

PRIJZEN/TARIEVEN

Precontractuele informatie

OMSCHRIJVING

De tarieflijsten van de distributienetbeheerders voor hun diensten aan distributienetgebruikers bevatten doorgaans ook een post voor "nutteloze verplaatsingen". Dit tarief dient te worden goedgekeurd door de bevoegde energieregulator. Die goedkeuring zegt echter nog niets over de gevallen waarin het toegelaten is om deze forfaitaire kosten aan te rekenen.

De Ombudsdienst is dat ook van mening dat niet iedere nutteloze verplaatsing zonder meer aanleiding tot de toepassing van dit tarief kan geven.

STANDPUNT VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

De verplaatsingskosten voor de nutteloze verplaatsingen werden terecht aangerekend overeenkomstig de tarieven die door de bevoegde regulator zijn goedgekeurd.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

In 2015 bracht de Ombudsdienst dan ook twee aanbevelingen uit waarbij hij de aanrekening van dit tarief verwerpt. Het ging telkens om een factuur van een distributienetbeheerder waarvoor INFRAX als werkmaatschappij optreedt.

Nutteloze verplaatsingen worden aangerekend naar aanleiding van werken of interventies die door de distributienetgebruiker zijn aangevraagd. Het uitgangspunt daarbij is volgens de Ombudsdienst dat deze klant ook vooraf met die betalingsverbintenis moet hebben ingestemd. Daartoe is echter vereist dat hij vooraf voldoende moet zijn geïnformeerd over de mogelijkheid dat dit tarief wordt aangerekend en over de gevallen waarin dat gebeurt (de "geïnformeerde toestemming").

- Een eerste klacht die door de Ombudsdienst werd onderzocht betrof een oproep via de storingslijn van INFRAX. Hier kwamen we tot het besluit dat de klant niet in de mogelijkheid was om zich te informeren over het feit dat nutteloze verplaatsingskosten door INFRAX worden aangerekend, zoals op de tarieflijst van het bedrijf wordt vermeld. Dit werd overigens door INFRAX zelf beaamd. Bovendien liet het bedrijf na ook maar enig bewijs te leveren dat deze informatie werd verstrekt. In dit geval kon bovendien opgeworpen worden dat het niet vermelden daarvan een "misleidende omissie" is, zoals bedoeld in artikel 90, §1 van de toenmalige wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming (huidig artikel VI, 99, §1 Wetboek van economisch recht).

- Een tweede klacht had betrekking op de voorbereidende werken die van een klant worden verlangd wanneer deze aansluitingswerken heeft aangevraagd. In dit geval bleek er onduidelijkheid bij de klant te zijn ontstaan over die wijze waarop de elektriciteit zou worden aangesloten (de eindoplossing werd overigens pas ter plaatse, op de dag van uitvoering, beslist). Nochtans heeft de gekozen oplossing direct gevolgen voor de vereiste lengte van de kabel die door de aanvrager moet worden voorzien. Waar deze laatste voor het overige nauwkeurig alle voorbereidende werken had uitgevoerd, stelde zich op de voorziene dag van de aansluiting een probleem met betrekking tot precies die elektrische kabel.

De Ombudsdienst oordeelde dan ook dat in dit geval de distributienetbeheerder over de volledige kennis beschikt over de beste manier waarop een elektriciteitsaansluiting in een bepaalde situatie moet worden uitgevoerd en wat de vereiste kabellengte is. Anderzijds kan de distributienetbeheerder niet aantonen de klant voldoende te hebben geïnformeerd over wat hem te doen staat wanneer onduidelijkheid blijft over de vereiste lengte van de kabel.

ANTWOORD VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

In beide gevallen bleef INFRAX na ontvangst van de aanbevelingen bij zijn standpunt dat de verplaatsingskosten terecht aangerekend werden. Niettemin was het bedrijf bereid de aanbeveling te volgen en de facturen van 75 euro voor de nutteloze verplaatsingskosten te annuleren en terug te betalen.