

Bijlage: Overzichtstabel van beslissingen uitgebracht in 2025

Referentie van de klacht	Thema	Opmerking	Samenvatting
R2025-306	Gewestelijke bevoegdheden	Gegron	Dringende klacht - risico op afsluiting
R2025-220	Meter	Gegron	Vervanging van de meters door Vivaqua zonder voorafgaande kennisgeving - naar aanleiding van de vervanging raakten de waterleidingen van de klager verstopt - de klager meent dat Vivaqua de vervangingsprocedure niet heeft nageleefd en vraagt een vergoeding voor het ontstoppen van de leidingen - er is geen enkele vergoeding voorzien in de algemene voorwaarden of in de ordonnantie betreffende de waterdistributie - De Geschillendienst is enkel bevoegd om zich uit te spreken over de niet-naleving van de vervangingsprocedure - Vivaqua erkent gebruikers nooit vooraf te verwittigen van metervervangingen - artikel 81.2 van de algemene verkoopsvoorwaarden water verplicht Vivaqua om minstens één maand op voorhand te verwittigen van de vervanging - Het feit dat een schending van de algemene voorwaarden systematisch gebeurt, volstaat niet om die te rechtvaardigen - de door Vivaqua aangevoerde argumenten zijn niet ontvankelijk - Vivaqua heeft dus de procedure voor de vervanging van meters geschonden zoals bepaald in artikel 81.2 van de algemene verkoopsvoorwaarden water



R2025-196	Schadevergoeding	Gegron	Afsluiting van een meter op verzoek van een leverancier - Onenigheid tussen de klagster en de leverancier over de einddatum van het contract en over een mogelijke verlenging ervan vóór de afsluiting van de meter - De materiële elementen in het dossier, waaronder de door de leverancier uitgereikte voorschotfacturen, ondersteunen de stelling van de klagster - De klagster beschikte over een contract op het moment van de afsluiting van de meter - De leverancier beschikte niet over een toestemming van de vrederechter om tot de afsluiting over te gaan - De leverancier moet de kosten voor het openen van de meter op zich nemen en de klagster vergoeden voor de periode tussen de afsluiting van de meter en de aanvraag tot heropening ervan.
R2025-188	(De)activering / Andere	Gegron	Dringende klacht - Professionele klant met minder dan 5 werknemers Engie beëindigt het contract zonder een afbetalingsplan voor te stellen
R2025-182	Facturatie	Gegron	Aanvraag tot wijziging van een aansluiting (verplaatsing van twee meters) - Vivaqua voegt een bijkomende meter toe die niet door de klager werd gevraagd en factureert die aan hem - de klager betaalt de offerte, wat overeenkomstig artikel 61 van de algemene verkoopsvoorwaarden als aanvaarding geldt - de aansluitingsaanbieding moet zich echter beperken tot de elementen die door de klager werden gevraagd of technisch noodzakelijk zijn - door geen duidelijke informatie te verstrekken over de noodzaak van een dienst of vervanging, leeft Vivaqua haar algemene verkoopsvoorwaarden, gelezen in het licht van de bepalingen van het WER inzake misleidende marktpraktijken tussen ondernemingen, niet na - Vivaqua kan de bijkomende meter niet aan de klager factureren
R2025-165	Gewestelijke bevoegdheden	Gegron	Weigering om een aanbod te doen - dringende klacht



R2025-148	Facturatieproblemen	Gegron	Ontvankelijk en gegrond - Niet-gemeten verbruik, oud technisch reglement, de vaststelling is onvolledig en vermeldt geen andere informatie dan "open brug", wat onvoldoende is om een verbreking van zegels en een manipulatie van de meter vast te stellen; bovendien werd de vaststelling gedaan door een technicus van de OFC-dienst (en niet van de dienst niet-gemeten verbruik), die niet identificeerbaar is; ook de foto's zijn onleesbaar en maken het niet mogelijk de meter te identificeren. Bijgevolg voldoet het opgestelde anomalieverslag niet aan de vereisten om met zekerheid het bestaan van een manipulatie vast te stellen die leidt tot de toepassing van de regeling van artikel 6 van het technisch reglement elektriciteit. De Dienst kan enkel vaststellen dat hij niet weet welke feitelijke omstandigheid ertoe heeft geleid dat de brug van de betwiste meter openstond.
R2025-139	Gewestelijke bevoegdheden / Weigering om een aanbod te doen	Gegron	Weigering om een aanbod te doen
R2025-138	Meter	Gegron	Vervanging van de meter - Meterstand niet tegensprekelijk opgenomen - Betwisting van de meterstand door de klaagster - Vivaqua antwoordt niet op drie opeenvolgende betwistingen - Vivaqua heeft niet gehandeld als een redelijk voorzichtige en zorgvuldige actor - Abnormaal hoge meterstand - Een abnormaal hoge meterstand die niet tegensprekelijk werd opgenomen in het kader van een metervervanging kan niet als betrouwbaar worden beschouwd - Een foto van de meter, genomen in de werkplaats enkele maanden na de verwijdering, vormt geen voldoende bewijs van de betrouwbaarheid van de meterstand - De meterstand moet worden geraamd op basis van twee opnames na de vervanging van de meter
R2025-130	Facturatie	Gegron	Verhuizing van de klager - geen ingevuld formulier - Vivaqua stuurt de facturen van na de verhuizing naar de klager - de verantwoordelijkheid voor het verzenden van het verhuisformulier berust bij de abonnee en niet bij de gebruiker - de uittredende gebruiker voldoet na zijn verhuizing niet langer aan de criteria van de definitie van gebruiker en valt dus niet onder de hoofdelijkheid voorzien in artikel 27.2 van de AV - Vivaqua kan van de klager geen betaling eisen van facturen voor verbruik na zijn verhuizing



R2025-126	Facturatie	Gegron	Klager huurt een woning - verhuizing van de klager - geen verhuisformulier ingevuld - Vivaqua stuurt de facturen van na de verhuizing naar de klager - de klager meldt zijn verhuizing - Vivaqua beschouwt hem als bestemming van de facturen, ook na zijn verhuizing, omdat hij zijn verplichting om een verhuisformulier te bezorgen niet zou zijn nagekomen en op basis van de hoofdelijkheid tussen abonnee en gebruiker voorzien in artikel 27.2 van de AV - de verantwoordelijkheid voor het verzenden van het verhuisformulier berust bij de abonnee en niet bij de gebruiker - de uittredende gebruiker voldoet na zijn verhuizing niet langer aan de criteria van de definitie van gebruiker - de uittredende gebruiker valt dus niet onder de hoofdelijkheid voorzien in artikel 27.2 van de AV - Vivaqua kan van de klager geen betaling eisen van facturen voor verbruik na zijn verhuizing
R2025-120	Facturatie	Gegron	Klager huurt een woning - verhuizing van de klager - geen verhuisformulier ingevuld - Vivaqua stuurt de facturen van na de verhuizing naar de klager - de klager meldt zijn verhuizing - Vivaqua beschouwt hem als bestemming van de facturen, ook na zijn verhuizing, omdat hij zijn verplichting om een verhuisformulier te bezorgen niet zou zijn nagekomen en op basis van de hoofdelijkheid tussen abonnee en gebruiker voorzien in artikel 27.2 van de AV - de verantwoordelijkheid voor het verzenden van het verhuisformulier berust bij de abonnee en niet bij de gebruiker - de uittredende gebruiker voldoet na zijn verhuizing niet langer aan de criteria van de definitie van gebruiker - de uittredende gebruiker valt dus niet onder de hoofdelijkheid voorzien in artikel 27.2 van de AV - Vivaqua kan van de klager geen betaling eisen van facturen voor verbruik na zijn verhuizing



R2025-119	Betaling	Gegron	Klager huurt een woning - verhuizing van de klager - geen verhuisformulier ingevuld - Vivaqua stuurt de facturen van na de verhuizing naar de klager - de klager meldt zijn verhuizing - Vivaqua beschouwt hem als bestemming van de facturen, ook na zijn verhuizing, omdat hij zijn verplichting om een verhuisformulier te bezorgen niet zou zijn nagekomen en op basis van de hoofdelijkheid tussen abonnee en gebruiker voorzien in artikel 27.2 van de AV - de verantwoordelijkheid voor het verzenden van het verhuisformulier berust bij de abonnee en niet bij de gebruiker - de uittredende gebruiker voldoet na zijn verhuizing niet langer aan de criteria van de definitie van gebruiker - de uittredende gebruiker valt dus niet onder de hoofdelijkheid voorzien in artikel 27.2 van de AV - Vivaqua kan van de klager geen betaling eisen van facturen voor verbruik na zijn verhuizing
R2025-118	Gewestelijke bevoegdheden	Gegron	Energieafsluiting
R2025-117	Gewestelijke bevoegdheden	Gegron	Energieafsluiting
R2025-111	(De)activering	Gegron	Betwisting van afsluitingskosten voor een meter - Leveringscontract voor de tweede verblijfplaats van de moeder van de klager - Overlijden van de moeder van de klager - Leverancier stuurt de facturen naar het verkeerde adres - Leverancier corrigeert het adres niet ondanks meerdere verzoeken van de klager - Bij gebrek aan facturen is betaling onmogelijk - Contract beëindigd wegens wanbetaling - Afsluiting van de meter - Afsluitingskosten aangerekend aan de klager - Bij overlijden kan de erfgenaam vragen om de facturen te ontvangen terwijl het contract op naam van de overledene blijft staan - De afsluiting vloeit voort uit een beheersfout - Afsluitingskosten ten laste van de leverancier



R2025-109	Facturatieproblemen	Gegron	Vertraging bij de beëindiging van het contract van de klaagster door de leverancier naar aanleiding van haar verhuizing. Onevenredige eis van de leverancier om een energieovernamedocument of meterstanden te verkrijgen, terwijl hij de geraamde meterstanden kan opvragen om een contract binnen drie weken na het verzoek van de klaagster te beëindigen. Door een energieovernamedocument, en uitsluitend een energieovernamedocument, te eisen, wat geen contractuele voorwaarde is voor de beëindiging van een contract, heeft TotalEnergies de klaagster belemmerd in de normale uitoefening van haar rechten, in strijd met artikel 25quattuordecies, § 1, 8°. Beëindiging van het contract met 30 dagen terugwerkende kracht moet mogelijk zijn.
R2025-096	Meting / Rechtzetting van meterstanden	Gegron	Debat over de toepassing van de oude of nieuwe technische reglementen - Toekomstig effect van een situatie ontstaan onder de oude wet - nieuwe technische reglementen van toepassing - Termijnen voor betwisting van de meterstanden nageleefd - Onderschatte meterstanden - De noodzaak van een rechtzetting vereist een afweging tussen het belang van de klager om die rechtzetting te verkrijgen en de last die de rechtzetting voor Sibelga vormt - In dit geval heeft de klager een groot belang bij de rechtzetting - Maximale duur van de rechtzetting 5 jaar, aangezien in dit geval de voorwaarden vervuld zijn om af te wijken van de principiële beperking tot twee jaar - De betwiste factuur moet worden herzien om rekening te houden met de rechtzetting
R2025-058	Facturatie	Gegron	Onterechte aanmanings- en ingebrekestellingskosten Vivaqua rekent de betaling toe aan de oudste factuur



R2025-051	(De)activering / ILC	Gegron	Problematische verhuizing - de leverancier weigert het contract over te nemen op de datum waarop de DNG het pand heeft betrokken, maar neemt het contract over op de datum van de ILC (verhuizing van de laatste huurder) bij gebrek aan een energieovernamedocument - de overname-indexen zijn echter fictief die van de datum van intrek, terwijl de begindatum van het contract niet overeenstemt met de datum waarop de DNG het pand heeft betrokken - in dit geval werd de contractaanvraag tijdig ingediend - schending van de voormelde artikelen omdat de leverancier binnen 10 werkdagen na de aanvraag een redelijk en niet-discriminerend voorstel voor een leveringscontract moet doen, wat hij niet heeft gedaan - aangezien het contract een ingangsdatum met terugwerkende kracht van meerdere maanden vermeldt, in strijd met het verzoek van de klager, kan het niet worden beschouwd als een redelijk en niet-discriminerend voorstel voor een leveringscontract.
R2025-048	Schadevergoeding / Schadevergoeding wegens afwezigheid van energielevering als gevolg van een administratieve fout	Gegron	Opeenvolgende fouten van opeenvolgende leveranciers bij de overname van een punt in het toegangsregister - overname van de injectie in plaats van de afname, waardoor de meter werd gesloten en de elektriciteit werd afgesloten. Sibelga had de leveranciers correct geïnformeerd over de weigeringen van de aanvragen in het toegangsregister. De schadevergoeding is gegrond ten aanzien van één van de leveranciers op basis van artikel 32septies, § 1; de aanvraag ten aanzien van de andere leverancier is onontvankelijk, aangezien die geen schadevergoedingsaanvraag had ontvangen.
R2025-043	Facturatieproblemen	Gegron	Problematische verhuizing - de leverancier moet het contract dateren op de datum waarop de DNG het pand heeft betrokken (in dit geval de datum waarop zij het pand heeft gekocht), des te meer omdat de DNG met bewijskrachtige elementen haar intrek in het pand en de meterstanden bij aankomst aantoonde: verkoopakte, foto van de meters, e-mailuitwisseling met de notaris, tegensprekelijke plaatsbeschrijving door een expert. De DNB moet met deze elementen rekening houden en de gecorrigeerde meterstanden aan de leverancier bezorgen, die zijn facturen dienovereenkomstig moet aanpassen en de geleden schade moet compenseren. Bovendien kan een contract dat een ingangsdatum met terugwerkende kracht van meerdere maanden vermeldt, in strijd met het verzoek van de klager, niet worden beschouwd als een redelijk en niet-discriminerend voorstel voor een leveringscontract, in strijd met artikel 25ter van de elektriciteitsordonnantie en het equivalent daarvan voor gas.



R2025-038	Gewestelijke bevoegdheden	Gegron	Een betalingsplan gesloten tussen een leverancier en een DNG kan enkel worden geannuleerd bij niet-betaling of laattijdige betaling door de DNG, en niet wegens een gedeeltelijke vervroegde betaling van de schuld - in een dergelijke hypothese moet het oorspronkelijk vastgelegde betalingsplan behouden blijven - in principe hebben het gespreide bedrag en de duur van het betalingsplan dezelfde waarde - bij gedeeltelijke vervroegde betaling moet echter voorrang worden gegeven aan het element dat de consument het best beschermt, rekening houdend met artikel 25 duodecies, tweede lid, van de elektriciteitsordonnantie, in dit geval de duur van het betalingsplan.
R2025-027	Schadevergoeding	Gegron	Schadevergoeding voor afsluiting op basis van 32 septies en 24 sexies - de leverancier is tekortgeschoten in zijn verplichtingen inzake kwaliteit van de dienstverlening en het waarborgen van een hoog beschermingsniveau voor klanten door bij de klagster de gerechtvaardigde overtuiging te laten voortbestaan dat haar betaling van de achterstand automatisch zou leiden tot de verlenging van haar contract na afloop ervan. Foutieve en weinig duidelijke informatie per brief heeft de klagster misleid - het is onevenredig en in strijd met de openbare dienstverplichtingen van de leverancier om de verlenging van een contract afhankelijk te maken van een telefonische oproep van de klagster binnen 48 uur na betaling van de achterstand. Gebrek aan zorgvuldigheid van de leverancier.
R2024-347	Facturatieproblemen / Geen of laattijdige factuur	Gegron	Laattijdige slotfactuur - informaticaprobleem in het systeem van de leverancier - maximale termijn van 6 weken na de afsluiting van het contract niet nageleefd - compensatie verschuldigd door de leverancier



R2024-331	Facturatie	Gegron	Betaling door een derde - Verkoop van een gebouw zonder dat een FRC aan Vivaqua werd bezorgd - Jaarfactuur verzonden naar de nieuwe eigenaar maar met vermelding van de oude eigenaar als bestemming - Nieuwe eigenaar betaalt maar regulariseert de situatie - Factuur geannuleerd en betaalde bedragen gecrediteerd aan de oude eigenaar - Vivaqua beroept zich op betaling door een derde omdat enkel de oude eigenaar bestemming van de factuur zou zijn - Oude en nieuwe eigenaar zijn hoofdelijk gehouden tot betaling van de geannuleerde factuur - De nieuwe eigenaar was dus bestemming van de factuur en de betaling is geen betaling door een derde - Vivaqua moet de betaalde bedragen terugbetalen of crediteren aan de nieuwe eigenaar en niet aan de oude eigenaar
R2024-322	Schadevergoeding	Gegron	Schadevergoeding voor afsluiting op basis van artikel 32septies, § 1 - contract opgezegd door de leverancier zonder naleving van de opzegtermijn - de leverancier is niet duidelijk over de reden van opzegging - beheersfout van de leverancier, die geen hoog beschermingsniveau voor de klant heeft gewaarborgd - schadevergoeding wegens niet-inwerkingtreding van het contract op basis van artikel 32septies, § 2 - Move In-aanvraag geweigerd omdat de status van de meter nog niet was aangepast in het toegangsregister - de aanvraag werd pas 13 dagen na de ingangsdatum van het contract uitgevoerd.
R2024-304	Meting / Rechtzetting van meterstanden	Gegron	Meterstanden gedurende vele jaren geraamd - Meteropname toont een onderschatting aan - Sibelga rekent het volledige verschil in verbruik toe aan een periode van twee jaar - De onderschatting is in werkelijkheid meer dan twee jaar vóór de meteropname begonnen - Sibelga moet het verbruik spreiden over de volledige periode tussen de datum van de voorlaatste opgenomen meterstand en de datum van de laatste opgenomen meterstand - De rechtzettingfacturen mogen enkel betrekking hebben op het verbruik dat aldus wordt toegewezen aan de perioden waarop de rechtzetting betrekking heeft.



R2024-302	Facturatie	Gegron	Vivaqua weigert het overnamedocument en stuurt een weigeringsbrief - 2 jaar later aanvaardt Vivaqua het oorspronkelijk geweigerde overnamedocument en factureert retroactief voor die 2 jaar - noodzaak van een nieuw overnamedocument na de weigering van het eerste
R2024-280	Klantendienst (water) / Andere	Gegron	Vivaqua hield geen rekening met de verschillende voorschotten die door de gebruiker waren betaald - geen vermelding van de betalingsdatum van de voorschotten - de factuur moet de datum van de verschillende voorschotbetalingen vermelden
R2024-253	Facturatieproblemen	Gegron	De gasmeter van de klager registreert niet meer - Sibelga stelt het probleem vast - eerste bezoek om het probleem op te lossen bijna een jaar later vastgelegd wegens COVID - eerste poging tot bezoek mislukt - tweede poging meer dan een jaar na de eerste - tweede poging mislukt - derde poging 3 dagen na de tweede - derde poging geslaagd, vervanging van de meter - Sibelga corrigeert het verbruik van de klager over vier jaarlijkse perioden - de klager is niet tekortgeschoten in zijn verplichting om Sibelga te informeren over het registratieprobleem - het feit dat de situatie zo lang heeft aangesleept valt onder de verantwoordelijkheid van Sibelga - de rechtzetting moet worden beperkt tot twee jaar - na de rechtzetting worden de gecorrigeerde gegevens naar TotalEnergies verzonden - TotalEnergies doet er bijna twee jaar over om de rechtzettingsfactuur te versturen (slotfactuur) - De termijn van twee weken voorzien in het technisch reglement gas wordt niet nageleefd - TotalEnergies moet de klager compenseren.
R2024-250	Facturatieproblemen	Gegron	Stroompanne bij de klager - Sibelga komt tussen, maar het probleem bevond zich op de privé-installatie van de klager - de technicus van Sibelga opent de meter toch - aangezien de technicus een "prestatie" heeft geleverd, ook al was die nutteloos, kan Sibelga geen factuur sturen voor een nutteloze verplaatsing



R2024-120	Schadevergoeding / Schadevergoeding wegens afwezigheid van energielevering als gevolg van een administratieve fout	Gegron	Leverancier die ten onrechte een aanvraag tot opening van een contract op naam van een verkeerde persoon heeft ingediend, waardoor de opening van het contract op naam van de klager werd geblokkeerd - hoewel de klager het EOD niet heeft verzonden, zijn de EAN-code, het adres van het punt en het bewijs van de identiteit van de klager de enige documenten die vereist zijn om geldig een contract te sluiten - de klager had bovendien zijn identiteitskaart aan de leverancier bezorgd - indien de leverancier correct gevolg had gegeven aan de contractaanvraag, hadden alle daaropvolgende problemen kunnen worden vermeden en zouden de afsluitingen niet hebben plaatsgevonden - de leverancier moet schadevergoeding betalen
R2024-112	Facturatie	Gegron	Betwisting van meterstanden - vervanging van de meter van de klaagster - meterstand niet tegensprekelijk opgenomen - de klaagster betwist de meterstand - aangezien het om een metervervanging gaat, is het voor de klaagster onmogelijk om het bewijs van de onjuistheid van de meterstand te leveren; daarom moet worden nagegaan of de meterstand betrouwbaar is aan de hand van een geheel van aanwijzingen - de opgenomen meterstand wijst op een abnormaal hoog verbruik (zowel in vergelijking met de periode ervoor als erna) - de meterstand kan niet als betrouwbaar worden beschouwd - er moet dus worden gewerkt met een raming van het verbruik
R2024-085	Gewestelijke bevoegdheden / Groene elektriciteit/warmtekrachtkoppeling	Gegron	Atrias-probleem sinds twee jaar: de injectiegegevens tussen Sibelga en Engie worden niet doorgestuurd
R2024-054	Meting / Verwisseling van meter	Gegron	De nieuwe huurster sluit geen contract af op de juiste meters - de leverancier weigert recht te zetten zonder te beschikken over het formulier "foutieve inschrijving" - deze procedure voldoet niet aan de voorschriften van de ordonnantie
R2024-031	Meting / Verbreking van staatszegels	Gegron	Manipulatie van de meter - Rechtzettingsfactuur - Sibelga heeft de manipulatie laattijdig opgespoord - Rechtzetting beperkt tot twee jaarlijkse perioden



R2024-029	Facturatieproblemen / Andere	Gegron	Aanvraag tot beëindiging van het contract - recht op beëindiging binnen een termijn van 3 weken - de leverancier mag de beëindiging niet afhankelijk maken van de bezorging van een energieovernamedocument - bij gebrek aan duidelijke informatie moet de beëindiging plaatsvinden binnen drie weken vanaf het moment waarop de klaagster haar wil tot beëindiging heeft geuit - de afsluitingsmeterstand moet worden geraamd op de datum van beëindiging
R2023-197	Facturatieproblemen / factuur niet duidelijk, niet leesbaar of niet reglementair	Gegron	Bedrag van de kosten hoger dan het wettelijke plafond - schending van artikel 25sexies van de elektriciteitsordonnantie en artikel 20quater van de gasordonnantie - tekortkoming aan de informatieplicht en aan de kwaliteit van de dienstverlening - schending van artikel 25quatuordecies van de elektriciteitsordonnantie en artikel 20undecies van de gasordonnantie - toepassing van compensaties
R2023-147	Meting / Meteropname/raming	Gegron	Problematische verhuizing - Het contract van een DNG kan niet ingaan vóór zijn intrek in het pand - De beginmeterstanden die in het contract moeten worden opgenomen, zijn die van de datum waarop de klant het pand betreft en niet eerdere meterstanden
R2023-145	(De)activering / Heraansluiting na afsluiting	Gegron	Onterechte afsluiting in strijd met de bepalingen van de ordonnantie - geen herinnering, ingebrekestelling of onderhandeling over een afbetalingsplan vóór de aanvraag tot afsluiting van punten verbonden aan een professioneel contract waarvan de medecontractant een onderneming is met minder dan 5 werknemers - schadevergoeding
R2023-027	Prijs / tarief	Gegron	Verplichting van de leverancier tot transparantie en informatie tegenover zijn klant - informatie over de toegepaste tarieven - eenvoudige en doeltreffende klachtendienst - hoog beschermingsniveau - compensaties



R2023-010	Schadevergoeding / Schadevergoeding voor elke rechtstreekse lichamelijke of materiële schade als gevolg van een niet-geplande/niet-meegedeelde onderbreking, niet-conformiteit of onregelmatigheid van de energielevering	Geground	Weigering van schadevergoeding door Sibelga voor beschadigde toestellen als gevolg van spanningsonregelmatigheden
R2022-081	(De)activering	Geground	Stilzwijgende verlenging van het leveringscontract bij gebrek aan opzegging. Betwisting van het scenario “end of contract” dat naar de DNB werd verzonden
R2022-072	Schadevergoeding	Geground	Aanvraag tot schadevergoeding wegens onterechte afsluiting
R2022-031	Schadevergoeding	Geground	Betwisting van de kosten voor de heropening van de meters naar aanleiding van een administratieve fout
R2022-028	Facturatie / Foutieve factuur (niet-gerechtvaardigde factuur, betwist tarief, verkeerde bestemming)	Geground	Facturatieprobleem, afsluiting van de rekening en terugvordering van onverschuldigde bedragen
R2025-237	Gewestelijke bevoegdheden	Gedeeltelijk geground	Informatieverzoek: plaatsing van fotovoltaïsche panelen - slimme meter laattijdig geplaatst - geraamde meterstanden - betwiste factuur



R2025-211	Schadevergoeding / Schadevergoeding wegens afwezigheid van energielevering als gevolg van een administratieve fout	Gedeeltelijk gegrond	Aanvraag tot schadevergoeding wegens afsluiting van de meter en laattijdig aanbod van de leverancier - Klager koopt een woning - Procedure voor afsluiting van elektriciteit en gas wegens het einde van het contract van de vorige bewoner - Klager vraagt een leveringscontract aan - elektriciteit en gas worden afgesloten - Klager verkrijgt een leveringscontract - Klager vraagt dringende heropening aan en aanvaardt de kosten te dragen - Weigering van de leverancier om de procedure voor dringende opening op te starten - De leverancier heeft binnen 10 dagen na de aanvraag een contract aan de klager bezorgd en heeft dus de verplichting om een aanbod te doen nageleefd - De afsluiting vloeit niet voort uit een beheersfout van de leverancier - Geen schadevergoeding voor de afsluiting - De leverancier moet een hoog beschermingsniveau voor zijn klanten waarborgen - Door te weigeren de procedure voor dringende opening van de meters te activeren terwijl de klager bereid was de kosten te dragen, is de leverancier deze verplichting niet nagekomen - De leverancier moet de klager voor deze tekortkoming vergoeden op de wijze voorzien in het contract.
R2025-157	Facturatie / Foutieve factuur (niet-gerechtvaardigde factuur, betwist tarief, verkeerde bestemming)	Gedeeltelijk gegrond	Betwisting van factuur - Verhuisformulier - Betaling door een derde - Het feit dat Vivaqua in een verhuisformulier een optie aanbiedt die zij niet kan implementeren, namelijk elektronische facturatie, vormt een schending van haar zorgvuldigheidsplicht - Deze schending volstaat niet om de slotfactuur nietig te verklaren - Betaling van de slotfactuur door een derde - annulering van de factuur door Vivaqua, uitgifte van een creditnota en terugbetaling aan de derde - Uitgifte van een vervangingsfactuur - Toepassing van de regeling inzake betaling door derden - de terugbetaling had moeten gebeuren ten gunste van de klaagster (bestemming van de factuur) - De betwiste factuur is correct en opeisbaar, maar het bedrag waarop de creditnota betrekking heeft, moet ten gunste van de klaagster worden gecrediteerd



R2025-142	Facturatie	Gedeeltelijk gegrond	Betwistingen van facturen - Meerdere facturatieproblemen - De terugbetalingstermijn van een creditnota begint te lopen vanaf het moment waarop Vivaqua over de nodige informatie beschikt om tot terugbetaling over te gaan - Een tussenmeter mag niet worden gefactureerd voor de vaste term - Geen tussentijdse facturen zonder jaarfactuur - Rechtzetting beperkt tot twee jaar - Verplichting om te proberen de werkelijke meterstand te verkrijgen vóór een raming wordt gemaakt - Ontbreken van jaarlijkse facturatie - Algemene tekortkoming van Vivaqua aan haar zorgvuldigheidsplicht
R2025-140	Meting / Werking van de meter	Gedeeltelijk gegrond	Aantasting van de meter - Niet-gemeten verbruik. De aantasting van de meter is wel degelijk vastgesteld - De door Sibelga toegepaste tarieven zijn in overeenstemming met het regelgevend kader - De rechtzettingsperiode is in overeenstemming met het regelgevend kader - De raming van het niet-gemeten verbruik is in overeenstemming met het regelgevend kader, onder voorbehoud van nieuwe elementen - Sibelga heeft de procedure en de termijnen voor kennisgeving en facturatie van de rechtzetting zoals voorzien in het regelgevend kader niet nageleefd - Sibelga moet de klager de mogelijkheid bieden om bewijzen van inactiviteit aan te leveren en, in voorkomend geval, de factuur dienovereenkomstig aanpassen.
R2025-114	Facturatie	Gedeeltelijk gegrond	Dubbele periodieke factuur uitgereikt door Vivaqua en dubbele betaling uitgevoerd door de klager - Vivaqua heeft de klager terugbetaald, maar de klager meent dat zij niet alle op zijn naam uitgereikte creditnota's heeft terugbetaald - de klager wenst ook een commerciële compensatie - Vivaqua heeft de klager wel degelijk terugbetaald en heeft in die zin artikel 115 van de algemene verkoopsvoorwaarden nageleefd - de door Vivaqua gebruikte methode, met de uitgifte van meerdere creditnota's en meerdere facturen, heeft de klager echter geen duidelijk en precies zicht gegeven op zijn schulden en vorderingen tegenover de operator - in die zin heeft Vivaqua artikel 3.2 van de algemene verkoopsvoorwaarden niet nageleefd en heeft zij zich niet als een zorgvuldige operator gedragen



R2025-044	Slechte of gebrekkige klantendienst	Gedeeltelijk gegrond	Verbod op laadpalen achter individuele meters van privé- of huishoudelijke installaties voor collectieve woongebouwen met meer dan drie parkeerplaatsen - Sibelga heeft geen verplichting, en zelfs geen mogelijkheid, om een afwijking toe te staan - het voorschrift geldt voor alle installaties die na 28 oktober 2024 worden geplaatst of na 28 oktober 2024 worden aangepast - Sibelga heeft het dossier niet zorgvuldig beheerd door meerdere foutieve e-mailadressen aan de klager mee te delen en door de te volgen procedure om een eventuele afwijking te verkrijgen niet duidelijk te formuleren.
R2025-040	Prijs / tarief	Gedeeltelijk gegrond	Verwisseling van meters omdat die zich op een straathoek bevinden. Het postadres van de klaagster stemt niet overeen met het adres van de kelder waar de meter zich bevindt. Verbruik buiten contract tegen het verlaagd tarief van 125% wegens de stappen die de klaagster heeft ondernomen om haar situatie te regulariseren. Verbreking van zegels op de meter. Terugbetaling door de leverancier van de onverschuldigd betaalde bedragen van haar buurvrouw.
R2025-035	Kwaliteit van het water en van de watervoorziening / Waterlek	Gedeeltelijk gegrond	Aanvraag lektarief - Lek tijdens een periode die door twee facturen wordt gedekt - termijn van 12 maanden voor het indienen van de aanvraag nageleefd voor beide facturen - bewijs van het lek en van de herstelling ervan geleverd - het gebruikelijke verbruik van de klager moet worden beoordeeld op basis van het verbruik vóór het ontstaan van het lek - het verbruik waarop de eerste factuur betrekking heeft, overschrijdt niet het dubbele van het gebruikelijke verbruik - het lektarief moet niet worden toegepast op de eerste factuur - het verbruik waarop de tweede factuur betrekking heeft, overschrijdt het dubbele van het gebruikelijke verbruik - het lektarief moet worden toegepast op de tweede factuur
R2025-029	Meting / Verbruik zonder contract (MOZA)	Gedeeltelijk gegrond	Verbruik buiten contract



R2025-008	Meting / Mystery switch (verwisseling EAN-code)	Gedeeltelijk gegrond	Mystery switch out per vergissing opgestart door de inkomende leverancier, met als gevolg dat de punten opnieuw werden overgenomen door de uitgaande leverancier. Overname van de punten meer dan een jaar later. Beheersfouten van de inkomende leverancier. De uitgaande leverancier kan geen facturatie eisen voor de periode waarvoor de inkomende leverancier heeft gefactureerd en geacht werd het punt over te nemen, aangezien hij geen contractuele relatie heeft met de nieuwe bewoner van het pand, die van leverancier is veranderd en niet moet instaan voor de beheersfouten van zijn leverancier (inkomende leverancier).
R2025-006	Meting / Verbruik zonder contract	Gedeeltelijk gegrond	Verbruik buiten contract - de inschrijving van de leverancier in het toegangsregister is een opschortende voorwaarde van het contract - het gevolg is dat het verbruik door de DNB moet worden gefactureerd - de opschortende voorwaarde schort de contractuele verplichtingen op zonder de contractuele relatie zelf in vraag te stellen - indien de leverancier een fout heeft begaan en dit schade heeft veroorzaakt, kan dit aanleiding geven tot betaling van schadevergoeding - de schadevergoedingsaanvraag op basis van artikel 32 septies van de ordonnantie kan niet worden onderzocht, aangezien zij zou leiden tot een vergoeding die hoger is dan de volledige vergoeding van de geleden schade - fout van Sibelga
R2024-357	Kwaliteit van het water en van de watervoorziening / Andere	Gedeeltelijk gegrond	Betwisting van een meterstand die via een verhuisformulier werd meegedeeld - Klager meent dat het formulier slecht was ingevuld en dat Vivaqua het had moeten weigeren - Het enkele feit dat de meegedeelde meterstand verschoven stond ten opzichte van de voorziene vakjes in het formulier volstaat niet om die ongeldig te verklaren - Gelet op de feitelijke elementen die Vivaqua heeft meegedeeld, was haar interpretatie van de meterstand geldig - Klager levert geen bewijs dat de meterstand onjuist is - Er is geen reden om Vivaqua op te leggen de meterstand te wijzigen - Vivaqua heeft de betwiste facturen naar een ander adres gestuurd dan het door de klager opgegeven adres - De klager was dus niet in staat ze tijdig te betalen - Vivaqua moet de aanmanings- en ingebrekestellingskosten annuleren - De tussentijdse meterstand werd kennelijk onderschat - Vivaqua moet de tussentijdse meterstand rechtzetten om die dichter bij de werkelijkheid te brengen en de facturatie dienovereenkomstig herzien.



R2024-354	Facturatieproblemen	Gedeeltelijk gegrond	Verbruik buiten contract - één enkele gasmeter die een gebouw met drie verdiepingen bedient - toerekening van het verbruik buiten contract, verdeeld tussen de eigenaar en de bekende bewoners, met verdeling van het verbruik per bezettingsperiode. In dit geval is er slechts één bekende bewoner, terwijl het gebouw drie verdiepingen telt: de Geschillendienst leidt daaruit af dat het verbruik buiten contract in twee moet worden verdeeld voor de periode waarin de bewoner ter plaatse was: de helft van het verbruik komt ten laste van die bewoner en de andere helft blijft ten laste van de eigenaar, aangezien het onredelijk zou zijn het volledige verbruik van het gebouw toe te rekenen aan de bewoner van één enkele verdieping en er geen bekende bewoners zijn voor de andere verdiepingen. Bijgevolg is artikel 9, § 1, van het technisch reglement gas van toepassing.
R2024-350	Meting / Verbreking van staatszegels	Gedeeltelijk gegrond	Ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond - Sibelga mag het niet-gemeten verbruik factureren. Beperkte periode (maximaal 60 maanden volgens het technisch reglement, maar enkel de periode met abnormaal lage consumptie en werkelijke bewoning van de woning). Begin = eerste abnormale daling van het verbruik. Einde = effectieve vertrekdatum van de klaagster (bewijs van domicilie). Geen facturatie buiten de bewoningsperiode. Verkorting van de facturatieperiode voor gas, aangezien alleen de perioden met een abnormaal laag verbruik ten opzichte van het vroegere verbruiksprofiel in aanmerking kunnen worden genomen. Het standaardtarief 150% Pmax wordt ongeschikt geacht (gebrek aan waakzaamheid van Sibelga), toepassing van het tarief 115% Pmax. Raming gas: afwijzing van de methode gebaseerd op het verbruik na vervanging van de meter; toepassing van de percentiële methode 60/70 (omdat de historiek weinig betrouwbaar is). Technische kosten: forfait voor aantasting van de integriteit niet verschuldigd voor gas (gebrek aan onderhoud/opsporing door Sibelga). Onvoldoende zorgvuldigheid van Sibelga (laattijdige detectie, impact op tarief en kosten). Sibelga moet de strikte procedure naleven (vaststelling, bewijzen, termijnen, ramingsmethode).



R2024-335	Facturatieproblemen	Gedeeltelijk gegrond	Verbruik buiten contract geregistreerd in een gebouw met een gasmeter die twee afzonderlijke appartementen bedient - toepassing van het technisch reglement dat van kracht was op het ogenblik van de feiten - facturatie van het verbruik ten laste van de bekende bewoners - de DNB kan zich niet beroepen op het argument dat de meter twee verschillende woningen bedient - de facturatie van het verbruik moet worden verdeeld volgens de perioden waarin de bewoners aanwezig waren, en de bewoners die gelijktijdig aanwezig waren, moeten als hoofdelijk aansprakelijk voor het verbruik worden beschouwd.
R2024-222	Facturatie / Foutieve factuur (niet-gerechtvaardigde factuur, betwist tarief, verkeerde bestemming)	Gedeeltelijk gegrond	Aanvraag lektarief en/of hoofdelijkheid van de eigenaar na een abnormaal hoog verbruik - de klaagster was al verhuisd toen zij de betwiste facturen ontving - lek vastgesteld en lektarief toegekend aan de nieuwe huurder - Vivaqua is belast met een openbare dienststopdracht en moet handelen in het belang van de gebruikers - het is niet nodig om uitdrukkelijk de toepassing van het lektarief te vragen; een verzoek tot vermindering van de factuur volstaat - de betwisting van de klaagster was wel degelijk gericht op het verkrijgen van een vermindering van het bedrag van haar factuur - de klaagster heeft dus tijdig betwist - aangezien de klaagster de woning heeft verlaten, is zij niet langer in staat het lek te bewijzen of te herstellen - het bestaan van het lek is echter wel degelijk aangetoond, net als de herstelling ervan - het verbruik overschrijdt het dubbele van het gebruikelijke verbruik - het lektarief moet worden toegepast - het lek is niet het gevolg van de staat van de privé-installaties waarvoor de eigenaar verantwoordelijk is - er is geen reden om de eigenaar hoofdelijk aansprakelijk te houden voor de betaling van de betwiste facturen



R2024-221	Meting / Verbruik zonder contract	Gedeeltelijk gegrond	De klaagster trekt in de woning in, maar weet niet dat haar meters technisch gesloten zijn in het toegangsregister. Zij vraagt een energiecontract aan; dit wordt wel degelijk door de leverancier afgesloten, maar is nog niet ingegaan. Opschortende voorwaarde voor de inwerkingtreding van het contract indien het toegangsregister wordt bijgewerkt; aangezien de meters gesloten zijn, is het contract technisch nog niet gestart. Deze informatie staat in de algemene voorwaarden die bij het contract zijn gevoegd. Dysfunctie bij de leverancier: niet-naleving van de verplichting om een hoog beschermingsniveau te waarborgen door de klaagster niet te verwittigen dat haar meters gesloten waren (de leverancier had deze informatie ontvangen na de weigering van de Move-in-aanvraag), niet-naleving van artikel 25duodecies van de elektriciteitsordonnantie. Geen schadevergoeding op basis van artikel 32septies ten laste van de leverancier, aangezien hij de juiste scenario's in het toegangsregister heeft ingevoerd. Compensatie op basis van artikel 25quattuordecies.
R2024-198	Facturatie	Gedeeltelijk gegrond	Vervanging van de meter - Procedure voor vervanging niet nageleefd - Betwisting van de opgenomen meterstand wegens schijnbaar abnormaal verbruik - Wanneer een opgenomen meterstand volgt op een geraamde meterstand, moet het verbruik worden beschouwd als een rechtzetting van het verbruik van de laatste factuur - Het rechtgezette verbruik is niet abnormaal - Betrouwbare meterstand - Vivaqua moet bij de facturatie rekening houden met het rechtzettende karakter van het verbruik.
R2024-142	Meting	Gedeeltelijk gegrond	Verbruik buiten contract - belang van het opstellen van een officieel verslag van verbreking van zegels om het bestaan van verbruik vast te stellen - begrippen bekende bewoner en voortdurende aanwezigheid - indien Sibelga beslist om de voortdurende aanwezigheid in de lokalen gedurende vijf jaar vast te stellen op basis van feitelijke vermoedens, moeten die steunen op voldoende ernstige en nauwkeurige aanwijzingen waaruit met zekerheid kan worden besloten dat de klaagster de lokalen gedurende die periode heeft bewoond - de terugvorderingsperiode moet worden beperkt tot 2 jaar, ook voor verbruik buiten contract.



R2024-100	Meting (water) / Tegensprekelijke meteropname (verhuizing, overlijden, overdracht van zakelijk recht)	Gedeeltelijk gegrond	Laattijdige toewijzing van een meter - De toewijzing moet binnen een redelijke termijn plaatsvinden - De factuur na de toewijzing moet worden beschouwd als een rechtzettingfactuur - Verbruik voorafgaand aan de toewijzing van een meter mag worden gefactureerd - Rechtzettingsperiode beperkt tot 2 jaar met terugwerkende kracht vanaf de meteropname, behalve bij kwade trouw - in dit geval geen kwade trouw - de factuur moet worden herzien om rekening te houden met de beperking tot twee jaar.
R2024-053	Prijs / tarief	Gedeeltelijk gegrond	Niet-gemeten verbruik - hoewel de verbreking van zegels niet in de vaststelling wordt vermeld, is die noodzakelijk om de andere vastgestelde manipulatie te kunnen uitvoeren, namelijk een overbrugging van de scheider - de klaagster is het niet-gemeten verbruik verschuldigd en het door Sibelga toegepaste tarief is correct - Sibelga heeft de artikelen 4 en 151 van het TR geschonden door de fraude laattijdig op te sporen en de factuur meer dan twee jaar na de anomalievaststelling te verzenden - de betwiste facturatie moet worden beperkt tot twee jaar vanaf de vaststelling
R2024-028	(De)activering / Drop na niet-betaling of laattijdige betaling	Gedeeltelijk gegrond	Afsluiting van een tweede verblijf zonder toestemming van de vrederechter - in dit geval ging het niet om een tweede verblijf, zodat de leverancier niet verplicht was langs de vrederechter te gaan om tot afsluiting over te gaan - aangezien de afsluiting niet voortvloeit uit een fout van de leverancier, is er geen reden om een schadevergoeding toe te kennen. Wat de toepassing van het kostenplafond betreft - dit plafond geldt voor de “consument”, zonder dat wordt verduidelijkt of dit al dan niet betrekking heeft op de hoofdverblijfplaats van de klant - dit artikel is bedoeld om op elk type consument van toepassing te zijn, en niet enkel op kwetsbare consumenten - het plafond van 55 EUR voor herinneringskosten is dus ook van toepassing wanneer het om een tweede verblijf gaat.
R2024-014	Meting	Gedeeltelijk gegrond	“Frauduleus” verbruik door Sibelga naar aanleiding van een vaststelling van manipulatie van de meter of verbreking van Sibelga-zegels



R2023-342	Facturatie	Gedeeltelijk gegrond	Verdeling door Vivaqua van het verbruik van de klaagster over twee jaren - De klaagster betwist de factuur omdat Vivaqua de verdeelmethode niet meedeelt - Achteraf bezorgt Vivaqua een tabel waarin de verdeelmethode wordt toegelicht - De algemene voorwaarden leggen geen verdeelmethode vast - De methode waarbij het verbruik pro rata van de duur van de jaarlijkse perioden wordt verdeeld, is niet in strijd met de algemene voorwaarden en is redelijk - Vivaqua heeft een betaling met een gestructureerde mededeling die aan een specifieke factuur was gekoppeld, toegewezen aan de betaling van een andere factuur - Niets in de algemene voorwaarden laat Vivaqua toe een betaling toe te wijzen aan een andere factuur dan die welke de gebruiker wenste te betalen - Vivaqua moet de betaling toewijzen aan de factuur die de klaagster wilde betalen of, indien dat niet mogelijk is, het bedrag van de betaling aan de klaagster terugbetalen
R2023-341	Meting / Verbruik zonder contract	Gedeeltelijk gegrond	Verplichting voor Sibelga om alle bekende bewoners in een medehuur te factureren. Zij kan zich niet beroepen op hoofdelijkheid om de facturatie aan slechts één persoon te rechtvaardigen, aangezien het gaat om een specifieke verplichting die in het technisch reglement gas is opgenomen.
R2023-324	Meting / Verbreking van staatszegels	Gedeeltelijk gegrond	Aantasting van de integriteit van een meter
R2023-251	Meting / Rechtzetting van meterstanden	Gedeeltelijk gegrond	Slimme meter - het ontbreken van foto's van de meter van de klager en de inactieve communicatiefunctie verhinderen dat de werkelijke verbruiksgegevens van de klager op een bepaalde datum in aanmerking worden genomen (voor de maandelijkse facturatie, niet voor de jaarlijkse regularisatiefactuur), waarbij Sibelga dan rekening houdt met andere methoden, zoals typeprofielen. Rechtzetting van meterstanden door Sibelga en aanpassing van de factuur door Mega voor de periode waarvoor de verbruiksgegevens werden aangetoond door foto's van de meter, onder het compensatiestelsel vóór de inwerkingtreding van MIG 6, voor een slotfactuur



R2023-250	Schadevergoeding / Schadevergoeding wegens afwezigheid van energielevering als gevolg van een administratieve fout	Gedeeltelijk gegrond	Laattijdige inwerkingtreding van het leveringscontract, met een afsluiting tot gevolg - de leverancier informeert de klager niet over de noodzaak om een afspraak te maken met de DNB om tot heropening over te gaan - recht op een schadevergoeding op grond van artikel 32septies, § 2, van de elektriciteitsordonnantie en artikel 24sexies, § 2, van de gasordonnantie - naleving van de termijn voor het indienen van de schadevergoedingsaanvraag - de termijn begint te lopen vanaf "de kennisname van de fout in de procedure voor verandering van leverancier" - geen veroordeling van de leverancier tot betaling van de kosten voor de opening van de meters
R2022-079	Oneerlijke handelspraktijken / Contractuele voorwaarden	Gedeeltelijk gegrond	Keuze van contract (vervangingslevering) + facturatie en contactadres - herinnerings-/ingebrekestellingskosten en invorderingsprocedure
R2022-039	Meting / Meteropname/raming	Gedeeltelijk gegrond	Raming van meterstanden door Sibelga - betwisting van opgenomen meterstanden - verdeling van het verbruik - rechtzetting over een periode van maximaal twee jaar
R2022-038	Meting / Verbruik zonder contract (MOZA)	Gedeeltelijk gegrond	Bewoning van een pand door een collectief; betwisting van verbruik buiten contract; scenario Combined switch is niet geslaagd; verbreking van zegels; geldig leveringscontract met Engie; fait du prince niet van toepassing om de afsluitingsdatum te bepalen; leveringscontract afgesloten na een Move-out
R2022-018	Meting / Verbruik zonder contract (MOZA)	Gedeeltelijk gegrond	Niet-gemeten verbruik - verbruik door de DNB gefactureerd aan de bekende bewoner tegen het verhoogde tarief naar aanleiding van de vaststelling van een aantasting van de integriteit van de meter - zorgvuldigheid van Sibelga bij de opsporing van de fraude - standaardramingsmethode - de factuur mag slechts betrekking hebben op een periode van maximaal 5 jaar - beperking van de facturatieperiode
R2025-229	Facturatie / Fouten in de facturatiegegevens (vaste termen, toeslagen...)	Ongegrond	Vivaqua factureert gedurende meerdere jaren een onjuiste jaarlijkse vaste term - naar aanleiding van de tussenkomst van de klager corrigeert Vivaqua de laatste factuur door de correcte vaste term toe te passen - Vivaqua is echter niet verplicht om de vorige facturen te corrigeren, aangezien artikel 123 van de algemene verkoopsvoorwaarden bepaalt dat een klacht moet worden ingediend binnen een termijn van maximaal 12 maanden vanaf het feit dat eraan ten grondslag ligt - in dit geval zijn de andere facturen ouder



R2025-210	(De)activering / Drop na niet-betaling of laattijdige betaling	Ongegrond	Aanvraag tot schadevergoeding naar aanleiding van een afsluiting - Klager heeft een professioneel contract op naam van zijn vennootschap en betaalt zijn facturen niet - De leverancier beëindigt het contract en start een afsluitingsprocedure - Klager betwist de wettigheid van de afsluiting omdat die in zijn woning heeft plaatsgevonden en meent dat de leverancier hem niet had mogen toelaten een professioneel contract af te sluiten - Het is aan de klant om bij het afsluiten van het contract te bewijzen dat hij de geleverde elektriciteit voor professioneel gebruik aanwendt - Aangezien de klager correcte informatie heeft verstrekt over de naam, het ondernemingsnummer enz., kan de leverancier niet worden verweten dat hij geen grondiger onderzoek heeft gevoerd - De leverancier heeft de procedure voor beëindiging van contracten voor professionelen met minder dan 5 werknemers nageleefd - Aangezien de afsluitingsprocedure betrekking had op een punt dat werd bevoorrad via een professioneel contract, moest vóór de afsluiting niet worden nagegaan of het punt een hoofdverblijfplaats voedde - Zowel de beëindigingsprocedure als de afsluitingsprocedure werden uitgevoerd overeenkomstig het wettelijke kader.
R2025-200	Gewestelijke bevoegdheden	Ongegrond	Dringende klacht - onterechte afsluiting
R2025-199	Aansluiting op het net	Ongegrond	Verplaatsing van een meter – latere lekken op een leiding geplaatst door Vivaqua – beperkte aansprakelijkheid na de aansluiting stroomafwaarts van de meter, maar verplichting tot conformiteit van de werken – geen bewijs van een uitvoeringsgebrek – normale slijtage van de dichting – facturatie van de nutteloze verplaatsing gerechtvaardigd
R2025-191	(De)activering	Ongegrond	Weigering van een betalingsplan - dreigende afsluiting - afrekeningsfactuur
R2025-187	Meting (water) / Jaarlijkse meteropname	Ongegrond	Vivaqua neemt de meterstand van de klager op - De klager betwist de door Vivaqua opgenomen meterstanden - De klager levert geen bewijs dat de door Vivaqua opgenomen meterstanden onjuist zijn - De betwiste factuur moet als correct en opeisbaar worden beschouwd



R2025-161	Facturatie	Ongegrond	Betwisting van facturen - Abnormaal hoog verbruik - Door Vivaqua opgenomen meterstand - Juistheid van de meterstand bewezen - Klager betwist de betrouwbaarheid van de meterstand en voert een defect van de meter aan - Een defect van de meter wordt niet vermoed - Geen enkel materieel element, behalve het abnormale karakter van het verbruik, wijst op een defect - Klager wenst geen technische controle te laten uitvoeren - De meter moet als correct werkend worden beschouwd en de meterstand als betrouwbaar - De betwiste facturen zijn correct en opeisbaar
R2025-158	Meting / Rechtzetting van meterstanden	Ongegrond	De klaagster, titularis van een energiecontract op het punt (eigenares van het pand) na het uitblijven van actie door haar huurder, krijgt kosten aangerekend voor de opening van de meter die verzegeld had moeten zijn, maar waarvan de zegels waren verbroken omdat de meter verbruik had geregistreerd. De klaagster betwist dat zij de openingskosten moet betalen, aangezien de meter al open was. De klacht is ongegrond op grond van de artikelen 1.5 en 5.22 van het technisch reglement elektriciteit. De kosten zijn verschuldigd. Sibelga heeft vanop afstand heropend. Naar aanleiding van de heropening op afstand moet Sibelga, overeenkomstig de veiligheidsvereisten van het net, een technicus ter plaatse sturen om de toestand van de meter na de verbreking van de zegels te controleren. Het betrokken tarief beoogt uitdrukkelijk deze situatie, ongeacht of Sibelga het punt administratief heeft heropend of niet.
R2025-155	Facturatie	Ongegrond	Facturatie van het verbruik van een huurder van de klaagster - Klaagster voert ook een lek aan - Bij gebrek aan een verhuisformulier bij de intrek van de huurder geldt hoofdelijkheid tussen abonnee (klaagster) en gebruiker (huurder) - Het bewijs van het lek wordt niet geleverd door de klaagster en de verbruikshistoriek wijst eerder op de afwezigheid van een lek - De klaagster kan het lektarief niet toegekend krijgen



R2025-145	Watervoorziening	Ongegrond	De watervoorziening van de klaagster is onderbroken - De klaagster schrijft deze onderbreking toe aan Vivaqua - Vivaqua betwist dat zij aan de oorsprong van de onderbreking ligt - Uit de elementen van het dossier blijkt niet dat Vivaqua aan de oorsprong van de onderbreking ligt - Bepaalde elementen van het dossier lijken erop te wijzen dat de onderbreking aan een andere oorzaak te wijten is - Gelet op de elementen van het dossier kan niet worden geoordeeld dat Vivaqua aan de oorsprong ligt van de onderbreking van de waterdistributie.
R2025-132	(De)activering	Ongegrond	Afsluiting - dringend
R2025-099	Facturatie	Ongegrond	Schade aan de woning van de klaagster - de klaagster schrijft deze schade toe aan werken uitgevoerd door Vivaqua - de elementen van het dossier lijken erop te wijzen dat andere werken de schade hebben veroorzaakt - Bij gebrek aan bewijs dat de schade aan Vivaqua kan worden toegerekend, is er geen reden om Vivaqua op te leggen die te herstellen.
R2025-057	Facturatie / Foutieve factuur (niet-gerechtvaardigde factuur, betwist tarief, verkeerde bestemming)	Ongegrond	Betwisting van facturen – Mede-eigendom met collectieve meter – Verbruik gefactureerd aan een niet-bewonende eigenaar – Hoedanigheid van abonnee gebaseerd op het eigendomsrecht en niet op de daadwerkelijke bewoning – Hoofdelijkheid van betaling tussen abonnees en gebruikers – Vivaqua niet verantwoordelijk voor de interne verdeling van het verbruik tussen mede-eigenaars – Meetgegevens worden vermoed juist te zijn – Verdeling van het verbruik behoort tot de privésfeer – Klacht ontvankelijk maar ongegrond
R2025-001	Facturatieproblemen / Betalingsplan	Ongegrond	Voorstel van een afbetalingsplan door de leverancier aan de klaagster - de klaagster betwist dit afbetalingsplan omdat het niet zou overeenstemmen met de voorschriften van artikel 25sexies van de elektriciteitsordonnantie - de Dienst is niet bevoegd om commerciële leveranciers een afbetalingsplan met een bepaald bedrag op te leggen voor een beschermde klant.



R2024-342	Prijs / tarief	Ongegrond	Verbruik buiten contract - overeenstemming van artikel 6 van het technisch reglement elektriciteit met de artikelen 9ter en 9quinquies van de elektriciteitsordonnantie - de klaagster vraagt de toepassing van een verlaagd tarief of een tarief gelijkwaardig aan het sociaal tarief wegens haar goede trouw - in dit geval bevindt de klaagster zich niet in een situatie waarin het verlaagde tarief kan worden toegepast - het standaardtarief beoogt precies nalatigheid te vermijden bij DNG's die buiten contract verbruiken - analyse van de vraag of het standaardtarief moet worden beschouwd als een strafrechtelijke sanctie in de zin van het EVRM, en of bijgevolg het beginsel van de terugwerkende kracht van de gunstigste strafwet moet worden toegepast.
R2024-318	Facturatieproblemen	Ongegrond	Factuur voor een nutteloze verplaatsing van Sibelga - de handelingen die Sibelga uitvoert op de privé-installaties van de DNG (in dit geval het opnieuw inschakelen van de stroomonderbreker) in het kader van een verplaatsing van Sibelga naar de woning van de DNG, worden geacht niet te bestaan en de verplaatsingen in dat kader worden bijgevolg als nutteloos gekwalificeerd (gecombineerde lezing van de artikelen 1.41 en 3.3, § 4, van het technisch reglement).
R2024-308	Slechte of gebrekkige klantendienst / Andere	Ongegrond	Risico op schade bij een onderbreking is niet gedekt - De klager heeft een elektriciteitsonderbreking van minder dan vier uur betwist en verwees daarbij naar veiligheidsrisico's en een gebrek aan communicatie. Sibelga heeft toegelicht dat de panne onvermijdelijk was en dat de informatie via de gebruikelijke kanalen adequaat was. De klacht wordt ongegrond verklaard op grond van de vergoedingsregels.



R2024-299	Meter	Ongegrond	Nutteloze verplaatsing - Plaatsing van een nieuwe meter - De technicus van Vivaqua weigert de meter te plaatsen omdat de installatie niet voldoet aan de technische voorschriften van Belgaqua - De klager meent dat Vivaqua hem onvoldoende duidelijk heeft geïnformeerd over de verplichting om aan deze voorwaarden te voldoen opdat de meter zou kunnen worden geplaatst - Vivaqua heeft in meerdere e-mails wel degelijk vermeld dat de naleving van deze voorwaarden een voorafgaande voorwaarde was voor de plaatsing van de meter en heeft toegang gegeven tot de voorschriften - De klager had tijd om zich in regel te stellen of de plaatsing uit te stellen - Vivaqua heeft de algemene voorwaarden nageleefd - De klager moet de kosten van de nutteloze verplaatsing van de technicus betalen
R2024-296	Schadevergoeding / Diversen	Ongegrond	Sibelga was van oordeel dat het niet mogelijk was om de verschillende vergoedingen waarin de ordonnantie voorziet te cumuleren, terwijl dat wel kan - niettemin valt de door de klager aangevoerde schade niet onder de verschillende vergoedingsregelingen.
R2024-290	Meting / Verbruik zonder contract (MOZA)	Ongegrond	Verbruik buiten contract
R2024-288	Facturatieproblemen	Ongegrond	Verbruik buiten contract - overeenstemming van artikel 6 van het technisch reglement elektriciteit met de artikelen 9ter en 9quinquies van de elektriciteitsordonnantie - de klager vraagt de toepassing van een equivalent van het verlaagde tarief wegens zijn goede trouw - in dit geval bevindt de klager zich niet in een situatie waarin een verlaagd tarief kan worden toegepast - de klager, die aanvoert niet de begunstigde van het verbruik te zijn, is er niet in geslaagd de voortdurende aanwezigheid van een bekende bewoner ter plaatse aan te tonen die de begunstigde was van het buiten contract geregistreerde verbruik - dit argument kan niet aan Sibelga worden tegengeworpen



R2024-284	Meting / Verbreking van staatszegels	Ongegrond	Niet-gemeten verbruik - verbruik door de DNB gefactureerd aan de bekende bewoner tegen het verhoogde tarief naar aanleiding van de vaststelling van een aantasting van de integriteit van de meter - de klaagster betwist dat zij aan de oorsprong ligt van de aantasting, maar levert daarvan geen bewijs - de vaststellingen van Sibelga gelden tot bewijs van het tegendeel - de klaagster is begunstigde van het niet-gemeten verbruik en is dus gehouden dit verbruik te betalen - de klaagster brengt geen elementen aan die op haar goede trouw wijzen; het verhoogde tarief moet dus op haar worden toegepast - Sibelga heeft zorgvuldig gehandeld bij de opsporing van de fraude - Sibelga heeft de percentiële methode 80 correct toegepast - Sibelga heeft de meetgegevens correct rechtgezet.
R2024-279	Schadevergoeding	Ongegrond	De klaagster werd vergoed voor een onderbreking van meer dan 6 uur, maar volgens haar herstelt dit de geleden schade niet.
R2024-272	Meter	Ongegrond	De klager beschouwt zijn verbruik als abnormaal hoog en vermoedt een defect aan zijn meter - hij vraagt herziening van zijn factuur door het gemeten verbruik te vervangen door een geraamd verbruik - Het verbruik van de klager is niet abnormaal hoog en niets wijst op een defect aan zijn meter - De facturatie-index is betrouwbaar - Er is geen reden om de factuur te herzien - de klager is de betwiste factuur verschuldigd
R2024-244	Meting / Verbruik zonder contract (MOZA)	Ongegrond	Verbruik buiten contract - begrip bewoner van de plaatsen - er moet sprake zijn van een voortdurende aanwezigheid in de plaatsen; loutere toegang door een vastgoedkantoor volstaat niet om als bewoner te worden beschouwd - toepassing van het standaardtarief - de toepassing van een standaardtarief dat hoger ligt dan de prijzen die leveranciers op de markt hanteren, is niet discriminerend, aangezien verbruik buiten contract plaatsvindt in strijd met de markregels en de toepassing mogelijk maakt van een standaardtarief dat tot doel heeft dit soort verbruik te ontmoedigen - in dit geval bevindt de klager zich niet in een situatie waarin zijn goede trouw en een verlaagd tarief kunnen worden aangenomen



R2024-216	Facturatie	Ongegrond	Klager betwist facturen omdat zijn meter defect zou zijn - Hij vraagt vervanging van zijn facturen door nieuwe facturen op basis van een geraamde meterstand - De klager heeft niet gereageerd op twee verzoeken van Vivaqua om zijn meter te vervangen - de klager heeft het recht verloren om de facturen te betwisten die zijn opgesteld op basis van het verbruik gemeten door de te vervangen meter - De klager is de betwiste facturen verschuldigd
R2024-209	Schadevergoeding / Schadevergoeding voor een niet-geplande onderbreking van de levering van meer dan 6 opeenvolgende uren	Ongegrond	Aanvraag tot schadevergoeding - de onderbreking duurde minder dan 6 opeenvolgende uren - geen fout van de DNB - geval van overmacht - schadevergoeding ongegrond
R2024-196	Gewestelijke bevoegdheden / Groene elektriciteit/warmtekrachtkoppeling	Ongegrond	Afsluiting van een professioneel raamcontract voor privéleveringspunten - informatie- en zorgvuldigheidsplichten nageleefd door de leverancier, aan wie het niet toekomt de bestemming te controleren van toegangspunten die door een klant werden meegedeeld voor de sluiting van een contract door een vastgoedbeheeronderneming waarvan de klager zaakvoerder is - verwarring niet toerekenbaar aan de leverancier - kwade trouw van de klager
R2024-190	(De)activering	Ongegrond	Uittreding van Eneco uit de markt - informatie aan haar klanten - procedure voor sluiting van de meter art. 1.23 TR - Verplichting van een andere leverancier om een aanbod te doen - het contract werd door de klaagster te laat aangevraagd opdat de leverancier nog tijdig een aanbod kon doen - de sluiting van de meters was gerechtvaardigd.
R2024-172	Meting / Verbreking van staatszegels	Ongegrond	Aantasting van de fysieke integriteit van een meter; aanvraag tot toepassing van een verlaagd tarief wegens goede trouw van de klager; Sibelga heeft geen fout begaan; de Dienst is van oordeel dat het tarief boven het standaardtarief gerechtvaardigd is
R2024-163	Facturatie	Ongegrond	De klaagster vraagt toepassing van het lektarief - het verbruik tijdens de betwiste periode overschrijdt niet tweemaal het gebruikelijke verbruik - er is geen reden om het lektarief toe te passen



R2024-144	Meting / Meteropname/raming	Ongegrond	Betwisting van de ramingen door Sibelga; Sibelga heeft de nodige stappen ondernomen voor de meteropname (MTX 1 en 3); inertie van de klager (art. 215 TR); Sibelga was dus verplicht een raming uit te voeren (art. 225 TR); berekeningsmethode oké; rechtzetting oké (art. 264 TR); de klacht is ongegrond
R2024-125	Facturatieproblemen	Ongegrond	Onderschatte voorschotten - ondanks de onderschatting bepaalt de ordonnantie niet dat dit tot gevolg heeft dat de klant zijn factuur niet hoeft te betalen Mystery switch - de klager heeft ingegrepen in de mystery switch-procedure door een nieuw contract met zijn leverancier te sluiten - hij kan de leverancier niet verwijten dat hij nu een variabel tarief heeft in plaats van een vast tarief, aangezien hij zelf ervoor heeft gekozen dit contract af te sluiten
R2024-122	Facturatie / Foutieve factuur (niet-gerechtvaardigde factuur, betwist tarief, verkeerde bestemming)	Ongegrond	Betwisting van facturen - De klager beweert dat zijn meter defect is - naar aanleiding van de klacht komt Vivaqua de meter controleren en stelt geen enkel defect vast - de klager vraagt een controle door de metrologische dienst - het resultaat van de controle bevestigt de goede werking van de meter - de klager beweert dat de meter niet correct werkte en betwist twee verbruiksfacturen en de factuur voor de controle - Vivaqua levert wel degelijk het bewijs van de goede werking van de meter en de controle werd uitgevoerd op verzoek van de klager - de klager is de drie facturen verschuldigd
R2024-108	Facturatie	Ongegrond	Betwisting van meterstanden - Klachten moeten schriftelijk worden ingediend - Een telefoongesprek van de klaagster met Vivaqua kan niet worden beschouwd als het indienen van een klacht - De meterstanden moeten worden betwist binnen 12 maanden na de uitgifte van de betwiste factuur - De eerste schriftelijke betwisting van de klaagster werd meer dan 12 maanden na de uitgifte van de betwiste factuur ingediend - De betwisting was dus niet ontvankelijk bij Vivaqua - De klacht is bijgevolg ongegrond



R2023-281	Meting / Verbreking van staatszegels	Ongegrond	Aantasting van de integriteit bij niet-gemeten verbruik - Sibelga was gerechtigd een factuur op te stellen voor niet-gemeten verbruik naar aanleiding van de vaststelling van een aantasting van de integriteit van de meter van de klager, en het toegepaste tarief is correct - Sibelga heeft het volume niet-gemeten gas correct geraamd door gebruik te maken van een referentieperiode van één jaar na de vervanging van de meter - Sibelga is niet tekortgeschoten in zorgvuldigheid bij de opsporing van de manipulatie, aangezien het verbruik relatief stabiel bleef en de manipulatie werd vastgesteld toen het verbruik tot 0 daalde - er is geen reden om de betwiste periode van de meter te verkorten
R2023-261	Meting / Verbreking van staatszegels	Ongegrond	Aantasting van de integriteit van een meter - verbreking van zegels
R2023-175	Facturatie / Foutieve factuur (niet-gerechtvaardigde factuur, betwist tarief, verkeerde bestemming)	Ongegrond	De klager vraagt toepassing van het lektarief - Het gemiddelde verbruik van de klager tijdens de periode waarop de betwiste factuur betrekking heeft, overschrijdt niet het dubbele van zijn gebruikelijke verbruik - Er is geen reden om het lektarief toe te passen
R2023-109	Schadevergoeding / Schadevergoeding voor elke rechtstreekse lichamelijke of materiële schade als gevolg van een niet-geplande/niet-meegedeelde onderbreking, niet-conformiteit of onregelmatigheid van de energielevering	Ongegrond	Aanvraag tot schadevergoeding voor materiële schade - geval van overmacht - geen schadevergoeding
R2023-036	Facturatie / Foutieve factuur (niet-gerechtvaardigde factuur, betwist tarief, verkeerde bestemming)	Ongegrond	Betwisting van meterstanden - Fout bij de toewijzing van het meternummer - fout rechtgezet door Vivaqua - de klager meent dat zijn meter niet correct werkt - een abnormaal hoog verbruik volstaat niet om de meter als defect te beschouwen - geen enkel ander element wijst op een defect van de meter - de meterstand moet als betrouwbaar worden beschouwd - de klager is de betwiste factuur verschuldigd



R2023-028	Meting / Verbreking van staatszegels	Ongegrond	Niet-gemeten verbruik tussen 2018 en 2019, meteropname en facturatie conform de bepalingen van het technisch reglement, toerekenbaarheid van de fraude (verbreking van zegels) valt niet onder de bevoegdheid van de Geschillendienst, verbruik ten laste van de bekende bewoner, verlaagd tarief niet voorzien in het technisch reglement, opsporing van de aantasting en vervanging van de meter niet laattijdig
R2022-002	Meting / Verbruik zonder contract	Ongegrond	Betwisting van een factuur van Sibelga voor niet-gemeten verbruik van de elektriciteitsmeter