



THEMATISCH VERSLAG 02

JAARVERSLAG 2021

Geschillendienst



brugel ● ●

INHOUDSOPGAVE

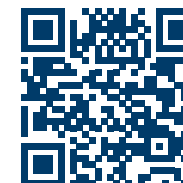
1	Lessen en perspectieven	4
2	Opdrachten van de Dienst	5
3	Onze activiteit in cijfers	5
	3.1. Verdeling van de klachten per categorie	6
	3.2. Verdeling van de klachten volgens de aangeklaagde maatschappijen	7
	3.3. Herkomst van de klachten	8
	3.4. Status van de klachten	9
	3.5. Behandelingstermijnen van de klachten	10
	3.6. Indeling van het aantal klachten naar taalstelsel	10
4	Analyse van de interne rechtspraak en conclusies	11
	4.1. Schadeloosstelling van een consumentenslachtoffer	11
	4.2. Frauduleus verbruik of verbruik zonder contract	11
	4.3. MOZA-procedure	12
	4.4. Verificatie van de ODV's van de leveranciers	13
	4.5. Klachten in verband met hernieuwbare energie	14
	4.6. Klachten in verband met de tarieven van SIBELGA	14
	4.7. Rechtstreeks door BRUGEL behandelde klacht	14
	Bijlage 1: Samenvattende tabel van beslissingen uitgebracht in 2021	15

Juridische grondslag

Artikel 30*novies* van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna 'Elektriciteitsordonnantie' genoemd) heeft binnen BRUGEL de Geschillendienst (hierna 'de Dienst' genoemd) opgericht.

Artikel 30*novies*, § 2, laatste lid van de Elektriciteitsordonnantie verplicht de Dienst ertoe een jaarverslag te publiceren waarin met name de nieuwste trends inzake rechtspraak van de Geschillendienst worden vermeld.

Met het huidige document komen we tegemoet aan deze verplichting.



Bekijk het jaarverslag online
<http://annual-report-2021.brugel.brussels>

Lijst van de illustraties

Figuur 1: Aantal klachten – evolutie van 2015 tot 2021	5
Figuur 2: Indeling van de klachten volgens hoofdcategorie - evolutie van 2015 tot 2021	6
Figuur 3: Percentage van de door de Dienst behandelde klachten per aangeklaagde partij in 2021	7
Figuur 4: Indeling van de door de Dienst behandelde klachten volgens de aangeklaagde partij – evolutie van 2015 tot 2021	7
Figuur 5: Herkomst van de klacht – evolutie van 2015 tot 2021	8
Figuur 6: Status van de klachten in 2021 (situatie op 24.02.2022)	9
Figuur 7: Behandelingstermijn van de klachten - evolutie van 2017 tot 2021	10
Figuur 8: Taalrol van de klachten in 2021	10

Lijst van de tabellen

Tabel 1: Indeling van de door BRUGEL behandelde klachten volgens de aangeklaagde partij	8
Bijlage 1: Samenvattende tabel van beslissingen uitgebracht in 2021	15



1

LESSEN EN PERSPECTIEVEN

2021 werd gekenmerkt door twee grote crisissen: gezondheid en energie. In deze omstandigheden zijn de bescherming van de rechten van de afnemer en het aandachtig opvolgen van de professionele actoren op de markt van groter belang. Het is in dit kader dat de Geschillendienst van BRUGEL zich heeft ingezet voor de begeleiding van afnemers via vragen om informatie, noodmaatregelen genomen om afsluitingen te vermijden of in het kader van de behandeling van klachten.

Dankzij de klachtenbehandeling was het mogelijk om disfuncties op te sporen. Deze hebben betrekking op verschillende kwesties, waaronder verbruik zonder contract, praktijken van de leveranciers of de toepassing van het systeem voor de toepassing van de schadevergoedingsregeling.

Wat betreft het verbruik zonder contract stelt de Dienst vast dat de opgemerkte disfuncties globaal zullen worden rechtgezet in de toekomstige herziening van het Technisch reglement ondernomen samen met SIBELGA.

De Dienst wil verder de belangrijke inspanningen van SIBELGA aanhalen voor het verbeteren van de zichtbaarheid en toegankelijkheid van de schadevergoedingsregeling.

Deze verbeteringen zijn duidelijk gebleken in de communicatie van SIBELGA na de elektriciteitspanne van november 2021 in het noorden van Brussel.

Inzake de niet-conforme praktijken van leveranciers is de Geschillendienst verheugd om vast te stellen dat bepaalde disfuncties die in voorgaande jaarverslagen werden aangehaald, zich niet meer voordoen. Er worden echter nog steeds bepaalde niet-conforme praktijken toegepast of ingevoerd, met name om de verplichting om een aanbod te doen of het verbod op afsluiting zonder toelating van de vrederechter te omzeilen.

De Dienst ontvangt steeds meer klachten in verband met de productie van hernieuwbare energie en klachten in verband met de tarieven van SIBELGA.

De Dienst is ervan overtuigd dat de beschikbaarheid van een gratis, doeltreffend, onafhankelijk en eerlijk rechtsmiddel een van de belangrijkste elementen is om het vertrouwen van de verbruiker in een complexe energiemarkt op te bouwen. Dit is ook essentieel als inspiratie voor wetgeving en regelgevende bepalingen.

2 OPDRACHTEN VAN DE DIENST

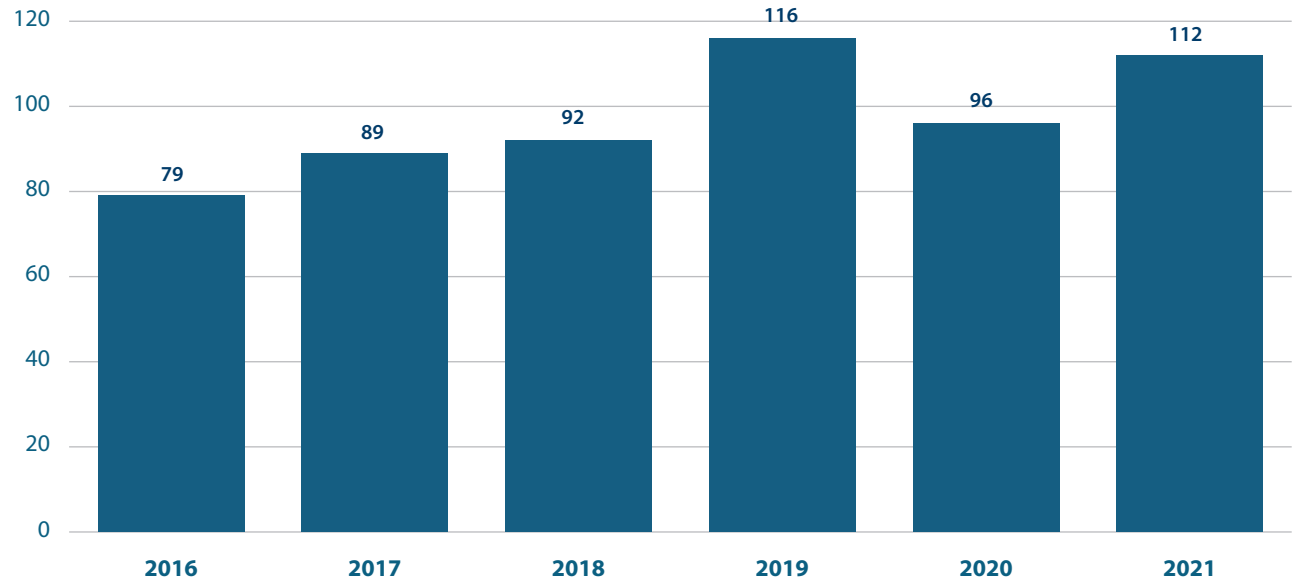
Een uitgebreide beschrijving van onze opdrachten vindt u op de website: <https://www.energiegeschil.brussels>

3 ONZE ACTIVITEIT IN CIJFERS

In 2021 ontving BRUGEL 112 klachten tegenover 96 in 2020, 116 in 2019, 92 in 2018, 89 in 2017 en 79 in 2016. Deze cijfers betreffen alle ontvangen klachten, ongeacht of ze nu werden behandeld door de Geschillendienst, werden onderzocht door de raad van bestuur van BRUGEL of werden doorgestuurd naar andere bevoegde instanties. Er werd een stijging van 16,67% van de klachten geregistreerd ten opzichte van 2020. Deze verhoging is waarschijnlijk het gevolg van een terugkeer naar een normale situatie na de uitzonderlijke situatie in verband met COVID-19, de prijsstijgingen en de informaticaproblemen bij de marktspelers.

De analyse van deze klachten kan enkele problemen aan het licht brengen met de activiteiten van de distributienetbeheerder (DNB) of de leveranciers. Gezien hun beperkte aantal is het echter niet aangewezen er algemene conclusies uit te trekken. Er moet dus een voorzichtige en relatieve analyse worden gemaakt van de cijfers en van de conclusies die werden getrokken uit de analyse van de rechtspraak van de Dienst.

Figuur 1: Aantal klachten – evolutie van 2015 tot 2021

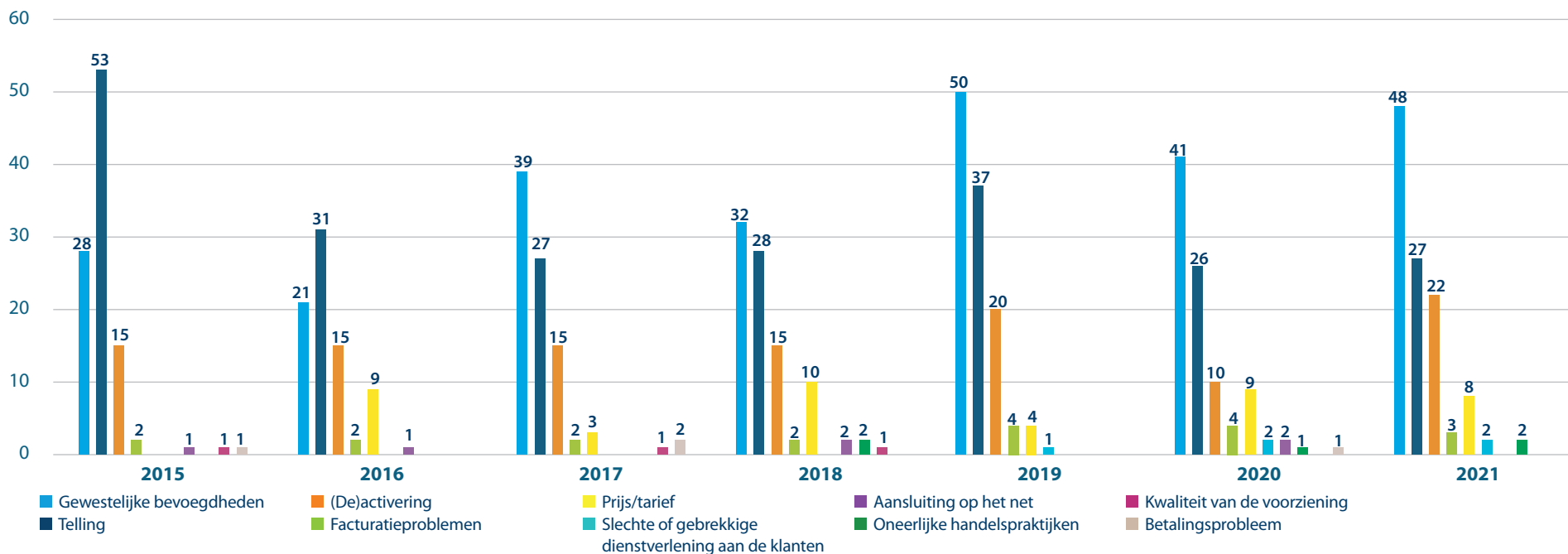


3.1. VERDELING VAN DE KLACHTEN PER CATEGORIE¹

Onderstaande figuur illustreert de evolutie van de soorten klachten die de afgelopen 7 jaar zijn behandeld.

Het is interessant vast te stellen dat het aantal klachten over de gewestelijke bevoegdheid aanzienlijk blijft. Een groot deel van de klachten die in deze categorie zijn ingedeeld, betreft de schadevergoedingsregeling alsook groene stroom. De dienst stelt ook een stijging vast van het aantal klachten in verband met (de)activeringen. De overige categorieën blijven vrij stabiel.

Figuur 2: Indeling van de klachten volgens hoofdcategorie - evolutie van 2015 tot 2021



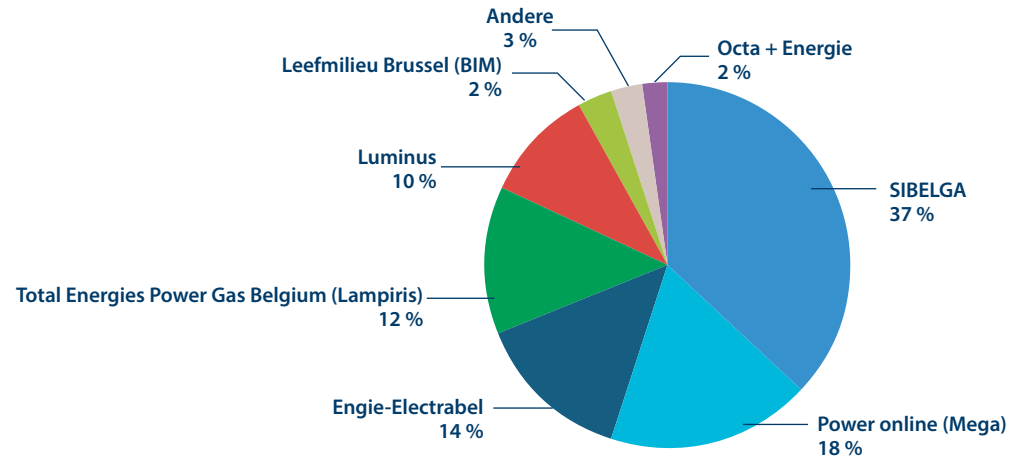
Bron: BRUGEL

¹ Classificatie ontwikkeld door de Council of European Energy Regulators (CEER).

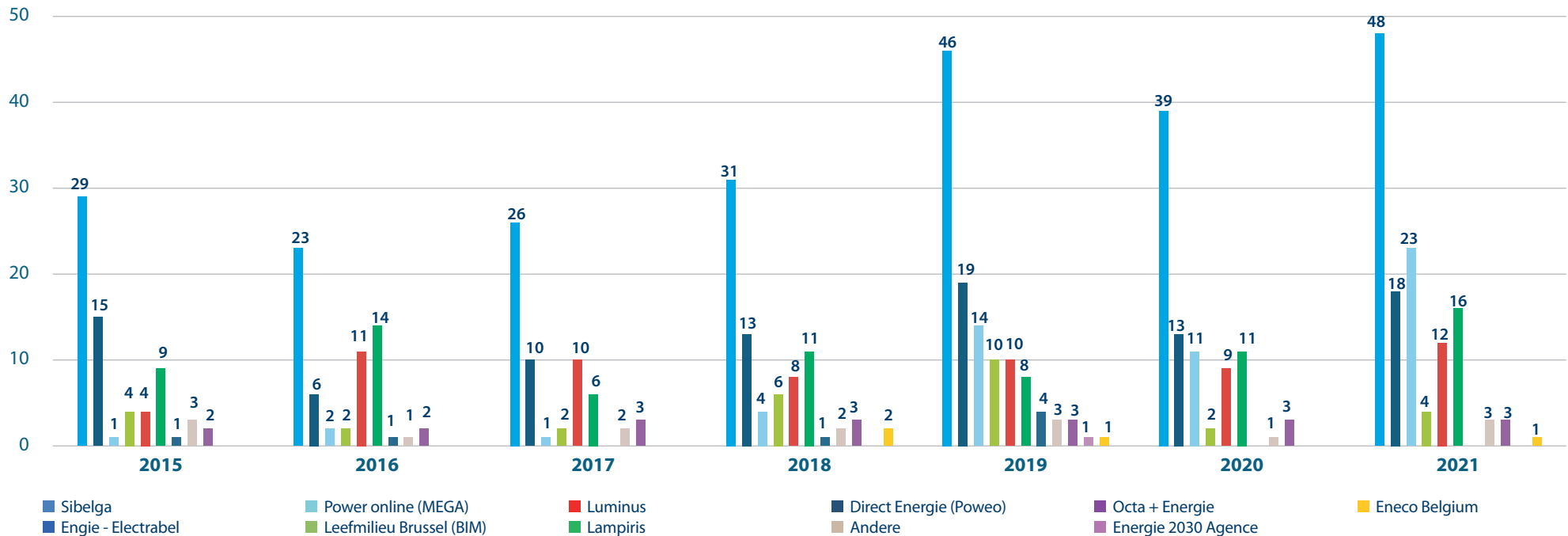
3.2. VERDELING VAN DE KLACHTEN VOLGENS DE AANGEKLAAGDE MAATSCHAPPIJEN

In figuur 2 staan de klachten voor het jaar 2021 volgens de aangeklaagde partij gerangschikt, terwijl figuur 3 de evolutie van deze rangschikking over 7 jaar illustreert. Merk op dat de ingediende klachten tegen meerdere betrokkenen tegelijk gericht kunnen zijn.

Figuur 3: Percentage van de door de Dienst behandelde klachten per aangeklaagde partij in 2021



Figuur 4: Indeling van de door de Dienst behandelde klachten volgens de aangeklaagde partij – evolutie van 2015 tot 2021



Bron: BRUGEL

Uit de analyse van deze cijfers blijkt dat het aantal ingediende klachten tegen nagenoeg alle actoren is gestegen. Deze cijfers moeten wel worden gerelativeerd, want het aantal klachten per marktspeler weerspiegelt het aantal ingediende en behandelde klachten. BRUGEL stelt echter een significante stijging vast van het aantal klachten tegen de leverancier Power online (MEGA), ongeveer 102% meer ten opzichte van vorig jaar.

Deze tabel kan echter niet worden gebruikt als indicator voor de naleving door de ene of de andere marktspeler van zijn wettelijke verplichtingen. Enkel de gegronde of gedeeltelijk gegronde verklaarde beslissingen stellen de Dienst in staat om lessen te trekken uit de praktijken van een welbepaalde marktspeler.

Verder worden sommige soorten klachten rechtstreeks door BRUGEL behandeld, hetzij omdat ze niet onder de bevoegdheid van de Dienst vallen, hetzij omdat het herzieningen zijn van eigen beslissingen van BRUGEL. Onderstaande tabel illustreert de evolutie van dit aantal in de afgelopen zeven jaar.

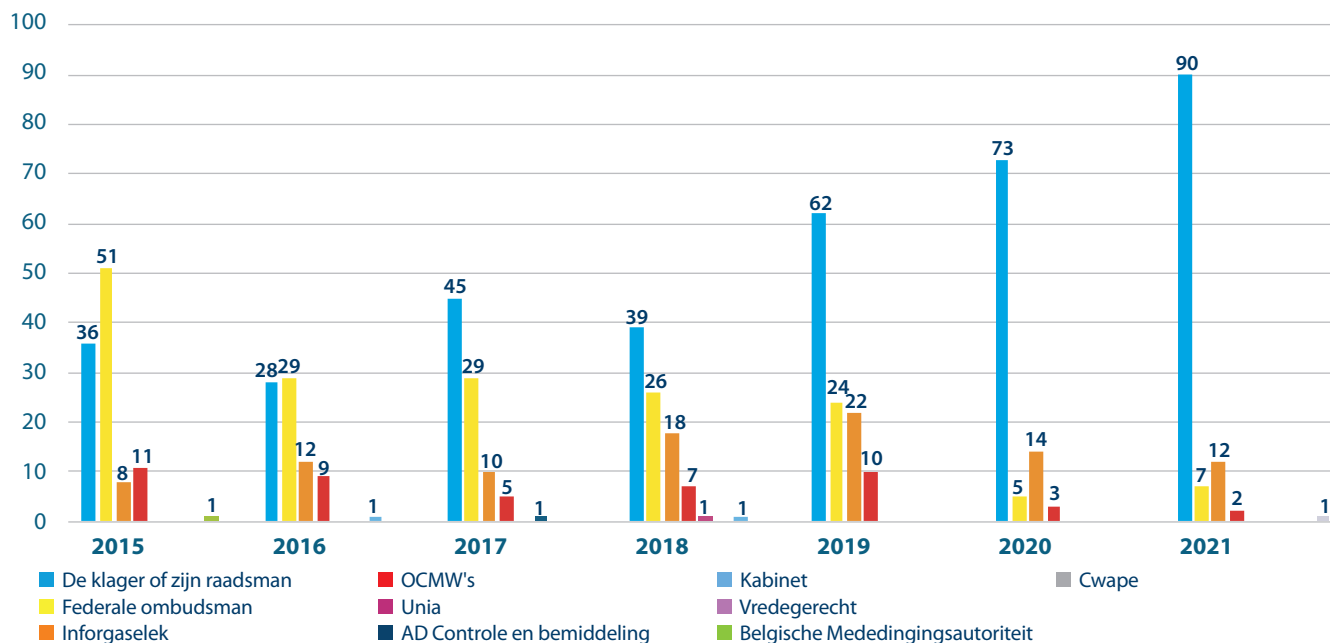
Tabel 1: Indeling van de door BRUGEL behandelde klachten volgens de aangeklaagde partij

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
SIBELGA	1	1	3	5	1	2	
Engie - Electrabel						1	
Power online (MEGA)						1	1
BRUGEL		1	4	1	1	1	
Total Energies Power & Gas Belgium (Lampiris)		1	2		1		1
Luminus				1			
Octa + Energie			2				

Alleen rechtstreeks door Brugel behandelde klachten worden in aanmerking genomen.

3.3. HERKOMST VAN DE KLACHTEN

Figuur 5: Herkomst van de klacht – evolutie van 2015 tot 2021

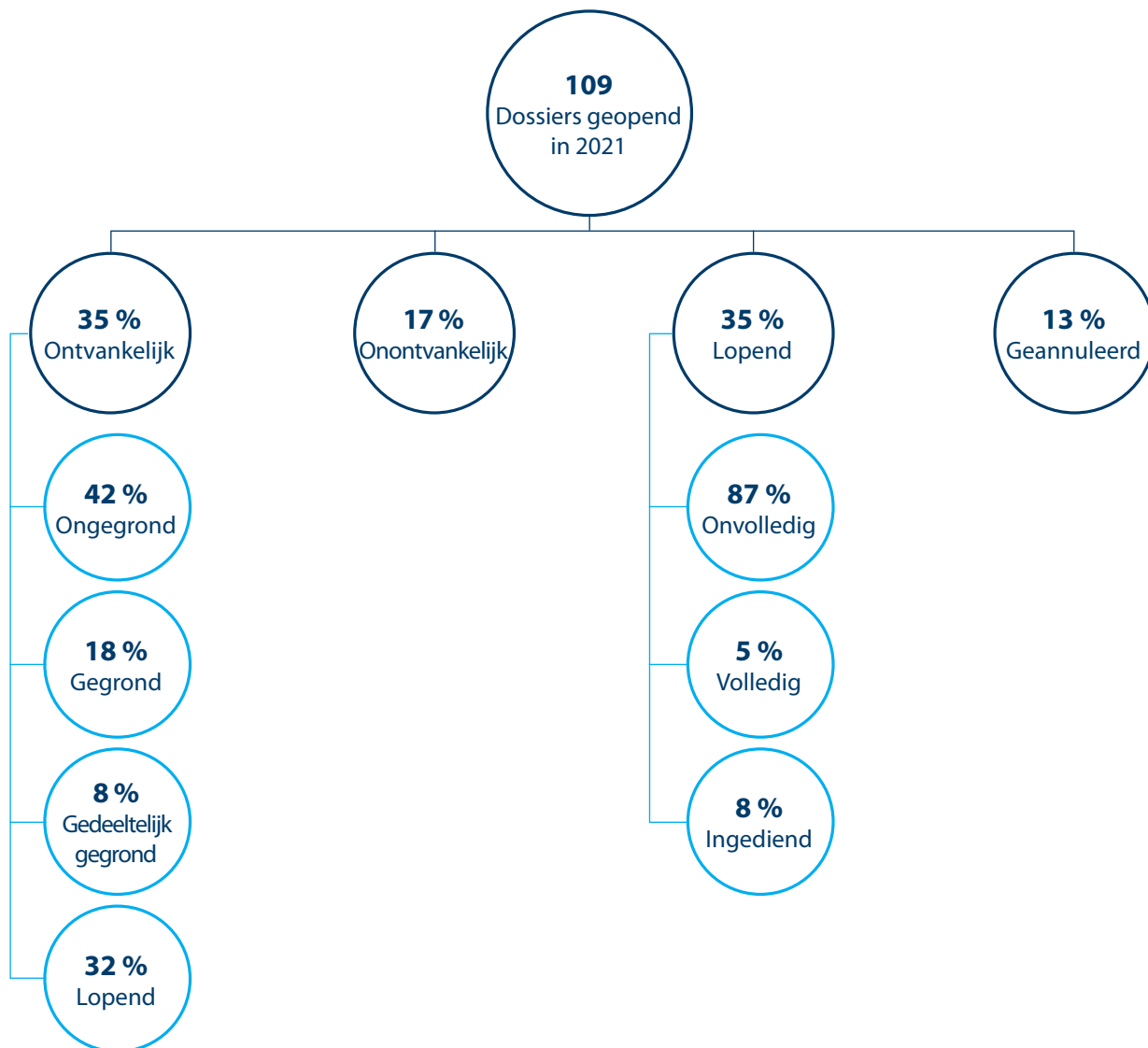


Sommige klachten kunnen van twee instanties tegelijk afkomstig zijn.
Bron: BRUGEL

We stellen een constante daling vast van het aantal rechtstreeks door de klager of zijn advocaat ingediende klachten. We stellen ook vast dat het aantal klachten dat is doorgespeeld via tussenpersonen, zoals Infor GazElec, de OCMW's of de federale ombudsman, stabiel blijft tegenover vorig jaar.

3.4. STATUS VAN DE KLACHTEN

Figuur 6: Status van de klachten in 2021 (situatie op 24.02.2022)



Bron: BRUGEL

Aan iets meer dan een derde van de in 2021 ingediende klachten werd er een gevolg gegeven. De oorzaak van de onontvankelijkheid is vaak de afwezigheid van een bewijs van voorafgaande bespreking met de beschuldigde partij, of de gemengde aard (federaal en gewestelijk) van de klachten. Deze laatste worden rechtstreeks naar de OVE of de Economische inspectie verstuurd voor hun behandeling.

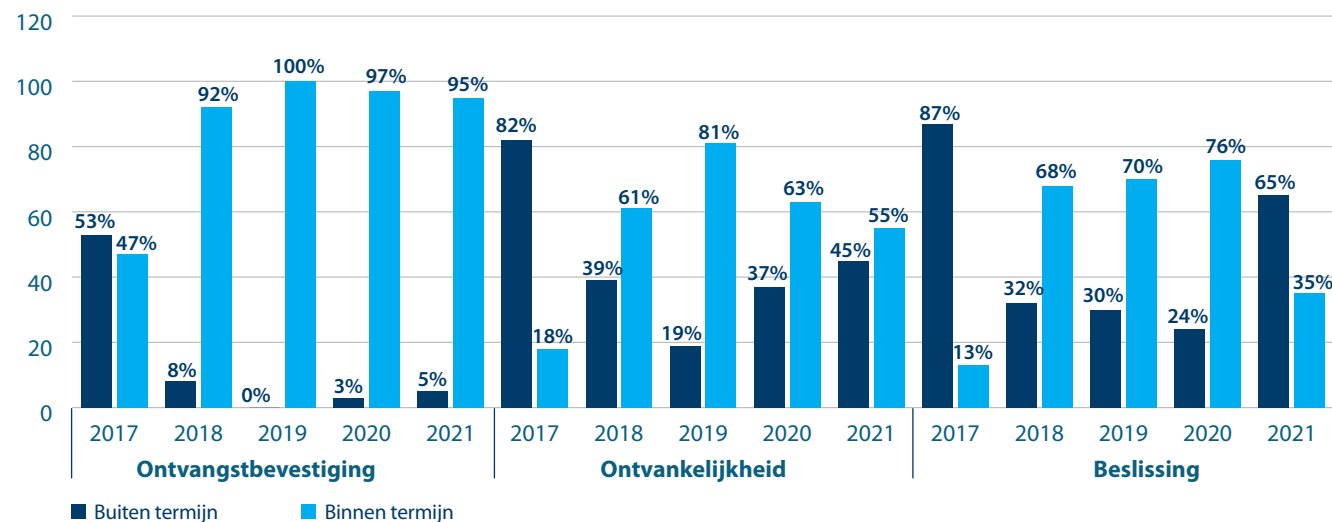
26% van de klachten is gegrond of gedeeltelijk gegrond. De genomen beslissingen zijn zeer uiteenlopend, de trends worden hieronder beschreven. Een groot percentage van de dossiers is nog steeds in behandeling, als gevolg van de vertraging die de Dienst heeft opgelopen wegens van verschillende redenen, waaronder met name COVID-19. Er zijn maatregelen ondernomen om de situatie recht te zetten.



3.5. BEHANDELINGSTERMIJNEN VAN DE KLACHTEN

Het huishoudelijk reglement van BRUGEL voorziet in een procedure in twee stappen voor de behandeling van klachten: de ontvankelijkheid en de inhoudelijke behandeling.

Figuur 7: Behandelingstermijn van de klachten - evolutie van 2017 tot 2021

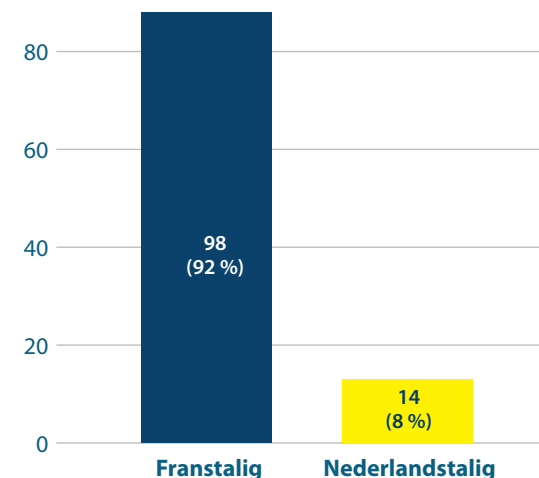


Bron: BRUGEL

De Dienst heeft enige vertraging opgelopen in zijn beslissingen die betrekking hebben op de ontvankelijkheid en de inhoudelijke behandeling van klachten. De Dienst zal alles in het werk stellen om de behandelingstermijnen verder te verkorten en dat met de grootst mogelijke zorg voor de bescherming van de consumenten.

3.6. INDELING VAN HET AANTAL KLACHTEN NAAR TAALSTELSEL

Figuur 8: Taalrol van de klachten in 2021



Bron: BRUGEL

Uit onderzoek van dit cijfer blijkt dat de meerderheid van de klachten in het Frans wordt ingediend.

4 ANALYSE VAN DE INTERNE RECHTSPRAAK EN CONCLUSIES

4.1. SCHADELOOSSTELLING VAN EEN CONSUMENTENSLACHTOFFER

De consument kan in 4 gevallen een klacht wegens weigering van een schadevergoeding indienen bij de Dienst:



In 2021 werden 21 aanvragen voor schadevergoeding ingediend tegenover 11 in 2020. Dit cijfer is dus verdubbeld van het ene jaar op het andere. Deze verhoging is met name het gevolg van een incident op het Elia-net in november 2021 waardoor er een stroomonderbreking was gedurende

6 opeenvolgende uren, ten nadele van de gebruikers van het distributienet. De thema's van de ingediende klachten zijn als volgt:

- Onderbreking als gevolg van een verhuizing terwijl de gebruiker een contractvoorstel had aangevraagd en de leverancier geen contractaanbod heeft gedaan, waardoor er een MOZA-procedure in werking trad (beslissing R2021-009);
- Onderbreking van de energielevering als gevolg van een "Niet-Huishoudelijke Drop", namelijk een einde contract opgestart door de leverancier bij wanbetaling door de gebruiker (beslissing R2021-060);
- Onderbreking van de energielevering na afloop van de winterperiode met als motivering dat de gebruiker te lang heeft gewacht om een energiecontract af te sluiten (beslissing R2021-069);
- Onderbreking van de energielevering omwille van een gebrek aan validatie van het contract door de gebruiker ondanks de vraag hiertoe door de leverancier (R2021-065);
- Onderbreking van de energielevering als gevolg van een latent defect aan de laagspanningskabel, met schade aan de filterinstallatie van de gebruiker en de indiening van een vraag tot schadevergoeding tegen de netbeheerder (R2021-031; R2021-006);
- Onderbreking van de energielevering gedurende meer dan 6 opeenvolgende uren, termijn vermeld op de website van

de netbeheerder. Deze termijn heeft voorrang op vermeld in het verslag van de technici (R2021-032).

Gelet op het advies uitgebracht door Brugel met voorstellen tot verbetering van de schadevergoedingsregeling² en de publiciteit die gevoerd zal worden, zou het aantal aanvragen de komende jaren moeten toenemen.

4.2. FRAUDULEUS VERBRUIK OF VERBRUIK ZONDER CONTRACT

De regeling voor frauduleus verbruik en verbruik zonder contract zoals opgenomen in het Technisch reglement zal grondig worden herzien als gevolg van de inwerkingtreding van de ordonnantie van 17 maart 2022 tot wijziging van de elektriciteitsordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

4.2.1 Toepassing van het 'verlaagde' tarief en van het 'standaard' tarief

Er kunnen verschillende tarieven van toepassing zijn in het geval van verbruik gefactureerd door de DNB: het standaardtarief, het verhoogde tarief en het verlaagde tarief³.

Aan de hand van specifieke regels kan worden bepaald welk tarief in beginsel op een bepaalde situatie moet worden toegepast in het licht van specifieke omstandigheden⁴. In de beslissingen uitgebracht door de Geschillendienst in 2021

² https://www.brugel.brussels/nl_BE/documents/recommendations/rechercher

³ Deze tarieven zijn gebaseerd op de door de federale regulator goedgekeurde 'maximumprijs' en komen overeen met een percentage van deze maximumprijs (resp. 165%, 200% en 125%). Voor meer details over deze tarieven verwijzen we naar ons jaarverslag van 2020 (<https://www.brugel.brussels/publication/document/verslagen/2021/nl/Jaarverslag-2020-Geschillendienst.pdf>)

⁴ De verschillende omstandigheden zijn voorzien in art. 6, §2, van het Technisch reglement voor Elektriciteit en in art. 9, §2, van het Technisch reglement voor Gas. De tarieven die van toepassing zijn op deze gevallen, kunnen worden geraadpleegd op de website van Sibelga: <https://www.sibelga.be/nl/publicaties/tarieven>.

heeft deze de gelegenheid gehad om meerdere malen eraan te herinneren dat het Technisch reglement de toepassing van het verhoogd tarief enkel voorziet in het geval van schade aangebracht aan de meter⁵.

In het geval van verbruik zonder contract is een standaardtarief van toepassing⁶; in bepaalde omstandigheden kan echter een verlaagd tarief worden toegepast, met name in geval van vergissing of disfunctie van de DNB.

4.2.2 Methode voor het schatten van het verbruik bij manipulatie van de meter

Uit de analyse van de klachten blijkt dat de schattingsmethoden toegepast door Sibelga relatief variabel zijn naargelang de dossiers. Sibelga past over het algemeen de 80-percentielmethode toe of baseert zich op de verbruiksgeschiedenis na het herstellen of vervangen van de gemanipuleerde meter om het afgenomen maar 'niet-geregistreerde' verbruik in te schatten. De Geschillendienst heeft bijvoorbeeld de toepassing van de 80-percentielmethode afgekeurd wanneer de referentieperiode een lager verbruik vertoonde, met de overweging van elementen die een afwijking rechtvaardigden van de toepassing van deze methode. Bij de toepassing van een referentieperiode na het herstellen van de meter, moet de in aanmerking genomen periode overigens voldoende lang en gemengd zijn.

4.2.3 Beperking van de 'frauduleuze' verbruiksperiode

De Dienst stelt via de behandeling van de klachten vast dat Sibelga de verbruiksperiode doet teruglopen in de tijd door het invoeren van artikel 2262bis van het Burgerlijk Wetboek, dat een verjaringstermijn van 10 bepaalt. Op deze manier past

Sibelga een verjaringstermijn toe om een rechtzetting van de meterstanden te kunnen uitvoeren over een periode langer dan 5 jaar.

De Geschillendienst is van mening dat artikel 264, §2, van het Technisch reglement van toepassing is, en dat dit in principe een rechtzetting bepaalt op twee jaar. Dit artikel bepaalt ook een mogelijkheid in hoofde van Sibelga om de termijn te verlengen tot vijf jaar. Bijgevolg kan Sibelga deze mogelijkheid niet automatisch toepassen en moet ze rekening houden met de omstandigheden van elk afzonderlijk geval om te bepalen of ze al dan niet gebruik zal maken van deze optie.

Indien de DNB bijvoorbeeld zelf een fout heeft begaan of nalatig is geweest door niet tijdig gevallen van verbruik zonder contract of niet-gemeten verbruik ten gevolge van schade aan de meetapparatuur op te sporen, moeten deze elementen in aanmerking worden genomen door de DNB, die geen gebruik mag maken van zijn mogelijkheid om 5 jaar terug te gaan in de tijd en zich dus moet beperken tot 2 jaar verbruik.

4.2.4 'Laattijdige' detectie van het verbruik zonder contract of de manipulatie van de meter

Bij verschillende klachten over zowel een verbruik zonder contract als over het manipuleren van een meter stelde de Dienst vast dat het 'frauduleuze' verbruik enkele jaren eerder had kunnen worden opgemerkt door middel van fysieke meteropnames.

Wat de detectie van metermanipulaties betreft, heeft Sibelga moeite met het feit dat 'klassieke' opnemers niet 'opgeleid' en/of 'gekwalificeerd' zijn om een manipulatie van het meetinstrument te ontdekken.

De Geschillendienst is van oordeel dat Sibelga zich niet achter dit argument kan verschuilen, vooral wanneer het verbruik bijzonder laag of zelfs negatief is, en dat zij in dit geval een gespecialiseerde technicus ter plaatse moet sturen, vooral wanneer de anomalieën aanzienlijk en zichtbaar zijn.

4.2.5 Toerekenbaarheid van de fraude

De meeste klagende partijen stellen dat zij niet verantwoordelijk zijn voor de verbreking van de verzegeling van Sibelga die tot het verbruik zonder contract leidde of voor de verbreking van de staatszegels waardoor de fysieke integriteit van de meter werd aangetast. De Dienst spreekt zich echter niet uit over de toerekenbaarheid van de fraude aan de klagers, omdat hij niet bevoegd is om over een strafrechtelijke zaak te beslissen. Verder bepaalt het Technisch reglement in elk geval de facturatie van de verbruikte energie aan de gekende bewoner van het adres, die de begunstigde is van de verbruikte energie.

4.3. MOZA-PROCEDURE

De MOZA-procedure is een afvraag tot afsluiting van de meter, ingediend door de energieleverancier van wie de afnemer de woning niet meer bewoont. Ze wordt uitgevoerd door de distributienetbeheerder Sibelga. Het doel van deze procedure is de meter(s) te verzegelen omdat de identiteit van de nieuwe bewoner niet gekend is.

De problemen in verband met de uitvoering van de MOZA-procedure door Sibelga zijn aanzienlijk verminderd. Er zijn echter nog enkele zeldzame klachten die betrekking hebben op deze problematiek, het gevolg van de gezondheidscrisis en de onmogelijkheid om bezoeken uit te voeren gedurende een bepaalde periode⁷.

⁵ R2020-044; R2020-052; R2020-053; R2020-084; R2021-005.

⁶ Dit was het geval in de enige klacht behandeld in 2021 betreffende verbruik zonder contract, R2020-070

⁷ R2020*064

4.4. VERIFICATIE VAN DE ODV'S VAN DE LEVERANCIERS

4.4.1 Weigering om een aanbod te doen voor een energieleveringscontract

De energieleverancier is verplicht om binnen 10 werkdagen een aanbod te doen voor een leveringscontract aan elke afnemer die daarom vraagt⁸. De leverancier kan echter wel - **schriftelijk** - weigeren een aanbod te doen aan zijn afnemer of aan een voormalige afnemer die zijn schuld niet volledig heeft vereffend en zich daarbij niet houdt aan een eventueel overeengekomen afbetalingsplan.

4.4.1.1 Een aanbod afhankelijk stellen van het aanzuiveren van schulden en een borgstelling

Bepaalde leveranciers hebben, aan het einde van een contract, het doen van een aanbod verbonden aan de dubbele voorwaarde dat afnemers hun schuld aanzuiveren **en** een borgsom storten. Artikel 25ter, lid 2, §1, van de elektriciteitsordonnantie bepaalt inderdaad dat de leverancier kan weigeren om een aanbod te doen aan een afnemer die zijn schulden niet volledig heeft aangezuiverd, met niet-naleving van een eventueel afgesloten afbetalingsplan, of aan de afnemer te vragen een waarborg te storten om een aanbod te doen.

De Geschillendienst is van mening dat de leveranciers deze beide voorwaarden niet mogen opleggen teneinde een contract af te sluiten. Als de afnemer immers zijn schulden volledig afbetaalt, bevindt deze zich in de situatie van een klant zonder schulden aan de leverancier, die dan geen

waarborg mag eisen. Het tegengestelde zou de essentie van het concept van een waarborg ondermijnen.

4.4.1.2 Weigering om een aanbod te doen en overdraagbaarheid van het contract

De Geschillendienst heeft de gelegenheid gehad om eraan te herinneren dat wanneer een afnemer verhuist, de overdraagbaarheid van het contract impliceert dat de afnemer en de leverancier geen nieuw contract afsluiten. Indien er een fout gebeurt tijdens de adreswijziging met een afsluiting tot gevolg (bv. omdat de leverancier niet beschikt over de nieuwe meterstanden), is er bijgevolg geen sprake van een weigering om een aanbod te doen.

Deze overdraagbaarheid is enkel van toepassing voor zover de afnemers aan hun leverancier de informatie hebben bezorgd met betrekking tot hun verhuizing, zonder welke de leverancier niet in staat is om het nodige te doen⁹.

4.4.1.3 Weigering om een aanbod te doen en overnametermijn

Artikel 25duodecies bepaalt dat de leveranciers een verandering van leverancier kunnen doorvoeren binnen een termijn van drie weken vanaf de vraag van de eindverbruiker.

De Dienst heeft vastgesteld dat sommige leveranciers deze bepaling gebruikten om een contractovername voor te stellen met een termijn van drie weken, terwijl de afnemers zich niet bevonden in een situatie van verandering van leverancier. De meter van de betrokken afnemers was immers afgesloten, bijvoorbeeld na afloop van de winterperiode. De Geschillendienst heeft geoordeeld dat onder deze omstandigheden er geen sprake is van een verandering van leverancier, maar wel van een nieuw contract. Het

overeekomstige scenario van de MIG 4¹⁰ voorziet in deze veronderstelling dat er *in de markt is overeengekomen dat de door de gebruiker geplande datum van indienstname zo dicht mogelijk wordt benaderd, en niet de vroegst mogelijke datum.*

Deze positie van de leveranciers is ook beschouwd als niet in overeenstemming met de verplichting om een hoge mate van bescherming te bieden aan hun afnemers, alsook het verbod op discriminatie tussen DNG's¹¹.

4.4.2 Administratieve fout die de inwerkingtreding van het contract verhindert

De elektriciteitsordonnantie voorziet in een schadevergoeding voor de eindverbruiker wanneer het contract niet daadwerkelijk in werking kan treden op de tussen de partijen overeengekomen datum, wanneer de leverancier geen correct gevolg heeft gegeven aan het contract dat werd afgesloten met de afnemer. Het begaan van een administratieve fout door de leverancier bij de gegevensinvoer kan aanleiding geven tot de toepassing van deze bepaling. De afnemer moet echter ook blijk geven van zorgvuldigheid als hij vaststelt dat de in zijn contract opgenomen informatie niet klopt¹².

4.4.3 Afsluiting van de energievoorziening zonder toelating van de vrederechter

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest mag de elektriciteits- en gasvoorziening van een hoofdverblijfplaats of een woning die hoofdzakelijk voor huishoudelijke doeleinden wordt gebruikt, niet worden afgesloten zonder de toestemming van de vrederechter, overeenkomstig de Elektriciteits- en de Gasordonnantie. De bescherming moet worden verleend wanneer de betrokkene aan de hand van eender welk rechtsmiddel aantoonbaar dat de energie voor zijn hoofdverblijfplaats of voor

8 Art. 25ter van de Elektriciteitsordonnantie en art. 20bis van de Gasordonnantie

9 R2020-021

10 Scenario 04 de MIG 'Move-in v4'.

11 R2021-066 ; R2021-065 ; R2021-063

12 R2020-075

overwegend huishoudelijk gebruik verbruikt werd. **De ordonnantie stelt het verlenen van de bescherming niet afhankelijk van de inschrijving in het rijksregister.** Als de afwezigheid van een woonplaatsregistratie verhindert om een procedure in te stellen bij een verzoekschrift op tegenspraak, kan deze immers worden ingesteld bij dagvaarding.

4.4.4 Stellen van de integrale betaling van de schuld als voorwaarde voor het plaatsen van de vermogensbegrenzer

In 2021 kon een leverancier in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest nog de plaatsing aanvragen van een vermogensbegrenzer middels een procedure beschreven in artikel 25sexies van de elektriciteitsordonnantie¹³. Uit dit artikel vloeide immers voort dat de leverancier voorafgaand aan het opstarten van de procedure om een vermogensbegrenzer te plaatsen, al verschillende stappen moest hebben ondernomen, namelijk het verzenden van een aanmaning gevolgd door een ingebrekestelling en een voorstel voor een afbetalingsplan. Uit bepaalde klachten heeft de Dienst vastgesteld dat sommige leveranciers de procedure niet hebben gevolgd alvorens de plaatsing van een vermogensbegrenzer aan te vragen bij de distributienetbeheerder¹⁴. In het geval van een fout vanwege de leverancier voorziet de ordonnantie in een schadevergoeding¹⁵. Het dient echter opgemerkt dat sinds de hervorming van de elektriciteitsordonnantie in 2022 het systeem van vermogensbegrenzers is geschrapt.

4.5. KLACHTEN IN VERBAND MET HERNIEUWBARE ENERGIE

De Geschillendienst is bevoegd om alle klachten te behandelen die betrekking hebben op de activiteiten van elk bedrijf dat actief is op het gebied van groene stroom. Ze hadden met name

betrekking op het einde van de compensatie van het distributietarief of op problemen in verband met het ontbreken van compensatie voor de productie van bepaalde consumenten met fotovoltaïsche panelen op hun regularisatiefacturen.

De in 2021 behandelde klachten rond deze problematiek hadden voornamelijk betrekking op het einde van het compensatieprincipe¹⁶ en de weigering om door fotovoltaïsche panelen geproduceerde elektriciteitsoverschotten aan te kopen. De Dienst herinnert aan de verplichting tot aankoop van elektriciteit die geldt voor de leveranciers, ook wanneer het gaat om huishoudelijke afnemers. In deze hypothese kan een vereenvoudigde factureringsregeling worden ingevoerd¹⁷.

4.6. KLACHTEN IN VERBAND MET DE TARIEVEN VAN SIBELGA

De Dienst heeft ook een klacht ontvangen (en er zijn ook meerdere vragen om informatie gericht geweest aan de Geschillendienst) over het capaciteitstarief dat in voege is getreden op 1 januari 2020 en is opgenomen in de tariefmethodologie 2020-2024. Zo zal een deel van de distributietarieven – 20% – niet langer op basis van de verbruikte kilowatturen worden gefactureerd, maar op basis van het aansluitingsvermogen dat de eindgebruiker ter beschikking wordt gesteld. De klacht betrof de facturering, door de leverancier, van het capaciteitstarief van het jaar N-1 in het jaar N, dus met vertraging. De Dienst heeft geoordeeld dat de leverancier geen fout heeft begaan aangezien hij volgens de Brusselse regelgeving facturatiefouten kan rechtzetten binnen 12 maanden na verzending van de factuur die de fout bevat. Deze informatie is ook verstrekt aan de andere gebruikers.

4.7. RECHTSTREEKS DOOR BRUGEL BEHANDELDE KLACHT

BRUGEL heeft een klacht ontvangen van Infor GazElec opdat het zich zou uitspreken over de conformiteit van de wijze waarop MEGA de contractaanvragen die door de netgebruikers worden ingediend afhandelt, namelijk de levering van energie binnen 21 dagen na de contractaanvraag, ten opzichte van de Brusselse regelgeving.

In haar beslissing¹⁸, heeft BRUGEL geoordeeld dat scenario 01 'Supplier Switch' van de MIG enkel van toepassing is in 3 situaties:

- Een contractaanvraag van een DNG die door Sibelga is afgesloten en dus zonder energie zit;
- Een contractaanvraag van een DNG die zich in een procedure "einde contract" bevindt (scenario 27 "End Of Contract" van de MIG) die door zijn vorige leverancier is ingeleid;
- Een contractaanvraag die aan het einde van de winterperiode is ingediend door een DNG die door de DNB in zijn hoedanigheid van noodleverancier van energie werd voorzien.

De beslissing is met name gebaseerd op het feit dat er potentiële discriminatie zou zijn tussen de DNG, op het vlak van 'tijd' voor het afsluiten van een energiecontract, in functie van de gekozen leverancier, waarbij de andere leveranciers zo snel mogelijk aan de DNG leveren. Verder moeten de leveranciers, opdat het aanbod als redelijk kan worden beschouwd en een hoog beschermingsniveau kan worden verzekerd aan de afnemers, de DNG zo snel mogelijk van energie voorzien wanneer deze zich in een situatie van volledige afwezigheid van energievoorziening bevindt.

¹³ Art. 25sexies, § 1, van de Elektriciteitsordonnantie.

¹⁴ R2020-101; R2021-002

¹⁵ Art. 32septies §1, elektriciteitsordonnantie.

¹⁶ R2021-054

¹⁷ R2021-034

¹⁸ https://www.brugel.brussels/nl_BE/documents/decisions/rechercher

Bijlage 1: Samenvattende tabel van beslissingen uitgebracht in 2021

Referentie	Beslissing	Thema	Samenvatting
R2018-021	Klacht ontvankelijk en gegrond	MOZA-procedure	Procedure voor verbreking contract zonder toestemming van de vrederechter - MOZA-procedure - Zegelbreuk - Verzoek tot schadevergoeding op basis van art. 32septies elektriciteitsordonnantie en art. 24sexies gasordonnantie.
R2019-021	Klacht ontvankelijk en gegrond	Rechtzetting meterstand Schatting van het verbruik	Betwisting van de factuur tot regularisatie van het verbruik uitgestuurd door de netbeheerder - de beperking in de tijd van de regularisatie rekening houdend met de tekortkomingen van SIBELGA - de annulatie en opschorting van invorderingskosten - SIBELGA heeft artikel 4 en 225, §5, van het TR niet nageleefd.
R2020-064	Klacht ontvankelijk en gegrond	MOZA-procedure	MOZA-procedure - energieleveringscontract - afsluiting van meters door SIBELGA - betwisting van de kosten voor de meteropening - artikel 25sexies.
R2020-084	Ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Gemanipuleerde meter - fraude - schatting verbruik	Niet-gemeten verbruik en inbreuk op de integriteit van de meter- Schatting van het verbruik door Sibelga over 9 jaar - jaarlijks verbruik bijna nul - niet-naleving door Sibelga van artikel 4 van het TR (laattijdige opsporing van fraude met een ongunstige situatie voor de klager tot gevolg) - teruggaan op max. 2 jaar en niet 5 - Schatting van Sibelga over een niet-representatieve periode.
R2021-005	Ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Fraude Manipulatie van meter Zegelbreuk	Frauduleus verbruik - laattijdige opsporing van de fraude door Sibelga, ondanks een abnormaal verbruik - fout van Sibelga in de schatting van het verbruik van de klager - de rechtzettingsperiode moet bijgevolg worden ingekort.
R2021-032	Klacht ontvankelijk en gegrond	Schadevergoeding	Artikel 32bis, onderbreking van meer dan 6 uur. Tegenstrijdigheid tussen de informatie verstrekt op de website van de distributienetbeheerder en het LS-rapport.
R2021-046	Klacht gegrond	Verplichting om een aanbod te doen	Verplichting om een aanbod te doen - betaling van een borgsom - verbod om de integrale afbetaling van de schuld te eisen bovenop de betaling van een borgsom.
R2021-063	Klacht gegrond	Weigering om het contract in voege te laten gaan op de datum gewenst door de DNG	Contractaanvraag ingediend door een DNG wiens meter verzegeld is - weigering om het contract in voege te laten treden op de datum gewenst door de DNG en strikte toepassing van de termijn van drie weken - verplichting voor de leverancier om zo snel mogelijk de indienstnamedatum na te leven zoals gevraagd door de DNG en niet de vroegst mogelijke datum - verbod op discriminatie tussen DNG's.
R2021-065	Klacht gegrond	Weigering om het contract in voege te laten gaan op de datum gewenst door de DNG	Contractaanvraag ingediend door een DNG wiens meter verzegeld is - weigering om het contract in voege te laten treden op de datum gewenst door de DNG en strikte toepassing van de termijn van drie weken - verplichting voor de leverancier om zo snel mogelijk de indienstnamedatum na te leven zoals gevraagd door de DNG en niet de vroegst mogelijke datum - verbod op discriminatie tussen DNG's.
R2021-066	Klacht gegrond	Weigering om het contract in voege te laten gaan op de datum gewenst door de DNG	Contractaanvraag ingediend door een DNG wiens meter verzegeld is - weigering om het contract in voege te laten treden op de datum gewenst door de DNG en strikte toepassing van de termijn van drie weken - verplichting voor de leverancier om zo snel mogelijk de indienstnamedatum na te leven zoals gevraagd door de DNG en niet de vroegst mogelijke datum - verbod op discriminatie tussen DNG's.
R2020-037	Gegronde klacht	Betwisting van de kosten voor de meterafsluiting na een administratieve beheerfout	Leveringscontract niet geactiveerd omdat de meterstanden niet werden verstrekt. De meterstand is geen essentieel onderdeel van het contract. De klacht wordt derhalve gegrond verklaard ten aanzien van de leverancier, die een beheersfout heeft gemaakt die tot de sluiting van de meters heeft geleid.
R2020-044	Gedeeltelijk gegronde klacht	Geschil over zegelbreuk - manipulatie van de meter - in aanmerking genomen verbruiksperiode - beoordeling van het niet- gemeten verbruik - toegepast tarief	De distributienetbeheerder heeft het correcte tarief aangerekend, maar is vijf jaar teruggegaan in plaats van twee. De hoeveelheid verbruikte energie werd onjuist bepaald ten opzichte van artikelen 4 en 6 van het technisch reglement Elektriciteit.
R2020-051	Gegronde klacht	Vordering tot schadevergoeding op grond van artikel 32quinquies van de electriciteitsordonnantie	Directe en materiële schade, bewijs van schuld van de distributienetbeheerder en een aangetoond oorzakelijk verband.
R2020-052	Gedeeltelijk gegronde klacht	Niet gemeten verbruik als gevolg van een beschadiging van de elektriciteitsmeter	De distributienetbeheerder heeft het correcte tarief aangerekend, maar is vijf jaar teruggegaan in plaats van twee. De hoeveelheid verbruikte energie werd onjuist bepaald ten opzichte van artikelen 4 en 6 van het technisch reglement Elektriciteit.

Referentie	Beslissing	Thema	Samenvatting
R2020-053	Gedeeltelijk gegronde klacht	Verbruik zonder contract	De distributienetbeheerder heeft de correcte hoeveelheid verbruikte energie bepaald en het correcte tarief aangerekend, maar is vijf jaar teruggegaan in plaats van twee. Teruggaan naar vijf jaarlijkse verbruiksperiodes zou neerkomen op het welbewust toepassen van de meest nadelige weg voor de klager, wat een misbruik van recht zou vormen.
R2020-067	Gegronde klacht	Plaatsing van een vermogensbegrenzer	Niet-naleving van de procedure voor het plaatsen van een vermogensbegrenzer en een door de leverancier erkende administratieve fout. Vergoeding toegekend.
R2020-082	Gegronde klacht	Betwisting van de kosten voor de meterafsluiting en vordering tot schadevergoeding voor de periode zonder levering	Ontbreken van een voorstel voor een betalingsplan in de ingebrekestelling. Niet-naleving van artikel 25quinquies.
R2020-096	Gedeeltelijk gegronde klacht	Facturatieprobleem	Aanrekening van de betaling aan de vorige eigenaar. De leverancier is onzorgvuldig geweest bij de invordering van de schuld. De leverancier heeft echter geen wettelijke of contractuele bepaling geschonden met betrekking tot de grondslag van de vordering. De dienst Geschillen kan het verbruik niet aan de nieuwe eigenaars aanrekenen. De dienst Geschillen kan geen uitspraak doen over een privégeschil, aangezien dat onder de bevoegdheid van de vrederechter valt.
R2021-002	Gegronde klacht	Plaatsing van een vermogensbegrenzer	Niet-naleving van de procedure voor het plaatsen van een vermogensbegrenzer en een door de leverancier erkende administratieve fout. Vergoeding toegekend.
R2019-118	Klacht ongegrond	Premie Leefmilieu Brussel	Weigering van toekenning van een energiepremie C3 thermische regulering door Leefmilieu Brussel - De klager begrijpt niet waarom de afwezigheid van een specifieke post voor de thermostaatkleppen op de eindfactuur een reden vormt tot weigering van de premietoekenning.
R2020-009	Klacht ongegrond	Disfunctie tweevoudige meter Weigering rechtzetting meterstand	Disfunctie van tweevoudige meter - het door SIBELGA geschatte verbruik - weigering van Sibelga om het verbruik te corrigeren.
R2020-021	Klacht ongegrond	Verhuizing	Weigering om een aanbod te doen - adreswijziging - dreigende afsluiting van elektriciteits- en gaslevering - Schadevergoeding leverancier op basis van artikel 24sexies, 25octies §1.
R2020-031	Klacht ongegrond	MOZA-procedure	Geen reactie van de DNB – niet-overdraagbaarheid van het energiecontract - MOZA-procedure - afwijzing schadevergoeding.
R2020-042	Klacht ongegrond	Verzoek om schadevergoeding - termijn voor een standaard gas- en elektriciteitsaansluiting	Te lange termijn voor een standaard gasaansluiting en verplaatsing van de elektriciteitsmeter - vraag tot schadevergoeding in hoofde van artikel 24ter en 32quater.
R2020-070	Klacht ongegrond	MOZA-procedure	Afsluiting van de meter - de MOZA-procedure is ingesteld door de leverancier - verbruik zonder contract - betwisting van de tarieven toegepast voor het verbruik zonder contract - betwisting van administratieve kosten gefactureerd door SIBELGA (de kosten in verband met de afsluiting en heropening van de meter).
R2020-075	Klacht ongegrond	MOZA-procedure	Fout bij de invoer van de meterstanden - contract afgesloten voor het verkeerde appartement - afsluiting van de meters van het appartement van de klager - Vraag tot tenlasteneming van de kosten voor de heropening van de meter - de klager geeft geen gevolg aan de vragen tot regularisatie verzonden door Sibelga en Engie.
R2020-091	Klacht ongegrond	Vermogensbegrenzer	Weigering van schadevergoeding voor vermogensbegrenzer geplaatst voor de voormalige bewoner, vergeten.
R2020-101	Klacht ongegrond	Vermogensbegrenzer	Plaatsing van een vermogensbegrenzer als gevolg van onbetaalde facturen - geen aanvulling van de rekening waarop de domiciliëring wordt afgehouden - Plaatsingsprocedure nageleefd door de leverancier.
R2020-102	Klacht ongegrond	Groene energie Fotovoltaïsche panelen	Fotovoltaïsche panelen - einde van compensatie - betwisting van de opsplitsing van de facturatieperiode in twee periodes - noodzaak om deze facturatieperiode op te splitsen om een einde te stellen aan een bestaande discriminatie tussen prosumënten en andere netgebruikers.
R2021-003	Klacht ongegrond	Facturatieprobleem - plaatsing van meter	Verzoek tot plaatsing meter - onnodige verplaatsing - betwisting factuur - offerte voor werkzaamheden - technische en financiële voorwaarden na te leven.

Referentie	Beslissing	Thema	Samenvatting
R2021-006	Klacht ongegrond	Schadevergoeding	Verzoek tot schadevergoeding op basis van artikel 32quinquies van de ordonantie - Niet aangetoond dat de spanningsschommelingen die plaatsvonden en de schade hebben veroorzaakt in overeenstemming waren met de norm - geen fout begaan door Sibelga - weigering van verzoek tot schadevergoeding.
R2021-022	Klacht ongegrond	Schadevergoeding	Artikel 32quinquies bepaalt dat er een fout moet worden vastgesteld in hoofde van de DNB. Geen vergoeding voor immateriële of indirecte schade.
R2021-024	Klacht ongegrond	MOZA-procedure	Procedure zoals beschreven door de ordonnantie en door de MIG nageleefd door de DNB.
R2021-033	Klacht ongegrond	Plaatsing vermogensbegrenzer	Procedure nageleefd en geen administratieve fout vanwege de leverancier.
R2021-034	Klacht ongegrond	Groene energie Fotovoltaïsche panelen Terugkoop elektriciteit	Verplichting tot terugkoop van elektriciteit geïnjecteerd op het net - art. 27, §3, ordonnantie - de verplichting is niet van toepassing als de installatie een vermogen heeft van minder dan 5 kVA - compensatieprincipe van toepassing - compensatie van toepassing per register met een maximum ten belope van de verbruikte energie.
R2021-038	Klacht ongegrond	Premie Leefmilieu Brussel	Niet-naleving van de reactietermijnen en geen levering van alle nuttige documenten ter ondersteuning van de aanvraag. Het e-mailadres van de ondernemer was doorgegeven in plaats van het e-mailadres van de aanvrager. Reden niet geldig voor een beroep.
R2021-049	Klacht ongegrond	Betwisting factuur elektriciteitsverbruik - meterstand	Defecte meter - foutief geregistreerd verbruik - schatting van de meterstanden betwist door de klager - de schattingsmethode gehanteerd door Sibelga is toegestaan door het TR en gunstig voor de klant.
R2021-054	Klacht ongegrond	Rechtzetting meterstand	Herhaalde fouten van de DNB in de jaarlijkse overzichten van de klager - verantwoordelijkheid van de leverancier of de DNB in de correctheid van de overzichten - Vraag tot rechtzetting van meterstand - Fout begaan door DNB maar gecorrigeerd.
R2021-069	Klacht ongegrond	Afsluiting van de meter na winterlevering	Winterklant die geen contract heeft afgesloten voor de einddatum van de bescherming - afsluiting van de meter.
R2020-060	Ongegronde klacht	Aanvraag van een schadevergoeding voor de afwezigheid van een levering als gevolg van een administratieve fout	Het verzoek om een regularisatiefactuur werd behandeld als een contractbeëindiging. De annulering van de voorschotfacturen en de ontvangst van een eindfactuur hadden bij de klager bezorgdheid moeten wekken. Het is niet mogelijk om een fout bij de leverancier vast te stellen.

Verantwoordelijke uitgevers

K. Welch - E. Mannès - BRUGEL, Kunstlaan 46 - 1000 Brussel.

Design en vormgeving

www.inextremis.be

Foto's

stock.adobe.com - BRUGEL

Ce cahier thématique est aussi disponible en français.

brugel ● ●

DE BRUSSELE REGULERENDE INSTANTIE VOOR
ELEKTRICITEIT, GAS EN CONTROLE VAN DE WATERPRIJS.

Kunstlaan 46/14
1000 Brussel
info@brugel.brussels

www.brugel.brussels