

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

VERSLAG (BRUGEL-VERSLAG-20130712-15)

over de behandeling van klachten en de werking van de Geschillendienst in het jaar 2012

Opgesteld in toepassing van artikel 30novies, §2, laatste lid
van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de
organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels
Hoofdstedelijk Gewest

12/07/2013

Inhoud

1	Juridische achtergrond.....	3
2	Inleiding.....	3
3	Bevoegdheidsgrenzen en vragen aan de Dienst.....	4
3.1	Bevoegdheidsgrenzen van de Dienst.....	4
3.1.1	Alleen consumenten kunnen een beroep doen op de Dienst.....	4
3.1.2	Klachten tegen de beslissingen van BRUGEL: de Dienst is niet bevoegd.....	4
3.1.3	Klachten over de vergoeding: de Dienst is niet bevoegd.....	4
3.2	Procedure voor de aanstelling van een expert door de Geschillendienst en tenlasteneming van de expertisekosten	5
4	Samenwerking met de Ombudsdienst voor Energie.....	5
5	Samenwerking met de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie.....	6
6	Conclusies die moeten worden getrokken uit de feitelijke gegevens.....	6
6.1	Statistische gegevens	6
6.2	Verdeling van de klachten per categorie.....	7
6.3	Verdeling van de klachten volgens de bedrijven in kwestie.....	9
6.4	Herkomst van de klachten.....	10
6.5	Verdeling van de klachten volgens het soort procedure	10
6.6	Verdeling van het aantal klachten volgens het taalregime.....	13
6.7	Behandelingstermijn van de klachten	11
6.8	Statuut van de klachten	11
6.9	Aantal hoorzittingen.....	13
7	Analyse van de interne rechtspraak en conclusies.....	14
7.1	Goodwill/badwill	14
7.2	Klachten over de toekenning van een energiepremie.....	15
7.3	Klachten over de plaatsing van de vermogensbegrenzer	16
7.4	Verbreking van de zegels waardoor de fysieke integriteit van de meter in gevaar kwam	16
8	Conclusies.....	17

I Juridische achtergrond

Overeenkomstig de "elektriciteitsordonnantie"¹ werd bij BRUGEL een Geschillendienst opgericht, hierna "de Dienst" genoemd, die klachten behandelt over de toepassing van de "elektriciteitsordonnantie" en de "gasordonnantie"², en van hun uitvoeringsbesluiten.

De "elektriciteitsordonnantie" voorziet het volgende: "Een jaarverslag wordt gepubliceerd en vermeldt met name de nieuwste trends inzake rechtspraak van de Geschillendienst".³.

Met dit document beantwoorden we aan dit voorschrift.

2 Inleiding

De Brusselse wetgever heeft BRUGEL belast met een algemene opdracht van toezicht op en controle van de toepassing van de hiermee verband houdende ordonnances en besluiten. In dit kader onderzoekt de Geschillendienst, bij elke klacht die hij ontvangt, welke bepaling werd geschonden, de eventuele bevoegdheid van de Dienst ter zake, de gegrondheid van de klacht en de eventuele maatregelen die moeten worden getroffen. Na het onderzoek wordt de klacht al dan niet ontvankelijk verklaard. Indien ze ontvankelijk wordt verklaard, neemt de Dienst een beslissing over de gegrondheid binnen twee maanden na indiening van de klacht.

Dit verslag bevat de feitelijke gegevens over de klachten die in 2012 werden ingediend, hetzij bij de Dienst, hetzij rechtstreeks bij BRUGEL.

Ook de samenwerking van de Dienst met de Ombudsdienst voor Energie en met de Algemene Directie Controle en Bemiddeling wordt beschreven.

Verder bevat het document de conclusies die kunnen worden getrokken uit de feitelijke gegevens.

Ten slotte vermeldt het enkele vragen die worden gesteld aan de Dienst.

¹ Ordonnantie van donderdag 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest,

² Ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (...).

³ Artikel 30novies, § 2, laatste lid van de voornoemde "elektriciteitsordonnantie".

3 Bevoegdheidsgrenzen en vragen aan de Dienst

3.1 Bevoegdheidsgrenzen van de Dienst

De bevoegdheden van de Dienst worden bepaald door de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de elektriciteitsmarkt, artikel 30novies, § 1.

3.1.1 Alleen consumenten kunnen een beroep doen op de Dienst

Noch leveranciers, noch netwerkbeheerders, noch aannemers die werken aan de installatie van de klant kunnen een beroep doen op de Dienst.

De tekst van de elektriciteitsordonnantie¹ is hierover vrij duidelijk: "Elke belanghebbende maakt een geschil aanhangig bij de Geschillendienst nadat deze eerst zonder resultaat stappen heeft ondernomen hetzij bij de betrokken gesprekspartner, hetzij bij de dienst klachtenbehandeling van de leveranciers en de netbeheerders."

De onderlijnde tekst verwijst dus rechtstreeks naar de consumenten.

3.1.2 Klachten tegen de beslissingen van BRUGEL: de Dienst is niet bevoegd

Volgens artikel 30novies, §r, tweede lid van de elektriciteitsordonnantie, is de Dienst niet bevoegd om de klachten tegen de beslissingen van BRUGEL te behandelen. Het betreft beslissingen in aangelegenheden bedoeld in het eerste lid van dit artikel. De voorbereidende werken betreffende artikel 57 van de wijzigingsordonnantie van 20 juli 2011 bevestigen deze interpretatie. Andere beslissingen van Brugel zijn op dezelfde manier bedoeld in artikel 30octies, tweede lid². Het betreft beslissingen in aangelegenheden genoemd in het eerste lid van artikel 30octies, zoals blijkt uit de voorbereidende werken betreffende artikel 56 van de wijzigingsordonnantie. Tegen alle beslissingen van BRUGEL kan beroep worden aangetekend bij de administratieve afdeling van de Raad van State.

3.1.3 Klachten over de vergoeding: de Dienst is niet bevoegd

Klachten inzake het recht op vergoeding, die betrekking hebben op een burgerlijk recht³, vallen uitsluitend onder de bevoegdheid van de rechtbanken van de rechterlijke orde, in casu de rechtbank van eerste aanleg.

Aangezien het recht op vergoeding wordt gezien als een "subjectief recht", meer bepaald een subjectief *burgerlijkrecht*, oordeelt de Raad van State dat het, volgens de bepalingen van artikel 144 van de Grondwet, *uitsluitend* onder de bevoegdheid valt van de rechtbanken van

¹ artikel 30novies, § 2, derde lid

² "Iedere benadeelde partij heeft het recht om een klacht neer te leggen tegen een beslissing van Brugel, een raadpleging of een voorstel van beslissing met het oog op diens heroverweging".

³ Volgens artikel 30novies, § 1, eerste lid, is de Geschillendienst *in fine* niet bevoegd om klachten te behandelen die betrekking hebben op burgerlijke rechten, overeenkomstig artikel 144 van de Grondwet.

de rechterlijke orde. Niet alleen het systeem dat wordt ingevoerd door de ordonnantie, maar ook de toepassing ervan door BRUGEL, moet in overeenstemming zijn met de Grondwet.¹ Door te bepalen dat de Dienst geen klachten mag behandelen "die betrekking hebben op burgerlijke rechten", opteerde het Brussels Parlement ervoor dat deze zouden worden behandeld door een rechtbank van de rechterlijke orde.

3.2 Procedure voor de aanstelling van een deskundige door de Geschillendienst en tenlasteneming van de expertisekosten

De elektriciteitsordonnantie voorziet: de Dienst "beveelt iedere onderzoeks- en verhoormaatregel die hij nodig acht"²

Het huishoudelijk reglement van BRUGEL voorziet: "De Geschillendienst kan op elk moment een deskundige aanstellen."³

De Dienst heeft nagedacht over de modaliteiten van de aanstelling van de deskundige en over de tenlasteneming van de expertisekosten. Hij formuleerde in dit opzicht een voorstel voor de Raad van Bestuur van Brugel dat in 2013 zou moeten worden ingevoerd.

In 2012 werd slechts bij één klacht over de slechte werking van de meters een deskundige aangesteld, namelijk de dienst Metrologie van de FOD Economie.

4 Samenwerking met de Ombudsdienst voor Energie

Deze samenwerking wordt geregeld door het Huishoudelijk Reglement (HR) van de Ombudsdienst voor Energie.⁴ Het HR voorziet in de behandeling van de klachten naargelang hun voorwerp. De Ombudsdienst voor Energie behandelt de klachten die hetzij uitsluitend onder federale bevoegdheid vallen, hetzij onder gemengde bevoegdheid. De FOD Economie behandelt de klachten over de marketing- en verkooppraktijken, en de inbreuken op het akkoord over "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" en op de gedragscode die erbij is gevoegd. De gewestelijke regulatoren behandelen de klachten die uitsluitend onder gewestelijke bevoegdheid vallen.⁵

In het kader van de behandeling van gemengde klachten, behandelde de Dienst verschillende vragen om advies die uitgingen van de Ombudsdienst voor Energie. Deze vragen hadden betrekking op één of meerdere aspecten die onder de gewestelijke bevoegdheid vallen. Wanneer de Ombudsdienst voor Energie zich tot BRUGEL richt in het kader van een vraag tot individuele bemiddeling, richt hij zich impliciet tot de Geschillendienst binnen de grenzen

¹ Paragraaf 14 van het advies van de Raad van State over artikel 60 van het ontwerp van wijzigingsordonnantie van 20 juli 2011

² Artikel 30novies, § 2, vierde lid van de ordonnantie

³ Artikel 9bis, § 7 van het huishoudelijk reglement

⁴ Huishoudelijk Reglement betreffende de "interacties tussen de Ombudsdienst voor Energie en de federale en gewestelijke diensten bevoegd voor energie".

⁵ Het HR preciseert evenwel dat "de dienst die de aanvraag van een dringende procedure ontvangt deze autonoom behandelt, ongeacht het bevoegdheidsdomein waarop de aanvraag betrekking heeft en ongeacht de oorzaak ervan".

van diens bevoegdheden. Wij doen echter opmerken dat voor vragen van algemene aard, de coördinator van BRUGEL deze vragen laat overmaken aan een hoger niveau teneinde het advies van de RvB in te winnen. Zo ook, indien de Ombudsdienst voor Energie wenst dat BRUGEL een standpunt zou innemen, niet in een individueel dossier, maar wel over een thema van algemene aard, zou het dan de Raad van bestuur van BRUGEL zijn die een standpunt zou innemen. Daartoe zou het nodig zijn om het verzoek aan de Raad van Bestuur te formaliseren.

De Dienst nam deel aan de vergaderingen die werden georganiseerd in het kader van de interactie tussen enerzijds de Ombudsdienst voor Energie en anderzijds de FOD Economie en de gewestelijke regulatoren. De wijzigingen van het voornoemde akkoord betreffende "De consument (...)", die werden voorgesteld door de FOD Economie, werden er besproken en de Geschillendienst formuleerde zijn opmerkingen over de voorgestelde wijzigingen. De Ombudsdienst voor Energie legde tevens zijn jaarverslag 2011 voor.

Op de vergadering van 5 juli 2012 tussen BRUGEL en de Ombudsdienst voor Energie, werd de vraag behandeld of de Ombudsdienst, in het kader van de behandeling van een gemengde klacht, individuele aanbevelingen mag formuleren over aspecten die onder gewestelijke bevoegdheid vallen. Hij kan deze aanbevelingen inderdaad formuleren na de Geschillendienst te hebben geraadpleegd over het ontwerp van aanbeveling.

In een ander dossier stelde zich een probleem met de bescherming van de privacy. De Ombudsdienst voor Energie had over deze klacht immers een mail gestuurd naar derden. Er werd gewezen op de plicht om de privacy te respecteren en vervolgens werd het dossier behandeld overeenkomstig het HR.

5 Samenwerking met de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie

In een dossier van een gemengde klacht heeft de Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie onmiddellijk het advies van de DNB gevraagd. Nadat ze diens standpunt had gevolgd en de bemiddeling mislukt was, heeft het ze het dossier onmiddellijk overgemaakt aan BRUGEL, die een beslissing heeft genomen.

6 Conclusies die moeten worden getrokken uit de feitelijke gegevens

6.1 Statistische gegevens

De hierna volgende gegevens zijn afkomstig uit ons informaticasysteem voor klachtenbeheer. Op 31 december 2012 werd een "foto" van de gegevens genomen die werd omgezet in de vorm van een tabel of een grafiek.

Wij kunnen enkel de statistische gegevens voorleggen die konden worden ingevoerd in ons informaticasysteem. Voor sommige complexe klachten moet de behandelingsprocedure worden aangepast en deze aanpassingen kunnen niet altijd worden ingevoerd.

De analyse van deze gegevens geeft een mooi overzicht van de kwaliteit van de opvolging van de verschillende klachten.

In 2012 heeft BRUGEL 115 klachten ontvangen, tegenover 131 in 2011. Deze cijfers betreffen alle ontvangen klachten, ongeacht of ze werden behandeld door de Geschillendienst, werden onderzocht om te worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur of werden doorgestuurd naar andere bevoegde autoriteiten.

6.2 Verdeling van de klachten per categorie

Bij de voorafgaande analyse van de klachten delen onze medewerkers ze in volgens een Europese classificatie op twee niveaus (classificatie van 'ERGEG/CEER):

- Hoofdcategorie
- Secundaire categorieën

Een klacht moet altijd worden ingedeeld in een hoofdcategorie. Het is echter mogelijk dat eenzelfde klacht in geen enkele secundaire categorie kan worden ondergebracht of in meerdere categorieën thuishoort.

Hierna volgt de tabel van de klachten volgens hun hoofdcategorie.

Uit deze tabel blijkt dat de meeste klachten die BRUGEL heeft ontvangen en waarvoor de Geschillendienst bevoegd is, betrekking hebben op de meting; ook in 2011 was dat al het geval.

Tabel 1 - Indeling van de klachten die werden ontvangen door BRUGEL volgens hun onderwerp

ONDERWERP	DETAILS	AANTAL ONTVANGEN KLACHTEN
Meting	Rechtzetting van de meterstand	11
	Werking van de meter	5
	Verbruik zonder contract	4
	Meterverwisseling	4
	Meterstand/raming	4
	Verhuis/overlijden/verandering van klant/combined switch	2
	Andere	11
	Totaal	41
Gewestelijke bevoegdheden	REG-premies	9
	Groene elektriciteit/warmtekrachtkoppeling	4
	Vermogensbegrenzer	3

	Weigering van offerte	2
	Andere	11
Totaal		29
Facturatieproblemen	Onduidelijke of onleesbare of niet-reglementaire factuur	1
	Geen of te late factuur	1
	Waarborg	1
	Aanzuiveringsplan	1
	Andere	12
Totaal		16
(Des)activering	Activering na verhuis/move in	3
	Afsluiting door de netbeheerder na betalingsproblemen of fraude	3
	Noodprocedure	1
	Wederaansluiting na afsluiting	1
	Andere	5
Totaal		12
Prijzen / tarieven	Distributie- of transmissietarieven	3
	Prijs-/tariefwijziging	1
	Bijdrage energie, taksen, btw	1
	Andere	2
Totaal		7
Kwaliteit van de levering	Continuïteit van de levering	2
	Andere	3
Totaal		5
Aansluiting op het net	Termijn/laattijdigheid	2
	Andere	1
Totaal		3
Vergoeding	Vergoeding voor elke directe, lichamelijke of materiële schade na niet geplande/niet-meegedeelde onderbreking, non-conformiteit of onregelmatigheid van de energielevering	1
Slechte of gebrekkige dienstverlening aan de klanten	Andere	1
Switch leverancier	Ongewenste switch	1
Totaal		115

Bron: BRUGEL

6.3 Verdeling van de klachten volgens de aangeklaagde partij

De hierna volgende tabel deelt de klachten in volgens de aangeklaagde partij. Er moet rekening worden gehouden met het feit dat de klachten kunnen gericht zijn tegen verschillende interveniënten tegelijk.

Tabel 2 - Indeling van de klachten ontvangen door BRUGEL volgens de aangeklaagde partij

	2011	2012
SIBELGA	89	73
ECS/ELECTRABEL	57	25
LAMPIRIS	12	12
ENI GAS & POWER (ex-NUON)	10	5
Leefmilieu Brussel (BIM)	-	9
BRUGEL / Gewestelijke autoriteiten	7	5
OCTA+	-	4
EDF LUMINUS	4	3
ESSENT	1	2
MIVB	-	1

Bron: BRUGEL

Zoals blijkt uit de bovenstaande tabel, zijn de meeste klachten gericht tegen SIBELGA, de distributienetbeheerder. Op de tweede plaats komt de groep ELECTRABEL, de grootste gas- en elektriciteitsleverancier in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Toch is het aantal klachten over deze beide spelers afgenomen; de klachten gericht tegen ELECTRABEL zijn in één jaar tijd met 50% gedaald.

Het aantal klachten gericht tegen LAMPIRIS is stabiel gebleven hoewel het marktaandeel is vergroot.

In 2012 werden slechts 9 klachten ingediend over energiepremiedossiers die werden behandeld door het BIM.

Het aantal klachten gericht tegen BRUGEL of de Brusselse gewestelijke autoriteiten is lichtjes gedaald ten opzichte van 2012, van 7 naar 5. Deze klachten hadden betrekking op de behandeling van fotovoltaïsche dossiers door de regulator.

Het grootste aantal klachten is gericht tegen Sibelga. Dat wordt verklaard door twee factoren:

- De klagers maken niet altijd het onderscheid tussen de rollen van leverancier en van netbeheerder. Daarom wanden ze zich regelmatig tot de DNB.
- Sibelga is de enige maatschappij die te maken heeft met de hele Brusselse bevolking.

6.4 Herkomst van de klachten

Tabel 3 - Herkomst van de klachten

Herkomst van de klachten	Aantal
OCMW	9
AD Controle en bemiddeling	2
Kabinet	2
De klager of zijn raadsman	55
Federale ombudsman	38
Inforgazelec	10
Totaal	116

Bron: BRUGEL

Iets minder dan de helft van de klachten wordt rechtstreeks door de klagers ingediend bij de Geschillendienst.

De tweede grootste bron van klachten is de federale Ombudsdienst voor Energie. Die stuurt ons de klachten door die betrekking hebben op de gewestelijke bevoegdheden.

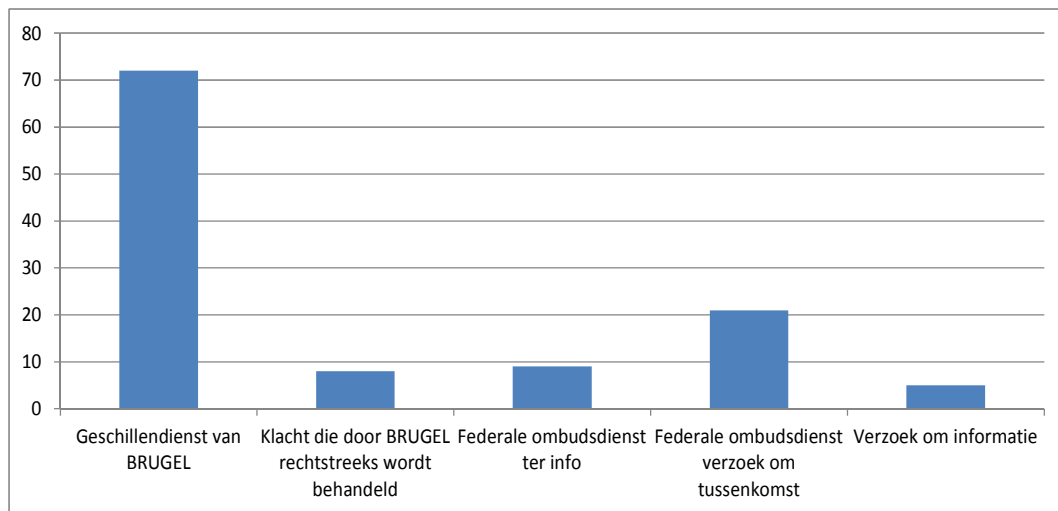
Er dient opgemerkt dat sommige klachten van de beide instanties tegelijk komen.

6.5 Verdeling van de klachten volgens het soort procedure

Wanneer BRUGEL een klacht ontvangt, wordt die eerst ingedeeld zodat ze volgens de juiste procedure kan worden behandeld. We maken een onderscheid tussen de volgende procedures:

1. Klachten die *a priori* moeten worden behandeld door de Geschillendienst:
2. Klachten die onder Brusselse bevoegdheid vallen maar niet onder de bevoegdheid van de Geschillendienst (zie paragraaf 3.1);
3. Informatie van de Ombudsdienst voor Energie over een klacht die onder gewestelijke bevoegdheid valt en waarvoor werd bemiddeld;
4. Vraag van de Ombudsdienst voor Energie om een advies te verstrekken in het kader van een bemiddeling of tussen te komen na het mislukken van de bemiddeling;
5. Klacht die, na onderzoek, eerder een vraag om informatie is.

Figuur 1 - Verdeling van de klachten volgens het soort procedure



Bron: BRUGEL

Als de federale ombudsdienst ons op de hoogte brengt dat hij bemiddelt ivm een klacht, komt de Geschillendienst niet tussen en laat hij de partijen een akkoord bereiken met de steun van de ombudsdienst. Als de bemiddeling mislukt, kan een van de partijen of beide een klacht indienen bij de Dienst, die dan een dwingende beslissing neemt. Volgens dit scenario worden de klachten ingedeeld in de categorie "federale ombudsdienst - vraag om tussenkomst".

6.6 Statuut van de klachten

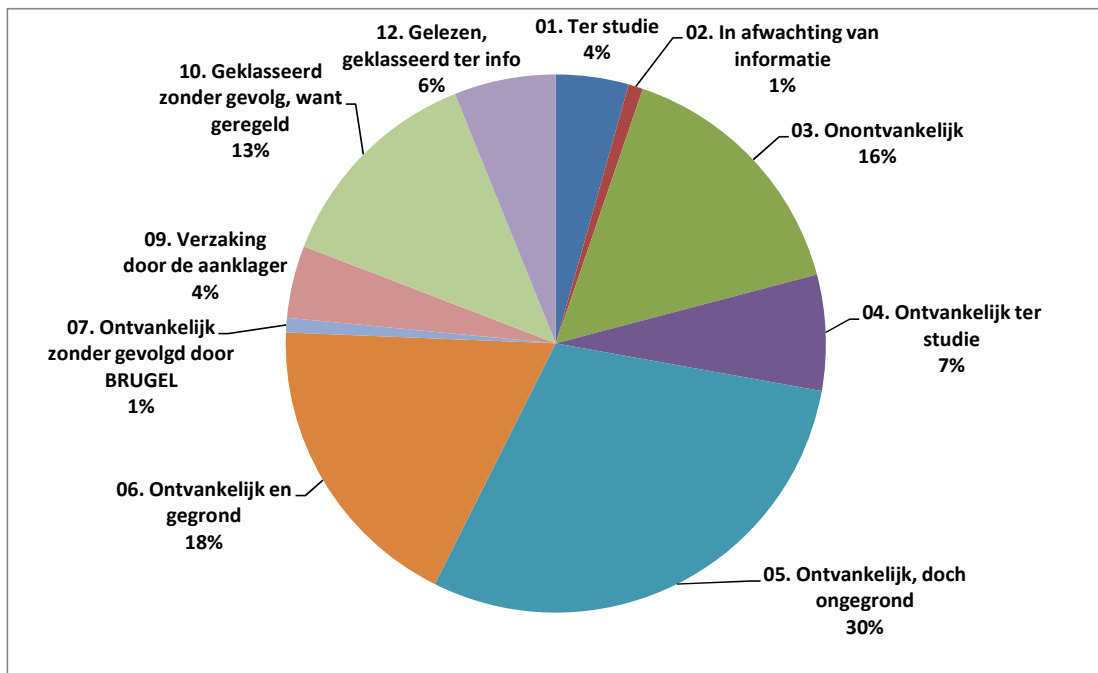
Ongeveer één klacht op vijf is ontvankelijk en gegrond en een zeker aantal klachten wordt opgelost vóór elke beslissing van BRUGEL. Dat wordt geïllustreerd in de onderstaande figuur.

Bijna één klacht op 3 is ontvankelijk maar niet gegrond, wat ook wijst op een gebrek aan kennis van de markregels bij de eindgebruikers.

De Geschillendienst neemt niet in alle ingediende klachtendossiers een beslissing. Sommige klachten worden door de klager zelf opgegeven of zonder gevolg geklasseerd als de aangeklaagde partij de klant een bevredigende oplossing heeft voorgesteld. Deze beide scenario's vertegenwoordigen respectievelijk 4 en 13% van de klachten.

De klachten die niet het voorwerp hebben uitgemaakt van een bijzondere behandeling of een beslissing, zijn deze die voor informatie werden doorgestuurd door de Ombudsdienst voor Energie of deze waarin eerder om meer informatie werd gevraagd.

Figuur 2 - Statuut van de klachten 2012 op 31/03/2013



Bron: BRUGEL

6.7 Behandelingstermijn van de klachten

Volgens het HR van Brugel moeten de klachten worden behandeld in twee belangrijke etappes:

- Nagaan of de klacht ontvankelijk is binnen een termijn van 21 dagen;
- De klacht behandelen binnen een termijn van 2 maanden nadat de Dienst werd gecontacteerd. Deze termijn kan met 2 maanden worden verlengd indien de Dienst bijkomende informatie vraagt. Een nieuwe verlenging van deze termijn is mogelijk met het akkoord van de klager.

Ter herinnering: bij de controle van de ontvankelijkheid wordt nagegaan of:

- De klacht behoorlijk werd ingediend (dwz of de klager eerst heeft getracht het probleem op te lossen met de aangeklaagde partij en of alle elementen aanwezig zijn);
- De klacht onder de bevoegdheid van Brugel valt.

De gemiddelde tijd tussen de ontvangst van een klacht en de ontvankelijkheidsverklaring bedraagt 28 dagen. 78 klachten werden behandeld binnen de toebedeelde termijn van 21 dagen.

De maximumtermijn voor een ontvankelijkheidsverklaring was 224 dagen.

Deze waarden moeten worden gezien in de context van de procedure. In de praktijk zijn de ingediende klachten vaak onvolledig of vergen ze een complexe analyse om het bevoegdheidsniveau van Brugel te bepalen. De medewerker die de klacht behandelt moet dus vaak bijkomende informatie vragen voordat hij zich kan uitspreken over de ontvankelijkheid.

Het gebeurt ook vaak dat de Geschillendienst van Brugel een klacht pas al dan niet ontvankelijk kan verklaren nadat een ander machtsniveau zich heeft uitgesproken over een algemeen aspect van de klacht.

Deze complicaties worden niet in aanmerking genomen bij het invoeren van klachten en kunnen de termijnen deels vertekenen.

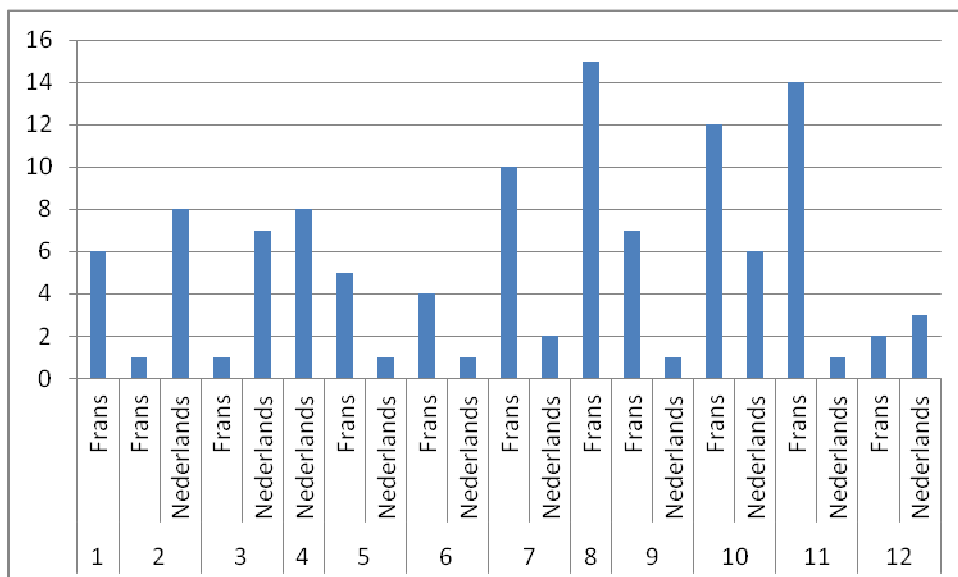
Op 31 maart 2013 waren 90 klachten (van de 115 die werden ingediend) afgesloten. De andere klachten werden nog onderzocht of er werd nog gewacht op bijkomende informatie van de klagers of de aangeklaagde partijen.

De gemiddelde tijd tussen de ontvangst van deze afgesloten klachten en de beslissing van de Geschillendienst bedroeg 70 dagen.

76 klachten (van de 90) werden behandeld binnen de toebedeelde termijn van 4 maanden en een tiental klachten vergden een behandelingstermijn van meer dan 6 maanden.

6.8 Verdeling van het aantal klachten in de loop van het jaar

Figuur 3 - Aantal klachten in de loop van het jaar



De klachten vrij uniform in de tijd ingediend bij de Geschillendienst, zonder dat dit behandelingsproblemen met zich meebrengt.

17 klachten werden ingediend in het Nederlands, tegenover 98 in het Frans.

6.9 Aantal hoorzittingen

De klachtenbehandelingsprocedure voorziet met name dat de Geschillendienst hoorzittingen organiseert indien een van de partijen hierom verzoekt.

Op 31 maart 2013 waren twee hoorzittingen georganiseerd voor klachten betreffende geschillen in 2012.

In een derde dossier werd eveneens een hoorzitting voorgesteld, maar de klager achtte het niet nuttig om hierop te verschijnen en heeft schriftelijk geantwoord op de argumenten van de aangeklaagde partij.

Er dient opgemerkt dat de Geschillendienst de partijen niet systematisch heeft uitgenodigd om hun belangen te verdedigen tijdens een hoorzitting. Deze vraag is pas sinds april 2013 geformaliseerd in onze briefwisseling aan de partijen nadat we alle informatie-elementen schriftelijk hebben ontvangen.

7 Analyse van de interne rechtspraak en conclusies

7.1 Goodwill/badwill

Verskillende klachten die bij de Dienst werden ingediend hadden betrekking op de betwisting van de factuur van Sibelga voor elektriciteits- of gasverbruik zonder leveringscontract (vergoeding verschuldigd voor frauduleus afgenomen elektriciteit of gas).¹. De huidige tekst van de Technische Reglementen Elektriciteit en Gas gaf aanleiding tot interpretatieproblemen die intussen werden besproken met Sibelga. Naar aanleiding van deze besprekingen heeft de distributienetbeheerder in zijn voorstel van nieuwe technische reglementen de toepasbare artikels gewijzigd.².

In zijn vonnis van 8 juni 2012 oordeelde de vrederechter van het kanton Elsene dat de consument moet bewijzen dat hij voor de betwiste verbruiksperiodes een contract heeft ondertekend met de leverancier. Bij ontstentenis van dit bewijs werd de eis van Sibelga (facturatie van het onwettige verbruik) gegrond verklaard.

De Geschillendienst oordeelde als volgt: "Door niet te reageren op een duidelijk totaal abnormale facturatie, terwijl hij dit wel moest vermoeden, aangezien ze hem in staat stelde om jaarlijks ongeveer 2.000 kWh te blijven verbruiken en jaarlijks slechts, op basis van deze facturen, voor een verbruik te betalen dat ongeveer 300 keer lager lag dan de realiteit, heeft de heer X niet alleen het voornoemde voorschrift van artikel 199 van het Technisch reglement niet nageleefd, maar ook blijk gegeven van zijn wil om noch zijn leverancier, met wie hij contractueel verbonden was, noch SIBELGA hiervan in kennis te stellen.

¹ Artikels 194, § 3, derde lid en 203, § 2, tweede lid van het Technisch Reglement Elektriciteit; artikels 150, § 3, derde lid en 160, § 2, tweede lid van het Technisch Reglement Gas

² Er is in deze artikels niet langer sprake van "fraude" of "vastgestelde fraude"

Uit dit gedrag in de betwiste jaren, voorafgaand aan de rechtzetting van SIBELGA, kunnen we afleiden dat de heer X werd geïnspireerd door de specifieke kwade trouw waarnaar artikel 245 van het Technisch reglement verwijst die, onafhankelijk van elke manipulatie van de meter, een houding veronderstelt van, actief of passief, winstbejag, dankzij fouten in de meteropname die hij niet heeft veroorzaakt maar die wel winstgevend kunnen blijken te zijn. "¹

Een andere beslissing luidde als volgt:

"Uit het voorgaande leidt de Geschillendienst af dat er geen enkele zekerheid bestaat, wel integendeel, over het feit of de gasmeter van het appartement van mevrouw X daadwerkelijk verzegeld was op de dag dat zij in haar appartement is ingetrokken, namelijk op 1 oktober 2006. Bij gebrek aan bewijs van het tegendeel in het dossier, maar onder voorbehoud van wat volgt, is mevrouw X dus ter goeder trouw en zonder frauduleuze bedoelingen gas beginnen te verbruiken in haar appartement. "²

In een derde beslissing oordeelde de Dienst dat het "in heel deze context moeilijk te geloven is dat de heer X geen fraude heeft willen plegen. Het gebrek aan contract voor de bedoelde periode is, in deze context, significant voor hetzij een poging om de regelgeving niet te respecteren en zijn energieverbruik niet te betalen, hetzij nalatigheid in het beheer van zijn zaken. "³

7.2 Klachten over de toekenning van een energiepremie

Bij de behandeling van klachten over de toekenning van een energiepremie stelde de Geschillendienst leemtes vast in de algemene voorwaarden betreffende de energiepremie 2012 van Leefmilieu Brussel (BIM). De tekst van bepaalde punten van de algemene voorwaarden is immers vatbaar voor interpretatie. Punt 5.1 van de algemene voorwaarden voorziet dat, over een periode van 5 jaar, eenzelfde premie voor dezelfde werken niet meerdere keren kan worden aangevraagd.

De Dienst acht het opportuun om deze tekst als volgt aan te vullen en te preciseren:

- Aanvulling van de tekst met de volgende woorden: "zelfs als de eerste aanvraag werd geweigerd.";
- Precisering: over een periode van 5 jaar kan dezelfde premie niet worden aangevraagd voor dezelfde werken, **voor zover deze werken dezelfde voorwerpen hebben;**
- De mogelijkheid moet worden voorzien om, over een periode van 5 jaar, dezelfde premie aan te vragen voor dezelfde werken die een ander voorwerp hebben wanneer, na een eerste aanvraag, de toekenning van de premie enkel werd geweigerd om redenen van administratieve aard;

¹ Beslissing van de Geschillendienst van 10 september 2012

² Beslissing van de Dienst van 26 september 2012

³ Beslissing van de Dienst van 30 november 2012

De Dienst stelt ook voor om de Nederlandse versie van punt 3 van de algemene voorwaarden te verbeteren om ze conform te maken met de Franse versie.

7.3 Klachten over de plaatsing van de vermogensbegrenzer

De Geschillendienst ontving ook een aantal klachten over de plaatsing van een vermogensbegrenzer.

Hij stelde vast dat verschillende energieleveranciers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hun residentiële klanten verplichten om al hun energieschulden te betalen voordat ze de verwijdering van de vermogensbegrenzer kunnen aanvragen bij de distributienetbeheerder.

De Dienst verwijst in dit opzicht naar artikel 25 sexies, paragraaf 6 van de Elektriciteitsordonnantie: *"het gezin kan vragen dat de begrenzer wordt weggenomen zodra zijn situatie geregulariseerd is of wanneer het reeds de helft van zijn schuld (voor de levering van elektriciteit) heeft aangezuiverd in naleving van het aanzuiveringsplan. In dit geval zal de leverancier de begrenzer laten weghalen binnen de 15 dagen na de aanvraag."*

Deze bepaling is ook van toepassing voor de "beschermde afnemers".

7.4 Verbreking van de zegels waardoor de fysieke integriteit van de meter in gevaar kwam

De Geschillendienst ontving heel wat klachten ter betwisting van een factuur van Sibelga na de vaststelling dat de zegels werden verbroken waardoor de fysieke integriteit van de meter in gevaar kwam.

De Dienst benadrukt dat artikel 203, § 2, alinea 2 van het Technisch Reglement Elektriciteit (of de overeenstemmende bepaling van artikel 160 van het Technisch Reglement Gas) impliciet verwijst naar het begrip burgerlijke aansprakelijkheid.

De meter staat onder toezicht van de gebruiker van het distributienet. De gebruiker is wettelijk aansprakelijk voor de schade die wordt toegebracht aan zijn meter, overeenkomstig artikel 1384, lid 1, van het Burgerlijk Wetboek.

In de veronderstelling dat de gebruiker van het distributienet de identiteit van de fraudepleger kent, kan hij de zaak voor de bevoegde hoven en rechtbanken brengen om het herstel van het geleden nadeel te verkrijgen.

8 Conclusies

BRUGEL heeft in 2012 kunnen vaststellen dat het aantal klachten lichtjes gedaald is. Dat doet vermoeden dat de marktspelers met hogere kwaliteitsniveaus werken dan in de voorgaande jaren en hun processen verbeteren. Dat betekent echter niet dat alles perfect functioneert.

De ingediende klachten wijzen ook op verschillende interpretaties van het reglementair kader of op praktijken die zouden moeten worden verbeterd. BRUGEL is van mening dat de fouten van het verleden moeten helpen om de werking in de toekomst te verbeteren.

* *

*