

THEMATISCH VERSLAG
GESCHILLENDIENST

brugel ● ●

JAARVERSLAG
2 0 2 4





INHOUDSOPGAVE

1	Lessen en perspectieven	4
2	Opdrachten van de Dienst	6
3	Onze activiteit in cijfers	7
3.1.	Verdeling van de klachten volgens categorie	7
3.2.	Verdeling van de klachten volgens de aangeklaagde maatschappijen	9
3.3.	Herkomst van de klachten	10
3.4.	Status van de klachten	11
3.5.	Behandelingstermijn van de klachten	12
3.6.	Genomen beslissingen	13
3.7.	Verdeling van het aantal klachten volgens taal	13
3.8.	Dringende klachten	13

4	Analyse van de interne rechtspraak en conclusies	14
4.1.	Schadeloosstelling van een consumentenslachtoffer	14
4.2.	Frauduleus verbruik	15
4.3.	Verbruik zonder contract	18
4.4.	Verificatie van de ODV's van de leveranciers	20
4.5.	Storingen op het Atrias-platform	22
4.6.	Raming van de meterstand door de DNB	22
4.7.	Injectie	23
4.8.	Rechtstreeks door BRUGEL behandelde klachten	23
4.9.	Klachten in verband met de watersector	24
	Bijlage 1	
	Overzichtstabel van beslissingen uitgebracht in 2024	25



RAADPLEEG HET JAARVERSLAG
VAN BRUGEL
[https://brugel.brussels/publication/
document/verslagen/2025/nl/Jaarverslag-
2024-BRUGEL.pdf](https://brugel.brussels/publication/document/verslagen/2025/nl/Jaarverslag-2024-BRUGEL.pdf)



LESSEN EN PERSPECTIEVEN

De cijfers die een afspiegeling zijn van de activiteit van de Geschillendienst in 2024 bevestigen de duidelijk opwaartse trend die in 2023 begon. Het aantal klachten ligt immers nog altijd meer dan 300% hoger dan in 2022.

Hoewel het totale aantal klachten hoog blijft, merken we wel een duidelijke verschuiving in de verdeling van energiedossiers en waterdossiers. Zo registreerde de Geschillendienst een forse daling van het aantal klachten in verband met de energiesector, terwijl het aantal klachten in verband met de watersector verdubbelde ten opzichte van 2023.

Wanneer we naar de klachten in verband met de energiesector kijken, zien we dat de Dienst nog steeds klachten behandelde over 'historische' problemen, zoals problemen met metingen

en aanvragen voor een schadevergoeding, maar ook over nieuwere problemen, voornamelijk in verband met de overschakeling naar MIG6, meer bepaald bij verhuizingen of als gevolg van storingen op het Atrias-platform. Die storingen lijken echter minder aanleiding te geven tot klachten dan in 2023, wat de Dienst als een belangrijke stap in de goede richting ziet. Toch registreerde de Dienst een toename van het aantal klachten over de dienstverlening van leveranciers aan klanten.

In 2024 onderging de energiesector ook een ingrijpende hervorming, waarbij onder meer de relaties tussen de distributienetbeheerder en zijn gebruikers een nieuwe invulling kregen. Op 1 april 2024 trad namelijk een nieuw Technische reglement in werking. Hoewel de effecten daarvan nog niet echt tot uiting komen in de beslissingen

van de Geschillendienst - het merendeel van de dossiers die in 2024 werden behandeld, valt nog onder het oude regelgevingskader - is het nu al zeker dat dit nieuwe systeem een positieve impact zal hebben, onder meer op klachten over niet-gemeten verbruik en verbruik zonder contract.

In het geval van niet-gemeten verbruik biedt dit nieuwe systeem immers meer garanties voor de begunstigde van dat verbruik, meer bepaald een verplichte verduidelijking van de informatie die in het rapport van manipulatie van de meter vermeld moet worden om de algehele kwaliteit van die rapporten te verbeteren, de vaststelling van de termijnen voor het versturen van de factuur en de mogelijke toepassing van verschillende tarieven, bijvoorbeeld wanneer de kwade trouw van de begunstigde niet aangetoond is. Bovendien zijn die tarieven over het algemeen lager, wat ook

het geval is onder de nieuwe regeling voor niet-contractueel verbruik.

In de loop van 2024 stelde de Geschillendienst verder een toename vast van het aantal klachten over de injectie van elektriciteitsoverschotten van groenestroomproducenten, waarover de Dienst dus verschillende beslissingen heeft uitgebracht.

Wat de watersector betreft, kan de Dienst alleen maar vaststellen dat het aantal klachten enorm is toegenomen. De meeste klachten gaan nog steeds over facturatieproblemen, wat bevestigt dat dit een gevoelig punt blijft voor gebruikers. We stellen evenwel vast dat het aantal klachten over facturatie licht is afgenomen ten opzichte van het voorgaande jaar, wat duidt op een geleidelijke, zij het gedeeltelijke verbetering. De toepassing van het lektarief is een ander heikel punt dat vaak terugkomt. De Dienst stelt voorts vast dat er een pak minder klachten binnenliepen over de klantendienst van Vivaqua.

In 2024 heeft de Geschillendienst een aantal richtinggevende uitspraken gedaan in verband met de watersector, bijvoorbeeld over de toepassing van de vaste term op verschillende vestigingseenheden en over herinneringskosten. Die beslissingen zorgden samen voor een duidelijker contractueel kader voor gebruikers en meer rechtszekerheid.

Over het algemeen had de stevige stijging van het aantal klachten in 2023 en de voortzetting

van die trend in 2024 een behoorlijk grote invloed op de werking van de Geschillendienst, die nog steeds voelbaar is. Omdat de Dienst een achterstand moest wegwerken, duurde het langer om alle klachten te behandelen, wat op zijn beurt gevolgen had voor de afhandeling van nieuwe klachten. Daardoor bleek het moeilijk om de in het huishoudelijk reglement vastgestelde termijnen te halen. De Dienst doet er echter alles aan om die situatie te verbeteren, zodat consumenten optimaal beschermd zijn en de markt correct kan functioneren. Hoewel er nog altijd evenveel mensen werken, nam de Dienst in 2024 meer beslissingen, wat erop wijst dat de eerste positieve effecten van de doorgevoerde maatregelen voelbaar worden.

In het licht van het voorgaande en rekening houdend met de belangrijke uitdagingen waar de energiesector en de watersector voor staan, moet de Dienst een nog sterkere rol opnemen en optimaal kunnen blijven functioneren.

De Geschillendienst ziet toe op de juridische bescherming van alle Brusselaars en moet dus over voldoende mankracht beschikken om die uitdaging effectief aan te pakken. Als de extreme budgettaire beperkingen gehandhaafd zouden blijven, zou de werking van de Dienst helaas nog meer in het gedrang komen. Deze situatie zou niet alleen negatieve gevolgen hebben voor de Brusselse consumenten en gebruikers, maar ook voor de energie- en watersector.





OPDRACHTEN VAN DE DIENST

Een uitgebreide beschrijving van onze opdrachten vindt u op de website: www.litigesenergie.brussels/nl_be



3

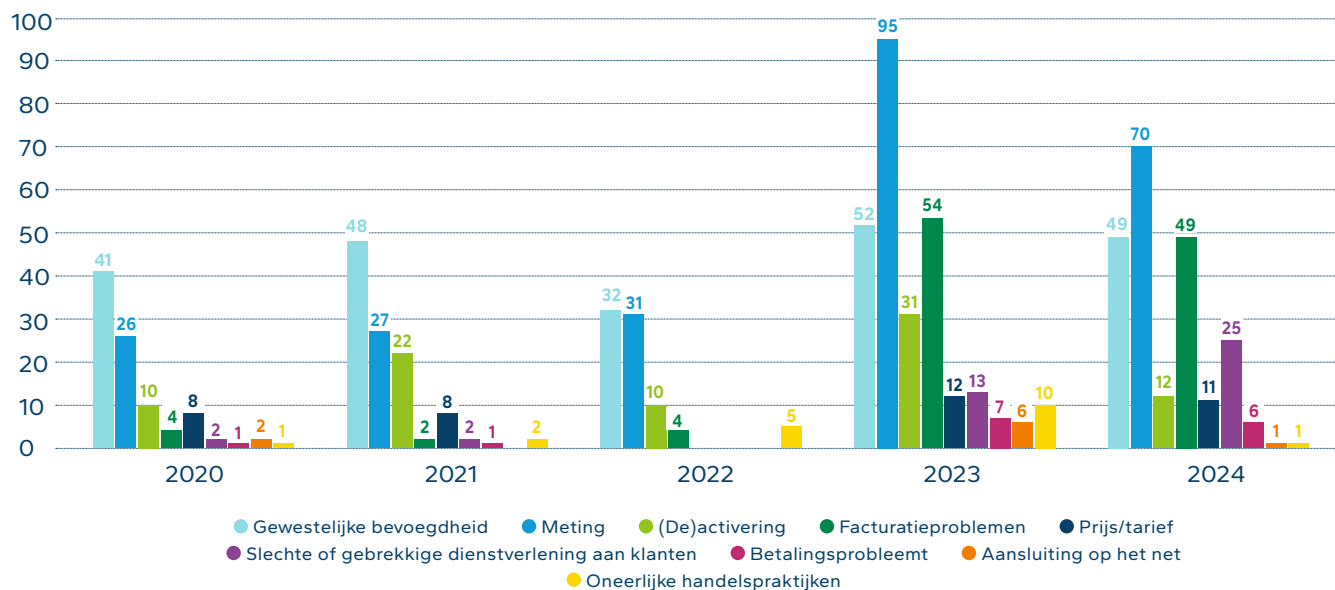
ONZE ACTIVITEIT IN CIJFERS

In 2024 liepen er bij BRUGEL 321 klachten binnen (224 over energie, 93 over water en 4 klachten die opnieuw onderzocht werden), tegenover 327 in 2023, 95 in 2022, 112 in 2021 en 95 in 2020. Deze cijfers betreffen alle klachten die BRUGEL ontving, ongeacht of ze nu behandeld werden door de Geschillendienst, onderzocht werden door de raad van bestuur van BRUGEL of doorgestuurd werden naar andere bevoegde instanties. Dat betekent dat, hoewel er sprake is van een zeer lichte daling van 1,87% ten opzichte van 2023, de explosieve groei van het aantal klachten in 2023 in vergelijking met voorgaande jaren zich ook in 2024 doorzet.

3.1. VERDELING VAN DE KLACHTEN VOLGENS CATEGORIE¹

De figuur hiernaast illustreert de evolutie van de soorten klachten over energie die de afgelopen 4 jaar behandeld werden.

Figuur 1: Indeling van de klachten volgens hoofdcategorie – evolutie van 2020 tot 2024.



¹ Indeling ontwikkeld door de Council of European Energy Regulators (CEER).

We merken op dat klachten over metingen - ondanks een flinke daling - ook dit jaar nog steeds de grootste categorie vormen van klachten die bij de Geschillendienst terechtkomen. Wanneer we de door de Dienst behandelde dossiers van naderbij bekijken, stellen we vast dat een groot deel van de klachten in deze categorie gaat over verbruik zonder contract en geknoei met meters. De problemen met betwiste meterstanden zijn ten opzichte van 2023 een pak minder geworden. We stellen vast dat het aantal klachten in deze subcategorie bijna met de helft is gedaald.

De Dienst merkt een algemene daling of stagnatie van het aantal klachten over energie, behalve in de categorie 'Slechte of gebrekkige dienstverlening aan klanten', die als enige een stijging laat zien - en nog een flinke ook. Die stijging is waarschijnlijk te wijten aan meerdere factoren. Enerzijds noteren we een verslechtering van de dienstverlening bij verschillende leveranciers naar aanleiding van COVID en het begin van de Russische invasie in Oekraïne, waarvan de effecten zich langzaam vertalen in klachten. Anderzijds dienen klanten die vinden dat ze niet op een goede manier geholpen werden systematischer klacht in. We geven mee dat Infor GazElek in 2024 een algemene klacht indiende in verschillende dossiers die specifiek daarover gaan. Tot slot is het goed mogelijk dat interne veranderingen bij de Geschillendienst in verband met de indeling van de klachten eveneens een invloed op die stijging gehad hebben.

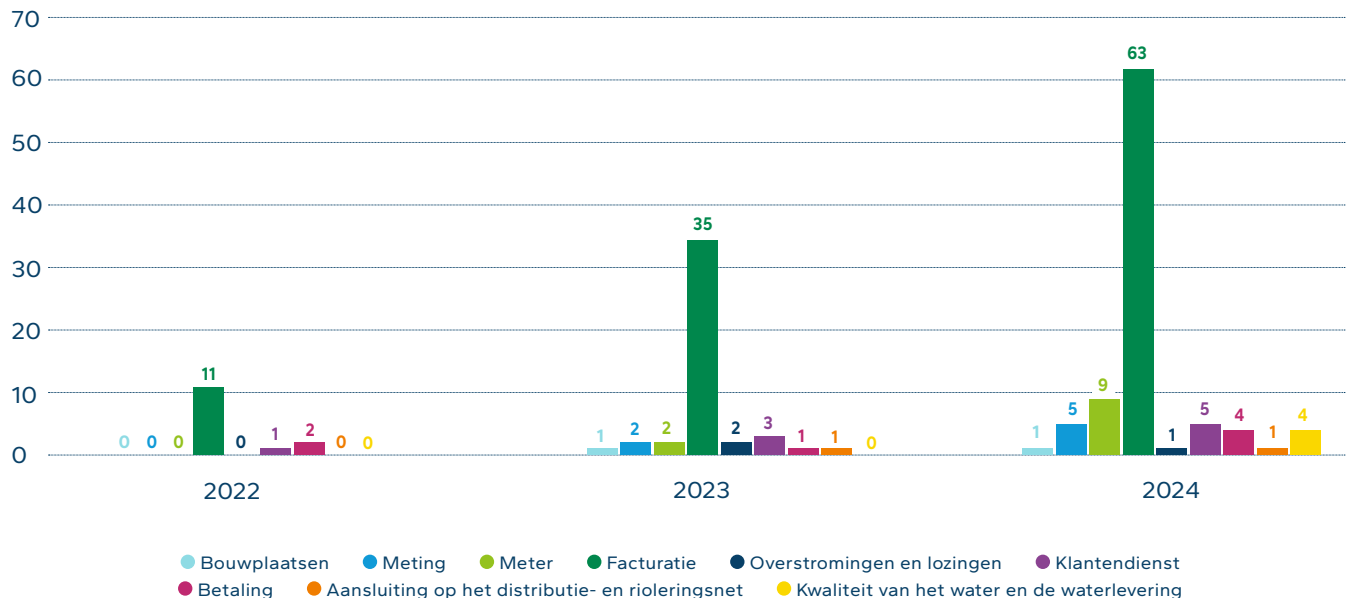
Belangrijk aandachtspunt is dat een klacht

betrekking kan hebben op meerdere geschillen, maar dat het computersysteem dat de Dienst gebruikt alleen toestaat dat de hoofdcategorie van de klacht geregistreerd wordt. Bijgevolg kon bij het opstellen van de statistieken in dit verslag geen onderscheid gemaakt worden binnen eenzelfde categorie, rekening houdend met de specifieke kenmerken van elk dossier. Een klacht over het manipuleren van een meter valt bijvoorbeeld in de categorie 'meting', maar houdt ook verband met de facturatie door de distributienetbeheerder. Hoewel een klacht dus

tot verschillende categorieën kan behoren, is het gepast om te verwijzen naar het hoofdonderwerp van het geschil.

De figuur hieronder illustreert de indeling van de klachten over water volgens hoofdcategorie in 2024. In de thematische analyse in hoofdstuk 4.9 van dit jaarverslag wordt de aard van de klachten over water die de Geschillendienst in 2024 behandelde, toegelicht. Het aantal klachten over water is in 2024 verdubbeld ten opzichte van 2023.

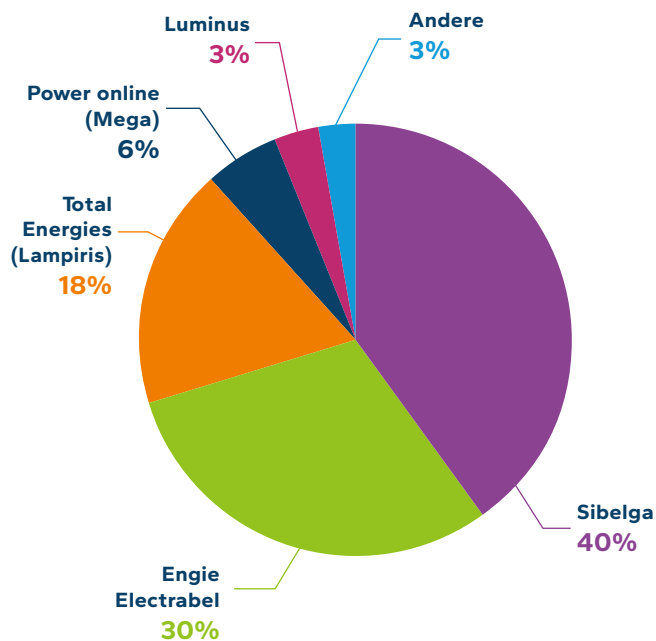
Figuur 2: Indeling van de klachten over water volgens hoofdcategorie in 2024.



3.2. VERDELING VAN DE KLACHTEN VOLGENS DE AANGEKLAAGDE MAATSCHAPPIJEN

In figuur 3 staan de klachten voor het jaar 2024 volgens de aangeklaagde partij gerangschikt, terwijl figuur 4 de evolutie van die rangschikking over 5 jaar illustreert. We merken op dat de ingediende klachten tegen meerdere betrokkenen tegelijk gericht kunnen zijn.

Figuur 3: Percentage van de door de Dienst behandelde klachten over energie volgens aangeklaagde partij in 2024.



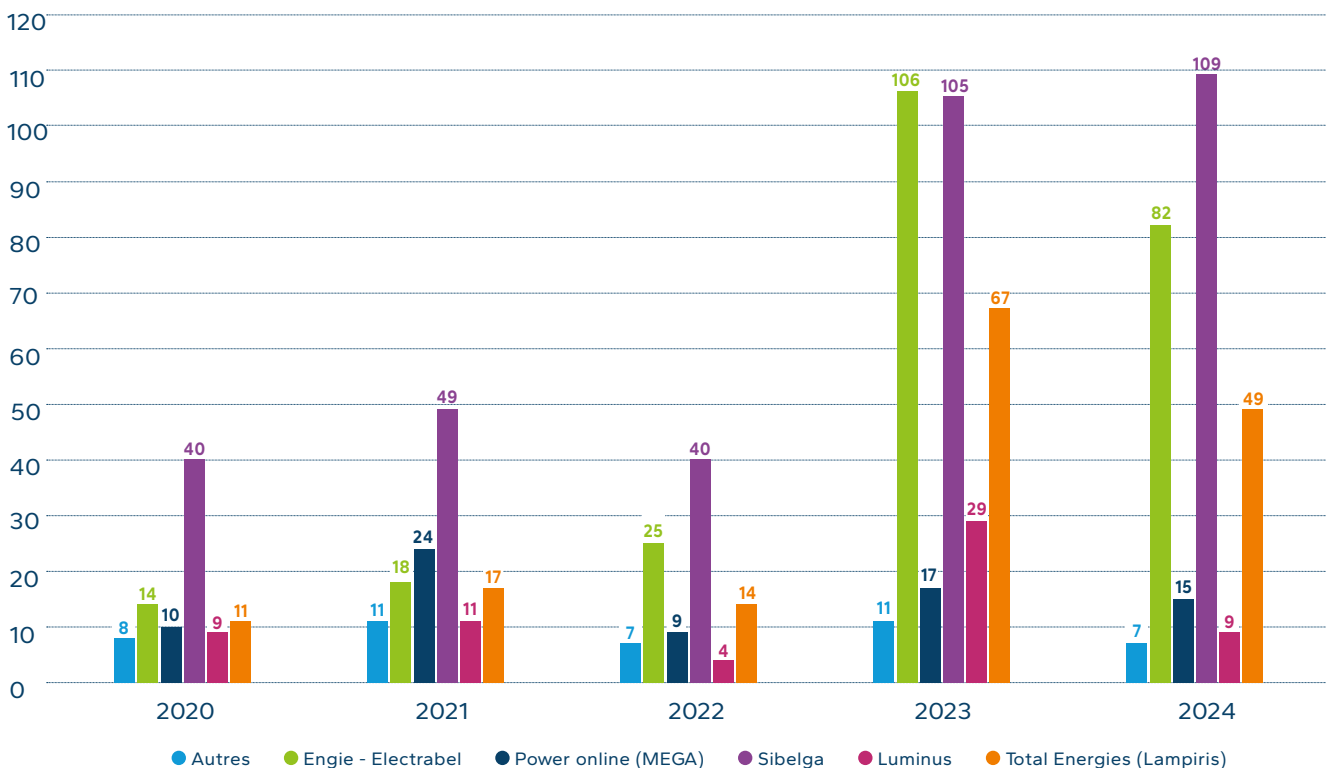
Uit de analyse van deze cijfers blijkt dat het aantal ingediende klachten tegen alle maatschappijen, behalve Sibelga, is gedaald. Wat de leveranciers betreft, lijkt deze verdeling in verhouding te staan tot hun marktaandeel in Brussel.

Deze figuur alleen is echter geen goede indicator om na te gaan of een bepaalde marktspeler aan zijn wettelijke verplichtingen voldoet. De Dienst

kan enkel op basis van gegronde of gedeeltelijk gegronde verklaarde beslissingen lessen trekken in verband met de praktijken van een bepaalde marktspeler.

Wat water betreft, heeft de Geschillendienst enkel weet van klachten tegen Vivaqua.

Figuur 4: Indeling van de door de Dienst behandelde klachten over energie volgens aangeklaagde partij - evolutie van 2020 tot 2024.



3.3. HERKOMST VAN DE KLACHTEN

De volgende figuur illustreert de evolutie van de herkomst van de klachten tussen 2020 en 2024. We merken op dat sommige klachten van twee instanties tegelijk afkomstig kunnen zijn.

Over het algemeen stellen we vast dat de overgrote meerderheid van klachten ingediend werd door de klager, eventueel bijgestaan door zijn of haar advocaat. Andere partijen die klacht neerlegden zijn Infor GazElek (IGE), de OCMW's en de Federale Ombudsman. We zien dat het aantal klachten van Infor GazElek is blijven stijgen, maar dit is niet het geval voor de klachten afkomstig van OCMW's, die ongeveer zijn teruggevallen naar het niveau van vóór 2023. We stellen vast dat er geen enkele klacht werd ingediend door leveranciers of het vrederecht.



Figuur 5: Herkomst van de klachten - evolutie van 2020 tot 2024

HERKOMST VAN DE DOSSIERS	2020	2021	2022	2023	2024
Vzw				1	1
OCMW	3	2	2	12	4
CWaPE		1			1
AD Controle en bemiddeling				2	
Infor GazElek	13	11	8	27	36
Vrederecht	1				
De klager of zijn raadsman	73	85	76	258	254
Federale Ombudsman	5	7		24	20
TOTAAL	95	106	86	324	316

3.4. STATUS VAN DE KLACHTEN

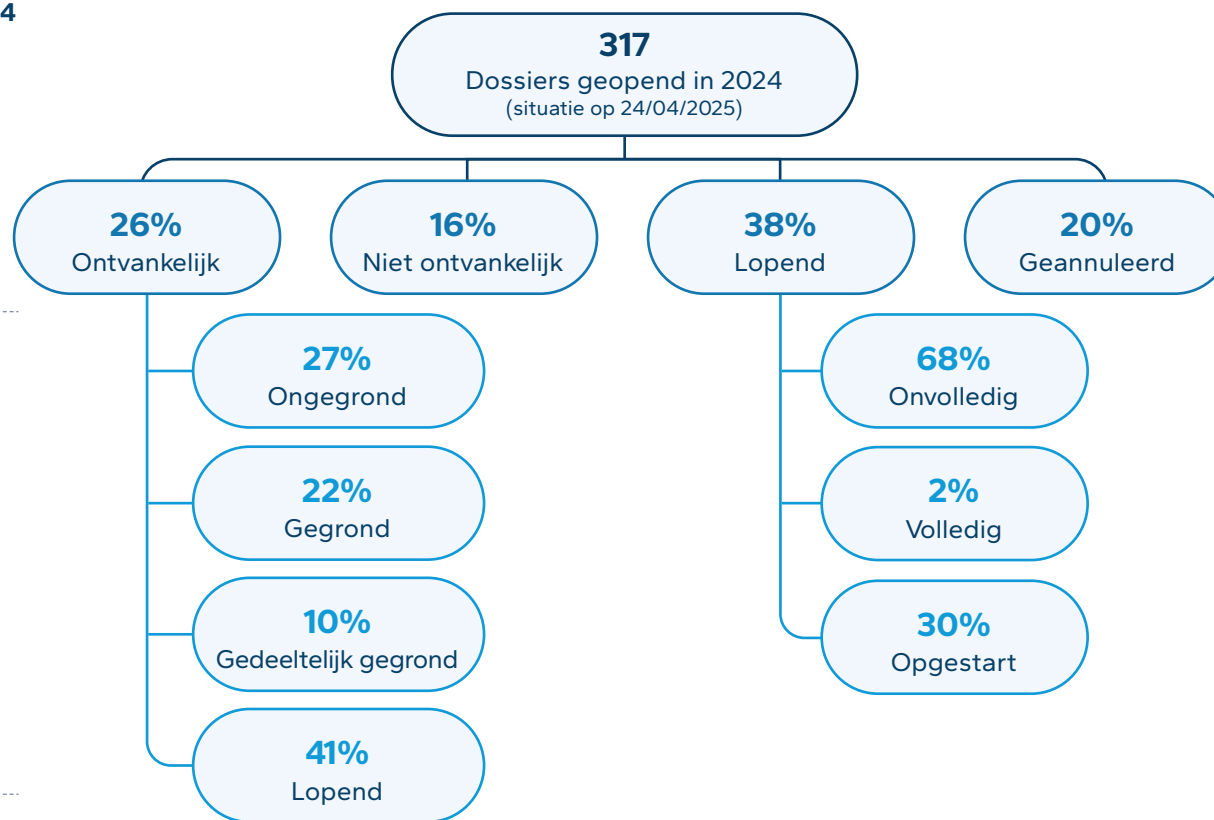
Aan meer dan een kwart van de in 2024 ingediende klachten werd er een gevolg gegeven. Klachten zijn vaak onontvankelijk omdat er geen bewijs is van enige voorafgaande bespreking met de beschuldigde partij, of omdat het gaat om een klacht van gemengde aard (federaal en gewestelijk). Gemengde klachten worden rechtstreeks naar de OVE of de Economische inspectie doorgestuurd voor behandeling.

Zo'n 32% van de ontvankelijke klachten is gegrond of gedeeltelijk gegrond. De beslissingen die de Dienst neemt, zijn behoorlijk uiteenlopend. De beslissingstrends worden hieronder meer in detail beschreven. Zo'n 38% van de dossiers die in 2024 werden ingediend, is nog in behandeling. Dat komt omdat de Dienst om allerlei redenen vertraging heeft opgelopen, onder meer omdat het aantal klachten dat

de Dienst de vorige jaren ontving zo exponentieel was toegenomen dat er nog altijd een inhaalbeweging wordt gemaakt.

Van de klachten die uiteindelijk niet werden doorgezet, werden er 13 ingetrokken omdat de aangeklaagde partij zich in regel had gesteld. Dit is een duidelijke daling in vergelijking met de 33 klachten het jaar voordien (-60%).

Figuur 6: Status van de klachten in 2024



Waarvan 6 beroepen tot herziening ingediend in 2024

- 2 ongegronde beroepen;
- 2 gegronde beroepen;
- 1 gedeeltelijk gegrond beroep.

Van de 64 geannuleerde klachten zijn er 13 in regel gebracht.

3.5. BEHANDELINGSTERMIJN VAN DE KLACHTEN

Het huishoudelijk reglement van de Geschillendienst voorziet in een procedure in twee stappen voor de behandeling van klachten: het bepalen van de ontvankelijkheid en de behandeling ten gronde.

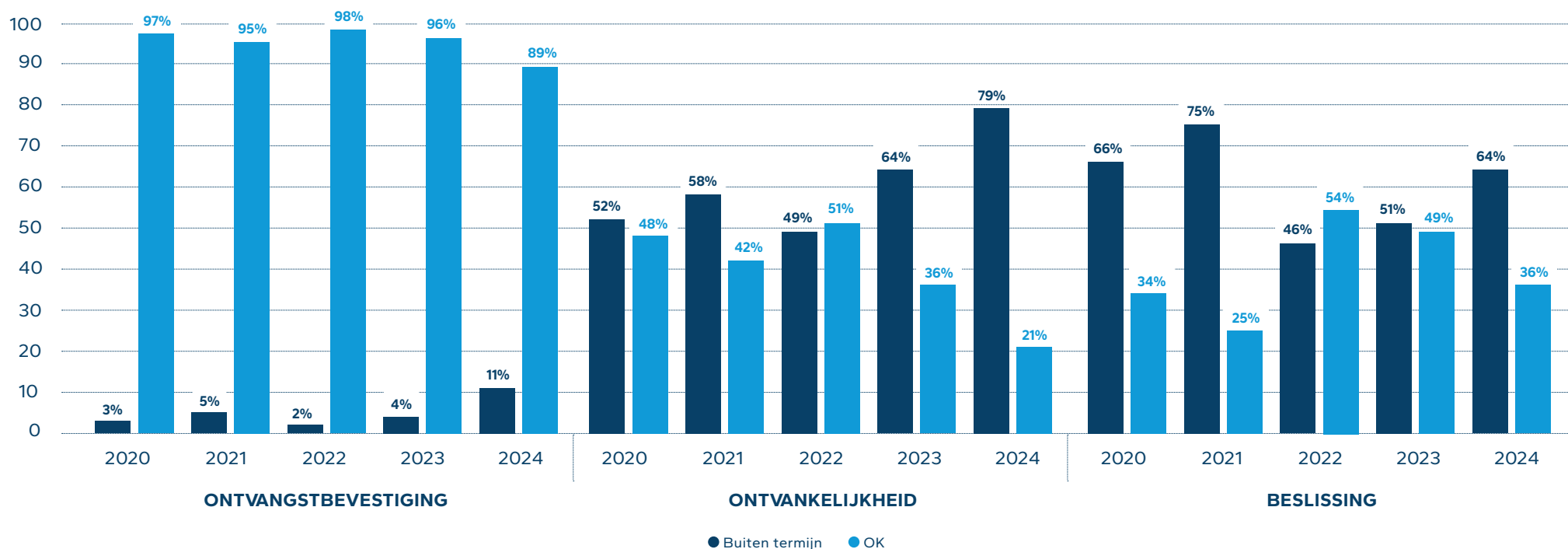
De enorme toename van het aantal klachten dat in 2023 bij de Geschillendienst binnenliep, heeft een directe impact gehad op de werking van

de Dienst, die ook in 2024 nog steeds voelbaar was. Het wegwerken van de achterstand van het vorige jaar vertaalde zich automatisch in een langere behandelingstermijn in de statistieken en zorgde er ook voor dat de behandeling van nieuwe klachten vertraging opliep. Als gevolg daarvan had de Dienst moeite om de termijnen van zijn huishoudelijk reglement voor

de behandeling van klachten na te leven. Zo werd 36% van de beslissingen ten gronde binnen de termijn genomen, tegenover 49% in 2023.

De Dienst blijft er evenwel alles aan doen om de behandelingstermijnen te verkorten met het oog op de maximale bescherming van consumenten én een soepele marktwerking.

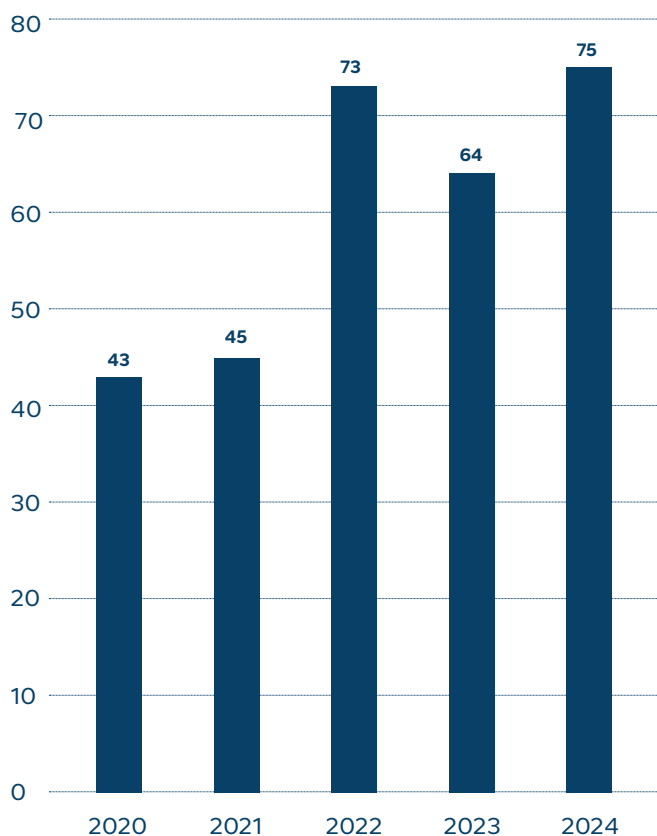
Figuur 7: Behandelingstermijn van de klachten - evolutie van 2020 tot 2024.



3.6. GENOMEN BESLISSINGEN

De volgende figuur illustreert de evolutie van het aantal beslissingen dat de Dienst tussen 2020 en 2024 heeft genomen.

Figuur 8: Aantal genomen beslissingen - evolutie van 2020 tot 2024.



In 2024 werden meer beslissingen genomen dan in 2023 (een stijging van 17%). Ondanks dat het aantal medewerkers hetzelfde is gebleven, lijken de maatregelen van de Geschillendienst vruchten af te werpen, hoewel de achterstand nog niet helemaal weggewerkt is.

Van deze 75 beslissingen hadden er 2 betrekking op dossiers van 2020, 2 op dossiers van 2021, 4 op dossiers van 2022 en 27 op dossiers van 2023.

3.7. VERDELING VAN HET AANTAL KLACHTEN VOLGENS TAAL

De meerderheid van de klachten (89%) wordt in het Frans ingediend.

3.8. DRINGENDE KLACHTEN

In de loop van 2024 behandelde de Geschillendienst verscheidene dringende klachten. We merken op dat de Dienst in dringende gevallen en op voorwaarde dat de aanvrager een risico op ernstige schade aantoonde dat moeilijk te herstellen is, dwingende voorlopige maatregelen kan nemen. De meeste van die zogenaamde 'dringende' klachten gaan over het weer openen van een verbruikspunt of het opschorten van de afsluitingsprocedure. In dat verband herinnert de Dienst de betrokken partij aan het volgende: "In geen geval mag een leveringspunt van elektriciteit dat bestemd is voor een hoofdwoonplaats of voor hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik worden afgesloten zonder de goedkeuring van

de vrederechter" (art. 25sexies, ordonnantie van 19 juli 2001).² Zo ontving de Dienst in 2024 dringende klachten over dreigende afsluitingen aan het einde van de winterstop. De klagers hadden stappen ondernomen om een contract te sluiten, maar de leverancier weigerde om het contract tijdig te laten ingaan en zo een afsluiting te vermijden.

De Geschillendienst ontving geen enkele dringende klacht in verband met water. Dit heeft alles te maken met het feit dat de onderbreking van de watervoorziening voor huishoudelijke doeleinden sinds 1 januari 2020 verboden is wanneer een gebruiker zijn facturen niet zou betalen. De enige mogelijkheid voor de operator is om de schuld ten aanzien van hem bij de burgerlijke rechter te vorderen. We merken op dat een besluit van 1 juni 2022 van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering strikte uitzonderingen op het afsluitverbod bepaalt. De Geschillendienst kan echter niet tussenkomen in deze beperkende situaties zodra een wettelijke bepaling de afsluiting toestaat.

² Meer bepaald wanneer de leverancier om afsluiting vraagt, ook al heeft hij een contract met de klager.

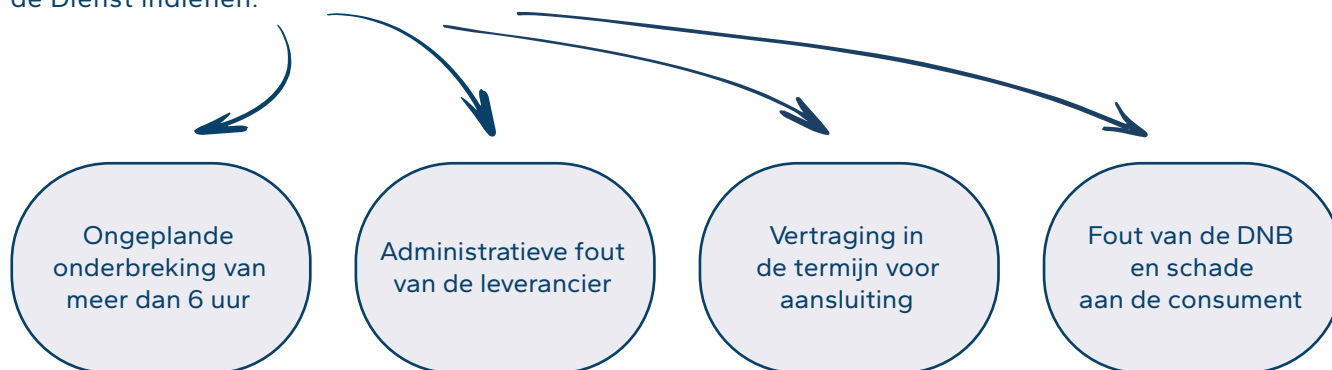


ANALYSE VAN DE INTERNE RECHTSPRAAK EN CONCLUSIES

4.1. SCHADELOOSSTELLING VAN EEN CONSUMENTENSLACHTOFFER

De consument kan in 4 gevallen een klacht wegens weigering van een schadevergoeding bij de Dienst indienen:

In 2024 behandelde de Dienst een tiental klachten waarbij om een schadevergoeding werd gevraagd. De meeste klagers eisten een schadevergoeding van een leverancier:



- wegens afsluiting van het verbruikspunt (artikel 32septies, §§1 en 3 van de Elektriciteitsordonnantie): bijvoorbeeld wanneer de leverancier verschillende fouten heeft gemaakt bij het beheren van de contractaanvraag van de klager, meer bepaald door de verkeerde EAN-code te gebruiken, die dus niet overeenkomt met de code op het energieovernamedocument³;
- wegens het te laat laten ingaan van een leveringscontract (artikel 32septies, §§2 en 3 van de Elektriciteitsordonnantie en het equivalent voor gas): bijvoorbeeld wanneer de leverancier het contract niet tijdig heeft laten ingaan omdat hij een fout heeft gemaakt bij het indienen van de aanvraag bij de distributienetbeheerder (DNB)⁴;

3 R2023-291.

4 R2024-233.

- wegens het te laat laten ingaan van een injectiecontract (artikel 32septies, §§2 en 3): bijvoorbeeld wanneer het injectiecontract van de klager pas maanden na het sluiten daarvan in werking is getreden omdat de leverancier niet zorgvuldig genoeg was.⁵

Soms wordt er ook een schadevergoeding gevraagd van de DNB. Eén klager vroeg bijvoorbeeld een vergoeding voor de schade aan een van zijn elektrische toestellen als gevolg van een stroomonderbreking⁶. En een andere klager wilde een vergoeding krijgen voor een laattijdige aansluiting als gevolg van werkzaamheden die Sibelga moest uitvoeren.⁷

De Geschillendienst herinnert er ook aan dat de aanvragen voor een schadevergoeding van een leverancier of de DNB onderworpen zijn aan ontvankelijkheidsvoorwaarden. Een belangrijke voorwaarde is dat ze binnen een bepaalde termijn ingediend moeten worden (60 dagen vanaf de gebeurtenis die de termijn doet ingaan, afhankelijk van het soort schadevergoeding). In sommige gevallen kan de Dienst dus beslissen dat de partij tegen wie de klacht gericht is geen schadevergoeding moet betalen, ook al heeft die partij de regels in de wetgeving niet nageleefd⁸.

5 R2023-213.

6 R2023-113.

7 R2022-023.

8 Bijvoorbeeld R2023-291.

9 DNG: distributienetgebruiker.

10 R2024-065.

4.2. FRAUDULEUS VERBRUIK

De regeling voor frauduleus verbruik zoals opgenomen in het Technisch reglement werd grondig herzien en trad op 1 april 2024 in werking. Die aanpassing van het Technisch reglement kwam er meer bepaald naar aanleiding van de inwerkingtreding van de ordonnantie van 17 maart 2022 tot wijziging van de elektriciteitsordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De belangrijkste nieuwigheden zijn:

- Meer garanties voor de begunstigde van het niet-gemeten verbruik, meer bepaald een verplichte verduidelijking van de informatie die in het rapport van manipulatie van de meter vermeld moet worden om de algehele kwaliteit van die rapporten te verbeteren en de vaststelling van de termijnen voor het versturen van de factuur;
- De mogelijkheid om verschillende tarieven toe te passen, onder meer wanneer de kwade trouw van de gebruiker niet aangetoond is. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als verschillende DNG's⁹ elkaar op het verbruikspunt opvolgen en de laatste DNG niet kan weten dat de meter het verbruik niet correct registreert;
- Verduidelijking van de methode die werd gebruikt om het verbruik te schatten, voornamelijk

gebaseerd op het verbruik dat na vervanging van de meetapparatuur geregistreerd werd;

- Er wordt een onderscheid gemaakt om rekening te houden met de specifieke kenmerken van huishoudelijke en professionele afnemers;
- De termijnen voor verzending van de factuur voor het niet-gemeten verbruik en bij geknoei met de meter.

Veel van de dossiers die de Geschillendienst in de onderzochte periode behandelde, gingen echter over gebeurtenissen die plaatsvonden voordat het nieuwe Technisch reglement in werking trad.

Opdracht van Sibelga

Artikel 7, §1, 17° van de Elektriciteitsordonnantie voegde expliciet het volgende toe aan de opdrachten van de distributienetbeheerder: *“de terugvordering (...) van de kosten van de elektriciteit die is verbruikt zonder contractuele grondslag, zonder enige wettelijke of regelgevende verplichting, of met een contractuele grondslag maar zonder meting van het verbruik.”* Die terugvorderingsopdracht maakt het mogelijk om de terugvordering van deze kosten te onderscheiden van een aansprakelijkheidsregeling, die een vergoeding van de door Sibelga geleden schade zou inhouden. Hieruit volgt dat de bepalingen met betrekking tot het aansprakelijkheidsrecht niet relevant zijn om de opdracht van Sibelga te begrijpen¹⁰.

Toepassing van het 'verhoogd tarief' en het 'verlaagd tarief' en vaststelling van de goede trouw van de DNG

Er bestaan aparte tarieven die van toepassing kunnen zijn op het verbruik dat door de DNB gefactureerd wordt: het standaardtarief, het verhoogd tarief en het verlaagd tarief¹¹.

Aan de hand van specifieke regels kan bepaald worden welk tarief in principe op een bepaalde situatie toegepast moet worden gelet op de concrete omstandigheden¹². In zijn beslissingen van 2024 hield de Geschillendienst rekening met de gewijzigde Elektriciteitsordonnantie, die voorschrijft dat er voortaan rekening gehouden moet worden met het feit dat de DNG eventueel te goeder trouw handelde. Omdat die verplichting nog niet expliciet in het Technisch reglement opgenomen was voordat het gewijzigd werd, was de Geschillendienst van mening dat met de nieuwe regelgeving die onmogelijkheid om rekening te houden met de goede trouw van de DNG impliciet was komen te vervallen. De Geschillendienst beoordeelde daarom voor elk geval afzonderlijk of de goede trouw van de DNG vastgesteld kon worden¹³. De Dienst deed dit voor

alle dossiers waarbij de factuur opgesteld werd nadat de ordonnantie van 17 maart 2022 in werking was getreden, maar voordat het Technisch reglement op 1 april 2024 was ingegaan.

Kader dat facturatie mogelijk maakt en bewijswaarde van vaststellingen

Wat het verbruik betreft dat niet werd gemeten omdat de integriteit van de meter aangetast werd, kan Sibelga enkel aan een distributienetgebruiker factureren als die aantasting/manipulatie bewezen is. Het bewijzen van die aantasting/manipulatie gebeurt in principe aan de hand van de vaststellingen van Sibelga, die als bewijs gelden tot het tegendeel bewezen is. Sibelga moet zo zorgvuldig mogelijk te werk gaan bij het opstellen van haar vaststellingen, net omdat ze grote gevolgen voor de DNG's kunnen hebben. Die vaststellingen moeten nauwkeuriger en met meer contextuele informatie worden opgesteld om de werkelijke toestand van de meter beter weer te geven¹⁴.

Methode voor het ramen van het verbruik bij geknoei met de meter

Overeenkomstig artikel 6, §1, derde lid,

van het Technisch reglement moet Sibelga de meetgegevens ramen op basis van objectieve en niet-discriminerende criteria. Uit de analyse van de klachten blijkt dat de ramingsmethoden die Sibelga toegepast relatief variabel zijn naargelang de dossiers. Sibelga moet in ieder kunnen aantonen dat de meter inderdaad een lager verbruik dan gewoonlijk registreerde, wat doorgaans aangetoond wordt aan de hand van het verbruik dat na vervanging van de meter opgetekend wordt.¹⁵ Sibelga past over het algemeen de 80-percentielmethode toe of baseert zich op de verbruiksgeschiedenis na herstelling of vervanging van de gemanipuleerde meter om het afgenomen maar 'niet-geregistreerde' verbruik te schatten. De Geschillendienst wees evenwel de toepassing van de 80¹⁶-percentielmethode af wanneer de referentieperiode een lager verbruik toonde en er elementen waren die een afwijking van deze methode rechtvaardigden¹⁷. Wanneer er gewerkt wordt met een referentieperiode na herstelling van de meter, moet de in aanmerking genomen periode overigens voldoende lang en gemengd zijn. Ook andere elementen kunnen de toepassing van een referentieperiode na herstelling van de meter in twijfel trekken, bijvoorbeeld het feit dat

11 Deze tarieven komen overeen met een percentage (respectievelijk 165%, 200% en 100% of 125%) van het 'Maximale tarief voor niet-beschermde residentiële klanten waarvan het leveringscontract werd beëindigd', het maximale tarief dat door de netbeheerder (DNG) mag worden aangerekend aan 'gedropte' klanten. Dit tarief wordt berekend op basis van een gewogen gemiddelde prijs in het Gewest, overeenkomstig de instructies van de federale regulator en goedgekeurd door deze laatste. (resp. 165%, 200% en 100 of 125%). Voor meer details over deze tarieven verwijzen we naar ons jaarverslag van 2020 (<https://www.brugel.brussels/publication/document/verslagen/2021/nl/Jaarverslag-2020-Geschillendienst.pdf>).

12 De verschillende omstandigheden zijn vastgelegd in art. 6, §2 van het Technisch reglement voor elektriciteit en in art. 9, §2, van het Technisch reglement voor gas. De tarieven die op deze gevallen van toepassing zijn, zijn te vinden op de website van Sibelga: <https://www.sibelga.be/nl/publicaties/tarieven>.

13 Zie bijvoorbeeld R2023-331, R2024-065.

14 Zie bijvoorbeeld R2023-288.

15 Zie bijvoorbeeld R2024-065.

16 Zie bijvoorbeeld R2023-331, R2023-056.

17 Zie bijvoorbeeld R2023-087.

de DNG de woning intussen verlaten heeft of dat er zonnepanelen geplaatst werden¹⁸.

Beperking van de ‘frauduleuze’ verbruiksperiode

Tijdens het behandelen van bepaalde klachten stelde de Dienst vast dat Sibelga bij de facturatie van het frauduleuze verbruik tot meer dan 5 jaar terug gaat. Sibelga betwist de toepassing van artikel 264, §2 van het Technisch reglement, omdat die bepaling alleen van toepassing is in geval van fraude begaan door de DNG op het moment dat die zijn of haar gegevens meedeelt.

De Geschillendienst is van mening dat artikel 264, §2 van het Technisch reglement elektriciteit van toepassing is, dat in principe een rechtzetting over twee jaar toestaat. Dit artikel bepaalt ook een mogelijkheid voor Sibelga om de termijn te verlengen tot vijf jaar om het verkeerd gemeten verbruik van een DNG te corrigeren. Bijgevolg kan Sibelga deze mogelijkheid niet automatisch toepassen en moet ze rekening houden met de omstandigheden van elk afzonderlijk geval om te bepalen of ze al dan niet gebruik zal maken van deze optie¹⁹. Ze kan daarbij niet verder teruggaan dan 5 jaar²⁰.

Indien de DNB bijvoorbeeld zelf een fout heeft begaan of nalatig is geweest en gevallen van niet-

gemeten verbruik als gevolg van een aantasting van de integriteit van de meetapparatuur niet tijdig heeft opgespoord, moet die DNB deze elementen in aanmerking nemen. De DNB mag daarbij geen gebruik maken van zijn mogelijkheid om 5 jaar terug te gaan in de tijd en moet zich dus beperken tot 2 jaar verbruik.

‘Laattijdige’ ontdekking van verbruik zonder contract of manipulatie van de meter

Bij het onderzoeken van klachten gaat de Geschillendienst na of het ‘frauduleuze’ verbruik enkele jaren eerder al opgemerkt had kunnen worden door middel van fysieke meteropnames of door de historiek van het verbruikspunt te analyseren (verdachte verbruikstrends), of dat dit integendeel niet mogelijk was geweest.²¹

Wat het opsporen van gemanipuleerde meters betreft, heeft Sibelga moeite met het feit dat ‘klassieke’ opnemers niet ‘opgeleid’ en/ of ‘gekwalificeerd’ zijn om manipulaties van de meetapparatuur te herkennen.

De Geschillendienst is van oordeel dat Sibelga zich niet achter dit argument kan verschuilen, vooral wanneer het verbruik bijzonder laag of zelfs negatief is, of wanneer de manipulatie duidelijk zichtbaar is²²,

en dat zij in dat geval een gespecialiseerde technicus ter plaatse moet sturen, zeker wanneer het gaat om grote of zichtbare onregelmatigheden. De DNB moet oplettend zijn, zorgvuldig te werk gaan bij een abnormaal verbruik en ingrijpen als er een vermoeden is van manipulatie van de meter. Het feit dat de DNB gedurende lange tijd niets doet, is trouwens een inbreuk op artikel 4 van het Technisch reglement. Anderzijds, als het verbruik van de DNG erg laag of bijna nihil lijkt te zijn, mogen we ervan uitgaan dat hij zich had kunnen realiseren dat zijn meetgegevens niet correct geregistreerd werden en had hij dus contact moeten opnemen met de DNB.²³

Toerekenbaarheid van de fraude

De meeste klagers stellen dat zij niet verantwoordelijk zijn voor het verbreken van de verzegeling van Sibelga waardoor de fysieke integriteit van de meter werd aangetast. De Dienst doet echter geen uitspraak over de vraag of de manipulatie toe te rekenen is aan de klager. Het Technisch reglement bepaalt immers dat de verbruikte energie gefactureerd wordt aan de gekende bewoner van het adres, die de begunstigde van de verbruikte energie is²⁴.

¹⁸ Zie bijvoorbeeld R2023-232.

¹⁹ Zie bijvoorbeeld R2023-331.

²⁰ Zie bijvoorbeeld R2023-056, R2023-331.

²¹ Zie bijvoorbeeld R2023-056.

²² Zie bijvoorbeeld R2024-065.

²³ Zie bijvoorbeeld R2023-247, R2023-065.

²⁴ Zie bijvoorbeeld R2023-331, R2023-087.

4.3. VERBRUIK ZONDER CONTRACT

De regeling voor niet-contractueel verbruik, zoals opgenomen in het Technisch reglement, werd eveneens grondig herzien en trad op 1 april 2024 in werking. Die aanpassing van het Technisch reglement kwam er meer bepaald naar aanleiding van de inwerkingtreding van de ordonnantie van 17 maart 2022 tot wijziging van de elektriciteitsordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze herziening trad op 1 april 2024 in werking. De belangrijkste nieuwigheden zijn:

Toepasselijk recht

Op 1 april 2024 is het nieuwe Technisch reglement elektriciteit in werking getreden. In dit reglement wordt de regeling voor niet-contractueel verbruik verduidelijkt en in detail beschreven. Zo bepaalt het nieuwe artikel 1.13, §1:

“Dit artikel is van toepassing op elektriciteit die werd verbruikt zonder contractuele basis zonder dat er een inbreuk is gepleegd op de integriteit van de meetapparatuur, afgezien van een wettelijke of regelgevende verplichting. De distributienetbeheerder factureert aan en verhaalt op de distributienetgebruiker:

1° de kosten van de elektriciteit verbruikt zonder contractuele basis, zonder wettelijke of regelgevende verplichting, tegen het tarief bedoeld in paragraaf 9,

2° de technische kosten in verband met het uitvoeren van deze taak, en

3° de administratieve kosten in verband met het uitvoeren van deze taak.”

Dit artikel beschrijft vervolgens de toepasselijke procedure, kosten en tarieven.

We merken op dat de Geschillendienst het Technisch reglement toepast dat geldt op het moment van het effectieve niet-contractuele verbruik.

Dat betekent dat het merendeel van de beslissingen die in 2024 over niet-contractueel verbruik genomen werden nog niet het voornoemde artikel 1.13 toepassen (of het equivalent ervan voor gas, het nieuwe artikel 9quinquies van het Technisch reglement gas) omdat de feiten waarover het gaat vaak dateren van vóór 1 april 2024. Het is daarom raadzaam om in dit verband te verwijzen naar de bepalingen van de oude Technische reglementen.²⁵

Toepassing van het 'standaard tarief', het 'verlaagd tarief' en het 'verhoogd tarief'

Er bestaan aparte tarieven die van toepassing kunnen zijn op het verbruik dat door de DNB gefactureerd wordt: het standaardtarief, het verhoogd tarief en het verlaagd tarief²⁶.

Aan de hand van specifieke regels kan bepaald worden welk tarief in principe op een bepaalde situatie toegepast moet worden gelet op de concrete omstandigheden. We komen hier verder nog op terug. Deze tarieven werden echter verlaagd en bedragen voortaan respectievelijk 115% van Pmax, 100% van Pmax en 150% van Pmax²⁷ volgens de tariefregulering 2025-2029.

De Geschillendienst heeft in 2024 evenwel geen enkele beslissing genomen waarbij deze nieuwe tarieven toegepast werden.

De Dienst wees wel op de verschillende situaties waarop deze tarieven betrekking hebben en benadrukte dat de DNG moet aantonen dat hij proactief op zoek is gegaan naar een oplossing en dat hij contact heeft opgenomen met Sibelga, of dat hij snel reageerde wanneer hij gecontacteerd werd over een probleem met het openen of afsluiten van een meter. Zo brengt de Dienst in zijn beslissing

²⁵ Artikel 6 van het Technisch reglement elektriciteit en artikel 9 van het Technisch reglement gas.

²⁶ Deze tarieven komen overeen met een percentage (respectievelijk 165%, 200% en 100% of 125%) van het 'Maximale tarief voor niet-beschermde residentiële klanten waarvan het leveringscontract werd beëindigd', het maximale tarief dat door de netbeheerder (DNG) mag worden aangerekend aan 'gedropte' klanten. Dit tarief wordt berekend op basis van een gewogen gemiddelde prijs in het Gewest, overeenkomstig de instructies van de federale regulator en goedgekeurd door deze laatste. (resp. 165%, 200% en 100 of 125%). Voor meer details over deze tarieven verwijzen we naar ons jaarverslag van 2020 (<https://www.brugel.brussels/publication/document/verslagen/2021/nl/Jaarverslag-2020-Geschillendienst.pdf>).

²⁷ Raadpleeg in dit verband de tariefliche voor verbruik zonder contract dat te vinden is op de website van BRUGEL "distributietarieven 2025-2029": https://brugel.brussels/nl_BE/themes/distributietarieven-12/de-distributietarieven-2025-2029-668. Voorheen bedroegen deze percentages respectievelijk 165%, 200% en 100 of 125%. Voor meer details over deze tarieven verwijzen we naar ons jaarverslag van 2020 (<https://www.brugel.brussels/publication/document/verslagen/2021/nl/Jaarverslag-2020-Geschillendienst.pdf>).

R2023-022 het volgende in herinnering: *“BRUGEL heeft in het kader van de goedkeuring van het tariefvoorstel van SIBELGA een standaardtarief aangenomen dat van toepassing is op het verbruik zonder contract. Dat tarief komt overeen met 165% van de “maximumprijs”. 1 - In bepaalde omstandigheden kan een verlaagd tarief toegepast worden, meer bepaald in geval van een fout of storing bij de DNB of wanneer de DNG aanhoudende inspanningen levert om zijn situatie te regulariseren.”* (vrije vertaling)

Zegelbreuk

In verschillende beslissingen wordt nog maar eens benadrukt hoe belangrijk het is om bij niet-contractueel verbruik een vaststelling van zegelbreuk op te stellen, zelfs als er geen sprake is van frauduleuze manipulatie van de meter. Wanneer de DNB vaststelt dat een bepaalde verzegeling verbroken is, moet er dus een officiële vaststelling gebeuren²⁸.

Zo besliste de Geschillendienst bijvoorbeeld dat het louter melden van een zegelbreuk intern bij de diensten van Sibelga via elektronische middelen niet voldoende is. De Geschillendienst oordeelt in dat geval dat de DNB niet de nodige zorgvuldigheid aan de dag gelegd heeft door geen officiële melding te maken van de zegelbreuk in het kader van

het verbruik zonder contract. In die zin verwijzen de bepalingen van artikelen 168, §3 (zegelbreuk zonder manipulatie van de meter) en 178, §2 (zegelbreuk met manipulatie van de meter) van het Technisch reglement gas naar hetzelfde soort vaststelling. Dezelfde redenering gaat op voor elektriciteit²⁹.

Een beslissing van de Geschillendienst herinnerde Sibelga er ook aan hoe belangrijk het is om de specifieke procedure beschreven in artikel 25sexies, §4, vierde lid van de Elektriciteitsordonnantie (onderzoek voorafgaand aan de verzegeling van de meters) te volgen³⁰.

Bovendien oordeelde de Geschillendienst dat in geval van een zegelbreuk, Sibelga minstens de administratiekosten voor het heropenen en activeren van de meter, evenals de kosten voor technische diensten om alles weer in zijn oorspronkelijke staat te herstellen, kan blijven factureren, zelfs bij doorrekening door de energieleverancier. Voorwaarde is wel dat Sibelga de procedure van artikel 210 van het vroegere Technisch Reglement elektriciteit in verband met verzegelingen heeft nageleefd.³¹

Artikel 210 legt immers een aantal verplichtingen op:

- het is de verantwoordelijkheid van de distributienetbeheerder om ervoor te zorgen dat de meter verzegeld wordt;

- het is de verantwoordelijkheid van de distributienetgebruiker om het zegel intact te houden;
- wanneer wordt vastgesteld dat het zegel verbroken is, moet er eerst onderzoek gebeuren voordat de meter afgesloten wordt.

Facturatie door de leverancier als het leveringscontract geldig gesloten werd

De Geschillendienst oordeelde dat wanneer er op geldige wijze een leveringscontract gesloten werd tussen een leverancier en een eindafnemer, maar het contract door invoerproblemen in het Toegangsregister, die te wijten zijn aan de DNB of de leverancier, niet rechtsgeldig in werking kon treden, de eindafnemer recht heeft op een vergoeding zoals bepaald in artikel 32septies van de ordonnantie. De Geschillendienst was bovendien de mening toegedaan dat dit contract wel degelijk bestond, ook al kon het niet in werking treden. Als gevolg hiervan werd de factuur voor het niet-contractuele verbruik geannuleerd en werd het verbruik opnieuw door de commerciële leverancier gefactureerd tegen het tarief dat onder het eerder gesloten leveringscontract van toepassing was³².

De Geschillendienst oordeelde in dat verband dat *“het feit dat het contract niet geactiveerd werd of dat het punt niet officieel door de DNB*

²⁸ Zie bijvoorbeeld R2024-099.

²⁹ Zie bijvoorbeeld R2024-083.

³⁰ Zie R2024-155.

³¹ Zie bijvoorbeeld R2024-155.

³² Zie beslissingen R2024-155 en R2024-083 (na een beroep tot herziening).

geopend werd, niets afdoet aan het feit dat er een geldig contract was, dat dit contract de wil van de partijen vertegenwoordigt en dat het tot doel heeft rechtsgevolgen te creëren. Volgens het verbintenissenrecht is een contract rechtsgeldig gesloten wanneer de voorwaarden van instemming, bekwaamheid, voorwerp en oorzaak samen vervuld zijn (...).³³ (vrije vertaling)

Volgens de Geschillendienst mag enige nalatigheid vanwege de DNB en de leverancier dus geen invloed hebben op de eindafnemer, die door zijn leverancier gefactureerd moet worden tegen het tarief waarop hij recht heeft op grond van zijn energiecontract en andere verworven rechten. Voorwaarde is wel dat de klager geen fout heeft begaan of fraude heeft gepleegd, ongeacht wat er gebeurt in het Toegangsregister (automatische archivering, einde contract niet geannuleerd).

De Geschillendienst herinnert er inzonderheid aan dat, overeenkomstig artikel 2, §2, 59° van het Technisch reglement gas (en het equivalent voor elektriciteit), een toegangspunt als actief beschouwd moet worden wanneer er een aankoop- of verkoopcontract aan dat dienstverleningspunt gekoppeld is. Artikel 9bis, derde lid en volgende van de Gasordonnantie (en hun equivalenten voor elektriciteit) bepalen het volgende: “In het toegangsregister zijn, voor elk toegangspunt dat door een uniek identificatienummer aangeduid

wordt, alle gegevens opgenomen die vereist zijn voor het beheer van de toegang, en meer bepaald, het statuut actief of inactief van het toegangspunt en, voor de actieve toegangspunten, de identiteit van de leverancier die toegangsgerechtigde is van het betreffende toegangspunt en die van zijn afnemer.” Volgens de Geschillendienst volgt dus uit die bepaling dat Sibelga alleen facturen kan opmaken voor een inactief punt als de DNG er geen leveringscontract voor heeft en dat, hoewel het punt niet officieel door Sibelga geopend is, de DNB niet onwetend kan zijn van het bestaan van dit contract³⁴.

Er kwam echter felle kritiek op deze rechtspraak, niet alleen van de leveranciers maar ook van Sibelga. Die jurisprudentie zou mogelijk kunnen evolueren, meer bepaald omdat de contracten tussen de leverancier en zijn afnemer een opschortende voorwaarde zouden bevatten (inschrijving van de leverancier in het Toegangsregister van Sibelga).

Overdracht van facturen voor het verbruik zonder contract aan de erfgenamen wanneer de eigenaar van het pand overleden is

In zijn beslissing R2023-248 oordeelde de Geschillendienst dat de factuur voor

het verbruik zonder contract volgens de successieregels in het Burgerlijk Wetboek overgaat op de erfgenamen van de eigenaar van het pand wanneer die overleden is en het verbruik plaatsvond in de periode dat het pand door het overlijden onbewoond was³⁵.

4.4. VERIFICATIE VAN DE ODV'S VAN DE LEVERANCIERS

De energieleverancier is verplicht om binnen 10 werkdagen een aanbod te doen voor een leveringscontract aan elke afnemer die daarom vraagt³⁶. Als de leverancier een contract aan de afnemer aanbiedt maar het vervolgens annuleert, wordt verondersteld dat hij niet aan zijn verplichting om een aanbod te doen heeft voldaan³⁷. Volgens de Geschillendienst geldt deze verplichting voor huishoudelijke afnemers en voor professionele afnemers met een YMR-meter, maar niet voor professionele afnemers met een AMR-meter. Aangezien de ordonnantie op dat punt niet erg duidelijk is, wordt deze bepaling geïnterpreteerd in het licht van de Europese wetgeving, die voorziet in de mogelijkheid om kleine professionele afnemers extra te beschermen³⁸. Wanneer een schuldvordering door een leverancier aan een derde wordt overgedragen, wordt die overgedragen samen met

³³ Ibidem.

³⁴ Zie R2024-083 (onze onderstreping).

³⁵ Zie beslissing R2023-248.

³⁶ Art. 25ter van de Elektriciteitsordonnantie en art. 20bis van de Gasordonnantie; R2023-009.

³⁷ Zie bijvoorbeeld R2023-307.

³⁸ Zie bijvoorbeeld R2024-187.

haar nevenrechten en gebreken, meer bepaald alle excepties die de schuldenaar tegen de overdrager kon inroepen op het moment dat de overdracht aan hem tegenwerpelijk werd. Dit betekent dus dat de leverancier, zelfs wanneer de vordering werd overgedragen, nog altijd de mogelijkheid heeft om te weigeren een aanbod te doen als de schuld niet vereffend werd³⁹. Als de schuld daarentegen wel bij de derde vereffend werd, is de leverancier opnieuw gebonden aan de verplichting om een aanbod te doen, zelfs als die derde niet voldaan heeft aan zijn verplichting om de leverancier zelf op de hoogte te brengen.⁴⁰

Afsluiting van de energievoorziening zonder toelating van de vrederechter

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest mag de elektriciteits- en gasvoorziening van een hoofdverblijfplaats of een woning die hoofdzakelijk voor huishoudelijke doeleinden wordt gebruikt, niet worden afgesloten zonder de toestemming van de vrederechter, overeenkomstig de Elektriciteitsordonnantie en de Gasordonnantie. De bescherming moet worden verleend wanneer de betrokkene aan de hand van eender welk rechtsmiddel aantoonde dat de energie voor zijn hoofdverblijfplaats of voor overwegend huishoudelijk gebruik verbruikt

werd. De ordonnantie maakt de toekenning van de bescherming niet afhankelijk van het feit dat de persoon effectief ter plaatse gedomicilieerd is. Het is de verblijfplaats die het mogelijk maakt om te bepalen of het artikel al dan niet van toepassing is. In dat opzicht heeft de Dienst de gelegenheid gehad om te preciseren dat het bestaan van een leveringscontract op het punt, de verzending van energiefacturen naar een DNG (zelfs in geval van niet-betaling of gedeeltelijke betaling door de DNG), de registratie van het verbruik en de afwezigheid van enige reden om aan te nemen dat de DNG het punt heeft verlaten, allemaal elementen zijn die het mogelijk maken om de verblijfplaats van de DNG te bewijzen, ongeacht de domiciliëring van de persoon. Bovendien is het ontbreken van een inschrijving in het rijksregister geen reden om de afsluiting van het punt bij Sibelga te vragen.

Een punt kan echter wel afgesloten worden als er geen contract voor is en de huidige DNG de situatie niet binnen een bepaalde periode regulariseert. Deze situatie kan bijvoorbeeld het gevolg zijn van het feit dat een leverancier een contract niet verlengt, als dit gebeurt in overeenstemming met de ordonnanties en algemene verkoopvoorwaarden van het contract.⁴¹

Vervroegde inwerkingtreding van het contract en vaststelling van de meterstanden

In de loop van 2023 registreerde de Geschillendienst een reeks klachten in verband met verhuizingen waarbij de vertrekmeterstand en/of de begindatum van het contract betwist werd (het nieuwe contract begint automatisch te lopen vanaf het moment dat de vroegere bewoner vertrekt en gaat uit van de door hem of haar opgegeven meterstanden bij vertrek). Ook in 2024 kwamen dergelijke klachten bij de Geschillendienst terecht. De beslissingen van de Dienst in deze dossiers lagen in de lijn van zijn eerdere rechtspraak⁴².

Dit probleem doet zich voor wanneer iemand verhuist en het leveringspunt overneemt volgens de standaardprocedure⁴³. Dit betekent enerzijds dat de datum waarop het contract ingaat enkele maanden vervroegd wordt, tot het moment waarop de vorige bewoner het pand verliet, zodat het contract eigenlijk al in werking treedt nog voor de klager goed en wel verhuist is. En anderzijds komen de meterstanden bij vertrek overeen met de meterstanden die de vorige bewoner heeft doorgegeven toen hij het pand verliet en wordt er geen rekening gehouden met de werkelijke meterstanden die de klager eventueel heeft doorgegeven. Als de meter tussen deze twee

39 Zie bijvoorbeeld R2024-169.

40 Zie bijvoorbeeld R2023-323.

41 Zie bijvoorbeeld R2024-105.

42 Zie bijvoorbeeld R2023-093.

43 Dit probleem kan met andere woorden vermeden worden als de leverancier, wanneer hij zijn aanvraag tot overname van het leveringspunt naar de DNB stuurt, een specifieke subprocedure gebruikt en het energieovernamedocument bij zijn aanvraag voegt.

bewoners niet wordt overgenomen door een andere gebruiker, wordt het verschil in meterstand dus doorgerekend aan de nieuwe afnemer op het leveringspunt⁴⁴.

Dergelijke problemen bij verhuizingen doen zich vooral voor wanneer het energieovernamedocument niet naar Sibelga werd doorgestuurd. In dat verband wijst de Dienst erop dat wanneer er geen meteropneming op tegenspraak plaatsvond, de meterstanden die in aanmerking genomen moeten worden die standen zijn die geregistreerd werden op basis van de foto's die de klager van de meters maakte op het moment dat hij in de woning introk (art. 25^{decies}, tweede lid).

Bovendien stellen sommige leveranciers, naar aanleiding van betwistingen bij hun afnemers, voortaan een formulier ter beschikking om de meterstanden bij verhuizing te corrigeren. Dat legt echter een onredelijke last bij de DNG die te goeder trouw zijn situatie probeert te regulariseren. Het verschil in verbruik zal immers aan hem aangerekend worden, tenzij hij iemand anders vindt die ermee instemt om de financiële gevolgen in zijn plaats te dragen.

Wat betreft het versturen van een contractvoorstel met een retroactieve begindatum, in weerwil van het verzoek van de klager, is de Dienst van oordeel dat dit niet kan worden omschreven als "redelijk en niet-discriminerend" en dat de voorwaarden van het contract *a fortiori* duidelijk niet op voorhand werden meegedeeld (art. 25^{ter}, §1).

4.5. STORINGEN OP HET ATRIAS-PLATFORM

In 2024 bleven gebruikers storingen op het Atrias-platform ondervinden, ondanks de technische aanpassingen die de verantwoordelijken hadden beloofd. Dit zorgde voor heel wat vertragingen in facturatie, waarbij verschillende klagers al meer dan een jaar geen facturen hadden ontvangen. Dit facturatieprobleem is meteen de belangrijkste oorzaak van de zogenaamde 'Atrias'-klachten die bij de Geschillendienst belandden.

Het is de Dienst ook opgevallen dat het vaak contracten voor stroominjectie zijn die het Atrias-systeem blokkeren, omdat de gegevensuitwisseling en technische validaties bij dergelijke contracten een stuk complexer zijn.

Het gevolg van die onregelmatigheden is dat de overdracht van de gegevens die nodig zijn om de eindfacturen op te maken, vertraagd wordt of helemaal onmogelijk is. Bovendien verhinderen die problemen soms dat de injectie correct geregistreerd wordt, omdat die niet altijd onmiddellijk na de storing erkend of meegerekend wordt. Hoewel dit in de meeste gevallen achteraf bijgestuurd kan worden, ondermijnen deze vertragingen wel het vertrouwen van gebruikers in de marktwerking.

De Dienst wijst erop dat Sibelga, als distributienetbeheerder, verantwoordelijk is voor het correct bijhouden van het netto toegangsregister. Verwijzen naar de problemen met het MIG-systeem of de technische beperkingen van Atrias

is evenwel geen reden om Sibelga van haar wettelijke verplichtingen te ontslaan, meer bepaald de verplichtingen vastgelegd in artikel 9 van de Elektriciteitsordonnantie en in artikelen 4 en 157 van het Technisch reglement elektriciteit. De DNB moet alle middelen inzetten die nodig zijn om de betrouwbaarheid van het systeem te garanderen.

In die context hebben de Dienst en BRUGEL samengewerkt met de distributienetbeheerder en verschillende leveranciers om de verdeling van de verantwoordelijkheden in geval van blokkering scherp te stellen. Het doel van die samenwerking is om geschillen beter te beheren en de rol van elke partij bij het oplossen van de IT-problemen te verduidelijken.

De Dienst stelt wel vast dat het aantal problemen in de goede richting evolueert, met dus minder blokkeringen.

4.6. RAMING VAN DE METERSTAND DOOR DE DNB

Wanneer de verbruiksgegevens niet beschikbaar of onbetrouwbaar zijn, moet de DNB een raming maken om te proberen het verbruik van de eindafnemer zo goed mogelijk in te schatten. Overeenkomstig artikel 225, §3, van het Technisch reglement elektriciteit moet Sibelga, om die raming te maken, eerst rekening houden met de verbruikshistoriek van de DNG of, indien dit niet relevant is, met het typische gemiddelde verbruik van een eindafnemer van hetzelfde type.

De Dienst moest zich uitspreken over een betwisting in verband met de maandelijkse uitsplitsing van

44 R2022-070.

het verbruik. Volgens de Dienst konden noch artikel 222, §3 van het Technisch reglement gas, noch artikel 20 undecies, §1, 6° van de Gasordonnantie, noch de algemene verkoopvoorwaarden die op het betrokken dossier van toepassing waren, de leverancier verplichten om het werkelijke verbruik van de eindgebruiker uit te splitsen door rekening te houden met de foto's van zijn meter in plaats van met het verbruik dat werd berekend op basis van de RLP-curves die de DNB ter beschikking had gesteld.

De Dienst was van mening dat niet van Sibelga geëist kan worden dat zij de brief bedoeld in artikel 225, §5 van het Technisch reglement elektriciteit aangetekend zou versturen. De kosten daarvan voor de gemeenschap zouden te hoog zijn. Hoewel deze formaliteit in bepaalde contexten, zoals de inning van schuldvorderingen of de verzending van een ingebrekestelling, niet als te belastend kan worden beschouwd, lijkt dit niet noodzakelijk het geval te zijn voor het verzenden van een brief waarin de DNG op de hoogte gesteld wordt dat Sibelga geen toegang heeft gekregen tot zijn meter.

4.7. INJECTIE

In de loop van 2024 stelde de Geschillendienst een toename vast van het aantal klachten over de injectie van elektriciteitsoverschotten van groenestroomproducenten. Artikel 27, §3 van de Elektriciteitsordonnantie verplicht de leverancier die verantwoordelijk is voor het afname- en/of injectiepunt immers om de elektriciteitsoverschotten aan te kopen als de groenestroomproducent er niet in geslaagd is zijn hele productie te verkopen. De leverancier

die verantwoordelijk is voor het afname- en/of injectiepunt is dus verplicht om een contract aan zijn afnemer aan te bieden, waarbij zijn prijsaanbod niet negatief of nul mag zijn.

Wanneer de leverancier niet reageert op een aanvraag voor een injectiecontract van een groenestroomproducent en hij dus niet voldoet aan de vereisten van artikel 27, §3 van de Elektriciteitsordonnantie, kan de leverancier buitencontractueel aansprakelijk gesteld worden. Dit sluit aan bij de vaste rechtspraak van het Hof van Cassatie, volgens welke de overtreding van een *“wets- of verordeningsbepaling op zichzelf een fout uitmaakt die leidt tot [...] burgerrechtelijke aansprakelijkheid van de dader”*. In dergelijke omstandigheden moet de leverancier de economische schade die de producent heeft geleden - die de elektriciteitsoverschotten van zijn fotovoltaïsche installatie niet ten gelde heeft kunnen maken - volledig vergoeden overeenkomstig de algemene beginselen van burgerrechtelijke aansprakelijkheid die zijn vastgelegd in artikel 5.127 van het Burgerlijk Wetboek.

Het kan ook gebeuren dat er wel een injectiecontract wordt gesloten, maar dat dit niet in werking treedt op de tussen de partijen overeengekomen datum omwille van een fout beheer bij de leverancier. In die omstandigheden is de leverancier, overeenkomstig artikel 32septies, §2 van de Elektriciteitsordonnantie, verplicht om een forfaitaire schadevergoeding te betalen aan de eindafnemer, op voorwaarde dat de aanvraag tot schadevergoeding ontvankelijk is. Zo'n fout kan bijvoorbeeld optreden wanneer de leverancier een foute code invoert in het

toegangsregister, waardoor het contract niet correct in werking kan treden.

Tot slot herinnert de Dienst eraan dat, overeenkomstig artikel 27, §3 van de Elektriciteitsordonnantie, het contract met de leverancier om elektriciteit af te nemen (verbruik) kan losstaan van het contract met de leverancier om elektriciteit te injecteren (productie). Dat betekent bijvoorbeeld dat een huurder houder kan zijn van een afnamepunt, waarbij hij zelf de elektriciteit verbruikt die afkomstig is van de zonnepanelen die eigendom zijn van zijn verhuurder, terwijl de injectie op het net gebeurt ten voordele van de eigenaar van de woning, die houder blijft van het injectiepunt.

4.8. RECHTSTREEKS DOOR BRUGEL BEHANDELDE KLACHTEN

In 2024 ontving BRUGEL een algemene klacht van Infor GazElek (IGE) over de termijnen, de kwaliteit van de antwoorden en de oplossing van klachten door de klantendiensten van de leveranciers.

IGE veroordeelde vooral het feit dat de leveranciers de reactietermijnen niet respecteren voor het behandelen van klachten. Meer specifiek kaartte de IGE de volgende problemen aan:

- Onduidelijke antwoorden, waardoor de klagers hun vragen opnieuw moeten stellen;
- Nalaten om te antwoorden of de gevraagde documenten te verstrekken;
- Laattijdige antwoorden;
- Laattijdige antwoorden vanwege de specifieke aard van de dossiers waarbij externe dienstverleners betrokken zijn.

Ter herinnering: artikel 25^{quattuordecies}, §4 van de Elektriciteitsordonnantie bepaalt het volgende:

“De leveranciers en de netbeheerders stellen een efficiënte klachtenbehandelingdienst ter beschikking van hun respectieve afnemers waarbij de afnemers genieten van transparante, eenvoudige en gratis procedures. Deze dienst bevestigt de ontvangst van iedere klacht binnen een termijn van vijf werkdagen en verstrekt een met redenen omkleed antwoord binnen twintig werkdagen vanaf de datum van ontvangstbevestiging. Deze procedure van buitengerechtelijke geschillenbeslechting laat een billijke en snelle regeling van de geschillen toe binnen een termijn van twee maanden, die wordt aangevuld met, waar dat gerechtvaardigd is, een systeem van terugbetaling en/of vergoeding. Brugel bepaalt de straffen die in geval van niet-naleving van deze verplichting worden opgelopen en kan de modaliteiten bepalen die met betrekking tot de doeltreffendheid van de dienst worden verwacht.”

Artikel 25^{duodecies} van de Elektriciteitsordonnantie verplicht leveranciers bovendien om toe te zien op een hoog beschermingsniveau voor hun afnemers, meer bepaald wat algemene informatie betreft.

De raad van bestuur van BRUGEL herinnert er voorts aan dat het absoluut noodzakelijk is dat elke leverancier een efficiënte dienst aanbiedt voor de behandeling van klachten, met transparante, eenvoudige en gratis procedures. De ordonnantie

bepaalt dat consumenten binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst van hun klacht moeten krijgen en binnen twintig werkdagen vanaf de datum van ontvangstbevestiging een met redenen omkleed antwoord moeten ontvangen. Met andere woorden, ze moeten binnen maximaal 25 dagen na indiening een met redenen omkleed antwoord krijgen en hun klacht moet binnen maximaal 2 maanden opgelost zijn.

De raad van bestuur van BRUGEL besliste om ook een rapportagesysteem op te zetten, dat momenteel wordt voorbereid.

In de tussentijd behandelt de Geschillendienst de dossiers die IGE heeft aangekaart door brieven naar de leveranciers te sturen en de probleemgevallen op te sommen. Verschillende dossiers werden intussen op die manier opgelost.

4.9. KLACHTEN IN VERBAND MET DE WATERSECTOR

Een belangrijk aandachtspunt is de indrukwekkende toename van het aantal klachten in verband met water dat in 2024 bij de Dienst binnenliep, met een verdubbeling ten opzichte van het jaar voordien.

De meeste van die klachten gingen ook in 2024 over facturatieproblemen, wat bevestigt dat dit een gevoelig punt blijft voor gebruikers. We stellen evenwel vast dat het aantal klachten over facturatie licht is afgenomen ten opzichte van het voorgaande jaar, wat duidt op een geleidelijke, zij het gedeeltelijke verbetering.

Deze problemen hebben veelal te maken met

storingen in het SAP-systeem dat Vivaqua voor haar klantenbeheer uitrolde. Zoals in eerdere rapporten al werd aangehaald, heeft die uitrol geleid tot heel wat vertragingen en fouten bij de facturatie, met onder meer vertragingen bij de verwerking van de tegensprekelijke meteropnamedocumenten, problemen bij het registreren van nieuwe bewoners en onjuiste of dubbele facturen. Op basis van de klachten die in 2024 zijn ontvangen of verwerkt, denken we dat deze problemen blijven bestaan, maar met een iets geringere intensiteit.

De Dienst bleef ook heel veel klachten ontvangen over de toepassing van het lektarief. Die dossiers zijn vaak onvolledig: klagers betwisten hun factuur zonder Vivaqua het bewijs te leveren dat het lek hersteld werd, wat nochtans een noodzakelijk voorwaarde is om het tarief te kunnen toepassen.

De Geschillendienst nam dit jaar ook enkele belangrijke beslissingen⁴⁵, waarvan sommige een duidelijke koers aangeven. Zo nam de Dienst onder meer een duidelijk standpunt in over de toepassing van de vaste term op verschillende vestigingseenheden en over de correcte toepassing van herinneringskosten. Die beslissingen zorgen samen voor een duidelijker contractueel kader voor gebruikers en meer rechtszekerheid.

Tot slot noteren we een pak minder klachten over de klantendienst van Vivaqua. De kritiek op de teleurstellende reactiviteit of de lange wachttijden is fel verminderd dankzij een betere inzet van de interne middelen bij de operator en een efficiënter beheer van de vragen van gebruikers.

⁴⁵ Zie beslissingen R2024-201; R2023-130.

BIJLAGE 1

OVERZICHTSTABEL VAN BESLISSINGEN UITGEBRACHT IN 2024

De tabel hieronder geeft een overzicht van de verschillende klachten die de Dienst behandelde en waarover in 2024 een beslissing ten gronde werd uitgesproken. Klachten die werden opgelost/ingetrokken na tussenkomst van

de Dienst en waarvoor geen beslissing nodig was, zijn dus niet in deze tabel opgenomen. Hetzelfde geldt voor dringende klachten, die niet bekendgemaakt worden.

REFERENTIE	ONDERWERP	OPMERKING	SAMENVATTING
R2021-112	Gewestelijke bevoegdheid / groene stroom / warmtekrachtkoppeling	Ongegronde klacht	Compensatie voor een installatie met een vermogen tot 5 kW - injectiecontract - naleving van de verplichtingen door de DNB.
R2021-130	Schadevergoeding / beschermde klanten, sociaal tarief en vermogensbegrenzer	Gegronde klacht	Onrechtmatige installatie van een vermogensbegrenzer als gevolg van een fout van de leverancier - schadevergoeding.
R2022-011	Meting / verbruik zonder contract	Gedeeltelijk gegronde klacht	Niet-gemeten verbruik - manipulatie van de meter - Sibelga heeft recht op facturatie - Sibelga heeft de manipulatie tijdig opgespoord - correctie van de factuur.
R2022-023	Schadevergoeding / schadevergoeding voor het niet naleven van de aansluitingstermijn	Gedeeltelijk gegronde klacht	Aansluitingsaanvraag - aanvraag tot schadevergoeding - aansluitingstermijn - werken van de DNB.
R2022-050	Meting / meterstand / schatting	Gedeeltelijk gegronde klacht	Correctie van de meterstanden - dag- en nachtstanden omgekeerd - facturatie door de leverancier op basis van door Sibelga bevestigde meterstanden.
R2022-092	Meting / meterstand / schatting	Ongegronde klacht	Conventionele meter - geschil over de uitsplitsing van het maandelijkse verbruik en niet over de jaarlijkse meterstanden - RLP-curves hebben voorrang op de gegevens van de klager - foto's van de meter zijn onvoldoende - geen juridische grondslag voor de klager om aan te voeren dat zijn werkelijke verbruik verschilt van het verbruik dat werd berekend aan de hand van de RLP-curves die Sibelga ter beschikking heeft gesteld van de leverancier.

REFERENTIE	ONDERWERP	OPMERKING	SAMENVATTING
R2023-012	Schadevergoeding / vergoeding voor elke directe, lichamelijke of materiële schade na niet-geplande/niet-meegedeelde onderbreking, non-conformiteit of onregelmatigheid van de energievoorziening	Ongegronde klacht	Klacht na stroomonderbreking waardoor een elektronisch apparaat onbruikbaar werd; weigering van schadevergoeding; geen fout van Sibelga.
R2023-022	Meting / verbruik zonder contract	Ongegronde klacht	Verbruik zonder contract in rekening gebracht aan bewoner - standaardtarief correct toegepast.
R2023-056	Meting / verbreking van staatszegels	Gedeeltelijk gegronde klacht	Facturatie aan gekende bewoner - opsporing van geknoei met de meter - correctie van het verbruik voor een periode van maximaal 5 jaar - forfaitair bedrag voor het herstellen van de meter mag slechts eenmaal in rekening gebracht worden .
R2023-065	Meting / verbreking van staatszegels	Gegronde klacht	Betwisting van factuur; niet-naleving van artikel 215 van het TR door de klager; naleving van artikel 4 van het TR door Sibelga; GEEN beperking van de factuur tot een periode van 2 jaar.
R2023-087	Meting / verbreking van staatszegels	Gedeeltelijk gegronde klacht	Geen bevoegdheid van de Dienst; niet-gemeten verbruik aangerekend aan de gekende bewoner; factuur berekend op basis van 80e centiel; of geregistreerd verbruik lager dan 80e centiel; fraude minder dan 4 maanden geleden vastgesteld; DNB heeft artikelen 4 en 192 van het TR elektriciteit nageleefd; rechtzettingsperiode van 4 maanden; artikel 254 van het TR elektriciteit nageleefd.
R2023-093	Meting / meterstand / schatting	Gegronde klacht	Probleem bij verhuizing - meterstand bepaald op basis van foto - DNB moet de meterstand valideren als beginmeterstand - contract gaat in op de datum waarop de klager in de woning intrekt, niet eerder.
R2023-098	Gewestelijke bevoegdheid / groene stroom / warmtekrachtkoppeling	Gegronde klacht	Injectiecontract te laat opgesteld / overtreding artikel / burgerlijke aansprakelijkheid / er moet een schadevergoeding toegekend worden.
R2023-104	Meting / rechtzetting van de meterstanden	Gegronde klacht	Verhuizing - overdraagbaarheid van het contract - schatting van de meterstanden door de DNB - AV leverancier mogen niet in strijd zijn met de wetgeving.
R2023-107	Facturatieprobleem	Gegronde klacht	De meterstanden moeten worden bepaald aan de hand van foto's van de meters die door de klager zijn verstrekt - eindfactuur binnen 6 weken - klager wordt nog steeds gefactureerd ondanks beëindiging contract - kwaliteitsnormen dienstverlening niet nageleefd.

REFERENTIE	ONDERWERP	OPMERKING	SAMENVATTING
R2023-111	Meting / verbruik zonder contract	Ongegronde klacht	Mystery Switch door een en dezelfde leverancier na verzending van een onjuiste EAN-code; verbruik zonder contract van Sibelga; de leverancier die de Mystery Switch in gang heeft gezet, annuleert de factuur gekoppeld aan de onjuiste EAN-code; de factuur gekoppeld aan de onjuiste EAN-code wordt als verlies ten laste genomen; de factuur gekoppeld aan het verbruik zonder contract blijft verschuldigd.
R2023-117	Schadevergoeding	Gegronde klacht	De verplichting tot het aankopen van de geïnjecteerde stroom wordt niet nageleefd - buitencontractuele fout van de leverancier - winstderving voor de klager.
R2023-126	Facturatieprobleem	Gegronde klacht	Geen klantenservice van goede kwaliteit - gebrek aan informatie over het verbruik van de klager - toekenning van een schadevergoeding.
R2023-130	Facturatie / periodiciteit van factuur	Gegronde klacht	Gebrek aan zorgvuldigheid bij de operator - informatie onduidelijk voor de klager - fout bij de facturatie en toepassing van het lektarief.
R2023-151	Meting / verbreking van staatszegels	Ongegronde klacht	Aantasting van de integriteit van de meter; vaststelling geldig als bewijs tot het tegendeel bewezen is; facturatie ten laste van de bewoner; Sibelga heeft het geknoei met de meter tijdig opgespoord.
R2023-155	Betalingsprobleem	Ongegronde klacht	Weigering om een aflossingsplan toe te staan; kleine professionele klant; leverancier is vrij om een aflossingsplan voor te stellen mits dat niet kennelijk onredelijk is.
R2023-161	Meting / verbruik zonder contract	Gedeeltelijk gegronde klacht	Energiediefstal / zegelbreuk / betwiste factuur.
R2023-204	Meting / meterstand / schatting	Ongegronde klacht	Schatting van de meterstanden verschillende jaren na elkaar; correctie van het verbruik; Sibelga komt haar verplichtingen na om de DNG te informeren dat het verbruik geschat is; regularisatie.
R2023-208	Meting	Gedeeltelijk gegronde klacht	De beslissing heeft betrekking op het versturen van een rechtzettingsfactuur, die werd verstuurd na een beslissing van de Geschillendienst, in verband met een dossier van niet-gemeten verbruik. In een eerdere beslissing was de Dienst van mening dat niet kon worden uitgesloten dat de meter defect was en dat de factuur geannuleerd moest worden. Sibelga verstuurde een nieuwe factuur, hoewel de regelgeving bepaalt dat de regularisatie bij een defecte meter via de leverancier moet verlopen. Het Technisch reglement laat Sibelga niet toe om zelf een factuur te sturen in geval van een defecte meter.

REFERENTIE	ONDERWERP	OPMERKING	SAMENVATTING
R2023-213	Slechte of gebrekkige dienstverlening aan klanten	Gegronde klacht	Ondertekening van een injectiecontract - administratieve fout waardoor het contract niet op de gewenste datum in werking kon treden - schadevergoeding op grond van artikel 32septies, §2 van de Elektriciteitsordonnantie - meerdere foutieve berichten verstuurd in MIG - schadevergoeding toegekend. Deze beslissing werd hervormd door beslissing R2023-213bis (link naar deze beslissing te vinden in het document).
R2023-215	Slechte of gebrekkige dienstverlening aan klanten	Ongegronde klacht	Tussenkomst van de DNB in verband met de plaatsing van een slimme meter - geen aansprakelijkheid van de DNB.
R2023-220	Facturatieprobleem	Gegronde klacht	Atrias - Probleem met Atrias - netwerkbeheerder - blokkeringsscenario - onmogelijk om meter te openen - desynchronisatie van gegevens - toegangsregister.
R2023-228	Facturatie / verkeerde factuur (onverantwoorde factuur, betwist tarief, verkeerde bestemming)	Gegronde klacht	De operator gaf geen gehoor aan de vraag van de klager om een maandelijkse tussentijdse factuur te krijgen - de operator moet het geschatte dagelijkse waterverbruik bepalen in overeenstemming met artikel 90 van de AV.
R2023-232	Meting / verbreking van staatszegels	Gedeeltelijk gegronde klacht	Niet-gemeten verbruik - toepassing van artikel 159 van de Grondwet - toepassing van het tariefrichtsnoer in de ordonnantie - beoordeling van de goede trouw - onvoldoende elementen om de goede trouw vast te stellen.
R2023-246	Meting / meterstand / schatting	Gegronde klacht	Verhuizing - juiste meterstanden - bewoningsperiode niet correct - annulatie van verwijlinteressen.
R2023-247	Meting / verbreking van staatszegels	Ongegronde klacht	Aantasting van de integriteit van de meter - vaststelling geldt als bewijs tot het tegendeel bewezen is - facturatie ten laste van de bewoner - Sibelga heeft het geknoei met de meter tijdig opgespoord - schatting van het verbruikte volume op basis van objectieve en niet-discriminerende criteria - rechtzettingsperiode over vijf jaarlijkse verbruiksperiodes.
R2023-248	Meting / verbruik zonder contract	Ongegronde klacht	Verbruik zonder contract - appartement onbewoond na overlijden - ontbreken van bewijs van een bewoner - zorgvuldigheidslicht van Sibelga (onderzoek vóór afsluiting van de meter) - verbruik zonder contract verschuldigd door de erfgenamen.
R2023-261	Meting / verbreking van staatszegels	Ongegronde klacht	Niet-gemeten verbruik gefactureerd aan gekende bewoner - mogelijkheid van verhaal tegen een derde voor de bevoegde rechtbanken.

REFERENTIE	ONDERWERP	OPMERKING	SAMENVATTING
R2023-263	Schadevergoeding / acturatiefout	Gedeeltelijk gegronde klacht	Mystery Switch - de leverancier betwist niet dat er een correctie moet gebeuren - volgens de Dienst moet de correctie gebeuren en kan die niet afhangen van IT-problemen als gevolg van de overschakeling van MIG4 naar MIG6 - artikel 24septies, §1 is niet van toepassing op het geval waarvan hier sprake is.
R2023-270	Meting / verbruik zonder contract	Gedeeltelijk gegronde klacht	Verbruik zonder contract - zegelbreuk - opening van meters - contract op de juiste datum in werking getreden - geen aangesloten installatie - administratieve opening van de meter - geen vaststelling van zegelbreuk en geen herverzegeling van de meter ondanks veiligheidsrisico.
R2023-277	Gewestelijke bevoegdheid / groene stroom / warmtekrachtkoppeling	Gegronde klacht	Plaatsing van zonnepanelen; aanvraag voor een injectiecontract; weigering om het afnamecontract en het injectiecontract te splitsen; interpretatie van artikel 27, §3 van de Elektriciteitsordonnantie; Engie moet de contracten splitsen.
R2023-291	Schadevergoeding / vergoeding voor afwezigheid van energievoorziening als gevolg van een administratieve fout	Ongegronde klacht	Aanvraag voor een schadevergoeding - beheerfout bij leverancier - schadevergoeding niet verschuldigd omdat de aanvraag niet binnen de termijn werd ingediend.
R2023-297	Facturatieproblemen / onleesbare of niet-reglementaire factuur	Gegronde klacht	Invorderingskosten die het door de ordonnantie opgelegde plafond overschrijden - verplichting voor de leverancier om de kosten te beperken.
R2023-305	Slechte of gebrekkige dienstverlening aan klanten	Gegronde klacht	Slechte opvolging bij de afhandeling van de contractaanvraag van de klager - slechte klantenservice - de leverancier moet het contract aanpassen zodat het voldoet aan wat de klager wenst.
R2023-307	Switch leverancier / termijn of vertraging	Gedeeltelijk gegronde klacht	Het contract moet op de gevraagde datum in werking treden - geen schadevergoeding - compensatie.
R2023-315	Slechte of gebrekkige dienstverlening aan klanten	Gegronde klacht	Meterstand die de leverancier in aanmerking moet nemen - slechte opvolging van de contractaanvraag - het contract moet op de gevraagde datum in werking treden - compensatie.

REFERENTIE	ONDERWERP	OPMERKING	SAMENVATTING
R2023-323	Gewestelijke bevoegdheid / weigering om een aanbod te doen	Gedeeltelijk gegronde klacht	Niet-nakoming van de verplichting om een aanbod te doen - omstandigheden die een leverancier toestaan te weigeren om een aanbod te doen - overdracht van schuldvordering doet de contractuele relatie tussen de overdrager en de schuldenaar niet volledig teniet - overdracht van schuldvordering doet geen afbreuk aan de rechten van de consument conform de ordonnantie.
R2023-331	Meting / verbruik zonder contract	Gedeeltelijk gegronde klacht	Beslissing over niet-gemeten verbruik: klaagster moet het verbruik als begunstigde ervan betalen - klaagster levert geen enkel bewijs om haar goede trouw aan te tonen - Sibelga heeft de termijn voor het opsporen van de fraude niet overschreden, gelet op de vele wissels van DNG op dit punt, de variatie in het verbruik was niet alarmerend - de rechtzettingstermijn moet worden beperkt tot 5 jaar - Sibelga heeft het 80e percentiel correct toegepast.
R2024-051	Meting / verbruik zonder contract	Gedeeltelijk gegronde klacht	Sibelga maakt een nieuwe schatting van het verbruik op basis van een representatieve jaarperiode - hoger tarief dan het standaardtarief van toepassing .
R2024-065	Meting / verbreking van staatszegels	Gedeeltelijk gegronde klacht	Niet-gemeten verbruik - goede trouw niet aangetoond - foutieve vertraging bij het vaststellen van de fout in hoofde van de DNB.
R2024-086	Facturatieprobleem	Gegronde klacht	Injectie niet in aanmerking genomen - probleem bij de invoering in Atrias door de leverancier - vertraging in de uitvoering van het contract - abnormaal lange verwerkingstijd in Atrias - vertraging aan te rekenen aan Sibelga - verdeling van de vergoeding tussen de leverancier (voor de initiële invoerfout) en Sibelga (voor de periode waarin de behandeling van het probleem werd vertraagd door de problemen met Atrias).
R2024-101	Meting / meterstand / schatting	Ongegronde klacht	Beroep tot heroverweging van beslissing R2023-204 - initiële beslissing blijft gehandhaafd.
R2024-105	Schadevergoeding	Ongegronde klacht	Einde van het contract op de contractuele vervaldatum - klager dacht onterecht dat het contract verder liep - Sibelga neemt het punt tijdens de winterperiode over en sluit het bij gebrek aan overname door een leverancier.

REFERENTIE	ONDERWERP	OPMERKING	SAMENVATTING
R2024-155	Facturatieprobleem	Gedeeltelijk gegronde klacht	Betwisting van verbruik zonder contract - zegelbreuk - het contract is te laat in werking getreden na beëindiging van het vorige contract - gebrek aan zorgvuldigheid van de leverancier die het bestaan van een contract niet heeft erkend ondanks het feit dat de klager tijdig een contract heeft gesloten (artikel 25 quattuordecies) - automatische gegevensinvoer - schadevergoeding op grond van artikel 32 septies - geen cumulatie van §1 en §2 van artikel 32 septies - er is geen sprake van verbruik zonder contract omdat er wel degelijk een contract was - herfacturatie door de leverancier.
R2024-175	Schadevergoeding	Ongegronde klacht	Correcte kennisgeving einde contract - de leverancier moet geen schadevergoeding betalen omdat er geen fout bij hem werd vastgesteld.
R2024-193	Gewestelijke bevoegdheid / beschermde klant	Gegronde klacht	Beschermde klant - Artikel 25 septies, lid 6 - verlies van de status van beschermde klant - naleving van de procedure.
R2024-201	Facturatie	Gegronde klacht	Klacht water - Vivaqua factureerde twee keer het vaste tarief terwijl het maar over één woning ging - er waren twee meters in één woning - de vaste term moet gefactureerd worden volgens het aantal woningen en niet volgens het aantal meters.
R2024-233	Schadevergoeding	Gegronde klacht	Een geldig gesloten leveringscontract is te laat in werking getreden - de leverancier had de verkeerde dienst in het toegangsregister gekozen - risico van afsluiting - ontbreken van voorschotfacturen - aanvraag tot schadevergoeding - cumulatie van schadevergoedings- (artikel 32septies, §2) en compensatieregelingen (artikel 25quattuordecies, §1, 1°, f)).
R2024-243	Schadevergoeding / schadevergoeding voor het niet naleven van de aansluitingstermijn	Ongegronde klacht	Bevoegdheid van DNB voor het onderhoud, de bouw en de vernieuwing van de openbare verlichtingsinfrastructuur - recht van DNB om kabels te plaatsen aan de gevels langs de openbare weg - vraag om kabels te verplaatsen - openbaar domein en voetpad.
R2024-321	Facturatieprobleem	Gegronde klacht	Dubbele facturatie voor hetzelfde verbruikspunt - verandering van leverancier - mededeling door de DNB van informatie met betrekking tot verbruiksgegevens aan de nieuwe of vertrekkende leverancier - contract niet tijdig gesloten - vertraging van 6 maanden bij verzending van de eindfactuur - annulering van ten onrechte verzonden facturen - compensatie voor de slechte opvolging van het leveringscontract.

JURIDISCHE GRONDSLAG

Artikel 30*novies* van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna '*Elektriciteitsordonnantie*' genoemd) heeft binnen BRUGEL de Geschillendienst (hierna '*de Dienst*' genoemd) opgericht.

Artikel 30*novies*, §2, laatste lid van de Elektriciteitsordonnantie verplicht de Dienst om een jaarverslag te publiceren waarin met name de nieuwste trends inzake rechtspraak van de Geschillendienst vermeld worden.

Met dit document komen we tegemoet aan deze verplichting.

Verantwoordelijke uitgevers

K. Welch - E. Mannès - BRUGEL,
Kunstlaan 46 - 1000 Brussel.

Design en vormgeving

www.pafdesign.be

Foto's

adobe.stock.com
www.pafdesign.be

Ce rapport thématique est également disponible
en français.

brugel ●●

Kunstlaan 46/14
1000 Brussel
info@brugel.brussels

www.brugel.brussels