

Geschillendienst

Beslissing R2025-114

Meneer X/ Vivaqua

Onderwerp van de klacht

De heer X (hierna: « *de klager* ») verzoekt de Geschillendienst om zich uit te spreken over de toepassing door Vivaqua van de artikelen 3, 85, 86, 109 en 115 van de Algemene voorwaarden voor de waterdistributie en saneringsdiensten (hierna: « *algemene verkoopvoorwaarden water* »).

Feitenrelaas

De feiten deden zich voor op volgend adres: 1190 Vorst.

Op 17 mei 2023 ontvangt de klager een periodieke factuur nr. 706000060XXX, die de verbruiksperiode van 15 augustus 2021 tot 2 september 2022 dekt. Het geregistreerde verbruik bedraagt 76 m³. Het factuurbedrag is €326,44 (totaalbedrag) verminderd met €400 (reeds betaalde voorschotten = - €73,56).

Op 26 juni 2023 ontvangt de klager een tussentijdse factuur nr. 743000158YYY van €105 voor de periode juni 2023. De klager betaalt deze factuur. De factuur wordt later op 15 oktober 2024 geannuleerd (zie infra).

Op 25 juli 2023 ontvangt de klager een tussentijdse factuur nr. 744000171ZZZ van €105 voor de periode juli 2023. De klager betaalt deze factuur niet. Deze factuur wordt eveneens op 15 oktober 2024 geannuleerd (zie infra).

Op 1 augustus 2023 ontvangt de klager een periodieke factuur nr. 706000084AAA van €225,63 (totaalbedrag) verminderd met €105 (reeds betaalde voorschotten) = €120,63. De verbruiksperiode loopt van 28 oktober 2022 tot 21 juni 2023. De klager betaalt deze factuur. De factuur wordt later geannuleerd op 15 oktober 2024 (zie infra).

Op 20 augustus 2024 ontvangt de klager een periodieke factuur nr. 702000183BBB voor de verbruiksperiode van 22 juni 2023 tot 14 augustus 2024. Het verbruik bedraagt 109 m³ en het factuurbedrag is €181,39 (totaal €531,39 verminderd met reeds betaalde voorschotten van €350).

Op 19 september 2024 betaalt de klager €181,39. De betalingsmededeling vermeldt correct het factuurnummer 702000183BBB.

Op 15 oktober 2024 ontvangt de klager een periodieke factuur nr. 700000214CCC voor dezelfde verbruiksperiode van 22 juni 2023 tot 14 augustus 2024. Met uitzondering van het referentienummer is deze factuur identiek aan factuur nr. 702000183BBB, met hetzelfde geregistreerde verbruik en hetzelfde bedrag (€181,39).

Op dezelfde dag ontvangt de klager drie creditnota's van Vivaqua:

- Creditnota nr. 750000216XYZ, ter annulering van factuur nr. 706000084AAA, voor €120,63.
- Creditnota nr. 750000216VVV, ter annulering van factuur nr. 743000158YYY, voor €105.
- Creditnota nr. 750000216GGG, ter annulering van factuur nr. 744000171ZZZ, voor €105.

Op 15 oktober 2024 ontvangt de klager tevens factuur nr. 700000214KKK voor de verbruiksperiode 28 oktober 2022 – 21 juni 2023, voor een bedrag van – €181,93, berekend als volgt: €225,63 totaal – €105 reeds betaald voorschot – €120,63 reeds betaald in 2023 – €181,39 te veel gefactureerd door Vivaqua = – €181,39.

Op dezelfde dag ontvangt de klager de eindfactuur voor de verbruiksperiode 15 augustus 2024 – 30 september 2024 van €59,66, welke op 14 november 2024 wordt voldaan.

Op 14 november 2024 betaalt de klager factuur nr. 700000214CCC van €181,39. De betalingsmededeling vermeldt correct dit factuurnummer.

Op dezelfde dag betaalt Vivaqua €181,39 terug aan de klant.

Op 16 december 2024 dient de klager een klacht in bij Vivaqua voor een terugbetaling van €334,02 wegens vermeende dubbele facturatie en de creditnota's ontvangen voor de periode 22 juni 2023 – 14 augustus 2024.

Op 20 december 2024 verklaart Vivaqua de klacht ontvankelijk en deelt mee dat een beslissing binnen twee maanden volgt.

Op 3 april 2025 neemt de klager twee keer contact op met Vivaqua, zonder resultaat.

Op 16 april 2025 stuurt de klager een herinnering, eveneens zonder resultaat.

Standpunt van de klager

Ten eerste verzoekt de klager de terugbetaling van het openstaande bedrag van €292,63. De klager berekent dit saldo als volgt: €181,39 (dubbele betaling) + €330,63 (totaal van de uitgegeven creditnota's, respectievelijk €120,63, €105 en €105) – €38 (factuur die tot op heden nog niet is betaald) – €181,39 (reeds ontvangen terugbetaling van Vivaqua) = €292,63.

Wat betreft het bedrag van €181,39 dat door Vivaqua werd terugbetaald op 14 november 2024, stelt de klager dat dit bedrag geen verband houdt met de dubbele betaling die door de klager werd gedaan voor de verbruiksperiode van 22 juni 2023 tot 14 augustus 2024 (betalingen verricht op respectievelijk 19 september 2024 en 14 november 2024), maar uitsluitend betrekking heeft op het saldo van factuur nr. 700000214KKK, en derhalve het factureringsprobleem niet oplost.

Met betrekking tot de creditnota's benadrukt de klager dat Vivaqua in haar berekening creditnota nr. 750000216GGG, ten bedrage van €105 ten gunste van de klager, heeft vergeten. De klager bevestigt dat de factuur waarop deze creditnota betrekking heeft (namelijk de voorschotfactuur nr. 744000171ZZZ) niet is betaald, maar stelt dat in dit geval van belang is dat "deze creditnota een openstaande schuld van €105 annuleert, wat een netto financieel voordeel van €105 voor mij vormt en derhalve moet worden opgenomen in de eindafrekening. Door dit voordeel te negeren, presenteert Vivaqua een onjuist eindsaldo, met een overschatting van €105 tot mijn nadeel." Wat betreft creditnota's nr. 750000216XYZ en nr. 750000216VVV, is de klager van mening dat Vivaqua deze afzonderlijk moet behandelen, in plaats van ze samen te voegen met een verkeerd toegewezen bedrag, namelijk de dubbele facturering.

Ten tweede verzoekt de klager de toepassing van verwijlinterest ten hoogte van 5,25% op de verschuldigde bedragen, vanaf de datum waarop deze opeisbaar werden tot de dag van betaling.

Ten derde verzoekt de klager een commerciële compensatie van €50 voor de aanzienlijke tijd en inspanningen die nodig waren als gevolg van de foutieve en onvolledige afhandeling van de klacht door Vivaqua.

Ten slotte verzoekt de klager dat Vivaqua een volledig, chronologisch en ondubbelzinnig overzicht van het dossier verstrekt voor de betwiste periode (2022–2024), zodat de klager een helder overzicht kan raadplegen van alle facturen, creditnota's, betalingen, interne verrekeningen en het resterende saldo, zodat de berekening transparant en verifieerbaar is voor alle partijen.

Standpunt van Vivaqua

Vivaqua bevestigt dat zij de klager ten onrechte tweemaal hetzelfde bedrag van €181,39 in rekening heeft gebracht voor de verbruiksperiode van 28 oktober 2022 tot 21 juni 2023. Voorts bevestigt Vivaqua dat zij drie creditnota's aan de klager heeft verzonden, respectievelijk van €120, €105 en €105, naar aanleiding van de annulering van facturen nr. 743000158YYY, nr. 706000084AAA en nr. 744000171ZZZ.

Vivaqua stelt echter dat deze bedragen niet langer verschuldigd zijn, voor zover zij reeds in mindering zijn gebracht op het totaalbedrag dat de klager aan Vivaqua verschuldigd was, via de uitgifte van factuur nr. 700000214KKK. Het totaalbedrag van deze factuur bedroeg immers €225,63 (voor de verbruiksperiode van 28 oktober 2022 tot 21 juni 2023), doch Vivaqua bracht hierop een bedrag van €407,02 in mindering op basis van de volgende gegevens:

- €120,63 die terugbetaald dienden te worden wegens creditnota nr. 750000216XYZ;
- €105 die terugbetaald dienden te worden wegens creditnota nr. 743000158YYY;
- €181,39 die terugbetaald dienden te worden wegens de uitgifte van een dubbele factuur voor de verbruiksperiode van 22 juni 2023 tot 14 augustus 2024, en de dubbele betaling die de klager dienovereenkomstig heeft verricht.

$$\Rightarrow €181,39 + €105 + €120,63 = €407,02.$$

$$\Rightarrow €225,63 - €407,02 = -€181,39.$$

Vivaqua bevestigt dat dit bedrag van €181,39 daadwerkelijk werd terugbetaald op 14 november 2024, zijnde dezelfde dag waarop de klager het bedrag van €181,39 aan Vivaqua had voldaan.

Wat betreft creditnota nr. 750000216GGG, die factuur nr. 744000171ZZZ annuleert, stelt Vivaqua dat de klager deze factuur nooit heeft betaald, zodat de creditnota geen recht op terugbetaling opent (aangezien de factuur nooit is voldaan).

Onder deze omstandigheden is Vivaqua van oordeel dat zij geen verplichting tot enige terugbetaling ten gunste van de klager heeft.

Ontvankelijkheid

Artikel 64/1 van de ordonnantie van 20 oktober 2006 tot opstelling van een kader voor het waterbeleid stelt dat :

“§ 1. In het kader van zijn in paragraaf 2 opgesomde opdrachten, neemt Brugel alle redelijke maatregelen, eventueel in nauw overleg met de andere betrokken gewestelijke overheden en onverminderd hun bevoegdheden, om volgende doelstellingen te bereiken :

[...]

3° [3 een doeltreffende behandeling verzekeren in alle onafhankelijkheid van de klachten door de Geschillendienst.]

§ 2. Brugel is bekleed met een opdracht tot verlening van advies en expertise aan de overheid over de organisatie en de werking van de gewestelijke watersector, enerzijds, en met een algemene opdracht voor toezicht en controle in het kader van zijn bevoegdheid van toezichthouder op de waterprijs met toepassing van deze ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten, anderzijds.

In dat kader is Brugel belast met volgende opdrachten :

[...]

5° [3 de bevoegdheden van de Geschillendienst zoals ingevoerd bij artikel 30novies van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, uit te breiden tot de watersector teneinde de klachten te behandelen die door een gebruiker worden ingediend wegens niet-naleving door de wateroperator bedoeld in artikel 17, § 1, 3°, van zijn algemene verkoopsvoorwaarden, alsook de klachten die betrekking hebben op een inbreuk door een wateroperator op de in deze ordonnantie vervatte tariefbepalingen.]3”

Uit dit artikel blijkt dat de Dienst Geschillen bevoegd is om uitspraak te doen over klachten met betrekking tot de algemene verkoopsvoorwaarden voor water.

De klacht heeft betrekking op de artikelen 3, 85, 86, 109 en 115 van de algemene verkoopsvoorwaarden voor water.

De klacht is derhalve ontvankelijk.

Onderzoek ten gronde

1. Wat betref t de dubbele betaling

Artikel 85.1 van de algemene verkoopsvoorwaarden voor water bepaalt dat:

“1. De apparatuur en de meetgegevens hebben tot doel de facturering mogelijk te maken van de prestaties geleverd door VIVAQUA, op basis van de volumes drinkwater afgenomen van het distributienet of voor de zelfproducenten op basis van de volumes water afgenomen van elke andere bron [...]”

Artikel 86.1 van de algemene verkoopsvoorwaarden voor water bepaalt dat:

“1. Het verbruik van een abonnee/gebruiker wordt bepaald door een fysieke opneming door VIVAQUA (punt 2) of door de abonnee/gebruiker op verzoek van VIVAQUA (punt 3) of door een schatting (punt 4) op basis van de meetgegevens, minstens eenmaal over een periode van vijftien maanden en in de voorziene gevallen bij wijziging van abonnee/gebruiker”.

Artikel 109.1 van de algemene verkoopsvoorwaarden voor water bepaalt dat:

“1. De jaarlijkse factuur:

[...]

b. is een afrekeningsfactuur die ten minste één keer per jaar (met een termijn van maximaal 15 maanden tussen twee meteropnemingen) wordt gericht aan de schuldenaar van de factuur bepaald overeenkomstig Artikel 26 en Artikel 27, op basis van de meterstanden van de watermeters of van een raming van het verbruik uitgevoerd overeenkomstig Artikel 90, binnen een termijn van 15 werkdagen te rekenen vanaf deze opneming of raming. Hierbij wordt rekening gehouden met 2 cijfers na de komma op de opgenomen of geraamde meterstand (hetzij een honderdste m³);”

Uit de samenlezing van deze drie bepalingen blijkt dat het verbruik van een abonnee wordt vastgesteld op basis van indexopnames – minstens éénmaal binnen een periode van vijftien maanden –, en dat dit verbruik aanleiding geeft tot één enkele afrekeningsfactuur.

Met andere woorden, een bepaald volume afgenomen water kan slechts éénmaal door de operator worden gefactureerd. Onder dergelijke omstandigheden is een abonnee niet tweemaal betalingsplichtig voor het verbruik dat tijdens één enkele verbruiksperiode werd geregistreerd.

In het onderhavige geval werd de facturatie voor de verbruiksperiode van 22 juni 2023 tot 14 augustus 2024 voor het eerst opgemaakt op 20 augustus 2024, onder factuurnummer 702000183BBB. De klager heeft deze factuur betaald op 19 september 2024.

In die zin kon Vivaqua na ontvangst van deze betaling het bedrag van €181,39 niet langer opeisen. De bepalingen van de hierboven vermelde algemene verkoopsvoorwaarden voor water van Vivaqua moeten immers worden gelezen in overeenstemming met de algemene beginselen van het Burgerlijk Wetboek, waarvan artikel 5.244 bepaalt dat:

“De verbintenis gaat teniet:

1° door betaling;

[...]”

In dergelijke omstandigheden was de klager vanaf 19 september 2024, zijnde de datum van betaling van €181,39, niet langer enige betaling verschuldigd aan Vivaqua voor de verbruiksperiode van 22 juni 2023 tot 14 augustus 2024.

Op 15 oktober 2024 heeft Vivaqua echter een nieuwe factuur ten bedrage van €181,39 aan de klager uitgevaardigd, welk bedrag derhalve ten onrechte werd gefactureerd. Vivaqua heeft, na vaststelling van deze fout, als volgt gehandeld:

- Annulering van de periodieke factuur nr. 706000084AAA ten bedrage van €120,63, door de uitgifte van de kredietnota nr. 750000216XYZ.
- Annulering van de voorschotfactuur nr. 743000158YYY ten bedrage van €105, door de uitgifte van de kredietnota nr. 750000216VVV.

Op dat specifieke moment was Vivaqua dus een bedrag van €407,02 verschuldigd aan de klager, aangezien deze laatste reeds de drie bedragen van respectievelijk €181,39, €105 en €120 had betaald.

Echter, door de facturen van €105 en €120 te annuleren, werd de facturatie voor de verbruiksperiode van 28 oktober 2022 tot 21 juni 2023 eveneens geannuleerd. Nochtans moet, overeenkomstig de hierboven vermelde bepalingen van de algemene verkoopsvoorwaarden voor water, elke meteropname voor een bepaalde verbruiksperiode aanleiding geven tot een jaarlijkse factuur. Het is dan ook logisch dat Vivaqua deze verbruiksperiode opnieuw heeft gefactureerd, en dit als volgt heeft gedaan:

€225,63 (zijnde het oorspronkelijk bedrag vermeld op de periodieke factuur nr. 706000084AAA, die op 15 oktober 2024 werd geannuleerd) – €120 (aangezien de klager het bedrag van factuur nr. 706000084AAA reeds had betaald) – €105 (aangezien het voorschot van factuur nr. 743000158YYY eveneens reeds was betaald) – €181,39 (aangezien twee facturen van €181,39 ten onrechte waren uitgevaardigd voor de verbruiksperiode van 22 juni 2023 tot 14 augustus 2024) = – €181,39.

Het is derhalve logisch dat een nieuwe factuur werd opgesteld voor de verbruiksperiode van 28 oktober 2022 tot 21 juni 2023 (met inbegrip van de reeds door de klager uitgevoerde betalingen), aangezien deze periode anders niet zou zijn gefactureerd, gezien de oorspronkelijke factuur nr. 706000084AAA werd geannuleerd¹.

Op dat moment was het saldo van de rekening van de klager correct, namelijk nul (aangezien Vivaqua een factuur van €181,39 te veel had uitgevaardigd, maar op dezelfde dag ook een factuur van –€181,39 had opgesteld).

De klager heeft evenwel op 14 november 2024 alsnog het bedrag van €181,39 betaald, ter vereffening van de tweede factuur die Vivaqua ten onrechte had uitgevaardigd op 15 oktober 2024 voor de verbruiksperiode van 22 juni 2023 tot 14 augustus 2024, welke echter reeds was gecompenseerd door de annulering van de facturen van 2023 en door de uitgifte van een factuur van –€181,39 ten voordele van de klager.

Op het ogenblik van de betaling van €181,39 op 14 november 2024 was de klager derhalve niet langer enig bedrag verschuldigd aan Vivaqua.

Overeenkomstig artikel 5.195 van het Burgerlijk Wetboek:

“Iedere betaling onderstelt een schuld: hetgeen betaald is zonder verschuldigd te zijn, kan worden teruggevorderd overeenkomstig de artikelen 5.133 tot 5.134”.

In dergelijke omstandigheden diende dit bedrag aan hem te worden terugbetaald.

Overeenkomstig artikel 115, tweede lid, van de algemene verkoopsvoorwaarden voor water:

¹ Met andere woorden, de bedragen van €105 en €120 werden enkel geannuleerd om nadien opnieuw te worden gefactureerd. Er bestond geen enkele andere reden om de betrokken facturen te annuleren en aldus een recht op terugbetaling te doen ontstaan. Indien Vivaqua de klager de bedragen van €105 en €120 zou terugbetalen, zou de klager eenvoudigweg helemaal niet worden gefactureerd voor de verbruiksperiode van 28 oktober 2022 tot 21 juni 2023, hetgeen in strijd zou zijn met het voorschrift van artikel 109 van de algemene verkoopsvoorwaarden voor water. Het is derhalve logisch dat vervolgens een nieuwe factuur werd opgesteld.

“In geval van terugbetaling door VIVAQUA, verbindt laatstgenoemde zich eveneens ertoe om dit te doen binnen dertig kalenderdagen na de gebeurtenis die aanleiding geeft tot terugbetaling”.

In het onderhavige geval is het “gebeurtenis die aanleiding geeft tot een terugbetaling” de betaling die door de klager werd uitgevoerd op 14 november 2024. Het is immers logisch dat Vivaqua niet tot terugbetaling overgaat vóór de ontvangst van de onverschuldigde betaling van de klager, aangezien het mogelijk was dat de klager zelf zou oordelen dat hij, gelet op de uitgifte van de bedragen van €181,39 en –€181,39 op 15 oktober 2024, geen enkel bedrag meer aan Vivaqua verschuldigd was.

Na ontvangst van het bedrag van €181,39 op 14 november 2024 heeft Vivaqua de klager evenwel terugbetaald.

Onder dergelijke omstandigheden heeft Vivaqua artikel 115 van de algemene verkoopsvoorwaarden voor water en artikel 5.195 van het Burgerlijk Wetboek correct nageleefd.

Samenvattend kunnen de voormelde beginselen als volgt worden weergegeven: het waterverbruik van de klager werd gefactureerd ten belope van €120 voor de periode van 28 oktober 2022 tot 21 juni 2023, en van €181,39 voor de periode van 22 juni 2023 tot 14 augustus 2024, bedragen die door de klager werden betaald. Door de klager een tweede maal te factureren voor een bedrag van €181,39 voor de verbruiksperiode van 22 juni 2023 tot 14 augustus 2024, heeft Vivaqua een recht op terugbetaling doen ontstaan in hoofde van de klager. Vivaqua heeft evenwel op dezelfde dag een factuur van –€181,39 opgesteld ten voordele van de klager en het bedrag terugbetaald zodra de betaling werd ontvangen.

In dergelijke omstandigheden stemmen de rekeninguittreksels van de klager en van Vivaqua overeen met de algemene verkoopsvoorwaarden voor water.

2. Wat de gehanteerde methode betreft

Artikel 3.2 van de algemene verkoopsvoorwaarden voor water bepaalt het volgende:

“2. Bij de uitvoering van zijn opdrachten van openbare dienst en van de verplichtingen vastgelegd in deze algemene voorwaarden zet VIVAQUA alle gepaste middelen in die de netten vereisen en die de abonnee/gebruiker van het bedrijf mag verwachten en die, rekening houdend met de bijzondere situatie, redelijkerwijze kunnen worden verkregen. VIVAQUA handelt zoals elke normaal zorgvuldige en voorzichtige operator die in dezelfde omstandigheden wordt geplaatst”.

Uit een dergelijke bepaling blijkt dat Vivaqua alle passende middelen moet aanwenden die klanten van haar mogen verwachten. Door echter meerdere kredietnota's uit te vaardigen, alsook een herfacturatie te doen voor een verbruiksperiode die op geen enkele wijze betrekking had op de oorspronkelijke periode die de dubbele facturatie had veroorzaakt, heeft Vivaqua verwarring gecreëerd omtrent de schulden- en vorderingspositie van de klager. Dit maakte het voor de klager onmogelijk om een helder en nauwkeurig overzicht te hebben van zijn verplichtingen tegenover de operator, hetgeen heeft geleid tot de tweede betaling op 14 november 2024. Voor de klager zou het duidelijker zijn geweest om eenvoudigweg de tweede factuur voor de periode 2023-2024 te annuleren, zijnde factuur nr. 700000214CCC.

In dit verband stelt de Dienst vast dat Vivaqua zich in het onderhavige geval niet heeft gedragen zoals een normaal zorgvuldig en oplettend operator zou doen in dezelfde omstandigheden.

OM DEZE REDENEN

De Geschillendienst verklaart de klacht ingediend door de heer X tegen Vivaqua ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond:

- Gegrond in die zin Vivaqua artikel 3.2 van de algemene verkoopsvoorwaarden voor water niet heeft nageleefd.
- Niet gegrond in die zin Vivaqua geen enkel bedrag meer verschuldigd is aan de klager.

Juridisch Adviseur
Lid van Geschillendienst

Juridisch Adviseur
Lid van Geschillendienst