

# REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

## ADVIES (BRUGEL-ADVIES-20222012-357)

Gids voor de interpretatie van de openbare  
dienstverplichtingen van de leveranciers in het Brussels  
Hoofdstedelijk Gewest.

Opgesteld op basis van de artikelen 30bis, § 2, en 25ter, § 2  
van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de  
organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels  
Hoofdstedelijk Gewest

20 december 2022

# Inhoud

1	Inleiding.....	3
2	VOORAFGAANDE ALGEMENE OPMERKINGEN.....	5
3	INTERPRETATIEGIDS.....	6
3.1	Openbare dienstverplichtingen.....	6
3.1.1	Definities .....	6
3.1.2	Sluiting van het contract .....	6
3.1.3	Duur van het contract .....	10
3.1.4	Beëindiging van het contract .....	10
3.1.5	Inhoud van het contract .....	12
3.1.6	Wijziging van het contract .....	12
3.1.7	Verplichtingen van de partijen.....	13
3.1.8	Relaties met de DNB .....	15
3.1.9	Facturering.....	15
3.1.10	Opschorting van de elektriciteitslevering.....	20
3.1.11	Statuut van beschermde afnemer .....	21
3.1.12	Prijs .....	22
3.1.13	Verhuizing.....	22
3.1.14	Geschillen.....	23
3.1.15	Bescherming van de persoonlijke levenssfeer .....	23
3.1.16	Aansprakelijkheid en schadevergoeding.....	24
3.1.17	Overdracht van het contract aan een derde.....	25
3.1.18	Eindclausules .....	25

## I Inleiding

Op grond van artikel 30bis, § 2 van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna 'Elektriciteitsordonnantie') is BRUGEL bekleed met een algemene opdracht van toezicht op en controle van de toepassing van de ordonnanties en besluiten die verband houden met de organisatie en de werking van de gewestelijke energiemarkt.

Bovendien is door de wijzigingsordonnantie van 23 juli 2018 een § 2 ingevoegd in artikel 25ter, die als volgt luidt<sup>1</sup>:

*"De leveranciers delen de algemene voorwaarden alsook elke wijziging daarvan inzake de leveringscontracten mee aan Brugel, zodat de regulator hun conformiteit met de Brusselse wetgeving kan controleren.*

*Indien de in het vorige lid opgesomde documenten niet worden bezorgd, worden sancties voorzien. De Regering legt de modaliteiten daarvan vast."*

BRUGEL beschikt dus over een specifieke bevoegdheid op grond waarvan hij controle kan uitoefenen op de algemene voorwaarden die de leveranciers toepassen in hun energieleveringscontracten.

In het kader van de voornoemde bevoegdheden heeft BRUGEL gewerkt aan een **gids voor de interpretatie van de openbare dienstverplichtingen van de leveranciers**, met de volgende doelstellingen:

- de leveranciers helpen bij het herzien van hun algemene voorwaarden, door hen te ondersteunen bij de interpretatie van de wetgeving en hen in staat te stellen de nodige aanpassingen door te voeren, zodat deze in overeenstemming zijn met het Brusselse kader;
- de initiatiefnemers van projecten die graag activiteiten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest willen opstarten, informeren. Dit document kan hen helpen de Brusselse wetgeving te begrijpen en hun algemene voorwaarden op te stellen. In dit kader wordt dit document louter ter informatie verstrekt: het is bedoeld om ervoor te zorgen dat de ordonnantie vlotter leesbaar wordt voor de leveranciers;
- de sociale actoren en de organisaties voor consumentenbescherming de kans bieden deze gids bij hun dagelijkse werkzaamheden te gebruiken, bijvoorbeeld wanneer zij geconfronteerd worden met conflicten tussen afnemers en leveranciers over de naleving van openbare dienstverplichtingen.

Wat de leveranciers betreft die actief zijn op de residentiële markt in Brussel, verwacht BRUGEL dat ze de gids gebruiken om een interne controle van hun algemene voorwaarden uit te voeren. Gelijklopend met deze interne werkzaamheden van de leveranciers zal BRUGEL ook de aandacht van de leveranciers vestigen op de verschillende wijzigingen die in de algemene voorwaarden moeten worden aangebracht, zodat ze in overeenstemming zijn met het

---

<sup>1</sup> Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, BS 17 november 2001, p. 39135.

Brusselse wetgevend kader<sup>2</sup>. De leveranciers zullen vervolgens worden uitgenodigd om een nieuwe versie van hun algemene voorwaarden aan BRUGEL te bezorgen.

Zodra deze werkzaamheden zijn uitgevoerd, verwacht BRUGEL van de leveranciers dat zij BRUGEL systematisch in kennis stellen van de wijzigingen die zij aan hun algemene voorwaarden wensen aan te brengen, zoals bepaald in de ordonnantie. Deze procedure zal als volgt worden uitgevoerd:

- De leverancier stuurt een brief aan BRUGEL waarin hij aangeeft dat hij zijn algemene voorwaarden wenst te wijzigen: in deze brief moet specifiek worden vermeld welke bepalingen gewijzigd zullen worden. Deze brief moet eventueel ook een motivering bevatten waarin minstens wordt uitgelegd hoe de nieuwe bepaling in overeenstemming is met het Brusselse wetgevend kader;
- BRUGEL beschikt over een termijn van 30 dagen om het verzoek tot wijziging te onderzoeken;
- Na afloop van de termijn van 30 dagen wordt de leverancier per post in kennis gesteld, hetzij van de aanvaarding van de wijziging, hetzij van de weigering, naar behoren gemotiveerd;
- Een door BRUGEL aanvaarde wijziging kan in werking treden zolang de leverancier de bepalingen betreffende de wijzigingen van de contractuele voorwaarden naleeft (informatie aan de afnemer, termijn voorafgaand aan de inwerkingtreding, mogelijkheid tot opzegging van het contract enz.).

Een dergelijke kennisgevingsprocedure zal het mogelijk maken de naleving van de algemene voorwaarden van de leveranciers regelmatig te controleren en aldus de consumentenbescherming en de rechtszekerheid van de leveranciers te waarborgen.

In dit document wordt verwezen naar de desbetreffende bepalingen van de Elektriciteitsordonnantie; men kan er ook van uitgaan dat ook systematisch wordt verwezen naar de desbetreffende bepaling van de Gasordonnantie.

Deze gids is bijgewerkt op 20 december 2022, naar aanleiding van de inwerkingtreding van de ordonnantie van 17 maart 2022 tot wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegenisretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de ordonnantie van 12 december 1991 houdende oprichting van begrotingsfondsen met het oog op de omzetting van richtlijn 2018/2001 en richtlijn 2019/944.

---

<sup>2</sup> In het document wordt regelmatig verwezen naar de beslissingen van de Geschillendienst van BRUGEL, die in voetnoten worden vermeld. Die beslissingen zijn gepubliceerd op de website van de Geschillendienst en kunnen door de leveranciers worden geraadpleegd. Deze beslissingen worden slechts ter illustratie meegegeven.

## 2 VOORAFGAANDE ALGEMENE OPMERKINGEN

BRUGEL wenst enkele inleidende opmerkingen te maken die transversaal van toepassing zijn op de algemene voorwaarden.

In de eerste plaats vestigt BRUGEL de aandacht op de noodzaak om verwarring tussen de verschillende gewesten te vermijden: indien de algemene voorwaarden zowel in Wallonië en Vlaanderen als in Brussel van toepassing zijn, en indien er is voorzien in verschillen tussen deze gewesten, moet in de bepaling duidelijk haar territoriale toepassingsgebied worden vermeld. Verduidelijkingen in dit verband zouden welkom zijn (bv. met betrekking tot de minimumduur van het contract, met betrekking tot de kosten van het afsluiten van de meter (gratis in Brussel), met betrekking tot de herinneringskosten enz.).

Ten tweede beveelt BRUGEL ook aan om aparte algemene voorwaarden op te stellen voor injectiecontracten, om de bepalingen die van toepassing zijn op de injectiecontracten te verduidelijken en om de algemene voorwaarden vlotter leesbaar te maken.

Ten derde zet BRUGEL hier niet de verschillende regels uiteen die van toepassing zijn op het consumentenakkoord, aangezien dit enkel bindend is voor de leveranciers die het hebben ondertekend en het buiten het kader valt van de Brusselse wetgeving, ten aanzien waarvan BRUGEL de algemene voorwaarden moet controleren.

## 3 INTERPRETATIEGIDS

### 3.1 Openbare dienstverplichtingen

#### 3.1.1 Definities

De leveranciers moeten ervoor zorgen dat de in de algemene voorwaarden gebruikte definities in overeenstemming zijn met de in de wetgeving gebruikte definities. In geval van inconsistentie moet de definitie die in de wetgeving is vermeld, altijd voorrang krijgen.

#### 3.1.2 Sluiting van het contract

##### 3.1.2.1 *Verplichting tot het doen van een voorstel*

In overeenstemming met artikel 25ter, § 1 van de Elektriciteitsordonnantie is elke leverancier verplicht om aan elke afnemer die erom verzoekt, binnen tien dagen na het verzoek een voorstel over te maken. Een bepaling waarin wordt vastgelegd dat de leverancier bijvoorbeeld binnen 30 dagen zijn antwoord op het contractverzoek aan de afnemer meedeelt, ongeacht of het antwoord positief of negatief is, is niet in overeenstemming met deze bepaling. Op dezelfde manier, en in overeenstemming met artikel 25ter, § 1, tweede lid, van de Elektriciteitsordonnantie, zijn alle leveranciers verplicht om een redelijk en niet-discriminerend voorstel van leveringscontract tegen een dynamisch tarief voor te stellen aan elke afnemer die is uitgerust met een slimme meter en die hem daarom verzoekt, en dit binnen 10 dagen na de indiening van het verzoek. Naast de voornoemde informatie deelt de leverancier de mogelijkheden, kosten, risico's en verplichtingen mee, met inbegrip van de noodzaak uitgerust te zijn met een slimme meter, die zijn verbonden aan een leveringscontract tegen een dynamisch tarief<sup>3</sup>.

Bovendien moet de leverancier ervoor zorgen dat hij bij zijn voorstel ook de algemene verkoopsvoorwaarden voegt, alsook de bepalingen van de ordonnantie die betrekking hebben op de beschermde afnemers, wanneer de afnemer een huishoudelijke afnemer is, overeenkomstig artikel 25ter, § 1, eerste lid van de Elektriciteitsordonnantie.

Vanaf het ogenblik van de sluiting van het contract beschikt de leverancier over een uitdrukkelijk mandaat om het vorige leveringscontract in naam en voor rekening van de afnemer te beëindigen, overeenkomstig artikel 163 van het Technisch reglement. De leverancier beschikt over dit mandaat om elke verrichting uit te voeren die nodig is voor de verandering van leverancier.

##### 3.1.2.2 *Documenten die bij de sluiting van het contract kunnen worden gevraagd*

Het feit dat de leverancier bepaalde documenten van de afnemer vraagt om het contract op te stellen (kopie van de identiteitskaart, kopie van de huurovereenkomst enz.), ontslaat de leverancier niet van zijn verplichting om binnen 10 dagen na de contractaanvraag een voorstel te doen<sup>4</sup>. Het enige document waarvan het al dan niet doen van een voorstel afhankelijk kan zijn, is het identiteitsdocument. Het energieovernamedocument is geen essentieel document

---

<sup>3</sup> Deze verplichting is enkel van toepassing op leveranciers met meer dan 200.000 afnemers op nationaal niveau.

<sup>4</sup> R2019-025.

voor het doen van een voorstel voor een leveringscontract<sup>5</sup>, noch moet de gezinssamenstelling worden doorgegeven<sup>6</sup>. In het geval van een appartementsgebouw heeft de leverancier ten minste het meternummer of de EAN-code nodig om de contractaanvraag te kunnen behandelen<sup>7</sup>. Anderzijds kan het verzoek van een leverancier om bij de contractaanvraag een identiteitsdocument te bezorgen, niet worden uitgelegd als een weigering om een voorstel te doen<sup>8</sup>. De leveranciers moeten zich in dit verband aan de regels inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer houden.

### 3.1.2.3 Weigering van afnemer

In overeenstemming met artikel 25ter, § 1, eerste en tweede lid van de Elektriciteitsordonnantie mogen leveranciers slechts weigeren aan een afnemer te leveren indien het gaat om een afnemer of een voormalige afnemer die zijn schulden bij de betrokken leverancier niet volledig heeft gezuiverd, of die zijn schulden niet heeft gezuiverd en die het eventueel opgestelde afbetalingsplan niet naleeft. De leverancier kan zich evenmin achter een operationeel probleem verschuilen om een afnemer te weigeren.

In dat geval heeft de leverancier de keuze om ofwel de contractaanvraag schriftelijk te weigeren, ofwel een voorstel te doen voor een leveringscontract dat zal worden gesloten nadat de afnemer een borg heeft verstrekt. Een leverancier kan een afnemer dus niet weigeren omdat deze schulden zou hebben bij een andere leverancier, of omdat de leverancier "reden heeft om te twifelen aan zijn solvabiliteit".

De weigering van de afnemer moet gebeuren binnen een termijn die verenigbaar is met de andere verplichtingen van de leverancier en met name de verplichting om binnen 10 dagen na het verzoek van de afnemer een voorstel te doen, alsmede de verplichting om het leveringspunt binnen 3 weken na het verzoek van de afnemer over te nemen. Een termijn van 30 dagen om het contractverzoek van een afnemer te weigeren, is derhalve niet verenigbaar met de Brusselse wetgeving.

### 3.1.2.4 Verzoek om een borg

In overeenstemming met artikel 25ter, § 1, tweede lid van de Elektriciteitsordonnantie kan de leverancier een borg vragen aan een afnemer die een leveringscontract voor elektriciteit wenst te sluiten, indien de afnemer niet al zijn schulden heeft gezuiverd en het eventueel opgesteld afbetalingsplan niet heeft nageleefd. De leverancier kan de afnemer niet vragen een borg te betalen en tegelijkertijd de schulden te zuiveren; de borg kan niet worden gebruikt om de schuld in kwestie af te betalen, maar alleen om de leverancier een garantie te bieden voor eventuele toekomstige schulden. De borg kan alleen worden gevraagd vóór de sluiting van een contract, of bij de verlenging van het contract, en niet tijdens het contract.

Het bedrag van de gevraagde borg moet in ieder geval redelijk zijn en in verhouding staan tot het vermoedelijke verbruik van de afnemer.

---

<sup>5</sup> R2019-064.

<sup>6</sup> R2016-042.

<sup>7</sup> R2019-086.

<sup>8</sup> R2018-053.

De termijn waarin om een borg kan worden gevraagd, moet in ieder geval verenigbaar zijn met de verplichting om het leveringspunt binnen drie weken na het verzoek van de afnemer over te nemen. In dit opzicht is een termijn van 15 dagen redelijk en stelt het de leveranciers in staat aan deze verplichting te voldoen. Indien de afnemer niet reageert op het verzoek om een borg, kan de leverancier schriftelijk weigeren om hem een voorstel te doen.

De volgende redenen zijn derhalve **niet geldig** om van de afnemer een borgsom te verlangen:

- Het feit dat de afnemer onbetaalde schulden heeft bij een andere leverancier, of dat er redenen zijn om te twijfelen aan de solvabiliteit van de afnemer (met name aan de hand van de gegevens die via de MIG worden uitgewisseld tussen de vorige leverancier en de DNB);
- Als de afnemer in voorgaande jaren een betalingsachterstand heeft gehad;
- Indien het contractaanvraagformulier onregelmatigheden bevat of onvolledig is;
- Als blijkt dat op het leveringspunt een andere operatie aan de gang is, waardoor het onmogelijk is om van leverancier te veranderen.

Het niet-betalen van een borgsom kan, indien de levering reeds begonnen is, evenmin aanleiding geven tot een automatische onderbreking van de levering: een eventuele onderbreking moet de procedure naleven die vervat is in artikel 25octies van de Elektriciteitsordonnantie (zie hieronder).

Leveranciers mogen deze borgsom gebruiken ter compensatie van bedragen die de afnemer aan het einde van het contract nog verschuldigd is, op voorwaarde dat hierover proactief met de afnemer wordt gecommuniceerd.

### 3.1.2.5 Opschortende clausules

Er kan worden voorzien in opschortende clausules die de sluiting van het contract verhinderen indien zij zich verwezenlijken. Niettemin kan een opschortende clausule de leverancier niet de kans bieden de verplichting tot het doen van een voorstel te omzeilen: derhalve kunnen de hierboven uiteengezette redenen op grond waarvan de leverancier een afnemer niet kan weigeren, evenmin een aanvaardbare opschortende clausule vormen.

Opschortende voorwaarden zoals de volgende zijn niet aanvaardbaar:

- Een opschortende voorwaarde die verband houdt met de verificatie van de solvabiliteit van de afnemer, of met de verificatie van het bestaan van onbetaalde rekeningen bij de afnemer: een dergelijke verificatie kan alleen betrekking hebben op het bestaan van een onbetaald saldo bij de aangezochte leverancier, en kan leiden tot een weigering om een voorstel te doen, die dan wel schriftelijk aan de afnemer moet worden meegedeeld. De leverancier kan dus de sluiting van het contract niet afhankelijk stellen van de afwezigheid van onbetaalde rekeningen bij een andere leverancier;
- Een voorwaarde in verband met de toezending van bepaalde documenten: wij verwijzen hier naar punt 2.1.2.2, waarin de documenten worden opgesomd die door de leverancier kunnen worden opgevraagd om de potentiële afnemer een voorstel te doen;



- Een voorwaarde die verband houdt met de afwezigheid van een lopende operatie op het leveringspunt: indien een operatie plaatsvindt op het leveringspunt van de afnemer die om een voorstel vraagt, moet de leverancier de verschillende tests uitvoeren die nodig zijn voor de effectieve overname van het punt, om te voldoen aan zijn verplichting tot een overname binnen een termijn van drie weken.

### 3.1.2.6 Herroepingsrecht

Indien in een herroepingsrecht is voorzien, moet dit in overeenstemming zijn met het economisch recht en mag het geen afbreuk doen aan de verplichting om het leveringspunt van de nieuwe afnemer over te nemen binnen drie weken na het verzoek om van leverancier te veranderen.

De leverancier kan bepalen dat de levering aanvangt na het verstrijken van de herroepingstermijn, tenzij de afnemer uitdrukkelijk anders verzoekt. In dat geval kan in de algemene voorwaarden worden bepaald dat de afnemer een bedrag verschuldigd is dat overeenkomt met de hoeveelheid energie die de leverancier in die periode heeft geleverd.

Er kan echter niet in een herroepingstermijn worden voorzien voor de leverancier: een dergelijke clause zou de leverancier in staat stellen zijn verplichting tot het doen van een voorstel aan de afnemer te omzeilen, en zou dus in strijd zijn met artikel 25ter, § 1 van de Elektriciteitsordonnantie.

### 3.1.2.7 Begin van het contract en begin van de levering

Overeenkomstig artikel 25*duodecies*, eerste lid, 1<sup>o</sup>, van de Elektriciteitsordonnantie moet de leverancier binnen een termijn van ten hoogste drie weken na de datum van het verzoek van de eindafnemer, de verandering van leverancier doorvoeren, tenzij de afnemer instemt met een langere termijn<sup>9</sup>. Deze termijn wordt berekend vanaf het moment dat de aanvraag van de afnemer volledig is<sup>10</sup>. Vanaf 1 januari 2026 moet de technische procedure voor de verandering van leverancier voor elke eindafnemer met een slimme meter worden uitgevoerd binnen vierentwintig uur en worden verricht op om het even welke werkdag.

Zoals hierboven uiteengezet, voldoet een clause waarin wordt bepaald dat de leverancier binnen 30 dagen na ontvangst van het verzoek van de afnemer op de contractaanvraag moet reageren, dus niet aan deze verplichting tot overname binnen een termijn van 3 weken. Ook een clause waarin wordt bepaald dat de levering niet eerder mag beginnen dan 30 of 60 dagen na de laatste dag van de maand waarin de contractaanvraag is gedaan, is niet in overeenstemming met de Brusselse wetgeving.

In overeenstemming met artikel 32*septies*, § 2 van de Elektriciteitsordonnantie heeft een eindafnemer recht op een door de leverancier te betalen forfaitaire maandelijkse vergoeding van 100 euro, indien het door de afnemer aangevraagde contract niet op de tussen de partijen overeengekomen datum in werking kon treden omdat de leverancier het gesloten contract niet naar behoren heeft uitgevoerd (zie hieronder).

---

<sup>9</sup> R2019-071; R2019-025.

<sup>10</sup> R2019-064.

De leverancier kan bepalen dat de levering daadwerkelijk aanvangt op het tijdstip waarop hij in het toegangsregister als leverancier voor het bevoorradingspunt wordt aangewezen.

### **3.1.3 Duur van het contract**

#### **3.1.3.1 Initiële duur van het contract**

In overeenstemming met artikel 25<sup>quater</sup>, vierde lid van de Elektriciteitsordonnantie moeten de leveringscontracten worden gesloten voor een vaste periode van ten minste drie jaar, te rekenen vanaf de datum van sluiting van het contract. De leverancier moet wel rekening houden met de federale normen die misschien gunstiger zijn voor de verbruikers. Bovendien kan het contract na de eerste periode van drie jaar worden verlengd met opeenvolgende perioden van één jaar.

Het contract kan ook voor onbepaalde tijd worden gesloten. Niettemin moet een contract van onbepaalde duur, om in overeenstemming te zijn met de geldende wetgeving, minstens drie jaar duren; de leverancier kan dit contract niet vóór het verstrijken van deze termijn opzeggen zonder toestemming van de vrederechter. Bovendien wordt, om aan de transparantieverplichtingen te voldoen, aanbevolen dat de looptijd van het contract uitdrukkelijk in de tarievenfiche wordt vermeld en dat geen enkel element wordt vermeld dat tot verwarring over de duur van het contract zou kunnen leiden.

#### **3.1.3.2 Verlenging van het contract**

Een contract van bepaalde duur kan aan het einde van de overeengekomen periode door de leverancier worden verlengd. Na afloop van deze periode kan de leverancier wijzigingen voorstellen aan het met de afnemer gesloten contract voor de volgende contractperiode, op voorwaarde dat deze wijziging voldoet aan de voorwaarden van artikel 25<sup>quattuordecies</sup>, § 1, 2° van de Elektriciteitsordonnantie (zie hieronder).

### **3.1.4 Beëindiging van het contract**

#### **3.1.4.1 Voor de leverancier**

De wetgeving geeft een strikte omschrijving van de gevallen waarin de leverancier kan verzoeken om beëindiging van het contract vóór de vervaldatum ervan. Indien de leverancier wordt geconfronteerd met een afnemer die in gebreke blijft bij de betaling, moet hij een specifieke procedure volgen voordat hij het contract met die afnemer kan beëindigen.

In overeenstemming met artikel 25<sup>octies</sup>, § 1 van de Elektriciteitsordonnantie kan de leverancier bij de vrederechter om de ontbinding van het contract vragen indien het met de afnemer opgestelde betalingsplan niet wordt nageleefd en de afnemer niet als beschermde afnemer wordt erkend. De leverancier moet aantonen dat hij de procedure van de artikelen 25<sup>ter</sup> tot en met 25<sup>septies</sup> van de Elektriciteitsordonnantie heeft nageleefd en hij moet de levering gedurende een periode van ten minste zestig dagen zonder onderbreking in stand hebben gehouden, te rekenen vanaf de datum waarop het huishouden een ingebrekestelling heeft ontvangen.

Voorts kan de sluiting van het leveringspunt of de kennisgeving van de verandering van leverancier door de DNB worden beschouwd als een opzegging door de afnemer, tenzij de afsluiting het gevolg is van een fout van de DNB of de afsluiting geen verband houdt met een fout van de afnemer.

Hieruit volgt dat clausules op grond waarvan de leverancier het contract, ongeacht of dit voor bepaalde dan wel voor onbepaalde tijd is gesloten, kan opzeggen met inachtneming van een opzeggingstermijn van twee maanden, niet in overeenstemming zijn met de Ordonnantie indien zij binnen de eerste drie jaar van het contract ten uitvoer worden gelegd. Tijdens deze beschermingsperiode van drie jaar moet de leverancier zich tot de vrederechter wenden om het contract te beëindigen.

De leverancier kan de elektriciteit pas afsluiten één maand nadat het vonnis van ontbinding betekend werd en de beslissing tot afsluiting van de elektriciteitslevering ter uitvoering van het vonnis schriftelijk of elektronisch meegedeeld werd aan het OCMW van de gemeente waar de afnemer woont (tenzij de afnemer geweigerd heeft zijn naam aan het OCMW mee te delen in toepassing van artikel 25sexies, § 1 van de Elektriciteitsordonnantie).

Deze afsluiting mag echter niet plaatsvinden tijdens de winterperiode<sup>11</sup>. De bevoorrading van deze afnemer zal gedurende deze periode worden verzekerd door de noodleverancier.

In het geval van een contract van bepaalde duur, of een contract van onbepaalde duur mits een periode van drie jaar is verstreken, kan de leverancier het lopende contract met de afnemer aan het einde van de contractuele periode beëindigen ("end of contract"). Dit ontslaat de leverancier evenwel niet van zijn verplichting een voorstel te doen, indien de afnemer om een nieuw contract verzoekt. De leverancier kan dan weigeren aan de aanvraag van de afnemer te voldoen indien de afnemer onbetaalde schulden heeft bij de leverancier, of de afnemer om een borg vragen.

### 3.1.4.2 Voor de afnemer

In overeenstemming met artikel 25<sup>quater</sup>, vijfde lid kan de afnemer het leveringscontract te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een opzeggingstermijn van ten hoogste drie weken. De bepaling van een termijn van één maand is derhalve niet in overeenstemming met de wetgeving. De leverancier kan gunstiger bepalingen voor de afnemer vaststellen, zoals de mogelijkheid om het contract onmiddellijk en zonder schadevergoeding te beëindigen in geval van een fout die is begaan door de leverancier.

De afnemer heeft echter de mogelijkheid om van leverancier te veranderen zonder deze termijn in acht te nemen; deze opzegtermijn is alleen van toepassing wanneer de leverancier wordt verlaten zonder dat de afnemer een nieuwe leverancier kiest (bv. omdat hij naar het buitenland of naar een ander gewest verhuist, of omdat hij gaat samenwonen met een andere DNG die reeds een contract met een leverancier heeft gesloten).

De afnemer kan zijn wens om het contract te beëindigen kenbaar maken via elk communicatiemiddel dat gewoonlijk tussen de leverancier en de afnemer wordt gebruikt (e-mail, brief, aangetekende brief).

De algemene voorwaarden mogen niet bepalen dat de opzegging van het contract door de afnemer pas van kracht wordt op de datum waarop het aansluitingspunt door een andere leverancier wordt bevoorrad, of wanneer het aansluitingspunt door de DNB is afgesloten. Indien de afnemer daarentegen naar behoren te kennen heeft gegeven dat hij het contract

---

<sup>11</sup> Deze periode loopt in principe van 1 oktober tot en met 31 maart. Ze kan wel worden verlengd door een besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, indien het klimaat dat vereist of in geval van overmacht.

wenst te beëindigen, bijvoorbeeld omdat hij verhuist, moet de leverancier gevolg geven aan het verzoek tot beëindiging en de contractuele relatie beëindigen.

### 3.1.5 Inhoud van het contract

Overeenkomstig artikel 25<sup>quattuordecies</sup> van de Elektriciteitsordonnantie moet het contract de volgende informatie bevatten:

- de identiteit en het adres van de leverancier;
- de geleverde diensten, de aangeboden kwaliteitsniveaus van de diensten en de benodigde tijd voor de eerste aansluiting;
- de aangeboden soorten onderhoudsdiensten;
- De wijze waarop de meest recente informatie over alle geldende tarieven, producten of gebundelde diensten en onderhoudskosten kan worden verkregen;
- De duur van het contract, de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van het contract en van de onderbreking van de diensten, met inbegrip van producten of diensten die met deze diensten worden gebundeld, en of het toegestaan is het contract kosteloos op te zeggen;
- Alle vergoedingen en terugbetalingsregelingen die gelden indien de contractuele kwaliteitsniveaus van de diensten niet worden gehaald, met inbegrip van onnauwkeurige of te late facturering;
- De nadere regels voor het inleiden van buitengerechtelijke procedures voor de beslechting van geschillen;
- De duidelijke mededeling op de facturen of op de website van de elektriciteitsleverancier van informatie over consumentenrechten, met inbegrip van de manier waarop hun klachten worden behandeld, de contactgegevens (met name het internetadres) van onafhankelijke adviesinstellingen voor de consumenten, van energie-agentschappen of van vergelijkbare instellingen bij wie ze advies kunnen inwinnen over de bestaande maatregelen inzake energie-efficiëntie, de referentieprofielen die met hun energieverbruik overeenstemmen en de technische specificaties van energieapparaten die het verbruik kunnen verminderen.

Deze informatie moet aan de afnemer worden verstrekt voordat het contract wordt gesloten of bevestigd, ook wanneer het contract via een tussenpersoon wordt gesloten. De belangrijkste contractvoorwaarden moeten aan de afnemers worden meegedeeld in een beknopte vorm, goed zichtbaar en in eenvoudige en beknopte taal.

In het algemeen zijn de voorwaarden billijk en transparant, in duidelijke en begrijpelijke taal geformuleerd en vormen zij geen niet-contractuele belemmeringen voor de uitoefening door de eindafnemers van hun rechten, bijvoorbeeld door overdreven veel documentatie over het contract. De eindafnemers zijn beschermd tegen oneerlijke of bedrieglijke verkoopmethodes.

### 3.1.6 Wijziging van het contract

In overeenstemming met artikel 25<sup>quattuordecies</sup>, 2° van de Elektriciteitsordonnantie moeten de afnemers tijdig in kennis worden gesteld van elke wijziging van het contract of de algemene

voorwaarden, waarbij ze ook op de hoogte worden gebracht van hun recht het contract te beëindigen wanneer zij van een dergelijke wijziging in kennis worden gesteld. De procedures van deze beëindiging moeten duidelijk worden aangegeven in de algemene voorwaarden, en met name de termijn waarbinnen deze beëindiging moet gebeuren, alsmede de vorm. Dergelijke wijzigingen kunnen zich te allen tijde voordoen, niet alleen aan het einde van de contractperiode in het geval van een contract voor bepaalde tijd.

Indien de contractuele wijziging gunstig is voor de afnemer en deze gunstige aard duidelijk is, kan zij direct worden doorgevoerd zonder de mogelijkheid van opzegging.

De algemene voorwaarden kunnen voorzien in wijzigingen van het contract in geval van wijzigingen in de wet- of regelgeving waarover de leverancier geen controle heeft, wijzigingen in de transmissie- of distributietarieven of wijzigingen in de inning van heffingen voor rekening van de overheid (belastingen en retributies). Deze wijzigingen moeten echter ook aan de afnemer worden meegedeeld, samen met de mogelijkheid om het contract in kwestie op te zeggen.

Elke niet-contractuele prijsaanpassing wordt ook tijdig aan de afnemers meegedeeld, uiterlijk twee weken voordat de aanpassing van kracht wordt of, voor residentiële afnemers, uiterlijk één maand voordat de aanpassing van kracht wordt. Het staat de afnemers vrij het contract te beëindigen indien zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaarden.

De mededeling van dergelijke wijzigingen moet pro-actief zijn: de leverancier mag zich niet beperken tot een vermelding op een factuur, maar moet de aandacht van zijn afnemer vestigen op de wijziging in kwestie en op zijn recht om het contract te beëindigen. In het ideale geval moet de afnemer uitdrukkelijk instemmen met de contractuele wijziging opdat de relatie kan worden voortgezet. Indien de afnemer echter niet reageert, kan de leverancier bepalen dat het contract wordt voortgezet met het voordeligste gelijkwaardige product. Dit zou uitdrukkelijk moeten worden vermeld in de mededelingen aan de afnemer.

Leveranciers kunnen bepalen dat een wijziging van het aansluitingspunt van de afnemer kan leiden tot een aanpassing van het contract en de tarieven.

### **3.1.7 Verplichtingen van de partijen**

#### **3.1.7.1 Verplichtingen van leveranciers**

De leveranciers moeten uiteraard aan al hun openbare dienstverplichtingen voldoen. Zij moeten zich er ook toe verbinden energie aan de afnemer te leveren volgens de voorwaarden van het contract.

De leveranciers moeten onder meer, in overeenstemming met artikel 25<sup>quattuordecies</sup>, § 1, 6°, de verbruikers met voldoende regelmaat en minstens eenmaal per periode van 12 maanden, en minstens eenmaal per maand wanneer de eindafnemer is uitgerust met een slimme meter, in kennis stellen van hun daadwerkelijke elektriciteitsverbruik en de kosten daarvan, om hen in staat te stellen hun eigen elektriciteitsverbruik te regelen. Deze communicatie kan plaatsvinden via de factuur of via elk ander middel, onder meer via elektronische weg, en mag geen aanleiding geven tot het aanrekenen van extra kosten. De leverancier moet de afnemer ook proactief informeren over zijn recht om één keer per kwartaal kosteloos een meteropname aan zijn leverancier door te geven met het oog op het kosteloos verkrijgen van precieze informatie over de facturering en de actuele energiekosten. De eindafnemer kan zijn meterstand rechtstreeks of onrechtstreeks via een geschikte interface opnemen.

Bovendien omvat deze informatie over het werkelijke elektriciteitsverbruik een vergelijking van het huidige elektriciteitsverbruik van de eindafnemer met zijn verbruik in dezelfde periode van het voorgaande jaar, in grafische vorm, alsmede een vergelijking met het gemiddelde en mediane verbruik van een eindafnemer die tot dezelfde categorie van gebruikers behoort en de norm of referentie vormt.

De licentiehouders moeten een hoge mate van bescherming voor hun afnemers garanderen, met name wat betreft de transparantie van de voorwaarden en de contracten, de algemene informatie en de mechanismen voor het beslechten van geschillen. Deze informatie moet ook transparant zijn wat de toegepaste prijzen en tarieven betreft. Deze transparantieverplichting moet bijgevolg gelden voor de tariefkaart die aan de afnemers wordt verstrekt. Deze tariefkaart is immers van essentieel belang om de afnemers accurate prijsinformatie te verstrekken. De afnemers moeten op basis van deze tariefkaarten een reële vergelijking kunnen maken van de verschillende commerciële voorstellen. Zij moeten dus duidelijk en ondubbelzinnig de contractduur vermelden, de toepasselijke prijs, of de prijs variabel dan wel vast is, enz.

Idealiter zouden de energiefacturen die naar de afnemers worden gestuurd, informatie moeten bevatten over de samenstelling van de energiemix die in het afgelopen jaar in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is gebruikt.

### 3.1.7.2 *Verplichtingen van afnemers*

De algemene voorwaarden kunnen voor de afnemers de volgende verplichtingen inhouden:

- Een verbod voor de afnemer om te verhinderen dat de hoeveelheid geleverde energie naar behoren wordt vastgesteld;
- De afnemer moet ervoor zorgen dat zijn aansluiting correct is op het ogenblik van de levering en dat zijn installatie in goede staat verkeert;
- Indien zich een wijziging voordoet in de persoonsgegevens van de afnemer, en indien die wijziging gevolgen kan hebben voor de energielevering, moet de afnemer de leverancier van deze wijziging op de hoogte brengen;
- De afnemer verbindt zich ertoe zijn voorschot- of regularisatiefacturen tijdig te betalen;
- Indien de leverancier een bepaling opneemt die de afnemer verbiedt elektriciteit aan een derde te leveren, moet in dit punt niettemin uitdrukkelijk worden uitgesloten dat deze bepaling niet van toepassing is in verband met de mogelijkheid voor afnemers om oplaaddiensten voor elektrische voertuigen aan te bieden, wat niet mag worden opgevat als een levering van elektriciteit in strikte zin, maar als een oplaaddienst. Bovendien moet deze bepaling ook ter plaatse geproduceerde energie uitsluiten. Meer in het algemeen mag een dergelijke bepaling de toegang voor derden, meer bepaald tot aggregatoren, niet blokkeren;
- Indien de productiefaciliteit van de afnemer tijdelijk of permanent buiten dienst wordt gesteld, moet de afnemer de leverancier binnen een maand na de buitendienststelling daarvan op de hoogte brengen;
- De afnemer moet de leverancier op de hoogte brengen van elke gebeurtenis die de uitvoering van het contract kan verhinderen, wijzigen of bemoeilijken;

- De afnemer moet de leverancier op de hoogte brengen van elk element dat zijn verbruiksgegevens of de kenmerken van zijn aansluiting aanzienlijk zou kunnen wijzigen.

### 3.1.8 Relaties met de DNB

De verhoudingen tussen de leverancier, de afnemer en de DNB zijn gereguleerd en zijn onderworpen aan gereguleerde tarieven. BRUGEL is daarom van mening dat het niet nodig is om deze relatie opnieuw te specificeren in de algemene voorwaarden, om te voorkomen dat er inconsistenties ontstaan met het Technisch reglement. In de algemene voorwaarden kan evenwel op dit punt naar het Technisch reglement worden verwezen.

Elke doorberekening van kosten van de distributienetbeheerder aan de afnemer moet duidelijk worden geformuleerd en moet de gevallen specificeren waarin aan de afnemer waarschijnlijk extra kosten zullen worden aangerekend voor diensten die door de leverancier zijn gevraagd.

### 3.1.9 Facturering

#### 3.1.9.1 Factureringswijze

De leverancier baseert zich op de door de DNB verstrekte gegevens om het elektriciteitsverbruik te factureren.

In overeenstemming met artikel 25*quattuordecies*, 4° en 6° van de Elektriciteitsordonnantie kan de betaling van de facturen worden georganiseerd via een systeem van vooruitbetalingen, die billijk moeten zijn en een goede afspiegeling moeten vormen van het vermoedelijke maandelijkse verbruik. Ten minste eenmaal per jaar moet een regularisatie plaatsvinden. De leverancier kan dus niet gewoon voorschotfacturen blijven sturen: er moet hoe dan ook een regularisatie plaatsvinden.

Bovendien is de DNB exclusief bevoegd voor de meetgegevens: de leverancier mag het verbruik van zijn afnemers niet zelf schatten indien hij reden heeft om aan te nemen dat deze gegevens onvolledig, onjuist zijn of indien deze gegevens niet beschikbaar zijn. Er moet een doorgifte van de meetgegevens plaatsvinden tussen de DNB en de leverancier.

In overeenstemming met artikel 25*quattuordecies*, 4° van de Elektriciteitsordonnantie moeten de leveranciers hun afnemers een ruime keuze aan betalingswijzen bieden en mogen zij niet discrimineren op grond van de gekozen betalingswijze. Er mag een systeem voor vooruitbetalingen worden ingevoerd, maar de vooruitbetalingen moeten billijk zijn en een goede afspiegeling van het vermoedelijke verbruik weerspiegelen. Indien aan de afnemer een verschil in kosten wordt opgelegd, moet dit objectief, niet-discriminerend en evenredig zijn en mag het niet hoger zijn dan de directe kosten die de begunstigde maakt voor het gebruik van een specifieke betaalmethode of een specifiek betaalsysteem met voorschotten. De residentiële afnemers die gebruikmaken van betaalsystemen met voorschotten mogen niet worden benadeeld op grond van die betaalsystemen. De afnemers moeten kunnen beslissen of zij hun regularisatiefacturen of afsluitingsfacturen van hun domiciliëring willen uitsluiten.

#### 3.1.9.2 Betwisting van de factuur

Bij betwistingen over de factuur moet een onderscheid worden gemaakt tussen betwistingen over de meetgegevens en andere betwistingen.

Artikel 264, § 1 van het Technisch reglement voorziet in een maximumtermijn van twee jaar voor de betwisting van meetgegevens, en deze betwisting kan slechts betrekking hebben op ten hoogste twee jaarlijkse meterstanden in de zin van artikel 264, § 2, eerste lid van het Technisch reglement. Met het oog op meer transparantie wordt aanbevolen in de algemene voorwaarden te bepalen dat eventuele betwistingen hierover aan de DNB moeten worden gericht, en dat de leverancier zich ertoe verbindt alle aan hem gerichte betwistingen aan de DNB mee te delen, zodat deze laatste zijn exclusieve opdracht met betrekking tot de meetgegevens kan uitvoeren.

In geval van betwisting van enig ander aspect moet een redelijke termijn voor de betwisting worden toegestaan.

In de algemene voorwaarden kan worden bepaald dat het onbetwistbaar verschuldigde bedrag onmiddellijk moet worden betaald, zonder de uitkomst van de ingediende klacht af te wachten.



### 3.1.9.3 Niet-betaling en herinneringen

In overeenstemming met artikel 25sexies, § 1 van de Elektriciteitsordonnantie moet de leverancier een aantal termijnen naleven betreffende het verzenden van herinneringen en ingebrekestellingen en moet hij een aantal fasen doorlopen vooraleer hij de invordering van de schuld kan voortzetten.

De verschillende termijnen en stappen zijn als volgt:

Dag 1	Verzending van de factuur.
Dag 15	Er kan een eerste <u>herinnering</u> worden verstuurd binnen 15 dagen na de vervaldatum van de factuur.
Dag 30 (ten vroegste)	Indien de afnemer het gefactureerde bedrag niet binnen 15 dagen na ontvangst van de herinnering heeft betaald, kan de leverancier een <u>ingebrekestelling</u> aan de afnemer zenden.
Dag 45 (ten laatste)	De ingebrekestelling kan worden verzonden uiterlijk binnen 30 dagen na de verzending van de herinnering.
Dag 52 (ten laatste)	<p>Indien de afnemer niet binnen 7 dagen na ontvangst van de ingebrekestelling heeft betaald, moet de leverancier het huishouden een redelijk afbetalingsplan voorstellen en brengt hij de distributienetbeheerder op de hoogte van zijn voornemen om de procedure voor het beëindigen van het leveringscontract op te starten. De leverancier moet het huishouden eveneens inlichten over zijn voornemen om het OCMW van de gemeente waar het leveringspunt zich bevindt, op de hoogte te brengen, met name om de afnemer in staat te stellen zich door het OCMW te laten bijstaan bij het onderhandelen over het afbetalingsplan. De leverancier moet hem ook wijzen op zijn recht om de mededeling van zijn naam aan het OCMW te weigeren.</p> <p>Zodra de afnemer deze mededeling van de leverancier heeft ontvangen, zal hij ook een mededeling ontvangen van de DNB met vermelding van de gevolgen die verbonden zijn aan de niet-betaling van het gefactureerde bedrag, en van het beschermingssysteem als beschermde afnemer. Deze informatie wordt bijgevolg verstrekt door de DNB, en niet door de leverancier.</p>
Dag 62	De afnemer heeft het recht om de mededeling van zijn naam aan het OCMW te weigeren uiterlijk binnen de 10 dagen na ontvangst van het voorstel van afbetalingsplan, dat per aangetekend schrijven moet worden verzonden. De leverancier verstrekt de afnemer een schriftelijk voorstel voor een afbetalingsplan, indien de afnemer daarom verzoekt. Hij moet ook automatisch schriftelijk meedelen welk afbetalingsplan is overeengekomen. Het huishouden, of het OCMW als het huishouden daarom heeft verzocht, kan ook een afbetalingsplan voorstellen aan de leverancier.

De redelijkheid van het afbetalingsplan, in het bijzonder wat de duur en de betalingsbedragen betreft, wordt beoordeeld in het licht van het evenwicht tussen het belang van de leverancier om binnen een redelijke termijn de terugbetaling van zijn schuld te verkrijgen en het belang van de afnemer om zijn schuld binnen een bij zijn financiële situatie passende termijn af te lossen. Het afbetalingsplan mag geen afbreuk doen aan de mogelijkheid van de afnemer om een menswaardig leven te leiden. Indien het huishouden wordt bijgestaan door een erkend schuldbemiddelingscentrum of het OCMW, onderhandelt dat laatste opnieuw over het afbetalingsplan indien het vaststelt dat dit niet of niet langer redelijk is. Elk afbetalingsplan moet trouwens bepaalde minimale inlichtingen bevatten, die beschikbaar zijn in bijlage 3 van de Elektriciteitsordonnantie.

Het OCMW kan een sociaal onderzoek bij het huishouden uitvoeren en begeleidingsmaatregelen voorstellen, eventueel met de hulp van een schuldbemiddelingsdienst (tenzij het huishouden het OCMW niet de toestemming heeft gegeven zijn naam door te geven).

Als het huishouden het OCMW verbiedt om zijn naam door te geven, indien geen afbetalingsplan wordt gesloten met of zonder begeleiding van het OCMW, of indien het afbetalingsplan niet wordt nageleefd, kan de leverancier het huishouden een brief sturen waarin het ervan in kennis wordt gesteld dat indien het binnen vijftien kalenderdagen niet betaalt, het afbetalingsplan niet opnieuw volgt of geen bewijs levert dat het een beschermde afnemer is, de leverancier aan de vrederechter toestemming zal vragen om het contract te beëindigen en de elektriciteitstoevoer af te sluiten.

Bovendien kan, in overeenstemming met artikel 25sexies, § 2, eerste en tweede lid van de Elektriciteitsordonnantie, alsook artikel 5 van de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument, van de verbruiker geen andere schadevergoeding worden geëist dan de hieronder vermelde bedragen:

- De invorderingskosten mogen niet meer bedragen dan 7,50 euro voor een herinnering en 15 euro voor een ingebrekestelling. Het totaal van de invorderings- en administratieve kosten mag het bedrag van 55 euro per leveringscontract niet overschrijden. Dit plafond van 55 euro geldt voor de gehele duur van de procedure voor minnelijke invordering, vanaf de verzending van de eerste herinnering, en eindigt wanneer de zaak wordt voorgelegd aan de vrederechter (of wanneer de schuld volledig is terugbetaald). Een minnelijke invorderingsprocedure betreft dus meer bepaald de procedure die begint bij de verzending door de leverancier 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<sup>12</sup>.

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

Het plafond van 55 euro geldt, in een procedure, bovendien 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 bij een volgende factuur opnieuw in gebreke blijft, kan een nieuwe invorderingsprocedure worden gestart en

---

<sup>12</sup> R2017-059.

kunnen dus invorderingskosten worden gevorderd, steeds met inachtneming van het plafond van 55 euro per leveringscontract (BRUGEL-advies nr. 140, 4 mei 2012).

- Het verschuldigde resterende saldo.

Elk ander bedrag (bv. betaling van een boeteclausule van een forfaitair bedrag op het factuurbedrag in geval van laattijdige betaling) is niet aanvaardbaar. Dit geldt voor de minnelijke procedure. Deze bepalingen zijn niet van toepassing wanneer wordt overgegaan tot een gerechtelijke procedure.

Wanneer een procedure voor een oplossing wordt opgestart, kunnen geen herinnerings- of ingebrekestellingskosten meer worden gevorderd voor de lopende procedure.

Deze bedragen moeten noodzakelijkerwijs in het met de afnemer gesloten contract zijn vastgelegd om te kunnen worden gevorderd.

Bovendien moet de vertragingsrente worden opgenomen in het aflossingsplan, zodat er nadat het aflossingsplan is nageleefd, geen verdere kosten of rente meer geëist kunnen worden van de afnemer<sup>13</sup>.

Tot slot zijn de geplafonneerde kosten de "totale invorderings- en administratieve kosten". Dit omvat, in voorkomend geval, de kosten van een incassobureau. Het maximum dekt echter niet de gerechtskosten, zoals de kosten van deurwaarders die worden aangesteld om een rechterlijke beslissing ten uitvoer te leggen<sup>14</sup>.

#### 3.1.9.4 Inhoud van de factuur

Overeenkomstig artikel 25<sup>undecies</sup> van de Elektriciteitsordonnantie moeten de in de artikelen 25<sup>sexies</sup> tot en met 25<sup>octies</sup> beschreven beschermingsregeling en de contactgegevens van het in artikel 33<sup>bis</sup> bedoelde Informatiecentrum (InforGazElec) op elke factuur worden vermeld. De factuur moet een nauwkeurige en gedetailleerde opgave bevatten van alle van de gebruiker gevorderde bedragen, met inbegrip van de herinnerings- en ingebrekestellingskosten. Op de factuur moet een onderscheid worden gemaakt tussen de facturering van elektriciteit en gas; indien de leverancier een factuur zendt die beide energievormen omvat, moet hij het verbruik van beide energievormen gedetailleerd vermelden in geld- en energie-eenheden.

De leverancier gebruikt de meetgegevens en verbruiksprofielen die door de DNB worden meegedeeld om het verbruik aan zijn afnemer te factureren, overeenkomstig artikel 181, § 2 van het Technisch Reglement.

#### 3.1.9.5 Afrekeningsfactuur

In overeenstemming met artikel 25<sup>quattordecies</sup>, 7<sup>o</sup> van de Elektriciteitsordonnantie moet de leverancier uiterlijk binnen zes weken nadat deze wijziging zich heeft voorgedaan, een definitieve afsluitingsrekening toezenden.

---

<sup>13</sup> R2019-056.

<sup>14</sup> R2017-059, advies nr. 140 BRUGEL, 4 mei 2012.

### 3.1.10 Opschorting van de elektriciteitslevering

#### 3.1.10.1 Afsluiting van de bevoorrading

Er zijn verschillende mogelijke redenen voor het opschorten of afsluiten van de elektriciteit.

In overeenstemming met artikel 25sexies, § 4, eerste en derde lid van de Elektriciteitsordonnantie mag in geen geval een leveringspunt van elektriciteit dat bestemd is voor een hoofdwoonplaats of voor hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik worden afgesloten zonder de goedkeuring van de vrederechter. Deze goedkeuring is niet van toepassing wanneer de afsluiting vereist is omdat de veiligheid van goederen of personen, of de goede werking van het distributienetwerk ernstig in het gedrang komt. Opschorting of afsluiting van de levering kan derhalve alleen in dergelijke omstandigheden plaatsvinden. Clausules in de algemene voorwaarden die zouden voorzien in afsluiting in andere gevallen (niet-nakoming van betalingsverplichtingen, niet-nakoming van het verzoek om een borg te stellen, gevallen van fraude of ongeoorloofde doorverkoop van elektriciteit aan een derde enz.) kunnen niet worden aanvaard zonder naleving van de bovenvermelde procedure.

#### 3.1.10.2 Overmacht

Indien de algemene voorwaarden voorzien in de mogelijkheid om de levering op te schorten wegens overmacht, moet de leverancier zich houden aan artikel 22 van het Technisch reglement, dat bepaalt dat onder overmacht wordt verstaan "*elke onvoorspelbare en onweerstaanbare gebeurtenis, die de uitvoering van een verplichting onmogelijk maakt. Die onmogelijkheid wordt op een redelijke en menselijke wijze beoordeeld.*" Een niet-uitputtende lijst van deze gevallen van overmacht is opgenomen in artikel 22, tweede lid van het Technisch reglement.

In overeenstemming met artikel 24 van het Technisch reglement worden de verplichtingen slechts opgeschort voor de duur van de gebeurtenis die tot deze noodsituatie heeft geleid.

In overeenstemming met artikel 25, § 1 van het Technisch reglement moet de partij die zich op de noodsituatie beroept, alle redelijke inspanningen leveren om de gevolgen van de niet-uitvoering van haar verplichtingen tot een minimum te beperken, maar moet zij ook haar opgeschorte verplichtingen zo spoedig mogelijk opnieuw nakomen.

In overeenstemming met artikel 25, § 2 van het Technisch reglement brengt de partij die haar verplichtingen opschort, alle betrokken partijen op de hoogte van de redenen waarom zij haar verplichtingen geheel of gedeeltelijk heeft opgeschort alsook, in de mate van het mogelijke, van de verwachte duur van die opschorting. Deze informatie wordt zo spoedig mogelijk meegedeeld.

In overeenstemming met artikel 32septies van de Elektriciteitsordonnantie moet de leverancier bij een afsluiting van de elektriciteit die op verzoek van de leverancier in strijd met de voorschriften van onderhavige ordonnantie of van de uitvoeringsbesluiten ervan wordt uitgevoerd, of ten gevolge van een beheer- of factureringsfout met de procedure voor niet-betaling tot gevolg, aan deze eindafnemer een forfaitaire schadevergoeding van 125 euro per dag betalen tot de datum van de aanvraag tot herstel van de levering. De vergoeding is geplafonneerd op 1.875 euro. De leverancier betaalt ook de kosten voor de sluiting en de herstelling van de stroomverbinding, zonder dat hij deze op de eindafnemer kan verhalen.

Deze bedragen worden jaarlijks geïndexeerd in overeenstemming met artikel 32*novies*, § 4, van de Elektriciteitsordonnantie.

### 3.1.11 Statuut van beschermde afnemer

De voorwaarden waaronder een afnemer als beschermde afnemer kan worden erkend, zijn neergelegd in artikel 25*septies* van de Elektriciteitsordonnantie. Het statuut kan ook worden toegekend door BRUGEL, rekening houdend met het inkomen<sup>15</sup> en de gezinssamenstelling.

Bepaalde huishoudens hebben recht op de automatische toekenning van het statuut van beschermde afnemer. Huishoudens met een schuld van meer dan 150 euro voor elektriciteit of 250 euro voor beide energiebronnen worden 60 dagen na de ingebrekestelling automatisch erkend als beschermde afnemers. Deze procedure voor automatische erkenning is vastgelegd in artikel 25*septies*, § 1*bis* van de ordonnantie.

De algemene voorwaarden kunnen een optie voor de afnemer bevatten om relevante informatie te verstrekken om aan te tonen dat hij in aanmerking komt voor het statuut van beschermde afnemer. Deze informatie wordt in principe automatisch door verschillende actoren aan de leveranciers verstrekt, zonder dat de afnemers deze stap zelf hoeven te zetten. De algemene voorwaarden kunnen echter voorzien in de mogelijkheid voor deze afnemers om deze informatie te verstrekken.

Het statuut van beschermde afnemer blijft gedurende een vaste periode van maximaal vijf jaar behouden<sup>16</sup>, zolang het huishouden voldoet aan de voorwaarden voor het verkrijgen van het statuut en zich houdt aan zijn afbetalingsplan, wat de noodleverancier om de twee jaar controleert<sup>17</sup>. Deze huishoudens kunnen ook voor onbepaalde tijd als beschermde afnemers worden erkend, op voorwaarde dat ze een schuldbemiddelingsprocedure aangaan bij een erkend bemiddelingscentrum of in een collectieve schuldenregeling stappen.

Het huishouden verliest het statuut van beschermde afnemer als het zijn volledige schuld heeft terugbetaling met inachtneming van het afbetalingsplan. De leverancier brengt de noodleverancier hier immers van op de hoogte en de opschorting van het contract wordt beëindigd. Het huishouden kan ook schriftelijk verzoeken dat er een einde wordt gemaakt aan zijn statuut van beschermde afnemer.

Wanneer de afnemer het statuut van beschermde afnemer verkrijgt, kan de leverancier niet langer een einde stellen aan het contract door een procedure in te leiden voor de vrederechter: het contract met de leverancier is immers opgeschort.

De afnemer heeft het recht om opnieuw te onderhandelen over zijn afbetalingsplan met de leverancier.

---

<sup>15</sup> Dit inkomen is gedefinieerd in artikel 25*septies*, § 3, tweede tot vijfde lid.

<sup>16</sup> Behalve wanneer het huishouden in een schuldbemiddelingsprocedure met een erkend bemiddelingscentrum of een collectieve schuldenregeling stapt, in welk geval het huishouden het statuut krijgt voor onbepaalde duur, in overeenstemming met artikel 25*septies*, § 3*bis*.

<sup>17</sup> Artikel 25*septies*, § 6, derde lid.

### 3.1.12 Prijs

In overeenstemming met artikel 25<sup>novies</sup> van de Elektriciteitsordonnantie vermeldt de leverancier in zijn voorstel duidelijk en afzonderlijk de eenheidsprijs en de gemiddelde prijs van elke gefactureerde kWh volgens de verkochte hoeveelheden en per tariefcategorie, de periodieke forfaits, de retributies, indexatieformules, de belastingen, de abonnementen en de prijzen van eventuele andere diensten.

Conform het beginsel van de tariefcascade zal de factuur van de leverancier de energieprijs omvatten, maar ook de belastingen, vergoedingen, heffingen, toeslagen enz. Bovendien kan in de algemene voorwaarden worden bepaald dat de energieprijs ook de kosten omvat die voortvloeien uit wettelijke verplichtingen betreffende quota's voor groene certificaten, groene warmte, warmtekraftkoppeling, in het kader van de ontwikkeling van hernieuwbare energiebronnen en wettelijke milieuverplichtingen.

Overeenkomstig artikel 25<sup>quattuordecies</sup>, § 1, 3° van de Elektriciteitsordonnantie moeten leveranciers hun afnemers transparante informatie verstrekken over prijzen en tarieven voor de toegang tot en het gebruik van de elektriciteitsdiensten. Op verzoek van de verbruikers worden informatie en ramingen van energiekosten tijdig en op een gemakkelijk te begrijpen wijze aan hen verstrekt, zodat zij de voorstellen op een gelijkwaardige basis kunnen vergelijken. Indien een bepaling kan leiden tot een prijswijziging met terugwerkende kracht, mag de bepaling niet ruim worden geformuleerd en moet worden gespecificeerd op welke elementen de terugwerkende kracht van invloed zal zijn (bv. op de door de regulator goedgekeurde tarieven).

Een wijziging van de contractprijs is alleen mogelijk overeenkomstig de bepalingen inzake de wijziging van het contract en kan niet met terugwerkende kracht gebeuren (zie *supra*).

### 3.1.13 Verhuizing

In overeenstemming met art. 25<sup>decies</sup> van de Elektriciteitsordonnantie zal de leverancier in geval van verhuizing binnen het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ervoor zorgen, voor zover dit technisch mogelijk is, dat de gezinnen kunnen genieten van hetzelfde contract, hetzelfde contractuele voorwaarden en tariefvoorwaarden als die waarvan zij tot dusver genoten, en dit tot het verstrijken van het lopende contract. Bijgevolg kan er geen sprake zijn van een wijziging van de bijzondere contractuele voorwaarden bij de verhuizing.

De algemene voorwaarden kunnen de termijn bepalen waarbinnen de afnemer zijn verhuizing moet meedelen; deze termijn moet redelijk zijn. Indien de afnemer de leverancier niet op de hoogte brengt van zijn verhuizing, zal hij toch moeten betalen voor het verbruik dat verder wordt geregistreerd.

De overdraagbaarheid van het contract is een optie voor de afnemer: de afnemer kan dus beslissen om het contract niet voort te zetten, zelfs als hij binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest verhuist, bijvoorbeeld omdat hij naar een andere netgebruiker verhuist die al een leveringscontract heeft.

Bij een aanvraag moet de leverancier dus gevolg geven aan de kennisgeving van de verhuizing van een afnemer door de nodige stappen te ondernemen bij de DNB<sup>18</sup>. Leveranciers mogen

---

<sup>18</sup> R2017-074.

niet aan de DNB vragen op kosten van de afnemer een meting te verrichten indien de afnemer zijn meterstand bij vertrek niet doorgeeft.

In geval van verhuizing en bij afwezigheid van afsluiting van de meter moet bovendien een tegensprekelijke opname van de meterstand worden uitgevoerd door de oude en de nieuwe bewoner of, als er geen nieuwe bewoner is, door de oude bewoner en de eigenaar van het goed dat beleverd wordt<sup>19</sup>.

### 3.1.14 Geschillen

In overeenstemming met artikel 25*quattuordecies*, § 4 van de Elektriciteitsordonnantie moeten de leveranciers hun respectieve afnemers een efficiënte klachtenbehandelingsdienst ter beschikking stellen, waarvan de procedures transparant, eenvoudig en kosteloos moeten zijn. De klachtenbehandelingsdienst bevestigt de ontvangst van iedere klacht binnen een termijn van vijf werkdagen en verstrekt een met redenen omkleed antwoord binnen twintig werkdagen vanaf de datum van ontvangstbevestiging.

Het is ook nuttig dat de algemene voorwaarden melding maken van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Geschillendienst van BRUGEL, alsook bij de Ombudsdienst voor Energie, zodat de verbruikers transparante informatie krijgen over de middelen waarmee zij hun geschillen kunnen beslechten.

### 3.1.15 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

In overeenstemming met artikel 32*undecies* van de Elektriciteitsordonnantie moeten alle vormen van verwerking van persoonsgegevens die plaatsvinden in uitvoering van de ordonnantie, in overeenstemming zijn met de toepasselijke reglementering met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens. In het bijzonder moeten zij voldoen aan verordening 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (GDPR), alsook aan de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. Een verwijzing naar de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens is thans achterhaald, en de algemene voorwaarden moeten op dit punt worden bijgewerkt. In de algemene voorwaarden kan ook worden vermeld dat de Gegevensbeschermingsautoriteit bevoegd is in geval van een geschil.

In overeenstemming met artikel 13, § 1 van het Technisch reglement moet de leverancier, indien hij informatie bekendmaakt, ervoor zorgen dat hij aangeeft wat commercieel gevoelige of vertrouwelijke informatie is.

In overeenstemming met artikel 13, § 3 van het Technisch reglement nemen de leveranciers passende maatregelen om de gebruikers van het distributienet op beknopte, transparante, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke wijze in duidelijke en eenvoudige bewoordingen te informeren over de verwerking van hun persoonsgegevens.

---

<sup>19</sup> De DNB zal rekening houden met de meterstand die wordt verstrekt door de oude of de nieuwe bewoner op basis van een foto van de teller op de dag van zijn vertrek of zijn aankomst op de locatie.

### 3.1.16 Aansprakelijkheid en schadevergoeding

#### 3.1.16.1 Aansprakelijkheid van de leverancier

In de algemene voorwaarden mogen de verschillende vergoedingsregelingen waarin artikel 32bis en volgende van de Elektriciteitsordonnantie voorzien, niet worden uitgesloten. In de algemene voorwaarden moet erop worden toegezien dat de aansprakelijkheidsclausules niet zodanig worden opgesteld dat de indruk wordt gewekt dat de schadevergoedingsregeling waarin de ordonnantie voorziet, niet van toepassing is.

Bepaalde gevallen worden in de ordonnantie specifiek genoemd en zijn onderworpen aan aangepaste regels. De algemene voorwaarden moeten met deze bepalingen overeenstemmen. Al te algemene bepalingen die de indruk zouden wekken dat zij ook van toepassing zouden zijn op eventuele schade, moeten worden vermeden. Deze gevallen zijn vastgelegd in artikel 32septies, §§ 1 en 2:

- De leverancier is een schadevergoeding verschuldigd van 125 euro per dag (met een maximum van 1.875 euro) indien de elektriciteit op verzoek van de leverancier wordt afgesloten in strijd met de bepalingen van de ordonnantie of de uitvoeringsbesluiten ervan, of indien de afsluiting het gevolg is van een beheer- of factureringsfout van de leverancier. Deze schadevergoeding is verschuldigd tot de dag van de aanvraag tot herstel van de levering van elektriciteit. De kosten voor de sluiting en heropening van de meters komen ten laste van de leverancier (artikel 32septies, § 1).
- De leverancier is een maandelijkse vergoeding van 100 euro verschuldigd indien een leveringscontract niet op de met een afnemer overeengekomen datum in werking kan treden, wanneer de leverancier geen correcte follow-up heeft gegeven aan het met de eindafnemer gesloten contract (artikel 32septies, § 2); een dergelijke schadevergoeding kan worden toegekend na het uitblijven van een voorstel<sup>20</sup>.

Deze bedragen worden jaarlijks geïndexeerd in overeenstemming met artikel 32novies, § 4, van de Elektriciteitsordonnantie.

In overeenstemming met artikel 32septies, § 3 van de Elektriciteitsordonnantie kan de eindafnemer zijn verzoek tot schadevergoeding per aangetekende brief, fax of e-mail naar de leverancier opsturen naar de leverancier, binnen 60 kalenderdagen afhankelijk van het geval:

- het ontstaan van de onderbreking bedoeld in artikel 32septies, § 1;
- de kennisneming door de eindafnemer van de fout in de procedure van leverancierswissel, bedoeld in artikel 32septies, § 2.

De leverancier vergoedt de afnemer binnen dertig kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding.

Indien de leverancier oordeelt dat de afsluiting of de fout in de procedure van leverancierswissel uit een fout van de netbeheerder voortvloeit, licht hij de afnemer binnen de

---

<sup>20</sup> R2019-025.



dertig kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding in en stuurt hij de aanvraag binnen dezelfde termijn rechtstreeks naar de netbeheerder<sup>21</sup>.

In overeenstemming met artikel 32octies, § 1 verplicht elke factureringsfout ten koste van de eindafnemer de leverancier ertoe om deze eindafnemer een schadevergoeding te betalen waarvan het bedrag gelijk is aan dat van de tussentijdse factuur van de afnemer, teruggebracht tot één maand verbruik en voor het lopende jaar en dit in volgende gevallen:

- indien de leverancier de klacht van de eindafnemer die het bedrag van de factuur betwist, niet binnen dertig dagen na ontvangst van de klacht behandelt;
- of indien de leverancier nalaat de afnemer een factuur tot rechtzetting toe te zenden en de verschuldigde terugbetaling uit te voeren binnen dertig kalenderdagen na de erkenning van de fout.

Er is geen vergoeding verschuldigd in geval van onjuiste doorgifte door de eindafnemer van de gegevens aan de hand waarvan de factuur kan worden opgesteld.

### 3.1.16.2 Aansprakelijkheid van de DNB

De algemene voorwaarden kunnen clausules bevatten ter verduidelijking van de aansprakelijkheid van de DNB, bv. met betrekking tot de levering en de kwaliteit van de energie, of de betrouwbaarheid van de meetgegevens, de correcte werking van de meetapparatuur enz. Deze bepalingen kunnen evenwel de aansprakelijkheid van de leverancier niet uitsluiten indien hij een fout begaat die een onderbreking van de levering tot gevolg heeft.

### 3.1.17 Overdracht van het contract aan een derde

De leverancier kan zijn leveringscontract aan een derde overdragen, mits hij de afnemer hiervan proactief in kennis stelt en de overnemer dezelfde contractuele voorwaarden aan zijn nieuwe afnemer aanbiedt. De afnemer moet de kans krijgen het contract op te zeggen, net als bij een contractuele wijziging.

### 3.1.18 Eindclausules

De algemene voorwaarden van leveranciers kunnen verschillende clausules bevatten, zoals clausules inzake afstand van recht, clausules inzake de nietigheid van een clausule, het recht dat van toepassing is op eventuele geschillen die uit de toepassing van het contract kunnen voortvloeien.

Met betrekking tot de clausules inzake eventuele geschillen die uit de toepassing van het contract voortvloeien, moeten de contactgegevens van de klachtenbeheerdienst duidelijk worden vermeld, evenals de termijnen waarbinnen de afnemers hun eisen tot schadeloosstelling moeten indienen. Er moet ook worden verwezen naar de Geschillendienst van BRUGEL of de Ombudsdienst voor Energie, om de afnemers maximale transparantie te bieden over de mogelijkheden waarover ze beschikken om hun geschillen op te lossen.

---

<sup>21</sup> R2017-017.

Het spreekt voor zich dat de algemene voorwaarden in overeenstemming moeten zijn met de bepalingen van het Gerechtelijk Wetboek inzake territoriale en materiële bevoegdheid.

\* \*

\*