



Thematisch verslag

Geschillendienst

Jaarverslag 2025

INHOUDSOPGAVE

1. Lessen en perspectieven	3
2. Opdrachten van de Dienst	5
3. Onze activiteit in cijfers	6
3.1. Verdeling van de klachten volgens categorie	6
3.2. Verdeling van de klachten volgens de aangeklaagde maatschappijen	8
3.3. Herkomst van de klachten	9
3.4. Status van de klachten	9
3.5. Behandelingstermijn van de klachten	10
3.6. Genomen beslissingen	11
3.7. Verdeling van het aantal klachten volgens taal	11
3.8. Dringende klachten	11

4. Analyse van de interne rechtspraak en lessen	12
4.1. 'Energie'-klachten	12
4.1.1. Schadevergoeding	12
4.1.2. Frauduleus, zogeheten 'niet-gemeten', verbruik	13
4.1.3. Verbruik zonder contract	17
4.1.4. Verificatie van de ODV's van de leveranciers	17
4.1.5. Storingen op het Atrias-platform	19
4.1.6. Rechtzetting van de meterstand door de DNB	19
4.2. 'Water'-klachten	20
4.2.1. Laattijdige facturatie	20
4.2.2. Lektarief	20
4.2.3. Betrouwbaarheid van meterstanden en oververbruik	21
4.2.4. Verhuizingen	21
4.2.5. Rechtzetting	22
4.2.6. Toerekening van betalingen	22
Bijlage	23
Overzichtstabel van beslissingen uitgebracht in 2025	23



LESSEN EN PERSPECTIEVEN

Uit onderzoek van de gegevens met betrekking tot 2025 blijkt dat het aantal klachten dat aan de Geschillendienst wordt gericht hoog blijft. Hoewel er in 2025 een lichte daling is ten opzichte van 2024, blijft het aantal dossiers aanzienlijk. Die evolutie zou wel een eerste teken kunnen zijn van een verbetering, dat zal nog moeten blijken uit de gegevens van de komende jaren. Daarnaast is ook de verdeling van het aantal dossiers over energie en die over water een interessante indicator. In 2025 had bijna een derde van de dossiers betrekking op de watersector. We stellen dus vast dat het aantal 'water'-klachten blijft stijgen, terwijl het aantal 'energie'-klachten een duidelijke vermindering vertoont.



1

ENERGIESECTOR

De Dienst is verder gegaan met het behandelen van klachten over 'historische' problemen, zoals problemen met metingen en aanvragen voor een schadevergoeding.

Hoewel enkele problemen die de laatste jaren zijn opgedoken deels weer lijken te zijn verdwenen (zoals de 'Atrias'-storingen), blijven andere nog altijd aanslepen, zoals de kwestie van de onterechte facturaties bij een intrek in een nieuw gebouw (de zogenaamde 'problematische verhuizingen').

2024 was dan wel het jaar van de grote hervorming in de energiesector, maar de Dienst heeft die nieuwe bepalingen in 2025 toegepast in het kader van bepaalde klachten. In het bijzonder werd de regeling voor facturatie door Sibelga voor niet-gemeten verbruik herzien.



De Dienst heeft dus een nieuwe rechtspraak

uitgewerkt. Die nieuwe regeling biedt meer garanties voor de begunstigde van het niet-gemeten verbruik, waaronder:

- verduidelijkingen over welke details moeten worden opgenomen in de vaststelling van manipulatie van de meter, om de algehele kwaliteit van die vaststellingen te verbeteren;
- de vastlegging van een termijn voor het versturen van de factuur in kwestie;
- de mogelijke toepassing van verschillende tarieven, als bijvoorbeeld de kwade trouw van de begunstigde niet is vastgesteld.



WATERSECTOR

De Dienst bemerkt een zeer duidelijke verhoging van het aantal 'water'-klachten

en heeft zijn rechtspraak in 2025 kunnen uitbreiden. Het aantal in deze sector genomen beslissingen bereikte een nieuw record. Het merendeel van de klachten heeft nog steeds betrekking op facturatieproblemen, wat bevestigt dat die kwestie een gevoelig punt blijft voor de gebruikers. Dit thema komt overigens voort uit verschillende problemen, en niet noodzakelijkerwijs uit storingen in het SAP-systeem van Vivaqua.

De in 2025 genomen beslissingen zorgden zo voor een duidelijker kader voor gebruikers en meer rechtszekerheid.



IMPACT VAN DE TOENAME VAN HET AANTAL KLACHTEN

Over het algemeen had de stevige stijging van het aantal bij de Dienst neergelegde klachten in 2023 en de voortzetting van die trend een behoorlijk grote invloed op de werking van de Geschillendienst.

Omdat de Dienst een achterstand moest wegwerken, duurde het langer om alle klachten te behandelen, wat 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 huishoudens optimaal beschermd zijn en de markt correct kan functioneren. Hoewel er nog altijd evenveel mensen werken, nam de Dienst in 2025 veel meer beslissingen, wat erop wijst dat de eerste positieve effecten van de doorgevoerde maatregelen voelbaar worden.

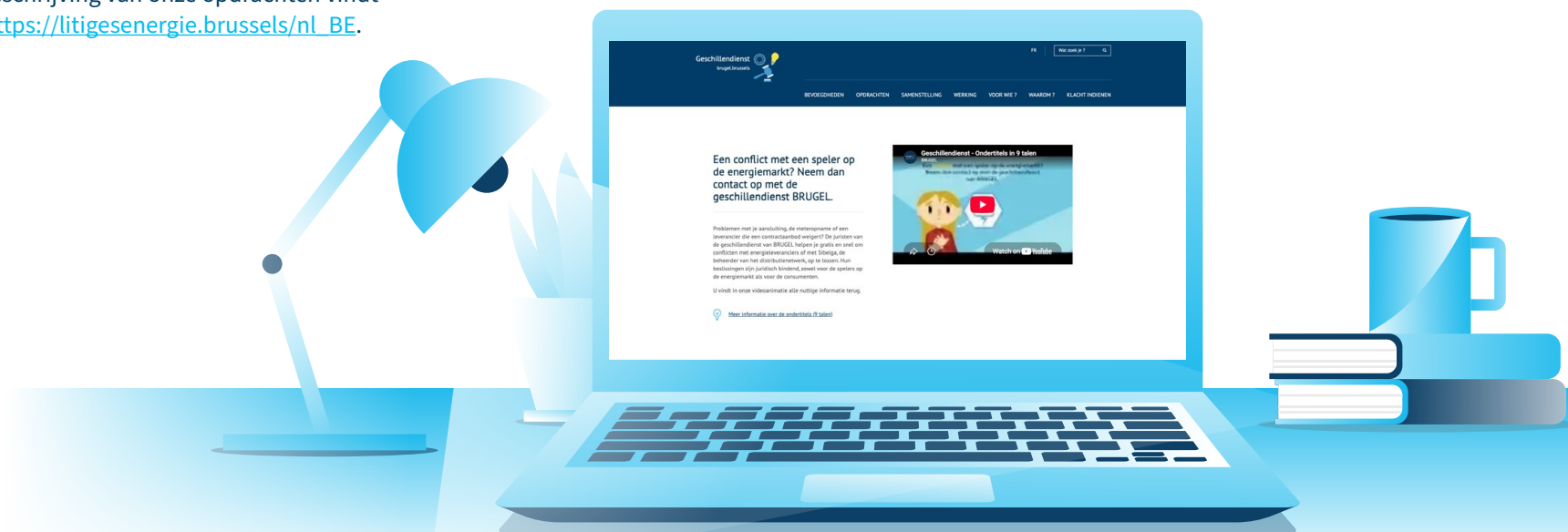
In het licht van het voorgaande en rekening houdend met de belangrijke uitdagingen waar de energiesector en de watersector voor staan, moet de Dienst een nog sterkere rol opnemen en optimaal kunnen blijven functioneren. De Geschillendienst speelt immers een belangrijke rol in de wettelijke bescherming van alle Brusselaars. **Hij moet dus voldoende personeel hebben om die uitdaging het hoofd te kunnen bieden.**





OPDRACHTEN VAN DE DIENST

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





ONZE ACTIVITEIT IN CIJFERS

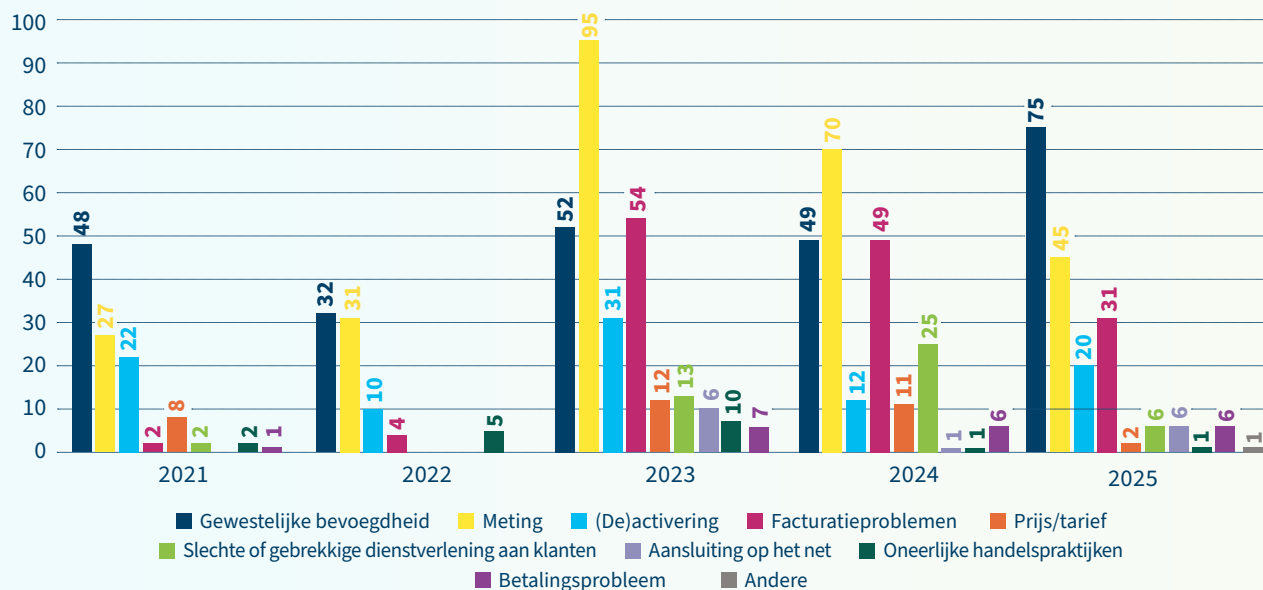
In 2025 liepen er bij BRUGEL 302 klachten binnen (192 over energie, 106 over water, en klachten die opnieuw onderzocht werden), tegenover 321 in 2024, 327 in 2023, 95 in 2022, 112 in 2021 en 95 in 2020. Deze cijfers betreffen alle klachten die BRUGEL ontving en registreerde, ongeacht of ze nu behandeld werden door de Geschillendienst, onderzocht werden door de raad van bestuur van BRUGEL of doorgestuurd werden naar andere bevoegde instanties. Met andere woorden, er was een lichte daling van 5,9% ten opzichte van 2024, in de lijn van de algehele daling sinds de in 2023 geregistreerde piek.

3.1. VERDELING VAN DE KLACHTEN VOLGENS CATEGORIE¹

De figuur hieronder illustreert de evolutie van de soorten 'energie'-klachten die de afgelopen 4 jaar behandeld werden.

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

Figuur 1: Indeling van de klachten volgens hoofdcategorie – evolutie van 2021 tot 2025





Uit de analyse van de ‘energie’-klachten blijkt dat in 2025 de categorie ‘meting’ niet meer de grootste categorie is van de klachten die bij de Geschillendienst worden ingediend. Ze werd ingehaald door klachten met betrekking tot gewestelijke bevoegdheden, de enige categorie waar een stijging werd geregistreerd. Die categorie omvat meer bepaald:

- aanvragen tot schadevergoeding;
- afsluitingen;
- klachten met betrekking tot de energietransitie.

Toch blijven problemen met de meting terugkeren. Die hebben vooral betrekking op manipulaties van meters, verbruik zonder contract en rechtzettingen van meterstanden.

Ook facturatieproblemen vertegenwoordigen nog altijd een groot aantal klachten.

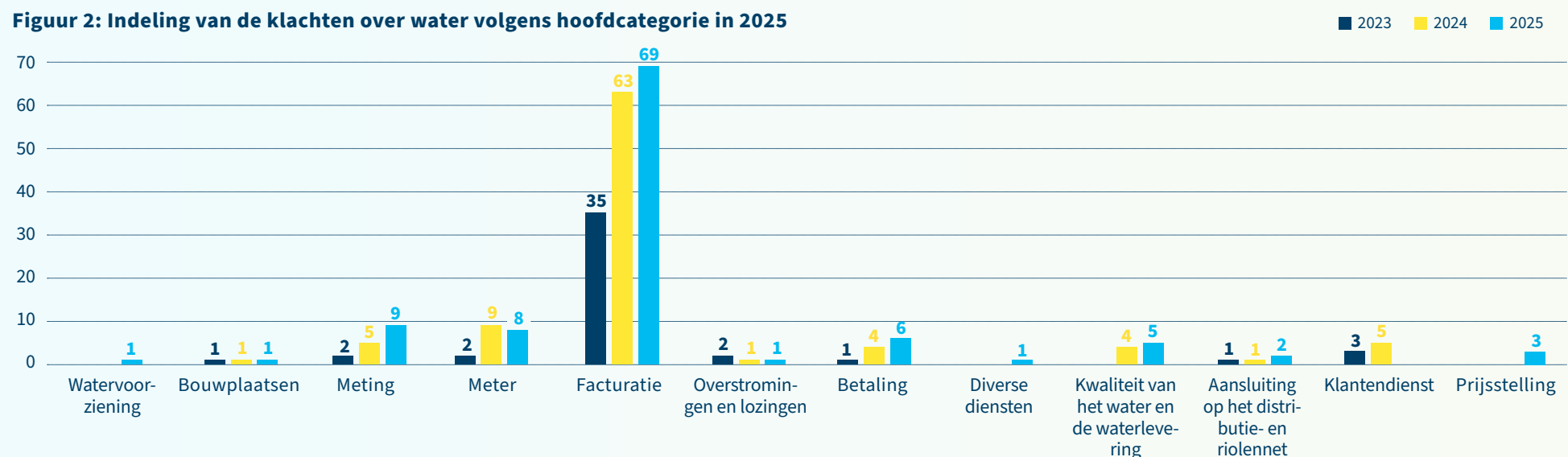
Tot slot werd voor de categorie ‘Slechte of gebrekkige dienstverlening aan klanten’ een significante daling geregistreerd, na de sterke stijging in 2024.

De figuur hieronder illustreert de indeling van de ‘water’-klachten volgens hoofdcategorie in 2025.

Facturatieproblemen liggen nog altijd aan de basis van de meeste klachten die voor de watersector worden ingediend. De Dienst registreerde daarnaast ook een verhoging van het aantal klachten over metingen, betalingen en de klantendienst.

In de thematische analyse van dit verslag wordt de aard toegelicht van de ‘water’-klachten die de Dienst in 2025 behandelde. Het aantal over water ingediende klachten is ook in 2025 blijven stijgen, na een verdubbeling in 2024 ten opzichte van 2023.

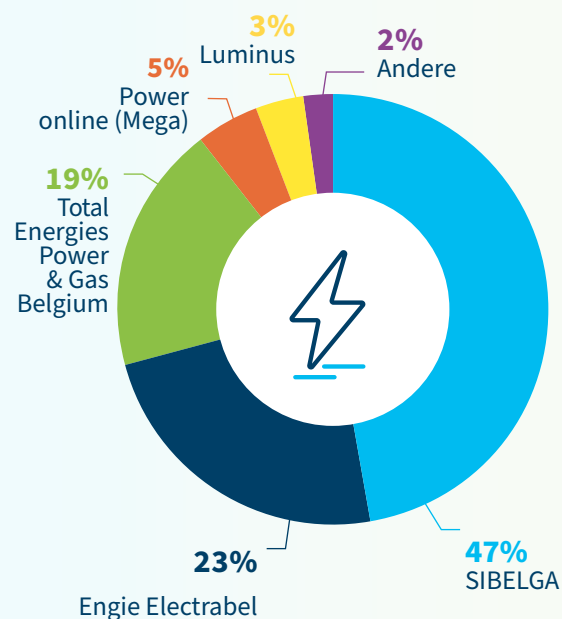
Figuur 2: Indeling van de klachten over water volgens hoofdcategorie in 2025



3.2. VERDELING VAN DE KLACHTEN VOLGENS DE AANGEKLAAGDE MAATSCHAPPIJEN

Figuur 3 deelt de in 2025 ontvangen klachten in volgens de aangeklaagde partij. Figuur 4 illustreert dan weer de evolutie van die verdeling over 5 jaar. We merken op dat de ingediende klachten tegen meerdere betrokkenen tegelijk gericht kunnen zijn.

Figuur 3: Percentage van de door de Dienst behandelde 'energie'-klachten volgens aangeklaagde partij in 2025



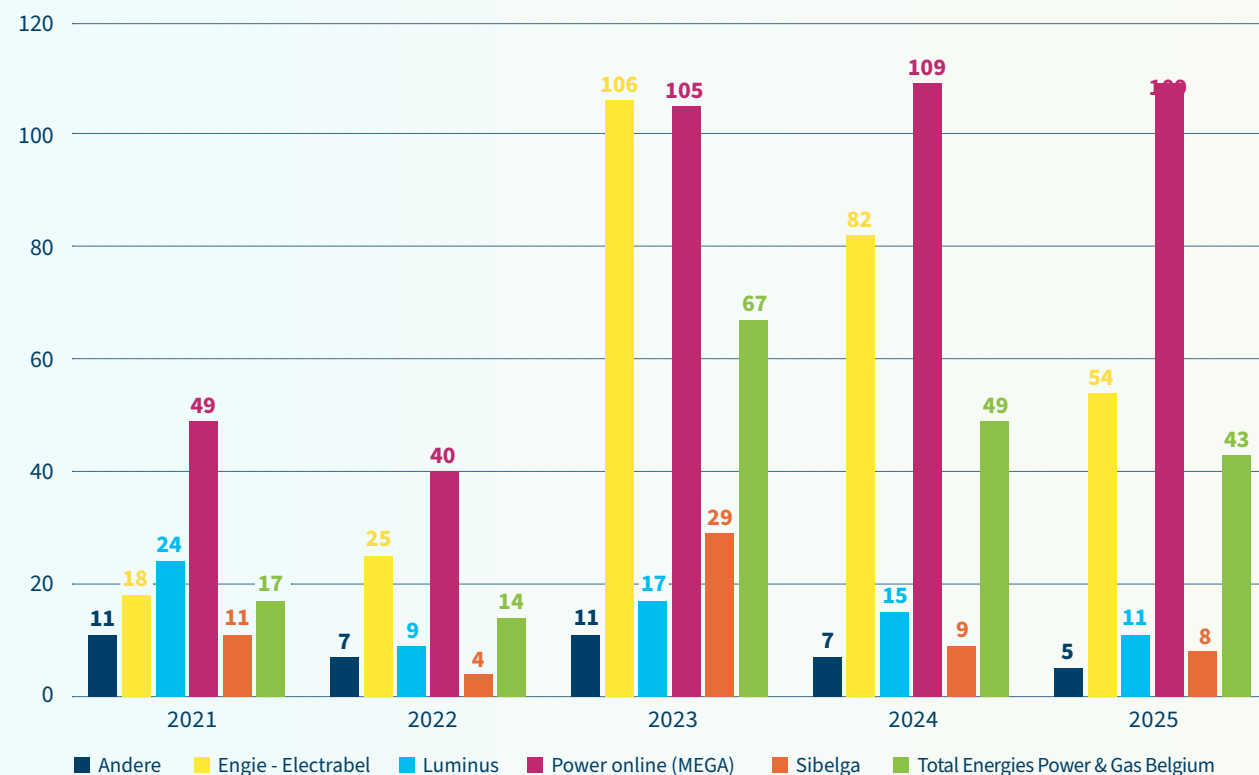
Uit de analyse van deze cijfers blijkt dat het aantal ingediende klachten tegen alle actoren zeer stabiel blijft, behalve voor Engie, waar dit aantal is gedaald. Daarnaast moet worden opgemerkt dat wat de leveranciers betreft, deze verdeling een afspiegeling lijkt te zijn van hun marktaandeel in Brussel.

Deze tabel 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 gegrond of gedeeltelijk gegrond 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 'energie'-klachten volgens aangeklaagde partij - evolutie van 2021 tot 2025



3.3. HERKOMST VAN DE KLACHTEN

De volgende figuur illustreert de evolutie van de herkomst van de klachten tussen 2020 en 2025. Let op, sommige klachten kunnen van twee instanties tegelijk afkomstig zijn.

Over het algemeen stellen we vast dat de overgrote meerderheid van klachten ingediend werd door de klager, eventueel bijgestaan door diens raadgever. Andere partijen die klacht neerlegden zijn Infor GasElek (IGE), de OCMW's en de Federale Ombudsman.

Figuur 5: Herkomst van de klachten - evolutie van 2020 tot 2025

Herkomst van de dossiers	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Vzw				1	1	
Andere						1
OCMW	3	2	2	12	4	5
CWaPE		1			1	
AD Controle en bemiddeling				2		
Infor GasElek (IGE)	13	11	8	27	36	40
Vredege-recht	1					
De klager of diens raadgever	73	85	76	258	254	227
Federale Ombudsman	5	7		24	20	4
TOTAL	95	106	86	324	316	277

3.4. STATUS VAN DE KLACHTEN

De Geschillendienst registreerde in 2025 slechts 10% niet-ontvankelijke klachten. De oorzaak van de niet-ontvankelijkheid is vaak de afwezigheid van een bewijs van voorafgaande stappen bij de beschuldigde partij, of de gemengde aard (federaal en gewestelijk) van de klacht.

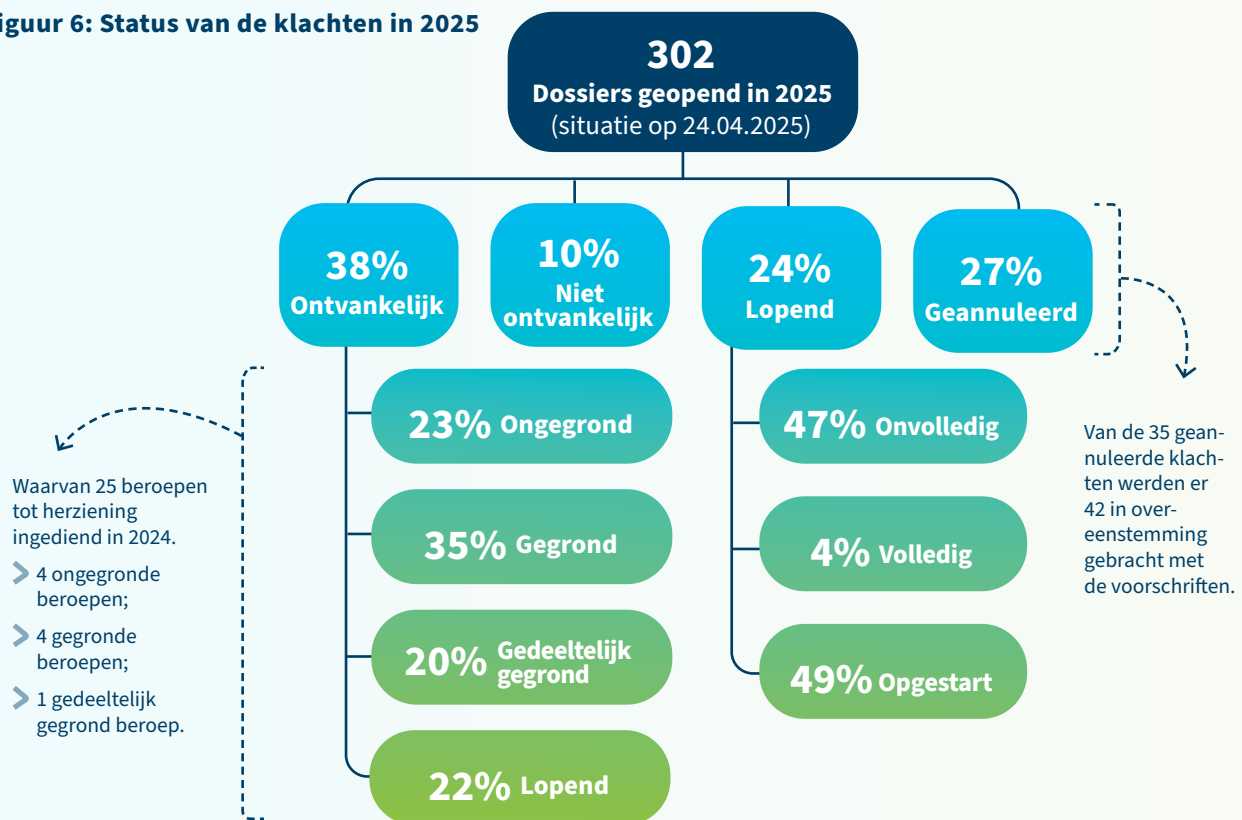
Van de ontvankelijke klachten werd 55% gegrond

of gedeeltelijk gegrond verklaard en 23% ongegrond. De genomen beslissingen zijn uiteenlopend, de trends worden hieronder beschreven.

22% van de in 2025 ingediende dossiers is overigens nog in behandeling.

Wat tot slot de geannuleerde klachten betreft, was dat bij 35 van de 83 dossiers het gevolg van het feit dat de aangeklaagde partij zich in regel stelde.

Figuur 6: Status van de klachten in 2025



3.5. BEHANDELINGSTERMIJN VAN DE KLACHTEN

Het huishoudelijk reglement (HR) van de Geschillendienst legt een procedure in twee stappen op 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

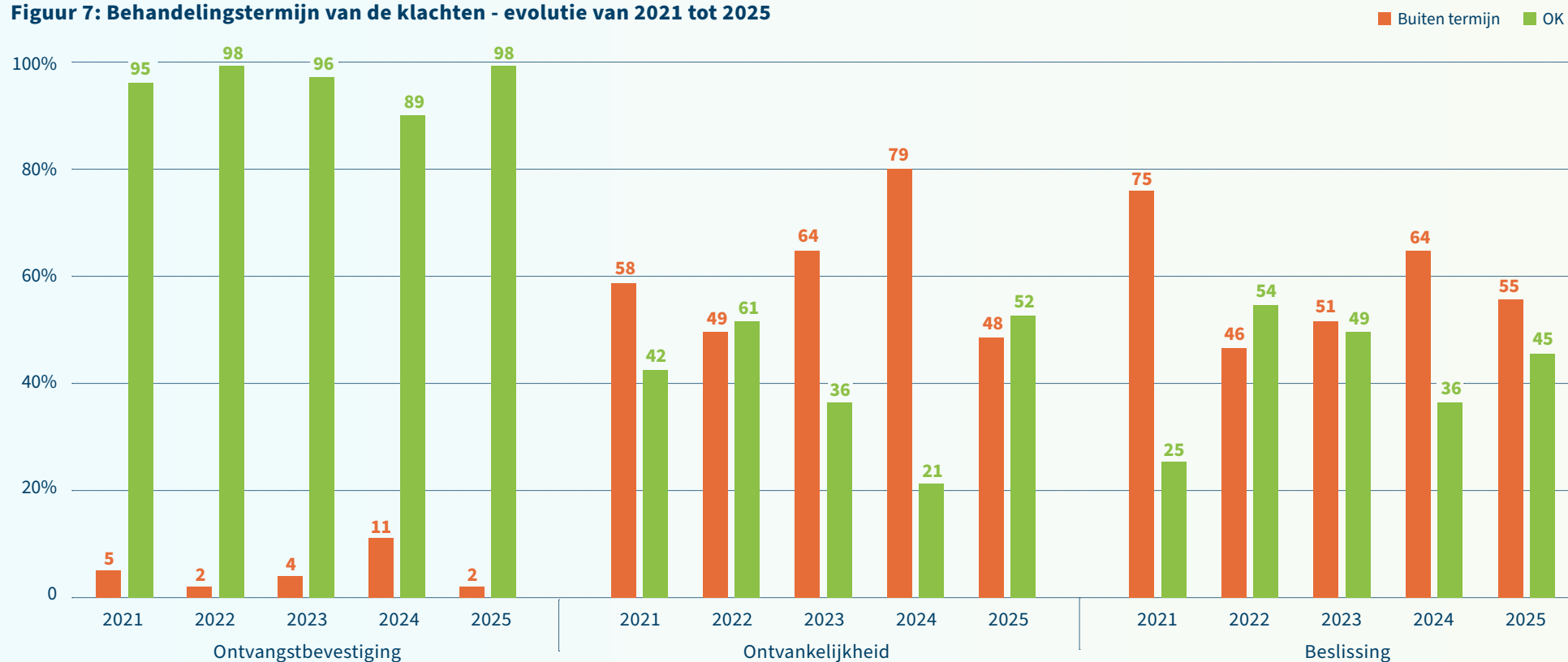
directe impact gehad op de werking van de Dienst, die ook in 2025 nog voelbaar was. Het wegwerken van de achterstand vertaalde zich automatisch in een langere behandelingstermijn in de statistieken en zorgde er ook voor dat de behandeling van nieuwe klachten vertraging opliep.

Bijgevolg was het voor de Dienst moeilijk om de in het HR vastgelegde termijnen na te leven.

In vergelijking met het voorgaande jaar stellen we in 2025 echter een verbetering vast van de termijnen, vooral op het niveau van de vervolgingsbeslissingen, maar ook voor de inhoudelijke beslissingen.

Bovendien blijft de Dienst er 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 2021 tot 2025



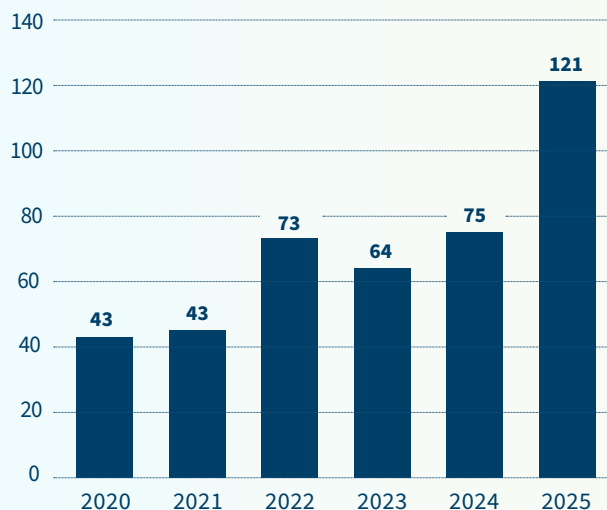
3.6. GENOMEN BESLISSINGEN

De volgende figuur illustreert de evolutie van het aantal beslissingen dat de Dienst tussen 2020 en 2025 heeft genomen.

Het aantal in 2025 genomen beslissingen vertoont een sterke stijging ten opzichte van het voorgaande jaar (stijging van 61%). 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 121 beslissingen hadden er 9 betrekking op dossiers van 2022, 16 op dossiers van 2023, 47 op dossiers van 2024 en 49 op dossiers van 2025.

Figuur 8: Aantal genomen beslissingen - evolutie van 2020 tot 2025



3.7. VERDELING VAN HET AANTAL KLACHTEN VOLGENS TAAL

De meerderheid van de klachten (92%) werd in het Frans ingediend.

3.8. DRINGENDE KLACHTEN

In de loop van 2025 behandelde de Geschillendienst verscheidene dringende klachten. We merken op dat de Dienst in dringende gevallen en op voorwaarde dat de klager een risico van ernstig en moeilijk te herstellen schade inroept, voorlopige dwingende maatregelen kan nemen. De meeste van die zogenoemde dringende klachten gaan over het weer openen van een verbruikspunt of het opschorten van de afsluitingsprocedure. In dat verband, en wanneer de klacht betrekking heeft op een huishoudelijke afnemer, 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.

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 2022 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.



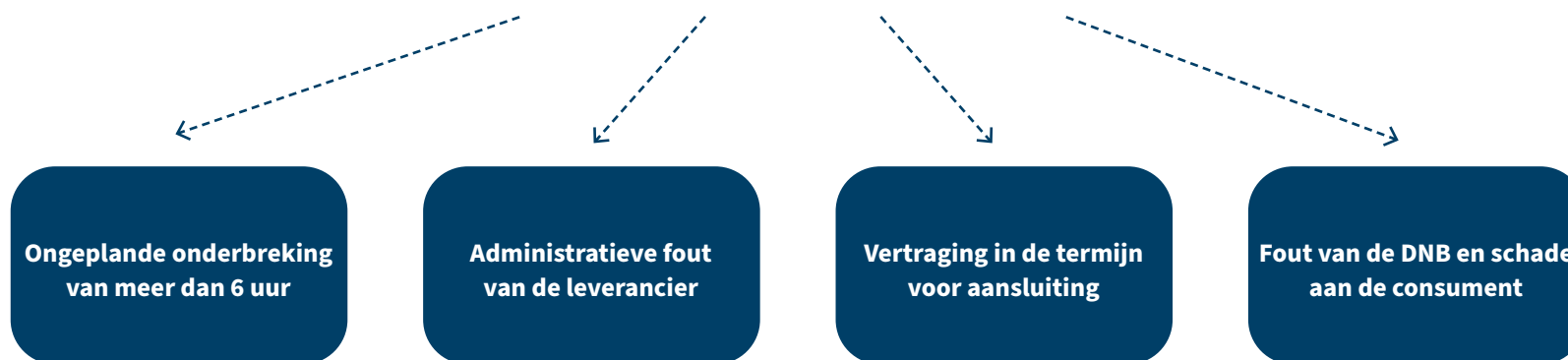
ANALYSE VAN DE INTERNE RECHTSPRAAK EN LESSEN

4

4.1. 'ENERGIE'-KLACHTEN

4.1.1. SCHADEVERGOEDING

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



In 2025 behandelde de Dienst een tiental klachten waarbij om een schadevergoeding werd gevraagd.

Die aanvragen konden aan een leverancier worden gericht:

- Wegens een onderbreking van het verbruikspunt (artikel 32septies, § 1 en 3, van de elektriciteitsordonnantie): bijvoorbeeld wanneer de leverancier een beheerfout heeft gemaakt en in strijd met de ordonnantie de afsluiting van een door een contract gedekt punt heeft gevraagd³ of wanneer de leverancier het injectiepunt heeft overgenomen in plaats van het afnamepunt, zoals door de klager gevraagd⁴;
- Wegens het te laat laten ingaan van een contract (artikel 32septies, § 2 en 3, van de elektriciteitsordonnantie en de tegenhanger voor gas): bijvoorbeeld wanneer het contract niet juist kon worden geregistreerd in het toegangsregister op de datum van inwerkingtreding van het contract.⁵

Soms wordt er ook een schadevergoeding gevraagd van de distributienetbeheerder (DNB). Eén klager vroeg bijvoorbeeld een vergoeding voor de schade aan een van zijn elektrische toestellen door spanningsonregelmatigheden⁶. De DNB kan ook worden verzocht een schadevergoeding te betalen aan een DNG⁷ voor een onderbreking van de elektriciteitslevering van meer dan 6 uur⁸.

3. R2025-196.

4. R2025-048.

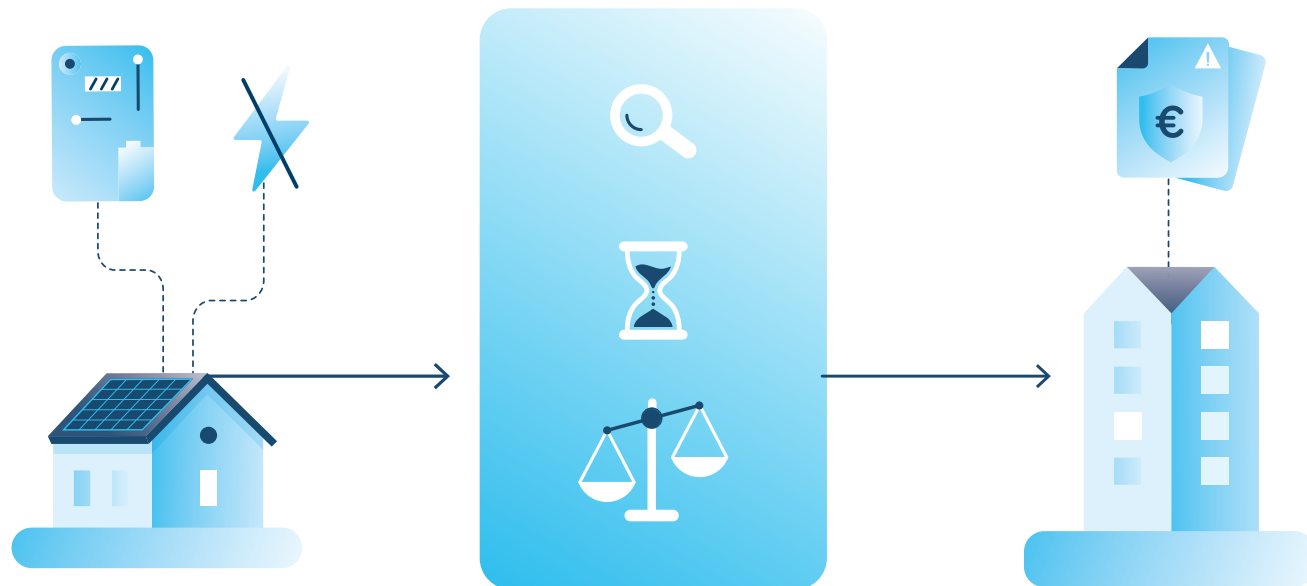
5. R2024-322.

6. R2023-010.

7. DNG: distributienetgebruiker

8. R2024-279.

9. Bijvoorbeeld R2025-048.



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 nageleefd⁹.

4.1.2. FRAUDULEUS, ZOGEHETEN 'NIET-GEMETEN', VERBRUIK

De regeling voor frauduleus verbruik zoals opgenomen in het technisch reglement werd grondig herzien. Die herziening trad op 1 april

2024 in werking. De 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 verduidelijkingen over welke details moeten worden opgenomen in de vaststelling van manipulatie van de meter, om de algehele kwaliteit van die vaststellingen 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 wanneer verschillende DNG's elkaar op het verbruikspunt opvolgen en de laatste DNG niet kan weten dat de meter het verbruik niet correct registreert;
- Verduidelijking van de methode voor de schatting van het verbruik, 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.

Eind 2025 nam de Geschillendienst zijn eerste beslissing¹⁰ over frauduleus of 'niet-gemeten' verbruik op basis van de bepalingen van de nieuwe technische reglementen voor elektriciteit en gas¹¹, aangezien de feiten onder die nieuwe reglementen hadden plaatsgevonden.

De Geschillendienst zet hieronder de grote principes uiteen die als richtsnoer dienden voor zijn beslissingen en de nieuwe rechtspraak ter zake.

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 begrijpen¹².

In diezelfde geest herinnert de Dienst in zijn beslissing R2024-350 aan de grondslag van het recht van Sibelga om niet-gemeten verbruik op basis van dit artikel te factureren en dat in dit kader het technisch reglement de concrete uitvoering van die facturatie vastlegt.



De daadwerkelijke uitvoering van die facturatie moet aan verschillende eisen voldoen, waarbij de Dienst waakt over de toepassing ervan door Sibelga. Het gaat daarbij om:

- het opstellen van een vaststelling van de waargenomen manipulatie, door een geïdentificeerde gespecialiseerde medewerker, vergezeld van foto's waarop de meter en de waargenomen manipulaties duidelijk te identificeren zijn;
- de verzending van een voorafgaande toelichtende brief aan de begunstigde DNG van het verbruik, voor enige facturatie;
- facturatie binnen de veertien maanden na vervanging of herstelling van de betwiste meter, als op basis van de verbruikshistoriek kan worden opgemaakt dat er daadwerkelijk niet-gemeten verbruik heeft plaatsgevonden;
- facturatie voor een periode van maximaal 60 maanden;
- facturatie op basis van een strikte berekeningsmethode en volgens een in het tariefrooster vastgelegd tarief.

Wat betreft de schuldenaar van het niet-gemeten verbruik

Onder de nieuwe regeling is de schuldenaar van het niet-gemeten verbruik op een leveringspunt de persoon die in het toegangsregister voor dat punt als distributienetgebruiker geregistreerd staat voor de verbruiksperiode in kwestie.



10. Het gaat om beslissing R2024-350.

11. Het gaat respectievelijk om artikel 1.9 tot 1.11 van het technisch reglement elektriciteit en artikel 9 tot 9ter van het technisch reglement gas.

12. R2024-065.

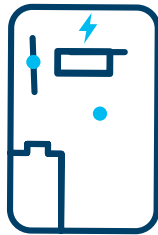
Onder de oude regeling ging het om facturatie aan de eigenaar van het adres van het leveringspunt of, bij gebrek daaraan, om de gekende bewoner van het pand.

Het valt overigens niet onder de bevoegdheid van de Geschillendienst om zich uit te spreken over de kwestie van de oorsprong van de manipulatie. Dat geldt ook wanneer de klager van mening is dat een derde verantwoordelijk is voor de manipulatie van de meter. Het is aan de klager om bewijs te leveren dat kan aantonen dat een derde de daadwerkelijke begunstigde is van het gebrek aan een correcte meting van het verbruik.

Wat betreft de vaststellingen van manipulatie van de meter

Onder de nieuwe regeling moet een manipulatie formeel worden vastgesteld voor de DNB de energie die niet juist door de meter werd geregistreerd kan factureren.

De DNB moet dus een vaststelling laten opstellen, door een gespecialiseerde en identificeerbare medewerker, met vermelding van de op de meter vastgestelde onregelmatigheden en de handelingen die de gespecialiseerde medewerker op de meter heeft uitgevoerd. Die vaststelling moet voldoende details bevatten over de waargenomen manipulaties en duidelijke foto's waarmee de meetapparatuur kan worden geïdentificeerd.



Wat betreft de gefactureerde hoeveelheid onder de regeling van niet-gemeten verbruik



Bij het onderzoek van de gefactureerde hoeveelheid kijkt de Dienst naar de factureerbare periode en naar een schatting van de daadwerkelijk verbruikte hoeveelheid tijdens de gefactureerde periode.

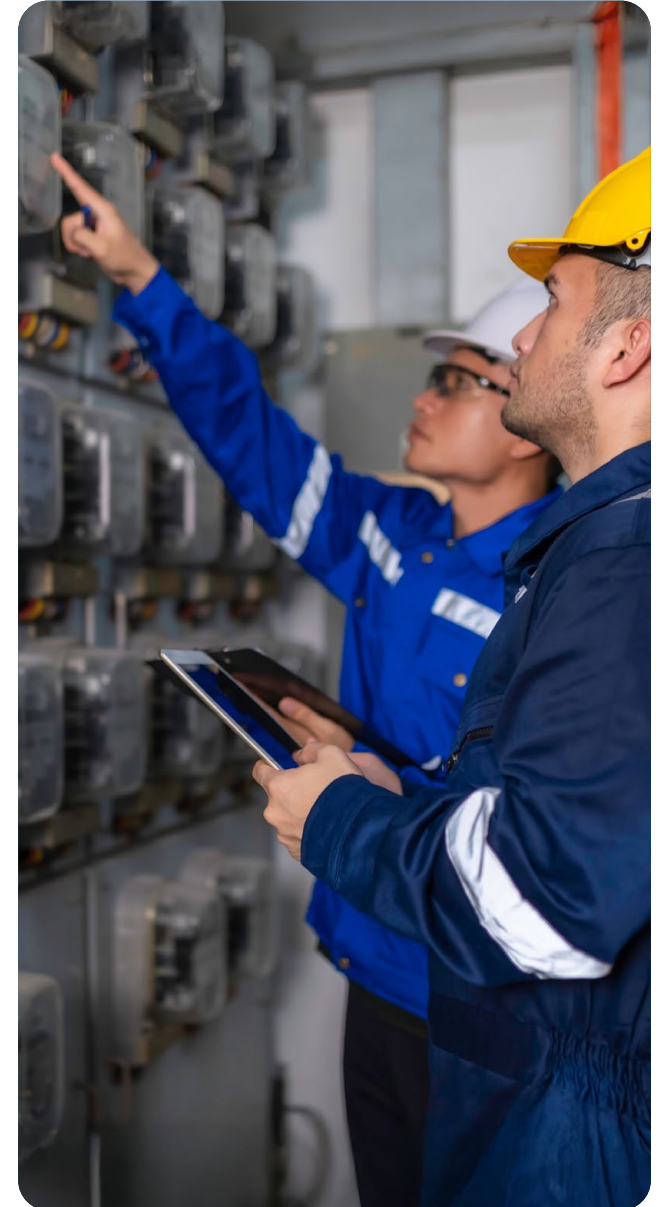
Artikel 1.11, §1, van het technisch reglement voor elektriciteit, en zijn tegenhanger voor gas, bepalen immers het volgende:

“De hoeveelheid elektriciteit die op contractuele basis wordt verbruikt, maar zonder betrouwbare meting van het verbruik als gevolg van aantasting van de integriteit van de aansluiting en/of de meetapparatuur, wordt bepaald op basis van een schatting door de distributienetbeheerder.

(...) de hoeveelheid niet-gemeten elektriciteit [wordt] geraamd vanaf het begin van de eerste verbruiksperiode waarin de distributienetbeheerder een aanzienlijke vermindering van het verbruik heeft vastgesteld; deze periode eindigt op de dag waarop de distributienetbeheerder de integriteit van de meting heeft gegarandeerd. Het geraamde verbruik mag niet meer dan 5 jaar bestrijken.”

Artikel 1.11, §2, van het technisch reglement voor elektriciteit, en zijn tegenhanger voor gas, bepalen het volgende:

“§2. De distributienetbeheerder dient een factuur in voor een geraamde verbruiksperiode van maximaal zestig



maanden. De verbruiksperiode begint op de dag die voorafgaat aan de vaststelling bedoeld in Art. 1.9, §3.”

De Geschillendienst vestigt de aandacht op het feit dat voornoemd artikel 1.11, §2, de DNB toestaat maximaal zestig maanden te factureren. Die duur kan in sommige gevallen echter korter zijn: als de regeling van niet-gemeten verbruik van toepassing is, kan de periode die daadwerkelijk mag worden gefactureerd worden beperkt tot minder dan zestig maanden.

Bovendien gaat de Geschillendienst na of de methode van Sibelga, die bestaat uit het herfactureren van vijf volledige jaren, proportioneel is en de toepasselijke principes naleeft, dat wil zeggen of de daling van het verbruik voor die periodes redelijkerwijs kan worden beschouwd als een “aanzienlijke vermindering” ten opzichte van de voorgaande periodes.

Daarna onderzoekt de Dienst of de DNB het verbruik correct heeft ingeschat, volgens de regels die zijn vastgelegd in voornoemd artikel 1.11, §1, en zijn tegenhanger voor gas.

Volgens dat artikel wordt de hoeveelheid verbruikte energie, wanneer een aantasting van de integriteit van de aansluiting of de meetapparatuur een betrouwbare meting van het verbruik in de weg staat, door de distributienetbeheerder bepaald op basis van een schatting.

Die schatting berust op een hiërarchie van methodes, die opeenvolgend worden toegepast naar beschikbaarheid en representativiteit.

In de eerste plaats moet de schatting worden gemaakt op basis van het gemiddelde dagelijkse verbruik van

de DNG over een periode van twaalf opeenvolgende maanden vanaf de vervanging of het herstel van de meetinstallatie.

Als die schatting niet representatief blijkt, kan de DNB uitgaan van het historische verbruik van voor de aantasting van de integriteit van de meter of aansluiting. Met die aanpak kan de schatting worden gebaseerd op betrouwbare gegevens uit een periode van voor de mogelijke manipulaties.

Tot slot, als beide voorgaande methodes onmogelijk zijn, wordt de schatting gemaakt op basis van een percentiel (zestigste of zeventigste percentiel), gebaseerd op vergelijkbare verbruiksgegevens van distributienetgebruikers.

Wat betreft het toegepaste 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 verminderd tarief ¹³.

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 ¹⁴.

De Dienst gaat dus na of Sibelga zich gehouden heeft aan de omstandigheden voor de toepassing van een bepaald tarief.



Het standaardtarief is 150% van de Pmax.

Een tarief van 100% Pmax kan worden toegepast wanneer de DNG voldoet aan de drie voorwaarden die zijn vastgelegd in artikel 1.10, §1, van het technisch reglement elektriciteit.

Wanneer tot slot op basis van de feitelijke omstandigheden kan worden vastgesteld dat het standaardtarief niet aangepast is aan het geval in kwestie, kan het specifieke tarief van 115% worden toegepast.

Voor dat laatste tarief heeft de Dienst wat meer speelruimte bij de beoordeling van het bewijsmateriaal dat de klager naar voren brengt om aan te tonen dat die niet verantwoordelijk is voor de manipulaties. De Dienst onderzoekt ook of de DNB zijn zorgvuldigheidsplicht is nagekomen, zoals vastgelegd in artikel 1.5 van het technisch reglement elektriciteit en zijn tegenhanger voor gas. Om na te gaan of Sibelga de gepaste middelen heeft aangewend voor haar uitlees- en meetactiviteiten en om haar zorgvuldigheid bij de detectie van fraude te beoordelen, moet de informatie van Sibelga worden geanalyseerd op basis van de verbruikshistoriek en de aard van de op de meter waargenomen schadelijke handelingen.

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. De Geschillendienst beoordeelde daarom voor elk geval afzonderlijk of de goede trouw van de DNG vastgesteld kon worden¹⁵. De Dienst deed

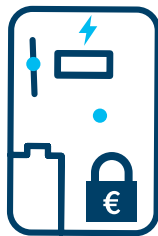
13. Deze tarieven zijn gebaseerd op de door de federale regulator goedgekeurde ‘maximumprijs’ en komen overeen met een percentage van die maximumprijs, aangepast voor de tariefperiode 2025-2029. Zie het tariefrooster van Sibelga: [Niet periodieke tarieven 2025-2029](#)

14. De verschillende omstandigheden staan vermeld in het tariefrooster van Sibelga (zie voetnoot 13 hierboven), op basis van bepalingen 1.9, tweede lid, van het TR elektriciteit en 9, §2, van het TR gas.

15. Zie bijvoorbeeld R2023-331, R2024-065.

dit voor alle dossiers waarbij de factuur opgesteld werd nadat de ordonnantie van 17 maart 2022 in werking was getreden, maar voordat de nieuwe technische reglementen op 1 april 2024 waren ingegaan. Die rechtspraak is vervolgens na de inwerkingtreding van de nieuwe technische reglementen geëvolueerd richting bovenstaande ontwikkelingen, waarmee een onderzoek door de Geschillendienst van de omstandigheden van het specifieke geval gewaarborgd is.

Wat betreft de gefactureerde technische en administratieve kosten



De Dienst gaat ook na of de DNB geen overbodige technische en administratieve kosten heeft aangerekend, in het bijzonder als de Dienst een gebrek aan zorgvuldigheid van Sibelga vaststelt.



Zo legt het tariefrooster van Sibelga een forfait op als er sprake is van inbreuk op de integriteit van een meetuitrusting¹⁶.

4.1.3. VERBRUIK ZONDER CONTRACT

De regeling voor verbruik zonder contract, zoals opgenomen in het technisch reglement, werd ook grondig herzien en trad op 1 april 2024 in werking.

De details van deze nieuwe regeling werden uiteengezet in het laatste jaarverslag van de Dienst, in 2024. In 2025 is er nog geen beslissing geweest op basis van deze nieuwe regeling, aangezien het toepasselijke technische reglement altijd dat reglement is dat van toepassing was op het moment van de feiten. Er zijn in 2025 echter geen klachten behandeld over feiten die hebben plaatsgevonden na 1 april 2024.

De Geschillendienst heeft in 2025 echter wel verschillende beslissingen genomen met betrekking tot verbruik zonder contract onder de oude technische reglementen¹⁷. Bij enkele klachten ging het om situaties waarbij de klager in werkelijkheid wel een contract had afgesloten met een leverancier, maar waarbij dit contract door een fout of nalatigheid van de leverancier niet werd geregistreerd in het toegangsregister van de DNB, wat leidde tot een facturatie zonder contract¹⁸.

4.1.4. VERIFICATIE VAN DE ODV'S VAN DE LEVERANCIERS

Weigering om een aanbod te doen voor een energieleveringscontract



De energieleverancier is verplicht om binnen 10 werkdagen een aanbod te doen voor een leveringscontract aan elke afnemer die daarom vraagt¹⁹. Volgens de Geschillendienst geldt deze verplichting voor huishoudelijke afnemers en voor kleine professionele afnemers. 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 beschermen²⁰. De leverancier kan echter schriftelijk weigeren om een aanbod te doen als de aanvrager nog schulden bij de leverancier heeft. In dat geval kan de leverancier ook een borg vragen. Wanneer een schuldvordering door een leverancier aan een derde wordt overgedragen, wordt die overgedragen samen met haar nevenrechten en gebreken, meer bepaald alle excepties die de schuldenaar tegen de overdrager kon invoeren 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

16. Zie Niet periodieke tarieven 2025-2029

17. Meer bepaald R2025-040, R2025-006, R2024-354, R2024-142.

18. Zie bijvoorbeeld R2025-006.

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

20. Zie bijvoorbeeld R2024-187

te doen als de schuld niet vereffend werd²¹. 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 brengen²². Bovendien kan de leverancier niet weigeren om een aanbod te doen op basis van de rekeningen van de vennootschap die het contract vraagt²³.

Afsluiting van de energievoorziening zonder goedkeuring 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 goedkeuring van de vrederechter, overeenkomstig de Elektriciteitsordonnantie en de Gasordonnantie.

De bescherming moet worden verleend wanneer de betrokkene aan de hand van eender welk rechtsmiddel aantoonbaar 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.

De goedkeuring van de vrederechter is niet vereist voor voorzieningen van een bewezen tweede verblijf²⁴.

Daarnaast kan een punt 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 contract²⁵.

Vervroegde inwerkingtreding van het contract en vaststelling van de meterstanden



Al 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 2025 kwamen dergelijke klachten bij de Geschillendienst terecht. De beslissingen van de Dienst in deze dossiers lagen in de lijn van zijn eerdere rechtspraak²⁶.

Dit probleem doet zich voor wanneer iemand verhuist en het leveringspunt overneemt volgens de standaardprocedure²⁷. Dit betekent enerzijds dat de datum waarop het contract ingaat 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 bewoners

21. Zie bijvoorbeeld R2024-169

22. Zie bijvoorbeeld R2023-323

23. Beslissing over dringende klacht R2025-139, niet gepubliceerd.

24. R2024-028.

25. Zie bijvoorbeeld R2024-105

26. Zie bijvoorbeeld R2025-051, R2025-043, R2023-147.

27. 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.

niet wordt overgenomen door een andere gebruiker, wordt het verschil in meterstand dus doorgerekend aan de nieuwe afnemer op het leveringspunt²⁸.

Dergelijke geschillen 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). Bij gebrek aan foto's bepaalt Sibelga de meterstanden (schatting).

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 megedeeld (art. 25ter, §1)²⁹.

4.1.5. STORINGEN OP HET ATRIAS-PLATFORM

De Geschillendienst moest in 2025 enkele beslissingen nemen in verband met de storingen op het Atrias-platform, dus op het niveau van de uitwisseling van gegevens tussen de DNB en de leverancier. In Brussel kwamen die storingen wel minder vaak voor dan in de voorgaande jaren. De positieve trend die in 2024 werd ingezet, werd dus bevestigd voor 2025.

De Geschillendienst heeft bijvoorbeeld beslissingen genomen over contracten voor stroominjectie³⁰, en dat zijn vaak de contracten 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. Die blokkades kunnen ook leiden tot een afsluiting.

4.1.6. RECHTZETTING 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 oude TR elektriciteit, artikel 5.77 van het nieuwe TR elektriciteit, en hun tegenhangers voor gas, 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 Geschillendienst ontving klagers die na meerdere jaren van facturatie op basis van een geraamde



meterstand het bedrag van een factuur op basis van een opgenomen of doorgegeven meterstand betwisten. In die situaties gaat Sibelga immers niet over op een systematische rechtzetting van de voorgaande geraamde meterstanden, wat soms kan leiden tot aanzienlijk hogere facturen dan in voorgaande jaren.

De Dienst heeft geoordeeld dat Sibelga in dergelijke omstandigheden de gegevens moet uitsplitsen, zodat het verbruik over de volledige periode van geraamde meterstanden wordt verdeeld en vervolgens dat verbruik moet aanrekenen aan het tarief van het jaar waarin het verbruik zou hebben plaatsgevonden³¹. Die herfacturering moet krachtens de rechtzettingsregels die zijn vastgelegd in art. 264 van het oude TR elektriciteit, art. 5.81 van het nieuwe TR elektriciteit en art. 222 van het TR gas worden beperkt tot twee of vijf jaar, afhankelijk van de omstandigheden.

28. R2022-070

29. Zie bijvoorbeeld R2025-051.

30. R2024-085 en R2025-048.

31. Zie bijvoorbeeld R2022-039.

4.2. 'WATER'-KLACHTEN

4.2.1. LAATTIJDIGE FACTURATIE

De laattijdig door Vivaqua verzonden facturen leiden nog steeds tot een groot aantal klachten. Die hebben soms betrekking op verzoeken om annulatie wegens laattijdige uitgifte maar ook op problemen die te laat werden ontdekt door het niet-ontvangen van facturen (problemen met verwisselde meters, niet-ontdekte lekken, onderschatte meterstanden ...).



Dit probleem houdt nog altijd in de meeste gevallen verband met de storingen in het SAP-systeem dat Vivaqua heeft ingevoerd voor klantenbeheer. Zoals in eerdere verslagen 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. We stellen echter een daling vast van dergelijke klachten, in lijn met de inspanningen die Vivaqua heeft gedaan om de vertraging bij de facturering weg te werken.

De ondertussen vaste rechtspraak van de Dienst oordeelt dat die vertragingen weliswaar voortkomen uit een fout van Vivaqua, maar dat dat feit op zich niet volstaat om de volledige annulatie van laattijdige facturen te verantwoorden. De in het burgerlijk wetboek

vastgelegde verjaringstermijn voor een factuur is immers 5 jaar, en zolang die termijn niet is verlopen, blijft de factuur opeisbaar.

Een ander gelijkaardig probleem dat echter geen verband houdt met storingen in het SAP-systeem heeft te maken met de laattijdige ontvangst van facturen door de gebruikers. Dat is doorgaans het gevolg van een foutief verzendadres. Ook in die situaties past de Geschillendienst de vijfjarige verjaring toe die is vastgelegd in het burgerlijk wetboek. Voor de aanmaningskosten die vaak verbonden zijn aan dergelijke facturen, kiest de Dienst voor een beoordeling per geval, afhankelijk van of de oorsprong van de fout in het adres bij Vivaqua of bij de gebruiker

ligt. In het eerste geval worden de aanmaningskosten en ingebrekestelling geannuleerd.

4.2.2. LEKTARIEF

De toepassing van het lektarief blijft een terugkerende bron voor klachten van gebruikers die van mening zijn dat dit tarief ze onterecht is geweigerd³². In deze context is een evolutie gekomen met de bevestiging van de Geschillendienst dat de termijn van 12 maanden voor het indienen van de aanvraag niet begint op de datum van herstelling van het lek, maar op de datum van uitgifte van de factuur op basis waarvan de gebruiker de toepassing van het tarief aanvraagt³³.



32. Zie bijvoorbeeld R2024-163.

33. R2025-035.

4.2.3. BETROUWBAARHEID VAN METERSTANDEN EN OVERVERBRUIK

Verschillende ‘water’-klachten hebben betrekking op de betwisting van meterstanden, doorgaans van gebruikers die een factuur hebben ontvangen die naar hun mening veel te hoog is. In enkele van die gevallen getuigen die facturen daadwerkelijk van een flinke stijging in het verbruik ten opzichte van voorgaande jaren.

Naast de mogelijkheid van een lek, zijn bij deze betwistingen twee mogelijke situaties betrokken.

In het eerste geval werd de betwiste meterstand opgenomen door Vivaqua bij een vervanging van de meter³⁴. In die situatie kan de gebruiker die de factuur ontvangt niet nagaan of de vermelde meterstand overeenkomt met de stand op de meter. Vivaqua is van mening dat het in dergelijke situaties aan de gebruiker is om bij de meteropname te controleren of de technicus geen fout heeft gemaakt en beschouwt hij het door de technicus ondertekende document van meteropname als bewijs voor de waarheidsgetrouwheid van de meterstand. Volgens Vivaqua is het aan de gebruiker om te bewijzen dat de meterstand onjuist is.

De Dienst heeft besloten dat een dergelijk bewijs van de gebruiker vragen disproportioneel is. De gebruiker heeft bij de ontvangst van de factuur de meter immers niet meer tot diens beschikking en kan dus niet bewijzen dat de meterstand onjuist is. Wat de bewijswaarde van de vaststellingen betreft, is de Dienst van de mening dat ze wel een indicatie geven

van de op de meter weergegeven meterstand, maar geen daadwerkelijk bewijs kunnen vormen, aangezien ze niet zijn ondertekend door de gebruiker of diens vertegenwoordiger. Als de meteropnemer een fout heeft gemaakt bij de opname, blijft die fout immers aanwezig op de vaststelling. Als de vaststelling echter ook wordt ondertekend door de gebruiker, kan er redelijkerwijs vanuit worden gegaan dat die de meterstand in kwestie heeft gecontroleerd of op zijn minst aanvaard, wat de bewijskracht beduidend zou verhogen. Hetzelfde geldt wanneer de meteropneming vergezeld gaat van een foto van de meter die de meterstand kan bevestigen.

Bij gebrek aan een mede door de gebruiker ondertekend opnameformulier of bij de meteropneming genomen foto's, moet dus worden beoordeeld of het verbruik al dan niet abnormaal hoog is. De Geschillendienst heeft geoordeeld dat vanaf een variatie van 50% ten opzichte van het gebruikelijke verbruik van de gebruiker, het verbruik als abnormaal kan worden beschouwd. De algemene voorwaarden van Vivaqua bepalen immers dat gebruikers bij de vaststelling van een dergelijke variatie worden gewaarschuwd via hun factuur. Bij abnormaal verbruik en bij gebrek aan een mede door de gebruiker ondertekend opnameformulier of bij de meteropneming genomen foto's, is de Geschillendienst van mening dat de meterstand niet betrouwbaar is en dus moet worden vervangen door een geraamde meterstand. De regels voor die raming zijn de regels die zijn vastgelegd in artikel 90 van de algemene voorwaarden van Vivaqua.

De tweede mogelijke situatie is de situatie waarbij

de meter nog altijd bij de gebruiker staat³⁵. In dergelijke situaties is het aan de gebruiker om aan te tonen dat de opgenomen of doorgegeven meterstand onjuist is, ofwel door te bewijzen dat die stand niet te verenigen is met een later opgenomen stand, ofwel door een storing van de meter te bewijzen. Een dergelijke storing kan enkel worden bewezen met een technische controle volgens de procedure die is vastgelegd in artikel 82 van de algemene voorwaarden van Vivaqua. Die controle brengt wel een risico met zich mee voor de gebruiker; als blijkt dat de meter goed werkt, moet de gebruiker de kosten dragen.

4.2.4. VERHUIZINGEN

De Geschillendienst heeft in 2025 een aantal dossiers behandeld die betrekking hadden op verhuizingen³⁶. Het klassieke scenario is het volgende: een gebruiker ontvangt enkele jaren na zijn verhuizing facturen voor verbruik dat na zijn verhuizing in zijn oude woning werd geregistreerd, mogelijk aangevuld met aanmaningskosten en een ingebrekestelling. Deze situatie kan zich voordoen wanneer Vivaqua bij de verhuis geen verhuisformulier heeft ontvangen en de klager dus nog altijd beschouwt als de gebruiker van zijn oude woning.



34. R2025-138.

35. Zie bijvoorbeeld R2025-161.

36. Zie bijvoorbeeld R2025-155, R2025-130, R2025-126, R2025-120, R2025-119.

Vivaqua is van mening in die omstandigheden het recht te hebben om de oude bewoner te blijven factureren, aangezien artikel 27.2.2 van de algemene voorwaarden van Vivaqua bepaalt dat bij gebrek aan een verhuisformulier de abonnee (eigenaar) en gebruiker (huurder) solidair verantwoordelijk zijn voor de betaling van de facturen.

Uit de analyse van de relevant bepalingen van de algemene voorwaarden van Vivaqua zijn twee dingen naar voren gekomen³⁷. In de eerste plaats is het indienen van het verhuisformulier bij Vivaqua de verantwoordelijkheid van de abonnee, en niet van de vertrekkende of intrekende gebruiker, wat betekent dat het ook de abonnee is die door Vivaqua wordt gewaarschuwd bij een onvolledig formulier. In de tweede plaats valt de vertrekkende gebruiker na diens vertrek uit het gebouw niet meer onder de definitie van gebruiker en kan die dus niet verantwoordelijk worden gehouden, zelfs niet solidair, voor de betaling van verbruik dat heeft plaatsgevonden na diens vertrek. De door artikel 27.2.2 van de algemene voorwaarden van Vivaqua ingevoerde solidariteit komt dus tot stand tussen de abonnee en de intrekende gebruiker.

Als Vivaqua niet kan worden verweten dat die bij gebrek aan een verhuisformulier ervanuit is gegaan dat de gebruiker dezelfde is gebleven, kan de vertrekkende gebruiker, die er te goeder trouw vanuit is kunnen gaan dat de situatie in orde was, niet worden verweten dat die zich niet eerder heeft gemeld bij Vivaqua. De facturen bleven immers aankomen op het oude adres zonder dat de gebruiker hiervan op de hoogte kon worden gebracht en het is pas op het moment dat Vivaqua contact opneemt op het nieuwe adres dat de gebruiker hoort van het probleem.

De Geschillendienst heeft daarom vastgelegd dat Vivaqua in deze omstandigheden een eindfactuur moet verzenden naar de vertrekkende gebruiker voor het verbruik tot aan de verhuisdatum. De datum en meterstanden van de verhuis kunnen met elk tegensprekelijk document worden bepaald, doorgaans een uittredende plaatsbeschrijving. Als een dergelijk document niet bestaat, kan de meterstand worden geschat. Elk verbruik van na de verhuis moet solidair worden aangerekend aan de abonnee en de intrekende gebruiker.

4.2.5. RECHTZETTING

In 2025 kreeg de Geschillendienst verschillende klachten die minstens deels te maken hadden met facturen voor een rechtzetting na meerdere jaren van onderschatte meterstanden.

De Geschillendienst is van mening dat in die omstandigheden de rechtzettingsregels die zijn vastgelegd in artikel 92.2 van de algemene voorwaarden van Vivaqua moeten worden gevolgd³⁸. Daarbij moet het verbruik worden uitgesplitst over de volledige lopende periode sinds de laatste opgenomen of doorgegeven meterstand en mag de facturering maar betrekking hebben op maximaal twee of vijf jaar, afhankelijk van de goede of kwade trouw van de klager.

4.2.6. TOEREKENING VAN BETALINGEN

De Geschillendienst kon zich in 2025 verschillende keren uitspreken over de kwestie van de toerekening van door de gebruikers verrichte betalingen. Een representatieve

klacht rond dit probleem had betrekking op een met een gestructureerde mededeling verrichte betaling die werd geboekt op een oudere factuur dan beoogd door de mededeling³⁹. De argumentatie van Vivaqua beruiste op het feit dat de betaling te laat was en de mededeling niet meer geldig. Vivaqua vond het daarom gegrond om de betaling aan de oudste factuur toe te wijzen. In zijn beslissing heeft de Dienst geoordeeld dat het feit dat de betaling te laat was, niet kan leiden tot het negeren van de duidelijk door de gebruiker geuite wens om een specifieke factuur te betalen. Uit artikel 5.208 van het burgerlijk wetboek blijkt immers dat de toerekening van een bepaling wordt beslist door de schuldenaar.

Daarnaast herinnerde de Geschillendienst eraan dat, zelfs als het voor Vivaqua door de vertraagde betaling onmogelijk was om te bepalen welke schuld de gebruiker wilde betalen, hij de toerekeningsregels uit artikel 5.209 van het burgerlijk wetboek had moeten volgen, en de betaling dus had moeten worden toegewezen aan de factuur waarvan de schuldenaar het meeste belang had om die te betalen.



37. R2025-126.

38. Zie bijvoorbeeld R2025-142.

39. R2023-342.



BIJLAGE: OVERZICHTSTABEL VAN BESLISSINGEN UITGEBRACHT IN 2025

De tabel met een overzicht van de verschillende klachten die de Dienst behandelde en waarover in 2025 een beslissing ten gronde werd uitgesproken is beschikbaar op [onze website](#).

Klachten die werden opgelost/ingetrokken na tussenkomst van de Dienst en waarvoor geen beslissing nodig was, zijn niet in deze tabel opgenomen. Hetzelfde geldt voor dringende klachten, die niet gepubliceerd worden.



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.

Éditeurs responsables

K. Welch – E. Mannès – BRUGEL,
Sterrenkundelaan 14 – 1210 Brussel.

Concept et réalisation

www.pafdesign.be

Photo

adobe.stock.com
www.bdkz.be
www.pafdesign.be

Dit thematisch verslag is eveneens [beschikbaar](#)
in het frans.



Sterrenkundelaan 14

1210 Brussel

info@brugel.brussels

www.brugel.brussels