

## Geschillendienst

### Beslissing

#### Mevrouw X/ Energieleverancier Y

##### Voorwerp van de klacht

Mevrouw X, hierna “de klaagster”, vraagt aan de Geschillendienst (hierna “de Dienst”) om zich uit te spreken over de naleving door energieleverancier Y van artikels 25*decies*, en 32*septies*, § 1er, van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna afgekort als: “*elektriciteitsordonnantie*”).

##### Uiteenzetting van de feiten

De klaagster is een klant bij leverancier Y sinds 2014. De klaagster verhuist eind oktober naar een nieuw appartement gelegen in 1150 Brussel.

Op 3 november 2021 maakt de klaagster op de website van leverancier Y een elektriciteitscontract aan.

Op 3 november 2021 ontvangt de klaagster een email van leverancier Y waarin haar inschrijving wordt bevestigd. Aangezien de EAN codes voor gas en elektriciteit ontbreken, stuurt leverancier Y op dezelfde dag een email naar de klaagster waarin zij vragen om hen de nodige informatie te bezorgen.

Op dezelfde dag geeft de klaagster de EAN code voor elektriciteit 541448965XXXXXXXXX door per email.

De volgende dag, op 4 november 2021 stuurt leverancier Y een email naar de klaagster waarin zij de goede ontvangst van EAN code voor elektriciteit bevestigen en dat zij dit aan het contract zullen toevoegen. Leverancier Y vraagt de klaagster om ook de EAN code voor gas te bezorgen.

De klaagster meldt dat zij geen EAN voor gas heeft en dat zij die niet aan leverancier Y doorgegeven heeft.

Per mail van 4 november 2021 laat de klaagster weten dat de voorgestelde contractdatum op januari 2022 is. Zij meldt dat zij de levering van elektriciteit eerder nodig heeft. Verder geeft zij ook aan dat zij bezorgd is dat haar elektriciteit afgesloten zal worden door Sibelga en vraagt of zij eerder van energie voorzien kan worden en of dit een probleem zal zijn.

Op 5 november 2021 bevestigt leverancier Y dat er geen probleem zal zijn, aangezien Sibelga enkel een bevestiging nodig heeft van het bestaan van een energiecontract.

Op dezelfde dag bevestigt leverancier Y dat zij de contractaanvraag goed ontvangen hebben, en dat de klaagster niets meer hoeft te doen.

Op datum van 17 november 2022 antwoordt leverancier Y dat er een aanvraag voor een nieuw contract aangevraagd was bij een andere leverancier met een eerdere startdatum dan de bij hun genoteerde startdatum. Normaal gezien had de klaagster hiervoor een communicatie moeten ontvangen maar

wegens de omschakeling naar het Mig6-systeem zijn deze automatische communicaties helaas niet verzonden geweest. Dit is de communicatie die leverancier Y ontvangen heeft:



Op 7 februari 2022 werd de elektriciteitsmeter van de klaagster afgesloten door Sibelga.

Op 9 februari 2022 stuurt de klaagster een email naar leverancier Y om hen te informeren dat er nog steeds een verkeerde EAN code vermeld staat op de website in haar klantenzone. Zij meldt ook dat haar elektriciteit afgesloten is.

De klaagster beweert dat leverancier Y voorgesteld heeft om een nieuw contract aan te maken om het foutieve contract te herstellen. Dus sluit de klaagster op 10 februari 2022 een nieuw elektriciteitscontract met leverancier Y voor EAN 541448965XXXXXXXXXX.

Verder geeft de klaagster ook aan dat zij door leverancier Y op 15 februari 2022 gecontacteerd werd om haar te bevestigen dat het oude contract geannuleerd is en dat het nieuwe contract aangemaakt werd.

Op 15 februari 2022 neemt de klaagster contact met Sibelga om een afspraak te maken voor de opening van de elektriciteitsmeter.

De elektriciteitsmeter werd geopend op 17 februari 2022.

Op 20 februari 2022 vraagt de klaagster aan leverancier Y een schadevergoeding voor de dagen dat zij zonder elektriciteit zat en vraagt zij tevens dat de sluitingskosten voor de meter terugbetaald worden.

Daar leverancier Y niet heeft gereageerd op vraag van de klaagster naar een schadevergoeding, diende de klaagster op 19 april 2022 een klacht in bij de Dienst.

#### Standpunt van de klaagster

De klaagster is van mening dat leverancier Y een fout heeft begaan die geleid heeft tot het afsluiten van haar elektriciteitsmeter. Zij vraagt een schadevergoeding gedurende elf dagen dat zij zonder elektriciteit zat en dat de sluitingskosten van de elektriciteitsmeter terugbetaald worden.

#### Standpunt van de beschuldigde partij

De Dienst heeft leverancier Y enkele keren verzocht om informatie en standpunt te bezorgen, en heeft enkele herhalingen gestuurd. In het kader van dit klacht heeft leverancier Y de Dienst laattijdig geantwoord, en dit pas op 17 november 2022.

Leverancier Y bevestigde dat zij een mail verzonden heeft aan de klant met de vraag de ontbrekende informatie in te vullen aangezien de EAN-code niet genoteerd was bij de inschrijving.

Leverancier Y bevestigt tevens dat de klaagster de EAN-code via mail aan hen doorgegeven heeft maar dat deze mail niet direct door hun interne diensten verwerkt geweest is wegens de omschakeling naar het MIG6 systeem en de energiecrisis waardoor er een achterstand was in de afhandeling van de klachtendossiers.

## Ontvankelijkheid

Artikel 30novies, § 1 van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, luidt als volgt:

*" - Er wordt in de schoot van Brugel een "Geschillendienst" gecreëerd die klachten behandelt:*

*1° betreffende de toepassing van deze ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten:*

*2° betreffende de toepassing van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegenisretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en haar uitvoeringsbesluiten;*

*3° betreffende de werking van de gas- en elektriciteitsmarkt;*

*4° betreffende de activiteiten van een leverancier, een netbeheerder of een tussenpersoon;*

*5° betreffende de toekenning van een financiële hulp in het kader van het in artikel 24, § 2 bedoelde programma van uitvoering; dit met uitzondering van deze die betrekking hebben op burgerlijke rechten".*

Uit dit artikel volgt dat de Dienst bevoegd is om uitspraak te doen over klachten met betrekking tot artikel 25decies en 32septies, §1er, van de elektriciteitsordonnantie.

De Dienst heeft de klacht van de klagster ontvankelijk verklaard op 20 juli 2022.

## Onderzoek ten gronde

### 1. Art. 25decies van de elektriciteitsverordening

Art. 25decies van de elektriciteitsverordening bepaalt als volgt:

*"In geval van verhuizing binnen het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, zal de leverancier ervoor zorgen, voor zover dit technisch mogelijk is, dat de gezinnen kunnen genieten van hetzij, hetzelfde contract, hetzij dezelfde contractuele voorwaarden en tariefvoorwaarden als die waarvan zij tot dusver genoten, en dit tot het verstrijken van het lopende contract."*

Volgens de algemene voorwaarden van leverancier Y, moet de klant, in geval van een verhuis, leverancier Y op de hoogte brengen van zijn nieuwe adres en ten laatste binnen de dertig dagen na de effectieve verhuizing, de laatste meteropnames voor 'electriciteit' en/of 'aardgas' meedelen.

In *casu* heeft de klagster meermaals de juiste EAN code aan leverancier Y per email doorgestuurd, en zij heeft hen de datum van verhuizing doorgegeven. Leverancier Y heeft zelfs beantwoord om te bevestigen dat zij de EAN code goed gekregen hadden, en dat haar contract in orde was.

De klagster heeft leverancier Y ook gecontacteerd om hen op de hoogte te brengen dat er een onjuiste EAN code vermeld staat op de website. Zij heeft hen bovendien laten weten dat zij dreigt afgesloten

te worden door Sibelga. Leverancier Y heeft niet op tijd gereageerd om de sluiting te vermijden. Integendeel, hebben ze herhaald dat het contract van de klagster in orde was en dat zij zich geen zorgen hoefde te maken.

Het probleem dat de migratie van de MIG6 heeft veroorzaakt mag de klagster niet schaden. Bovendien betrof dit probleem een verkeerde EAN-code. Er zou geen probleem zijn geweest indien de leverancier de juiste EAN-code had ingevoerd, zoals verstrekt door de klagster.

De Dienst is van oordeel dat leverancier Y haar verplichtingen niet heeft nageleefd, aangezien zij geen gevolg heeft gegeven aan de herhalende verzoeken van de klagster.

Bovendien blijkt uit de door de Dienst verzamelde informatie dat leverancier Y de gegevens over de verhuizing van de klagster behandeld heeft als een verzoek om een nieuw contract. Bij een verhuizing geldt echter het beginsel van de overdraagbaarheid van contracten: het contract van klagster had haar dus moeten volgen naar haar nieuwe adres. Het was derhalve niet nodig een nieuw contract te sluiten.

Bovendien stelt de Dienst vast dat leverancier Y, zelfs indien de klagster een nieuwe contract had gesloten, zich niet heeft gehouden aan artikel 25*duodecies* van de elektriciteitsordonnantie, dat bepaalt dat het punt binnen drie weken moet worden overgenomen.

In feite stelde leverancier Y in januari een overnamedatum voor, terwijl de klagster haar verzoek om een contract in november indiende, waarmee de termijn van drie weken ruimschoots wordt overschreden.

Om deze reden is de Dienst eveneens van oordeel dat leverancier Y de artikelen 25*decies* en 25*duodecies* van de elektriciteitsordonnantie niet heeft nageleefd.

## 2. Artikel 32*septies*, § 1er van de elektriciteitsordonnantie

Artikel 32*septies*, § 1er, van de elektriciteitsordonnantie bepaalt dat:

*« Elke onderbreking van de elektriciteitslevering die op verzoek van de leverancier in strijd met de bepalingen van onderhavige ordonnantie of van de uitvoeringsbesluiten ervan wordt uitgevoerd, of ten gevolge van een beheer- of facturatiefout uit hoofde van de leverancier met de procedure voor niet-betaling tot gevolg, verplicht deze om de eindafnemer een forfaitaire schadevergoeding van 125 euro per dag te betalen tot de datum van de aanvraag tot herstel van de levering, wat op onbetwistbare wijze door de leverancier aan de netbeheerder wordt betekend.*

*De netbeheerder herstelt de levering binnen de termijn voorzien door het technisch reglement. Bij ontstentenis kan de afnemer beroep doen op de toepassing van artikel 32ter.*

*De vergoeding is geplafonneerd op 1.875 euro. De leverancier betaalt ook de kosten voor de sluiting en de herstelling van de stroomverbinding, zonder dat hij deze op de eindafnemer kan verhalen ».*

Uit deze artikel volgt dat leveranciers die in hun betrekkingen met hun afnemers de bepalingen van de elektriciteits- en gasordonnanties of de uitvoeringsbesluiten ervan overtreden, of die beheersfouten maken, verplicht zijn hun afnemers een schadevergoeding te betalen.

Doordat leverancier Y een administratief fout maakte, leidde dit tot de afsluiting van de elektriciteitsmeter van de klaagster. De klaagster heeft meerdere keren de juiste EAN-code aan leverancier Y bezorgd. De klaagster stuurde op 3, 4 en 5 november 2021 de EAN-code. De klaagster vroeg ook meermaals of alles in orde is. Daar leverancier Y bevestigend antwoordde, ging zij er dan ook vanuit dat haar elektriciteitscontract effectief in orde was.

De elektriciteitsmeter van de klaagster werd op 7 februari 2022 afgesloten door Sibelga. Op 17 februari 2022 werd de elektriciteitsmeter heropend. De klaagster heeft elf dagen zonder elektriciteit gezeten, terwijl zij in orde was met al haar verplichtingen.

De Dienst is van mening dat leverancier Y in dit dossier verschillende beheersfouten gemaakt heeft:

- Het energiecontract is op 3 november 2021 gesloten voor elektriciteit. Op 3, 4 en 5 november 2021 stuurde de klaagster een e-mail naar leverancier Y met de juiste EAN code. Driemaal gaf de klaagster de juiste EAN code door aan leverancier Y.
- Op 4 november 2021 bevestigde leverancier Y de goede ontvangst van de EAN code voor elektriciteit. Op dezelfde dag stuurde de klaagster bezorgd email naar leverancier Y omdat zij zich zorgen maakte dat haar elektriciteit afgesloten zal worden. Zij vraagt of zij iets moet doen en of er een probleem zal zijn;
- Op 5 november 2021 bevestigt leverancier Y per email dat er geen probleem zal zijn, aangezien Sibelga alleen de bevestiging nodig heeft dat er een contract is. Bovendien bevestigt leverancier Y dat zij de voltooiing van het contract ontvangen hebben en dat de klaagster niets meer hoeft te doen;
- Bovendien stuurde de klaagster op 9 februari 2022 een email naar leverancier Y om hen te informeren dat de foutieve EAN code nog niet gecorrigeerd is en zij deelt tevens mee dat zij van elektriciteit is afgesloten. Zij vraagt haar verzoek dringend te behandelen. Hierop heeft leverancier Y niet tijdig gereageerd;
- Pas op 15 februari 2022 heeft leverancier Y de fout rechtgezet en een nieuwe contract aangemaakt;
- Er zijn dus meer dan vier maanden verstreken tussen de mededeling van de EAN-code door de klaagster en de door leverancier Y uitgevoerde correctie van de foutieve EAN code.

Doordat leverancier Y een verkeerde EAN-code gebruikte, en de correctie niet tijdig heeft uitgevoerd, zorgde dit voor de verkeerde aansluiting en werd de klaagster als gevolg hiervan afgesloten van de elektriciteit. Door de administratieve fout van leverancier Y, heeft de klaagster elf dagen zonder elektriciteit doorgebracht.

Gelet op het voorgaande is de Dienst van oordeel dat leverancier Y een fout heeft gemaakt die geleid heeft tot de afsluiting van de elektriciteitsmeter van de klaagster en dat hij de klaagster bijgevolg moet vergoeden door haar een dagvergoeding te betalen tussen 7 februari 2022, de datum waarop de meter werd gesloten, en 14 februari 2022, de datum waarop leverancier Y de aanvraag om een heropening van de meter ingediend heeft bij Sibelga.

#### OM DEZE REDENEN

De Dienst verklaart de klacht van de klaagster ingediend tegen leverancier Y ontvankelijk en gegrond.

De datum waarop de meter afgesloten werd, is 7 februari en de datum van de aanvraag om heropening is 14 februari 2022, dat wil zeggen, acht dagen.

Bijgevolg wordt leverancier Y door de Dienst verzocht om aan de klaagster een forfaitaire vergoeding te betalen die als volgt berekend wordt:

- 8 dagen x 125EUR dagvergoeding = 1000 EUR

Bovendien moeten de kosten voor het heropenen van de meter door leverancier Y gedragen worden.

Juridisch assistent  
Lid van de Geschillendienst

Juridisch adviseur  
Lid van de Geschillendienst