

Geschillendienst

Beslissing

De heer X t./ ENERGIELEVERANCIER Z

Onderwerp van de klacht

De heer X, de klager, vraagt de tussenkomst van de Geschillendienst om het geschil met zijn commerciële leverancier, energieleverancier Z (hierna "Z") op te lossen.

De klager betwist het verlies van het statuut van beschermde afnemer met als reden dat hij nog steeds een schuld had bij Z op de dag waarop Z de leveringen heeft hervat.

Uiteenzetting van de feiten

De heer X heeft een leveringscontract voor elektriciteit en gas afgesloten bij Z.

In augustus 2009 heeft de klager het statuut van beschermde afnemer verkregen voor zijn elektriciteits- en gasmeter, met respectievelijk de volgende EAN-codes: 5414489xxx en 5414489xxx.

Z heeft de klager een afbetalingsplan toegekend.

Op 30 augustus 2011 heeft Z de noodleverancier, SIBELGA, door middel van een elektronisch bestand meegedeeld dat de klager zijn schuld had aangezuiverd.

Op 9 september 2011 neemt Z de klager terug voor de voornoemde EAN-codes.

Die terugname heeft geleid tot het verlies van het statuut van beschermde afnemer waarvan de klager genoot en heeft ook geleid tot het creëren van twee nieuwe klantenreferenties:

- De klantenreferentie xxx voor het elektriciteitscontract is de klantenreferentie xxx geworden;
- De klantenreferentie xxx voor het gascontract is de klantenreferentie xxx geworden;

De klager heeft Z herhaaldelijk naar de reden gevraagd waarom Z hem als "*normale*" afnemer heeft teruggenomen, terwijl hij hem nog steeds een bedrag verschuldigd was voor zijn leveringen elektriciteit en gas. Het afbetalingsplan liep overigens nog steeds.

Omdat hij geen bevredigend antwoord kreeg van Z, heeft de heer X een klacht neergelegd bij de Geschillendienst van BRUGEL.

Standpunt van de klager

De klager vindt dat zijn commerciële leverancier hem ten onrechte als volwaardige afnemer heeft teruggenomen, terwijl hij op de dag van de voornoemde terugname nog steeds een bedrag verschuldigd was voor zijn leveringen elektriciteit en gas.

Ontvankelijkheid

Artikel 30*novies*, §1 van de ordonnantie van 19 juli 2001 van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna de "*Elektriciteitsordonnantie*") voorziet:

"1. - 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 wegensretributies 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 bemiddelaar;

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 blijkt dat de Geschillendienst bevoegd is om uitspraak te doen over klachten betreffende de toepassing van de Elektriciteitsordonnantie en de Ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna de "*Gasordonnantie*").

De klacht heeft het verlies van het statuut van beschermde afnemer tot voorwerp.

Het statuut van beschermde afnemer wordt geregeld door de artikelen 25*septies* en 25*octies* van de Elektriciteitsordonnantie en door de artikelen 20*quinquies* en 20*sexies* van de Gasordonnantie.

De klacht is bijgevolg ontvankelijk.

Analyse van de feitelijke en juridische elementen

Artikel 25*septies*, §6, 1 lid van de elektriciteitsordonnantie en artikel 20*quinquies*, §6, 1 lid van de gasordonnantie bepalen: "*zodra het (gezin) alle schuld heeft aangezuiverd in naleving van het aanzuiveringsplan wordt het gezin niet meer erkend als beschermde afnemer en wordt de opschorting van het in de § 4 van dit artikel bedoelde contract beëindigd.* "

Bij de indiening van zijn klacht heeft de heer X aan de Dienst gezegd dat hij nog steeds een bedrag verschuldigd was aan Z op 30 augustus 2011, de datum waarop SIBELGA de listing heeft ontvangen van Z met de beschermde afnemers die hun schuld hadden aangezuiverd, waarin de EAN-codes van de klager waren vermeld.

Met een mail van 4 februari 2015 heeft Z de Dienst meegedeeld dat zijn diensten de levering van elektriciteit en gas aan de klager voortijdig hadden hervat, want deze laatste had zijn schuld nog niet aangezuiverd.

We moeten vaststellen dat Z de bepalingen van voornoemde Elektricitets- en Gasordonnanties niet heeft nageleefd.

Om die redenen

Verklaart de Geschillendienst de klacht die werd ingediend door de heer X tegen Z gegrond.

Deelt de Geschillendienst de klager mee dat hij de zaak voor de bevoegde hoven en rechtbanken kan brengen om het herstel te verkrijgen van het nadeel dat hij heeft geleden als gevolg van het "*voortijdige*" verlies van het statuut van beschermde afnemer.

Lid van de Geschillendienst

Lid van de Geschillendienst