

VERHUIS

Verhuismelding

OMSCHRIJVING

Mijnheer V. verhuist eind februari 2016 uit zijn woonst en zegt het contract tijdig op. Hij heeft geen nieuw contract nodig op zijn nieuw adres aangezien dit inbegrepen is in de huurprijs. ENGIE ELECTRABEL blijft voorschotten factureren tot juli 2016 en maakt vervolgens op 7/08/2016 een slotfactuur op voor het verbruik tot 5/06/2016.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Meteen na de melding van de verhuis heeft ENGIE ELECTRABEL per mail contact opgenomen met de klant om informatie te bekomen die noodzakelijk zou zijn voor het stopzetten van het contract: de overnamedatum, de klantnummer of de adresgegevens, de gegevens van de nieuwe huurder en/of de gegevens van de eigenaar. ENGIE ELECTRABEL ontving deze informatie niet en de klant verstuurdte pas op 12/09/2016 een bericht (als antwoord op een aanmaning). Hij meldde daarbij dat hij de domiciliëring had stopgezet omdat hij nog steeds facturen ontving.

Omdat ENGIE ELECTRABEL pas op 4/08/2016 een melding ontving van een nieuwe inwoner, had de leverancier naar eigen zeggen toen pas genoeg informatie om de klant met terugwerkende kracht op 5/06/2016 uit te schrijven. ENGIE ELECTRABEL baseert zich op artikel IV.2.2.5. van het Technisch Reglement. Dat stelt dat de klant op moment dat hij het toegangspunt verlaat onderstaande gegevens moet overmaken:

- de datum waarop hij het toegangspunt verlaat of verlaten heeft;
- de meterstand of meterstanden vastgesteld door de netgebruiker op die datum;
- de naam en contactgegevens van de eventuele elektriciteitsdistributienetgebruiker of van de eigenaar van het gebouw of de installatie waaraan het toegangspunt verbonden is.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft de leverancier gevraagd om het gefactureerde verbruik tussen 31/01/2016 en 5/06/2016 te crediteren. De Ombudsdienst nam daarbij volgende elementen in overweging:

1) Mijnheer V. heeft op 1/02/2016 contact opgenomen met ENGIE ELECTRABEL met de vermelding dat de facturatie stopgezet moet worden vanaf 31/01/2016 en maakte hierbij zowel de eindmeterstanden als het nieuwe correspondentieadres over aan ENGIE ELECTRABEL.

2) ENGIE ELECTRABEL heeft de facturatie niet stopgezet omdat mijnheer V. niet antwoordde op de vraag wie de nieuwe inwoner zou zijn of wie de eigenaar was van het pand.

3) Het Vlaams Energiebesluit stelt dat vanaf de verhuisdatum van de oude bewoner alle kosten veroorzaakt door de levering van elektriciteit of aardgas ten laste vallen van de nieuwe bewoner of eigenaar in afwachting van de nieuwe bewoner;

4) Het akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" stelt dat de leverancier de aanrekening aan de consument van het energieverbruik in zijn vorige woning vanaf de verhuisdatum stopzet als de verhuis uiterlijk 30 kalenderdagen na de verhuisdatum is gemeld.

5) De VREG (Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt) moedigde weliswaar de inspanningen aan die de leverancier leverde om alle gegevens te bekomen, maar voegde hieraan toe

dat de leverancier te ver gaat als hij weigert om de facturatie stop te zetten bij gebrek aan gegevens over de nieuwe bewoner of eigenaar. Zo blokkeert de leverancier het marktproces.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ENGIE ELECTRABEL ging niet akkoord met het standpunt en blijft hiervoor verwijzen naar art. IV.2.2.5. van het Technisch Reglement van de Vlaamse overheid. Daarnaast had mijnheer V. volgens ENGIE ELECTRABEL niet gereageerd op de vraag voor meer informatie, waardoor ENGIE ELECTRABEL de stopzetting niet onmiddellijk wou uitvoeren.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

ENGIE ELECTRABEL negeert met dit antwoord ook het standpunt van de Vlaamse energieregulator VREG in deze zaak. De VREG stelde immers dat het een brug te ver is om bij het ontbreken van gegevens van de nieuwe bewoner/eigenaar te weigeren om het leveringscontract te beëindigen en het marktproces te blokkeren.