



# Activiteitenverslag 2017

Ombudsdienst **ENERGIE** 





# Activiteitenverslag

# 2017

## Inhoudstafel

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>2</b>	<b>Specifieke klachtensoorten</b>	<b>58</b>	<b>4</b>
	A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie	2			
	B. Begroting van de Ombudsdienst voor Energie	4			
	C. Financiering van de Ombudsdienst voor Energie	4			
<b>2</b>	<b>Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie</b>	<b>8</b>	<b>Voorbeelden van minnelijke schikkingen</b>	<b>84</b>	<b>5</b>
	A. Maandelijkse evolutie van de ontvangen klachten	8			
	B. Indieningswijzen	9			
	C. Aantal klachten per provincie/administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad	10			
	D. Aantal klachten per gewest	10			
	E. Aantal klachten per taalgroep	11			
	F. Aantal klachten per energiebedrijf	11			
	I. Aantal klachten per leverancier	12			
	II. Aantal klachten per distributienetbeheerder	13			
	G. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest	15			
	H. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein	16			
	I. Uitsluitend federale bevoegdheid	17			
	II. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid	17			
	III. Federale en gewestelijke bevoegdheid	17			
	I. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer	18			
	I. Per energiesoort	18			
	II. Per eindafnemer	18			
	J. Aantal klachten per klachtensoort en energiebedrijf	19			
	I. Per klachtensoort	19			
	II. Per energiebedrijf	20			
	K. Klachtensoorten per gewest	41			
			<b>Samenvattingen van aanbevelingen</b>	<b>104</b>	<b>6</b>
			→ Gevolgd door het energiebedrijf	104	
			→ Gedeeltelijk gevolgd door het energiebedrijf	109	
			→ Niet gevolgd door het energiebedrijf	110	
			<b>Beleidsadvies</b>	<b>128</b>	<b>7</b>
			<b>Klachtenbehandeling en wisselwerking met federale en gewestelijke diensten</b>	<b>138</b>	<b>8</b>
			A. Klachten ontvangen en behandeld door alle federale en gewestelijke diensten	138	
			B. Aantal vragen om informatie	139	
			C. Consumentenombudsdienst	140	
<b>3</b>	<b>Klachten voor behandeling</b>	<b>42</b>	<b>Overige activiteiten van de Ombudsdienst voor Energie</b>	<b>142</b>	<b>9</b>
	A. Aantal ontvankelijke klachten	42	A. Op Europees en internationaal vlak	142	
	B. Aantal niet-ontvankelijke klachten	42	B. Op federaal vlak	145	
	C. Aantal niet-bevoegde klachten	44	C. Op gewestelijk vlak	146	
	D. Aantal afgesloten klachten	45			
	E. Aantal (niet-) gegronde klachten	46			
	F. Ontvankelijke klachten per leverancier	47			
	G. Ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier	49			
	H. Aantal klachten volgens resultaat	53			
	I. Akkoord met minnelijke schikking	53			
	II. Gedeeltelijk akkoord	53			
	III. Aanbevelingen	53			
	IV. Geen akkoord	54			
	V. Financiële compensaties	56			
			<b>Verspreiding van het activiteitenverslag</b>	<b>148</b>	<b>10</b>
			<b>Contactgegevens van de Ombudsdienst voor Energie</b>	<b>150</b>	<b>11</b>



# Inleiding

## A. Werking van de Ombudsdienst voor Energie

De federale Ombudsdienst voor Energie heeft tijdens het werkingsjaar 2017 in totaal 5.797 klachten ontvangen (5% meer dan in 2016 en 37% meer dan in 2015), waarvan 65,6% Nederlandstalige, 34,0% Franstalige en 0,4% Duitstalige.

De blijvende stijging van het aantal klachten sinds 2015 is volgens de Ombudsdienst niet alleen te wijten aan de hoge energiefacturen maar ook aan een aantal dubieuze markt- en verkooppraktijken die steeds meer de kop opsteken.

De ontvangen klachten in 2017 betreffen vooral geschillen over:

- meterproblemen zoals de verwerking en rechtzetting van metergegevens bij jaarlijkse opname of schatting, bij een defecte meter, bij verhuis of leegstand van een woning, ... (19,1%);
- facturatieproblemen zoals de (laattijdige) opmaak en leesbaarheid van de energiefacturen (15,8%);
- verkoop- en marktpraktijken van energieleveranciers (13,9%);
- betalingsproblemen bij de betaling van energiefacturen zoals afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, administratieve kosten, betaling via domiciliëring, waarborgregelingen, (dreiging met) opzegging van energiecontract of afsluitingen ingevolge wanbetaling (12,4%);

- de prijstransparantie of de duidelijkheid van de toegepaste prijzen en tarieven (12,3%).

De overige ontvangen klachten hadden te maken met problemen bij verandering van leverancier (6,4%), de kwaliteit van de dienstverlening (4,7%) en een aantal gewestelijke bevoegdheden (14,2%) zoals aan- en afsluitingen op het distributienet, stroompannes, groene stroom, openbare dienstverplichtingen en de distributienettarieven.

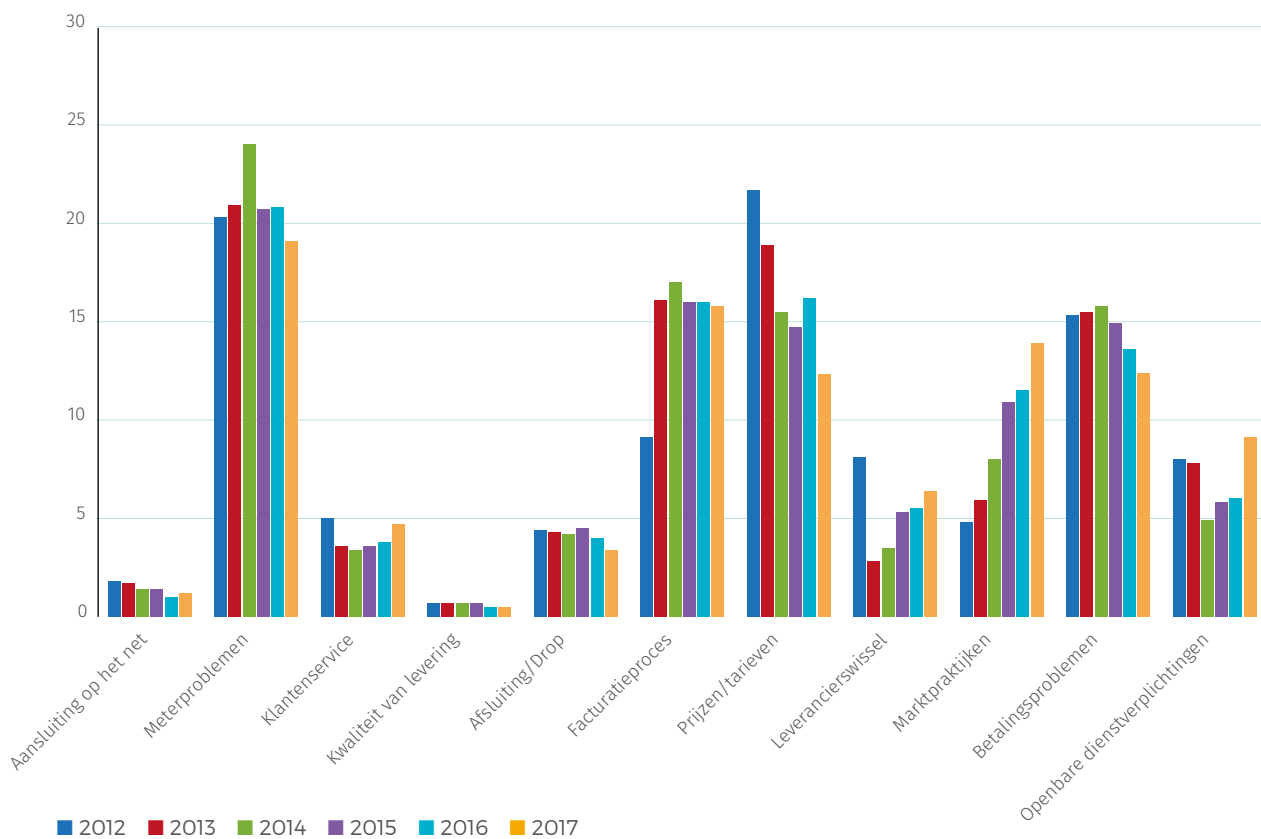
De evolutie van de klachtensoorten van 2012 tot 2017 wordt hierna schematisch weergegeven.

Op 13 juni 2017 heeft de Ombudsdienst aan de federale minister van Energie het beleidsadvies 17.010 toegezonden met het oog op een aanvulling van het huishoudelijk reglement van de Ombudsdienst. Het betreft de vorming van een financiële reserve wanneer er een eventueel overschot is van de begrote ontvangsten ten aanzien van de vereffende uitgaven tijdens hetzelfde begrotingsjaar. Het bedrag van die reserve mag niet meer bedragen dan 15% van de jaarlijkse werkingsuitgaven.





EVOLUTIE 2012 TOT 2017: KLACHTENSOORTEN IN %



Op 29 december 2017 heeft de Ombudsdienst op vraag van de Commissie Bedrijfsleven, Wetenschapsbeleid, Onderwijs, Nationale Wetenschappelijke en Culturele Instellingen, Middenstand en Landbouw beleidsadvies 17.011 geformuleerd over het "Wetsvoorstel 2671 tot wijziging van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt wat betreft de opzeg van overeenkomst" – zie hoofdstuk 7.

Ten slotte hebben de ombudsmannen de consumentenbelangen en de alternatieve geschillenregeling in de energiesector verder proberen te versterken, in overleg en dialoog met alle actoren, en uit te dragen op gewestelijk, federaal en Europees vlak. Dit deden ze onder andere door deelname, al dan niet met een eigen presentatie, aan congressen, werkgroepen, debatten en netwerken zoals het National Energy Ombudsman Network (NEON) – zie hoofdstuk 9.

## B. Begroting van de Ombudsdienst voor Energie

### Begroting en realisaties 2017

Het bedrag van de werkingskosten van de Ombudsdienst voor Energie wordt jaarlijks bij een besluit vastgelegd na overleg in de Ministerraad, op basis van een begrotingsvoorstel opgesteld door de leden van de Ombudsdienst. Dit begrotingsvoorstel wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de Ministerraad voor 30 juni van het jaar dat het begrotingsjaar voorafgaat.

De Ministerraad van 18 november 2016 overlegde over de financiering en begroting van de werkingskosten voor 2017 van de Ombudsdienst en keurde een begroting van 1.750.000 euro voor het werkingsjaar 2017 goed.

De begroting had deze onderverdeling:

- personeelsuitgaven: 1.400.000 euro
- werkingsuitgaven: 326.000 euro
- kapitaaluitgaven: 24.000 euro

Voor het werkingsjaar 2017 was er een personeelskader van 19 voltijdsequivalenten (vte) dat ingevuld werd met de volgende 16 personeelsleden (toestand op 31 december 2017):

- een Nederlandstalige ombudsman
- een Franstalige ombudsman

- een Nederlandstalige juridisch adviseur
- negen dossierbeheerders (drie Franstaligen en zes Nederlandstaligen)
- een administratief-financieel secretaris
- twee administratieve medewerkers
- een medewerker voor logistieke ondersteuning

De werkingsuitgaven en investeringen worden door de Ombudsdienst dagelijks gemonitord door een vermogensboekhouding die volgens de regels van de dubbele boekhouding wordt gehouden, evenals door een begrotingsboekhouding die de opvolging van de jaarlijkse begroting toelaat.

### Begroting 2018

Op voorstel van de minister voor Energie stelde de Ministerraad op 19 oktober 2017 het bedrag bestemd voor de financiering van de werkingskosten van de Ombudsdienst vast op 1.732.000 euro.

Deze begroting 2018 houdt rekening met de besparingen zoals voorzien in de budgettaire "Omzendbrief: Voorafbeelding van de begroting 2018, 2019 en 2020 – richtlijnen" van de minister van Begroting van 28 april 2017, die van toepassing is op de federale administraties en instellingen. De begroting heeft de volgende onderverdeling van uitgaven:

- personeelsuitgaven: 1.390.000 euro
- werkingsuitgaven: 301.000 euro
- kapitaaluitgaven: 41.000 euro

Voor het werkingsjaar 2018 blijft het personeelskader behouden op 19 vte voorzien met de volgende invulling van het personeelsorganigram:

- twee ombudslieden  
(1 Franstalige en 1 Nederlandstalige);
- twee juridische adviseurs  
(1 Franstalige en 1 Nederlandstalige);
- tien dossierbeheerders  
(vier Franstaligen en zes Nederlandstaligen);
- een administratief-financieel secretaris;
- een directiesecretaris en/of communicatieverantwoordelijke;
- twee administratieve medewerkers;
- een medewerker voor logistieke ondersteuning.





1

## C. Financiering van de Ombudsdienst voor Energie

De Ombudsdienst wordt gefinancierd door ombudsbijdragen die de energiebedrijven (de leveranciers en de distributienetbeheerders) moeten betalen ten laatste op 30 september van het werkingsjaar dat voorafgaat aan het jaar waarop de ombudsbijdragen betrekking hebben.

De Ministerraad van 19 oktober 2017 besliste de begroting van het jaar 2018 (1.732.000 euro) voor een bedrag van 1.722.000 euro te financieren met de door de elektriciteits- en gasondernemingen betaalde ombudsbijdragen, voor een bedrag van 8.000 euro uit diverse ontvangsten en voor 2.000 euro uit andere ontvangsten.

De regels voor de berekening van de ombudsbijdragen zijn vastgelegd in het Koninklijk Besluit van 18 september 2015 *“tot bepaling van de nadere regels voor de berekening van de ombudsbijdrage tot financiering van de ombudsdienst voor energie, voor het begrotingsjaar 2016 en volgende”* (Belgisch Staatsblad van 29 september 2015).

Twee factoren bepalen de ombudsbijdrage per elektriciteits- en gasonderneming:

- het gemiddelde aantal klanten van het afgelopen jaar voorafgaand aan het jaar van de vaststelling van de ombudsbijdrage: de vaste ombudsbijdrage;
- het aantal ingediende klachten in het afgelopen werkingsjaar per energiebedrijf: de variabele ombudsbijdrage.

Deze twee wettelijk bepaalde parameters zijn onderworpen aan de volgende verdeelsleutels:

1° De globale verdeelsleutel die het respectievelijke aandeel van de leveranciers en de distributienetbeheerders vastlegt in de kosten voor de financiering van de Ombudsdienst. Die wordt bepaald door:

- voor 75 percent rekening te houden met het totale aantal klanten van de leveranciers en van de distributienetbeheerders, en
- voor 25 percent rekening te houden met het totale aantal klachten die de Ombudsdienst registreert ten aanzien van de leveranciers en van de distributienetbeheerders.

Deze verdeelsleutel houdt rekening met bepaalde klachtenparameters, namelijk de technische en juridische aspecten verbonden met het netwerkbeheer en die behoren tot de verantwoordelijkheid van de distributienetbeheerders, in het bijzonder de opname, de validering en de communicatie van de metergegevens. De keuze voor de ‘25 percent’-regeling stemt overeen met de raming van het klachtenpercentage dat volgens de classificatie van de Ombudsdienst met technische en juridische aspecten van de distributienetbeheerders te maken heeft.

2° Een tweede verdeelsleutel is de interne verdeling tussen de operatoren zelf.

Eerst wordt het respectievelijke aandeel van leveranciers en distributienetbeheerders in de kosten voor de financiering van de Ombudsdienst vastgesteld. Daarna bepaalt men de verdeelsleutel die het eindbedrag van de ombudsbijdrage vastlegt per elektriciteits- en aardgasbedrijf. Hierbij houdt men voor 50 percent rekening met het totale aantal klanten van het elektriciteits- of aardgasbedrijf en voor 50 percent met het totale aantal klachten geregistreerd bij de Ombudsdienst over dit bedrijf. Dat het aantal klachten mee de verdeelsleutel bepaalt, heeft als doel de marktdeelnemers te responsabiliseren en dus een stimulans te zijn voor een verbetering van de kwaliteit van de klantendiensten.

Deze tweede verdeelsleutel leidt tot het eindbedrag van de ombudsbijdragen zoals deze verschuldigd zijn door een elektriciteits- en/of aardgasbedrijf, respectievelijk aangeduid als leverancier en distributienetbeheerder (of werkmaatschappij).

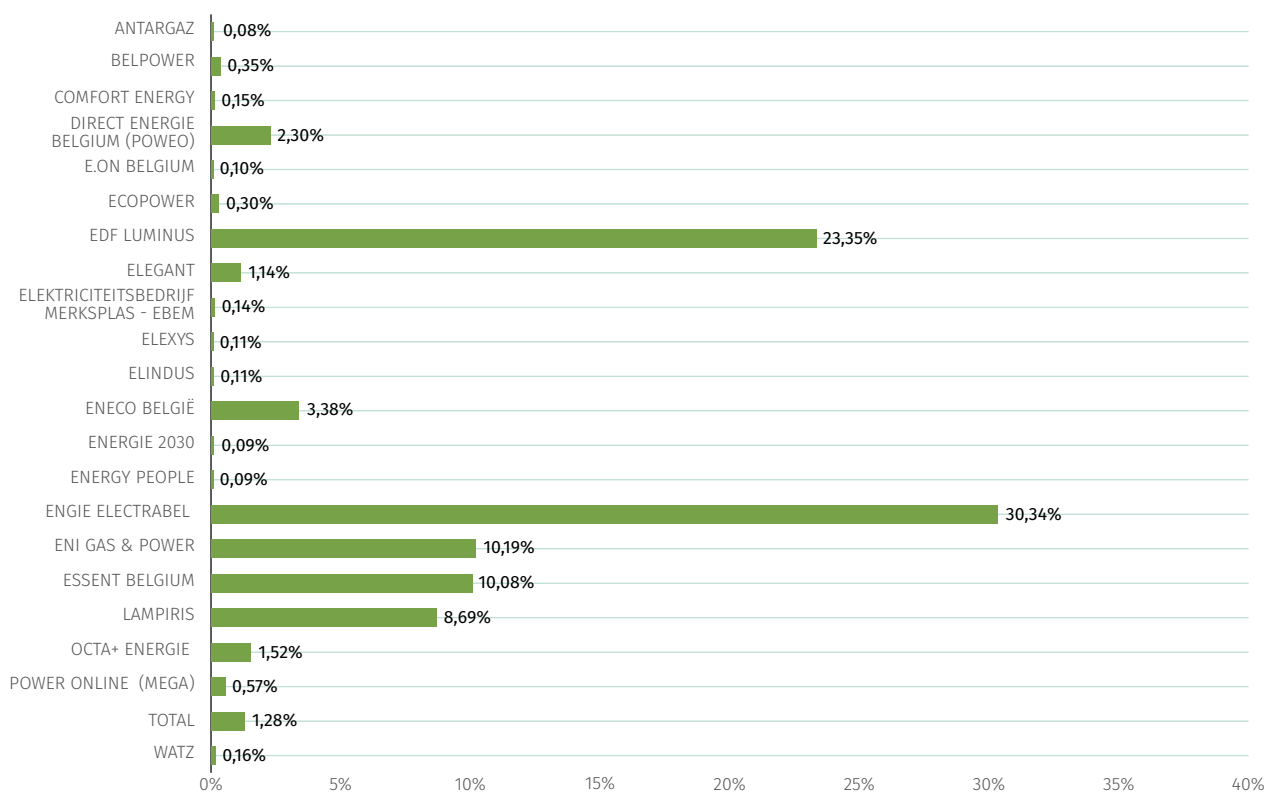
Een aantal leveranciers betaalden geen ombudsbijdrage omdat de Ombudsdienst overeenkomstig het voormelde Koninklijk Besluit geen klachten ten aanzien van die leveranciers had ontvangen. Het gaat onder meer over een aantal buitenlandse leveranciers met een beperkt aantal residentiële klanten in België, alsook over een aantal kleinere Belgische marktspelers.

De ombudsbijdragen die de energiebedrijven (leveranciers en distributienetbeheerders) in 2017 betaalden voor het werkingsjaar 2018 zijn de volgende.

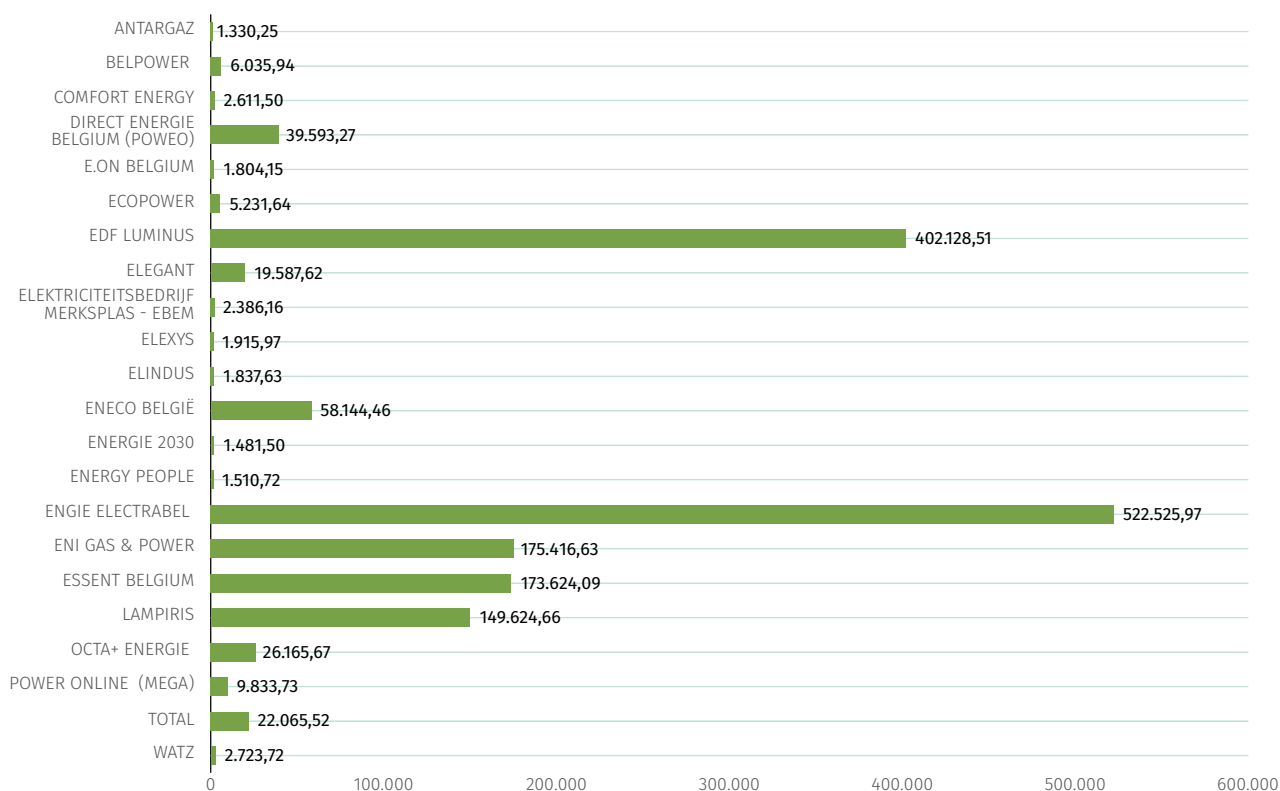
5



LEVERANCIERS - ANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2018 - IN % (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



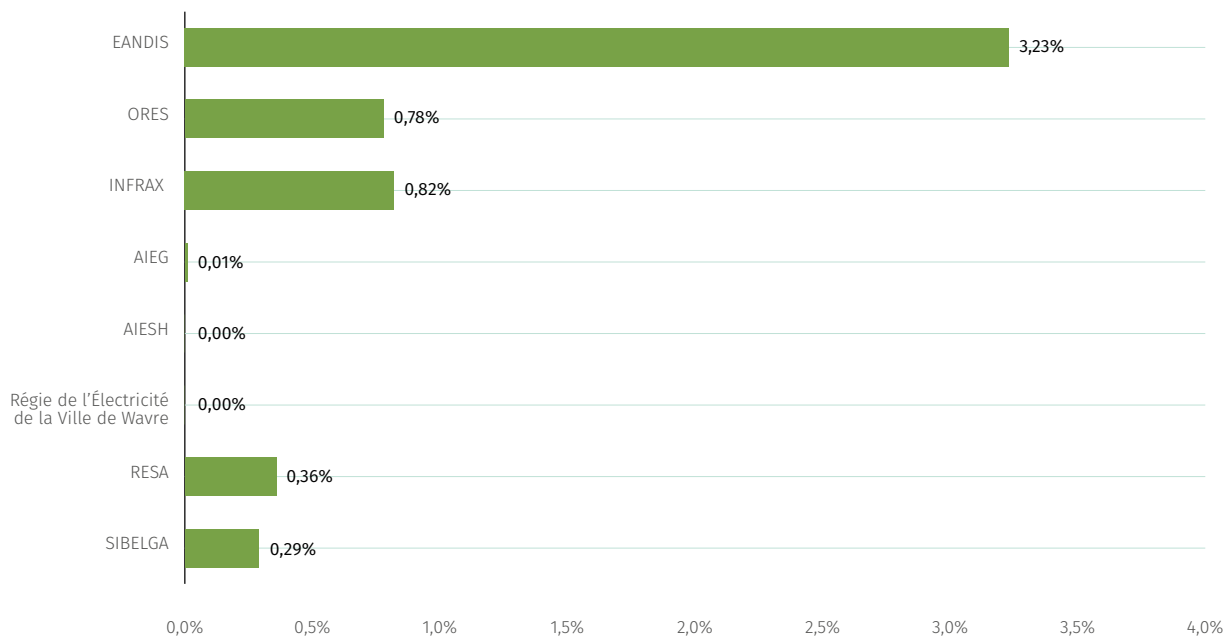
LEVERANCIERS - ANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2018 - IN EURO (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



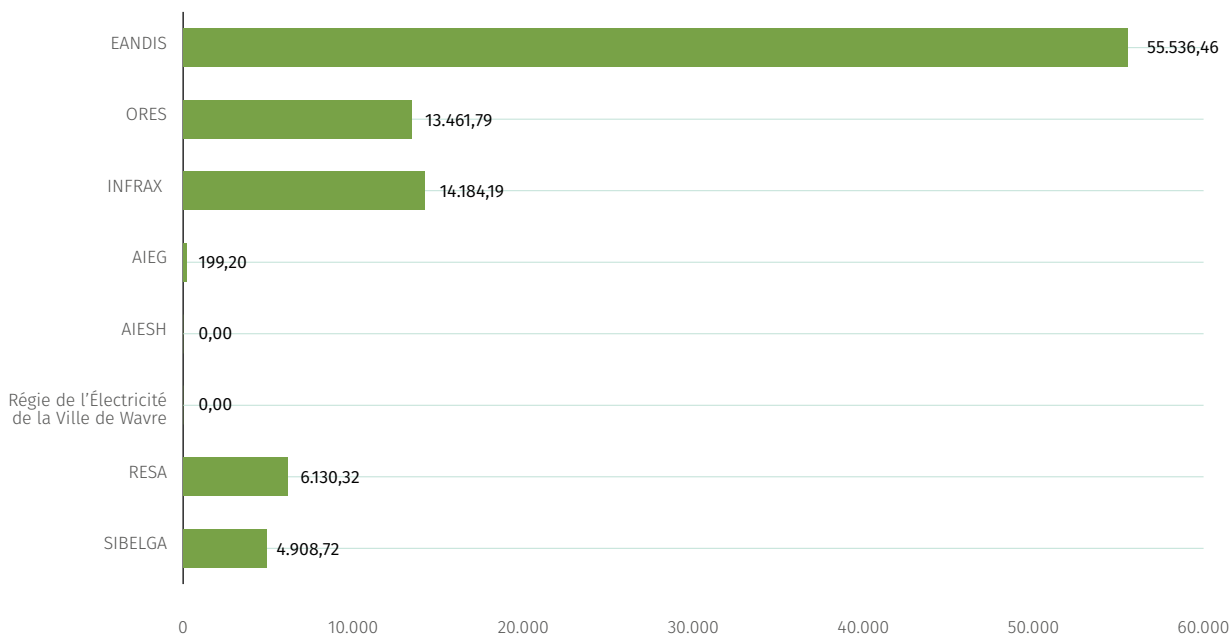




DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2018 - IN % (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



DISTRIBUTIENETBEHEERDERS - AANDEEL OMBUDSBIJDRAGE 2018 - IN EURO (AARDGAS EN ELEKTRICITEIT)



# Klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Energie

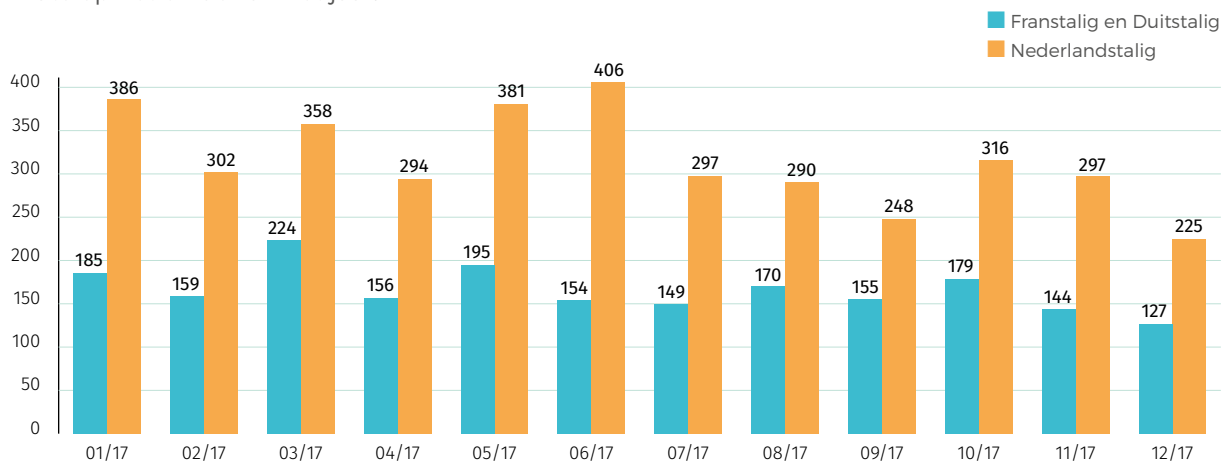
# 2

In 2017 heeft de Ombudsdienst voor Energie 5.797 klachten over het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt ontvangen. Hierna volgt een gedetailleerde verdeling van de klachten.

Dit klachtenbeeld omvat zowel de geschillen die door de Ombudsdienst als volledig en ontvankelijk werden verklaard als de geschillen waarvoor de Ombudsdienst oordeelde dat de klacht niet-ontvankelijk was of dat de klacht niet tot zijn bevoegdheid behoorde.

## A. Maandelijkse evolutie van de ontvangen klachten

De meeste klachten werden in de eerste jaarhelft van het jaar 2017 ontvangen. In de tweede jaarhelft van 2017 daalde het aantal klachten, in bijzondere mate op het einde van het jaar.





## B. Indieningswijzen

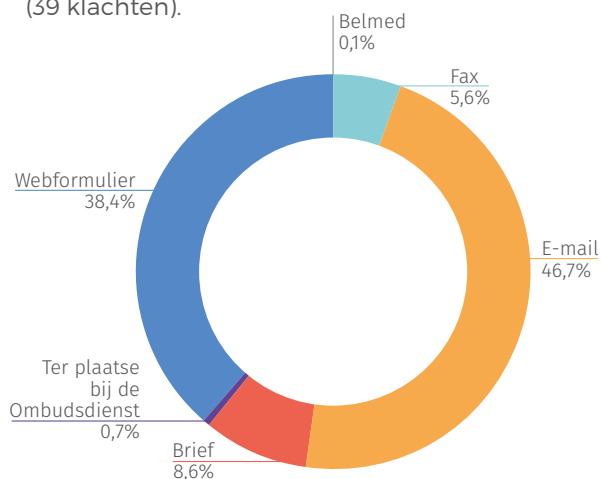
Zoals de vorige jaren werd de meerderheid van de klachten elektronisch ingediend:

- via het webformulier, beschikbaar op [www.ombudsmanenergie.be](http://www.ombudsmanenergie.be) (2.225 klachten);
- via het e-mailadres [klacht@ombudsmanenergie.be](mailto:klacht@ombudsmanenergie.be) (2.710 klachten);
- via het elektronisch klachtensysteem BELMED (4 klachten) dat door de FOD Economie is opgericht in het kader van Online Dispute Resolution (ODR).

Er werden ook nog klachten ingediend:

- via brief met de post (497 klachten);
- via het gebruik van de telefax (322 klachten);

- een beperkt aantal dossiers werd ter plaatse in de lokalen van de Ombudsdienst ingediend (39 klachten).



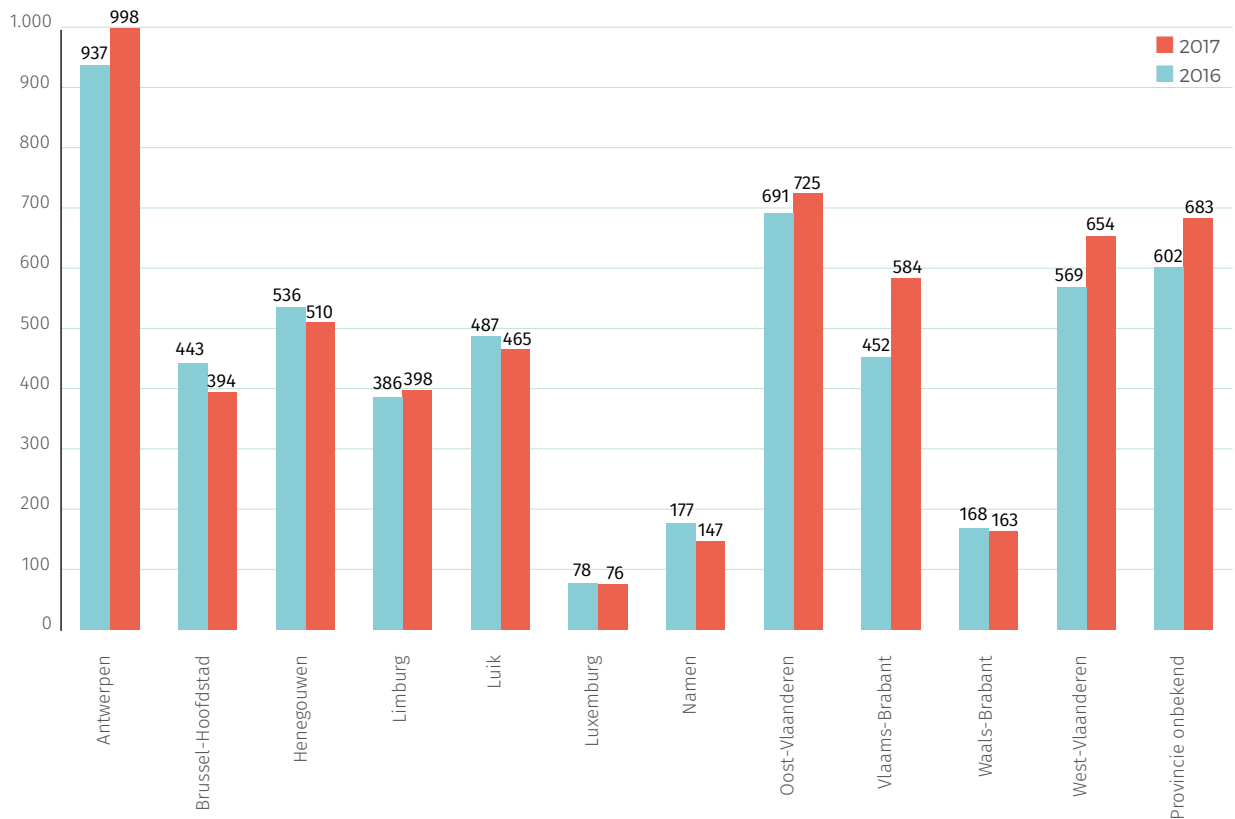




### C. Aantal klachten per provincie (en voor het administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad)

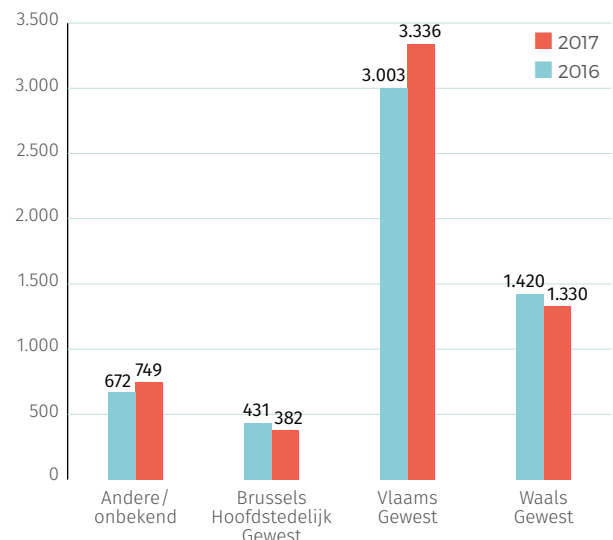
Het aantal klachten steeg in alle Vlaamse provincies terwijl er in Brussel-Hoofdstad en in de Waalse provincies een (lichte) daling is vast te stellen.

Dezelfde trend per provincie is uiteraard ook vast te stellen op gewestelijk vlak.



### D. Aantal klachten per gewest

De meeste klachten die de Ombudsdienst ontving, werden nog steeds ingediend door inwoners van het Vlaamse Gewest (meer dan 57%). Het Waalse Gewest volgt hierop met bijna 23% en in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest daalt het klachtenpercentage van 8% naar 6.6%. Bij 13% van de klachten was het adres van de klager onbekend omdat de procedure volledig online gebeurde. Dit kan het geval zijn bij niet-bevoegde of niet-ontvankelijke klachten.



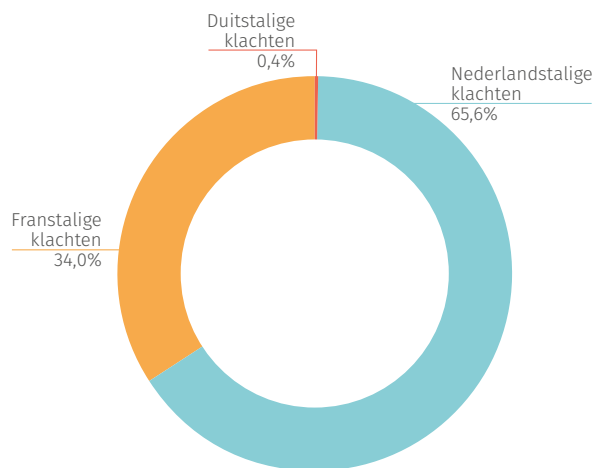


## E. Aantal klachten per taalgroep

In 2017 was dit de verdeling van de klachten per taalgroep:

- 65,6% Nederlandstalige klachten (3.800 klachten);
- 34,0% Franstalige klachten (1.973 klachten);
- 0,4% Duitstalige klachten (24 klachten).

Voor de Duitstalige klachten werkt de Ombudsdienst samen met de VerbraucherSchutzZentrale ([verbraucherschutz.be](http://verbraucherschutz.be)) uit Eupen, een consumentenrechtenorganisatie die ondersteund wordt door de Duitstalige gemeenschap. Zij staat in voor de vertaling en het doorsturen van Duitstalige klachten naar de Ombudsdienst, die dan verder in volle autonomie en onafhankelijkheid de klachten in het Frans behandelt.



## F. Aantal klachten per energiebedrijf

De Ombudsdienst is bevoegd voor klachten van eindafnemers tegen energiebedrijven. In 2017 telde de Ombudsdienst 4.890 klachten tegen energieleveranciers en 1.024 klachten tegen distributienetbeheerders.

Het gaat over klachten zoals die daadwerkelijk door de eindafnemers tegen de energiebedrijven zijn gericht, ongeacht de reden of oorsprong van de klacht.

Klanten kunnen bijvoorbeeld een klacht uiten over een leverancier, terwijl het probleem ontstond bij

de opname, schatting, validering of communicatie van de metergegevens door de distributienetbeheerder. Maar ook het omgekeerde is mogelijk: klanten legden een klacht neer tegen hun distributienetbeheerder, terwijl het hun leverancier was die verkeerdelijk of laattijdig de metergegevens van de distributienetbeheerder in de facturatie verwerkte. In dit overzicht ziet u dus enkel de klachten zoals die door de eindafnemers werden geformuleerd tegenover een energiebedrijf, ook als de Ombudsdienst vaststelde dat een andere partij aan de basis lag van de klacht.





### I. Aantal klachten per leverancier

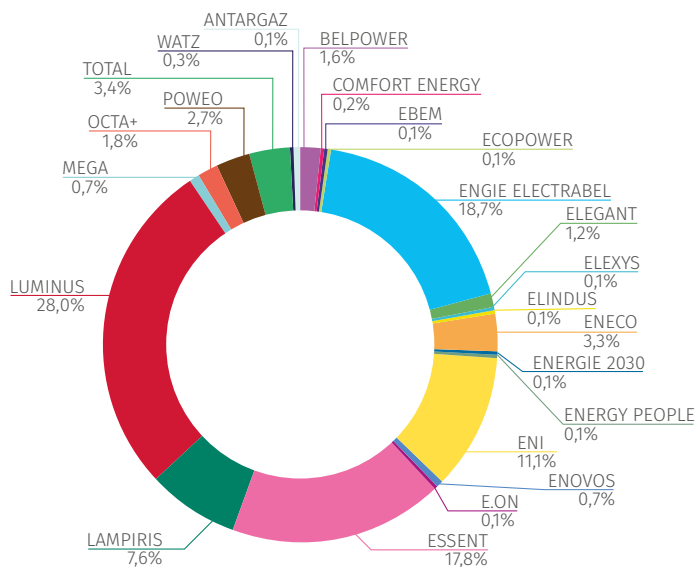
Over een aantal energieleveranciers ontving de Ombudsdienst geen klachten. Het aantal klanten op het Belgische distributienet aan wie zij in 2017

leverden was immers beperkt. Deze kleinere leveranciers slaagden er in om geen klachten bij de Ombudsdienst te genereren.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
ANTARGAZ			1	1	3	7
BELPOWER	37	33	32	18	27	80
COMFORT ENERGY				1	10	11
EBEM	7	10	6	3	4	7
ECOPOWER	3	12	2	8	8	6
ELEGANT	6	8	8	17	32	58
ELEXYS	1	2	3	1	7	5
ELINDUS					6	5
ENECO	81	166	186	120	184	162
ENERGIE 2030					6	4
ENERGY PEOPLE				1	7	7
ENGIE ELECTRABEL	3.251	1.565	1.278	763	847	912
ENI	1.123	955	600	448	552	543
ENOVOS				1		35
E.ON			3	1	8	7
ESSENT	367	473	366	509	702	869
LAMPIRIS	423	558	486	414	455	370
LUMINUS	1.383	1.553	904	964	1.346	1.370
MEGA			1	18	34	35
OCTA+	77	86	101	89	83	87
POWEO			1	39	197	132
TOTAL			1	11	98	165
WATZ			3	5	7	13
WINGAS				1		
<b>Totaal</b>	<b>6.759</b>	<b>5.421</b>	<b>3.982</b>	<b>3.433</b>	<b>4.623</b>	<b>4.890</b>



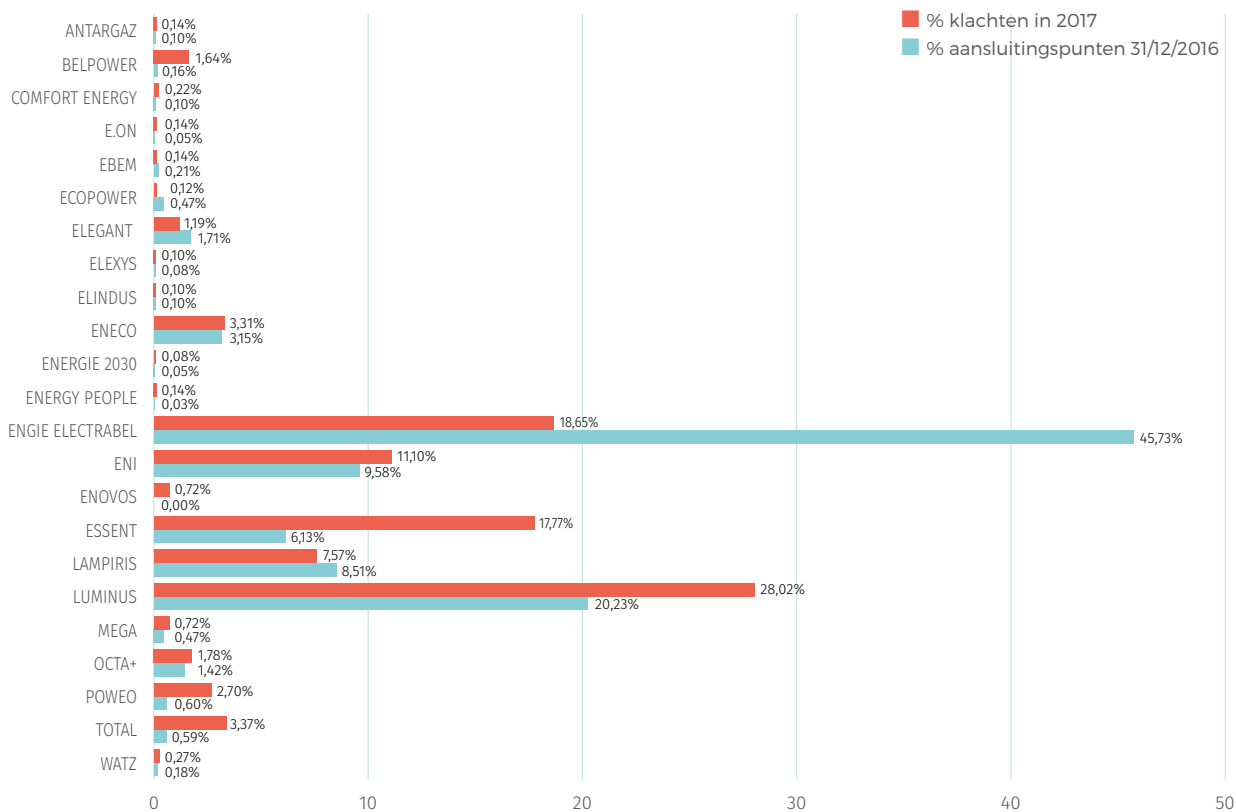
TOTAAL PER LEVERANCIER (2017)







Vergelijking van het klachtenaandeel in 2017 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2016.



## II. Aantal klachten per distributienetbeheerder

Een distributienetwerkbeheerder (DNB) staat in voor de verdeling van de elektriciteit en het aardgas tot bij de individuele installaties, dus vanaf het hoogspanningsnet (elektriciteit) of hogedruknet (aardgas) tot de woning of bedrijf. De DNB is ook verantwoordelijk voor de indienststelling en buitendienststelling van aansluitingen, het plaatsen van elektriciteits- en aardgasmeters, de opname van meterstanden, ... Ten slotte is de DNB ook belast met het onderhoud en de ontwikkeling van veilige en betrouwbare netwerken. De netbeheerders, vroeger intercommunales genoemd, hebben een monopolie op hun grondgebied, zodat voor alle netgebruikers een identieke kwaliteit van de verdeelde elektriciteit en aardgas wordt gegarandeerd, ongeacht de leverancier.

Sommige netbeheerders vallen onder het beheer van zogenaamde werkmaatschappijen zoals

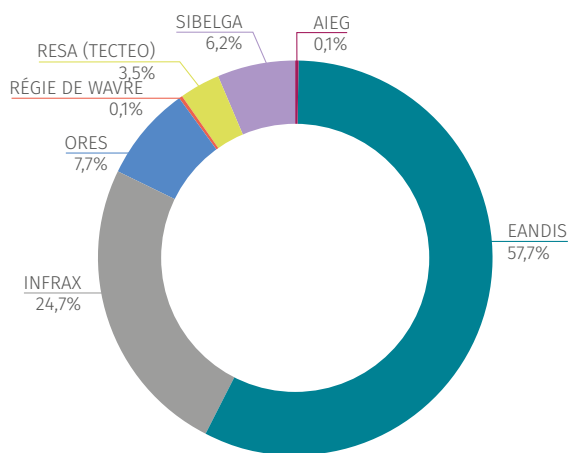
EANDIS en INFRAX in het Vlaamse Gewest en ORES en RESA in het Waalse Gewest. Voor het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest is SIBELGA de distributienetbeheerder. In het Waalse Gewest zijn er ook nog enkele distributienetbeheerders actief die geen deel uitmaken van een werkmaatschappij, namelijk AIEG, AIESH en Régie de Wavre.

De vaststelling dat er meer klachten ten aanzien van distributienetbeheerders in Vlaanderen dan in Wallonië worden ingediend heeft wellicht te maken met het bestaan van een gewestelijke ombudsdienst voor energie in Wallonië (SRME), die operationeel is binnen de Waalse energieregulator CWaPE. Deze ombudsdienst is bovendien specifiek bevoegd voor de activiteiten en verplichtingen van distributienetbeheerders in Wallonië.



	Klachten 2012	Klachten 2013	Klachten 2014	Klachten 2015	Klachten 2016	Klachten 2017
<b>Vlaanderen</b>						
EANDIS	732	588	483	384	488	591
INFRAX	362	302	128	108	142	253
<b>Totaal</b>	<b>1.094</b>	<b>890</b>	<b>611</b>	<b>492</b>	<b>630</b>	<b>844</b>
<b>Brussel</b>						
SIBELGA	140	133	108	116	69	63
<b>Totaal</b>	<b>140</b>	<b>133</b>	<b>108</b>	<b>116</b>	<b>69</b>	<b>63</b>
<b>Wallonië</b>						
AIEG	1	2	0	1	2	1
AIESH	1	3	0	0	0	0
ORES	189	190	113	82	100	79
REGIE DE WAVRE	1	1	1	0	0	1
RESA (TECTEO)	61	56	52	34	35	36
<b>Totaal</b>	<b>253</b>	<b>252</b>	<b>166</b>	<b>117</b>	<b>137</b>	<b>117</b>
<b>Totaal</b>	<b>1.487</b>	<b>1.275</b>	<b>885</b>	<b>725</b>	<b>836</b>	<b>1.024</b>

#### TOTAAL PER DISTRIBUTIENETBEHEEDER (2017)





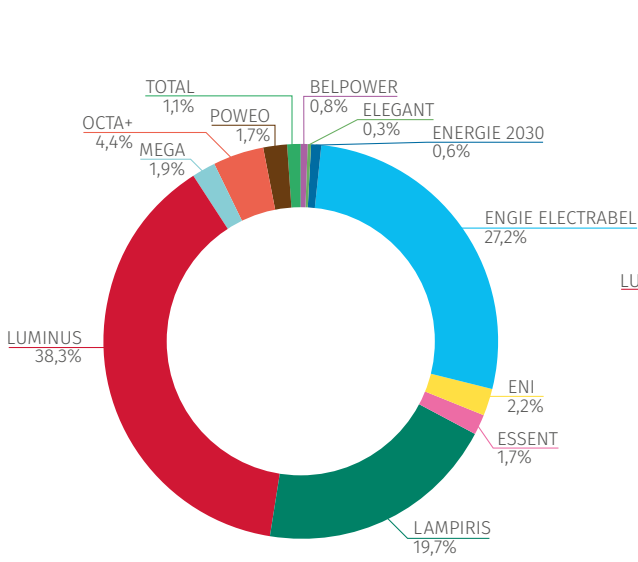
2

G. Aantal klachten per energieleverancier en per gewest

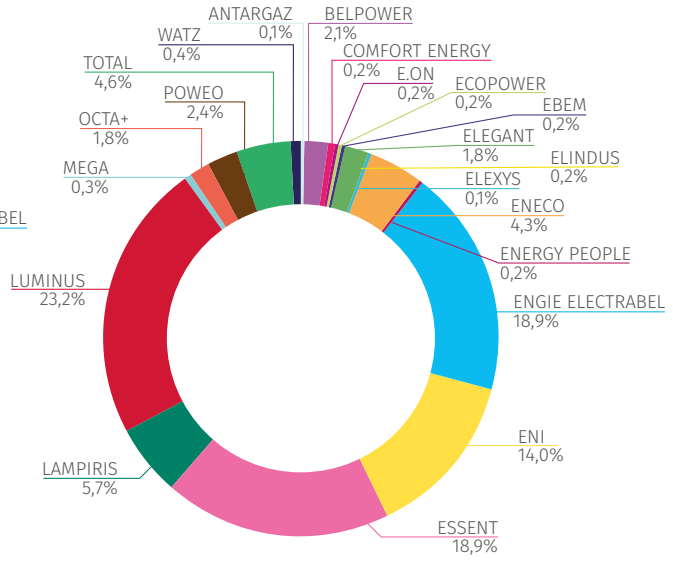
Hierna volgt een onderverdeling van het aantal klachten per leverancier en per gewest. Bij de vergelijking per gewest moet men uiteraard rekening houden met de organisatie en de werking van de gewestelijke energiemarkt. Men moet dus ook in het oog houden dat leveranciers actief kunnen zijn op de markt voor residentiële of die voor professionele klanten.

Voor distributienetbeheerders wordt deze verdeling per gewest niet gemaakt omdat deze bedrijven of netbeheerders actief zijn binnen bepaalde distributiezones die zich grotendeels binnen de geografische grenzen van de gewesten bevinden.

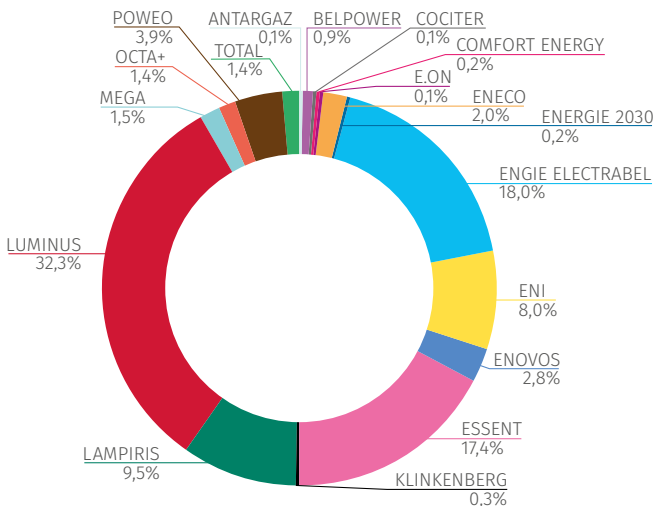
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST (2017)



VLAAMS GEWEST (2017)



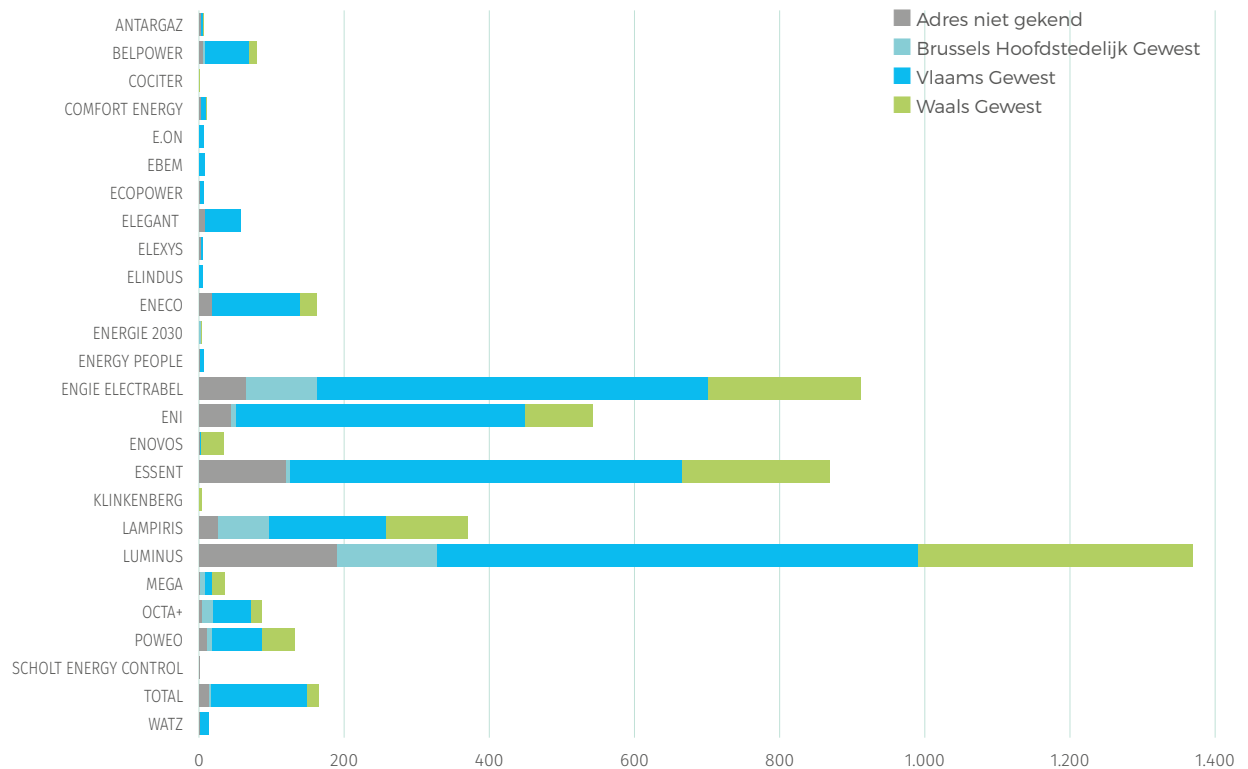
WAALS GEWEST (2017)







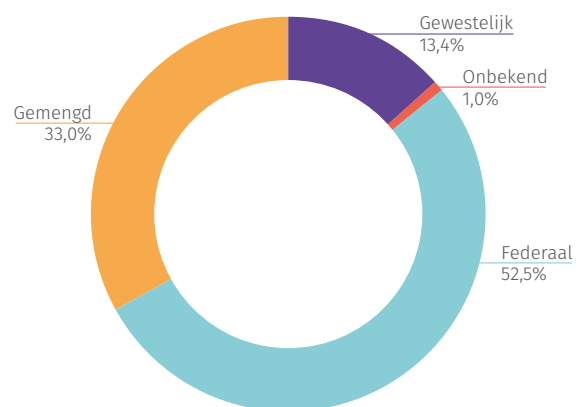
### AANTAL KLACHTEN PER ENERGIELEVERANCIER EN PER GEWEST (2017)



### H. Aantal klachten per bevoegdheidsdomein

3.046 klachten (52,5%) hadden betrekking op het federale bevoegdheidsdomein, 778 klachten (13,4%) op het gewestelijke bevoegdheidsdomein. 1.913 klachten (33%) hielden verband met het federale en het gewestelijke bevoegdheidsdomein. Voor 60 klachten (1%) werd er geen specifiek bevoegdheidsdomein betreffende het functioneren van de elektriciteits- of aardgasmarkt vastgesteld, omdat de klachten geen betrekking hadden op deze energiemarkt maar op andere energiesoorten zoals petroleumproducten en andere producten of diensten (water, teledistributie, riolering, ...).

### AANTAL KLACHTEN PER BEVOEGDHEIDSDOMEIN (2017)





2

### I. Uitsluitend federale bevoegdheid

3.046 klachten (52,5%) hielden dus verband met het federale bevoegdheidsdomein. Onder die categorie verstaan we alle klachten die betrekking hebben op:

- de kwaliteit van de dienstverlening van het energiebedrijf (bijvoorbeeld laattijdig, onvoldoende of helemaal geen antwoord op een klacht);
- de betaling van energiefacturen (bijvoorbeeld voorschotfacturen, afrekeningen en slotfacturen);
- het gebrek aan duidelijkheid van de energiefactuur (bijvoorbeeld op het vlak van energieprijzen, tarieven, heffingen en taksen);
- de betwisting van het factuurbedrag of het tarifair contract (bijvoorbeeld tarieven voor professionele klanten of sociale tarieven).

Kortom, de klachten die tot het federale bevoegdheidsdomein behoren, houden verband met:

- energieprijzen, (sociale) tarieven, transportnettariiven, federale heffingen en taksen (energiebijdrage en btw);
- marktpraktijken en consumentenbescherming, meer bepaald de naleving van het consumentenakkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt";
- economisch recht, zoals mededingingsregels en contractenrecht.

### II. Uitsluitend gewestelijke bevoegdheid

Voor 778 klachten (13,4%) was de Ombudsdienst niet bevoegd, omdat ze uitsluitend verband hielden met de gewestelijke bevoegdheid.

Het ging daarbij vooral over de volgende gewestelijke bevoegdheden:

- **Voor Vlaanderen:**
  - klachten over sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen;

- klachten tegen distributienetbeheerders over technische en juridische aspecten (bijvoorbeeld de naleving van technische reglementen);
- klachten betreffende de distributienettarieven;
- klachten tegen gewestelijke heffingen zoals de Vlaamse bijdrage Energiefonds.

#### - Voor Wallonië:

- klachten tegen distributienetbeheerders over verplichtingen die hen door de Waalse wetgeving zijn opgelegd, meer bepaald klachten over technische en juridische aspecten (bijvoorbeeld aansluitingsvoorwaarden) of de opname en validering van meetgegevens;
- klachten over de naleving van de gewestelijke openbare dienstverplichtingen die aan de netbeheerders en leveranciers zijn opgelegd;
- klachten tegen leveranciers of netbeheerders over betwistingen naar aanleiding van een aanvraag tot schadevergoeding die niet werd toegekend;
- klachten betreffende de distributienettarieven.

#### - Voor Brussel:

- klachten tegen distributienetbeheerders over technische en juridische aspecten (bijvoorbeeld aansluitingsvoorwaarden);
- klachten tegen commerciële of sociale leveranciers over openbare dienstverplichtingen voor de levering van elektriciteit of aardgas;
- klachten betreffende de distributienettarieven.

### III. Federale en gewestelijke bevoegdheid

Betwiste energiefacturen die verband houden met zowel de federale als de gewestelijke bevoegdheid worden ook door de Ombudsdienst behandeld. In 2017 ging het in totaal om 1.913 klachten (33%).

17





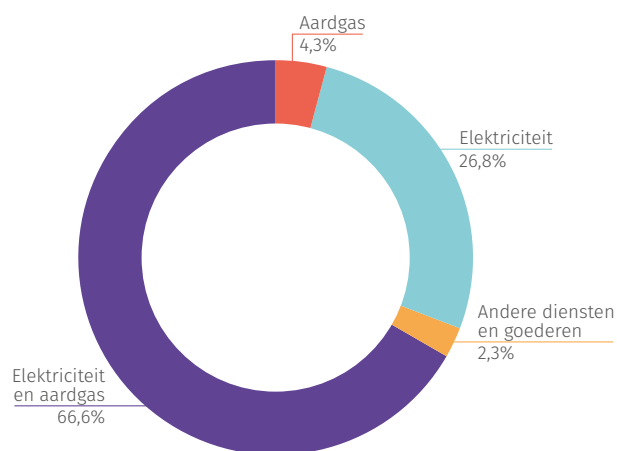
## I. Aantal klachten per energiesoort en per eindafnemer

### I. Per energiesoort

Het merendeel van de klachten (66,6%) hield verband met energiefacturen voor elektriciteit en aardgas. 4,3% van de klachten ging alleen over aardgas, 26,8% alleen over elektriciteit.

136 klachten (2,3%) hadden geen betrekking op elektriciteit of aardgas, maar op andere diensten of goederen zoals water, petroleumproducten, dienstverlening op het vlak van energiebesparing, onderhoud of herstel van verwarmingstoestellen, zonnepanelen.

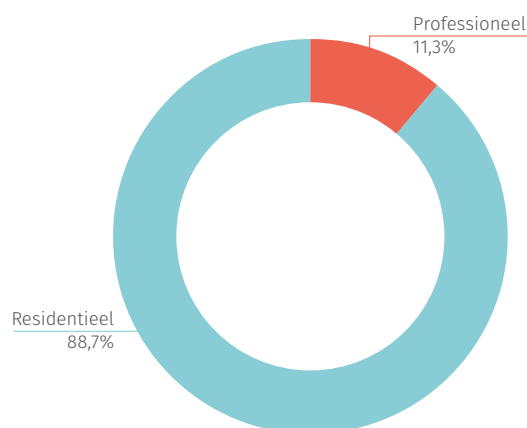
PER ENERGIESOORT (2017)



### II. Per eindafnemer

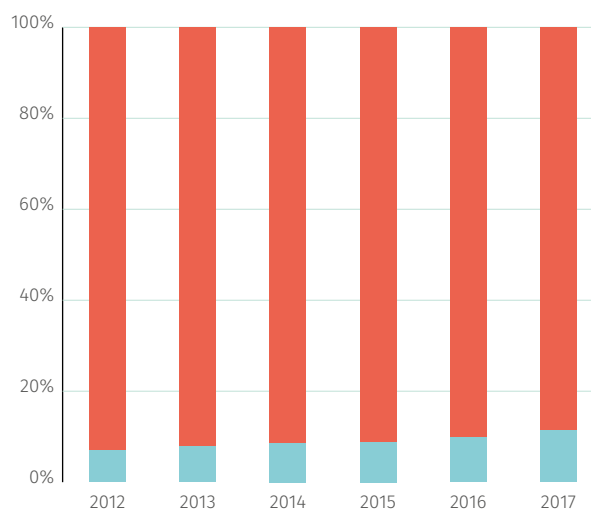
De bevoegdheid van de Ombudsdienst is niet beperkt tot residentiële of particuliere eindafnemers. Ook professionele klanten van energiebedrijven kunnen klacht neerleggen bij de Ombudsdienst. In 2017 had 11,3% van de klachten (654 klachten in totaal) betrekking op professionele eindafnemers zoals eenmanszaken, vennootschappen en verenigingen.

PER EINDAFNEMER (2017)



Zoals blijkt uit onderstaande grafiek is het aantal professionele eindafnemers dat de Ombudsdienst contacteert voor een alternatieve geschillenregeling reeds jaren in stijgende lijn.

EVOLUTIE EINDAFNEMER PROFESIONNEEL/ RESIDENTIEEL 2012 -2017 IN %







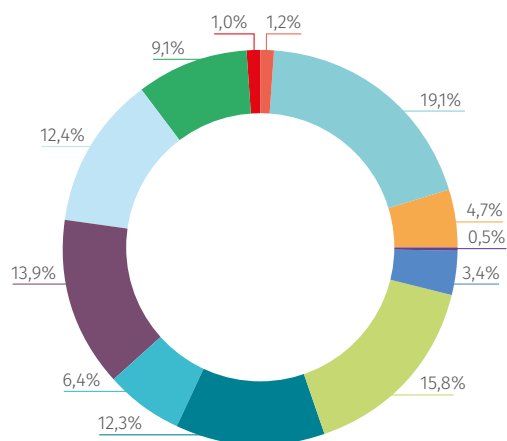
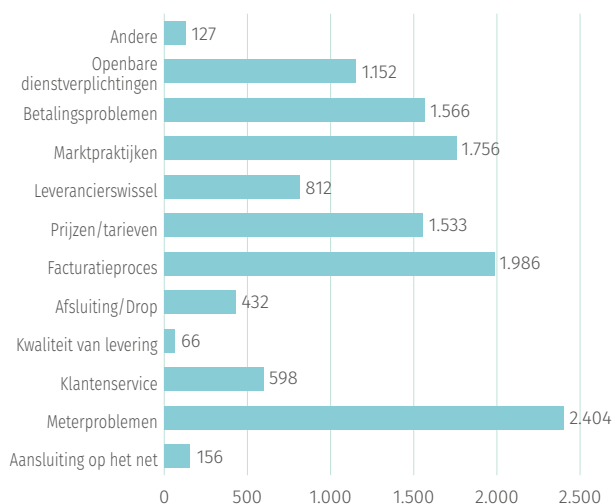
## J. Aantal klachten per klachtensoort en energiebedrijf

### I. Per klachtensoort

Voor de rapportering gebruikt de Ombudsdienst een classificatiesysteem voor consumentenklachten. Dit systeem is gebaseerd op een methode die de Council of European Energy Regulators (CEER) aanbeveelt. Het vormt ook een aanvulling op het systeem dat de Europese Commissie aanbeveelt voor de classificatie van klachten en vragen van

consumenten (cfr. Aanbeveling van 12 mei 2010 van de Commissie over het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen – C(2010)3021 definitief).

#### KLACHTENSOORT (2017)



De klachten die de Ombudsdienst in 2017 ontving hadden vooral betrekking op betwistingen over:

- meterproblemen zoals de verwerking en rechtzetting van metergegevens bij onder meer jaarlijkse opname, verhuis, overlijden, leegstand van een woning, de installatie van zonnepanelen (19,1%);
- facturatieproblemen zoals het gebrek aan facturen, de laattijdige opmaak en verzending van facturen, de onduidelijkheid van het facturatieproces ingevolge opeenvolgende (correctie)facturen en/of creditnota's en de leesbaarheid van energiefacturen (15,8%);

- verkoop- en marktpraktijken van energieleveranciers (13,9%);
- betalingsproblemen bij de betaling van energiefacturen zoals afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, administratieve kosten, betalingen via domiciliëring, waarborgregelingen ... (12,4%);

De overige klachten hadden te maken met:

- leverancierswissels (6,4%);
- gewestelijke bevoegdheden (andere dan metergegevens) zoals sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen (9,1%), netaansluitingen (1,2%),



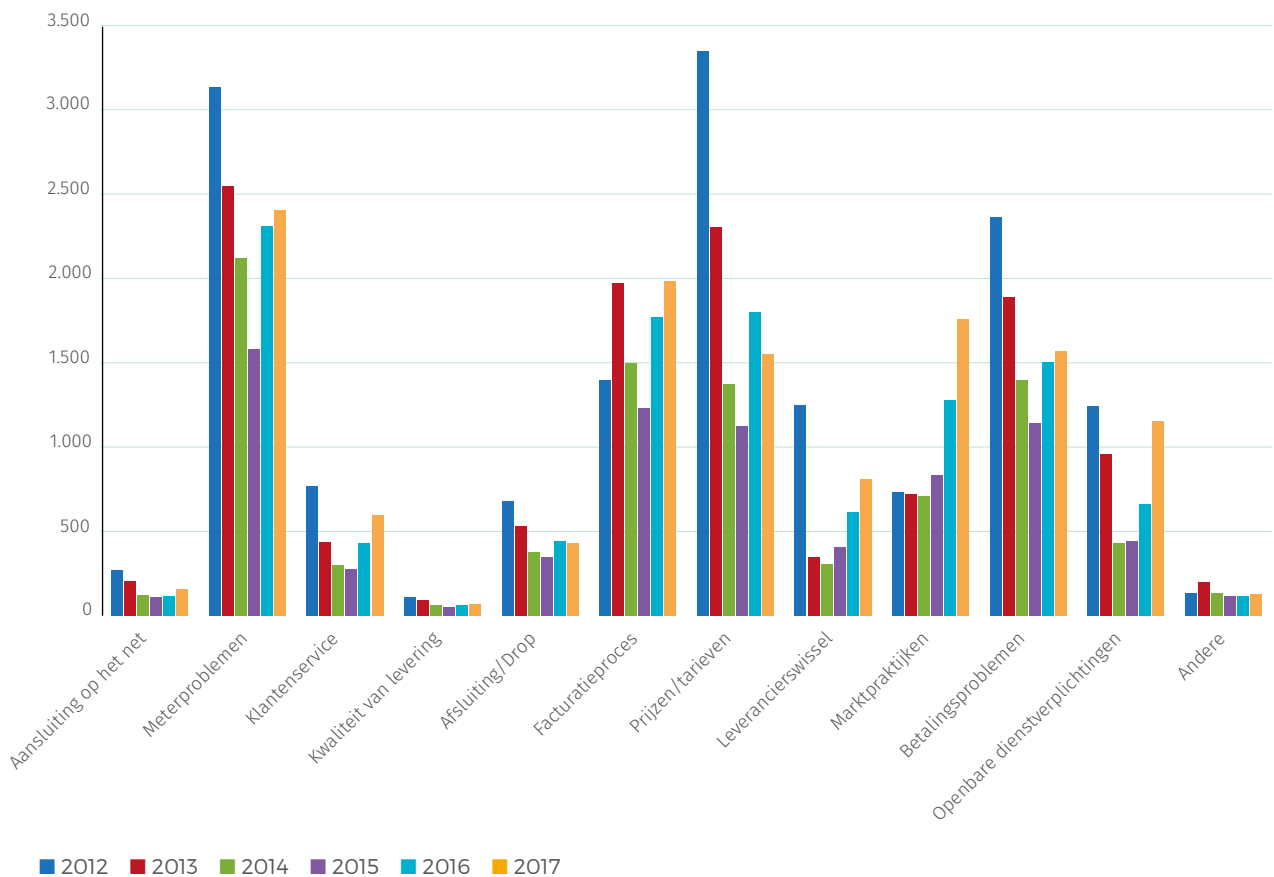
kwaliteit van levering (0,5%), en afsluitingen of drop na wanbetaling (3,4%);  
 · de kwaliteit van de dienstverlening via onder meer telefoon en e-mail (4,7%).

elektriciteits- en aardgasmarkt maar op andere energiesoorten zoals petroleumproducten en andere producten of diensten zoals water, teledistributie, riolering.

Voor 1% van de klachtensoorten kon de Ombudsdienst geen beroep doen op het uitgewerkte classificatiesysteem omdat de klachten geen betrekking hadden op het functioneren van de

Hierna volgt nog een overzicht van de evolutie van de belangrijkste klachtensoorten voor de periode 2012-2017.

#### EVOLUTIE 2012 TOT 2017: KLACHTENSOORTEN



#### II. Per energiebedrijf

Per energiebedrijf volgen hierna de belangrijkste geschillen of klachtentypes waarmee de Ombudsdienst geconfronteerd werd. We geven de klachten weer zoals ze door de aanklager tegen het energiebedrijf zijn geformuleerd. Sommige statistische gegevens tonen we hier niet omdat we geen representatief aantal gegevens hebben.

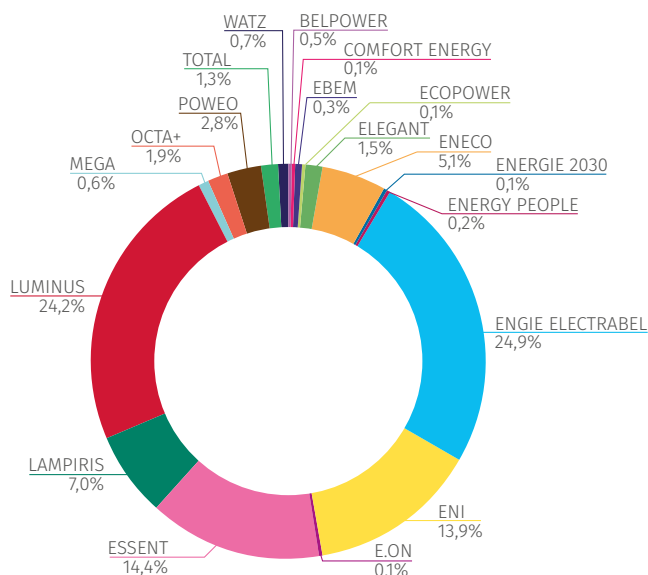
#### METERPROBLEMEN

(19,1% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

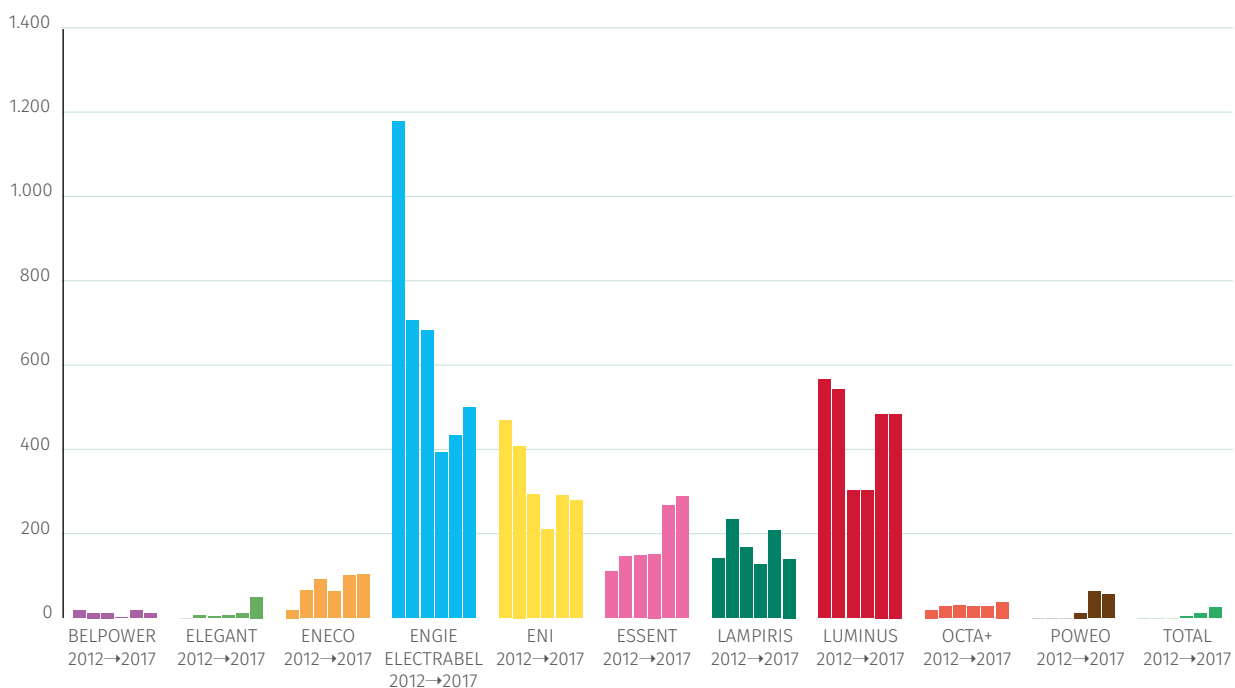
Met meterproblemen bedoelen we klachten die te maken hebben met gefactureerd verbruik na (of bij gebrek aan) een meteropname of bij een slecht werkende meter, een meterverwisseling, een meterverandering, een verhuis, een overlijden of een wijziging van de bestemming van de woning.



METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2017)

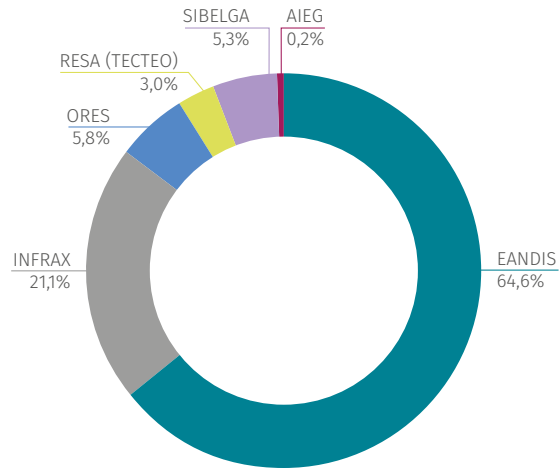


EVOLUTIE 2012 TOT 2017: METERPROBLEMEN PER LEVERANCIER

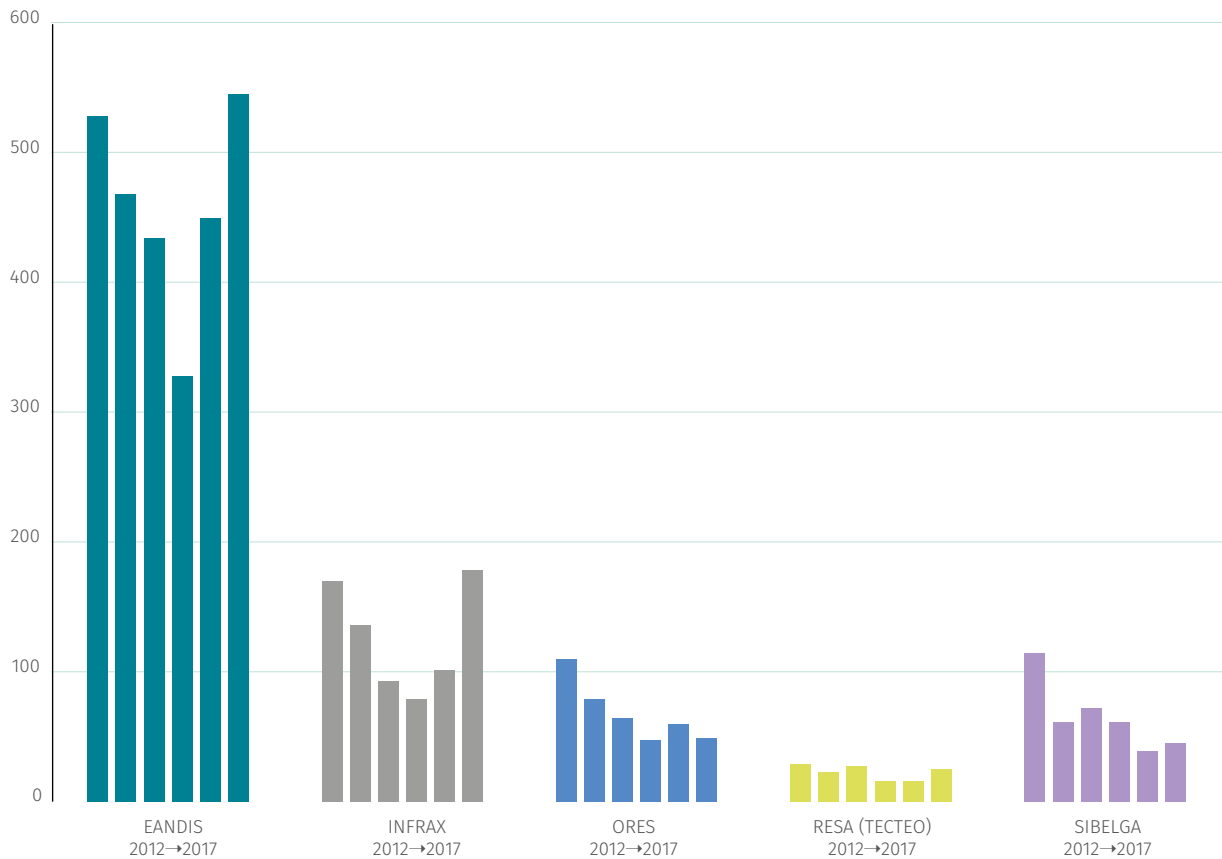




METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2017)



EVOLUTIE 2012 TOT 2017: METERPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER







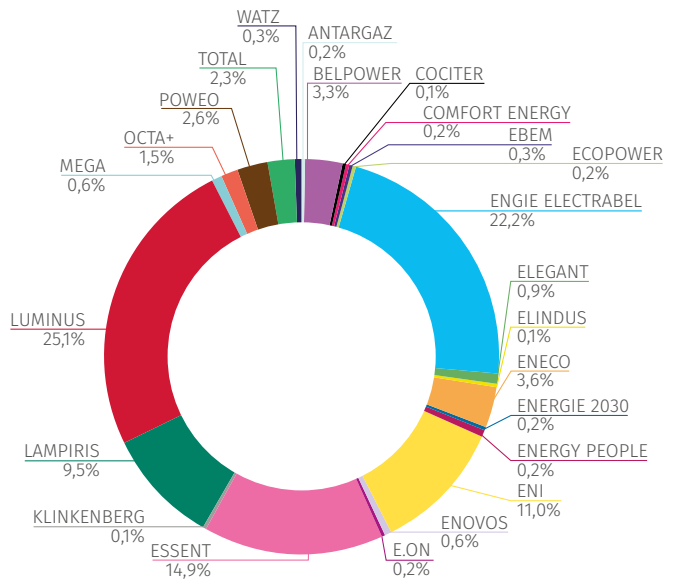
**FACTURATIEPROCES**

(15,8% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

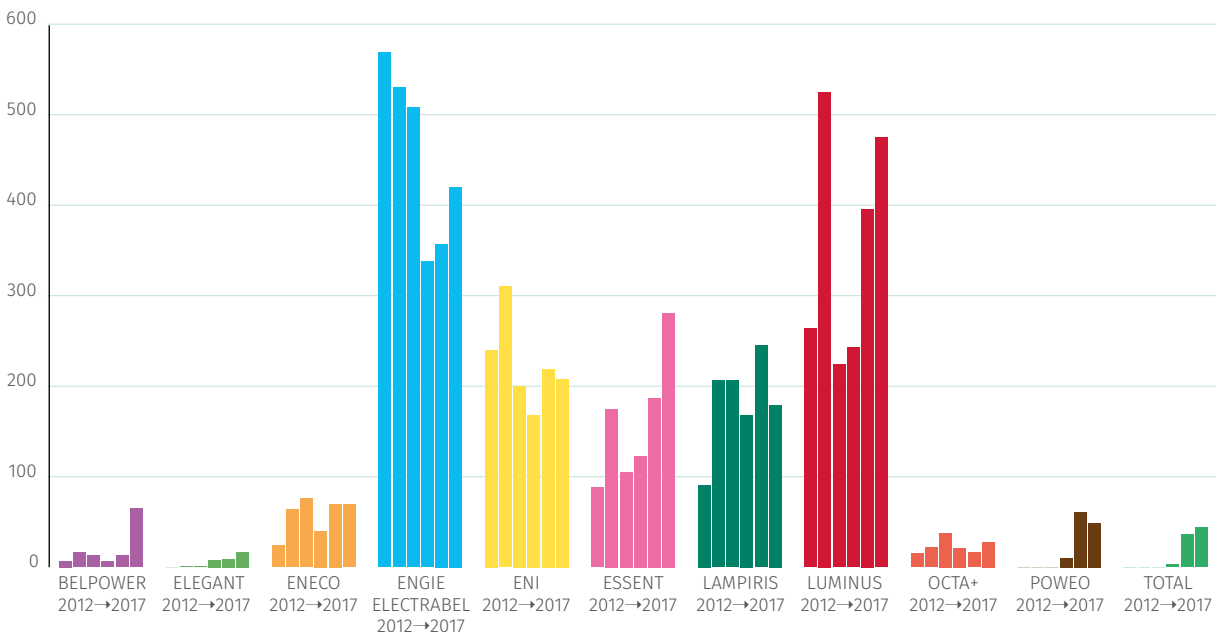
Deze klachten betreffen de onduidelijkheid van de facturatie omdat er geen of laattijdig facturen worden opgestuurd of omdat het proces van verschillende opeenvolgende facturen en (terug)betalingen voor de consument onduidelijk of onbegrijpelijk is geworden.

Deze facturatieproblemen hebben doorgaans te maken met een laattijdige of verkeerde administratieve, technische of boekhoudkundige verwerking van facturatiegegevens zoals klanten- en metergegevens.

**FACTURATIEPROCES PER LEVERANCIER (2017)**



**EVOLUTIE 2012 TOT 2017: FACTURATIEPROCES PER LEVERANCIER**



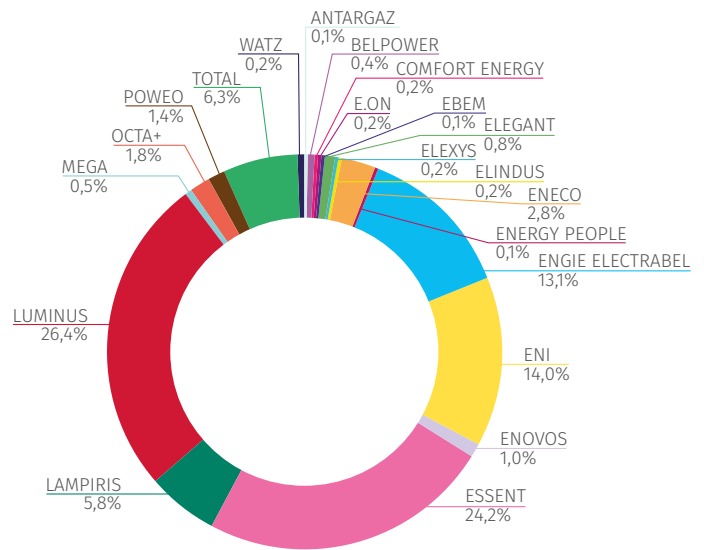


**VERKOOP- EN MARKTPRAKTIJEN  
(13,9% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)**

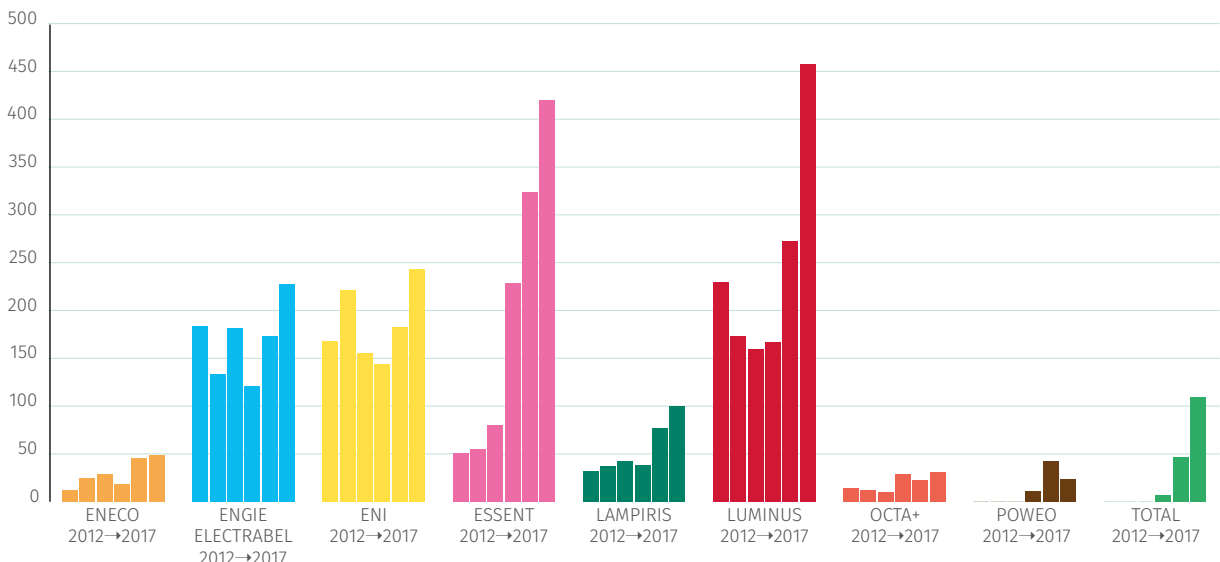
Het voorwerp van deze klachten betreft de verwijzing naar eventuele oneerlijke of misleidende marktpraktijken van energieleveranciers. Deze klachten gaan over precontractuele informatie of publiciteit, marktpraktijken inzake verkoop en marketing en over de naleving van de contractuele voorwaarden of de conformiteit ervan met het consumentenakkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt".

Wanneer de Ombudsdienst in het kader van een klachtenonderzoek vaststelt dat er mogelijk inbreuken op de economische wetgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming zijn, worden deze dossiers voor verder gevolg ook doorgestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie.

**MARKTPRAKTIJEN PER LEVERANCIER (2017)**



**EVOLUTIE 2012 TOT 2017: VERKOOP- EN MARKTPRAKTIJEN PER LEVERANCIER**



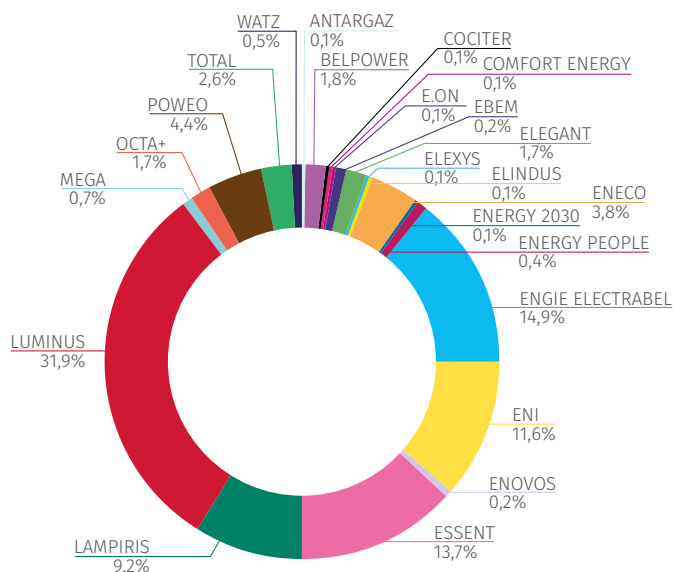


**BETALINGSPROBLEMEN**

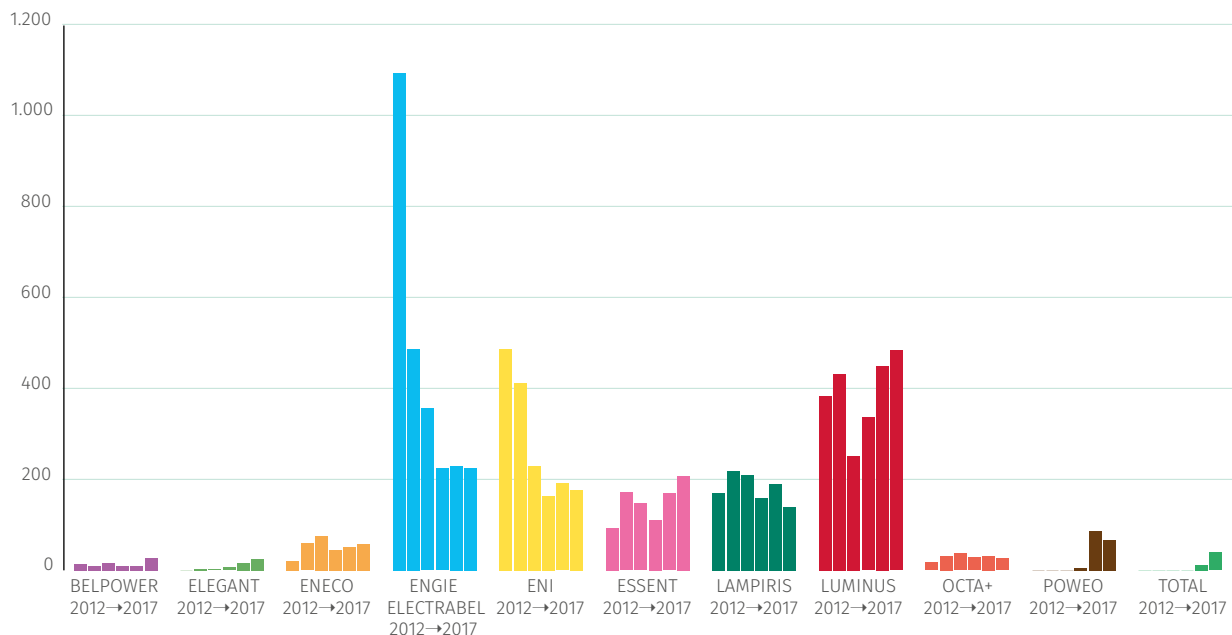
(12,4% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

De klachten over betalingsproblemen gaan vooral over afbetalingsplannen, bankdomiciliëringen, aanrekening van administratieve kosten, problemen met creditnota's, bankwaarborgen en terugbetalingen die te laat worden teruggestort.

**BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER (2017)**

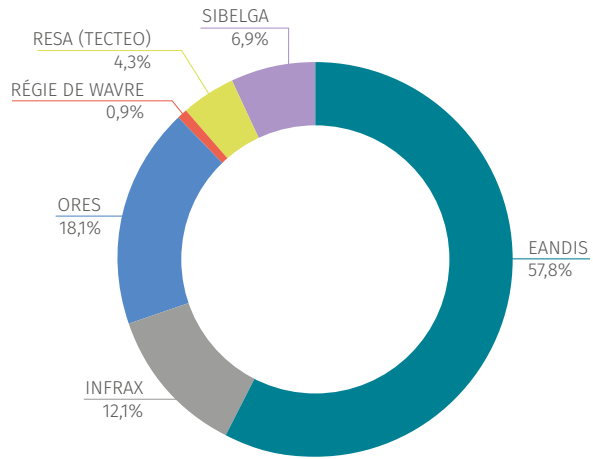


**EVOLUTIE 2012 TOT 2017: BETALINGSPROBLEMEN PER LEVERANCIER**

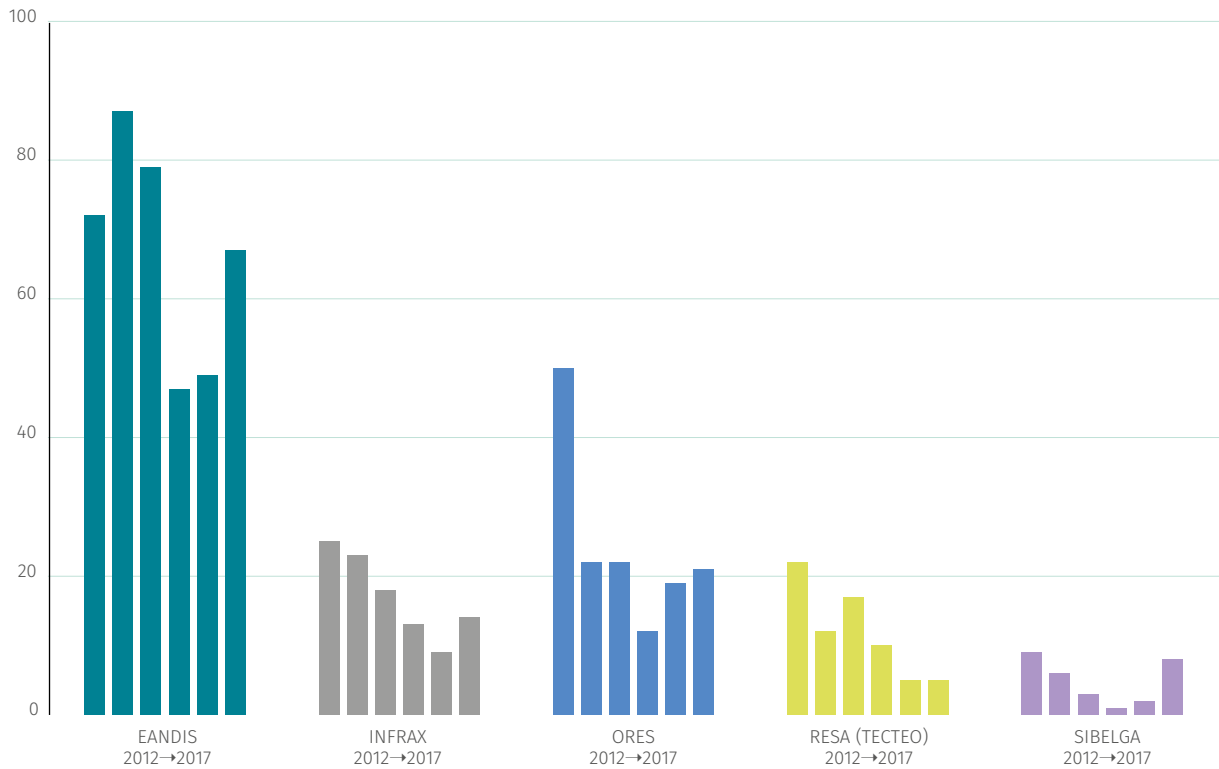




**BETALINGSPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2017)**



**EVOLUTIE 2012 TOT 2017: BETALINGSPROBLEMEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER**







## TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN (12,3% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

Wanneer het gaat over de transparantie van prijzen of tarieven op de energiefactuur moeten we een onderscheid maken tussen:

- de energieprijzen die door energieleveranciers worden aangerekend;
- de nettarieven die verschuldigd zijn aan de netbeheerder en na goedkeuring door de regulator worden aangerekend voor het transport en de distributie (aansluiting en gebruik) van elektriciteit en aardgas;
- de taksen en heffingen die door de verschillende overheden worden aangerekend.

ENERGIEPRIJZEN: Leveranciers bieden vrij te bepalen energieprijzen aan in een vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt en rekenen die door aan de eindgebruiker. Vanaf 2013 is evenwel een vangnetregulering van toepassing op de variabele energiecontracten en prijsformules van energieleveranciers. Samen met de controle van de drie-maandelijke indexeringsparameters betekende deze regulering door de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) een belangrijke stap voorwaarts op het vlak van transparantie van de variabele energieprijzen. Het zogenaamde vangnetmechanisme voor energiecontracten met variabele prijzen is door de federale regering stopgezet op 31 december 2017.

NETTARIEVEN: de transport- en distributiekosten worden goedgekeurd door de federale regulator

CREG maar ingevolge de zesde staatshervorming is de bevoegdheid voor de distributienettarieven sinds 1 juli 2014 overgedragen van de federale overheid aan de gewesten. Sindsdien zijn dus de gewestelijke regulatoren (VREG in Vlaanderen, BRUGEL in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en CWaPE in Wallonië) bevoegd voor de goedkeuring van de distributienettarieven.

TAKSEN EN HEFFINGEN: verschillende taksen en heffingen worden doorgerekend via de energiefactuur omdat ze opgelegd zijn door de federale overheid (federale bijdrage, energiebijdrage en btw) en door de gewestelijke overheden (zoals kosten groene stroom en warmtekrachtkoppeling, aansluitingsvergoeding, toeslag openbare dienstverplichtingen en bijdrage Energiefonds).

De verschillende distributienettarieven maar ook de tarieven voor de huur van meters, de transmissie- en transporttarieven, de energiebijdrage, de federale bijdrage, de bijdrage Energiefonds (enkel in Vlaanderen), de aansluitingsvergoeding (enkel in Wallonië) en de toeslag openbare dienstverplichtingen (enkel in Brussel) geldig per distributiezone kunnen geraadpleegd worden bij de verschillende gewestelijke regulatoren:

Wallonië: <http://www.cwape.be>

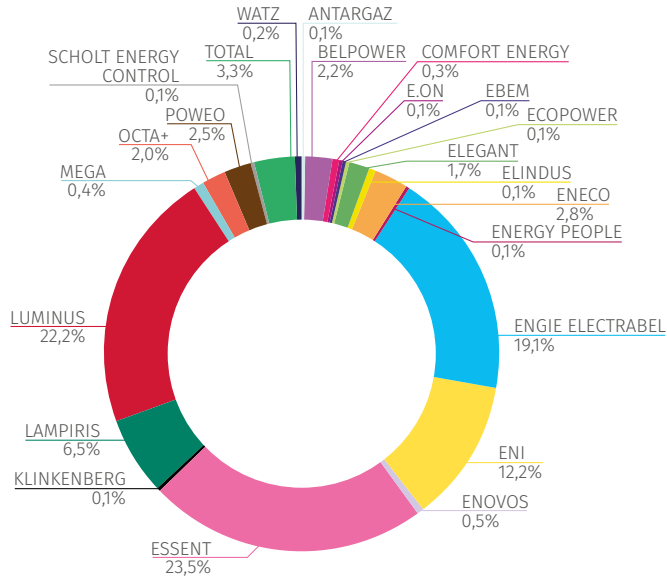
Vlaanderen: <http://www.vreg.be>

Brussel: <http://www.brugel.be>

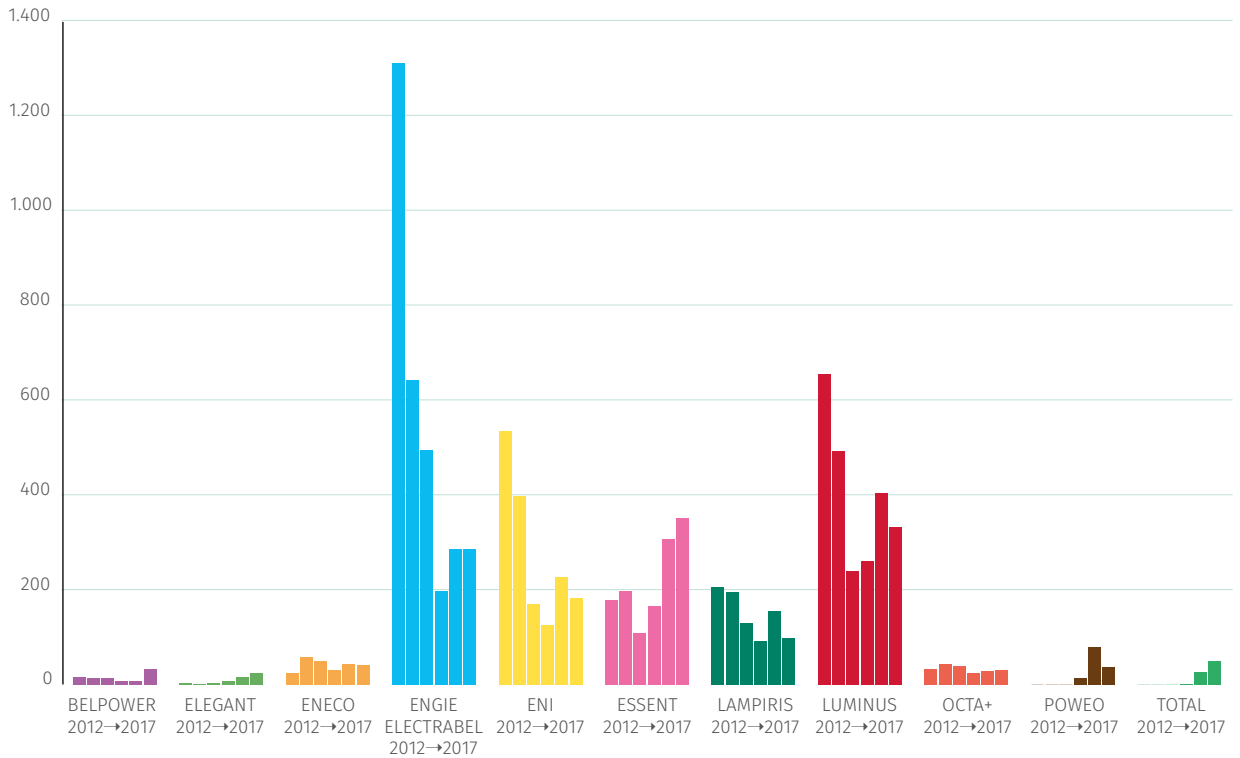




TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN PER LEVERANCIER (2017)

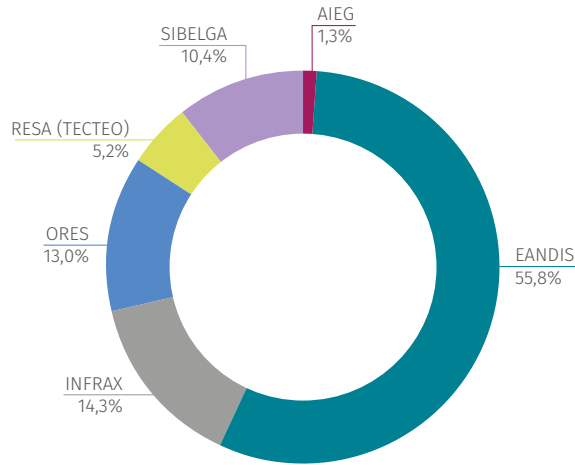


EVOLUTIE 2012 TOT 2017: PRIJSTRANSPARANTIE PER LEVERANCIER

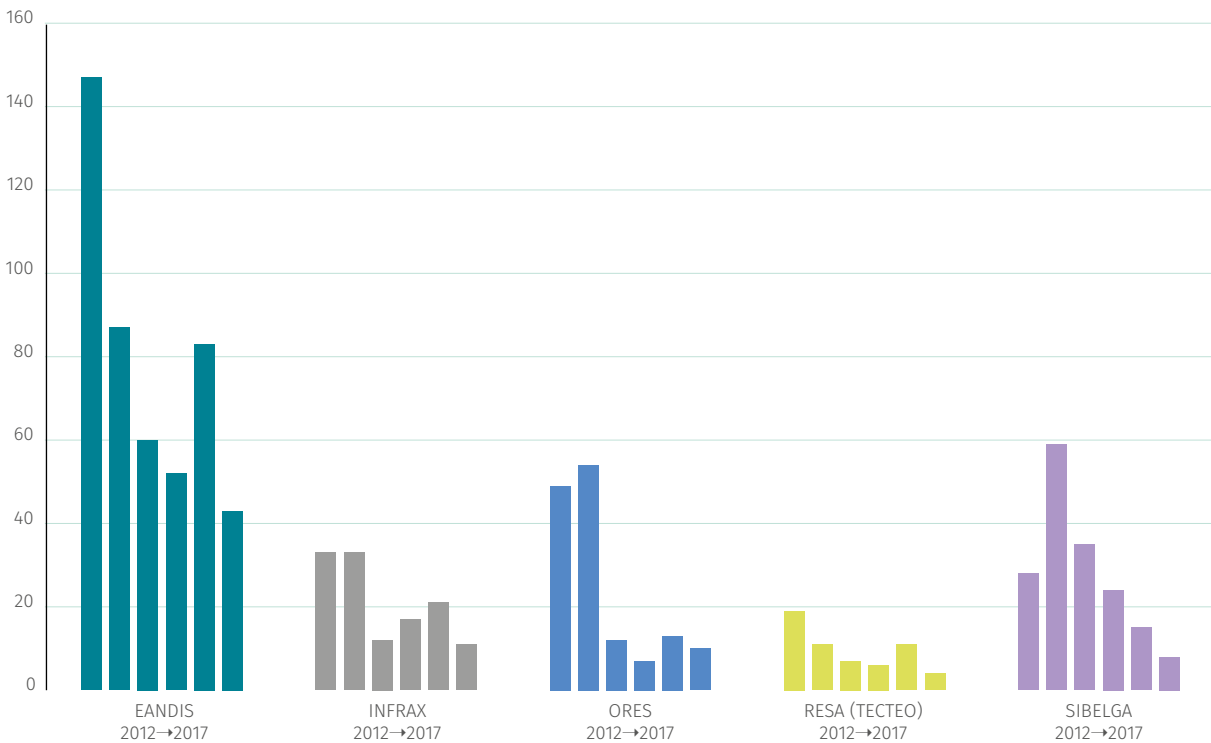




TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2017)



EVOLUTIE 2012 TOT 2017: PRIJSTRANSPARANTIE PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER





Ondanks de versterking van het consumentenakkoord in 2014 stelt de Ombudsdienst toch een jaarlijkse verhoging vast van dit soort klachten (van 8% in 2014 naar 11% in 2015 en 11,5% in 2016). We gaan hier in hoofdstuk 3 verder op in, maar het is duidelijk dat vooral de communicatie van de verlenging of hernieuwing van energiecontracten en de contractuele opvolging van verhuisprocedures bij sommige leveranciers onvoldoende is gewaarborgd. Sommige leveranciers proberen ook verdoken verbrekingsvergoedingen aan te rekenen aan klanten die vervroegd vertrekken en hun energiecontract voortijdig verbreken (zie ook hierna).

#### VERANDERING VAN LEVERANCIER (6,4% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

De Ombudsdienst stelt vast dat het aantal klachten in verband met leverancierswissels de laatste jaren sterk gedaald was: van 14% in 2011 (1.854 klachten) naar 8% in 2012 (1.250 klachten), 3% in 2013 (347 klachten) en 3,5% in 2014 (318 klachten). Deze daling was vooral te danken aan de afschaffing van de verbrekingsvergoeding bij verandering van leverancier, maar vanaf 2015 is er opnieuw een stijging vast te stellen tot 5% of 409 klachten in 2015, 5,5% of 616 klachten in 2016 en 6,4% of 849 klachten in 2017. Deze stijging heeft vooral te maken met ongewenste veranderingen van leverancier door de verkooppraktijken van sommige leveranciers. Zij bieden contracten aan via een prijsvergelijker of via hun aangestelde agenten, volgens praktijken die niet conform zijn met de gedragscode

voor 'verkopen gesloten buiten verkoopp ruimten' en 'verkopen op afstand'. Bovendien zijn er een aantal leveranciers die toch proberen een verdoken verbrekingsvergoeding aan te rekenen wanneer hun klanten vervroegd vertrekken naar een andere leverancier en voortijdig hun energiecontract verbreken. Dergelijke vergoeding wordt bijvoorbeeld aangerekend door een vaste vergoeding voor een volledig jaar te factureren op de slotfactuur in plaats van deze vaste vergoeding enkel aan te rekenen voor de duur van de werkelijke levering van elektriciteit en/of aardgas zoals vermeld op de slotfactuur. Een andere praktijk is het aanbieden van kortingen bij het aangaan van het energiecontract, waarbij deze kortingen slechts worden toegekend bij het aflopen van het energiecontract. Bij vervroegd vertrek of voortijdige opzegging krijgt de klant de korting niet.

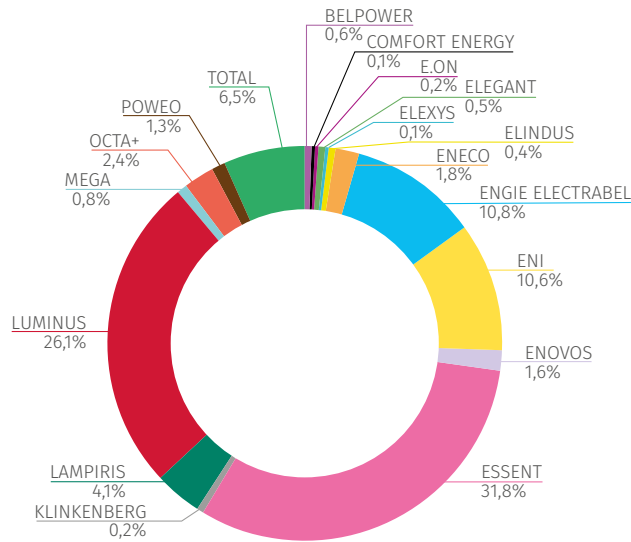
De Ombudsdienst probeert in deze geschillen te bemiddelen door de energieleveranciers erop te wijzen dat de wettelijke bepaling voorziet dat 'geen enkele vergoeding' mag worden aangerekend in geval van verandering van leverancier voor huishoudelijke klanten en kmo's, op voorwaarde dat men een opzegtermijn van 1 maand naleeft (artikel 18,§2/3 van de elektriciteitswet).

Deze verschillen in wettelijke interpretatie tussen de Ombudsdienst, de leveranciers en de minister van Consumentenzaken worden uitvoerig besproken in beleidsadvies 17.011 (zie hoofdstuk 7).

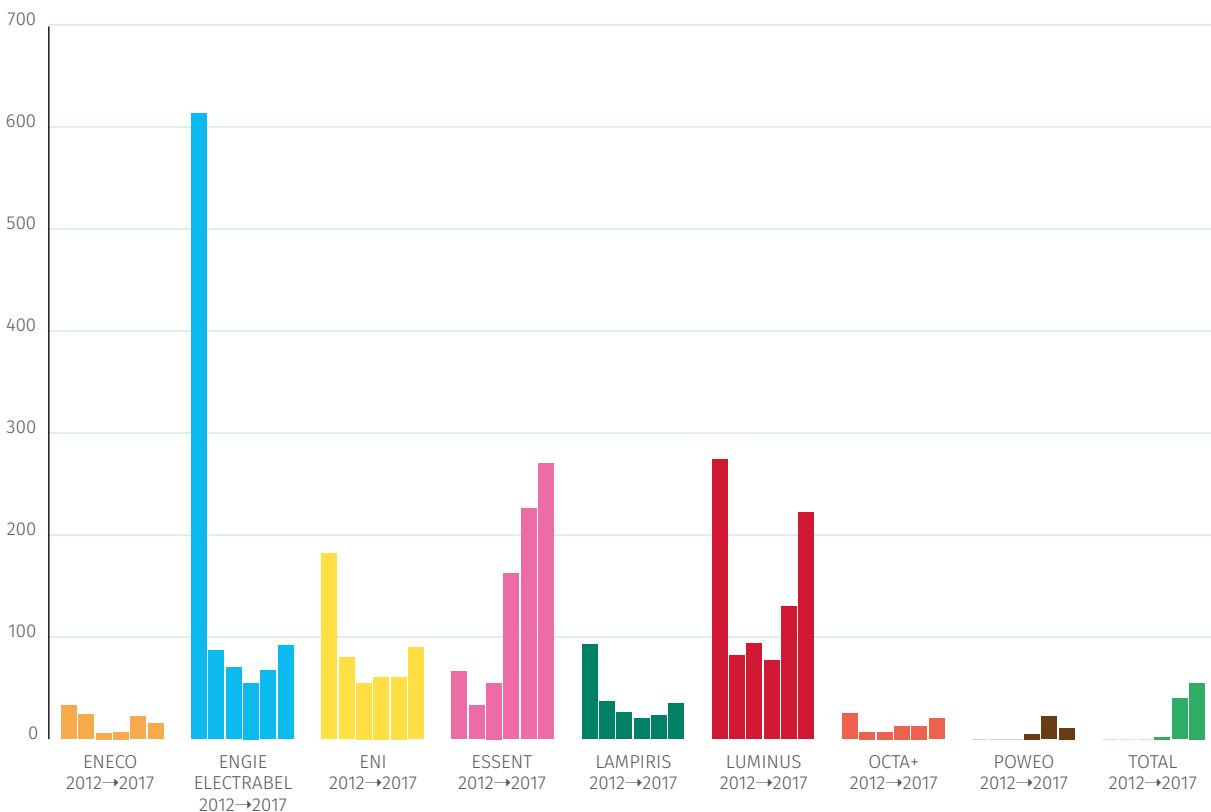




VERANDERING VAN LEVERANCIER (2017)



EVOLUTIE 2012 TOT 2017: VERANDERING VAN LEVERANCIER





## GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN, ANDERE DAN METERGEGEVENS

(14,2% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

Tot de gewestelijke bevoegdheden behoren, naast de verplichtingen van distributienetbeheerders omtrent de verwerking, validering en communicatie van metergegevens, nog een aantal specifieke gewestelijke maatregelen zoals:

- sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen (ODV), die aan netbeheerders en leveranciers worden opgelegd. Zo voorziet ieder gewest in een sociale bescherming van huishoudelijke eindafnemers wanneer zij problemen hebben met de betaling van hun energiefactuur. Aan de andere kant kunnen leveranciers in de energieprijis de kosten voor groene stroom en warmtekrachtkoppeling (wkk) doorrekenen ingevolge regionale verplichtingen en doelstellingen op vlak van hernieuwbare energie;
- aansluitingen op het distributienetwerk (de termijnen voor aansluiting, wachttijden of zelfs weigering van aansluiting);
- de kwaliteit van de levering zoals stroompannes en de eventuele vragen tot financiële compensatie voor geleden schade die daaruit voortvloeiden;
- de reglementeringen inzake afsluiting van het net en de zogenaamde drop, waarbij de residentiële eindafnemer ingevolge wanbetaling bij de commerciële leverancier wordt overgenomen door de sociale leverancier of distributienetbeheerder.

Voor residentiële afnemers bestaan er op gewestelijk vlak beschermingsmaatregelen bij wanbetaling ten opzichte van een leverancier. Er zijn ook regels bij het afsluiten en heraansluiten van de elektriciteits- en aardgastoevoer na een verhuizing, in geval van fraude, bij leegstand van een woning en in de winterperiode.

De Ombudsdienst stelt vast dat er op dit vlak vaak problemen waren met afsluitingen van professionele contracten. Professionele afnemers met betalingsproblemen krijgen immers niet dezelfde bescherming als residentiële eindafnemers.

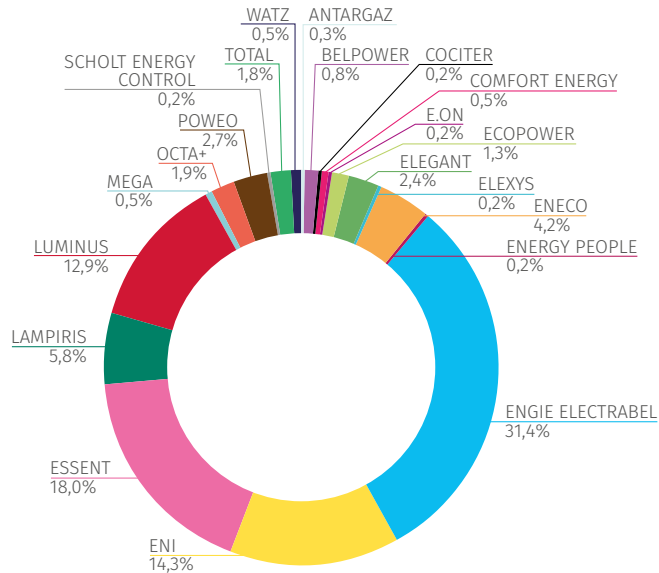
Dergelijke klachten worden doorgaans door de Ombudsdienst zowel aan de leverancier als aan de distributienetbeheerder toegezonden omdat de leverancier in geval van wanbetaling of laattijdige betaling de opdracht tot drop (residentiële contracten) of afsluiting (professionele contracten) geeft en de distributienetbeheerder dan instaat voor de overname van de levering, de installatie van een vermogensbegrenzer, een budgetmeter of de effectieve afsluiting.



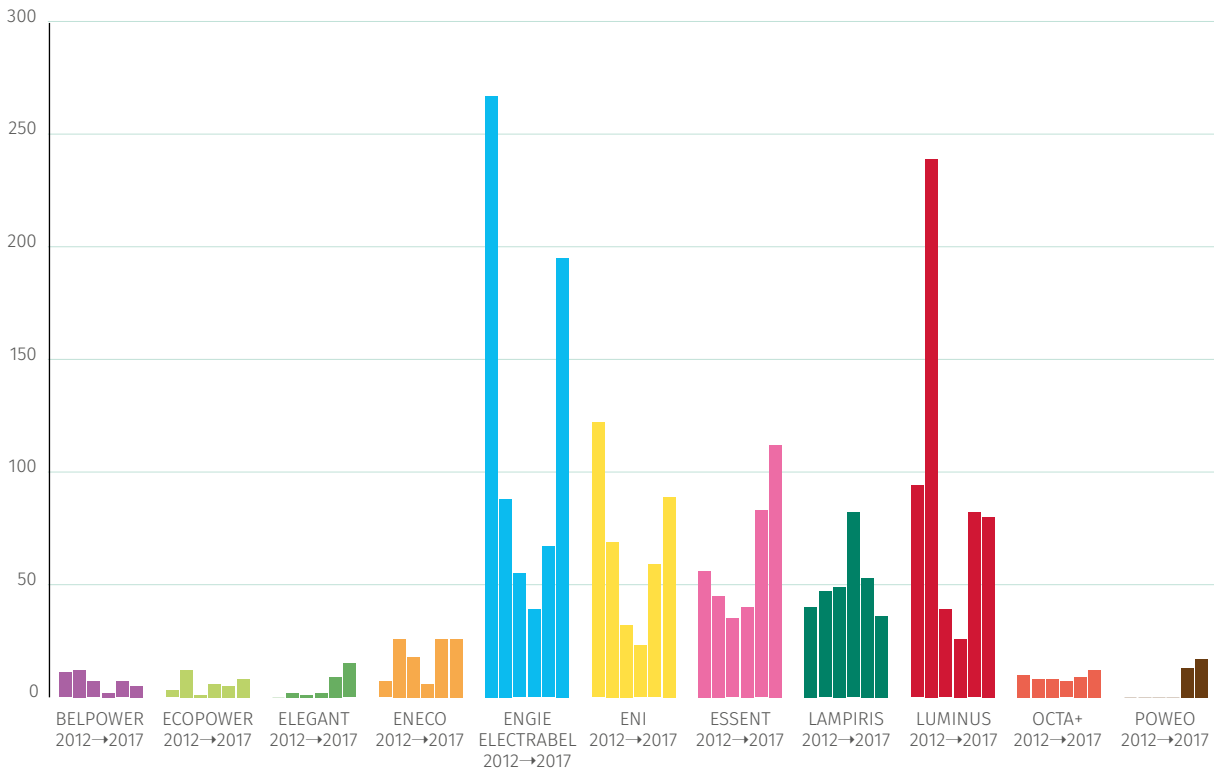


**SOCIALE EN ECOLOGISCHE OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN**  
(9,1% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

**SOCIALE EN ECOLOGISCHE OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN PER LEVERANCIER (2017)**

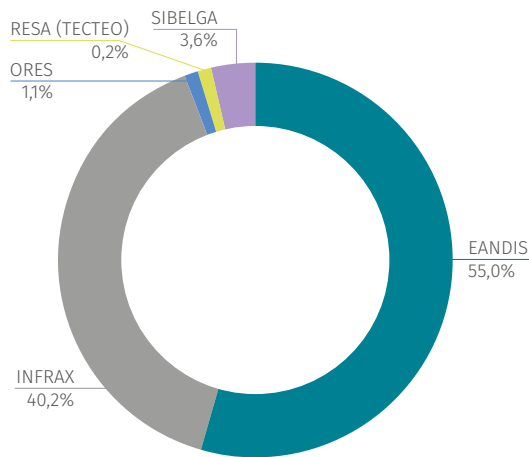


**EVOLUTIE 2012 TOT 2017: OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN PER LEVERANCIER**





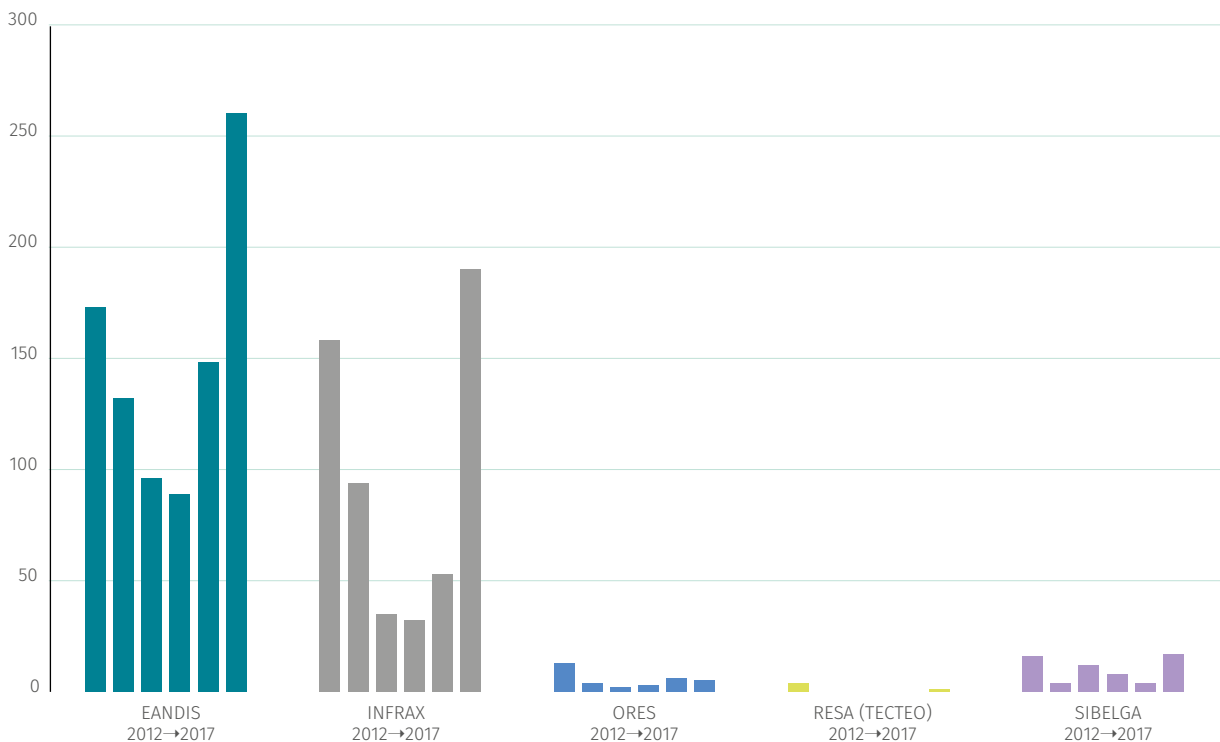
**SOCIALE EN ECOLOGISCHE OPENBARE  
DIENSTVERPLICHTINGEN PER  
DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2017)**



Er is een sterke stijging van de klachten in verband met de openbare dienstverplichtingen die worden opgelegd aan de Vlaamse distributienetbeheerders Eandis en Infrac. Vanaf 23 november 2016 is Eandis/Infrac immers het unieke aanspreekpunt voor alles wat met zonnepanelen te maken heeft. Door de creatie van een uniek webportaal bij Eandis en Infrac moeten dus de meterstanden van de productiemeter en alle dossierwijzigingen gemeld worden aan Eandis of Infrac in plaats van aan de Vlaamse regulator VREG. Eandis/Infrac is ook het aanspreekpunt voor alle vragen.

Deze overdracht van taken en procedures heeft aanleiding gegeven tot een stijging van het aantal klachten bij Eandis en Infrac. Deze klachten hadden vooral betrekking op de elektronische communicatie van meterstanden, van dossierwijzigingen en van installaties van zonnepanelen. De uitbetaling van groenestroomcertificaten in Vlaanderen liep daarbij vertraging op.

**EVOLUTIE 2012 TOT 2017: OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER**

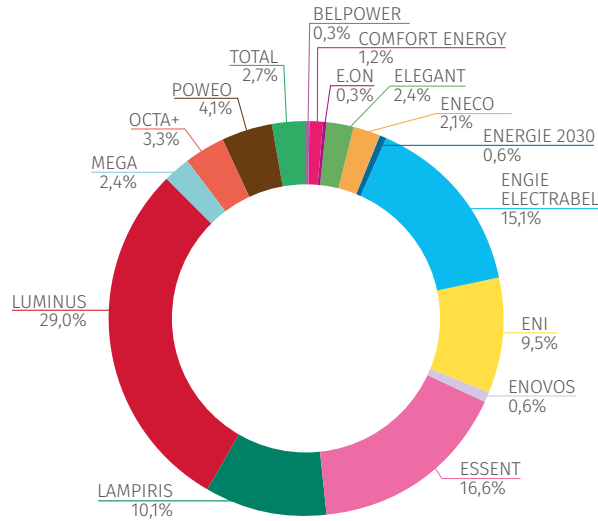




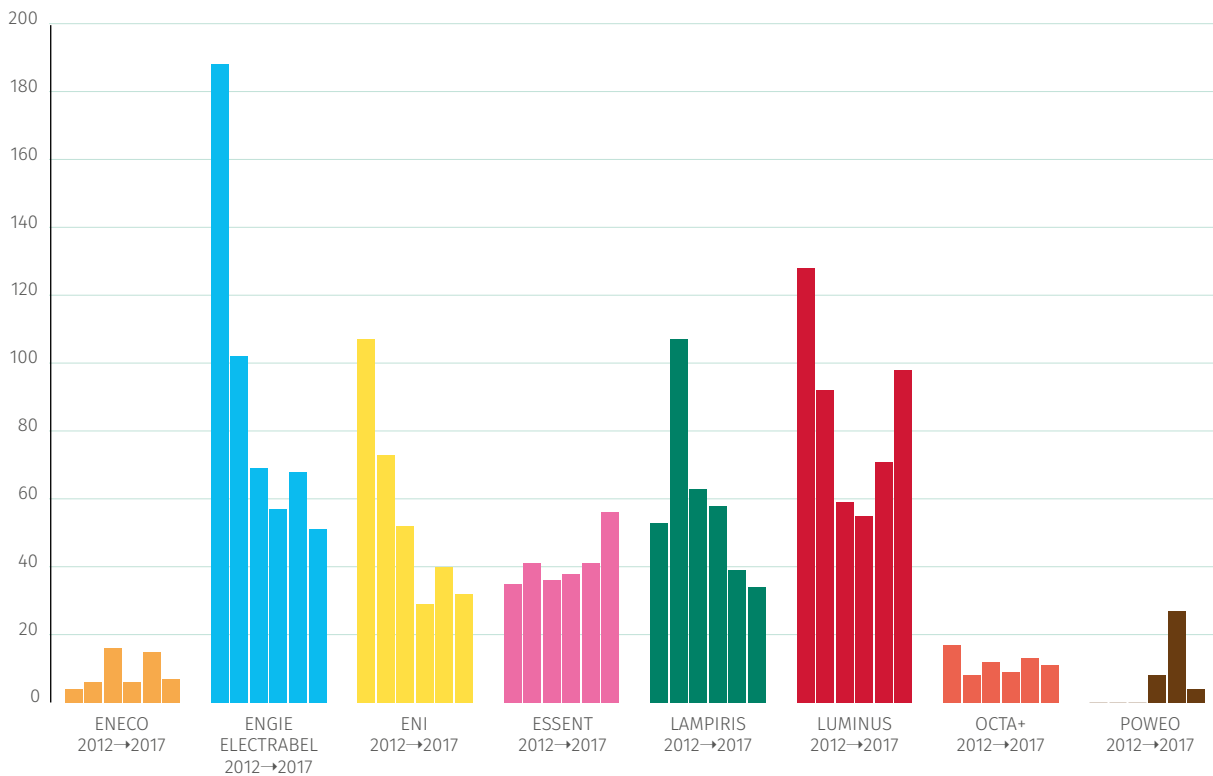


AFSLUITING / DROP  
(3,4% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

AFSLUITING/ DROP PER LEVERANCIER (2017)

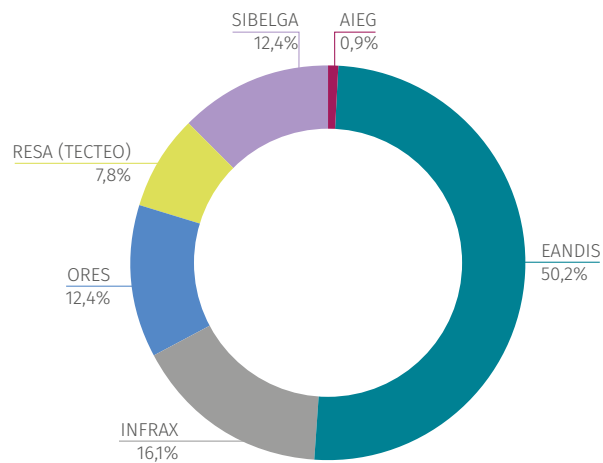


EVOLUTIE 2012 TOT 2017: AFSLUITING/DROP PER LEVERANCIER

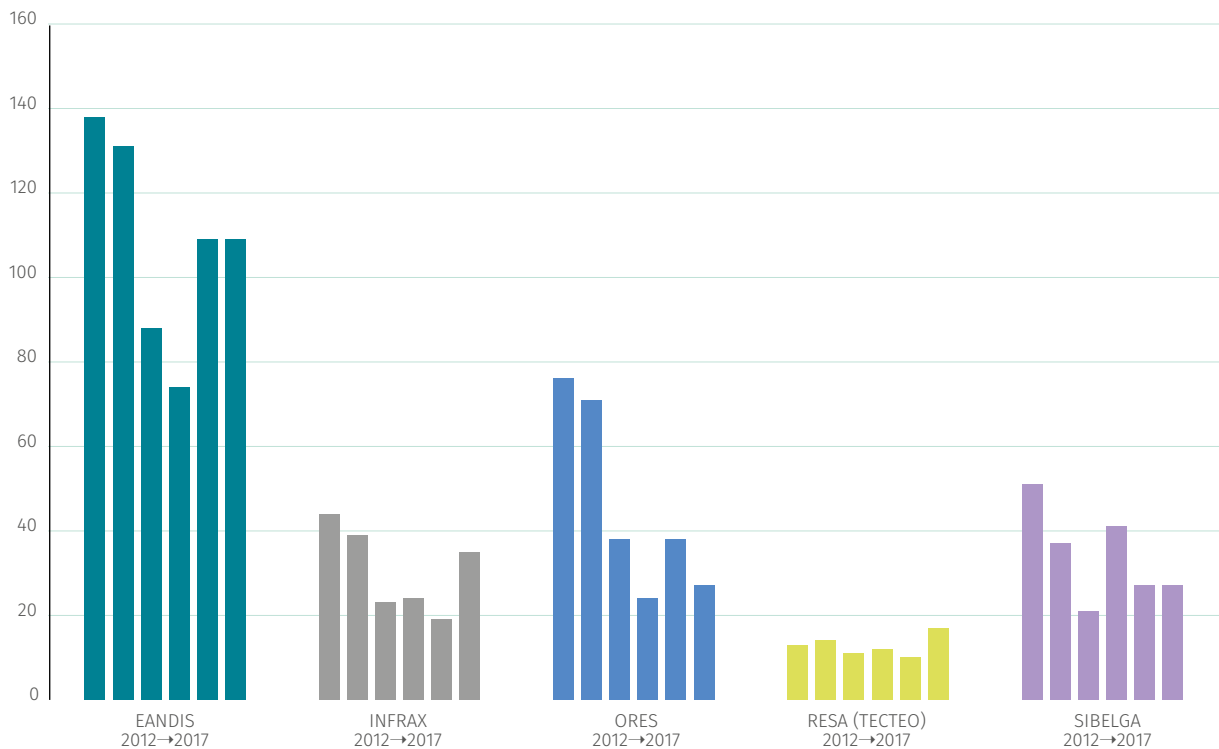




AFSLUITING/ DROP PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2017)



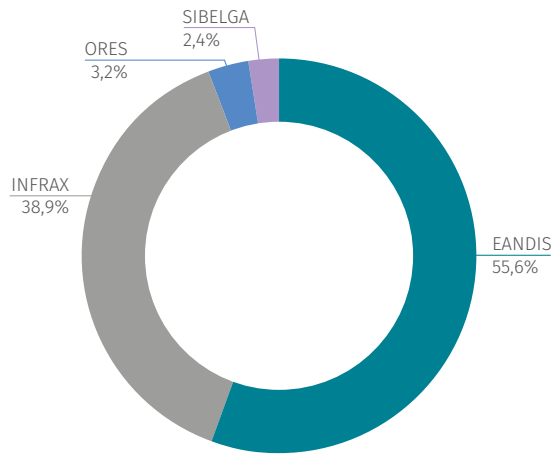
EVOLUTIE 2012 TOT 2017: AFSLUITING/DROP PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER



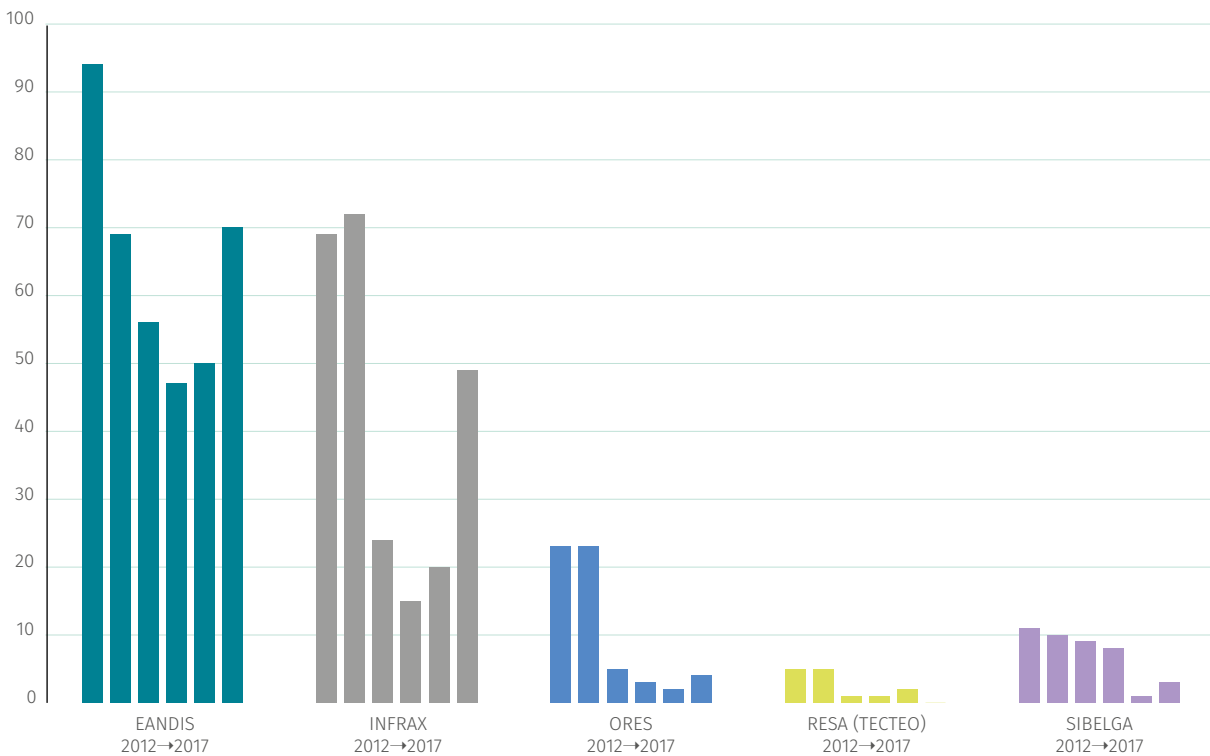


AANSLUITING OP HET NET  
 (1,2% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

**AANSLUITING OP HET NET (2017)**



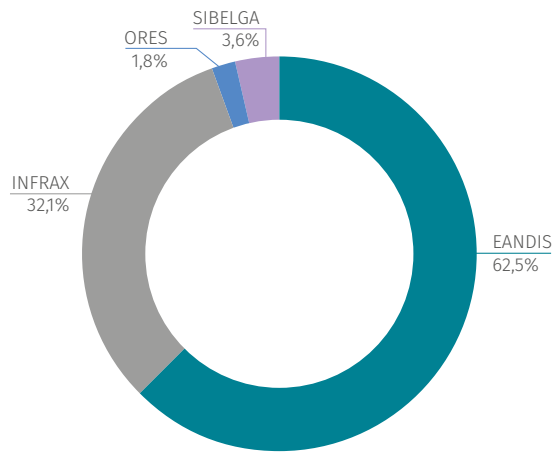
**EVOLUTIE 2012 TOT 2017: AANSLUITING OP HET NET**



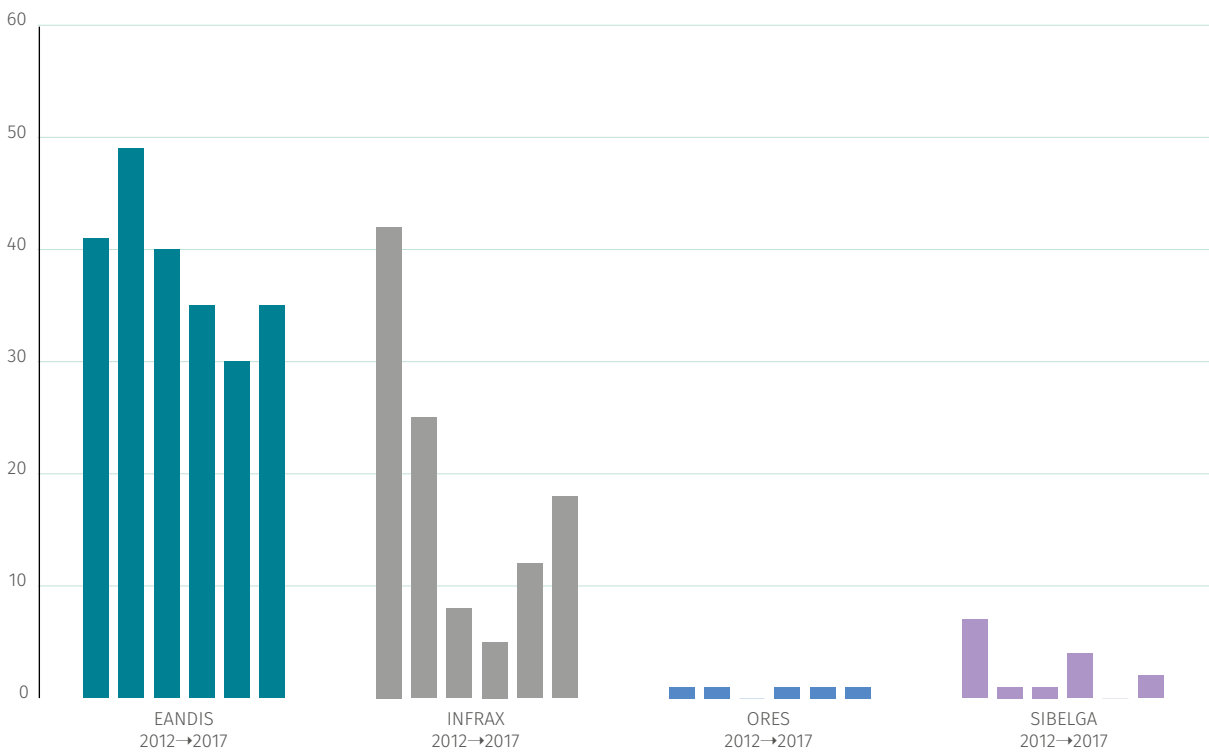


KWALITEIT VAN LEVERING  
(0,5% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

**KWALITEIT VAN LEVERING (2017)**



**EVOLUTIE 2012 TOT 2017: KWALITEIT VAN LEVERING**







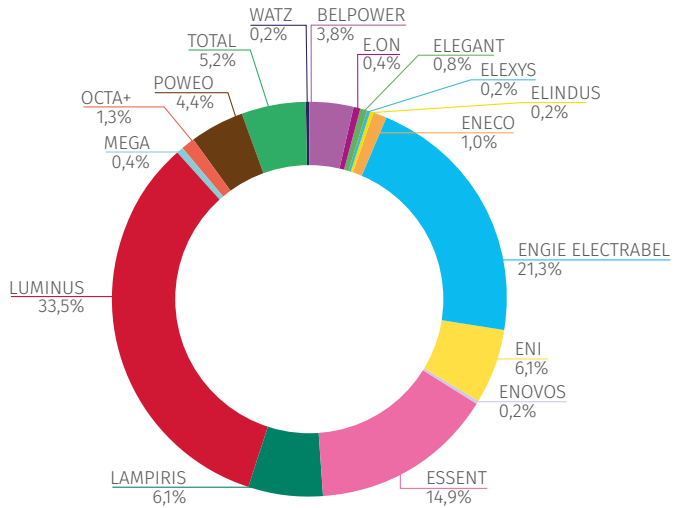
KLANTENSERVICE

(4,7% VAN ALLE KLACHTENSOORTEN)

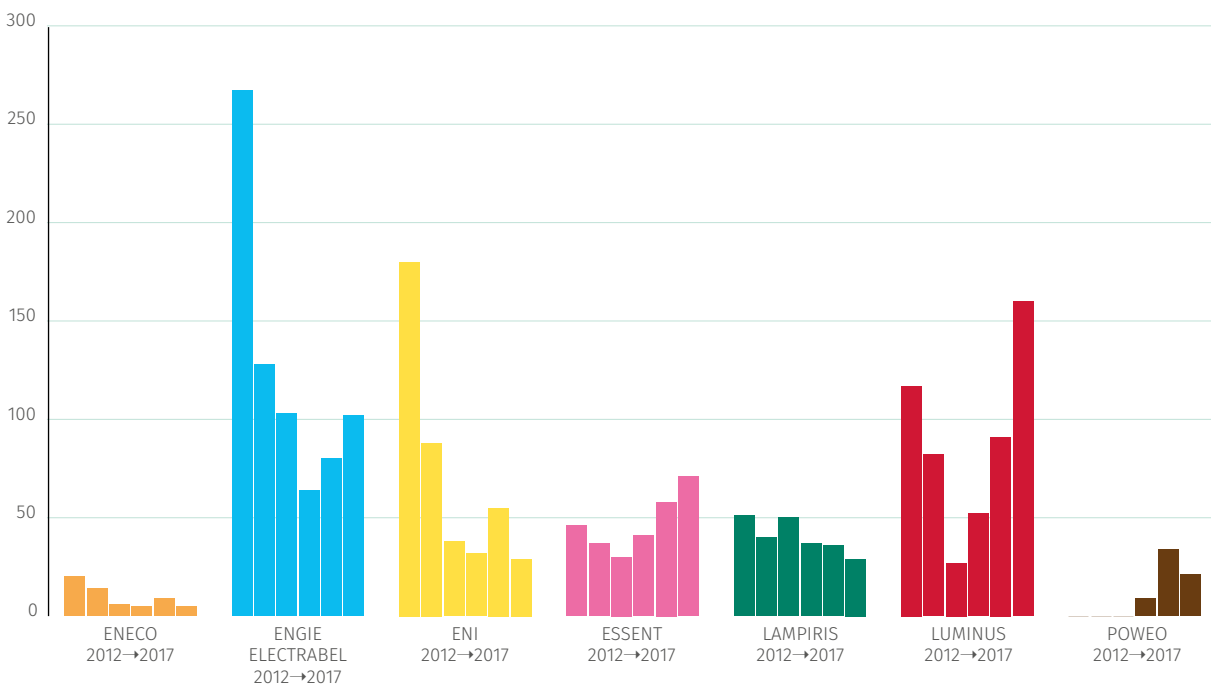
De Ombudsdienst registreert ook de klachten in verband met de dienstverlening van de energiebedrijven. Het betreft hier klachten over de klantenservice op het vlak van telefonische oproepen (callcenter), elektronisch beheer van informatie (met inbegrip van het klachtenbeheer) of de dienstverlening in een klantenkantoor.

De Ombudsdienst merkt na een periode van verbetering opnieuw een verslechtering op inzake de klachten die betrekking hebben op de klantenservice van energieleveranciers (478 klachten in 2017 tegenover 380 klachten in 2016 en 249 klachten in 2015).

KLANTENSERVICE PER LEVERANCIER (2017)



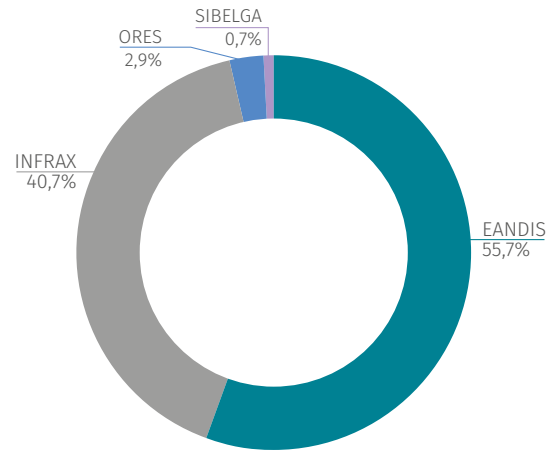
EVOLUTIE 2012 TOT 2017: KLANTENSERVICE PER LEVERANCIER



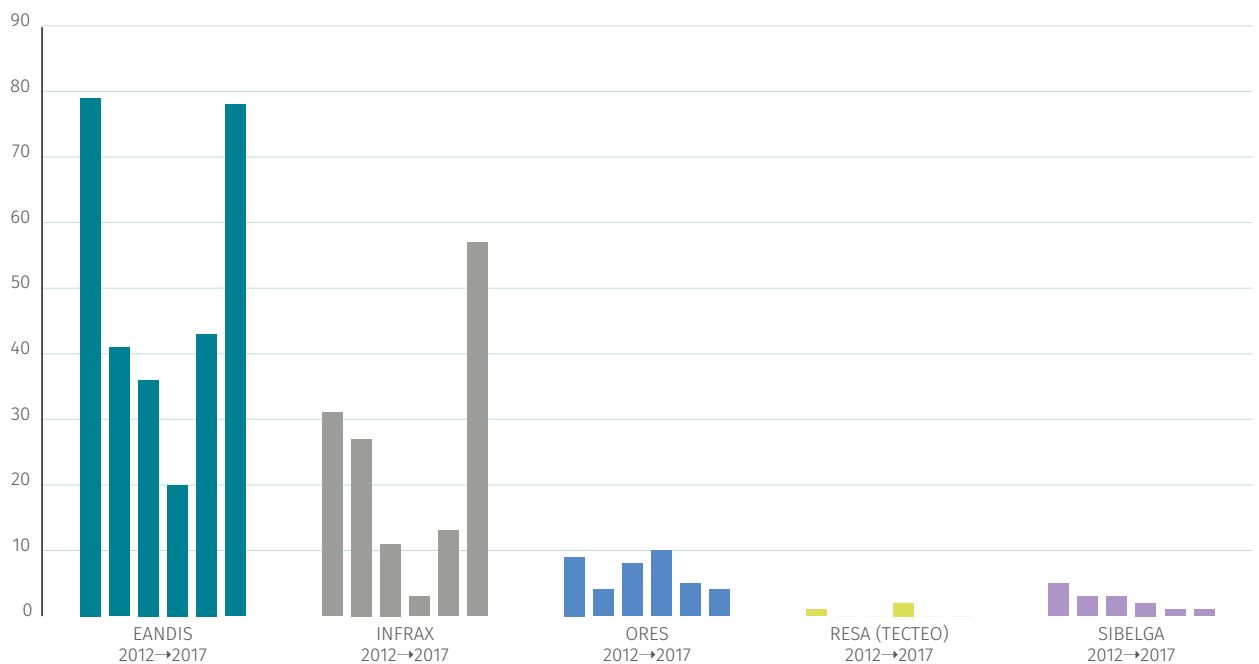


Bij de distributienetbeheerders stelt men in 2017 ook een opmerkelijke stijging vast van klachten inzake klantenservice (140 klachten in 2017 tegenover 43 klachten in 2016). Dit heeft in Vlaanderen vooral te maken met de creatie van een uniek webportaal bij Eandis/Infrax en de overdracht van de taken die daarmee gepaard gingen. Vooral de elektronische communicatie van meterstanden, van dossierwijzigingen en van installaties van zonnepanelen, en de vertraging in de uitbetaling van groenestroomcertificaten die er in Vlaanderen op volgde, gaf aanleiding tot klachten over de klantenservice via elektronische weg.

#### KLANTENSERVICE PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER (2017)



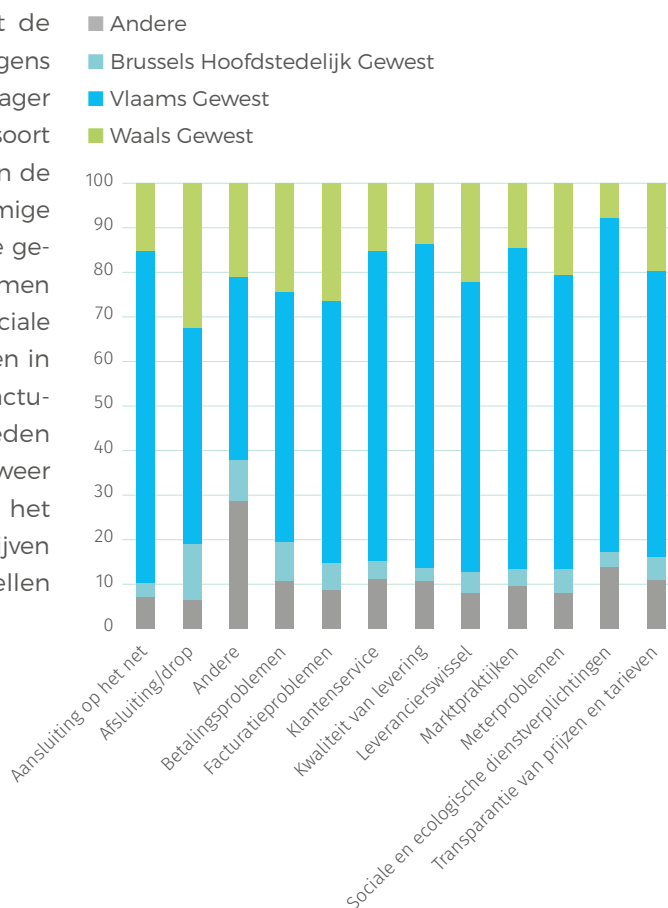
#### EVOLUTIE 2012 TOT 2017: KLANTENSERVICE PER DISTRIBUTIENETBEHEERDER





## K. Klachtensoorten per gewest

Voor de voormelde klachtensoorten heeft de Ombudsdienst ook een verdeling gemaakt volgens het gewest waar het verbruiksadres van de klager zich bevindt. Deze verdeling volgens klachtensoort volgt doorgaans de gewestelijke verdeling van de klachten, maar uit deze analyse blijkt dat sommige klachtensoorten meer of minder in bepaalde gewesten aanwezig zijn. Zo rijzen er meer problemen met marktpraktijken en met de naleving van sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen in Vlaanderen dan in andere gewesten, terwijl facturatie- en betalingsproblemen, en moeilijkheden met afsluitingen en zogenaamde drops dan weer meer voorkomen in het Waalse Gewest. In het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest ten slotte blijven we verhoudingsgewijs meer klachten vaststellen over afsluitingen en betalingsproblemen.



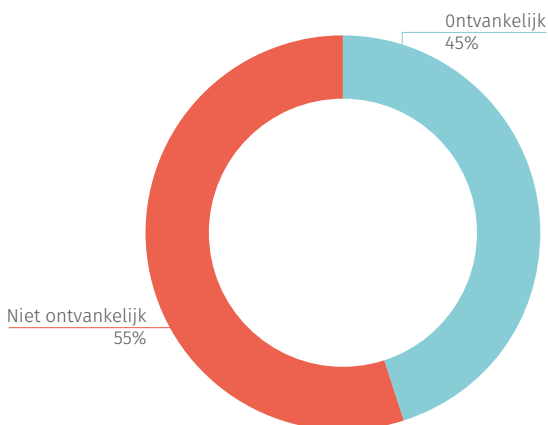
# Klachten voor behandeling

# 3

## A. Aantal ontvankelijke klachten

De Ombudsdienst ontving in 2017 2.172 ontvankelijke klachten. Dit is 45% van de klachten die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoorden.

### AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2017)

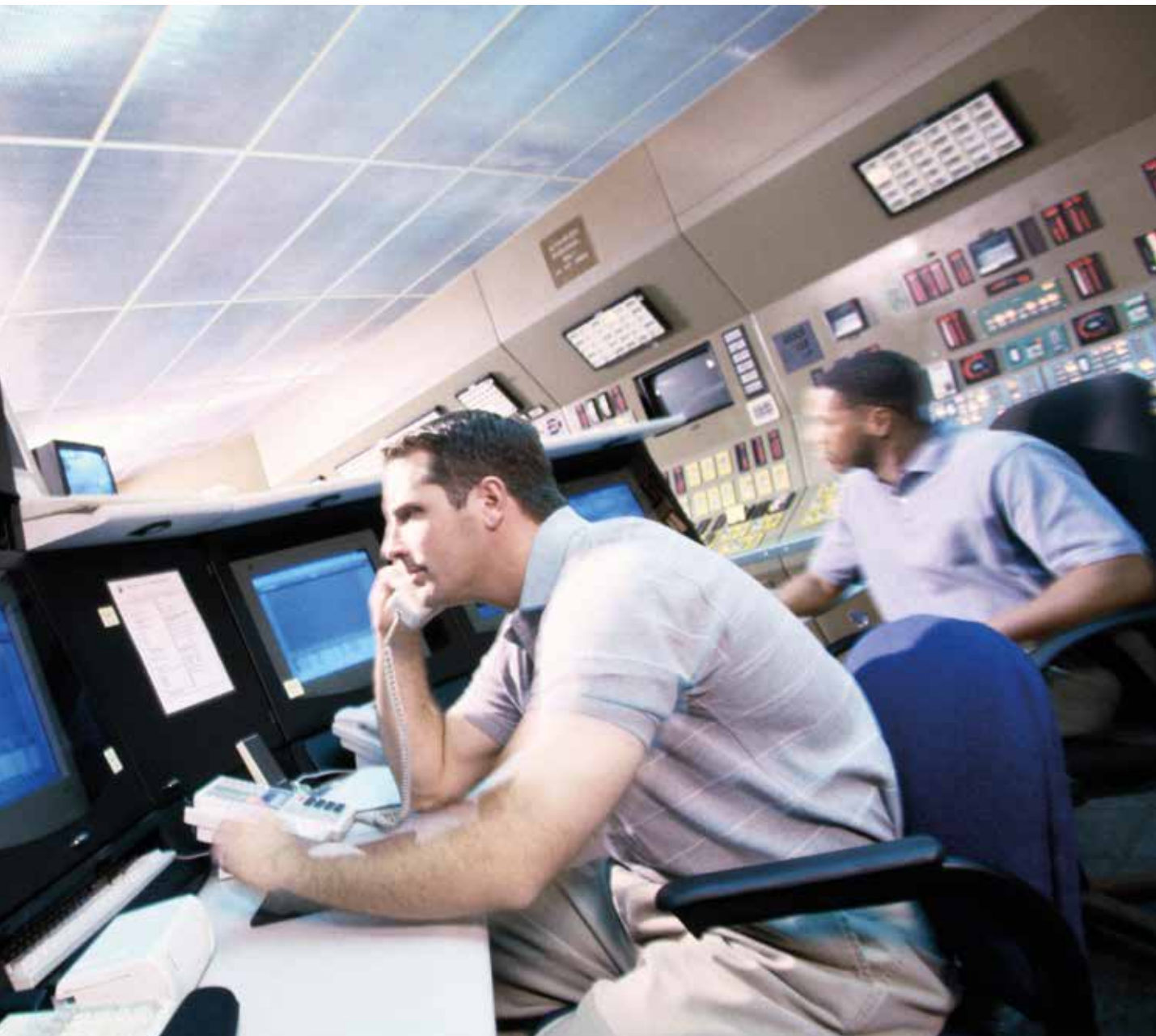


## B. Aantal niet-ontvankelijke klachten

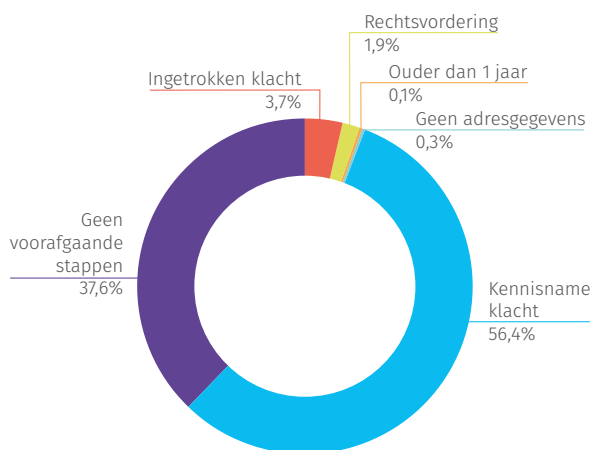
De andere 2.702 klachten (55%) die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst behoorden, waren niet ontvankelijk omdat:

- de Ombudsdienst alleen op de hoogte werd gebracht van klachten die voor een eerste keer aan het energiebedrijf worden gericht (56,4% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de aanklager geen voorafgaande stappen had ondernomen bij het energiebedrijf om tot een oplossing te komen of daarvoor geen of niet genoeg bewijsstukken aanbracht (37,6% van de niet-ontvankelijke klachten);

- de klacht al het voorwerp uitmaakte van een rechtsvordering (1,9% van de niet-ontvankelijke klachten);
- de klacht al meer dan een jaar geleden bij het energiebedrijf was ingediend (0,1%), er geen adresgegevens werden medegedeeld (0,3%) of de klacht werd ingetrokken omdat er ondertussen reeds een oplossing was gevonden (3,7% van de niet-ontvankelijke klachten).



**AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2017)**



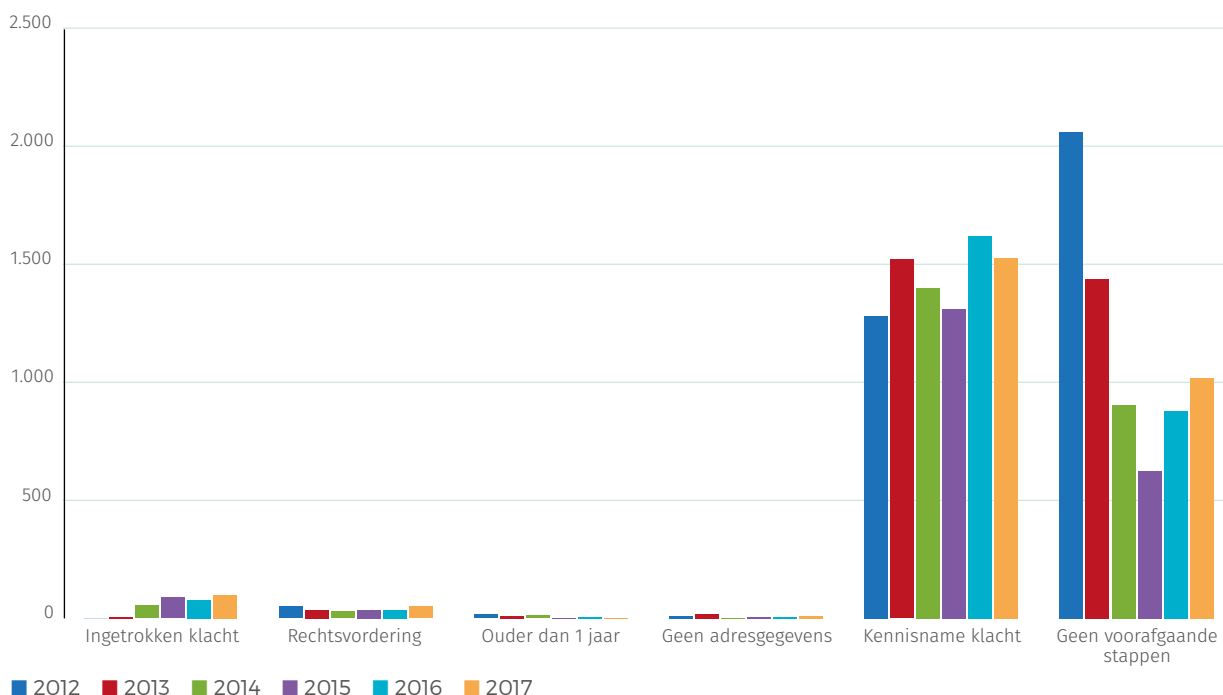
Hierna volgt een evolutie vanaf 2012 van de redenen waarom klachten als niet-ontvankelijk beschouwd worden. Het valt op dat de Ombudsdienst eveneens een direct aanspreekpunt is voor eindafnemers die een probleem of geschil met een energiebedrijf hebben. Ook al behoren deze klachten niet tot de wettelijke opdracht van de Ombudsdienst, toch volgt die ze verder op. Deze klachten worden doorgestuurd naar het energiebedrijf met de vraag om de eindafnemers verder te helpen en aan de Ombudsdienst een antwoord te bezorgen. Indien uit dat antwoord blijkt dat het probleem of geschil niet of onvoldoende is beantwoord of opgelost, dan geeft de Ombudsdienst aan de betrokken



eindafnemer(s) de mogelijkheid om alsnog een ontvankelijke klacht bij de Ombudsdienst in te dienen. Deze werkwijze is vooral nuttig voor de kwetsbare consumenten, die niet altijd de vaardigheden

hebben om de klachtenprocedures van energiebedrijven en van de Ombudsdienst conform de wettelijke en reglementaire regels en termijnen na te leven.

#### EVOLUTIE AANTAL NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN 2012-2017



### C. Aantal niet-bevoegde klachten

Voor 923 klachten (15,9%) was de Ombudsdienst niet bevoegd, omdat het voorwerp van de klacht betrekking had op:

- de exclusief gewestelijke bevoegdheden inzake elektriciteit en aardgas. Die klachten werden doorgestuurd naar de bevoegde Waalse gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME) opgericht door de Waalse regulator CWaPE (155 klachten) of werden door de Ombudsdienst zelf behandeld en afgesloten met verwijzing naar de bevoegde Vlaamse energieregulator VREG (384 klachten) of Brusselse energieregulator BRUGEL (28 klachten);
- de marktpraktijken van sommige leveranciers. Die meldingen werden gestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD

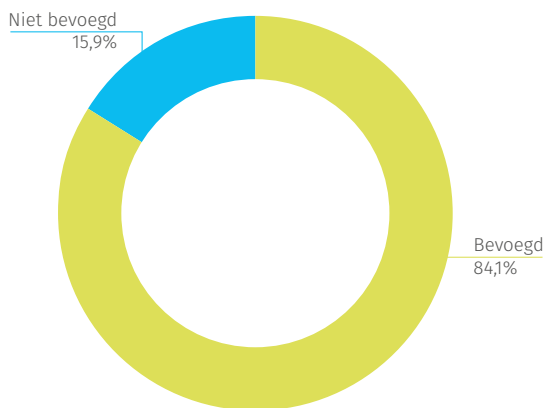
Economie, KMO, Middenstand en Energie (6 klachten) als het algemene meldingen betrof van bijvoorbeeld verkooppraktijken waarbij in de melding (nog) geen benadeelde eindafnemer werd meegegeven;

- de bevoegdheid van andere federale of gewestelijke (ombuds)diensten (43 klachten, waarvan er 22 werden doorgestuurd naar de Consumentenombudsdienst);
- vragen om informatie (227 dossiers) omtrent de elektriciteits- en aardgasmarkt maar ook omtrent andere producten en diensten (petroleum, installatie van zonnepanelen, water, riolering, huurproblemen,...).



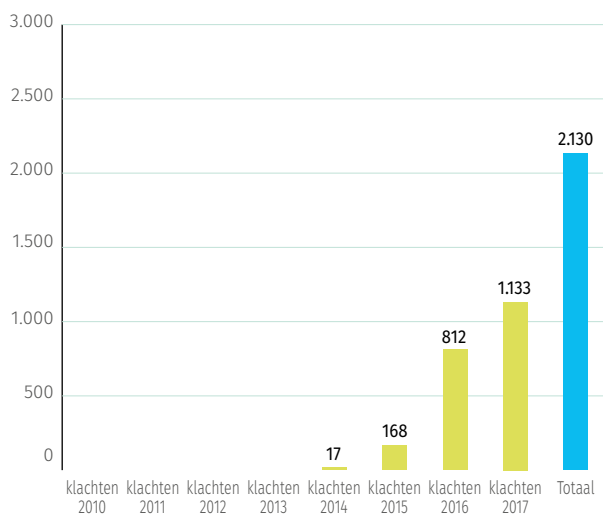
De Ombudsdienst verzorgde ook de afhandeling van 79 zogenaamde spoedprocedures. Deze procedures hebben als doel snel duidelijkheid te creëren in de situatie van de afnemer en zo, binnen drie werkdagen, een onterechte afsluiting te vermijden, of tussen te komen als een vereiste aansluiting uitblijft.

**AANTAL NIET-BEVOEGDE KLACHTEN (2017)**



**D. Aantal afgesloten klachten**

**AANTAL AFGESLOTEN KLACHTEN VAN 2010 - 2017**



De Ombudsdienst kon in 2017 in totaal 2.130 van de ontvankelijke klachtendossiers afronden en afsluiten.

- 17 afgesloten dossiers hadden nog betrekking op klachten die in 2014 waren ingediend;
- 168 afgeronde dossiers betroffen klachten ingediend in 2015;
- 812 afgesloten dossiers betroffen klachten ingediend in 2016;
- 1.133 dossiers werden afgesloten met betrekking tot klachten die in 2017 werden ingediend.

Voor 2017 betekent dit voor de ontvankelijke klachten een resultaat van afsluiting van 64,5%, namelijk het aantal afgesloten klachten in 2017 (2.130) tegenover het aantal openstaande ontvankelijke klachten einde 2016 (1.128) en het aantal ontvangen ontvankelijke klachten in 2017 (2.172). Dit resultaat maakt dat er op 31 december 2017 nog 1.170 dossiers van ontvankelijke klachten moesten behandeld worden. Op het totaal aantal ontvankelijke klachten (18.895) die zijn ontvangen sinds de oprichting van de Ombudsdienst betekent dit 6.2% van de ontvankelijke klachten die nog moeten afgehandeld worden.

Daarenboven blijft de Ombudsdienst ook de dienstverlening verzorgen voor klachten die in principe tot de exclusieve bevoegdheden van de energieregulators in Vlaanderen (VREG) en Brussel (BRUGEL) behoren.

Ten slotte doet de Ombudsdienst eveneens de opvolging van klachten die als niet-ontvankelijk worden beschouwd. Hij stuurt deze klachten door naar het energiebedrijf en analyseert de antwoorden. Hij deelt ook aan de aanklager mee dat die een formele klacht bij de Ombudsdienst kan indienen wanneer hij niet akkoord gaat met het antwoord van het energiebedrijf. Houden we rekening met de niet-bevoegde en niet-ontvankelijke klachten waarvoor

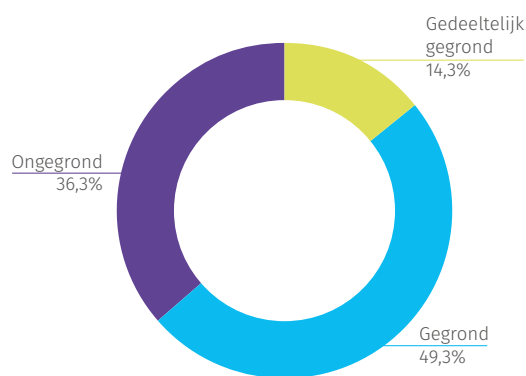


de Ombudsdienst deze dienstverlening verstrekt, dan werden sinds de oprichting bijna 98% van de ingediende klachten afgehandeld. In de praktijk

betekent dit dat op een totaal van 48.013 ontvangen klachten er op 31 december 2017 nog 1.170 dossiers in behandeling waren bij de Ombudsdienst.

## E. Aantal (niet-) gegronde klachten

AANTAL (NIET-) GEGRONDE KLACHTEN (2017)



Van de 2.130 afgesloten ontvankelijke klachten in 2017 waren volgens de Ombudsdienst:

- 1.051 klachten gegronde (49,3%);
- 305 klachten gedeeltelijk gegronde (14,3%);
- 774 klachten ongegronde (36,3%).

De Ombudsdienst beoordeelt de gegrondheid van een klacht op basis van de naleving van de federale en gewestelijke wetgeving en reglementering. Beschouwde hij een klacht als gedeeltelijk gegronde of ongegronde, dan betekent dat niet dat er geen reëel probleem aan de basis van de klacht lag, maar wel dat er voor die klacht geen onregelmatigheden werden vastgesteld op het vlak van de bestaande

federale en gewestelijke wetgeving of reglementering. Voor een aantal verrichtingen van energiebedrijven is er echter (nog) geen reglementering. Die handelingen behoren eerder tot de commerciële strategie van een energiebedrijf. Enkele voorbeelden: het aantal maandelijkse aflossingen van betaalplannen, de periodiciteit van voorschotfacturen, financiële compensaties en schadevergoedingen voor laattijdige of onduidelijke facturering. Het is dus niet omdat de Ombudsdienst de klacht als ongegronde beschouwt, dat de aanklager de klacht onterecht heeft geuit.

Een goede omschrijving van een klacht is 'de uitdrukking van ontevredenheid door een consument'. Ook andere diensten voor alternatieve geschillenregeling gaan uit van deze omschrijving. In een klacht drukt de consument zijn impliciete of expliciete verwachting uit van een antwoord of een oplossing. Bij een expliciete verwachting geeft de consument aan dat hij bepaalde acties wenst om zijn probleem aan te pakken. Hij is niet altijd in staat om die acties te identificeren en vast te stellen. Bij een impliciete verwachting rekent de consument erop dat de Ombudsdienst erkent dat de dienstverlener actie moet ondernemen om het probleem op te lossen.

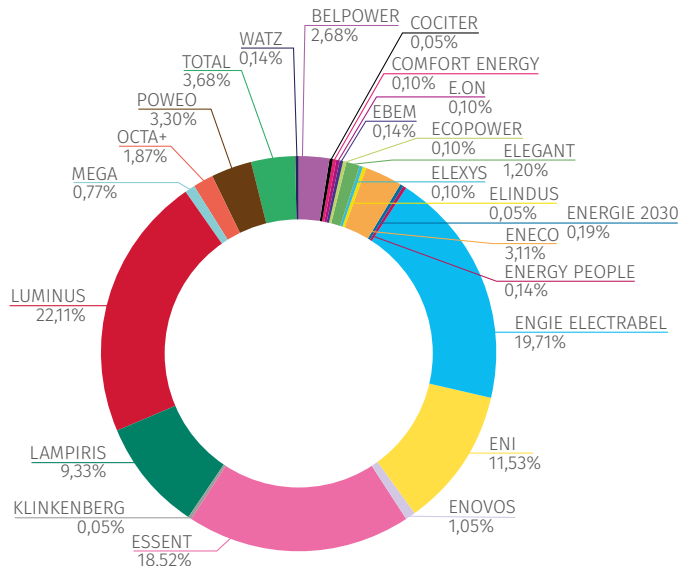




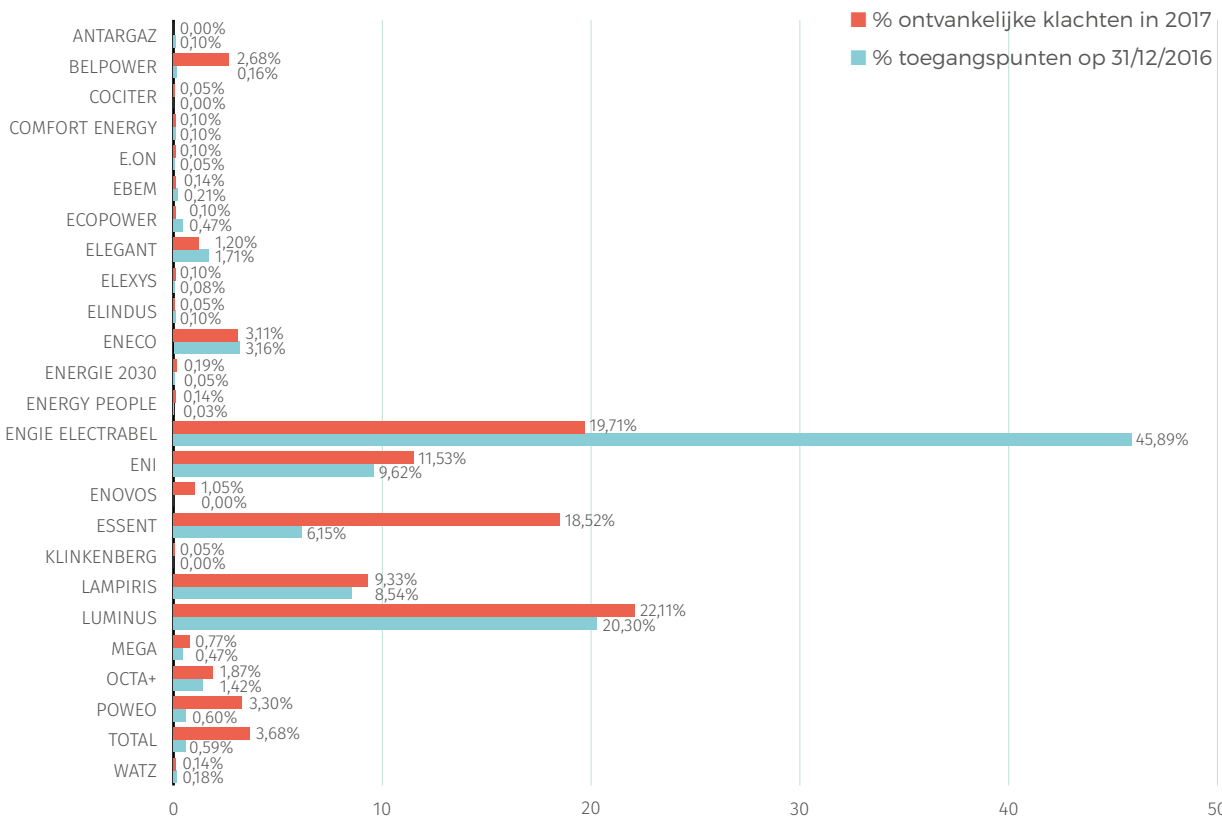
## F. Ontvankelijke klachten per leverancier

Van de 2.172 ontvankelijke klachten ontvangen in 2017 hadden meer dan 96% betrekking op energieleveranciers. Het gaat over klachten zoals die door de afnemers tegenover de energieleveranciers zijn geformuleerd, ook al kan de reden of oorsprong van het geschil verband houden met andere energieleveranciers (bijvoorbeeld bij een ongewenste of onterechte leverancierswissel), distributienetbeheerders (bijvoorbeeld bij een opname, validering of communicatie van metergegevens) of componenten van de energiefactuur die door federale of gewestelijke overheden worden opgelegd (btw, energiebijdrage ...).

PERCENTAGE ONTVANKELIJKE KLACHTEN PER LEVERANCIER (2017)



Vergelijking van het aandeel ontvankelijke klachten in 2017 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2016.



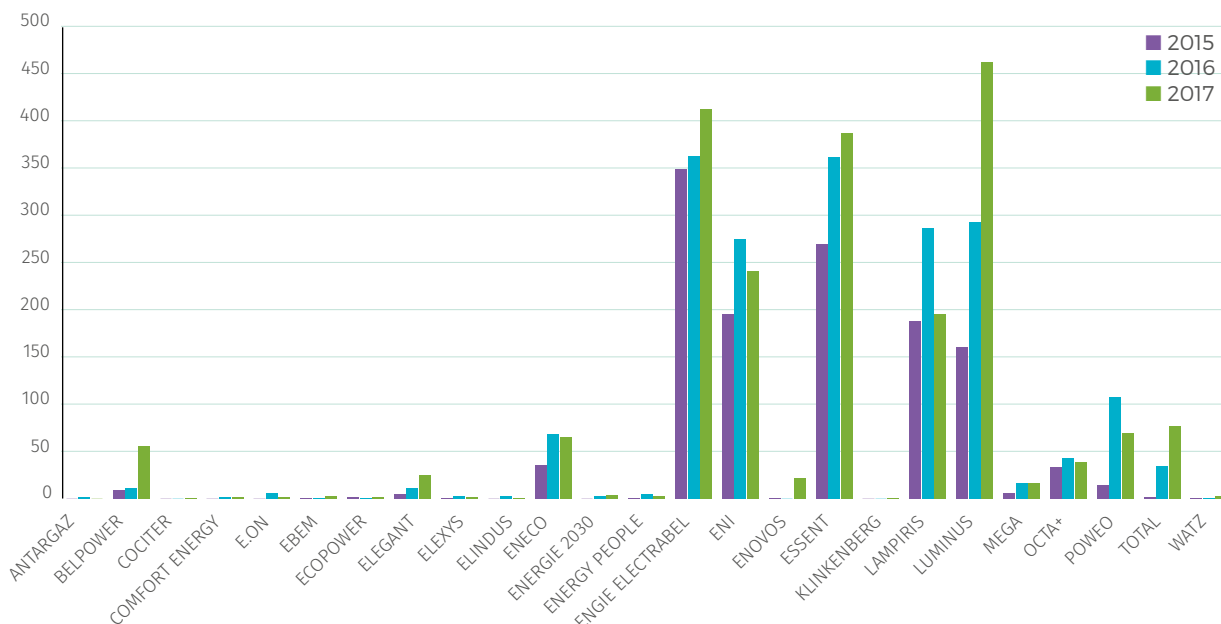
Als we deze gegevens vergelijken met het totale aantal klachten in 2017 (niet alleen de ontvankelijke maar ook de niet-ontvankelijke en niet-bevoegde klachten) en met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2016, dan stellen we verschillen vast in het 'totale klachtenpercentage per leverancier' en het 'aantal ontvankelijke klachten per leverancier'.

Voor sommige leveranciers stellen we verhoudingsgewijs meer ontvankelijke klachten vast terwijl voor andere leveranciers het totale klachtenpercentage hoger ligt. Volgens de Ombudsdienst betekent dit voor deze laatste (leveranciers met

een hoger algemeen klachtenpercentage) dat zij nog inspanningen kunnen doen om hun dienstverlening voor de eerstelijnsklachten te verbeteren. De Ombudsdienst stelt immers vast dat veel niet-ontvankelijke klachten ten onrechte of per vergissing bij de Ombudsdienst terechtkomen omdat de betrokken leverancier zijn eigen klanten- of klachtendienst onvoldoende heeft uitgebouwd of de contactgegevens ervan niet goed heeft gecommuniceerd.

Ten slotte geven we ook nog de evolutie weer van de aantallen ontvankelijke klachten per leverancier voor de jaren 2015, 2016 en 2017.

#### EVOLUTIE AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN 2015-2017



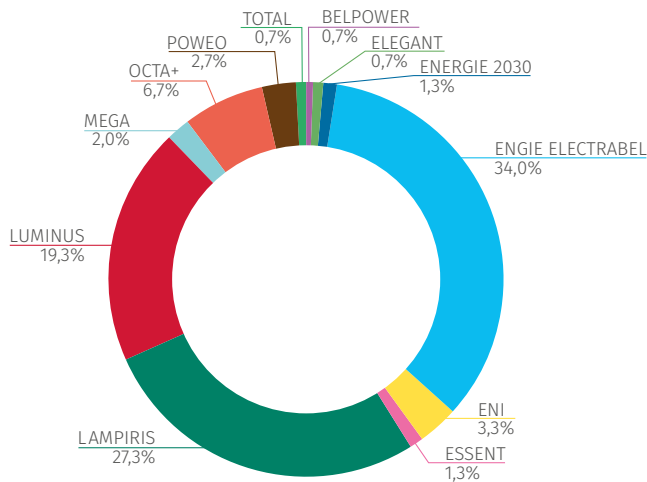




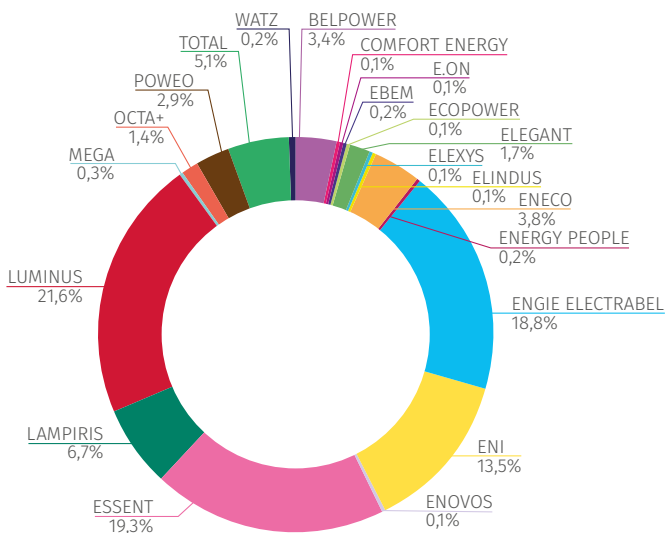
## G. Ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier

Hierna bezorgt de Ombudsdienst ook een overzicht van de verdeling van de ontvankelijke klachten per gewest en per energieleverancier. De verschillen tussen de gewesten zijn te verklaren door de marktaandelen van de energieleveranciers in elk gewest. Zo zijn in het Vlaamse Gewest de meeste energieleveranciers op de residentiële energiemarkt actief terwijl het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest minder energieleveranciers telt. Deze opvolging van het aantal ontvankelijke klachten per leverancier en per gewest is eveneens een bron van informatie voor de gewestelijke regulatoren. In Vlaanderen wordt deze informatie gebruikt voor de zogenaamde servicecheck waarmee de dienstverlening van de verschillende energieleveranciers in Vlaanderen wordt vergeleken via een klachtenindicator.

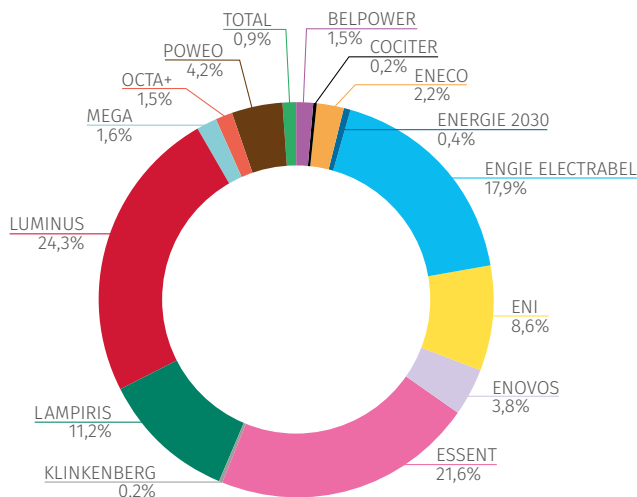
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST (2017)



VLAAMS GEWEST (2017)

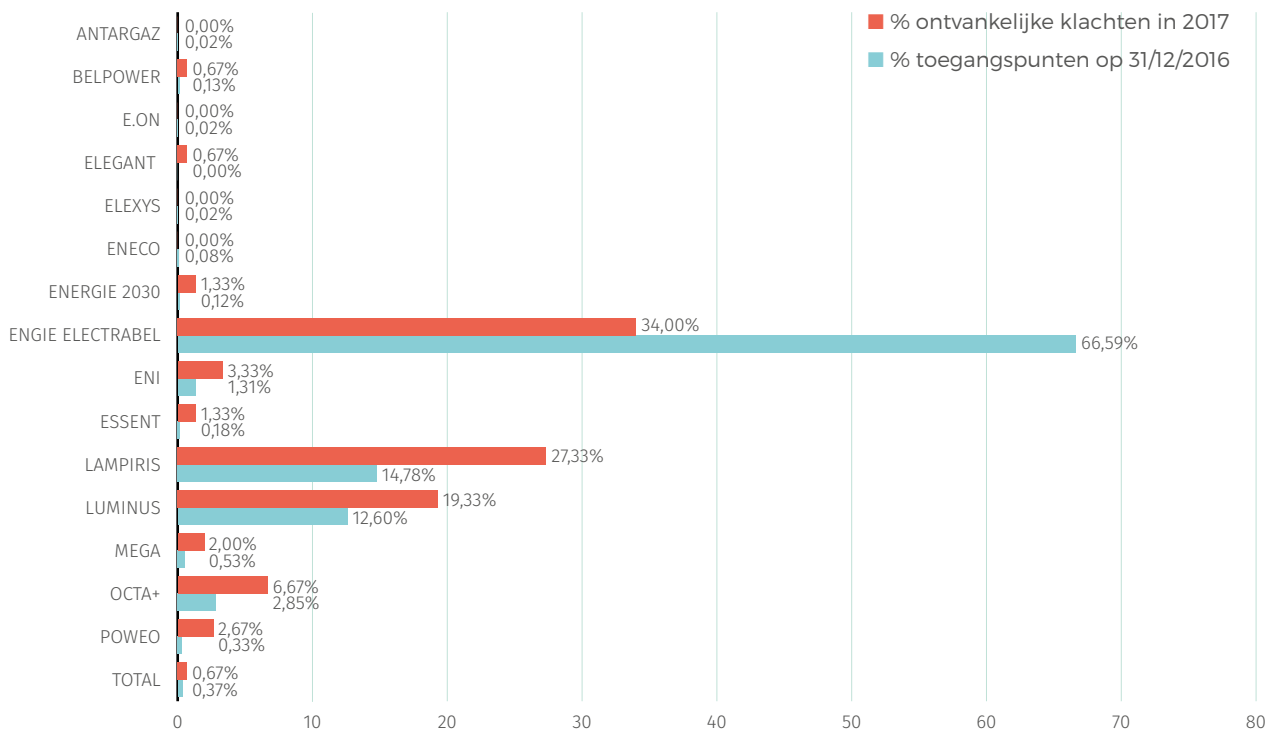


WAALS GEWEST (2017)



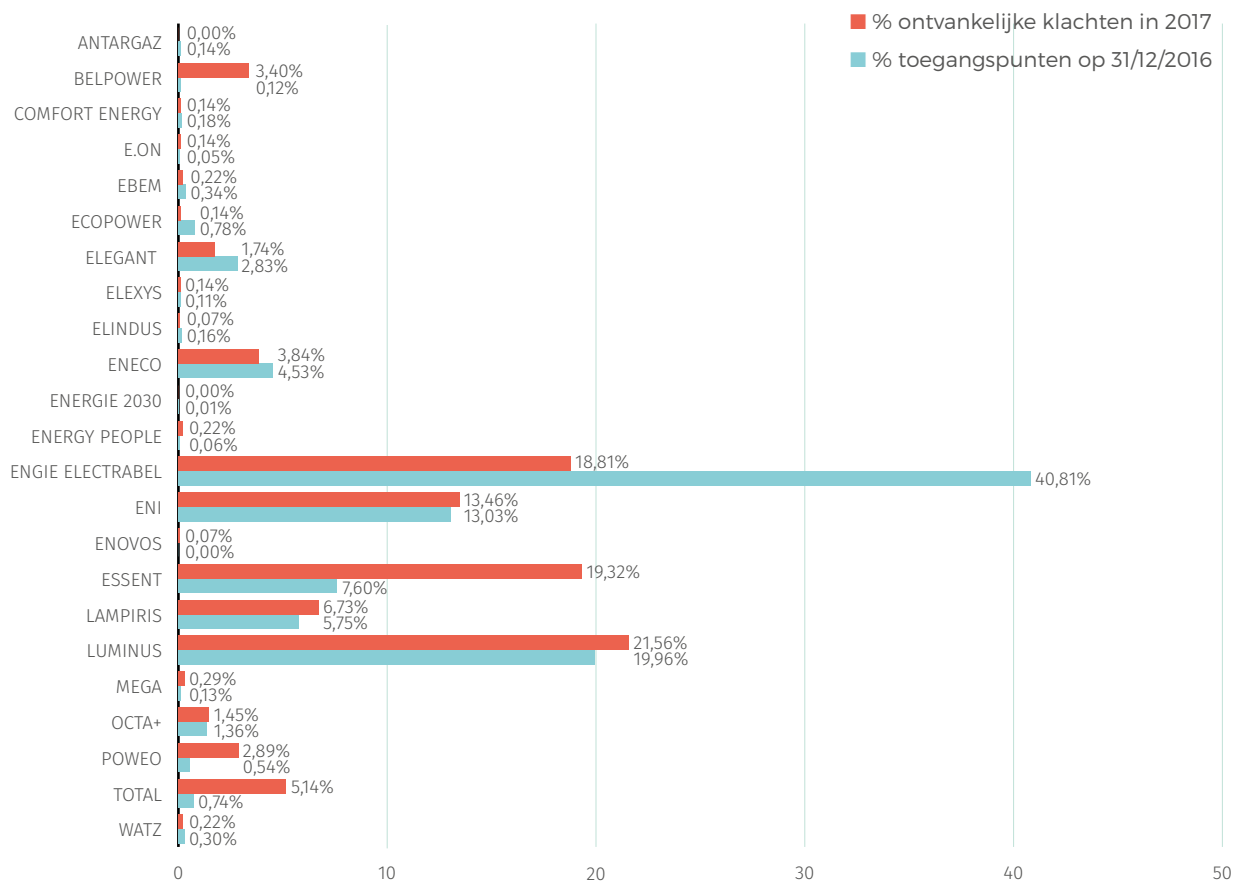
Vergelijking per gewest van het aandeel ontvankelijke klachten in 2017 met het aantal toegangspunten op het distributienet op 31 december 2016.

**BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST**

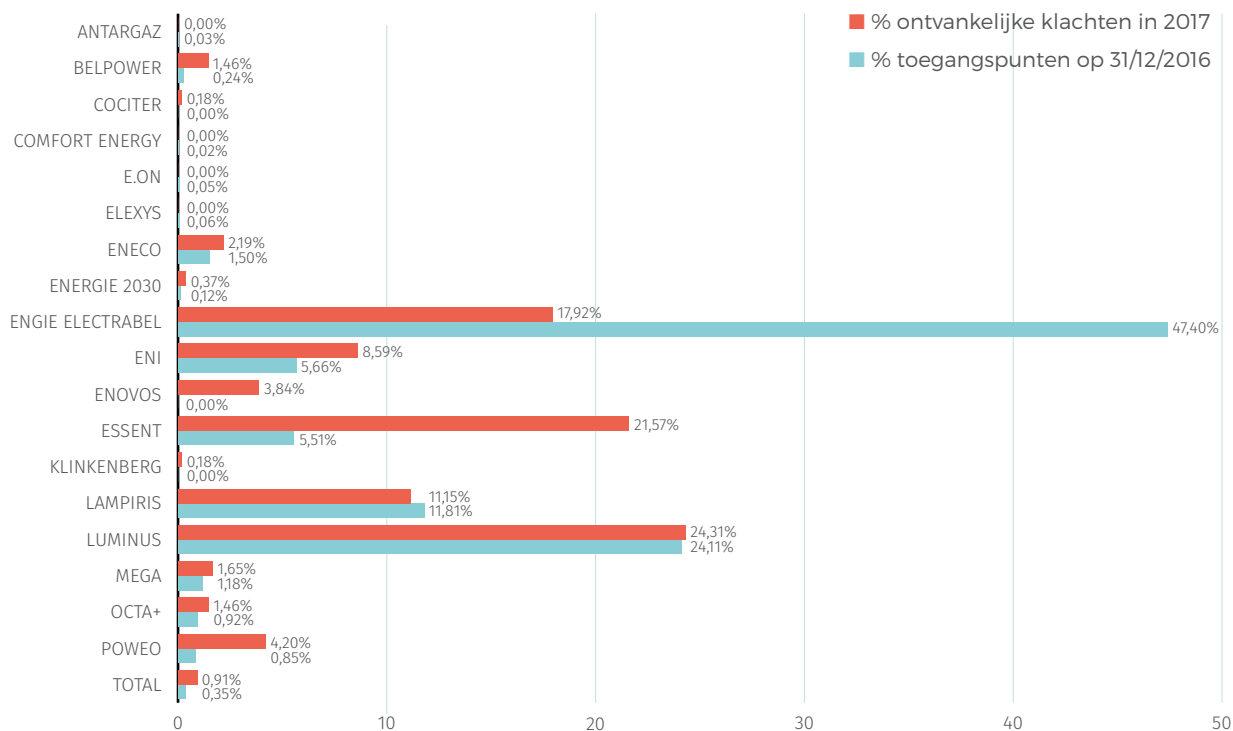




VLAAMS GEWEST



## WAALS GEWEST



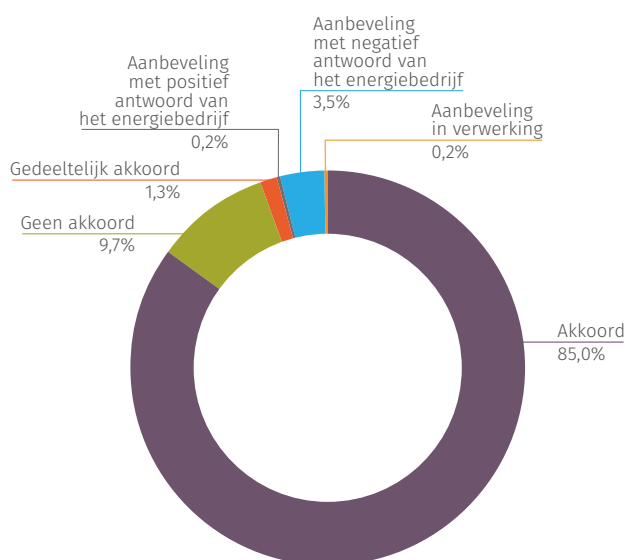


## H. Aantal klachten volgens resultaat

De gemiddelde duur van de geschillenregeling voor dossiers die sinds 01/01/2017 werden ingediend bij de Ombudsdienst bedraagt 116 kalenderdagen vanaf de dag waarop een klacht volledig en ontvankelijk wordt verklaard.

De 2.130 ontvankelijke klachten die in 2017 afgesloten werden, hadden het volgende resultaat.

### RESULTAAT AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN (2017)



### I. Akkoord met minnelijke schikking

1.811 klachten (85%) werden afgesloten met een positief resultaat via een minnelijke schikking. Daarbij werd volledig tegemoetgekomen aan de klacht van de aanklager.

### II. Gedeeltelijk akkoord

Voor 28 klachten (1,3%) werd een gedeeltelijk akkoord bereikt via een voorstel van minnelijke schikking. Bij de meeste klachten voerde het energiebedrijf wel de passende rechtzettingen en regularisaties door, maar zonder enige (financiële) compensatie of schadevergoeding toe te kennen aan de aanklager voor geleden (morele) schade. Op federaal vlak bestaat er geen reglementair systeem van compensatievergoedingen zodat de energiebedrijven zelf beslissen of ze in sommige gevallen

(onduidelijke facturatie, laattijdige rechtzettingen, gebrekkige klantenservice ...) één of andere commerciële geste toekennen.

In de gewesten bestaan er wel compensatieregelingen voor bepaalde procedures, zoals voor:

- ongeplande onderbreking van elektriciteits- of aardgaslevering;
- afwezigheid van elektriciteits- of aardgaslevering als gevolg van een administratieve fout van de netbeheerder of leverancier;
- overschrijding van de termijn voor aansluiting op het elektriciteits- of aardgasnet;
- rechtstreekse (lichamelijke of materiële) schade veroorzaakt door de onderbreking, niet-conformiteit of onregelmatigheid van de elektriciteits- of aardgaslevering;
- laattijdige verandering van leverancier veroorzaakt door een netbeheerder of leverancier;
- laattijdige behandeling van een klacht of rechtzetting van een facturatiefout door een leverancier.

Bij de behandeling van een aantal dossiers werd de eindafnemer gewezen op de mogelijkheid om een schadevergoeding aan te vragen bij de leverancier of de netbeheerder volgens de gewestelijke reglementering.

### III. Aanbevelingen

De Ombudsdienst formuleerde 78 aanbevelingen in 2017 omdat er volgens de Ombudsdienst voldoende juridische en feitelijke elementen in het dossier aanwezig waren. Voor 85 klachtendossiers ontving de Ombudsdienst in 2017 een antwoord van het energiebedrijf op een eerder geformuleerde aanbeveling. Slechts 5 aanbevelingen werden gevolgd door het energiebedrijf, terwijl 80 aanbevelingen niet werden gevolgd door het energiebedrijf. Ook in dat geval kan de Ombudsdienst niet anders dan het klachtendossier afsluiten maar het staat de klager wel vrij om een aanbeveling nuttig aan te wenden in een eventuele gerechtelijke procedure ten aanzien van het energiebedrijf.





#### IV. Geen akkoord

Ten slotte werd er voor 206 klachten (9,7%) helemaal geen akkoord bereikt. Dit zijn de belangrijkste redenen:

- De klacht was niet gegrond (er zijn geen onregelmatigheden vastgesteld op het vlak van de federale of gewestelijke regelgeving).

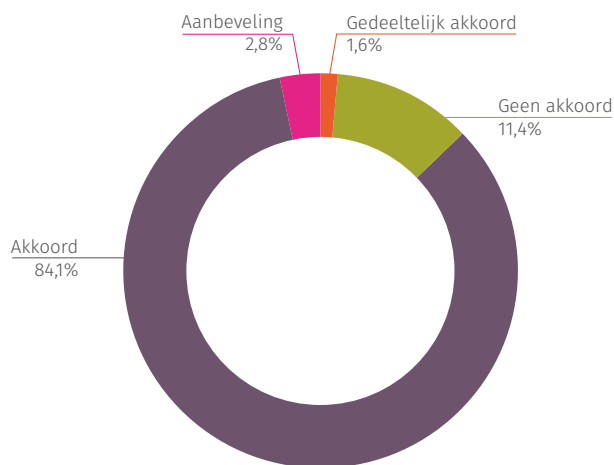
Als de Ombudsdienst in een klachtendossier vaststelt dat het energiebedrijf geen regels op federaal en/of gewestelijk vlak heeft geschonden, staat het dit energiebedrijf vrij om alsnog een oplossing voor de klacht aan te bieden. Zo'n commerciële compensatieregeling bestaat bijvoorbeeld uit het annuleren van administratieve kosten, of het toekennen van een afbetalingsplan, een bijkomende korting of bonus. Deze tegemoetkomingen, als ze al worden aangeboden door het energiebedrijf, leiden echter niet altijd tot een bevredigende oplossing voor het geschil. De energiefactuur of de facturatie-, innings- of invorderingsprocedure is niet altijd even duidelijk voor de consument. Vaak vindt die de compensatieregeling onvoldoende of blijft hij overtuigd van de gegrondheid van zijn klacht. In deze klachtendossiers probeert de Ombudsdienst de passende informatie te verstrekken over de reglementering die van toepassing is, en door te verwijzen naar de diensten of regulatoren die bevoegd zijn voor die reglementering.

- De Ombudsdienst stelt ook vast dat er verschillen zijn tussen de manier waarop energiebedrijven tot een billijke of rechtmatige oplossing komen via alternatieve geschillenregeling.

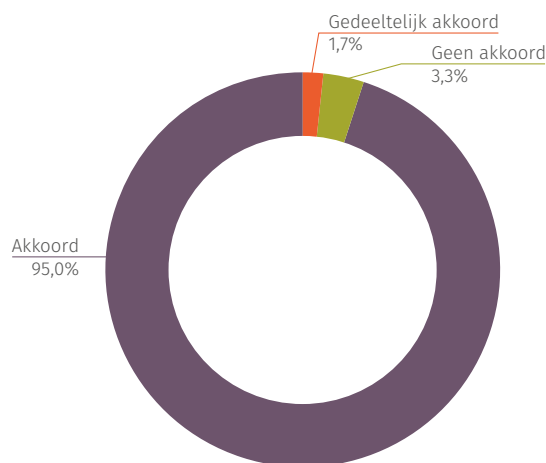
Hierna volgt een korte synthese van de resultaten voor bepaalde energieleveranciers en distributienetbeheerders waarvan het aantal afgehandelde klachten voldoende representatief is.

#### ENERGIELEVERANCIERS

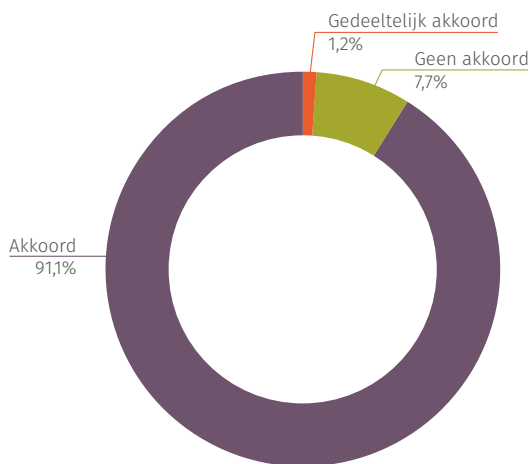
##### ENGIE ELECTRABEL



##### ENECO



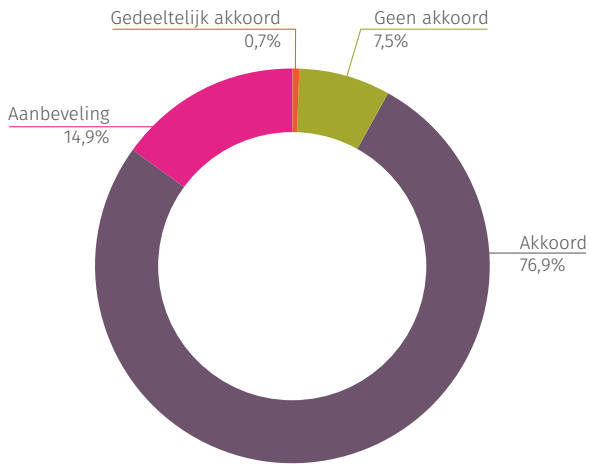
##### ENI



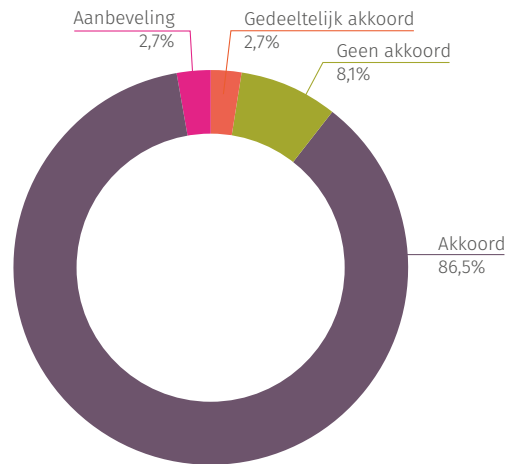


ENERGIELEVERANCIERS

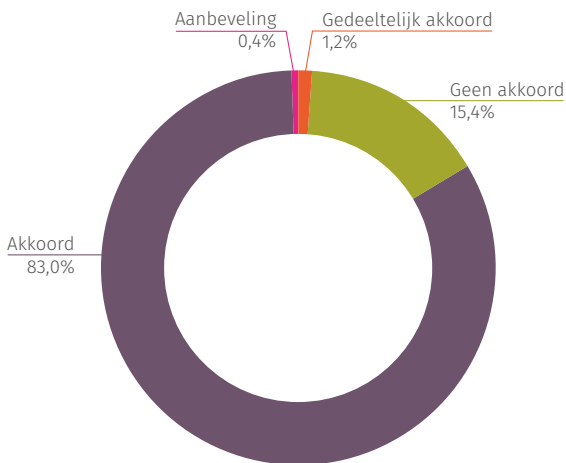
ESSENT



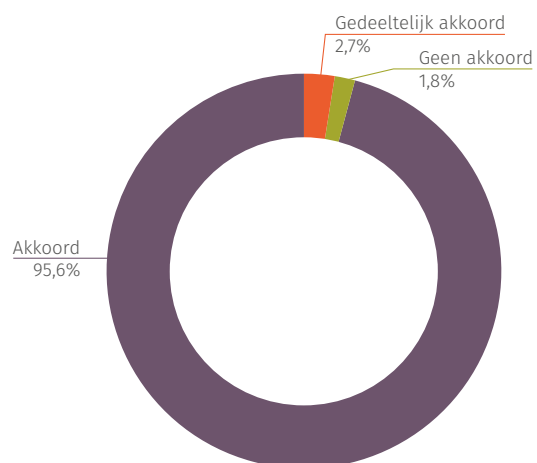
OCTA+



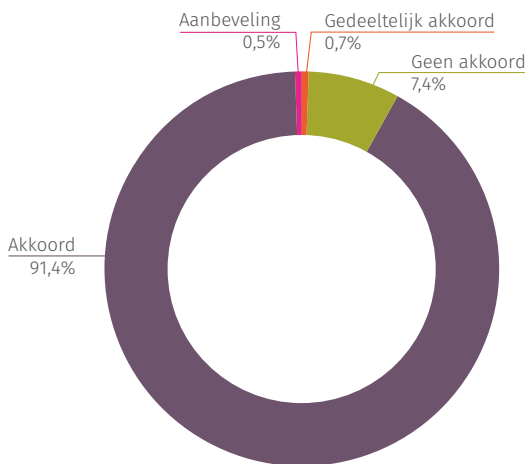
LAMPIRIS



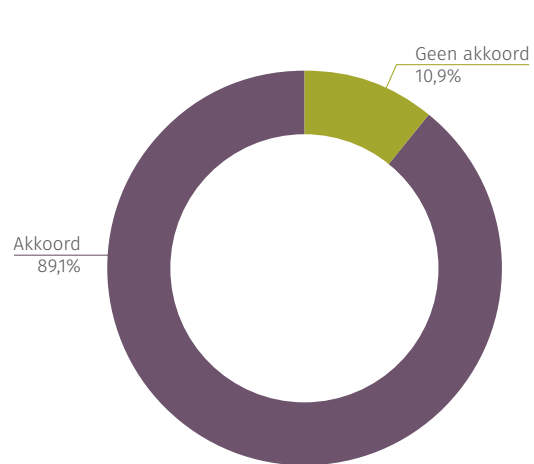
POWEO



LUMINUS

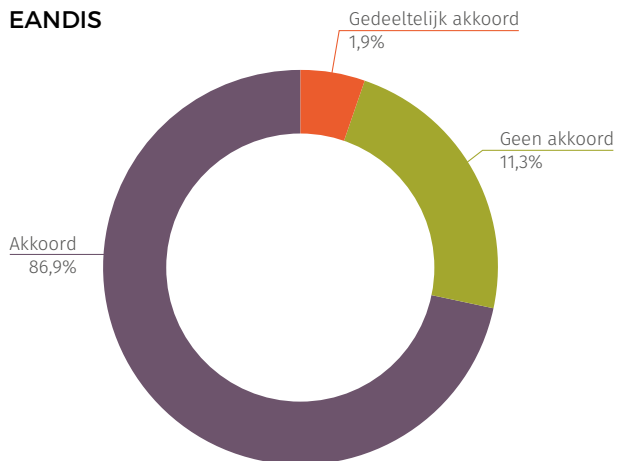


TOTAL

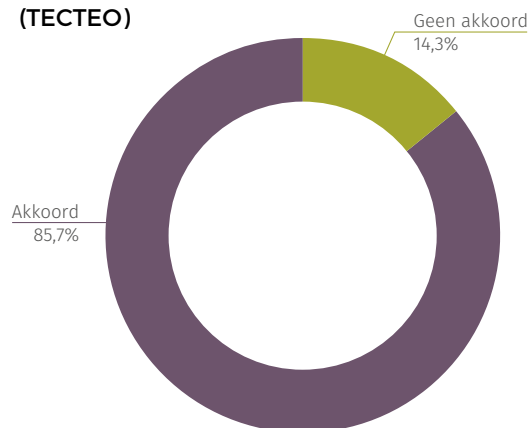


## DISTRIBUTIENETBEHEEDERS

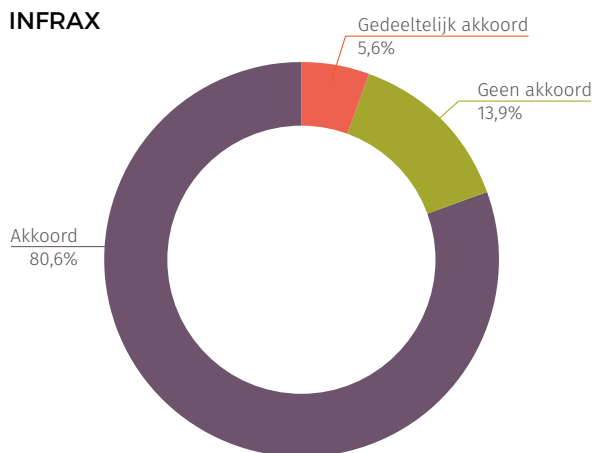
### EANDIS



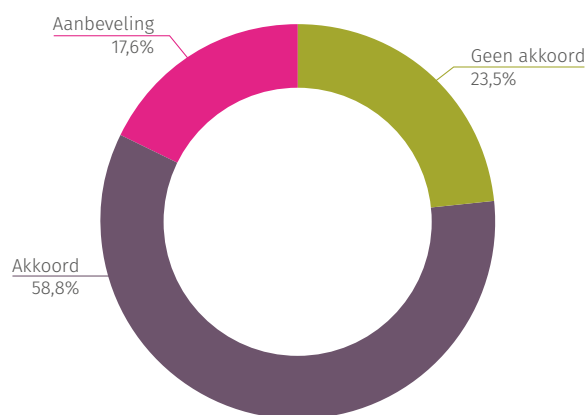
### RESA (TECTEO)



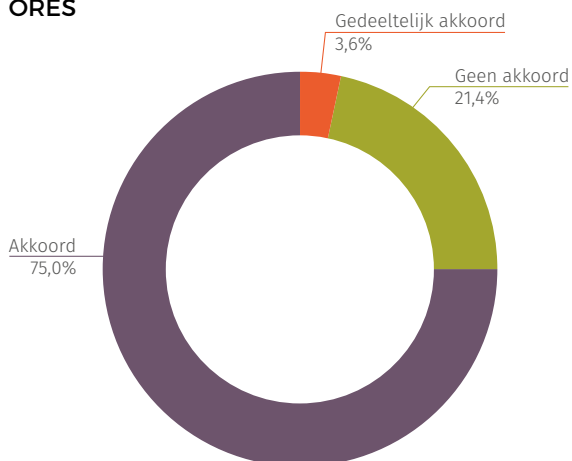
### INFRAX



### SIBELGA



### ORES



## V. Financiële compensaties

Overeenkomstig artikel 27, §1bis, tweede lid van de Elektriciteitswet, registreert de Ombudsdienst ook de financiële tegemoetkomingen die energiebedrijven in de klachtendossiers hebben toegekend aan de eindafnemers.

Voor de 2.130 ontvankelijke klachten die in 2017 werden afgesloten betrof dit een totaal bedrag van 590.985 euro, hetgeen overeenstemt met een gemiddelde financiële compensatie of correctie van 277 euro per klacht die werd afgesloten in 2017.





3



57

# Specifieke klachtensoorten

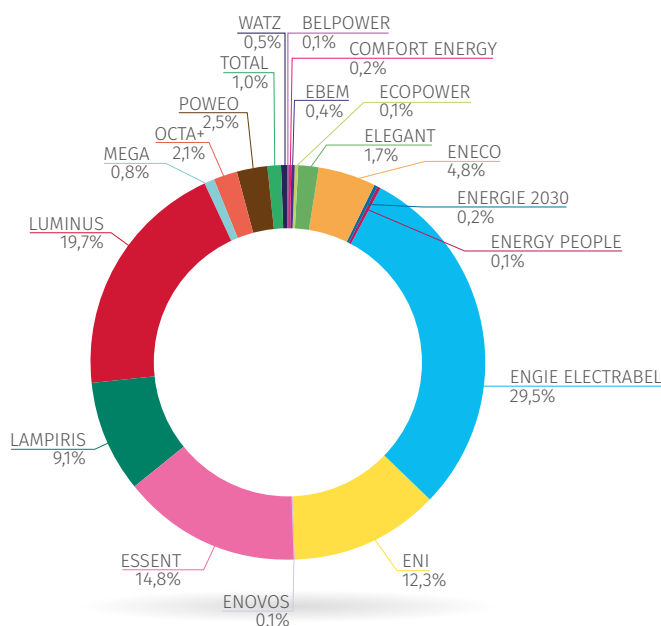
# 4

We vestigen hier de aandacht op enkele klachtensoorten die de Ombudsdienst in 2017 opgevallen zijn:

- meterproblemen
- facturatieproces
- prijstransparantie
- marktpraktijken
- verandering van leverancier
- betalingsproblemen

## METERPROBLEMEN

### METEROPNAME EN RECHTZETTING VAN METERGEGEVENS (2017)



Metergegevens vormen samen met de prijzen en tarieven de basis van de energiefactuur. Zodra daarover discussie ontstaat, moet meestal ook de distributienetbeheerder bevestigd worden. De leverancier of de eindafnemer kan dat doen, of zelfs de Ombudsdienst, als de consument geen oplossing vindt voor de problemen ingevolge een meteropname, een rechtzetting van metergegevens na een meterverandering enz. De distributienetbeheerder is immers verantwoordelijk voor het meterbeheer zoals de opname, validatie en het doorsturen van metergegevens naar de leverancier.

Discussies over de metergegevens en vooral de rechtzetting ervan naar aanleiding van een slechte werking van de meter, een meterverandering, een







meterwissel of een schatting van de metergegevens, betekenen een belangrijke werklast voor de Ombudsdienst. De regels hierover staan beschreven in de technische reglementen van de gewestelijke overheden en de naleving ervan wordt gecontroleerd door de betrokken gewestelijke regulator: de VREG in Vlaanderen, de CWaPE in Wallonië en BRUGEL in Brussel. Een goede samenwerking tussen de Ombudsdienst en de gewestelijke regulatoren is dus nodig.

Als de Ombudsdienst uitzonderlijk geen oplossing of schikking kan bereiken met de distributienetbeheerder, voorziet de gewestelijke reglementering dat er een geschillenregeling mogelijk is door de gewestelijke regulator. In Vlaanderen, Brussel en

Wallonië zijn in het kader van het zogenaamde derde energiepakket afzonderlijke geschillendiensten (of een geschillenkamer) binnen de regulatoren (respectievelijk VREG, BRUGEL en CWaPE) opgericht. Die maken een alternatieve geschillenregeling mogelijk voor de verplichtingen van de distributienetbeheerders inzake meterbeheer en de naleving van openbare dienstverplichtingen. In Wallonië bestaat er hiervoor zelfs een afzonderlijke gewestelijke ombudsdienst (SRME), die binnen de regulator CWaPE is opgericht. De Ombudsdienst stuurt geschillen die uitsluitend te maken hebben met de gewestelijke verplichtingen van distributienetbeheerders rechtstreeks door naar deze gewestelijke ombudsdienst. Wanneer de geschillen eveneens betrekking hebben op andere dan gewestelijke

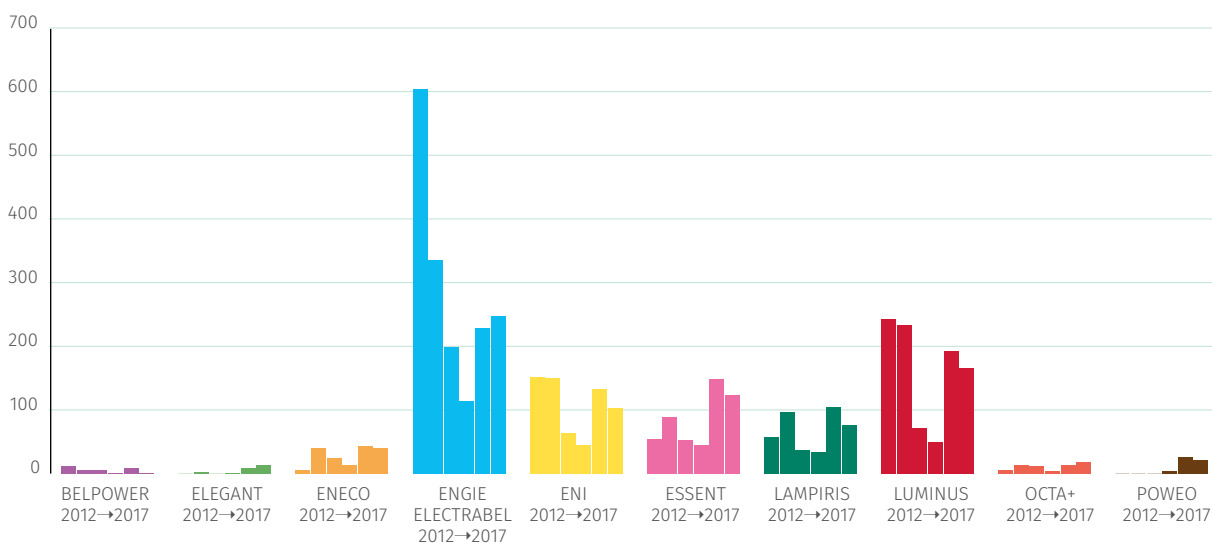




bevoegdheden, blijft de federale Ombudsdienst voor Energie de alternatieve geschillenregeling uitvoeren met de ondersteuning van de Waalse regulator voor het gedeelte van de geschillen dat betrekking heeft op meterbeheer en andere verplichtingen van netbeheerders. In Wallonië bijvoorbeeld heeft de netbeheerder ORES bij de implementatie van zijn nieuwe informaticaprogramma

Mercure een aantal problemen ondervonden met het doorsturen van metergegevens naar de leveranciers. Klachten hierover die ook federale aspecten bevatten, werden door de Ombudsdienst voor Energie behandeld. Indien de klacht beperkt bleef tot gewestelijke aspecten, zoals meter- en verbruiksgegevens, werden ze doorgestuurd naar de gewestelijke Ombudsdienst.

#### EVOLUTIE 2012 TOT 2017



Hierna volgen een aantal specifieke klachtensoorten die betrekking hebben op de verplichtingen van distributienetbeheerders inzake meterbeheer.

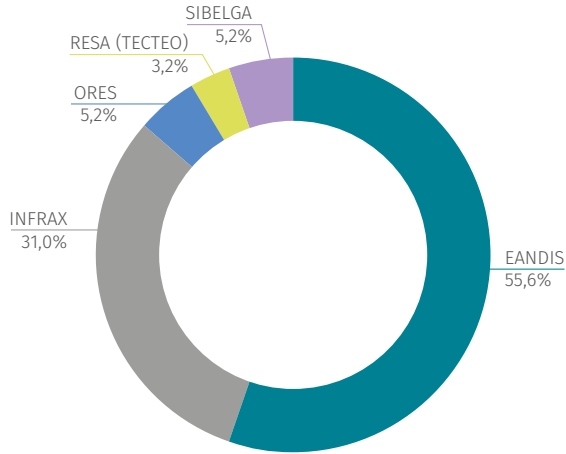
Het gaat hier enkel om de geschillen over metergegevens die rechtstreeks gericht waren aan de distributienetbeheerder. Meestal richten klanten zich met zo'n klachten tot de energieleveranciers. Zij zijn immers het aanspreekpunt voor de geschillen van klanten over hun energiefacturen, ook al vinden deze geschillen hun oorsprong in materies die tot de verantwoordelijkheid van de distributienetbeheerders behoren. Sommige eindafnemers contacteren zelf de distributienetbeheerder, op eigen initiatief of op aanraden van de energieleverancier. In deze geschillen over meterbeheer behaalt men vaak belangrijke resultaten in het voordeel van de consument. Door rechtzettingen van metergegevens draagt de Ombudsdienst bij tot correcties van de energiefacturen in het voordeel van de eindafnemer.

Dit leidt ook tot resultaatgerichte besprekingen met de gewestelijke regulatoren over de juridische en feitelijke interpretatie van de rechtzettingsregels. Vanaf 1 januari 2017 is er bovendien een overeenkomst tussen de Ombudsdienst en de Vlaamse energieregulator VREG om ook voor de werkmatschappijen EANDIS en INFRAX aan klachtenrapportering te doen. Op die manier is het mogelijk om in de tariefmethodologie 2017-2020 voor de goedkeuring van de distributienettarieven naast de kostprijs van de dienstverlening van de distributienetbeheerders ook een kwaliteitsprikkel in te voeren. De VREG maakt hiervoor gebruik van de afgesloten ontvankelijke klachten of klachten met betrekking tot de bevoegdheid van de VREG zoals ze per kwartaal door de Ombudsdienst ten aanzien van EANDIS en INFRAX worden geregistreerd en gekwalificeerd als gegrond, gedeeltelijk gegrond of niet-gegrond.

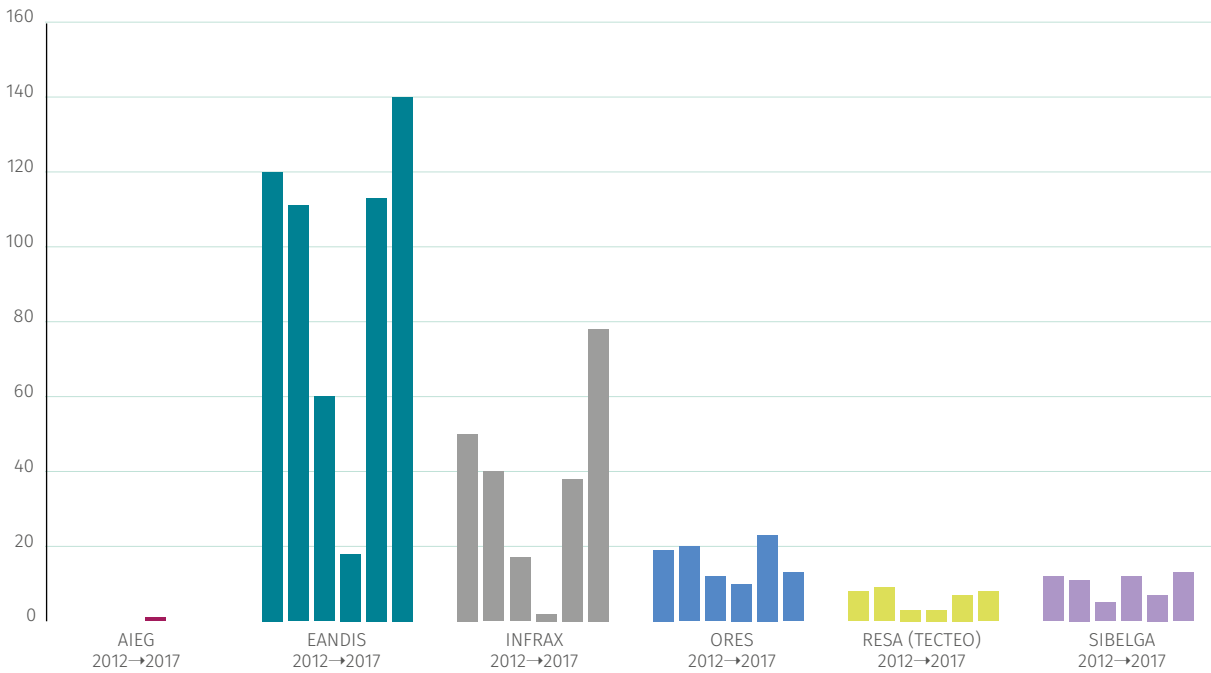




METEROPNAME (2017)

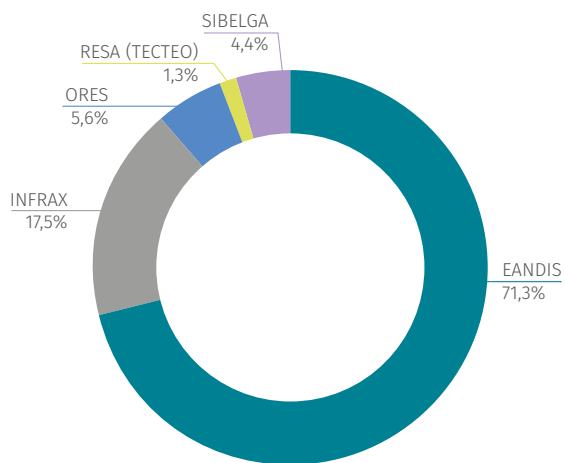


EVOLUTIE 2012 TOT 2017

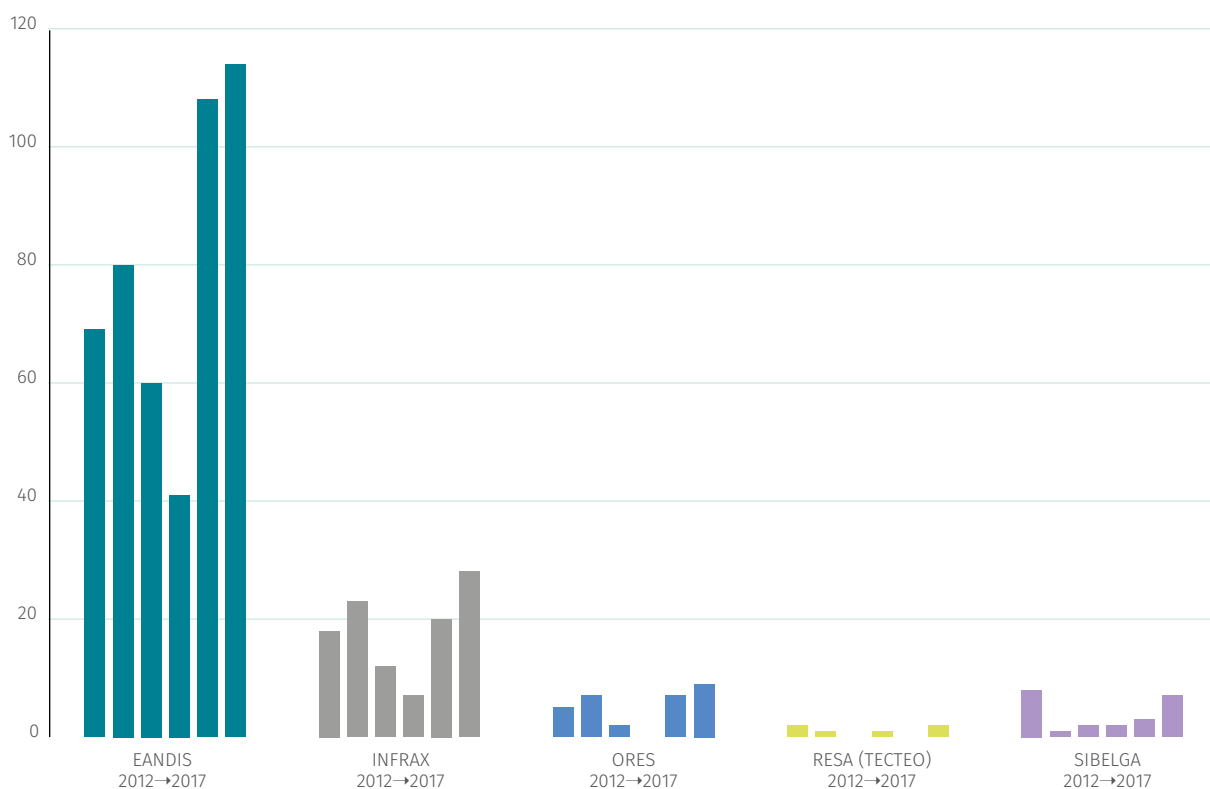




**RECHTZETTING METERGEGEVENS (2017)**

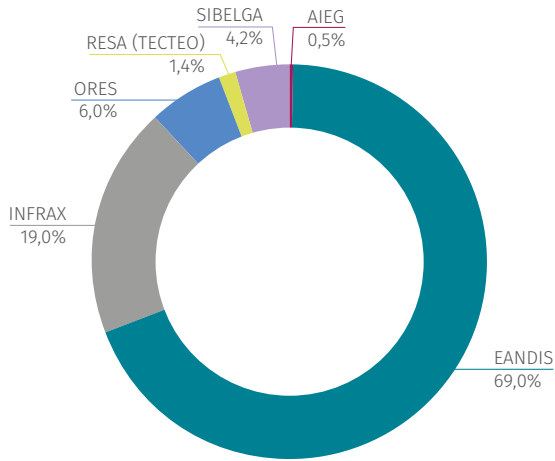


**EVOLUTIE 2012 TOT 2017**

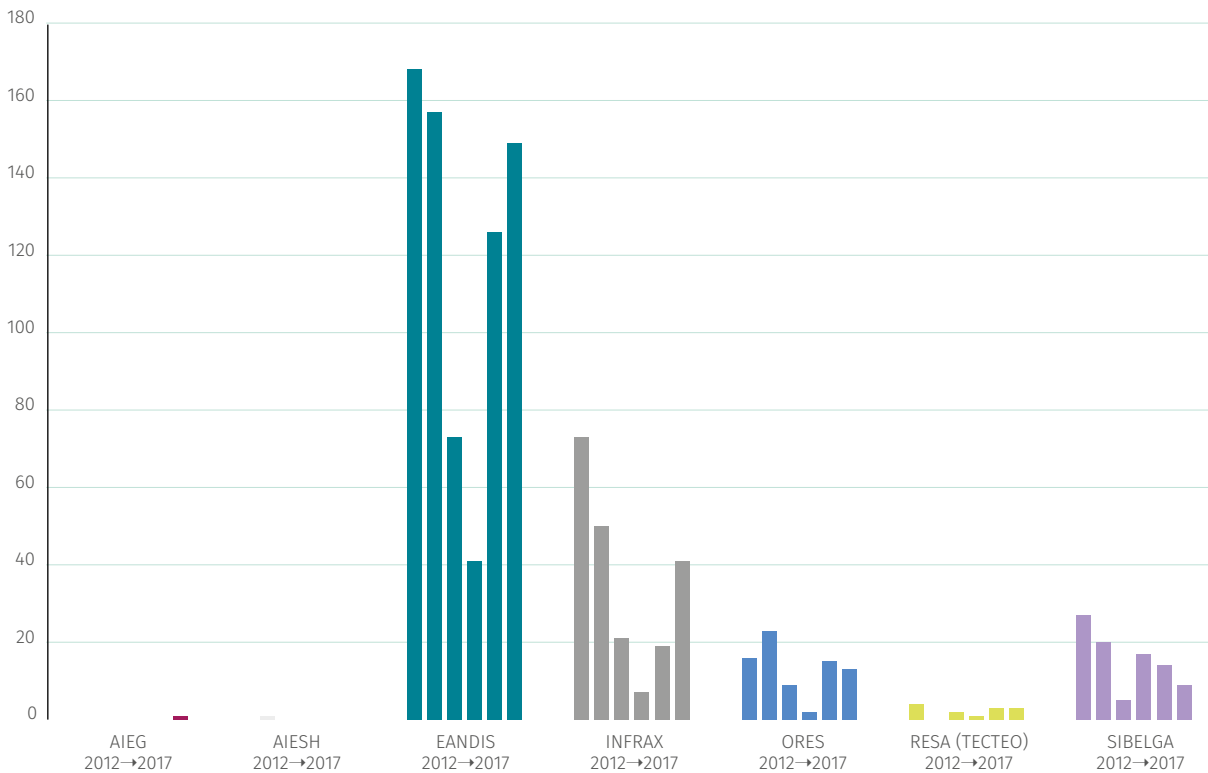




WERKING/ VERVANGING METER (2017)



EVOLUTIE 2012 TOT 2017



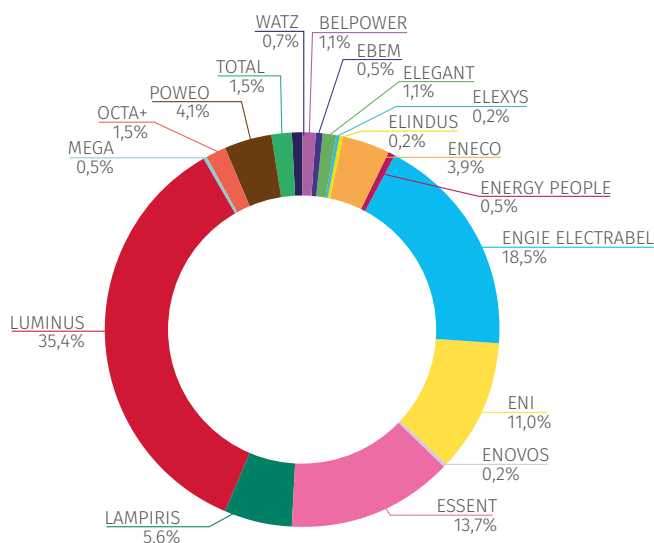




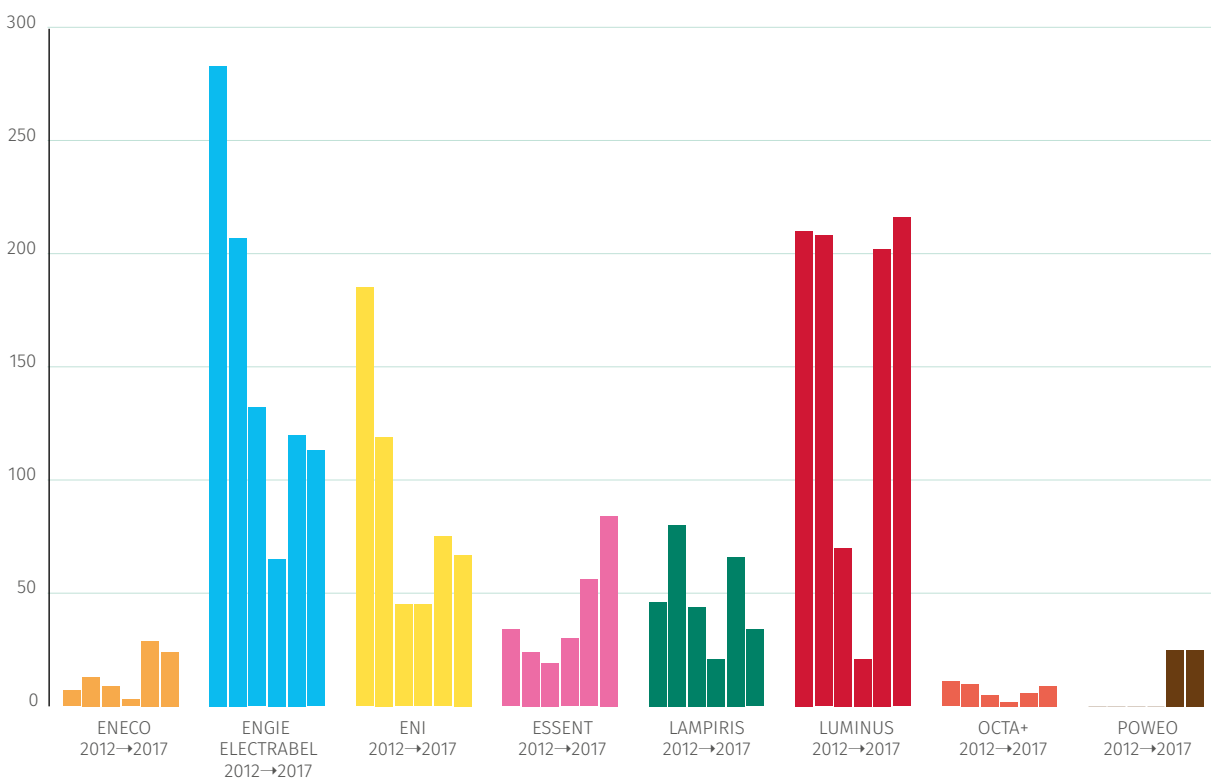
Ook bij verhuizen ontstaan regelmatig meterproblemen, namelijk bij het bepalen van de juiste meterstanden op de datum van verhuis. Sinds 2014 is er een verbetering bij de meeste energieleveranciers. Die is te danken aan het consumentenakkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' waardoor sinds 1 januari 2014 een verbeterde en meer toegankelijke verhuisprocedure van toepassing is.

De Ombudsdienst ondervindt ook de goede resultaten van het eengemaakte energieovername-document dat door de gewestelijke regulatoren is opgesteld en door de energieleveranciers ter beschikking wordt gesteld van de consument om een verhuis en de meterstand op datum van verhuis mee te delen.

#### VERHUIZEN (2017)



#### EVOLUTIE 2012 TOT 2017





## 4

Voor geschillen in verband met een bewonerswissel naar aanleiding van een verhuis, een verkoop, een overlijden enz. blijft het voor de Ombudsdienst een moeilijke taak om een bevredigende oplossing te vinden. Nogal wat (kwetsbare) gezinnen melden hun verhuis immers nog altijd telefonisch. Er ontstaan problemen als daar achteraf geen spoor van terug te vinden is, als deze gezinnen hun meterstanden niet hebben doorgegeven aan de leverancier en de eigenaar van de woning of de nieuwe bewoner zelf geen energiecontract heeft aangegaan. In dat geval blijft de leverancier van de huurder verder energieverbruik factureren. Pas wanneer de eigenaar of nieuwe bewoner/huurder een energiecontract voor dat afnamepunt aangaat, kan de facturatie op naam van de vorige bewoner of huurder stopgezet worden. Het energieverbruik tussen de verhuisdatum en de datum van dat contract kan echter niet aangerekend worden aan de eigenaar of nieuwe bewoner. De leverancier heeft immers geen contract met de eigenaar of nieuwe bewoner. Het is dus onontbeerlijk dat een telefonische melding van een verhuis schriftelijk bevestigd wordt, en dat de meterstanden op de datum van de verhuis aan de leverancier worden meegedeeld.

Een ander probleem betreft de facturatie op naam van 'bewoner/eigenaar'.

Nadat een bewoner zijn verhuis uit een woning heeft gemeld, starten nogal wat energieleveranciers de facturatie op naam van "bewoner/eigenaar" en soms zelfs op de specifieke naam van de nieuwe bewoner of eigenaar, als die werd doorgegeven door de vorige bewoner.

De nieuwe bewoners gaan echter niet akkoord met deze facturen. Ze werden immers opgemaakt zonder geldig leveringscontract en aan de hand van tarieven waarvan de klant niet in kennis werd gebracht, laat staan dat hij hiervoor zijn goedkeuring heeft gegeven. Leveranciers kennen zich hierdoor dus het recht toe om eender welk tarief voor de energieprijzen en jaarlijkse vergoeding aan te rekenen. Die leveranciers beroepen zich op artikel 5.5.1 van het Energiebesluit van de Vlaamse overheid:

*"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."*

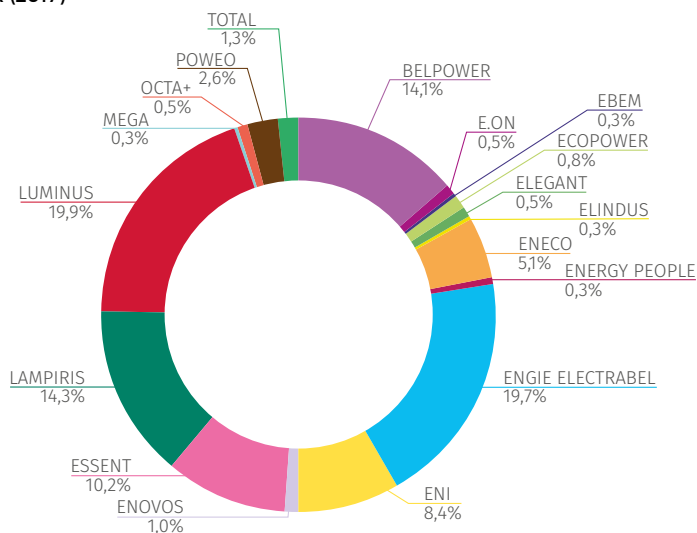
De nieuwe bewoner of eigenaar heeft echter het recht om vrij zijn leverancier te kiezen. Het is bovendien aan de distributienetbeheerder om in het kader van zogenaamde MOZA-procedures op zoek te gaan naar de distributienetgebruiker op een bepaald afnamepunt wanneer die gebruiker nog geen leveringscontract met een leverancier heeft afgesloten. Dat is niet de taak van de leverancier van de vorige bewoner. Die leverancier mag zonder geldig energiecontract geen verbruik op naam van een nieuwe bewoner/eigenaar factureren. De leverancier van de vorige bewoner moet zich beperken tot het opstarten van een MOZA-procedure wanneer er na een verhuis geen nieuwe klant opdaagt, bij hemzelf of bij een andere leverancier.

Sommige eigenaars, zoals sociale huisvestingsmaatschappijen, sluiten ook contracten af bij hun leverancier wanneer er een verhuis plaatsvindt in een sociale woning. Als die leverancier de verhuis later verwerkt dan de leverancier van de vorige bewoner, heeft deze laatste reeds een switch opgestart en wordt er een verbruik aangerekend dat niet in de boekhouding van de huisvestingsmaatschappij kan ingebracht worden.

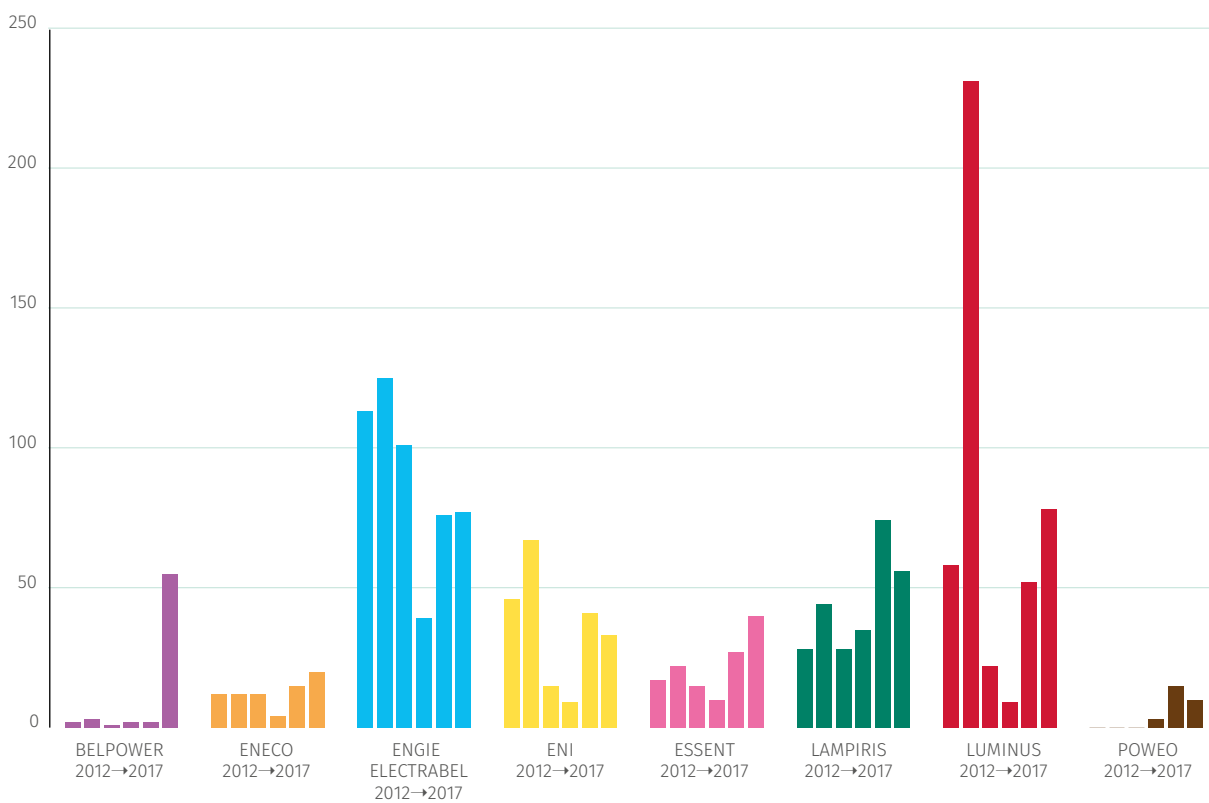


## FACTURATIEPROCES

### GEEN OF LAATTIJDIGE FACTUUR (2017)



### EVOLUTIE 2012 TOT 2017





## 4

Conform het Technisch Reglement van de Vlaamse overheid en de Brusselse Ordonnantie van 19 juli 2001 krijgt een leverancier na ontvangst van de meetgegevens van de netbeheerder een termijn van zes weken om de verbruiksfacturatie op te maken. Het gebeurt echter dat de leverancier, om uiteenlopende redenen, er niet in slaagt deze termijn te respecteren. In de Waalse regelgeving is een termijn van 60 dagen voor het opmaken van een factuur voorzien.

De consument heeft intussen gedurende meerdere maanden tot een jaar voorschotten aan de leverancier gegeven om dit verbruik te bekostigen. Als de afrekening resulteert in een tegoed voor de consument, kan men stellen dat de leverancier een schuld heeft bij de consument vanaf het moment dat de in de gewestelijke regelgeving voorziene facturatietermijn verlopen is. In dat geval probeert de Ombudsdienst een financiële compensatie voor te stellen met nalatigheidsinteressen tegen de wettelijke interestvoet. Dat is ook wat het consumentenakkoord voorziet als de consument geld tegoed heeft van zijn leverancier ingevolge foutieve facturatie of laattijdige terugbetaling.

De Ombudsdienst ontvangt regelmatig ook klachten in verband met afrekeningsfacturen die pas na een lange periode (soms meerdere jaren) worden verstuurd. De impact daarvan is niet gering. Een laattijdige factuur verhoogt onverwacht de energieschulden van de consument, die intussen zijn lopende facturen moet blijven betalen. Die praktijk gaat volledig in tegen het opzet van het huidige systeem van facturatie, dat een optimale spreiding van de betalingsverplichtingen voor energieschulden vooropstelt.

Bovendien verhindert een laattijdige facturatie de mogelijkheden van de consument om bepaalde elementen van de factuur te betwisten, zoals de eventuele herziening van de meetgegevens.

Omtrent de verjaring van energieschulden heeft de wetgever ondertussen voor meer duidelijkheid gezorgd, zoals hierna wordt toegelicht.

Bij de verjaring van energiefacturen gaat het om een zogenaamde bevrijdende verjaring (in tegenstelling tot de verkrijgende verjaring). De gedachte die daaraan ten grondslag ligt is dat, omwille van de rechtszekerheid, in principe iedere rechtsvordering uitdooft wanneer de schuldeiser gedurende te lange tijd geen stappen meer heeft gezet. Het Burgerlijk Wetboek bepaalt dan ook een algemene verjaringstermijn voor persoonlijke rechtsvorderingen (zoals onder meer alle vorderingen tot betaling op grond van een contract of op grond van een persoonlijke aansprakelijkheid). Die bedraagt tien jaar. Deze termijn is dus van toepassing voor zover er geen afwijkende, bijzondere verjaringstermijn wordt voorgeschreven.

Daarnaast vermeldt hetzelfde Burgerlijk Wetboek een hele reeks bijzondere verjaringstermijnen die korter zijn dan tien jaar. Zo somt bijvoorbeeld het artikel 2277 een aantal schuldvorderingen op die na vijf jaar uitdoven. Het gaat in hoofdzaak om situaties waarbij gevaar bestaat dat schulden zich na verloop van tijd gaan cumuleren en aldus een grote schuldenlast doen ontstaan. Zo is deze bepaling bijvoorbeeld van toepassing op leningsschulden. De vergelijking met energieschulden dringt zich op: waar bij de gewone aankoop van een zaak eenmalig een bepaalde prijs verschuldigd is, gaat het bij de aankoop van energie via een distributienet om een doorlopende levering en dus om het doorlopend ontstaan van betalingsverbintenissen (de redactie van het artikel 2277 dateert van 1804, toen de huidige organisatie van nutsvoorzieningen niet gekend was). Het gevaar dat die schulden zich ongecontroleerd gaan opstapelen is dus reëel.

Relatief recent hebben de hoogste rechtscolleges van ons land de toepassing van de vijfjarige verjaringstermijn aanvaard voor schulden die voortvloeien uit bepaalde van die nutsvoorzieningen. Het gaat in het bijzonder om arresten van het Grondwettelijk Hof van 19 januari 2005 (inzake leidingwater) en 17 januari 2007 (mobiele telefonie) en een arrest van het Hof van Cassatie van 25 januari 2010 (mobiele telefonie). Op grond van die arresten werd al snel vrij algemeen aangenomen dat de vijfjarige







verjaring ook van toepassing is op energieschulden. De rechtsleer spreekt in dat verband over periodiek terugkerende schulden die hun oorsprong vinden in eenzelfde rechtsgrond (zoals bijvoorbeeld een energieleveringsovereenkomst) en men baseert zich daarvoor op het vierde lid van artikel 2277 (dat vermeldt: "... en, in het algemeen al hetgeen betaalbaar is bij het jaar of bij kortere termijnen"). Energiebedrijven hebben ingevolge die rechtspraak de toepassing van de vijfjarige verjaring op hun schuldvorderingen uit energielevering aanvaard.

In sommige rechtspraak werd ook wel eens de eenjarige verjaringstermijn voor energieschulden toegepast. Daarvoor baseert men zich op het artikel 2272, tweede lid van het Burgerlijk Wetboek, dat handelt over rechtsvorderingen "van kooplieden, wegens de koopwaren die zij verkopen aan personen die geen koopman zijn". Die bepaling is echter niet van toepassing wanneer er een geschrift bestaat waaruit de schuldvordering blijkt (dit ingevolge het artikel 2274, tweede lid van het Burgerlijk Wetboek, dat spreekt over "een afgesloten rekening, een onderhandse of authentieke schuldbekentenis"). Omdat een dergelijk geschrift bij energievorderingen doorgaans voorhanden is (bijvoorbeeld een ondertekend contract), wordt aangenomen dat de eenjarige verjaring voor dit soort vorderingen niet van toepassing is. Nochtans heeft het Hof van Cassatie in een arrest van 8 januari 2015 de deur ook geopend voor de eenjarige verjaring. Een leverancier eiste namelijk de verbreking van een arrest waarin die korte termijn werd aangenomen, met het argument dat voor energieleveringen, in de algemene regel, een geschrift wordt opgemaakt, en omdat de consument facturen van de leverancier ontvangt. Over de precieze draagwijdte van dit arrest bestond echter nog veel onduidelijkheid.

Om een einde aan de verwarring te maken, heeft de Wetgever op voorstel van de minister van Justitie een aanvulling op het artikel 2277 goedgekeurd, die als volgt luidt:

*"Schuldvorderingen wegens levering van goederen en diensten via distributienetten voor water, gas of elektriciteit of de levering van elektronische communicatiediensten of omroeptransmissie- en omroepdiensten via elektronische communicatienetwerken verjaren na verloop van vijf jaren."*

(Ingevoegd bij wet van 6 juli 2017 en in werking getreden op 3 augustus 2017.)

Maar daarmee zijn nog niet alle problemen van de baan, met name in verband met het aanvangspunt van de verjaringstermijn.

Dit is een heikel punt waarvan de Ombudsdienst de gevolgen in sommige klachtendossiers vaststelt. De energiebedrijven nemen doorgaans aan dat de verjaringstermijn begint te lopen vanaf de vervaldatum van de factuur (in regel vijftien dagen na de factuurdatum). Nu komt het voor dat facturen om allerlei redenen – inclusief "interne" en "technische" fouten bij de energieleveranciers – laattijdig, zelfs met jaren vertraging worden opgesteld. Als men in dergelijke situatie de factuur als aanvangspunt aanvaardt, zou zulks betekenen dat de vijfjarige termijn de facto vermeerderd wordt met de verschillende jaren die verstreken zijn vanaf het verbruik tot de opstelling van de factuur. De regeling dreigt hierdoor natuurlijk te worden uitgehold.

Bij de laatste wetswijziging werd omtrent het aanvangspunt geen verduidelijking gebracht. De keuze voor het moment van de meteropneming als referentiepunt lijkt voor de Ombudsdienst dan ook de meest aangewezen denkpiste.

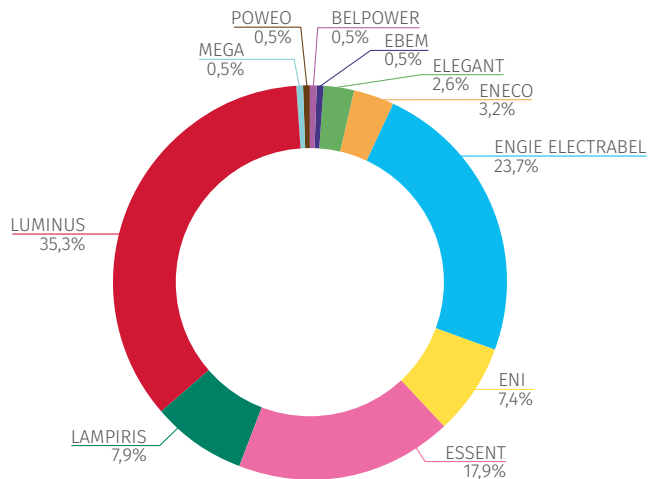




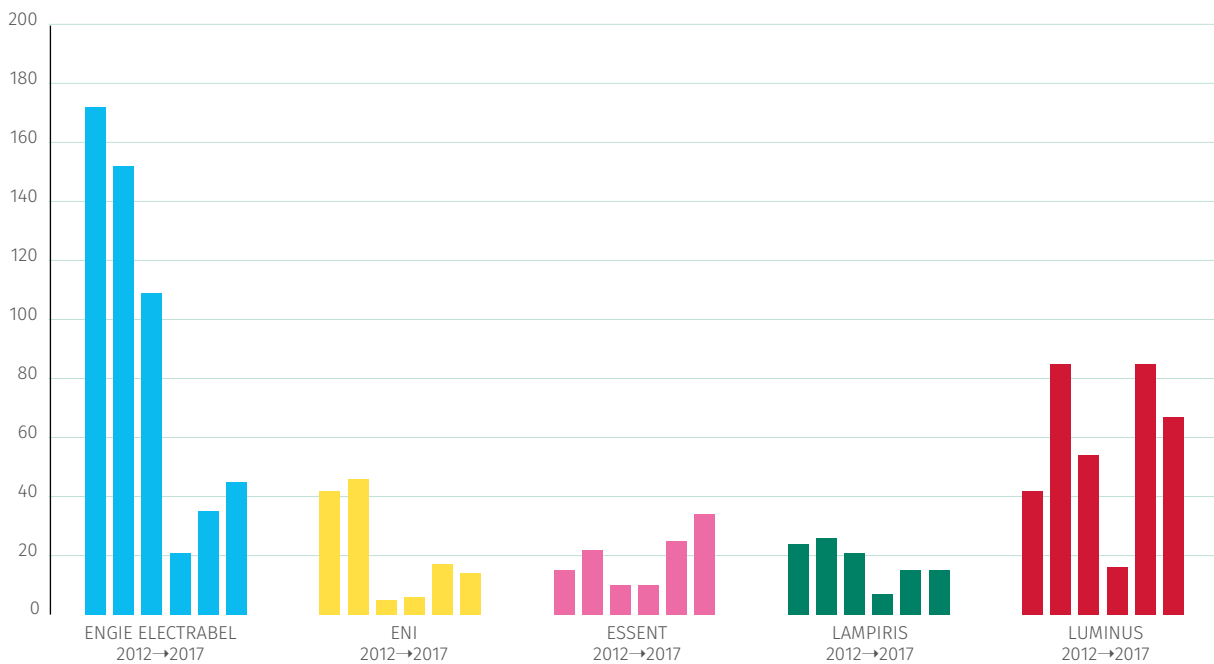


**PRIJSTRANSPARANTIE**

**SOCIAAL TARIEF (2017)**



**EVOLUTIE 2012 TOT 2017**





Het aantal geschillen over sociale tarieven is de afgelopen jaren bij de meeste energieleveranciers stabiel gebleven. Dit heeft te maken met de verbeterde automatisering van die tarieven, zodat beschermde klanten steeds minder via papieren attesten hun recht op sociaal tarief moeten vragen bij hun leverancier. Toch blijft de Ombudsdienst nog een aantal problemen vaststellen bij de toepassing van de sociale tarieven waarvoor nog geen structurele oplossing is gevonden.

Er ontstaan problemen bij de toekenning van het sociaal tarief met terugwerkende kracht, na de inwerkingtreding van het koninklijk besluit van 29 maart 2012 “tot vaststelling van de regels voor het bepalen van de kosten van de toepassing van de sociale tarieven door de elektriciteitsbedrijven en de tussenkomstregels voor het ten laste nemen hiervan” (Belgisch Staatsblad van 30 maart 2012), dat als bijlage attesten voorziet die de uitbetalingsinstellingen vanaf 1 april 2012 moeten gebruiken.

Voor de periode na 1 april 2012 is er een probleem met de officiële attesten waarop het sociaal tarief slechts vanaf de eerste dag van het trimester van de beslissing door de FOD Sociale Zekerheid, DG Personen met een handicap wordt toegekend, in plaats van vanaf de datum waarop het recht op een uitkering met terugwerkende kracht wordt toegekend. Een voorbeeld maakt dit duidelijk: volgens een beslissing van de FOD Sociale Zekerheid van mei 2017 wordt ingevolge een vonnis van de arbeidsrechtbank aan de rechthebbende een uitkering toegekend vanaf 1 maart 2015. Volgens het attest heeft de rechthebbende slechts recht op sociaal tarief vanaf 1 april 2017 (dus de eerste dag van het trimester van de datum van beslissing). Volgens de Ombudsdienst is dit attest niet wettelijk of reglementair. De Ombudsdienst beveelt de leverancier dus aan om het recht op sociaal tarief toe te kennen vanaf 1 maart 2015. Deze problematiek is tevens door de Ombudsdienst gesignaleerd aan de collega's van de federale Ombudsdienst. Zij formuleerden in hun jaarverslag 2012 al een aanbeveling ten aanzien van de FOD Sociale Zekerheid, DG Personen met een handicap en van de FOD Economie, DG Energie met de vraag om het recht op sociaal tarief toe te

passen vanaf de ingangsdatum van de beslissing op het recht op uitkering en dus niet vanaf de datum van de beslissing. Tot op heden is daar nog geen oplossing voor uitgewerkt.

### Sociaal tarief bij collectieve verwarmingssystemen

Een probleem waarvoor in 2017 geen overeenstemming werd bereikt, is de toepassing van het sociaal tarief voor appartementsbewoners die aangesloten zijn op een collectief verwarmingssysteem. De Ombudsdienst neemt dikwijls kennis van klachten van energieverbruikers die in aanmerking komen voor het sociaal tarief, maar uit de boot vallen omdat hun appartement verwarmd wordt door een collectief verwarmingssysteem en de verhuurder geen sociale huisvestingsmaatschappij is. De onderneming die dit energieverbruik factureert – en die bijvoorbeeld ook een energieleverancier kan zijn – voert in dat geval aan dat het niet om de verkoop van gas, maar om de verkoop van warmte gaat.

Een ministerieel besluit legt vast wie recht heeft op het sociaal tarief. Wat betreft aardgaslevering is dat het “*ministerieel besluit van 30 maart 2007 houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van aardgas aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie*”. Het artikel 2 daarvan geeft een opsomming van de categorieën van klanten die gerechtigd zijn en sluit die af met punt C:

*“C. Het sociale tarief is van toepassing op huurders die een woongelegenheden betrekken in appartementsgebouwen waarvan de verwarming met aardgas plaats vindt door middel van een collectieve installatie, wanneer de woningen in huur zijn gegeven voor sociale doeleinden door een sociale huisvestingsmaatschappij.”*

De vermelding van “*woningen in huur (...) gegeven voor sociale doeleinden door een sociale huisvestingsmaatschappij*” wordt hierbij ingeroepen om het sociaal tarief niet toe te passen wanneer appartementen in huur worden gegeven door commerciële verhuurmaatschappijen en OCMW's. Het gevolg is dat dit voordelige tarief wordt geweigerd, ook al bevinden die energiekanten zich voor het overige





in een situatie die perfect vergelijkbaar is met die van de huurders van appartementen van sociale huisvestingsmaatschappijen (gehuurde woning/ appartement verwarmd met aardgas door middel van een collectieve installatie).

De Ombudsdienst betwist deze discriminerende situatie en pleit ervoor dat oplossingen worden uitgewerkt - beleidsmatig of in overleg met de betrokken partijen - waarbij aan deze gerechtigden op het sociaal tarief een overeenkomstig voordeel wordt doorgerekend in de verwarmingsfactuur.

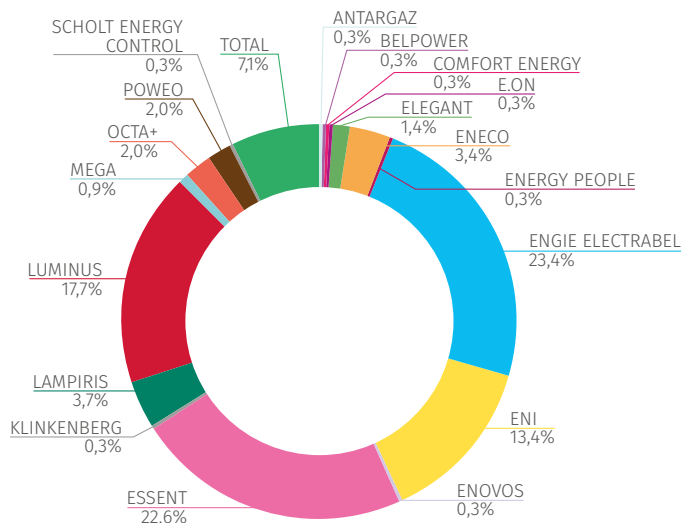
**Verruiming van de toegang tot het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas**

Ten slotte is het beleidsadvies (memorandum) over sociale tarieven dat de Ombudsdienst in 2014 formuleerde nog steeds actueel. In dat beleidsadvies stelt de Ombudsdienst voor om de sociale tarieven

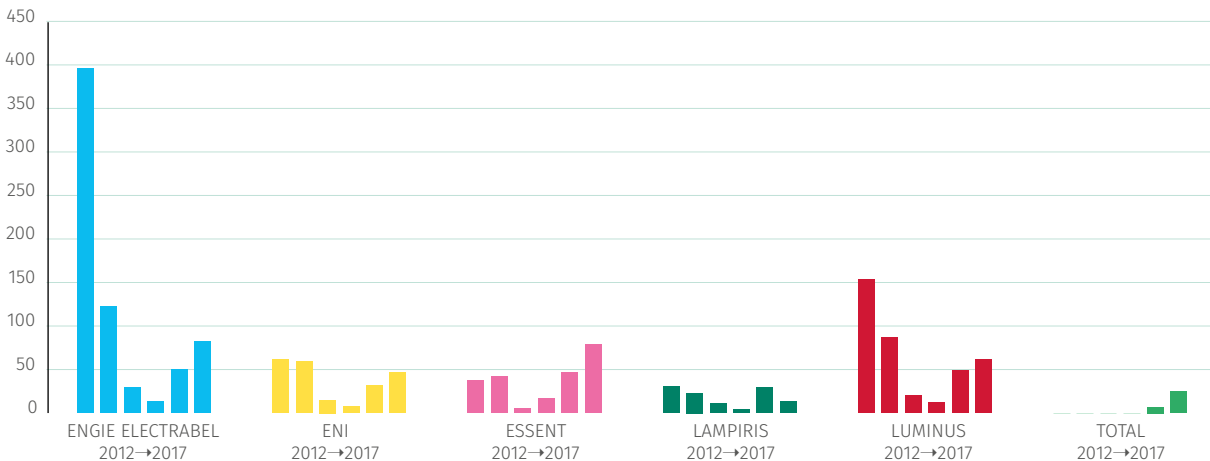
elektriciteit en gas uit te breiden tot alle gerechtigden op de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering en tot mensen in collectieve schuldenregeling of cliënten van een erkende dienst schuldhulpverlening. Momenteel is dit recht voorbehouden aan gehandicapte personen met een tegemoetkoming, aan gepensioneerden met een inkomensgarantie-uitkering en aan gezinnen met een leefloon. Hiermee wordt bijna 10% van alle gezinnen bereikt (492.000 gezinnen hebben automatisch recht op sociaal tarief, waarvan 296.000 gezinnen voor aardgas).

Door de verruimde toegang tot het recht op sociaal tarief zou aan ongeveer 1 miljoen kwetsbare gezinnen een betaalbare energieprijis tegen het sociaal tarief kunnen aangeboden worden, hetgeen overeenstemt met het aantal gezinnen dat in België met een armoederisico moet leven (20% van de gezinnen in België).

**TRANSPARANTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN (2017)**



**EVOLUTIE 2012 TOT 2017**





Het aantal geschillen met betrekking tot de duidelijkheid van de energieprijzen is opnieuw gestegen. Dit komt onder meer omdat een aantal leveranciers niet altijd het goedkoopste tarief aan hun klanten aanbieden. Nochtans bepaalt het consumentenakkoord dat de leverancier vanaf 2014 jaarlijks en op een duidelijke en opvallende manier aan de klant moet mededelen wat het goedkoopste tarief is voor contracten met vaste prijs en voor contracten met variabele prijs, op basis van het verbruiksprofiel van de klant en eventueel met de kenmerken van het product (groene of grijze energie, onlinecontract of niet ...).

In zijn studie van 18 mei 2017 over de samenstelling van de productportefeuilles per leverancier en het besparingspotentieel voor particulieren op de Belgische elektriciteits- en aardgasmarkt stelt de federale regulator CREG vast dat:

- de marktaandeelen van de duurste producten aanzienlijk groter blijven dan deze van de goedkoopste producten;
- er voor een grote meerderheid van de particulieren een belangrijk besparingspotentieel blijft bestaan, zowel door van product bij de eigen leverancier te veranderen als door van leverancier zelf te switchen;
- afhankelijk van de regio (Vlaanderen of Wallonië) en van de energiedrager (elektriciteit of aardgas), de 10 duurste energieproducten 50% of meer vertegenwoordigen van de volledige markt, de 10 goedkoopste slechts rond de 20%; in Brussel vertegenwoordigen de 5 duurste elektriciteitsproducten 28% van de volledige markt, de 5 goedkoopste slechts 9%; de 5 duurste aardgasproducten vertegenwoordigen 41% van de volledige markt, de 5 goedkoopste slechts 6% .

Deze vaststelling is merkwaardig gezien de hoge switchpercentages en het feit dat het consumentenakkoord bepaalt dat de energieleveranciers jaarlijks de goedkoopste tariefformule moeten mededelen aan de klant op basis van zijn verbruik. Hieruit kan men afleiden dat de melding door de leverancier:

- onduidelijk is voor de consument doordat deze bijvoorbeeld verdrongen wordt op een factuur of zelfs helemaal niet wordt meegedeeld.
- niet per se het goedkoopste voor de klant aanwijst. Een onlinetarief wordt bijvoorbeeld niet meegedeeld door de leverancier omdat de voorwaarden voor dit tarief niet overeenkomen met het huidige tarief van de klant (domiciliëring, contact enkel via het internet ...).

Bij de verkopen op afstand of buiten de onderneming is het ook onduidelijk welke informatie de energieleveranciers via hun aangestelde verkopers mededelen aan de consument en welke niet. De consumenten die instemmen om van leverancier te veranderen beseffen niet altijd dat ze bij hun nieuwe leverancier niet het goedkoopste product hebben.

Het gebrek aan transparantie van de energieprijzen heeft ook te maken met de manier waarop energiecontracten worden verlengd of hernieuwd. Als consumenten een voordelig contract hebben afgesloten bij een energieleverancier (bijvoorbeeld via een groepsaankoop), heeft de leverancier de mogelijkheid om na de einddatum van de overeenkomst en bij gebrek aan uitdrukkelijke instemming van de klant met een nieuw voorstel van leveringsovereenkomst, het energiecontract te hernieuwen aan het goedkoopste equivalent product. Hij dient dan simpelweg het specifiek contracttype van de klant uit zijn aanbod te halen. Zo is de leverancier ingedekt dat hij niet jarenlang dient te leveren aan het (voor de klant) voordelige contract.

Als consumenten daarentegen een (voor hen) nadelig contract hebben afgesloten, heeft de leverancier wel de mogelijkheid om dit contract stilzwijgend te verlengen. Zoals ook bij de hernieuwing van het contract, wordt deze verlengingsboodschap vaak onduidelijk en in het klein op een tussentijdse factuur medegedeeld.





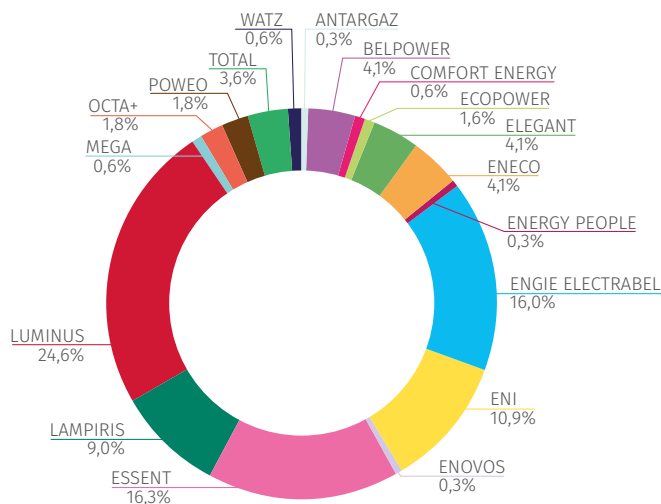


Leveranciers hebben er dus baat bij om duurdere, slappende contracten (meestal van niet-actieve klanten die nog nooit van leverancier zijn veranderd) zo lang mogelijk actief te houden. Deze contracten worden zelfs niet meer aangeboden aan nieuwe klanten omdat ze niet meer concurrentieel zijn. Klanten die dus nog nooit van leverancier zijn veranderd en nog steeds gefactureerd worden aan de tarieven van hun oorspronkelijke contract, betalen mogelijk dus al jaren te veel voor een identiek recent product.

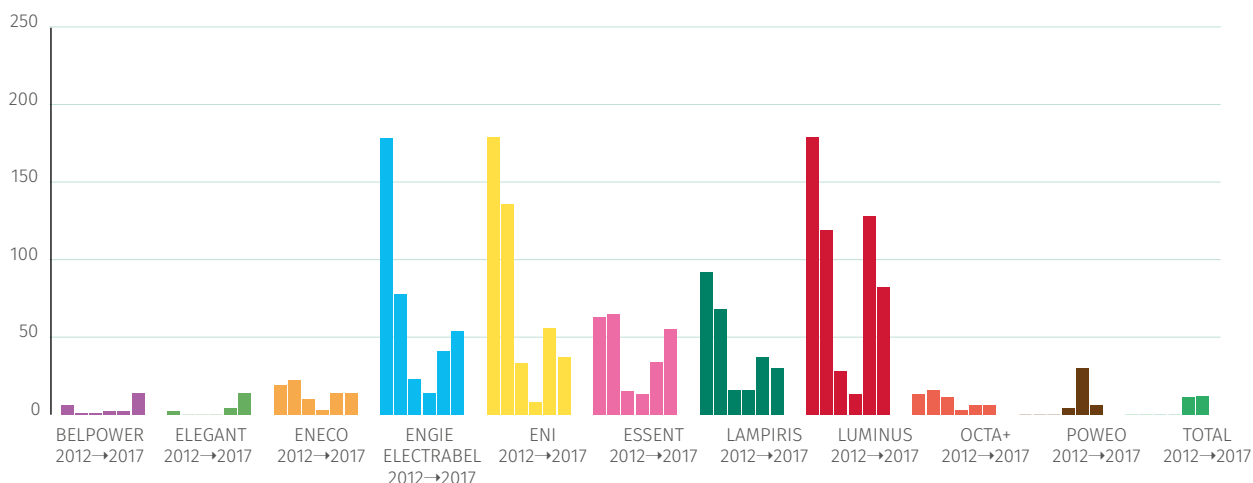
De CREG waarschuwt ook voor dure verlengingsproducten of 'renewals'. Dit zijn (zeer) oude producten van een zeer beperkt aantal leveranciers die voor bestaande klanten keer op keer verlengd worden. Zeker in het geval van vaste contracten met een langere looptijd (bijvoorbeeld 3 jaar) stelt de CREG vast dat het vaak deze producten zijn die een zeer belangrijk besparingspotentieel voor de consument kunnen opleveren.

Zoals reeds vermeld, stelt de federale regulator CREG in zijn studie van 18 mei 2017 vast dat de marktaandelen van de duurste producten aanzienlijk groter blijven dan deze van de goedkoopste producten.

**VOORSCHOTFACTUREN (2017)**



**EVOLUTIE 2012 TOT 2017**







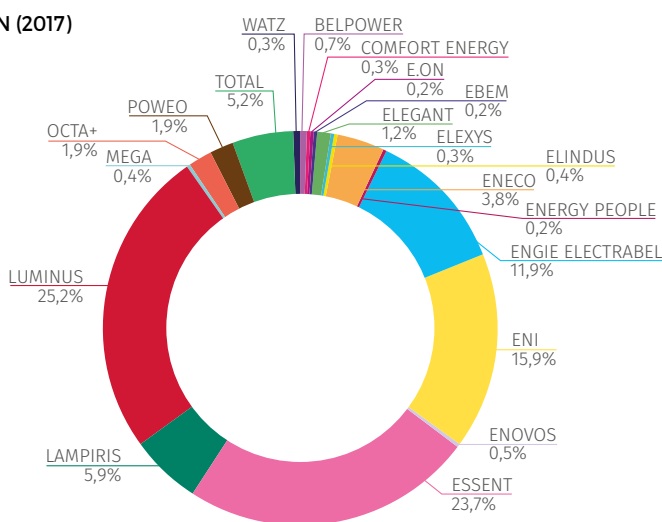
Ook het aantal geschillen over voorschotfacturen bleef stijgen. Deze stijging is vooral te wijten aan de doorrekening in de voorschotfactuur van een aantal beleidsmaatregelen die in 2015 en 2016 de elektriciteitsfactuur gevoelig hebben doen stijgen, zoals de btw-verhoging naar 21% vanaf 1 september 2015, de afschaffing van de gratis elektriciteit in Vlaanderen, de verhoging van de Vlaamse bijdrage Energiefonds tot 100 euro (voor een gemiddeld verbruik) vanaf 1 maart 2016 en de evolutie van de distributienettarieven. De Vlaamse bijdrage Energiefonds bedroeg in 2017 103,37 euro per jaar voor een verbruik tot

5.000 kWh, maar werd in juni 2017 vernietigd door het Grondwettelijk Hof. De afschaffing ging pas in vanaf 1 januari 2018. De verhoogde heffing (ook wel Turteltaks genoemd) bleef dus wel gehandhaafd voor de jaren 2016 en 2017.

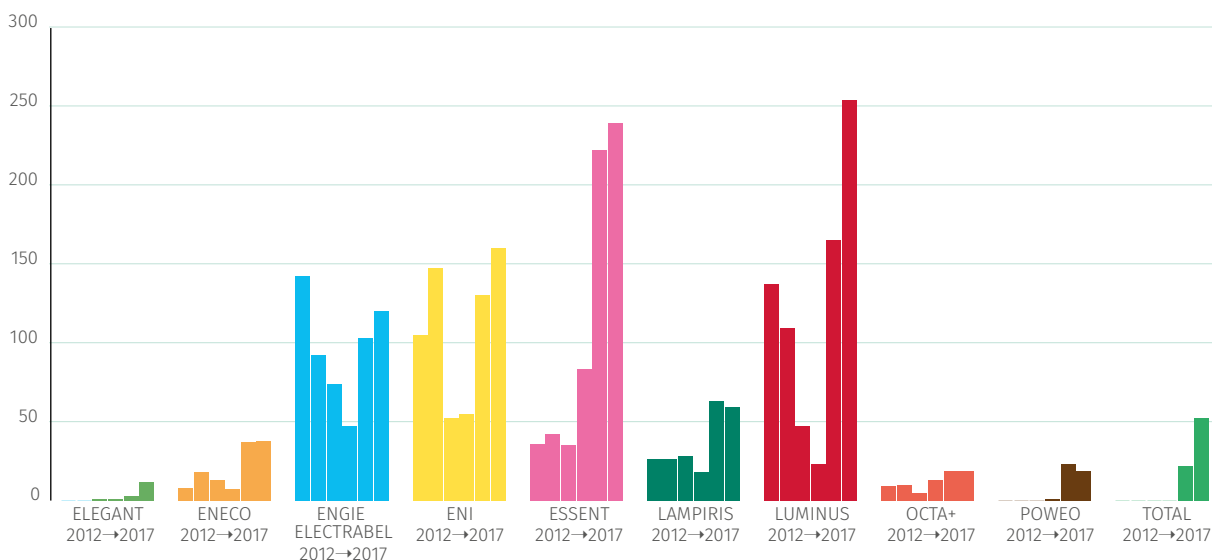
Een aantal problemen hebben te maken met de communicatie van de verhoging van de voorschotfacturen en de aanrekening van voorschotfacturen op de afrekeningsfacturen of slotfacturen bij leverancierswissels.

## MARKTPRAKTIJKEN

### CONTRACTUELE VOORWAARDEN (2017)



### EVOLUTIE 2012 TOT 2017





Geschillen omtrent contractuele voorwaarden van energiecontracten van (on)bepaalde duur met vaste of (semi)variabele prijzen zijn al jaren in stijgende lijn. Dat heeft vooral te maken met de toegankelijkheid en de leesbaarheid van de contractuele voorwaarden maar ook met het al dan niet naleven van de algemene en bijzondere voorwaarden die het contractuele evenwicht tussen de wederzijdse rechten en plichten van de respectievelijke partijen moeten garanderen zoals afgesproken in het Consumentenakkoord.

Een aantal energieleveranciers bieden ook aanvullende producten en diensten aan, zoals petroleumproducten, brandhout, pellets; energie-, financierings-, en verzekeringsdiensten voor de installatie, het onderhoud en het herstel van verwarmingstoestellen; regelaars (thermostaten), zonnepanelen, batterijen en digitale energiebesparings tools. Volgens het Consumentenakkoord dat vanaf 1 januari 2018 in werking is getreden, moet de energieleverancier aan de klant bij het aanbod en bij de aanvang van contracten voor levering van elektriciteit en/of aardgas:

- melden welke andere goederen en/of diensten worden aangeboden
- een tabel bezorgen met een overzicht van de te betalen restwaarde bij vroegtijdige beëindiging (restwaarde wordt bepaald door de fiscale levensduur bij contracten van onbepaalde duur en door de totale duurtijd bij contracten van bepaalde duur)
- vermelden of de opzeg van andere goederen en/of diensten dezelfde is als deze van opzeg levering elektriciteit en/of gas (= 1 maand opzegtermijn zonder verbrekiingsvergoeding).

Omdat de Ombudsdienst steeds meer van deze geschillen ontvangt, is vanaf 2017 een afzonderlijke klachtencategorie voor deze geschillen uitgewerkt. In 2017 ontving de Ombudsdienst 97 klachten over aanvullende goederen en diensten, maar de Ombudsdienst verwacht dat deze klachten zullen stijgen omdat steeds meer energieleveranciers gebundelde contracten met aanvullende producten en diensten gaan aanbieden. Deze geschillen betroffen in 2017 vooral de naleving van contractuele voorwaarden (looptijd contract,

opzegtermijnen en -vergoedingen) en van marktpraktijken (precontractuele informatie, herroepingsrecht en -termijn).

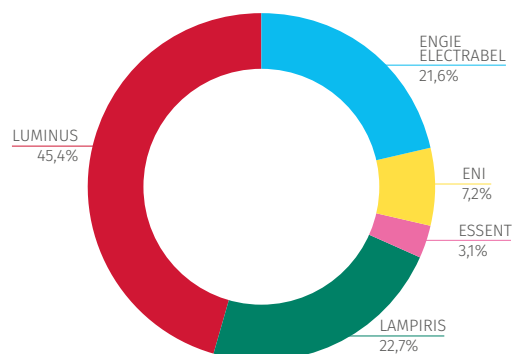
Ook over de aanrekening van aanvullende producten en diensten zijn er klachten. De aanrekening gebeurt immers op dezelfde factuur als de levering van elektriciteit en/of aardgas en betekent alleszins geen vereenvoudiging van de energiefactuur, die nu al als zeer complex wordt ervaren door de eindafnemers.

Problemen zijn er ook wanneer de levering en aanrekening van elektriciteit en/of aardgas wordt stopgezet terwijl de klant wel nog facturen voor deze aanvullende producten en diensten ontvangt. De eindafnemers zijn er zich ook niet altijd van bewust dat de aanrekening van de aanvullende producten en diensten verder loopt als het contract voor de energielevering reeds is stopgezet en zij vergeten hun afzonderlijk contract voor aanvullende producten of diensten stop te zetten.

De Ombudsdienst voor Energie is bevoegd voor alle geschillen met betrekking tot het functioneren van de energiemarkt (ook voor aanvullende producten en/of diensten) maar in het nieuwe Consumentenakkoord vanaf 1 januari 2018 is gekozen om voor deze aanvullende producten en/of diensten andere buitengerechtelijke geschillendiensten bevoegd te maken.

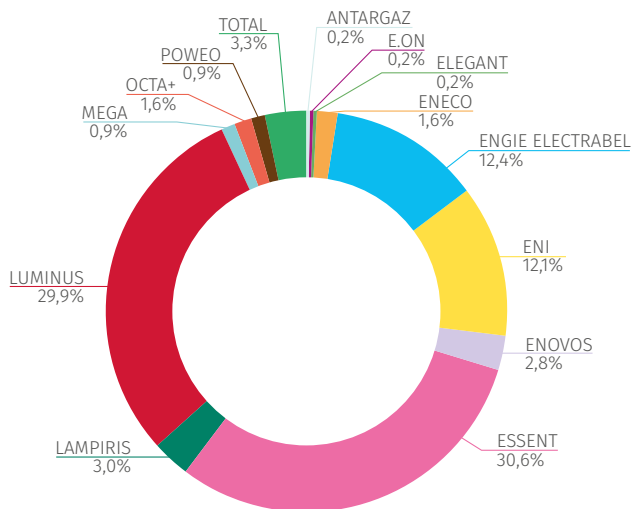
De Ombudsdienst voor Energie betwist het wettelijk karakter van deze keuze omdat de wettelijke opdracht van de Ombudsdienst alle vragen en klachten over het functioneren van de elektriciteits- en gasmarkt behelst. De Ombudsdienst blijft dus verder deze geschillen behandelen.

**ANDERE PRODUCTEN EN DIENSTEN (2017)**

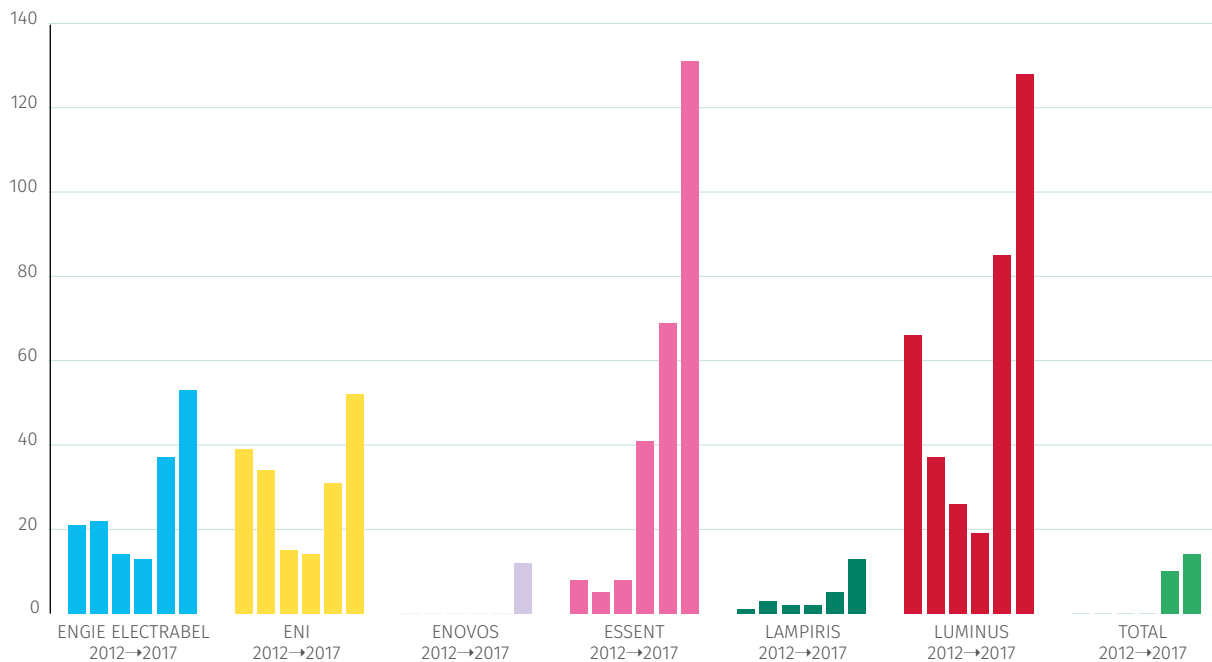




### VERKOOPPRAKTIJKEN (2017)



### EVOLUTIE 2012 TOT 2017



De verkooppraktijken van bepaalde leveranciers blijven een hardnekkig probleem dat nog toeneemt. Door de versterkte concurrentie op de energiemarkt proberen sommige leveranciers actiever en soms zelfs agressiever klanten te ronselen. De Ombudsdienst blijft aandringen op een strikte naleving van de regels van de gedragscode ‘verkoop gesloten buiten verkooppunten’ en ‘verkoop op afstand’. Indien dit niet mogelijk is, pleit de Ombudsdienst voor een verbod op bepaalde verkooppraktijken, zeker wanneer het gaat om verkopen aan de deur bij kwetsbare consumenten zoals ouderen, mindervaliden en

kansarmen. Een algemeen verbod is echter niet in overeenstemming met de Europese richtlijn oneerlijke handelspraktijken (Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt). Daarom is het volgens de Ombudsdienst aangewezen om van dit juridisch verbod een engagement van alle energieleveranciers te maken waarbij ze zich onthouden van verkopen gesloten buiten de onderneming zoals de deur-aan-deurverkopen en de verkopen op de openbare of private weg.

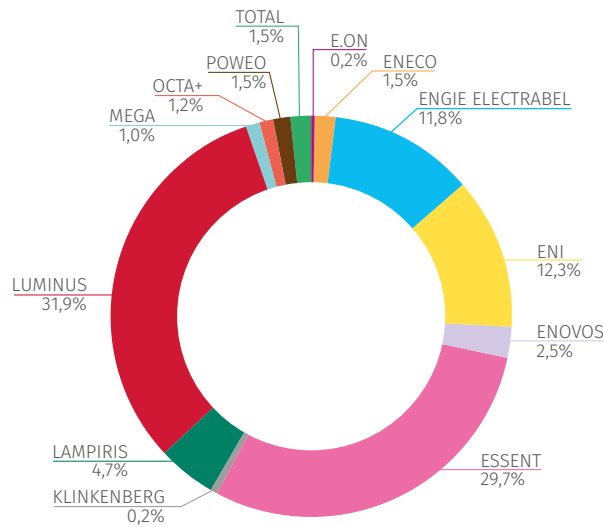


**VERANDERING VAN LEVERANCIER**

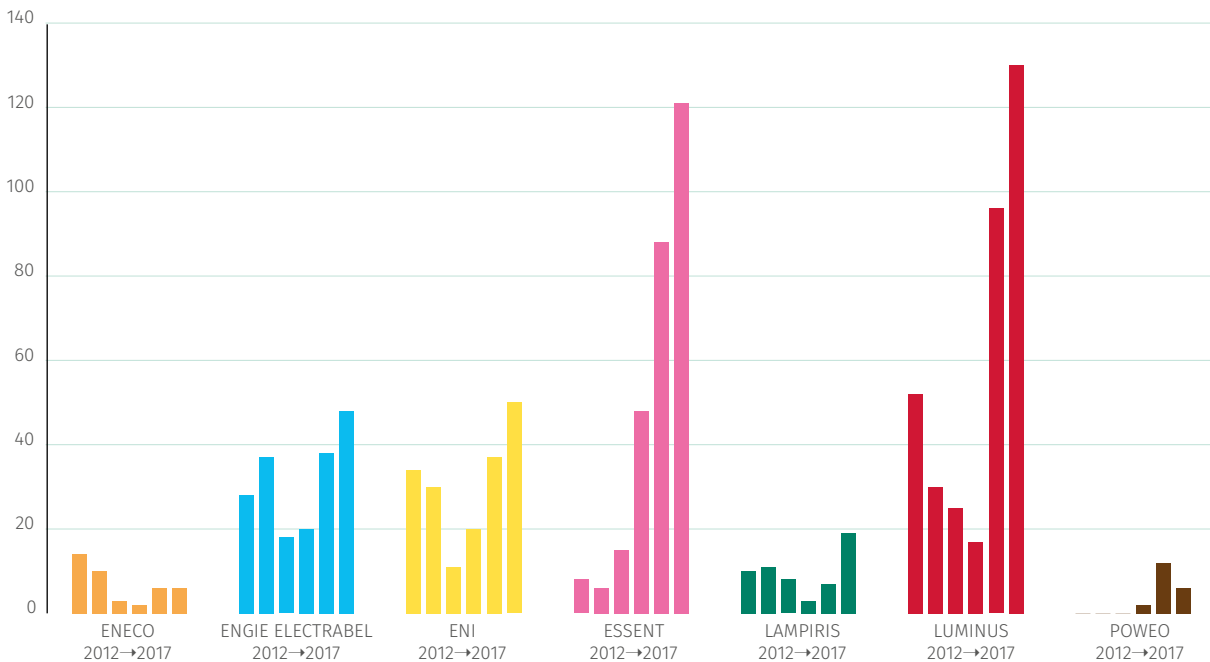
Een bijkomend probleem veroorzaakt door misleidende verkooppraktijken is de ongewenste verandering van leverancier waarmee de klant geconfronteerd wordt. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer voor huishoudelijke energiecontracten de herroepingstermijn van 14 kalenderdagen niet

wordt gerespecteerd door de nieuwe leverancier of wanneer er geen onderliggend contract daadwerkelijk ondertekend of bevestigd is door de eindafnemer. Dergelijke ongewenste wissels doen zich ook regelmatig voor bij professionele energiecontracten.

**ONGEWENSTE SWITCH (2017)**



**EVOLUTIE 2012 TOT 2017**



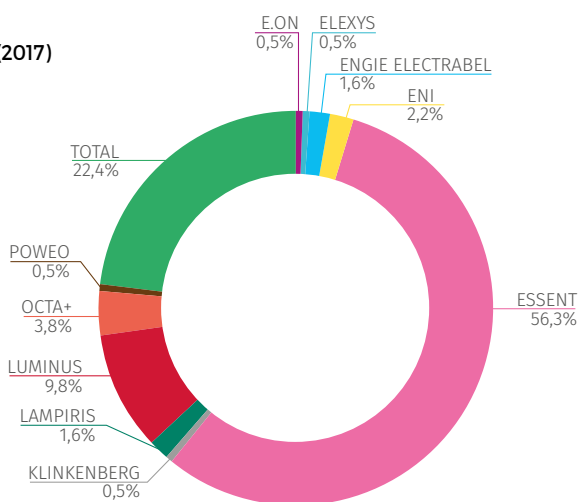
Bij de verandering van leverancier is er voor consumenten en kmo's met een jaarlijks verbruik tot 50 MWh elektriciteit en 100 MWh aardgas geen verbrekingsvergoeding verschuldigd, indien er een opzegtermijn van 1 maand wordt gerespecteerd. Toch stelt de Ombudsdienst vast dat er hierover nog geschillen zijn. Er is discussie over het totaalverbruik van alle aansluitingspunten van een kmo op het net.

Maar ook voor huishoudelijke energiecontracten zijn er een aantal leveranciers die toch proberen een (verdoken) verbrekingsvergoeding aan te rekenen wanneer hun klanten vervoegd hun energiecontract beëindigen. Dergelijke vergoeding wordt bijvoorbeeld aangerekend door een vaste vergoeding voor een volledig jaar te factureren op de slotfactuur in plaats van deze vaste vergoeding enkel aan te

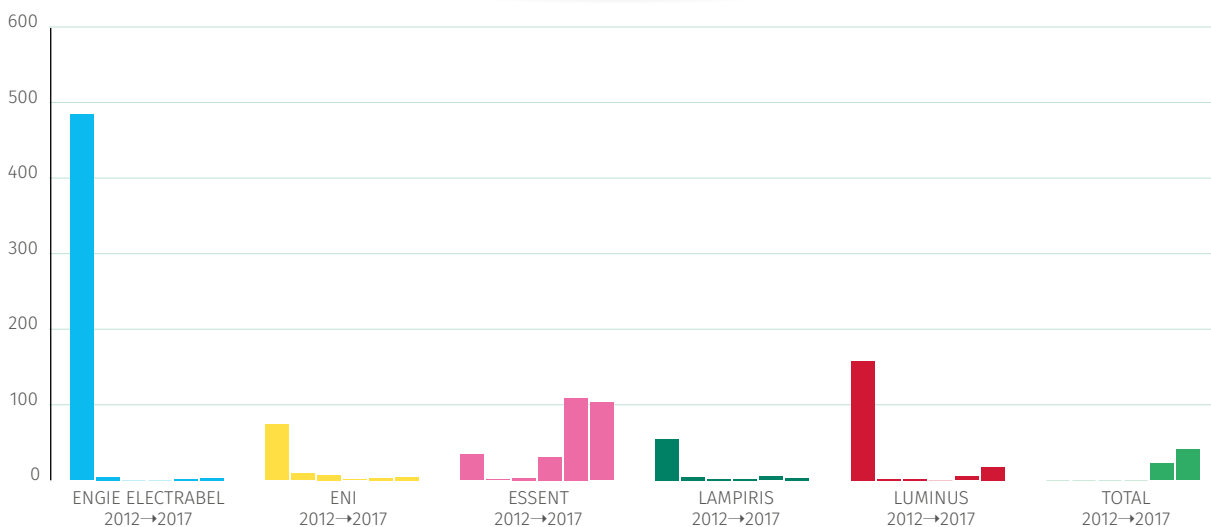
rekenen voor de duur van de werkelijke levering van elektriciteit en/of aardgas zoals vermeld op de slotfactuur. Een andere praktijk is het aanbieden van kortingen bij het aangaan van het energiecontract waarbij deze kortingen slechts worden toegekend bij het aflopen van het energiecontract zodat bij vervoegd vertrek of voortijdige opzegging de korting niet wordt toegekend.

De Ombudsdienst probeert in deze geschillen te bemiddelen door de energieleveranciers erop te wijzen dat de wettelijke bepaling daarvoor voorziet dat 'geen enkele vergoeding' mag worden aangerekend voor huishoudelijke klanten en kmo's die van leverancier veranderen, op voorwaarde dat ze een opzegtermijn van 1 maand naleven (artikel 18, § 2/3 van de elektriciteitswet).

#### VERBREKINGSVERGOEDINGEN (2017)



#### EVOLUTIE 2012 TOT 2017

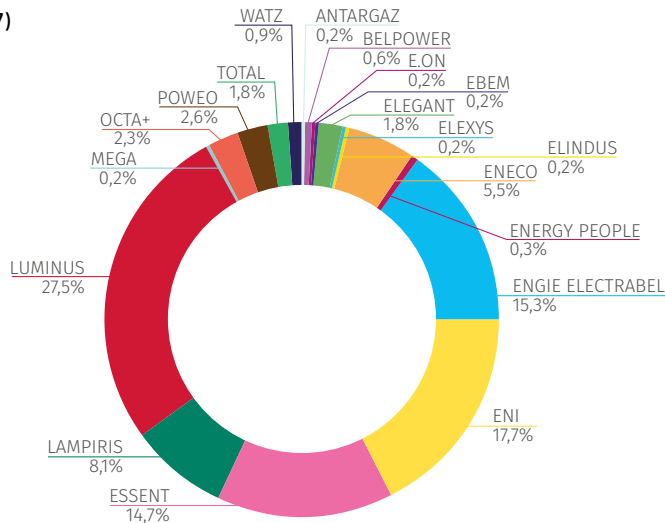




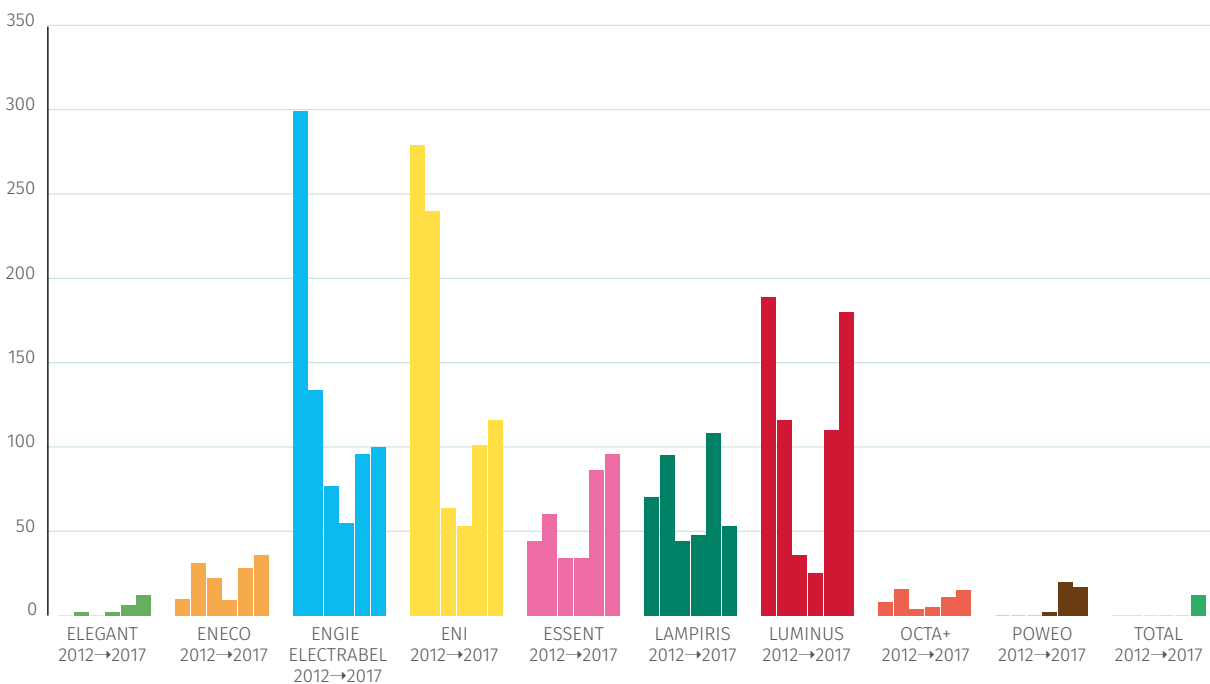


**BETALINGSPROBLEMEN**

**ADMINISTRATIEVE KOSTEN (2017)**



**EVOLUTIE 2012 TOT 2017**

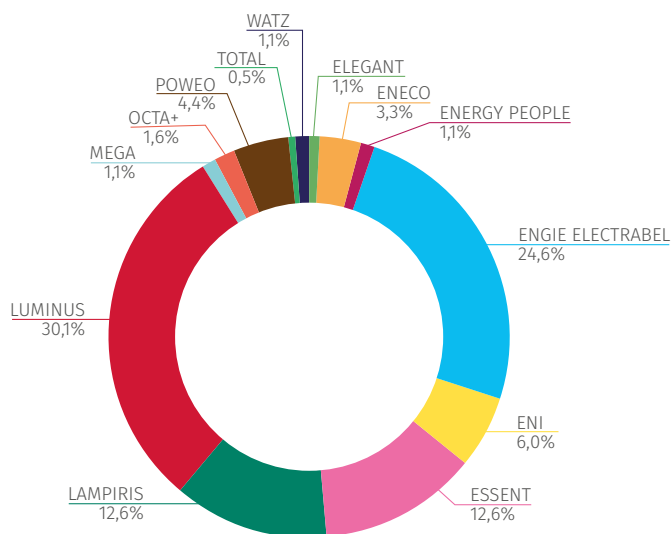


Het aantal geschillen over het aanrekenen van administratieve kosten is nog steeds in stijgende lijn. Omdat er op het vlak van de gewestelijke regels hieromtrent geen wijzigingen te noteren zijn, vermoedt de Ombudsdienst dat deze problematiek

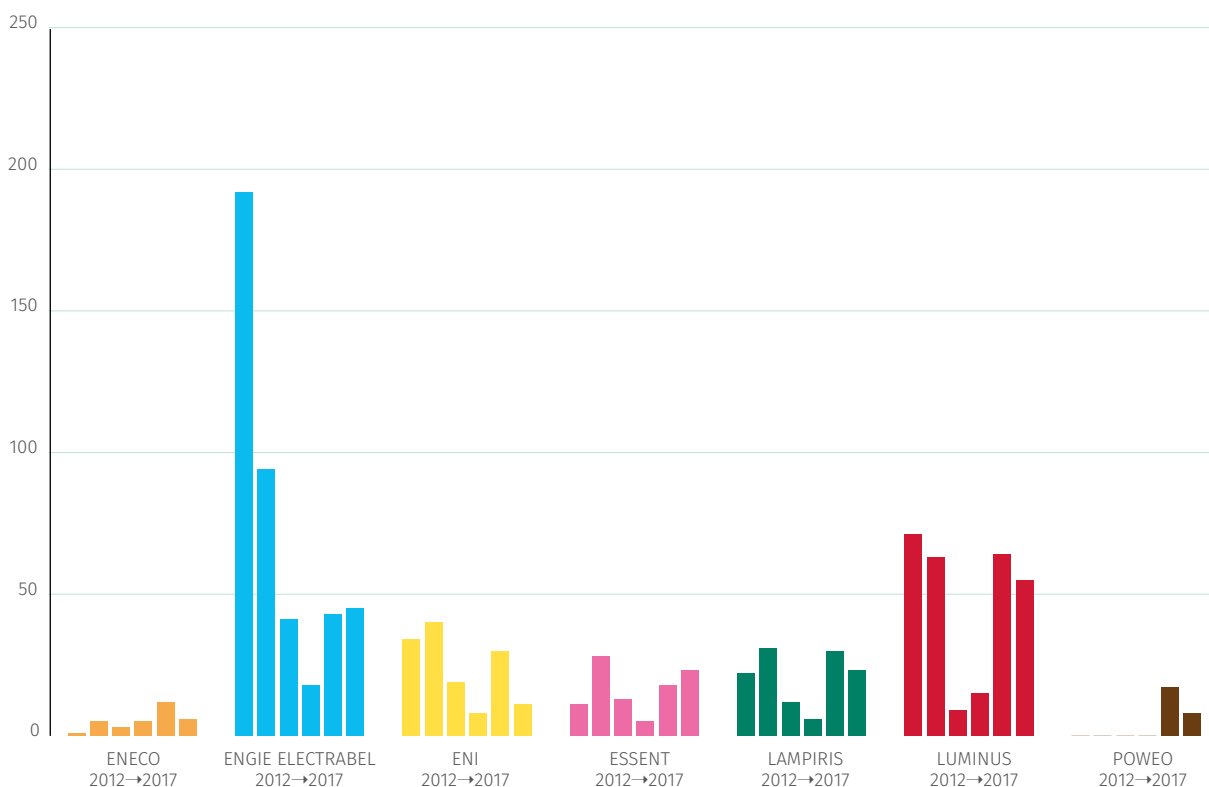
te wijten is aan het onvermogen van een aantal eindafnemers om hun stijgende energiefactuur te betalen. Deze vaststelling wordt bevestigd door het stijgend aantal geschillen over afbetalingsplannen.



## AFBETALINGSPLANNEN (2017)



## EVOLUTIE 2012 TOT 2017



Er zijn initiatieven van de gewestelijke overheden en regulatoren om redelijke en evenwichtige betaalplannen bij commerciële energieleveranciers aan te bevelen of zelfs op te leggen in het kader van de sociale openbare dienstverplichtingen. Toch blijft de Ombudsdienst klachten ontvangen met betrekking tot de financiële haalbaarheid van betaalplannen

en de eventuele administratieve kosten die ermee gepaard gaan. Doorgaans slaagt de Ombudsdienst erin om met de leveranciers kosteloze en betaalbare plannen af te spreken. Desnoods wordt aan de betrokkene voorgesteld om aan het OCMW van zijn gemeente een afbetalingsplan voor de energieschuld te vragen.

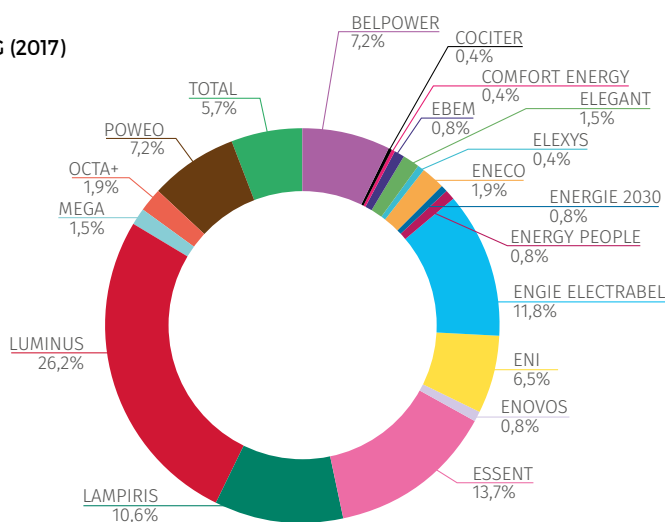




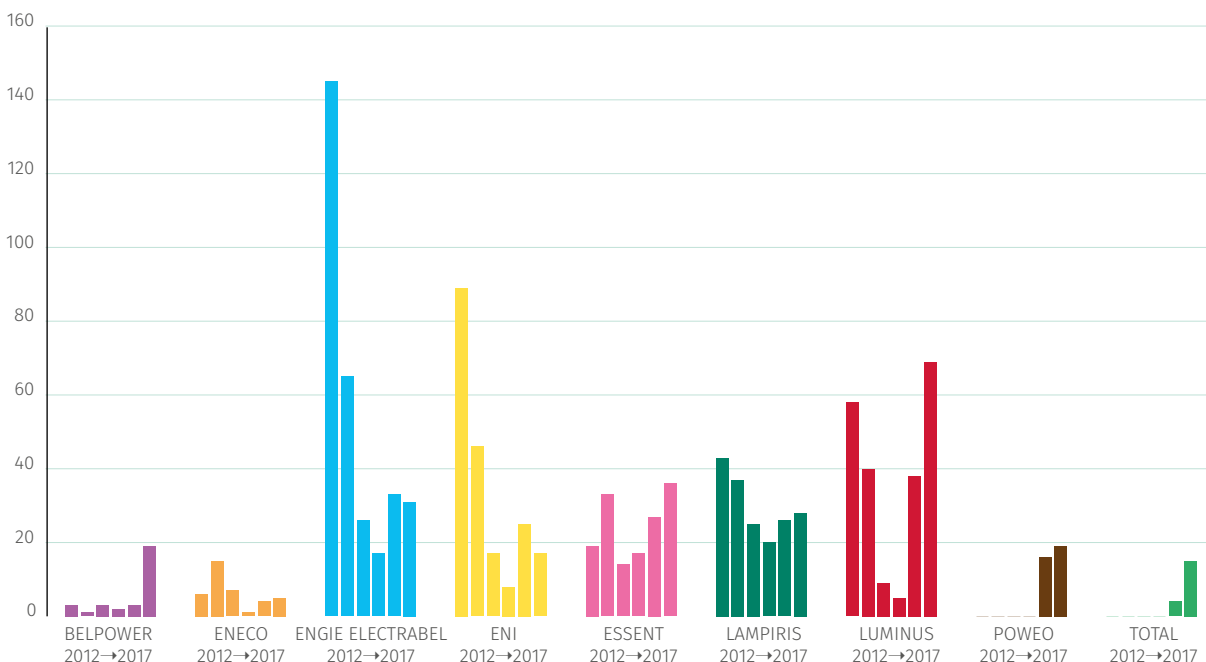
Een heikel punt bij de invordering van energieschulden is het feit dat de schuldvorderingen worden doorverkocht aan derden, in het bijzonder professionele schuldinvorderaars. Dit is zeer problematisch wanneer de consument meent dat er gronden zijn om de factuur te betwisten. Doorgaans blijkt de overnemende schuldeiser immers niet over de nodige informatie en expertise te beschikken om

op de bezwaren van de consument te antwoorden en een oplossing uit te werken. De Ombudsdienst blijft in dat geval de energieleverancier aanspreken om de nodige informatie over de niet-betaalde facturen en de betalingsachterstand te verschaffen zodat het geschil met de passende informatie kan behandeld of geregeld worden.

**KREDIETNOTA / TERUGBETALING (2017)**



**EVOLUTIE 2012 TOT 2017**

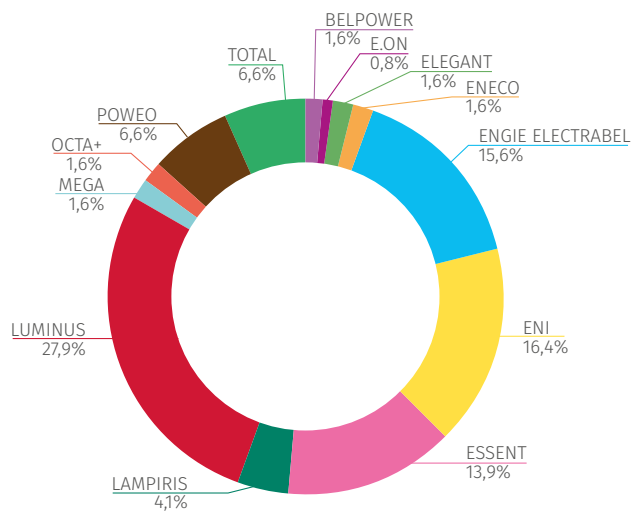


Ook over terugbetalingen van tegoeden ontvangt de Ombudsdienst steeds meer klachten over bepaalde leveranciers, vooral over laattijdige terugbetalingen van tegoeden. Vanaf 1 april 2014 zijn

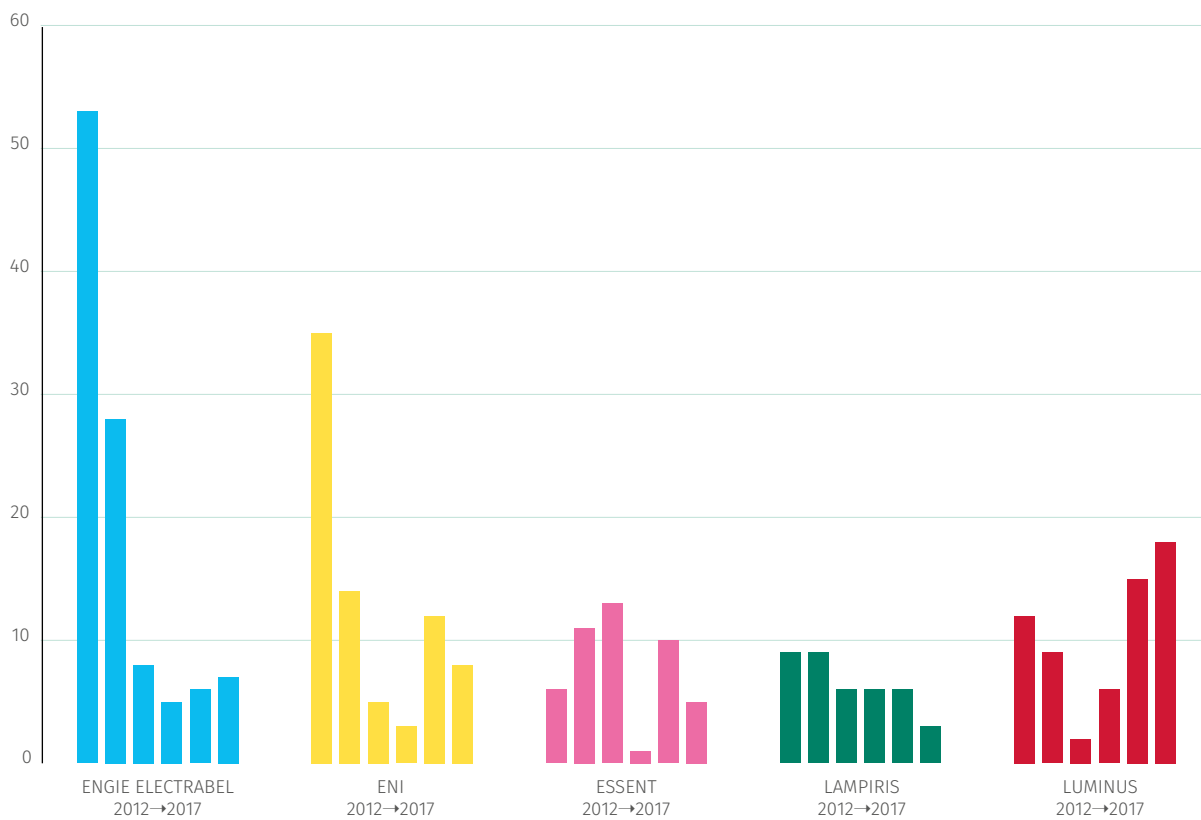
energieleveranciers echter nalatigheidsinteressen verschuldigd in geval zij zelf de oorzaak zijn van een laattijdige terugbetaling.



## DOMICILIËRING (2017)



## EVOLUTIE 2012 TOT 2017



82



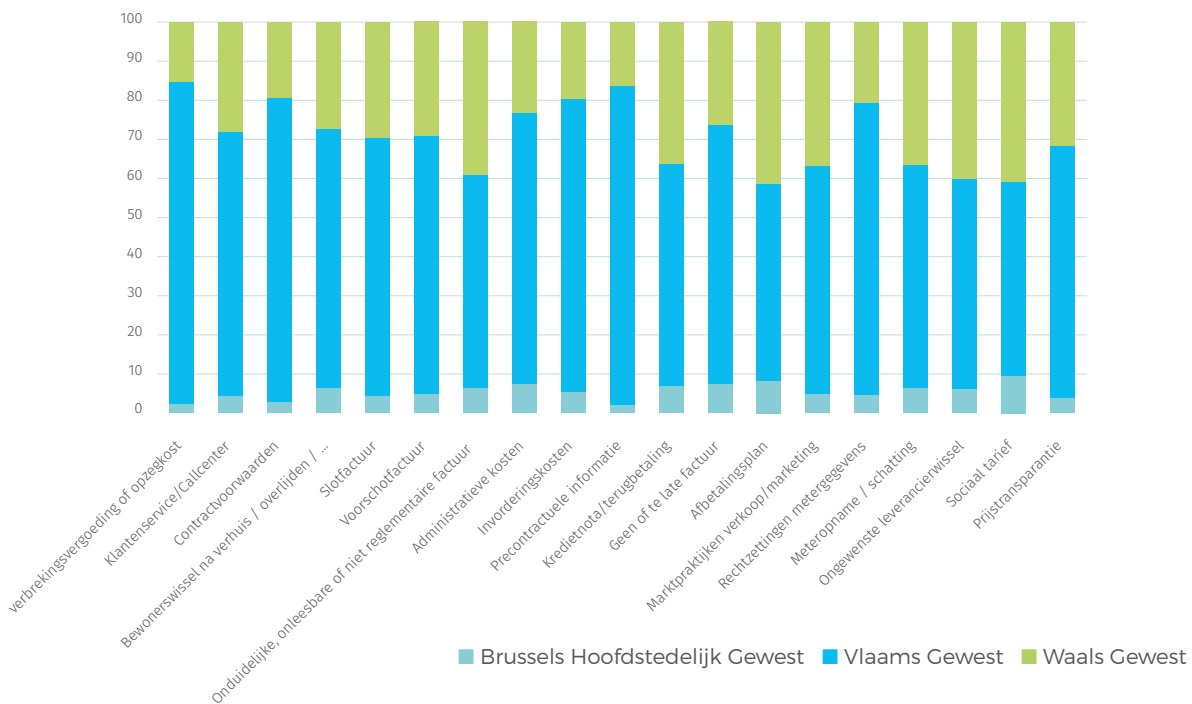
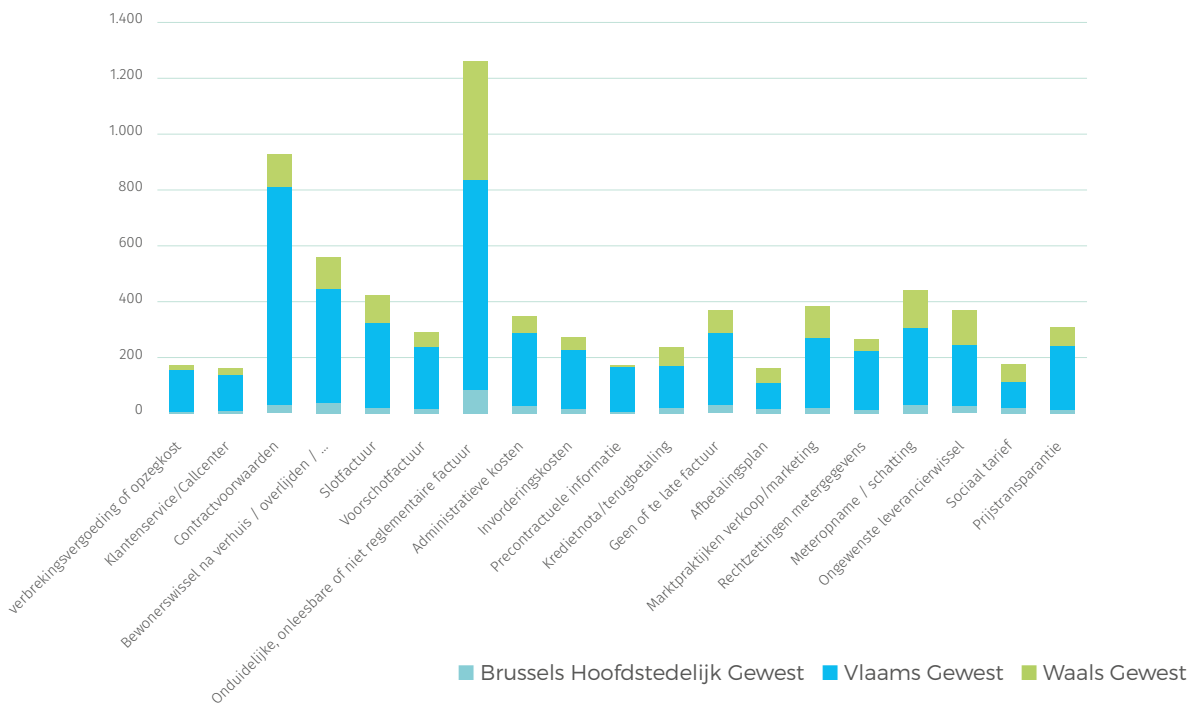
De klachten in verband met bankdomiciliëringen zijn lichtjes gedaald in 2017. Daar is geen duidelijke verklaring voor.



4

Gelet op de gewestelijke organisatie van de energiemarkt volgt hierna ook een verdeling van een aantal specifieke klachtensoorten volgens het gewest waar het verbruiksadres van de klager zich bevindt. Deze verdeling volgens klachtensoorten volgt doorgaans de gewestelijke verdeling van de klachten, maar uit deze analyse blijkt dat sommige klachtensoorten meer of minder in bepaalde gewesten aanwezig zijn. Zo stellen er zich relatief gezien meer problemen die verbonden zijn met de verandering van een energiecontract of een leverancier (verbrekingsvergoedingen

of opzegkosten, precontractuele informatie, contractvoorwaarden) in Vlaanderen dan in andere gewesten. Problemen met de toepassing van het sociaal tarief, met (laattijdige) facturatie en met de (terug)betaling van facturen komen dan weer meer voor in het Waalse Gewest en het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest. Meer informatie omtrent de marktpraktijken van energieleveranciers en de naleving van de openbare dienstverplichtingen die hen door de gewestelijke overheden worden opgelegd zijn terug te vinden in de jaarrapporten van de gewestelijke regulatoren.





# Voorbeelden van minnelijke schikkingen

# 5

## METERGEGEVENS

### Meterverandering en rechtzetting metergegevens met onduidelijke factuur

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw C. ontvangt een factuur na een metervervanging (de oude meter schakelde niet meer over naar nachttarief). De meterstanden zijn correct volgens haar, maar het gefactureerde verbruik niet.

#### RESULTAAT

De distributienetbeheerder deelde mee dat het ontvangstoestel van de meter inderdaad defect was. De meter schakelde niet over naar het nachttarief, maar het totaalverbruik was wel juist geregistreerd. Hierna volgde een herverdeling van het verbruik, maar de periode 16/06/2017 – 08/08/2017 werd niet correct rechtgezet. Het totaalverbruik werd immers ook herberekend, wat niet conform de regels van het Technisch Reglement is. De distributienetbeheerder corrigeerde dit door het geregistreerde totaalverbruik te herverdelen over het dag- en nachttelwerk volgens de verdeelsleutel van het verbruik op de nieuwe meter, namelijk 42% op dag en 58% op nacht. Deze aanpassing werd doorgestuurd naar de leverancier en die paste de facturatie aan. Mevrouw C. liet de Ombudsdienst weten dat alles was rechtgezet.

### Vervanging van defecte budgetmeter

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Wegens een hoog openstaand saldo en wanbetalingen bij de distributienetbeheerder wordt een LAC-zitting (lokale adviescommissie) voor mijnheer V. gehouden met het oog op afsluiting van de meter. De distributienetbeheerder legt hiervoor een verantwoordingsnota voor met een openstaand saldo van 4842,79 euro. De zitting wordt echter zonder beslissing afgesloten omdat het OCMW verder onderzoek wil verrichten. Gezien het hoge openstaande saldo en een vastgesteld defect op de aardgasbudgetmeter (die vervangen werd op 26/07/2016) vraagt het OCMW aan de Ombudsdienst





het aangerekende verbruik alsnog te onderzoeken.

#### RESULTAAT

Uit onderzoek is gebleken dat een groot deel van het aangerekende verbruik naar aanleiding van het defect niet langer aangerekend mocht worden. De distributienetbeheerder had het Technisch Reglement voor de Distributie van Aardgas van het Vlaamse Gewest (meer bepaald art.V.3.11.4.) niet gerespecteerd. Het Technisch Reglement bepaalt immers dat er slechts vanaf de eerste dag van de laatste 2 periodieke meteropnameperiodes verbruik mag rechtgezet en aangerekend worden. De distributienetbeheerder had in dit geval het verbruik van 2011 tot 2016 aangerekend, terwijl dit enkel nog toegelaten was voor

het verbruik van 2014 tot 2016. Het openstaande saldo op de verantwoordingsnota was dus niet correct.

Door de tussenkomst van de Ombudsdienst werd de facturatie van de distributienetbeheerder aangepast zodat enkel nog het verbruik van 2014 tot 2016 aangerekend werd, met een kwijtschelding van 2.642,6 euro als resultaat.

#### **Meteropname bij zonnepanelen**

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer R. dient klacht in tegen zijn energieleverancier omdat zijn energieverbruik na aanschaf van zonnepanelen steeg, zelfs verdubbelde, in plaats van te dalen.



## RESULTAAT

De energieleverancier stelt dat hij voor de opmaak van de facturatie afhankelijk is van de meterstanden die hij ontvangt van de distributienetbeheerder. De meterstanden die werden opgenomen op 31/01/2016, werden door de distributienetbeheerder pas doorgestuurd naar de leverancier op 01/07/2017 wegens informaticaproblemen. Door een technisch probleem bij de facturatie dienst van de leverancier ontving de heer R. drie correctiefacturen. De distributiekosten en de meterhuur werden op de oorspronkelijke facturen namelijk niet aangerekend. Uit het verbruiksoverzicht dat de Ombudsdienst van de distributienetbeheerder ontving, bleek dat er eerst op de tweevoudige meter en later op de enkelvoudige meter weinig tot geen verbruik is, omdat hieraan de zonnepanelen zijn gekoppeld. Op de exclusief nachtmeter ligt het verbruik in lijn met dat van de voorbije jaren. Aangezien aan deze laatste meter uitsluitend verwarmingstoepassingen zijn aangesloten, gaf de Ombudsdienst de heer R. de raad om contact op te nemen met een erkende installateur om na te gaan of de verwarming kan worden aangesloten op de enkelvoudige meter. Bij controle van de correctiefacturen bleek ook dat de energieleverancier twee van de drie correctiefacturen te laat had opgemaakt, dus niet binnen de twaalf maanden te rekenen vanaf de uiterste betalingsdatum van de oorspronkelijke facturen. De energieleverancier annuleerde deze twee facturen voor in totaal 942,80 euro.

## **VERHUIS**

### **Annulering van een factuur na verhuizing**

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw S. betwist bij haar energieleverancier de slotfactuur die zij na haar verhuizing ontvangen heeft. Die factuur houdt rekening met een afsluiting op datum van 25/10/2016. Mevrouw bevestigt dat er op 28/07/2016 een aangetekende brief naar de energieleverancier werd verzonden om te bevestigen dat zij de woning op 04/05/2016 had verlaten.

#### RESULTAAT

Aangezien de verhuizing gemeld was in een aangetekende brief van 28/07/2016 en de facturatie stopgezet had moeten worden op 29/07/2016, heeft de leverancier aan de distributienetbeheerder

een raming van de meterstanden gevraagd op 29/07/2016, de dag na de mededeling van de verhuizing. Een nieuwe slotfactuur werd opgesteld met annulering van de facturatie vanaf 29/07/2016. Het te betalen bedrag ging zo van 700,43 euro naar 25,65 euro. Die annulering stemt overeen met artikel IV.2 van het Akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt", dat bevestigt dat de leverancier de facturatie van het energieverbruik uiterlijk stopzet op de dag na de mededeling van de verhuizing door de consument aan de leverancier.

## **LEVERANCIERSWISSEL**

### **Ongewenste switch na verhuis**

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

In zijn klacht geeft de heer B. aan dat hij verhuisd is op 15/04/2017. De leverancier factureert hem echter maandelijkse voorschotten voor de maanden april, mei en juni. De heer B. verklaart dat hij nooit een contract bij de leverancier ondertekend heeft aangezien hij beschermde klant is en bij zijn sociale leverancier het sociale tarief geniet. Meneer B. zit in schuldbemiddeling.

#### RESULTAAT

Er bestaat geen contract dat door de heer B. ondertekend is.

Het verbruik voor de periode van 05/04/2016 tot 23/05/2016 is gecorrigeerd, d.w.z. op nul gezet. Het bedrag van 15 euro aan administratieve kosten is eveneens geannuleerd.

### **Betwisting vergoeding aan onafhankelijke verkoper**

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant krijgt een verkoper op bezoek die onafhankelijk van een leverancier werkt.

De verkoper vergelijkt het contract van de klant met de huidige producten die de leveranciers aanbieden en berekent zo het bedrag dat de klant zou kunnen besparen indien hij de overstap maakt. Als vergoeding vraagt de verkoper een percentage





5

van het bedrag dat de klant bespaart en een vaste kost per aansluitingspunt waarvoor de overstap gemaakt wordt.

De klant tekent het contract met de verkoper en schakelt over naar een andere leverancier. Wanneer de klant enkele dagen later de factuur van de verkoper ontvangt, betwist hij de vergoeding die hem aangerekend wordt. De klant is van mening dat het veranderen van leverancier gratis zou moeten zijn. Hij dient hiervoor een klacht in bij de Ombudsdienst.

#### RESULTAAT

De Ombudsdienst merkt op dat het ondertekende contract een dienstencontract is. De verkoper biedt een dienst aan - namelijk het berekenen van de mogelijke besparing - waarvoor hij vergoed wenst te worden. Men zou kunnen stellen dat indien de verkoper de klant er niet op attent had gemaakt dat hij elders een goedkoper energiecontract kon afsluiten, de klant nog steeds bij zijn oude leverancier zou zitten.

Indien aan alle wettelijke modaliteiten werd voldaan, zijn dergelijke contracten niet verboden.

In dit dossier heeft de Ombudsdienst echter vastgesteld dat de verkoper de klant niet heeft gewezen op zijn herroepingsrecht zoals bepaald in artikel VI.67 van het Wetboek van economisch recht. De reglementering voorziet dat voor elke overeenkomst gesloten buiten verkooppunten of buiten de gebruikelijke plaats van beroepsuitoefening, er een herroepingstermijn geldt van 14 kalenderdagen. Als de klant niet gewezen wordt op zijn herroepingstermijn van 14 dagen, dan geldt een termijn van 12 maanden + 14 dagen na het sluiten van het contract.

Omdat de verkoper zijn informatieplicht niet heeft gerespecteerd, is hij uiteindelijk overgegaan tot creditering van de opgemaakte factuur.

#### **Onterechte aanrekening schadevergoeding**

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een professionele klant krijgt een schadevergoeding van 1.718 euro aangerekend bij het overschakelen naar een andere leverancier.

De klant betwist deze schadevergoeding. Hij is van mening dat hij een jaarlijks verbruik heeft van minder dan 50 MWh, waardoor artikel 18 § 2/3 van de elektriciteitswet van toepassing is. Dat bepaalt het volgende:

*De huishoudelijke afnemer of de K.M.O. heeft het recht een overeenkomst, zowel van bepaalde duur als van onbepaalde duur, voor de continue levering van elektriciteit op elk ogenblik te beëindigen mits van een opzegtermijn van één maand wordt nageleefd.*

Hij dient dan ook een klacht in bij de Ombudsdienst.

#### RESULTAAT

De leverancier deelde aan de Ombudsdienst mee dat het jaarlijkse verbruik van de klant 52 MWh bedraagt, waardoor de klant niet kan aangemerkt worden als een kmo en er wel een schadevergoeding aangerekend mag worden.

De Ombudsdienst heeft contact opgenomen met de netbeheerder en een historiek van het verbruik opgevraagd. Hieruit bleek dat voor de voorgaande jaarlijkse periode de klant een verbruik had van 47.638 kWh. Aangezien dit onder de grens van 50 MWh ligt, werd de leverancier verzocht om de aangerekende schadevergoeding te crediteren.

De leverancier was hiertoe bereid en heeft een creditnota ten bedrage van 1.718 euro opgemaakt.

#### **Laattijdige overname door leverancier**

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant tekent een contract bij een leverancier. Op de vraag naar de datum waarop ze wenst over te stappen, vult ze 01/01/2017 in.

De leverancier stuurt vervolgens een bevestigingsbrief van het contract waarop als wisseldatum 01/02/2017 vermeld staat. De leverancier voert de wissel eveneens uit op deze datum.

De klant gaat hier niet mee akkoord aangezien ze hierdoor een maand langer aan duurdere tarieven van haar vorige leverancier gebonden was. De

87







leverancier wil niet tegemoetkomen aan haar klacht, en daarom dient ze de klacht bij de Ombudsdienst.

#### RESULTAAT

De leverancier deelde aan de Ombudsdienst mee dat hij als nieuwe leverancier alle maatregelen neemt om een overschakeling correct te laten verlopen, o.a. door mystery switches (onterechte overnames) zoveel mogelijk te vermijden (hetgeen bij een groepsaankoop nog meer van tel is gelet op de hoeveelheid nieuwe klanten).

De leverancier liet ook nog weten dat aan een nieuwe klant eerst wordt meegedeeld wat de verwachte startdatum is om daarna de effectieve startdatum te bevestigen. De datum die werd overeengekomen tussen partijen is aldus de bevestigde effectieve startdatum.

Als antwoord hierop heeft de Ombudsdienst de leverancier erop gewezen dat het Consumentenakkoord hieromtrent het volgende bepaalt:

*De nieuwe leverancier waakt erover dat de overschakeling correct verloopt en de nieuwe leveringsovereenkomst pas ingaat op de datum die werd overeengekomen met de consument en na het verstrijken van de opzeggingstermijn van één maand.*

Een datum die door de leverancier eenzijdig beslist wordt, is geen overeengekomen datum.

De Ombudsdienst heeft vervolgens de opmerking overgemaakt dat het een goed recht is van de leverancier om mystery switches (onterechte overnames) te vermijden, maar dat dit niet kan resulteren in enig nadeel voor de consument.

Het standpunt van de leverancier zou inhouden dat de leverancier zichzelf het recht toe-eigent om op eender welke datum de wissel uit te voeren.

Op basis van deze argumenten was de leverancier uiteindelijk bereid om alsnog een creditnota op te maken om het verschil te compenseren.

Het dossier werd dus afgesloten met een positief resultaat.

#### **Energiecontract op verkeerd adres**

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant schrijft zich in op een groepsaankoop en tekent in op het voorstel van de winnende leverancier. De klant blijft echter facturen krijgen van zijn oude leverancier en ontvangt intussen ook facturen van de nieuwe leverancier.

Hij gaat hier niet mee akkoord en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

#### RESULTAAT

Na verder onderzoek heeft de Ombudsdienst kunnen vaststellen dat de klant zich bij zijn inschrijving vergist heeft door een foutief huisnummer in te vullen. De nieuwe leverancier heeft de levering opgestart voor een woning die niet tot de klant toebehoort.

De Ombudsdienst heeft aan de leverancier de opmerking overgemaakt dat de klant bij zijn inschrijving wel de juiste EAN-code, het unieke aansluitingspunt dat aan zijn adres is gelinkt, heeft meegegeven. De leverancier had dus moeten opmerken dat de EAN-code niet overeenkwam met het huisnummer dat de klant opgaf en had dit verder moeten nakijken.

Naar aanleiding hiervan heeft de leverancier de facturatie geannuleerd en de reeds betaalde bedragen voor een totaal van 203,04 euro teruggestort.

#### **Zonnepanelen en laattijdige wissel van leverancier**

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant is in het bezit van zonnepanelen. Om geen verlies te lijden van de energie die wordt opgewekt, wil hij van leverancier veranderen zo dicht mogelijk tegen de jaarlijkse meteropname door de netbeheerder, zoals ook beschreven staat in de gewestelijke regelgeving. Hij tekent een contract bij een energieleverancier met als overeengekomen startdatum 01/11/2016 voor aardgas en 01/03/2017







5

voor elektriciteit. De leverancier laat het contract voor zowel elektriciteit als aardgas echter al ingaan op 01/11/2016.

De klant gaat hier niet mee akkoord en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

#### RESULTAAT

De energieleverancier heeft de jaarlijkse meteropname van maart 2017 afgewacht om de schade te kunnen berekenen die de klant heeft geleden door de laattijdige wissel. Voor de periode van 01/11/2016 tot 07/03/2017 werd er 518 kWh verbruik geregistreerd. Indien de wissel pas in maart 2017 zou zijn uitgevoerd, zou er helemaal geen verbruik aan de klant worden aangerekend. De leverancier heeft dan ook de verbruikskosten ten laste genomen ten bedrage van 125,97 euro.

### MARKTPRAKTIJKEN

#### Ongewenste switch

##### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw K. betwist een ongewenste overstap naar een andere energieleverancier. Een verkoper heeft getracht haar een contract aan te praten. De verkoper is er zonder haar medeweten in geslaagd de meters in het gebouw te bereiken en er is een contract opgestart zonder haar akkoord.

##### RESULTAAT

Het energiebedrijf heeft aan mevrouw K. een kopie van haar identiteitskaart gevraagd om de handtekening op het document te controleren. Het energiebedrijf heeft toegegeven dat er sprake was van een valse handtekening. Er werden maatregelen genomen bij de verantwoordelijke verkoopspartner.

Het contract werd herroepen en alle facturatie is geannuleerd.

#### Herroepingsrecht

##### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw G. betwist haar aansluiting bij de energieleverancier.

Ze stelt dat ze rechtstreeks per e-mail gebruikge maakt heeft van haar herroepingsrecht, maar dat het e-mailadres dat vermeld staat op hun documenten niet werkte. Ze heeft toen telefonisch contact opgenomen, maar het personeel is heel vaag gebleven over de stappen die ze moest ondernemen. Daarom heeft ze haar herroeping doorgestuurd via chat, waar men haar zei dat die goed ontvangen was en dat de annulering aan de gang was.

Uiteindelijk bleek dat ze ondanks alle stappen toch tegen haar wil aangesloten was bij die leverancier.

##### RESULTAAT

De energieleverancier heeft aan de Ombudsdienst gemeld dat de klant ononderbroken is beleverd tot 2 juni 2017 en dat hun aanbod een van de meest competitieve op de markt is. De leverancier is van mening dat de klant dus geen technisch of financieel nadeel geleden heeft dat de niet-betaling van haar factuur zou kunnen rechtvaardigen. De Ombudsdienst heeft de energieleverancier gewezen op het Consumentenakkoord, dat duidelijk het volgende stelt: *“De consument heeft het recht om het contract te herroepen binnen de 14 kalenderdagen volgend op de ontvangst van de bevestiging van de leverancier.”* De klagster heeft dit recht uitgeoefend en dat resulteert in de nietigheid van het contract. Als gevolg hiervan heeft de leverancier de annulering bevestigd van de energiefactuur voor een bedrag van 71,97 euro.

#### Herroepingsrecht

##### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT


De heer M. betwist het contract bij zijn leverancier omdat hij de annulering ervan binnen de vereiste tijd gevraagd heeft. Hij had immers een beter aanbod gekregen van een concurrent.

##### RESULTAAT

De leverancier heeft aangegeven dat de bevestigingsbrief verstuurd is op 15/03/2017 en dat de klant op 27/03/2017 inderdaad gevraagd heeft om zijn contract te annuleren. De persoon die de e-mail behandelde, had de nodige stappen moeten ondernemen om het contract te annuleren. De leverancier

88





heeft uiteindelijk alle facturen gecrediteerd en alle aanmaningskosten geannuleerd.

### Verkoop per telefoon

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw D. dient klacht in na een verkoop per telefoon. Zij betwist het contract en de 130 euro die ervoor gefactureerd is. Zij wenst dat contract niet en heeft er ook niets voor ondertekend.

#### RESULTAAT

Na een discussie met de leverancier geeft die aan dat er per e-mail een voorstel is overgemaakt: De klant heeft dit voorstel geopend en bevestigd door op "Klant worden" te klikken. Als gevolg van die handeling heeft de klant een verwelkomingsmail en een andere bevestigingsmail met een kopie van het contract en de voorwaarden ontvangen. De klant had 14 dagen om het contract te annuleren. Het contract is begonnen op 1/04/2017 en geëindigd op 3/04/2017. De Ombudsdienst heeft de energieleverancier erop gewezen dat de verkoop in eerste instantie per telefoon was verlopen, en heeft gevraagd of de leverancier uitdrukkelijk het akkoord had gekregen voor het verzenden van het contract per e-mail. De Ombudsdienst heeft ook gevraagd welke de verschillende stappen in de bevestiging van het contract zijn. De leverancier schrijft in vette letters "ontdek ons voorstel en word klant", terwijl het contract als bijlage bij de e-mail is gevoegd. Er is geen contractvoorstel te zien, zo blijkt ook uit de screenshots van de correspondentie. De consument vult zijn gegevens in en wordt klant zonder dat hij toegang tot het voorstel heeft gehad, merkte de Ombudsdienst op. De leverancier repliceerde dat de klant, wanneer hij akkoord gaat, per e-mail het contract met de voorwaarden en de tarieven ontvangt. Voor deze klacht heeft de energieleverancier uitzonderlijk, en zonder enige erkenning van een fout van zijnerwege, de afsluitende factuur gecrediteerd.

### Bevestiging van een contract

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant wordt telefonisch gecontacteerd door een vertegenwoordiger van een leverancier. De klant stemt ermee in dat de vertegenwoordiger een

voorstel per e-mail overmaakt waarop ze dan nog zelf kan beslissen of ze ingaat op het voorstel of niet.

De klant klikt in de e-mail op de hyperlink om de contractgegevens te bekijken en besluit om niet in te gaan op dit voorstel. Ze ontvangt echter vrijwel meteen een e-mail waarin haar contractaanvraag wordt bevestigd.

De klant betwist een contract te hebben bevestigd en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

#### RESULTAAT

De leverancier deelt mee dat de klant op de hyperlink "ja, ik word nu klant" heeft geklikt en is van mening dat het contract rechtmatig tot stand is gekomen.

Aangezien de klant ten stelligste betwist op deze link te hebben geklikt, heeft de Ombudsdienst de leverancier verwezen naar afdeling 3, artikel 62 van boek VI van het Wetboek van economisch recht, dat het volgende bepaalt:

*Het komt aan de onderneming toe het bewijs te leveren dat ze heeft voldaan aan de verplichtingen inzake de informatie aan de consument, de naleving van de termijnen, de toestemming van de consument met het sluiten van de overeenkomst en, desgevallend, met de uitvoering ervan gedurende de herroepingstermijn.*

Het feit alleen dat er automatisch door de leverancier een bevestigingsmail verstuurd wordt, toont niet noodzakelijk aan dat de klant zijn toestemming heeft gegeven voor het sluiten van de overeenkomst. Aangezien de leverancier geen bewijsdocumenten kan voorleggen die aantonen dat de consument het contract aanvaardt, heeft de Ombudsdienst verzocht om het contract te annuleren en de bijhorende facturatie te crediteren.

Uiteindelijk was de leverancier hiertoe bereid.

### Herroeping van het contract

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Op een beurs wordt een klant aangesproken door een vertegenwoordiger van een leverancier.



5

Hij beslist om een contract te tekenen bij deze leverancier.

Hij meldt dit aan zijn huidige leverancier, die hem nu ook nieuwe, voordeligere tarieven aanbiedt. Hij beslist om het contract met de nieuwe leverancier te annuleren.

De wissel naar de nieuwe leverancier wordt toch uitgevoerd en de vorige leverancier kan de levering pas na één maand opnieuw overnemen.

De klant gaat niet akkoord met het feit dat hij één maand werd overgenomen en dat hij het verbruik aan de nieuwe leverancier dient te betalen, temeer omdat deze leverancier de vaste vergoedingen voor een heel jaar aanreken in plaats van pro rata temporis. Hij dient dan ook een klacht in bij de Ombudsdienst.

#### RESULTAAT

De leverancier stelt vast dat de klant zijn contract inderdaad tijdig heeft herroepen en annuleert de facturen die werden opgemaakt.

#### **Precontractuele informatie over een promotie**

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant voert via de website van een leverancier in augustus 2015 een simulatie uit voor een nieuw energiecontract. Er wordt haar een promo toegekend van 25% op de energieprijzen als ze één jaar klant blijft.

Ze beslist hierop in te tekenen en is klant bij de leverancier van 01/10/2015 tot 01/10/2016. Bij ontvangst van haar slotafrekening stelt ze vast dat er haar een korting werd toegekend waarbij 25% van het dagverbruik wordt aangerekend aan het nachttarief. Ze gaat hier niet mee akkoord daar er haar een korting werd beloofd van 25% op de volledige energieprijzen.

Van de leverancier ontvangt ze het antwoord dat de korting zou worden toegekend op de jaarlijkse afrekening die de klant in november 2016 zou ontvangen. Vermits ze echter in oktober van leverancier is veranderd en er een slotafrekening werd

opgemaakt, heeft ze volgens de leverancier geen recht op de korting.

De klant gaat niet akkoord met de antwoorden die ze krijgt van de leverancier en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

#### RESULTAAT

De leverancier deelt aan de Ombudsdienst mee dat er op het moment dat de klant heeft ingetekend geen promotie liep om 25% korting toe te kennen op de energieprijzen.

De Ombudsdienst merkt op dat de simulatie die de klant heeft bewaard en toegevoegd in haar klacht, duidelijk vermeldt dat een korting zou worden toegekend op de volledige energieprijzen (het dagtarief én het nachttarief) alsook op de abonnementskost. De tarieven die vermeld staan op de simulatie komen eveneens overeen met de tarieven op de tariefkaart van augustus 2015.

De leverancier blijft ontkennen dat een dergelijke korting aangeboden werd op het moment dat de klant heeft ingetekend, maar is wel bereid om ze aan de klant toe te kennen.

Het dossier werd dus afgesloten met een positief resultaat.

#### **Herroeping van het contract**

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant tekent een contract bij leverancier X. Nadat zijn huidige leverancier hierover ingelicht wordt, doet die hem een beter voorstel. De klant beslist om bij zijn huidige leverancier te blijven en zijn contract bij leverancier X te annuleren. Hij doet dit binnen de herroepingstermijn van 14 kalenderdagen.

Leverancier X bevestigt aan de klant dat het contract geannuleerd wordt.

Na twee maanden ontvangt de klant toch een slotfactuur van leverancier X. Gezien hij zijn contract tijdig heeft geannuleerd en dit ook door de

91







leverancier bevestigd werd, betwist hij deze slotfactuur en dient hij klacht in bij de Ombudsdienst.

#### RESULTAAT

De leverancier deelt mee dat ondanks de melding aan de klant het contract toch geactiveerd werd. De situatie werd rechtgezet en de opgemaakte slotfactuur werd gecrediteerd waardoor de klant niets aan leverancier X dient te betalen.

#### **Precontractuele informatie over energieprijis**

##### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant vraagt op het einde van de maand oktober een contract aan bij een leverancier en ontvangt dat enkele dagen later. De klant tekent dit contract begin november en bezorgt dit terug aan de leverancier.

Vóór de aanvang van het contract neemt de klant nogmaals telefonisch contact op met de leverancier om zijn tarief te controleren. Hierbij worden hem duurdere tarieven medegedeeld dan tijdens het oorspronkelijke gesprek in oktober.

De klant gaat hier niet mee akkoord en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

#### RESULTAAT

De leverancier deelt mee dat de tarieven van november werden toegepast in plaats van deze van oktober omdat zij het contract pas in november terug hebben ontvangen.

De leverancier verontschuldigt zich voor deze vergissing. Hij past het contract aan naar de tarieven van oktober en kent een extra compensatie toe aan de klant.

#### **Energiecontract bij verhuis**

##### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer V. vult een energieovernamedocument in samen met de vorige bewoner van het pand. Hij vult online een aanvraag tot contract in bij energieleverancier X. De leverancier van de vorige bewoner, leverancier Y, stuurt een contract aan de heer V. met de vraag om dit te ondertekenen. De heer V.

doet dit niet omdat hij bij leverancier X klant wil zijn. Nadien krijgt hij echter twee voorschotfacturen van leverancier Y.

#### RESULTAAT

Leverancier Y verklaarde dat zij de levering waren gestart op naam van de heer V. op basis van het energieovernamedocument, dat zij als een getekend contract beschouwen. De Ombudsdienst weerlegde dit door te stellen dat op een energieovernamedocument letterlijk staat "Dit document is geen contract bij een energieleverancier" en dat het Consumentenakkoord bovendien bepaalt dat het ondertekenen van dergelijk document nooit kan worden aangemerkt als het aanvragen of aanvaarden van een contract. Leverancier Y annuleerde dan ook het openstaande saldo en de heer V. moest niets betalen.

#### **Facturatie van werken door de distributienetbeheerder**

##### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer S. maakt een telefonische afspraak met de distributienetbeheerder voor de buitendienststelling van een elektriciteitsmeter. Over de kosten daarvan wordt niet gesproken en voor deze werken is geen offerte vereist. Na uitvoering van de werken tekent de echtgenote van de heer S. de werkfiche, die evenmin een prijs vermeldt.

Later ontvangt de heer S. een factuur, die hij betwist.

#### RESULTAAT

De distributienetbeheerder kon niet nagaan of de kosten telefonisch werden meegedeeld. De kosten werden alleszins niet vermeld op de ondertekende werkfiche. De conclusie is dat geen schriftelijke goedkeuring verkregen werd. Op basis daarvan annuleerde de distributienetbeheerder de aange-rekende kosten.

#### **Kostenaanrekening bij opname van de meterstanden**

##### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

In 2016 stelt de distributienetbeheerder vast dat de laatste effectieve jaarlijkse meteropneming door een meteropnemer bij de heer V. reeds dateert van





5

06/09/2010. Alle volgende jaarlijkse opnames werden ofwel door de klant doorgegeven, ofwel door de meteropnemer afgelezen op een kaartje dat voor het raam hing. De distributienetbeheerder besluit om de "procedure kwade trouw meteropname" toe te passen.

De distributienetbeheerder verwittigt op 16/08/2016 de heer V. per brief dat hij voor de jaarlijkse periodieke opname van dat jaar (september 2016) de meteropnemer toegang dient te verlenen tot de meter. Op 23/08/2016 komt een meteropnemer ter plaatse, maar de heer V. is afwezig. De meteropnemer laat een afspraakkaartje na.

Op 05/09/2016 biedt de meteropnemer zich voor een tweede maal op afspraak aan. De heer V. is afwezig maar de meteropnemer kan toch de meterstand noteren van een kaartje dat ophangt.

Niettemin stuurt de distributienetbeheerder op 19/09/2016 een aangetekende brief aan de heer V. met de vraag een afspraak te maken voor de verplichte meteropneming. Daarop maakt deze laatste een afspraak en kan de meter op 14/10/2016 gezien en opgenomen worden.

De distributienetbeheerder rekent voor deze opname 81,46 euro aan, waarvoor het bedrijf zich steunt op het Technisch Reglement Distributie Elektriciteit (TRDE) van de Vlaamse overheid, meer bepaald artikel V.3.1.7 §7:

*"§7 Als het meer dan 48 maanden geleden is dat de elektriciteitsdistributienetbeheerder voor een toegangspunt zonder slimme meter met jaarlijkse meteropname fysiek een meteropname heeft kunnen uitvoeren, moet de elektriciteitsdistributienetgebruiker toegang tot de meetinrichting verlenen aan de elektriciteitsdistributienetbeheerder. De kosten die de elektriciteitsdistributienetbeheerder moet maken om toegang tot de meetinrichting te verkrijgen, worden door de elektriciteitsdistributienetgebruiker gedragen."*

#### RESULTAAT

Het Technisch Reglement laat inderdaad toe dat de distributienetbeheerder de distributienetgebruiker de kosten aanreket die hij moet maken om toegang tot de meetinrichting te verkrijgen. Dit

betekent echter nog niet dat het energiebedrijf dit in om het even welke omstandigheden kan doen. Als opdrachthoudende vereniging heeft de distributienetbeheerder met zijn klanten een relatie die in beginsel niet van contractuele, maar van reglementaire aard is. De distributienetbeheerder treedt immers op vanuit een wettelijke (decretale) opdracht, en moet daarvoor in de eerste plaats het algemeen belang voor ogen hebben. Dit betekent bijvoorbeeld dat hij bij de aanrekening van kosten steeds het doel van een reglementaire bepaling moet nastreven en zoveel mogelijk moet vermijden dat aan de klanten – in wier belang de organisatie optreedt – kosten worden aangerekend die vermeden kunnen worden.

Indien het toch de bedoeling is eventuele kosten aan te rekenen, dan had de distributienetbeheerder minstens de indruk kunnen geven dat nodeloze kosten, bijvoorbeeld ingevolge nutteloze verplaatsingen door een meteropnemer, zoveel mogelijk worden vermeden. Het energiebedrijf had ten minste kunnen vermelden dat dergelijke kosten worden gemaakt en doorgerekend. Dat is echter op geen enkel ogenblik gebeurd.

Na voorlegging van deze argumenten annuleert de distributienetbeheerder de aangerekende kosten.

## AANVULLENDE DIENSTEN EN PRODUCTEN

### Dienstencontact thermostaat

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw F. betwist de verplaatsingskosten die twee keer werden gefactureerd door de technicus die in opdracht van een energieleverancier werkt.

#### RESULTAAT

Het energiebedrijf bevestigde dat er bij mevrouw F. een eerste keer een panne is opgelost op 03/10/2017. Ze heeft een factuur ontvangen voor 30 minuten werk en voor een verplaatsing. Aangezien de technicus de juiste thermostaat niet in zijn bezit had, heeft hij een voorlopige thermostaat geplaatst. Op 25/10/2017 is hij teruggekeerd naar de klant en heeft





er een definitieve thermostaat geplaatst. Voor deze tweede tussenkomst zijn er, naast de werkuren en de kostprijs van het onderdeel, opnieuw verplaatsingskosten gefactureerd. De Ombudsdienst heeft een kopie van het onderhoudscontract opgevraagd. De energieleverancier kon geen enkel contract op papier voorleggen omdat de inschrijving uitsluitend via internet gebeurt. De Ombudsdienst heeft de leverancier eraan herinnerd dat die zich niet kan beroepen op de algemene voorwaarden als de consument niet de kans heeft gehad om ervan kennis te nemen of ze te aanvaarden. De leverancier repliceerde dat dit hier wel het geval was, maar kon dat niet bewijzen.

Het Consumentenakkoord voorziet: *“De energieleveranciers waken er over dat hun algemene en / of bijzondere contractuele voorwaarden in extenso, in meest recentelijke en bijgewerkte vorm eenvoudig consulteerbaar, downloadbaar en afdrukbaar zijn via hun commerciële website.”* De wet op de marktpraktijken voorziet trouwens ook het volgende: *“Het is eveneens verboden voor een onderneming om aan een andere persoon, zonder dat deze hierom eerst heeft verzocht, enige dienst te verlenen met het verzoek die dienst, tegen betaling van zijn prijs, te aanvaarden. (...) In geen geval is de geadresseerde verplicht de verleende dienst of het toegezonden goed te betalen noch het terug te zenden. Het feit dat de geadresseerde niet reageert op de prestatie van de dienst of de levering van het goed betekent niet dat hij er mee instemt.”*

Omdat mevrouw F. op voorhand niet op de hoogte was van de bijkomende verplaatsingskosten, heeft de Ombudsdienst gevraagd om ze te annuleren. Mevrouw F. kreeg een creditnota van 60 euro voor de bijkomende verplaatsing.

### Levering van hout

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw S. klaagt aan dat twee lege houtcontainers (elk goed voor 25 euro statiegeld) niet opgehaald worden door de energieleverancier. Die stelt haar als enige oplossing voor om opnieuw hout te bestellen, zodat de containers bij die gelegenheid meegenomen kunnen worden.

#### RESULTAAT

De leverancier heeft na een discussie ingestemd met het opstellen van een creditnota voor 25 euro en de mogelijkheid om de twee houten kisten te vernietigen en ze als brandhout te gebruiken.

## FACTURATIE

### Aanrekening van het distributietarief

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant voert een simulatie uit via de V-test van de VREG en bekijkt het voordeligste aanbod nadien nogmaals op de website van de leverancier in kwestie. Ze besluit een contract bij deze leverancier aan te gaan.

Wanneer ze haar afrekeningsfactuur ontvangt stelt ze vast dat het aangerekende bedrag beduidend hoger is dan het bedrag dat op de simulaties werd weergegeven, voor vrijwel hetzelfde verbruik.

Ze voelt zich misleid door het voordelige bedrag van de simulatie en beslist een klacht in te dienen bij de Ombudsdienst.

#### RESULTAAT

De Ombudsdienst stelde op de afrekeningsfactuur vast dat er een zeer hoge vaste distributiekost wordt aangerekend, namelijk een bedrag van 431,64 euro per kalenderjaar.

Bij het nazien bleek dat dit het tarief is voor eindafnemers met een verbruik van meer dan 150.000 kWh per jaar. Maar de klant in kwestie verbruikt jaarlijks ongeveer 13.000 kWh.

Aangezien de distributiekosten worden aangerekend door de netbeheerder, heeft de Ombudsdienst hiervoor bij hen navraag gedaan. De netbeheerder kon meedelen dat zij een tarief van 82,12 euro per kalenderjaar hebben aangerekend aan de leverancier en dat dit dus het bedrag is dat die mocht doorrekenen aan de klant.

Nadat de Ombudsdienst de leverancier hierop gewezen had, heeft die de facturatie rechtgezet waardoor de klant uiteindelijk dus 349,52 euro minder





5

diende te betalen. Het aangerekende bedrag kwam hierdoor wel ongeveer overeen met de simulatie die de klant had uitgevoerd.

### Laattijdige rechtzetting prosumentarief

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant is op 01/01/2016 veranderd van leverancier. Hij ontvangt van zijn oude leverancier een slotfactuur en betaalt die. Op 09/05/2017 ontvangt hij van zijn oude leverancier een correctienota waarbij de aanrekening van het prosumentarief wordt rechtgezet.

De klant gaat niet akkoord met deze laattijdige rechtzetting en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

#### RESULTAAT

De leverancier deelde aan de Ombudsdienst mee dat zij *“plots gegevens van de netbeheerder kunnen ontvangen van een periode in het verleden zonder enige indicatie. In het geval wanneer de afrekening al opgemaakt werd, loopt de aanrekening niet automatisch en dient er een manuele interventie te gebeuren. Vanaf 2017 is er voor deze gevallen een inhaalslag gebeurd en wordt dit systematisch opgevolgd.”*

De Ombudsdienst heeft vervolgens contact opgenomen met de netbeheerder voor meer informatie. De netbeheerder kon meedelen dat er geen aangepaste gegevens aan de leverancier werden bezorgd.

De Ombudsdienst heeft dit voorgelegd aan de leverancier en de leverancier verwezen naar artikel V.5 van het Consumentenakkoord, dat het volgende bepaalt:

*Geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende de welke de leverancier fouten inzake facturatie kan rechtzetten, tenzij deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen. In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn, zoals bepaald in de toepasselijke reglementering.*

Aangezien de correctiefactuur van 09/05/2017 niet binnen bovenvermelde termijn werd opgemaakt, heeft de Ombudsdienst de leverancier verzocht om de correctiefactuur te annuleren.

De leverancier was hiertoe bereid.

### Aanrekening energieverbruik na verhuis

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer V. meldt op 27/09/2016 aan zijn energieleverancier dat hij is verhuisd op 26/09/2016. De leverancier factureert hem echter tot 15/10/2016.

#### RESULTAAT

De leverancier startte een MOZA-procedure (Move Out Zonder Afspraak) op en liet de heer V. weten dat hij een opzegtermijn heeft van 30 dagen. De levering zou dus stoppen op 28/10/2016. Een MOZA-procedure houdt in dat de klant uitgeschreven wordt en dat men op zoek gaat naar de nieuwe bewoner of eigenaar. Op 16/10/2016 meldde de nieuwe bewoner zich en daarom stopte de leverancier van de heer V. de levering en facturatie op 15/10/2016. De Ombudsdienst wees de leverancier op het Consumentenakkoord. Hierin staat dat, wanneer een consument zijn verhuis uiterlijk 30 kalenderdagen na de verhuisdatum aan de leverancier meldt, die de aanrekening van het energieverbruik in de vorige woning stopt vanaf de verhuisdatum. Het Energiebesluit van de Vlaamse overheid stelt bovendien dat alle energiekosten vanaf de verhuisdatum ten laste van de nieuwe bewoner of van de eigenaar komen. De Ombudsdienst vroeg dus aan de leverancier om de facturatie na de verhuisdatum te crediteren. De leverancier stemde hiermee in.

### Onregelmatige factuur na verhuis

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer S. ontvangt communicatie van een gerechtsdeurwaarder omtrent een achterstallige factuur van de distributienetbeheerder. Toen hij op 01/07/2015 was verhuisd, had hij dat aan zijn leverancier gemeld aan de hand van een energieovernamedocument. Dat was enkel door hemzelf ondertekend aangezien hij de eigenaar niet

95





kon bereiken. Buiten zijn medeweten was er op 01/12/2015 een nieuw energieovernamedocument opgemaakt met de naam van de heer S. en met een handtekening die niet de zijne was, maar wellicht van de eigenaar.

#### RESULTAAT

Bij het onderzoeken van de klacht kwam aan het licht dat de distributienetbeheerder bovendien een regularisatieformulier van de eigenaar had ontvangen dat ondertekend leek door de heer S. Na controle van de handtekening op een kopie van het identiteitsbewijs en andere documenten, bleek dat ook de handtekening op het regularisatieformulier niet van de heer S. was. De distributienetbeheerder heeft de facturatie op naam van de heer S. ten bedrage van 539,88 euro gecrediteerd. De heer S. heeft tegen de eigenaar klacht neergelegd bij de politie wegens schrijftvervalsing.

#### **Laattijdige facturatie door leverancier**

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer M. ontvangt op 02/02/2017 een factuur voor het verbruik van 30/09/2014 tot 01/09/2015. Hij betwist op 03/03/2017 deze invordering per aangezekend schrijven. Hij doet dit op basis van artikel 2272 van het Burgerlijk Wetboek en het arrest van 8 januari 2015 van het Hof van Cassatie, waarin de verjaringstermijn van 1 jaar werd goedgekeurd. De betwisting was nog steeds niet beantwoord toen de heer M. klacht indiende bij de Ombudsdienst voor Energie op 07/04/2017.

#### RESULTAAT

De verjaringstermijn van 1 jaar was in dit klachten-dossier niet van toepassing. Het Hof van Cassatie trok deze verjaringstermijn van 1 jaar immers niet door naar alle energiefacturatie. Integendeel, het Hof bevestigde dat de vijfjarige termijn van toepassing blijft wanneer de schuldvordering is vastgesteld in een geschrift (zoals een geldig ondertekend contract.) Daarnaast heeft de wetgever de vijfjarige verjaringstermijn opnieuw bevestigd in de wet van 6 juli 2017 "houdende vereenvoudiging, harmonisering, informatisering en modernisering van bepalingen van burgerlijke recht en van

burgerlijk procesrecht alsook van het notariaat, en houdende diverse bepalingen inzake justitie" (art. 48, over artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek, BS 24 juli 2017). De leverancier erkende echter dat de facturatie anderhalf jaar te laat werd opgemaakt. Als tegemoetkoming toonde de leverancier zich bereid de helft van het openstaande saldo kwijt te schelden en kende zo een commerciële tegemoetkoming toe van 176,8 euro.

#### **Facturatie van werken door de distributienetbeheerder**

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer B. laat zijn tweevoudige elektriciteitsmeter door een enkelvoudige vervangen. Van de distributienetbeheerder ontvangt hij een offerte die hij kort daarop ondertekent. Wanneer hij na de uitvoering de factuur ontvangt, betwist hij die. Nadat hij vruchteloos bij het energiebedrijf heeft aangeklopt, dient hij bij de Ombudsdienst klacht in.

#### RESULTAAT

Na indiening van de klacht onderwierp de distributienetbeheerder de factuur aan een grondiger onderzoek en stelde daarbij vast dat de correcte tarieven wel waren toegepast, maar dat er niettemin fouten werden gemaakt. Zo werd in de offerte aan de klant gevraagd zelf een 25S60 kast te voorzien (en daarvoor de kosten te dragen) én werd hem in dezelfde offerte een kast aangerekend. Bijgevolg stelde de distributienetbeheerder een nieuwe factuur op waarin de prijs van de meterkast werd weggelaten. Bovendien is gebleken dat men op de factuur een btw-tarief van 21% had gehanteerd. De nieuwe factuur werd, na invulling van een btw-aanvraag, aan een tarief van 6% opgemaakt.

#### **Laattijdige rechtzetting van een factuur**

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer P. betwist bij zijn energieleverancier een rechtzettingfactuur van 24/08/2016 voor een bedrag van 11,28 euro. Het betreft de correctie van de distributiekosten, en de factuur bevat ook incassokosten voor een bedrag van 15 euro. De distributiekosten werden in de aanvankelijke factuur van







5

20/07/2015 inderdaad foutief gefactureerd (0,00008 €/kWh in plaats van 0,000842 €/kWh).

#### RESULTAAT

Aangezien de rechtzetting van 24/08/2016 meer dan een jaar na de vervalddag van de aanvankelijke factuur van 20/07/2015 is gebeurd, heeft de leverancier de rechtzettingfactuur en de administratieve kosten gecrediteerd voor een totaalbedrag van 26,28 euro. Die annulering stemt overeen met artikel VI.5. van het Consumentenakkoord, dat bevestigt dat het energiebedrijf geen clause met een termijn van meer dan twaalf maanden mag voorzien voor het rechtzetten van een fout in de facturatie.

#### **Laattijdige factuur**

##### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer B. ontvangt na een overstap naar een andere leverancier een afsluitende factuur. Hij betaalt die. Veertien maanden later geeft de oude leverancier aan dat de kosten voor de huur van de meter en de distributiekosten niet gefactureerd werden door een computerprobleem. Om die reden wordt er een nieuwe factuur verstuurd naar de heer B.

#### RESULTAAT

De Ombudsdienst heeft de energieleverancier erop gewezen dat die rechtzetting te laat is gebeurd. Het Consumentenakkoord bepaalt inderdaad het volgende:

*“Hiertoe verbinden de leveranciers er zich toe:*

*5. Geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende de welke de energieleverancier fouten inzake facturatie kan rechtzetten, tenzij deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen. In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn, zoals vastgelegd in de toepasselijke reglementering.”*

De leverancier repliceerde dat dit volgens hem geen rechtzetting van eerder gefactureerde elementen was, maar een toevoeging van elementen die gefactureerd waren door een derde partij, nl. de netbeheerder. De leverancier legde uit dat het

Technisch Reglement twee jaar tijd voorziet om gegevens die gebonden zijn aan de derde partij te factureren. De termijn van twee jaar waarnaar de leverancier hier verwees, is van toepassing bij een rechtzetting van de meterstanden. De distributienetbeheerder deelde mee dat er geen metergegevens waren rechtgezet en dat er dus ook geen enkele rechtzetting naar de leverancier verzonden was. Dit artikel van het Technisch Reglement was dus niet van toepassing. De Ombudsdienst heeft er bij de leverancier op aangedrongen om het Consumentenakkoord na te leven. De leverancier heeft uiteindelijk de rechtzetting, die het voorwerp van de klacht vormde, geannuleerd.

#### **Verjaring van verbruik zonder contract**

##### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een OCMW-kantoor betwist verbruikskosten die de distributienetbeheerder van hen vordert. Het gaat om verbruik dat niet gefactureerd werd door een energieleverancier.

#### RESULTAAT

Volgens de netbeheerder werd de meter als inactief beschouwd in de databank. Van 2008 tot 2012 is er verbruik geweest zonder dat hiervoor een contract afgesloten was bij een energieleverancier. De factuur werd geannuleerd aangezien het verbruik verjaard was.

#### **PRIJZEN/TARIEVEN**

##### **Forfaitaire vaste vergoeding**


##### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De woning van een klant werd verkocht op 17/11/2016. Op de slotfactuur die hij van zijn leverancier ontvangt, stelt hij vast dat er hem een vaste vergoeding wordt aangerekend van 69,95 euro voor elektriciteit en 59,96 euro voor aardgas voor de periode van 01/10/2016 tot 01/10/2017.

De klant betwist deze vaste vergoedingen gezien hij slechts klant is gebleven tot 17/11/2016.

97





Hij dient een klacht in bij de Ombudsdienst aangezien de leverancier niet bereid is om de vaste vergoedingen pro rata temporis aan te rekenen.

#### RESULTAAT

Of het aanrekenen van de vaste vergoeding bij de beëindiging van een energiecontract wettelijk mag, staat sowieso ter discussie. Los daarvan heeft de Ombudsdienst aan de leverancier de vraag gesteld hoe de klant de aangerekende kost van de vaste vergoeding had kunnen vermijden. Consumenten kunnen bij de verkoop/verhuis de verhuisdatum niet altijd kiezen in functie van de looptijd van hun energiecontract.

Op basis hiervan was de leverancier bereid om tegemoet te komen aan de klacht en werden de vaste vergoedingen ten bedrage van 129,91 euro gecrediteerd.

#### **Wijziging van de forfaitaire vaste vergoeding**

##### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant heeft al sinds 01/08/2012 een contract bij een leverancier. Hij merkt later op dat diezelfde leverancier een goedkoper tarief heeft en tekent hierop in. Dit tarief treedt in werking op 01/01/2016. De vaste vergoeding bij dit nieuwe tarief bedraagt 34,23 euro per jaar, tegenover 62,68 euro voordien.

De klant schrijft zich vervolgens in op een groepsaankoop die gewonnen wordt door een andere leverancier. De overschakeling naar deze leverancier gebeurt op 01/01/2017.

Op de slotfactuur van zijn vorige leverancier stelt de klant vast dat er hem een vaste vergoeding wordt aangerekend voor een periode van 01/08/2016 tot 01/08/2017.

Hij betwist deze vaste vergoeding omdat hij maar klant is gebleven tot 01/01/2017.

#### RESULTAAT

De leverancier deelde mee dat de vaste vergoeding al sinds de contracthernieuwing van 01/08/2015 forfaitair wordt aangerekend.

Hij rekende daarom voor de periode van 01/08/2015 tot 01/08/2016 een vaste vergoeding van 62,68 euro aan (het oude tarief), en voor de periode van 01/08/2016 tot 01/08/2017 (afrekeningsfactuur van oktober 2017) een vaste vergoeding van 34,23 euro (het nieuwe tarief).

De leverancier liet ook weten dat de periodes duidelijk vermeld staan op de afrekeningsfacturen.

De Ombudsdienst heeft de leverancier erop gewezen dat de jaarlijkse einddatum van het contract niet 01/08 maar 01/01 is, omdat de laatste contractwijziging van 01/01/2016 dateerde. De klant moet dus op 01/01/2017 van leverancier kunnen veranderen zonder financieel nadeel te ondervinden met betrekking tot de vaste vergoeding. Dat staat los van de discussie of het aanrekenen van een vaste vergoeding bij het beëindigen van een energiecontract wettelijk is.

Het vasthouden aan 01/08 als jaarlijkse start- en einddatum voor de vaste vergoeding is een betwistbare handelswijze, die het de klant onmogelijk maakt om zonder kosten op de einddatum van zijn contract naar een andere leverancier over te stappen.

Op basis van deze argumenten was de leverancier bereid om de vaste vergoeding vanaf 01/01/2017 te crediteren.

De Ombudsdienst ging niet akkoord met dit voorstel. Er werd aan de klant immers nog steeds een vaste vergoeding van 62,68 euro aangerekend voor de periode van 01/08/2015 tot 01/08/2016, terwijl de klant een voordeliger tarief had vanaf 01/01/2016. De leverancier moest dus een herberekening doorvoeren vanaf 01/01/2016.

De leverancier was hier uiteindelijk ook toe bereid en crediteerde 36,57 euro.







5

## Prijzen en kortingen op factuur

### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Bij het aanvragen van een contract heeft een klant bijkomende informatie gevraagd aan een energieleverancier over de tarieven die worden aangerekend en de kortingen die worden toegekend.

De klant ging akkoord met de voorgestelde prijzen die hem ook per mail werden bevestigd.

Bij het ontvangen van zijn slotafrekening stelt de klant echter vast dat andere tarieven worden toegepast en dat geen korting wordt toegekend. Aangezien hij geen gehoor krijgt bij de energieleverancier dient hij een klacht in bij de Ombudsdienst.

### RESULTAAT

De energieleverancier heeft een nieuwe slotfactuur opgemaakt en heeft daarbij de overeengekomen tarieven en kortingen toegepast.

## Sociaal tarief bij verhuis

### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer C. heeft recht op het sociaal tarief voor energie. Hij verhuist en wisselt korte tijd nadien van leverancier. Van de vorige leverancier ontvangt de heer C. een slotfactuur die zijn verbruik aan een commercieel tarief aanrekent. De oude leverancier heeft voor het nieuwe adres immers nooit een automatisch bericht ontvangen dat de heer C. gerechtigd zou zijn om het gunstigere sociaal tarief te krijgen.

### RESULTAAT

Reeds sedert juli 2009 wordt het sociaal tarief in principe automatisch toegekend. Dat gebeurt op grond van een gegevensuitwisseling door de betrokken administraties en bedrijven, die moet toelaten na te gaan welke energiekanten recht hebben op dit tarief. De FOD Economie is belast met de organisatie daarvan en maakt daarvoor gebruik van de gegevens van de Kruispuntbank van de sociale zekerheid. Anderzijds ontvangt de FOD Economie om de drie maanden de klantenbestanden van alle energieleveranciers en distributienetbeheerders, evenals de persoonsgegevens van alle burgers uit het Rijksregister van de natuurlijke personen.

Ook het adres van een klant behoort tot de persoonsgegevens die in de vergelijking worden gebruikt. Een verhuis kan dus voor gevolg hebben dat het sociaal tarief gedurende een tijd niet meer wordt toegepast. Uit het dossier van de heer C. blijkt dat een leverancierswissel kort nadien er zelfs toe kan leiden dat de oude leverancier helemaal geen bericht meer ontvangt dat de klant gerechtigd is.

In dergelijke gevallen blijft de toepassing van het sociaal tarief mogelijk op voorlegging van een attest. Via de FOD Economie bekwam de Ombudsdienst het attest van de FOD Sociale Zekerheid, Directiegeneraal Personen met een handicap, dat het recht van de heer C. op sociaal tarief voor het betrokken jaar op uw nieuwe adres aantoonde. Na voorlegging daarvan paste de oude leverancier de slotfactuur aan.

## Sociaal tarief en beschermde klant in Vlaanderen

### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. stuurt naar zijn energieleverancier een attest dat het recht op sociaal tarief staft. Het attest staat op naam van zijn vader, die van een gehandicaptenuitkering geniet, terwijl de heer D. zelf het energieleveringscontract heeft afgesloten.

Het energiebedrijf bevestigt per brief de ontvangst van het bericht dat de heer D. vanaf het volgende jaar het "statuut van beschermde klant" geniet. Maar het bedrijf laat ook weten dat het de voordelen van de sociale maximumprijs niet kan bieden en dat het leveringscontract "binnenkort automatisch wordt stopgezet".

De heer D. weet door deze brief helemaal niet meer waar hij aan toe is en dient, na vruchteloos contact met de leverancier, bij de Ombudsdienst klacht in.

### RESULTAAT

De Ombudsdienst verduidelijkt aan de heer D. dat in de Vlaamse gewestelijke energiewetgeving de term "beschermde huishoudelijke afnemer" sedert een aantal jaren synoniem is voor rechthebbende op het sociaal tarief. Tevens wordt onderstreept dat alle energieleveranciers verplicht zijn om het sociaal tarief toe te passen bij degenen die aan de





voorwaarden beantwoorden. Vooral op dat punt heeft de brief het dus mis.

Het blijkt te gaan om een kangoerewoning, die gedeeld wordt met de ouders. De gehandicapten-uitkering van de vader geeft de heer D. toegang tot het sociaal tarief. Door de specifieke woonsituatie waren de gegevens van de energiekant niet gekoppeld aan die van de rechthebbende.

Na de behandeling van de klacht paste de leverancier het sociaal tarief toe conform het attest dat daartoe werd ingediend.

#### Stilzwijgende verlenging tegen goedkoopste tarief

##### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer N. betwist de stilzwijgende contractverlenging door zijn leverancier en geeft aan dat die niet het goedkoopste tarief heeft toegepast. Volgens de heer N. bedraagt het verschil tussen het toegepaste tarief en het beste tarief ongeveer 40 euro.

##### RESULTAAT

De energieleverancier wijst erop dat hij een procedure had opgestart om de tariefkaart aan te passen, maar dat dit door een technisch incident niet lukte. Als gevolg van het recente opzeggingsverzoek van de heer N. kon de tariefkaart daarna ook niet meer gewijzigd worden. De energieleverancier was zich bewust van het veroorzaakte ongemak en heeft als commerciële geste een schadevergoeding van 20 euro aangeboden.

De heer N. heeft die aanvaard.

## BETALINGSPROBLEMEN

#### Terugbetalingen op een verkeerd rekeningnummer

##### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mijnheer P. schrijft per vergissing naar zijn energieleverancier een bedrag over dat bestemd was voor een andere begunstigde. Hij neemt contact op met zijn energieleverancier om dit recht te zetten. De leverancier stort de betaling terug, maar niet op het rekeningnummer van de klant. Wanneer mijnheer

P. hierover meer informatie vraagt, blijkt dat de leverancier alle tegoeden sinds 2011 teruggestort heeft op het verkeerde rekeningnummer. De leverancier beweert aanvankelijk dat het rekeningnummer doorgegeven werd door de klant, maar kan daar geen bewijs van voorleggen.

##### RESULTAAT

De energieleverancier schreef alsnog alle tegoeden voor een totaal bedrag van 1117,48 euro over naar het correcte rekeningnummer. Conform punt V.1.21. van het Consumentenakkoord heeft de Ombudsdienst de leverancier gevraagd om eveneens nalatigheidsintresten toe te kennen voor de laattijdige betalingen. De leverancier ging akkoord en kende een aanvullende tegemoetkoming toe van 118,71 euro.

#### Leverancier rekent beschermde afnemer inningskosten aan

##### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw N. geniet sinds oktober 2016 van het sociaal tarief. Bij controle van de facturatie stelt ze vast dat de energieleverancier haar inningskosten aanrekenet voor de verstuurdde aanmaningen. Mevrouw N., die op de hoogte is van de geldende reglementering hieromtrent, wijst de leverancier erop dat dit niet toegestaan is. De leverancier antwoordt echter telefonisch dat dit enkel het geval is voor klanten die in schuldbemiddeling zitten.

##### RESULTAAT

Conform art.5.1.4. van het Vlaamse Energiebesluit d.d. 19/11/2010 heeft de leverancier alsnog de aangerekende aanmaningskosten geannuleerd voor een totaal bedrag van 76,45 euro.

#### Afbetalingsplan

##### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw K. zit in schuldbemiddeling. Het incasso-bedrijf dat in opdracht van het energiebedrijf werkt, eist van haar een bedrag van 900,19 euro.

De leverancier weigert een afbetalingsplan over 60 maanden en stelt er één over 12 maanden voor.



5

De schuldbemiddelaar die in naam van mevrouw optreedt, wijst dit van de hand.

#### RESULTAAT

Het statuut van beschermde klant is slechts effectief als een redelijk afbetalingsplan wordt toegepast. Volgens de informatie van de netbeheerder was mevrouw K. geregistreerd als beschermde klant. Mevrouw K. had een betalingsachterstand omdat ze zich in een precare socio-economische situatie bevond. De schuldbemiddelaar stelde een budget op en werkte via een globale financiële analyse een aanvaardbaar afbetalingsplan uit. Dat was voor mevrouw K. een leefbare oplossing en voor het energiebedrijf de meest aangewezen manier om de schulden te innen. Het energiebedrijf ging akkoord. Voor het saldo werd een afbetalingsplan afgesloten met 53 schijven van 16,21 euro.

### **GEWESTELIJKE BEVOEGDHEDEN**

#### **Extrapolatie energieverbruik op basis van foutief verbruiksprofiel**

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant ontvangt een afrekeningsfactuur waarbij hem een Vlaamse bijdrage Energiefonds van 770 euro per jaar wordt aangerekend. De klant betwist dit gezien dit het tarief is voor eindafnemers met een jaarlijks verbruik van 20 MWh tot 50 MWh en hij jaarlijks minder dan 20 MWh verbruikt.

Hij vindt dat hij dus aan het tarief van categorie D – voor een verbruik van 10 MWh tot 20 MWh - aangerekend dient te worden.

#### RESULTAAT

De leverancier deelt mee dat, omdat de aangerekende verbruiksperiode korter was dan een jaar, het verbruik geëxtrapolerd werd tot een jaar. De leverancier heeft deze extrapolatie uitgevoerd aan de hand van verbruiksprofielen.

*Omdat de meterstanden van de meeste klanten niet continu opgenomen worden, maar slechts één keer per jaar bij de meteropname zijn verbruiksprofielen of SLP's nodig om te schatten hoeveel energie een*

*klant in de periode tussen twee meteropnames verbruikt per kwartier of per uur. Op die manier kan het opgemeten verbruik verspreid worden over de betreffende periode.*

Uit verder onderzoek van het dossier is echter gebleken dat de leverancier een foutief verbruiksprofiel heeft gebruikt om het jaarverbruik te berekenen. Hij is dan ook overgegaan tot terugbetaling van het te veel aangerekende bedrag van de Vlaamse bijdrage Energiefonds.

#### **Betwisting verbruik bij zonnepanelen door tussentijdse opname van de netbeheerder**

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant ontvangt van zijn leverancier een afrekeningsfactuur waarbij hij meer dan 200 euro moet bijbetalen. Gezien hij zonnepanelen heeft, is hij verbaasd over dit bij te betalen bedrag. De eindmeterstand op 16/10/2016 op zijn afrekening is namelijk lager dan zijn beginmeterstand op 29/10/2015. Hij heeft dus meer elektriciteit opgewekt dan hij verbruikt heeft.

Bij het nazien van zijn factuur stelt hij vast dat zijn afrekening is opgesplitst in 2 periodes: van 29/10/2015 tot 19/02/2016 en van 19/02/2016 tot 16/10/2016. Voor de eerste periode wordt er hem een verbruik aangerekend van 656 kWh.

De klant heeft geen idee waarom er een meterstand werd geregistreerd in februari 2016 en betwist het verbruik dat voor deze periode wordt aangerekend.

#### RESULTAAT

De netbeheerder deelt mee dat een technicus de meterstand op 19/02/2016 heeft genoteerd in het kader van elektriciteitswerken die in de straat van de klant werden uitgevoerd. De netbeheerder heeft deze meterstand louter ter informatie doorgegeven aan de leverancier en had niet verwacht dat de leverancier hier rekening mee zou houden in zijn facturatie.

De netbeheerder is overgegaan tot aanpassing van deze meterstand zodat de klant uiteindelijk geen nadeel heeft ondervonden van deze tussentijdse opname.

101



5 VOORBELDEN

ACTIVITEITENVERSLAG 2017





### Onterechte aanrekening prosumentarief

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant merkt op zijn afrekening dat hij een prosumentarief betaalt terwijl hij geen zonnepanelen heeft. De vorige eigenaar van het huis bezat ook het pand ernaast. Daar zijn wel zonnepanelen aanwezig, en die waren verbonden met beide huizen. Bij de aankoop van het huis werden de zonnepanelen ontkoppeld van het huis van de klant.

De leverancier van de klant verwijst hem door naar de netbeheerder. Omdat de klager vindt dat een oplossing te lang uitblijft dient hij klacht in bij de Ombudsdienst.

#### RESULTAAT

De netbeheerder heeft het onterecht aangerekende prosumentarief teruggedraaid. De leverancier heeft correctiefacturen opgemaakt waarop het prosumentarief niet meer wordt aangerekend.

### Verkeerde aanrekening van het prosumentarief

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een klant verandert van leverancier en ontvangt een slotfactuur van zijn vorige leverancier. Na enkele maanden krijgt hij van diezelfde leverancier het bericht dat er een correctiefactuur opgemaakt zal worden. De leverancier heeft van de netbeheerder namelijk een bericht gekregen dat de klant een installatie van zonnepanelen zou hebben van 10 kVA in plaats van 5 kVA. De leverancier stuurt hem vervolgens een correctiefactuur van 449,35 euro.

De klant betwist dat hij een installatie van 10 kVA heeft. Aangezien een oplossing met de distributienetbeheerder en de leverancier uitblijft, dient hij een klacht in bij de Ombudsdienst.

#### RESULTAAT

De netbeheerder liet weten dat in hun systeem genoteerd stond dat de klant een omvormer had met een maximum vermogen van 10 kVA. Die fout was ontstaan door een dubbele aanmelding. Na

controle heeft de netbeheerder dit aangepast naar 5 kVA en ook de leverancier werd hiervan ingelicht. De leverancier kon vervolgens overgaan tot annullering van de factuur van 449,35 euro.

### Gewestelijke procedure voor de plaatsing van een vermogensbegrenzer

#### OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer B. betwist de plaatsing van een vermogensbegrenzer en geeft aan dat hij nooit op de hoogte is gebracht van de invoering van die procedure.

#### RESULTAAT

De energieleverancier beweerde dat hij in overeenstemming met de Brusselse energiewetgeving had gehandeld en dat de heer B. meerdere aanmaningen ontvangen had. Er was een brief verstuurd naar de klager. De procedure voor de plaatsing van de vermogensbegrenzer was op 27/05/2016 verzonden naar aanleiding van het nieuwe onbetaalde saldo. De Ombudsdienst heeft de verschillende aanmaningen en ingebrekestellingen onderzocht en heeft contact opgenomen met de energieleverancier. De aanmaningen en ingebrekestellingen hadden niet met dezelfde facturen te maken. Bij de aanmaning van 27/05/2016 ging het om een factuur waarvoor nooit een ingebrekestelling was gedaan.

De wetgeving stelt:

*“In geval van niet-betaling binnen de 7 dagen die volgen op de verzending van een ingebrekestelling, kan de leverancier aan de distributienetbeheerder vragen om een vermogensbegrenzer te plaatsen.”*

De aanvraag om plaatsing van een vermogensbegrenzer strookte bijgevolg niet met de geldende wetgeving en de Ombudsdienst heeft daarop gewezen. De energieleverancier heeft de volledige aanmaningskosten, in totaal 55 euro, terugbetaald.





# Samenvattingen van aanbevelingen



De Ombudsdienst probeert voor de geschillen zo vaak mogelijk tot minnelijke schikkingen te komen. In sommige gevallen lukt dit echter niet en dan worden er aanbevelingen opgesteld. Die formuleert de Ombudsdienst wanneer een geschil gegrond is en uit de juridische en feitelijke elementen van het dossier blijkt dat een rechtmatige of billijke oplossing voor het geschil mogelijk is.

In 2017 heeft de Ombudsdienst in totaal 85 aanbevelingen opgesteld. Die hadden betrekking op de volgende onderwerpen:

- aanrekening vaste vergoeding als (verdoken) verbrekingsvergoeding (62 aanbevelingen waarvan 59 gericht aan ESSENT, 1 aan OCTA+, 1 aan MEGA en 1 aan ELEXYS)
- facturatieproblemen (5 aanbevelingen waarvan 4 gericht aan ENGIE ELECTRABEL en 1 aan SIBELGA)
- verhuizen (4 aanbevelingen gericht aan ENGIE ELECTRABEL)
- tarief voor verbruik zonder contract in Brussel (3 aanbevelingen gericht aan de distributienetbeheerder SIBELGA)
- verkooppraktijken (3 aanbevelingen waarvan 2 gericht aan LUMINUS en 1 aan ENGIE ELECTRABEL)
- contractuele voorwaarden en/of precontractuele informatie (2 aanbevelingen waarvan 1 gericht aan E.ON en 1 aan ESSENT)
- sociaal tarief (2 aanbevelingen gericht aan ENGIE ELECTRABEL)
- rechtzetting metergegevens (2 aanbevelingen gericht aan distributienetbeheerder SIBELGA)
- gratis elektriciteit in Vlaanderen (1 aanbeveling gericht aan ENGIE ELECTRABEL)

- opzegging contract/drop (1 aanbeveling gericht aan LAMPIRIS).

## → GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

### CONTRACTUELE VOORWAARDEN

#### Betwisting online-energiecontract

##### OMSCHRIJVING

Een klant betwist dat zij een contract heeft aangegaan bij LUMINUS. Ze is van mening dat ze nooit een contract heeft ondertekend en betwist de facturen die LUMINUS opmaakt.



#### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

LUMINUS weigert de energiefacturen te crediteren.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

LUMINUS heeft aan de Ombudsdienst een contract bezorgd dat volgens hen door de klant gehandtekend is.

De Ombudsdienst heeft niet de politionele bevoegdheid of wettelijke onderzoeksmacht om na te gaan of de handtekening op het contract daadwerkelijk tot de klant behoort en kan hieromtrent dan ook geen uitspraak doen.

De Ombudsdienst stelt wel vast dat het contract onregelmatigheden bevat en niet op rechtmatige wijze tot stand is gekomen.

Het Consumentenakkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” bepaalt het volgende:

*“De verkopen aan de consument gesloten buiten de verkoopruimten moeten het voorwerp uitmaken van een schriftelijk en ondertekend contract. De verkoper overhandigt de consument een origineel en duidelijk leesbaar exemplaar van het door beide partijen ondertekend contract.*”





*De leverancier bevestigt naderhand het contract via een aan de consument persoonlijk gericht schrijven of, mits voorafgaande en uitdrukkelijke instemming van de consument, via een andere duurzame drager.*

*De bevestiging vermeldt, onverminderd de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, op een heldere en duidelijke manier:*

- de datum en de plaats van de sluiting van het contract,
- de identificatie van het gekozen product/ tariefformule,
- de prijsfiche, de te betalen prijs zoals die geldt op dat ogenblik,
- de overeengekomen betalingswijze,
- voor contracten met variabele prijs, de parameterformule en de waarde van de parameters bij aangaan van de overeenkomst,
- de looptijd van het contract,
- de vermelding van de EAN-Code,
- de vooropgestelde begindatum en voor contracten van bepaalde duur de einddatum of de looptijd van de overeenkomst,
- de contactgegevens indien de consument een klacht heeft,
- de mogelijkheid en wijze van herroeping.

*De bevestiging bevat tevens een kopie van het door de leverancier ondertekend contract, met inbegrip van de algemene en eventuele bijzondere voorwaarden. De consument kan op eenvoudig verzoek een kopie ontvangen van het door hem ondertekend contract. Indien hij daarmee akkoord gaat, kan deze kopie hem wordt bezorgd via een andere duurzame drager.*

*De consument heeft recht om binnen de 14 kalenderdagen te verzaken aan de overeenkomst na ontvangst van de bevestiging van de leverancier.”*

In de bevestigingsbrief die LUMINUS verstuurde, werden de onderlijnde elementen niet medegedeeld.

De Ombudsdienst heeft LUMINUS dan ook aanbevolen om het contract te annuleren en de opgemaakte facturen te crediteren.

#### ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

LUMINUS heeft niet gereageerd binnen de termijn van 30 kalenderdagen. Zoals in de aanbeveling beschreven staat, wordt LUMINUS geacht akkoord te gaan met de aanbeveling.

LUMINUS heeft vervolgens de opgemaakte facturen gecrediteerd.

## VERANDERING VAN LEVERANCIER

### Vaste vergoeding

#### OMSCHRIJVING

De heer D. heeft beslist om zijn abonnement op te zeggen op 11 mei 2016 omdat de tussentijdse bedragen te hoog waren en de leverancier hieraan niets wilde veranderen. Hij heeft de slotfactuur ontvangen op 19 mei. De heer D. betwist de aanmaningskosten die gefactureerd zijn, evenals de jaarlijkse vergoeding. Hij vindt die vergoeding (45 euro excl. btw) buitensporig omdat hij slechts 57 dagen geabonneerd was.

#### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

OCTA+ is van mening dat het bedrag van het voorschot redelijk was, aangezien dit bedrag berekend was op basis van de raming van de distributienetbeheerder. De boetes wegens niet-betaling van de factuur zijn bijgevolg wel degelijk gerechtvaardigd.

Volgens OCTA+ interpreteert de klant de vergoeding niet juist, en het bedrijf geeft aan dat geen enkele wetgeving de verplichting inhoudt om de jaarlijkse vergoeding te berekenen op basis van het aantal dagen en niet op basis van het aantal begonnen jaren.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

In verband met de gefactureerde aanmaningskosten heeft de Ombudsdienst rekening gehouden met het feit dat de heer D. het bedrag van het voorschot betwist sinds 25 april 2016 en dat er hem geen enkele toelichting bij de berekeningswijze toegestuurd werd zoals voorzien in het Akkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” (VI, 12°):

*“Bij de vaststelling van het bedrag van de voorschotten en bij elke wijziging van dit bedrag, desgevallend*







*per type energie, verschaffen de energieleveranciers aan de consument een verduidelijking van de berekeningswijze, vooraleer dit voorschotbedrag effectief wordt aangerekend.*

*Wanneer de energieleverancier niet of slechts ten dele ingaat op de vraag van de consument tot herziening van een voorschot, motiveert hij zijn beslissing aan de hand van de gehanteerde berekeningswijze.”*

Bijgevolg mag er overeenkomstig het Akkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” geen enkele kost worden gefactureerd voor een geponde klacht (VIII):

*“Indien de klacht over een factuur gegrond is of nog onderzocht moet worden, wordt de invordering door de energieleverancier van de uitstaande en betwiste bedragen onmiddellijk na ontvangst van de klacht opgeschort. Het antwoord van de leverancier aan de consument maakt hiervan duidelijk melding.*

*Het antwoord vermeldt duidelijk het niet betwiste bedrag en de datum waartegen dit moet worden betaald door de consument. Op geen enkele manier mogen kosten in rekening worden gebracht voor de afhandeling van klachten.”*

Met betrekking tot de vaste vergoeding is de Ombudsdienst van mening dat het factureren van die vaste vergoeding een verkapt vorm van verbrekingsvergoeding is, ongeacht de naam van die vergoedingen of de manier waarop ze worden gecommuniceerd, vastgelegd in de contractuele voorwaarden of aangerekend op de slotfactuur.

Artikel 18 § 2/3 van de wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt is duidelijk op dat vlak:

*“De huishoudelijke afnemer of de K.M.O. heeft het recht een overeenkomst, zowel van bepaalde duur als van onbepaalde duur, voor de continue levering van elektriciteit op elk ogenblik te beëindigen mits een opzegtermijn van één maand wordt nageleefd. Elk contractueel beding dat afbreuk doet aan dit recht, is van rechtswege nietig.*

*De leverancier waarmee de huishoudelijke afnemer of de K.M.O. een overeenkomst tot continue levering van elektriciteit sluit, wordt verondersteld gemandateerd te zijn om het recht bedoeld in het eerste lid uit te oefenen, tenzij uitdrukkelijke, andersluidende overeenkomst.*

*Wanneer de huishoudelijke afnemer of de K.M.O. gebruik maakt van het recht dat hem wordt toegekend krachtens het eerste lid, mag hem hiervoor geen enkele vergoeding in rekening worden gebracht.”* (onderlijning door de Ombudsdienst voor Energie)

Deze handelspraktijk is bijgevolg in strijd met de wet. De verbrekingsvergoedingen die consumenten en kmo's vroeger verschuldigd waren, zijn afgeschaft om ervoor te zorgen dat een klant sneller en eenvoudiger van leverancier kan veranderen.

Het aanrekenen van een vaste vergoeding per begonnen leveringsjaar voert opnieuw een financiële rem in op het veranderen van energieleverancier. Die vergoeding doet de consument immers aarzelen om een nieuw aanbod te aanvaarden omdat hij in elk geval een vaste vergoeding voor een volledig jaar zal moeten betalen aan de oude leverancier.

Indien de klant bij een overstap naar een andere leverancier geen nadeel wil lijden, kan hij die overstap dus uitsluitend maken op de vervalddag van zijn contract. Anders zal hij een deel van de vaste vergoeding moeten betalen voor een periode waarin hij geen klant is. Bovendien zal hij voor die periode mogelijkerwijze opnieuw een vaste vergoeding moeten betalen aan zijn nieuwe energieleverancier.

Gelet op al deze elementen heeft de Ombudsdienst aanbevolen om de vaste vergoeding die aangerekend is voor het jaar 2016 te crediteren en pro rata temporis te herberekenen voor de periode van 15/03/16 tot 10/05/16. Anderzijds hebben we aanbevolen om geen enkele kost aan te rekenen aangezien de klacht van de heer D. gegrond is.





#### ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

OCTA+ heeft beslist om de aanbeveling te volgen en er is een creditnota naar de heer D. gestuurd voor de jaarlijkse vergoeding en voor de aanmaningskosten.

#### **Vaste vergoeding**

#### OMSCHRIJVING

Mevrouw S. betwist haar factuur omdat de overeenkomst op 88 dagen betrekking heeft en omdat haar een vaste vergoeding voor 350 dagen wordt aangerekend. Ze beschouwt dat als een boete en weigert die te betalen.

#### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Volgens MEGA moest mevrouw S. voorafgaand aan de intekening de tarieffiches raadplegen waarop duidelijk vermeld staat: *“De vergoeding wordt bepaald op basis van de looptijd van de overeenkomst en wordt betaald per begonnen jaar.”*

Mevrouw S. moest zich akkoord verklaren met de verkoop- en tariefvoorwaarden.

Voor een maximale transparantie kan men die verkoop- en tariefvoorwaarden online raadplegen in een pop-upvenster als men op een link klikt. Door dit voorstel aan te vinken, heeft mevrouw S. de tariefvoorwaarden aanvaard, en daarin staat duidelijk: *“De vergoeding wordt bepaald op basis van de looptijd van de overeenkomst en wordt betaald per begonnen jaar.”*

Mevrouw S. heeft op 11/12/2014 een bevestiging van het contract ontvangen waar de tariefvoorwaarden ook bijgevoegd waren als bijlage en waarop opnieuw vermeld stond: *“De vergoeding wordt bepaald op basis van de looptijd van de overeenkomst en wordt betaald per begonnen jaar.”*

De factuur is volledig correct. Het dossier van mevrouw S. werd dan ook overgemaakt aan het kantoor van meester B.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is van mening dat het factureren van de vaste vergoeding een verkapte vorm van

verbrekingsvergoeding is, ongeacht de naam van die vergoedingen of de manier waarop ze worden gecommuniceerd, vastgelegd in de contractuele voorwaarden of aangerekend op de slotfactuur.

Artikel 18 § 2/3 van de wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt is duidelijk op dat vlak:

*“De huishoudelijke afnemer of de K.M.O. heeft het recht een overeenkomst, zowel van bepaalde duur als van onbepaalde duur, voor de continue levering van elektriciteit op elk ogenblik te beëindigen mits een opzegtermijn van één maand wordt nageleefd.*

*Elk contractueel beding dat afbreuk doet aan dit recht, is van rechtswege nietig.*

*De leverancier waarmee de huishoudelijke afnemer of de K.M.O. een overeenkomst tot continue levering van elektriciteit sluit, wordt verondersteld gemandateerd te zijn om het recht bedoeld in het eerste lid uit te oefenen, tenzij uitdrukkelijke, andersluidende overeenkomst.*

*Wanneer de huishoudelijke afnemer of de K.M.O. gebruik maakt van het recht dat hem wordt toegekend krachtens het eerste lid, mag hem hiervoor geen enkele vergoeding in rekening worden gebracht.”* (onderlijning door de Ombudsdienst voor Energie)

Deze handelspraktijk is bijgevolg in strijd met de wet. De verbrekingsvergoedingen die consumenten en kmo's vroeger verschuldigd waren, zijn afgeschaft om ervoor te zorgen dat een klant sneller en eenvoudiger van leverancier kan veranderen.

Het aanrekenen van een vaste vergoeding per begonnen leveringsjaar voert opnieuw een financiële rem in op het veranderen van energieleverancier. Die vergoeding doet de consument immers aarzelen om een nieuw aanbod te aanvaarden omdat hij in elk geval een vaste vergoeding voor een volledig jaar zal moeten betalen aan de oude leverancier.

Indien de klant bij een overstap naar een andere leverancier geen nadeel wil lijden, kan hij die overstap dus uitsluitend maken op de vervalddag van zijn contract.







6

Anders zal hij een deel van de vaste vergoeding moeten betalen voor een periode waarin hij geen klant is. Bovendien zal hij voor die periode mogelijk opnieuw een vaste vergoeding moeten betalen aan zijn nieuwe energieleverancier.

Gelet op al deze elementen heeft de Ombudsdienst aanbevolen om de vaste vergoeding die aangerekend is voor het jaar 2016 te crediteren en pro rata temporis te herberekenen voor de periode van 17 februari 2016 tot 14 mei 2016.

#### ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

De Ombudsdienst heeft geen antwoord van het energiebedrijf ontvangen.

#### COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft aangegeven dat het antwoord op onze aanbeveling binnen de 30 kalenderdagen gegeven zou moeten worden.

Na het verstrijken van deze termijn gaan we ervan uit dat het bedrijf impliciet akkoord gaat met de aanbeveling.

De leverancier, de firma MEGA, heeft uiteindelijk contact met ons opgenomen om te melden dat er een slotfactuur met een pro rata temporis van de vaste vergoeding verstuurd was naar de klant.

## → GEDEELTELIJK GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

### PRIJZEN/TARIEVEN

#### Forfaitaire aanrekening van de vaste vergoeding

##### OMSCHRIJVING

Bij het veranderen van leverancier ontvangt een professionele klant een slotfactuur van ELEXYS.

Bij nazicht van deze slotfactuur stelt hij vast dat de vaste vergoedingen die bij de aanvang van het contract en voor de volledige contractduur, zijnde tot 31/12/2017, werden betaald, niet verrekend werden op

deze slotafrekening. Aangezien de klant bij ELEXYS slechts klant is gebleven van 01/01/2015 tot 01/09/2015, vindt hij dat de vaste vergoeding maar tot deze datum aangerekend mag worden. Daarom dient hij een klacht in bij de Ombudsdienst.

#### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ELEXYS is, ook na de bemiddelingspoging door de Ombudsdienst, niet bereid om de te veel aangerekende vaste vergoeding te crediteren.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is van mening dat het aanrekenen van zo'n vaste vergoeding een (verdoken) vorm van verbrekingsvergoeding is, ongeacht de benaming ervan, de wijze waarop deze vergoedingen worden gecommuniceerd, vastgesteld in de contractuele voorwaarden of aangerekend op de slotfactuur.

Artikel 18 §2/3 van de wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt is duidelijk en niet vatbaar voor interpretatie:

*“De huishoudelijke afnemer of de K.M.O. heeft het recht een overeenkomst, zowel van bepaalde duur als van onbepaalde duur, voor de continue levering van elektriciteit op elk ogenblik te beëindigen mits een opzegtermijn van één maand wordt nageleefd.*

*Elk contractueel beding dat afbreuk doet aan dit recht, is van rechtswege nietig.*

*De leverancier waarmee de huishoudelijke afnemer of de K.M.O. een overeenkomst tot continue levering van elektriciteit sluit, wordt verondersteld gemandateerd te zijn om het recht bedoeld in het eerste lid uit te oefenen, tenzij uitdrukkelijke, andersluidende overeenkomst.*

*Wanneer de huishoudelijke afnemer of de K.M.O. gebruik maakt van het recht dat hem wordt toegekend krachtens het eerste lid, mag hem hiervoor geen enkele vergoeding in rekening worden gebracht.”* (onderlijning door de Ombudsdienst voor Energie)

Een gelijkkluidende bepaling is opgenomen in artikel 15/5bis, §1/3 van de Gaswet. Deze bepalingen zijn van



dwingend recht. Er kan dus niet van worden afgeweken bij contractuele clausule in de algemene of bijzondere voorwaarden of in een akkoord aangegaan door de energiebedrijven. Dat kan evenmin als er in dergelijke clausules niet uitdrukkelijk sprake van een vergoeding wegens beëindiging van de overeenkomst, maar als die vergoeding de facto wel hetzelfde effect heeft.

De Ombudsdienst stelt dus vast dat deze marktpraktijk indruist tegen de wet. De verbrekingsvergoedingen bij consumenten en kmo's werden immers afgeschafte opdat eindafnemers sneller en eenvoudiger van leverancier kunnen veranderen.

Het aanrekenen van een vaste vergoeding per gestart leveringsjaar zorgt opnieuw voor een financiële drempel bij het veranderen van energieleverancier. Als een klant hoe dan ook de vaste vergoeding voor een volledig jaar moet betalen, remt dit hem af om voor het verstrijken van het jaar in te gaan op een interessant voorstel van een andere leverancier.

Om geen enkel nadeel te ondervinden bij een leverancierswissel, kan de klant dus enkel overstappen op de einddatum van zijn contract. Zo niet moet hij een deel vaste vergoeding betalen voor een periode waarin hij geen klant is. Bovendien dient hij eventueel een vaste vergoeding voor deze periode opnieuw te betalen aan zijn nieuwe energieleverancier.

De Ombudsdienst heeft ELEXYS dan ook aanbevolen om de aangerekende vaste vergoedingen te crediteren en pro rata temporis aan te rekenen voor de periode dat de klant was aangesloten was bij ELEXYS.

#### ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

De aanrekening van een vaste vergoeding werd volgens ELEXYS contractueel afgesproken en bij aanvang van het contract aangerekend. Deze werkwijze is volledig conform de wet. Dit is in geen geval een verbrekingsvergoeding daar dit wordt aangerekend bij aanvang van het contract.

ELEXYS stelt wel vast dat de klant onmiddellijk voor 3 jaar de vaste vergoeding heeft betaald en is bereid deze zoals contractueel bepaald op jaarbasis aan te rekenen. De klant is gedurende 1 jaar klant geweest,

dus wordt er 66,66 €/jaar aangerekend en wordt de rest gecrediteerd.

## → NIET GEVOLGD DOOR HET ENERGIEBEDRIJF

### METERGEGEVENS

#### Rechtzetting van meterstanden

##### OMSCHRIJVING

De bestuurder van NV R. betwist het bedrag (111.371 euro) dat de energieleverancier van het bedrijf vordert na een rechtzetting van het verbruik gedurende een periode van vier jaar.

##### STANDPUNT VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

De distributienetbeheerder SIBELGA heeft vastgesteld dat er bij de jaarlijkse meterstandopname geen rekening is gehouden met de zogenaamde facturatieconstante.

Bij elke opname van de meterstand was men een lees- of conversiecoëfficiënt van 10 vergeten. Het daadwerkelijke verbruik van de NV R. was dus tien keer groter dan het verbruik dat gefactureerd was door de leverancier.

Daarom werd het verbruik rechtgezet op 09/01/2015. De gecorrigeerde periode liep van 16/02/2011 tot 30/12/2014.

Het verbruik dat gefactureerd werd van februari 2008 tot april 2014 bedroeg 76.714kWh overdag en 45.189 kWh 's nachts. Het daadwerkelijke verbruik was echter 767.140 kWh overdag en 451.890 kWh 's nachts.

Op 8 oktober 2014 verstuurde SIBELGA een brief om aan te kondigen dat de verbruiksgegevens rechtgezet zouden worden.

Volgens SIBELGA is artikel 245 van het Technisch Reglement Elektriciteit (TRE) in dit dossier niet van toepassing. Dat artikel heeft betrekking op rechtzettingen van de gegevens van metingen en op de facturatie die eruit resulteert. Hier waren de gegevens





van de metingen strikt gezien correct. Alleen de omzetting van deze gegevens op het ogenblik van de facturatie moest worden rechtgezet.

Het staat buiten kijf dat het verbruik van de NV R. overdag 767.140 kWh en 's nachts 451.890 kWh bedroeg. Er is geen enkele rechtvaardiging om SIBELGA als distributienetbeheerder en alle Brusselse consumenten te laten opdraaien voor het verbruik van de NV R. De NV R. moest als professioneel bedrijf weten dat het verbruik dat haar gefactureerd werd abnormaal lager was dan haar reële verbruik.

Het feit dat SIBELGA krachtens artikel 179, § 1 van het TRE "verantwoordelijk is voor de kwaliteit en de betrouwbaarheid van de metingen", versterkt de positie van SIBELGA in dit dossier. Deze bepaling houdt vanzelfsprekend niet in dat SIBELGA moet instaan voor alle gevolgen van een facturatie die niet overeenstemt met het daadwerkelijke verbruik.

Tot slot kan er geen sprake zijn van enige fout vanwege SIBELGA want dat bedrijf heeft geen enkele wettelijke of reglementaire bepaling geschonden. Bovendien kan elke distributienetbeheerder, rekening houdend met het aantal meters en de uiteenlopende situaties waarin deze zich bevinden, ervoor kiezen om bij een bepaalde klant geen conversiecoëfficiënt toe te passen.

Als men SIBELGA in deze zaak een fout kan toeschrijven - en SIBELGA ontkent dat dit het geval is - mag die fout in elk geval nooit tot gevolg hebben dat de NV R. een kwijtschelding krijgt van facturen die overeenstemmen met het daadwerkelijke verbruik sinds februari 2008.

SIBELGA en de NV R. zijn uiteindelijk overeengekomen dat de rechtzetting beperkt zou worden tot een periode van vier jaar.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst oordeelde dat er geen bewijs is wat betreft het akkoord van de NV R. omtrent de rechtzetting voor 4 jaar. Er bestaat een brief waarin dit akkoord vermeld wordt, maar die brief is geen bewijs dat er een akkoord is gesloten. Hij werd ook

niet ondertekend door de heer H. (afgevaardigd bestuurder van de NV R.).

Bovendien bevestigde meester S. dat er is vergaderd, maar dat er geen akkoord tot stand is gekomen met de NV R.

De Ombudsdienst is van mening dat artikel 245 van het TRE van toepassing is op de rechtzetting in kwestie. Dat reglement bepaalt:

*"Een eventuele rechtzetting van de meetgegevens en van de facturatie die daarvan het gevolg is, zal, tenzij er sprake is van kwade trouw, maximaal slaan op de periode van twee jaar die voorafgaat aan de laatste opname van de meterstand."*

De Ombudsdienst baseert zich tevens op het advies dat BRUGEL in dit dossier gegeven heeft:

*"De correctie van de leescoëfficiënt valt onder de toepassing van artikel 245 van het TR elektriciteit omdat de wijziging ervan in een rechtzetting van de meetgegevens resulteert. Met de meetgegevens die uitgelezen worden uit een meter die uitgerust is met TI en waarbij er een leescoëfficiënt toegepast moet worden, kan men de hoeveelheden elektriciteit die van het net zijn gehaald, slechts factureren als die gegevens op voorhand vermenigvuldigd zijn met een leescoëfficiënt".*

Tot slot moet de distributienetbeheerder zijn activiteiten krachtens artikel 4 van het TRE uitoefenen in het voordeel van de gebruikers van het netwerk. Hij mag geen handeling stellen die een bijkomende last of kost kan veroorzaken voor die gebruikers (en hij mag ook geen handelingen verzuimen die zo'n bijkomende last of kost kunnen voorkomen). De distributienetbeheerder moet maatregelen nemen die redelijk zijn om het nadeel voor de gebruiker van het net te beperken.

Gelet op al deze elementen heeft de Ombudsdienst de toepassing van artikel 245 van het Technisch Reglement en dus de rechtzetting van de laatste twee jaren (van april 2012 tot april 2014) aanbevolen.





#### ANTWOORD VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

De distributienetbeheerder SIBELGA is niet ingegaan op deze aanbeveling en heeft de verschillende elementen die reeds meegedeeld waren, bevestigd.

#### COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Het antwoord van SIBELGA bevat geen enkel element op basis waarvan de Ombudsdienst zijn standpunt kon wijzigen. Zelfs het advies van de energieregulator BRUGEL werd niet gevolgd. De zaak kan nog steeds aanhangig gemaakt worden bij de bevoegde gerechtelijke overheden.

## VERHUIS

### Verhuismelding

#### OMSCHRIJVING

Mijnheer V. verhuist eind februari 2016 uit zijn woonst en zegt het contract tijdig op. Hij heeft geen nieuw contract nodig op zijn nieuw adres aangezien dit inbegrepen is in de huurprijs. ENGIE ELECTRABEL blijft voorschotten factureren tot juli 2016 en maakt vervolgens op 7/08/2016 een slotfactuur op voor het verbruik tot 5/06/2016.

#### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Meteen na de melding van de verhuis heeft ENGIE ELECTRABEL per mail contact opgenomen met de klant om informatie te bekomen die noodzakelijk zou zijn voor het stopzetten van het contract: de overnamedatum, de klantnummer of de adresgegevens, de gegevens van de nieuwe huurder en/of de gegevens van de eigenaar. ENGIE ELECTRABEL ontving deze informatie niet en de klant verstuurde pas op 12/09/2016 een bericht (als antwoord op een aanmaning). Hij meldde daarbij dat hij de domiciliëring had stopgezet omdat hij nog steeds facturen ontving.

Omdat ENGIE ELECTRABEL pas op 4/08/2016 een melding ontving van een nieuwe inwoner, had de leverancier naar eigen zeggen toen pas genoeg informatie om de klant met terugwerkende kracht op 5/06/2016 uit te schrijven.

ENGIE ELECTRABEL baseert zich op artikel IV.2.2.5. van het Technisch Reglement. Dat stelt dat de klant

op moment dat hij het toegangspunt verlaat onderstaande gegevens moet overmaken:

- de datum waarop hij het toegangspunt verlaat of verlaten heeft;
- de meterstand of meterstanden vastgesteld door de netgebruiker op die datum;
- de naam en contactgegevens van de eventuele elektriciteitsdistributienetgebruiker of van de eigenaar van het gebouw of de installatie waaraan het toegangspunt verbonden is.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft de leverancier gevraagd om het gefactureerde verbruik tussen 31/01/2016 en 5/06/2016 te crediteren. De Ombudsdienst nam daarbij volgende elementen in overweging:

- 1) Mijnheer V. heeft op 1/02/2016 contact opgenomen met ENGIE ELECTRABEL met de vermelding dat de facturatie stopgezet moet worden vanaf 31/01/2016 en maakte hierbij zowel de eindmeterstanden als het nieuwe correspondentieadres over aan ENGIE ELECTRABEL.
- 2) ENGIE ELECTRABEL heeft de facturatie niet stopgezet omdat mijnheer V. niet antwoordde op de vraag wie de nieuwe inwoner zou zijn of wie de eigenaar was van het pand.
- 3) Het Vlaams Energiebesluit stelt dat vanaf de verhuisdatum van de oude bewoner alle kosten veroorzaakt door de levering van elektriciteit of aardgas ten laste vallen van de nieuwe bewoner of eigenaar in afwachting van de nieuwe bewoner;
- 4) Het akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" stelt dat de leverancier de aanrekening aan de consument van het energieverbruik in zijn vorige woning vanaf de verhuisdatum stopzet als de verhuis uiterlijk 30 kalenderdagen na de verhuisdatum is gemeld.
- 5) De VREG (Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt) moedigde weliswaar de inspanningen aan die de leverancier leverde om alle gegevens te bekomen, maar voegde hieraan toe







dat de leverancier te ver gaat als hij weigert om de facturatie stop te zetten bij gebrek aan gegevens over de nieuwe bewoner of eigenaar. Zo blokkeert de leverancier het marktproces.

#### ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENGIE ELECTRABEL ging niet akkoord met het standpunt en blijft hiervoor verwijzen naar art. IV.2.2.5. van het Technisch Reglement van de Vlaamse overheid. Daarnaast had mijnheer V. volgens ENGIE ELECTRABEL niet gereageerd op de vraag voor meer informatie, waardoor ENGIE ELECTRABEL de stopzetting niet onmiddellijk wou uitvoeren.

#### COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

ENGIE ELECTRABEL negeert met dit antwoord ook het standpunt van de Vlaamse energieregulator VREG in deze zaak. De VREG stelde immers dat het een brug te ver is om bij het ontbreken van gegevens van de nieuwe bewoner/eigenaar te weigeren om het leveringscontract te beëindigen en het marktproces te blokkeren.

#### **Melding van overlijden**

#### OMSCHRIJVING

De schoonbroer van de heer M. is overleden op 23/01/2015. ENGIE ELECTRABEL wordt hiervan op de hoogte gebracht aan de hand van de overlijdensakte. Op 10/06/2015 stuurt de heer M. een brief naar ENGIE ELECTRABEL omtrent de ontruiming en afsluiting van het huis. ENGIE ELECTRABEL stelt dat ze pas een eindafrekening kunnen opmaken na ontvangst van de meterstanden. Daarop meldt de heer M. dat er nergens in huis een meter te vinden is. Enkel de verantwoordelijke van het gebouw zou een sleutel hebben van de kelder waar de meters zich bevinden.

#### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ENGIE ELECTRABEL verwijst naar het Consumentenakkoord waarin staat dat de leverancier de aanrekening stopt wanneer de consument binnen de 30 kalenderdagen na de verhuisdatum de verhuismelding doet. Bij het opmaken van de slotafrekening gebruikt de leverancier de meterstanden die de consument hem bezorgt. Op 30/06/2015 werd de invorderingsprocedure betreffende de plaatsing van

een vermogensbegrenzer opgestart. Na ontvangst van de klacht heeft ENGIE ELECTRABEL deze procedure stopgezet. Nadat de heer M. aan ENGIE ELECTRABEL bevestigde dat hij geen toegang tot de meter kon krijgen, werd de MOZA-procedure opgestart. Daardoor eindigde de levering op 30/09/2015.

In zijn opmerkingen op de schikking geeft de heer M. aan niet akkoord te gaan met het standpunt van ENGIE ELECTRABEL. Hij wenst maar het verbruik tot juni 2015 te betalen naar aanleiding van de brief die hij op 10/06/2015 stuurde naar ENGIE ELECTRABEL. Opnieuw verwijst ENGIE ELECTRABEL naar het Consumentenakkoord en het bedrijf stelt dat het de facturatie niet zal aanpassen.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft volgende elementen in overweging genomen:

- 1) De schoonbroer van klager is overleden op 23/01/2015;
- 2) De heer M. heeft het overlijden van zijn schoonbroer gemeld aan ENGIE ELECTRABEL per brief op 23/02/2015;
- 3) ENGIE ELECTRABEL heeft de heer M. op 12/06/2015 (toen de heer M. contact opnam met ENGIE ELECTRABEL) gemeld dat ze de facturatie enkel kunnen stopzetten na ontvangst van de eindmeterstanden;
- 4) ENGIE ELECTRABEL verwijst naar artikel IV. 2 en 3 uit het Consumentenakkoord waarin staat dat de leverancier de aanrekening vanaf de verhuisdatum stopt wanneer de verhuismelding door de consument gebeurt binnen de 30 kalenderdagen na de verhuizing. Indien dit na deze datum gebeurt, stopt de leverancier de aanrekening de dag na de verhuismelding. Bij het opmaken van de slotafrekening gebruikt de leverancier de meterstanden die de consumenten hem bezorgen;
- 5) ENGIE ELECTRABEL had een MOZA moeten opstarten op basis van de verhuismelding







zonder meterstanden en gegevens van de nieuwe bewoner/eigenaar;

- 6) De distributienetbeheerder is bevoegd om bij een MOZA-procedure de meterstanden te schatten wanneer die niet door de vertrekkende netgebruiker worden doorgegeven (artikel 249 van het Technisch Reglement);
- 7) De distributienetbeheerder is bevoegd om bij een MOZA-procedure op zoek te gaan naar de verantwoordelijke netgebruiker om een leveringscontract aan te gaan (artikel 173 §1 van het Technisch Reglement en artikels 25sexies en 20quater van de Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en de Ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest);
- 8) Het Consumentenakkoord stelt dat de aanrekening door de leverancier stopt op de dag na de verhuismelding wanneer de verhuismelding door de consument aan de leverancier niet binnen de 30 kalenderdagen na de verhuisdatum werd gedaan;
- 9) ENGIE ELECTRABEL was dus verplicht om de facturatie stop te zetten op 24/02/2015, één dag na de verhuismelding op 23/02/2015;
- 10) Ook het standpunt van Brusselse energieregulator BRUGEL houdt in dat de distributienetbeheerder een schatting van de eindmeterstand moet doen;
- 11) De meterstanden van 24/02/2015 werden werkelijk opgenomen (niet geschat) door SIBELGA.

De Ombudsdienst heeft daarom aanbevolen dat ENGIE ELECTRABEL het aangerekende verbruik voor de periode van 24/02/2015 tot 30/09/2015 crediteert (creditering van 1757 kWh aan dagtarief en 2391 kWh aan nachttarief).

#### ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENGIE ELECTRABEL ging niet akkoord om het verbruik voor de periode van 24/02/2015 tot 30/09/2015 te crediteren en gaf dezelfde argumenten mee als in het eerdere standpunt.

#### COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

ENGIE ELECTRABEL negeert met dit antwoord ook het standpunt van de Brusselse energieregulator BRUGEL in deze zaak. De regulator stelt dat het aan de distributienetbeheerder is om op zoek te gaan naar de nieuwe bewoner of eigenaar wanneer er zich op een aansluitingspunt geen nieuwe bewoner of eigenaar aanmeldt bij een energieleverancier. Bovendien is het volgens BRUGEL aan de distributienetbeheerder om een meterstand te schatten indien er op de verhuisdatum geen meteropname is doorgegeven.

## PRIJZEN/TARIEVEN

### Fraudetarief voor verbruik zonder contract

#### OMSCHRIJVING

De bvba M. betwist via haar raadsman een factuur van distributienetbeheerder SIBELGA ten bedrage van 94.118,35 euro voor de periode van 10/03/2009 tot 23/04/2015. De bvba ontkent dat er met de meter(standen) bedrog is gepleegd.

#### STANDPUNT VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER

SIBELGA wijst er via zijn raadsman op dat er is vastgesteld dat de verbruiksgegevens vanaf de meteropname van 28/03/2003 incoherent zijn. De personeelsleden die de gewone jaarlijkse meteropnames uitvoeren, zijn niet opgeleid voor het constateren van fraude. Alleen sommige gespecialiseerde technici zijn hiertoe in staat. Dat is waarom de fraude pas kon worden vastgesteld tijdens hun bezoek ter plaatse op 24/04/2015.

SIBELGA heeft als distributienetbeheerder een reglementair geregelde verbintenis met de bvba M.

De forfaitaire vergoeding van 10% is gebaseerd op de algemene voorwaarden vermeld op de keerzijde van alle facturen van SIBELGA. SIBELGA eist deze vergoeding systematisch wanneer de factuur niet vrijwillig





wordt betaald en het dossier als betwiste zaak wordt doorgegeven aan een raadsman. Deze vergoeding heeft immers als doel de inningskosten ten gevolge van de niet-betaling te dekken.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt vast dat voor de periode van 10/03/2009 tot 23/04/2015 een elektriciteitsverbruik is gefactureerd aan de bvba M. op basis van het tarief "verhoogd tarief verbruikte energie op een toegangspunt, wanneer er inbreuk is op de integriteit van de meetuitrusting" voor een bedrag van 94.118,35 euro en dat een forfaitaire vergoeding van 10% (9.411,84 euro) is gefactureerd.

Wat de fraude met de meetuitrusting betreft, merkt de Ombudsdienst op dat de meterstanden sinds 2005 elk jaar zijn opgenomen door SIBELGA en dat de verbruiksgegevens sinds de meteropname van 28/03/2003 niet coherent zijn. De technici (experts inzake fraude) zijn echter pas op 24/04/2015 opgetreden, dus meer dan twaalf jaar nadat de verbruiksinoherentie was vastgesteld. Op basis van de artikels 4 en 264 van het Technisch Reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en de toegang tot dit net, oordeelt de Ombudsdienst dat de termijn van twee jaarlijkse periodes moet worden toegepast.

De Ombudsdienst is dan ook van mening dat het de taak van de distributienetbeheerder is om afzonderlijk en op basis van bewezen feiten te controleren of het verbruik zonder contract plaatsgevonden heeft om er illegaal voordeel uit te behalen ten nadele van de distributienetbeheerder. Het opzettelijke karakter van het onregelmatige gebruik moet aangetoond worden.

De Ombudsdienst heeft ook in aanmerking genomen dat de distributienetbeheerder SIBELGA via zijn raadsman fraude heeft ingeroepen om het tarief te wettigen dat BRUGEL omschrijft als "verhoogde tarief verbruikte energie op een toegangspunt, wanneer er inbreuk is op de integriteit van de meetuitrusting". Wanneer de distributienetbeheerder SIBELGA dit tarief dus uitbreidt tot een definitie van fraude, is het aan hem om de fraude aan te tonen. De "inbreuk op de integriteit van de meetuitrusting", door de raadsman

van SIBELGA als fraude beschouwd, is echter niet vastgesteld noch aangetoond, en het toe te passen tarief is dus het gebruikelijke tarief.

De Ombudsdienst heeft ook rekening gehouden met het advies van de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen over de reglementen van de distributienetbeheerders van 26 november 2014. Dat stelt:

*"Of de verhouding nu als contractueel dan wel reglementair wordt bestempeld op grond van de Belgische opvatting over wat nu al dan niet kenmerkend is voor een 'overeenkomst', doet dus in principe niet af aan de toetsing aan de regelen inzake onrechtmatige bedingen conform de betekenis die hieraan gegeven moet worden, in casu in het kader van het begrip "overeenkomst" en het toepassingsgebied van de richtlijn 1993/13/EG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten."*

Artikel VI. 83, 17° van het Wetboek van Economisch Recht stelt bovendien dat: "zijn in elk geval onrechtmatig, de bedingen en voorwaarden of de combinaties van bedingen en voorwaarden die ertoe strekken het bedrag vast te leggen van de vergoeding verschuldigd door de consument die zijn verplichtingen niet nakomt, zonder in een gelijkwaardige vergoeding te voorzien ten laste van de onderneming die in gebreke blijft." De Ombudsdienst merkt op dat de algemene voorwaarden, die op de keerzijde van de factuur vermeld staan, geen melding maken van een vergoeding in het voordeel van de consument.

Het forfait van 652 euro zou conform de door de energieregulator BRUGEL goedgekeurde tarieven zijn als fraude is bewezen, maar de door SIBELGA ingeroepen fraude is is vastgesteld noch aangetoond.

Op basis van al deze elementen heeft de Ombudsdienst het volgende aanbevolen: de facturatie voor de periode van 8/03/2013 tot 23/04/2015 (periode van twee jaar) tegen het gebruikelijke tarief, de annulering van de kosten voor de vaststelling van fraude (652 euro) en ten slotte de annulering van de forfaitaire vergoeding van 10% (9.411,84 euro), aangezien deze laatste een onrechtmatig beding is.





#### ANTWOORD VAN DE DISTRIBUTIENETBEHEERDER SIBELGA ziet geen reden om de aanbeveling te volgen.

Volgens SIBELGA bevestigt het geheel van elementen - de manipulatie van de zegels, het lage karakter van het verbruik en de overschrijding van het telwerk (= meter die omgekeerd draait) - dat er wel degelijk inbreuk gepleegd is op "de integriteit van de meetinrichting" zoals bedoeld door artikel 6 en 219 van het Technisch Reglement van 2014.

Er is dus geen reden om het gebruikelijke tarief toe te passen maar wel het in dergelijke gevallen toegepaste en voorziene tarief.

De bvba M. is geen consument maar een rechtspersoon die handelt voor doeleinden die kaderen binnen haar commerciële activiteit.

Wat artikel 264 van het Technisch Reglement van 2014 betreft, roept SIBELGA in dat het de factuur opgemaakt heeft in zijn hoedanigheid van distributienetbeheerder en niet vanwege een vraag om rechtzetting vanwege de netgebruiker. Die heeft nooit de door zijn leverancier gebruikte meterstanden betwist in het kader van de facturatie. Deze meterstanden waren gunstig voor bvba M. aangezien ze niet het reële verbruik weerspiegelden.

#### **Sociaal tarief bij collectieve verwarmingssystemen**

##### OMSCHRIJVING

Ook in 2017 werden, net zoals de vorige jaren, aanbevelingen in verband met het recht op sociaal tarief bij collectieve verwarmingssystemen opgesteld.

De twee aanbevelingen hadden betrekking op energiekanten die huurder zijn van een woning die in huur wordt gegeven door een sociale huisvestingsmaatschappij. Telkens ging het om een appartementsgebouw waarvan de verwarming met aardgas plaatsvindt door middel van een collectieve installatie (ook wel "Collective Heating Management" of "CHM" genoemd). Krachtens de vigerende regelgeving hebben deze huurders recht op het sociaal tarief.

In beide gevallen werd het collectieve verwarmingssysteem beheerd door ENGIE ELECTRABEL, dat ook het verbruik factureert. Met de huurders werd een "contract voor de dienst CHM" gesloten dat met betrekking tot het sociaal tarief de volgende clausule bevat.

##### *"3.2. Voordeel sociaal tarief*

*Indien u een huurder bent die een woongelegenheden betreft in een appartementsgebouw dat in huur wordt gegeven voor sociale doeleinden door een sociale huisvestingsmaatschappij hebt u conform artikel 2, C van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 recht op de toepassing van het voordeel sociaal tarief. Electrabel verrekent dit voordeel, zoals goedgekeurd door de CREG, op uw verbruiksfactuur."*

In de facturen van ENGIE ELECTRABEL wordt in deze situatie inderdaad een voordeel sociaal tarief toegekend. Daarbij wordt telkens ook een bedrag "vaste vergoeding" aangerekend. Niettemin bepaalt de wet uitdrukkelijk dat de sociale maximumprijzen "geen enkel forfaitair bedrag of vergoeding" mogen omvatten (artikel 15/10, §2, eerste lid van de wet van 12 april 1965 "betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen"; dat principe wordt herhaald in artikel 11 van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 "houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van aardgas aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie").

##### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ENGIE ELECTRABEL verantwoordt deze handelwijze als volgt.

*"Aangezien Electrabel onder het Collective Heating Management-systeem ("CHM") warmte levert en geen gas kan het "sociaal tarief" niet worden toegepast. Daarom heeft Electrabel overigens in overleg met de CREG een regeling uitgewerkt waarbij aan klanten die in een sociale huisvestingsmaatschappij wonen en die dus normaal recht zouden hebben op het sociaal tarief voor aardgas een "sociale korting" wordt toegestaan op de CHM prijs.*







*Wat de vaste vergoeding betreft bevestigen we inderdaad dat artikel 11 van het MB van 30 maart 2007 niet van toepassing is op CHM, nu het niet om de levering van aardgas aan een eindklant gaat. In artikel 3.1 van het Contract CHM wordt duidelijk melding gemaakt van deze vaste vergoeding. De dienst CHM brengt een deel eigen kosten met zich mee (zoals uitlezen meters via Siemens en individuele facturatie) die niet in de proportionele term zijn begrepen. Vandaar dat deze kosten via een vaste vergoeding worden aangerekend."*

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

Essentieel in de redenering van ENGIE ELECTRABEL is bijgevolg dat het bij collectieve verwarmingssystemen om een levering van warmte en niet van gas zou gaan.

De Ombudsdienst herinnert echter aan de formulering van het recht op sociaal tarief bij collectieve verwarmingssystemen (artikel 2.C van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 "houdende vaststelling van sociale maximumprijzen voor de levering van aardgas aan de beschermde residentiële klanten met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie"):

*"C. Het sociale tarief is van toepassing op huurders die een woongelegenheden betrekken in appartementsgebouwen waarvan de verwarming met aardgas plaats vindt door middel van een collectieve installatie, wanneer de woningen in huur zijn gegeven voor sociale doeleinden door een sociale huisvestingsmaatschappij."*

Uit die tekst blijkt dat voor de toepassing ervan geen sprake moet zijn van een rechtstreekse levering van aardgas aan de eindverbruiker, maar wel van collectieve verwarmingsinstallaties met aardgas. ENGIE ELECTRABEL voert dus vruchteloos aan dat de bepalingen van het ministerieel besluit van 30 maart 2007 niet van toepassing zouden zijn op de door het bedrijf beheerde collectieve verwarmingssystemen. De interpretatie door ENGIE ELECTRABEL zou overigens aan het artikel 2.C iedere betekenis ontnemen. Uit het ministerieel besluit kan men geenszins afleiden dat de regelgever een onderscheid heeft willen maken tussen levering van gas en levering van warmte uit een collectief systeem op gas, integendeel zelfs.

In beide gevallen waarin tot een aanbeveling werd overgegaan, was voldaan aan de toepassingsvoorwaarden van het sociaal tarief bij collectieve verwarmingssystemen in appartementsgebouwen. Daarbij moet men voor ogen houden dat de zonet geciteerde bepaling van dwingend recht is, wat voor gevolg heeft dat daarvan niet bij overeenkomst of ingevolge een goedkeuring door een regulerende instantie kan worden afgeweken. De vermelding van een jaarlijkse vaste vergoeding in de contractvoorwaarden of tariefkaarten kan evenmin enig gevolg hebben.

De Ombudsdienst formuleerde de aanbeveling telkens als volgt:

*"Electrabel herziet de facturen ingevolge de verwarming door een collectief verwarmingssysteem op gas van het appartement van de heer/mevrouw x in die zin dat geen enkele forfaitair bedrag of vaste vergoeding meer wordt aangerekend."*

#### ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENGIE ELECTRABEL verwierp de aanbevelingen, met herneming van de eerder uiteengezette argumenten.

#### COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelde ook de federale energieregulator CREG in kennis van de inhoud van deze aanbevelingen. Ook de regulator huldigt de opvatting dat het bij Collective Heating Management om de levering van warmte en niet van aardgas gaat. Verder wees de CREG erop dat "de individuele facturering van de klanten die in dergelijke gebouwen leven, een bijkomende kost inhoudt tegenover de directe facturering aan de sociale huisvestingsmaatschappij." Sommige sociale huisvestingsmaatschappijen besteden de facturering uit aan een derde partij in plaats van hier zelf voor te zorgen. De kost die hiermee gepaard gaat, lijkt op het eerste zicht redelijk, ook al heeft de CREG de kosten die de dienst CHM met zich meebrengt niet kunnen verifiëren. We stellen wel vast dat dit vastrecht 27 euro/jaar (90 euro in plaats van 117 euro) lager ligt dan bij het gewone CHM-tarief.





## FACTURATIE

### Vergoeding bij laattijdige facturatie

#### OMSCHRIJVING

De Ombudsdienst wordt soms geconfronteerd met gevallen waarbij een energieleverancier pas zeer laattijdig het verbruik factureert. Bovendien gaat het dan vaak om het verbruik over een periode die aanzienlijk langer is dan een jaar. Over de eventuele fout die aan de basis daarvan ligt, bestaat doorgaans geen betwisting, wel over het gevolg dat aan dergelijke onregelmatige facturering moet worden gekoppeld. Het nadeel voor de betrokken klant kan immers aanzienlijk zijn.

Zo ontving mevrouw M. een slotafrekening van 6/10/2014 van ENGIE ELECTRABEL ten bedrage van 3877,63 euro. Die afrekening had betrekking op het verbruik van 1/09/2009 tot 4/12/2011 (826 dagen). Gedurende de aangerekende verbruiksperiode werd geen enkele tussentijdse factuur gestuurd.

#### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ENGIE ELECTRABEL erkende dat de slotfactuur "wegens een intern probleem" laattijdig werd opgemaakt. Het bedrijf was bereid om voor de aanrekening niet meer dan vijf jaar terug in de tijd te gaan, waardoor het verschuldigd blijvende saldo nog 2.711,04 euro bedroeg.

ENGIE ELECTRABEL stelde, als commerciële tegemoetkoming, een korting van 10% op het nog verschuldigde saldo voor. Mevrouw M. verwierp echter dit voorstel.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst ging uit van de vaststelling dat ENGIE ELECTRABEL met betrekking tot de facturering fouten heeft gemaakt, wat door het bedrijf overigens wordt erkend. Dit betekent dat het bedrijf moet instaan voor de schade die door deze fout werd veroorzaakt.

We mogen aannemen dat de laattijdige facturering tot een nadeel voor de klant leidt. Dit nadeel is weliswaar doorgaans moeilijk te berekenen, maar is wel zeker en moet bijgevolg worden vergoed. De algemene voorwaarden van ENGIE ELECTRABEL bieden daartoe weinig houvast, behoudens dan de aanvaarding van

het principe dat bij materiële schade die voortvloeit uit een fout een forfaitaire schadeloosstelling wordt toegepast.

Het bedrag van de forfaitaire vergoeding moet zo veel mogelijk het bedrag van de schade benaderen dat door de benadeelde kan zijn geleden. Volgens de Ombudsdienst moet in het geval van de laattijdige facturering aan mevrouw M. rekening worden gehouden met onder meer:

- het uitblijven van tussentijdse facturen, waardoor mevrouw M. het voordeel van de spreiding van de energiekosten verloren heeft;
- het uitblijven van regelmatige afrekeningsfacturen, die een cumulatie van energiekosten heeft veroorzaakt;
- het feit dat de laattijdigheid van de uiteindelijke slotafrekening geleid heeft tot een verschuldigd saldo van 2.711,04 euro, wat aanzienlijk meer is dan een modaal maandinkomen en zich voegt bij de op dat ogenblik lopende energiekosten en andere gezinsuitgaven;
- het verlies, ingevolge de laattijdige facturering, van het door de technische reglementen gewaarborgde recht om de verbruiksgegevens waarop de factuur is gebaseerd, te betwisten.

De Ombudsdienst meent dan ook dat een halvering van de aldus geaccumuleerde energieschulden al een redelijkere oplossing lijkt om de situatie van mevrouw M. enigszins te herstellen.

Verder stelt de Ombudsdienst vast dat de betwisting van de factuur het gevolg is van een inbreuk door ENGIE ELECTRABEL op zijn contractuele verplichtingen, waardoor het bijgevolg ook niet past om de sanctie van de nalatigheidsintresten toe te passen op de benadeelde partij ten voordele van de partij die de contractuele inbreuk beging.

De Ombudsdienst formuleerde zijn aanbeveling dan ook als volgt:

*"Electrabel kent aan mevrouw M. een schadeloosstelling toe ten bedrage van 50% van het openstaand*







saldo van 2.711.04 euro en ziet af van de invordering van nalatigheidssintresten.”

#### ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER EN COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

ENGIE ELECTRABEL verwierp de aanbeveling en stelde in zijn antwoord dat het bedrijf bij laattijdige facturering het recht heeft om 10 jaar terug in de tijd te gaan. “Vanuit commercieel oogpunt heeft ENGIE ELECTRABEL de gewoonte om die termijn van 10 jaar te beperken tot 5 jaar.” De vijfjarige verjaringstermijn bedoeld in 2277 van het Burgerlijk Wetboek zou dan slechts beginnen lopen vanaf de vervaldatum van de factuur in kwestie.

Die redenering, die voor energieschulden een dubbele termijn vooropstelt (10 jaar voor de opstelling van de factuur en 5 jaar voor de invordering van diezelfde factuur) lijkt nogal vreemd volgens de Ombudsdienst en vindt geen steun in wetgeving of rechtspraak.

Verder stelde ENGIE ELECTRABEL dat de laattijdige facturatie niet tot gevolg kan hebben dat de vordering volledig vervalt. Dit wordt in de aanbeveling ook niet gevraagd. De verwijzing naar de helft van het factuurbedrag betreft overigens geen verval van de vordering, maar wel een manier om het bedrag van de schadeloosstelling forfaitair te begroten.

Tenslotte verwees ENGIE ELECTRABEL naar het feit dat een commerciële tegemoetkoming van 10% werd aangeboden, maar liet wel na om aan te tonen dat het om een realistischere vaststelling van de forfaitaire schadeloosstelling zou gaan.

#### **Verjaring van de energiefactuur**

##### OMSCHRIJVING

De heer V. betwist een factuur die hij op 31/05/2010 ontvangen heeft en die betrekking heeft op de periode van 19/09/2009 tot 3/01/2010. Hij woonde immers niet meer op het betrokken adres sinds eind juli 2009.

De heer V. roept een verjaringstermijn van één jaar in.

##### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Volgens ENGIE ELECTRABEL heeft de heer V. op 13/07/2009 contact opgenomen om informatie te krijgen in verband met zijn verhuizing.

Op 24/07/2009 deelde de heer V. de afsluitende meterstanden mee.

De meegedeelde meterstanden vormden echter een probleem omdat op dit leveringspunt geen enkele meteropname gebeurd was sinds 2004.

Op 25/02/2010 werd een “leaving customer switch” voor de vertrekkende klant opgestart, maar die werd geweigerd door de distributienetbeheerder. Op 01/03/2010 werd dan een tweede “leaving customer switch” opgestart.

Dan startte men een MOZA-procedure op. Die werd op 11/06/2010 stopgezet door een “Moving in” van een intrekende klant.

Volgens ENGIE ELECTRABEL is de klant aansprakelijk voor het verbruik op zijn leveringspunt en moet hij de verplichtingen uit zijn contract naleven.

De heer V. had betrouwbare en duidelijke informatie moeten meedelen die nodig was om zijn contract te kunnen afsluiten overeenkomstig punt 3 van paragraaf IV. Verhuizing in deze gedragscode: *“Om de slotfactuur van de vroegere woning op te stellen, maakt de leverancier gebruik van de meterstanden die opgenomen zijn op de datum van de verhuizing en die de consument hiertoe aan hem heeft overgemaakt ...”*

##### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De heer V. heeft zijn huurovereenkomst op 17/07/2009 beëindigd. Zijn energieleverancier heeft aangegeven dat hij van de heer V. op 24/07/2009 een de verhuismelding en de meterstand bij vertrek ontvangen heeft.

De facturatie moest op 17/07/2009 afgesloten worden overeenkomstig de toenmalige versie van het Akkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” (III bis, 2°):





*“Na de melding van zijn verhuizing door een consument aan zijn leverancier uiterlijk 30 kalenderdagen na de verhuisdatum, stopt de leverancier de aanrekening aan de consument van het energieverbruik in zijn vorige woning vanaf de verhuisdatum.”*

De Ombudsdienst stelde vast dat de energieleverancier op 31/05/2010 een slotfactuur voor de heer V. opstelde voor de periode tot 3/01/2010.

Op 24/03/2011 werd er een nieuwe slotfactuur gemaakt voor de periode van 1/02/2007 tot 3/01/2010. Die factuur heeft betrekking op drie verbruiksperiodes die eerder al gefactureerd waren, namelijk:

- de periode van 01/02/2007 tot 27/06/2008 die gefactureerd was op 21/03/2009;
- de periode van 27/06/2008 tot 28/07/2009 die gefactureerd was op 19/09/2009;
- de periode van 29/07/2009 tot 03/01/2010 die gefactureerd was op 31/05/2010.

De Ombudsdienst baseert zich op de verjaringstermijn van vijf jaar, die geldt krachtens artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek en die algemeen aanvaard wordt in de energiesector.

Het uitgangspunt is hierbij de vervaldatum van de facturen. De annulering van de voorafgaande facturen verandert hieraan niets. De herziening of rechtzetting van de facturatie is geen reden voor het stuiten van de verjaring. Bovendien werd de heer V. pas op 16/07/2015 tot betaling aangemaand door een gerechtsdeurwaarder.

Bijgevolg is de verjaringstermijn van vijf jaar van toepassing (overeenkomstig artikel 2272 Burgerlijk Wetboek) en is de zaak sinds 1 juni 2015 verjaard als gevolg van de eerste slotfactuur d.d. 31/05/2010. De Ombudsdienst heeft daarom aanbevolen om de slotfactuur van 24 maart 2011 te annuleren.

#### ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENGIE ELECTRABEL gaat niet in op deze aanbeveling. De algemene voorwaarden van ENGIE ELECTRABEL bevatten praktische modaliteiten in verband met het afsluiten van het contract in geval van een verhuizing.

Er werd geen enkele betrouwbare meterstand overgemaakt en die is noodzakelijk voor het afsluiten van het contract.

Wat betreft de talloze rechtzettingen geeft ENGIE ELECTRABEL aan dat die resulteren uit het feit dat het bedrijf nooit over coherente gegevens heeft beschikt voor haar facturatie. ENGIE ELECTRABEL beklemtoont dat de rechtzettingen in dit dossier aan het Technische Reglement beantwoorden (geen enkele rechtzetting gebeurde na meer dan twee jaar). Dankzij die regel is een deel van het verbruik zelfs niet gefactureerd (meterstand van 58657 tot 81264, dus 22607 KWh).

Wat betreft de verjaringstermijn van vijf jaar geeft ENGIE ELECTRABEL aan dat het al facturen van vóór augustus 2010 (voor een bedrag van 564,26 euro) geannuleerd heeft. Die verjaring geldt niet voor de factuur van 24 maart 2011. De verjaringstermijn begint te lopen op de vervaldag van de factuur.

## VERANDERING VAN LEVERANCIER

### Vaste vergoeding voor een volledig jaar

De Ombudsdienst heeft 59 aanbevelingen ten aanzien van ESSENT verstuurd omtrent deze marktpraktijk. Een voorbeeld van dergelijke aanbevelingen volgt hierna.

#### OMSCHRIJVING

Bij het veranderen van leverancier ontvangt een klant een slotfactuur van ESSENT.

Bij nazicht van deze slotfactuur stelt zij vast dat er haar een vaste vergoeding wordt aangerekend voor een volledig jaar, zijnde voor de periode vanaf 01/01/2017. De klant betwist deze vaste vergoeding gezien zij maar klant is gebleven tot 01/05/2017. Zij vindt dat de vaste vergoeding maar tot 01/05/2017 aangerekend mag worden en dient een klacht in bij de Ombudsdienst.

#### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ESSENT is niet bereid om de te veel aangerekende vaste vergoeding te crediteren.



De vaste vergoeding dient om de kosten te dekken die ESSENT voor iedere klant voornamelijk in het begin van het leveringsjaar maakt. Deze vergoeding is niet gelinkt aan de schade die ESSENT lijdt ten gevolge van het vertrekken van de klant. Het betreft dus geen bijkomende kosten/vergoedingen die aangerekend worden omwille van de verbreking van het energiecontract.

Volgens ESSENT is er geen enkele bepaling die het aanrekenen van een vaste vergoeding per gestart leveringsjaar verbiedt of een pro rata toepassing van de vaste vergoeding verplicht. De relevante regelgeving geeft aan energiebedrijven de toelating hun prijzen vrij te bepalen.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is van mening dat het aanrekenen van dergelijke vaste vergoeding een (verdoken) vorm is van een verbrekingsvergoeding, ongeacht de benaming ervan, de wijze waarop deze vergoedingen worden gecommuniceerd, vastgesteld in de contractuele voorwaarden of aangerekend op de slotfactuur.

De Ombudsdienst verwijst hierbij naar het Consumentenakkoord, dat het volgende bepaalt:

*“De leveranciers waken erover dat er in voorkomend geval tegemoet wordt gekomen aan volgende doelstellingen:*

*In het geval van de oude leverancier:*

- vermijden van administratieve kosten, aangerekend door de leverancier naar aanleiding van de beëindiging van de overeenkomst.

...

*De oude leverancier van de getransfereerde klant verbindt er zich toe om bij de beëindiging van de overeenkomst:*

*3. De getransfereerde consument, behoudens één finale eindafrekening, geen enkele kost aan te rekenen omwille van de beëindiging van de overeenkomst.*

(onderlijning door de Ombudsdienst voor Energie)

Artikel 18 §2/3 van de wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt is eveneens duidelijk en niet vatbaar voor interpretatie:

*“De huishoudelijke afnemer of de K.M.O. heeft het recht een overeenkomst, zowel van bepaalde duur als van onbepaalde duur, voor de continue levering van elektriciteit op elk ogenblik te beëindigen mits een opzegtermijn van één maand wordt nageleefd.*

*Elk contractueel beding dat afbreuk doet aan dit recht, is van rechtswege nietig.*

*De leverancier waarmee de huishoudelijke afnemer of de K.M.O. een overeenkomst tot continue levering van elektriciteit sluit, wordt verondersteld gemandateerd te zijn om het recht bedoeld in het eerste lid uit te oefenen, tenzij uitdrukkelijke, andersluidende overeenkomst.*

*Wanneer de huishoudelijke afnemer of de K.M.O. gebruik maakt van het recht dat hem wordt toegekend krachtens het eerste lid, mag hem hiervoor geen enkele vergoeding in rekening worden gebracht.”* (onderlijning door de Ombudsdienst voor Energie)

Een gelijklopende bepaling is opgenomen in artikel 15/5bis, §1/3 van de Gaswet. Deze bepalingen zijn van dwingend recht. Er kan dus niet van worden afgeweken bij contractuele clause in de algemene of bijzondere voorwaarden of in een akkoord aangegaan door de energiebedrijven. Dat kan evenmin als er in dergelijke clauses niet uitdrukkelijk sprake is van een vergoeding wegens beëindiging van de overeenkomst, maar als die vergoeding de facto wel hetzelfde effect heeft.

De Ombudsdienst stelt dus vast dat deze marktpraktijk indruist tegen de wet. De verbrekingsvergoedingen bij consumenten en kmo's werden immers afgeschaft opdat eindafnemers sneller en eenvoudiger van leverancier kunnen veranderen.

Het aanrekenen van een vaste vergoeding per gestart leveringsjaar zorgt opnieuw voor een financiële drempel bij het veranderen van energieleverancier. Als een klant hoe dan ook de vaste vergoeding voor een volledig jaar moet betalen, remt dit hem af om







voor het verstrijken van het jaar in te gaan op een interessant voorstel van een andere leverancier.

Om geen enkel nadeel te ondervinden bij een leverancierswissel, kan de klant dus enkel overstappen op de einddatum van zijn contract. Zo niet moet hij een deel vaste vergoeding betalen voor een periode waarin hij geen klant is. Bovendien dient hij eventueel een vaste vergoeding voor deze periode opnieuw te betalen aan zijn nieuwe energieleverancier.

De Ombudsdienst heeft ESSENT dan ook aanbevolen om de vaste vergoeding pro rata aan te rekenen voor het aantal dagen dat de klant beleverd werd door ESSENT.

#### ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ESSENT deelt mee dat er geen sprake is van een verbrekingsvergoeding daar *“een verbrekingsvergoeding werd aangerekend om kosten naar aanleiding van de stopzetting van de overeenkomst te vergoeden. De aanrekening van de vaste vergoeding gebeurt niet naar aanleiding van de stopzetting, maar wordt gewoon op de eerste afrekening gezet.”*

ESSENT rechtvaardigt de aanrekening van de vaste vergoeding per gestart leveringsjaar omdat *“geen enkele wettelijke bepaling dit verbiedt. Vrije prijszetting is één van de belangrijke fundamenteën van de Europese liberalisering en de Europese Commissie heeft al meermaals duidelijk aangegeven dat prijsregulering in strijd is met de Europese energierichtlijnen.”*

ESSENT is in zijn reactie tevens van mening dat de klanten *“vóór contractsluiting afdoende geïnformeerd zijn dat de vaste vergoeding integraal bij de start van ieder leveringsjaar verschuldigd is, daar dit transparant op de tariefkaart vermeld staat”*.

#### COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst betreurt de stelling van ESSENT dat er geen wettelijke bepaling is die dergelijke aanrekening verbiedt. ESSENT tracht op deze manier de bestaande wettelijke bepalingen te omzeilen. De Ombudsdienst blijft dan ook bij zijn standpunt dat dergelijke aanrekening van de vaste vergoeding een (verdoken) vorm is van een verbrekingsvergoeding,

ongeacht de benaming ervan, de wijze waarop deze vergoedingen worden gecommuniceerd, vastgesteld in de contractuele voorwaarden of aangerekend op de slotfactuur.

De Ombudsdienst wil evenwel opmerken dat de wettelijke bepalingen het ESSENT wel toelaten om op de eerste afrekeningsfactuur de vaste vergoeding voor een heel verbruiksjaar aan te rekenen. Indien de klant echter vroeger vertrekt - en dus geen volledig verbruiksjaar klant is geweest bij ESSENT - dient ESSENT het te veel aangerekend bedrag op de slotfactuur dan wel in mindering te brengen.

Met betrekking tot de verwijzing naar de Europese Commissie, die zou aangegeven hebben dat prijsregulering in strijd is met de Europese richtlijnen, wil de Ombudsdienst meegeven dat de Europese Commissie in de recente voorstellen in het kader van het “Clean Energy Package” oproept om drempels, met inbegrip van onterechte vergoedingen, die het veranderen van leveranciers belemmert, weg te nemen.

De Ombudsdienst verwijst eveneens naar beleidsadvies 16.009 van 15 april 2016 over *“voorstellen tot aanpassing en verbetering van het consumentenakkoord”* waarin de Ombudsdienst aan de bevoegde ministers van Energie en Consumentenzaken onder meer heeft voorgesteld om het Consumentenakkoord als volgt te verbeteren:

*“Bij opzegging/beëindiging van een lopende leveringsovereenkomst wordt nooit een schade- of verbrekingsvergoeding, ongeacht de benaming, aangerekend aan de consument, noch kan enig definitief verworven korting worden teruggevorderd, ook niet wanneer de effectieve switch zou worden doorgevoerd voor het verstrijken van de wettelijke opzegtermijn van één maand. Reeds aangerekende kosten of vergoedingen worden pro rata terugbetaald voor de nog niet verstreken leveringsperiode.”*

Het nieuwe Consumentenakkoord, dat ook door de minister van Werk, Economie en Consumenten, Kris Peeters, is ondertekend, voorziet echter dat uiterlijk tegen 1 september 2018 de aanrekening van een



6

forfaitaire vaste vergoeding wordt toegelaten voor contracten van bepaalde duur van meer dan 1 jaar. Artikel 2.3.3 van het Consumentenakkoord bepaalt namelijk het volgende:

*“Wanneer een contract van bepaalde duur van meer dan één jaar voorziet in de forfaitaire aanrekening van een vaste vergoeding per begonnen contractjaar, zal de energieleverancier voor dergelijke contracten:*

- *ofwel het forfaitaire gedeelte van de vaste vergoeding per contractjaar laten dalen vanaf het tweede contractjaar;*
- *ofwel vanaf het tweede contractjaar de vaste vergoeding volledig pro rata temporis aanrekenen;*
- *ofwel vanaf het tweede contractjaar de vaste vergoeding gedeeltelijk forfaitair en gedeeltelijk pro rata temporis aanrekenen.”*

## CONTRACTUELE VOORWAARDEN

### Betwisting online-energiecontract

#### OMSCHRIJVING

Een klant ontvangt van haar energieleverancier een slotafrekening. Ze neemt contact op met met haar leverancier en dan blijkt dat ze deze slotafrekening heeft ontvangen omdat ENGIE ELECTRABEL de levering heeft overgenomen op haar adres. De klant betwist echter dat ze een contract is aangegaan met ENGIE ELECTRABEL.

Aangezien ENGIE ELECTRABEL niet bereid is om het contract te annuleren, dient zij een klacht in bij de Ombudsdienst.

#### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ENGIE ELECTRABEL deelt aan de Ombudsdienst mee dat het contract werd afgesloten via ‘Besparen Kan’ en dat dit contract terecht werd gestart daar de klant niet heeft gereageerd op de bevestiging van het contract die ze heeft ontvangen. In die bevestiging staat het volgende:

*“U hebt uw akkoord gegeven voor de levering van elektriciteit en van aardgas, door te klikken op de*

*link die u via e-mail ontvangen heeft, met IP adres xx.xx.xxx.xxx op 22-02-2016 19:53:39.”*

Hierbij wordt ook nog het volgende vermeld:

*“Door gebruik te maken van de mogelijkheid om dit aanbod te aanvaarden via het aanklikken van een link in een e-mail waarvan u een bevestiging via e-mail ontvangt, aanvaardt u dat het gebruik van deze kanalen een geldig bewijs in rechte vormt van uw aanvaarding.”*

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Gedragscode voor “verkoop buiten de onderneming” en “verkoop op afstand” bepaalt het volgende:

*“1. Bij elk aanbod tot en bij elke aanzet tot verkoop op afstand:*

- *Vermelden de leveranciers en de personen die daarbij voor hen in contact treden met de consument, uitdrukkelijk dat het een aanbod tot overeenkomst betreft;*
- *Mogen de leveranciers en de personen die daarbij voor hen in contact treden met de consument de reden van het contact niet verkeerd voorstellen;*
- *Dienen leveranciers en perso(o)n(en) die daarbij voor hen in contact treden met de consument gebruik te maken van de juiste prijzen die op dat ogenblik gelden voor het relevante distributienetgebied.*

*2. Leveranciers stellen hun aanbod tot verkoop op afstand, alsook het verloop van hun verkoop op afstand zodanig op dat de aard en de draagwijdte ervan alsook het feit dat zij resulteert in een bindende overeenkomst duidelijk is voor de persoon die zou aanvaarden. Het feit dat zij resulteert in een bindende overeenkomst wordt verduidelijkt op het moment dat de consument moet aanvaarden.*

Artikel VI.62 van afdeling 3 van hoofdstuk 2 “Overeenkomsten op afstand” van het Wetboek van economisch recht bepaalt eveneens het volgende:

*Het komt aan de onderneming toe het bewijs te leveren dat ze heeft voldaan aan de verplichtingen inzake de informatie aan de consument, de*

123



6 AANBEVELINGEN

ACTIVITEITENVERSLAG 2017





*naleving van de termijnen, de toestemming van de consument met het sluiten van de overeenkomst en, desgevallend, met de uitvoering ervan gedurende de herroepingstermijn.”*

ENGIE ELECTRABEL kan geen kopie bezorgen van het contractvoorstel daar *“het archief van Besparen Kan maar tot 30 dagen in het verleden teruggaat”*. Bijgevolg kan ook niet nagegaan worden of de vermelde bepalingen uit de Gedragscode werden nageleefd.

In verband met de bevestiging van het contract bepaalt de Gedragscode bovendien ook dat *“de consument dit contract uitdrukkelijk en schriftelijk moet bevestigen.”*

ENGIE ELECTRABEL kan ook niet staven dat het contract effectief door de klant werd bevestigd. ENGIE ELECTRABEL kan immers niet bewijzen dat IP-adres xx.xx.xxx.xxx tot de klant toebehoort.

ENGIE ELECTRABEL kan dus niet aantonen dat het contract rechtsgeldig aan de klant werd voorgesteld en of dit contract uitdrukkelijk en schriftelijk door haar bevestigd werd.

Voor elke inbreuk voorziet de Gedragscode volgende sanctie:

- “- Onmiddellijke terugbetaling aan de consument van alle door hem betaalde facturen. Er wordt hem verder geen enkel verbruik gefactureerd.*
- Onmiddellijk herstel van de consument in zijn oude contractuele relatie. De oude leverancier neemt de consument kosteloos terug zo vlug als technisch mogelijk.”*

De Ombudsdienst heeft ENGIE ELECTRABEL dan ook aanbevolen om het contract te annuleren en de reeds betaalde bedragen terug te betalen aan de klant.

#### ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER EN COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Als reactie op de aanbeveling herhaalt ENGIE ELECTRABEL simpelweg het antwoord dat zij hadden medegedeeld tijdens de bemiddelingspoging.

Aangezien ENGIE ELECTRABEL zijn standpunt zonder verdere motivatie herhaalt, blijft ook het standpunt van de Ombudsdienst ongewijzigd.

#### **Contract ingevolge een verhuisdocument**

##### OMSCHRIJVING

De heer M. betwist het contract dat de energieleverancier ENGIE ELECTRABEL heeft opgesteld. Hij geeft aan dat hij prijsoffertes heeft aangevraagd, maar nooit een contract heeft aanvaard. Hij heeft samen met zijn verhuurder een document met de meterstand ingevuld. De verhuurder heeft dit document afgegeven aan zijn energieleverancier.

##### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ENGIE ELECTRABEL geeft aan dat ze de klant hebben overgenomen op basis van het medeondertekende document waarin de klant wel degelijk aanduidt dat hij ENGIE ELECTRABEL als leverancier wil (de velden zijn duidelijk ingevuld voor beide types energie).

Naast de meterstanden vermeldt de klant op dit officiële document ook de naam van ENGIE ELECTRABEL als zijn keuze voor zijn energieleveringen.

ENGIE ELECTRABEL voegt toe dat er op basis van het billijkheidsbeginsel sprake is van verrijking zonder oorzaak, wat valt onder de quasicontracten (volgens de rechtsleer en de rechtspraak).

ENGIE ELECTRABEL stelt dat de opgemaakte slotfactuur ten bedrage van 189,20 euro wel degelijk moet betaald worden. Een afbetalingsplan over 6 maanden valt wel te overwegen.

##### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De heer M. wenste alleen maar offertes van verschillende energiebedrijven te ontvangen. Hij heeft de facturen nooit aanvaard noch betaald.

Bovendien werd de overname van de klant uitgevoerd via een verhuisdocument waarin duidelijk staat dat het niet dezelfde waarde heeft als een contract.

Het gemeen recht van de contractuele verplichtingen is hier van toepassing. Het verhuisdocument vermeldt





de algemene leveringsvoorwaarden niet en verwijst ook niet naar een webpagina waar deze voorwaarden geraadpleegd kunnen worden. We moeten er dus van uitgaan dat de heer M. niet in staat was kennis te nemen van de leveringsvoorwaarden vooraleer een contract aan te gaan.

Artikel IV, 4° van het Consumentenakkoord bepaalt bovendien het volgende:

*“Wanneer een consument ter gelegenheid van een verhuizing een document dat de meterstanden vaststelt, ondertekent of wanneer hij in dit kader een meterstand meedeelt, kan dit nooit worden aangemerkt als het aanvragen of aanvaarden van een contract bij een leverancier.”*

In deze zaak is het rechtsbeginsel ‘verrijking zonder oorzaak’ niet aan de orde. Een essentiële voorwaarde om zich daarop te kunnen beroepen is het ontbreken van oorzaak van de verarming en van de verrijking. Het is aan de verarmde om de verrijking zonder oorzaak te bewijzen via alle rechtsmiddelen.

De heer M. had de bedoeling een contract aan te gaan bij een energieleverancier na raadpleging van de verschillende prijsoffertes. Sinds de liberalisering van de energiemarkt mag een consument zijn energiebedrijf zelf kiezen.

Gelet op al deze elementen heeft de Ombudsdienst de annulering van het contract aanbevolen.

#### ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENGIE ELECTRABEL gaat niet in op deze aanbeveling.

Met betrekking tot het contract blijft de leverancier erbij dat duidelijk in het document van overname is aangegeven dat de klant ENGIE ELECTRABEL als leverancier kiest. De welkomstbrief werd verstuurd op 2/12/2016 met vermelding van de herroepingstermijn en er is op deze brief geen enkele reactie gekomen.

Ten slotte geeft ENGIE ELECTRABEL aan dat de heer M. verantwoordelijk is voor het verbruik zoals aangegeven in het Technisch Reglement van de Brusselse overheid:

*“§ 7. In geval van verhuis en bij afwezigheid van afsluiting van de meter wordt een tegensprekelijke opname van de meterstand uitgevoerd door de oude en de nieuwe bewoner of, als er geen nieuwe bewoner is, door de oude bewoner en de eigenaar van het goed dat beleverd wordt. De nieuwe bewoner of, bij ontstentenis, de eigenaar is gehouden tot betaling van het verbruik dat bij de tegensprekelijke meteropname werd geregistreerd.*

*Bij ontstentenis van tegensprekelijke opname die wordt overgemaakt aan de distributienetbeheerder of van opname door de distributienetbeheerder, heeft de door de distributienetbeheerder gemaakte schatting van de meterstanden bewijskracht tot het tegendeel bewezen is. Dit bewijs van het tegendeel kan alleen worden geleverd door overlegging van het verhuisformulier als bedoeld in artikel 25decies van de ordonnantie.”*

#### COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

ENGIE ELECTRABEL beroept zich op het Technisch Reglement van de Brusselse overheid dat evenwel enkel betrekking heeft op verplichtingen van de distributienetbeheerder in geval van meteropname bij verhuis. Dit Technisch Reglement heeft niet als doel de contractuele verplichtingen van de energieleverancier te bepalen.

#### Afsluiting van het leveringspunt

##### OMSCHRIJVING

Mevrouw P. betwist de afsluiting/uitschakeling van haar stroommeter op 13/04/2016.

##### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

De energieleverancier, LAMPIRIS, geeft aan dat de levering op 16/12/2015 gestart is.

De klant heeft zich echter via een MOZA-regularisatieformulier ingeschreven. Bijgevolg werd haar in een brief meegedeeld dat dit formulier niet als contract geldt en maximaal drie maanden geldig is. Op 07/04/2016 neemt mevrouw P. contact op met de klantendienst en zegt dat ze het contract zal opsturen tegen de week erna.





De medewerkster van LAMPIRIS verwittigt haar dat dit misschien al te laat zal zijn en ze informeert haar dat ze bij afsluiting kosten zal moeten betalen voor het heropenen van het leveringspunt.

De nieuwe contractaanvraag werd behandeld op 13/04/2016. De afsluiting kon dus niet vermeden worden.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De levering is met een bepaalde duur van drie maanden gestart ingevolge de ontvangst van het MOZA-regularisatieformulier.

Artikel 5 §1 van het Besluit van de Waalse regering van 30 maart 2006 betreffende de openbare dienstverplichtingen op de elektriciteitsmarkt bepaalt:

*“De leverancier zorgt voor de ononderbroken levering van elektrische energie aan zijn eindafnemers in de gevraagde hoeveelheden.”*

Energieleverancier LAMPIRIS heeft een procedure opgestart om de leveringen aan een residentiële klant te beëindigen. De stroomvoorziening is afgesloten op 13/04/2016 en op vraag van mevrouw P. hersteld op 25/04/2016.

Artikel 31bis, § 1 van het Waalse decreet van 12 april 2001 betreffende de organisatie van de gewestelijke elektriciteitsmarkt bepaalt het volgende:

*“§ 1 Elke onderbreking van de elektriciteitslevering die [...] in strijd met de bepalingen van onderhavig decreet of van de uitvoeringsbesluiten ervan wordt uitgevoerd, of ten gevolge van een beheer- of facturatiefout uit hoofde van de leverancier [...]2, verplicht deze om de eindafnemer een forfaitaire vergoeding van 125 euro per dag te betalen tot de stroomverbinding wordt hersteld, wat op onbetwistbare wijze door de leverancier aan de netbeheerder wordt betekend.”*

Gelet op al deze elementen hebben wij LAMPIRIS aanbevolen om de kosten voor het heropenen en de vergoeding voor de 9 dagen zonder elektriciteit (9 x 125 euro) voor zijn rekening te nemen.

#### ANTWOORD VAN HET LEVERANCIER

Volgens LAMPIRIS hebben zij mevrouw P. meerdere keren gewaarschuwd dat een inschrijving met behulp van een regularisatieformulier niet volstaat, en hebben zij vooral gewezen op het feit dat LAMPIRIS in het bezit moet zijn van een contract om te kunnen leveren na de voorziene drie maanden.

LAMPIRIS heeft het contract pas ontvangen op 12/04/2016, toen de datum van afsluiting al voorzien was.

In de brief die mevrouw P. bij het contract voegde, schreef ze dat de dreiging van een afsluiting zeker niet tot haar prioriteiten behoorde.

Om de afsluiting te vermijden, heeft LAMPIRIS na ontvangst van het contract onmiddellijk getracht een annulering door te sturen naar de netbeheerder. LAMPIRIS heeft van de netbeheerder evenwel een foutmelding ontvangen met het bericht dat de afsluiting gebeurd was. Dus heeft LAMPIRIS op 19/04/2016 een aanvraag tot meteropening verstuurd.

Het bedrijf LAMPIRIS geeft aan dat het de procedure moest volgen en dat mevrouw P. er van in het begin van de leveringen van op de hoogte. Zonder een door mevrouw P. ondertekend contract dat geldt als erkenning van de algemene verkoopvoorwaarden, mocht de firma LAMPIRIS deze aansluiting niet langer beleveren dan de voorziene drie maanden. LAMPIRIS kon mevrouw P. niet anders behandelen. De procedures van de firma LAMPIRIS gelden voor alle klanten die zich inschrijven met behulp van het MOZA-regularisatieformulier.

#### COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Volgens de Ombudsdienst was de MOZA-procedure afgelopen als gevolg van de overname van drie maanden door LAMPIRIS.

De Ombudsdienst beschouwt dat de reeds betaalde en onbetwiste facturen overeenstemmen met een aanvaarding van de levering. De leverancier moest dus, overeenkomstig artikel 5, § 1 van het Besluit van de Waalse regering van 30 maart 2006 betreffende de openbare dienstverplichtingen op de





elektriciteitsmarkt, een ononderbroken levering van elektrische energie garanderen.

De energieleverancier LAMPIRIS mocht dus geen afsluiting van de meter vragen omwille van een interne procedure ter beëindiging van de levering aan een residentiële klant.

6

127





# Beleidsadvies

# 7

De Ombudsdienst heeft in 2017 twee beleidsadviezen opgesteld.

**Beleidsadvies 17.010** van 13 juni 2017 betreft een begrotingstechnische aanpassing van het huishoudelijk reglement waardoor de Ombudsdienst de mogelijkheid heeft om jaarlijks een financiële reserve aan te leggen waarvan het bedrag niet meer mag bedragen dan 15% van de jaarlijkse werkingsuitgaven.

Deze reserve wordt gevormd door het eventuele overschot van de begrote ontvangsten ten aanzien van de vereffende uitgaven tijdens hetzelfde begrotingsjaar.

De reserve kan worden aangewend om de volgende noden te dekken:

- 1° de liquiditeitsbehoeften van de dienst;
- 2° de eventuele ontoereikendheid van de ontvangsten van de bijdragen die worden betaald door de energiebedrijven zoals bepaald in artikel 39,§3 van dit huishoudelijk reglement.
- 3° de tijdelijke of onvoorziene financiële moeilijkheden die de Ombudsdienst kan ondervinden tijdens de uitoefening van zijn autonome opdrachten.

Het huishoudelijk reglement van de Ombudsdienst werd ondertussen goedgekeurd door de federale minister voor Energie, mevrouw M.C. Marghem, via het Ministerieel Besluit van 25 januari 2018 en gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 8 februari 2018.

**Beleidsadvies 17.011** van 29 december 2017 is opgesteld op vraag van de Kamercommissie Bedrijfsleven en bevat een onderzoek en commentaar over wetsvoorstel 2671 tot wijziging van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt wat betreft de opzeg van overeenkomst.



De volledige versie van dit beleidsadvies wordt hierna weergegeven maar, voor de leesbaarheid ervan, zonder de bijlagen waarnaar verwezen wordt.

**ADVIES 17.011 van 29 december 2017** aan de Commissie Bedrijfsleven, Wetenschapsbeleid, Onderwijs, Nationale wetenschappelijke en culturele instellingen, Middenstand en Landbouw over het *“Wetsvoorstel 2671 tot wijziging van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt wat betreft de opzeg van overeenkomst, <http://www.dekamer.be/FLWB/PDF/54/2671/54K2671001.pdf>”*

Het voormelde wetsvoorstel 2671 strekt ertoe verdoken of verbloemde schade- of verbrekingsvergoedingen te verbieden wanneer eindafnemers van elektriciteit en aardgas veranderen van leverancier.

Vooreerst wenst de Ombudsdienst een overzicht te geven van de marktpraktijken die het wetsvoorstel wenst aan te pakken.



## I. GEVISEERDE MARKTPRAKTIJKEN

### 1) Vaste vergoeding voor een volledig jaar

Energieleverancier Essent is vanaf 01/01/2015 begonnen met de aanrekening van de vaste vergoeding per gestart leveringsjaar. De tariefkaarten van Essent werden in die zin aangepast dat achter de tarieven "in euro/jaar" werd vervangen door "in euro/gestart leveringsjaar":

#### TARIEFKAART DECEMBER 2014

ELEKTRICITEIT VARIABEL GROEN C@RE (incl. 6% btw)		
ENKELVOUDIGE METER		
	1 jaar	Formule (excl. btw)
Abonnement (in euro/jaar)	10,99	
Energieprijs (in eurocent per kWh)	7,25	$0,1 * \text{Index}(2014,0,3) + 0,444$

#### TARIEFKAART JANUARI 2015

ELEKTRICITEIT VARIABEL GROEN C@RE (incl. 6% btw)		
ENKELVOUDIGE METER		
	1 jaar	Formule (excl. btw)
Abonnement (in euro/gestart leveringsjaar)	10,99	
Energieprijs (in eurocent per kWh)	6,14	$0,1 * \text{Index}(2014,0,3) + 0,444$

Op de tariefkaarten wordt er verder geen enkele informatie gegeven over deze aangepaste manier van aanrekenen van de vaste vergoeding.

Op 10 augustus 2015 werd deze praktijk voor de eerste maal opgepikt in de media:

- [http://www.standaard.be/cnt/dmf20150809\\_01811607](http://www.standaard.be/cnt/dmf20150809_01811607)
- <http://www.hln.be/hln/nl/943/Consument/article/detail/2417452/2015/08/10/Essent-straft-vertrekkende-energieklanten-af.dhtml>
- <http://www.tijd.be/netto/energie/Test-Aankoop-hekelt-illegale-vergoedingen-Essent/9663547>

En diezelfde dag heeft Essent hierover ook voor de eerste maal gecommuniceerd:

<https://service.essent.be/nl/persberichten/rechtzetting-essentbe-reageert-over-foute-berichtgeving-over-abonnementskost>

In dit persbericht van 10/08/2015 deelt Essent onder meer mee dat "Klanten ook bekend zijn met het mechanisme: meerdere energieleveranciers rekenen een dergelijke abonnementskost aan."

De energieleveranciers waarnaar Essent verwijst zijn Octa+ en Mega. Octa+ past deze praktijk al toe vanaf april 2014. Mega past deze praktijk ook al toe minstens vanaf juli 2014.

Op de tariefkaart van april 2014 van Octa+ staat de volgende zin:

*De jaarlijkse bijdrage geldt voor de volledige contractduur en wordt betaald per begonnen jaar.*

Op de tariefkaart van juli 2014 van Mega staat het volgende:

*De vaste vergoeding staat vast voor de duur van het contract en wordt per begonnen contractjaar betaald.*

Het argument van Essent dat de klanten al "bekend zijn met het mechanisme" is wat kort door de bocht gezien Octa+ en Mega in januari 2015 een gezamenlijk marktaandeel hadden van 1,75%<sup>1</sup> voor elektriciteit in Vlaanderen.

Vanaf de tariefkaart van oktober 2016 heeft Essent de tariefkaarten aangepast en volgende informatie toegevoegd (in het klein en helemaal onderaan de pagina):

<sup>3</sup> *De vaste vergoeding is een vaste, jaarlijkse abonnementskost die, per gestart leveringsjaar en onafhankelijk van je verbruik, eenmalig en volledig wordt verrekend op je eerste afrekeningsfactuur van dat leveringsjaar.*

Hierbij een voorbeeld van een tariefkaart van januari 2017 waarbij een vaste vergoeding van bijna 70 euro per gestart leveringsjaar wordt aangerekend voor een enkelvoudige en een dubbeltarief meter alsook voor aardgas.

<sup>1</sup> Marktaandelen leveranciers VREG <http://www.vreg.be/nl/marktaandelen-energieleveranciers>





# ONZE ENERGIEPRIJZEN (incl. 21% btw)

## ELEKTRICITEIT VAST GROEN\*

	ENKELVOUDIGE METER	
	1 jaar	3 jaar
Vaste vergoeding <sup>1</sup> (in euro/gestart leveringsjaar)	69,95	69,95
Energieprijs (in eurocent per kWh)	6,765	6,765

	TWEEVOLDIGE METER	
	1 jaar	3 jaar
Vaste vergoeding <sup>1</sup> (in euro/gestart leveringsjaar)	69,95	69,95
Energieprijs dagtarief (in eurocent per kWh)	8,242	8,242
Energieprijs nachttarief (in eurocent per kWh)	5,693	5,693

	UITSLUITEND NACHTMETER	
	1 jaar	3 jaar
Vaste vergoeding <sup>1</sup> (in euro/gestart leveringsjaar)	0	0
Energieprijs (in eurocent per kWh)	5,693	5,693

## AARDGAS VAST

	1 of 3 jaar
Vaste vergoeding <sup>1</sup> (in euro/gestart leveringsjaar)	69,95
Energieprijs (in eurocent per kWh)	2,997

## ELEKTRICITEIT VARIABEL GROEN\*

	ENKELVOUDIGE METER	
	1 jaar	Formule <sup>1</sup>
Vaste vergoeding <sup>1</sup> (in euro/gestart leveringsjaar)	59,95	
Energieprijs (in eurocent per kWh)	6,200	$0,1 \times \text{Endex}(20d1,0,3) - 1,063$

	TWEEVOLDIGE METER	
	1 jaar	Formule <sup>1</sup>
Vaste vergoeding <sup>1</sup> (in euro/gestart leveringsjaar)	59,95	
Energieprijs dagtarief (in eurocent per kWh)	7,200	$0,1 \times \text{Endex}(20d1,0,3) - 1,889$
Energieprijs nachttarief (in eurocent per kWh)	5,456	$0,1 \times \text{Endex}(20d1,0,3) - 0,448$

	UITSLUITEND NACHTMETER	
	1 jaar	Formule <sup>1</sup>
Vaste vergoeding <sup>1</sup> (in euro/gestart leveringsjaar)	0	
Energieprijs (in eurocent per kWh)	5,456	$0,1 \times \text{Endex}(20d1,0,3) - 0,448$

## AARDGAS VARIABEL

	1 of 3 jaar	Formule <sup>1</sup>
Vaste vergoeding <sup>1</sup> (in euro/gestart leveringsjaar)	59,95	
Energieprijs (in eurocent per kWh)	2,568	$0,1 \times (45\% \times \text{TTF}(1,0,3)) + 55\% \times \text{HUB}(1,0,3) + 0,679$

Sinds juli 2017 heeft energieleverancier Luminus zijn tariefkaarten voor het product LUMINUS BE GREEN ook aangepast en het volgende toegevoegd:

*De vaste vergoeding is een jaarlijkse forfaitaire vergoeding per elektriciteitsaansluiting die alle vaste operationele kosten van Luminus dekt. Tijdens het eerste jaar dat men klant is bij Luminus voor de levering van elektriciteit is deze vaste vergoeding integraal verschuldigd per elektriciteitsaansluiting, ongeacht of de contractuele relatie met Luminus al dan niet vroegtijdig een einde neemt. Vanaf het tweede jaar wordt de vaste vergoeding enkel aangerekend in verhouding tot de werkelijke verdere duur van onafgebroken contractuele relatie met*

*Luminus voor elektriciteit. De vaste vergoeding wordt aangerekend op elke afrekenings- of slotfactuur.*

Het valt op dat de vaste vergoeding in stijgende lijn is en momenteel bedragen bereikt van 50 en zelfs 70 euro en meer per energiedrager en per jaar. Dus bij vervroegde beëindiging van het energiecontract voor elektriciteit en aardgas zijn vergoedingen van soms 100 euro en meer te betalen door de eindafnemer die voor de einddatum van zijn energiecontract van leverancier verandert.

## 2) Kortingen op de energiefactuur

Het betreft hier kortingen bij het aangaan van een energiecontract die pas worden toegekend bij het verstrijken van het energiecontract (doorgaans na één jaar). Over deze marktpraktijk ontvangt de Ombudsdienst weinig klachten alhoewel deze praktijk ook maakt dat eindafnemers bestraft worden wanneer zij voor het einde van hun (jaarlijkse) energiecontract hun contract opzeggen of verbreken wegens verandering van leverancier. Ze ontvangen immers de contractueel beloofde korting niet, zelfs niet gedeeltelijk voor het aantal maanden dat ze klant zijn gebleven. Ook deze praktijk wordt met onderhavig wetsvoorstel beoogd, maar gelet op het beperkte aantal klachten wordt hierna op deze

1. Vaste vergoeding en energiekost	
	Enkelvoudige meter
Vaste vergoeding <sup>1</sup> (€ /jaar)	72,60
Energiekosten (c€ /kWh)	5,99
	Tweevoudige meter
Vaste vergoeding <sup>1</sup> (€ /jaar)	72,60
Energiekosten dag (c€ /kWh)	6,81
Energiekosten nacht (c€ /kWh)	4,63
	Exclusief nacht meter
Vaste vergoeding <sup>1</sup> (€ /jaar)	-
Energiekosten (c€ /kWh)	4,63

<sup>1</sup> Voor meer info: zie infra bij 'Informatie over uw tarief'.







kwestie niet verder ingegaan, wetende dat het verbod tot het aanrekenen van een schadevergoeding of een verbrekingsvergoeding bij het veranderen van energieleverancier eveneens een stopzetting van deze praktijk viseert.

## II. HET KLACHTENBEELD

Van 01/01/2015 tot 29/12/2017 heeft de Ombudsdienst voor Energie 273 klachten ontvangen van residentiële afnemers tegen deze leveranciers, waarvan 238 tegen Essent, 18 tegen Octa+, 14 tegen Luminus en 3 tegen Mega:

	ESSENT	LUMINUS	MEGA	OCTA+	Eindtotaal
2015	45			8	53
2016	102		3	5	110
2017	91	14		5	110
<b>Eindtotaal</b>	<b>238</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>273</b>

Er werden reeds 107 niet-bindende aanbevelingen verstuurd en afgesloten, waarvan 103 tegen Essent, 1 tegen Mega en 3 tegen Octa+. De aanbeveling tegen Mega en 2 van de aanbevelingen tegen Octa+ werden gevolgd door het energiebedrijf. 104 aanbevelingen werden dus niet gevolgd.

## III. REGELGEVING

### 1) Bepalingen van het nieuwe consumentenakkoord

Op 28/06/2017 werd er een nieuw Consumentenakkoord voorgesteld en ondertekend door de minister van Werk, Economie en Consumenten, de heer Kris Peeters. In dit vernieuwde Consumentenakkoord zijn verschillende bepalingen opgenomen over de forfaitaire aanrekening van de vaste vergoeding bij contracten van bepaalde duur van meer dan één jaar.

#### 2.2.5 Forfaitaire vaste vergoeding

*Wanneer aan de consument een contract van bepaalde duur van meer dan één jaar wordt*

*aangeboden dat voorziet in de forfaitaire aanrekening van een vaste vergoeding per begonnen contractjaar, wordt zijn aandacht uitdrukkelijk gevestigd op het forfaitaire karakter van deze vergoeding.*

#### 2.3.3 Aanrekening van de forfaitaire vaste vergoeding

*Wanneer een contract van bepaalde duur van meer dan één jaar voorziet in de forfaitaire aanrekening van een vaste vergoeding per begonnen contractjaar, zal de energieleverancier voor dergelijke contracten:*

- *ofwel het forfaitaire gedeelte van de vaste vergoeding per contractjaar laten dalen vanaf het tweede contractjaar;*
- *ofwel vanaf het tweede contractjaar de vaste vergoeding volledig pro rata temporis aanrekenen;*
- *ofwel vanaf het tweede contractjaar de vaste vergoeding gedeeltelijk forfaitair en gedeeltelijk pro rata temporis aanrekenen.*

Door een niet-ondertekende en niet-gedateerde instructie van de FOD Economie, AD Economische reglementering, ref. E3-CONS-HRC-2017, wordt die





praktijk ondertussen ook toegelaten voor energiecontracten van 1 jaar.

Ondanks het feit dat er verschillende bepalingen in het nieuwe consumentenakkoord zijn opgenomen, blijven er nog onduidelijkheden over de aanrekening van de forfaitaire aanrekening in het geval van:

- een overlijden of een verhuis: men kan moeilijk een verhuisdatum plannen op de vervaldag van een energiecontract. Indien de akte van een verkoop bijvoorbeeld enkele dagen na de hernieuwing van het contract beschreven wordt, dient de eindafnemer voor deze enkele dagen de vaste vergoeding voor een heel jaar te betalen.
- een onterechte overname door een leverancier: Bij mystery switches maakt de gekaapte leverancier automatisch een slotafrekening op waarop de vaste vergoeding forfaitair aangerekend wordt. Als nadien de levering door deze leverancier terug opgestart wordt, wordt op de eerstvolgende afrekening opnieuw de vaste vergoeding forfaitair aangerekend. Indien klanten dit niet opmerken, betalen zij dit dus onterecht twee maal.
- een laattijdige overname door een leverancier: Het komt voor dat door werkdruk of controlemechanismen de nieuwe leverancier de wissel niet laat doorgaan op de einddatum van het contract van de oude leverancier. Als de wissel dan later uitgevoerd wordt, dient de klant aan zijn oude leverancier de vaste vergoeding voor een heel jaar te betalen. Hierdoor dient de klant zelf de betrokken leveranciers te contacteren om de door hem geleden schade te verhalen.

## 2) Standpunt energieleveranciers

De vaste vergoeding dient om de kosten te dekken die de energieleverancier voor iedere klant voornamelijk in het begin van het leveringsjaar maakt. Deze vergoeding is niet gelinkt aan de schade die de energieleverancier lijdt bij of ten gevolge van het vertrekken van de klant. Het betreft dus geen bijkomende kosten/vergoedingen die

aangerekend worden omwille van de verbreking van het energiecontract.

Er is geen enkele bepaling die het aanrekenen van een vaste vergoeding per gestart leveringsjaar verbiedt of een pro rata toepassing van de vaste vergoeding verplicht. De relevante regelgeving ten slotte geeft aan bedrijven de toelating hun prijzen vrij te bepalen.

## 3) Standpunt minister van Consumentenzaken

De minister verwijst in een antwoord op mondelinge parlementaire vragen (zie commissieverslag CRIV 54 COM 753 van 18 oktober 2017) naar de analyse van de FOD Economie die zegt dat de forfaitaire vaste vergoeding niet strijdig is met de regelgeving. Deze vergoeding is immers een tariefcomponent en geen vergoeding voor verbreking. Anderzijds is de Ombudsdienst in het bezit van een antwoord dat de minister had verstuurd aan een consument die eerder al een klacht over deze kwestie bij de Ombudsdienst had neergelegd. Hierin verwijst de minister opnieuw naar de juridische analyse van de FOD Economie.

Het valt hierbij op dat:

- a) de (juridische) analyse van de FOD Economie al-leszins niet in het bezit is van de Ombudsdienst en blijkbaar evenmin publiek is;
- b) de minister in zijn antwoord naar de consument ook stelt dat *“dergelijke vaste vergoeding niet in strijd is met de energiewetten en ook geen oneerlijks handelspraktijk vormt jegens de consumenten. Dit laatste zou wel het geval zijn, mocht de hoogte van de vergoeding de consument verhinderen nog van leverancier te veranderen en zijn voordeel te halen uit de prijsconcurrentie.”*
- c) de minister in zijn antwoord naar de consument ten slotte ook nog stelt: *“Ik kan begrijpen dat de ombudsman energie wil pleiten voor een verbod, maar ik meen dat van hem zou mogen worden verwacht dat hij zich inschrijft in de juridische interpretatie van de bevoegde overheid.”*





#### 4) Standpunt Ombudsdienst voor Energie

De Ombudsdienst voor Energie is van mening dat de aanrekening van de vaste vergoeding een (verdoken) verbrekingsvergoeding is, ongeacht de benaming ervan, de wijze waarop deze vergoedingen worden gecommuniceerd, vastgesteld in de contractuele voorwaarden of aangerekend op de slotfactuur.

Artikel 18 §2/3 van de wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt is duidelijk en niet vatbaar voor interpretatie:

*De huishoudelijke afnemer of de K.M.O. heeft het recht een overeenkomst, zowel van bepaalde duur als van onbepaalde duur, voor de continue levering van elektriciteit op elk ogenblik te beëindigen mits een opzegtermijn van één maand wordt nageleefd. Elk contractueel beding dat afbreuk doet aan dit recht, is van rechtswege nietig.*

*De leverancier waarmee de huishoudelijke afnemer of de K.M.O. een overeenkomst tot continue levering van elektriciteit sluit, wordt verondersteld gemandateerd te zijn om het recht bedoeld in het eerste lid uit te oefenen, tenzij uitdrukkelijke, andersluidende overeenkomst.*

*Wanneer de huishoudelijke afnemer of de K.M.O. gebruik maakt van het recht dat hem wordt toegekend krachtens het eerste lid, mag hem hiervoor geen enkele vergoeding in rekening worden gebracht. (onderlijning door de Ombudsdienst voor Energie)*

Een gelijklopende bepaling is opgenomen in artikel 15/5bis, §11/3 van de Gaswet. Deze bepalingen zijn van dwingend recht, wat onder meer betekent dat daarvan niet kan worden afgeweken bij contractuele clause in de algemene of bijzondere voorwaarden of in een akkoord aangegaan door de energiebedrijven, ook al is in dergelijke clauses niet uitdrukkelijk sprake van een vergoeding wegens beëindiging van de overeenkomst, maar heeft die de facto wel hetzelfde effect.

De Ombudsdienst voor Energie stelt dus vast dat het aanrekenen van een vaste vergoeding voor een volledig jaar terwijl de klant vervroegd zijn contract beëindigt, indruist tegen de wet. De verbrekingsvergoedingen bij consumenten en kmo's werden immers afgeschaft opdat eindafnemers sneller en eenvoudiger van leverancier kunnen veranderen.

Ook de hoogte van deze vergoedingen is in stijgende lijn. Waar het in begin van deze marktpraktijk ging over abonnementskosten van iets meer dan 10 euro per jaar, spreekt men ondertussen van forfaitaire vaste vergoedingen van meer dan 70 euro per jaar en per energiedrager.

Het aanrekenen van een vaste vergoeding per gestart leveringsjaar zorgt opnieuw voor een financiële drempel bij het veranderen van energieleverancier. Indien klanten na enkele maanden een interessant voorstel ontvangen van een andere leverancier, remt het hen immers af om te veranderen, daar ze hoe dan ook de vaste vergoeding voor een volledig jaar aan hun vorige leverancier dienen te betalen.

Om geen enkel nadeel te ondervinden bij een leverancierswissel, kan de klant dus enkel overstappen op de einddatum van zijn contract. Zo niet dient hij een deel vaste vergoeding te betalen voor een periode waar hij geen gebruik van heeft gemaakt als klant. Bovendien dient hij eventueel een vaste vergoeding voor deze periode opnieuw te betalen aan zijn nieuwe energieleverancier.

In verband met de verwijzing naar prijsregulering die in strijd zou zijn met de Europese richtlijnen, stelt de Ombudsdienst vast dat de Europese Commissie in het kader van het Clean Energy Package dat momenteel ter bespreking ligt in het Europees Parlement, oproept om drempels die het veranderen van leverancier belemmeren, met inbegrip van onterechte vergoedingen, weg te nemen.







## IV. BESLUIT

Het onderhavige wetsvoorstel sluit aan bij het voorstel tot wijziging van het Consumentenakkoord dat de Ombudsdienst formuleerde in zijn beleidsadvies 16.009 van 15 april 2016 over “Voorstellen tot aanpassing en verbetering van het consumentenakkoord” <https://www.ombudsmanenergie.be/nl/publicaties/advies-16009-over-het-consumentenakkoord>.

*“Voorstel van aanpassing consumentenakkoord  
Het bestaande punt III.2.1 kan verder aangevuld worden met volgend onderlijnd gedeelte:*

*“Bij opzegging/beëindiging van een lopende leveringsovereenkomst wordt nooit een schade- of verbrekingsvergoeding, ongeacht de benaming, aangerekend aan de consument, noch kan enig definitief verworven korting worden teruggevorderd, ook niet wanneer de effectieve switch zou worden doorgevoerd voor het verstrijken van de wettelijke opzegtermijn van één maand. Reeds aangerekende kosten of vergoedingen worden pro rata terugbetaald voor de nog niet verstreken leveringsperiode.”*

Een andere mogelijke oplossing volgens de Ombudsdienst is een verbod op het aanrekenen van een vaste vergoeding zodat deze vergoeding voor de zogenaamde billing- en dunningkosten nog enkel via de verbruiksprijzen of tarieven per kWh van de leverancier wordt verwerkt. Dit verhoogt de transparantie en vooral de vergelijkbaarheid van de prijzen.

De nieuwe regeling in het Consumentenakkoord over het aanrekenen van de vaste vergoeding is volgens de Ombudsdienst immers strijdig met de elektriciteits- en gaswet. De Ombudsdienst blijft dit standpunt aanhouden, te meer daar deze marktpraktijk door de minister van Consumentenzaken wordt verdedigd met:

- een verwijzing naar een (juridische) analyse van de FOD Economie waarvan de schriftelijke weergave niet gekend is bij de Ombudsdienst en evenmin publiek is gemaakt;

- een instructie van de FOD Economie, AD Economische reglementering, ref. E3-CONSHRC-2017, die het aanrekenen van een vaste vergoeding voor een volledig jaar ook toelaat voor energiecontracten van één jaar terwijl het Consumentenakkoord slechts gewag maakt van energiecontracten van meer dan één jaar. Bovendien is deze instructie niet ondertekend door de bevoegde ambtenaar en zelfs niet gedateerd;

- de toegeving dat er sprake zou zijn van een inbreuk op de energiewetten en van een oneerlijke marktpraktijk “mocht de hoogte van de vergoeding de consument verhinderen nog van leverancier te veranderen en zijn voordeel te halen uit de prijsconcurrentie”, hetgeen gelet op de bedragen van de abonnementskosten en vaste vergoedingen van zelfs meer dan 70 euro per jaar en per energiedrager wel degelijk het geval is bij verschillende leveranciers en men niet kan uitsluiten dat uiterlijk tegen 1 september 2018 nog andere energieleveranciers deze praktijk zullen toepassen;

- een verwachting van de minister dat de ombudsman energie zich inschrijft in de juridische interpretatie van de bevoegde overheid.

Vooraf met betrekking tot dit laatste argument van de minister, wil de ombudsman voor energie herinneren aan artikel 27, §2 van de elektriciteitswet dat bepaalt “Bij de uitoefening van zijn bevoegdheden krijgt de ombudsdienst voor energie van geen enkele overheid instructies.”

Deze wettelijke bepaling onderschrijft het werk kader van een volwaardige ombudsman die werkt op basis van wetteksten of reglementen, maar hij laat zich ook leiden door het principe van billijkheid of rechtvaardigheid. Bovendien krijgt de ombudsman van niemand richtlijnen en organiseert hij zelf zijn werk.

De Ombudsdienst voor Energie wil ten slotte aan dit advies nog toevoegen dat er momenteel wordt nagegaan of tegen deze marktpraktijk (het aanrekenen van een vaste vergoeding voor een volledig jaar bij vervroegde beëindiging van het





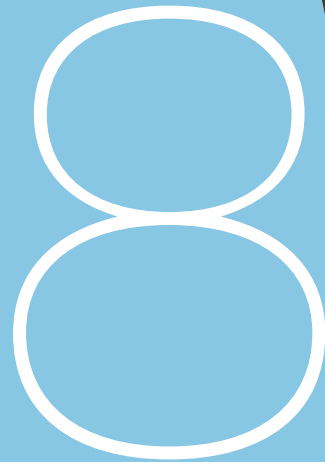


energiecontract) een collectieve rechtsvordering of rechtsvordering tot collectief herstel mogelijk is volgens het Wetboek Economisch Recht (WER). Dergelijke rechtsvordering kan alleen worden ingesteld door de Consumentenombudsdienst en dan nog enkel met het oog op een collectieve schikking (Zie art. XVII.39, 3° WER). Ook op dat vlak wil de Ombudsdienst voor Energie nog wijzen op een mogelijke versterking van het WER door:

- 1) de mogelijkheid tot het instellen van een collectieve vordering niet alleen te voorzien voor de Consumentenombudsdienst maar ook aan de afzonderlijke ombudsdiensten die door de FOD Economie gekwalificeerd zijn als entiteiten voor buitengerechtelijke geschillenregeling, in het bijzonder de Ombudsdienst voor Energie, de mogelijkheid te bieden op te treden als een groepsvertegenwoordiger van consumenten tegen een mogelijke inbreuk op de elektriciteits- en gaswet waarbij een collectieve vordering doelmatiger is dan een individuele rechtsvordering van een enkele consument;
- 2) die rechtsvordering tot collectief herstel evenmin te beperken tot een collectieve schikking maar ook de afzonderlijke ombudsdiensten de mogelijkheid te geven om een procedure ten gronde te voeren voor de rechtbank van eerste aanleg te Brussel (momenteel kan deze procedure ten gronde enkel gevoerd worden door erkende leden van de Raad voor het Verbruik, zoals consumentenorganisaties).



# Klachten- behandeling en wissel- werking met federale en gewestelijke diensten



## A. Klachten ontvangen en behandeld door alle federale en gewestelijke diensten

Hierna volgt een overzicht van de typen van klachten die alle federale en gewestelijke diensten bevoegd voor energie ontvingen en behandelden in 2017.

De federale Ombudsdienst gebruikt deze gegevens ook voor de rapportering van consumentenklachten over elektriciteit en gas in België aan de Europese Commissie.

Voor de volledigheid krijgt u hier een overzicht van deze klachteninstanties:

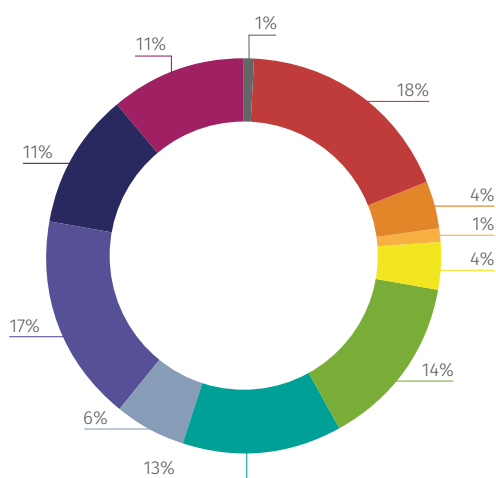
- de Ombudsdienst voor Energie;
- de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie;
- de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG);
- de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG);
- de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL);

- de Gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie).

Met deze rapportering volgen zij de aanbeveling van de Europese Commissie van 12 mei 2010 over het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportering van consumentenklachten en -vragen (C(2010)3021 definitief).

In totaal behandelden de verschillende klachteninstanties in België 7.493 consumentenklachten over de elektriciteits- en aardgasmarkt. Hierna de onderverdeling per klachtensoort:





- Aansluiting op het net
- Meters
- Klantenservice
- Kwaliteit van levering
- Aan-/afsluiting
- Facturatieproblemen
- Prijs/Tarief
- Verandering van leverancier
- Marktpraktijken
- Betalingsproblemen
- Sociale en ecologische dienstverplichtingen

## B. Aantal vragen om informatie

De Ombudsdienst is bevoegd voor de alternatieve regeling van geschillen en behandelt in principe dus geen vragen om informatie, behalve wanneer die informatie betrekking heeft op de procedure van klachtenbehandeling.

Desondanks ontvangt de Ombudsdienst regelmatig schriftelijke en telefonische vragen om informatie. In 2017 betrof het meer dan 4.000 schriftelijke en mondelinge vragen. Dat betekent gemiddeld bijna 20 vragen of oproepen per werkdag.

De Ombudsdienst probeert die in de mate van het mogelijke zelf te beantwoorden of op zijn minst





door te verwijzen naar de bevoegde federale of gewestelijke diensten.

De telefonische vragen om informatie hadden voor meer dan de helft betrekking op:

- de procedure van klachtenbehandeling;
- de zogenaamde spoedprocedures of oproepen van gezinnen of bedrijven die dreigen afgesloten te worden van het distributienet of vragen om spoedig (her)aangesloten te worden;
- bevoegdheden van federale of gewestelijke diensten, zoals de evolutie van de energieprijzen en distributietarieven, de prijsvergelijking tussen leveranciers, marktpraktijken van leveranciers, sociale tarieven en allerlei taksen/heffingen.

Met deze informatietaak komt de Ombudsdienst tegemoet aan de Europese regelgeving, en meer bepaald het zogenaamde derde energiepakket, waarin wordt bepaald dat elke lidstaat een uniek informatieloket moet oprichten. Binnen de Belgische context wordt deze rol momenteel waargenomen door de verschillende federale en gewestelijke actoren, waaronder de Ombudsdienst in het kader van de klachtenbehandeling.

Bijna de helft van de telefonische vragen betrof evenwel vragen die in eerste instantie voor de energieleverancier of distributienetbeheerder bedoeld waren. Deze telefonische oproepen tonen aan dat energiebedrijven nog niet altijd voldoende bereikbaar zijn voor hun klanten. Zo komen die terecht bij de Ombudsdienst waarvan de coördinaten eveneens op de energiefactuur te vinden zijn.

### C. Consumentenombudsdienst

Op federaal vlak is sinds 1 juni 2015 de federale Consumentenombudsdienst operationeel. De twee ombudsmannen voor energie maken deel uit van het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst en staan samen met de collega's van de ombudsdiensten voor telecommunicatie, de postsector, treinreizigers,

financiële diensten en verzekeringen, in voor het beheer van de Consumentenombudsdienst op vlak van personeel, overheidsopdrachten, begroting, financiën, ICT, klachtenbeheer enz.

De Consumentenombudsdienst is erkend als een gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen en is belast met de volgende opdrachten:

- 1) de consumenten en ondernemingen inlichten over hun rechten en plichten, in het bijzonder over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;
- 2) elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst nemen en hetzij bezorgen aan de bevoegde gekwalificeerde entiteit, hetzij zelf behandelen;
- 3) zelf optreden in elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, waarvoor geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is.

Consumenten kunnen hun klacht indienen via een onlineformulier op [www.consumentenombudsdienst.be](http://www.consumentenombudsdienst.be). Op het telefoonnummer 02/702.52.00 kan de consument terecht voor alle informatie. Het is ook mogelijk om ter plaatse een klacht neer te leggen of per brief naar: North Gate II, Koning Albert II-laan, 8 bus 1 te 1000 Brussel.



# Consumenten ombudsdienst



# Overige activiteiten van de Ombudsdienst voor Energie



Naast hun activiteiten in verband met de beslechting van geschillen hebben de ombudsmannen in het kader van hun wettelijke opdrachten ook aan tal van andere activiteiten deelgenomen.

## A. Op Europees en internationaal vlak

- Netwerk 'National Energy Ombudsman Network - NEON'



Het NEON-netwerk werd opgericht tijdens het London Citizens' Energy Forum in 2011.

NEON is een onafhankelijk Europees non-profitnetwerk dat bestaat uit ombudsmannen en ombudsdiensten in de energiesector. Het geniet erkenning als een onafhankelijk orgaan inzake alternatieve geschillenregeling in de verschillende landen. De leden van NEON voldoen aan de voorwaarden die vermeld zijn in de Europese Richtlijnen 2009/72 en 73 (derde



Energiepakket), Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen en Verordening (EU) 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende de onlinebeslechting van consumentengeschillen.

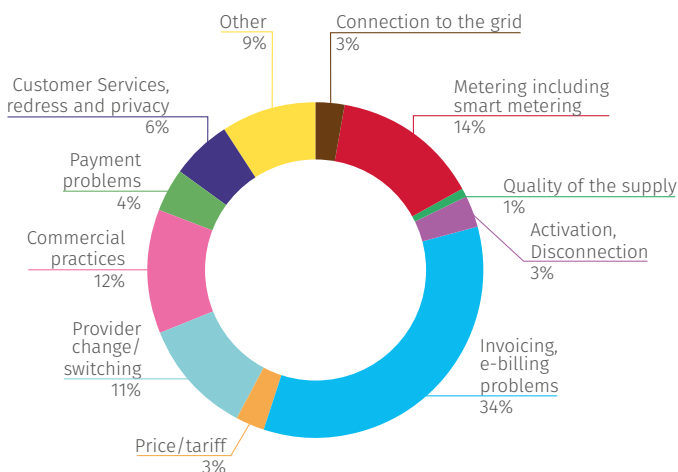
Op 1 januari 2017 waren de onafhankelijke autonome ombudsdiensten uit België, Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk, Italië, Ierland en de Spaanse






regio Catalonië lid van NEON. De ombudsdienst van de Waalse energieregulator (CWaPE) heeft zich in 2017 ook bij het netwerk aangesloten.

Het 'National Energy Ombudsman Network' (NEON) is in 2017 viermaal samengekomen: op 17 januari in Parijs, op 20 en 21 maart in Brussel, op 15 en 16 juni in Barcelona en op 10 oktober in Warrington in het Verenigd Koninkrijk. In totaal hebben de leden van NEON 103.835 klachten ontvangen in 2016.







De meerderheid van de klachten betrof geschillen over (elektronische) facturen (34%), meters (14%), marktpraktijken (12%) en de overstap naar een andere leverancier (11%).

NEON heeft op 21 maart 2017 in de kantoren van de CEER (Council of European Energy Regulators) in Brussel een conferentie georganiseerd over de consumentencode en nieuwe energiekanten in de energiesector, met de medewerking van de Europese Commissie (DG Energie en DG Justitie en Consumentenzaken). Europarlementariër Theresa Griffin was ook van de partij. Om de betrokkenheid van alle verbruikers, prosumenten en kwetsbare verbruikers te garanderen, is het essentieel dat energieafnemers gemakkelijker herstel kunnen krijgen. De onafhankelijke ombudsmannen en de organen voor de buitengerechtelijke regeling van geschillen die zich met de energiesector bezighouden, kunnen een positieve rol spelen door het vertrouwen van de consument te verbeteren en tot de verandering bij te dragen.

De Ombudsdienst heeft als lid van NEON op 30 en 31 mei 2017 deelgenomen aan de negende bijeenkomst van het Citizens' Energy Forum, die werd georganiseerd door de Europese Commissie. Tijdens dit jaarlijkse Forum komt de positie van de consument op de energiemarkt aan bod. Op de bijeenkomst is gebleken dat onafhankelijke buitengerechtelijke mechanismen voor geschillenregeling de voorkeur genieten voor het behandelen van consumentenklachten over de energiemarkten. Dat geldt ook voor klachten over gebundelde aanbiedingen of over de nieuwe leveranciers van producten en diensten, zoals de aggregatoren. Bovendien drukte het Forum de wens uit dat de verplichte geschillenregeling, zoals vastgesteld in het derde Energiepakket, behouden blijft. Dat betekent dat de huidige verwijzing naar de noodzaak voor de lidstaten om te verzekeren dat er een onafhankelijke ombudsman voor de energie is, weer wordt ingevoerd, evenals de verplichting om gebruik te maken van de buitengerechtelijke geschillenregeling.

NEON heeft elf persberichten gepubliceerd op zijn website [www.neon-ombudsman.org](http://www.neon-ombudsman.org).

#### DOELSTELLINGEN VAN NEON

- de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen in Europa bevorderen in lijn met de aanbevelingen van de Commissie en de richtlijnen van de EU;
- de bescherming en de belangen van de energieverbruiker bevorderen en versterken;
- de leden vertegenwoordigen op Europees niveau en een brug slaan met de Europese spelers op het gebied van energie en verbruik;
- de uitwisseling van informatie, ervaringen en goede praktijken tussen de leden bevorderen.

#### WAARDEN VAN NEON

- onafhankelijkheid: de diensten werken volkomen onafhankelijk van de bedrijven waarvan ze de klachten behandelen. De energiebedrijven hebben geen controle over de activiteiten van de leden van NEON, wat een onpartijdige aanpak garandeert;
- transparantie: de leden publiceren jaarrapporten, aanbevelingen, details over hun financiering en prestatie-indicatoren;
- respect voor de beginselen van billijkheid;
- efficiëntie;
- inachtneming van alle relevante wetgeving, contracten, reglementeringen en gedrags- of praktijkcodes.

#### ACTIVITEITEN VAN NEON

De leden van NEON behandelen de geschillen die de consument aankaart, zonder onderscheid, met inachtneming van de nationale regelgeving en de wetgeving. Ze hebben in het bijzonder oog voor kwetsbare verbruikers.

Hun dienstverlening is gratis voor de consument.

De leden van NEON aanvaarden klachten die eerst werden behandeld door het betrokken energiebedrijf, maar die geen bevredigende oplossing hebben gekregen of niet binnen de opgelegde termijn werden beantwoord.

De leden van NEON proberen geschillen op verschillende manieren te regelen, waaronder een minnelijke schikking voorstellen, zoeken naar oplossingen en aanbevelingen doen. De leden van NEON werken samen met de nationale overheden en de regulatoren om





de rechten van de consument beter te beschermen op de energiemarkt.

Voor meer informatie of contact is er het e-mailadres [neon@neon-ombudsman.org](mailto:neon@neon-ombudsman.org) en de website <http://www.neon-ombudsman.org/>

NEON werd op een vijftigtal Europese conferenties en evenementen uitgenodigd om zijn visie op het ombudswerk te geven. Het netwerk was onder meer vertegenwoordigd op de volgende evenementen:

- het Citizens' Energy Forum in Londen op 30 en 31 mei 2017;
- de Europese week van de duurzame energie van de Europese Commissie op 19 juni 2017;
- de conferentie over de regulering van elektriciteit van de Europese Commissie op 27 november 2017 in Firenze (Italië);
- bilaterale ontmoetingen met vertegenwoordigers van het DG Justitie en Consumentenzaken van de Europese Commissie in februari en mei 2017;
- bilaterale ontmoetingen met Europarlementariërs en hun vertegenwoordigers (februari, juni en september 2017);
- bilaterale ontmoetingen met het Europees Economisch en Sociaal Comité in maart, juni en september 2017;
- verschillende conferenties en rondetafelgesprekken van de CEER (Council of European Energy Regulators), met name de conferentie over consumenten van 28 november 2017 en een workshop van de werkgroep PEER ([www.ceer.eu/peer](http://www.ceer.eu/peer)) over de multisectorale samenwerking van de actoren die de rechten van de consument beschermen;
- evenementen, met actieve participatie van NEON, georganiseerd door privéactoren (belangengroepen, denktanks), met name CERRE, GEODE en I-COM;
- internationale evenementen, met actieve deelname van NEON, rond de alternatieve beslechting van

consumentengeschillen, met name op het achtste ombudsforum van de kamer van koophandel van Kroatië (in Zagreb) en in het Oekraïense parlement in Kiev op 8 december 2017.

NEON heeft in het najaar van 2017 ook meegewerkt aan de lancering van het onderzoeksproject 'Just Energy' over de toegankelijkheid van justitie voor kwetsbare consumenten en energieverbruikers in Europa. Dr. Naomi Creutzfeldt (universiteit van Westminster) en dr. Chris Gill (universiteit van Glasgow) hebben fondsen ontvangen van de Economische en Sociale Onderzoeksraad van het Verenigd Koninkrijk voor een project dat drie jaar zal duren, tot augustus 2020.

## B. Op federaal vlak

- De Nederlandstalige ombudsman heeft op 24 mei 2017 deelgenomen aan de werkgroep 'Vereenvoudiging van de energiefactuur' in de kantoren van de Koning Boudewijnstichting, op uitnodiging van het expertencomité van het Belgisch Platform tegen Energiearmoede. Op 13 oktober 2017 heeft de ombudsman commentaar gegeven op zeventien voorstellen van de werkgroep.
- Deelname aan het rondetafelgesprek op 13 april 2017 over het nieuwe Europese 'Market Design', op uitnodiging van de FOD Economie, Algemene Directie Energie (in de kantoren van de FOD).
- Deelname op 9 juni 2017 aan de algemene vergadering van het Permanent Overleg Ombudslu (POOL) te Antwerpen. Op 15 december 2017 vond er ook een algemene vergadering van POOL plaats in Namen, waar een presentatie over de Algemene Verordening Gegevensbescherming werd besproken. Internetgebruikers vinden op de nieuwe portaal [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be) informatie over alle ombudsmannen en -diensten die aangesloten zijn bij POOL. Al die ombudsmannen hebben ook afgesproken om de consumenten zo nodig door te verwijzen naar de bevoegde ombudsman van POOL.





- De Nederlandstalige ombudsman was op 22 juni 2017 van de partij bij de viering van de twintigste verjaardag van de Gentse ombudsdienst.
- Diverse contacten met het oog op de opvolging van het platform Belmed. Belmed is het onlineplatform voor de beslechting van consumentengeschillen ([www.belmed.fgov.be](http://www.belmed.fgov.be)). De federale Ombudsdienst voor Energie was een van de eerste partners van Belmed. Op dit platform is informatie te vinden over alles wat er gebeurt op het vlak van minnelijke geschillenregeling in België. Tegelijk is het een beveiligde en vertrouwelijke ruimte waar een neutrale bemiddelingspoging met een neutrale derde kan plaatsvinden. De ombudsman voor energie heeft sinds de oprichting ervan meer dan vijftig klachten ontvangen via Belmed.



- Op 16 oktober 2017 heeft de Nederlandstalige ombudsman deelgenomen aan de stuurgroep van het onderzoek 2GENDERS (Generation and Gender Energy Deprivation: Realities and Social Policies). In de stuurgroep werden de aanbevelingen besproken van de universiteiten van Bergen, Antwerpen en Louvain-la-Neuve, die gebaseerd zijn op de eindresultaten van het kwalitatieve onderzoek in de drie gewesten. Het onderzoeksproject richt zich op de energiearmoede in België. Energiearmoede is de onmogelijkheid om een toereikende energievoorziening in de woning te voorzien. Het project wil het fenomeen in kaart brengen en de getroffen bevolkingsgroepen beschrijven. Het wil ook de verbanden tussen energiearmoede en sociale relaties, mobiliteit en zelfgerapporteerde gezondheidstoestand verduidelijken. Het project heeft tot doel concrete acties aan te kaarten en voor te stellen in samenwerking met een reeks belanghebbenden, met name mensen die door energiearmoede worden getroffen. Extra aandacht zal gaan naar genderspecten en naar de verbanden tussen generationele aspecten

en energiearmoede. Het uiteindelijke doel is om beleidsmakers een aantal theoretisch en empirisch onderbouwde beleidsopties en aanbevelingen te bezorgen om de energiearmoede en de gevolgen ervan terug te dringen.

Het project beoogt dus politieke aanbevelingen te formuleren en past binnen een multidisciplinaire en internationale samenwerking tussen de Katholieke Universiteit Leuven, de Universiteit Antwerpen, de Université de Mons en de University of Birmingham. Het wordt gedurende vier jaar (2014-2017) gefinancierd door de administratie van het Belgische Federale Wetenschapsbeleid.

- Deelname aan het jaarlijkse evenement van FEBEG op 7 juni 2017 naar aanleiding van de algemene vergadering van FEBEG.
- Deelname aan de algemene vergadering van INTER-REGIES op 8 juni 2017.
- Presentatie door de Nederlandstalige ombudsman op 14 juni 2017 over de rol van de consumenten in de Clean Energy Package. De presentatie vond plaats in de kantoren van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, op uitnodiging van de FOD Economie, Algemene Directie Energie.
- Deelname van de Nederlandstalige ombudsman aan de vergadering op 12 oktober 2017 over de indicatoren van het Nationaal Verslag van 2016 van de regulatoren, in de kantoren en op uitnodiging van de federale regulator CREG.

## C. Op gewestelijk vlak

De Ombudsdienst heeft ook deelgenomen aan verschillende gewestelijke initiatieven die de energiesector heeft georganiseerd.

### I. In Vlaanderen:

- voorstelling van het ondernemingsplan van 2017 van de VREG op 20 januari 2017;
- deelname op 24 februari 2017 aan een projectvergadering op uitnodiging van Samenlevingsopbouw







Vlaanderen, project Energie en Armoede, met een voorstelling van de kerncijfers van het jaarrapport van 2016;

- vergadering met de distributienetbeheerder Eandis op 17 maart 2017 over de factor 'dienstverleningskwaliteit' in het kader van de overeenkomst die de Ombudsdienst heeft gesloten met de VREG, de Vlaamse energieregulator;
- deelname aan de opleidingsinitiatieven georganiseerd door het OCMW van Antwerpen op 20 februari 2017 en de vzw Vlaams Huurdersplatform op 31 maart 2017 in Antwerpen;
- voorstelling van het activiteitenverslag van 2016 van de Ombudsdienst bij de distributienetbeheerder Infrax op 9 juni 2017;
- deelname aan de werkgroep Energie en Armoede op 22 mei 2017 in de kantoren van de VREG en op 28 september 2017 in de kantoren van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting. Een greep uit de aanwezigen: vertegenwoordigers van het kabinet van de Vlaamse minister bevoegd voor Energie, de Vlaamse netbeheerders Eandis en Infrax, de VREG, het VEA, het Steunpunt Armoedebestrijding, de OCMW's van Antwerpen, Gent en Sint-Katelijne-Waver, de VVSG, de Universiteit van Antwerpen en Samenlevingsopbouw Vlaanderen. Tijdens de vergadering van 22 mei 2017 stelde de ombudsman het jaarverslag van 2016 van de Ombudsdienst voor en tijdens de vergadering van 28 september 2017 gaf hij zijn eerste toelichting over het nieuwe consumentenakkoord.

### II. In Wallonië:

- deelname aan de burgerontmoetingen van RWADE op 20 januari 2017;
- deelname aan het colloquium van RWADE op 27 april 2017: 'Précarité énergétique: De la privation de sens au pouvoir d'agir';
- opleiding door Energie Info Wallonie over de procedure met betrekking tot het ombudswerk rond

energie, gegeven aan de sociaal werkers in Verviers op 13 juni 2017;

- opleiding op 12 september 2017 door de cel 'sociale energie' van de OCMW-federatie van de Unie van de Waalse Steden en Gemeenten over het nieuwe consumentenakkoord op de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt;
- deelname aan de raadpleging over de toekomst van de energienetten georganiseerd door het ICEDD op 3 oktober 2017 – voorstelling van de scenario's voor de ontwikkeling van de Waalse energienetten.

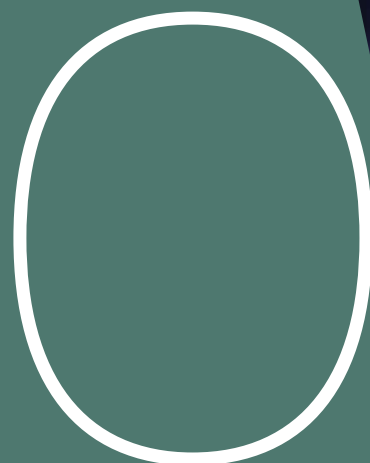
### III. In Brussel:

- deelname aan de verschillende vergaderingen van het Netwerk Waakzaamheid over energiegeschillen.





# Verspreiding van het activiteiten- verslag



De Ombudsdienst voor Energie bezorgt jaarlijks een verslag van zijn activiteiten en van zijn opdrachten aan de federale minister van Energie en aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers. Dit jaarverslag wordt ter beschikking gesteld van het publiek en dus stuurt de Ombudsdienst het ook naar:

- de leden van de federale regering;
- de leden van de Senaat;
- de Belgische leden van het Europees Parlement;
- de leden van de gewestregeringen die bevoegd zijn voor energie;
- de leden van het Vlaams Parlement, het Waals Parlement en het Brussels Hoofdstedelijk Parlement;
- de diensten van de Europese Commissie DG Energy en DG Justice and Consumers;
- de Algemene Directie Energie, de Algemene Directie Economische Inspectie en de Algemene Directie Economische Reglementering van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie;
- de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG), de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt



(VREG), de Brusselse Reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL) en de gewestelijke ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie);

- de energieleveranciers, de transmissie-, transport- en distributienetbeheerders;
- de pers.

Het jaarverslag wordt ten slotte gratis en op eenvoudig verzoek ter beschikking gesteld van wie erom vraagt. U kunt het ook raadplegen op de website van de Ombudsdienst voor Energie: [www.ombudsmanenergie.be](http://www.ombudsmanenergie.be)



# Contact- gegevens van de Ombuds- dienst voor Energie



150

## NEDERLANDSTALIGE KLACHTEN

Ombudsdienst voor Energie  
De heer Eric Houtman, Ombudsman  
Koning Albert II-laan 8 bus 6  
1000 Brussel  
Tel: + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax: + 32 (0) 2 211 10 69  
[http://www.ombudsmanenergie.be/nl/  
klacht-indienen](http://www.ombudsmanenergie.be/nl/klacht-indienen)

## FRANSTALIGE EN DUITSTALIGE KLACHTEN

Service de Médiation de l'Énergie  
Monsieur Philippe Devuyst, Médiateur  
Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 6  
1000 Bruxelles  
Tél: + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax: + 32 (0) 2 211 10 69  
[http://www.mediateurenergie.be/fr/  
introduire-une-plainte](http://www.mediateurenergie.be/fr/introduire-une-plainte)

De brochures over de opdrachten en de werking van de Ombudsdienst zijn gratis en op eenvoudig verzoek verkrijgbaar in het Nederlands, het Frans, het Duits en in de tweetalige versie Nederlands-Frans.









# Het alternatief voor uw energiegeschillen

OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

Koning Albert II-laan 8 bus 6  
B-1000 Brussel  
[www.ombudsmanenergie.be](http://www.ombudsmanenergie.be)