

Ombudsdienst voor Energie - Aanbevelingen 2010

De dienst streeft er altijd naar om een minnelijke schikking te vinden voor de aanklager en het energiebedrijf. Pas als dat niet of maar gedeeltelijk mogelijk is, wordt een aanbeveling aan het energiebedrijf voorbereid. Dit doet de dienst als de klacht volgens hem gegrond is *en* als er genoeg juridische en feitelijke elementen aanwezig zijn voor een rechtmatige of billijke oplossing binnen de bestaande federale en gewestelijke regelgeving.

Samenvattingen van aanbevelingen

- GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

1° **Aanbeveling verbrekingsvergoeding naar aanleiding van dropprocedure**

Omschrijving van de klacht

In februari 2009 vroeg Nuon aan de distributienetbeheerder om een klant over te nemen, omdat die zijn facturen niet betaald had. Enkele dagen later werd deze aanvraag geannuleerd en hernam Nuon de levering. Deze verrichting herhaalde zich in augustus 2009. De klant, die het statuut van beschermd persoon had, vroeg daarop om onmiddellijk beleverd te worden door de netbeheerder tegen het bijzonder sociaal tarief. Zijn contract met Nuon werd beëindigd op 31 december 2009.

Standpunt van de leverancier

Nuon rekende de verbrekingskosten aan voor vervroegde contractbreuk.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst vroeg Nuon om de verbrekingskosten te annuleren: enerzijds omdat de klant gewoon zo vlug mogelijk het meest voordelige tarief wilde, anderzijds omdat de communicatie en de verantwoording van de verbrekingskosten onvoldoende waren. Bovendien had Nuon deze kosten in de slotfactuur gefactureerd onder de rubriek 'belastingen, heffingen en toeslagen (kosten overheid)'

Antwoord van de leverancier

Nuon antwoordde niet op de aanbeveling en volgde die dus. De leverancier betaalde de 50 euro terug aan de klant.

2° **Aanbeveling verbrekingsvergoeding ingevolge verhuis**

Omschrijving van de klacht

Bij de verkoop van zijn woning moest een klant drie keer een verbrekingsvergoeding van 50 euro betalen. De klant annuleerde zijn contracten bij de verhuis. Dat was echter niet nodig, want hij bleef klant bij Lampiris.

Standpunt van de leverancier

Er liepen geruime tijd verschillende leveringsovereenkomsten tegelijk. De klant hield echter geen rekening met de opzegperiode voor de verschillende toegangspunten. Volgens de algemene voorwaarden werd de overeenkomst vroegtijdig verbroken en ontving Lampiris daarvoor niet de nodige documenten. Daardoor was het niet mogelijk om de vergoedingen te crediteren.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst beviel Lampiris aan om de verbrekingsvergoeding van 150 euro voor de drie meters te schrappen, omdat de afnemer nog altijd klant was bij Lampiris. De contractuele verbintenissen hadden niet verbroken moeten worden en in dat geval zouden er ook geen verbrekingsvergoedingen zijn opgesteld,.

Antwoord van de leverancier

Lampiris stuurde de klant drie creditnota's van elk 50 euro.

- NIET- GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

3° Aanbevelingen Sociaal Tarief

Omschrijving

Een klant genoot enkele jaren van het sociaal tarief voor gas en elektriciteit, maar ontving dan zonder aankondiging een rechtzettingsfactuur waarop het verbruik aangerekend werd aan een commercieel tarief. Electrabel had beslist om geen sociaal tarief meer toe te kennen aan begunstigten bij wie bleek dat zij in 2009 geen recht meer hadden op dat tarief.

Standpunt leverancier

In functie van de automatisering van de toekenning van het sociaal tarief consulteerde Electrabel gegevens van de FOD Economie aangeleverd via de Kruispuntbank Sociale Zekerheid. De leverancier ontdekte zo dat de klant geen recht had op dit tarief.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst vroeg aan Electrabel om het sociaal tarief toe te kennen tot en met 31 december 2009 en dan vanaf 1 januari 2010 het voordeligste commerciële tarief aan te rekenen. Daarbij verwees de Ombudsdienst naar de beleidsnota van de minister van Energie over de eerste fase van de automatisering van de toekenning van het sociaal tarief. Hierin wordt gesteld dat geen enkele begunstigde uit het tariefstelsel gesloten zal worden in de eerste fase van de automatisering tussen 1 juli 2009 en 31 december 2009.

Antwoord van de leverancier

Electrabel ging niet in op de aanbeveling. De leverancier stelde dat hij in 2009 zijn klantenbestand had overlopen om na te gaan of het specifiek sociaal tarief al dan niet terecht werd toegekend. De klant kon geen geldig attest tonen.

Commentaar van de Ombudsdienst

Zie beleidsadvies.

4° **Aanbeveling contractuele voorwaarden**

Omschrijving van de klacht

Een klant wilde weten hoe en wanneer Electrabel aan haar naam kwam, en wie de nodige documenten ondertekende. Een derde partij gaf immers meterstanden door aan Electrabel en dus voelde zij zich niet gebonden aan de gegevens. De klant vond de wijze van factureren bovendien weinig transparant. Ze sprak over "facturen die dezelfde nummer en dezelfde datum hebben maar verschillende bedragen." Volgens haar rekende de leverancier allerlei kosten aan zonder een antwoord te geven op haar concrete vragen.

Standpunt van de leverancier

De klant werd op 27 november 2004 bij Electrabel ingeschreven voor de levering van elektriciteit en gas voor het verbruiksadres. Dit gebeurde op basis van de meterstanden die de vorige huurder aan de leverancier doorgaf.

Electrabel zei dat hun diensten na de opmaak van de leveringsovereenkomst een brief hadden verstuurd naar de klant waarmee haar keuze voor Electrabel als leverancier werd bevestigd. Indien de klant niet akkoord kon gaan met dit leveringscontract had ze binnen de 15 kalenderdagen een bezwaarschrift moeten overmaken.

Daarenboven werd aan de klant bevestigd dat ze in 2004 werd ingeschreven aan het basisaanbod en dat ze te allen tijde had kunnen overstappen naar een andere leverancier. Electrabel had echter nooit een aanvraag tot overname van de leveringen door een andere leverancier ontvangen.

Ook had de klant volgens Electrabel in het verleden reeds meerdere malen een betaling uitgevoerd wat erop wees dat de klant op de hoogte was van het contract en ze zich hiermee akkoord verklaarde.

Ingevolge een discussie met de klant omtrent de rechtzetting van de beginmeterstanden die door de vorige huurder aan Electrabel waren doorgegeven, werd de leveringsovereenkomst met de klant op datum van 23 november 2007 stopgezet. Op 30 november 2007 werd de slotfactuur voor een bedrag van -452,48 euro opgemaakt en verstuurd naar de klant. Dit krediet werd in mindering gebracht van het nog openstaand saldo.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst beviel Electrabel aan om voor de periode van 27 november 2004 tot 23 november 2007 de voordeligste tariefformule voor gas en elektriciteit van die periode aan te rekenen. De dienst gaf daarvoor de volgende redenen:

- Electrabel leverde vanaf 27 november 2004 elektriciteit en gas op het adres. De levering werd stopgezet op 23 november 2007.
- De inschrijving gebeurde op basis van de gegevens die Electrabel ontvangen had van de vorige huurder/eigenaar. Electrabel ging er echter van uit dat er een contract was afgesloten, omdat er een zogenaamde welkomstbrief verstuurd werd op 30 december 2004. Er is geen bewijs dat de klant deze brief effectief ontving. Bovendien werd er in de brief geen enkele mogelijkheid geboden om uitdrukkelijk en schriftelijk het leveringscontract binnen een bepaalde termijn al dan niet te aanvaarden.
- Er werd wel degelijk energie geleverd op het adres en dat werd ook niet betwist. De klant betaalde een aantal (tussentijdse) facturen, maar Electrabel kon geen ondertekend energieleveringscontract voorleggen.

Antwoord van de leverancier:

Electrabel wenste terug te komen op de bemerkingen die de Ombudsdienst maakte betreffende het feit dat “de klant de mogelijkheid wordt geboden om uitdrukkelijk en schriftelijk het leveringscontract binnen een bepaalde termijn al dan niet te aanvaarden.”

De gedragscode met betrekking tot de consumenten in de vrijgemaakte Belgische elektriciteits- en aardgasmarkt trad in werking op datum van 1 maart 2005. Aangezien het elektriciteits- en gascontract van de klant inging op datum van 27 november 2004 moesten Electrabel vaststellen dat deze gedragscode geen betrekking had op dit dossier.

Aangezien de klant in het verleden geen bezwaarschrift had ingediend en ze reeds meerdere rekeningen had betaald wees dit volgens Electrabel erop dat de klant zich akkoord verklaard had met het contract (basisaanbod).

Om bovenstaande reden kon Electrabel dus niet ingaan op de aanbeveling teneinde de tariefformule voor aardgas en elektriciteit te herzien.

Commentaar van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst deelde nog het volgende mee aan de aanklager:

“Het feit dat de gedragscode gesloten met betrekking tot “de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” geen betrekking heeft op dit dossier gelet op de inwerkingtreding van het zogenaamde consumentenakkoord en bijgevoegde gedragscode (namelijk 1 maart 2005) doet geen afbreuk aan de bescherming van de consumenten zoals voorzien in de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument.”

“Het feit dat betrokkene in het verleden geen bezwaarschrift heeft ingediend en ze reeds meerdere rekeningen heeft betaald wordt in de aanbeveling ook niet betwist en geeft geen

verklaring waarom betrokkene gedurende de leveringsperiode aan het basisaanbod was onderworpen temeer daar de leverancier geen getekend(e) energiecontract(en) kan voorleggen..”

5° Aanbeveling slotfactuur ingevolge verhuis

Omschrijving van de klacht

Een klant betwiste de slotfactuur bij zijn verhuis. De leverancier herberekende het bedrag, maar de klant stelde opnieuw dat de factuur “niet correct kon zijn”.

Standpunt van de leverancier

De aanpassing van de meterstanden betrof een herschatting die het meteropnamebedrijf doorvoerde naar aanleiding van de door nieuwe bewoner opgegeven eindmeterstand bij de klantenwissel op 1 september 2009. Electrabel kon hiervan geen getekend document voorleggen daar dit via de Energielijn was gebeurd.

Electrabel kon niet ingaan op het voorstel om de facturatie voor het aardgasverbruik te herzien zonder een door beide partijen ondertekend document of herziening van de metergegevens door de distributienetbeheerder.”

Aanbeveling van de Ombudsdienst

“Overwegende dat Electrabel mede deelde dat de herschatting door het meteropnamebedrijf het gevolg is van de door de nieuwe bewoner opgegeven meterstand van 9004 m³ bij de klantenwissel op 1 september 2009 zonder dat hiervan een getekend document kan worden voorgelegd aangezien deze opgave van de meterstand gebeurde via de Energielijn van de leverancier;

Overwegende dat Electrabel mededeelde dat het verbruik normaal lijkt terwijl uit de gegevens van de distributienetbeheerder Eandis blijkt dat het verbruik niet zo normaal is aangezien gemeten tussen 2 werkelijke en betrouwbare meterstanden (periode 08/05/2007 en 13/04/2010 met 3 volle winterperiodes) het verbruik 10.220 m³ is of 3400 m³ per jaar terwijl in de periode 01/05/2007 en 01/09/2009 (klantenwissel) en slechts 2 volle winterperiodes het verbruik 9004 m³ is of 3600 m³ per jaar;

Overwegende dat de distributienetbeheerder Eandis volgend overzicht mededeelde aan de Ombudsdienst ten einde een raming te maken van de meterstand op 01/09/2009 (klantenwissel)

startdatum	einddatum	waarde	aantal dagen	waarde/dag	waarde/Gdag	GD
01/09/2009	13/04/2010	14067	224	62,80	6,70	2100
08/05/2007	01/09/2009	103660	847	122,38	22,35	4638

Overwegende dat de Ombudsdienst op basis van de graaddagen het verbruik voor de periode 08/05/2007 en 01/09/2009 (klantenwissel) berekende en op die manier het verbruik raamt op 81026 kWh (ipv 103.660 kWh) of 4638 graaddagen x 17,47 gemiddelde waarde/Graaddag voor de periode 05/05/07 – 13/04/10.

Overwegende dat de leverancier niet bevoegd is voor het goedkeuren van de meetgegevens maar anderzijds wel facturen opmaakt op basis van meetgegevens die eenzijdig door een van de klanten (in casu de nieuwe klant) werden medegedeeld;

Overwegende dat de leverancier dan vervolgens en geruime tijd na de klantenwissel aan de vorige bewoner/klant vraagt om een door beide partijen (vertrekkende en nieuwe bewoner) een voor akkoord ondertekend rectificatiedocument op te stellen en door te sturen naar de leverancier;

Overwegende dat volgens de distributienetbeheerder die wel bevoegd is voor het goedkeuren van de meetgegevens deze raming van het verbruik het voorwerp uitmaakt van de discussie tussen klant (oude/nieuwe) en de leverancier die verantwoordelijk is voor de opmaak van de facturen en de meetgegevens die daarop vermeld staan;

Overwegende dat voor de verbruiksfacturen de gemeten of geschatte meetgegevens worden gebruikt die door de distributienetbeheerder worden ter beschikking gesteld, terwijl bij verhuis voor het opmaken van de slotfactuur de stand van de meterindexen telefonisch of via de website worden gevraagd aan de vorige bewoner met vermelding van de naam en adres van de nieuwe afnemer;

Overwegende dat Electrabel in casu de meetindexen heeft gebruikt die evenwel door de nieuwe bewoner zijn doorgegeven via de Energielijn,

Formuleert de Ombudsdienst voor Energie de volgende aanbeveling:

“ Voor de verbruiksperiode van 01/05/07 tot 01/09/09 factureert Electrabel aan de klant een geraamd aardgasverbruik van maximaal 81.026 kWh (in plaats van 103.660 kWh). Electrabel verricht daartoe de nodige acties en rechtzettingen in de facturatie. “

Antwoord van de leverancier

Noch op de verhuisdatum noch achteraf had Electrabel overnamemeterstanden van de klantontvangen. Aangezien de klant geen bewijs kon leveren dat de door de nieuwe bewoner doorgegeven meterstand van 1 september 2009 foutief waren en aangezien Electrabel geen nieuwe herziening van de meterstand ontvangen had van de distributienetbeheerder, kon Electrabel niet overgaan tot de aanpassing van de facturatie.

Commentaar van de Ombudsdienst

Na dit antwoord van de leverancier nam de Ombudsdienst opnieuw contact op met netbeheerder Eandis met de vraag om de meterstand opnieuw te herzien. Eandis weigerde een schatting van de meterstanden door te voeren op 1 september 2009, ook al werden er afwijkingen vastgesteld in het verbruik.

De netbeheerder zei echter dat de meterstand werd aangevoerd door de leverancier en dat de aanvraag voor een rectificatie ook via de leverancier moest gebeuren. Eandis stelde dat de meterstand niet aangepast kon worden zonder een van deze documenten:

- een rectificatiebericht van de energieleverancier voor de wijziging van de meterstand op 1 september 2009;

- een overnamedocument of een ander geschreven akkoord tussen de vorige en de huidige klant met “de gewijzigde” meterstand op 1 september 2009.

“ Eandis zei verder: “Gesteld dat we dit op basis van uw verzoek de rectificatie zouden uitvoeren dan is de kans groot dat de huidige klant zich hiermee niet akkoord verklaart en langs dezelfde kanalen de meterstand protesteert en betwist.”

Uit dit dossier blijkt dat de leverancier bij een verhuis een eenvoudige communicatie van de meterstand aanvaardt. Hij neemt daarvoor geen contact op met de betrokken partijen (eigenaar, nieuwe bewoner en vorige bewoner). Hij werkt daarvoor ook niet met een verhuisdocument dat door de twee partijen ondertekend is. De benadeelde – meestal de vorige bewoner – moet zelf op zoek gaan naar een oplossing via een ondertekend rectificatiedocument. Daarbij is het vanzelfsprekend dat de persoon die de verkeerde meterstanden doorgaf, niet wil terugkomen op het verbruik. Want in dat geval krijgt hij een hogere factuur.

De leverancier duidt ook de netbeheerder aan als verantwoordelijke voor de meterstanden. Uit dit dossier blijkt echter dat het mogelijk is dat twee netgebruikers op een verkeerde manier gefactureerd worden voor eenzelfde toegangspunt. Zelfs wanneer door de netbeheerder werd vastgesteld dat de gegevens niet correct waren.

6° Aanbeveling prijs/tariefwijziging

Omschrijving

Meneer X ontving zijn jaarafrekening. Hij moest 605 euro meer betalen dan het jaar voordien, hoewel er maar een meerverbruik werd vastgesteld van 1027 kWh.

Standpunt van de leverancier

Volgens Nuon was er een relatief groot verschil voor een klein meerverbruik, omdat de jaarrekening van 2008 werd opgesplitst in twee periodes:

- een periode van 27 september 2007 tot 31 mei 2008 waarin de klant aan een (goedkopere) all-in prijs werd gefactureerd,;
- een periode van 1 juni 2008 tot 13 oktober 2008 de klant aan een all-in prijs werd gefactureerd.

Nuon stelt dat er in eerste instantie een all-in prijs was voor Nuon-aardgas. Bij de hernieuwing van het contract op 1 juni 2008 werd er echter geen all -in prijs meer aangeboden. De leverancier maakte deze prijs- en tariefwijziging kenbaar via zijn driemaandelijke nieuwsbrief.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst verwees naar het akkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt”, en in het bijzonder naar de bepalingen in IV.i 6 en 7:

“6. Eenzijdige wijziging van essentiële voorwaarden of van wijzigingen van energieprijzen of gasprijzen op basis van elementen die enkel afhangen van de wil van de leverancier, zijn verboden.

7. Te voorzien in een opzeggingsmogelijkheid zonder kosten gedurende 1 maand vanaf de effectieve en geïndividualiseerde kennisgeving van de wijziging van de algemene / bijzondere contractuele voorwaarden of van een wijziging van prijzen, die niet voortvloeit uit een contractueel overeengekomen prijsherzieningsbeding op basis van objectieve parameters die voldoende werden gepreciseerd. De wijzigingen treden pas in werking bij het verstrijken van de opzeggingstermijn.”

Volgens de Ombudsdienst voldeed de Nuon-nieuwsbrief en de bijgevoegde tariefkaart niet aan deze voorwaarden. De wijziging van de voorwaarden en tarieven van de contractformule van meneer X. werden immers niet effectief en voldoende kenbaar gemaakt. Nuon preciseerde de objectieve parameters van de prijswijzigingen en de opzeggingsmogelijkheid zonder kosten tijdens één maand niet.

Daarom formuleerde de dienst deze aanbeveling:

“Het Nuon aardgas all-in tarief zou eveneens toepasselijk moeten zijn voor de periode van 1 juni 2008 tot 20 oktober 2009. Nuon maakt voor de heer X een creditnota op ten belope van het verschil in het Nuon aardgas niet all-in tarief dat Nuon toepaste in de periode van 1 juni 2008 en 20 oktober 2009 en het goedkopere Nuon aardgas all-in tarief dat geldig was in de periode van 27 september 2007 tot 31 mei 2008.”

Antwoord van de leverancier

Nuon verwees naar artikel 14 b van hun algemene voorwaarden. Dat artikel zegt dat er een kostenloze opzeggingsmogelijkheid is binnen één maand na de kennisgeving van dergelijke wijzigingen. Het akkoord bepaalt dat de consument één maand de tijd moet hebben om zijn contract op te zeggen of niet te verlengen. Zowel bij een wijziging van de algemene voorwaarden of de prijzen tijdens de looptijd van het contract als bij een stilzwijgende verlenging van een contract. Nuon lichtte de klant 65 dagen voor het verstrijken van het contract in via de nieuwsbrief. Verder verwees Nuon voor de duurtijd, de einddatum en de opzeggingsmogelijkheid van de contracten naar de vermeldingen op de maandelijkse voorschotfacturen.

Commentaar van de Ombudsdienst

Past de leverancier zijn prijzen aan bij een contractverlenging, dan ook staat de Ombudsdienst achter zijn standpunt: prijswijzigingen of nieuwe prijzen moeten voldoen aan de bepalingen vervat in IV.i.6 en 7 van het consumentenakkoord. Zelfs als die wijzigingen betrekking hebben op de stilzwijgende verlenging van een contract dat Nuon beschouwt als een zogenaamde contractvernieuwing.

7° **Aanbeveling facturering verbruik**

Omschrijving

Bvba X. betwistte een factuur van 10.820,51 euro die ze ontving op 16 februari 2010 voor het elektriciteitsverbruik van 28 oktober 2005 tot 8 mei 2009.

Standpunt van de leverancier

Voor elektriciteit was er geen inschrijving gebeurd door een probleem bij de distributienetbeheerder Eandis. Pas in 2008 had Electrabel op vraag van de distributienetbeheerder een leveringscontract voor elektriciteit voor deze EAN-code opgestart, daar Electrabel reeds in mei 2005 leverancier was voor aardgas op dit leveringsadres. Om deze reden werd het leveringscontract voor elektriciteit dus laattijdig geactiveerd met als startdatum 2 maart 2008.

Naar aanleiding van dat contract en nadat de distributienetbeheerder het toegangsregister (waarin dit punt als afgesloten stond geregistreerd) in overeenstemming had gebracht met de realiteit op het terrein (waar de meter open stond) werd Electrabel retro-actief geregistreerd als leverancier in het toegangsregister op het leveringspunt. Vervolgens ontving Electrabel de te factureren verbruiksgegevens slechts op 3 december 2009 van de distributienetbeheerder waardoor Electrabel niet eerder dan 16 februari 2010 kon factureren. De laattijdige facturatie was te wijten aan een intern informaticaprobleem bij de netbeheerder. De ganse som (10.820,51 €) was verschuldigd daar de aangerekende verbruiken correct waren.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst verwees naar artikel V.3.11.4 van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit van het Vlaamse Gewest van 4 april 2007. Dit artikel bepaalt het volgende voor de distributienetbeheerder en de leverancier:

“Behoudens kwade trouw kan een rechtzetting van de meetgegevens en de daaruit voortvloeiende facturatie alleen betrekking hebben op een periode van maximaal twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname.”

Op 15 mei en 19 september 2007 deed netbeheerder Eandis een meteropname. De meterstanden werden echter niet verwerkt. Het jaar nadien probeerde Electrabel de contractuele situatie van deze professionele klant met terugwerkende kracht recht te zetten. Op 1 maart 2008 werd een telefonisch afgesproken leveringscontract voor elektriciteit opgestart, met 2 maart 2008 als startdatum. Dit contract werd niet ondertekend.

Op 13 mei 2008 gaf bvba X. de meterstanden voor de betreffende EAN-code door aan Eandis. De netbeheerder had daarvoor zelf een meteropname gedaan op 8 mei 2009.

Op 16 februari 2010 maakte Electrabel de eerste factuur op basis van de meterstanden die Eandis opnam op 3 december 2009.

In de brief van 15 april 2010 gaf Electrabel aan dat de activering vertraging opliep door een informaticaprobleem bij Eandis. Er kon dus niet alleen sprake zijn geweest van oneerlijkheid door de netgebruiker.

Daarom formuleerde de Ombudsdienst deze aanbeveling :

“Electrabel factureert de BVBA X (enkel) voor de periode van 15/05/2007 tot 08/05/2009, op basis van de indertijd opgenomen meterstanden door de indexopnemer van de distributienetbeheerder Eandis.”

Antwoord van de leverancier

De rechtzettingstermijn inzake verbruiksgegevens was inderdaad 2 jaar na de laatste meteropname. De aangerekende verbruiksgegevens werden echter nooit eerder aangerekend en dus betrof het geen rechtzetting en was de rechtzettingstermijn, zoals bepaald in het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit van het Vlaamse Gewest, niet van toepassing.

De BVBA had nagelaten te reageren op het niet ontvangen van zijn elektriciteitsfacturen. De BVBA verbruikte sinds eind 2005 elektriciteit voor deze EAN code en het aangerekende verbruik was dus een werkelijk energieverbruik.

Commentaar van de Ombudsdienst

Indien een leverancier, door toedoen van de distributienetbeheerder, het eerste verbruik, te laat aanreket, dan behoudt de Ombudsdienst zijn standpunt: dit houdt een rechtzetting van een fout in voor de klant.

Wanneer een leverancier achteraf meetgegevens invoert, corrigeert hij het feit dat er in het verleden geen meetgegevens beschikbaar waren. Hij past gegevens over het toegangspunt aan. Want eerst waren er geen gegevens en vervolgens zijn er bepaalde verbruiken en mogelijk ook bepaalde meetgegevens voor deze periode). Er is dan sprake van een rechtzetting. En dus geldt artikel V.3.11.4 van het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit van het Vlaamse Gewest van 4 april 2007 voor de distributienetbeheerder en de leverancier.

Het reglement van 4 december 2009 vermeldt naast 'rechtzetting van meetgegevens' trouwens ook expliciet 'inbreng van meetgegevens voor een toegangspunt waar in het verleden geen meetgegevens beschikbaar waren'.

8° Aanbevelingen gratis kWh

Omschrijving

Een klant controleerde in 2009 zijn jaarafrekeningen en stelde vast dat hij sinds 2007 geen gratis kWh meer ontving. Hij nam contact op met Electrabel. Een medewerker legde hem uit dat hij een erewoordverklaring over de gezinssamenstelling moest invullen om de gratis kWh toch nog te krijgen. De klant deed dit en vroeg daarbij de gratis kWh aan voor 2007, 2008 en 2009. Electrabel kende alleen de gratis kWh toe voor 2008 en 2009.

Standpunt leverancier

Volgens Electrabel kon de verrekening tussen leverancier en netbeheerder na één jaar niet meer plaatsvinden. Daarom kende de leverancier de gratis kWh niet meer toe. Electrabel verwees ook naar het consumentenakkoord. Daarin staat dat een factuur maar tot 12 maanden na de vervaldatum rechtgezet kan worden.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst beviel Electrabel aan om de gratis kWh voor 2007 toch nog toe te kennen aan de klant. Het consumentenakkoord stelt immers dat indien een derde partij aan de oorzaak ligt van de foute facturering, de rechtzettingstermijnen van de toepasselijke regelgeving gelden. En in de regelgeving over de toekenning van de gratis kWh wordt geen verjaringstermijn vermeld.

Antwoord van de leverancier

Electrabel zette de aanbeveling niet om. En dat omwille van de eerder aangehaalde argumenten. De gratis kWh die de leverancier toekende voor 2008 was een commerciële geste.

Commentaar van de Ombudsdienst

Electrabel verwees naar de gemaakte afspraken tussen leveranciers en netbeheerders. Volgens de Ombudsdienst zijn die echter ondergeschikt aan de geldende regelgeving. En daarin wordt geen verjaringstermijn vermeld.

9° Aanbeveling rechtzettingstermijn van facturen

Omschrijving

In maart 2009 haalde Electrabel via domiciliëring een bedrag van de rekening van een klant. Die klant werd daarvan niet op de hoogte gebracht. Vervolgens ontving de klant een factuur voor het verbruik van een periode van twee jaar. Het eerste jaar werd echter al aangerekend.

Standpunt leverancier

Technische redenen beletten Electrabel om de verbruiksfactuur voor 2009 op te maken. De leverancier kon dit alleen oplossen door ook de verbruiksfactuur van 15 januari 2008 te annuleren. De factuur van 2008 was een teruggave. Door de annulering van deze factuur eiste de leverancier opnieuw de betaling van het eerder teruggestorte bedrag. Op 20 maart 2009 maakte Electrabel een nieuwe factuur op. Die rekende het verbruik aan van januari 2007 tot en met januari 2009.

Aanbeveling van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst stelde dat Electrabel de rechtzettingstermijn van 12 maanden na de vervaldatum overschreed. Hij verwees daarvoor naar het consumentakkoord. Electrabel riep technische problemen in en dus lag de verantwoordelijkheid voor de fout bij de leverancier. Deze termijn was dan ook van toepassing.

De Ombudsdienst beviel Electrabel aan om de rechtzetting te annuleren en een nieuwe factuur op te maken voor de periode van januari 2008 tot januari 2009. Zo zou de leverancier de rechtzettingstermijn respecteren die in het consumentenakkoord vermeld staat.

Antwoord van de leverancier

De leverancier zei dat de rechtzetting niet over een verkeerde of laattijdige aanrekening van het verbruik ging. Daarom paste hij de aanbeveling niet toe.

Commentaar van de Ombudsdienst

Het gaat hier volgens de Ombudsdienst om een rechtzetting van een factuur waarvoor de rechtzettingstermijn van 12 maanden, zoals bepaald in het consumentenakkoord, overschreden werd. Aangezien op 17 maart 2009 een creditnota werd opgemaakt die een factuur van 15 januari 2008 annuleert. De klant betwistte trouwens de ontvangst van deze creditnota. Op een duplicaat van de creditnota in het dossier stond als vervaldatum '1 januari 0'. Daarom vermoedde de klant dat de creditnota na datum werd opgemaakt.

- GEDEELTELIJK GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF.

10° **Aanbeveling kennisgeving prijswijziging**

Beschrijving

Een klant constateerde dat de vaste vergoeding op zijn jaarlijkse factuur met 25 euro gestegen was. Hij werd hier niet van op de hoogte gebracht.

Standpunt leverancier

Nuon verwees naar een nieuwsbrief die hij via e-mail naar de klant stuurde. Bij de e-mail zat een tariefkaart als bijlage. Daarop stonden de geldende prijzen voor de volgende tariefperiode.

Aanbeveling van de Ombudsdienst voor Energie

De Ombudsdienst stelde vast dat de methode die Nuon gebruikte om zijn klanten te informeren over een prijswijziging, niet overeenstemde met het consumentenakkoord. Want de kennisgeving:

- was niet gepersonaliseerd;
- vermeldde niet expliciet dat er een prijswijziging werd aangekondigd;
- vermeldde geen termijn waarbinnen de klant kosteloos de overeenkomst kon verbreken.

Daarom vroeg de Ombudsdienst aan Nuon om het prijsverschil terug te storten.

Antwoord van de leverancier

Nuon stelde dat de aankondiging vormelijk wel overeenstemde met het consumentenakkoord. Als commerciële geste betaalde het echter de 25 euro toch terug aan de klant.