



# GIDS VOOR DE INTERPRETATIE

van de openbare dienstverplichtingen van de leveranciers  
in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

**brugeloo**

DE BRUSSELSE REGULERENDE INSTANTIE VOOR  
ELEKTRICITEIT, GAS EN CONTROLE VAN DE WATERPRIJZEN



# INHOUD

1	INLEIDING	3
2	ENKELE OPMERKINGEN BIJ DIT DOCUMENT	4
3	INTERPRETATIEGIDS	5
3.1	Openbare dienstverplichtingen	5
3.1.1	Definities	5
3.1.2	Sluiting van het contract	5
3.1.3	Duur van het contract	8
3.1.4	Beëindiging van het contract	9
3.1.5	Inhoud van het contract	10
3.1.6	Wijziging van het contract	11
3.1.7	Verplichtingen van de partijen	12
3.1.8	Relaties met de distributienetbeheerder (DNB)	13
3.1.9	Facturering	14
3.1.10	Opschorting van de elektriciteitslevering	18
3.1.11	Statuut van beschermde afnemer	18
3.1.12	Prijzen	19
3.1.13	Verhuizing	19
3.1.14	Geschillen	20
3.1.15	Bescherming van de persoonlijke levenssfeer	21
3.1.16	Aansprakelijkheid en schadevergoeding	21
3.1.17	Overdracht van het contract aan een derde	22
3.1.18	Eindclausules	23

## 1. INLEIDING

Op grond van artikel 30bis, § 2 van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna 'Elektriciteitsordonnantie') heeft BRUGEL als algemene opdracht het toezicht op en de controle van de toepassing van de ordonnanties en besluiten die verband houden met de organisatie en de werking van de gewestelijke energiemarkt.

Bovendien is door de wijzigingsordonnantie van 23 juli 2018 een § 2 ingevoegd in artikel 25ter, die als volgt luidt<sup>1</sup>:

*“De leveranciers delen de algemene voorwaarden alsook elke wijziging daarvan inzake de leveringscontracten mee aan Brugel, zodat de regulator hun conformiteit met de Brusselse wetgeving kan controleren.*

*Indien de in het vorige lid opgesomde documenten niet worden bezorgd, worden sancties voorzien. De Regering legt de modaliteiten daarvan vast.”*

BRUGEL beschikt dus over een specifieke bevoegdheid op grond waarvan hij controle kan uitoefenen op de algemene voorwaarden die de leveranciers toepassen in hun energieleveringscontracten.

In het kader van de voorgaande bevoegdheden heeft BRUGEL gewerkt aan een **gids voor de interpretatie van de openbare dienstverplichtingen van de leveranciers**, met de volgende doelstellingen:

- de leveranciers helpen bij het herzien van hun algemene voorwaarden, door hen te ondersteunen bij de interpretatie van de wetgeving en hen in staat te stellen de nodige aanpassingen door te voeren, zodat deze in overeenstemming zijn met het Brusselse kader;
- de initiatiefnemers van projecten die graag activiteiten in het Brussels

Hoofdstedelijk Gewest willen opstarten, informeren. Dit document kan hen helpen de Brusselse wetgeving te begrijpen en hun algemene voorwaarden op te stellen. In dit kader wordt dit document alleen ter informatie verstrekt: het is bedoeld om ervoor te zorgen dat de ordonnantie vlotter leesbaar wordt voor de leveranciers;

- de sociale actoren en de organisaties voor consumentenbescherming de kans bieden deze gids bij hun dagelijkse werkzaamheden te gebruiken, bijvoorbeeld wanneer zij geconfronteerd worden met conflicten tussen afnemers en leveranciers over de naleving van openbare dienstverplichtingen.

Wat de leveranciers betreft die actief zijn op de residentiële markt in Brussel, verwacht BRUGEL dat ze de gids gebruiken om een interne controle van hun algemene voorwaarden uit te voeren. Gelijklopend met deze interne werkzaamheden van de leveranciers zal BRUGEL ook de aandacht van de leveranciers vestigen op de verschillende wijzigingen die in de algemene voorwaarden moeten worden aangebracht, zodat ze in overeenstemming zijn met het Brusselse wetgevend kader<sup>2</sup>.

De leveranciers zullen vervolgens worden uitgenodigd om een nieuwe versie van hun algemene voorwaarden aan BRUGEL te bezorgen.

Zodra deze werkzaamheden zijn uitgevoerd, verwacht BRUGEL van de leveranciers dat zij BRUGEL systematisch in kennis stellen van de wijzigingen die zij aan hun algemene voorwaarden willen aanbrengen, zoals bepaald in de ordonnantie. Deze procedure zal als volgt worden uitgevoerd:

- De leverancier stuurt een brief aan BRUGEL waarin hij aangeeft dat hij zijn algemene voorwaarden wil wijzigen: de brief moet specifiek vermelden

<sup>1</sup> Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, BS 17 november 2001, p. 39135.

<sup>2</sup> In het document wordt regelmatig verwezen naar de beslissingen van de Geschillendienst van BRUGEL, die in voetnoten worden vermeld. Die beslissingen zijn gepubliceerd op de website van de Geschillendienst en kunnen door de leveranciers worden geraadpleegd. Deze beslissingen worden slechts ter illustratie meegegeven.

welke bepalingen gewijzigd zullen worden. De brief moet eventueel ook een motivering bevatten waarin minstens wordt uitgelegd hoe de nieuwe bepaling in overeenstemming is met het Brusselse wetgevend kader;

- BRUGEL heeft een termijn van 30 dagen om het verzoek tot wijziging te onderzoeken;
- Na afloop van de termijn van 30 dagen wordt de leverancier per post in kennis gesteld, hetzij van de aanvaarding van de wijziging, hetzij van de weigering, naar behoren gemotiveerd;
- Een door BRUGEL aanvaarde wijziging kan in werking treden zolang de leverancier de bepalingen betreffende de wijzigingen van de contractuele voorwaarden naleeft (informatie aan de afnemer, termijn voorafgaand aan de inwerkingtreding, mogelijkheid tot opzegging van het contract enz.).

Een dergelijke kennisgevingsprocedure zal het mogelijk maken de naleving van de algemene voorwaarden van de leveranciers regelmatig te controleren en zo de consumentenbescherming en de rechtszekerheid van de leveranciers te waarborgen.

In dit document wordt verwezen naar de desbetreffende bepalingen van de Elektriciteitsordonnantie. U kunt ervan uitgaan dat er ook systematisch wordt verwezen naar de desbetreffende bepaling van de Gasordonnantie.

## 2. ENKELE OPMERKINGEN BIJ DIT DOCUMENT

BRUGEL wil enkele inleidende opmerkingen maken die transversaal van toepassing zijn op de algemene voorwaarden.

In de eerste plaats vestigt BRUGEL de aandacht op de noodzaak om verwar- ring tussen de verschillende gewesten te vermijden: als de algemene voorwaar- den zowel in Wallonië en Vlaanderen als in Brussel van toepassing zijn, en als er is voorzien in verschillen tussen deze gewesten, moet in de bepaling duidelijk haar territoriale toepassingsgebied worden vermeld. Verduidelijkingen in dit verband zouden welkom zijn (bv. met betrekking tot de minimumduur van het contract, met betrekking tot de kosten van het afsluiten van de meter (gratis in Brussel), met betrekking tot de herinneringskosten enz.).

Ten tweede beveelt BRUGEL aan om aparte algemene voorwaarden op te stellen voor injectiecontracten, om de bepalingen die van toepassing zijn op de injectie- contracten te verduidelijken en om de algemene voorwaarden vlotter leesbaar te maken.

Ten derde zet BRUGEL hier niet de verschillende regels uiteen die van toepassing zijn op het consumentenakkoord, aangezien dit niet bindend is en buiten het kader valt van de Brusselse wetgeving, ten aanzien waarvan BRUGEL de algemene voorwaarden moet controleren.

## 3. INTERPRETATIEGIDS

### 3.1 Openbare dienstverplichtingen

#### 3.1.1 Definities

De leveranciers moeten ervoor zorgen dat de in de algemene voorwaarden gebruikte definities in overeenstemming zijn met de in de wetgeving gebruikte definities. In geval van inconsistentie moet de definitie die in de wetgeving is vermeld, altijd voorrang krijgen.

#### 3.1.2 Sluiting van het contract

##### Verplichting om een voorstel te doen

In overeenstemming met artikel 25ter, § 1 van de Elektriciteitsordonnantie is elke leverancier verplicht om aan elke afnemer die daarom vraagt, binnen tien dagen na het verzoek een voorstel over te maken. Een bepaling waarin wordt vastgelegd dat de leverancier bijvoorbeeld binnen 30 dagen zijn antwoord op het contractverzoek aan de afnemer mededeelt, ongeacht of het antwoord positief of negatief is, is niet in overeenstemming met deze bepaling.

Bovendien moet de leverancier ervoor zorgen dat hij bij zijn voorstel ook de algemene verkoopsvoorwaarden voegt, net als de bepalingen van de ordonnantie die betrekking hebben op de beschermde afnemers, wanneer de afnemer een huishoudelijke afnemer is, overeenkomstig artikel 25ter, § 1, eerste lid van de Elektriciteitsordonnantie.

Vanaf het ogenblik van de sluiting van het contract beschikt de leverancier over een uitdrukkelijk mandaat om het vorige leveringscontract in naam en voor rekening van de afnemer te beëindigen, overeenkomstig artikel 163 van het



Technisch reglement. De leverancier beschikt over dit mandaat om elke verrichting uit te voeren die nodig is voor de verandering van leverancier.

### **Documenten die bij de sluiting van het contract kunnen worden gevraagd**

Het feit dat de leverancier bepaalde documenten van de afnemer vraagt om het contract op te stellen (kopie van de identiteitskaart, kopie van de huurovereenkomst enz.), ontslaat de leverancier niet van zijn verplichting om binnen 10 dagen na de contractaanvraag een voorstel te doen<sup>3</sup>. Het enige document waarvan het al dan niet doen van een voorstel afhankelijk kan zijn, is de identiteitskaart. Het energieovernamedocument is geen essentieel document om een voorstel te doen voor een leveringscontract<sup>4</sup>, noch moet de gezinssamenstelling worden doorgegeven<sup>5</sup>. In het geval van een appartementsgebouw heeft de leverancier ten minste het meternummer of de EAN-code nodig om de contractaanvraag te kunnen behandelen<sup>6</sup>.

Anderzijds kan het verzoek van een leverancier om bij de contractaanvraag een kopie van het identiteitsbewijs te bezorgen, niet worden uitgelegd als een weigering om een voorstel te doen<sup>7</sup>. De leveranciers moeten zich in dit verband aan de regels over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer houden.

### **Weigering van afnemer**

In overeenstemming met artikel 25ter, § 1, eerste en tweede lid van de Elektriciteitsordonnantie mogen leveranciers alleen weigeren om aan een afnemer te leveren als het gaat om een afnemer of een voormalige afnemer die zijn schulden bij de betrokken leverancier niet volledig heeft afbetaald, of die zijn schulden niet heeft afbetaald en die het eventueel opgestelde afbetalingsplan niet naleeft. De

leverancier kan zich ook niet achter een operationeel probleem verschuilen om een afnemer te weigeren.

In dat geval heeft de leverancier de keuze om ofwel de contractaanvraag **schriftelijk** te weigeren, ofwel een voorstel te doen voor een leveringscontract dat zal worden gesloten nadat de afnemer een borg heeft verstrekt. Een leverancier kan een afnemer dus niet weigeren omdat die schulden zou hebben bij een andere leverancier, of omdat de leverancier “reden heeft om te twijfelen aan zijn solvabiliteit”.

De weigering van de afnemer moet gebeuren binnen een termijn die verenigbaar is met de andere verplichtingen van de leverancier en met name de verplichting om binnen 10 dagen na het verzoek van de afnemer een voorstel te doen, net als de verplichting om het leveringspunt binnen 3 weken na het verzoek van de afnemer over te nemen. Een termijn van 30 dagen om het contractverzoek van een afnemer te weigeren, is dus niet verenigbaar met de Brusselse wetgeving.

### **Verzoek om een borg**

In overeenstemming met artikel 25ter, § 1, tweede lid van de Elektriciteitsordonnantie kan de leverancier een borg vragen aan een afnemer die een leveringscontract voor elektriciteit wil sluiten, als de afnemer niet al zijn schulden heeft afbetaald en het eventueel opgesteld afbetalingsplan niet heeft nageleefd. De leverancier kan de afnemer niet vragen een borg te betalen en tegelijkertijd de schulden af te betalen; de borg kan niet worden gebruikt om de schuld in kwestie af te betalen, maar alleen om de leverancier een garantie te bieden voor eventuele toekomstige schulden. De borg kan alleen worden gevraagd vóór de sluiting van een contract, of bij de verlenging van het contract, en niet tijdens het contract.

3 R2019-025.  
4 R2019-064.  
5 R2016-042.  
6 R2019-086.  
7 R2018-053.

Het bedrag van de gevraagde borg moet in ieder geval redelijk zijn en in verhouding staan tot het vermoedelijke verbruik van de afnemer.

De termijn waarin om een borg kan worden gevraagd, moet in ieder geval verenigbaar zijn met de verplichting om het leveringspunt binnen drie weken na het verzoek van de afnemer over te nemen. In dit opzicht is een termijn van 15 dagen redelijk en stelt het de leveranciers in staat aan deze verplichting te voldoen. Als de afnemer niet reageert op het verzoek om een borg, kan de leverancier schriftelijk weigeren om hem een voorstel te doen.

De volgende redenen zijn dus **niet geldig** om van de afnemer een borgsom te vragen:

- Het feit dat de afnemer onbetaalde schulden heeft bij een andere leverancier, of dat er redenen zijn om te twifelen aan de solvabiliteit van de afnemer (met name aan de hand van de gegevens die via de MIG worden uitgewisseld tussen de vorige leverancier en de distributienetbeheerder (DNB));
- De afnemer heeft in voorgaande jaren een betalingsachterstand gehad;
- Het contractaanvraagformulier bevat onregelmatigheden of is onvolledig;
- Het blijkt dat op het leveringspunt een andere operatie aan de gang is, waardoor het onmogelijk is om van leverancier te veranderen.

Het niet betalen van een borgsom kan, als de levering al begonnen is, ook geen aanleiding geven tot een automatische onderbreking van de levering: een eventuele onderbreking moet de procedure naleven die vervat is in artikel 25*octies* van de Elektriciteitsordonnantie (zie verder).

Leveranciers mogen deze borgsom gebruiken ter compensatie van bedragen die de afnemer aan het einde van het contract nog verschuldigd is, op voorwaarde

dat hierover proactief met de afnemer wordt gecommuniceerd.

### Opschortende clausules

Er kan worden voorzien in opschortende clausules die de sluiting van het contract verhinderen als ze zich voordoen. Niettemin staat een opschortende clausule de leverancier niet toe om de verplichting om een voorstel te doen te omzeilen: daarom kunnen de hiernaast uiteengezette redenen op grond waarvan de leverancier een afnemer niet kan weigeren, ook geen aanvaardbare opschortende clausule vormen.

Opschortende voorwaarden zoals de volgende zijn niet aanvaardbaar:

- Een opschortende voorwaarde die verband houdt met de verificatie van de solvabiliteit van de afnemer of met de verificatie van het bestaan van onbetaalde rekeningen bij de afnemer: een dergelijke verificatie kan alleen betrekking hebben op het bestaan van een onbetaald saldo bij de aangezochte leverancier, en kan leiden tot een weigering om een voorstel te doen, die dan wel schriftelijk aan de afnemer moet worden meegedeeld. De leverancier kan dus de sluiting van het contract niet afhankelijk stellen van de afwezigheid van onbetaalde rekeningen bij een andere leverancier;
- Een voorwaarde in verband met het toesturen van bepaalde documenten: wij verwijzen hier naar pagina 6, waar de documenten worden opgesomd die de leverancier kan opvragen om de potentiële afnemer een voorstel te doen;
- Een voorwaarde die verband houdt met de afwezigheid van een lopende operatie op het leveringspunt: als er een operatie plaatsvindt op het leveringspunt van de afnemer die om een voorstel vraagt, moet de leverancier de verschillende tests uitvoeren die nodig zijn voor de effectie-

ve overname van het punt, om te voldoen aan zijn verplichting tot een overname binnen een termijn van drie weken.

### Herroepingsrecht

Als er in een herroepingsrecht is voorzien, moet dit in overeenstemming zijn met het economisch recht en mag het geen afbreuk doen aan de verplichting om het leveringspunt van de nieuwe afnemer over te nemen binnen drie weken na het verzoek om van leverancier te veranderen.

De leverancier kan bepalen dat de levering start na het verstrijken van de herroepingstermijn, tenzij de afnemer uitdrukkelijk anders verzoekt. In dat geval kunnen algemene voorwaarden bepalen dat de afnemer een bedrag verschuldigd is dat overeenkomt met de hoeveelheid energie die de leverancier in die periode heeft geleverd.

Er kan echter niet in een herroepingstermijn worden voorzien voor de leverancier: een dergelijke clausule zou de leverancier in staat stellen zijn verplichting om een voorstel te doen aan de afnemer te omzeilen, en zou dus in strijd zijn met artikel 25ter, § 1 van de Elektriciteitsordonnantie.

### Begin van het contract en begin van de levering

Overeenkomstig artikel 25duodecies, eerste lid, 1°, van de Elektriciteitsordonnantie moet de leverancier binnen een termijn van ten hoogste drie weken na de datum van het verzoek van de eindafnemer, de verandering van leverancier doorvoeren, tenzij de afnemer instemt met een langere termijn<sup>8</sup>. Deze termijn wordt berekend vanaf het moment dat de aanvraag van de afnemer volledig is<sup>9</sup>.

Zoals eerder uiteengezet, voldoet een clausule die bepaalt dat de leverancier binnen 30 dagen na ontvangst van het verzoek van de afnemer op de contractaanvraag moet reageren, niet aan deze verplichting tot overname binnen een

termijn van 3 weken. Ook een clausule die bepaalt dat de levering niet eerder mag beginnen dan 30 of 60 dagen na de laatste dag van de maand waarin de contractaanvraag is gedaan, is niet in overeenstemming met de Brusselse wetgeving.

In overeenstemming met artikel 32septies, § 2 van de Elektriciteitsordonnantie heeft een eindafnemer recht op een door de leverancier te betalen forfaitaire maandelijkse vergoeding van 100 euro, als het door de afnemer aangevraagde contract niet op de tussen de partijen overeengekomen datum in werking kon treden omdat de leverancier het gesloten contract niet naar behoren heeft uitgevoerd (zie verder).

De leverancier kan bepalen dat de levering daadwerkelijk aanvangt op het tijdstip waarop hij in het toegangsregister als leverancier voor het bevoorradingspunt wordt aangewezen.

### 3.1.3 Duur van het contract

#### Initiële duur van het contract

In overeenstemming met artikel 25quater, vierde lid van de Elektriciteitsordonnantie moeten de leveringscontracten worden gesloten voor een vaste periode van ten minste drie jaar, te rekenen vanaf de datum van sluiting van het contract. De leverancier moet niettemin rekening houden met eventuele federale normen die gunstiger zijn voor de gebruikers, met name de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming. Bovendien kan het contract na de eerste periode van drie jaar worden verlengd met opeenvolgende perioden van één jaar.

Het contract kan ook voor onbepaalde tijd worden gesloten. Toch moet een contract van onbepaalde duur, om in overeenstemming te zijn met de geldende

8 R2019-071; R2019-025.

9 R2019-064.



wetgeving, minstens drie jaar duren; de leverancier kan dit contract niet vóór het verstrijken van deze termijn opzeggen zonder toestemming van de vrederechter.

Bovendien wordt, om aan de transparantieplichtingen te voldoen, aanbevolen dat de looptijd van het contract uitdrukkelijk in de tarievenfiche wordt vermeld en dat geen enkel element wordt vermeld dat tot verwarring over de duur van het contract zou kunnen leiden.

### **Verlenging van het contract**

Een contract van bepaalde duur kan aan het einde van de overeengekomen periode door de leverancier worden verlengd. Na afloop van deze periode kan de leverancier wijzigingen voorstellen aan het met de afnemer gesloten contract voor de volgende contractperiode, op voorwaarde dat deze wijziging voldoet aan de voorwaarden van artikel 25*quattuordecies*, § 1, 2° van de Elektriciteitsordonnantie (zie verder).

### **3.1.4 Beëindiging van het contract**

#### **Voor de leverancier**

De wetgeving geeft een strikte omschrijving van de gevallen waarin de leverancier kan vragen om beëindiging van het contract vóór de vervaldatum ervan. Als de leverancier wordt geconfronteerd met een afnemer die in gebreke blijft bij de betaling, moet hij een specifieke procedure volgen voordat hij het contract met die afnemer kan beëindigen.

In overeenstemming met artikel 25*octies*, § 1 van de Elektriciteitsordonnantie kan de leverancier bij de vrederechter om de ontbinding van het contract vragen als het met de afnemer opgestelde betalingsplan niet wordt nageleefd en de afnemer niet als beschermde afnemer wordt erkend. De leverancier moet aantonen dat

hij de procedure van de artikelen 25*ter* tot en met 25*septies* van de Elektriciteitsordonnantie heeft nageleefd en hij moet de levering gedurende een periode van ten minste 60 dagen zonder onderbreking in stand hebben gehouden, te rekenen vanaf de datum waarop de begrenzer is geplaatst (of wordt geacht te zijn geplaatst).

Verder kan de sluiting van het leveringspunt of de kennisgeving van de verandering van leverancier door de distributienetwerkbeheerder (DNB) worden beschouwd als een opzegging door de afnemer, tenzij de afsluiting het gevolg is van een fout van de DNB of de afsluiting geen verband houdt met een fout van de afnemer.

Hieruit volgt dat clausules op grond waarvan de leverancier het contract, ongeacht of dit voor bepaalde dan wel voor onbepaalde tijd is gesloten, kan opzeggen met inachtneming van een opzeggingstermijn van twee maanden, niet in overeenstemming zijn met de Ordonnantie als ze binnen de eerste drie jaar van het contract uitgevoerd worden. Tijdens deze beschermingsperiode van drie jaar moet de leverancier zich tot de vrederechter richten om het contract te beëindigen.

De leverancier kan de elektriciteit pas afsluiten één maand nadat het vonnis van ontbinding betekend werd en de beslissing tot afsluiting van de elektriciteitslevering ter uitvoering van het vonnis schriftelijk of elektronisch meegedeeld werd aan het OCMW van de gemeente waar de afnemer woont (tenzij de afnemer geweigerd heeft zijn naam aan het OCMW mee te delen in toepassing van artikel 25*sexies*, § 1 van de Elektriciteitsordonnantie).

Deze afsluiting mag echter niet plaatsvinden tussen 1 oktober en 31 maart. De bevoorrading van deze afnemer zal gedurende deze periode worden verzekerd door de noodleverancier.

In het geval van een contract van bepaalde duur, of een contract van onbepaalde duur mits een periode van drie jaar is verstreken, kan de leverancier het lopende contract met de afnemer aan het einde van de contractuele periode beëindigen (“*end of contract*”).

Dit ontslaat de leverancier evenwel niet van zijn verplichting een voorstel te doen als de afnemer om een nieuw contract vraagt. De leverancier kan dan weigeren aan de aanvraag van de afnemer te voldoen als de afnemer onbetaalde schulden heeft bij de leverancier, of de afnemer om een borg vragen.

#### **Voor de afnemer**

In overeenstemming met artikel 25*quater*, vijfde lid kan de afnemer het leveringscontract te allen tijde opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van ten hoogste twee maanden. De bepaling van een termijn van één maand is dus in overeenstemming met de wetgeving. De leverancier kan gunstigere bepalingen voor de afnemer vaststellen, zoals de mogelijkheid om het contract onmiddellijk en zonder schadevergoeding te beëindigen in geval van een fout die is begaan door de leverancier.

De afnemer heeft echter de mogelijkheid om van leverancier te veranderen zonder deze termijn in acht te nemen; deze opzegtermijn is alleen van toepassing wanneer de leverancier wordt verlaten zonder dat de afnemer een nieuwe leverancier kiest (bv. omdat hij naar het buitenland of naar een ander gewest verhuist, of omdat hij gaat samenwonen met een andere gebruiker van het distributienet (DNG) die al een contract met een leverancier heeft gesloten).

De afnemer kan zijn wens om het contract te beëindigen kenbaar maken via elk communicatiemiddel dat de leverancier en de afnemer gewoonlijk gebruiken (e-mail, brief, aangetekende brief).

De algemene voorwaarden mogen niet bepalen dat de opzegging van het contract door de afnemer pas van kracht wordt op de datum waarop het aansluitingspunt door een andere leverancier wordt bevoorrad, of wanneer het aansluitingspunt door de DNB is afgesloten. Als de afnemer naar behoren te kennen heeft gegeven dat hij het contract wil beëindigen, bijvoorbeeld omdat hij verhuist, moet de leverancier gevolg geven aan het verzoek tot beëindiging en de contractuele relatie beëindigen.

#### **3.1.5 Inhoud van het contract**

Overeenkomstig artikel 25*quattuordecies* van de Elektriciteitsordonnantie moet het contract de volgende informatie bevatten:

- de identiteit en het adres van de leverancier;
- de geleverde diensten, de aangeboden kwaliteitsniveaus van de diensten en de benodigde tijd voor de eerste aansluiting;
- de aangeboden soorten onderhoudsdiensten;
- de wijze waarop de meest recente informatie over alle geldende tarieven en onderhoudskosten kan worden verkregen;
- de duur van het contract, de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van de diensten en van het contract, en of het toegestaan is het contract kosteloos op te zeggen;
- alle vergoedingen en terugbetalingsregelingen die gelden als de contractuele kwaliteitsniveaus van de diensten niet worden gehaald, met inbegrip van onnauwkeurige en te late facturering;

- de methode voor het beginnen van procedures om geschillen te beslechten;
- informatie over consumentenrechten, met inbegrip van klachtenbehandeling en de in dit punt bedoelde informatie, de contactgegevens (met name het internetadres) van onafhankelijke adviesinstellingen voor de consumenten, van energieagentschappen of van gelijkaardige instellingen bij wie ze advies kunnen inwinnen over de bestaande maatregelen inzake energie-efficiëntie, de referentieprofielen die met hun energieverbruik overeenstemmen en de technische specificaties van energieapparaten die het verbruik kunnen verminderen. Die informatie moet duidelijk worden meegedeeld via de facturen of via de websites van het elektriciteitsbedrijf.

Deze informatie moet aan de afnemer worden verstrekt voordat het contract wordt gesloten of bevestigd, ook wanneer het contract via een tussenpersoon wordt gesloten.

### 3.1.6 Wijziging van het contract

In overeenstemming met artikel 25*quattuordecies*, 2° van de Elektriciteitsordonnantie moeten de afnemers tijdig in kennis worden gesteld van elke wijziging van het contract of de algemene voorwaarden, waarbij ze ook op de hoogte worden gebracht van hun recht op opzegging wanneer zij van een dergelijke wijziging in kennis worden gesteld. De procedures van deze opzegging moeten duidelijk worden aangegeven in de algemene voorwaarden, en met name de termijn waarbinnen deze opzegging moet gebeuren, net als de vorm. Dergelijke wijzigingen kunnen zich op elk moment voordoen, niet alleen aan het einde van de contractperiode in het geval van een contract voor bepaalde tijd.

Als de contractuele wijziging gunstig is voor de afnemer en deze gunstige aard duidelijk is, kan ze direct worden doorgevoerd zonder de mogelijkheid van opzegging.

De algemene voorwaarden kunnen voorzien in wijzigingen van het contract in geval van wijzigingen in de wet- of regelgeving waarover de leverancier geen controle heeft, wijzigingen in de transmissie- of distributietarieven of wijzigingen in de inning van heffingen voor rekening van de overheid (belastingen en retributies). Deze wijzigingen moeten echter ook aan de afnemer worden meegedeeld, samen met de mogelijkheid om het contract in kwestie op te zeggen.

De afnemers moeten ook tijdig op de hoogte worden gebracht van niet-contractuele prijswijzigingen, en in ieder geval vóór het einde van de normale factureringsperiode na de inwerkingtreding van de verhoging. Het staat de afnemers vrij het contract op te zeggen als zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaarden.

De mededeling van dergelijke wijzigingen moet proactief zijn: de leverancier mag zich niet beperken tot een vermelding op een factuur, maar moet de aandacht van zijn afnemer vestigen op de wijziging in kwestie en op zijn recht om het contract op te zeggen. In het ideale geval moet de afnemer uitdrukkelijk instemmen met de contractuele wijziging opdat de relatie kan worden voortgezet. Als de afnemer echter niet reageert, kan de leverancier bepalen dat het contract wordt voortgezet met het voordeligste gelijkwaardige product. Dit zou uitdrukkelijk moeten worden vermeld in de mededelingen aan de afnemer.

Leveranciers kunnen bepalen dat een wijziging van het aansluitingspunt van de afnemer kan leiden tot een aanpassing van het contract en de tarieven.

### 3.1.7 Verplichtingen van de partijen

#### Verplichtingen van leveranciers

De leveranciers moeten uiteraard aan al hun openbare dienstverplichtingen voldoen. Zij moeten zich er ook toe verbinden energie aan de afnemer te leveren volgens de voorwaarden van het contract.

In het bijzonder, en overeenkomstig artikel 25*quattuordecies*, 6°, moeten de leveranciers ervoor zorgen dat de afnemers de beschikking krijgen over hun verbruiksgegevens en in staat zijn om, met uitdrukkelijke toestemming en kosteloos, elk geregistreerd leveringsbedrijf of elke aanbieder van energiediensten of leverancier van flexibiliteitsdiensten toegang te geven tot hun geregistreerde verbruiksgegevens. Voor deze dienst mogen aan de verbruikers geen extra kosten worden aangerekend.

Bovendien moeten de leveranciers de verbruikers met voldoende regelmaat en ten minste eenmaal per periode van 12 maanden in kennis stellen van hun daadwerkelijke elektriciteitsverbruik en de kosten daarvan, om hen in staat te stellen hun eigen elektriciteitsverbruik te regelen. Deze communicatie kan via elektronische weg gebeuren en mag geen aanleiding geven tot het aanrekenen van extra kosten. De leverancier moet de afnemer ook proactief informeren over zijn recht om één keer per kwartaal kosteloos een meteropname aan zijn leverancier door te geven om precieze informatie te krijgen over de facturering en de actuele energiekosten.

De licentiehouders moeten een hoge mate van bescherming voor hun afnemers garanderen, met name wat betreft de transparantie van de voorwaarden en de contracten, de algemene informatie en de mechanismen voor het beslechten van geschillen. Deze informatie moet ook transparant zijn over de toegepaste prijzen en tarieven. Deze transparantieverplichting moet bijgevolg gelden voor



de tariefkaart die aan de afnemers wordt verstrekt. De tariefkaart is immers van essentieel belang om de afnemers accurate prijsinformatie te verstrekken. De afnemers moeten op basis van deze tariefkaarten een reële vergelijking kunnen maken van de verschillende commerciële voorstellen. Ze moeten dus duidelijk en ondubbelzinnig de contractduur vermelden, de toepasselijke prijs, of de prijs variabel dan wel vast is, enz.

In het ideale geval zouden de energiefacturen die naar de afnemers worden gestuurd, informatie moeten bevatten over de samenstelling van de energiemix die in het afgelopen jaar in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is gebruikt.

### **Verplichtingen van afnemers**

De algemene voorwaarden kunnen voor de afnemers de volgende verplichtingen inhouden:

- Een verbod voor de afnemer om te verhinderen dat de hoeveelheid geleverde energie naar behoren wordt vastgesteld;
- De afnemer moet ervoor zorgen dat zijn aansluiting correct is op het ogenblik van de levering en dat zijn installatie in goede staat verkeert;
- Als er zich een wijziging voordoet in de persoonsgegevens van de afnemer, en als die wijziging gevolgen kan hebben voor de energielevering, moet de afnemer de leverancier van deze wijziging op de hoogte brengen;
- De afnemer verbindt zich ertoe zijn voorschot- of regularisatiefacturen tijdig te betalen;
- Als de leverancier een bepaling opneemt die de afnemer verbiedt elektriciteit aan een derde te leveren, moet in dit punt niettemin uitdrukkelijk worden gesteld dat deze bepaling niet van toepassing is op de mogelijk-

heid voor afnemers om oplaaddiensten voor elektrische voertuigen aan te bieden, wat geen levering van elektriciteit is in strikte zin, maar een oplaaddienst. Bovendien moet deze bepaling ook ter plaatse geproduceerde energie uitsluiten. Meer in het algemeen mag een dergelijke bepaling de toegang voor derden, meer bepaald tot aggregatoren, niet blokkeren;

- Als de productiefaciliteit van de afnemer tijdelijk of permanent buiten dienst wordt gesteld, moet de afnemer de leverancier binnen een maand na de buitendienststelling daarvan op de hoogte brengen;
- De afnemer moet de leverancier op de hoogte brengen van elke gebeurtenis die de uitvoering van het contract kan verhinderen, wijzigen of bemoeilijken;
- De afnemer moet de leverancier op de hoogte brengen van elk element dat zijn verbruiksgegevens of de kenmerken van zijn aansluiting aanzienlijk zou kunnen wijzigen.

### **3.1.8 Relaties met de distributienetbeheerder (DNB)**

De verhoudingen tussen de leverancier, de afnemer en de DNB zijn gereguleerd en zijn onderworpen aan gereguleerde tarieven. BRUGEL is daarom van mening dat het niet nodig is om deze relatie opnieuw te specificeren in de algemene voorwaarden, om te voorkomen dat er inconsistenties ontstaan met het Technisch reglement. De algemene voorwaarden kunnen op dit punt wel naar het Technisch reglement verwijzen.

Elke doorberekening van kosten van de distributienetbeheerder aan de afnemer moet duidelijk worden geformuleerd en moet de gevallen specificeren waarin aan de afnemer waarschijnlijk extra kosten zullen worden aangerekend voor diensten die door de leverancier zijn gevraagd.

### 3.1.9 Facturering

#### Factureringswijze

De leverancier baseert zich op de door de DNB verstrekte gegevens om het elektriciteitsverbruik te factureren.

In overeenstemming met artikel 25*quattuordecies*, 4° en 7° van de Elektriciteitsordonnantie kan de betaling van de facturen worden georganiseerd via een systeem van vooruitbetalingen, die billijk moeten zijn en een goede afspiegeling moeten vormen van het vermoedelijke maandelijkse verbruik. Ten minste eenmaal per jaar moet een regularisatie plaatsvinden. De leverancier kan dus niet gewoon voorschotfacturen blijven sturen: er moet hoe dan ook een regularisatie plaatsvinden.

Bovendien is de DNB exclusief bevoegd voor de meetgegevens: de leverancier mag het verbruik van zijn afnemers niet zelf schatten als hij reden heeft om aan te nemen dat deze gegevens onvolledig zijn, onjuist zijn of als deze gegevens niet beschikbaar zijn. De meetgegevens moeten doorgegeven worden tussen de DNB en de leverancier.

In overeenstemming met artikel 25*quattuordecies*, 4° van de Elektriciteitsordonnantie moeten de leveranciers hun afnemers een ruime keuze aan betalingswijzen bieden en mogen zij niet discrimineren op grond van de gekozen betalingswijze. Er mag een systeem voor vooruitbetalingen worden ingevoerd, maar de vooruitbetalingen moeten billijk zijn en een goede afspiegeling zijn van het vermoedelijke verbruik. Als aan de afnemer een kostenverschil wordt opgelegd, moet dit overeenkomen met de kosten die de verschillende betalingswijzen voor de leverancier meebrengen. De afnemers moeten kunnen beslissen of zij hun regularisatiefacturen of afsluitingsfacturen van hun domiciliëring willen uitsluiten.

#### Betwisting van de factuur

Bij betwistingen over de factuur moet een onderscheid worden gemaakt tussen betwistingen over de meetgegevens en andere betwistingen.

Artikel 264, § 1 van het Technisch reglement voorziet in een maximumtermijn van twee jaar om de meetgegevens te betwisten, en deze betwisting kan slechts betrekking hebben op ten hoogste twee jaarlijkse meterstanden in de zin van artikel 264, § 2, eerste lid van het Technisch reglement. Voor meer transparantie wordt aanbevolen om in de algemene voorwaarden te bepalen dat eventuele betwistingen hierover aan de DNB moeten worden gericht, en dat de leverancier zich ertoe verbindt alle aan hem gerichte betwistingen aan de DNB mee te delen, zodat deze laatste zijn exclusieve opdracht met betrekking tot de meetgegevens kan uitvoeren.

In geval van betwisting van enig ander aspect moet een redelijke termijn voor de betwisting worden toegestaan.

De algemene voorwaarden kunnen bepalen dat het onbetwistbaar verschuldigde bedrag onmiddellijk moet worden betaald, zonder de uitkomst van de ingediende klacht af te wachten.

#### Niet-betaling en herinneringen

In overeenstemming met artikel 25*sexies*, § 1 van de Elektriciteitsordonnantie moet de leverancier een aantal termijnen naleven betreffende het sturen van herinneringen en ingebrekestellingen en moet hij een aantal fasen doorlopen vooraleer hij de invordering van de schuld kan voortzetten.

Dit zijn de verschillende termijnen en stappen:



De redelijkheid van het afbetalingsplan, in het bijzonder wat de duur en de betalingsbedragen betreft, wordt beoordeeld in het licht van het evenwicht tussen het belang van de leverancier om binnen een redelijke termijn de terugbetaling van zijn schuld te verkrijgen en het belang van de afnemer om zijn schuld binnen een bij zijn financiële situatie passende termijn af te lossen. Het afbetalingsplan mag geen afbreuk doen aan de mogelijkheid van de afnemer om een menswaardig leven te leiden.

Bovendien kan, in overeenstemming met artikel 25<sup>sexies</sup>, § 2, eerste en tweede lid van de Elektriciteitsordonnantie, alsook artikel 5 van de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument, van de verbruiker geen andere schadevergoeding worden geëist dan de hieronder vermelde bedragen:

- De invorderingskosten mogen niet meer bedragen dan 7,50 euro voor een herinnering en 15 euro voor een ingebrekestelling. Het totaal van de invorderings- en administratieve kosten mag het bedrag van 55 euro per procedure niet overschrijden. Deze bepaling is van toepassing op de minnelijke procedure voor de invordering van onbetaalde schulden, die eindigt wanneer de zaak aanhangig wordt gemaakt bij de rechter<sup>10</sup>. Een minnelijke invorderingsprocedure betreft dus meer bepaald de procedure die begint als de leverancier een herinnering stuurt voor een achterstallige betaling en eindigt ofwel als de afnemer de verschuldigde bedragen volledig heeft betaald, ofwel als de leverancier de zaak aanhangig maakt bij de rechtbank<sup>11</sup>.

Het plafond van 55 euro geldt, in een procedure, bovendien zolang er geen nieuwe invorderingsprocedure werd gestart. Ook als een procedure wordt ingeleid voor gas én elektriciteit bedraagt het plafond 55 euro. De invorderingskosten worden in dat geval dus geen twee keer gevraagd. Elke invorderingsprocedure begint met het versturen van een herinnering voor

een achterstallige betaling. Alle facturen volgend op deze herinnering en waarvoor er eveneens een betalingsachterstand zou zijn, moeten bij de lopende invorderingsprocedure worden gevoegd. De procedure eindigt als de afnemer zijn schuld volledig afbetaalt. Als de afnemer bij een volgende factuur opnieuw in gebreke blijft, kan een nieuwe invorderingsprocedure worden gestart en kunnen dus invorderingskosten worden gevorderd, steeds met inachtneming van het plafond van 55 euro (BRUGEL-advies nr. 140, 4 mei 2012).

- Het verschuldigde resterende saldo;
- Het bedrag van de contractuele nalatigheidsinterest.

Elk ander bedrag (bv. betaling van een boeteclausule van een forfaitair bedrag op het factuurbedrag in geval van laattijdige betaling) is niet aanvaardbaar. Dit geldt voor de minnelijke procedure. Deze bepalingen zijn niet van toepassing wanneer wordt overgegaan tot een gerechtelijke procedure.

Wanneer een procedure voor een oplossing wordt opgestart, kunnen geen herinnerings- of ingebrekestellingskosten meer worden gevorderd voor de lopende procedure.

Deze bedragen moeten noodzakelijkerwijs in het met de afnemer gesloten contract zijn vastgelegd om te kunnen worden gevorderd.

Bovendien moet de verpagingsrente worden opgenomen in het aflossingsplan, zodat er nadat het aflossingsplan is nageleefd, geen verdere kosten of rente meer geëist kunnen worden van de afnemer<sup>12</sup>.

Tot slot zijn de geplafonneerde kosten de "**totale invorderings- en administratieve kosten**". Dit omvat, in voorkomend geval, de kosten van een incassobureau. Het maximum dekt echter niet de gerechtskosten, zoals de kosten

10 R2020-008.

11 R2017-059.

12 R2019-056.



van deurwaarders die worden aangesteld om een rechterlijke beslissing uit te voeren<sup>13</sup>.

### **Inhoud van de factuur**

Overeenkomstig artikel 25*undecies* van de Elektriciteitsordonnantie moeten de in de artikelen 25*quinquies* tot en met 25*octies* beschreven beschermingsregeling en de contactgegevens van het in artikel 33*bis* bedoelde Informatiecentrum (InforGazElec) op elke factuur worden vermeld. De factuur moet een nauwkeurige en gedetailleerde opgave bevatten van alle van de gebruiker gevorderde bedragen, met inbegrip van de herinnerings- en ingebrekestellingskosten. Op de factuur moet een onderscheid worden gemaakt tussen de facturering van elektriciteit en gas; Als de leverancier een factuur stuurt die beide energievormen omvat, moet hij het verbruik van beide energievormen gedetailleerd vermelden in geld- en energie-eenheden.

De leverancier gebruikt de meetgegevens en verbruiksprofielen die door de DNB worden meegedeeld om het verbruik aan zijn afnemer te factureren, overeenkomstig artikel 25*quattordecies*, § 1, 6° van de Elektriciteitsordonnantie en artikel 181, § 2 van het Technisch reglement.

### **Afrekeningsfactuur**

In overeenstemming met artikel 25*quattordecies*, 8° van de Elektriciteitsordonnantie moet de leverancier binnen zes weken na een verandering van leverancier of na een verhuizing een definitieve afsluitingsrekening opsturen.



### 3.1.10 Opschorting van de elektriciteitslevering

#### Afsluiting van de bevoorrading

Er zijn verschillende mogelijke redenen voor het opschorten of afsluiten van de elektriciteit.

In overeenstemming met artikel 25<sup>sexies</sup>, § 4, eerste en derde lid van de Elektriciteitsordonnantie mag in geen geval een leveringspunt van elektriciteit dat bestemd is voor een hoofdwoonplaats of voor hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik worden afgesloten zonder de goedkeuring van de vrederechter. Deze goedkeuring is niet van toepassing als de afsluiting vereist is omdat de veiligheid van goederen of personen, of de goede werking van het distributienetwerk ernstig in het gedrang komt.

Opschorting of afsluiting van de levering kan dus alleen in dergelijke omstandigheden plaatsvinden. Clausules in de algemene voorwaarden die zouden voorzien in afsluiting in andere gevallen (niet-nakoming van betalingsverplichtingen, niet-nakoming van het verzoek om een borg te stellen, gevallen van fraude of ongeoorloofde doorverkoop van elektriciteit aan een derde enz.) kunnen niet worden aanvaard zonder naleving van de bovenvermelde procedure.

#### Overmacht

Als de algemene voorwaarden voorzien in de mogelijkheid om de levering op te schorten wegens overmacht, moet de leverancier zich houden aan artikel 22 van het Technisch reglement. Dat bepaalt dat onder overmacht wordt verstaan *“elke onvoorspelbare en onweerstaanbare gebeurtenis, die de uitvoering van een verplichting onmogelijk maakt. Die onmogelijkheid wordt op een redelijke en menselijke wijze beoordeeld.”* Een niet-uitputtende lijst van deze gevallen van overmacht is opgenomen in artikel 22, tweede lid van het Technisch reglement.

In overeenstemming met artikel 24 van het Technisch reglement worden de verplichtingen slechts opgeschort voor de duur van de gebeurtenis die tot deze noodsituatie heeft geleid.

In overeenstemming met artikel 25, § 1 van het Technisch reglement moet de partij die zich op de noodsituatie beroept, alle redelijke inspanningen leveren om de gevolgen van de niet-uitvoering van haar verplichtingen tot een minimum te beperken, en moet ze ook haar opgeschorte verplichtingen zo snel mogelijk opnieuw nakomen.

In overeenstemming met artikel 25, § 2 van het Technisch reglement brengt de partij die haar verplichtingen opschort, alle betrokken partijen op de hoogte van de redenen waarom ze haar verplichtingen geheel of gedeeltelijk heeft opgeschort en ook, in de mate van het mogelijke, van de verwachte duur van die opschorting. Deze informatie wordt zo snel mogelijk meegedeeld.

In overeenstemming met artikel 32<sup>septies</sup> van de Elektriciteitsordonnantie moet de leverancier bij een onderbreking van de elektriciteitslevering die op verzoek van de leverancier wordt uitgevoerd in strijd met de voorschriften van de ordonnantie of van de uitvoeringsbesluiten ervan, of door een beheer- of factureringsfout met de procedure voor niet-betaling tot gevolg, aan deze eindafnemer een forfaitaire schadevergoeding van 125 euro per dag betalen tot de datum van de aanvraag tot herstel van de levering. De vergoeding is geplafonneerd op 1.875 euro. De leverancier betaalt ook de kosten voor de sluiting en de herstelling van de stroomverbinding. Hij kan die kosten niet op de eindafnemer verhalen.

### 3.1.11 Statuut van beschermde afnemer

De voorwaarden waaronder een afnemer als beschermde afnemer kan worden erkend, worden uiteengezet in artikel 25<sup>septies</sup>, § 1 van de Elektriciteitsordon-

nantie. Het statuut kan ook worden toegekend door BRUGEL, rekening houdend met het inkomen en de gezinssamenstelling.

De algemene voorwaarden kunnen een optie voor de afnemer bevatten om relevante informatie te verstrekken om aan te tonen dat hij in aanmerking komt voor het statuut van beschermde afnemer. Deze informatie wordt in principe automatisch door verschillende actoren aan de leveranciers verstrekt, zonder dat de afnemers deze stap zelf hoeven te zetten. De algemene voorwaarden kunnen echter voorzien in de mogelijkheid voor deze afnemers om deze informatie te verstrekken.

### 3.1.12 Prijzen

In overeenstemming met artikel 25*novies* van de Elektriciteitsordonnantie vermeldt de leverancier in zijn voorstel duidelijk en afzonderlijk de eenheidsprijs en de gemiddelde prijs van elke gefactureerde kWh volgens de verkochte hoeveelheden en per tariefcategorie, de periodieke forfaits, de retributies, indexatieformules, de belastingen, de abonnementen en de prijzen van eventuele andere diensten.

Conform het beginsel van de tariefcascade zal de factuur van de leverancier de energieprijzen vermelden, maar ook de belastingen, vergoedingen, heffingen, toeslagen enz. Bovendien kan in de algemene voorwaarden worden bepaald dat de energieprijzen ook de kosten omvat die voortvloeien uit wettelijke verplichtingen betreffende quota's voor groene certificaten, groene warmte, warmtekrachtkoppeling, in het kader van de ontwikkeling van hernieuwbare energiebronnen en wettelijke milieuverplichtingen.

Overeenkomstig artikel 25*quattuordecies*, 3<sup>o</sup> van de Elektriciteitsordonnantie moeten leveranciers hun afnemers transparante informatie verstrekken over

prijzen en tarieven voor de toegang tot en het gebruik van de elektriciteitsdiensten. Op verzoek van de verbruikers worden informatie en ramingen van energiekosten tijdig en op een gemakkelijk te begrijpen manier aan hen verstrekt, zodat zij de voorstellen op een gelijkwaardige basis kunnen vergelijken. Als een bepaling kan leiden tot een prijswijziging met terugwerkende kracht, mag de bepaling niet ruim worden geformuleerd en moet worden gespecificeerd op welke elementen de terugwerkende kracht van invloed zal zijn (bv. op de door de regulator goedgekeurde tarieven).

Een wijziging van de contractprijs is alleen mogelijk overeenkomstig de bepalingen over de wijziging van het contract en kan niet met terugwerkende kracht gebeuren (zie eerder).

### 3.1.13 Verhuizing

In overeenstemming met art. 25*decies* van de Elektriciteitsordonnantie zal de leverancier in geval van verhuizing binnen het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ervoor zorgen, voor zover dit technisch mogelijk is, dat de gezinnen hetzij hetzelfde contract, hetzij dezelfde contractuele voorwaarden en tariefvoorwaarden krijgen die zij tot dusver genoten, en dit tot het verstrijken van het lopende contract. Bijgevolg kan er geen sprake zijn van een wijziging van de bijzondere contractuele voorwaarden bij de verhuizing.

De algemene voorwaarden kunnen de termijn bepalen waarbinnen de afnemer zijn verhuizing moet meedelen. Deze termijn moet redelijk zijn. Als de afnemer de leverancier niet op de hoogte brengt van zijn verhuizing, zal hij toch moeten betalen voor het verbruik dat verder wordt geregistreerd.

De overdraagbaarheid van het contract is een optie voor de afnemer: de afnemer kan dus beslissen om het contract niet voort te zetten, zelfs als hij binnen het



Brussels Hoofdstedelijk Gewest verhuist, bijvoorbeeld omdat hij naar een andere netgebruiker verhuist die al een leveringscontract heeft.

Bij een aanvraag moet de leverancier dus gevolg geven aan de kennisgeving van de verhuizing van een afnemer door de nodige stappen te ondernemen bij de DNB<sup>14</sup>. Leveranciers mogen niet aan de DNB vragen op kosten van de afnemer een meting te verrichten als de afnemer zijn meterstand bij vertrek niet doorgeeft.

In geval van verhuizing en bij afwezigheid van afsluiting van de meter moet bovendien een tegensprekelijke opname van de meterstand worden uitgevoerd door de oude en de nieuwe bewoner of, als er geen nieuwe bewoner is, door de oude bewoner en de eigenaar van het goed dat beleverd wordt.

### 3.1.14 Geschillen

In overeenstemming met artikel 25*quattuordecies*, § 4 van de Elektriciteitsordonnantie moeten de leveranciers hun respectieve afnemers een efficiënte klachtenbehandelingsdienst ter beschikking stellen, waarvan de procedures transparant, eenvoudig en kosteloos moeten zijn. De klachtenbehandelingsdienst bevestigt de ontvangst van iedere klacht binnen een termijn van vijf werkdagen en verstrekt een gemotiveerd antwoord binnen twintig werkdagen vanaf de datum van ontvangstbevestiging.

Het is ook nuttig dat de algemene voorwaarden melding maken van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Geschillendienst van BRUGEL, alsook bij de Ombudsdienst voor Energie, zodat de verbruikers transparante informatie krijgen over de middelen waarmee zij hun geschillen kunnen beslechten.

### 3.1.15 Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

In overeenstemming met artikel 32*undecies* van de Elektriciteitsordonnantie moeten alle vormen van verwerking van persoonsgegevens die plaatsvinden in uitvoering van de ordonnantie, in overeenstemming zijn met de toepasselijke reglementering met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens. In het bijzonder moeten ze voldoen aan verordening 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (GDPR), alsook aan de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. Een verwijzing naar de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens is intussen achterhaald, en de algemene voorwaarden moeten op dit punt worden bijgewerkt. In de algemene voorwaarden kan ook worden vermeld dat de Gegevensbeschermingsautoriteit bevoegd is in geval van een geschil.

In overeenstemming met artikel 13, § 1 van het Technisch reglement moet de leverancier, als hij informatie bekendmaakt, ervoor zorgen dat hij aangeeft wat commercieel gevoelige of vertrouwelijke informatie is.

In overeenstemming met artikel 13, § 3 van het Technisch reglement nemen de leveranciers passende maatregelen om de gebruikers van het distributienet op beknopte, transparante, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke manier in duidelijke en eenvoudige bewoordingen te informeren over de verwerking van hun persoonsgegevens.

### 3.1.16 Aansprakelijkheid en schadevergoeding

#### Aansprakelijkheid van de leverancier

In de algemene voorwaarden mogen de verschillende vergoedingsregelingen waarin artikel 32*bis* en volgende van de Elektriciteitsordonnantie voorzien, niet worden uitgesloten. In de algemene voorwaarden moet erop worden toegezien dat de aansprakelijkheidsclausules niet zodanig worden opgesteld dat de indruk wordt gewekt dat de schadevergoedingsregeling waarin de ordonnantie voorziet, niet van toepassing is.

Bepaalde gevallen worden in de ordonnantie specifiek genoemd en zijn onderworpen aan aangepaste regels. De algemene voorwaarden moeten met deze bepalingen overeenstemmen. Al te algemene bepalingen die de indruk zouden wekken dat ze ook van toepassing zouden zijn op eventuele schade, moeten worden vermeden. Deze gevallen zijn vastgelegd in artikel 32*septies*, §§ 1, 1bis en 2:

- De leverancier is een schadevergoeding verschuldigd van 125 euro per dag (met een maximum van 1.875 euro) als de elektriciteit op verzoek van de leverancier wordt afgesloten in strijd met de bepalingen van de ordonnantie of de uitvoeringsbesluiten ervan, of als de afsluiting het gevolg is van een beheer- of factureringsfout van de leverancier. Deze schadevergoeding is verschuldigd tot de dag van de aanvraag tot herstel van de levering van elektriciteit. De kosten voor de sluiting en heropening van de meters zijn voor de leverancier (artikel 32*septies*, § 1).
- De leverancier is een schadevergoeding verschuldigd van 75 euro per dag (met een maximum van 1.125 euro) als een vermogensbegrenzer is geïnstalleerd of behouden in strijd met de ordonnantie of de uitvoeringsbesluiten ervan, of als gevolg van een administratieve fout. De kosten voor de

plaatsing en verwijdering van de begrenzer zijn voor de leverancier (artikel 32septies, § 1bis).

- De leverancier is een maandelijkse vergoeding van 100 euro verschuldigd als een leveringscontract niet op de met een afnemer overeengekomen datum in werking kan treden, wanneer de leverancier geen correcte follow-up heeft gegeven aan het met de eindafnemer gesloten contract (artikel 32septies, § 2); een dergelijke schadevergoeding kan worden toegekend na het uitblijven van een voorstel<sup>15</sup>.

In overeenstemming met artikel 32septies, § 3 van de Elektriciteitsordonnantie kan de eindafnemer zijn verzoek tot schadevergoeding per aangetekende brief, fax of e-mail opsturen naar de leverancier, binnen 60 kalenderdagen in deze gevallen:

- het ontstaan van de onderbreking bedoeld in artikel 32septies, § 1;
- de kennisneming door de eindafnemer van de fout in de procedure van leverancierswissel, bedoeld in artikel 32septies, § 2.

De leverancier vergoedt de afnemer binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding.

Als de leverancier oordeelt dat de afsluiting of de fout in de procedure van leverancierswissel voortvloeit uit een fout van de netbeheerder, licht hij de afnemer binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding in en stuurt hij de aanvraag binnen dezelfde termijn rechtstreeks naar de netbeheerder<sup>16</sup>.

In overeenstemming met artikel 32octies, § 1 verplicht elke factureringsfout ten koste van de eindafnemer de leverancier ertoe om deze eindafnemer een schadevergoeding te betalen waarvan het bedrag gelijk is aan dat van de tussentijd-

se factuur van de afnemer, teruggebracht tot één maand verbruik en voor het lopende jaar en dit in volgende gevallen:

- als de leverancier de klacht van de eindafnemer die het bedrag van de factuur betwist, niet binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht behandelt;
- of als de leverancier nalaat de afnemer een factuur tot rechtzetting te sturen en de verschuldigde terugbetaling uit te voeren binnen 30 kalenderdagen na de erkenning van de fout.

Er is geen vergoeding verschuldigd als de eindafnemer de gegevens aan de hand waarvan de factuur kan worden opgesteld, onjuist heeft doorgegeven.

#### **Aansprakelijkheid van de DNB**

De algemene voorwaarden kunnen clausules bevatten ter verduidelijking van de aansprakelijkheid van de DNB, bv. met betrekking tot de levering en de kwaliteit van de energie, de betrouwbaarheid van de meetgegevens, de correcte werking van de meetapparatuur enz. Deze bepalingen kunnen evenwel de aansprakelijkheid van de leverancier niet uitsluiten als hij een fout begaat die een onderbreking van de levering tot gevolg heeft.

#### **3.1.17 Overdracht van het contract aan een derde**

De leverancier kan zijn leveringscontract aan een derde overdragen, mits hij de afnemer hiervan proactief in kennis stelt en de overnemer dezelfde contractuele voorwaarden aan zijn nieuwe afnemer aanbiedt. De afnemer moet de kans krijgen het contract op te zeggen, net als bij een contractuele wijziging.

<sup>15</sup> R2019-025.

<sup>16</sup> R2017-017.

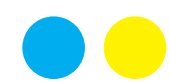
### 3.1.18 Eindclausules

De algemene voorwaarden van leveranciers kunnen verschillende clausules bevatten, zoals clausules over afstand van recht, clausules inzake de nietigheid van een clause, het recht dat van toepassing is op eventuele geschillen die uit de toepassing van het contract kunnen voortvloeien.

Met betrekking tot de clausules over eventuele geschillen die uit de toepassing van het contract voortvloeien, moeten de contactgegevens van de klachtenbeheerdienst duidelijk worden vermeld, net als de termijnen waarbinnen de afnemers hun eisen tot schadeloosstelling moeten indienen. Er moet ook worden verwezen naar de Geschillendienst van BRUGEL of de Ombudsdienst voor Energie, om de afnemers maximale transparantie te bieden over de mogelijkheden waarover ze beschikken om hun geschillen op te lossen.

Het spreekt voor zich dat de algemene voorwaarden in overeenstemming moeten zijn met de bepalingen van het Gerechtelijk Wetboek inzake territoriale en materiële bevoegdheid.





Verantwoordelijke uitgevers: K. Welch - E. Mannès  
BRUGEL, Kunstlaan 46 - 1000 Brussel  
Publicatiedatum: juni 2021

Kunstlaan 46  
1000 Brussel  
T: 02 563 02 00  
info@brugel.brussels  
**www.brugel.brussels**

**brugel**   
DE BRUSSELSE REGULERENDE INSTANTIE VOOR  
ELEKTRICITEIT, GAS EN CONTROLE VAN DE WATERPRIJZEN