



2014
JAARVERSLAG

Verslag over de behandeling van klachten
en de werking van de Geschillendienst

brugel ● ●
DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

Verslag over de behandeling van klachten en de werking van de Geschillendienst

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. Ter verduidelijking, dit verslag bespreekt ook geschillen die niet onder de Geschillendienst ressorteren, maar direct onder BRUGEL, namelijk onder zijn Raad van Bestuur.

¹ Ordonnantie van 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”.

Inhoudsopgave

	Juridische achtergrond			
1	Inleiding	2	3.2	Fraude, verbreking van de zegels van SIBELGA en verbruik zonder contract 15
1.1	Bevoegdheidsgrenzen van de Dienst	2	3.3	Rechtzetting van meetgegevens 15
1.1.1	Alleen consumenten kunnen een beroep doen op de Dienst	2	3.4	Schadevergoeding 16
1.1.2	Klachten tegen de beslissingen van BRUGEL: de Dienst is niet bevoegd	3	3.4.1	Klacht betreffende de toepassing van artikel 32quinquies 16
1.1.3	Klachten inzake schadevergoeding	3	3.4.2	Informatieaanvragen van de Ombudsdienst voor Energie 17
1.2	Aanstelling van experts	4	3.5	Klachten over de ODV 17
2	Conclusies die moeten worden getrokken uit de feitelijke gegevens	5	3.5.1	Problematiek in verband met de syndicussen van gebouwen 17
2.1	Statistische gegevens	5	3.5.2	Verzegeling van meters zonder toelating van de vrederechter 18
2.2	Verdeling van de klachten per categorie	5	3.5.3	Verlies van het statuut van beschermde afnemer 19
2.3	Verdeling van de klachten volgens de aangeklaagde partij	8	3.5.4	Niet mededeling aan de OCMW's van de plaatsing van vermogensbegrenzers 19
2.4	Herkomst van de klachten	9	3.6	De «energie»-premies 20
2.5	Verdeling van de klachten volgens het soort procedure	9	3.6.1	Situatie 20
2.6	Status van de klachten	10	3.6.2	Rechten en verplichtingen van het BIM: 20
2.7	Behandelingstermijn van de klachten	11	3.6.3	Analyse van de algemene context 26
2.8	Verdeling van het aantal klachten in de loop van het jaar	12	4	Externe samenwerking 27
2.9	Aantal hoorzittingen	13	4.1	Samenwerking met de Ombudsdienst voor Energie (OVE) 27
3	Analyse van de interne rechtspraak en conclusies	14	4.2	Samenwerking met de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie 27
3.1	Problematiek van de verhuizen	14	5	Conclusies 28

Lijst van de illustraties

Figuur 1: Verdeling van de klachten volgens het soort procedure	10	Figuur 3: Aantal klachten in de loop van het jaar	12
Figuur 2: Status van de klachten 2014 op 23/04/2015	11		

Lijst van de tabellen

Tabel 1: Indeling van de klachten, ontvangen door BRUGEL, volgens hun onderwerp	6	Tabel 3: Herkomst van de klachten	9
Tabel 2: Indeling van de klachten, ontvangen door BRUGEL, volgens de aangeklaagde partij	8	Tabel 4: Behandelingstermijnen van de klachten	11

1 Inleiding

De Brusselse wetgever heeft aan BRUGEL een algemene opdracht toevertrouwd van toezicht en controle op de toepassing van de desbetreffende ordonnanties en besluiten. In dit kader onderzoekt de Geschillendienst bij elke klacht die hij ontvangt, welke bepaling werd geschonden, of BRUGEL of de Geschillendienst ter zake bevoegd is, de gegrondheid van de klacht en de eventuele maatregelen die moeten worden getroffen om de zaak recht te zetten. Na onderzoek wordt de klacht al dan niet ontvankelijk verklaard. Inzake de klachten die ontvankelijk werden verklaard, neemt de Dienst een beslissing over de gegrondheid van de klacht binnen de 2 maanden na de indiening van de klacht.

Dit verslag bevat de feitelijke gegevens over de klachten die in 2014 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.

1.1 Bevoegdheidsgrenzen van de Dienst

De bevoegdheden van de Dienst zijn beperkt tot de bepalingen vermeld in artikel 30novies, § 1 van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de elektriciteitsmarkt.

“Art. 30novies. [1 § 1. - Er wordt in de schoot van Brugel een “Geschillendienst” gecreëerd die klachten behandelt :

- 1°. betreffende de toepassing van deze ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten;
- 2°. betreffende de toepassing van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegenisretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en haar uitvoeringsbesluiten;
- 3°. betreffende de werking van de gas- en elektriciteitsmarkten;
- 4°. met betrekking tot de activiteiten van een leverancier, netbeheerder of tussenpersoon;
- 5°. betreffende de toekenning van een financiële hulp in het kader van het in artikel 24, § 2 bedoelde programma van uitvoering;

dit met uitzondering van deze die betrekking hebben op burgerlijke rechten.

De Geschillendienst is niet bevoegd om de klachten tegen de beslissingen van Brugel te behandelen.

1.1.1 Alleen consumenten kunnen een beroep doen op de Dienst

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

De tekst van de elektriciteitsordonnantie⁴ 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 vetgedrukte tekst verwijst dus rechtstreeks naar de consumenten. Men zal echter begrijpen dat een OCMW dat tevergeefs tracht om van een leverancier de gegevens te verkrijgen die overeenstemmen met de bepalingen van de ordonnantie eveneens een klacht kan indienen bij de Geschillendienst.

⁴ Artikel 30novies, § 2, derde lid.

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

Volgens artikel 30novies, §1, tweede lid van de elektriciteitsordonnantie, *“de Geschillendienst is 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 lid⁵. 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, behalve tegen de beslissingen die betrekking hebben op de burgerlijke rechten. Hetzelfde geldt voor de beroepen tegen de beslissingen van de Geschillendienst.

1.1.3 Klachten inzake schadevergoeding

Klachten inzake het recht op schadevergoeding, die betrekking hebben op een burgerlijk recht⁶, 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 *burgerlijk* recht, 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 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 Grondwet⁷. Door te bepalen dat de Dienst geen klachten mag behandelen “die betrekking hebben op burgerlijke rechten” (artikel 30novies van de elektriciteitsordonnantie), opteerde het Brussels

Parlement ervoor dat deze zouden worden behandeld door een rechtbank van de rechterlijke orde.

Niettemin, hoewel de tekst van de ordonnantie dit niet uitdrukkelijk vermeldt, maar zoals de Raad van State het formuleerde in zijn advies betreffende het ontwerp van ordonnantie over dit onderwerp, kan de Dienst worden erkend, met een expliciete tekst, **als bevoegd om vast te stellen of de in de ordonnantie vermelde voorwaarden voor de toekenning van een forfaitaire schadevergoeding zijn vervuld, als dit “recht op schadevergoeding” dus gefundeerd is, (zonder vaststelling van de imputeerbaarheid, de omvang en het bedrag van de schade)**. Dat is het geval voor de schadevergoedingen die worden geregeld door artikel 32bis, 32ter, 32quater, 32septies en 32octies van de elektriciteitsordonnantie.

Artikel 32novies zegt echter dat deze bepalingen (en die van artikel 32quinquies en 32sexies) “niet de toepassing van andere wettelijke bepalingen verhinderen”; men denkt hier aan de artikelen van het Burgerlijk Wetboek betreffende de burgerlijke aansprakelijkheid.

De gasordonnantie bevat gelijkaardige bepalingen in artikel 24bis en volgende.

Het slachtoffer kan dus ook een vordering instellen bij een rechtbank van de rechterlijke orde om de schadevergoeding te eisen waarop hij recht heeft.

Tot slot, als de schadevergoeding wordt geweigerd, kan het slachtoffer zich ook wenden tot de Raad van Bestuur van BRUGEL, die bevoegd is om “elke natuurlijke of rechtspersoon (te) gelasten zich te houden aan de bepalingen van deze ordonnantie” en, als de persoon in gebreke blijft na het verstrijken van de termijn “hem een administratieve boete op te leggen” (electriciteitsordonnantie, artikel 32; gasordonnantie, artikel 24).

⁵ “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.”

⁶ 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.

⁷ Paragraaf 14 van het advies van de Raad van State over artikel 60 van het ontwerp van wijzigingsordonnantie van 20 juli 2011.

1.2 Aanstelling van experts

De elektriciteitsordonnantie voorziet: de Dienst *"beveelt iedere onderzoeks- en verhoormaatregel die hij nodig acht."*⁸

Het huishoudelijk reglement van BRUGEL voorziet: *"De Geschillendienst kan op elk moment een deskundige aanstellen."*⁹

De Dienst heeft nagedacht over de modaliteiten van de aanstelling van de deskundige en over de tenlasteneming van de expertisekosten. Het zou verstandig zijn om in de ordonnantie een bepaling te voorzien die dit aspect omkadert, in navolging van wat er was voorzien voor de Geschillenkamer.

Tot nu toe moest de Dienst externe experts laten tussenkomen in enkele specifieke gevallen: de metrologische dienst, om een tegenwicht te vormen voor de expertise van SIBELGA, en experts in speciale HVAC-technieken¹⁰ en warmtenetten om klachten in verband met de energieprijzen toe te lichten en te begrijpen. De Dienst heeft deze experts autonoom aangesteld en heeft ze voor hun bijdrage vergoed. Deze modaliteiten zouden heel goed kunnen worden betwist door een van de partijen, wat de effectiviteit van het werk van de expert enigszins zou kunnen aantasten.



2 Conclusies die moeten worden getrokken uit de feitelijke gegevens

2.1 Statistische gegevens

De hierna volgende gegevens zijn afkomstig uit ons informaticasysteem voor klachtenbeheer. Op 24 april 2015 werd een "foto" van de gegevens van 2014 genomen die werd omgezet in de vorm van een tabel of een grafiek.

De statistische gegevens die we voorleggen, zijn beperkt tot de invoermogelijkheden van 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 goed overzicht van de kwaliteit van de opvolging van de verschillende klachten.

In 2014 heeft BRUGEL 148 klachten ontvangen ten opzichte van 114, 115 en 131 in respectievelijk 2013, 2012 en 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. Het aantal klachten kan als stabiel worden beschouwd.

Gezien het beperkte aantal klachten, een honderdtal, zou het gevaarlijk zijn om te snel algemene conclusies te trekken, zelfs al kunnen via deze verschillende vaststellingen bepaalde praktijken worden aangestipt, die soms buiten het domein van de regulator vallen.

2.2 Verdeling van de klachten per categorie

Bij de voorafgaande analyse van de klachten delen de medewerkers ze in volgens een Europese classificatie op twee niveaus, de classificatie die werd opgesteld door de Council of European Energy Regulators (CEER):

1. Hoofdcategorie
2. 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.

Hieronder wordt de tabel met de klachten gepresenteerd in functie van 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; dat was al het geval in 2011, 2012 en 2013. Er valt echter een aanzienlijke toename vast te stellen van de klachten over de gewestelijke materies en in het bijzonder, van de klachten verbonden met de energiepremies.

⁸ Artikel 30novies, § 2, vierde lid van de ordonnantie.

⁹ Artikel 9bis, § 7 van het huishoudelijk reglement.

¹⁰ Heating Ventilation Air Conditionning.

Tabel 1

Indeling van de klachten, ontvangen door BRUGEL, volgens hun onderwerp

Voorwerp	Details	Aantal ontvangen klachten		
		2012	2013	2014
Meting	Rechtzetting van de meterstanden	11	14	9
	Werking van de meter	5	8	4
	Verbruik zonder contract	4	2	13
	Meterverwisseling	4	2	3
	Meterstand/raming	4	6	9
	Verhuis/overlijden/verandering van klant / combined switch	2	5	5
	Verandering van meter	0	1	0
	Andere	11	12	10
Totaal		41	50	53
Regionale bevoegdheden	REG-premies	9	15	27
	Groene elektriciteit/warmtekrachtkoppeling	4	6	1
	Beschermde klant	0	2	10
	Vermogensbegrenzer	3	8	5
	Weigering van offerte	2	0	2
	Andere	11	6	8
Totaal		29	37	53
Facturatieproblemen	Onduidelijke of onleesbare of niet reglementaire factuur	1	2	0
	Geen of te late factuur	1	0	0
	Waarborg	1	0	0
	Betalingsplan	1	0	0
	Andere	12	0	5
Totaal		16	2	5
Betalingsprobleem	Administratieve kosten	0	1	0
	Betalingsplan	0	0	1
	Andere	0	2	0
Totaal		0	3	1
(Des)Activering	Activering na verhuis/move in	3	4	4
	Afsluiting door de netbeheerder na betalingsproblemen of fraude	3	0	1
	Noodprocedure	1	4	1
	Wederaansluiting na afsluiting	1	2	3
	Desactivering na niet-betaling of laattijdige betaling	0	1	1
	Andere	5	4	7
Totaal		12	15	17
Prijs / tarief	Distributie- of transmissietarieven	3	0	0
	Prijs-/tariefwijziging	1	1	1
	Bijdrage energie, taksen, btw	1	0	0
	Tussentijdse factuur	0	0	1
	Andere	2	0	3
Totaal		7	1	5

Voorwerp	Details	Aantal ontvangen klachten		
		2012	2013	2014
Kwaliteit van de levering	Continuïteit van de levering	2	1	0
	Andere	3	0	0
Totaal		5	1	0
Aansluiting op het net	Termijn/laattijdigheid	2	2	0
	Weigering aansluiting	0	0	2
	Tarief	0	0	1
	Andere	1	1	0
Totaal		3	3	3
Schadevergoeding	Vergoeding voor elke directe, lichamelijke of materiële schade na niet geplande/niet-meegedeelde onderbreking, non-conformiteit of onregelmatigheid van de energielevering	1	0	2
	Vergoeding voor afwezigheid van energielevering als gevolg van een administratieve fout	0	0	2
	Varia	0	0	4
Totaal		1	0	8
Slechte of gebrekkige dienstverlening aan de klanten	Andere	1	0	0
	Elektronisch beheer	0	0	1
Totaal		1	0	1
Switch leverancier	Ongewenste switch	1	1	0
	Andere	0	1	1
Oneerlijke handelspraktijken	Contractuele voorwaarden	0	0	1
Totaal		115	114	148

Bron: BRUGEL



2.3 Verdeling van de klachten volgens de aangeklaagde partij

De hierna volgende tabel deelt de klachten in volgens de aangeklaagde partij. Er dient te worden opgemerkt dat de ingediende klachten tegen meerdere betrokkenen tegelijk gericht kunnen zijn.

Tabel 2

Indeling van de klachten, ontvangen door BRUGEL, volgens de aangeklaagde partij

	2011	2012	2013	2014
SIBELGA	89	73	64	69
ECS/ELECTRABEL	57	25	38	38
Leefmilieu Brussel (BIM)	-	9	15	27
LAMPIRIS	12	12	14	27
Octa +				12
EDF LUMINUS	4	3	6	4
BRUGEL / Gewestelijke autoriteiten	7	5	5	0
ENI GAS & POWER (ex-NUON)	10	5	3	8
	-	4	2	
ANDERE (SYNDICUS, AANNEMERS...)	-	-	1	
ESSENT	1	2	0	3
MIVB	-	1	-	
ENECO				1

Bron: BRUGEL

In het algemeen, gezien het geringe aantal ontvangen klachten, heeft het weinig zin om statistische conclusies te trekken uit deze gegevens, maar is het zinvoller om ze in hun context te plaatsen.

SIBELGA is het bedrijf waartegen het grootste aantal klachten is gericht. Dit is te verklaren door twee factoren:

- De klagers maken niet altijd het onderscheid tussen de rol van leverancier en deze van de netbeheerder. Ze noemen dus regelmatig SIBELGA.
- SIBELGA is de enige maatschappij die te maken heeft met de gehele Brusselse bevolking.

Op de tweede plaats komt de groep ELECTRABEL/ECS als het bedrijf waarover de gebruikers klachten hebben. Dit bedrijf is ook de grootste gas- en elektriciteitsleverancier in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, die drie vierde van de klanten bevoorraadt.

Het aantal klachten tegen LAMPIRIS is gestegen met zijn marktaandeel.

In 2014 werden er 27 klachten ingediend over energiepremedossiers die werden behandeld door het BIM, tegenover 10-15 de voorgaande jaren.

In 2014 werd er geen enkele klacht ingediend tegen BRUGEL of de Brusselse gewestelijke autoriteiten. Deze klachten hadden betrekking op de behandeling van fotovoltaïsche of warmtekrachtkoppelingsdossiers door de regulator.

Voor verschillende spelers is het aantal klachten te klein om er conclusies uit te trekken.

2.4 Herkomst van de klachten

Tabel 3

Herkomst van de klachten

Herkomst van de klachten	Aantal 2012	2013	2014
De klager of zijn raadsman	55	61	71
Federale ombudsman	38	43	49
OCMW	9	8	10
Inforgazelec	10	5	16
AD Controle en bemiddeling	2	0	0
Kabinet	2	0	0
CREG	0	0	2
Totaal	116	117	148

Bron: BRUGEL

Ongeveer de helft van de klachten wordt door de klagers rechtstreeks ingediend bij de Geschillendienst.

De tweede grootste bron van klachten is de Federale Ombudsdienst voor Energie (OVE). Deze laatste stuurt de klachten die betrekking hebben op de gewestelijke bevoegdheden door naar BRUGEL, hetzij ter informatie terwijl

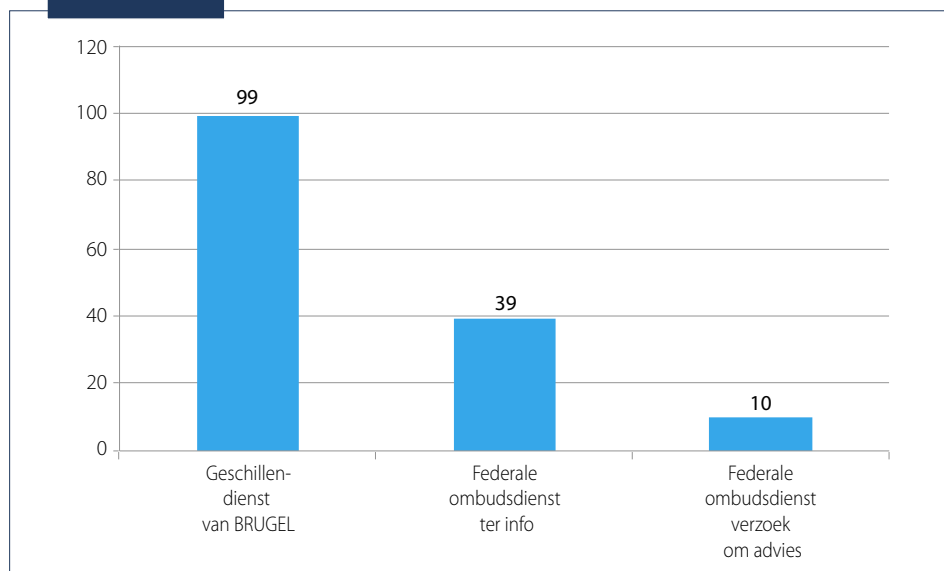
er een bemiddeling loopt, hetzij voor advies als de OVE een verduidelijking wenst over de wetteksten in een bepaalde concrete situatie of meer in het algemeen.

Sommige klachten kunnen van de twee instanties tegelijk afkomstig zijn.

2.5 Verdeling van de klachten volgens het soort procedure

Wanneer BRUGEL een klacht ontvangt, wordt die eerst ingedeeld zodat deze volgens de juiste procedure kan worden behandeld. BRUGEL onderscheidt de volgende procedures:

1. Klachten die a priori moeten worden behandeld door de Geschillendienst;
2. Klachten die onder BRUGEL bevoegdheid vallen maar niet onder de bevoegdheid van de Geschillendienst;
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 BRUGEL ervan op de hoogte brengt dat hij bemiddelt naar aanleiding van 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 de klachter/afnemer een klacht

indienen bij de Dienst, die dan een dwingende beslissing neemt. In dit scenario worden de klachten ingedeeld in de categorie "Geschillendienst van BRUGEL".

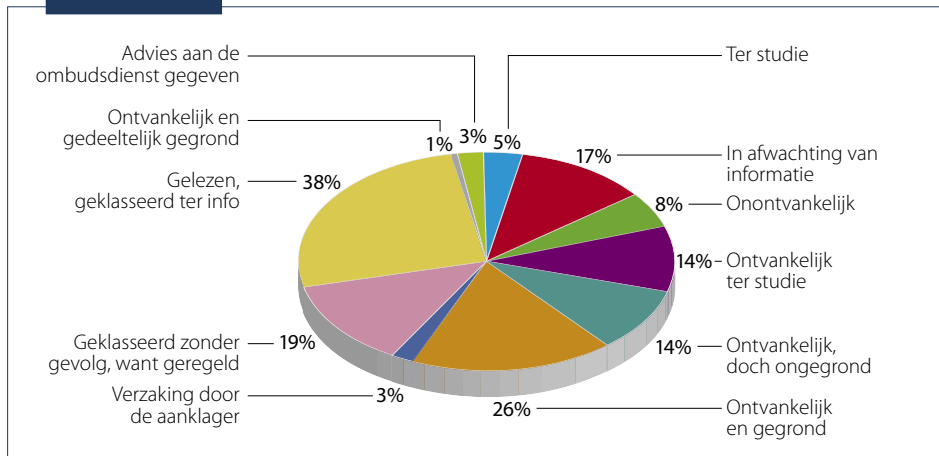
2.6 Status van de klachten

Het is interessant om vast te stellen dat de grote meerderheid van de klachten (hetzij 92%), ontvankelijk zijn, dat wil zeggen dat ze binnen het bevoegdheidsdomein van BRUGEL vallen. Ze worden dan ofwel behandeld door de geschillendienst, ofwel voorgelegd aan de Raad van Bestuur van BRUGEL, ofwel, voor de klachten waarvoor een bemiddeling plaatsvindt, gewoon gelezen.

Hoewel het aantal onontvankelijke klachten beperkt is, is de oorzaak van de onontvankelijkheid vaak de afwezigheid van een bewijs van voorafgaande bespreking met de

beschuldigde partij of het feit dat het geschil bij de verkeerde rechterlijke instantie aanhangig werd gemaakt.

Voor de ontvankelijke klachten die door BRUGEL werden behandeld, zijn de genomen beslissingen vrij gevarieerd. De Geschillendienst neemt overigens niet in alle ingediende klachtendossiers een beslissing. Van sommige klachten wordt door de klager zelf afstand gedaan of andere klachten worden zonder gevolg geklasseerd als de aangeklaagde partij aan de klant een bevredigende oplossing heeft voorgesteld.

Figuur 2*Statuut van de klachten 2014 op 23/04/2015*

Bron: BRUGEL

2.7 Behandelingstermijn van de klachten

Volgens het Huishoudelijk Reglement (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 mits akkoord van de klager.

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

- De klacht behoorlijk werd ingediend (nl. 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.

Tabel 4*Behandelingstermijnen van de klachten*

Ontvangstbevestiging (5 dagen)		Datum ontvankelijkheid (21 dagen)		Beslissing (60 - 120 of 180 dagen)	
Binnen de termijn	Buiten de termijn	Binnen de termijn	Buiten de termijn	Binnen de termijn	Buiten de termijn
115	33	113	35	80	68
78%	22%	76%	24%	54%	46%

Bron: BRUGEL

Het onderzoek van de ontvankelijkheid van de klachten gebeurt binnen de geldende termijn, namelijk 21 dagen, in ongeveer drie vierde van de gevallen. De maximumtermijn voor het ontvankelijkheidsonderzoek bedraagt ongeveer 200 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 te bepalen of Brugel bevoegd is. 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 andere instantie 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 24 april 2015 waren 126 klachten (van de 148 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.

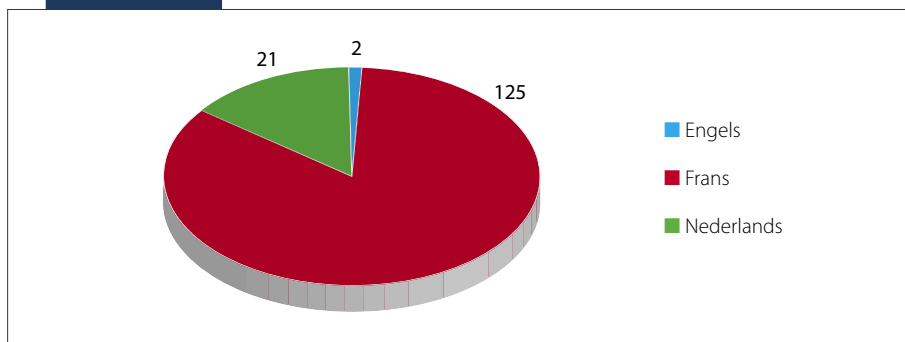
De gemiddelde tijd tussen de ontvangst van deze afgesloten klachten en de beslissing van de Geschillendienst (hetzij 57 klachten) bedroeg 95 dagen, als we geen rekening houden met de dossiers die werden ingediend ter informatie. 33 klachten werden behandeld buiten de termijn, 22 binnen de termijn.

Deze slechte resultaten zijn voornamelijk het gevolg van het feit dat het voor de Geschillendienst moeilijk is om de klachten verbonden met de energiepremies te behandelen. Al deze klachten werden buiten de termijn behandeld! Terwijl de klachten die betrekking hebben op de hoofdactiviteit van BRUGEL voor het grootste deel binnen de termijn werden behandeld.

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

Figuur 3

Aantal klachten in de loop van het jaar



Bron: BRUGEL

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

21 klachten werden ingediend in het Nederlands, tegenover 125 in het Frans en 2 in het Engels. We merken op dat sommige

klachten in de twee taalregelingen worden meegeteld omdat ze noch in het Frans, noch in het Nederlands werden ingediend en het dus niet mogelijk is om ze in de ene of de andere taalregeling op te nemen.

2.9 Aantal hoorzittingen

De procedure voor de behandeling van klachten voorziet met name dat de Geschillendienst hoorzittingen organiseert indien een van de partijen hierom verzoekt. Bij de uitwisseling van informatie met de verschillende partijen, nodigt de Dienst de partijen systematisch uit om expliciet mee te delen of ze een hoorzitting wensen.

We stellen vast dat van deze mogelijkheid weinig gebruik wordt gemaakt door de partijen: in 2014 werden er slechts zeven hoorzittingen gevraagd en georganiseerd. Desalniettemin zijn hoorzittingen vaak nuttig om een goed inzicht te krijgen in de feiten en het recht.



3 Analyse van de interne rechtspraak en conclusies

3.1 Problematiek van de verhuizen

Om deze problematiek en de door de Dienst genomen beslissing toe te lichten, is het nuttig om de feiten die in het dossier zijn vermeld te onderzoeken en ze te analyseren in drie stappen: Ze worden hieronder gedetailleerd beschreven:

MOZA-procedure: tenlasteneming van de kosten voor de opening van de meter.

Preambule

De MOZA-procedure (Move Out Zonder Afspraak) is een afvraag tot afsluiting van de meter ingediend door de energieleverancier van wie de klant de woning niet meer bewoont. Ze wordt uitgevoerd door de distributienetbeheerder SIBELGA. Het doel van deze procedure is de meter(s) te verzegelen omdat de identiteit van de nieuwe bewoner niet gekend is.

De Geschillendienst (hierna 'de Dienst' genoemd) heeft een aantal klachten ontvangen waarvan de betwisting betrekking had op een MOZA.

Beschrijving van de vastgestelde feiten

Een klager betwist de afsluiting van zijn elektriciteitsmeter en de kosten voor de opening van de meter die hieruit voortvloeien met als reden dat hij een energiecontract had aangevraagd bij een energieleverancier op de dag nadat hij zijn intrek had genomen in de woning en dat hij over een geldig leveringscontract voor elektriciteit beschikte vijf dagen voor zijn meter werd verzegeld.

Uit de grondige analyse van het dossier blijkt dat de energieleverancier van de vroegere bewoner en de nieuwe bewoner dezelfde was. De vroegere bewoner heeft zijn energieleverancier meegedeeld dat hij ging verhuizen en de nieuwe bewoner heeft, op zijn beurt, het naar behoren ingevulde energieovernamedocument naar de voornoemde leverancier gestuurd.

Na ontvangst van de brief bestemd voor de "nieuwe bewoner" van de woning, verstuurd door de energieleverancier, heeft de klager zich online ingeschreven op de site van de leverancier.

Ondertussen heeft de energieleverancier een MOZA-aanvraag ingediend bij SIBELGA om de meter te later verzegelen bij gebrek aan een overnemer.

SIBELGA heeft een van haar technici ter plaatse gestuurd om de nieuwe bewoner te identificeren en hem te vragen zijn situatie zo snel mogelijk te regulariseren, of indien dit niet kon, de meter te verzegelen.

Bij zijn eerste bezoek heeft de technicus van SIBELGA de meter verzegeld met als reden dat hij ter plaatse niemand heeft aangetroffen.

Deze informatie werd formeel tegengesproken door de klager met als reden dat hij heel de dag aanwezig was in zijn appartement.

De Dienst heeft vastgesteld dat het verslag van het bezoek van de technicus onnauwkeurig was ten opzichte van het verslag dat de Klachtendienst van de distributienetbeheerder had meegedeeld.

Genomen beslissing en motivatie

Op basis van de historiek van de feiten oordeelde de Dienst dat de energieleverancier niet verantwoordelijk kon worden gesteld voor de afsluiting zonder afspraak van de meter van de klager aangezien er geen geldig energiecontract was op de dag van de afsluiting.

De Dienst raadde de energieleverancier niettemin aan om langer te zoeken naar de nieuwe bewoner en/of de eigenaar van de woning vooraleer een MOZA-aanvraag in te dienen bij SIBELGA.

Omdat er geen technisch document was als bewijs van de afwezigheid van de klager op de dag van de afsluiting, heeft de Dienst SIBELGA gevraagd om de kosten voor de opening van de meter te annuleren die aan de klager werden gefactureerd via de energieleverancier.

Aanbeveling

De Dienst herinnert eraan dat het energieovernamedocument (EOD) en de online inschrijving op de site van de energieleverancier niet gelijkstaan met een energiecontract.

De Dienst raadt SIBELGA aan de meter(s) pas te verzegelen na zich er grondig van te hebben vergewist dat er geen nieuwe bewoner ter plaatse was.

3.2 Fraude, verbreking van de zegels van SIBELGA en verbruik zonder contract

De problematiek van verbreking van de zegels en het verbruik zonder contract¹¹ komt aan bod in de volgende gevallen:

Beschrijving van de vastgestelde feiten

De klaagster vraagt aan SIBELGA om haar gasmeter te openen wanneer zij haar intrek neemt in de woning, maar SIBELGA weigert dit omdat het conformiteitstest van de installatie niet volledig is. Anderhalf jaar later wordt er een nieuwe aanvraag tot opening ingediend. Dit keer stelt SIBELGA vast dat de zegels werden verbroken en dat de klaagster gas verbruikt zonder contract. Ze zegt dat het haar installateur is die de zegels heeft verbroken. Hoe het ook zij, er is verbruik zonder contract, dat SIBELGA factureert aan het tarief “verbreking van de zegels”, in overeenstemming met artikel 150 van het Technisch Reglement “gas”.

De klaagster wendt zich op 4 juli 2014 tot de CREG om het tarief voor het verbruik te betwisten; de CREG geeft het dossier onmiddellijk door aan BRUGEL, de bevoegde autoriteit voor de tarieven in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest sinds 1 juli 2014.

Genomen beslissing en motivatie

De Dienst herinnert eraan dat de verbreking van de zegels door anderen dan SIBELGA of zonder haar akkoord verboden is (art. 150, § 2 van het Technisch Reglement “gas”). De Dienst stelt vast dat de administratieve kosten, de kosten verbonden met de technische prestaties en de verschuldigde vergoeding voor frauduleus afgenomen gas, bedoeld in § 3 van hetzelfde artikel, naar behoren goedgekeurd en gepubliceerd op de site van SIBELGA, correct werden berekend. De klacht wordt bijgevolg ongegrond verklaard.

3.3 Rechtzetting van meetgegevens

Beschrijving van de vastgestelde feiten

Er werden bij de Dienst verscheidene klachten ingediend met als voorwerp de betwisting van een factuur na een rechtzetting van de meetgegevens. De rechtzetting had betrekking op verschillende verbruiks jaren omdat de vorige facturen gebaseerd waren op¹² te lage schattingen. SIBELGA had immers gedurende verschillende opeenvolgende jaren geen toegang gekregen tot de meter om de jaarlijkse meterstand op te nemen.

De Ombudsdienst voor Energie heeft het advies gevraagd van de Dienst in het kader van de behandeling van een klacht

ingediend door een professionele klant en met als voorwerp de betwisting van een factuur na de rechtzetting van de meetgegevens elektriciteit. Dit dossier heeft tekortkomingen onthuld van SIBELGA, met name het niet toepassen van een correctiefactor 40 die niet was opgenomen in de databanken van SIBELGA op het ogenblik van de plaatsing van de meter.

In een ander dossier ten slotte, was de klager van mening dat de rechtzetting van de meetgegevens slechts betrekking mocht hebben op twee jaar voor de laatste periodieke meteropname¹³.

¹¹ art. 194 van het Technisch Reglement “elektriciteit” - art. 150 van het Technisch Reglement “gas”.

¹² In toepassing van artikel 224 §§ 1 en 2 van het technisch reglement elektriciteit en artikel 181 §§ 1 en 2 van het technisch reglement gas.

¹³ Artikel 245 van het technisch reglement elektriciteit en artikel 201 van het technisch reglement gas luiden als volgt:

“Tenzij er sprake is van kwade trouw kan een eventuele rechtzetting van de meetgegevens en de bijbehorende facturatie slechts betrekking hebben op een periode van hoogstens twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname.”

De te lage schatting van het verbruik was voornamelijk te wijten aan verscheidende ernstige tekortkomingen begaan door SIBELGA. Inderdaad, SIBELGA had de meterstand 2003 zoals hij door de klager was meegedeeld niet ingevoerd. Bijgevolg waren de meterstanden van 2004, 2005 en 2006 slecht geregistreerd door SIBELGA. Bovendien had SIBELGA geen enkel controlebezoek gebracht in de loop van de periode waarin het verbruik te laag was geschat om te controleren of het ingevoerde verbruiksvolume overeenstemde met het werkelijke verbruik.

Genomen beslissingen en motivatie

In de klachtendossiers waarin de rechtzetting betrekking had op meerdere jaren van (te laag geschat) verbruik, werd geoordeeld dat de klager niet staande kon houden dat hij te goeder trouw was geweest. Bijgevolg werd beslist dat de verjaringstermijn van vijf jaar van toepassing was, zoals voorzien door het Burgerlijk Wetboek¹⁴, voor de rechtzetting van de meetgegevens, en niet de termijn van twee jaar voorzien in het technisch reglement in geval van goede trouw.

SIBELGA had inderdaad elk jaar een brief of kaart voor de opname van de meter verstuurd om de werkelijke meterstanden te verkrijgen, maar er was geen enkel gevolg gegeven aan de vraag van SIBELGA.

Bovendien, in het eerste dossier, vermeldten de facturen die de leverancier had verstuurd in de loop van de periode waarin het verbruik te laag was geschat, uitdrukkelijk dat de meterstanden geschatte meterstanden waren. In het tweede dossier stond deze vermelding niet op de facturen, maar deze vermeldten wel

uitdrukkelijk dat de klager de klantendienst van de leverancier kon contacteren als hij meende dat de verbruiksgegevens onjuist waren. In de twee gevallen had de klager geen enkele stap ondernomen, noch bij zijn leverancier, noch bij SIBELGA. In het klachtendossier waarvoor de Ombudsdienst voor Energie het advies had gevraagd van de Geschillendienst, was deze van mening dat de klaagster niet staande kon houden dat ze te goeder trouw was en dat, bijgevolg, de meetgegevens mochten worden rechtgezet over een periode van vijf jaar. De klaagster kon immers moeilijk volhouden dat ze als professionele klant niet zou hebben gemerkt dat het gefactureerde verbruiksvolume elektriciteit 1/40 bedroeg van het werkelijke volume. De klaagster had bovendien nooit gereageerd terwijl ze enerzijds een terugbetaling van een aanzienlijk bedrag had ontvangen en anderzijds haar voorschotten zeer sterk waren verlaagd. De klaagster was verplicht om haar zaken goed te beheren: ze had haar tussentijdse facturen moeten controleren en de stand van haar meter moeten opnemen, waardoor ze had kunnen vaststellen dat haar voorschotten niet hadden moeten worden verlaagd. Tot slot heeft de klaagster ook haar meterstanden niet aan SIBELGA doorgegeven.

In het dossier waarin de klager van mening was dat de rechtzetting van de meetgegevens slechts betrekking mocht hebben op twee jaar voor de laatste periodieke meteropname, werd geoordeeld dat de klager te goeder trouw was geweest en dat, bijgevolg, de termijn van twee jaar van toepassing was. Er werd aan SIBELGA gevraagd om de twee foutieve meterstanden te vervangen en de meetgegevens recht te zetten over een periode van twee jaar.

3.4 Schadevergoeding

Er werden verschillende vragen gesteld over de concrete toepassing van de bepalingen die de schadevergoedingen ten laste van SIBELGA of de leveranciers regelen.

3.4.1 Klacht betreffende de toepassing van artikel 32quinquies

De eerste klacht heeft betrekking op de toepassing van artikel

32quinquies van de elektriciteitsordonnantie (onderbreking, niet-conformiteit of onregelmatigheid van de stroovoorziening, te wijten aan een fout van de distributienetbeheerder).

Beschrijving van de vastgestelde feiten

De klager vraagt de terugbetaling van de verplaatsingskosten van zijn DVD-t receptor die onbruikbaar werd na een niet

¹⁴ Volgens artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek verjaren de Interests van geleende sommen en, in het algemeen, al wat te betalen is per jaar of op kortere termijnen, door verloop van vijf jaren.

geplande onderbreking van de stroomvoorziening, meer bepaald als gevolg van de overbelasting op het ogenblik van de herneming van de stroomvoorziening.

SIBELGA is van mening dat het gaat om een ongelukkig gevolg van haar interventie die ze, volgens haar mening, correct heeft uitgevoerd.

Genomen beslissing en motivatie

De Geschillendienst is van mening dat SIBELGA, via voorafgaande metingen van de belastingen (vooral in de winterperiode), het risico van overbelasting had kunnen beoordelen en de noodzakelijke voorzorgen had kunnen nemen. Zonder zelf tot een beoordeling over te gaan, verklaart de Dienst dat de klager dus het recht heeft de schadevergoeding te vragen voorzien in artikel 32quinquies, evenals de franchise van 30€ op basis van de bepalingen van het burgerlijk recht inzake burgerlijke aansprakelijkheid.

3.4.2 Informatieaanvragen van de Ombudsdienst voor Energie

De eerste aanvraag heeft betrekking op de vraag of er, voor het slachtoffer, een beroep bestaat tegen een weigering tot schadeloosstelling van een leverancier of een distributienetbeheerder. Er bestaat geen specifiek beroepsmogelijkheid.

3.5 Klachten over de ODV

3.5.1 Problematiek in verband met de syndicussen van gebouwen

Beschrijving van de vastgestelde feiten

Een syndicus van een gebouw sluit een professioneel energiecontract af met een energieleverancier X in naam van een vereniging van mede-eigenaars (hierna "VME" genoemd). Na meerdere onbetaalde facturen beslist de energieleverancier X om een "DROP" procedure op te starten tegen zijn klant. Deze procedure is een aanvraag om de meter af te sluiten, ingediend door een energieleverancier van wie de professionele klant nog steeds niet heeft betaald nadat hij in gebreke werd gesteld. Een van de bewoners van het gebouw, die kennis heeft

Het slachtoffer kan daarentegen:

- zich tot BRUGEL wenden die, via haar Raad van Bestuur, *"elke natuurlijke of rechtspersoon (kan) gelasten zich te houden aan de bepalingen van deze ordonnantie of de uitvoeringsbesluiten ervan binnen de termijn die de Commissie bepaalt" (...) en "als deze persoon in gebreke blijft na het verstrijken van de termijn, kan de Commissie hem een administratieve boete opleggen"*, per dag vertraging;
- door middel van een vordering ingesteld voor het burgerlijk gerecht, een integrale schadeloosstelling eisen (stelsel van de burgerlijke aansprakelijkheid).

De tweede vraag heeft betrekking op de vraag of, wanneer het slachtoffer een schade heeft geleden vermeld in de twee ordonnanties, elektriciteit en gas, hij aanspraak kan maken op de schadevergoedingen voorzien door elk van de twee ordonnanties. In de mate waarin elk van de twee ordonnanties specifiek een schadevergoeding voorziet, en er geen bepaling bestaat die verbiedt ze te cumuleren, is het antwoord positief. De bestaansreden van de Brusselse wetgeving is dat in dit voorbeeld de schade groter is als ze zich in twee energietypes voordoet dan in één.

genomen van een van de brieven waarin de energieleverancier X met afsluiting dreigt, dient een "dringende" klacht in bij Geschillendienst met als reden dat de meters die met afsluiting worden bedreigd, de verwarmingsketel voeden die zijn hoofdwoonplaats bedient en dat de syndicus van het gebouw alle energiefacturen heeft betaald.

Genomen beslissing en motivatie

De Dienst heeft de energieleverancier X eraan herinnerd dat artikel 25sexies §4 van de elektriciteitsordonnantie en artikel 20quater §2 van de gasordonnantie bepalen: *"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.”

De energieleveranciers moeten de openbare dienstverplichtingen betreffende de bescherming van de huishoudelijke afnemer naleven zoals voorzien door artikel 25quater en 25sexies van de elektriciteitsordonnantie en artikel 20ter en 20quater van de gasordonnantie (afsluiting van de meter, plaatsing van een vermogensbegrenzer, enz...).

De Dienst heeft vastgesteld dat het type energiecontract dat de syndicus afsloot in naam van de VME aan de basis lag van het aangekaarte probleem.

De energieleverancier hield vol dat het contract voor de levering van elektriciteit en gas dat was afgesloten door de syndicus van het gebouw van de VME een professioneel contract was en dat de beschermingsmaatregelen van de Brusselse ordonnances de facto niet van toepassing waren.

Maar op grond van artikel 2, 28° van de elektriciteitsordonnantie kan het leveringscontract dat door de syndicus werd afgesloten niet als een professioneel contract worden beschouwd, want een professionele klant is een klant die de elektriciteit of het gas dat op zijn verbruikssite wordt geleverd, voor professionele doeleinden gebruikt. De elektriciteit of het gas dat wordt geleverd op grond van het contract voor energielevering dat door de syndicus van een residentieel gebouw wordt afgesloten, is niet bestemd voor professioneel gebruik door deze syndicus.

Aanbeveling

De Dienst raadt de energieleveranciers aan om waakzamer te zijn bij de behandeling van de aanvragen voor energiecontracten door syndicussen van gebouwen.

3.5.2 Verzegeling van meters zonder toelating van de vrederechter

Beschrijving van de feiten

Een klager betwist de afsluiting van zijn elektriciteitsmeter met als reden dat deze laatste zijn hoofdwoonplaats bedient. Uit de grondige analyse van zijn dossier blijkt dat de klager een “home office” was, namelijk dat hij de elektriciteit zowel voor privé- als professionele doeleinden gebruikte.

Hij oefende zijn beroepsactiviteit uit op de gelijkvloerse verdieping van het gebouw en gebruikte de eerste verdieping als zijn hoofdwoonplaats. Blijkbaar had de klager een professioneel energiecontract afgesloten bij energieleverancier Y.

Vanwege meerdere onbetaalde facturen ondanks herinneringen en ingebrekestellingen, had de energieleverancier aan de distributienetbeheerder gevraagd om de elektriciteitsmeter van de klager te verzegelen zonder toelating van de vrederechter en had hij de klager daarvan op de hoogte gebracht.

De klager en zijn gezin zaten enkele dagen zonder elektriciteit.

Genomen beslissing en motivatie

Gezien het voorgaande was de Dienst van oordeel dat de energieleverancier van de klager niet op de hoogte was van de reële situatie van zijn klant. Voor de energieleverancier was de klager een professionele klant en bijgevolg heeft hij de regels toegepast die gelden voor deze verbruikerscategorie. In onderhavig geval konden de beschermingsmaatregelen voor huishoudelijke klanten voorzien door de elektriciteits- en de gasordonnantie niet onmiddellijk worden toegepast.

Aanbeveling

De Dienst raadt de Brusselse “home-office”-verbruiker aan om een huishoudelijk energiecontract af te sluiten als hij van de voornoemde beschermingsmaatregelen voor huishoudelijke klanten wil genieten.

3.5.3 Verlies van het statuut van beschermde afnemer

Beschrijving van de feiten

Een klager betwist het verlies van het statuut van beschermde afnemer met als reden dat hij nog steeds een schuld had bij zijn commerciële energieleverancier op de dag waarop deze laatste de leveringen heeft hervat.

Genomen beslissing en motivatie

Artikel 25septies, §6, 1e lid van de elektriciteitsordonnantie en artikel 20quiquies, §6, 1e lid van de gasordonnantie bepalen: “Zodra het gezin alle schuld heeft aangezuiverd in naleving van

het aanzuiveringsplan wordt het gezin niet meer erkend als beschermde afnemer en wordt de opschorting van het in de § 4 van dit artikel bedoelde contract beëindigd. “

Bij de indiening van zijn klacht heeft de klager aan de Dienst gezegd dat hij nog steeds een bedrag verschuldigd was aan zijn leverancier op 30/08/2011, de datum waarop de distributienetbeheerder de listing heeft ontvangen van deze leverancier met de beschermde afnemers die hun schuld hadden aangezuiverd, waarin de EAN-codes van de klager waren vermeld.

De energieleverancier van de klager deelde de Dienst mee dat zijn diensten de levering van elektriciteit en gas aan de klager voortijdig hadden hervat, want deze laatste had zijn schuld nog niet aangezuiverd.

De Dienst heeft vastgesteld dat de energieleverancier de bepalingen van de voornoemde elektriciteits- en gasordonnanties niet heeft nageleefd.

Aanbeveling

De Dienst raadt de commerciële energieleveranciers aan om hun klanten die tijdelijk van het statuut van beschermde afnemer genieten pas terug te nemen na de aanzuivering van hun schulden.

3.5.4 Niet mededeling aan de OCMW's van de plaatsing van vermogensbegrenzers.

Beschrijving van de feiten

Een OCMW heeft een formele klacht ingediend tegen een leverancier van wie het, ondanks herhaaldelijke mondelinge en schriftelijke klachten, bijna geen, of onbetrouwbare informatie ontving betreffende hun klanten met betalingsmoeilijkheden, die op het grondgebied van de gemeente woonden, bij wie de genoemde leverancier een vermogensbegrenzer had laten plaatsen.

Genomen beslissing en motivatie

De procedure voor de plaatsing van een begrenzer, op initiatief van een leverancier bij een van zijn klanten die zijn facturen niet betaalt na een ingebrekestelling, wordt geregeld door artikel 25sexies van de ordonnantie van 19 juli 2001

betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De start van deze procedure vereist, volgens § 5 van het voornoemde artikel, dat de leverancier het OCMW van de gemeente waar het leveringspunt zich bevindt - op de hoogte brengt - tenzij zijn klant deze mededeling weigert.

Vooraleer de grond van de zaak te onderzoeken, heeft de Geschillendienst eerst een beslissing genomen inzake zijn bevoegdheid. Deze Dienst werd opgericht om klachten te ontvangen die voornamelijk worden ingediend door de gebruikers van het distributienet (gas en elektriciteit), maar de omschrijving van artikel 30novies, § 2, tweede lid van de voornoemde ordonnantie is ruim: *“Elke belanghebbende maakt een geschil aanhangig bij de Geschillendienst”*. De Geschillendienst is dus bevoegd om een klacht te ontvangen van een OCMW.

De Dienst heeft vervolgens zijn bevoegdheid onderzocht met betrekking tot het voorwerp van de klacht, de niet-naleving van een openbare dienstverplichting (“ODV”) vermeld aan het begin van deze paragraaf. Artikel 30novies, § 1, 1° bepaalt: *“Er wordt in de schoot van Brugel een “Geschillendienst” gecreëerd die klachten behandelt: 1° betreffende de toepassing van deze ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten;”,* de Dienst is ook bevoegd voor de niet-naleving van een ODV.

Daarna heeft de klacht in kwestie de Raad van Bestuur in staat gesteld om kennis te nemen van de feiten. Als autoriteit, gemachtigd door artikel 32 van de ordonnantie om elke persoon te gelasten zich te houden aan de bepalingen van deze ordonnantie, heeft de Raad van Bestuur zich rechtstreeks tot de leverancier gericht. De Raad heeft de leverancier herinnerd aan het grote belang van de mededeling van de leveringspunten waar een begrenzer werd geplaatst: dit laat het OCMW toe – behalve als de verbruiker in moeilijkheden van bij het begin heeft geweigerd dat zijn naam wordt meegedeeld - om zo vroeg mogelijk actie te ondernemen bij de klanten in moeilijkheden en hen administratieve of financiële steun te verlenen. De federale wetgever heeft de OCMW's speciale fondsen ter beschikking gesteld voor dit doel. Het doel is duidelijk de spiraal van schuldopbouw bij de

klant te vermijden en, als neveneffect, de aangroei van het passief van zijn leverancier.

De leverancier in kwestie werd gelast om de lijst van leveringspunten uitgerust met vermogensbegrenzers snel en vervolgens regelmatig mee te delen en heeft de eisen van BRUGEL ingewilligd en blijft hieraan vandaag correct voldoen.

Aanbeveling

De Dienst raadt de leveranciers aan, voor zover nodig, om onverwijld te voldoen aan de verplichting tot informatie vermeld in het voornoemde artikel 25sexies, over de

leveringspunten waarvoor ze de plaatsing van een vermogensbegrenzer hebben aangevraagd. Zoals uiteengezet op het einde van de vorige paragraaf, hebben de leveranciers hier evenveel belang bij als hun klanten in moeilijkheden. Hoewel ze niet aanwezig is in de hier beschreven klacht, beantwoordt de verplichting van de leveranciers om de OCMW's te informeren over hun aanvraag, bij de vrederechter, om de leveringscontracten van hun niet-beschermde klanten met schulden te ontbinden, aan dezelfde behoeften en moet ze bijgevolg worden nageleefd (zie ordonnantie "elektriciteit" van 19 juli 2001, voornoemd, artikel 25octies, § 3, en ordonnantie "gas" van 1 april 2004, art. 20sexies, § 3).

3.6 De "energie"-premies

De Geschillendienst is bevoegd voor het beheer van de klachten met betrekking tot de energiepremies die worden toegekend door het BIM.

De aanvragers richten zich tot de Dienst nadat ze een beroep hebben ingediend bij het BIM als deze aanvragers geen genoegdoening verkrijgen.

3.6.1 Situatie

In 2014 was er een aanzienlijke toename van het aantal klachten tegen het BIM (27 in 2014, tegenover 15 het voorgaande jaar).

Deze grote toevloed van klachten over een materie die niet tot de bevoegdheid van de regulator behoort, heeft de organisatie van de Dienst sterk verstoord en de Dienst verplicht om zich te buigen over bepaalde elementaire beginselen van het administratief recht.

De hierna volgende analyse illustreert enkele situaties waarmee de Dienst werd geconfronteerd en de genomen beslissingen, die niet volledig zijn, maar daarom niet minder representatief.

3.6.2 Rechten en verplichtingen van het BIM:

3.6.2.1 Verplichtingen van het BIM inzake

antwoordtermijnen voor de premieaanvragen

De analyse van de inhoud van bepaalde klachten toonde aan dat de termijnen voor de analyse van de dossiers door het BIM abnormaal lang waren.

De regels die aan de publieke administratie worden opgelegd om een beslissing te nemen, worden als volgt samengevat door de rechtsleer:

"Redelijke termijn" (principe van -)

Algemeen rechtsbeginsel, soms gekoppeld aan de beginselen van goed bestuur, maar meestal verhoogd tot de rang van autonoom beginsel dat de administratie oplegt om haar beslissing te nemen binnen een redelijke termijn, ook al legt geen enkele tekst haar een termijn op om dit te doen.

Het is een beginsel met wetgevende waarde, maar niet van openbare orde."

Dit beginsel is uiteraard niet van toepassing wanneer een wetgevende of reglementaire bepaling de overschrijding van een termijn uitdrukkelijk koppelt aan een sanctie, zoals de automatische erkenning van het door de burger aangevraagde voordeel of het verlies van de macht om een voogdijcontrole uit te oefenen.

Daarentegen aanvaardt de Raad van State om het beginsel van de redelijke termijn toe te passen in geval van redelijke overschrijding van een voor de administratie gestelde termijn. Het beginsel van de redelijke termijn wordt toegepast wanneer de te stellen daad een gunstige beslissing is voor de burger: disciplinaire of administratieve sanctie, ordemaatregel, uitwijzing van een vreemdeling die tot dan toe over een verblijfsvergunning beschikte, vernietiging op administratief beroep van een vergunning die in eerste graad werd afgeleverd.

De overschrijding van de redelijke termijn heeft als gevolg dat de beslissing die na de redelijke termijn werd genomen onwettig wordt en dat de administratie wordt belet om later een nieuwe beslissing te nemen, aangezien deze zou worden verondersteld genomen te zijn binnen een manifest redelijke termijn (RvS 19 juni 1968, nr. 13.030, *Lombaert*; 24 april 1974, nr. 16.383, *Ramboer*; 12 juni 2011, nr. 96.363, X).

Daarentegen, hoewel de Raad van State het soms een meer algemene betekenis heeft gegeven, is het beginsel van de redelijke termijn, volgens ons, niet toepasselijk wanneer de administratie een voordeel moet toekennen, zoals het afleveren van een stedenbouwkundige vergunning. Tenzij er een tekst wordt voorzien, leidt de overschrijding van de redelijke termijn noch tot onwettigheid ipso facto van de daad gesteld na het verstrijken van de termijn, noch tot aflevering van de vergunning (...)

Het redelijke karakter van de termijn moet concreet worden beoordeeld rekening houdend met de complexiteit van het dossier, de houding van de administratie en die van de burger (RvS van 15 juni 2001, nr. 96.546, X; 12 november 2002, nr. 112.461, *Lequi*) of met de mogelijkheid voor de administratie om over alle feitelijke elementen, inlichtingen en adviezen te beschikken die haar toelaten om haar beslissing met kennis van zaken te nemen."

Moet men zich in casu houden aan het beginsel van de redelijke termijn, of bestaat er een meer specifieke tekst om het BIM te dwingen om binnen een bepaalde termijn uitspraak te doen?

De "algemene voorwaarden" die het BIM toepast, vinden hun wettelijke grondslag in *het besluit van de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van 9 februari 2012 betreffende de toekenning van financiële steun op het vlak van energie* (hierna "het besluit").

Dit Besluit bepaalt de termijnen waarbinnen het BIM zijn beslissing moet nemen over een premieaanvraag. Zo zegt het Besluit:

*"Hoofdstuk V – Indiening en behandeling van de aanvragen
Art 8 § 1.*

§ 2 Voor elke bij het BIM ingediende aanvraag gaat het BIM na of aan de toekenningsvoorwaarden voldaan is. Het BIM beslist binnen zestig dagen na de ontvangst van de aanvraag op basis van de elementen in de aanvraag (...)"

Het Besluit verplicht het BIM dus reglementair om binnen 60 dagen een beslissing te nemen over een premieaanvraag. Elke beslissing die na deze termijn zou worden genomen, is formeel onwettig.

Zo zijn, volgens onze mening, de algemene voorwaarden van het BIM voor de toekenning van de energieprijzen onwettig wanneer ze voorzien: *"In normale omstandigheden wordt uw dossier binnen de 60 dagen, na het versturen van het ontvangstbewijs, behandeld door Leefmilieu Brussel."* Het Besluit onderwerpt de naleving van de termijn van 60 dagen niet aan de afwezigheid van een te hoge werklast bij het BIM. De algemene voorwaarden vormen een inbreuk op het Besluit wanneer ze zijn verplichting omzetten in een middelenverplichting.

We kunnen ons echter afvragen wat de gevolgen zijn van een overschrijding van de termijn van 60 dagen die door het Besluit werd vastgelegd.

Het Besluit voorziet immers geen enkele sanctie voor het BIM in geval van overschrijding van de termijnen. We vallen terug op de voornoemde veronderstelling, waarin *"Tenzij er een tekst wordt voorzien, leidt de overschrijding van de redelijke termijn noch tot onwettigheid ipso facto van de daad gesteld na het verstrijken van de termijn, noch tot aflevering van de vergunning. (...)"*.

De overschrijding van de termijn van 60 dagen zou dus niet worden gesanctioneerd met een verplichting voor het BIM om de energiepremie toe te kennen.

Niettemin, in tegenstelling tot wat de algemene voorwaarden benadrukken, betwist de Geschillendienst het feit dat *“een eventuele overschrijding ervan geen gevolgen heeft”*¹⁵

Deze bewering is overdreven. Zeker, **de overschrijding van de termijnen leidt niet automatisch tot het toekennen van de premie aan de burger**. Maar de overschrijding van de termijn bepaald door het Besluit is een overtreding van een resultaatsverplichting. Een vertraging staat dus gelijk met een burgerlijke fout.

Op basis hiervan zouden de premieaanvragers gronden hebben om de herstelling te vragen van het nadeel dat het gevolg is van deze fout, ofwel de betaling van **nalatighedsinteressen** op het bedrag van de premie, als de beslissing na de termijn van 60 dagen wordt genomen.

Deze conclusie wordt bevestigd door de rechtsleer, die eraan herinnert dat, wanneer er geen enkele sanctie verbonden is aan de overschrijding van de termijn, het dan “gaat om een termijn van orde” waarvan het verstrijken niet tot gevolg heeft dat de autoriteit onbevoegd wordt, maar alleen verschuldigde interessen met zich meebrengt.

Maar zelfs in het kader van een termijn van orde mag de subsidiërende overheid haar beslissing niet onbepaald uitstellen als haar bevoegdheid verplicht is. Ze moet inderdaad uitspraak doen binnen een redelijke termijn.

De natuurlijke sanctie voor een overschrijding van de termijn bestaat er dus in om nalatighedsinteressen te eisen. In afwezigheid van een duurzame beslissing, kan de premieaanvrager een beroep indienen bij de Raad van Staat om het BIM te dwingen een standpunt in te nemen.

3.6.2.2 Overdreven formalisme van het BIM

De weigering van het BIM om rekening te houden met andere bewijsstukken, die even doorslaggevend zijn als de bewijsstukken die zijn vermeld in de algemene voorwaarden, kan worden beschouwd als een overtreding van het algemene beginsel van goed bestuur en het beginsel van redelijkheid, die kunnen leiden tot een veroordeling van de praktijken die door een “overdreven formalisme” worden gekenmerkt.

In de rechtspraak van de Raad van State lezen we:

- > RvS nr. 8495 van 16 mei 2012 *Belgische staat tegen X*;
- > RvS nr. 213.850 van 15 juni 2011, *Comines-Warneton*;
- > RvS nr. 192.417 van 20 april 2009, *Gemeente Waime*.

Zelfs als de administratie geen blijk geeft van overdreven formalisme, is het mogelijk te beweren dat het BIM tekortschiet in zijn zorgvuldigheids- en zorgplicht door niet te signaleren aan de burger dat het bezorgde document niet aan de voorwaarden voldoet en waarom niet.

3.6.2.3 Overtreding van de zorgvuldigheidsplicht

De zorgvuldigheidsplicht kan worden gekoppeld aan het beginsel van goed bestuur. *“Deze plicht verplicht de administratie om, alvorens een beslissing te nemen, alle nuttige gegevens te verzamelen en zorgvuldig te onderzoeken, om met kennis van zaken een beslissing te kunnen nemen”*¹⁶.

De zorgvuldigheidsplicht verplichtte het BIM om, op zijn minst, de plannen en de aanvullende documenten die noodzakelijk zijn om duidelijk het voorwerp van de aanvraag te bepalen, te vragen.

De Geschillendienst merkt op dat artikel 8 van het Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 9 februari 2012 “betreffende de toekenning van financiële steun op het vlak van energie”¹⁷ het BIM verplicht om elke premieaanvrager minstens een kans te geven om zijn dossier te vervolledigen indien er bijkomende documenten nodig zijn vooraleer het BIM zich terdege over de premieaanvraag kan uitspreken.

¹⁵ Leefmilieu Brussel, algemene voorwaarden 2013, p. 9.

¹⁶ P. GOFFAUX, Dictionnaire de droit administratif, Brussel, Bruylant, 2004 pp.161 en 162, V° Minutie (devoir de-)(RvS, nr. 220622, 17 september 2012, *Brohez et Decha*; RvS, nr. 216987, 21 december 2011, *SCRL Ferme du Chêne aux Feaux*; RvS, nr. 200.411 van 3 februari 2010, *Colgate Palmolive Belgium*; RvS, nr. 38802, 20 februari 1992, *Lavent*; RvS, nr. 58.238, 23 februari 1996, *Haddad*; RvS, nr. 19.671, 31 mei 1979, *SA Intergan*).

¹⁷ BS, 21-02-2012, p. 11967.

De naleving van artikel 8 draagt bij tot de organisatie van de zorgvuldigheidsplicht waartoe het BIM gehouden is.

Indien het BIM niet over voldoende informatie beschikt om de premieaanvraag correct en volledig te beoordelen, dan moet het bijkomende informatie vragen.

3.6.2.4 De identificatie van een onjuiste wettelijke basis vormt een fout op het vlak van juridische motivering.

In het kader van een andere klacht is uit de analyse en de hoorzitting van de partijen gebleken dat de beslissingen van het BIM in dit dossier gebaseerd waren op criteria geldig voor de premieaanvragen van een ander jaar, namelijk 2013, en niet op de criteria die golden ten tijde van de premieaanvraag in 2012.

Het is nuttig eraan te herinneren dat elke bestuurshandeling met individuele strekking uitdrukkelijk moet worden gemotiveerd, in de zin van de wet van 29 juli 1998¹⁸. De verplichting tot motivering is een *“wezenlijke formaliteit bestaande uit de vermelding in het instrumentum van een bestuurshandeling van de juridische motieven, d.w.z. de wettelijke bepalingen die de auteur van de handeling toepast, en de feitelijke motieven, namelijk de feitelijke omstandigheden die aan de beslissing ten grondslag liggen en die de grond van deze handeling uitmaken”*¹⁹. De opgelegde motivering moet in de akte de overwegingen vermelden die aan de beslissing ten grondslag liggen, overeenkomstig het algemene rechtsbeginsel van interne motivering van de bestuurshandelingen.

Niet alle fouten op het vlak van motivering brengen noodzakelijkerwijs de onregelmatigheid van de ongeldige bestuurshandeling met zich mee. Volgens de rechtspraak van de Raad van State doet een louter materiële fout in de uitdrukkelijke motivering van een bestuurshandeling, die geen invloed had op het goede begrip van de motieven van de handeling door de bestemming en die geen weerslag had op de beoordeling vanwege het bestuur, geen afbreuk aan de rechtmatigheid van deze beslissing. (RvS, 8 juni 1998, nr. 74.153, Leyssens).

Niettemin heeft de Geschillendienst vastgesteld dat de motiveringsfout die de betwiste beslissing aantastte geen

loutere “schrijffout” was (*lapsus calami*) zonder gevolg, maar integendeel dat deze fout de geldigheid zelf van de beslissing treft en tot de intrekking van de beslissing moet leiden

3.6.2.5 De verwijzing naar ontoepasselijke criteria voor het al dan niet in aanmerking nemen van kosten maakt de betwiste beslissing onbegrijpelijk voor de bestemming zodanig dat de beslissing moet worden ingetrokken.

Uit de verklaringen van de klagers tijdens de hoorzitting in aanwezigheid van het BIM blijkt dat deze laatste vindt dat de op de premies 2012 toepasselijke criteria voor het al dan niet in aanmerking nemen van (*“... werken en installaties die uitsluitend verband houden met de realisatie van het warmtenetwerk tot aan de aangesloten gebouwen...”*) analoog zijn aan de criteria die van toepassing zijn op de premieaanvragen van 2013 (*“... werken/installaties die uitsluitend verband houden met de realisatie van het warmtenetwerk tot aan de substations van de aangesloten gebouwen...”*).

Het standpunt van het BIM is misschien te verklaren door het feit dat de twee voormelde criteria eenzelfde functie hebben - namelijk, de uiteindelijke begrenzing van de leidingwerken die in aanmerking kunnen worden genomen voor de berekening van de premie - en zouden kunnen samenvallen wanneer het substation van het gebouw ter hoogte ligt van de ingang van het gebouw.

“De ingang van de gebouwen” en de “substations van de gebouwen” kunnen echter ook op verschillende plaatsen liggen. Deze twee criteria vallen niet noodzakelijkerwijs samen en, bijgevolg, kunnen zij tot verschillende resultaten leiden bij de berekening van de premies.

Derhalve is de beslissing terecht onbegrijpelijk voor de aanvrager wanneer het bedrag van de gevraagde premie wordt beperkt door verwijzing naar een ander criterium dan dat wat had moeten worden toegepast.

Om die reden moet de beslissing dan ook worden ingetrokken.

¹⁸ B.S., 12-0*-1991, p. 19976.

¹⁹ O. GOFFAUX, Dictionnaire de droit administratif, Brussel, Bruylant, 2004 p. 162 en 169 (v° Motivation formelle des actes administratifs).

3.6.2.6 De verwijzing naar ontoepasselijke criteria voor het in aanmerking nemen van kosten doet de grond van de betwiste beslissing teniet, waardoor deze moet worden ingetrokken.

Uit de analyse van de Geschillendienst blijkt dat indien het BIM de juiste criteria voor het in aanmerking nemen van kosten had toegepast, de betwiste beslissing anders zou zijn geweest. Zoals reeds vermeld, vallen volgens de genoemde beslissing de begrippen “*ingang van de gebouwen*” en “*substations van de gebouwen*” niet samen.

Inderdaad, noch het aanvraagformulier, noch de algemene voorwaarden bepalen wat “*de ingang van de gebouwen*” is.

Er wordt echter algemeen aanvaard dat bij gebrek aan een specifieke definitie, de wettelijke of contractuele bewoordingen moeten worden geïnterpreteerd in functie van hun algemene betekenis.

Het woordenboek van *Dale* definieert de term “ingang” als de “Toegang, plaats waar men kan binnengaan, opening waardoor men kan binnentreden”. Voor een woongebouw dat bestemd is voor bezetting door privépersonen, wordt met het begrip “*ingang van het gebouw*” noodzakelijkerwijs bedoeld: de hoofddeur van het gebouw, en niet de ingangspoort van de garage, de deur van de kelders of de technische opening tot het primaire verwarmingscircuit.

Bovendien, zelfs al definiëren het aanvraagformulier voor de energiepemie en de algemene voorwaarden niet *letterlijk* de plaats waar zich “*de ingang van de gebouwen*” bevindt, dan stellen we toch vast dat de algemene voorwaarden 2012 verschillende schema’s voorstellen om het begrip “*gebouw*” te identificeren; zo wordt het onder meer in één legende opgenomen als “Een “staaf” met verschillende ingangen”. Nader onderzoek van dit schema leidt tot de vaststelling dat de bedoelde “ingangen” de hoofdingangen zijn, gelegen op het gelijkvloers.

De algemene betekenis van het woord “ingang” stemt dus overeen met de betekenis die kan worden afgeleid na raadpleging van de schema’s opgenomen in de algemene voorwaarden. Hieruit begrijpen we dat voor de toekenning van een premie in aanmerking komen: alle werken en installaties die verband houden met de warmterealisatie en uitgevoerd tot aan het gelijkvloers van de aangesloten gebouwen.

Volgens deze interpretatie moet het “interne netwerk” dat wordt aangeduid als in aanmerking komende kost, worden beschouwd als het netwerk bestaande uit verticale leidingen die vertrekken van het gelijkvloers en zo de woningen bevoorraden.

Omdat de betwiste beslissing een ander criterium toepast, geldt hier een juridische fout, die een schending uitmaakt van het algemene principe van de interne motivering van de bestuurshandelingen.

Om deze reden moet de betwiste handeling dan ook worden ingetrokken.

3.6.2.7 De intrekking en de herziening van de beslissing genomen door de Geschillendienst:

De Dienst heeft een van zijn voor de klager ongunstige beslissingen ingetrokken na de verzending van nieuwe stukken die deze beslissing onregelmatig maken.

De Dienst heeft zich gebaseerd op de theorie van de intrekking van de bestuurshandelingen²⁰ om de beslissing die hij over de bovenvermelde klacht had genomen opnieuw te onderzoeken.

“(…) De Raad van State oordeelt dat een individuele rechtscheppende bestuurshandeling slechts kan worden ingetrokken door haar auteur als ze onregelmatig is en zolang de termijn voor het annulatieberoep tegen hem open staat (...) of in de veronderstelling dat er een annulatieberoep werd ingeleid, tijdens de volledige duur van de procedure tot aan de uitspraak van het arrest (...)”²¹.

²⁰ “De vraag of de overheid een individuele bestuurshandeling kan ontbinden met terugwerkende kracht wanneer blijkt dat deze handeling onregelmatig is, wordt door geen enkele schriftelijke tekst of algemeen rechtsbeginsel geregeld. Het is de rechtspraak zelf die een oplossing heeft gevonden door een theorie van de intrekking van de bestuurshandelingen uit te werken die toelaat om, tegelijk, het wettigheidsbeginsel (dat bepaalt dat een onregelmatige handeling geen gevolgen in rechte kan hebben en dat bijgevolg beveelt dat haar ontbinding ab initio wordt uitgevoerd) en het rechtszekerheidsbeginsel (dat impliceert dat, na een bepaalde termijn, de onaantastbaarheid van de rechtscheppende handelingen niet op de helling kan worden gezet in het verleden) te verzoenen.” Cass., 3 oktober 1996, Pas 1997,1, p 911 en noot van JFL; GOFFIAUX *Dictionnaire élémentaire de droit administratif*, op cit., V° Retrait, p.240 e.v.

²¹ Cass., 3 oktober 1996, Pas 1997,1, p 911 en noot van JFL; GOFFIAUX *Dictionnaire élémentaire de droit administratif*, op cit., V° Retrait, p.240 e.v.

Bijgevolg, aangezien de beslissing van de Dienst een individuele rechtscheppende bestuurshandeling is, kan de Dienst ze annuleren op voorwaarde dat ze onregelmatig is en dat de termijn voor het annulatieberoep niet is verstreken op het ogenblik van de indiening van het beroep of, in onderhavig geval, van de aanvraag van een nieuw onderzoek.

3.6.2.8 Niet-overeenstemming tussen de informatie vermeld in het administratief formulier en de informatie vermeld op de saldofactuur

Het BIM heeft geweigerd om de "bonus U beglazing $\leq 1,0 \text{ W/m}^2$ " toe te kennen als aanvulling op de energiepremie B4-superisolerende beglazing aan de klager omdat de gebruikte en op de saldofactuur vermelde beglazing een U van $1,1 \text{ W/m}^2\text{K}$ had.

De "Dienst" heeft de klacht ontvankelijk en gegrond verklaard.

In een dossier waarbij de aannemer zijn eigen formulier heeft gebruikt, dat alle informatie bevat die door het BIM werd gevraagd, was de Dienst van mening dat het BIM in een dergelijk geval het dossier onvolledig zou moeten verklaren en bijgevolg een brief naar de aanklager sturen om hem/haar uit te nodigen om het ad hoc document in door zijn aannemer te laten invullen.

De Geschillendienst raadt het Departement Energiepremies aan om meer gedetailleerde vragen om aanvullende informatie te sturen, zodat de aanvrager van een energiepremie weet waarom zijn dossier "onvolledig" werd verklaard door het BIM.

3.6.2.9 Aanvraag om bijkomende informatie door het BIM

Het BIM heeft geweigerd om 8 aanvragen voor "energiepremie" toe te kennen aan de klager, dossierbeheerder bij een OCMW, omdat het de aanvullende informatie die zo snel mogelijk werd gevraagd, niet zou hebben ontvangen.

Uit de grondige analyse van het dossier is gebleken dat de vragen om aanvullende informatie niet direct aan de klager werden gericht, maar aan het OCMW, en dit hoewel de klager zijn hoedanigheid als correspondent van het OCMW had vermeld in de verschillende premieaanvraagformulieren.

Gezien de voorgaande elementen heeft de Geschillendienst

de klacht ontvankelijk en gegrond verklaard. De Dienst was van mening dat het BIM, aangezien het heeft nagelaten om de vragen om aanvullende informatie persoonlijk aan de klager te richten, hem een nieuwe termijn van twee maanden had moeten toestaan, te rekenen vanaf de datum waarop de vragen om aanvullende informatie per mail naar de aanvrager werden gestuurd, verzonden op zijn verzoek, opdat deze laatste de ontbrekende stukken van zijn dossier zou bezorgen.

De Geschillendienst raadt het Departement Energiepremies aan erop toe te zien dat alle briefwisseling aan de beheerder van het dossier wordt gericht (premieaanvrager of mandataris).

3.6.2.10 Specifiek geval van de aanvragers die onderworpen zijn aan de wet op de overheidsopdrachten:

Een andere klacht heeft betrekking op een premieaanvraag die werd ingediend na de publicatie van het advies van 17 juni 2013 betreffende de uitputting van het budget voor de energiepremies. Het is de datum van de indiening van de premieaanvraag en niet die van de aanvraag van de werken of die van de aanvang van de "werken" die bepaalt welke stelsel van algemene voorwaarden toepasselijk is.

Het dossier was bijgevolg onderworpen aan de algemene voorwaarden energiepremies 2013, versie van 8 juli 2013 en niet de versie van 29 april 2013.

Het Departement Energiepremies heeft zijn negatieve adviezen gerechtvaardigd door zich te baseren op de algemene voorwaarden voor energiepremies 2013 (versie van 8 juli 2013) en meer bepaald op punt 3 van deze voorwaarden. Deze algemene voorwaarden zijn het resultaat van het "uitvoeringsprogramma" dat werd goedgekeurd door de Brusselse Regering en dat aldus het juridisch kader vormt voor de toekenning van premies aan eindklanten voor rationeel elektriciteits- of gasgebruik.

Punt 3 van deze algemene voorwaarden vermeldt aan welke voorwaarden moet worden voldaan opdat een premieaanvraag ontvankelijk zou zijn bij het departement Energiepremies van het BIM:

"De energiepremies 2013 zijn geldig voor de werken/ installaties waarvan de eindfactuur (saldofactuur) is

opgesteld tussen 1 januari 2013 en 31 oktober 2013 (...). Met betalingsbewijs (bankuittreksel of kassabonnetje voor de F-premies - Huishoudtoestellen) van vóór 2 juli 2013 van een factuur of van een voorschot op de werkzaamheden waarvoor de premie wordt aangevraagd. (...)"

De Geschillendienst heeft vastgesteld dat de klager een van de voorwaarden vermeld in het voornoemde punt 3 niet had nageleefd; de aanvrager had de betalingsbewijzen van vóór 2 juli 2013 niet bezorgd.

De niet-naleving van deze voorwaarde kon echter niet nadelig zijn voor de aanvrager.

Aangezien deze vzw wordt gesubsidieerd door een overheidssubsidie en bijgevolg onderworpen is aan de wet op de overheidsopdrachten, zou het haar bijgevolg verboden zijn geweest om een voorschot te storten voor 2 juli 2013, aangezien de werken nog niet waren aangevat.

Inderdaad, bij een overheidsopdracht mag er enkel een voorschot worden betaald als tegenprestatie voor een gedeeltelijke uitvoering van de opdracht die werd opgeleverd en volgens de modaliteiten voorzien door de documenten van de opdracht in overeenstemming met de wet op de overheidsopdrachten²².

De vzw kon zich niet onttrekken aan de verplichtingen inzake overheidsopdrachten waaraan ze onderworpen was, ook al kende ze haar rechten niet.

De Dienst heeft vastgesteld dat de algemene voorwaarden en meer bepaald punt 3 ervan, indruisen tegen de wet op de overheidsopdrachten. Het gaat om een conflict tussen een norm van reglementaire aard en een norm van wetgevende aard.

Op grond van de hiërarchie van de normen primeert de wet op de overheidsopdrachten op de algemene voorwaarden die voortvloeien uit het besluit van de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van 9 februari 2012

betreffende de toekenning van financiële steun op het vlak van energie.

Bijgevolg kon het BIM **de aanvrager niet verplichten om een betalingsbewijs van vóór 2 juli 2013 te bezorgen.**

3.6.3 Analyse van de algemene context

Het geheel van deze klachten moet opnieuw in zijn context worden geplaatst. In 2013, na het grote succes van de "energie"-premies en bij gebrek aan een budget, ontving een groot aantal premieaanvragers een negatief antwoord. Een dergelijke situatie heeft zich sindsdien niet meer voorgedaan. We moeten vaststellen dat het BIM een vrij nauwgezette analyse van de aanvragen heeft gemaakt (heeft moeten maken), wat onvermijdelijk heeft geleid tot een groot aantal betwistingen.

Het is goed om dit volume klachten te relativeren door het aantal door het BIM behandelde aanvragen (meer dan 15.000) te vergelijken met het aantal beroepen dat bij de Geschillendienst van BRUGEL werd ingediend (minder dan 30). Maar alleen de hardnekkige, goed geïnformeerde of geadviseerde aanvragers dienen een beroep in bij de Dienst en alleen als het nadeel aanzienlijk is. Hieruit resulteert een bepaalde feitelijke discriminatie tussen de onderlegde aanvragers en zij die weinig vertrouwd zijn met het administratief apparaat.

De Geschillendienst en het BIM hebben overigens meerdere constructieve vergaderingen gehad om de behandeling van de beroepen en het gevolg dat eraan wordt gegeven te verbeteren. Zonder tot een echte "client centric" benadering te komen, kunnen we vaststellen dat een aantal praktijken is verbeterd, zeker nadat de budgetten 2015 werden gedeblokkeerd. Eind juni 2015 waren er slechts drie klachten

ingediend, tegenover 27 in 2014.

4 Externe samenwerking

4.1 Samenwerking met de Ombudsdienst voor Energie (OVE)

BRUGEL onderhoudt frequente contacten met de federale Ombudsdienst voor Energie.

Aangezien er geen gewestelijke ombudsdienst bestaat, kunnen alle klachten worden behandeld door de federale Ombudsdienst voor Energie als de gebruiker voor een bemiddeling kiest. Als deze bemiddeling mislukt, of als de klager een dwingende interventie vraagt, kan hij zich altijd tot de Geschillendienst van BRUGEL wenden. In dat geval zal er een dwingende beslissing worden genomen nadat de standpunten en argumenten van de verschillende partijen werden gehoord.

De Geschillendienst zal zijn advies ook overmaken aan de (OVE), wanneer deze laatste een beroep op hem doet voor een specifiek geval en een verduidelijking wenst over de wetteksten in een bepaalde concrete situatie. De OVE wenst

af en toe een advies met een meer algemene strekking te ontvangen, de ombudsmannen wenden zich dan schriftelijk tot BRUGEL en de raad van bestuur zal hen meer in het algemeen antwoorden.

De verschillende overheden die “energie”-klachten beheren, komen overigens af en toe samen op initiatief van de federale Ombudsdienst voor Energie. Ze organiseren zich ook om de klachten naar de juiste overheid door te verwijzen.

Er wordt ook vastgesteld dat in geval van de klachten over het verbruik van energie zonder leveringscontract en de toepassing van het “fraudetarief” de positie van de OVE inhoudt dat als SIBELGA niet de frauduleuze intentie van de consument bewijst, de netbeheerder niet het fraudetarief kan toepassen maar wel het standaardtarief.

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

In 2014 heeft de Geschillendienst verscheidene informatie-aanvragen ontvangen betreffende de klantenwerving van een leverancier.

Aangezien de Dienst ter zake niet bevoegd is, heeft hij ze voor behandeling doorgegeven aan 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 om het advies van SIBELGA gevraagd. Nadat ze diens standpunt had gevolgd en de bemiddeling mislukt was, heeft ze het dossier onmiddellijk overgemaakt aan BRUGEL, dat een beslissing heeft genomen.

5 Conclusies

Het aantal door BRUGEL en meer bepaald door de Geschillendienst behandelde klachten is zeker gestegen in 2014, maar blijft redelijk: minder dan 150 klachten in een jaar tijd. De stijging is voornamelijk te wijten aan de klachten die werden ingediend tegen de beslissingen verbonden met de "energie"-premies. In het kader hiervan werkt de Dienst aan dossiers die uitzonderlijk niet tot zijn algemene bevoegdheid - de elektriciteits- en de gasmarkt - behoren. De Dienst pleit ervoor om deze beroepen aan een andere instantie toe te vertrouwen.

Via de klachten die hij ontvangt, kan de Geschillendienst de disfuncties vaststellen die aanwezig zijn in de markt.

De professionele operatoren (leveranciers of distributienetbeheerders) komen hun verplichtingen niet altijd na, als gevolg van eenvoudige administratieve fouten, maar ook van processen die niet voldoen aan de geldende regels. Ze moeten waakzaam blijven.

De verbruikers zijn overigens niet altijd goed op de hoogte van hun rechten, maar evenmin van hun plichten. Veel vergetelheden of fouten doen zich voor bij verhuizingen. Meer informatie zou deze gevallen verminderen. Een betere kennis van hun rechten zou het ook mogelijk maken om de problemen beter door te geven, wat zou bijdragen aan een verbetering van de werking van de markt.





BRUGEL

Kunstlaan 46 bus 14

1000 Brussel

info@brugel.be

www.brugel.be