

3 Klachtenbehandeling



Ten dienste van de consument!

Karine Sargsyan,
verantwoordelijke van de Geschillendienst van
BRUGEL.

Na de liberalisering van de energiemarkt en op initiatief van het Europese recht heeft de wetgever de Geschillendienst van BRUGEL opgericht, een orgaan voor de buitengerechtelijke oplossing van geschillen. Deze dienst, die gemakkelijk toegankelijk en gratis is, verbindt zich ertoe snel tussenbeide te komen zodat Brusselaars over een efficiënte follow-up van hun klachten beschikken. Deze dienst vult ook de opdracht van de (federale) Ombudsdienst voor Energie aan, die aanbevelingen doet.

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft ervoor gekozen om te beschikken over een Geschillendienst waarvan de

beslissingen bindend zijn. Wanneer een overtreding van de bepalingen van de elektriciteits- en gasordonnanties en hun uitvoeringsbesluiten ten nadele van een consument wordt vastgesteld bij een energieleverancier of een distributienetbeheerder, moet de leverancier of DNB in kwestie de beslissingen van de Geschillendienst van BRUGEL naleven.

Wijziging van de procedure

De dienst behandelt enkel klachten die onder de gewestelijke bevoegdheid vallen met betrekking tot de wettelijke bepalingen van de geldende ordonnantie en hun uitvoeringsbesluiten, met uitzondering van de burgerrechten. Uit de analyse van meerdere klachten blijkt echter dat de klant geen technische argumenten kan opwerpen maar vooral argumenten die te maken hebben met het burgerlijk recht. Dit leidt tot praktische obstakels voor de behandeling van de klachten door de dienst. Na meerdere aanbevelingen van de Geschillendienst en van BRUGEL voorziet het ontwerp van ordonnantieontwerp dat momenteel gereviseerd wordt in de mogelijkheid voor de dienst om klachten te behandelen op basis van het burgerlijk recht, en tegelijk beroep aan te tekenen bij de rechtbank van eerste aanleg en niet langer bij de Raad van State.

In 2017 werd het huishoudelijk reglement van de Geschillendienst goedgekeurd, waardoor de beroepsprocedure sneller en efficiënter is geworden voor de zogenaamde klassieke klachten. De procedure, waarvoor de basis werd voorgesteld in 2017, zal operationeel zijn vanaf 2018.

Soorten klachten

In 2017 ontving de dienst klachten die te maken hadden met geschillen met SIBELGA en de leveranciers. De klachten

hadden betrekking op problemen zoals de ongeoorloofde plaatsing van vermogensbegrenzers, de ongerechtvaardigde toepassing van de MOZA-procedure (Move Out Zonder Afspraak) en onjuiste meetgegevens. In totaal ontving de Geschillendienst 89 klachten, dat zijn er 10 meer dan in 2016. Deze lichte stijging valt te verklaren door het feit dat de producenten van groene stroom verplicht waren een bidirectionele meter te hebben om groenestroomcertificaten (GSC's) te blijven ontvangen. Na meerdere beslissingen over de intrekking van GSC's hebben bepaalde prosumers gevraagd om hun situatie te laten herbekijken.

Beroep tegen beslissingen van de dienst

Tegen de beslissingen van de dienst kan beroep worden aangetekend bij de Raad van State. Een van de leveranciers heeft op 24 april 2017 een verzoek tot nietigverklaring ingediend bij de Raad van State tegen de beslissing van de Geschillendienst van BRUGEL van 21 februari 2017 met referentie R16-0049. Na de memoriewisseling door de partijen wordt de procedure momenteel behandeld bij de Raad van State.

Verdeling van de klachten volgens het soort procedure in 2017

| | |
|--------------------------------------------|-----------|
| Geschillendienst van BRUGEL | 51 |
| Verzoek om inlichtingen | 1 |
| Rechtstreeks door BRUGEL behandelde klacht | 7 |
| Federale Ombudsman – ter informatie | 24 |
| Federale Ombudsman – verzoek om advies | 6 |
| Algemeen totaal | 89 |