



# THEMATISCH VERSLAG 02

JAARVERSLAG 2022

Geschillendienst



**brugel** ● ●

## INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>Lessen en perspectieven</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Opdrachten van de dienst</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Onze activiteit in cijfers</b>	<b>5</b>
3.1.	Verdeling van de klachten per categorieën	5
3.2.	Verdeling van de klachten volgens de aangeklaagde maatschappijen	6
3.3.	Herkomst van de klachten	8
3.4.	Status van de klachten	9
3.5.	Behandelingstermijnen van de klachten	10
3.6.	Genomen beslissingen	11
3.7.	Indeling van het aantal klachten naar taalstelsel	11
<b>4</b>	<b>Analyse van de interne rechtspraak en conclusies</b>	<b>12</b>
4.1.	Schadeloosstelling van een consumentenslachtoffer	12
4.2.	Frauduleus verbruik of verbruik zonder contract	12
4.3.	Verhuizingen	14
4.4.	Verificatie van de ODV's van de leveranciers	14
4.5.	Klachten in verband met hernieuwbare energie	16
4.6.	Klachten met betrekking tot water	16
4.7.	Rechtstreeks door BRUGEL behandelde klachten	16
	<b>Bijlage 1: Samenvattende tabel van beslissingen uitgebracht in 2022</b>	<b>17</b>

#### 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-2022.brugel.brussels>

## Lijst van de illustraties

<b>Figuur 1:</b> Indeling van de klachten volgens hoofdcategorie - evolutie van 2019 tot 2022	5
<b>Figuur 2:</b> Indeling van de klachten 'Water' volgens hoofdcategorie in 2022	6
<b>Figuur 3:</b> Percentage van de door de Dienst behandelde klachten per aangeklaagde partij in 2022	6
<b>Figuur 4:</b> Indeling van de door de Dienst behandelde klachten volgens de aangeklaagde partij – evolutie van 2019 tot 2022	7
<b>Figuur 5:</b> Herkomst van de klachten - evolutie van 2019 tot 2022	8
<b>Figuur 6:</b> Status van de klachten in 2022 (situatie op 23/02/2022)	9
<b>Figuur 7:</b> Behandelingstermijn van de klachten - evolutie van 2019 tot 2022	10
<b>Figuur 8:</b> Aantal genomen beslissingen - evolutie van 2019 tot 2022	11

## Lijst van de tabellen

<b>Bijlage 1:</b> Samenvattende tabel van beslissingen uitgebracht in 2022	17
--	----



# 1

## LESSEN EN PERSPECTIEVEN

Retrospectief onderzoek van het jaar 2022 in het licht van de cijfers die de activiteit van de Geschillendienst weerspiegelen, zou kunnen doen geloven dat de Brusselse consument een bepaalde stabiliteit begon te vinden op een zo complexe energiemarkt. Deze stabiliteit leek ook te worden verworven voor de Dienst, die zijn team versterkt zag en een belangrijk deel van zijn achterstand verwerkt. Aldus hadden de klachten betrekking op reeds behandelde praktijken, zoals het verbruik buiten contract, de schadevergoedingen alsook bepaalde openbare dienstverplichtingen van de leveranciers.

Niettemin lijkt deze analyse te kapseizen in het licht van de evolutie van het aantal klachten ingediend tijdens het eerste semester 2023. Er werd een stijging met meer van 300% van het aantal klachten geregistreerd. Het zou lijken dat deze stijging haar oorsprong vindt in de informaticaproblemen van de distributienetbeheerder, de leveranciers, maar ook VIVAQUA.

Wat de energiesector betreft, naast de energiecrisis en het toegenomen aantal van overheidsmaatregelen om deze aan te pakken, lijkt de overgang naar MIG6, die eind 2021 plaatsvond, een aantal problemen met zich mee te brengen, waaronder storingen in de processen van verhuizing, verandering van leveranciers en facturering. Vele Brusselaars voelden zich in de steek gelaten vermits, bovenop de eerder aangehaalde problemen, de klantendiensten van heel wat actoren het hoofd niet konden bieden aan de massa klachten en geen bevredigende gevolgen konden geven. In dit kader heeft de Dienst aanzienlijk werk geleverd door de voorkeur te geven aan juridische wegen die de klant in staat stellen onmiddellijke oplossingen te vinden. Dankzij honderden e-mails die de Dienst naar de marktactoren heeft gestuurd, was het mogelijk om de problemen van bepaalde Brusselaars op te lossen. Enkel wanneer er geen onmiddellijke oplossing in overeenstemming met de ordonnantie kon worden gevonden, opende de Dienst officieel een klacht. De Dienst verwacht dat het aantal ingediende klachten nog meer zal stijgen, rekening houdend met het voortduren in de tijd van de slechte werking van een deel van informatica, de toenemende complexiteit van de energiemarkt en het groeiende bewustzijn van consumenten van hun verbruik en hun rechten.

Overigens worden de specifieke MIG6-problemen in dit jaarverslag weerspiegeld in het deel over de openbare dienstverplichtingen van de leveranciers. De Geschillendienst wenst desalniettemin preciseringen aan te brengen en punten van voorbehoud te maken. In dit stadium van de analyse is het heel moeilijk de oorsprong van het MIG6-probleem en de verantwoordelijkheid van de ene of andere actor te identificeren. Immers, aangezien de leverancier het contactpunt is voor de klant, gaat hij vaak klagen tegen de eerstgenoemde. Vandaar bevinden de beslissingen inzake MIG6 zich in het hoofdstuk over de leveranciers, zelfs als in de praktijk blijkt dat de leverancier niet de verantwoordelijke partij of niet de enige verantwoordelijke partij is.

Wat betreft de watersector, verkeerde VIVAQUA als gevolg van een informaticawijziging gedurende meerdere maanden in de onmogelijkheid om aan de Brusselse gebruikers te factureren. De mobilisering van de menselijke middelen voor het oplossen van de factureringsproblemen en het grote aantal interpellaties van de gebruikers hebben ook geleid tot een situatie waarin VIVAQUA geen voldoende klantenservice heeft kunnen bieden. De gebruikers konden een beroep doen op de Geschillendienst van BRUGEL, die onlangs is aangeduid voor het behandelen van de geschillen in de watersector. De Dienst geniet echter nog geen bekendheid in de sector en de mogelijkheid om er een beroep op te doen werd slechts heel recent in de brieven/op de facturen van VIVAQUA vermeld. De Dienst denkt dan ook dat het aantal klachten betreffende de watersector in 2023 aanzienlijk gaat toenemen.

Met het oog op wat voorafgaat en rekening houdend met de grote toekomstige uitdagingen in de energie- en watersector, moet de rol van de Dienst worden versterkt en zijn goede werking worden gegarandeerd. De Geschillendienst lijkt een belangrijke rol te spelen in de juridische bescherming van de Brusselaars en dient dus te worden voorzien van voldoende menselijke middelen om deze uitdaging te kunnen aannemen.

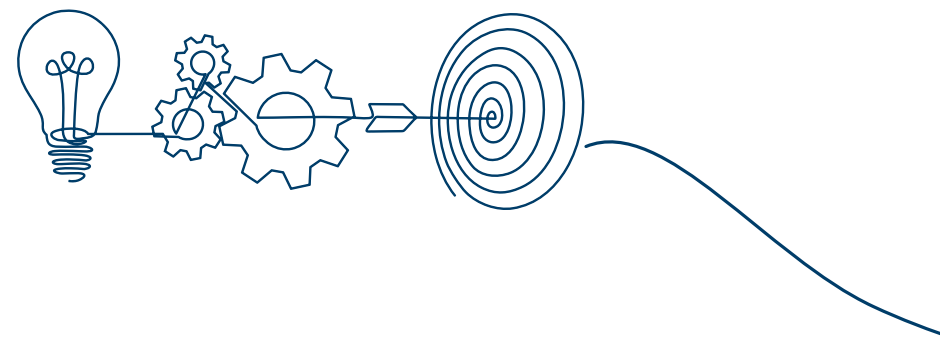
## 2 OPDRACHTEN VAN DE DIENST

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

## 3 ONZE ACTIVITEIT IN CIJFERS

In 2022 ontving BRUGEL 95 klachten (81 met betrekking tot energie en 14 met betrekking tot water) tegenover 112 in 2021, 96 in 2020, en 116 in 2019. Deze cijfers betreffen alle ontvangen klachten, ongeacht of ze werden behandeld door de Geschillendienst, werden onderzocht door de Raad van Bestuur van BRUGEL of werden doorgestuurd naar andere bevoegde autoriteiten. Ten opzichte van 2021 werd een afname van de klachten met 15,2% geregistreerd, waardoor een cijfer vergelijkbaar met dat van 2020 wordt bereikt. Deze daling resulteert waarschijnlijk uit het feit dat de Dienst, wegens het heel grote aantal verzoeken vanwege de Brusselse gebruikers, vaak de voorkeur heeft gegeven aan een vereenvoudigde procedure via uitwisselingen van e-mails, eerder dan officieel een klacht te openen.

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.

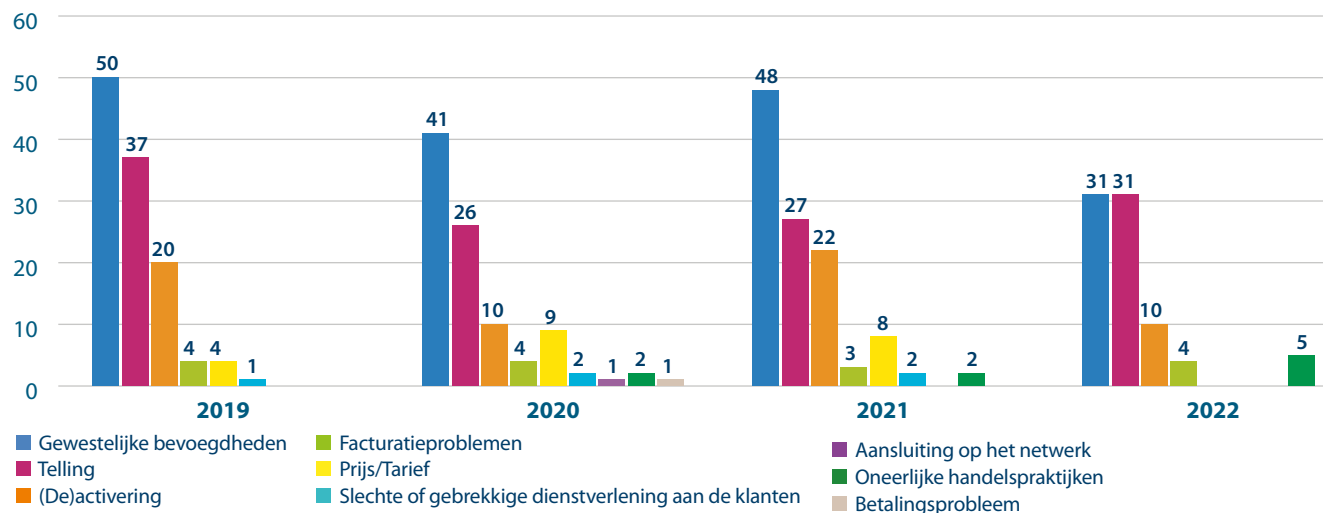


### 3.1. VERDELING VAN DE KLACHTEN PER CATEGORIEËN<sup>2</sup>

Onderstaande figuur illustreert de evolutie van de soorten 'energieklachten' die de afgelopen 3 jaar zijn behandeld.

Het is interessant vast te stellen dat de klachten over de gewestelijke bevoegdheden talrijk blijven, hoewel ze sterk zijn verminderd. Deze daling heeft te maken met de praktische afwezigheid, in 2022, van klachten betreffende groene stroom. Een groot deel van de klachten

**Figuur 1: Indeling van de klachten volgens hoofdcategorie - evolutie van 2019 tot 2022**



<sup>2</sup> Indeling ontwikkeld door de Council of European Energy Regulators (CEER).

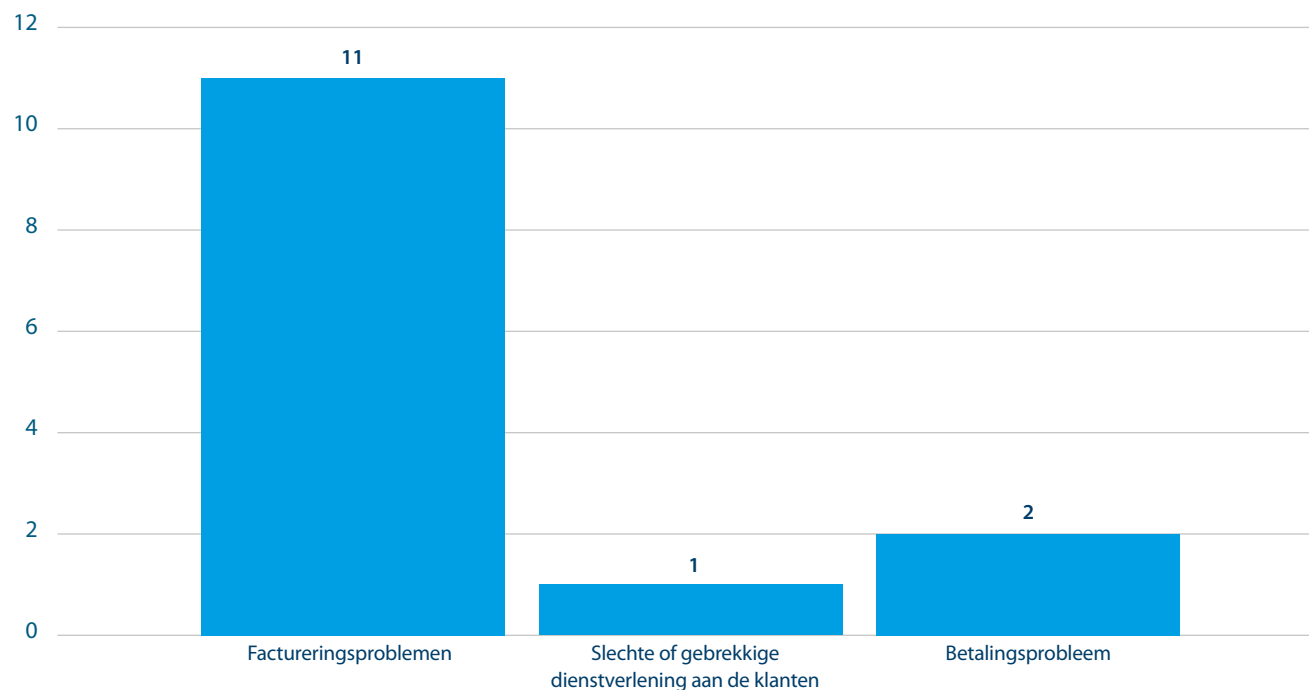
die in deze categorie zijn ingedeeld, betreft overigens de vermogensbegrenzers en de schadevergoedingsregeling.

Voor de andere categorieën constateert de Dienst eveneens een daling van de klachten in verband met de (de)activering en de tarieven. Het percentage klachten in verband met de meting van haar kant is gestegen in vergelijking met het jaar 2021. De overige categorieën blijven vrij stabiel.

Overigens illustreert de figuur hierna de indeling van de klachten 'Water' volgens de hoofdcategorie in 2022.

De grote meerderheid van de klachten inzake water heeft betrekking op factureringsproblemen.

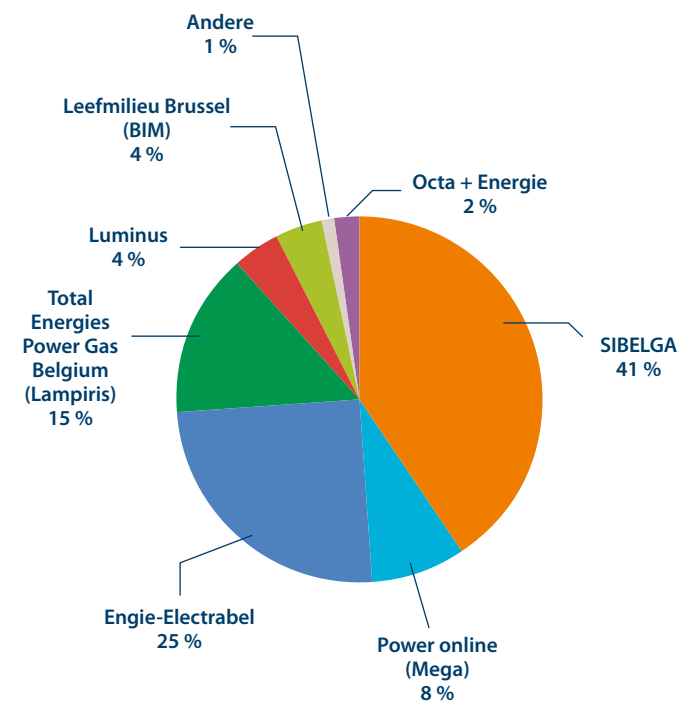
**Figuur 2: Indeling van de klachten 'Water' volgens hoofdcategorie in 2022**



### 3.2. VERDELING VAN DE KLACHTEN VOLGENS DE AANGEKLAAGDE MAATSCHAPPIJEN

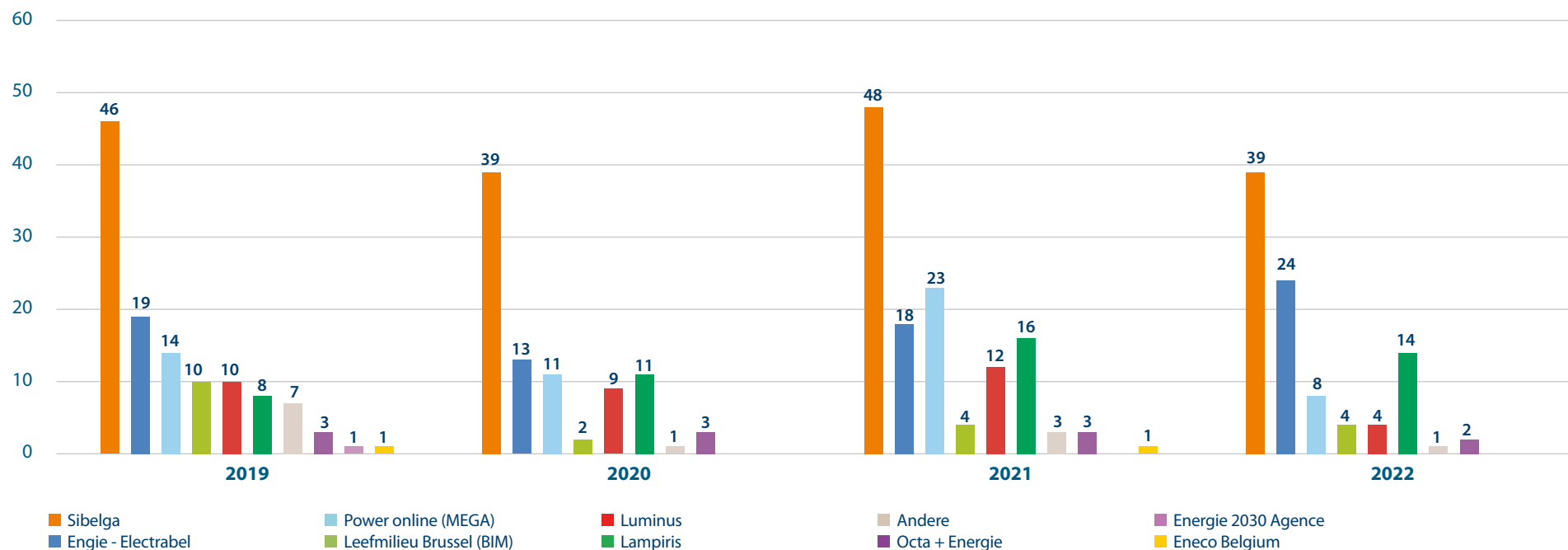
In figuur 3 staan de klachten voor het jaar 2022 volgens de aangeklaagde partij ingedeeld, terwijl figuur 4 de evolutie van deze indeling over 3 jaar illustreert. Hierbij dient opgemerkt dat de ingediende klachten tegen meerdere betrokkenen tegelijk gericht kunnen zijn<sup>3</sup>.

**Figuur 3: Percentage van de door de Dienst behandelde klachten per aangeklaagde partij in 2022**



<sup>3</sup> De opgenomen klachten zijn trouwens enkel degene die verband houden met energie. Voor water kan alleen Vivaqua worden aangeklaagd.

**Figuur 4: Indeling van de door de Dienst behandelde klachten volgens de aangeklaagde partij – evolutie van 2019 tot 2022**



Uit de analyse van deze cijfers blijkt dat het aantal ingediende klachten tegen nagenoeg alle actoren is gedaald, behalve voor wat betreft Engie, waartegen het aantal klachten is gestegen. Deze cijfers moeten wel worden gerelativeerd, want het aantal klachten per marktspeler weerspiegelt het aantal ingediende en behandelde klachten. Aangezien het totaal aantal klachten is afgenomen, is het normaal dat het aantal klachten per leverancier vermindert. BRUGEL stelt echter een aanzienlijke daling vast van het aantal klachten tegen de leveranciers Power online (MEGA) en Luminus ten opzichte van vorig jaar.

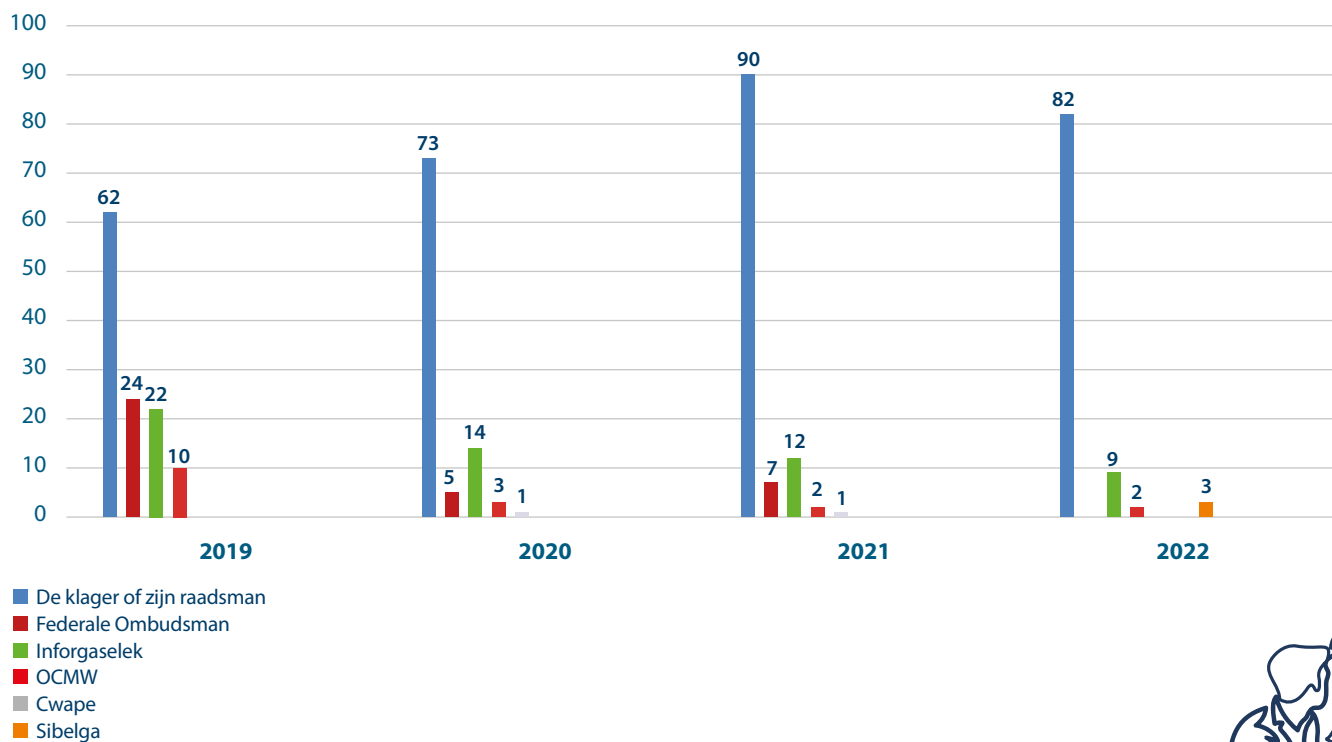
Deze tabel alleen kan echter niet worden gebruikt als indicator voor de naleving door de ene of de andere marktspeler van zijn wettelijke verplichtingen. Enkel de gegrond of gedeeltelijk gegrond verklaarde beslissingen stellen de Dienst in staat om lessen te trekken uit de praktijken van een welbepaalde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

### 3.3. HERKOMST VAN DE KLACHTEN

De volgende figuur illustreert de evolutie van de oorsprong van de klachten tussen 2019 en 2022. Er weze opgemerkt dat bepaalde klachten van twee instanties tegelijk afkomstig kunnen zijn.

Waargenomen wordt dat het aandeel van de klachten ingediend door de klager en zijn raadsman, alsook door Inforgazelec/IGE en de OCMW's in het algemeen constant blijft. Opmerkelijk is ook dat, in tegenstelling tot de voorgaande jaren, de federale bemiddelaar geen klachten heeft overgedragen. In 2022 heeft Sibelga overigens drie klachten ingediend, die overeenstemmen met beroepen op herbeschouwing tegen de aanvankelijke beslissingen van de Dienst.

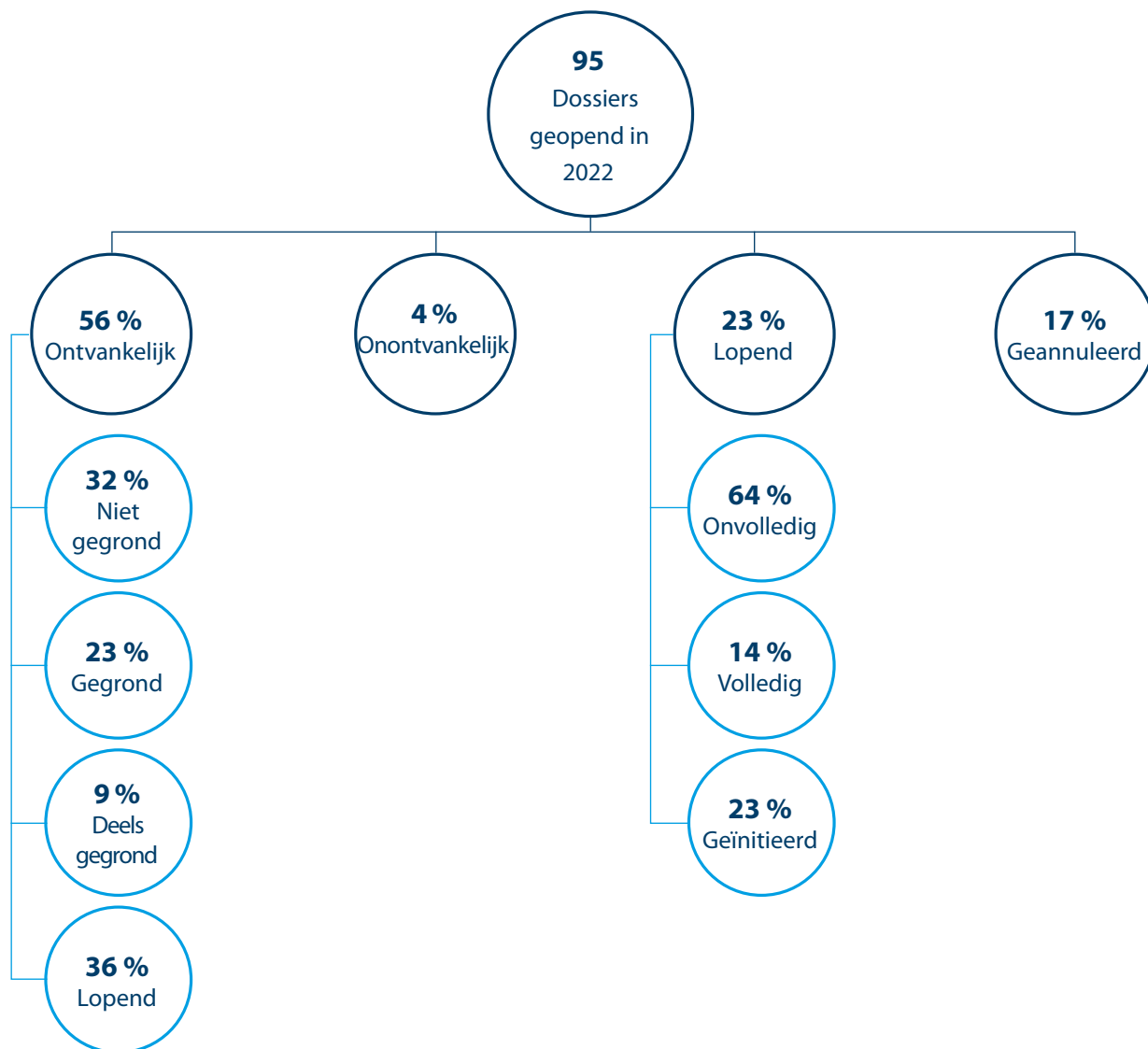
**Figuur 5: Herkomst van de klachten - evolutie van 2019 tot 2022**





### 3.4. STATUS VAN DE KLACHTEN

Figuur 6: Status van de klachten in 2022 (situatie op 23/02/2022)



Aan de helft van de klachten die in 2022 ingediend werden, 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.

32% van de klachten is gegrond of gedeeltelijk gegrond. De genomen beslissingen zijn tamelijk gevarieerd - de tendensen ervan worden hieronder beschreven. 23% van de dossiers ingediend in 2022 is nog in behandeling, wegens de vertraging die de Dienst om verschillende redenen, waaronder covid, heeft opgelopen. Niettemin is deze vertragingssituatie sinds vorig jaar verbeterd (35% aan lopende dossiers voor 2021).



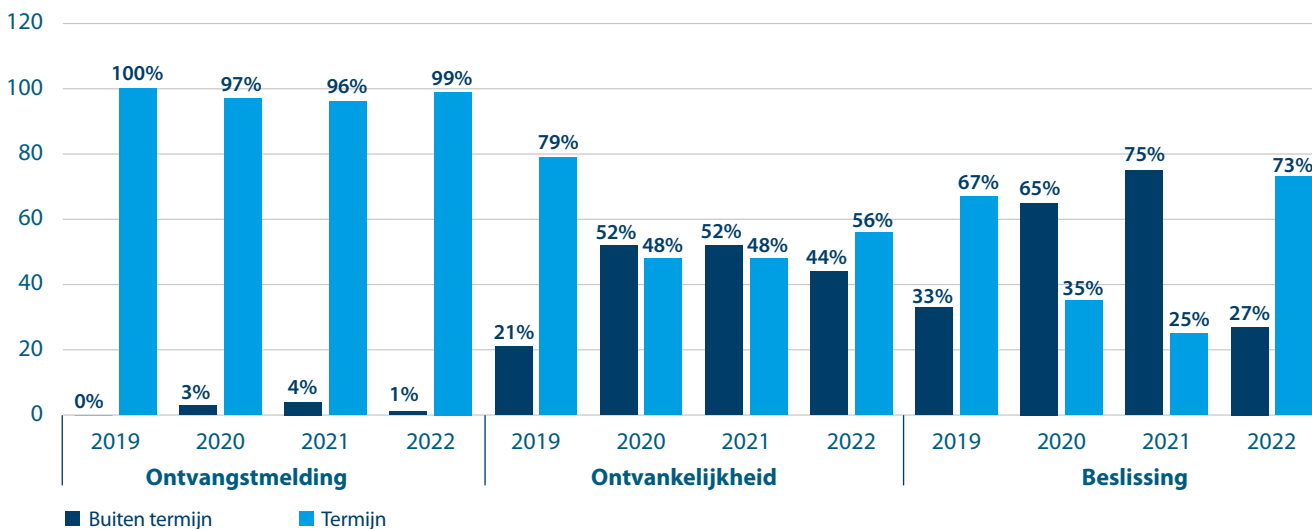
### 3.5. BEHANDELINGSTERMIJNEN VAN DE KLACHTEN

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

Waargenomen wordt dat het jaar 2022 een significante verbetering kende in de termijn voor het uitbrengen van zijn ontvankelijkheids- en vooral zijn inhoudelijke beslissingen. Immers, 73% van de laatstgenoemde werd tijdig uitgebracht, ten opzichte van 25% in 2021.

De Dienst zal echter alles in het werk blijven stellen om de behandelingstermijnen verder te verkorten en dat met de grootst mogelijke zorg voor de bescherming van de consumenten.

Figuur 7: Behandelingstermijn van de klachten - evolutie van 2019 tot 2022



### 3.6. GENOMEN BESLISSINGEN

De volgende figuur illustreert de evolutie van het aantal genomen beslissingen tussen 2019 en 2022.

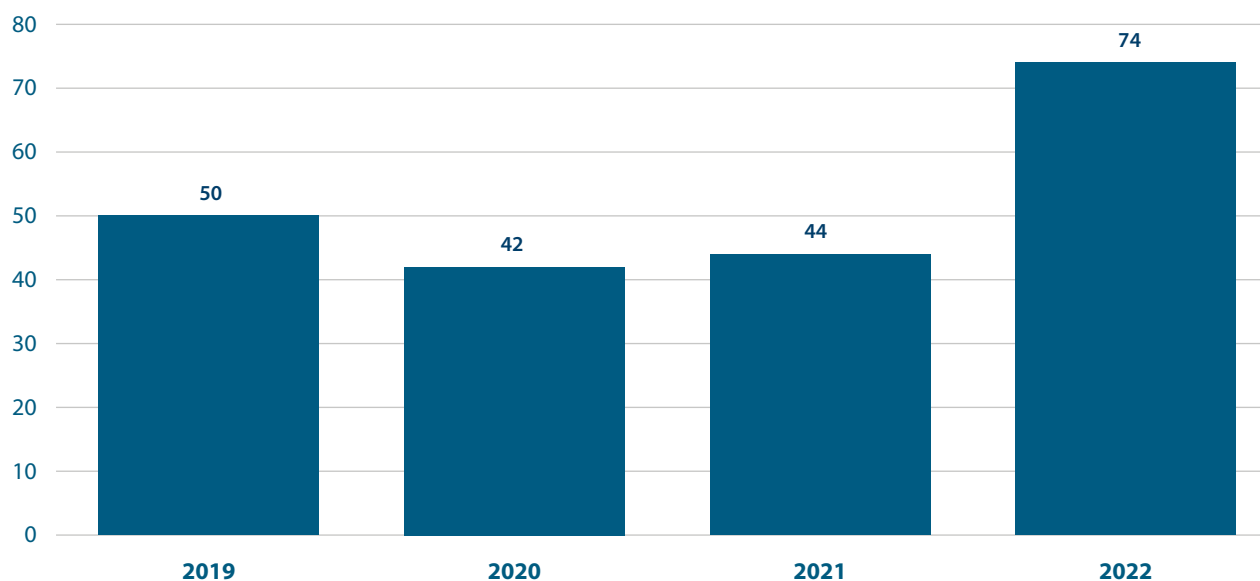
Er wordt een sterke stijging waargenomen van de door de Geschillendienst genomen beslissingen tussen 2021 en 2022 (toename met 68%).

De genomen beslissingen betreffen 15 dossiers ingediend in 2020, 38 dossiers ingediend in 2019 en 21 dossiers ingediend in 2022. De spreiding van deze beslissingen wordt veroorzaakt door de grote achterstand die de Geschillendienst opliep.

### 3.7. INDELING VAN HET AANTAL KLACHTEN VOLGENS TAALSTELSEL

De meerderheid van de klachten (9 klachten op de 10) wordt ingediend in het Frans.

**Figuur 8: Aantal genomen beslissingen - evolutie tussen 2019 en 2022**



# 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 2022 werden 21 aanvragen voor schadevergoeding ingediend, net als in 2021. Dit zijn de thema's van de ingediende klachten:

- Energieonderbreking naar aanleiding van afwezigheid van inwerkingtreding van het energiecontract veroorzaakt door nalatigheid van de leverancier die alle informatie

vanwege de netgebruiker bezat om het contract in werking te doen treden (beslissing R2022-044);

- Energieonderbreking na vervanging van de meter door SIBELGA met een gesloten meter, die door de distributienetgebruiker kon worden geopend, door middel van een briefje dat ter plaatse werd achtergelaten (R2022-035);
- Onderbreking als gevolg van een fout van een onderaannemer van de netbeheerder, die de meter van de klager heeft afgesloten in plaats van die van een derde persoon (R2022-052);
- 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 R2022-005);
- Onderbreking van de energielevering als gevolg van een 'Niet-Huishoudelijke Drop', namelijk een einde contract opgestart door de leverancier bij wanbetaling door de gebruiker, terwijl het energiecontract door de Dienst als huishoudelijk werd gekwalificeerd (beslissing R2022-021);
- Energieonderbreking als gevolg van een latent defect op de laagspanningskabel, leidend tot schade voor de gebruiker maar waarvoor geen enkele fout van de netbeheerder kon worden aangetoond, vermits deze zijn onderhoudsbeleid heeft nageleefd (R2022-007);
- Energieonderbreking van meer dan 6 opeenvolgende uren, duur vermeld op de website van de netbeheerder, met aanduiding van de straat die door de onderbreking is getroffen, de reël beïnvloede toegangspunten, wat een

legitieme overtuiging van de distributienetgebruiker impliceert dat hij een schadevergoeding zou ontvangen aangezien hij in die straat woonde maar zijn toegangspunt geen impact ondervond (R2022-001 en R2022-006).

Het aantal verzoeken zou de volgende jaren moeten toenemen. BRUGEL is dan ook bezig met het opstellen van een advies ter implementering van een automatisering van het vergoedingsstelsel en een betere toegankelijkheid ervan.

## 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. Deze herziening is echter nog niet voltooid, noch van kracht geworden.

### 4.2.1 Toepassing van "verhoogde", "verlaagde" en "standaard" tarieven

Er kunnen verschillende tarieven van toepassing zijn in het geval van verbruik gefactureerd door de DNB: het standaardtarief, het verhoogde tarief en het verlaagde tarief<sup>4</sup>.

Aan de hand van specifieke regels kan worden bepaald welk tarief in principe op een bepaalde situatie moet worden

<sup>4</sup> Deze tarieven zijn gebaseerd op de door de federale regulator goedgekeurde 'maximumprijzen' en komen overeen met een percentage van deze maximumprijzen (resp. 165%, 200% en 100 of 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>).

toegepast in het licht van specifieke omstandigheden<sup>5</sup>. In de beslissingen uitgebracht door de Geschillendienst in 2022 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 meter<sup>6</sup>.

In het geval van verbruik zonder contract is een standaardtarief van toepassing; in bepaalde omstandigheden kan echter een verlaagd tarief worden toegepast, met name in geval van vergissing of disfunctie van de DNB<sup>7</sup>.

#### **4.2.2 Kader van de facturering en bewijswaarde van de vaststellingen**

Inzake verbruik dat niet is gemeten als gevolg van een aantasting van de ongeschonden staat van een meter, kan Sibelga enkel aan een distributienetgebruiker factureren als deze aantasting/manipulatie is bewezen. Het bewijzen van de aantasting/manipulatie gebeurt, in principe, door middel van de vaststellingen van Sibelga, die tot bewijs van het tegendeel als authentiek worden beschouwd. Sibelga is gehouden tot de grootste nauwkeurigheid bij het realiseren van deze vaststellingen, vermits deze belangrijke gevolgen teweegbrengen voor de distributienetgebruikers. Zo bijvoorbeeld heeft de Dienst geoordeeld dat de vaststelling die geen melding maakte van een verbreking van de verzegeling, namelijk van een manipulatie als dusdanig, maar enkel van een open meterstrip, het in principe niet mogelijk maakte de manipulatie met zekerheid te bewijzen en Sibelga dan ook verhinderde om verbruik

dat niet was gemeten als gevolg van een aantasting van de ongeschonden staat van de meter, aan de klager te factureren<sup>8</sup>.

#### **4.2.3 Methode voor het schatten van het verbruik bij manipulatie van de meter**

Uit de analyse van de klachten blijkt dat de schattingsmethoden van Sibelga relatief variabel zijn naargelang de dossiers. Sibelga past over het algemeen de 80-percentiemethode 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-percentiemethode afgekeurd wanneer de referentieperiode een lager verbruik vertoonde, met de overweging van elementen die een afwijking rechtvaardigden van de toepassing van deze methode<sup>9</sup>. Bij de toepassing van een referentieperiode na het herstellen van de meter, moet de in aanmerking genomen periode overigens voldoende lang en gemengd zijn. Ook andere elementen kunnen het hanteren van een referentieperiode na de herstelling van de meter ter discussie stellen. Zo bijvoorbeeld zou het hanteren van het verbruik geregistreerd tijdens de lockdownperiode verbonden aan de coronacrisis a priori verboden moeten zijn, aangezien deze periode wordt gekenmerkt door overconsumptie van energie door de huishoudens<sup>10</sup>.

#### **4.2.4 Beperking van de 'frauduleuze' verbruiksperiode**

De Dienst stelt op basis van de klachtenbehandeling vast dat Sibelga bij de facturering van frauduleus verbruik 10 jaar teruggaat, met een beroep op artikel 2262bis van het Burgerlijk Wetboek. Daarmee hanteert Sibelga een andere verjaringstermijn dan die welke is vastgelegd in het Technisch reglement, dat voorziet in de mogelijkheid om meterstanden te corrigeren over een periode van maximaal vijf 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<sup>11</sup>.

5 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>.

6 Zie, bijvoorbeeld, R2021-075.

7 Zie, bijvoorbeeld, R2020-098.

8 R2021-001; R2022-058.

9 Zie, bijvoorbeeld, R2022-014.

10 R2021-044.

11 Zie, bijvoorbeeld, R2020-055.

#### 4.2.5 '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<sup>12</sup>.

#### 4.2.6 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 facturering van verbruikte energie aan de gekende bewoner van het adres, die de begunstigde is van de verbruikte energie.

Niettemin heeft de Dienst beslist dat wanneer daling van het verbruik, wijzend op het begin van de fraude, plaatsvindt voordat de klager ter plaatse aankomt, Sibelga hem de forfaitaire schadevergoeding die het administratieve forfait, de keuring, de facturering en het forfait verbonden aan de aantasting van de ongeschonden staat van de aansluiting niet mag factureren<sup>13</sup>.

#### 4.3. VERHUIZINGEN

Wanneer een klant verhuist, brengt de leverancier de netbeheerder op de hoogte en verzoekt hij om sluiting van de meters. Netbeheerder Sibelga start een verificatieprocedure op. Het doel van deze procedure is de meter(s) te verzegelen omdat de identiteit van de nieuwe bewoner niet gekend is<sup>14</sup>.

De problemen in verband met de uitvoering van deze procedure door Sibelga zijn aanzienlijk verminderd. In 2022 heeft de Geschillendienst geen beslissing genomen omtrent het respecteren van de procedure op zich. Hij heeft echter twee klachten behandeld met betrekking tot een situatie waarin een leverancier de procedure had opgestart, resulterend in een betwiste onderbreking<sup>15</sup>.

#### 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 vraagt<sup>16</sup>. 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.

##### 4.4.2 Administratieve fout die een onderbreking van het leveringspunt van de klant heeft veroorzaakt

Conform artikel 32septies, §1, 2 en 3 van de Elektriciteitsordonnantie impliceert elke onderbreking gerealiseerd in overtreding van de bepalingen van de ordonnantie of optredend als gevolg van een beheer- of factureringsfout de betaling van een schadevergoeding door de leverancier aan de eindklant<sup>17</sup>. Een dergelijke beheerfout kan bijvoorbeeld zijn de introductie van een foutief MIG-scenario<sup>18</sup>, het niet eerbiedigen van de procedure voor de vrederechter<sup>19</sup>, een fout in het EAN-nummer<sup>20</sup>, enz.

De klanten moeten een verzoek om schadevergoeding echter indienen binnen de 60 dagen na het optreden van de onderbreking of na het kennismaken door de eindklant van

<sup>12</sup> Zie, bijvoorbeeld, R2021-095.

<sup>13</sup> Zie, bijvoorbeeld, R2021-018.

<sup>14</sup> Art. 25sexies van de Elektriciteitsordonnantie en 20quater van de Gasordonnantie.

<sup>15</sup> R2021-056 (ongefundeerd); R2022-005 (gefundeerd, maar niet wat betreft de leverancier die de afsluiting van de meters heeft gevraagd).

<sup>16</sup> Art. 25ter van de Elektriciteitsordonnantie en art. 20bis van de Gasordonnantie; R2021-056.

<sup>17</sup> R2021-074.

<sup>18</sup> R2021-105.

<sup>19</sup> R2021-047.

<sup>20</sup> R2021-039.

de fout in de procedure voor het wijzigen van leverancier. Als de klant zijn verzoek niet binnen deze termijn indient, zal de leverancier hem geen schadevergoeding betalen<sup>21</sup>.

Bovendien vermeldt de bepaling ook dat de kosten van afsluiten en opnieuw instellen van de voeding eveneens door de leverancier worden gedragen, zonder op de eindklant te kunnen worden verhaald<sup>22</sup>.

Inzake de periode waarvoor de leverancier de klant wiens leveringspunt werd afgesloten, moet vergoeden, maakt de ordonnantie de begindatum van de betaling niet afhankelijk van de fysieke sluiting van de meters; de gekozen datum is dan ook die waarop het nadeel voor de distributienetgebruiker is begonnen<sup>23</sup>.

MIG 6 heeft ook tal van administratieve fouten vanwege de leveranciers gegenereerd, die sluitingen van de leveringspunten van de klanten hebben teweeggebracht. Er werd uitgegaan van de volgende hypothesen:

- De leverancier heeft geen rekening gehouden met de informatie meegedeeld door de klant bij zijn verhuizing, en heeft de situatie niet rechtgezet ondanks vele verzoeken vanwege de klant, resulterend in een sluiting van het leveringspunt<sup>24</sup>;
- Bepaalde leveranciers hebben verzoeken om verhuizingen beschouwd als verzoeken om nieuwe contracten, wat indruist tegen het principe van overdraagbaarheid van het contract<sup>25</sup>;

21 R2021-105 ; R2021-056

22 R2021-039.

23 R2021-098.

24 R2022-025.

25 R2022-025.

26 R2021-047.

27 R2021-098.

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

29 R2020-101 ; R2021-002.

30 Art. 32septies, §1 van de Elektriciteitsordonnantie.

31 Art. 2, 28°, Elektriciteitsordonnantie.

In het algemeen is de Geschillendienst van mening dat het niet aan de klanten is om de fouten voortvloeiend uit de inwerkingtreding van MIG6 te dragen, en vindt hij dat deze fouten ten laste moeten worden genomen door de leveranciers of Sibelga in voorkomend geval.

#### 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 aantoonde dat de energie voor zijn hoofdverblijfplaats of voor overwegend huishoudelijk gebruik verbruikt werd<sup>26</sup>. **De ordonnantie maakt de toekenning van de bescherming niet afhankelijk van het feit dat de persoon effectief ter plaatse is gedomicilieerd.** Het is de verblijfplaats die het mogelijk maakt te bepalen of het artikel al dan niet van toepassing is<sup>27</sup>.

#### 4.4.4 Niet-eerbiediging van de procedure voor de plaatsing van een 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 Elektriciteitsordonnantie<sup>28</sup>. Uit dit artikel vloeide immer 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. Bij 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 distributienetbeheerder<sup>29</sup>. In het geval van een fout vanwege de leverancier voorziet de ordonnantie in een schadevergoeding<sup>30</sup>. Het dient echter opgemerkt dat sinds de hervorming van de Elektriciteitsordonnantie in 2022 het systeem van vermogensbegrenzers is geschrapt.

#### 4.4.5 Al dan niet professionele kwalificatie van het contract

De professionele of huishoudelijke kwalificatie van het contract heeft als gevolg de al dan niet toepassing van een reeks beschermingsmaatregelen, die van toepassing zijn ten aanzien van de huishoudelijke klanten (onder andere het recht om kosteloos van leverancier te veranderen). De professionele klant is de eindklant die het bewijs levert dat hij de aan zijn verbruikssite geleverde elektriciteit benut voor professioneel gebruik<sup>31</sup>, terwijl de huishoudelijke klant degene is die aantoonde dat hij de elektriciteit aankoopt voor het hoofdgebruik van zijn huishouden en van wie de factuur



op zijn eigen naam wordt opgesteld<sup>32</sup>. De Geschillendienst heeft de gelegenheid gehad te preciseren dat wanneer een professionele klant (een vzw) een professioneel contract heeft afgesloten als tussenpersoon, opdat er appartementen zouden worden aangeleverd waarin huishoudelijke klanten verblijven, het een professioneel contract betreft<sup>33</sup>.

#### 4.4.6 Verhuizing

Artikel 25*decies*, 2de lid van de Elektriciteitsordonnantie bepaalt dat in afwezigheid van sluiting van de meter, een tegensprekelijke opname van de meterstanden moet worden uitgevoerd tussen de oude en de nieuwe gebruiker. De Dienst heeft herhaald dat het nodig was een tegensprekelijk document tussen de oude en de nieuwe gebruiker aan te brengen, bij gebrek aan een formulier betreffende overname van de energieën<sup>34</sup>.

#### 4.4.7 Termijn voor energielevering

Artikel 25*duodecies* van de Elektriciteitsordonnantie bepaalt dat een leverancier, wanneer hij een verzoek om leverancierswijziging ontvangt, deze wijziging moet uitvoeren binnen een termijn van hoogstens drie weken te tellen vanaf de datum van het verzoek van de eindklant. Wanneer er strikt genomen geen sprake is van een leverancierswijziging maar van een intrek, was het, in afwezigheid van bepalingen in de ordonnantie, het scenario 'Move-in' van MIGv4 dat toen door de marktactoren was toegepast. In dit geval moest de leveringsdatum zoveel mogelijk de reële datum van indienstelling zoals gevraagd door de distributienetgebruiker respecteren<sup>35</sup>. Niettemin werd MIG4 vervangen door MIG6, en de laatstgenoemde bevat geen gelijkwaardige bepaling.

### 4.5. KLACHTEN IN VERBAND MET HERNIEUWBARE ENERGIE

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

In 2022 heeft de Geschillendienst een klacht behandeld betreffende de weigering tot aankoop van overtollige elektriciteit geproduceerd door fotovoltaïsche panelen. 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 ingevoerd<sup>36</sup>.

### 4.6. KLACHTEN MET BETREKKING TOT WATER

In 2022 werden de bevoegdheden van de Geschillendienst uitgebreid tot de watersector en meer in het bijzonder tot de niet-eeerbiediging door de wateroperatoren van de algemene voorwaarden van Vivaqua en de tariefbepalingen vervat in de Kaderordonnantie Water.

Het einde van 2021 werd gemarkeerd door de implementatie van het informaticasysteem SAP voor het beheren van het cliënteel van Vivaqua. Dit heeft geleid tot een toestroom van klachten binnen Vivaqua. De Geschillendienst van zijn kant heeft een groot aantal informatieverzoeken behandeld, maar ontving slechts 11 klachten met betrekking tot fouten of achterstanden van facturen. Voor het overige betroffen 2 klachten betalingsproblemen (administratieve kosten, betalingsplan), en had 1 betrekking op een slechte of gebrekkige klantenservice.

Het is waarschijnlijk dat de Geschillendienst in de toekomst een groter aantal klachten in de watersector zal behandelen, naarmate zijn bekendheid groeit.

### 4.7. RECHTSTREEKS DOOR BRUGEL BEHANDELDE KLACHTEN

In 2022 heeft BRUGEL 1 klacht rechtstreeks behandeld. Bij BRUGEL werd immers een klacht ingediend door Infor GazElec betreffende de niet-uitvoering, door leverancier Engie, van een bij hoogdringendheid door de Geschillendienst van BRUGEL genomen beslissing, en dat conform de artikelen 30*novies*, §2 en 32 van de Elektriciteitsordonnantie.

BRUGEL heeft Engie dan ook in gebreke gesteld inzake eerbiediging van artikel 25*sexies* van de Elektriciteitsordonnantie en die zin dat Engie niet kon voorbijgaan aan de procedure voor de vrederechter om een huishoudelijk leveringscontract op te zeggen ingeval van personen die niet zijn ingeschreven in een bevolkingsregister. BRUGEL heeft immers geoordeeld dat deze omstandigheid het voor een leverancier strikt genomen niet onmogelijk maakt vervolgingen in te stellen tegen een persoon, vermits de wet voorziet in alternatieven. Overigens brengt de afwezigheid van inschrijving in een bevolkingsregister niet noodzakelijk de afwezigheid van een hoofdverblijfplaats en dus van een huishoudelijk leveringscontract met zich mee, zoals Engie stelde, aangezien de hoofdverblijfplaats een begrip is.

Engie heeft niettemin aan BRUGEL zijn intentie betekend om zich te schikken naar de ingebrekestelling in kwestie. BRUGEL heeft zijn administratieve boeteprocEDURE dus stopgezet.

32 Art. 2, 29°, Elektriciteitsordonnantie; R2021-047.

33 R2021-077.

34 R2020-097.

35 R2021-056.

36 R2021-073.





## Bijlage 1: Samenvattende tabel van beslissingen uitgebracht in 2022

Referentie	Beslissing	Thema	Samenvatting
R2019-020	Klacht ontvankelijk en gegrond	Verplichting om te bieden – verzoek om schadevergoeding	Illegale stilzwijgende weigering tot bieden-illegaal verzoek om documenten-meterstand niet-essentieel element-beheerfout-verschuldigde schadevergoeding
R2020-001	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Schadeloosstelling	Verzoek om schadevergoeding naar aanleiding van een incident opgetreden op het Sibelga-net- ondergrondse kast die vuur heeft gevat, in de nabijheid van een woning – er is rook binnengedrongen in de woning, wat de bewoners heeft verplicht te evacueren tijdens het verluchten van alle plaatsen – voldoende recente controle van de betwiste kast, volgens een onderhoudsplanning en dus afwezigheid van fout in hoofde van Sibelga – geen schadevergoeding mogelijk voor de klager op grond van artikel 32quinquies van de Elektriciteitsordonnantie
R2020-028	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Verbruik zonder contract	Verbruik buiten contract- afwezigheid vaststelling van zegelbreuk- niet-eerbiediging regularisatieprocedure-verergering van de situatie van de klager door Sibelga
R2020-055	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Manipulatie op de meterinstallatie	Niet-gemeten verbruik en aantasting van de ongeschonden staat van de meter veroorzaakt – laattijdige detectie van de aantasting door Sibelga – verkorting van de procedure ter correctie van het verbruik – opeenvolgende gebruikers – verbod om het forfait voor aantasting van de ongeschonden staat van de meter meerdere keren te factureren
R2020-056	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Schadeloosstelling	Beroep op heroverweging van klacht R2020-001 – geen schadevergoeding mogelijk op grond van de artikelen 32bis en 32quinquies van de Elektriciteitsordonnantie
R2020-063	Klacht onontvankelijk	Facturering	De Dienst is niet bevoegd voor het verwerken van de facturering, die onder de bevoegdheid van het federale niveau valt
R2020-077	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Verplichting tot het doen van een voorstel	Verplichting tot bieden gerespecteerd door de leverancier. Vermits de geldigheid van de geformuleerde offerte is onderworpen aan de ondertekening van het contract en de betaling van een borg, was de gewenste leveringsdatum niet mogelijk voor een van de twee leveringspunten. Er werd wel een nuttig gevolg gegeven aan het ondertekende contract. Overigens werd een scenario met retroactief effect verzonden, wat toch levering binnen de 10 dagen vanaf de geldigheid van het contract heeft mogelijk gemaakt, voor het betwiste leveringspunt
R2020-085	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Niet-gemeten verbruik	Betwisting van factuur voor niet-gemeten verbruik – defect van gasmeter – DNB normaliter voorzichtig en zorgvuldig – vervanging van een defecte meter – panne – schattingsmethode – correctieperiode
R2020-086	Klacht ontvankelijk en gegrond	Meetinstrumenten	Sibelga moet de kosten dragen die zijn verbonden aan de indienststelling van de meters van de klaagster
R2020-090	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Verwisseling meters	Geschil aangaande een gedeeltelijke verwisseling van de meters, als gevolg van werken gerealiseerd zonder dat Sibelga op de hoogte was gebracht. Wettelijke basis: artikelen 215 en 264 van het TR elektriciteit. Onmogelijkheid voor de DNG om het probleem van toewijzing van de meter op te sporen. Correctie over 2 jaar en niet over 5 jaar. Anders zou dat erop neerkomen dat automatisch het strengste stelsel op de DNG wordt toegepast. Voor het surplus betreft het een privégeschil met de eigenaar. De Dienst kan zich niet uitspreken omtrent geschillen tussen particulieren
R2020-094	Klacht ontvankelijk en gegrond	Schadevergoeding/factureringsfout	De leverancier heeft zijn algemene informatieplicht – artikelen 25duodecies van de Elektriciteitsordonnantie, 163 van het Technisch reglement elektriciteit en 136 van het technisch reglement gas niet gerespecteerd – de leverancier betaalt de verplaatsingskosten terug aan de klaagster
R2020-097	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Verhuizing-betwisting meterstand	Verhuizing – afwezigheid van tegensprekelijke opname – schatting door Sibelga – tegengesteld bewijs- tegensprekelijke hoedanigheid van de meterstand vereist om een schatting van Sibelga te kunnen afwijzen
R2020-098	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Verbruik zonder contract	Bij gebrek aan een gekende bewoner, moet de DNB factureren aan de eigenaar – de correctie van de meterstand moet gebeuren over hoogstens twee jaarlijkse perioden – schattingsmethode

Referentie	Beslissing	Thema	Samenvatting
R2021-001	Klacht ontvankelijk en gegrond	Manipulatie meter-facturering	Niet-gemeten verbruik – strip geopend- bewijswaarde constatering- afwezigheid van vermelding zegelbreuk- annulatie factuur
R2021-004	Klacht ontvankelijk en gegrond	Verbruik zonder contract	De DNB factureert aan de bewoner van de plaatsen, en bij gebrek aan een gekende bewoner, aan de eigenaar
R2021-009	Klacht ontvankelijk en gegrond	Verplichting tot bieden, administratieve fout, forfaitaire schadevergoeding	Verzoek om schadevergoeding naar aanleiding van een administratieve fout van de leverancier die tot sluiting van de elektriciteitsmeter heeft geleid. Vertrekpunt van de schadevergoeding, de dag waarop de klager weer thuisgekomen is en de genoemde sluiting heeft vastgesteld. Verzoek gegrond verklaard, schadevergoeding toegekend en kosten van heropening van de meter ten laste te nemen door de leverancier
R2021-018	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Correctie meterstand – aantasting meter	Niet-gemeten verbruik en aantasting van de ongeschonden staat van de meter-niet-determinerende slijtage van de meter-manipulatie van de meter voorafgaand aan het binnengaan in de plaatsen van de klager – annulatie van de administratieve en technische kosten – ongeschikte keuze van ramingsmethode – verkorting van de periode voor correctie van het verbruik – toepassing van het verminderde tarief voor de periode tussen de detectie van de aantasting en de vervanging van de meter
R2021-019	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Meting	De DNB heeft herhaalde fouten begaan bij het opnemen van de meterstanden – de DNB heeft artikel 264 van het Technisch reglement elektriciteit correct toegepast
R2021-037	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Aantasting van de ongeschonden staat van de meter	Aantasting van de ongeschonden staat van de meter – klaagster betwist de dader van de manipulaties aan de elektriciteitsmeter te zijn – klaagster verzoekt om annulatie van de betwiste factuur – hoeveelheid te factureren elektriciteit en gas, en schattingsmethode gekozen door
R2021-043	Klacht ontvankelijk en gegrond	Onderbreking meter	Leveringscontracten met leverancier en geen opzegging gevraagd- de elektriciteits- en gasonderbreking spruit dus voort uit tekort aan zorgvuldigheid of een fout van zijn leverancier in het beheer van zijn dossier- de klager vraagt om door zijn energieleverancier te worden vergoed voor de onderbreking van elektriciteit en gas-tenlasteneming van de kosten heropeningen van de meters-klacht gegrond
R2021-044	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Niet-gemeten verbruik – aantasting van de ongeschonden staat van de meter	Niet-gemeten verbruik en aantasting van de ongeschonden staat van de meter veroorzaakt – laattijdige detectie van de aantasting door Sibelga – verkorting van de periode voor correctie van het verbruik – ongeschikte keuze van schattingsmethode – te schatten periode overeenstemmend met de lockdown verbonden aan covid
R2021-047	Klacht ontvankelijk en gegrond	Onderbreking meter	Beslissing omtrent beroep op heroverweging – verzoek om schadevergoeding voor onderbreking – aanrekening van de kosten voor het sluiten en openen van de meters – huishoudelijke klant ten onrechte beschouwd als professioneel – beheerfout van de leverancier
R2021-050	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Verbruik buiten contract	Geen verbruik buiten contract gezien het bestaan van het contract en het actieve toegangspunt – afwezigheid van verzending van het juiste scenario en van antwoord op de verwerping van het scenario – schadevergoeding voor vertraging in de inwerkingtreding van het contract
R2021-055	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Schadeloosstelling	De DNB heeft artikel 4 van het Technisch reglement gas – informatieverplichting van de DNB – niet gerespecteerd
R2021-056	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Afsluiting van de meters	Afsluiting van de meters-geen beheerfout-het formulier van de meterstanden is geen officiële contractaanvraag
R2021-060	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Afsluiting van de meters	Sluiting van de meters naar aanleiding van een niet-huishoudelijke drop (klant is vastgoedpromotor) – kopers van het appartement weigeren de heropening van de meters te betalen en dienen klacht in tegen hun eigen leverancier en Sibelga
R2021-073	Klacht ontvankelijk en gegrond	Injectie	Verplichting tot terugkoop van elektriciteit door de leverancier, zelfs als het om een huishoudelijke klant gaat – een vereenvoudigd factureringstelsel kan worden geïmplementeerd

Referentie	Beslissing	Thema	Samenvatting
R2021-074	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Verplichting tot bieden, administratieve fout, forfaitaire schadevergoeding	Beslissing tot bevestiging van beslissing R2019-036 – de verplichting om te bieden – 10 werkdagen – de kosten van heropening van de meters
R2021-075	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Verbruik niet-gemeten als gevolg van een manipulatie	De DNB moet zijn facturering beperken tot vijf jaarlijkse verbruiksperiodes – de DNB moet artikel 225 van het Technisch reglement elektriciteit en het equivalent ervan voor gas respecteren wanneer hij het verbruik schat
R2021-077	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Betwisting kosten contractverbreking	Kwalificatie van het leveringscontract als professioneel- huishoudelijk gebruik- contractuele verbrekingsvergoeding geanticipeerd- beschermingsstelsel voor huishoudelijke klanten- kosteloos veranderen van leverancier- het is niet de bedoeling dat de leverancier het maatschappelijk doel van de medecontractant moet gaan verifiëren
R2021-078	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Klant beschermd-contract	Statuut van beschermde klant – terugkeer naar een commerciële leverancier – opschorting van het contract – contractvoorwaarden – communicatieverplichting van de leveranciers
R2021-085	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Schadeloosstelling	Artikel 32quinquies van de Elektriciteitsordonnantie – de schuld van de DNB is niet bewezen
R2021-095	Klacht ontvankelijk en gegrond	Verbruik niet-gemeten als gevolg van een manipulatie	De DNB moet de betwiste facturering annuleren – de DNB moet zijn facturering beperken tot twee jaarlijkse periodes – de DNB moet het verbruik schatten op basis van een representatieve periode van minstens een jaar
R2021-096	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	MOZA-procedure – onderbreking van meter	Onrechtmatige onderbreking van de elektriciteitsmeter van de klager – MOZA-procedure – beheerfout van energieleverancier Y in de behandeling van het energiecontract – recht op een schadevergoeding
R2021-097	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Energiepremie	Leefmilieu Brussel kan een dossier dat niet tijdig compleet is, onontvankelijk verklaren
R2021-098	Klacht ontvankelijk en gegrond	Onderbreking	De leverancier heeft de wetgeving niet gerespecteerd door de levering van gas en elektriciteit aan de klaagster te onderbreken zonder machtiging van de vrederechter. De klaagster heeft recht op schadevergoeding
R2021-101	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Contractvoorwaarden – informatieverplichting	Wijziging van de contractvoorwaarden – verplichting tot afsluiting van leveringscontracten voor een periode van minstens drie jaar – voorwaarden voor de wijziging van het tarief van toepassing op het contract – van vast tarief naar variabel tarief – informatieverplichting
R2021-102	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Vermogensbegrenzer – schadevergoeding	Plaatsing van een begrenzer- geen eerbiediging van de procedure voorafgaand aan de plaatsing- schadevergoeding niet verschuldigd wegens overschrijding van de geplande termijn voor indiening van het verzoek
R2021-111	Klacht ontvankelijk en gegrond	Energiepremie	Energiepremie- bonus energiepremies- toekenning voor realisatie meerdere werken- periode waarmee rekening moet worden gehouden voor de realisatie van de werken
R2021-114	Klacht ontvankelijk en gegrond	Vermogensbegrenzer – schadevergoeding	Plaatsing van een vermogensbegrenzer – procedure – situatie geregulariseerd – schadevergoeding voor plaatsing van een vermogensbegrenzer indruisend tegen de voorschriften van de ordonnantie
R2021-115	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Correctie meterstand – meter defect	Beroep op heroverweging – onbetrouwbaarheid van de meetgegevens – correctie door de DNB – defecte staat van de meter – blokkering van dagklok van meter – verdeling van het verbruik dag en nacht – afwezigheid van schatting – correctieperiode
R2021-116	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Energiepremie	Beroep op heroverweging – betwisting van de weigering tot toekenning van een premie
R2021-118	Klacht ontvankelijk en niet gegrond	Betwisting verplaatsingskosten technicus	Beroep op heroverweging – bevestiging van beslissing R2021-003 – betwisting van factuur voor nutteloze verplaatsing – verzoek om plaatsing van een nieuwe meter – offerte van de DNB – voorwaarden waartegen de aansluitingswerken zouden gebeuren – niet-eerbiediging van deze voorwaarden
R2021-119	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Schadevergoeding (DNB)	Klaagster heeft geen recht op de schadevergoeding vermits de ondergane onderbreking minder dan 6 uur heeft geduurd. Niettemin is de DNB tekortgeschoten wat betreft zijn plicht tot zorgvuldigheid in zijn communicatie met klaagster
R2021-120	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Schadevergoeding (DNB)	Klager heeft geen recht op de schadevergoeding vermits de ondergane onderbreking minder dan 6 uur heeft geduurd. Niettemin is de DNB tekortgeschoten wat betreft zijn plicht tot zorgvuldigheid in zijn communicatie met klager

Referentie	Beslissing	Thema	Samenvatting
R2021-122	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Schadevergoeding (DNB)	Klaagster heeft geen recht op de schadevergoeding vermits de ondergane onderbreking minder dan 6 uur heeft geduurd. Niettemin is de DNB tekortgeschoten wat betreft zijn plicht tot zorgvuldigheid in zijn communicatie met klaagster
R2021-124	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Schadevergoeding (DNB)	Klager heeft geen recht op de schadevergoeding vermits de ondergane onderbreking minder dan 6 uur heeft geduurd. Niettemin is de DNB tekortgeschoten wat betreft zijn plicht tot zorgvuldigheid in zijn communicatie met klager
R2021-126	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Schadevergoeding (DNB)	Klager heeft geen recht op de schadevergoeding vermits de ondergane onderbreking minder dan 6 uur heeft geduurd. Niettemin is de DNB tekortgeschoten wat betreft zijn plicht tot zorgvuldigheid in zijn communicatie met klager
R2021-129	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Schadevergoeding (DNB)	Klaagster heeft geen recht op de schadevergoeding vermits de ondergane onderbreking minder dan 6 uur heeft geduurd. Niettemin is de DNB tekortgeschoten wat betreft zijn plicht tot zorgvuldigheid in zijn communicatie met klaagster
R2021-131	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Schadevergoeding (DNB)	Klager heeft geen recht op de schadevergoeding vermits de ondergane onderbreking minder dan 6 uur heeft geduurd. Niettemin is de DNB tekortgeschoten wat betreft zijn plicht tot zorgvuldigheid in zijn communicatie met klager
R2022-001	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Schadevergoeding (DNB)	Klaagster heeft geen recht op de schadevergoeding vermits de ondergane onderbreking minder dan 6 uur heeft geduurd. Niettemin is de DNB tekortgeschoten wat betreft zijn plicht tot zorgvuldigheid in zijn communicatie met klaagster
R2022-003	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Schadevergoeding (DNB)	Klaagster heeft geen recht op de schadevergoeding vermits de ondergane onderbreking minder dan 6 uur heeft geduurd. Niettemin is de DNB tekortgeschoten wat betreft zijn plicht tot zorgvuldigheid in zijn communicatie met klaagster
R2022-005	Klacht ontvankelijk en gegrond	Onderbreking – kosten heropening – schadevergoeding	Fout in beheer en contractuele opvolging die geleid heeft tot de sluiting van de gasmeter. Schadevergoeding toegekend op grond van de Gasordonnantie, artikel 24sexies §1. Verzoek om heropening werd door de leverancier niet als dringend behandeld. Schadevergoedingsperiode lopende van de dag van het verzoek om heropening geformuleerd door de leverancier tot de effectieve heropening door de DNB
R2022-006	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Schadevergoeding (DNB)	Klager heeft geen recht op de schadevergoeding vermits de ondergane onderbreking minder dan 6 uur heeft geduurd. Niettemin is de DNB tekortgeschoten wat betreft zijn plicht tot zorgvuldigheid in zijn communicatie met klager
R2022-007	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Schadevergoeding (DNB)	Verzoek om schadevergoeding voor rechtstreekse schade gebaseerd op artikel 32quinquies van de Elektriciteitsordonnantie – afwezigheid van fout in hoofde van de DNB
R2022-009	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Schadevergoeding (DNB)	Klaagster heeft geen recht op de schadevergoeding vermits de ondergane onderbreking minder dan 6 uur heeft geduurd. Niettemin is de DNB tekortgeschoten wat betreft zijn plicht tot zorgvuldigheid in zijn communicatie met klaagster
R2022-010	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Schadevergoeding (DNB)	Klager heeft geen recht op de schadevergoeding vermits de ondergane onderbreking minder dan 6 uur heeft geduurd. Niettemin is de DNB tekortgeschoten wat betreft zijn plicht tot zorgvuldigheid in zijn communicatie met klager
R2022-014	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Aantasting van de ongeschonden staat van de meters	Klaagster betwist de factuur opgesteld door Sibelga – aantasting van de ongeschonden staat van de meters in kwestie – klacht deels gegrond
R2022-015	Klacht ontvankelijk en gegrond	Sluiting meters – verzoek om schadevergoeding	sluiting van de meters van een professionele klant – verzoek om schadevergoeding voor onderbreking – procedure te respecteren door de leveranciers voor opzegging van een professioneel contract – inbreuk op de procedure voor opzegging van een professioneel contract – schadevergoeding
R2022-016	Klacht ontvankelijk en gegrond	Energiepremie	betwisting van de weigering tot toekenning van een energiepremie C1 condensatieketel door Leefmilieu Brussel – verzoek verzonden maar niet ontvangen door de administratie – indiening van het verzoek binnen de 12 maanden na de facturering op basis van de verzendingsdatum van de e-mail – toekenning van de premie
R2022-021	Ontvankelijk maar niet gegrond	Onderbreking – kosten heropening – schadevergoeding	Beslissing omtrent beroep op heroverweging – verzoek om schadevergoeding voor onderbreking – aanrekening van de kosten voor het sluiten en openen van de meters – huishoudelijke klant ten onrechte beschouwd als professioneel – beheerfout van de leverancier

Referentie	Beslissing	Thema	Samenvatting
R2022-022	Klacht ontvankelijk en gegrond	Sluiting meters – verzoek om schadevergoeding	schadevergoeding naar aanleiding van sluiting meters, beheerfout van leverancier, professionele klant, sluitings- en openingskosten, inningskosten, bijkomend element volgt het hoofdelement
R2022-025	Klacht ontvankelijk en gegrond	Beheerfout, administratieve fout, elektriciteitsonderbreking, verzoek om schadevergoeding	Verhuizing van klager – adreswijziging – geen nieuwe klant – invoer van een foutieve EAN-code door de energieleverancier – afsluiting van de elektriciteitsmeter van klager – verzoek om schadevergoeding – schadevergoeding toegekend
R2022-029	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Manipulatie van de meter	Manipulatie van de elektriciteitsmeter-Sibelga is zijn verplichtingen niet nagekomen heeft gedraald bij het identificeren van een anomalie – correctie van factuur hoogstens over twee jaar
R2022-030	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Energiepremie	Weigering tot verlening van een C1-premie Condensatieketel, warmeluchtgenerator en gasgestookte luchtverwarmer alsook van een C3-premie Thermische regulatie door Leefmilieu Brussel-LB is van oordeel dat het in zijn recht was om onder andere het controleverslag te vragen, vermits het niet in het bezit was van de attesten van de aannemer en de offerte evenals de factuur beschikbaar in het oorspronkelijke dossier zijn opgesteld door vennootschap A
R2022-032	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Energiepremie	De omstandigheid dat de drempel slechts met een heel klein bedrag is overschreden, kan Leefmilieu Brussel geen reden geven om de verzoeken om premies vanwege de klager te aanvaarden
R2022-035	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Sluiting meters – verzoek om schadevergoeding	De DNB moet permanent toegang kunnen hebben tot de meetinstallaties om er de werken aan uit te voeren die hij nodig acht. Een geplaatste nieuwe gasmeter gesloten om reden van veiligheid vormt geen fout. In dit scenario wordt een op de meter aangebrachte infofiche omtrent de te volgen procedure, opdat de DNG zijn meter zelf zou kunnen heropenen, voldoende geacht
R2022-040	Ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Vervanging meter-kosten	Niet-overeenstemming van de procedure voor verificatie van de meters met de reglementering – beslissing tot nut van ijkning en vervanging van de meter – aanrekening van de vervangingskosten aan de beheerder
R2022-041	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Weigering om een aanbod te doen	De leverancier heeft de Elektriciteitsordonnantie niet gerespecteerd door te weigeren een offerte te bezorgen aan de klager, die zijn schuld nochtans had aangezuiverd
R2022-043	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Betwisting van meterstand	Schatting van meterstand – hernieuwde schatting – nieuwe facturering door de leverancier naar aanleiding van de wijziging van de meterstand door de distributienetbeheerder – vervangingslevering
R2022-044	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Sluiting meters – verzoek om schadevergoeding	De DNG kan aanspraak maken op een forfaitaire dagvergoeding van 125 euro tot aan het verzoek om herbevoorrading met de energieën wanneer de sluiting van de meters voortvloeit uit een overtreding door de energieleverancier van de voorschriften van de Elektriciteitsordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten, of uit een beheerfout van de betrokken energieleverancier. Deze forfaitaire schadevergoeding sluit dan ook een vergoeding van de eventueel door de DNG opgelopen werkelijke kosten uit. Het artikel bepaalt dat het aantal vergoedingsdagen wordt berekend vanaf de onderbreking, tot op de datum van verzoek om hernieuwde bevoorrading met de energieën
R2022-051	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Verbruik niet-gemeten als gevolg van een manipulatie	De DNB heeft het reglementaire kader gerespecteerd bij de opstelling van de betwiste factuur
R2022-052	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Fout van onderaannemer – verzoek om schadevergoeding	Verzoek om schadevergoeding – Weigering van schadevergoeding door de distributienetbeheerder – Schadevergoeding op basis van artikel 32ter van de Elektriciteitsordonnantie – de onderaannemer is een derde van de DNB en een derde ten opzichte van de DNG – de DNB is verantwoordelijk voor zijn onderaannemer – geen schadevergoeding op basis van artikel 32quinquies van de Elektriciteitsordonnantie
R2022-057	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Onderbreking – kosten heropening – schadevergoeding	Als de meter niet effectief onderbroken is, is er geen recht op een schadevergoeding
R2022-058	Klacht ontvankelijk en gegrond	Frauduleus verbruik – zegelbreuk	Betwisting van facturering voor frauduleus verbruik – afwezigheid van bewijskrachtige vaststelling – gebrekkige vaststelling – geen zegelbreuk – annulatie van de factuur



**Verantwoordelijke uitgevers**

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

**Design en vormgeving**

[www.inextremis.be](http://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](mailto:info@brugel.brussels)

[www.brugel.brussels](http://www.brugel.brussels)