

Geschillendienst

Beslissing

Meneer X / Sibelga

Voorwerp van de klacht

De heer X, hierna "*de klager*", verzoekt de Geschillendienst, (hierna afgekort als "*de Dienst*") om zich uit te spreken over de naleving door Sibelga van artikels 32^{quater} § 1 van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna afgekort als: "*elektriciteitsordonnantie*"), 24^{ter} § 1 van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna afgekort als: "*gasordonnantie*") en van de artikelen 86 van het technisch reglement voor het beheer van het gasdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de toegang ertoe (hierna afgekort als: "*technisch reglement gas*") en 118 van het technisch reglement voor gewestelijke transmissie van elektriciteit in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna afgekort als: "*technisch reglement electriciteit*").

Uiteenzetting van de feiten

De klager dient een werkaanvraag in bij Sibelga op 22 oktober 2018 op het adres xy, 1000 te Brussel voor een gasaansluiting en een verplaatsing van een elektriciteitsmeter.

Op 2 november 2018 neemt Sibelga contact op met de klager om een technische studie in te plannen. Bij gebrek aan een reactie van de klager, laat Sibelga op 29 november 2018 een tweede boodschap achter op het antwoordapparaat van de klager.

Sibelga contacteert de klager nogmaals op 13 december 2018 om het technisch bezoek in te plannen. Op 18 december 2018 neemt de klager contact op met Sibelga en er werd overeengekomen dat het technisch bezoek op 31 januari 2019 zou plaatsvinden. Door een annulatie door een andere klant, heeft Sibelga de datum van het technisch bezoek vervroegd naar 10 januari 2019.

Op 10 januari 2019 begeeft de technicus van Sibelga zich naar het bovenvermeld adres om de technische studie uit te voeren. Na dat bezoek verstuurd Sibelga de offertes Q-70XY (gas) en Q-70XY (electriciteit) op 14 januari 2019.

Per mail op 23 januari 2019 vraagt de klager aan Sibelga om enkele punten te verduidelijken en correcties toe te passen in de offerte. Er zou een verkeerde btw-percentages staan in de offerte, 21% in plaats van 6%. Daarbovenop vraagt de klager om een aanpassing voor het juiste type gasaansluiting. Aangezien er maar één centrale ketel voorzien is, meent de klager dat één teller voldoende is.

Op 29 januari 2019 heeft de klager 381,60 EUR betaald voor de gasaansluiting, en 2.081,84 EUR voor de elektriciteitsmeterverplaatsing. Op 2 februari 2019 stuurt de klager een mail naar Sibelga om informatie te bekomen over de startdatum van de werken.

Op 14 februari 2019 stuurt de klager een herinneringsmail naar Sibelga. Op dezelfde dag antwoordt de project-manager van Sibelga dat de klager contact kan opnemen met hun planningsdienst voor de uitvoering van de werken.

Op 20 mei 2019 neemt de klager opnieuw contact met Sibelga om een aantal punten op te helderen, zoals het vermogen van de ketel, de plaatsing van de zonnepanelen, de plaatsing van 25E60.

Op diezelfde dag, stuurt Sibelga een mail waarin staat dat zij bijkomende informatie nodig hebben van de klager. In de mail vraagt Sibelga om enkele bevestigingen van de klager zodat zij het dossier kunnen aanpassen.

Zij vragen te bevestigen of er zonnepanelen dienen geplaatst te worden voor de elektriciteit, en of het kastje dat geplaatst wordt, door zijn elektriciens kan gebeuren. Wat de gas betreft, vraagt Sibelga of dat het aangevraagde vermogen voor verwarmingsketel correct is.

Bovendien deelt Sibelga aan de klant mee dat hij een document ondertekend moet terugsturen om een offerte aan 6% btw te bekomen.

Op 29 mei 2019 bezorgt de klager het ingevulde btw-attest aan Sibelga. De klager informeert Sibelga dat er geen zonnepanelen hoeven geplaatst te worden. Hij vraagt wanneer de werken ingepland kunnen worden.

Een week later, op 5 juni 2019 stuurt de klager mail om te vragen of Sibelga alle nodige elementen ontvangen hebben voor de uitvoering van de aangevraagde werken.

Op 5 juni 2019 wijzigt Sibelga de offertes na een nieuwe studie. Op 6 juni 2019 antwoordt Sibelga dat de studie aangepast moet worden en dat er pas na het akkoord van de nieuwe offertes, de werken ingepland kunnen worden. Sibelga deelt aan de klager ook mee dat de planning volgeboekt is tot half augustus.

De klager reageert op 6 juni 2019 door te zeggen dat de basisgegevens voor het gebouw dezelfde gebleven zijn.

Per mail op 7 juni 2019 antwoordt Sibelga: *“Wanneer de klant wijzigingen vraagt, hebben we de correcte informatie nodig om onze technische studie aan te passen. Dit heeft tot gevolg dat de voorafgaandelijke werken, ons materiaal en de prijzen kunnen wijzigen. Om alle misverstanden uit te sluiten sturen we dan ook aangepaste offertes met de nieuwe voorwaarden en prijzen naar de klanten. Na het akkoord van de klant kunnen de werken gepland worden.”*

Op 20 juni 2019 stuurt Sibelga de aangepaste offertes door. Op 18 augustus 2019 laat de klager aan Sibelga weten dat hij teveel betaald heeft, nu er in juni 2.355,32 EUR gevraagd wordt.

Op 19 augustus 2019 stelt Sibelga de klager in kennis dat zij voor de offertes n°70ZX en n°70ZY respectievelijk een som ontving van 381,60 EUR en 2081,41 EUR en niet het totale bedrag zoals gevraagd in die offertes. Sibelga informeert de klager dat de dienst boekhouding de ontvangen sommen kan verdelen over twee nieuwe offertes en het verschil terugbetalen, wat Sibelga ook heeft gedaan.

Op 11 oktober 2019 worden de werken uitgevoerd.

Op 28 oktober dient de klager een aanvraag in bij Sibelga voor een schadevergoeding ten gevolge van laattijdige gasaansluiting en elektriciteitsmeterverplaatsing. Op 29 oktober 2019 weigert Sibelga het verzoek van de klager.

Op 1 mei 2020 dient de klager een klacht in bij de Dienst.

Standpunt van de klager

De klager is van mening dat de uitvoeringstermijn voor de gevraagde werken te lang heeft geduurd.

De klager verzoekt de Dienst om SIBELGA te veroordelen tot de betaling van een dagelijkse forfaitaire schadevergoeding van 50 euro op grond van artikel 32^{quater} van de elektriciteitsordonnantie en 24^{ter} van gasordonnantie omdat de effectieve aansluiting niet gerealiseerd werd binnen de door de ordonnantie vastgelegde termijnen.

Standpunt van SIBELGA

Sibelga meent dat zij geen fout heeft begaan bij het uitvoeren van de aangevraagde werken. Sibelga is van oordeel dat de klacht van de klager niet valt onder het toepassingsgebied van de artikels 32^{quater} en 24^{ter} van de Ordonnanties elektriciteit en gas, aangezien het niet gaat om een nieuwe aansluiting maar om een aansluiting die voordien al bestond.

Sibelga is ook van mening dat de behandelingstermijn voor de werkaanvraag van de klager is verlengd doordat de klager zijn verzoek inhoudelijk heeft gewijzigd en doordat Sibelga meermaals contact met hem heeft moeten opnemen, met name om de technische studie en de datum van de werken in te plannen.

Ontvankelijkheid

Artikel 30^{novies}, § 1 van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, luidt als volgt:

"1. - Er wordt in de schoot van Brugel een "Geschillendienst" gecreëerd die klachten behandelt:

- 1. betreffende de toepassing van deze ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten;*
- 2. betreffende de toepassing van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegensretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en haar uitvoeringsbesluiten;*
- 3. betreffende de werking van de gas- en elektriciteitsmarkt;*
- 4. betreffende de activiteiten van een leverancier, een netbeheerder of een tussenpersoon;*
- 5. betreffende de toekenning van een financiële hulp in het kader van het in artikel 24, § 2 bedoelde programma van uitvoering; dit met uitzondering van deze die betrekking hebben op burgerlijke rechten".*

Uit dit artikel wordt afgeleid dat de Dienst bevoegd is om over klachten betreffende de toepassing van de onderhavige ordonnantie en van haar uitvoeringsbesluiten uitspraak te doen, met inbegrip van de technische reglement elektriciteit en gas.

In deze zaak zijn artikels 32^{quater} § 1 van de elektriciteitsordonnantie, 24^{ter} § 1 van gasordonnantie, artikels 86 van het technisch reglement van gas en 118 van het technisch reglement van elektriciteit van toepassing.

Het doel van de klacht is van Sibelga schadevergoeding te verkrijgen op grond van artikel 32^{quater} van de elektriciteitsordonnantie en 24^{ter} van de gasordonnantie.

De Dienst heeft de klacht ontvankelijk verklaard bij een besluit van 20 mei 2020.

Onderzoek ten gronde

1. Met betrekking tot de termijn voor een basisgasaansluiting

Art. 24ter § 1 van de gasordonnantie bepaalt dat:

Zonder afbreuk te doen aan het laatste lid, heeft elke eindafnemer recht op een forfaitaire dagvergoeding ten laste van de netbeheerder als deze de effectieve aansluiting niet heeft gerealiseerd binnen de volgende termijnen:

1° voor de standaard aansluitingen binnen een termijn van twintig werkdagen die tenzij anders overeengekomen begint te lopen vanaf de betaling door de afnemer van de offerte van de netbeheerder betreffende de aansluiting, kan de netbeheerder daarbij niet optreden voordat de verschillende vereiste vergunningen en toelatingen werden verkregen en voor zover de netgebruiker de werken op zijn kosten heeft uitgevoerd;

2° voor de niet standaard aansluitingen binnen de termijn vermeld in het ontwerp van aansluiting; tenzij anders overeengekomen begint de termijn te lopen vanaf de betaling van alle kosten door de aanvrager en, als de ondertekening van een aansluitingscontract is voorzien, vanaf het terugsturen van dit door de aanvrager ondertekende contract;

De verschuldigde dagvergoeding bedraagt 50 euro voor afnemers met een contractuele capaciteit van minder dan 250 m; en 100 euro voor de andere aansluitingen.

De schadevergoeding is niet verschuldigd indien de overschrijding van de hierboven bedoelde termijnen te wijten is aan een eventuele vertraging van de bevoegde instanties of een weigering om de gevraagde toelatingen of vergunningen af te leveren of aan een niet-uitvoering door de netgebruiker van de werken op zijn kosten. (Wij onderlijnen)

Op datum van 22 oktober 2018 heeft de klager een werkaanvraag ingediend voor de aansluiting van de gas op het adres gelegen xy, in Brussel.

Op 14 januari 2019 ontving de klager de offerte voor de gasaansluiting (n° 70XY).

In zijn mail van 10 september 2019 gaf Sibelga aan dat zij de gedeeltelijke betalingen ontvangen heeft, de eerste op 31 januari 2019 en de tweede na de correctie op 5 februari 2019.

Sibelga voegde eraan toe dat de klager meer informatie wou van de ploegsbaas die instond voor zijn dossier, alvorens de volledige betaling uit te voeren. Aangezien het bedrag niet volledig was betaald, werd bijgevolg de uitvoering van de werken op dat moment niet ingepland.

Op 20 mei 2019 nam de klager contact met Sibelga op om bepaalde zaken uit te klaren zoals het benodigde vermogen van de verwarmingsketel, de plaatsing van de zonnepanelen, de plaatsing van 25E60.

De ploegbaas heeft de vragen beantwoord op 5 juni 2019. Op basis daarvan werden er nieuwe offertes (na de correctie) opgesteld en aan de klager gestuurd op 20 juni 2019 (offertes n°70ZX gas en n°70ZX elektriciteit).

Het totaalbedrag van die twee nieuwe offertes was al gedekt door de betaling die de klager al had uitgevoerd.

De klager diende dus niets meer te betalen, maar toch was het belangrijk dat de klager akkoord ging met de nieuwe offertes en diende hij ze ondertekend terug te bezorgen zodat de werken uitgevoerd konden worden.

Daar de klant meermaals om inlichtingen en wijzigingen vroeg, kon Sibelga de werken nog niet opstarten, aangezien zij informatie nodig hadden om exact te weten wat ze moesten doen.

Dienvolgens kon Sibelga geen rekening houden met de eerste betalingen aangezien de uit te voeren werken nog moesten aangepast en aanvaard worden door de klager.

Sibelga wachtte op de door de klager ondertekende offertes als akkoord voor de gewijzigde aanvraag. Op 19 augustus 2019 ging de klager akkoord met de offertes van 18 juni 2019. Het dossier werd nadien overgemaakt om te kunnen inplannen.

Sibelga liet op 20 augustus 2019 een boodschap achter om een datum voor de werken te bepalen. Omdat zij geen reactie ontvingen, namen zij op 30 augustus 2019 opnieuw contact op, telefonisch en via e-mail.

Op 30 augustus 2019 heeft Sibelga effectief een e-mail gestuurd naar de klager om hem te informeren dat het dossier doorgegeven werd aan de dienst planning en dat hij contact moest nemen om een uitvoeringsdatum af te spreken (mail van 30 juni 2021).

Op 9 september 2019 nam de klager contact op met Sibelga om de uitvoeringsdatum af te spreken en er werd een afspraak gefixeerd op 11 oktober 2019. Dit is dan ook de datum waarop de werken uiteindelijk uitgevoerd werden.

In *casu* werd er tussen Sibelga en de klager een akkoord bereikt op 9 september 2019 voor de uitvoering van de gevraagde werken en de klager betwist dit niet.

Artikel 86 van het technisch reglement van gas bepaalt ook dat:

Een standaardaansluiting wordt uitgevoerd binnen een termijn van twintig werkdagen, behoudens andersluidende overeenkomst, te rekenen vanaf de betaling van de offerte, in zoverre deze niet kan plaatsvinden doordat alle vereiste vergunningen en toelatingen bekomen werden, en op voorwaarde dat de distributienetgebruiker de werken die voor zijn rekening waren, uitgevoerd heeft.

Volgens de hierboven opgesomde artikelen begint de uitvoeringstermijn te starten wanneer de betaling van de werken plaatsvindt, tenzij er tussen de partijen anders wordt overeengekomen. In *casu* is er tussen de klager en Sibelga een akkoord gesloten op 9 september 2021 over de uitvoeringsdatum van de werken. (Wij onderlijnen)

2. Met betrekking tot de termijn voor de elektriciteitsmeterverplaatsing

Art. 32quater § 1 van de elektriciteitsordonnantie bepaalt dat:

Zonder afbreuk te doen aan het laatste lid, heeft elke eindafnemer recht op een forfaitaire dagvergoeding ten laste van de netbeheerder als deze de effectieve aansluiting niet heeft gerealiseerd binnen de volgende termijnen :

1° voor de laagspanningsafnemers, binnen de termijn vermeld in het schrijven dat door de netbeheerder aan de afnemer werd gericht, en waarin de technische en financiële voorwaarden van de aansluiting worden vermeld; tenzij anders overeengekomen begint die termijn te lopen vanaf de betaling van de offerte voor de aansluiting. Voor een eengezinswoning mag deze termijn 20 werkdagen niet overschrijden voor zover de gevraagde aansluitingscapaciteit niet groter is dan 25 kVA en het

distributienet in de omgeving van het aansluitingspunt wordt gevestigd en aan dezelfde kant van de rijweg is gelegen;

2° voor de hoogspanningsafnemers, binnen de termijn vermeld in het ontwerp van aansluiting; tenzij anders overeengekomen begint die termijn te lopen vanaf het terugsturen van het ondertekende aansluitingscontract en de betaling van alle kosten door de aanvrager.

De verschuldigde dagvergoeding bedraagt 50 euro voor de laagspanningsafnemers en 100 euro voor de hoogspanningsafnemers.

De schadevergoeding is niet verschuldigd indien de overschrijding van de hierboven bedoelde termijnen te wijten is aan een eventuele vertraging van de bevoegde instanties of een weigering om de gevraagde toelatingen of vergunningen af te leveren of aan een niet-uitvoering door de netgebruiker van de werken op zijn kosten. (Wij onderlijnen)

Artikel 118 van het technisch reglement van elektriciteit bepaalt dat:

De distributienetbeheerder deelt binnen de tien dagen na ontvangst van een volledige aansluitingsaanvraag, de technische en financiële aansluitingsvoorwaarden mede, alsmede de waarschijnlijke termijnen voor de realisatie van de aansluiting voor zover:

1° de aansluitingscapaciteit niet groter is dan 25 kVa;

2° de in artikel 87, § 5 vervatte voorwaarden worden nageleefd;

3° het distributienet in de onmiddellijke omgeving van het aansluitingspunt wordt gevestigd en aan dezelfde kant van de rijweg gelegen is.

Indien aan de in alinea 1 vermelde voorwaarden voldaan is en alle vereiste vergunningen en machtigingen zijn verleend, mag de uitvoeringstermijn van een aansluiting, voor een eengezinswoning, niet meer bedragen dan twintig dagen, te rekenen vanaf de ontvangst van de betaling.

Indien aan de in alinea 1 vermelde voorwaarden niet voldaan is, dient de distributienetbeheerder de aansluitingsaanvraag zo spoedig mogelijk te beantwoorden. Deze termijnen mogen niet langer uitvallen dan de termijnen zoals vastgelegd voor de aansluitingsprocedure hoogspanning.

Indien de gevraagde aansluitingscapaciteit groter is dan 56 kVa of indien de distributienetbeheerder oordeelt dat een laagspanningsaansluiting alleen mogelijk is door het distributienet uit te breiden of te versterken, wordt dezelfde procedure met oriënterende studie toegepast zoals bedoeld in de aansluitingsprocedure op hoogspanning.

Wanneer de aansluiting een uitbreiding van het net vereist, onder meer voor de stroomtoevoer naar een verkaveling, is de kostprijs voor die uitbreiding voor rekening van de aanvrager.

Op 22 oktober 2018 dient de klager een werkaanvraag in voor een verplaatsing van de elektriciteitsmeter.

Op 2 november 2018 neemt Sibelga contact op met de klager om een technische studie in te plannen. Bij gebrek aan een reactie van de klager, laat Sibelga op 29 november 2018 een tweede boodschap achter op het antwoordapparaat van de klager.

Op 18 december 2018 contacteerde de klager Sibelga en werd er afgesproken dat het technisch bezoek op 31 januari zou plaatsvinden. Dit bezoek werd vervroegd naar 10 januari 2019.

Op 14 januari 2019 stuurde Sibelga de offerte voor de elektriciteit.

De klager betaalde de offerte gedeeltelijk op 29 januari 2019. Daar de klager meer inlichtingen wou, kon de uitvoering van de werken niet worden opgestart.

Op 5 juni 2019 wijzigde Sibelga de offerte na een nieuwe studie en bezorgde de nieuwe offerte n° 70ZX op 18 juni 2019 aan de klager.

Op 19 augustus 2019 stemde de klager in met de offertes van 18 juni 2019. Het dossier werd overgemaakt om het te kunnen inplannen.

De effectieve uitvoering van de werken vond plaats op 11 oktober 2019.

3. Aanvraag schadevergoeding

Zowel artikel 24^{ter} en 32^{quater} bepalen de gevallen waarin een schadevergoeding wordt toegekend. Beide artikels stellen dat er een forfaitaire dagvergoeding verschuldigd zal zijn door de netbeheerder als de effectieve aansluiting niet werd gerealiseerd voor de standaard aansluitingen binnen een termijn van twintig werkdagen die tenzij anders overeengekomen begint te lopen vanaf de betaling door de afnemer van de offerte van de netbeheerder betreffende de aansluiting. (Wij onderlijnen)

De Dienst is van mening dat Sibelga geen fout heeft begaan en niet verantwoordelijk is voor de behandelingstermijn aangezien de klager zijn verzoek gewijzigd heeft en Sibelga nog wachtte op de informatie en documenten opdat de werken zouden kunnen ingepland worden.

Rekening houdend met de uitwisselingen tussen de partijen, is de wettelijke termijn ingegaan op 9 september 2019.

Gelet op het voorgaande, meent de Dienst dat Sibelga geen fout begaan heeft en is er bijgevolg geen reden om aan de klager een schadevergoeding toe te kennen.

OM DEZE REDENEN

De Geschillendienst verklaart de klacht ingesteld tegen Sibelga ontvankelijk maar niet gegrond.

Assistante juridique

Membre du Service des litiges

Chef de service - Conseiller fonctionnement
technique du marché - Diensthoofd, adviseur
technische marktwerking

Membre du Service des litiges