

Geschillendienst

Beslissing

Meneer X/ De leverancier

Voorwerp van de klacht

Meneer X, « de klager », vraagt aan de Geschillendienst (hierna “*de Dienst*”) om zich uit te spreken over de naleving door de leverancier van artikels 25*quattuordecies* et 32*septies* van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna “*elektriciteitsordonnantie*”).

Uiteenzetting van de feiten

Op 1 november 2021, wordt een energieovernamedocument opgesteld voor EAN-nummer 541XXXXYYYYZZZZ. Het leveringspunt wordt door de klager overgenomen.

Op 30 november 2021, wordt een aanvraag door de klager bij de leverancier ingediend voor zijn elektriciteitsverbruik. Op dezelfde dag stuurt de leverancier een mail naar de klager waarin wordt vermeld dat zijn aanvraag verwerkt wordt en dat zijn DIRECT contract binnenkort doorgestuurd zal worden.

Op 11 januari 2022, neemt de klager contact op met de leverancier om aan te geven dat hij een bericht van SIBELGA heeft ontvangen met betrekking tot verbruik zonder contract. De klager vermeldt dat zijn contract niet correct naar de netbeheerder werd doorgestuurd, naar schijnt door een recente systeemoverschakeling. De klager vraagt dus aan de leverancier om een oplossing te vinden zodat SIBELGA zijn meters niet komt afsluiten.

Op 12 januari 2022, verstuurt de klager een mail naar de leverancier dat hij van SIBELGA heeft ontvangen. Aangezien de netbeheerder het contract van de klager nog steeds niet heeft verkregen, wordt er gevraagd om de situatie zo snel mogelijk te regulariseren.

Op 18 januari 2022, bevestigt de leverancier dat het energiecontract van de klager nog steeds niet geactiveerd is. Hun diensten delen mee dat de inschrijving op EAN 541XXXXYYYYZZZZ opnieuw uitgevoerd zal moeten worden. Daarom wordt er aan de klager gevraagd om zijn meterstanden, op de dag van de opname van het leveringspunt, door te sturen.

Op dezelfde dag zendt de klager het energieovernamedocument, met de gevraagde index, naar de leverancier.

Hierop antwoordt de leverancier dat ze de inschrijving voor een EASY contract hebben kunnen voltooien en dat SIBELGA de aanvraag hebben aanvaard.

Op 20 januari 2022, stuurt de klager een bericht naar de leverancier. Hij vertelt dat een verkeerd contract werd aangemaakt. Hij wou namelijk een DIRECT contract, maar in zijn klantenzone staat er een EASY contract vermeld. De klager vraagt dus om uitleg te krijgen met betrekking tot deze fout.

Op 20 februari 2022, heeft de klager nog geen antwoord ontvangen op zijn vorige bericht. Hij geeft aan dat hij meermaals telefonisch contact met hun diensten heeft proberen hebben, tevergeefs. Hij vraagt dus om het probleem in orde te brengen.

Op 14 mei 2023 ontvangt de klager een jaarrekening van de leverancier van 930,09€ voor zijn elektriciteitsverbruik.

Op 23 juni 2023, zendt de leverancier een mail naar de klager om hem te bevestigen dat zijn betaalplan goedgekeurd werd.

Standpunt van de klager

De klager geeft aan dat het energiecontract niet op de gewenste datum in werking is getreden. Hij heeft namelijk een aanvraag ingediend op 30 november 2021 maar de inschrijving werd pas op 18 januari 2022 voltooid. De klager duidt ook aan dat de leverancier het verkeerde contract heeft aangemaakt waardoor hij nog steeds niet over een DIRECT contract beschikt.

Standpunt van de betrokken partij

De leverancier vermeldt dat de klager op 30 november 2021 een contract heeft willen opmaken. De contractaanvraag heeft plaatsgenomen tijdens de MIG6 transitieperiode, hierdoor is er een foutmelding gebeurd en het contract kon niet opgestart worden.

Ontvankelijkheid

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

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

1° betreffende de toepassing van deze ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten:

2° betreffende de toepassing van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende 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 haar uitvoeringsbesluiten;

3° betreffende de werking van de gas- en elektriciteitsmarkt;

4° betreffende de activiteiten van een leverancier, een netbeheerder of een tussenpersoon;

5° betreffende de toekenning van een financiële hulp in het kader van het in artikel 24, § 2 bedoelde programma van uitvoering; dit met uitzondering van deze die betrekking hebben op burgerlijke rechten".

Uit dit artikel volgt dat de Dienst bevoegd is om uitspraak te doen over klachten met betrekking tot artikels 25*quattuordecies* et 32*septies* van de elektriciteitsordonnantie.

De klacht is dus ontvankelijk.

Onderzoek ten gronde

1. Met betrekking tot de behandeling van de klacht door de betrokken partij

Artikel 25*quattuordecies*, §4 van de elektriciteitsordonnantie luidt als volgt:

"De leveranciers en de netbeheerders stellen een efficiënte klachtenbehandelingdienst ter beschikking van hun respectieve afnemers waarbij de afnemers genieten van transparante, eenvoudige en gratis procedures. Deze dienst 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.

Deze procedure van buitengerechtelijke geschillenbeslechting laat een billijke en snelle regeling van de geschillen toe binnen een termijn van twee maanden, die wordt aangevuld met, waar dat gerechtvaardigd is, een systeem van terugbetaling en/of vergoeding. Brugel bepaalt de straffen die in geval van niet-naleving van deze verplichting worden opgelopen en kan de modaliteiten bepalen die met betrekking tot de doeltreffendheid van de dienst worden verwacht." (wij onderstrepen)

Deze wetsbepaling legt duidelijk vast dat elke energieleverancier een functioneel klantenbehandelingsdienst moet opzetten. Bovendien moeten hun klanten klachten kunnen indienen via gemakkelijke en goedkope procedures.

Het is belangrijk te benadrukken dat, op 30 november 2021, de leverancier aan de klager had vermeld dat zijn contract binnenkort doorgestuurd ging worden. Dit is nochtans niet gebeurd en op 11 januari 2022 nam de klager contact op met zijn energieleverancier omdat hij een bericht van de netbeheerder had gekregen met betrekking tot verbruik zonder contract. Met andere woorden, de leverancier had zijn klant niet op de hoogte gebracht dat de overeenkomst niet in werking kon treden door de MIG6 overschakeling. Omdat de redenen van de niet-activatie niet aan de klager werd verteld, verbruikte hij zijn elektriciteit zonder zich zorgen te maken.

Verder vroeg de klager nogmaals, op 18 januari 2022, om het probleem zo snel mogelijk op te lossen. Op dezelfde dag deelt de leverancier aan de klager dat ze de inschrijving hebben kunnen voltooien en dat het contract in werking zal treden. Niettemin, stelt de Dienst vast dat de leverancier de klacht van de klager niet correct heeft opgevolgd aangezien ze een fout hebben begaan in het opstarten van de nieuwe overeenkomst. Inderdaad, de leverancier heeft een EASY contract opgesteld in plaats van een DIRECT contract.

Naar aanleiding van deze beheerfout heeft de klager meermaals de leverancier opgebeld, tevergeefs. Op 20 januari 2022 en 20 februari 2022 stuurde hij bovendien een bericht naar de leverancier de situatie recht te zetten. Op 29 november 2023 zond de leverancier een mail naar de Dienst waarin de energieleverancier toegeeft dat ze de laatste aanvragen van de klager nog niet hebben verwerkt en dat zijn EASY contract daarom ongewijzigd blijft.

Op basis van de voorafgaande overwegingen, is de Dienst van oordeel dat de leverancierhaar plicht onder artikel 25*quattuordecies* heeft geschonden.

2. Met betrekking tot het verzoek om schadevergoeding

Artikel 32*septies*, §2 van de elektriciteitsordonnantie luidt als volgt:

“Behoudens het geval bedoeld in § 1, heeft elke eindafnemer ook recht op een maandelijke forfaitaire vergoeding van 100 euro per maand ten laste van de leverancier wanneer de overeenkomst niet van kracht kan worden op de datum die de partijen waren overeengekomen omdat de leverancier geen correct gevolg heeft gegeven aan de overeenkomst met de eindafnemer.”

Uit deze bepaling volgt dat de netgebruiker een vergoeding aan de leverancier kan vragen indien zijn energiecontract niet van kracht komt op de overeengekomen datum door gebrek in de opvolging van de overeenkomst.

Uit de uiteenzetting van de feiten blijkt dat de klager, op 30 november 2021, een DIRECT contract had aangevraagd. De klager had hiervoor alle nodige informatie via het energieovernamedocument aan de leverancier meegedeeld.

Toch is het gewenste contract nooit in werking getreden en ontving de klager een bericht met betrekking tot verbruik zonder contract. Nadat de klager de leverancier op de hoogte had gebracht van de situatie besloot de leverancier om een tweede inschrijving uit te voeren op 18 januari 2023. Hiervoor heeft de klager nogmaals het energieovernamedocument naar de leverancier doen toekomen.

Niettemin, wijst de Dienst aan dat het tweede contract niet correct werd opgesteld aangezien de klager een ander energiepack wou. De leverancier geeft toe dat de fout door een vergissing te wijten is.

De Dienst benadrukt dat de klager de fout voor de eerste keer op 20 januari 2022 heeft vermeld en dat het probleem nog steeds niet werd aangepakt. Hierdoor beschikt de klager tot vandaag nog niet over een DIRECT contract.

Uit wat voorafgaat volgt dat de leverancier een ernstige nalatigheid heeft begaan in de opvolging van de contractaanvraag van de klager en artikel 32*septies* heeft overschreden.

OM DEZE REDENEN

De Dienst verklaart de klacht van de klager ingediend tegen de leverancier ontvankelijk en gegrond doordat:

- De leverancier de contractaanvraag slecht heeft opgevolgd en de klacht van de klager niet correct heeft behandeld;
- De leverancier het gewenste contract moet aanmaken, namelijk een DIRECT contract.

Conseiller juridique

Membre du Service des litiges
Signé électroniquement par
le conseiller juridique
(Signature)
Date : 30/01/2024 12:08:31

Directeur

Membre du Service des litiges
Signé électroniquement, par
(Signature)
Date : 30/01/2024 12:33:23