

VERHUIS

1. Aanbeveling aanrekening verbruik op naam van bewoner/eigenaar

OMSCHRIJVING

De klant verhuurde een pand. De huurster gaf officieel haar opzeg van de huurovereenkomst op 01/09/2010 waardoor de officiële opzegtermijn van 3 maanden eindigde op 30/11/2010.

De huurster heeft haar contract met ENI echter eenzijdig beëindigd vanaf 01/10/2010. De eigenaar heeft haar eindmeterstanden nooit voor akkoord ondertekend.

ENI heeft het contract overgezet op een contract gericht aan de bewoner/eigenaar van het pand vanaf 01/10/2010. Dit contract werd pas stopgezet door ENI op 01/01/2011 nadat EANDIS ter plaatse een regularisatie uitvoerde waardoor de nieuwe huurders een leveringscontract op hun naam aangingen.

In tussentijd heeft de eigenaar in december 2010 telefonisch aan ENI bevestigd dat hij eigenaar van het pand is. Hierop heeft ENI eenzijdig de naam van het contract aangepast van bewoner/eigenaar naar de naam van de eigenaar en rekent ENI het verbruik van 01/10/2010 tot 01/01/2011 aan hoewel de eigenaar de data noch de meterstanden heeft bevestigd.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ENI weigert de aanrekening op basis van een eenzijdig ondertekend document te annuleren.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende elementen:

- 1) ENI heeft de facturatie op naam van bewoner/eigenaar opgestart naar aanleiding van een eenzijdige verhuismelding van de vorige bewoner. Deze huurder had zich echter al laten uitschrijven voor het verstrijken van haar opzegperiode. De eigenaar krijgt verbruik aangerekend van de periode waarvoor de huurster nog verantwoordelijk is.
- 2) De eigenaar heeft getekend voor akkoord met de meterstanden op het verhuisdocument van de vorige huurster noch met de meterstanden van het regularisatieformulier van de nieuwe huurder. De eigenaar werd ingeschreven naar aanleiding van een telefonisch gesprek enkele maanden na de vroegtijdige verhuismelding door de huurster waarin hij bevestigde eigenaar van het pand te zijn.
- 3) ENI rechtvaardigt de aanrekening op naam van bewoner/eigenaar doordat het Consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' niet impliceert dat de nieuwe huurder/eigenaar van het gebouw niet zou dienen in te staan voor het verbruik vanaf de datum van verhuis alsook voor de kosten van de distributienetbeheerder en belastingen, heffingen en toeslagen;
- 4) ENI bevestigt echter dat er geen contract werd afgesloten met de bewoner/eigenaar waaruit besloten kan worden dat ENI de facturen heeft opgesteld zonder dat ENI daartoe over enig rechtsgeldig of bewijskrachtig document beschikt. ENI heeft bovendien nooit de eigenaar in kennis gesteld van de tarieven wat ENI een vrijgeleide geeft om eender welke tarieven aan te rekenen. Bovendien stelt het Consumentenakkoord duidelijk dat zelfs het ondertekenen van een verhuisdocument voor akkoord met de meterstanden nooit kan worden gebruikt als aanvraag of aanvaarding van een contract bij een leverancier.
- 5) Door het aanrekenen van de kosten aan bewoner/eigenaar zonder een contract te kunnen voorleggen gaat ENI voorbij aan het feit dat de energiemarkt in Vlaanderen op 1 juli 2003 werd vrijgemaakt, waardoor ondernemingen en particulieren vrij zijn in de keuze van hun energieleverancier en de eigenaar bijgevolg het recht heeft om vrij een leverancier te kiezen waarvan het verbruik vanaf de werkelijke verhuisdatum van de vorige bewoner verschuldigd is.

ENI is bovendien niet gemachtigd om de rol van distributienetbeheerder in het kader van een MOZA-procedure over te nemen. In verband met een verhuis bepaalt het Technisch Reglement versie 15/05/2012 van het Vlaams Gewest immers dat de netbeheerder op zoek kan gaan naar de bewoner/eigenaar van een pand indien er geen commercieel leveringscontract is op een adres en verbruik dat niet aan een leverancier werd toegewezen mag aanrekenen.

De Ombudsdienst beval daarom aan om de facturen op naam van de eigenaar te crediteren.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENI zegt de verhuismelding van de huurster ter goeder trouw te hebben verwerkt. De einddatum van het huurcontract kan niet officieel worden bevestigd aangezien de opzegbrief geen termijn vermeldt en er geen kopie van het huurcontract wordt gegeven.

ENI geeft aan dat de eigenaar een andere leverancier had kunnen kiezen maar dit heeft nagelaten.

ENI zegt dat het conform de regelgeving de levering niet heeft stopgezet na de verhuismelding.

ENI volgt de aanbeveling van de Ombudsdienst dus niet en zal de facturatie niet crediteren.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst blijft bij zijn standpunt dat een commerciële leverancier geen aanrekening van verbruik mag doen zonder dat er een ondertekend contract kan worden voorgelegd.

2. Aanbeveling aanrekening verbruik op naam van bewoner/eigenaar

OMSCHRIJVING

Mevrouw D. huurt sinds 16 maart 2013 een appartement. Leverancier ELECTRABEL heeft haar per vergissing 2 klantnummers voor hetzelfde adres gestuurd. Zij stuurde ELECTRABEL, maar die zijn onbeantwoord gebleven.

Mevrouw D. moest herinneringskosten betalen aan leverancier ENI en ontving een ingebrekestelling van een incassobureau. Mevrouw dacht nochtans dat haar leverancier ELECTRABEL was. De brieven van ENI waren niet op naam, maar bestemd voor de bewoner/eigenaar van het appartement. Ze heeft ze dus teruggestuurd naar de afzender.

ELECTRABEL bevestigt dat ze een fout heeft gemaakt door Mevrouw D. op een ander leveringspunt in het gebouw in te schrijven. De situatie is ondertussen rechtgetrokken.

Overigens bevestigen INFRAX en ELECTRABEL dat ELECTRABEL wel degelijk de leverancier van Mevrouw D. is, meer bepaald sinds 14 mei 2013 (elektriciteit) en 27 april 2013 (gas). ENI heeft op 26 maart 2013 voor beide energieën een MOZA gestuurd.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ENI bevestigt dat ze op deze leveringspunten elektriciteit en gas geleverd heeft, meer bepaald van 12 maart 2013 tot 27/04/2013 voor het gas en van 12 maart 2013 tot 14 mei 2013 voor de elektriciteit.

ENI argumenteert: 'We hebben dus tijdens de bovenvermelde periode elektriciteit en gas geleverd. Het verbruik moet dus betaald worden'. Het openstaande saldo bedraagt 93,64 euro.

ENI is echter niet in staat voor deze leveringspunten een contract op naam van Mevrouw D. voor te leggen.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft in overweging genomen:

- 1) Het feit dat ENI, na de kennisgeving van verhuis van de vorige bewoner, facturen stuurde op naam van de bewoner/eigenaar, en meer bepaald van 12 maart 2013 tot 27 april 2013 voor gas, en van 12 maart 2013 tot 14 mei 2013 voor elektriciteit;
- 2) Het feit dat ENI niet over een contract beschikt dat op naam staat van Mevrouw D. of een bewoner/eigenaar, noch over enig ander juridisch document of bewijs van toestemming van Mevrouw D.;
- 3) Het feit dat Mevrouw D. nooit geïnformeerd is geworden over de tarieven en contractvoorwaarden van ENI;
- 4) Het feit dat ENI beweert dat er tijdens deze periode energie is verbruikt die aan ENI betaald moet worden;
- 5) Het feit dat ENI ontkent dat het de energielevering niet moest verderzetten na de datum van de verhuizing van de vorige bewoner

overeenkomstig het besluit van de Vlaamse Regering van 19 november 2010 houdende algemene bepalingen over het energiebeleid.:

Afdeling I. Afname van elektriciteit of aardgas zonder leveringscontract na een verhuizing

Artikel 5.5.1.

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

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

§ 2. De netbeheerder brengt op zijn beurt de nieuwe bewoner, of de eigenaar in afwachting van een nieuwe bewoner, schriftelijk op de hoogte van zijn plicht om zo snel mogelijk en uiterlijk binnen tien kalenderdagen na de ontvangst van de brief een van de volgende acties te ondernemen:

1° zijn huidige leverancier te verwittigen van zijn verhuizing;

2° een leveringscontract te sluiten met een nieuwe leverancier;

3° de elektriciteits- of aardgastoevoer te laten afsluiten door middel van verzegeling.

De netbeheerder meldt ook de gevolgen, vermeld in artikel 5.5.2, als de nieuwe bewoner, of de eigenaar in afwachting van een nieuwe bewoner, niet reageert op de brief. De brief wordt geacht ontvangen te zijn op de derde werkdag na de dag van de verzending ervan.

6) Het feit dat ENI ontkent dat de energiemarkt in Vlaanderen op 1 juli 2003 geliberaliseerd werd, wat bedrijven en residentiële klanten toelaat hun energie-leverancier te kiezen; waardoor Mevrouw D. dus het recht heeft de leverancier te kiezen aan wie ze de betaling uitvoert voor het verbruik vanaf de datum van de verhuizing van de vorige bewoner;

7) Het feit dat ENI ontkent dat ze niet verplicht was zelf de levering voort te zetten na de datum van de verhuizing van de vorige bewoner;

De Ombudsdienst heeft dus de annulering aanbevolen van alle facturatie voor de periode van 12 maart 2013 tot 27 april 2013 voor gas en van 12 maart 2013 tot 14 mei 2013 voor elektriciteit alsook de terugbetaling van alle bedragen die betaald werden.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENI heeft kennis genomen van de aanbeveling maar blijft bij zijn standpunt.

ENI beweert dat een wettelijke verplichting voor de energieleverancier om de levering voort te zetten na een verhuizing de oorzaak is van de levering tijdens de betrokken periode (van 12/03/2013 tot 27/04/2013 voor gas en van 12/03/2013 tot 14/05/2013 voor elektriciteit), en dat deze levering te betalen is door de gebruiker van deze energie. ENI stelt voorts dat de gebruiker zich tijdens deze periode verrijkt heeft met gas en elektriciteit en dat ENI Gas & power nv verarmd werd omdat ze gas en elektriciteit heeft moeten aankopen, de netbeheerders heeft moeten betalen enz.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Energieleverancier ENI heeft de aanbeveling niet gevolgd. Het antwoord van ENI biedt echter geen nieuwe elementen die het standpunt van de Ombudsdienst zouden kunnen doen wijzigen.