

## Geschillendienst

### Beslissing

#### Mevrouw X/ De leverancier

#### Voorwerp van de klacht

Mevrouw X, de klagster, vraagt aan de Geschillendienst (hierna “de Dienst”) om zich uit te spreken over de naleving door de leverancier van artikels 25ter, 25decies en 25quattuordecies van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna “de elektriciteitsordonnantie”) en artikels 20bis, 20octies en 20undecies van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegendistributies 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 (hierna “de gasordonnantie”).

#### Uiteenzetting van de feiten

Op 1 september 2023 wordt een expert gemandateerd voor het opstellen van een plaatsbeschrijving voor inhuurname van het appartement gelegen te Bulinsstraat 4/002, 1090 Jette. Op deze gelegenheid worden de volgende meterstanden opgenomen:

Type meter	meternummer	Stand 1 (kWh/m3)	Stand 2 (kWh/m3)
water	120 [REDACTED]	1198	
gas	252 [REDACTED]	11431	
elektriciteit	348 [REDACTED]	13406	12133

Hierna verhuist de klagster in het appartement.

Op 4 september 2023 vraagt de klagster een eenjarig energiecontract aan bij de leverancier. De gegevens van de volgende leveringspunten worden online aan de leverancier doorgegeven:

- EAN elektriciteit: 541XXXXYYYYZZZZ
- EAN gas: 541XXXXYYYYZZZZ

Later ontvangt de klagster een mail van de leverancier waarin wordt vermeld dat er bepaalde gegevens ontbreken die noodzakelijk zijn om haar inschrijving te voltooien, namelijk de meterstanden en de gewenste startdatum. De klagster vertelt dat ze de nodige informatie heeft doorgestuurd aan de hand van het energieovernamedocument en het verslag van de expert.

Op dezelfde dag, sluit Home Invest Belgium een ander energiecontract met Luminus met als startdatum 30/08/2023.

Op 6 september 2023, wordt het contract van Home Invest Belgium beëindigd en wordt het contract van de klaagster opgestart met als startdatum 8 augustus 2023.

Op dezelfde dag bevestigt de leverancier het energiecontract "X" van de klaagster. Op de overeenkomst verschijnen geen meterstanden.

Op 10 september 2023, ontvangt de klaagster een voorschotfactuur (E23/XXXYYYZZ) van 59,06€ in verband met haar energieverbruik (gas en elektriciteit) van 8 tot 31 augustus 2023.

Op 13 september 2023 ontvangt de klaagster een eindafrekening (E23/AAABBBCC) van 1,14€ voor haar gasverbruik met betrekking tot de periode van 8 augustus 2023 tot 30 augustus 2023.

Op dezelfde dag betwist de klaagster de slotfactuur aangezien ze tijdens de aangeduide verbruiksperiode nog niet in het pand woonde. Ze geeft aan dat ze de contractaanvraag pas op 4 september 2023 heeft ingediend.

Op 2 oktober 2023 ontvangt de klaagster een eindafrekening (N23/DDDEEEFF) van -3,68€ voor haar elektriciteitsverbruik van 8 augustus 2023 tot 30 augustus 2023.

Op dezelfde dag ontvangt de klaagster een herinnering tot betaling voor de voorschotfactuur van 10 september 2023 (E23/XXXYYYZZ).

Op 6 november 2023, wordt de klaagster door Sibelga op de hoogte gebracht dat haar gasmeter afgesloten zal worden aangezien er geen geldig contract bestaat voor het leveringspunt.

Op 7 november 2023, ontvangt de klaagster mail van de leverancier waarin vermeld wordt dat zij een actief contract had van 8 augustus 2023 tot 30 augustus 2023.

Op 13 november 2023, benadrukt de klaagster nogmaals dat ze geen overeenkomst met de leverancier had gesloten vóór 4 september 2023 omdat ze nog niet had verhuisd.

Later herhaalt de leverancier dat het contract op 30 augustus werd beëindigd voor zowel gas als elektriciteit. Nergens wordt er in hun klantenbestand een contract gevonden op haar naam met als startdatum 4 september 2023.

Op 15 november 2023, wordt een nieuw contract aangemaakt voor de leveringspunten van de klaagster. De datum van inwerkingtreding wordt op 6 september 2023 vastgesteld. Dit komt overeen met de einddatum van het contract van Home Invest Belgium.

#### Standpunt van de klaagster

De klaagster beschouwt dat de leverancier over alle nodige gegevens beschikte om het contract correct in te voeren met als startdatum 4 september 2023.

De klaagster geeft aan dat ze haar meterstanden online in haar klantenzone heeft doorgegeven. Daarnaast duidt ze aan dat ze geen contact heeft opgenomen met de leverancier voor september 2023. Volgens haar

wordt er niet door de leverancier aangetoond dat ze een contract heeft aangevraagd voor de betwiste periode. Ze benadrukt wel dat ze een geldig contract heeft afgesloten voor de periode van 4 september 2023 tot 3 september 2024.

Ze eist een terugbetaling van de voorschotfactuur van 10 september 2023.

#### Standpunt van de betrokken partij

De leverancier beweert dat hun diensten nooit een energieovernamedocument (EOD) van de klagster hebben ontvangen met de meterstanden en gewenste startdatum. Hierdoor werd het contract op 8 augustus 2023 opgestart, datum van de laatst vertrekkende klant.

De leverancier geeft aan dat het EOD niet door de vorige klant werd gehandtekend en dus niet als tegensprekelijk beschouwd kan worden.

Op 30 augustus heeft de leverancier een loss ontvangen. Dit is te wijten aan het feit dat de leveringspunten door Home Invest Belgium werden overgenomen van 30 augustus tot 6 september 2023.

#### Ontvankelijkheid

Artikel 30*novies*, § 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*ter*, 25*decies* en 25*quattuordecies* van de elektriciteitsordonnantie en artikels 20*bis*, 20*octies* en 20*undecies* van de gasordonnantie.

De klacht is dus ontvankelijk.

## Onderzoek ten gronde

### **1. Met betrekking tot de meterstanden die in rekening gehouden moeten worden**

Artikel 25<sup>decies</sup>, alinéa 2 van de elektriciteitsordonnantie, en zijn tegenhanger voor de gasmarkt, luiden als volgt:

*“In geval van verhuis en bij afwezigheid van afsluiting van de meter wordt een tegensprekelijk opname van de meterstand uitgevoerd door de oude en de nieuwe bewoner of door de oude bewoner en de eigenaar van het goed dat beleverd wordt. Hiertoe wordt een verhuisformulier opgesteld en door Brugel aangeboden op haar website.*

*Bij ontstentenis van een tegensprekelijke opname die wordt overgemaakt aan de distributienetbeheerder, per aangetekende brief of elektronisch, of van opname die aan deze werd gevraagd door een leverancier, houdt de netbeheerder rekening met de stand die bezorgd wordt door de oude of de nieuwe bewoner aan de hand van een foto van de meter genomen op de dag van zijn vertrek of op de dag dat hij op de plaats aankomt, de schatting van de effectieve stand die werd uitgevoerd door de distributienetbeheerder bewijskracht tot het tegendeel bewezen is.” (wij onderstrepen)*

In het onderhavige geval werd een expertisebureau gemandateerd voor het opstellen van een plaatsbeschrijving voor inhuurname. Op basis van het procesverbaal, dat door de expert en de klaagster werd ondertekend, heeft de verhuurder het energieovernamedocument ingevuld.

Volgens de leverancier hebben hun diensten meermaals het energieovernamedocument aan de klaagster gevraagd, tevergeefs. Hierdoor werd het contract op 8 augustus 2023 opgestart, datum van de laatst vertrekkende klant die op de markt gekend was.

Bovendien duidt de leverancier aan dat het document enkel door de verhuurder werd ondertekend en dat er daarom geen sprake mag zijn van een tegensprekelijke opname.

De Dienst merkt op dat de leverancier maar een keer de ontbrekende informatie aan de klaagster heeft gevraagd, namelijk op 4 september 2023. Er wordt vermeld dat de gegevens noodzakelijk zijn om de registratie te voltooien. Ook al kan de klaagster niet bewijzen dat ze de meterstanden en startdatum online heeft doorgegeven, ontvangt ze twee dagen later een bevestiging dat haar inschrijving “volledig in orde is”. Hieruit kon de klaagster terecht afleiden dat haar dossier correct werd behandeld en dat de leverancier haar gegevens goed had gekregen en verwerkt. Inderdaad, elke normaal voorzichtige en zorgvuldige energieleverancier moet vermijden om haar klanten in verwarring te brengen door eenduidige mails te zenden.

De Dienst stelt vast dat het verslag van de expert enkel door de klaagster werd ondertekend en het energieovernamedocument enkel door de verhuurder. Om die reden kunnen deze documenten niet, *stricto sensu*, als tegensprekelijk beschouwd worden. Toch kunnen we waarnemen dat dezelfde index in beide documenten worden overgenomen. Met andere woorden, de partijen gaan akkoord met de meteropname dat door de expert werd uitgevoerd.

Daarenboven bepaalt artikel 25<sup>decies</sup>, alinéa 2 van de elektriciteitsordonnantie dat er, in de afwezigheid van een tegensprekelijke opname, rekening gehouden moet worden met de standen die door de nieuwe bewoner bezorgd worden aan de hand van foto's van de meetinstallatie op de dag zijn aankomst.

Uit wat voorafgaat volgt dat de leverancier de index van de klagster in rekening moest houden om het contract op te stellen.

## **2. Met betrekking tot de startdatum van het contract**

Artikels 25<sup>ter</sup>, §1, en 25<sup>quattuordecies</sup> van de elektriciteitsordonnantie, en hun tegenhangers voor de gasmarkt, bepalen dat:

Artikel 25<sup>ter</sup>, §1: *“De leverancier maakt, aan elke afnemer die erom verzoekt, binnen tien werkdagen een redelijk en niet-discriminerend voorstel van leveringscontract over en deelt hem de algemene leveringsvoorwaarden mee evenals, met name wanneer de afnemer een huishoudelijke afnemer is, de bepalingen van deze ordonnantie die betrekking hebben op de beschermde afnemers. Deze verplichting berust op de leverancier voor alle soorten meetregimes. (...)”* (wij onderstrepen)

Artikel 25<sup>quattuordecies</sup>, §1: *“Onder voorbehoud van een federale norm die gunstiger is voor de verbruiker hebben de nadere regels inzake de voorlichting van de eindgebruikers door de leveranciers tot doel dat de afnemers:*

*1° recht hebben op een contract met hun elektriciteitsleverancier waarin zijn opgenomen: a) de identiteit en het adres van de leverancier;*

*b) de geleverde diensten, de aangeboden kwaliteitsniveaus van de diensten en de benodigde tijdvoor de eerste aansluiting;*

*c) de aangeboden soorten onderhoudsdiensten;*

*d) de wijze waarop de meest recente informatie over alle geldende tarieven, gebundelde producten of diensten en onderhoudskosten kan worden verkregen;*

*e) de duur van het contract, de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van het contract en onderbreking van de diensten, met inbegrip van producten of diensten die met deze diensten gebundeld zijn en of kosteloze opzegging van het contract toegestaan is;*

*f) alle vergoedingen en terugbetalingsregelingen die gelden indien de contractuele kwaliteitsniveaus van de diensten niet worden gehaald, met inbegrip van onnauwkeurige of te late facturering;*

*g) de methode voor het beginnen van buitengerechtelijke procedures voor de beslechting van geschillen;*

*h) informatie over consumentenrechten, met inbegrip van klachtenbehandeling en de in dit punt bedoelde informatie, de contactgegevens (met name het internetadres) van onafhankelijke adviesinstellingen voor de consumenten, van energie-agentschappen of van gelijkaardige instellingen bij wie ze advies kunnen inwinnen over de bestaande maatregelen inzake energieefficiëntie, de referentieprofielen die met hun energieverbruik overeenstemmen en de technische specificaties van energieapparaten die het verbruik kunnen verminderen, welke*

*duidelijk wordt meegedeeld door middel van de facturen of via de websites van het elektriciteitsbedrijf.*

*De contractuele voorwaarden zijn eerlijk en vooraf bekend. In ieder geval wordt deze informatie voorafgaand aan de ondertekening of bevestiging van het contract verstrekt. Indien contracten door middel van tussenpersonen worden gesloten, wordt bovengenoemde informatie eveneens voorafgaand aan de ondertekening van het contract verstrekt (...)* (wij onderstrepen)

Uit de voorafgaande artikels volgt dat de leverancier binnen de 10 werkdagen na het verzoek van de klaagster een redelijk en niet-discriminerend leveringscontract moest voorstellen.

Uit de uiteenzetting van de feiten kunnen we vaststellen dat het contractvoorstel niet aan de wens van beide partijen voldoet aangezien de startdatum van de overeenkomst een maand voor de aankomst van de klaagster verplaatst wordt. Het contractvoorstel voorziet namelijk een retroactieve ingangsdatum van 8 augustus 2023, terwijl de klaagster een contractaanvraag voor 4 september 2023 had ingediend.

De Dienst is van mening dat de leverancier het verzoek van de klaagster niet correct heeft opgevolgd en dat deze tekortkoming een schade bij de klaagster heeft veroorzaakt. Door de beheerfout van de leverancier ontvangt de klaagster energiefacturen voor een verbruik waarvan ze niet verantwoordelijk is. Inderdaad, er wordt door Home Invest Belgium aangegeven dat het appartement van 15 juni 2022 tot 31 augustus 2023 door andere huurders werd bewoond.

De Dienst is van oordeel dat het contractvoorstel daarom niet als “redelijk en niet-discriminerend” kan gezien worden. Daarenboven, in deze omstandigheden, kunnen de contractvoorwaarden niet als “vooraf bekend” beschouwd worden.

#### OM DEZE REDENEN

De Dienst verklaart de klacht van de klaagster ingediend tegen de leverancier ontvankelijk en gegrond doordat de betrokken partij artikels 25<sup>ter</sup>, 25<sup>decies</sup> en 25<sup>quattuordecies</sup> van de elektriciteitsordonnantie en hun tegenhangers voor de gasmarkt heeft geschonden.

Bijgevolg, de Dienst veroordeelt de leverancier om :

- De facturatie van de klaagster aan te passen, met toepassing van de vergoedingen zoals aangegeven in artikel 25<sup>quattuordecies</sup>, §1, punt f) van de elektriciteitsordonnantie en zijn tegenhanger voor de gasmarkt.

Juridisch adviseur  
van de Geschillendienst

Juridische adviseur  
van de Geschillendienst

Signé électroniquement par  
Le conseiller juridique  
(Signature)  
Date : 15/01/2024 16:35:56

Signé électroniquement par  
La conseillère juridique  
(Signature)  
Date : 16/01/2024 09:11:41