

Geschillendienst

Beslissing

Meneer X / Energieleverancier Y en Sibelga

Voorwerp van de klacht

Meneer X, hierna “de klager”, vraagt aan de Geschillendienst (hierna “de Dienst”) om zich uit te spreken over de naleving door energieleverancier Y en Sibelga van artikels 25^{sexies}, §4, 32^{septies}, § 1, 25^{quattuordecies}, § 4, van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Uiteenzetting van de feiten

Eind oktober 2021 neemt de klager zijn intrek in de woning gelegen te 1000 Brussel, in zzyy.

Op 25 oktober 2021 is de technicus van Sibelga naar zzyy gegaan om aan de gebruiker van de meter te melden dat er een specifieke procedure, Moza genaamd, aan de gang was.

De klager sluit op 9 november 2021 een energieleveringscontract met energieleverancier Y. Op diezelfde dag ontvangt hij een e-mail van energieleverancier Y ter bevestiging van zijn inschrijving.

Op 9 november 2021 stuurt energieleverancier Y een e-mail naar de klager met de vraag om de ontbrekende gegevens te bezorgen, namelijk de EAN-code en de rekeningnummer. Op diezelfde dag antwoordt de klager per email en geeft hij de EAN code voor elektriciteit 54144WWWWPPPPZYD en bankrekeningnummer door aan energieleverancier Y.

Op 22 november 2021, toen hij nog steeds geen factuur had ontvangen, nam de klager opnieuw contact op met energieleverancier Y met de vraag of hij nog verdere stappen moest ondernemen.

Omdat de klager slechts een automatisch antwoord had ontvangen, nam hij telefonisch contact op met energieleverancier Y. De klager werd meegedeeld dat energieleverancier Y bezig was de computersystemen te veranderen, en dat zij geen informatie kunnen verstrekken over de status van zijn contract.

Op 26 november 2021 neemt de klager nogmaals per e-mail contact op met energieleverancier Y omdat hij wilt weten of het elektriciteitscontract in orde is en of hij nog verdere actie moet ondernemen. In hetzelfde email meldt de klager aan energieleverancier Y dat Sibelga bevestigd heeft dat hij nog nergens aangesloten is.

De klager heeft vervolgens eind november contact opgenomen met Sibelga. Hij kreeg een gelijklopend antwoord van Sibelga, dat zij bezig zijn om hun computersysteem te veranderen en hem daarom geen informatie kunnen verstrekken. Sibelga verzekerde de klager telefonisch dat zolang hij een lopende aanvraagprocedure voor een contract met een leverancier had, hij niet zou worden afgesloten.

Op 1 december 2021 nam Sibelga contact op met de klager om hem mee te delen dat er een MOZA-procedure loopt over het leveringspunt en dat hij zijn situatie moet regulariseren.

Op 7 december 2021 ontvangt de klager een e-mail van energieleverancier Y waarin staat dat zijn contract in orde is, en dat hij nog moet wachten op de informatie van de netwerkbeheerder om ervoor te zorgen dat het contract kan worden opgestart, en dat er telefonisch contact met hem zal worden opgenomen als er nog steeds een probleem is.

Op 16 december 2021 ontvangt de klager opnieuw een e-mail van energieleverancier Y, waarin hij werd geïnformeerd over de vertraging in de uitwisseling van de informatie tussen Sibelga en energieleverancier Y. Daarna kreeg hij geen nieuws meer.

Op 10 januari 2022 ontvangt de klager een e-mail van energieleverancier Y waarin staat dat zij nog steeds contact hebben met Sibelga over het opzetten van zijn contract.

Op 20 januari 2022 stuurt de klager een e-mail naar energieleverancier Y met de vraag of zijn contract in orde is.

Op 26 januari 2022 antwoordt energieleverancier Y dat ze de inschrijving goed ontvangen hebben.

Op 26 januari 2022 werd de elektriciteitsmeter van de klager afgesloten. De klager nam vervolgens om 13.00 uur contact op met energieleverancier Y en Sibelga, die elkaar de schuld toeschoven.

Een medewerker van energieleverancier Y deelde de klager mee dat een noodprocedure was gestart om de elektriciteit van de klager te herstellen. Aangezien er om 17.00 uur nog steeds geen nieuws was, nam de klager opnieuw contact op met energieleverancier Y, die hem meedeelde dat er een fout was gemaakt en dat de noodprocedure nog niet was gestart.

Op 27 januari 2022 was de elektriciteit nog niet hersteld. De klager nam contact op met Sibelga, die verklaarde dat zij van energieleverancier Y geen informatie had ontvangen over een dringend verzoek om de elektriciteitsvoorziening te herstellen. Er werden verschillende contacten gelegd met zowel energieleverancier Y als Sibelga, waarvan de werknemers die middag staakten.

Op 28 januari 2022 komt een techniker van Sibelga langs om de elektriciteitsmeter te heropenen, zonder dat energieleverancier Y groen licht had gegeven.

Op 28 februari 2022 diende de klager een schadeclaim in tegen Sibelga.

Op datum van 11 maart 2022 antwoordde Sibelga negatief en verzocht de klager contact op te nemen met energieleverancier Y.

Daar de klager ook geen gewenste resultaat ontving bij zijn leverancier, diende hij op datum van 2 mei 2022 een klacht in bij de Dienst.

Standpunt van de klager

De klager klaagt dat zijn meter onaangekondigd en ten onrecht is afgesloten. Ondanks zijn proactieve houding werd zijn meter afgesloten en volgens hem was de klantenservice van energieleverancier Y toen bijzonder inefficiënt.

Hij wijst erop dat zijn woning wordt verwarmd met elektriciteit, dat hij niet kon telewerken ondanks de wettelijke verplichting daartoe tijdens een periode van opsluiting, en dat hij twee hele dagen heeft geprobeerd antwoorden te krijgen van energieleverancier Y en Sibelga. Hij eist een vergoeding voor de veroorzaakte schade.

Standpunt van energieleverancier Y

Energieleverancier Y geeft aan dat toen de klant zich bij hun ingeschreven had, zij de nodige switch hebben uitgestuurd, maar dat deze geweigerd werd door Sibelga. Vervolgens stuurde energieleverancier Y een gecombineerde switch.

Energieleverancier Y is van mening dat de situatie het gevolg is van de wijzigingen door MIG6. Energieleverancier Y geeft aan dat ze in de transitieperiode van MIG6 zaten, en dat de systemen niet optimaal functioneerden.

Standpunt van Sibelga

Sibelga geeft aan dat zij geen fout heeft begaan.

Sibelga geeft aan dat zij geen enkele spoor hebben van een poging tot overname van het contract van de klager voor 26 januari 2022. Sibelga voegt eraan toe dat de aanvraag niet op naam van de klager ingediend werd en dat dit pas gebeurde op de dag van de sluiting van het punt. Sibelga meent dat dit een desynchronisatie heeft teweeggebracht van de gegevens tussen hun systemen.

Sibelga meent ook dat energieleverancier Y het nodige niet heeft gedaan waardoor de meter van de klager afgesloten werd.

Ontvankelijkheid

Artikel 30^{novies}, § 1 van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, luidt als volgt:

" - 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 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 en haar uitvoeringsbesluiten;

3° betreffende de werking van de gas- en elektriciteitsmarkt;

4° betreffende de activiteiten van een leverancier, een netbeheerder of een tussenpersoon;

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 volgt dat de Dienst bevoegd is om uitspraak te doen over klachten met betrekking tot artikels 25sexies, §4, 32septies, § 1, 25quattuordecies, § 4 van de elektriciteitsordonnantie.

De klacht is ontvankelijk.

Onderzoek ten gronde

1. Met betrekking tot de uitvoering van de MOZA-procedure

Met betrekking tot de uitvoering van de MOZA-procedure door SIBELGA bepaalt artikel 25sexies, § 4 van de elektriciteitsordonnantie dat:

"(...), indien de distributienetbeheerder die door een leverancier belast wordt met het afsluiten van een afnamepunt dat niet toegekend is, niet gedekt is door een contract of niet standard beleverd wordt, of waarop hij een verbreken van de zegels heeft vastgesteld, de aanwezigheid van een afnemer heeft opgemerkt tijdens zijn plaatsbezoek, nodigt hij deze uit om zijn contractuele situatie binnen de veertig dagen in orde te stellen, periode waarin de netbeheerder hem minstens eenmaal bezoekt, en met achterlating van een bericht. Bij gebrek aan regularisatie door de afnemer na deze termijn, is de toestemming van de vrederechter voor de afsluiting niet langer vereist." (we onderstrepen)

Artikel 25sexies, § 4, van de elektriciteitsordonnantie bepaalt dat de beheerder van het afnamepunt bij gebrek aan regularisatie door de distributienetgebruiker na veertig dagen het nodige doet om het afnamepunt te verzegelen.

In het onderhavig geval, heeft energieleverancier Z, voor EAN 54144WWWWPPPPZYD, op 29 november 2021 een MOZA-procedure opgestart voor de elektriciteitsmeter van het appartement gelegen te zzyy.

Op 25 oktober 2021 is de technicus naar het adres gegaan om aan de gebruiker van de meter te melden dat er een specifieke procedure, MOZA genaamd, aan de gang was.

Sibelga geeft aan dat deze procedure door energieleverancier Z opgestart werd omdat er geen geldig leveringscontract was tussen de mogelijke energieverbruiker en een energieleverancier.

Sibelga geeft aan niemand ontmoet te hebben op het adres. Sibelga laat een kennisgeving van bezoek achter met vermelding van een nakende sluiting van de meter. Sibelga vermeldt dat zij een formulier die de regularisatie toelaat, opgestuurd heeft naar het betrokken adres.

In casu, heeft Sibelga de meters verzegeld op 26 januari 2022, meer dan veertig dagen, dat zijn drieënnegentig dagen na het eerste bezoek, dat plaatsvond op 25 oktober 2021, in overeenstemming met bovengenoemd artikel.

Sibelga heeft de in de procedure vastgestelde termijn van 45 dagen ruimschoots overschreden, aangezien de meters meer dan drie maanden na de inleiding van de procedure werden afgesloten.

De Dienst is van mening dat een dergelijke termijn buitensporig is, omdat hij het risico inhoudt dat het onmogelijk wordt om de feitelijke situatie van het punt te controleren, zoals in casu het geval is, aangezien het pand eerst leegstond en vervolgens weer bewoond werd, zonder dat de nieuwe huurder de nodige informatie heeft ontvangen om zijn situatie te regulariseren, aangezien hij zich simpelweg niet in het pand bevond.

2. Met betrekking tot verzoek om schadevergoeding

Artikel 32septies, § 1 van de elektriciteitsverordening bepaalt dat:

“Elke onderbreking van de elektriciteitslevering die op verzoek van de leverancier in strijd met de bepalingen van onderhavige ordonnantie of van de uitvoeringsbesluiten ervan wordt uitgevoerd, of ten gevolge van een beheer- of facturatiefout uit hoofde van de leverancier met de procedure voor niet-betaling tot gevolg, verplicht deze om de eindafnemer een forfaitaire schadevergoeding van 125 euro per dag te betalen tot de datum van de aanvraag tot herstel van de levering, wat op onbetwistbare wijze door de leverancier aan de netbeheerder wordt betekend.

De netbeheerder herstelt de levering binnen de termijn voorzien door het technisch reglement. Bij ontstentenis kan de afnemer beroep doen op de toepassing van artikel 32ter.

De vergoeding is geplafonneerd op 1.875 euro. De leverancier betaalt ook de kosten voor de sluiting en de herstelling van de stroomverbinding, zonder dat hij deze op de eindafnemer kan verhalen.

De vergoeding is geplafonneerd op 1.875 euro. De leverancier betaalt ook de kosten voor de sluiting en de herstelling van de stroomverbinding, zonder dat hij deze op de eindafnemer kan verhalen.”

Uit deze bepaling volgt dat de klager recht heeft op een forfaitaire schadevergoeding van 125 EUR per dag totdat het verzoek om herstel van de energie is gedaan, indien de afsluiting van de meters het gevolg is van een schending door de energieleverancier van de bepalingen van de elektriciteitsordonnantie, of van een beheers- of factureringsfout van de betrokken energieleverancier.

De Dienst is van mening dat energieleverancier Y in dit dossier verschillende beheersfouten gemaakt heeft, leidde dit tot de afsluiting van de elektriciteitsmeter van de klager:

- Het energiecontract is op 9 november 2021 gesloten voor elektriciteit. Op diezelfde dag stuurde de klager een e-mail naar energieleverancier Y met de juiste EAN-code. Energieleverancier Y geeft aan geen antwoord te hebben ontvangen op zijn verzoek om informatie, maar de klager heeft duidelijk aangetoond dat hij een e-mail heeft gestuurd naar energieleverancier Y om zijn EAN-code door te geven;

- Bovendien nam de klager meermaals contact op met energieleverancier Y op 22 november 2021, 26 november 2021, 20 januari 2022 om er zeker van te zijn dat zijn contract in orde is;
- Daar energieleverancier Y blij gaf dat er geen probleem is, ging hij er van uit dat het in orde was. Op 7 december 2021 heeft energieleverancier Y per email bevestigd dat het contract van de klager in orde was en dat zij wachten op de informatie van Sibelga en dat zij hem zullen contacteren als er een probleem is. Op 16 december 2021 ontvangt de klager een e-mail van energieleverancier Y, waarin hij werd geïnformeerd over de vertraging in de uitwisseling van de informatie tussen Sibelga en energieleverancier Y. Daarna kreeg de klager geen nieuws meer.

Doordat energieleverancier Y de door de klager bezorgde EAN-code niet tijdig in hun systeem invoerde, heeft dit tot gevolg gehad dat de klager afgesloten werd van de elektriciteit. Door de administratieve fout van energieleverancier Y, heeft de klager drie dagen zonder elektriciteit doorgebracht.

Sibelga geeft aan dat zij geen enkele spoor hebben van een poging tot overname van het contract van de klager voor 26 januari 2022. Sibelga voegt eraan toe dat de aanvraag niet op naam van de klager ingediend werd en dat dit pas gebeurde op de dag van de sluiting van het punt.

Sibelga geeft aan dat zij de annulatie van de foutieve move-in aangevraagd hebben bij energieleverancier Y. In afwachting van een correcte move-in, nam Sibelga het initiatief om de klager de kans te geven om snel een afspraak vast te leggen, en dat terwijl zij nog geen aanvraag tot opening op zijn naam hebben ontvangen.

Op 28 januari 2022 ontvangt Sibelga uiteindelijk de annulatie van het foutieve scenario en de move-in op de correcte naam.

Het probleem veroorzaakt door de migratie van de MIG 6, zou de klager niet mogen schaden. Indien energieleverancier Y de juiste EAN-code zoals verstrekt door de klager, tijdig had ingevoerd, had de sluiting van de elektriciteitsmeter vermeden kunnen worden.

De Dienst is van oordeel dat energieleverancier Y haar verplichtingen niet heeft nageleefd, aangezien zij geen gevolg heeft gegeven aan de herhalende verzoeken van de klager.

Zelfs toen energieleverancier Y op de hoogte werd gebracht dat de klager nergens aangesloten is, heeft zij nagelaten tijdig het nodige te doen, waardoor de klager later het slachtoffer werd van het afsluiten van de elektriciteitsmeter.

Gelet op het voorgaande is de Dienst van oordeel dat energieleverancier Y een fout heeft gemaakt die geleid heeft tot de afsluiting van de elektriciteitsmeter van de klager en dat hij de klager bijgevolg moet vergoeden door hem een dagvergoeding te betalen tussen 26 januari 2022, de datum waarop de elektriciteitsmeter werd gesloten, en 28 januari 2022, de datum waarop de leverancier de aanvraag om een opening van de meter ingediend heeft bij Sibelga.

OM DEZE REDENEN

De Dienst verklaart de klacht van de klager ingediend tegen Sibelga en energieleverancier Y ontvankelijk en gegrond voor zover Sibelga de termijn zoals bedoeld in artikel 25*sexies*, § 4, ruimschoots overschreden heeft en energieleverancier Y zich niet gehouden heeft aan artikel 32*septies*, § 1.

De datum waarop de meter afgesloten werd, is 26 januari 2022 en de datum van de aanvraag om opening is 28 januari 2022, dat wil zeggen, drie dagen.

Bijgevolg wordt energieleverancier Y door de Dienst verzocht om aan de klager een forfaitaire vergoeding te betalen die als volgt berekend wordt:

- 3 dagen x 125 EUR = 375 EUR

De kosten voor het heropenen van de elektriciteitsmeter moeten door energieleverancier Y gedragen worden.

Juridisch assistent
Lid van de Geschillendienst

Juridisch adviseur
Lid van de Geschillendienst