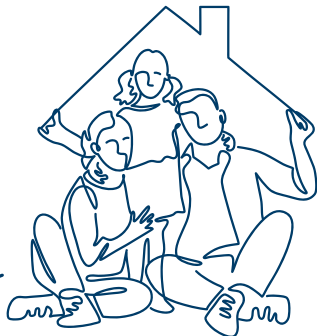


6

RECHTEN VAN DE CONSUMENT

Door de digitalisering en de technologische ontwikkelingen die verband houden met de energietransitie wordt de Brusselse energiemarkt steeds complexer. In deze context biedt BRUGEL regelmatig raad en advies aan de regering om de consument centraal te stellen bij de reglementaire maatregelen waartoe de overheid beslist.



“In het geval van technische reglementen is ons doel de situatie weer in evenwicht te brengen ten gunste van de cliënt”, legt Karine Sargsyan, hoofd van de Juridische dienst en de Geschillendienst uit. “Want als de consument verplichtingen heeft, moet er ook op worden toegezien dat de operatoren die van hen nakomen. Het is dit evenwicht dat wij trachten te vinden in alle initiatieven die wij ondernemen.”

Voor de watersector ligt de uitdaging heel anders, aangezien deze markt wat de productie en distributie betreft nog steeds monopolistisch van aard is. *“En aangezien we nog maar aan het begin van een nieuwe regelgevingsfase staan, moeten we nieuwe evenwichten vinden zodat de operatoren in de sector een klantgerichte benadering kunnen toepassen. Naar mijn mening is dit een van de grootste uitdagingen voor deze sector.”*

Gids voor de interpretatie van openbaardienstverplichtingen

Krachtens de elektriciteitsordonnantie beschikt BRUGEL dus over een specifieke bevoegdheid op grond waarvan de instantie controle kan uitoefenen op de algemene voorwaarden die de leveranciers toepassen in hun energieleveringscontracten. In het kader van deze voornoemde bevoegdheden heeft BRUGEL in 2021 het initiatief genomen om een gids op te stellen voor de interpretatie van de openbaardienstverplichtingen van de leveranciers.

“Leveranciers die al actief zijn op de Brusselse residentiële markt kunnen deze gids gebruiken om de draagwijdte van hun algemene voorwaarden intern na te gaan”, zegt Karine Sargsyan. “Met dit document willen wij hun aandacht vestigen op de verschillende wijzigingen die zij in hun algemene voorwaarden



“Bij alle initiatieven die wij nemen, streven wij ernaar het juiste evenwicht te vinden tussen de verplichtingen van de consument en die van de operatoren.”

Karine Sargsyan
Verantwoordelijke van de Juridische dienst en de Geschillendienst

moeten aanbrengen, om deze in overeenstemming te brengen met het Brusselse wettelijke kader. Als tegenprestatie verwachten wij van hen dat zij ons systematisch de wijzigingen doorgeven die zij in hun algemene voorwaarden wensen aan te brengen, zoals in de ordonnantie is bepaald.”

Leveranciers die de voorwaarden wensen te wijzigen, moeten een brief sturen naar BRUGEL. De regulator laat hen binnen 30 dagen weten of de wijziging wordt aanvaard of afgewezen. *“Dankzij een dergelijke kennisgevingsprocedure wordt de naleving van de algemene voorwaarden van de leveranciers regelmatig gecontroleerd en wordt de bescherming van de consumenten en de rechtszekerheid voor de leveranciers gewaarborgd”,* verduidelijkt Karine Sargsyan.

Naast de leveranciers die al aanwezig zijn op de Brusselse markt, kan deze gids ook interessant zijn voor ondernemingen die overwegen om een activiteit op te starten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. *“De Brusselse energiesector is bijzonder complex. En leveranciers die de markt willen betreden, moeten weten waaraan zij beginnen.”*

Tot slot is de gids ook bestemd voor sociale actoren en organisaties voor consumentenbescherming. *“Deze*

organisaties kunnen deze in hun voordeel aanwenden wanneer zij worden geconfronteerd met conflicten in verband met de naleving van openbaardienstverplichtingen. Het Waakzaamheidsnetwerk was dan ook verheugd over de publicatie ervan in juli 2021. Vooral omdat de gids die wij publiceren een evolutief en dynamisch instrument is dat regelmatig zal worden bijgewerkt.”

De MOZA-procedure

In de loop van het boekjaar 2021 heeft BRUGEL een initiatiefadvies opgesteld om de aandacht te vestigen op het relatief hoge aantal MOZA-afsluitingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De MOZA-procedure (“Move Out Zonder Afspraak”) behelst een aanvraag tot afsluiting van de meter die door een energieleverancier wordt ingediend bij Sibelga, de distributienetbeheerder. Deze procedure wordt ingezet wanneer een afnemer die verhuist zijn/haar leverancier niet verzoekt om de meter af te sluiten. Het kan ook op gang worden gebracht als de nieuwe bewoner van een pand geen energiecontract heeft gesloten.

Sibelga voert de MOZA-procedure uit om de identiteit van de bewoner vast te stellen en hem/haar uit te nodigen de situatie te regulariseren door een contract te sluiten met een leverancier naar keuze. Indien deze laatste niet zo spoedig mogelijk optreedt, gaat de DNB over tot afsluiting van de meters.

“Om het verschijnsel te begrijpen en mogelijke oplossingen aan te dragen, hebben wij overleg gepleegd met de verschillende actoren op de energiemarkt”, verklaart Carine Stassen, hoofd van de dienst Socio-Economische Zaken. *“Om onze evaluatie te objectiveren, hebben wij ook een vergelijking gemaakt met de procedure die door ORES in het Waalse Gewest is ingevoerd. Op basis van deze analyse hebben wij geconcludeerd dat de procedure moest worden aangepast door de opeenvolging van de verschillende fasen aan te passen. Concreet betekent dit dat Sibelga de eigenaars beter moet betrekken en grondiger administratief onderzoek moet verrichten.”*



“Om te begrijpen waarom er veel MOZA-afsluitingen waren in het BHG heeft BRUGEL een grondige analyse uitgevoerd om inzicht te krijgen in het verschijnsel, maar vooral ook om mogelijke oplossingen aan te reiken.”

Carine Stassen
Verantwoordelijke van de dienst Socio-Economische Zaken

Klachten en geschillen

De gas- en elektriciteitssector

In 2021 hadden de klachten en geschillen voornamelijk betrekking op de drie hoofdthema's: verbruik zonder contract, schadevergoedingen en niet-conforme praktijken van leveranciers.

- **Klachten in verband met het verbruik**
Indien de DNB een vermoeden heeft van betwist energieverbruik (ontbreken van een leveringscontract of manipulatie van de meter), zal hij extra kosten aanrekenen. *“Aangezien de wettelijke bepalingen in de technische reglementen niet duidelijk zijn, zijn er vaak betwistingen,”* legt Karine Sargsyan uit. *“En in veel klachten van afnemers worden deze te hoge kosten aangeklaagd die zijn vastgesteld zonder dat op correcte wijze ook daadwerkelijk fraude werd vastgesteld.”*

- **Klachten in verband met schadevergoedingen**
Naarmate meer en meer consumenten zich bewust worden van hun recht op schadevergoeding, neemt het aantal klachten toe. *"Aangezien de DNB soms blijkt gaf van enige onbuigzaamheid bij de toepassing van deze regels, richten de afnemers zich steeds vaker tot de Geschillendienst van BRUGEL om een beroep te doen op arbitrage."*
- **Klachten in verband met bepaalde praktijken van leveranciers**
Een aantal klachten heeft opnieuw betrekking op praktijken van sommige leveranciers om hun verplichting om een voorstel te doen te omzeilen.

Watersector

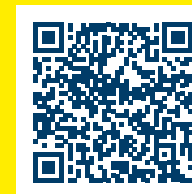
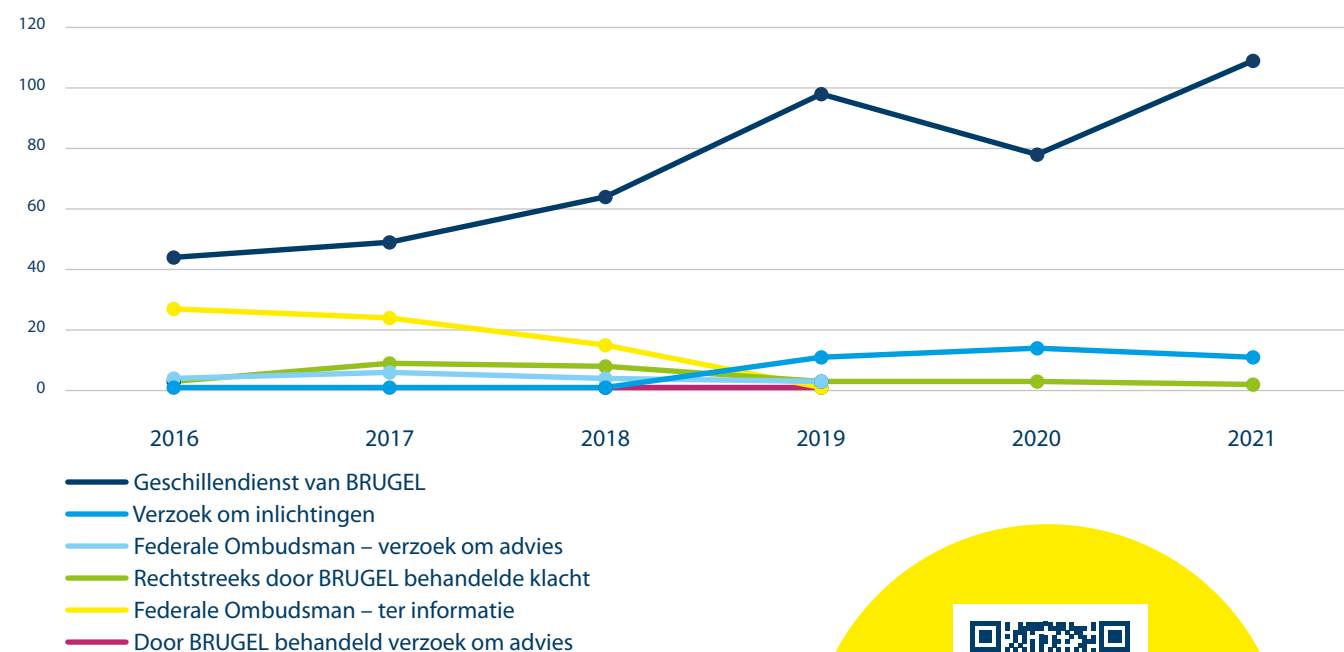
Voor deze sector trad BRUGEL in 2021 voor de tweede keer op als bemiddelingdienst. De drie behandelde hoofdthema's waren de facturering van lekken, co-ouderschap en het callcenter.

1. Tijdens dit boekjaar hebben veel Brusselse afnemers aanspraak gemaakt op voorkeurtarieven in geval van lekken die waren aangetroffen in hun installaties. *"Bij deze netelige kwestie hebben wij opgetreden als bemiddelaar tussen VIVAQUA en haar afnemers",* legt Karine Sargsyan uit.
2. In het verleden konden Brusselse ouders bepaalde voordelen genieten wanneer zij het ouderschap over hun kinderen deelden. In 2020 heeft VIVAQUA dit voordeel afgeschaft. *"Deze wijziging stuitte op onbegrip - en zelfs woede - bij sommige consumenten."*
3. De derde kwestie die BRUGEL aan de orde heeft gesteld, betrof de onbeschikbaarheid van het callcenter. In 2020 en 2021 hebben wijzigingen aan de informaticatools binnen VIVAQUA technische storingen bij hun backoffice veroorzaakt.

Sinds BRUGEL in 2018 haar opdrachten kreeg met betrekking tot de watersector, en meer bepaald haar bemiddelingsopdracht voor de watersector, heeft de regulator benadrukt dat het niet de taak van BRUGEL is om een bemiddelingdienst aan te bieden. Net als voor de energiesector is BRUGEL er namelijk van overtuigd dat haar opdracht er in de eerste plaats in bestaat om geschillen

te behandelen en bindende maatregelen op te leggen, om elk belangenconflict te vermijden. *"Eind 2021 heeft de regering ons verzoek gehoord en in de laatste wijziging van de waterordonnantie is ons standpunt eindelijk opgenomen. In 2022 zal BRUGEL dus niet langer de rol van bemiddelaar opnemen, maar wel bindende beslissingen kunnen nemen",* besluit Karine Sargsyan.

Verdeling van de behandelde en afgesloten klachten volgens het soort procedure



Bekijk het video-interview over de rechten van de consument

