

Geschillendienst

Beslissing

X/Sibelga

Voorwerp van de klacht

De heer X, (hierna : « *de klager* »), verzoekt de Geschillendienst om een uitspraak te doen over de toepassing door de distributienetbeheerder Sibelga van artikel 32*bis* van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en artikels 1.5, 4.30 en 4.33 van het technisch reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de toegang ertoe.

Uiteenzetting van de feiten

Op 8 juli 2024 heeft de klager een stroomonderbreking ervaren, die zich voordeed tussen 19:12 en 20:17 uur. Deze onderbreking was het gevolg van een defect aan een hoogspanningskabel die de stroomvoorziening naar het betrokken adres verzorgt.

De klager reageerde hierop via een klacht ten aanzien van Sibelga door te wijzen op de veiligheidsrisico's die een stroomonderbreking met zich meebrengt wanneer bewoners afwezig zijn, met name door het uitvallen van alarmsystemen, camera's en andere essentiële apparaten, wat extra risico's oplevert in een buurt waar recent inbraken hebben plaatsgevonden. Bovendien stelde hij dat dergelijke situaties kunnen leiden tot aansprakelijkheidsclaims jegens Sibelga, omdat de levering van stroom volgens hem een resultaatsverbintenis vormt. De klager benadrukte ook dat de hinder zich niet beperkte tot beveiligingssystemen, maar dat diverse toestellen, zoals de lift, de diepvries en de modem, bij thuiskomst ontregeld waren. Ook stelde hij dat de technische uitleg van Sibelga vaag was en onvoldoende gedetailleerd.

Sibelga antwoordde dat storingen kunnen optreden zonder dat er sprake is van een fout, aangezien een continue stroomvoorziening niet kan worden gegarandeerd. Het defect aan de hoogspanningskabel was volgens hen onvoorzienbaar en onvermijdelijk. Ook verwees Sibelga naar het Technisch Reglement dat bepaalt dat de netbeheerder passende maatregelen moet nemen om de stroomtoevoer zo snel mogelijk te herstellen, maar dat klanten zelf dienen te voorzien in noodoplossingen indien een stroomonderbreking problematisch is voor hun activiteiten. Sibelga benadrukte dat de netbeheerder niet in staat is om laagspanningsklanten persoonlijk te verwittigen bij stroomonderbrekingen.

De klager gaf vervolgens aan dat hij begrip heeft voor het feit dat stroomonderbrekingen onvermijdelijk zijn, maar beklemtoonde dat er wel degelijk mogelijkheden bestaan om klanten via geautomatiseerde berichten te informeren. Hij verzocht Sibelga om de interne processen aan te passen en dergelijke meldingen via sms, e-mail of telefoon mogelijk te maken, met als doel de veiligheid van de klanten te waarborgen tijdens hun afwezigheid.

Sibelga bleef echter bij het standpunt dat dergelijke meldingen niet tot de mogelijkheden behoren, gelet op de huidige technische en organisatorische beperkingen. De klager besloot vervolgens een klacht in te dienen bij Brugel, waarbij hij zijn grieven herhaalde en verzocht om een structurele verbetering in de communicatie bij stroomonderbrekingen.

Standpunt van de klager

Volgens de klager is deze onderbreking het gevolg van nalatigheid en gebrekkig onderhoud door Sibelga. Hij benadrukt dat dergelijke storingen niet enkel als onvermijdelijk kunnen worden afgedaan, maar dat er duidelijke tekortkomingen zijn in de preventieve aanpak van Sibelga.

De klager stelt dat de stroomonderbreking aanzienlijke veiligheidsrisico's heeft veroorzaakt. Hij wijst erop dat tijdens de onderbreking essentiële apparaten zoals alarmsystemen, beveiligingscamera's en andere veiligheidsvoorzieningen uitvielen. Dit gebeurde bovendien in een buurt die recent geteisterd werd door inbraken, wat volgens de klager de risico's aanzienlijk vergrootte. Daarnaast had de stroomonderbreking ook praktische gevolgen: bij thuiskomst bleken diverse apparaten ontregeld, waaronder de lift, de diepvries en de modem. De klager bekritiseert de gebrekkige communicatie en technische uitleg van Sibelga, die volgens hem vaag en onvoldoende gedetailleerd was.

De klager is van mening dat de levering van elektriciteit een resultaatsverbintenis vormt. Hij stelt dat Sibelga als netbeheerder aansprakelijk moet worden gesteld voor de geleden schade en ongemakken veroorzaakt door de stroomonderbreking. Hij begrijpt dat stroomonderbrekingen niet altijd te voorkomen zijn, maar vindt dat Sibelga verplicht is om de getroffen klanten onmiddellijk op de hoogte te brengen via geautomatiseerde berichten, zoals sms, e-mail of telefoon. Hij roept daarom op tot een grondige aanpassing van de interne processen van Sibelga om de veiligheid van de inwoners te waarborgen.

Standpunt van Sibelga

Sibelga stelt dat de stroomonderbreking op 8 juli 2024 het gevolg was van een onverwachte en onvermijdelijke storing in het elektriciteitsnet. Volgens Sibelga is er sprake geweest van een technisch defect dat ondanks regelmatig onderhoud niet voorkomen kon worden. Het bedrijf benadrukt dat dergelijke incidenten zeldzaam zijn en dat zij voortdurend investeren in infrastructuur en preventieve maatregelen om de betrouwbaarheid van de elektriciteitsvoorziening te waarborgen.

Sibelga wijst erop dat het elektriciteitsnet complex is en dat incidentele storingen inherent zijn aan dergelijke systemen. Na de storing heeft Sibelga onmiddellijk een team ter plaatse gestuurd om de oorzaak vast te stellen en de nodige herstellingen uit te voeren. De communicatie naar de getroffen klanten werd volgens Sibelga zo snel mogelijk opgestart, met updates via hun website en sociale media.

Sibelga betwist de aansprakelijkheid voor de gevolgen van de stroomonderbreking. Het bedrijf voert aan dat zij gehouden is tot een inspanningsverbintenis en niet tot een resultaatsverbintenis met betrekking tot de ononderbroken levering van elektriciteit. Sibelga benadrukt dat de getroffen klanten gebruik kunnen maken van hun klachtenprocedure om eventuele schadeclaims in te dienen.

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 artikel 32bis van de elektriciteitsordonnantie en artikels 1.5, 4.30 en 4.33 van het technisch reglement.

De klacht is dus ontvankelijk.

Onderzoek ten gronde

1. Wat betreft de vraag of Sibelga haar verplichtingen krachtens de elektriciteitsordonnantie en het technisch reglement heeft nageleefd.

De klager meent dat Sibelga deze verplichtingen niet is nagekomen, in het bijzonder wat betreft de snelheid van optreden en de communicatie over de stroomonderbreking.

In dit verband bepaalt artikel 1.5 §4 van het Technisch Reglement Elektriciteit bepaalt het volgende:
"Bij een ongeplande onderbreking van de stroomtoevoer naar het distributienet of de aansluiting moeten de diensten van de distributienetbeheerder binnen twee uur na de oproep van de distributienetgebruiker met de gepaste middelen ter plaatse zijn om de werken te starten die tot herstel van de stroomtoevoer moeten leiden.

Behoudens in geval van overmacht, technisch onvermogen of buitengewone omstandigheden (storm, hevige onweer, sterke sneeuwval ...), dient de distributienetbeheerder, als hij vaststelt dat de herstelling langer dan vier uur zal duren, al het nodige te doen om de stroomtoevoer naar het net te herstellen met alle voorlopige productievoorzieningen die hij dienstig acht, bij voorkeur vanaf de cabine".

In casu blijkt uit de feiten dat de stroomonderbreking minder dan vier uur heeft geduurd, waardoor Sibelga niet verplicht was om tijdelijke productievoorzieningen te installeren. Voorts heeft Sibelga aangetoond dat onmiddellijk na melding van de stroomonderbreking een team ter plaatse werd gestuurd om de herstellingen aan te vatten. Hiermee heeft Sibelga voldaan aan de verplichting zoals opgelegd in artikel 1.5, paragraaf 4.

Ook bepaalt artikel 4.30 van het Technisch Reglement het volgende:

"De distributienetbeheerder publiceert informatie op zijn website over geplande onderbrekingen, huidige onderbrekingen en eerdere onderbrekingen van het distributienet. Deze informatie heeft betrekking op:

- de locatie van de onderbreking;*
- de datum en het tijdstip van de onderbreking;*
- de duur van de onderbreking of, indien de onderbreking ongepland is, een indicatie van de waarschijnlijke datum en tijd van herstel; • indien mogelijk, de reden van de onderbreking;*
- de mogelijkheid van schadevergoeding".*

Uit de stukken blijkt dat Sibelga via haar website en sociale media de betrokken klanten tijdig heeft geïnformeerd over de stroomonderbreking, de oorzaak daarvan en de verwachte hersteltijd. Aldus is aan de vereisten van artikel 4.30 voldaan. Sibelga dient in dit verband niet iedere distributienetgebruiker persoonlijk te verwittigen.

Tot slot bepaalt artikel 4.33 §2 bepaalt dat:

"Bij ongeplande onderbrekingen van de toegang op hoogspanning stelt de distributienetbeheerder de primaire distributienetgebruiker alsook de toegangsgerechtigden die op eigen verzoek zijn ingeschreven op de kennisgevingslijst van de distributienetbeheerder zo snel mogelijk in kennis van de aard en van de vermoedelijke duur ervan. Voor de distributienetgebruikers aangesloten op laagspanning geeft de distributienetbeheerder op hun vraag of op vraag van hun toegangsgerechtigde(n) binnen tien dagen na ontvangst van de vraag nadere uitleg over de oorsprong van de ongeplande onderbrekingen".

Sibelga heeft onweersproken gesteld dat zij zowel tijdens als na de onderbreking adequaat heeft gecommuniceerd via haar gebruikelijke kanalen, waaronder de website, en dat zij openstond voor vragen van de betrokken gebruikers. Derhalve kan worden gesteld dat Sibelga ook deze verplichting is nagekomen.

2. Wat betreft de toepassing van de vergoeding voorzien in artikel 32bis Ten

tweede rijst de vraag of de klager aanspraak kan maken op schadevergoeding.

Artikel 32bis van de Elektriciteitsordonnantie bepaalt:

"Iedere niet-geplande onderbreking van de levering voor een duur van meer dan zes opeenvolgende uren en die zijn oorsprong vindt op het distributienet of het gewestelijk transmissienet geeft aanleiding tot een schadevergoeding van 100 euro ten voordele van de eindafnemer die aangesloten is op het distributienet of het gewestelijke transmissienet, ten laste van de beheerder van het net dat aan de oorsprong ligt van de onderbreking of het voortduren ervan die hebben plaatsgevonden".

In casu was de stroomonderbreking echter van korte duur en bedroeg minder dan vier uur, waardoor deze bepaling niet van toepassing is. De eis van de klager om een vergoeding van 450 euro wegens ongemakken en administratieve kosten te verkrijgen, is dan ook niet gestoeld op een wettelijke basis.

OM DEZE REDENEN

Verklaart de dienst de klacht van de heer X tegen Sibelga ontvankelijk doch ongegrond is:

- Ongegrond in die zin dat het Sibelga heeft voldaan aan haar verplichtingen ingeval van stroomonderbreking;
- Ongegrond in die zin dat er geen vergoeding vereist is op grond van artikel 32*bis*.

Conseiller juridique – Juridisch adviseur
Lid van de Geschillendienst

Conseillère juridique – Juridisch adviseur
Lid van de Geschillendienst