



THEMATISCH VERSLAG 02

JAARVERSLAG 2023

Geschillendienst



brugel ● ●

INHOUDSOPGAVE

1	Lessen en perspectieven	4
2	Opdrachten van de dienst	5
3	Onze activiteit in cijfers	6
	3.1. Indeling van de klachten per categorieën	6
	3.2. Indeling van de klachten volgens de aangeklaagde maatschappijen	7
	3.3. Herkomst van de klachten	9
	3.4. Status van de klachten	10
	3.5. Behandelingstermijnen van de klachten	11
	3.6. Genomen beslissingen	12
	3.7. Indeling van het aantal klachten volgens taalstelsel	12
	3.8. Dringende klachten	12
4	Analyse van de interne rechtspraak en conclusies	13
	4.1. Schadeloosstelling van een consumentenslachtoffer	13
	4.2. Frauduleus verbruik of verbruik zonder contract	13
	4.3. Verificatie van de ODV's van de leveranciers	15
	4.4. Problematische verhuizingen	16
	4.5. Disfuncties van Atrias	16
	4.6. Schatting van de meterstand door de DNB	17
	4.7. Rechtstreeks door BRUGEL behandelde klachten	17
	4.8. Klachten tot herziening	18
	4.9. Klachten in verband met de watersector	19



Bekijk online het jaarverslag van BRUGEL

<https://www.brugel.brussels/publication/document/verslagen/2024/nl/Jaarverslag-2023-BRUGEL.pdf>

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.

Lijst van de illustraties

Figuur 1: Indeling van de klachten volgens hoofdcategorie – evolutie van 2020 tot 2023	6
Figuur 2: Indeling van de klachten 'Water' volgens hoofdcategorie in 2023	7
Figuur 3: Percentage van de door de Dienst behandelde klachten per aangeklaagde partij in 2023	7
Figuur 4: Indeling van de door de Dienst behandelde klachten volgens de aangeklaagde partij – evolutie van 2020 tot 2023	8
Figuur 5: Herkomst van de klachten - evolutie van 2019 tot 2023	9
Figuur 6: Status van de klachten in 2023	10
Figuur 7: Behandelingstermijn van de klachten - evolutie van 2020 tot 2023	11
Figuur 8: Aantal genomen beslissingen - evolutie tussen 2020 en 2023	12

Lijst van de tabellen

Bijlage 1: Samenvattende tabel van beslissingen uitgebracht in 2023	20
--	----



1

LESSEN EN PERSPECTIEVEN

Retrospectief onderzoek van het jaar 2023 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. In januari 2023 werden slechts 9 klachten ingediend, wat leek te duiden op een afname van het aantal energiegerelateerde geschillen. Deze stabiliteit leek ook te zijn bereikt voor de Dienst, die de leden van het juridische team van BRUGEL had gemobiliseerd om een groot deel van zijn achterstand weg te werken. Aldus hadden de klachten betrekking op reeds behandelde praktijken, zoals de manipulatie van meters, de schadevergoedingen alsook bepaalde openbare dienstverplichtingen van de leveranciers.

Niettemin lijkt deze analyse te kapseizen in het licht van de evolutie van het totale aantal klachten ingediend over het hele jaar. Er werd een stijging van 343,16% van de klachten geregistreerd ten opzichte van 2022. Deze toename kon worden vastgesteld bij alle problematieken die door de Dienst behandeld worden, maar vooral bij de geschillen die betrekking hebben op de meting en de facturatieproblemen.

Wat de energiesector betreft, bleef de Dienst in 2023 zodoende klachten behandelen over problemen in verband met de overgang naar MIG6, in het bijzonder met betrekking tot de processen van verhuizing, verandering van leverancier en facturatie. Tot slot werden er nog andere disfuncties geïdentificeerd die eigen zijn aan het systeem van het Atrias-platform. De interface lijkt bijvoorbeeld blokkeringen te veroorzaken wanneer leveranciers scenario's invoeren, wat er in uitzonderlijke gevallen toe leidt dat de DNG-meters worden afgesloten. De eindklanten die door deze problemen werden getroffen, hebben zich dan ook tot de dienst voor

de behandeling van klachten van de betrokken actoren gewend. Deze diensten waren echter vaak niet in staat om hun dossier op een bevredigende manier op te volgen door de plotse toename van het aantal klachten dat naar hen werd gestuurd. Daarop hebben veel DNG's zich tot de Dienst gewend om het van hen over te nemen, omdat een reactie van de betrokken partij uitbleef. In dit verband heeft de Dienst veel werk verzet, in eerste instantie via juridische kanalen om de klant onmiddellijk een oplossing te bieden. Dankzij de honderden e-mails die de Dienst in de loop van het jaar naar de markspelers stuurde, werden veel problemen snel opgelost zonder dat er een beslissing moest worden genomen. 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 in 2024 verder zal stijgen, rekening houdend met het voortduren van een deel van de hierboven vermelde IT-storing en de toenemende complexiteit en digitalisering van de energiemarkt.

Wat de specifieke problemen in verband met MIG6 betreft, is het in dit stadium van de analyse erg moeilijk om de oorsprong van de disfunctie en de verantwoordelijkheid van de ene of andere actor te identificeren. Aangezien de leverancier het aanspreekpunt van de klant vormt, zal de klant vaak een klacht indienen bij de leverancier, maar het is mogelijk dat de leverancier niet verantwoordelijk of alleen verantwoordelijk is voor het probleem. Om deze situaties beter te begrijpen, is het essentieel om onderscheid te maken tussen drie hoofdscenario's met betrekking tot de aansprakelijkheid in verband met MIG6.

Het eerste geval betreft een blokkering in het systeem van de DNB, waarvoor Sibelga verantwoordelijk is. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als de klant een nieuw contract heeft bij een leverancier, maar deze laatste dit niet correct kan registreren in het toegangsregister vanwege een geblokkeerd toegangspunt. In deze situatie is Sibelga verantwoordelijk voor de vergoeding van de klant voor de periode tussen de in het contract vastgelegde datum en de werkelijke datum van verzending van de facturatiegegevens. Als de klacht in eerste instantie gericht is aan de leverancier, stuurt deze de klacht door naar Sibelga, die de klant rechtstreeks moet vergoeden.

Het tweede geval betreft de aansprakelijkheid van de leverancier als gevolg van een vertraging of nalatigheid bij het opstarten van het contract. Als de klant bijvoorbeeld een nieuw contract heeft getekend met een leverancier, maar de leverancier het contract vertraagd of is vergeten op te starten, wordt het DNB-systeem niet geblokkeerd en moet de leverancier de klant vergoeden. Sibelga is niet betrokken bij dit proces.

Het derde geval doet zich voor wanneer de leverancier iets verkeerd heeft gedaan waardoor het DNB-systeem vastloopt. Als de leverancier bijvoorbeeld een actie start die niet overeenkomt met de door de DNB gevraagde instructie, zoals een onjuiste 'move in'-datum of een onjuist verzoek om toegang te starten, kan dit ertoe leiden dat het systeem vastloopt. In dit scenario wordt de verantwoordelijkheid gedeeld, maar vrijwaart de leverancier in eerste instantie de klant. De DNB en Sibelga kunnen ook aansprakelijk worden gesteld, met name in geval van laattijdige verwerking van een geblokkeerd punt. Sibelga vergoedt dan de leverancier voor zijn deel van de aansprakelijkheid.

Dit onderscheid maakt het mogelijk om de verschillende verantwoordelijkheden in het kader van MIG6 te verduidelijken, door aan te tonen dat elke speler verantwoordelijk is voor de acties onder zijn of haar controle.

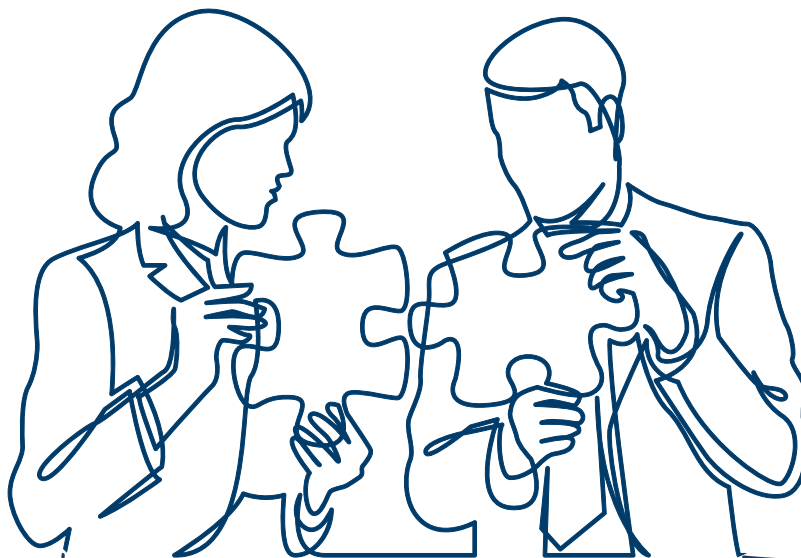
Wat de watersector betreft, was er in 2023 een aanzienlijke stijging van het aantal klachten dat bij de Geschillendienst werd ingediend. Zoals voorzien door de Geschillendienst bij het opstellen van het jaarverslag 2022, heeft de dienst aan bekendheid gewonnen in de watersector, aangezien er 46 klachten werden ontvangen in 2023, tegenover 14 klachten in 2022, een stijging van 328,57%. Deze stijging houdt rechtstreeks verband met het feit dat in de beslissingen

van Vivaqua melding wordt gemaakt van het bestaan van de Geschillendienst en met de publiciteit die Brugel eraan heeft gegeven. De Geschillendienst merkt op dat er geen klachten zijn ingediend tegen Hydria en dat klachten tegen Vivaqua meestal leiden tot een vervroegde afsluiting omdat de oorzaak van de klacht is verdwenen en de klager genoegdoening heeft gekregen van de operator. Zoals zal worden uitgelegd in de gedetailleerde analyse (Deel IV. 'Onze activiteit in cijfers'), hebben de meeste klachten betrekking op onjuiste, vertraagde of ontbrekende facturen; situaties die dus rechtstreeks verband houden met storingen in verband met de implementatie van het SAP-systeem.

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 aanpakken.

2 OPDRACHTEN VAN DE DIENST

Een uitgebreide beschrijving van onze opdrachten vindt u op de website: https://litigesenergie.brussels/nl_BE.



3 ONZE ACTIVITEIT IN CIJFERS

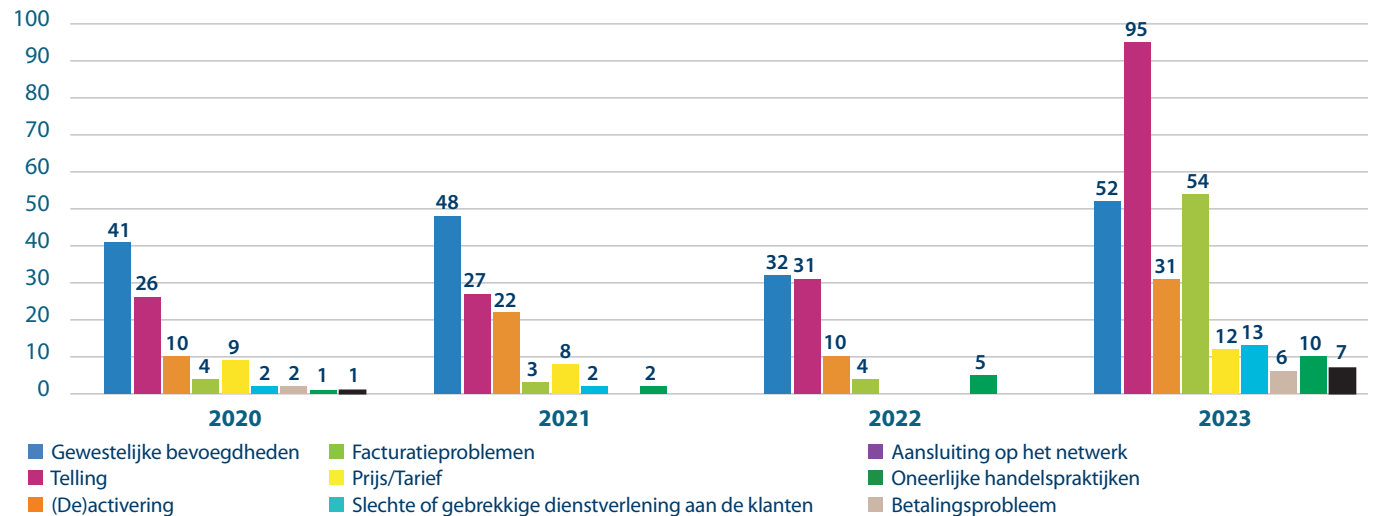
In 2023 ontving BRUGEL 326 klachten (280 over energie en 46 over water), tegenover 95 in 2022, 112 in 2021 en 95 in 2020. Deze cijfers betreffen alle ontvangen klachten, ongeacht of ze werden behandeld door de Geschillendienst, werden onderzocht door de Raad van Bestuur van BRUGEL of werden doorgestuurd naar andere bevoegde autoriteiten. Met andere woorden, het aantal klachten steeg met 343,16% ten opzichte van 2022, een recordcijfer voor energiegeschillen sinds de oprichting van de Geschillendienst.

3.1. INDELING VAN DE KLACHTEN PER CATEGORIEËN¹

Onderstaande figuur illustreert de evolutie van de soorten klachten over 'Energie' die de afgelopen 4 jaar zijn behandeld.

Het is interessant om op te merken dat klachten met betrekking tot de meting nu de belangrijkste categorie van klachten vormen die bij de Geschillendienst worden ingediend. Bij nadere beschouwing van de door de Dienst behandelde zaken blijkt dat een aanzienlijk deel van deze categorie geschillen betrekking heeft op verbruik zonder contract, manipulaties van de meter en betwiste meterstanden. Deze laatste subcategorie lijkt waarschijnlijk verband te houden met de overgang naar MIG6. In dit geval start Atrias automatisch het contract voor de nieuwe DNG op de dag dat de vorige bewoner vertrekt. Bovendien moet de beginmeterstand overeenkomen met de vertrekmeterstand van de vertrekkende bewoner. Als het verbruik dus werd geregistreerd op het punt tussen het vertrek van de vorige bewoner en de aankomst van de nieuwe DNG, wordt

Figuur 1: Indeling van de klachten volgens hoofdcategorie – evolutie van 2020 tot 2023



deze laatste gefactureerd voor verbruik waarvoor hij niet verantwoordelijk is.

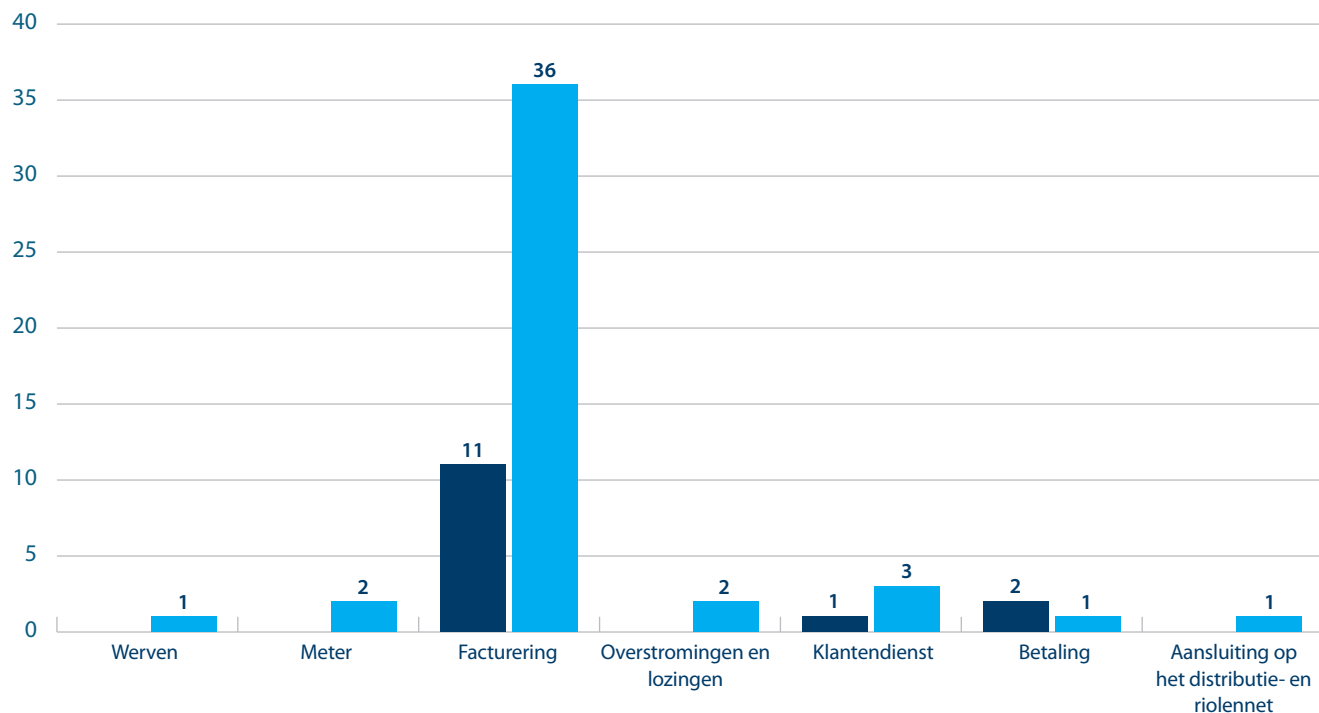
De Dienst merkt ook op dat deze toename van het aantal klachten wijdverspreid is en betrekking heeft op alle categorieën van geschillen die onder zijn bevoegdheid vallen. Hierbij dient opgemerkt dat een klacht betrekking kan hebben op meerdere geschillen, maar dat het computersysteem dat door de Dienst wordt gebruikt alleen toestaat dat de belangrijkste categorie van geschillen

wordt geregistreerd. Bijgevolg kon bij het opstellen van de statistieken in dit verslag geen onderscheid worden gemaakt binnen dezelfde categorie, rekening houdend met de specifieke kenmerken van elk dossier. Een klacht over het manipuleren van een meter valt bijvoorbeeld in de categorie 'meting', maar dat geldt ook voor vragen over de facturatie door de distributienetbeheerder. Hoewel een geschil dus in verschillende categorieën kan vallen, is het gepast om te verwijzen naar het hoofdonderwerp van het geschil.

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

De figuur hierna illustreert de indeling van de klachten 'Water' volgens hoofdcategorie in 2023.

Figuur 2: Indeling van de klachten 'Water' volgens hoofdcategorie in 2023

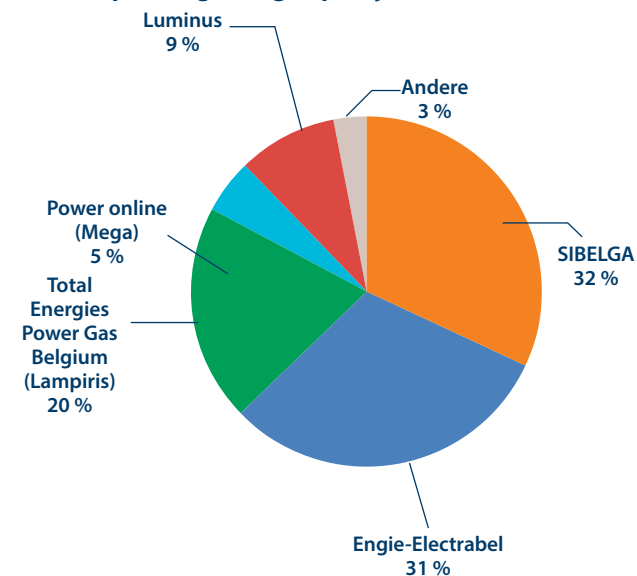


In de thematische analyse in hoofdstuk 4.9 van dit jaarverslag wordt de aard van de 'water'-klachten toegelicht die de Geschillendienst in 2023 heeft behandeld.

3.2. INDELING VAN DE KLACHTEN VOLGENS DE AANGEKLAAGDE MAATSCHAPPIJEN

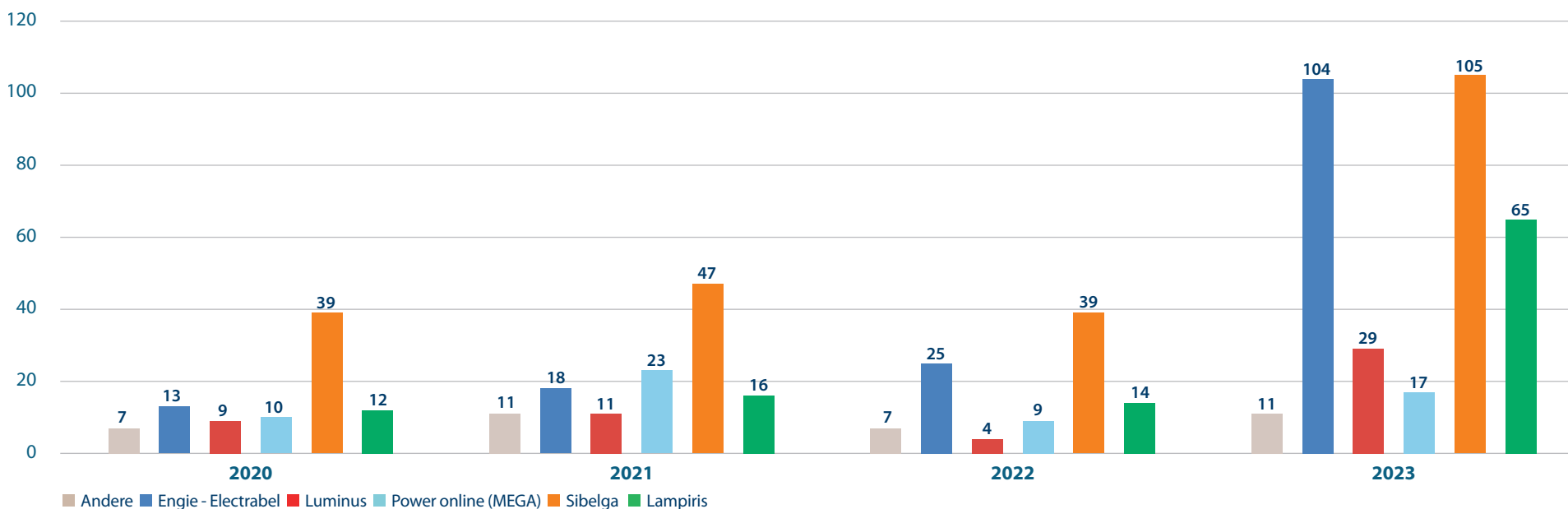
In figuur 3 staan de klachten voor het jaar 2023 volgens de aangeklaagde partij gerangschikt, terwijl figuur 4 de evolutie van deze rangschikking over 4 jaar illustreert. Hierbij dient opgemerkt dat de ingediende klachten tegen meerdere betrokkenen tegelijk gericht kunnen zijn².

Figuur 3: Percentage van de door de Dienst behandelde klachten per aangeklaagde partij in 2023



² 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 2020 tot 2023



Uit de analyse van deze cijfers blijkt dat het aantal ingediende klachten tegen alle actoren aanzienlijk is toegenomen. Wat de leveranciers betreft, lijkt deze indeling in verhouding te staan tot hun marktaandeel in Brussel. BRUGEL merkt ook op dat meer dan 60% van de klachten die in 2023 bij de Dienst werden ingediend, betrekking hadden op ENGIE of Sibelga. De Geschillendienst heeft verder eveneens een zeer aanzienlijke stijging vastgesteld van het aantal klachten tegen leverancier TotalEnergies.

Deze tabel alleen kan echter niet worden gebruikt als indicator voor de naleving door de ene of de andere marktspeeler 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 marktspeeler.

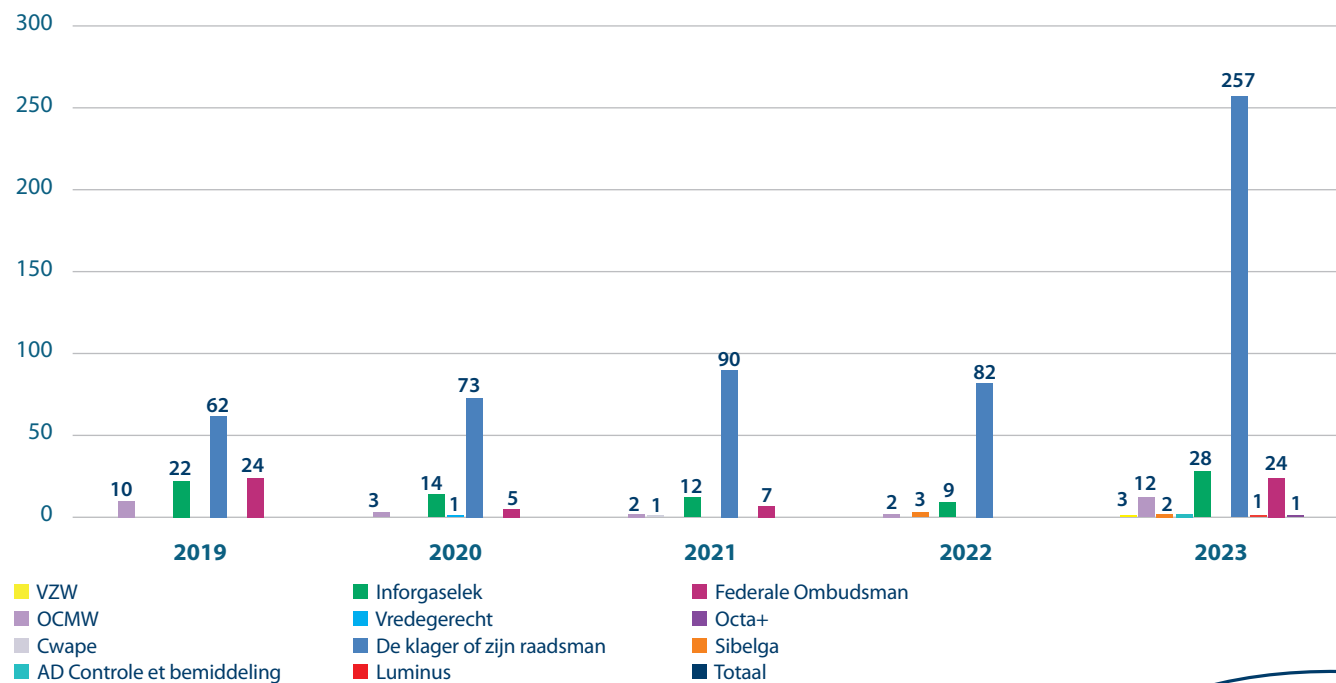
3.3. HERKOMST VAN DE KLACHTEN

De volgende figuur illustreert de evolutie van de oorsprong van de klachten tussen 2019 en 2023. We wijzen erop dat bepaalde klachten van twee instanties tegelijk afkomstig kunnen zijn.

Over het algemeen stellen we vast dat het overgrote merendeel van klachten ingediend werd door de klager, eventueel bijgestaan door zijn of haar advocaat. Dan zijn er

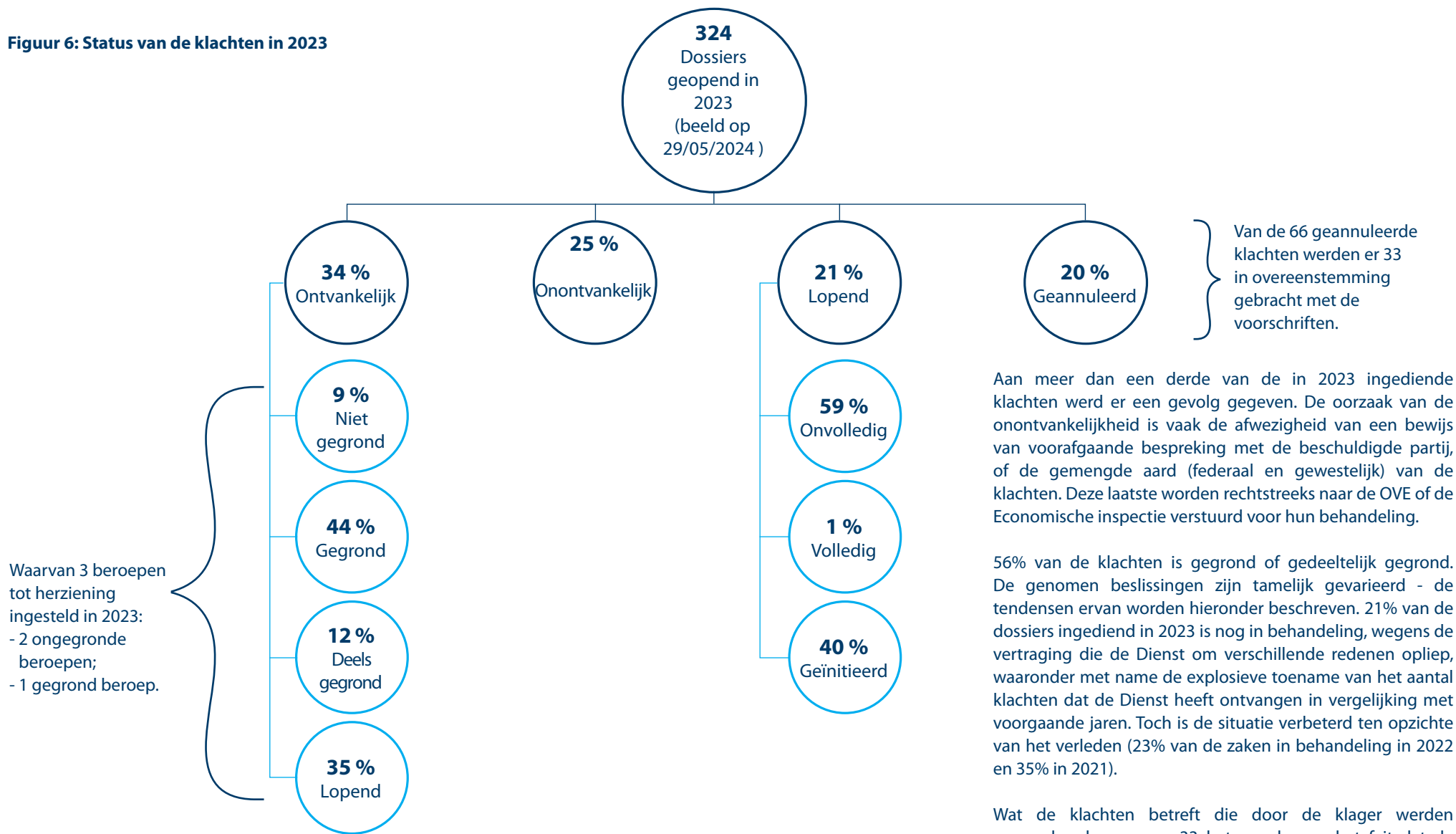
nog andere spelers zoals Infor GazElec (IGE), de OCMW's en de Federale Ombudsman. Terwijl er in 2022 geen enkele klacht werd overgedragen door de Ombudsdienst voor Energie (OVE), werden er in 2023 namelijk maar liefst 24 doorgestuurd naar de Geschillendienst. Vervolgens werden er slechts 2 klachten ingediend door leveranciers, één door Luminus en één door Octa+.

Figuur 5: Herkomst van de klachten - evolutie van 2019 tot 2023



3.4. STATUS VAN DE KLACHTEN

Figuur 6: Status van de klachten in 2023



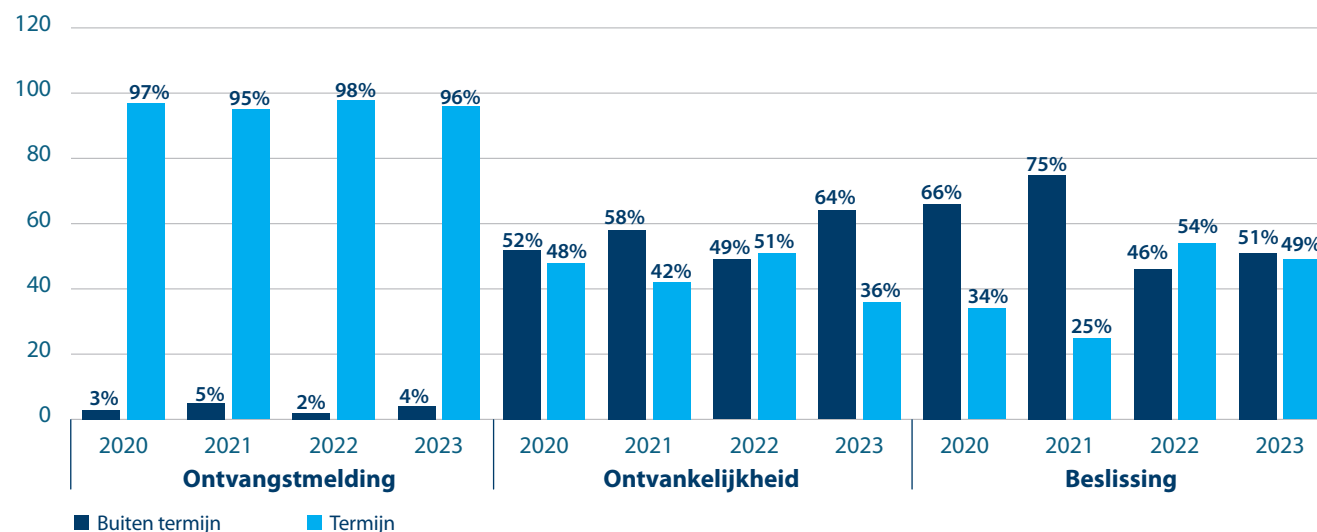
3.5. BEHANDELINGSTERMIJNEN VAN DE KLACHTEN

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

De drastische toename van het aantal klachten dat in 2023 bij de Geschillendienst werd ingediend, heeft een directe impact gehad op de werking ervan. Ondanks de middelen die BRUGEL heeft ingezet om het hoofd te bieden aan deze nooit geziene situatie, is de personeelsbezetting van de Geschillendienst dezelfde gebleven als in 2022. Als gevolg daarvan had de dienst moeite om de termijnen van zijn huishoudelijk reglement voor de behandeling van klachten na te leven. Zo werd 49% van de beslissingen ten gronde binnen de termijn genomen, vergeleken met 54% in 2022.

Desondanks zal de Dienst mechanismen blijven invoeren om de verwerkingstijden verder te verkorten, in het belang van maximale consumentenbescherming en de soepele werking van de markt.

Figuur 7: Behandelingstermijn van de klachten - evolutie van 2020 tot 2023



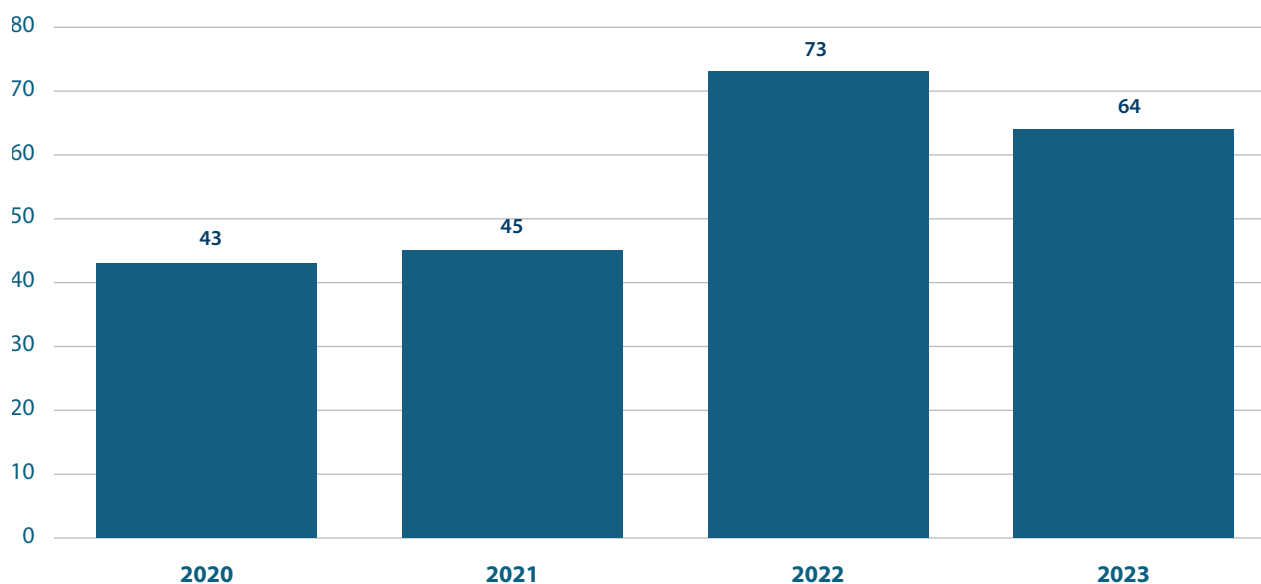
3.6. GENOMEN BESLISSINGEN

De volgende figuur illustreert de evolutie van het aantal genomen beslissingen tussen 2020 en 2023.

Hoewel er in 2023 minder beslissingen werden genomen dan in 2022 (een daling van 11,4%), is de tendens nog steeds stijgend in vergelijking met de vorige jaren en BRUGEL is van plan alle beschikbare middelen aan te wenden om het aantal beslissingen dat jaarlijks door de Geschillendienst wordt genomen, te verhogen, met name door het aantal personeelsleden van de Geschillendienst te versterken.

Van deze 64 beslissingen had er één betrekking op een dossier dat in 2019 was ingediend, 4 op een dossier van 2021 en 8 op een dossier van 2022.

Figuur 8: Aantal genomen beslissingen - evolutie tussen 2020 en 2023



3 "Initiate Leave Request", MIG-scenario dat door een leverancier wordt geïntroduceerd wanneer zijn klant vertrekt om het contract van laatstgenoemde met betrekking tot het punt af te ronden en uiteindelijk de aansprakelijkheid van de leverancier ervoor te beëindigen. Dit scenario kan plaatsvinden met of zonder een energieovernamedocument. Het kan ertoe leiden dat het punt wordt overgenomen door een andere leverancier/klant of dat het wordt afgesloten.

3.7. INDELING VAN HET AANTAL KLACHTEN VOLGENS TAALSTELSEL

De meerderheid van de klachten (86%) wordt ingediend in het Frans.

3.8. DRINGENDE KLACHTEN

In de loop van 2023 registreerde de Geschillendienst 12 dringende klachten. Er zij aan herinnerd dat de Dienst in dringende gevallen en op voorwaarde dat de aanvrager een risico op ernstige schade aantoont die moeilijk te herstellen is, dwingende voorlopige maatregelen kan nemen. De meeste van deze zogenaamde 'dringende' klachten betreffen een verzoek om een ILC³ in te trekken om een dreigende afsluiting van de verbruikspunten van de DNG te voorkomen. In dit opzicht herinnert de Dienst aan de betrokken speler het volgende: "In geen geval mag een leveringspunt van elektriciteit dat bestemd is voor een hoofdwoonplaats of voor hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik worden afgesloten zonder de goedkeuring van de vrederechter" (art. 25sexies, ordonnantie van 19 juli 2001).

In de watersector registreerde de Geschillendienst geen dringende klachten. Dit wordt gerechtvaardigd door het feit dat sinds 1 januari 2022 de onderbreking van de watervoorziening voor huishoudelijke doeleinden verboden is in geval van niet-betaling van facturen door de gebruiker. De enige mogelijkheid voor de operator is om de schuld ten aanzien van hem bij de burgerlijke rechter in te vorderen. We wijzen erop dat een besluit van 1 juni 2022 van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering strikte uitzonderingen op het afsluitverbod vastlegt. De Geschillendienst kan echter niet tussenkomen in deze beperkende situaties zodra een wettelijke bepaling de afsluiting toestaat.

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:

Ongeplande onderbreking van meer dan 6 uur

Administratieve fout van de leverancier

Vertraging in de termijn voor aansluiting

Fout van de DNB en schade aan de consument

In de loop van 2023 werden er 26 aanvragen tot schadevergoeding ingediend, een stijging van 12,38% ten opzichte van 2022 en 2021. De ingediende klachten hebben onder andere betrekking op de volgende kwesties: Energieonderbreking na het afsluiten van een contract met gebruik van de verkeerde EAN-code terwijl de juiste code

was opgenomen in het energieovernamedocument dat de gebruiker naar de leverancier stuurde (R2023-291).

- Energieonderbreking na een beheerfout van de leverancier. De commerciële aanbiedingen werden naar het oude e-mailadres van de klager gestuurd, dat hij niet meer gebruikte. Het nieuwe e-mailadres stond niet alleen in het energieovernamedocument, maar was ook doorgegeven door de DNG (R2023-038).
- Energieonderbreking na een incident op de hoogspanningskabel die de klager bevoorradde (R2023-109).
- Energieonderbreking doordat de leverancier een verkeerd ondernemingsnummer had ingevoerd bij het afsluiten van het contract. Na stopzetting van de activiteit van dit ondernemingsnummer annuleert de leverancier de aanvraag tot opening zonder de klager hiervan op de hoogte te stellen (R2023-017).
- Energieonderbreking na onderhoudswerkzaamheden door SIBELGA aan een hoogspanningscabine (R2023-014).
- Energieonderbreking als gevolg van de niet-activering van het contract van de klager. Omdat zijn contract niet in werking kon treden, werden zijn meters afgesloten in het kader van een ILC die werd gelanceerd door de leverancier van de vertrekkende klant (R2023-250).

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. Meer in het algemeen is er een nieuw Technisch reglement in voorbereiding dat in 2024 zal worden aangenomen en dat gevolgen zal hebben voor de jurisprudentie van de Geschillendienst op de gebieden die onder dit reglement vallen.

4.2.1 Toepassing van het 'verhoogd tarief', het 'verlaagd tarief' en 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 tarief⁴.

Aan de hand van specifieke regels kan worden bepaald welk tarief in principe op een bepaalde situatie moet worden toegepast in het licht van specifieke omstandigheden⁵. In de beslissingen uitgebracht door de Geschillendienst in 2023 heeft deze de gelegenheid gehad om meerdere malen eraan te herinneren dat het Technisch reglement de toepassing van het verhoogd tarief enkel voorziet bij manipulatie van de meter⁶.

4 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 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>).

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, R2022-002, R2022-034.

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 DNB⁷.

4.2.2 Kader voor de facturatie 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. Deze vaststellingen moeten met de grootst mogelijke zorg worden opgesteld en de feitelijke staat van de meter weergeven⁸.

De dienst was ook van mening dat de door de technici van SIBELGA genomen foto's tot doel moesten hebben de feiten te staven, de in het verslag vermelde inbreuken duidelijk aan te tonen en geen twijfel te zaaien bij de betrokken DNG (R2021-088).

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

Overeenkomstig artikel 6, §1, derde lid, van het Technisch reglement moet SIBELGA de meetgegevens ramen op basis van objectieve en niet-discriminerende criteria. 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-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 rechtvaardigen van de toepassing van deze methode⁹. 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 COVID-19-crisis a priori verboden moeten zijn, aangezien deze periode wordt gekenmerkt door overconsumptie van energie door de huishoudens¹⁰.

4.2.4 Beperking van de 'frauduleuze' verbruiksperiode

Via zijn klachtenbehandeling stelt de Dienst vast dat Sibelga bij de facturatie van frauduleus verbruik tot meer dan 5 jaar terug gaat. Sibelga betwist de toepassing van artikel 264, § 2, van het Technisch reglement, aangezien deze bepaling alleen van toepassing is in geval van fraude begaan door de DNG op het moment van het meedelen van zijn gegevens.

De Geschillendienst is van mening dat artikel 264, §2, van het Technisch reglement elektriciteit 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 om een verkeerd gemeten verbruik van een DNG¹¹ te corrigeren. 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 verbruik¹².

4.2.5 'Laattijdige' ontdekking 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 of door de geschiedenis van het verbruikspunt te analyseren (verdachte verbruikstrends)¹³.

Wat de ontdekking 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.

⁷ Zie, bijvoorbeeld, R2020-098.

⁸ Zie, bijvoorbeeld, R2022-046 en R2023-015.

⁹ Zie, bijvoorbeeld, R2022-020, R2022-034, R2023-015.

¹⁰ R2021-088.

¹¹ Zie, bijvoorbeeld, R2023-015.

¹² Zie, bijvoorbeeld, R2022-002.

¹³ Zie, bijvoorbeeld, R2023-002.

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. De DNB moet oplettend blijken van zorgvuldigheid bij abnormaal verbruik en ingrijpen als er een vermoeden is van manipulatie van de meter¹⁴. Er wordt gespecificeerd dat van SIBELGA, als professional met een monopolie op meetactiviteiten, een hogere mate van zorgvuldigheid wordt verwacht¹⁵. De langdurige inactiviteit van de DNB vormt ook een inbreuk op artikel 4 van het TR.

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 facturatie van verbruikte energie aan de gekende bewoner van het adres, die de begunstigde is van de verbruikte energie¹⁶.

4.3. VERIFICATIE VAN DE ODV'S VAN DE LEVERANCIERS

4.3.1 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.¹⁷ Bij deze gelegenheid moet hij ook de algemene leveringsvoorwaarden meedelen. 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.

4.3.2 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 facturatiefout de betaling van een schadevergoeding door de leverancier aan de eindklant¹⁸. Een dergelijke beheerfout kan bijvoorbeeld zijn de introductie van een foutief MIG-scenario, het invoeren van onjuiste gegevens bij het afsluiten van het contract¹⁹, het niet naleven van de termijn van 10 dagen voor het uitbrengen van een offerte, het niet eerbiedigen van de procedure voor de vrederechter, een fout in het EAN-nummer²⁰, enz.

De klanten moeten een verzoek om schadevergoeding echter indienen binnen de 60 dagen na het optreden van de onderbreking of na het kennisnemen door de eindklant van de fout in de procedure van voor het wijzigen van leverancier. Als de klant zijn verzoek niet binnen deze termijn indient, zal de leverancier hem geen schadevergoeding betalen²¹.

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.

4.3.3 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. **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. In dit opzicht heeft de Dienst de gelegenheid gehad om te preciseren dat het bestaan van een leveringscontract op het punt, de verzending van energiefacturen naar een DNG (zelfs in geval van niet-

14 Zie, bijvoorbeeld, R2021-088.

15 Zie, bijvoorbeeld, R2022-046.

16 Zie, bijvoorbeeld, R2022-020, R2022-034.

17 Art. 25ter van de Elektriciteitsordonnantie en art. 20bis van de Gasordonnantie; R2023-009.

18 R2023-038.

19 R2023-017.

20 R2021-028.

21 R2023-009.

betaling of gedeeltelijke betaling door de DNG), de registratie van het verbruik en de afwezigheid van enige reden om aan te nemen dat de DNG het punt heeft verlaten, allemaal elementen zijn die het mogelijk maken om de verblijfplaats van de DNG te bewijzen, ongeacht de domiciliëring van de persoon. Bovendien kan het ontbreken van een inschrijving in het rijksregister niet leiden tot het indienen van een ILC bij Sibelga.

4.3.4 Niet-erbiediging 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 25^{sexies} van de Elektriciteitsordonnantie²². 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. Uit bepaalde klachten heeft de Dienst vastgesteld dat sommige leveranciers de procedure niet of niet correct hebben gevolgd alvorens de plaatsing van een vermogensbegrenzer aan te vragen bij de distributienetbeheerder²³. In het geval van een fout vanwege de leverancier voorziet de ordonnantie in een schadevergoeding²⁴. Het dient echter opgemerkt dat sinds de hervorming van de Elektriciteitsordonnantie in 2022 het systeem van vermogensbegrenzers is geschrapt.

4.4. PROBLEMATISCHE VERHUIZINGEN

In de loop van 2023 noteerde de Geschillendienst een reeks klachten die werden ingediend bij verhuizingen, waarbij de vertrekmeterstand en/of de begindatum van het contract werd betwist (een nieuw contract begint automatisch op het tijdstip en met de vertrekindex van de vertrekkende bewoner).

Deze problematiek steekt de kop op wanneer mensen verhuizen of punten overnemen via de standaardprocedure²⁵. Enerzijds wordt de datum waarop de overeenkomst in werking treedt enkele maanden vervroegd, tot het moment waarop de vorige bewoner het pand verliet, zodat de ingangsdatum voorafgaat aan de daadwerkelijke verhuizing van de klager. Anderzijds komen de meterstanden bij vertrek overeen met de meterstanden die de vorige bewoner heeft doorgegeven toen hij het pand verliet, ondanks eventuele feitelijke meterstanden die door de klager werden doorgegeven. Als de meter tussen deze twee bewoners niet wordt overgenomen door een andere gebruiker, wordt het verschil in meterstand dus doorgerekend aan de nieuwe klant op het punt²⁶.

Het probleem van problematische verhuizingen doet zich vooral voor in gevallen waar het energieovernamedocument niet werd overgemaakt aan Sibelga. In dit verband wijst de Dienst erop dat bij gebrek aan een meteropneming op tegenspraak, de meterstanden die in aanmerking moeten worden genomen, de standen zijn die zijn verkregen op basis van foto's van de meters die door de klager zijn genomen toen hij er zijn intrek nam. (art. 25^{decies}, lid 2).

Bovendien hebben sommige leveranciers naar aanleiding van klachten van klanten een formulier geïntroduceerd voor

het corrigeren van de meterstanden bij verhuizing. Dit laatste legt echter een onredelijke last op de DNG die te goeder trouw probeert zijn situatie te regulariseren, door hem standaard het verschil in verbruik in rekening te brengen, tenzij hij een andere persoon vindt die ermee instemt de financiële gevolgen in zijn plaats te dragen.

Wat betreft het versturen van een contractvoorstel met een retroactieve ingangsdatum, in weerwil van het verzoek van de klager, is de Dienst van oordeel dat dit niet kan worden omschreven als 'redelijk en niet-discriminerend', en dat de voorwaarden van het contract *a fortiori* niet op voorhand werden meegedeeld (art. 25^{ter}, §1).

4.5. DISFUNCTIES VAN ATRIAS

De Dienst heeft gemerkt dat er een terugkerend probleem is met de activering van energieleveringscontracten in het IT-systeem van Atrias, met name voor wat betreft het beheer van aanvragen tot opening en afsluiting voor hetzelfde leveringspunt. De Geschillendienst heeft vastgesteld dat de belangrijkste oorzaak van dit probleem in het feit ligt dat het Atrias IT-systeem niet toestaat dat twee 'modules' (aanvragen tot opening of afsluiting) worden ingevoerd voor eenzelfde leveringspunt op dezelfde dag. Met andere woorden, wanneer de afsluitingsdatum van de meter samenvalt met de datum waarop een Move-In wordt ingevoerd, creëert dit een onregelmatigheid in het IT-systeem van Sibelga, waardoor de Move-In niet tot een goed einde gebracht kan worden.

Hierdoor wordt de overdracht van informatie naar de leverancier belemmerd, waardoor er niet snel een nauwkeurige eindfactuur kan worden opgesteld. Deze situatie heeft geleid tot aanzienlijke vertragingen bij het uitrekenen

22 Art. 25^{sexies}, §1 van de Elektriciteitsordonnantie

23

24

25 Met andere woorden, deze situatie kan worden vermeden als de leverancier, wanneer hij zijn verzoek tot puntovername naar de DNB stuurt, een specifieke subprocedure gebruikt en het energieovernamedocument bij zijn verzoek voegt.

26 R2022-070

van facturen, waarbij verschillende klagers meer dan een jaar lang geen facturen ontvingen. Dit facturatieprobleem is de belangrijkste oorzaak van de zogenaamde 'Atria' -klachten die bij de Geschillendienst belanden.

In dit verband heeft de Dienst erop gewezen dat Sibelga, als DNB, verantwoordelijk is voor het netto toegangsregister. Het niet correct bijhouden van het toegangsregister kan leveranciers verhinderen elektriciteit te leveren aan een DNG en kan resulteren in een overtreding van artikel 9bis van de Elektriciteitsordonnantie en de artikelen 4 en 157 van het TR elektriciteit²⁷. Krachtens artikel 9 van de ordonnantie moet de distributienetbeheerder ook de nodige middelen aanwenden om zijn verplichtingen en taken te vervullen. Dit betekent dat Sibelga haar verantwoordelijkheid niet kan ontlopen door simpelweg te wijzen op de toepassing van de MIG. Sibelga blijft verantwoordelijk voor de tekortkomingen van Atrias en moet ervoor zorgen dat het beheer van het IT-systeem door Atrias vlekkeloos verloopt.

4.6. SCHATTING VAN DE METERSTAND DOOR DE DNB

In 2023 gaf de Dienst zijn advies over de schatting van de meterstand door Sibelga in het kader van haar meetopdracht²⁸.

Overeenkomstig de artikelen 225, 241 en 249 van het Technisch reglement elektriciteit heeft Sibelga het recht de door de DNG verstrekte verbruiksgegevens buiten beschouwing te laten indien zij deze onbetrouwbaar of onjuist acht. In dat geval moet ze deze vervangen door billijke waarden, gebaseerd op objectieve en niet-discriminerende criteria. Hiervoor maakt de DNB een schatting, bijvoorbeeld op basis van de verbruikshistoriek van de desbetreffende klant.

Sibelga moet echter alle passende middelen aanwenden die de DNG van haar mag verwachten, met name wat betreft haar verplichtingen inzake de vaststelling van het verbruik van een DNG (art. 4 TR). Bijgevolg, wanneer Sibelga beslist om de door de DNG overgemaakte meterstand niet te aanvaarden omdat deze niet lijkt overeen te stemmen met de vorige meterstand, wordt van de DNB verwacht dat hij tussenbeide komt om de meegedeelde informatie te verifiëren, des te meer indien de klager de DNG hierover heeft geïnterpelleerd. Door de voorkeur te geven aan een schatting van de meterstand in plaats van aan een interventie ter controle van de gegevens die door de klager zijn doorgestuurd, creëert Sibelga het risico dat het verbruik aanzienlijk wordt onderschat of onjuist is.

4.7. RECHTSTREEKS DOOR BRUGEL BEHANDELDE KLACHTEN

In 2023 heeft BRUGEL 2 klachten van het Steunpunt voor de Diensten Schuldbemiddeling (SDSB) rechtstreeks en gezamenlijk behandeld. Deze klachten (R2023-309 en R2023-333) hadden beide betrekking op het feit dat het wettelijke plafond van 55 euro voor minnelijke invorderingskosten voor energieschulden die vóór september 2023 waren ontstaan, werd overschreden.

In dit verband herinnert BRUGEL eraan dat sinds 30 april 2022 artikel 25sexies, lid 2 van de Elektriciteitsordonnantie, en het equivalent ervan voor gas²⁹, het volgende bepalen:

"Overeenkomstig artikel 5 van de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van de schulden van de consument, mag aan de verbruiker geen andere vergoeding gevraagd worden dan de bedragen bepaald in het contract.

Op voorwaarde dat die contractueel vastgelegd zijn, mag geen enkel bedrag ander dan die hieronder aangegeven van de verbruiker geëist worden:

1° alle invorderingskosten voor onbetaalde facturen, mogen 7,50 euro voor een herinnering en 15 euro voor ingebrekestelling niet overschrijden, met dien verstande dat het totaal van de invorderings- en administratieve kosten de som van 55 euro niet mag overschrijden per leveringscontract. De Regering kan deze forfaitaire bedragen aanpassen rekening houdend met het indexcijfer der consumptieprijsen. Voor de toepassing van dit punt:

a) het maximum van 55 euro is van toepassing tijdens de minnelijke invorderingsprocedure, vanaf het moment dat de eerste aanmaning tot betaling wordt verzonden, en eindigt wanneer de schuld volledig is betaald of wanneer de zaak wordt doorverwezen naar de vrederechter;

b) onder 'totale invorderings- en administratiekosten' wordt verstaan: de aanmanings- en ingebrekestellingskosten, de contractuele verwijlinteressen, de boeteclausule of de kosten van een derde die een activiteit van minnelijke invordering van schulden uitoefent;

2° het verschuldigde resterende saldo;

Zodra de ontbindingsprocedure wordt ingeleid, zullen geen andere herinnerings- en ingebrekestellingskosten mogen worden geëist."

²⁷ R2022-062.

²⁸ R2020-099.

²⁹ Artikel 20quater van de Gasordonnantie.

In het kader van deze gezamenlijke klacht beperkt BRUGEL zich dan ook tot het herhalen van zijn standpunt en de uitspraken van de Geschillendienst.

Eerst en vooral benadrukt BRUGEL dat de minnelijke invorderingsprocedure begint bij het versturen van een herinnering voor een achterstallige betaling en eindigt ofwel met de volledige betaling van de verschuldigde bedragen, ofwel met een aanhangigmaking bij de rechtbank.

De invorderingskosten mogen niet meer bedragen dan 7,50 euro voor een herinnering en 15 euro voor een ingebrekestelling. Verder mag het totaal van de invorderings- en administratiekosten niet hoger zijn dan:

- **Vóór 30 april 2022 de som van 55 euro per lopende procedure.** Er is slechts één plafond als de procedure slechts betrekking heeft op één energiebron of indien zij betrekking heeft op gas en elektriciteit. Er zijn daarentegen twee plafonds als de leverancier twee aparte invorderingsprocedures start;
- **Na 30 april 2022 de som van 55 euro per leveringscontract.**

De totale invorderingskosten omvatten de kosten van herinneringen, ingebrekestellingen, contractuele nalatighedsintrest, boetebedingen of kosten van een derde die een activiteit van minnelijke schuldinvordering uitoefent.

Dit wettelijk plafond geldt, in een procedure, zolang er geen nieuwe invorderingsprocedure werd gestart. Alle facturen volgend op deze herinnering en waarvoor er eveneens een betalingsachterstand zou zijn, moeten bij de lopende invorderingsprocedure worden gevoegd. Indien de afnemer na de totale terugbetaling van zijn schuld bij een volgende factuur opnieuw in gebreke blijft, kan een nieuwe invorderingsprocedure worden gestart

en kunnen dus invorderingskosten worden gevorderd, steeds met inachtneming van het plafond van 55 euro per leveringscontract.

4.8. KLACHTEN TOT HERZIENING

In 2023 heeft de Geschillendienst 8 klachten tot herziening in behandeling genomen, waarvan 3 ingediend werden in 2022³⁰ en 5 in 2023³¹. Deze geschillen hadden betrekking op de volgende kwesties: manipulatie van de meter, toekenningsvoorwaarden van premies, ongerechtvaardigde afsluiting/schadevergoeding, verbruik zonder contract en verwisseling van meters. Van deze 8 beroepen heeft de Dienst één besluit volledig en 2 besluiten gedeeltelijk teruggedraaid en de andere 5 afgewezen.

4.8.1 Manipulatie van de meter

De Dienst heeft de gelegenheid gehad om erop te wijzen dat als administratieve en technische kosten slechts eenmaal werden gemaakt, ze ook slechts eenmaal kunnen worden gefactureerd. Dat maakt dat *"als het forfait al volledig gefactureerd werd aan andere personen dan de klager voor dezelfde meter, het niet opnieuw gefactureerd kan worden. Als het om meerdere bewoners gaat, kan het forfait voor elk van hen worden gefactureerd naar rato van hun bewoning tijdens de periode in kwestie"*³². Dit scenario dekt het geval waarin er met de meter is geknoeid voordat de DNG zijn intrek nam.

De Dienst bracht ook een aantal punten naar voren om aan te tonen dat artikel 264, §2 van het TR van toepassing is op situaties van verbruik zonder contract en niet-gemeten verbruik:

- Artikel 264, §2 is gewijd aan het regelen van de relatie tussen de DNB en de DNG;
- Artikel 225, §3, van het TR verwijst naar situaties waarin de meterstand mogelijk niet overeenstemt met het werkelijke verbruik en bepaalt dat in dergelijke gevallen *"de DNB de desbetreffende meterstanden kan corrigeren binnen de grenzen van artikel 264, §2"*;
- Wat het verbruik zonder contract betreft, komt het geregistreerde verbruik a priori overeen met het reële verbruik. De Dienst is echter van mening dat dezelfde correctiebeginselen van toepassing moeten zijn;
- Artikel 264, §2, van het TR heeft specifiek betrekking op gevallen van fraude. Indien, zoals Sibelga beweert, deze fraude enkel betrekking heeft op gevallen waarin de eindafnemer de DNB heeft benadeeld door onjuiste meterstanden door te geven, dan zou deze situatie a priori de enige moeten zijn waarvoor de DNB toestemming zou moeten krijgen om 5 jaar terug te gaan in het verbruik, wat ons niet evenwichtig lijkt en niet in het belang van de DNB zou zijn.

Ten tweede is artikel 226^{2bis}, §1 van het Burgerlijk Wetboek niet van toepassing bij de manipulatie van een meter. Deze verjaringstermijn verwijst naar de termijn waarbinnen een schuldeiser een vordering kan instellen om een schuld in te vorderen. Hij bepaalt niet de termijn waarbinnen de DNB eerdere meterstanden kan corrigeren³³.

De Dienst is dus van oordeel dat het principe erin bestaat dat Sibelga het verbruik twee jaar terug factureert, met de mogelijkheid om vijf jaar terug te gaan in plaats van twee voor gevallen van niet-gemeten verbruik, met inbegrip van zowel manipulaties van de meter als verbruik zonder contract, niet-gemeten verbruik na beschadiging van de meetapparatuur,

³⁰ R2022-026, R2022-034 en R2022-078.

³¹ R2023-001, R2023-002, R2023-055, R2023-071 en R2023-140.

³² R2022-034.

³³ R2023-001.

en fraude die met name bestaat uit het meedelen van valse meterstanden.

Wat de schatting van de meetgegevens op basis van de verbruikshistoriek van de DNG betreft, moet de referentieperiode representatief zijn. Als deze periode betrekking heeft op de COVID-19-epidemie, mag de DNB de referentieperiode gebruiken van het jaar dat volgt op het jaar dat door COVID-19 werd getroffen³⁴.

Wat de facturatieperiode betreft, geeft de Dienst toe dat de DNB ongeveer 12 maanden laat verstrijken tussen het ogenblik waarop de manipulatie wordt vastgesteld en de datum waarop het NGV wordt gefactureerd. Deze periode stelt de DNB in staat om betrouwbare referentiemeetgegevens vast te stellen nadat de meter werd vervangen of hersteld³⁵.

4.8.2 Toekenningsvoorwaarden van premies

De Dienst geeft aan dat Leefmilieu Brussel het recht heeft om de toezending van het document 'attest van de aannemer' te vragen en dat het, als het dit document niet ontvangt, de premieaanvragen onontvankelijk kan verklaren omdat ze onvolledig zijn. In dit geval is de indiening van het attest een voorwaarde voor de toekenning van de premie die wordt vermeld in de algemene voorwaarden/het premieaanvraagformulier³⁶.

4.8.3 Verbruik zonder contract

De Dienst geeft aan dat voor de toepassing van het algemene rechtsbeginsel van ongerechtvaardigde verrijking aan een aantal voorwaarden moet worden voldaan. Dit beginsel is met name subsidiair van aard en een persoon kan zich er alleen op beroepen als er geen ander rechtsmiddel beschikbaar is. Bovendien is de Dienst niet bevoegd om zich uit te spreken over een compensatie op basis van het

principe van ongerechtvaardigde verrijking. In dit geval moet verwezen worden naar de gewestelijke energienormen die het niet-contractuele verbruik regelen, namelijk artikel 6, §1 van het TR elektriciteit en artikel 9, §1 van het TR gas.

4.8.4 Verwisseling van meters

Als meetgegevens moeten worden gecorrigeerd als gevolg van een verwisseling van meters, moet dit gebeuren in overeenstemming met artikel 264, §2 van het Technisch reglement. Deze bepaling voorziet in een correctie over een periode van maximaal 2 jaar. De mogelijkheid om 5 jaar terug in de tijd te gaan, is alleen toegestaan in bepaalde omstandigheden. Het feit dat de verwisseling van de meters te wijten is aan de tussenkomst van een derde aannemer kan alleen een correctie over een tijdspanne van 5 jaar inhouden als de DNG niet heeft voldaan aan artikel 215 van het TR of als hij een fout heeft begaan.

4.9. KLACHTEN IN VERBAND MET DE WATERSECTOR

De grote meerderheid van de klachten inzake water heeft betrekking op facturatieproblemen. Zoals uitgelegd in het jaarverslag van 2022, heeft de implementatie van het SAP-systeem binnen Vivaqua, het IT-programma voor klantenbeheer van de operator, problemen opgeleverd, met disfuncties in de facturatie tot gevolg. Meer specifiek gaat het om een vertraging in of het ontbreken van facturatie, soms gekoppeld aan een vertraging in de verwerking van de formulieren van meteropneming op tegenspraak wanneer een nieuwe bewoner intrekt, wat eveneens leidt tot facturatiefouten of dubbele facturaties. Er werden ook klachten opgetekend over een slechte klantenservice (het uitblijven van een antwoord van Vivaqua op schriftelijke of mondelinge verzoeken van klagers, te lang geachte

telefonische wachttijden, enz.), gerechtvaardigd door de inzet van het personeel van de operator om de facturatieproblemen op te lossen en het grote aantal interpellaties van gebruikers ten aanzien van Vivaqua.

Naast deze klachten die hun oorsprong vinden in de implementatie van het SAP-systeem, heeft de Dienst tevens klachten ontvangen over de toepassing van het lektarief voorzien in de Algemene Voorwaarden van Vivaqua, alsook over situaties waarin meters verwisseld werden op het moment van het opnemen van de meterstanden door de technici van Vivaqua.

34 R2023-001.

35 R2023-001.

36 R2022-078.

Bijlage 1: Samenvattende tabel van beslissingen uitgebracht in 2023

Onderstaande tabel toont de verschillende klachten die door de Dienst werden behandeld en waarover in 2023 een beslissing ten gronde werd uitgesproken. Bijgevolg worden hierin niet de verschillende geschillen vermeld die werden opgelost/geannuleerd na tussenkomst van de Dienst, maar waarvoor geen beslissing nodig was. Dit geldt ook voor dringende klachten, die niet het voorwerp van enige bekendmaking uitmaken.

Referentie	Beslissing	Thema	Samenvatting
R2019-085	Klacht ontvankelijk en gegrond	Meting - betwisting van de meterstand	Spontane aanpassing van een meterstand na een tikfout is geen billijke waarde die is verkregen op basis van objectieve en niet-discriminerende criteria - Schending van artikel 4, §2, TR gas - Correctie van meetgegevens over twee jaarperiodes.
R2020-099	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Betwisting van factuur	Schatting van meterstanden op basis van de verbruikshistoriek indien de door de klager verstrekte meterstand onbetrouwbaar is - schending van art. 4 elektriciteit omdat de DNB de door de klager verstrekte informatie niet heeft gecontroleerd, laattijdige tussenkomst - rechtzetting uitgebreid tot 2 jaarperiodes - energiediefstal valt niet onder de bevoegdheid van de Geschillendienst.
R2021-028	Klacht ontvankelijk en gegrond	Verbruik zonder contract	Contract opgesteld met de verkeerde EAN-code - Schending van artikel 32septies, §1 van de Elektriciteitsordonnantie - kosten voor het afsluiten en openen van meters ten laste van de leverancier.
R2021-088	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Aantasting van de integriteit van de meetinstallatie	De vaststellingen van de DNB zijn definitief tot het tegendeel bewezen is - de vraag wie verantwoordelijk is voor de fraude valt niet onder de bevoegdheid van de Dienst - het niet-gemeten verbruik is de verantwoordelijkheid van de bewoner van de locatie - laattijdige vaststelling van de fraude (schending van art. 4 en 192 van het TR elektriciteit) - correctie uitgebreid tot 2 jaarperiodes - de DNB heeft het ontduken verbruik correct geraamd.
R2021-091	Klacht ontvankelijk en gegrond	Schadevergoeding - vermogensbegrenzer	Fout in het factuuradres van de klager leidend tot een procedure voor de installatie van een vermogensbegrenzer - schending van artikel 25sexies van de Elektriciteitsordonnantie - schadevergoeding op basis van artikel 32septies, §1bis.
R2021-092	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Verbruik zonder contract	De klager is niet de gekende bewoner. De factuur moet naar de huurder van de klager worden gestuurd.
R2021-106	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Betwisting factuur voor vervanging van meter	De kosten voor het vervangen van een gasmeter worden gedragen door de DNB als de interventie is veroorzaakt door de installaties van de DNB of als de schade aan de meter is veroorzaakt door een derde - de factuur blijft verschuldigd - schending door de DNB van artikel 4 van het TR gas.
R2022-002	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Niet-gemeten verbruik	De vaststelling van de DNB kan niet in vraag worden gesteld - het verbruik bij manipulatie van de meter wordt aangerekend aan de gekende bewoner - geen gebrek aan zorgvuldigheid vanwege Sibelga - de DNB had het recht om 3 jaar terug te gaan in de tijd om het verkeerd gemeten verbruik te corrigeren - de 80e percentiemethode wordt gehandhaafd voor zover deze gunstiger is voor de klager in een precare situatie.
R2022-004	Klacht ontvankelijk en gegrond	Meting - schatting van de meterstand	Sibelga had het defect aan de meter sneller moeten ontdekken - de onveranderlijkheid van de meterstand had moeten worden ontdekt door de dienst voor validatie van de meterstand - de klager had moeten beseffen dat de gegevens op zijn facturen niet overeenstemden met zijn werkelijke verbruik.
R2022-020	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Manipulatie van de meter	De vaststelling van Sibelga heeft bewijskracht, tenzij de gebruiker kan bewijzen dat deze onjuist is - de klager doet het vermoeden dat aan de vaststelling verbonden is niet teniet - de fraude werd laattijdig ontdekt - de opeenvolgende dalingen van het verbruik hadden Sibelga moeten waarschuwen en ertoe moeten aanzetten controles uit te voeren - de DNB heeft artikel 6 van het TR elektriciteit nageleefd door het gemiddelde dagelijkse verbruik dat door de nieuwe meter werd geregistreerd, te gebruiken om het verbruik te ramen - beperking van de facturatie tot het verbruik van twee jaar.
R2022-024	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Verandering van leverancier - vertraging leveringstermijn	Laattijdige inwerkingtreding van het leveringscontract.
R2022-026	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Verwisseling van meters	Klacht tot herziening - Bevestiging van beslissing R2020-090 - het feit dat Sibelga geen fout heeft begaan bij het opnemen van de meetgegevens kan enkel een rechtzetting over 5 jaarperiodes impliceren indien de DNG niet heeft voldaan aan art. 215 of een fout heeft begaan.
R2022-028	Klacht ontvankelijk en gegrond	Facturatie - verhuis	Schending door VIVAQUA van de algemene voorwaarden wegens het niet in acht nemen van het verhuisformulier - te late verzending van de eindfactuur.

Referentie	Beslissing	Thema	Samenvatting
R2022-031	Klacht ontvankelijk en gegrond	Betwisting van kosten voor het openen van meters - administratieve fout	Schending door de DNB van artikel 25sexies, §4 - Meters afgesloten 3 maanden nadat de MOZA-procedure werd opgestart - administratieve fout van de leverancier die leidde tot de afsluiting van de meters
R2022-034	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Manipulatie van de meter	Klacht tot herziening van beslissing R2021-018 - Als de forfaitaire kosten al werden gefactureerd aan een andere DNG voor de betwiste meter, kunnen ze niet opnieuw worden gefactureerd aan de klager - Sibelga kan een pro-ratafactuur uitreiken tussen de opeenvolgende bewoners voor wie de manipulatie werd vastgesteld.
R2022-036	Klacht ontvankelijk en gegrond	MIG	Niet-naleving van het doel van het 'Mystery Switch'-scenario - De leverancier kan niet ontsnappen aan de negatieve gevolgen van een handeling die hij onrechtmatig heeft verricht.
R2022-046	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Manipulatie van de meter	Onvolledige vaststelling - manipulatie vastgesteld in het uitzonderlijke geval in casu - inbreuk op artikel 4 van het technisch reglement elektriciteit voor opstelling van onvolledige vaststelling - inbreuk op artikel 4 van het technisch reglement voor laattijdige ontdekking van de manipulatie - raming - correctieperiode.
R2022-053	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Niet-verlenging leveringscontract	De begindatum van de levering bepaalt het begin van de contractperiode - artikel 25quattordecies vereist nooit het gebruik van briefwisseling per post als informatiemiddel - gebruik van het vermoeden van de feiten als bewijsmiddel - Naleving door de leverancier van zijn algemene voorwaarden.
R2022-062	Klacht ontvankelijk en gegrond	Niet-activering van contract - Atrias	De DNB heeft het toegangsregister niet correct bijgehouden - schending door Sibelga van artikel 9bis van de Elektriciteitsordonnantie en van de artikelen 4 en 157 van het TR elektriciteit - niet-levering ondanks het sluiten van een contract, schending door de leverancier van artikel 25duodecies van de Elektriciteitsordonnantie - toepassing van de vergoeding voorzien in artikel 25quattuordecies.
R2022-065	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Contractuele voorwaarden	Het is de verantwoordelijkheid van de leverancier om zijn voormalige klanten te informeren naar aanleiding van zijn terugtrekking uit de Brusselse markt - de klager beschikte over alle informatie die hij nodig had om een ander contract te sluiten dan het contract dat hem automatisch werd gegund na de terugtrekking van de leverancier uit de Brusselse markt.
R2022-067	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Telling – werking van de meter	Gebruik van geschat verbruik in geval van meterblokkering - korte en niet-representatieve referentieperiode - de DNB heeft de leverancier enkel het geschatte verbruik meegedeeld, maar heeft de meterstanden niet gecorrigeerd - schending van de artikelen 241 en 264 van het TR elektriciteit
R2022-070	Klacht ontvankelijk en gegrond	Problematische verhuizing	Bij ontstentenis van een meteropneming op tegenspraak moeten de meterstanden in aanmerking worden genomen die voortvloeien uit de foto's van de meters die de klager bij zijn intrek nam - het door de leverancier ter beschikking gestelde regularisatieformulier is niet in overeenstemming met de bepalingen van de ordonnantie en vormt een onredelijke belasting voor de DNG - Niet-inachtneming van de termijn van 10 werkdagen voor de toezending aan de klager van een redelijk en niet-discriminerend voorstel.
R2022-074	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Injectie	Naleving door de leverancier van de verplichting om overtollige energie terug te kopen (art. 27, §3 van de Elektriciteitsordonnantie)
R2022-078	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Toekenningsvoorwaarde van premies	Klacht tot herziening – de overlegging van het 'attest van de aannemer' was van meet af aan een voorwaarde voor de toekenning van de premie - Bevestiging van beslissing R2022-030
R2022-079	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Facturatie - inningsprocedure	Geen facturatiefout vanwege de leverancier - in overeenstemming met de bepalingen van de ordonnantie heeft de leverancier de gegevens van de klager doorgegeven aan het OCMW - Laattijdige verwerking van het verzoek tot wijziging van het facturatieadres - inbreuk op artikel 25duodecies van de Elektriciteitsordonnantie
R2022-083	Klacht ontvankelijk en gegrond	Klachtendienst laat het afweten	Dienst voor de behandeling van klachten laat het afweten – schending van artikel 25quattuordecies, §4 van de Elektriciteitsordonnantie.
R2022-095	Klacht ontvankelijk en gegrond	Betwisting van factuur	Betwiste facturatie - facturatie opgesteld op basis van een energieovernamedocument - het energieovernamedocument is geen contract - de contractuele relatie is niet tot stand gekomen - de factuur moet worden geannuleerd.
R2023-001	Klacht ontvankelijk en gegrond	Manipulatie van de meter	Klacht tot herziening van beslissing R2021-037 - niet-gemeten verbruik ten laste van de gekende bewoner van de locatie - mogelijkheid tot strafrechtelijke vervolging en vervolging van de persoon die volgens de klager verantwoordelijk is voor de schade - niet-relevante referentieperiode - gebruik van een referentieperiode van één jaar, na COVID-19 indien niet representatief - laattijdige ontdekking van manipulatie - rechtzetting uitgebreid tot 2 jaarperiodes - de DNB kan het forfait voor aantasting van de integriteit van de meter niet doorrekenen aan de klager - facturiatietermijn gerespecteerd.

Referentie	Beslissing	Thema	Samenvatting
R2023-002	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Manipulatie van de meter	Klacht tot herziening van beslissing R2023-002 - het kan niet worden uitgesloten dat een strook die aan de basis slecht werd vastgedraaid, na verloop van tijd geleidelijk losser wordt - de daling van het verbruik valt niet samen met de aankomst van de klager op het punt - sommige grove manipulaties kunnen met het blote oog worden gedetecteerd door meteropnemers - de manipulaties kunnen worden gedetecteerd/vermoed door de evolutie van het verbruik van een DNG - Reeks aanwijzingen ontoereikend om manipulatie te kunnen vaststellen bij ontstentenis van formele vaststelling - laattijdige ontdekking van onregelmatigheid - Correctieperiode verlengd tot 2 jaar - Beroep verworpen.
R2023-007	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Schadevergoeding - afsluiting	Incident dat onder een geval van overmacht ressorteert - onvoorzienbaar isolatiegebrek vanwege de spontane aard ervan - artikel 32quinquies werd niet geschonden.
R2023-009	Klacht ontvankelijk en gegrond	Ongerechtvaardigde afsluiting - beheerfout	Slechte opvolging van de contractaanvraag - niet-naleving van artikel 25ter van de Elektriciteitsordonnantie betreffende de verplichting om een offerte over te maken - niet-naleving van de ordonnantie met als gevolg de afsluiting van de meters - annulering van de kosten voor het openen van de meters.
R2023-014	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Schadeloosstelling	De onderbreking van de bevoorrading was gepland - de fasen werden niet aan- of uitgeschakeld door de DNB - geen fout in hoofde van de DNB - geen oorzakelijk verband tussen de geleden schade en de tussenkomst van Sibelga.
R2023-015	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Manipulatie van de meter	Bestaan van ontoereikende reeks aanwijzingen om te kunnen stellen dat een externe manipulatie heeft plaatsgevonden - vaststelling kan niet worden betwist voor zover de klager geen bewijs van het tegendeel levert - het behoort niet tot de bevoegdheid van de Dienst om zich uit te spreken over de toerekenbaarheid van de manipulatie, het niet gemeten verbruik valt onder de verantwoordelijkheid van de bewoner van de locatie - het TR voorziet niet in de mogelijkheid om een verlaagd tarief toe te passen - laattijdige ontdekking van de fraude - grotere mate van zorgvuldigheid van de DNB als professional met een monopolie op meetactiviteiten - correctie uitgebreid tot 2 jaarperiodes - in dit geval maakt het 80e percentiel het niet mogelijk om de werkelijk verbruikte hoeveelheid te schatten op basis van objectieve en niet-discriminerende factoren - schatting op basis van de verbruikshistoriek.
R2023-017	Klacht ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond	Schadevergoeding - ongerechtvaardigde afsluiting	Beheerfout bij het afsluiten van het contract die heeft geleid tot het afsluiten van de meter - de leverancier heeft de klager niet op de hoogte gesteld van de onderbreking van de levering aan het betwiste punt - er moet een schadevergoeding aan de klager worden overgemaakt.
R2023-038	Klacht ontvankelijk en gegrond	Schadevergoeding - ongerechtvaardigde afsluiting	Commerciële aanbiedingen verzonden naar een e-mailadres dat de klager niet langer gebruikte - de leverancier was op de hoogte van het nieuwe e-mailadres - beheerfout met als gevolg dat de meter werd afgesloten - inbreuk op artikel 32septies, §1 van de Elektriciteitsordonnantie.
R2023-055	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Klacht tot herziening van beslissing R2022-036	Bevestiging door overschrijding van de termijn.
R2023-060	Klacht ontvankelijk en gegrond	Betwisting van factuur	De leverancier heeft op eigen initiatief aan de DNB gevraagd om het punt in naam van de klager over te nemen, hoewel hij geen leveringscontract had ondertekend - de leverancier heeft het identificatieformulier van de DNG een draagwijdte gegeven die niet is voorzien in artikel 20quater, §2, derde lid, van de Gasordonnantie - het contract is nietig.
R2023-064	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Statuut van beschermde klant	De status wordt toegekend voor een vaste periode van 5 jaar - geen overgangsregeling - beginsel van niet-terugwerkende kracht van de wet - een nieuwe wet kan geen verandering brengen in een situatie die onder de oude wet is ontstaan - de nieuwe ordonnantie is van toepassing op de toekomstige gevolgen van de toekenning van de status van beschermde klant onder de oude ordonnantie.
R2023-071	Klacht ontvankelijk en gegrond	Schadevergoeding - ongerechtvaardigde afsluiting	Klacht tot herziening van beslissing R2022-031 - de laattijdige afsluiting van de meter beschermt de consument door hem de tijd te geven om zijn verbruik te regulariseren - geen negatieve impact op de eindklant.
R2023-097	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Schadeloosstelling	Verhuis - afsluiting elektriciteit - verzoek om schadevergoeding - energiecontract niet gevalideerd door de leverancier omwille van de niet-bezorging van de nodige gegevens door de klager - de schadevergoeding is niet verschuldigd.
R2023-140	Klacht ontvankelijk maar niet gegrond	Verbruik zonder contract	Klacht tot herziening van beslissing R2022-095 - subsidiair karakter van het algemene rechtsbeginsel van ongerechtvaardigde verrijking - leverancier kan geen schadevergoeding vorderen door middel van zowel ongerechtvaardigde verrijking als een factuur - de Dienst is niet bevoegd om uitspraak te doen over schadevergoeding op basis van het beginsel van ongerechtvaardigde verrijking - toepassing van de beginselen van verbruik zonder contract - beroep verworpen.

Verantwoordelijke uitgevers

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

Design en vormgeving

www.inextremis.be

Foto's

[stock.adobe.com](https://www.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