Brussel
www.ombudsmanenergie.be