

VERHUIS

Aanrekening verbruik na melding van een verhuis

OMSCHRIJVING

Mevrouw S. heeft in 2011 een appartement gekocht en had hiervoor een contract met leegstandstarief afgesloten bij ELECTRABEL in afwachting van de verhuur van het appartement. Het appartement werd in juni 2011 verhuurd.

Mevrouw S. heeft ELECTRABEL destijds niet op de hoogte gebracht van deze wijziging, waardoor de facturatie op haar naam is blijven staan. Na het ontvangen van een verbruiksfactuur, neemt ze op 21/05/2012 contact op met ELECTRABEL met de melding dat het pand verhuurd is en dat het contract op haar naam stopgezet moet worden.

ELECTRABEL contacteerde mevrouw S. op 13/06/2012 telefonisch met de vraag naar de huidige meterstanden om het contract te kunnen beëindigen. Hier werd echter geen gevolg aan gegeven waardoor de facturatie op naam van mevrouw S. nog is blijven doorlopen tot 30/09/2013.

Mevrouw S. gaat niet akkoord met het feit dat er haar verbruik wordt aangerekend tot 30/09/2013 en dient een klacht in bij de Ombudsdienst. Na verder onderzoek is de Ombudsdienst van mening dat ELECTRABEL de facturatie op naam van mevrouw S. diende stop te zetten op 20/07/2012 (voor de reden van deze datum, zie de aanbeveling).

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL was niet bereid om het aangerekend verbruik te crediteren. ELECTRABEL argumenteert dat het de uitschrijving op naam van mevrouw S. niet heeft kunnen verwerken omdat mevrouw S. de metergegevens niet heeft bezorgd. ELECTRABEL verwijst hiervoor naar hun algemene voorwaarden die het volgende bepalen:

Teneinde ons toe te laten een correcte slotfactuur te kunnen opmaken, moet u ons, uiterlijk 7 kalenderdagen na de effectieve verhuisdatum, de stand van de meterindexen van de door u tot op de verhuisdatum afgenomen energie en de naam en het adres van de nieuwe afnemer meedelen;

ELECTRABEL verwijst in hun argumentatie tevens naar het consumentenakkoord dat het volgende bepaalt:

“Bij het opmaken van de slotafrekening voor de oude woning, gebruikt de leverancier de meterstanden, opgenomen op de verhuisdatum, die hem daartoe werden overgemaakt door de consument, tenzij uit onderzoek van de netbeheerder blijkt dat deze meterstanden niet correct zijn. De leverancier kan de consument verzoeken om deze meterstanden in schriftelijke vorm of via een duurzame drager aan hem over te maken, ondertekend door zowel de consument als de nieuwe bewoner;”

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is van mening dat ELECTRABEL ook de bepalingen van het Energiebesluit dd. 19/11/2010 dient te volgen, waarin het volgende gestipuleerd staat:

“§ 1. Nadat een huishoudelijke afnemer zijn leverancier heeft ingelicht over zijn verhuizing en als die leverancier geen bericht van klant- en leverancierswissel heeft ontvangen van de leverancier van de nieuwe bewoner, meldt de leverancier uiterlijk binnen dertig kalenderdagen aan de distributienetbeheerder dat hij zijn levering op het oude adres van de huishoudelijke afnemer wil stopzetten uiterlijk binnen dertig kalenderdagen.”

Vanaf de verhuisdatum van de oude bewoner vallen alle kosten die vanaf die datum veroorzaakt worden door de levering van elektriciteit of aardgas, ten laste van de nieuwe bewoner of van de eigenaar in afwachting van een nieuwe bewoner.”

Tevens bepaalt het consumentenakkoord ook het volgende:

“Na de melding van zijn verhuizing door een consument aan zijn leverancier uiterlijk 7 kalenderdagen na de verhuisdatum, stopt de leverancier de aanrekening aan de consument van het energieverbruik in zijn vorige woning vanaf de verhuisdatum. Indien de melding aan de leverancier van de verhuizing niet”

voor deze datum gebeurde, stopt de leverancier de aanrekening voor het energieverbruik in de vorige woning uiterlijk op de vijfenveertigste kalenderdag na de melding van de verhuizing door de consument aan de leverancier;"

De Ombudsdienst heeft ELECTRABEL er tevens op gewezen dat de registratie van de metergegevens tot de bevoegdheid behoort van de distributienetbeheerder. Het is immers de distributienetbeheerder die de meterstanden dient op te vragen conform de bepalingen in het technisch reglement. Indien de netgebruiker geen meterstand doorgeeft, dient de distributienetbeheerder over te gaan tot een schatting van de meterstanden en deze geschatte meterstanden aan ELECTRABEL dient over te maken op basis waarvan ELECTRABEL een afrekening moet opmaken.

Op basis van deze argumenten heeft de Ombuds-dienst ELECTRABEL aanbevolen om het verbruik vanaf 20/07/2012 (zijnde 60 kalenderdagen na de verhuismelding op 21/05/2012) te crediteren.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL is van mening dat zij mevrouw S., op basis van de twee telefonische contacten op 13/06/2012 en 03/08/2012, voldoende geïnformeerd hebben over de stappen die mevrouw S. diende te ondernemen en dat mevrouw S. de meterstanden aan ELECTRABEL diende over te maken. ELECTRABEL verwijst in hun reactie ook opnieuw naar hun algemene voorwaarden en het consumentenakkoord en deelt mee dat ze de aanbeveling niet zullen volgen.

Als tegemoetkoming heeft ELECTRABEL wel het aangerekend leegstandstarief aangepast naar een voordeliger commercieel tarief.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De opmerkingen in de reactie van ELECTRABEL werden reeds besproken tijdens de bemiddelingsprocedure en werden tevens gebruikt als argumentatie in de aanbeveling. De Ombudsdienst blijft dan ook bij zijn standpunt dat het verbruik vanaf 20/07/2012 gecrediteerd diende te worden.