

Brussel,

**Betreft: Betekening van de beslissing van de Geschillendienst betreffende de klacht die u indiende tegen het Instituut "X"**

Mevrouw,

Wij hebben de klacht die u op 25 februari 2014 indiende tegen het Instituut "X", onderzocht. Er werd rekening gehouden met de toelichtingen die door beide partijen werden verstrekt tijdens de hoorzitting van 9 september 2014.

I. Uiteenzetting van de feiten

De historiek van de gebeurtenissen die zijn voorafgegaan aan uw beroep op de Geschillendienst (hierna "de Dienst), kunnen worden weergegeven als volgt:

- Op 6 augustus 2013 werden bij u een nieuwe gasboiler en thermostatische radiatorkranen geïnstalleerd en in bedrijf genomen.
- Per aangetekend schrijven van 26 september 2013 zond u een dossier naar het Instituut "X", voor de aanvraag van de premie C1 verwarmingsketel, heteluchtblazer en luchtverhitter, de premie C2 doorstroomboiler en voor de C3 bonus thermostatische radiatorkranen.
- Per brief van 9 oktober 2013 deelde het Instituut "X", u mede dat uw premieaanvraag C1 verwarmingsketel, heteluchtblazer en luchtverhitter onvolledig was. In vermeld schrijven preciseerde het Instituut "X", :

*"Om uw aanvraag te kunnen behandelen, hebben we echter de volgende documenten/informatie nodig:*

*Het goedgekeurd EPB opleveringsattest van het verwarmingssysteem groter dan 20kW, door een door leefmilieu Brussel erkend verwarmingsinstallateur. (Lijst: [http://leefmilieubrussel.be/lijsten/?nr\\_list=PEB\\_023](http://leefmilieubrussel.be/lijsten/?nr_list=PEB_023))"*

In vermelde brief werd u verzocht om dit attest aan het Instituut "X", te bezorgen vóór 8 december 2013.

- Aangezien uw aannemer niet vertrouwd was met dit attest, wendde u zich naar het Energiehuis in Jette, waar de verantwoordelijke u aanraadde het "Onderhouds/Controleattest Verwarmingsketel" te versturen.
- Op 29 oktober 2013 verstuurde u naar het Instituut "X", het door de verantwoordelijke van het Energiehuis onderzochte en goedgekeurde "Onderhouds/Controleattest Verwarmingsketel", samen met twee andere documenten.

- Aangezien u geen bericht ontving van het Instituut “X”, nam u zelf verschillende malen telefonisch contact op met het Instituut “X”. Het Instituut “X”, deelde u mede dat de documenten die u op 29 oktober 2013 had verzonden, nog niet waren nagekeken. Dit antwoord kreeg u telkens weer en steeds opnieuw werd u gevraagd terug te bellen.
- Op 19 december 2013 deelde het Instituut “X”, u mede dat het op 29 oktober 2013 verzonden attest toch niet het juiste document was en werd u verwezen naar een link waar u een document kon vinden met de titel “XXX”. In deze brochure vond u een bijlage “minimuminhoud van het opleveringsattest voor een verwarmingssysteem type I”. U liet dit document onmiddellijk invullen door uw installateur en verstuurde het nog dezelfde dag naar het Instituut “X”, .
- Per schrijven van 23 januari 2014 deelde het Instituut “X”, u haar ongunstig advies mede en gaf zij u te kennen dat het geen positief gevolg kon geven aan uw premieaanvraag CI verwarmingsketel, heteluchtblazer en luchtverhitter omwille van de volgende redenen:

*“Wij hebben uw bijkomende documenten, die toch niet volledig zijn, goed ontvangen op 20 december 2013. De termijn van 2 maanden, na ontvangst van onze brief met vraag naar bijkomende informatie, was op dit moment echter verstreken.”*

- Op 30 januari 2014 diende u schriftelijk klacht in bij het Instituut “X”, tegen het ongunstig advies van het Instituut “X”, .
- Per brief van 3 februari 2014 deelde het Instituut “X”, u mede dat het het ongunstig advies bevestigde.
- Op 8 februari 2014 verzond u het goede, door uw installateur vervolledigde opleveringsattest naar het Instituut “X”, .
- Op 11 februari 2014 bevestigde het Instituut “X”, u schriftelijk mede dat uw dossier op zijn diensten was afgesloten met een negatief advies en dat u, indien u niet akkoord was met de beslissing van het Instituut “X”, , in beroep kon gaan bij BRUGEL.

## II. Ontvankelijkheid

Krachtens de elektriciteitsordonnantie<sup>1</sup> is de Geschillendienst van BRUGEL bevoegd om een klacht te behandelen betreffende de toekenning van een energiepemie door het Instituut “X”, .

## III. Uw standpunt

U bent van mening dat de brief die het Instituut “X”, u toezond op 9 oktober 2013, reeds de link had moeten vermelden, waar u het EPB opleveringsattest had kunnen vinden.

---

<sup>1</sup> Artikel 30 novies § 1, 5° van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingevoegd door de ordonnantie van 20 juli 2011, B.S. 10 augustus 2011

Tevens klaagt u het feit aan dat, aangezien uw oorspronkelijk dossier door het Instituut "X", als onvolledig werd beschouwd, het Instituut "X", u slechts eenmalig verzocht om hem het EPB opleveringsattest te bezorgen.

Bijgevolg meent u recht te hebben op de premie CI.

#### IV. Het standpunt van het Instituut "X",

Het Instituut "X", weigerde de premie CI toe te kennen omdat het document dat hem op 19 december 2013 werd toegezonden, niet het gevraagde EPB opleveringsattest was, en omdat de termijn van twee maanden, na ontvangst van zijn brief van 9 oktober 2013 verstreken was op 20 december 2013.

#### V. Analyse van de elementen in feite en in rechte

Uit de uiteenzetting van de feiten, weergegeven in punt I hierboven, blijkt dat u zich wendde naar het Energiehuis in Jette omdat uw installateur niet vertrouwd was met dit attest. Op aanraden van de verantwoordelijke van dit Energiehuis, stuurde u op 29 oktober 2013 het "Onderhouds/Controleattest Verwarmingsketel" naar het Instituut "X", . Daarna nam u verschillende malen telefonisch contact op met het Instituut "X", omtrent de status van uw dossier. Vervolgens vond u op een link waarnaar u werd verwezen door het Instituut "X", , het document "201010\_receptie\_type1\_Prof\_NL", dat u liet invullen door uw installateur en op 19 december 2013 naar het Instituut "X", stuurde. Na de ontvangst van de brief die het Instituut "X", u op 3 februari 2014 had toegezonden, stuurde u op 8 februari 2014 het juiste vervolledigde EPB opleveringsattest naar het Instituut "X", .

De Dienst meent bijgevolg dat u de nodige stappen heeft ondernomen om het gevraagde attest te bekomen.

De Dienst deed de volgende vaststellingen:

- In zijn brief van 9 oktober 2013, waarbij verzocht werd hem het goedgekeurde EPB opleveringsattest te bezorgen, vermeldde het Instituut "X", niet de link waar u dit attest kon vinden. Het Instituut "X", vermeldde deze link voor de eerste keer in zijn brief die op 3 februari 2014 aan u werd gericht;
- Zowel bij het Instituut "X", als bij het Energiehuis van Jette stelde er zich een taalprobleem wegens het feit dat het Franstalig personeel onvoldoende het Nederlands beheerste. Dit probleem bemoeilijkte de communicatie met u;
- De verantwoordelijke van het Energiehuis van Jette verwees u naar een verkeerd document dat u op 29 oktober 2013 toezond aan het Instituut "X",<sup>2</sup>;
- Het Instituut "X", verwees u op 19 december 2013 naar een link waar u een verkeerd document vond, dat u nog dezelfde dag verstuurde naar het Instituut "X", .

---

<sup>2</sup> Het « Onderhouds/Controleattest Verwarmingsketel »

- Het Instituut "X", zond u na 9 oktober 2013 geen nieuw verzoek om hem het gevraagde attest over te maken. Tijdens de hoorzitting deelden de vertegenwoordigers van het Instituut "X", mede dat het Instituut "X", vroeger meerdere verzoeken om bijkomende informatie/documenten kon toezenden aan de aanvrager, doch dat de procedure voor de toekenning van energiepremies vanaf 1 juli 2013 werd gewijzigd waardoor vanaf vermelde datum slechts één verzoek om bijkomende informatie/documenten kunnen worden toegezonden aan de aanvrager.

De Dienst meent dat, indien het Instituut "X", geen vertraging had opgelopen bij de behandeling van uw dossier en u na 29 oktober 2013 een nieuw verzoek tot overmaking van het EPB opleveringsattest had toegezonden waarop de link was vermeld van de website waar u dat document kon vinden, u dit attest vóór 8 december 2013 aan het Instituut "X", had kunnen bezorgen.

Daarnaast brengt de Dienst in herinnering dat een administratieve overheid ertoe gehouden is om zijn beslissingen goed te motiveren.

Hij is dan ook van mening dat het schrijven van het Instituut "X", dd. 23 januari 2014, waarbij een ongunstig advies werd uitgebracht, onvoldoende is gemotiveerd, aangezien er niet vermeld werd waarom de bijkomende documenten niet volledig waren en er evenmin vermeld werd welk document ontbrak.

De Dienst noteerde dat het juiste attest aan het Instituut "X", werd toegezonden buiten de reglementaire termijn van 60 dagen.

Hij meent evenwel dat, gelet op het feit dat u de nodige stappen heeft ondernomen om het EPB opleveringsattest te bekomen, en rekening houdend met het gegeven dat de vertraging inzake de behandeling van uw dossier aan het Instituut "X", toe te schrijven is, het Instituut "X", uw dossier had moeten heropenen na de ontvangst van het juiste attest, en dit des te meer aangezien het attest dat tijdig aan het Instituut "X", werd bezorgd, de gegevens vermeldde die vereist waren voor het toekennen van de premie CI.

#### VI. Beslissing

Rekening houdend met alle boven vermelde elementen, verklaart de Dienst uw klacht ontvankelijk en gegrond.

De Dienst vernietigt de ongunstige beslissing van het Instituut "X", van 23 januari 2014 en verzoekt het Instituut "X", om uw aanvraag voor de premie CI opnieuw te onderzoeken.

Met oprechte hoogachting,

Juridisch adviseur  
Lid van Geschillendienst

Sociaal adviseur  
Lid van Geschillendienst