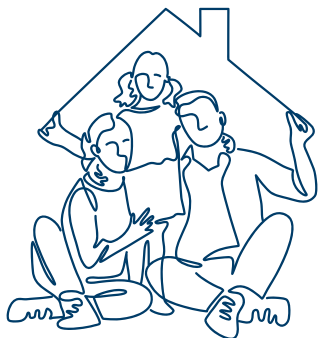
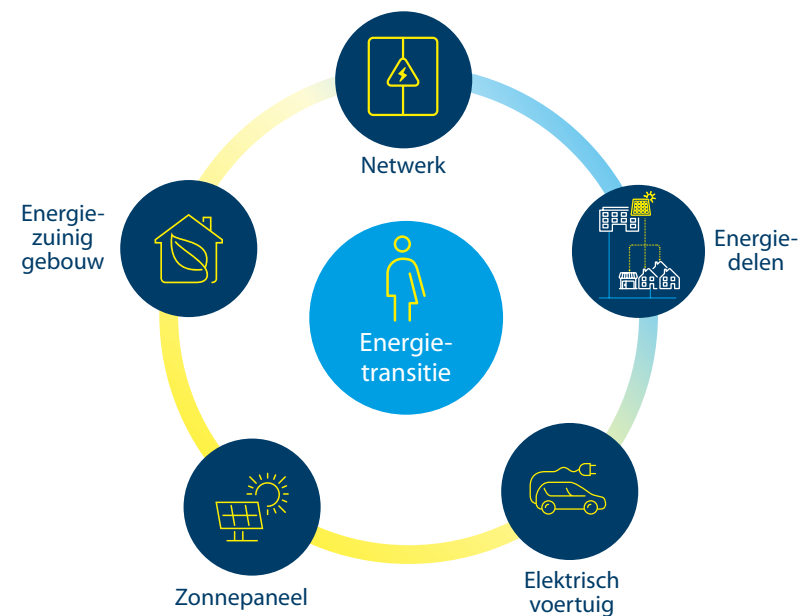


6 CONSUMENTEN-RECHT

Door de energiecrisis, de digitalisering van processen en de technische 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 consumenten centraal te stellen bij de reglementaire maatregelen waartoe de overheid beslist.



“Op het vlak van technische reglementen is de dubbele doelstelling van de Brusselse regulator om de energietransitie te bevorderen en tegelijk een nieuw evenwicht ten gunste van de consumenten tot stand te brengen”, legt Karine Sargsyan, verantwoordelijke van de Juridische Dienst en de Dienst Geschillen uit. “Om het evenwicht op de energiemarkt te bewaren, moeten de klanten uiteraard hun verplichtingen nakomen. Maar de rol van de regulator is ook om ervoor te zorgen dat de sectoroperatoren zich aan hun eigen regels houden. En het is precies deze arbitrage die wij nastreven in alle benaderingen die wij initiëren.”



Op het vlak van technische reglementen is de dubbele doelstelling van de Brusselse regulator om de energietransitie te bevorderen en tegelijk een nieuw evenwicht ten gunste van de consumenten tot stand te brengen.



Karine Sargsyan
Verantwoordelijke van de
Juridische en Geschillendienst

Gids voor de interpretatie van openbaredienstverplichtingen

Als regulerende overheid op het gebied van elektriciteit en gas beschikt BRUGEL over specifieke bevoegdheden om de algemene voorwaarden te controleren die door de leveranciers in hun energieleveringscontracten worden toegepast. In het kader van deze bevoegdheid heeft BRUGEL het initiatief genomen om - in 2021 - een gids voor de interpretatie van de openbaredienstverplichtingen van de leveranciers op te stellen. *"Dit document, dat in 2022 zal worden bijgewerkt om alle nieuwe bepalingen inzake consumentenbescherming op te nemen, zal de op de markt aanwezige leveranciers in staat stellen de draagwijdte van hun algemene voorwaarden te controleren"*, legt Karine Sargsyan uit.



Wijzigingen van de algemene voorwaarden

Zoals voorzien in de ordonnantie, vraagt BRUGEL aan de leveranciers om haar systematisch op de hoogte te brengen van elke wijziging die zij wensen aan te brengen aan hun algemene voorwaarden of die voortvloeit uit nieuwe wettelijke bepalingen. *"Deze procedure heeft een onmiskenbaar voordeel,"* zo stelt Karine Sargsyan vast.

"Hiermee kunnen we een systematische controle uitvoeren op de conformiteit van de algemene voorwaarden van de leveranciers. In 2022 hebben onze teams de algemene voorwaarden van alle leveranciers geanalyseerd en goedgekeurd."

Noodlevering: betere bescherming van de afnemers

Wat de regeling inzake noodlevering betreft, heeft BRUGEL aan de Brusselse regering een aantal voorstellen gedaan om de bescherming van de rechten van de afnemers van de in gebreke blijvende leverancier te verbeteren. Dit advies bepaalt met name dat, wanneer een leverancier in gebreke blijft, de contracten met zijn afnemers vervallen. Zij lopen dus het risico dat gas en elektriciteit vroegtijdig worden afgesloten. Om dergelijke leveringsonderbrekingen te vermijden, adviseert BRUGEL om in het wettelijk kader te specificeren dat de klantenoverdracht wordt geregeld. In dezelfde geest is BRUGEL van mening dat het recht om van leverancier te veranderen voor alle afnemers van de in gebreke blijvende leverancier onvoorwaardelijk moet worden behouden. Met andere woorden, zij moeten te allen tijde uit de noodleveringsregeling kunnen stappen.

Standaardlevering

De huidige Brusselse noodleveranciersregeling bepaalt dat de tariefvoorwaarden voor de noodlevering dezelfde zijn als die van de standaardlevering. Volgens de Brusselse regulator heeft deze aanpak verschillende tekortkomingen. In de praktijk bestaat het standaardtarief niet voor zakelijke klanten en heeft het niet noodzakelijk betrekking op producten die voordelig zijn voor de huishoudelijke klant. Daarom lijkt de toepassing van het standaardtarief niet opportuun.

Wat het door BRUGEL voorgestelde nieuwe stelsel voor noodleveringen betreft, zal een onderscheid moeten

worden gemaakt tussen de tariefvoorwaarden wanneer de noodleverancier de distributienetbeheerder (DNB) of een commerciële leverancier is. *“De tarieven voor de levering van energie door de distributienetbeheerder worden vastgesteld door de federale overheid. Er zijn twee tarieven: het sociale tarief en het maximumtarief. Wanneer afnemers door de distributienetbeheerder worden bevoorrad, moet het maximumtarief worden toegepast. Als deze taak daarentegen wordt gedelegeerd aan een commerciële leverancier, moeten de financiële voorwaarden door BRUGEL worden goedgekeurd in het kader van de delegatieprocedure”*, legt Karine Sargsyan, verantwoordelijke van de Juridische en Geschillendienst uit.

Terugbetaalbare voorschotten

Wat de voorschotten betreft, blijkt uit eerdere gevallen van in gebreke blijvende leveranciers, dat een leverancier wiens toegangscontract wordt beëindigd, in sommige gevallen als onderneming blijft voortbestaan. Voor BRUGEL zouden deze bedrijven verplicht moeten worden om de klanten het te veel betaalde voorschot terug te betalen.

Prijsvergelijkers

Wegens de grote variabiliteit van de energieprijzen en de verschillende indexeringsparameters die door de energieleveranciers worden gebruikt, zijn de vier regulatoren zich bewust geworden van de noodzaak om de berekeningsmethode van hun prijsvergelijkers te herzien. Op basis van een model waarbij het vaste contract overheerste met veel kleinere prijschommelingen, zouden de in de simulatie geraamde bedragen sterk kunnen afwijken van de bedragen die de consument daadwerkelijk in rekening werden gebracht. *“In deze crisisperiode was het belangrijk om de consument een instrument aan te bieden dat de meest betrouwbare rangschikking van de aanbiedingen van*

de leveranciers geeft, maar ook en vooral ramingen die de verwachte jaarlijkse kosten van elk product op de markt zo nauwkeurig mogelijk weergeven”, legt Carine Stassen uit, verantwoordelijke van de Dienst Socio-economische Zaken.

Een gemeenschappelijke methodologie voor de vier regulatoren

Daarom hebben de VREG, de CWaPE, BRUGEL en de CREG eind 2022 besloten om een uniforme methode te gebruiken voor de berekening van de geraamde jaarlijkse kosten van de contracten met variabele prijzen voor elektriciteit en aardgas. *“We zijn overeengekomen om de methode te gebruiken die de VREG sinds mei 2022 toepast. Deze methode houdt rekening met de verwachte energieprijzen voor de komende 12 maanden, gebaseerd op beschikbare koersen op energiebeurzen voor toekomstige leveringen,”* aldus Carine Stassen.

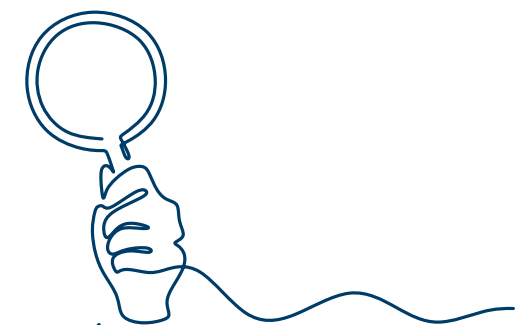
Prijsmonitoring

Door de context van stijgende marktprijzen voor energie eind 2021 en de geopolitieke omstandigheden sinds februari 2022 zijn de gas- en elektriciteitsprijzen gestegen tot extreem hoge niveaus, zowel op de groothandels- als op de kleinhandelsmarkt. Om de impact van deze stijgingen op de klanten en de markt te beoordelen, zijn de drie gewestelijke regulatoren (BRUGEL, CWaPE en VREG) met alle leveranciers en de FEBEG (federatie van leveranciers) overeengekomen dat de verzoeken en definities voor deze monitoring gemeenschappelijk zouden zijn voor de drie gewesten. *“De methode bestond erin de impact van de crisis op bepaalde sociale indicatoren te monitoren: het bedrag van de schulden per maand, het aantal afbetalingsplannen, het aantal contracten, enz., alsook de verhoudingen tussen contracten met een vaste prijs en contracten met een variabele prijs”*, legt

Carine Stassen uit, verantwoordelijke van de Dienst Socio-economische zaken.

Innovatieve methodologie

Via deze reporting konden verschillende strategische gegevens worden verzameld en geanalyseerd. Dankzij deze informatie konden de wetgevers passende maatregelen nemen om de gevolgen van de crisis te verzachten. Uit deze monitoring is bijvoorbeeld gebleken dat de bedragen van de afbetalingsplannen voor huishoudens die het sociale tarief (ST) ontvangen, ondanks de crisis stabiel zijn gebleven. *“ST-huishoudens die hun maandelijkse facturen op tijd betaalden, voelden geen stress wanneer hun jaarlijkse factuur kwam”*, bevestigt Carine Stassen. Uit de studie bleek ook dat de energiefacturen van ST-huishoudens aanzienlijk lager waren dan die van huishoudens met een variabele prijs. Anderzijds werd maand na maand een verslechtering van de betalingsvoorwaarden voor kleine beroepsbeoefenaren vastgesteld.



Dankzij onze reporting hebben we een aantal strategische gegevens kunnen verzamelen en analyseren die de wetgevers in staat hebben gesteld passende maatregelen te nemen om de gevolgen van de crisis te verzachten.



Carine Stassen
Verantwoordelijke van de Dienst
Socio-economische Zaken

Brusselse werkgroep

In het kielzog van deze vergaderingen coördineerde BRUGEL vanaf 22 juni in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een eerste werkvergadering met leveranciers, sociale actoren en het kabinet van minister Maron. *“Tijdens die bijeenkomst hadden de leveranciers de gelegenheid om de analyses te verduidelijken aan de hand van kwalitatieve elementen: gedrag van de klanten na de prijsstijgingen, structuren die werden opgezet om daarop te reageren, enz.”*, aldus nog Carine Stassen. *“De sociale actoren hebben melding kunnen maken van elementen van onbegrip en stress bij de gezinnen na de prijsstijgingen.”*

BRUGEL was bijzonder actief in de besprekingen en op haar initiatief werden verschillende maatregelen aangenomen, zoals de versterking van de maatregelen van de sociale actoren, de invoering van dotaties voor kmo's en de versterking van het statuut van beschermde klant (zie ook pagina 36).

Klachten en geschillen

De Geschillendienst van BRUGEL is een buitengerechtelijk orgaan dat vooral geschillen beslecht tussen Brusselse consumenten en energieleveranciers, de distributienetbeheerder Sibelga en de wateroperatoren. *“Deze klachten worden aangepakt om de behandeling van geschillen op een transparante en gratis manier te versnellen”*, legt Karine Sargsyan uit, verantwoordelijke van de Geschillendienst. *“Onze dienst onderzoekt alle klachten, in volledige onafhankelijkheid en onpartijdigheid ten opzichte van de betrokken actoren en de indiener van de klacht. Bij de uitoefening van onze bevoegdheden ontvangen wij geen instructies of bevelen van enige autoriteit en al onze beslissingen zijn bindend voor de betrokken partijen.”* In 2022 hadden de geschillen voornamelijk betrekking op klachten in verband met betwist verbruik, moeilijkheden bij het verkrijgen van administratieve documenten en bepaalde praktijken van leveranciers. Een aantal meer specifieke disfuncties trok ook de aandacht van de dienst.

Geschillen als gevolg van de slechte werking van MIG6

De gebrekkige implementatie van het nieuwe gecentraliseerde gegevensplatform (zie ook blz. 28) heeft de werking van de energiemarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest verstoord. Ter herinnering: dit door ATRIAS ontwikkelde platform staat in voor het beheer van de gegevensoverdracht tussen distributienetbeheerders en leveranciers. *“De IT-problemen bij de lancering van MIG6 hadden directe gevolgen voor honderden Brusselse consumenten”*, aldus Karine Sargsyan. *“Sommigen hebben geen nieuwe contracten kunnen krijgen omdat het maanden duurde voordat hun aanvraag succesvol was. Anderen hebben moeilijkheden ondervonden bij het verhuizen of het verkrijgen van eindfacturen.”*

Als gevolg van deze disfuncties raakten de callcenters van de leveranciers overbelast en snel onbereikbaar. Om te kunnen antwoorden op de grote ontredde bij de consumenten, moest de Geschillendienst van BRUGEL noodmaatregelen beheren die het gevolg waren van ongerechtvaardigde stroomafsluitingen. Gezien de omvang van de situatie realiseerde deze dienst ook een grote voorlichtingscampagne naar het publiek toe.

Vergoeding voor leveringsonderbreking

De Geschillendienst van BRUGEL heeft zijn arbitrageopdracht met betrekking tot de toepassing van de geldende regels voortgezet en zich in 2022 meer bepaald toegespitst op het vergoedingsstelsel in geval van stroomonderbreking.

In zijn verslag van 2021 over de kwaliteit van de dienstverlening en niet-discriminerende praktijken ten aanzien van leveranciers had de distributienetbeheerder de kwestie van de aanvragen tot schadevergoeding voor leveringsonderbrekingen van meer dan 6 uur behandeld. BRUGEL deed vervolgens aanbevelingen aan de DNB om zich proactiever op te stellen tegenover de consumenten. *“In 2022 waren we blij te zien dat Sibelga rekening had gehouden met onze eerdere opmerkingen en veel proactiever was bij de behandeling van schadevergoedingsaanvragen na stroomuitval. De distributienetbeheerder had met name de communicatie in de door deze onderbrekingen getroffen zones versterkt. Daardoor werden in 2022 meer aanvragen voor een schadevergoeding geregistreerd”*, verklaart Farid Fodil Pacha, verantwoordelijke van de Dienst Markt en Netwerken.



Wij zijn ervan overtuigd dat automatische schadevergoeding door de DNB noodzakelijk is om niet-gebruik van het recht te voorkomen.

Karine Sargsyan
Verantwoordelijke van de Juridische en Geschillendienst

BRUGEL bestudeert ook de mogelijkheid om het vergoedingsproces te automatiseren. Dankzij een dergelijke procedure kunnen alle rechthebbenden van deze vergoeding profiteren, ook zonder dat zij een aanvraag hoeven in te dienen, zoals nu het geval is. *“Wij zijn ervan overtuigd dat automatische schadevergoeding door de DNB noodzakelijk is om niet-gebruik van het recht te voorkomen. In het huidige systeem zien we dat het aantal aanvragen tot schadevergoeding toeneemt, maar abnormaal laag blijft in vergelijking met de mensen die elk jaar daadwerkelijk door deze onderbrekingen worden getroffen,”* voegt Karine Sargsyan toe.

Zoals in het jaarverslag 2021 de tabel van de behandelde klachten toevoegen en de cijfers voor 2022 toevoegen. Het cijfer 97 moet worden toegevoegd aan de regel Geschillendienst van BRUGEL en 0 aan de andere regels:

Verdeling van de behandelde en afgesloten klachten volgens het soort procedure

