

Geschillendienst

Beslissing

Mevrouw X / Vivaqua

Voorwerp van de klacht

Mevrouw X, (hierna: “*de klaagster*”), heeft de Geschillendienst, (hierna: “*de Dienst*”) verzocht om na te gaan of Vivaqua de artikels 109 §2, 115 en 68, punt 3, 4 van de algemene verkoopsvoorwaarden heeft nageleefd.

Uiteenzetting van de feiten

De klaagster is de eigenaar van het huis gelegen in Oudergem.

Op 15 december 2019 verhuist de klaagster naar het adres XYZstraat in Brussel. Het huis wordt verkocht op 17 december 2019 aan de nieuwe eigenaars.

De klaagster neemt samen met de nieuwe eigenaars van het huis in ABCstraat eind december 2019 per e-mail contact op met Vivaqua om de verandering van de eigenaar te melden.

De administratie rond de verandering van de eigenaar is niet correct verlopen, waardoor de klaagster de waterfacturen van ABCstraat ontvangt op haar nieuwe adres in XYZstraat.

De klaagster betaalde de waterfacturen omdat zij dacht dat het om haar eigen verbruik ging.

Op 1 juli 2021 krijgt de klaagster een aanmaning tot betaling. De klaagster merkt de fout op en realiseert zich dat zij al die tijd de facturen van haar oude adres, waar zij jaren niet meer woont, verder aan het betalen was.

Toen de klaagster meermaals telefonisch contact opnam met Vivaqua om het probleem op te lossen, ontving ze nog steeds de rekeningen voor haar oude adres en heeft ze deze betaald om te vermijden dat er kosten aangerekend zouden worden.

Op 25 september 2021 neemt de klaagster samen met de nieuwe eigenaars nogmaals per e-mail contact op met Vivaqua om hen de fout mee te delen. Zij stuurt naar Vivaqua een document door voor de verandering van de eigenaar. In deze e-mail informeert de klaagster aan Vivaqua dat de verandering dateert van december 2019.

Op 27 september 2021 vraagt Vivaqua per e-mail om de in bijlage gevoegde formulier ingevuld terug te sturen omdat de door de klaagster gestuurde foto te klein en onleesbaar is.

Op 7 februari 2022 ontvangt de klaagster de jaarafrekening voor haar oude adres. De factuur vermeldt dat een bedrag van 210,91 EUR zou worden terugbetaald. Noch de klaagster noch de nieuwe eigenaars hebben dit bedrag ontvangen.

Op 21 maart 2022 stuurt de klaagster een e-mail naar Vivaqua om te melden dat de verandering van de eigenaar nog steeds niet geregistreerd is en vraagt het nodige te verrichten.

De klaagster heeft op 22 april 2022 een klacht ingediend tegen Vivaqua om de terugbetaling te verkrijgen van de betaalde bedragen, te weten een bedrag van 1.300 EUR op grond van het feit dat zij niet langer de eigenaar is van het pand vanaf 15 december 2019, zoals blijkt uit het formulier met de tegenstrijdige verklaring dat op 29 december 2019 opgestuurd werd naar Vivaqua.

Standpunt van de klaagster

Op het moment dat de klaagster en de nieuwe eigenaren Vivaqua het tegenstrijdig formulier bezorgden, wist Vivaqua dat de klaagster niet meer in het pand woonde en dat de facturen naar de nieuwe eigenaren moesten worden gestuurd.

De klaagster vraagt dat het verbruik sinds de datum van de mededeling van het tegenstrijdig formulier aan de bewoners van het pand in rekening wordt gebracht.

De klaagster vraagt alsook om een terugbetaling door Vivaqua van alle facturen die zij onterecht betaald heeft.

Standpunt van Vivaqua

Vivaqua geeft per e-mail van 27 september 2022 te kennen dat de door de klaagster en de nieuwe eigenaars ingevulde formulier onleesbaar is en vraagt om de in bijlage gevoegde formulier ingevuld terug te sturen.

Vivaqua verklaart dat zij het verzoek van de klaagster om het verbruik dat haar sinds 19 december 2019 in rekening is gebracht te annuleren inwilligt, maar dat vanwege de gekende SAP IT-problemen de facturen niet aan de klaagster konden worden verstrekt.

Ontvankelijkheid

Artikel 64/1, § 2, alinea 2, 5° van de ordonnantie van 20 oktober 2006 tot opstelling van een kader voor het waterbeleid breidt de bevoegdheden van de Geschillendienst van BRUGEL uit tot de watersector.

Artikel 64/1, § 2, alinea 2, 5° luidt als volgt:

“Brugel is bekleed met een opdracht tot verlening van advies en expertise aan de overheid over de organisatie en de werking van de gewestelijke watersector, enerzijds, en met een algemene opdracht voor toezicht en controle in het kader van zijn bevoegdheid van toezichthouder op de waterprijs met toepassing van deze ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten, anderzijds.

In dat kader is Brugel belast met volgende opdrachten :

1° het geven van gemotiveerde adviezen of beslissingen in het kader van haar bevoegdheden voor toezicht op de waterprijs en het indienen van voorstellen in de gevallen zoals bepaald door huidige ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten;

2° op vraag van de Regering of van de Minister belast met het Waterbeleid, het uitvoeren van onderzoeken en studies in verband met de watersector in het kader van haar bevoegdheid van toezichthouder op de waterprijs;

3° het beschikken over een controlebevoegdheid ter plaatse en die controles te laten uitoefenen door zijn personeel;

4° het informeren van de Regering over de afstemming van de tarieven met name op de subsidie die de Regering aan een wateroperator verleent of op hun sociale gevolgen, in het bijzonder voor de meest kwetsbare categorieën van gebruikers;

5° de bevoegdheden van de Geschillendienst zoals ingevoerd bij artikel 30novies van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, uit te breiden tot de watersector teneinde de klachten te behandelen die door een gebruiker worden ingediend wegens niet-naleving door de wateroperator bedoeld in artikel 17, § 1, 3°, van zijn algemene verkoopsvoorwaarden, alsook de klachten die betrekking hebben op een inbreuk door een wateroperator op de in deze ordonnantie vervatte tariefbepalingen”.

Uit het bovenstaande artikel volgt dat de Dienst bevoegd is om klachten van een gebruiker of een daartoe aangewezen mandaathouder tegen een wateroperator te behandelen. De Dienst is bevoegd als de klacht betrekking heeft op het niet naleven van de algemene verkoopsvoorwaarden van Vivaqua of de in de voornoemde ordonnantie vastgelegde tariefbepalingen.

In casu zijn de artikels 109 §2, 115 en 68, punt 3, 4 van de algemene verkoopsvoorwaarden van Vivaqua van toepassing.

De klacht is derhalve ontvankelijk.

Onderzoek ten gronde

1. Het niet behandelen van de tegensprekelijke verklaring formulier

Punt 1 en 2 van artikel 65 van de Algemene voorwaarden bepaalt wat volgt:

*“1. De nieuwe houder van een zakelijk recht op een aangesloten gebouw wordt geacht een abonnee te zijn.
2. In geval van overdracht van het zakelijk recht van de abonnee (recht op eigendom, van vruchtgebruik, op gebruik, van bewoning, van opstal, van erfpacht op het aangesloten gebouw), moeten de verkoper en de koper dit binnen de acht kalenderdagen volgend op de akte van eigendomsoverdracht melden aan VIVAQUA via het formulier ‘Verhuizing / verandering van klant’ dat beschikbaar is op de website van VIVAQUA (cf. Artikel 68). Indien VIVAQUA de meterstand niet heeft laten opnemen of ze deze zelf tegensprekelijk hebben opgenomen, zijn de verkoper en de koper solidair en ondeelbaar aansprakelijk voor de betaling van de verschuldigde sommen sinds de laatste meteropneming die aanleiding heeft gegeven tot facturering.”*

In het onderhavige geval heeft de klagster zich voldaan aan het bovenvermeld artikel zoals uiteengezet in de feiten.

Artikel 68 punt 3, 4 van de algemene voorwaarden van Vivaqua bepaalt dat:

“3. Wanneer het formulier ‘Verhuizing / verandering van klant’ correct is ingevuld, verwerkt VIVAQUA het binnen een termijn van twintig werkdagen en stuurt het een slotfactuur naar de

vertrekkende gebruiker en, indien hij wordt vermeld, een welkomstbrief naar de intrekkende gebruiker.

- 3. Wanneer het formulier 'Verhuizing / verandering van klant' niet correct is ingevuld, wordt het niet aanvaard of behandeld door VIVAQUA en heeft het geen enkel gevolg ten aanzien van VIVAQUA. VIVAQUA brengt de abonnee hiervan zo snel mogelijk en uiterlijk binnen een termijn van twintig werkdagen op de hoogte en deelt hem mee welke ontbrekende gegevens moeten worden ingevuld. VIVAQUA brengt in voorkomend geval de andere gebruiker dan de abonnee die hem het genoemde formulier heeft toegezonden hiervan op de hoogte, voor zover het de identiteit en de contactgegevens kent."*

Eind december 2019 neemt de klagster samen met de nieuwe eigenaars contact op met Vivaqua en stuurt het tegenstrijdig formulier door.

Op 25 september 2021 neemt de klagster nogmaals contact op met Vivaqua om na te gaan of het tegenstrijdig formulier in orde is. Zij deelt hen mee dat de verandering van de eigenaar niet geregistreerd is en vraagt het nodige te doen. Zij laat ook weten dat zij de waterfacturen van haar oude adres ontvangt, als gevolg van het niet doorvoeren van een verandering van de eigenaar.

Nadat de klagster in december 2019 aan Vivaqua het tegenstrijdig formulier heeft meegedeeld, heeft Vivaqua op 1 juli 2022 aan de Dienst meegedeeld dat dit formulier op 9 januari 2020 is ontvangen, maar Vivaqua heeft niet gereageerd aan de klagster door de juiste informatie op te vragen.

Bovendien laat Vivaqua pas op 27 september 2021 aan de klagster weten dat de door haar bezorgde document onleesbaar is. Vivaqua heeft niet voldaan aan punt 4 van voormeld artikel.

Gezien het feit dat Vivaqua het formulier met de tegenstrijdige verklaring niet heeft verwerkt, is er sprake van een indirecte schending van de artikelen 109 §2 en 115 van de Algemene Voorwaarden, zoals hieronder uiteengezet.

2. Ontbreken van een eindafrekening

Artikel 109 § 2 van de algemene verkoopsvoorwaarden van Vivaqua bepaalt dat:

"In geval van wijziging van gebruiker of abonnee of van wijziging van de factureringsperiode door VIVAQUA, wordt een afsluitende factuur verzonden binnen een termijn van 20 werkdagen vanaf de ontvangst van het formulier 'Verhuizing / verandering van klant' dat de wijziging van het gebruik meldt of van de informatie over de wijziging van de factureringsperiode door VIVAQUA.

In alle gevallen, zowel bij de jaarlijkse afrekening als bij de afsluitende factuur, wordt het vastrecht pro rata berekend op basis van het aantal betrokken kalenderdagen vanaf de datum van de laatste factuur die op basis van een meterstand is opgemaakt."

De verhuizing van de klagster vond plaats op 15 december 2019 zoals aangegeven op het tegenstrijdig formulier.

Op grond van artikel 109 §2, moet er binnen twintig dagen, dat wil zeggen uiterlijk op 4 januari 2020, een afsluitende factuur worden toegezonden.

Uit het dossier blijkt dat aan de klaagster geen afsluitingsfactuur is toegezonden. Vivaqua heeft zich niet gehouden aan voornoemd artikel.

De Dienst heeft er begrip voor dat de invoering van een nieuw computersysteem kan leiden tot verschillende problemen, zoals het versturen van facturen.

Echter is de Dienst van mening dat de termijn tussen de verzending van het tegenstrijdig formulier op 29 december 2019, en de dag van het schrijven van deze beslissing, zijnde 3,5 jaar, is een termijn die niet in overeenstemming is met de algemene voorwaarden van Vivaqua en is voor de klaagster geen redelijke termijn om te verdragen.

Het feit dat de klaagster een klacht heeft ingesteld en de betwiste facturen betrekking hebben op een aanzienlijk bedrag van 1.300 EUR houdt in dat Vivaqua sneller had moeten handelen om de specifieke situatie van de klaagster te deblokken.

De via het computersysteem van Vivaqua meegedeelde informatie is herhaaldelijk gewijzigd, waardoor klaagster geen juist en stabiel beeld heeft van het herstel van haar situatie. Bovendien heeft Vivaqua klaagster op 22 augustus 2022 meegedeeld dat de situatie in september-oktober zou worden gedeblokkeerd, terwijl de situatie tot op heden niet is hersteld.

3. De niet-terugbetaling door Vivaqua van verschuldigde bedragen

Artikel 115 van de algemene voorwaarden van Vivaqua bepaalt dat:

“De aan VIVAQUA verschuldigde bedragen moeten worden betaald vanaf de ontvangst van het verzoek tot betaling en uiterlijk binnen dertig kalenderdagen na de uitgifte van de factuur. De uiterste betaaldatum wordt vermeld op de factuur na de vermelding “te betalen vóór ...”. In geval van terugbetaling door VIVAQUA, verbindt laatstgenoemde zich eveneens ertoe om dit te doen binnen dertig kalenderdagen na de gebeurtenis die aanleiding geeft tot terugbetaling.”

Op 7 februari 2020 heeft de klaagster een regularisatiefactuur ontvangen waarop vermeld stond dat een bedrag van 210,91 EUR haar zal worden terugbetaald. De klaagster heeft echter nooit dit bedrag terugbetaald gekregen.

Wat de terugbetaling van de onterecht betaalde rekeningen betreft, bevestigt Vivaqua op 1 juli 2022 dat zij de klaagster na 19 december 2019 geen verbruik zal factureren en dat de teveel betaalde bedragen aan haar zullen worden teruggestort.

In casu heeft Vivaqua zich ertoe verbonden de klaagster op 1 juli 2022 terug te betalen. De termijn van dertig dagen is derhalve verstreken. Vivaqua heeft zich niet gehouden aan bovengenoemd artikel.

OM DEZE REDENEN

De Dienst verklaart de klacht van de klaagster ingediend tegen Vivaqua ontvankelijk en gegrond voor zover Vivaqua de artikelen 109 §2, 115 en 68 punt 3, 4 van de Algemene voorwaarden niet gerespecteerd heeft.

Juridisch assistent
Lid van de Geschillendienst

Juridisch adviseur
Lid van de Geschillendienst

me