

Betreft: Kennisgeving van de beslissing van de Geschillendienst van BRUGEL betreffende de klacht die u hebt ingediend tegen Z en SIBELGA

Geachte heer,

Wij hebben uw klacht tegen Z en SIBELGA onderzocht.

I. Uiteenzetting van de feiten

De historiek van de gebeurtenissen die aan uw beroep bij de Geschillendienst van BRUGEL (hierna de "Dienst") zijn voorafgegaan, kan als volgt worden samengevat:

Op 22 februari 2014 bent u verhuisd naar het appartement op de 3^e verdieping in het gebouw gelegen te xxx in Brussel. Op die datum hebt u ook het energieovernamedocument ondertekend met de vroegere bewoner van het pand.

Op 26 februari 2014 heeft de vroegere huurder zijn energieleverancier Z op de hoogte gebracht van zijn verhuis van het voornoemde leveringspunt met terugwerkende kracht op 21 februari 2014.

Op 28 februari 2014 heeft Z de verhuis van zijn afnemer behandeld. Z heeft een schrijven gericht aan de nieuwe bewoner van het gebouw met de melding dat er een regularisatieaanvraag moest worden ingediend, d.w.z. dat hij zo snel mogelijk een energiecontract bij een energieleverancier moest aangaan. Indien er geen contract zou worden aangegaan, zou Z de afsluiting van de meters aanvragen. Z deelde aan de distributienetbeheerder SIBELGA mee dat er voor voormeld leveringspunt sinds 21 februari 2014 geen contract meer was. Het betreft hier de zogenaamde "MOZA-procedure".

Z zette vervolgens deze MOZA-procedure in (procedure voor afsluiting van de meter bij gebrek aan gekende afnemer).

Op 3 maart 2014 meldde Z de ontvangst van uw behoorlijk ingevuld en ondertekend energieovernamedocument.

Op 5 maart 2014 hebt u zich via de website bij Z ingeschreven.

Op 7 maart 2014 heeft SIBELGA de MOZA-aanvraag aan Z bevestigd.

Op 11 maart 2014 heeft Z uw inschrijving van 5 maart 2014 ingegeven en een "customer switch" op uw naam gelanceerd, maar deze werd geweigerd omdat uw meter al door SIBELGA was afgesloten.

Onmiddellijk na de afsluiting van uw meter hebt u contact opgenomen met de klantendienst van uw energieleverancier Z, om de reden van deze afsluiting te kennen.

Op 31 maart 2014 diende u schriftelijk klacht in bij Z. Hierbij betwistte u enerzijds de afsluiting van uw elektriciteitsmeter wegens het feit dat u sinds 5 maart 2014 een contract had bij Z, en anderzijds vorderde u een schadevergoeding voor de geleden schade.

De geleden schade raamde u op een bedrag van 636 € zonder de openingskosten voor de meter te rekenen, die neerkomen op een bedrag van 151,25 € btw inbegrepen.

Mevrouw y, uw dossierbeheerder bij Z, deelde u mee dat Z uw inschrijvingsaanvraag binnen de 7 werkdagen had behandeld en dat zij niet aansprakelijk konden worden gesteld voor de afsluiting van uw elektriciteitsmeter en de eruit voortvloeiende kosten.

Omdat u ontevreden was over het antwoord van Z, hebt u op 16 juni 2014 beroep aangetekend tegen Z bij de Geschillendienst van BRUGEL.

2. Ontvankelijkheid

De Geschillendienst is bevoegd inzake de toepassing van het Technisch reglement elektriciteit¹ en de Elektriciteitsordonnantie². Uw klacht wordt bijgevolg ontvankelijk verklaard.

3. Analyse van de feitelijke en juridische elementen

Op 22 februari 2014 bent u verhuisd naar het appartement op de 3^e verdieping in het gebouw gelegen te xxx in Brussel. Op die datum hebben de vroegere huurder van het pand (hierna "de heer X") en u het energieovernamedocument ingevuld en ondertekend.

Op 26 februari 2014 bracht de heer X zijn energieleverancier Z op de hoogte van zijn verhuis, met ingang van 21 februari 2014.

Z heeft ons meegedeeld dat het de verhuis van zijn afnemer op 28 februari 2014 heeft behandeld. Enerzijds bracht de dienst "Verhuizingen" van Z op 28 februari 2014³ de nieuwe huurder van het gebouw schriftelijk op de hoogte dat er een onderbreking in de levering bij de netbeheerder was aangevraagd omdat er geen overnemer op het leveringspunt gekend was en raadde Z derhalve aan om zijn situatie zo snel mogelijk te regulariseren.

Anderzijds heeft Z SIBELGA verwittigd dat voormeld leveringspunt niet meer gedekt was door een energiecontract sinds 21 februari 2014, de effectieve verhuisdatum van zijn afnemer.

Z ontving voormeld energieoverdrachtdocument op 3 maart 2014. Dit document is geen energiecontract uit hoofde van de overnemer. Deze informatie is overigens duidelijk vermeld op het document zelf⁴.

U hebt zich online ingeschreven op de website van Z op 5 maart 2014 om 17.51 u. om van het energiecontract met promotiecode "xxxx" te kunnen genieten. Die inschrijving is echter geen bevestiging van een leveringscontract voor energie.

¹ Technisch reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de toegang ertoe, goedgekeurd door het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 13 juli 2006, B.S., 29 november 2006.

² Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, B.S. 17 nov. 2001.

³ Brief van de Dienst Verhuizingen van Z van 28 februari 2014 gericht aan de nieuwe bewoner van het appartement gelegen xxx te Brussel.

⁴ Energieovernamedocument (EOD)

De Dienst is van mening dat uw online-inschrijving overeenstemt met een aanvraag voor een energiecontract.

Op 7 maart 2014 heeft SIBELGA de aanvaarding van de MOZA-procedure aan Z bevestigd.

In overeenstemming met het M.I.G waarnaar het Technisch reglement elektriciteit verwijst, heeft Sibelga binnen de 5 werkdagen volgend op de aanvraag van de commerciële energieleverancier een bezoek georganiseerd om de bewoner van de woning te identificeren.

Op ons verzoek heeft Sibelga ons een kort 'verslag' gegeven van het bezoek van haar technicus, belast met de afsluiting van uw elektriciteitsmeter:

" (...) In onderhavig geval heeft onze technicus (die de naam van de gebruiker van deze meter niet kent omdat er geen enkel contract is) op 11 maart 2014 om 13.20 u. op verschillende plaatsen aangebond om toegang te krijgen tot het gebouw.

Hij is vervolgens naar de 3^e verdieping gegaan, heeft op de deur geklopt en kreeg geen antwoord. Hij heeft nog een tijdje gewacht maar zonder resultaat en zonder dat de persoon zich heeft laten zien.

Hij is bij de meter kunnen geraken, maar zonder dat hij de bewoner kon identificeren en, zoals voorzien volgens de regels van de werking van de markt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, heeft hij de meter verzegeld."

De Dienst heeft ons dit 'verslag' op 2 oktober 2014 doorgemailed.

In uw mail betwist u dit ten eerste en stelt u dat u op 11 maart 2014 de hele dag tot 18.30 u. in uw appartement aanwezig was en dat er zich niemand bij u heeft aangemeld, in tegenstelling tot wat SIBELGA beweert.

In reactie op uw betwisting hebben wij aan SIBELGA een kopie gevraagd van het werkdocument opgesteld door de technicus die uw meter heeft afgesloten.

Op 3 oktober 2014 heeft SIBELGA ons een kopie van dit document doorgemailed met de vermelding dat haar diensten de oproepen in verband met afsluitingen niet registreren. Alleen oproepen naar de wachtdienst worden geregistreerd.

Na lezing van het werkdocument⁵ stelde de Dienst vast dat het deel van het formulier met de titel "Résultat visite/ Resultaat bezoek - Contact" door de technicus niet was ingevuld en niet overeenstemde met het 'verslag' dat op 30 september 2014 aan de Dienst was gemailed.

De Dienst is van oordeel dat SIBELGA aan de hand van dit opvolgingsformulier niet heeft kunnen aantonen dat er niemand ter plaatse was tijdens het bezoek van zijn technicus die belast was met de verzegeling van de meter.

Wat de behandeling van uw contractaanvraag betreft, heeft Z ons meegedeeld dat uw inschrijving werd ingegeven en er op 11 maart 2014 een "customer switch" op uw naam werd gelanceerd maar dat die is verworpen omdat uw meter al door een technicus van SIBELGA was afgesloten. Z moest

⁵ Opvolgings- en onderzoeksformulier betreffende de afsluiting van meter nr. xxx op 11 maart 2014 om 13.20 u.

dus wachten op het 'groen licht' van SIBELGA om een 'move in' in te geven (aanvraag tot overname van de elektriciteitsmeter op uw naam).

Artikel 25ter van de elektriciteitsordonnantie⁶ bepaalt: "De leverancier maakt, aan elke afnemer die erom verzoekt, binnen tien werkdagen een redelijk en niet-discriminerend voorstel van leveringscontract over (...)".

Op 11 maart 2014 heeft Z uw contractaanvraag genoteerd, dus 6 dagen na uw online-inschrijving van 5 maart 2014 om 17.51 u.

Op 13 maart 2014 heeft Z de opening van uw meter bij SIBELGA aangevraagd.

We stellen vast dat uw energieleverancier uw aanvraag voor een energiecontract heeft behandeld in overeenstemming met de termijn die wordt voorgeschreven door de voornoemde bepaling.

Z heeft ons meegedeeld dat uw facturatie zal ingaan vanaf 17 maart 2014, de effectieve datum waarop de meter werd opengesteld.

Op basis van voormelde elementen en de analyse van uw dossier blijkt dat er in de Elektriciteitsordonnantie geen enkele vorm van schadevergoeding is voorzien voor de schade die u hebt geleden. Het staat u vrij om via gerechtelijke weg vergoeding te krijgen voor het geleden nadeel; maar de Geschillendienst is in deze zaak niet bevoegd.

4. Beslissing

Gelet op al het voorgaande, verklaart de Geschillendienst uw klacht, uitsluitend ten aanzien van SIBELGA, ontvankelijk en gegrond.

De Dienst zal aan SIBELGA vragen om de kosten voor de opening van de meter die u via uw energieleverancier Z werden aangerekend, te annuleren.

De Dienst raadt Z aan om langer te zoeken naar de nieuwe bewoner en/of de eigenaar van de woning vooraleer een MOZA-aanvraag in te dienen bij SIBELGA.

Bijgevoegd vindt u, ter informatie, een document betreffende de beroepsmogelijkheden tegen deze beslissing bij de Raad van State

Hoogachtend,

⁶ Art. 25ter van de Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, gewijzigd door de Ordonnantie van 20 juli 2011, B.S., 10 augustus 2011.

Lid van de Geschillendienst

Lid van de Geschillendienst

Cc: Klachtendienst van SIBELGA, Mevr. y en de klachtendienst van Z.

Bijlagen:

1. Brief van de Dienst Verhuizingen van Z van 28 februari 2014 gericht aan de nieuwe bewoner van het appartement gelegen xxx te Brussel.
2. Uw energieovernamedocument
3. Opvolgings- en onderzoeksformulier betreffende de afsluiting van meter nr. xxx op 11 maart 2014 om 13.20 u.
4. Beroepsmogelijkheden tegen de beslissing van de Geschillendienst van BRUGEL bij de Raad van State