

## Geschillendienst

### Beslissing

#### Meneer X / Energieleverancier Y

##### Voorwerp van de klacht

Meneer X, hierna de klager, vraagt aan de Geschillendienst (hierna: de *Dienst*) via de dienst integratie van M, om zich uit te spreken over de naleving door energieleverancier Y van de artikelen 32*septies*, § 1*bis*, § 2, 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

Op 5 februari 2021 heeft de klager een aanvraag voor leveringscontract gedaan op de website van energieleverancier Y. Twee dagen later, op 7 februari 2021 krijgt de klager een brief met de contractuele documenten. Op 8 februari 2021 geeft de klager de meterstanden door aan energieleverancier Y. Op 15 februari 2021 heeft de klager aan energieleverancier Y doorgegeven dat er een vermogensbegrenzer geplaatst was te 1000 Brussel voor een elektriciteitsmeter met EAN XXYY.

De klager belde op 16 februari 2021 terug naar energieleverancier Y en hem zou meegedeeld zijn dat ze contact gingen opnemen met Sibelga. Verder geeft de klager aan dat Sibelga bevestigd zou hebben dat energieleverancier Y een spoedprocedure moest aanvragen.

Op 16 februari 2021 heeft energieleverancier Y een aanvraag ingediend bij Sibelga om de vermogensbegrenzer weg te nemen. Op 19 februari 2021 werd de stroombegrenzer door Sibelga weggehaald.

Op 18 februari 2021 vraagt de klager een schadevergoeding van energieleverancier Y.

Op 26 februari heeft energieleverancier Y geweigerd om een schadevergoeding te betalen aan de klager.

Daar energieleverancier Y geen gunstig gevolg heeft gegeven aan de klacht van de klager, heeft hij op 25 maart 2021 een klacht neergelegd bij de Ombudsman voor Energie.

Aangezien deze kwestie niet tot de bevoegdheid van Ombudsdienst behoorde, werd de klacht op 31 maart 2021 doorverzonden naar de Dienst.

##### Standpunt van de klager

De klager gaat enerzijds niet akkoord met de beslissing van energieleverancier Y met betrekking tot zijn vraag om schadevergoeding omwille van het niet naleven van het contract dat ontstond tussen hem en zijn energieleverancier Y.

De klager klaagt anderzijds dat energieleverancier Y de spoedprocedure voor de verwijdering van de vermogensbegrenzer niet heeft opgestart.

#### Standpunt van energieleverancier Y

Per mail van 26 februari 2021 geeft energieleverancier Y aan dat de vermogensbegrenzer in het verleden werd geplaatst op vraag van een andere leverancier voor de vorige bewoner.

Energieleverancier Y geeft aan dat zij de vermogensbegrenzer niet heeft laten plaatsen en dat zij geen administratieve fout heeft gemaakt.

Energieleverancier Y meent ook dat zij de overeengekomen begindatum van het contract wel gerespecteerd heeft.

#### Ontvankelijkheid

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

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

*1° betreffende de de toepassing van deze ordonnantie, haar uitvoeringsbesluiten en van de geldende MIG;*

*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, van haar uitvoeringsbesluiten en van de geldende MIG;*

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

*4° met betrekking tot de activiteiten van een leverancier, van een leverancier van flexibiliteitsdiensten, netbeheerder of tussenpersoon of van elk bedrijf actief in de elektriciteits- of gasector;*

*5° betreffende de toekenning van een financiële hulp in het kader van het in artikel 24, § 2 bedoelde programma van uitvoering;*

*6° betreffende de klachten over het gewestelijk tractienet spoor en het stationsnet.*

*De Geschillendienst is niet bevoegd om de klachten tegen de beslissingen van Brugel te behandelen. »*

Uit dit artikel wordt afgeleid dat de Geschillendienst bevoegd is om over klachten betreffende de toepassing van de onderhavige ordonnantie en van haar uitvoeringsbesluiten uitspraak te doen, met inbegrip van de technische reglement elektriciteit.

In casu, is artikel 32septies, §1bis, § 2, van elektriciteitsordonnantie van toepassing.

De Dienst heeft de klacht ontvankelijk verklaard bij een besluit van 20 april 2021.

### Onderzoek ten gronde

#### 1. Met betrekking tot de plaatsing van de stroombegrenzer

Artikel 32septies, § 1bis bepaalt dat: *“Elke plaatsing of elk behoud van een vermogensbegrenzer die de voorschriften van deze ordonnantie of haar uitvoeringsbesluiten schendt ten gevolge van een administratieve fout begaan door de leverancier, verplicht deze laatste om aan de eindafnemer een forfaitaire schadevergoeding te betalen van 75 euro per dag, tot de begrenzer weggehaald wordt, met een maximumbedrag van 1.125 euro. De kosten voor de plaatsing en de verwijdering van de begrenzer worden eveneens gedragen door de leverancier in kwestie en mogen niet doorgerekend worden aan de betrokken eindafnemer.”*

De Geschillendienst moet daarom bepalen of energieleverancier Y de vermogensbegrenzer op een foutieve manier heeft achtergelaten.

De klager geeft aan dat de website van energieleverancier Y expliciet het volgende vermeldt: *“Als je geen vermogensbegrenzer had op je vorige adres, zullen wij automatisch een aanvraag indienen om je vermogensbegrenzer te laten verwijderen. Je kan 24u nadat wij je verhuisaanvraag registreerden, contact opnemen hierover met je distributienetbeheerder.”*

Per mail van 22 maart 2021 beweert energieleverancier Y dat de vermogensbegrenzer door een andere leverancier geplaatst is.

Energieleverancier Y legt uit dat de gegevens die de klager aanhaalt van de website, in feite gaat over een verhuis van een klant van leverancier Y, van een adres waar geen vermogensbegrenzer aanwezig was naar een ander adres waar een vermogensbegrenzer staat en deze geplaatst werd op aanvraag van leverancier Y.

Aangezien energieleverancier Y dan in deze gevallen op de hoogte is van de situatie op beide adressen, en omdat zij dan ook de leverancier is van beide adressen, wordt er automatisch een aanvraag tot wegname uitgestuurd.

In het geval van de klager, zou de situatie anders zijn. De klager was geen klant van energieleverancier Y en het adres waar hij is gaan wonen, werd eerder ook niet beleverd door leverancier Y.

Uit het nazicht van het dossier van de klager is gebleken dat de vermogensbegrenzer in het verleden werd geplaatst op vraag van een andere leverancier voor de vorige bewoner.

Energieleverancier Y verklaart dat zij niet op de hoogte was van de aanwezigheid van de begrenzer toen de verhuis van de klager via de website geregeld werd op datum van 8 februari 2021, omdat zij tot die datum geen leverancier was van het leveringspunt.

De Dienst heeft aan Sibelga per mail van 27 april 2021 om aanvullende informatie gevraagd. Op 6 mei 2021 gaf Sibelga inderdaad aan dat de vermogensbegrenzer niet op vraag van energieleverancier Y geplaatst werd.

Sibelga deelde eveneens mee dat energieleverancier Z een verzoek tot plaatsing van een vermogensbegrenzer heeft ingediend op 28 januari 2020 voor de distributienetgebruiker dat op dat ogenblik op het bovenvermeld adres verbruikte. Sibelga voegde eraan toe dat zij toen de vermogensbegrenzer heeft geplaatst op 30 januari 2020.

Verder liet Sibelga ook weten dat op 8 februari 2021 energieleverancier Y de afnamepunten heeft overgenomen op naam van de klager, met 5 februari 2021 als ingangsdatum.

In zijn email van 22 maart 2021 geeft energieleverancier Y aan dat pas tien dagen na het begin van het contract, dat er gemeld werd van de aanwezigheid van de begrenzer. Energieleverancier Y kon dus niet weten dat de begrenzer er al stond.

Gezien de verschillende argumenten van energieleverancier Y, vindt de Dienst dat energieleverancier Y geen administratieve fout heeft begaan daar leverancier Y niet de verantwoordelijke was voor de plaatsing van de begrenzer. Bovendien heeft leverancier Y na de kennisname ervan, de dag erna, de aanvraag tot wegname gestuurd naar Sibelga.

## 2. De schadevergoedingsaanvraag

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

*“§ 1bis. Elke plaatsing of elk behoud van een stroombegrenzer die de voorschriften van deze ordonnantie of haar uitvoeringsbesluiten **schendt ten gevolge van een administratieve fout begaan door de leverancier**, verplicht deze laatste om aan de eindafnemer een forfaitaire schadevergoeding te betalen van 75 euro per dag, tot de begrenzer weggehaald wordt, met een maximumbedrag van 1.125 euro. De kosten voor de plaatsing en de verwijdering van de begrenzer worden eveneens gedragen door de leverancier in kwestie en mogen niet doorgerekend worden aan de betrokken eindafnemer.”*

De Dienst is van mening dat energieleverancier Y geen administratieve fout heeft begaan en niet verantwoordelijk is voor de plaatsing van de begrenzer die op vraag van een andere leverancier geplaatst werd.

Gelet op het voorgaande, meent de Dienst dat energieleverancier Y geen fout begaan heeft en is er bijgevolg geen reden om aan de klager een schadevergoeding toe te kennen.

## 3. Met betrekking tot het niet naleven van het contract

Artikel 25ter van de elektriciteitsordonnantie en artikel 20bis van de gasordonnantie bepaalt:

*“De leverancier maakt, aan elke afnemer die erom verzoekt, binnen tien werkdagen, een redelijk en niet-discriminerend voorstel van leveringscontract over en deelt hem de algemene leveringsvoorwaarden mee evenals, met name wanneer de afnemer een huishoudelijke afnemer is, de bepalingen van deze ordonnantie die betrekking hebben op de beschermde afnemers”.*

*Indien de vraag uitgaat van een afnemer of een voormalige afnemer die zijn schulden bij de betrokken leverancier niet volledig heeft gezuiverd en die het eventueel opgesteld*

*afbetalingsplan niet heeft nageleefd, kan de leverancier ofwel schriftelijk weigeren om een voorstel tot leveringscontract te doen ofwel schriftelijk een voorstel tot leveringscontract verzenden dat wordt gesloten nadat de afnemer een borg heeft gesteld."*

De klager heeft zich op 5 februari 2021 ingeschreven bij energieleverancier Y. Op datum van 7 februari 2021 heeft leverancier Y de contractaanvraag genoteerd, dus twee dagen na de online-inschrijving van de klager van 5 februari 2021. Energieleverancier Y heeft op 8 februari 2021 het contract bevestigd.

De Dienst stelt vast dat energieleverancier Y de aanvraag voor een energiecontract heeft behandeld in overeenstemming met de termijn die wordt voorgeschreven door de voornoemde bepaling.

De Dienst vindt derhalve dat energieleverancier Y tijdig heeft gereageerd op vraag voor een leveringscontract en heeft dus zijn verplichting om binnen tien werkdagen een voorstel van leveringscontract over te maken, gerespecteerd.

#### OM DEZE REDENEN

De Geschillendienst verklaart de klacht ingesteld tegen energieleverancier Y ontvankelijk maar ongegrond.

Juridische assistent  
Lid van Geschillendienst

Juridische adviseur  
Lid van Geschillendienst