

3 Klachtenbehandeling



De rechten van de consumenten garanderen!

Karine Sargsyan,
verantwoordelijke van de Geschillendienst
van BRUGEL

Bekijk de
video online



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 vlot 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.

Processen optimaliseren en de dialoog bevorderen

In 2018 heeft de Geschillendienst zijn organisatie verfijnd, met name op het gebied van procesbeheer. Dankzij deze operationele optimalisering ondervond de dienst zeer weinig vertraging bij de opvolging van de dossiers en werd in meer dan 80% van de gevallen beslissingen genomen binnen de wettelijke termijnen. De Geschillendienst heeft zich ook ingespannen om de dialoog met alle spelers in de sector te bevorderen om alle specifieke problemen onomwonden aan te pakken.

Verdeling van de klachten volgens het soort procedure in 2018

Geschillendienst van BRUGEL	65
Verzoek om inlichtingen	16
Rechtstreeks door BRUGEL behandelde klacht	7
Federale Ombudsman – ter informatie	3
Federale Ombudsman – verzoek om advies	1
Algemeen totaal	92

BRUGEL ontving 92 klachten in 2018, ten opzichte van 89 in 2017.

Het jaar werd gekenmerkt door twee belangrijke soorten klachten.

Overschatte facturering van frauduleus verbruik

In de loop van dit boekjaar heeft de Geschillendienst een toenemend aantal klachten vastgesteld met betrekking tot frauduleus verbruik, gefactureerd door SIBELGA. *"Wanneer een netgebruiker een meter manipuleert, kwantificeert en factureert SIBELGA het volume onbetaalde energie naar rato van een verondersteld verbruik,"* legt Karine Sargsyan uit. *"In 2018 registreerde onze Geschillendienst veel betwistingen van gebruikers met betrekking tot deze procedure. Veel consumenten die door deze maatregel werden getroffen, waren immers van mening dat de fraude niet altijd bewezen was of dat het geschatte volume van de fraude te hoog was. Bij gebrek aan betrouwbare historische gegevens maakt SIBELGA een schatting van de drie maanden die volgen op de vervanging van de gemanipuleerde meter. Als deze referentiemaanden met de winterperiode overeenkomen, wordt het geschatte verbruik overschat in vergelijking met de rest van het jaar. De consumenten verwijten SIBELGA in het bijzonder deze 'niet gewogen' schatting door te rekenen over één of meerdere jaren."*

Tenuitvoerlegging van praktijken om de openbardienstverplichtingen te omzeilen

In 2018 deed de Geschillendienst van BRUGEL een zorgwekkende vaststelling: sommige leveranciers hadden

de neiging om de IT-tools waarover zij beschikten, met name het MIG³, te misbruiken om 'slechte betalers' te stigmatiseren en vervolgens af te wijzen.

"In Brussel zijn alle leveranciers verplicht een aanbod te doen aan gebruikers die daarom vragen," benadrukt Karine Sargsyan. "Om deze verplichting te omzeilen en de meest 'instabiele' klanten te vermijden, hadden de leveranciers de neiging om gebruik te maken van de informaticagegevens verstrekt door netbeheerder SIBELGA. Het doel is om deze klanten te identificeren en 'legaal' te ontmoedigen door middel van vrijwillig bindende procedures. De Geschillendienst stelde namelijk vast dat sommige leveranciers geneigd waren zeer creatieve scenario's te bedenken om de wettelijke verplichting om voor de vrederechter te verschijnen, te omzeilen."

Dankzij deze klachten kon BRUGEL terugkerende en systematische problemen identificeren. De Geschillendienst heeft daarom het initiatief genomen om aanbevelingen kenbaar te maken aan de verschillende interne diensten, zodat ze maatregelen kunnen treffen om deze problemen te voorkomen. De in 2018 vastgestelde feiten zullen in 2019 aanleiding geven tot concrete acties.



In 2018 deed de Geschillendienst van BRUGEL een zorgwekkende vaststelling: sommige leveranciers hadden de neiging om de IT-tools waarover zij beschikten, met name het MIG, te misbruiken om 'slechte betalers' te stigmatiseren en vervolgens af te wijzen.

³ De MIG is een handleiding die de regels, de procedures en het communicatieprotocol beschrijft tussen de distributienetbeheerder en de leveranciers (zie pagina 29).