



brugel ● ●

DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

2015

JAARVERSLAG

Verslag over de klachtenbehandeling
en de werking van de Geschillendienst



Verslag over de klachtenbehandeling en de werking van de Geschillendienst in het jaar 2015

Wettelijke grondslag

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

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

Met dit document beantwoorden we aan deze verplichting.



Inhoudsopgave

	Wettelijke grondslag	
1	Missie	2
1.1	Bevoegdheden van de Dienst	2
1.1.1	De energieverbruiker kan een beroep doen op de Dienst	3
1.2	De nieuwe richtlijn inzake de buitengerechtelijke beslechting van geschillen en de toepassing ervan op de Geschillendienst van BRUGEL	3
2	Conclusies die moeten worden getrokken uit de feitelijke gegevens	5
2.1	Statistische gegevens	5
2.2	Verdeling van de klachten per categorie	5
2.3	Verdeling van de klachten volgens de aangeklaagde partij	8
2.4	Herkomst van de klachten	11
2.5	Verdeling van de klachten volgens het soort procedure	11
2.6	Status van de klachten	12
2.7	Behandelingstermijnen van de klachten	13
2.8	Indeling van het aantal klachten volgens taalstelsel	14
2.9	Aantal hoorzittingen	14
3	Analyse van de interne rechtspraak en conclusies	15
3.1	De MOZA-procedure	15
3.2	Verbruik buiten contract en verbreking zegels Sibelga	16
3.3	Fraude: Verbroken zegels van de staat	17
3.4	Rechtzetting van meetgegevens	17
3.5	Schadevergoeding: Klachten betreffende de toepassing van artikel 32quinqies	18
3.6	Klachten over de ODV: Beperking van de administratieve kosten tot € 55	18
4	Externe samenwerking	20
4.1	Samenwerking met de Ombudsdienst voor Energie (OVE)	20
5	Conclusie	20

Lijst van de illustraties

Figure 1:	Percentage ontvangen klachten per aangeklaagde partij in 2015	9
Figure 2:	Marktaandeel per leverancier voor de energiemarkt (gas & elektriciteit) in Brussel in 2015	10
Figure 3:	Verdeling van de klachten volgens het soort procedure in 2015	12
Figure 4:	Status van de klachten in 2015, op 2 maart 2016	12
Figure 5:	Taalrol van de klachten in 2015	14

Lijst van de tabellen

Tableau 1:	Indeling van de klachten naargelang hun voorwerp	6-7
Tableau 2:	Indeling van de klachten volgens de aangeklaagde partij	8
Tableau 3:	Herkomst van de klachten	11
Tableau 4:	Termijnen voor de behandeling van klachten	13

1 Missie

De Dienst neemt beslissingen over door Brusselse verbruikers ingediende klachten tegen de energieleveranciers en de distributienetbeheerder.

Elke verbruiker die te maken heeft met een geschil inzake de Brusselse energiemarkt kan zich richten tot de Dienst die wettelijk in de schoot van BRUGEL, de Brusselse energieregulator, werd gecreëerd.

De Dienst onderzoekt elke klacht volledig onafhankelijk van de spelers op de energiemarkt.

Nadat een volledig klachtendossier is ingediend, onderzoekt de Dienst de ontvankelijkheid ervan. Wanneer een klacht ontvankelijk wordt verklaard, volgt binnen twee maanden na indiening van de klacht een beslissing ten gronde. In het geval van een vraag om informatie wordt die termijn met twee maanden verlengd.

De beslissingen van de Dienst zijn voor alle partijen bindend.

1.1 Bevoegdheden van de Dienst

De bevoegdheden van de Dienst zijn vermeld in artikel 30novies, § 1 van de elektriciteitsordonnantie dat het volgende voorziet:

"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 elektriciteitsmarkt;

4°. betreffende de activiteiten van een leverancier, een netbeheerder of een bemiddelaar;

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."

Uit het voorgaande blijkt dat de Dienst is belast met het toezicht op de naleving van de door de Brusselse wetgeving voorziene regels door de spelers in de energiemarkt. De bevoegdheid van de Dienst is beperkt inzake behandeling van klachten die betrekking hebben op de burgerlijke rechten.

Deze beperking vormt in de praktijk echter een hindepaal voor de efficiënte behandeling van de klachten. Een verbruiker vertaalt de meeste inbreuken op de regels van de energiemarkt inderdaad een schending van een burgerlijk recht. Een onjuiste rechtzetting van de meterstanden wordt door een energieverbruiker bijvoorbeeld opgevat als een onjuiste facturatie door de leverancier. Naast die perceptie van de consument is het onontbeerlijk om rekening te houden met de burgerlijke rechtsregels om klachten inzake de energiemarkt eerlijk en effectief te kunnen behandelen.

AANBEVELING

Met het oog op het voorgaande beveelt de Dienst aan de wetgever aan om de bevoegdheidsbeperking van de Dienst te schrappen en een systeem van beroep tegen de beslissingen van de Dienst in te voeren bij de rechtbanken van de rechterlijke orde.

Deze optie wordt ook aanbevolen door de Raad van State, sectie wetgeving, in zijn advies nr. 49.491/3¹.

1.1.1 De energieverbruiker kan een beroep doen op de Dienst

Artikel 30novies, § 2, 4de lid van de elektriciteitsordonnantie bepaalt:

“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.”

Het op dit moment geldende huishoudelijk reglement van de Dienst beperkt de mogelijkheid om een klacht in te dienen uitsluitend tot de verbruikers. Deze beperking lijkt niet gerechtvaardigd met het oog op de Brusselse en Europese wetgeving, die de versnelde en efficiënte behandeling van de klachten beogen voor zowel de verbruiker als voor de energiebedrijven.

De Dienst heeft daarom besloten wijzigingen aan te brengen ter verbetering van zijn huishoudelijk reglement. Zo kan in overeenstemming met artikel 37, § 11 van de richtlijn 2009/72/EG² iedere partij die een klacht heeft, die neerleggen bij de Dienst.

1.2 De nieuwe richtlijn inzake de buitengerechtelijke beslechting van geschillen en de toepassing ervan op de Geschillendienst van BRUGEL

De nieuwe richtlijn inzake de buitengerechtelijke geschillenbeslechting³ (hierna: “de richtlijn 2013/11/EU”) legt geharmoniseerde kwaliteitseisen vast voor de entiteiten voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting (hierna: “ADR”) en de ADR-procedures die ervoor moeten zorgen dat consumenten binnen de volledige Europese Unie toegang hebben tot kwalitatief hoogwaardige, doeltreffende, transparante en billijke buitengerechtelijke procedures

De activiteiten van de Geschillendienst van BRUGEL (hierna: “de Dienst”) vallen inderdaad onder de buitengerechtelijke beslechting van geschillen. Daarom is de Dienst verplicht zich te houden aan de voornoemde richtlijn.



² Richtlijn 2009/72/EG² van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot intrekking van Richtlijn 2003/54/EG, waarbij met name de mogelijkheid tot behandeling van klachten afkomstig van energieleveranciers wordt uitgebreid.

³ Het gaat om: de Richtlijn 2013/11/EU van 21 mei 2013 betreffende en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en de Richtlijn 2009/22/EG, PBEU 2013, L 165, p. 63-79.

BRUGEL acht het daarom noodzakelijk om in samenspraak met de Geschillendienst over te gaan tot wijziging van zijn huishoudelijk reglement.

Het nieuwe huishoudelijk reglement van de Geschillendienst van BRUGEL is aangepast aan de richtlijn 2013/11/EU, met name wat het volgende betreft:

- De bevestiging van het feit dat de ADR-procedure kosteloos is⁴;
- De versterking van de vereiste deskundigheid en opleiding van de behandelende medewerkers.⁵ Minstens één medewerker die deel uitmaakt van het beslissingscomité van de Geschillendienst moet kwalificaties als jurist hebben;
- De versterking van de vrijheid van de partijen, met name door de partijen vooraf op de hoogte te brengen van het bindende karakter van de beslissing en hun recht om af te zien van het indienen van een klacht⁶;
- In het kader van de vereiste van onafhankelijkheid zullen de medewerkers worden aangesteld voor een periode van minstens drie jaar.⁷;
- Bepaalde verduidelijkingen betreffen de transparante procedures (expliciete verduidelijking van het recht van de klagende partij om zich terug te trekken).⁸

Daarnaast wordt een verbeteringsdoelstelling nagestreefd met betrekking tot de door de Geschillendienst verworven ervaring in uitoefening van haar functie.

Tot besluit zou het opportuun zijn dat de bepalingen van de ordonnantie “elektriciteit” worden aangepast in het licht van de richtlijn 2013/11/EU, behalve voor wat de behandelingstermijnen van de klachten betreft. De door de richtlijn 2009/72/EG⁹ voorgestelde termijnen zijn namelijk minder gunstig voor de klagers.



⁴ Zie artikel 8 van de richtlijn 2013/11/EU.

⁵ Zie artikel 6 van de richtlijn 2013/11/EU.

⁶ Zie artikel 10 van de richtlijn 2013/11/EU.

⁷ Zie artikel 6 van de richtlijn 2013/11/EU.

⁸ Zie artikel 1 van de richtlijn 2013/11/EU.

⁹ Richtlijn 2009/72/EG van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot intrekking van Richtlijn 2003/54/EG, PBEU 2009, L 211, pagina 55.

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 2 maart 2016 werd een "foto" van de gegevens van 2015 genomen die werd omgezet in de vorm van tabellen of grafieken.

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 2015 heeft BRUGEL 101 klachten ontvangen ten opzichte van 148, 114 en 115 in respectievelijk 2014, 2013 en 2012. 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 zeer beperkte aantal klachten 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 2012, 2013 en 2014, en op de specifieke bevoegdheden van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Voor die laatste categorie merken we evenwel op dat sprake is van een aanzienlijke afname van het aantal klachten in verband met energiepremies.



Tabel 1

Indeling van de klachten naargelang hun voorwerp

Voorwerp	Details	Aantal ontvangen klachten		
		2013	2014	2015
Meting	Rechtzetting van de meterstanden	14	9	10
	Werking van de meter	8	4	2
	Verbruik zonder contract	2	13	14
	Meterverwisseling	2	3	1
	Meterstand/raming	6	9	10
	Verhuis/overlijden/verandering van klant/combined switch	5	5	2
	Verandering van meter	1	0	0
	Verbreking van de zegels	—	—	6
	Mystery switch	1	0	2
	Switch leverancier - andere	1	1	0
	Andere	12	10	2
Totaal		52	54	49
Regionale bevoegdheden	REG-premies	15	27	4
	Groenelektriciteit/warmtekrachtkoppeling	6	1	2
	Beschermde klant	2	10	3
	Vermogensbegrenzer	8	5	12
	Weigering van offerte	0	2	2
	Vergoeding voor elke directe, lichamelijke of materiële schade na niet geplande/niet-meegedeelde onderbreking, non-conformiteit of onregelmatigheid van de energielevering	0	2	3
	Vergoeding voor afwezigheid van energielevering als gevolg van een administratieve fout	0	2	1
	Vergoeding -Varia	0	4	0
	Andere	6	8	1
Totaal		37	61	28
Facturatieproblemen	Onduidelijke of onleesbare of niet reglementaire factuur	2	0	1
	Geen of te late factuur	0	0	1
	Waarborg	0	0	0
	Betalingsplan	0	0	0
	Andere	0	5	3
Totaal		2	5	5
Betalingsprobleem	Administratieve kosten	1	0	0
	Betalingsplan	0	1	1
	Andere	2	0	0
Totaal		3	1	1

		Aantal ontvangen klachten		
Voorwerp	Details	2013	2014	2015
(Des)Activering	Activering na verhuis/move in	4	4	1
	Afsluiting door de netbeheerder na betalingsproblemen of fraude	0	1	0
	Noodprocedure	4	1	2
	Wederaansluiting na afsluiting	2	3	3
	Desactivering na niet-betaling of laattijdige betaling	1	1	0
	Andere	4	7	6
Totaal		15	17	12
Prijs/tarief	Distributie- of transmissietarieven	0	0	0
	Prijs-/tariefwijziging	1	1	0
	Bijdrage energie, taksen, BTW	0	0	0
	Tussentijdse factuur	0	1	0
	Andere	0	3	4
Totaal		1	5	4
Kwaliteit van de levering	Continuïteit van de levering	1	0	1
	Andere	0	0	0
Totaal		1	0	1
Aansluiting op het net	Termijn/laattijdigheid	2	0	0
	Weigering aansluiting	0	2	0
	Tarief	0	1	1
	Andere	1	0	0
Totaal		3	3	1
Slechte of gebrekkige dienstverlening aan de klanten	Andere	0	0	0
	Elektronisch beheer	0	1	0
Totaal		0	1	0
Oneerlijke handelspraktijken	Contractuele voorwaarden	0	1	0
Totaal		114	148	101

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.

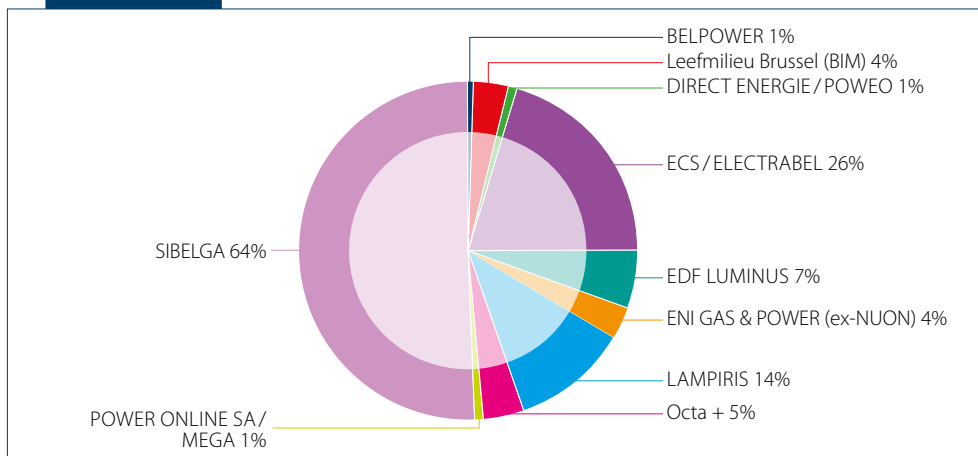
Tabel 2
Indeling van de klachten volgens de aangeklaagde partij

	2012	2013	2014	2015
SIBELGA	73	64	69	64
ECS/ELECTRABEL	25	38	38	26
Leefmilieu Brussel (BIM)	9	15	27	4
LAMPIRIS	12	14	27	14
Octa +			12	5
EDF LUMINUS	3	6	4	7
BRUGEL / Gewestelijke autoriteiten	5	5	0	0
ENI GAS & POWER (Ex-NUON)	5 4	3 2	8	4 0
Andere (Syndicus, Aannemers...)	-	1		0
ESSENT	2	0	3	0
MIVB	1	-		0
ENECO			1	0
BELPOWER				1
POWER ONLINE NV / MEGA				1
DIRECT ENERGIE/POWEO				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.



Figuur 1*Percentage ontvangen klachten per aangeklaagde partij in 2015*

Bron: BRUGEL

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 verbruikers klachten hebben. Deze onderneming is ook de voornaamste gas- en elektriciteitsleverancier in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Ze heeft 68% van de Brusselse energiemarkt in handen (gas en elektriciteit) en wordt gevolgd door Lampiris met 16% en EDF Luminus met 11%.



Het aantal klachten tegen LAMPIRIS en OCTA+ is sterk gedaald.

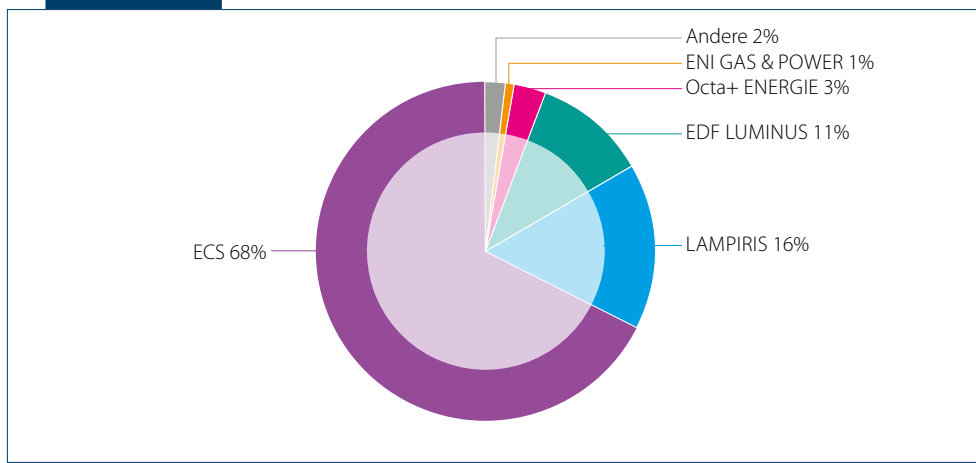
In 2015 werden slechts 4 klachten ingediend over energiepremedossiers die werden behandeld door het BIM, tegenover 15 en 27 in de voorgaande jaren.

In 2015 werd er geen enkele klacht ingediend tegen BRUGEL of de Brusselse gewestelijke autoriteiten.

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

Figuur 2

Marktaandeel per leverancier voor de energiemarkt (gas & elektriciteit) in Brussel in 2015



Bron: BRUGEL



2.4 Herkomst van de klachten

Tabel 3

Herkomst van de klachten

Herkomst van de klachten	Aantal 2013	2014	2015
De klager of zijn raadsman	61	71	35
Federale ombudsman	43	49	49
OCMW	8	10	12
Inforgazelec	5	16	8
AD Contrôle en bemiddeling	0	0	
Kabinet	0	0	0
CREG	0	2	0
Totaal	117	148	104

*Sommige klachten kunnen van de twee instanties tegelijk afkomstig zijn.
Bron: BRUGEL*

De 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 concrete, specifieke situatie.

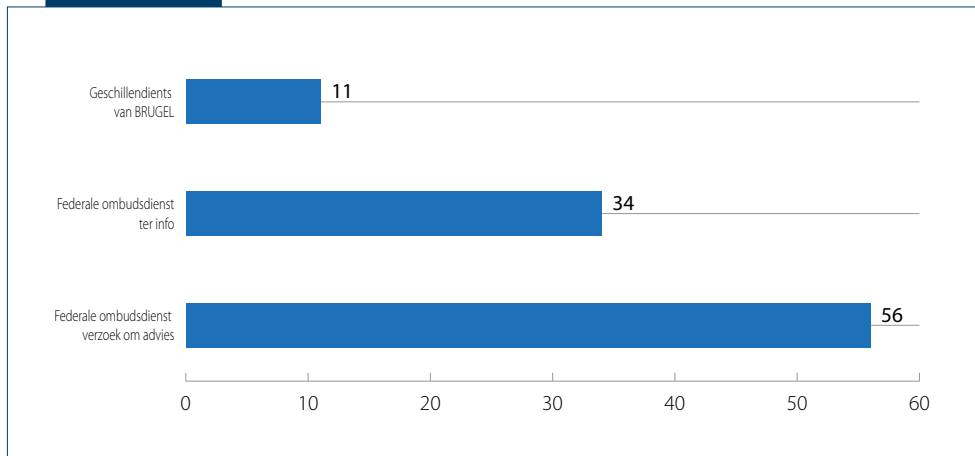
Het door de Dienst uitgebrachte advies heeft enkel betrekking op dit specifieke geval.

Een derde van de klachten wordt door de klagers rechtstreeks ingediend bij de Geschillendienst.

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 Brusselse 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.

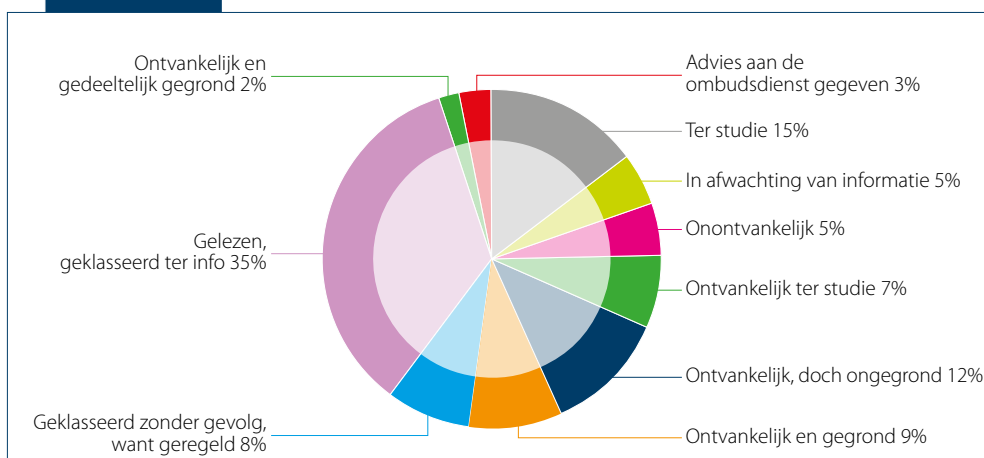
Figuur 3*Verdeling van de klachten volgens het soort procedure in 2015*

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 een van de partijen of beide 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

Figuur 4*Status van de klachten in 2015, op 2 maart 2016*

Bron: BRUGEL

Het is interessant om vast te stellen dat de grote meerderheid van de klachten (95%) ontvankelijk is, 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.

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.

2.7 Behandelingstermijnen 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 Termijnen voor de behandeling van 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
81	20	63	38	41	60
80%	20%	62%	38%	41%	59%

Bron: BRUGEL

Het onderzoek van de ontvankelijkheid van de klachten gebeurt binnen de geldende termijn, namelijk 21 dagen, in ongeveer 62 % van de gevallen. De maximumtermijn voor het ontvankelijkheidsonderzoek bedraagt ongeveer 202 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.

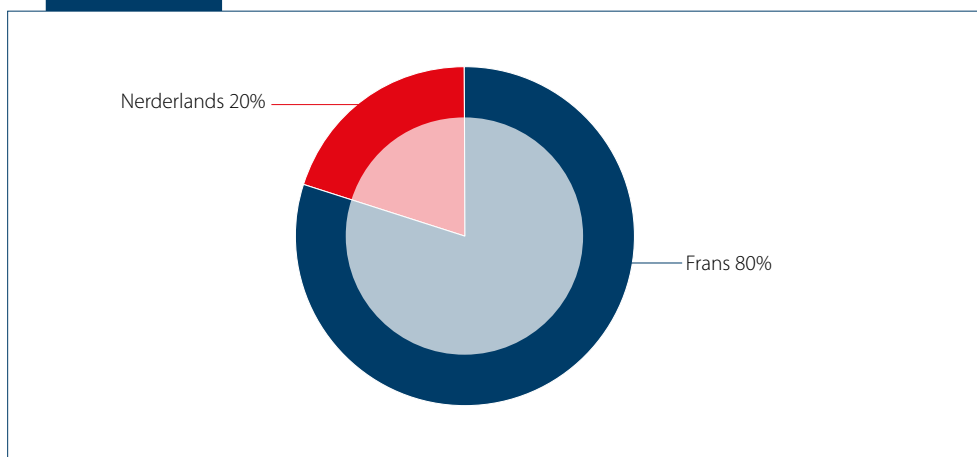
Op 02/03/2016 waren 74 klachten (van de 101 die werden ingediend) afgesloten. De andere klachten werden nog onderzocht of er werd nog gewacht op bijkomende informatie van de klagers of de aangeklaagde partijen.

De gemiddelde tijd tussen de ontvangst van deze afgesloten klachten en de beslissing van de Geschillendienst (hetzij 66 klachten) bedroeg 43 dagen, als we geen rekening houden met de dossiers die werden ingediend ter informatie. 14 klachten werden behandeld buiten de termijn, 52 binnen de termijn.

2.8 Indeling van het aantal klachten volgens taalstelsel

Figuur 5

Taalrol van de klachten in 2015



Bron: BRUGEL

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 moeten vaststellen dat er bij de partijen weinig vraag is naar die mogelijkheid: voor de in 2015 ingediende klachten

zijn slechts drie hoorzittingen gevraagd door de klagende partij en één door de distributienetbeheerder. In 2015 is een hoorzitting georganiseerd en twee werden in 2016 georganiseerd. Desalniettemin zijn hoorzittingen vaak nuttig om een goed inzicht te krijgen in de feiten en het recht en stellen ze de klagende partij in staat zich uit te drukken en enige zichtbaarheid en erkenning te genieten.

3 Analyse van de interne rechtspraak en conclusies

De analyse van de interne rechtspraak houdt alleen rekening met de klachten waarvoor de Geschillendienst een beslissing ten gronde heeft genomen en die werkwijzen en/of neigingen bij de distributienetbeheerder, de energieleveranciers of de klagende partijen zichtbaar maken.

Voor het jaar 2015 hadden 14 klachten betrekking op de problematiek van verbruik buiten contract; 12 klachten hadden betrekking op het thema MOZA en 10 klachten gingen over rechtzetting van de verbruiksgegevens.

Bovendien kreeg de Dienst over bepaalde thema's slechts een klein aantal klachten binnen. Slechts 6 klachten hadden betrekking op de verbreking van de zegels van de staat; 4 klachten gingen over de vergoeding en 1 klacht had betrekking op de beperking van de administratieve kosten tot € 55.

3.1 De MOZA-procedure

De MOZA-procedure 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 heeft een aantal klachten ontvangen waarvan de betwisting betrekking had op de MOZA-procedure.

Beschrijving van de vastgestelde feiten

Meerdere klagers betwisten de manier waarop distributienetbeheerde Sibelga de MOZA-procedure toepast¹⁰ en meer bepaald het feit dat Sibelga een meter afsluit zonder de bewoner op de hoogte te brengen.

De klagers denken dat ze een contract hebben op het moment van de afsluiting. Inzake dit punt stelt de Dienst

vast dat er bij de consument verwarring bestaat tussen het energieovernamedocument¹¹, de aanvraag van een leveringscontract en een energiecontract. De consument denkt dat het energieovernamedocument of de aanvraag van een leveringscontract gelijk staat aan een energiecontract. De juridische waarde van het energieovernamedocument of de aanvraag van een leveringscontract is echter niet gelijk aan die van een energiecontract. De afwezigheid van een energiecontract betekent voor de leverancier dat de MOZA-procedure van start gaat.

Genomen beslissingen en motivatie

De MOZA-procedure wordt geregeld door artikel 25sexies, §4, lid 4 van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van 19 juli 2001 en de UMIG Deel II A, 38. Move-out zonder afspraak in Brussel waarnaar het Technisch Reglement verwijst.

Algemeen gesproken stelt de Dienst vast dat de distributienetbeheerder zich aan de eerder genoemde bepalingen heeft gehouden, want hij heeft de door de leverancier gevraagde MOZA-procedure gevolgd. Sibelga heeft de meters afgesloten bij gebrek aan een geldig energiecontract en omdat ze geen nieuwe bewoner kon identificeren.

In bepaalde gevallen was het verslag van de technicus van Sibelga dat de historiek weergeeft van de ondernomen acties om de bewoner op te sporen, evenwel onnauwkeurig. In dat geval kan dit document dus niet door de Dienst worden aanvaard als bewijs van afwezigheid van de bewoner op de dag van afsluiting.

Een dergelijke onnauwkeurigheid in het verslag van de technicus leidt tot twijfel over de volledigheid van het door de distributienetbeheerder gerealiseerde onderzoek alvorens tot afsluiting over te gaan.

¹⁰ Procedure tot afsluiting van de meter in afwezigheid van bekende overnemer.

¹¹ Dit is een document waarin meteropnames worden vastgesteld bij een verhuizing.

AANBEVELINGEN VAN DE GESCHILLENDIENST:**Voor de leveranciers:**

- > langer zoeken naar de nieuwe bewoner van het pand alvorens een MOZA-aanvraag in te dienen bij Sibelga.

Voor de distributienetbeheerder:

- > de meter(s) pas verzegelen na zich er grondig van te hebben vergewist dat er geen nieuwe bewoner ter plaatse was.
- > een grondiger onderzoek uitvoeren alvorens de afsluiting uit te voeren: het verslag van de technicus moet gedetailleerder zijn om de Dienst in staat te stellen de verschillende stappen van het onderzoek van de technici van Sibelga na te gaan.
- > indicatoren bepalen voor de elementen waarmee rekening moet worden gehouden om te besluiten dat een appartement leegstaat.
- > het communicatieproces naar de gebruikers van het distributienet in het geval van verhuizing verbeteren.

De Dienst herinnert eraan dat het energieovernamedocument en de online inschrijving op de site van de energieleverancier niet gelijkstaan met een geldig energiecontract. De Dienst adviseert de bewoner dan ook om op zijn aankomst ter plaatse te anticiperen en ruimschoots vooraf een offerte voor een elektriciteits-/gascontract aan te vragen.

3.2 Verbruik buiten contract en verbreking zegels Sibelga

Er is sprake van een “verbruik buiten contract” wanneer de distributienetbeheerder vaststelt dat een meter fysiek geopend is en een verbruik registreert terwijl die meter in zijn databank is afgesloten.

Beschrijving van de vastgestelde feiten

De klachten hadden betrekking op verbreking van door Sibelga aangebrachte zegels, hetgeen leidde tot ongeoorloofd verbruik. De klagers hebben energie verbruikt zonder over een leveringscontract te beschikken. Tegelijk hadden de feiten ook betrekking op tekortkomingen van de distributienetbeheerder.

Genomen beslissingen en motivatie

De Dienst heeft vastgesteld dat de bewoner enerzijds als goede huisvader moet nagaan of zijn verbruik door een aan zijn leveringspunt gekoppeld energiecontract wordt gedekt en de verzegelingen niet werden verbroken of verwijderd. Anderzijds moet de distributienetbeheerder naar de mening van de Dienst redelijke maatregelen nemen om de overlast voor de netgebruiker te beperken, onder meer door de meters zo snel mogelijk te verzegelen na vaststelling van zegelbreuk.

Bij bepaalde klachten heeft de Dienst vastgesteld dat Sibelga het recht had het standaardtarief toe te passen omdat de klager geen leveringscontract had. Voorts vallen alle door Sibelga gedane kosten

ingevolge een ongeoorloofde verwijdering of zegelbreuk ten laste van ofwel, als deze gekend is, de bewoner van de lokalen waarbij die meetinrichting hoort, ofwel de eigenaar van het betrokken gebouw.

De Dienst is echter desalniettemin van mening dat de distributienetbeheerder zich ook aan de bepalingen van de Brusselse wetgeving dient te houden, en meer specifiek die welke hem ertoe verplichten de meters binnen een redelijke termijn te verzegelen en passende maatregelen te nemen om de overlast voor de netgebruiker te beperken.

De Dienst heeft daarom besloten dat Sibelga het standaardtarief niet kon toepassen voor de verbruiksperiode die is gestart na vaststelling van de zegelbreuk, indien de gereedmaking van de meter niet binnen een redelijke termijn plaatsvond.

AANBEVELING

De Dienst adviseert Sibelga om na vaststelling van zegelbreuk de meter(s) binnen een redelijke termijn te verzegelen om de situatie voor de netgebruiker niet te verergeren.

De Dienst adviseert de netgebruiker ook om na te gaan of er een effectief contract is aangegaan voor zijn verbruik op zijn leveringspunt en erop toe te zien dat de zegels niet worden verbroken of verwijderd.

De Dienst herinnert eraan dat elke gebruiker van het distributienet voor elektriciteit en gas verplicht om een leveringscontract af te sluiten bij een commerciële leverancier van zijn keuze.

3.3 Fraude: Verbroken zegels van de staat

Een “verzegeling van de staat” is een verzegeling die door de constructeur van de meter is aangebracht om de integriteit ervan te garanderen.

Er is dus sprake van een “verbreking van de zegels van de staat” als de integriteit van de meetinrichting (of de aansluiting) is aangetast en ze bijgevolg niet meer het volledige reële verbruik meet.

De Geschillendienst heeft klachten ontvangen inzake de aantasting van de integriteit van een meetinrichting.

Beschrijving van de vastgestelde feiten

De in bepaalde klachten genoemde feiten hadden betrekking op de aantasting van de integriteit van de meters (opening van de meetinstallatie, gemanipuleerde meters, verwijderde zegels van de staat enz.). Na deze vaststelling heeft Sibelga het fraudetarief toegepast en het niet-geregistreerde reële verbruik ingeschat. De klagers riepen van hun kant hun goede trouw in.

Genomen beslissingen en motivatie

Globaal stelt de Dienst vast dat de distributienetbeheerder een aantasting van de integriteit van de meetinstallatie heeft kunnen bewijzen, evenals een daling van het verbruik op het moment dat de bewoner ter plaatse was. Daarom zijn alle door Sibelga gedane kosten ingevolge een bewezen fraude ten laste van de betrokken distributienetgebruiker gelegd. De Dienst heeft ook de toepassing van het standaardtarief voor een dergelijk geval bevestigd.

De Dienst heeft evenwel besloten dat wanneer een inbreuk duidelijk en voor het blote oog zichtbaar was, de distributienetbeheerder binnen een redelijke termijn over moest gaan tot controle van de uitrustingen ter plaatse of, wanneer gerechtvaardigd, de meetinrichting moest verwijderen voor grondige controle in het laboratorium.

De Dienst heeft echter opgemerkt dat Sibelga in bepaalde gevallen niet binnen een redelijke termijn duidelijke en

zichtbare inbreuken heeft vastgesteld, hoewel de technici meerdere malen zijn langs geweest, en daardoor de situatie van de klagers, die te goeder trouw hadden kunnen zijn, heeft verergerd. Daarom heeft de Dienst besloten dat Sibelga het fraudetarief niet voor de betwiste verbruiksperiode mocht toepassen indien de vaststelling van fraude laattijdig was gedaan.

3.4 Rechtzetting van meetgegevens

Beschrijving van de vastgestelde feiten

Uit het onderzoek van de bij de Dienst ingediende klachten en de door de OVE gevraagde adviezen blijkt dat Sibelga rechtzettingen heeft uitgevoerd, met name:

- > over een periode van vijf jaar wanneer Sibelga de kwade trouw van de verbruiker heeft ingeroepen;
- > op het moment dat een fysische meteropname werd uitgevoerd door SIBELGA of na een aanvraag tot rechtzetting voor een verbruikspunt terwijl het verbruik voor dit punt gedurende meerdere jaren was geschat.

Genomen beslissingen en motivatie

Voor wat de klachten met betrekking tot rechtzetting betreft heeft de Dienst in overeenstemming met het technisch reglement besloten dat het uitblijven van een reactie van de klant op de via de facturen meegedeelde meterstanden de door Sibelga uitgevoerde rechtzetting rechtvaardigde.

Voor bepaalde klachten en vragen om advies heeft de Dienst echter besloten dat de rechtzetting niet door Sibelga kon worden uitgevoerd aangezien die zich niet aan verplichtingen, opgelegd door de Brusselse verordeningen of besluiten, heeft gehouden, waaronder met name artikel 4 van het technisch reglement elektriciteit. Er werd bijgevolg beslist dat Sibelga geen rechtzetting had mogen uitvoeren wanneer ze had kunnen overgaan tot een betere invoer en een aandachtiger opvolging van de meetgegevens. In de behandelde gevallen hadden medewerkers van Sibelga meerdere jaren op rij onjuiste meterstanden ingevoerd. De distributienetbeheerder moet zijn activiteiten uitoefenen ten bate van de netgebruikers en moet afzien van elke activiteit of nalatigheid die de situatie van die gebruikers moeilijker of kostbaarder kan maken.

Conclusie

De Dienst stelt op basis van het onderzoek van de in de loop der jaren ontvangen klachten vast dat de situaties waarin de facturatie of de rechtzetting betrekking heeft op een onjuiste inschatting voor een lange periode (onderschatting), problematisch kunnen zijn voor de Brusselse consumenten. Want ondanks de beperking van de rechtzettingsperiode tot twee of vijf jaar heeft de rechtzetting in de eerder genoemde situaties indirect betrekking op het verbruik van meerdere jaren. Dit kan bepaalde rechtsbeginselen schenden, zoals het verbod van terugwerkende kracht of het gewettigd vertrouwen van de consumenten.

In bepaalde gevallen stelt de Dienst vast dat de leverancier de klant na de door SIBELGA uitgevoerde rechtzetting een factuur stuurt na een onredelijk lange termijn. De Dienst is echter niet bevoegd inzake facturatie en kan het probleem alleen aankaarten.

AANBEVELING

De Dienst adviseert om een denkoefening te starten over dit probleem. De Dienst benadrukt dat er een eerlijke oplossing moet worden gevonden voor alle betrokken partijen (SIBELGA, de leveranciers en de verbruikers).

3.5 Schadevergoeding: Klachten betreffende de toepassing van artikel 32quinquies

Beschrijving van de vastgestelde feiten

De klager vraagt om toepassing van artikel 32quinquies van de elektriciteitsordonnantie (onderbreking, non-conformiteit of onregelmatigheid van de elektriciteitslevering als gevolg van een fout van de distributienetbeheerder) in de context van een niet-geplande onderbreking van de stroomvoorziening, meer specifiek veroorzaakt door een defect aan een laagspanningskabel.

Genomen beslissing en motivatie

De Dienst heeft besloten dat het voornoemde artikel niet kan worden toegepast omdat het defect aan de kabel niet kon worden voorzien. Er kan SIBELGA geen fout worden verweten inzake het beheer van haar net of de kwaliteit van het werk van haar technici.

3.6 Klachten over de ODV: Beperking van de administratieve kosten tot € 55

De elektriciteits- en gasordonnantie vermelden dat de inningskosten voor onbetaalde bedragen niet meer dan € 55 mogen bedragen.

De Dienst heeft, hetzij via vragen om advies door de federale ombudsman, hetzij in het kader van de behandeling van klachten, haar standpunt inzake deze problematiek naar voren gebracht:

De totale kosten in verband met de innings- en administratieve procedures mogen niet meer dan € 55 per procedure bedragen, onafhankelijk van het aantal onbetaalde facturen; hieruit vloeit voort dat de innings- en administratieve procedures die tijdens een ononderbroken periode van betalingsachterstand plaatsvinden, niet meer dan € 55 kosten mogen genereren.

Wanneer de energieën apart worden gefactureerd, wordt het plafond toegepast per energiebron. De leverancier kan dan twee procedures starten en twee geplafonneerde bedragen eisen.

Het forfait van € 55 waarvan sprake is in artikel 25sexies overlapt de verwijl- of compensatie-interessen overigens niet, want het gaat hier om twee verschillende nadelen. De verwijlinteressen die voortvloeien uit het niet innen en uitgaan van het genot van de uitstaande bedragen, staan los van het geleden nadeel als gevolg van de kosten die voor de invordering werden betaald.

In dit geval heeft de leverancier het leveringscontract zeker niet zonder fouten uitgevoerd. We moeten vaststellen dat hij zijn rechten niet altijd op redelijke wijze doet gelden. Het gebeurt dat hij misbruik maakt van zijn situatie, met name wanneer:

Betalingen binnenkomen na wanbetaling en de leverancier zogenoemde rappelkosten bij de klant in rekening blijft brengen (op de hoofdsom) voor de nog onbetaalde facturen voor een periode die hij zelf heeft bepaald.

Het feit dat de periode waarna het onbetaalde bedrag als schadelijk wordt beoordeeld enkel en alleen door de schuldeisende leverancier wordt beoordeeld, is in tegenspraak met het wederkerigheidsbeginsel (art. VI. 83, 17° van het Wetboek van economisch recht).

Ook het feit dat de leverancier een schadevergoeding kan eisen voor geleden nadeel zonder dat nadeel te moeten bewijzen, terwijl er geen gelijkaardige verplichting bestaat in het voordeel van de verbruiker in het geval van wanbetaling door de leverancier (bij voorbeeld in het geval van regularisatie van de rekeningen in het voordeel van de verbruiker), is op zich een vorm van ongelijkheid.

Door de invorderingsprocedure zoals vermeld in artikel 25sexies niet toe te passen, draagt de leverancier bij aan de schade;

In de zin van artikel 25sexies mag de leverancier-schuldeiser niet voor elke onbetaald gebleven factuur € 22,50 rappelkosten eisen (€ 7,50 voor een rappel + € 15 voor een ingebrekestelling) en facturen blijven opstellen waarin het in hoofdsom verschuldigde bedrag systematisch wordt verhoogd met de vorige rappelkosten.

AANBEVELINGEN VAN DE GESCHILLENDIENST:

- > Een minnelijke invorderingsprocedure begint bij de verzending van een herinnering wegens niet-betaling en wordt afgesloten wanneer de verschuldigde bedragen volledig zijn betaald (geen betalingsachterstand meer) of wanneer de schuldeiser naar de rechter stapt (art. 25sexies, §2, lid 3).
- > De totale kosten in verband met de innings- en administratieve procedure mogen niet meer dan € 55 bedragen, onafhankelijk van het aantal onbetaalde facturen; hieruit vloeit voort dat de innings- en administratieve procedures die tijdens een ononderbroken periode van betalingsachterstand plaatsvinden, niet meer dan € 55 aan kosten mogen genereren.
- > De geplafonneerde bedragen zijn "alle" invorderingskosten samen, inclusief administratiekosten. De eventuele kosten van een firma die namens de schuldeisende leverancier optreedt, zijn dus inbegrepen¹².
- > Dit heeft evenwel geen betrekking op gerechtskosten, zoals deurwaarderskosten; die worden getarifeerd in het kader van een gerechtelijke uitspraak.
- > Alleen de volledige betaling van de schuld en een daarop volgende wanbetaling rechtvaardigt de opening van een nieuwe minnelijke invorderingsprocedure en dus het eisen van nieuwe inningskosten tot aan een nieuw plafond van € 55.
- > Zolang de consument een betalingsachterstand heeft voor een deel van zijn schuld, blijft de minnelijke procedure lopen (en blijft het plafond van € 55 van toepassing). Dit geldt ook in het hypothetische geval dat de consument de volledige schuld in hoofdsom heeft betaald, maar de rappelkosten verschuldigd blijft.
- > Om af te sluiten onthouden we dat de geplafonneerde kosten van toepassing zijn voor facturen voor elke "eindverbruiker", ongeacht de bestemming van de leveringen en zonder beperkingen inzake tweede verblijven en bijgebouwen.

¹² "Ingevolge amendement 47 is het nu duidelijk dat de kosten voor de inning en ingebrekestelling (maximaal €55) enkel de minnelijke inning dekken. Besteedt de leverancier de inning uit, dan moet hij de uitgaven daarvoor zelf betalen."

Parlement van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, integraal verslag, Plenaire vergadering van vrijdag 15 juli 2011 (ochtendvergadering), I.V. Nr. 31 - Zitting 2010-2011, p. 50 (beschikbaar op het adres: <http://www.weblex.irisnet.be/data/crb/cr/2010-11/00031/images.pdf>)

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 dossier en een verduidelijking wenst over de wetteksten in een bepaalde concrete situatie.

AANBEVELING

De Dienst wil in nauw overleg met de OVE een formele gemeenschappelijke samenwerkingsprocedure opzetten voor de behandeling van de klachten in de Brusselse markt. Er zou een duidelijke modus vivendi tussen beide organismen moeten worden gedefinieerd met respect voor de prerogatieven van beide diensten.

5 Conclusie

Via zijn vele beslissingen heeft de Geschillendienst van BRUGEL gedurende de voorbije vijf jaar haar steentje kunnen bijdragen aan de realisatie van een vrijgemaakte energiemarkt. Hij heeft vooral een efficiënte en toegankelijke klachtenbehandeling kunnen aanbieden aan de eindklanten die zich op deze markt benadeeld voelden.

Om deze dienstverlening te kunnen voortzetten en zijn rol verder te kunnen versterken, acht de Dienst het noodzakelijk dat verbeteringsmaatregelen worden ingevoerd.

Om een efficiëntere, snellere en meer billijke behandeling van de klachten mogelijk te maken, zou enerzijds de beperking van de bevoegdheden inzake burgerlijke rechten moeten worden geschrapt en zou een beroep tegen zijn beslissingen mogelijk moeten zijn bij de rechtbanken van de rechterlijke orde.

Anderzijds zou het HR van de Dienst moeten worden aangepast om het in overeenstemming te brengen met de Europese bepalingen inzake de buitengerechtelijke behandeling van geschillen zoals met name voorzien door de richtlijn 2013/11/EU.





DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

BRUGEL

Kunstlaan 46 bus 14

1000 Brussel

info@brugel.be

www.brugel.be