

Veel mensen in armoede weten al langer dat niet alle diensten er zijn om mensen te helpen, hieronder een schrijnend voorbeeld:

bron: http://notehub.org/2014/1/17/een-jong-koppel-electrabel-en-de-ombudsd
Op een niet zo mooie dag krijgen we een factuur van Electrabel in de bus:13.921,12 euro, meteen te betalen. (Later loopt het bedrag nog op.) Electrabel wil niet zeggen wat er aan de hand is, antwoordt niet op onze brieven, en blijft maar aanmaningen sturen. Dus proberen we er zelf achter te komen. Onze nieuwe warmwaterketel? Slecht geplaatst? Ons energieverbruik zou het equivalent zijn van dat van een ondergrondse parkeergarage.

tl;dr

We trekken naar de rechtbank, laten expertises doen op onze CV-installatie, en kijken met lede ogen naar het over-en-weer tussen een hooghartige rechter en een schandalig incompetente “gerechtsdeskundige” — je kan het je niet voorstellen. Het kost ons allemaal nog eens handen vol geld. De experten geraken er niet uit… Wat wel blijkt: Eandis vergat de meterstanden op te nemen, drie jaar lang, zonder dat we ook maar iets konden vermoeden. We staan voor een financieel bankroet en soms zitten we er emotioneel compleet onderdoor. Ondertussen zoeken we uit hoe het juridisch allemaal in mekaar zit, en we doen ons verhaal bij de federaleOmbudsdienst voor Energie. “Van het kaske naar de muur,” zegt men dan. Tegen de muren praten, zo voelt het inderdaad wel. Maand na maand: “Kunnen jullie ons al meer vertellen? Wat zegt Electrabel? En Eandis? Hoe moet het nu verder?”
Het was een lange uitputtingsslag, een hel. Het heeft drie jaar van ons leven gekost: nooit op reis, leven op een werf, onze verbouwingen noodgedwongen stopgezet, het huis bijna willen verkopen, geen geld voor kinderen. Alles vergeefs. Na 1048 dagen valt het verdict: de Ombudsman geeft er de brui aan, en Electrabel staat weer aan de deur…

Het vervolg

Op een avond zit weer die typisch anonieme, logoloze omslag in de brievenbus: van Electrabel, geen twijfel. Opnieuw zo'n sociopathische standaardbrief met de akelig vetgedrukte cijfertjes van een onmenselijk saldo, zoals we die drie jaar geleden in grote hoeveelheden opgestuurd kregen. Een slapeloze nacht: we gooien alles op het Internet. De dag erop is hectisch: zoveel tweets, retweets, shares, en zelfs een paar BTC — Bedankt! Verschillende telefoontjes van nieuwsredacties die ons verhaal willen brengen…
De Ombudsman belt ons op, voor de eerste keer in hoogst eigen persoon. Ook de social media manager van Electrabel wil ons per se spreken. Nu kan het blijkbaar allemaal niet snel genoeg.
"Ik vind het onkies dat jullie alles zomaar op die social media zetten," valt Eric Houtman, de Ombudsman, met de deur in huis. En nog een paar verwijten: dat we niet dankbaar genoeg zijn om wat zijn dienst allemaal voor ons gedaan heeft, dat ze toch een stuk van het bedrag hebben kunnen afpingelen, dat zij ook maar binnen het bestaand wettelijk kader proberen te opereren, dat de Ombudsdienst al veel goeds gedaan heeft voor de consument, dat het aantal klachten toch is afgenomen. — Geen beginnen aan om op die mooipraterij in te gaan: iedereen is slim genoeg om er het zijne van te denken.
Het telefoontje van Electrabel duurde elf minuten: ze hadden ons eigenlijk niets te zeggen, gewoon om te kunnen tweeten dat "Electrabel wel steeds openstaat voor dialoog." Ze blijven op hun standpunt en zeggen dat ze "alle argumenten" al aan de Ombuds bezorgden.
"Waarom niet aan ons? Waarom heeft Electrabel nooit geantwoord op onze factuurprotesten?" Stilte. "Heeft er bij jullie eigenlijk ooit een jurist naar ons dossier gekeken?" Niet dus. Het schamper lachje dat door de telefoon klinkt, maakt duidelijk waar we staan: dit heeft geen zin. We willen geloven dat de personeelsleden van Electrabel ook maar mensen zijn die hun werk doen. Maar zo'n ervaringen maken het er niet makkelijker op om dat te blijven geloven. Via-via hadden we drie jaar geleden al iemand van GDF Suez aan de lijn, pas afgestudeerd, pas benoemd, en zoon van de C□O van Electrabel. Het cynisme van zo'n twenty-something vergeet je niet gauw.

Te moeilijk

Wanneer je een week lang elke dag een telefoontje krijgt van een journalist die iets met je verhaal wil doen, dan geeft dat hoop. Misschien dat er eindelijk toch mensen willen luisteren

naar dat moeilijk, complex en schrijnend verhaal. Een verhaal dat trouwens niet uniek is: als je een beetje googlet, vind je tientallen onhandige hulpkreten van mensen die ongeveer hetzelfde overkwam. Tientallen Facebookgroepen die de wanpraktijken van Electrabel aanklagen; er bestaat zelfs een blog die de klachten verzamelt. Foutieve meterstanden, te laat geregistreerde meterstanden, meterstanden die botweg de wetten van de thermodynamica op hun kop zetten. Jonge koppels gaan failliet, een bejaarde die uit zijn appartement gezet wordt. En steeds die compleet onverwachte torenhoge Electrabelrekening. Electrabel weigert elk antwoord en schuift de zwarte piet door naar Eandis, die weer naar Electrabel, en mensen weten niet waar ze terecht kunnen. Er worden levens kapot gemaakt.
Wij weten ook niet hoe je zoiets moet brengen, wij zijn geen journalisten. Ons “dossier” is honderden en honderden bladzijden dik. Moeilijk juridisch gedoe. Iedereen die je erover vertelt, haakt af (zelfs specialisten en juristen): het is allemaal extreem technisch, saai, en oorverdovend. En we blijven er dus mee alleen staan, met suizende oren. “Er zijn waarschijnlijk maar een paar tientallen gevallen zoals jullie, een procedure voor het gerecht zal onbetaalbaar zijn, dus het is het allemaal niet waard. Betaal nu maar gewoon.”
“We hebben het er hier op de redactie nog eens over gehad en we kunnen het zelf nauwelijks uitleggen. Het is allemaal te moeilijk. De Ombudsman zegt dat jullie dossier helemaal vastzat en dat zij het maximum gedaan hebben. De wetgeving is blijkbaar nogal ingewikkeld.”
Misschien kan je het niet brengen, misschien is het inderdaad te moeilijk. Je moet het ons niet vertellen. Wat wij wel nog willen proberen, is het in gewone mensentaal uitgelegd krijgen. Wetgeving is inderdaad niet eenvoudig. Hieronder doen we een poging: ons verhaal in een notendop (sorry, het kan echt niet korter of makkelijker), met een paar principes die iedereen kan begrijpen. Iedereen kan ermee doen wat ie wil. Wie er zich technisch en juridisch toch in zou willen vastbijten, die heeft alvast een stevige “case”.

Bedankt!

Een week gaat voorbij, de tweets en shares teller valt stil. Dan belt een vriend: of ze op bezoek mogen. Tuurlijk! Graag! Al veel te lang niet meer gezien! Na enkele uurtjes bijpraten, komt het eruit, compleet onverwacht, bijna badinerend: onze vrienden hebben al enkele maanden stiekem een actie voor ons op het getouw gezet! Er was een geheime blog, mensen maakten dingen, bakten koekjes, haakten sjaals, verkochten kunstwerken… Er is een aardige som bij mekaar gebracht en we krijgen een cheque overhandigd. Wat een gebaar! Tranen,

sprakeloosheid…
Bedankt, lieve vrienden! Het is inderdaad een flinke financiële verlichting. Jullie daad-bij-het-woord, de kameraadschap, de liefde van mensen voor elkaar — dat is echt onschatbaar! Dat we opnieuw kunnen geloven in medemensen, dat we weten dat we niet alleen zijn. En dat we verder kunnen met ons leven, en terug tijd vinden voor elkaar. Bedankt!!!

Hoe jij kan helpen

Voor ons is het een verloren zaak. Financieel. Ons geld is op, wij zijn op. Dagvaarding, Eerste Aanleg, Hof van Beroep, en weer terug. Prejudiciële vraag aan het Grondwettelijk Hof? Wie weet. Cassatie? Vergeet het. We houden het zo lang niet meer uit. Electrabel krijgt haar bloedgeld en wij proberen met ons leven verder te gaan. Want we hebben vrienden die ons graag zien en ons door een afschuwelijk moeilijke periode hebben geholpen.
Maar voor die “paar tientallen gevallen”, dat paar dozijn mensen die nog het slachtoffer zijn en zullen worden van de geldhonger van Electrabel, de hypocrisie van de netbeheerders en hun aandeelhouders, de politiek die de andere richting uitkijkt. Voor die mensen die de mokerslag van het anonieme briefpapier van Electrabel in hun bus vinden: misschien helpt het een beetje dat we de heleboel gewoon op het internet dumpen.
Jij kan helpen om die mensen ons verhaal te laten vinden. Electrabel betaalt aardige sommen aan SEO om de zoekresultaten van Google te manipuleren. Jij kan helpen om dat recht te trekken: door naar deze pagina te linken op je blog, erover te schrijven, te tweeten en te sharen. Vertel het verder, en spreek advocaten en politici in je kennissenkring aan. Misschien helpt het om de bevoegde Minister van Energie in je tweets te vermelden: @freyabos. Of vraag Test-Aankoop wat zij ervan denken:@ivomechels.

Wie zijn wij?

Doet dat ertoe? Wij zijn gewone mensen, zoals u, die “pech” hadden en op hun kop kregen. We zijn Rik en Leen, Jan en Mies, Pieter en Annelies, Roeland en Nele, Wouter en Katrijn. Voor een beetje onderzoeksjournalist is het niet zo moeilijk te achterhalen hoe we echt heten. Maar, voor ons, daar gaat het verhaal niet over. Ken je Ilse? Zo heet de Twitterbot van Electrabel. Hij heeft zelfs een gezicht: vlak, artificieel, onecht, pseudo-menselijk.
Daar gaat voor ons het verhaal over: mensen van vlees en bloed, met een echt gezicht, tegen een anonieme cyborg. Als we zeggen wie we zijn, waar we wonen, tonen hoe we eruit

zien, dan blijft dat aan ons plakken, voor de rest van ons leven, jarenlang op Google, enz. Dat willen we niet, want mensen zijn niet zomaar een ongelukkige anekdote. Ze zijn veel méér, ze willen blijven dromen, geloven dat het bestaan meer is dan geknok, en ze willen (nog) iets van hun leven (kunnen) maken. De geldrobot Electrabel zit niet met zo'n levensvragen.
Als je geeft om het verhaal, maakt het niet uit hoe de figuranten heten. Als je er echt om geeft dat onze samenleving kapot gaat aan onmenselijke paperassenmachines, als je bezorgd bent over het failliet van ons rechtssysteem, als je je ook vragen stelt bij het feit dat er goed nieuws wordt verkocht over verlaagd BTW-tarief op energie, en dat tegelijk rechtsbijstand, sedert begin dit jaar, door de wetgever als een luxe wordt gezien (van 0 naar 21% BTW), als je je afvraagt waarom energiefacturen niet zouden kunnen verjaren, enz. — duik dan in de papieren. En vergeet de namen achter die lege vakjes.

Het verhaal

Ook het bedrag doet er eigenlijk weinig toe. Voor de mensen die het moeten ophoesten natuurlijk wel. Maar wat voor de ene misschien een kleine som lijkt, is voor een ander onbetaalbaar. De facturen van Electrabel kunnen levens verwoesten: voor heel wat mensen gaat het om een bedrag waarvoor je een jaar moet werken, en waarvoor je minstens tien jaar moet sparen. Het betalingsverzoek komt onaangekondigd, per gewone brief, alsof je iemand terloops zegt: "Je leven zoals je het gekend hebt, is over." Daar gaat dit verhaal over.
We doen een poging om ons verhaal uit te leggen in gewone mensentaal. Onderaan vind je een paar juridische stellingen die van belang zijn, zo eenvoudig uitgelegd als we kunnen.
Die factuur gaapt je dus aan. Je hebt geen flauw benul wat je mis kan gedaan hebben: je leeft zuinig en milieubewust, je stookt niet veel en het is thuis beslist minder warm dan in vele openbare gebouwen. Uiteraard denk je dat er een fout gemaakt is bij de meteropname. Dan blijkt dat er al lang geen meterstanden meer werden opgenomen en dat Eandis en Electrabel jaren aan een stuk op hun dooie gemak "schattingen" gemaakt hebben die "veel te laag" waren. Je kijkt je papieren na, en inderdaad, je vindt een antwoordkaartje terug waarop je keurig schreef dat je de meterstand via de website van Eandis probeerde door te geven, maar dat de opnamedatum verstreken was en dat je "verder niets hoefde te doen". Blijkt ook dat die gloednieuwe warmwaterketel misschien slecht geplaatst werd door een vakman die er niet veel van kende. De installateur is inmiddels op pensioen en zegt niks fouts gedaan te hebben. Een deskundige wordt aangesteld, die zegt dat de energieverliezen niet kunnen berekend worden. Je weet het dus nóg niet. Inmiddels word je van de andere kant belaagd

door Electrabel die blijft zeggen dat jij aansprakelijk bent voor je binneninstallatie en dat meterstanden niet liegen.
Wat is die “aansprakelijkheid”? Gewone mensen, zelfstandigen en bedrijven zijn verantwoordelijk voor de dingen die ze doen. Als je met iemand een contract hebt, moeten jij en die andere de contractvoorwaarden naleven. Als je fouten maakt of je plichten niet nakomt, draai je ervoor op. Maar soms is de verhouding erg ongelijk: een bedrijf heeft grotere verplichtingen dan een gewone particulier. De wet beschermt de gewone man. In principe. Voor er kan gediscussieerd worden over de feiten (Wat heb je precies uitgestoken? Hoe zit dat met die installatie?), zal een rechter eerst kijken naar de wetten en de voorwaarden van het contract. Misschien is dit of dat feit wel waar: maar is het eigenlijk nog van belang? Waar is het contract? Is het geldig? Was de klant wel akkoord met de verkoopsvoorwaarden? Welke tarieven werden afgesproken? Laat de wet die voorwaarden wel toe? Een rechter bekijkt de zaak dus “in feite”, maar ook “in rechte”. Misschien dat het aardgas wel degelijk verbruikt is: maar kan er nog voor gefactureerd worden? Wie is verantwoordelijk voor de opname van de meterstanden? Is het geld nog wel “invorderbaar”? Enz.
Dat zijn allemaal juridische argumenten — en die zijn minstens zo belangrijk als de “feiten”. Mensen hebben de neiging om alleen naar de feiten te kijken, want die zijn simpel: “Als jullie dat hebben opgestookt, is het toch logisch dat ge dat moet betalen!” De juridische argumenten zijn veel moeilijker uit te leggen, lijken vergezocht, of het lijkt alsof je eronder uit wil komen. Maar al die moeilijke wetgeving bestaat precies om de gewone man te beschermen tegen bedrijven die ter kwader trouw handelen, die nonchalant zijn met hun rekeningen, of hun verplichtingen zelf niet nakomen.
Je duikt dus in de wetgeving. Je ontdekt dat het Burgerlijk Wetboek de particulier beschermt tegen handelaren die slordig zijn met factureren of veel te laat met een rekening komen aandraven. Je leest dat er verjaringstermijnen bestaan, die teruggaan op een rechtvaardigheidsprincipe uit de Middeleeuwen: de wetgever wilde de openbare orde beschermen en vermijden dat gewone mensen onwetend een schuld zouden opbouwen die hen zou ruïneren.
Dan zeggen juristen je dat dat allemaal niet geldt voor energiefacturen en dat dat wetsartikel alleen geldt voor wanneer je een brood kocht op de markt — alsof de Wetgever de burger dáárvoor moest beschermen! Je leest verschillende moeilijke interpretaties van de Wet, stelt vast dat er alleen maar heel grote onduidelijkheid en onenigheid bestaat: “Energiefacturen verlopen pas na dertig jaar!” “Nee,” zegt een ander, “Na tien jaar!” “Vijf,” zegt de laatste. En

van dan af, schrijft iedereen dat klakkeloos over: “Sinds de arresten van het Grondwettelijk Hof van 19 januari 2005 en 17 januari 2007 en van het Hof van Cassatie van 25 januari 2010 wordt algemeen aanvaard dat periodieke schulden voor water, elektriciteit, aardgas of telecommunicatie verjaren na verloop van vijf jaren (artikel 2277 BW).” Lagere rechtbanken, de CREG en de VREG, Electrabel natuurlijk, en nu ook de Ombudsdienst voor Energie, ze citeren mekaar. Geen wonder dat er op die manier een “heersende rechtspraak” ontstaat die “algemeen aanvaard” wordt. Dat het in de genoemde arresten gaat over het verschil tussen goederen en diensten en over de hoedanigheid als koopman van openbare dienstverleners, wordt graag vergeten…

Jij leest in de Wet alleen maar letterlijk: “Aardgas marktklaar gemaakt voor huishoudelijk verbruik is een koopwaar.” (1649bis B.W.) En: “Vorderingen van kooplieden, wegens de koopwaren die zij verkopen aan personen die geen koopman zijn, verjaren door verloop van een jaar.” (2272, lid 2, B.W.) Je staat verbijsterd: kan het eigenlijk duidelijker?

Alleen het Grondwettelijk Hof of het Hof van Cassatie kunnen de zaak definitief oplossen. Maar niemand is ooit zover geraakt, en de zaken waarin er wel arresten zijn geleverd door die hoogste rechtscolleges, hebben niet veel te maken met je eigen problemen. Je kan de vraag ook niet simpelweg voorleggen: alleen rechtbanken mogen “prejudiciële vragen” stellen om te weten hoe de Wet moet worden uitgelegd en toegepast. We worden allemaal geacht de Wet te kennen, maar we kunnen geen vragen stellen over wat ze betekent.

Hoe snel kan je een schuld opbouwen die je kan ruïneren, zonder het te weten? Wel, energie is erg duur. Elke maand betaal je een voorschot op je geschat verbruik, maar slechts één keer per jaar komt de eindafrekening. In theorie. Normaal gezien is de eindafrekening opgesteld op basis van de echte meterstand. Maar als de meterstand niet wordt opgenomen, blijft Electrabel gewoon schattingen aanrekenen. Je hebt dus geen flauw benul wat je eigenlijk verbruik is, totdat er een eindafrekening gemaakt wordt met echte meterstanden. Als er geen meterstanden worden opgenomen, kunnen de kosten dus erg snel oplopen, zonder dat je het weet. En die onwetend opgebouwde “schuld” kan mensenlevens dus inderdaad verwoesten: tientallen schrijnende verhalen op internet. Een vraag voor de samenleving: Is vijf jaar echt redelijk? Is dat de geest van de wet? Zijn we het erover eens dat alle mensen genoeg verdienen om vijf jaar energieverbruik zomaar eventjes door te slikken? “Wie houdt zijn meterstanden nu niet bij?” Een verwijt dat we vaak te horen kregen. Ja, ook de gewone burger moet inderdaad een “goede huisvader” zijn, en zijn eigen energieverbruik dus best goed in het oog houden. Maar hij moet ondertussen ook elke dag zorgen voor brood op de plank, zijn huishouden op orde houden, kinderen naar school brengen, kortom een

leven leiden waarin er genoeg zorgen zijn. De installatie van “slimme” meters (als het even kan met een bijbehorende app die het verbruik *in real time* signaleert) mogen alvast niet in België…

Bent u verhuurder? Sloot u het energiecontract af? Weet u of uw huurder de meterstanden wel keurig doorgeeft? Misschien dat ie ondertussen weed in uw kelder tuiniert (nog zo’n grapje dat we voortdurend horen). Tegen dat u erachter bent, is de huurder met de noorderzon verdwenen: drie jaar achterstallig energieverbruik voor een paar kilowatt infrarood, 24/7. Wat gaat u zeggen tegen Electrabel? In ons geval (en het verbruik is niet eens bewezen!) was de “huurder” een onbekwaam aannemer — ook gaan vliegen.

Wie moet de meterstanden eigenlijk bijhouden? Wel, dat is zelfs heel erg duidelijk in de wetgeving: het zijn de netwerkbeheerders die daarvoor verantwoordelijk zijn. Zij hebben een maatschappelijke verplichting, een “zorgplicht” en een informatieverplichting. Allemaal in wetten gegoten. Wat helaas een pak minder duidelijk is, is hoe regelmatig de netbeheerder de meterstand moet komen opnemen. Na meer dan twee jaar aandringen gaf Eandis eindelijk toe dat ze fouten gemaakt hadden: er is ergens een Vlaams decreet dat zoiets zegt. De Ombudsman is erg in zijn nopjes met het resultaat van zijn “onderhandelingen” en vindt de tegemoetkoming van Eandis voldoende. Het “restbedrag” blijft voor ons echter nog steeds onbetaalbaar. Het komt ongeveer hier op neer: “Okee dan,” zegt Eandis, “we laten alles wat langer dan twee jaar geleden is vallen, maar voor de rest draaien jullie op. En wij bepalen wel wat die rest is!” Electrabel doet al helemaal geen water bij de wijn: ze krijgen de nieuwe cijfertjes en hun boekhoudsysteem past het factuur aan.

Je kan het Electrabel misschien niet verwijten: zij krijgen de cijfergegevens ook maar door van netwerkbeheerder. En het is inderdaad Eandis die jaar na jaar is blijven schattingen maken, en nooit de echte meterstand is komen opnemen. Maar… Electrabel heeft wel degelijk alle belang bij een hoogoplopende energiefactuur. Zij hebben er geen enkel voordeel bij om zich vragen te stellen bij het feit dat ze alleen maar schattingen krijgen van de netbeheerder, en te vragen naar echte meetgegevens. Zolang ze zich kunnen verstoppen achter een verjaringstermijn van vijf jaar, wordt de energieleverancier op geen enkele manier ertoe aangezet om nauwkeuriger te werk te gaan binnen die periode. Electrabel weet heel erg goed hoe de vork in de steel zit.

Toen we daar allemaal naar vroegen, kwam er geen antwoord van Electrabel. Als je die vragen formeel stelt in een aangetekende brief, en erbij zegt dat je niet zal betalen zolang niet duidelijk gemaakt wordt waar het factuurbedrag precies vandaan komt, heet zoiets een “factuurprotest”. De leverancier moet op die vragen antwoorden en bewijzen dat hij wel

degelijk recht heeft op het gefactureerde bedrag. In theorie, opnieuw, en alleen maar volgens de wet. Want de leverancier kan het factuurprotest doodgemoedereerd naast zich neerleggen en blijven negeren. En dat is precies wat Electrabel doet, systematisch en structureel.
Als gewone mens moet je dat allemaal in je vrije uren doen. Je ziet nooit een gezicht, nooit een mens van vlees en bloed. Je schrijft brieven aan iemand waarvan je de naam niet kent — je bent niet eens zeker of je schrijverij niet gewoon ongeopend de prullenmand ingaat. De werknemers van Electrabel doen natuurlijk ook maar hun werk. Maar als ze ergens 14.000 euro intypen op een toetsenbord zien ze evenmin het gezicht van de ander. En als je niet kan zien wat je een levende mens aandoet, is het een pak comfortabeler om de instructies die je krijgt uit te voeren. Maakt ook allemaal niet uit dan, of je zelf, als dossierbeheerder, wel helemaal snapt waar het over gaat en wat die wetsverwijzingen betekenen. De manager lacht er alvast eens goed mee.
Uiteindelijk komt het allemaal daar op neer: er zijn zoveel regeltjes, wetten, wetsinterpretaties, arresten, jurisdictie, een Koninklijk Besluit hier, een Vlaams decreet daar. De specialisten raken er zelf niet uit. En het kost een federaal Ombudsman drie jaar om één dossier te behandelen! En dan nog zonder alle juridische aspecten te onderzoeken. De Ombdusdienst voor Energie heeft dan ook maar… 1 jurist in dienst. Eén jurist, voor 10.000 dossiers per jaar! Electrabel heeft een voltallige juridische dienst om de bijzonderheden en valkuilen van de wet te bestuderen. De gewone burger staat er op zijn beurt helemaal alleen mee en zijn rechtsbijstand kost hem nog eens 21% BTW bovenop.
De federale Ombudsman voor Energie heeft geen enkele echte bevoegdheid: hij kan slechts “bemiddelen” en niet-bindend advies geven. Met één jurist op kantoor, komt ie er niet eens toe om naar het “in rechte” te kijken en de complexe juridische argumentaties na te pluizen. Doet er ook niet toe: de Ombuds is geen rechter en “feiten” zijn veel makkelijker te “onderhandelen”. Volgens de wet heeft de Ombuds bovendien maximaal twee keer veertig dagen tijd per dossier; zolang het onderzoek loopt moet de energieleverancier de invorderingsprocedure op pauze zetten. Wat als het allemaal langer duurt? Geen nood, de energieleverancier heeft tijd: Electrabel wacht jarenlang geduldig tot de Ombudsman geen kant meer uitkan en er de brui aan geeft, om dan opnieuw toe te slaan. En de burger/consument staat er weer helemaal alleen voor.

Zodra een factuur verstuurd werd en de klant betaalde, is de schuld vereffend.

Kan een groot bedrijf als Electrabel jaarafrekeningen opmaken, de klant laten betalen, en vervolgens, zelfs jaren later, komen beweren dat de eindafrekening toch niet klopte, en dat er toch nog moet worden bijbetaald? Als je voor iets betaalt, en het gaat om een eindfactuur, mag je dan niet veronderstellen dat je daarmee je schuld volledig hebt afgelost, zonder ten eeuwigen dage te hoeven vrezen dat er toch nog lijken uit de kast kunnen komen vallen?

> Het voldoen van een rekening impliceert dat ze definitief door partijen werd goedgekeurd en brengt de kwijting van de schuld tot stand. Overeenkomstig 1368 Ger.W. kunnen rekeningen slechts herzien worden indien wordt aangetoond dat sprake is van “verschrijvingen, weglatingen, valse of dubbel geboekte posten”. Wanneer de energieleverancier echter verzuimt zijn facturaties op te stellen op basis van reële meterstanden, en zijn eindafrekeningen (sic!) integendeel opmaakt op basis van verbruiksschattingen — *a fortiori* zonder dat te vermelden! — kan geenszins sprake zijn van dergelijke vergissing, maar maakt hij zich schuldig aan een onverschoonbare nalatigheid, die geheel te zijnen laste is en naderhand niet op de consument kan worden verhaald. In casu — Wij betaalden ter goeder trouw onze maandelijkse forfaits, ontvingen jaarlijks een eindafrekening, die eveneens alle werden voldaan. De eindafrekeningen vermeldden nooit dat het verbruik geschat was — pas later gaf Electrabel dat toe en vond het dan “spijtig”… Wij konden dus geen kennis hebben van een nog bestaande historische schuld, die door de betaling immers reeds vereffend was. Jaren later bezorgt Electrabel ons de litigieuze facturen: annulatiefacturen en herrekeningen van een schuld die reeds was afgelost!

Factuurprotesten moeten tijdig beantwoord worden, zo niet vervallen de vorderingen van het betwiste factuur.

Wanneer een groot bedrijf als Electrabel een factuur opstuurt, moet de klant betalen vóór een gestelde vervaldatum. Doet die dat niet, komen er herinneringskosten en/of nalatigheidsinteresten bij. Maar wat indien het factuur niet klopt, verdacht of onwaarschijnlijk

is, en de klant het factuur tijdig protesteert en om uitleg vraagt, eveneens vóór een bepaalde datum? Kan het bedrijf het factuurprotest van de klant dan simpelweg blijven negeren en herinneringen blijven opsturen zonder op de vragen van de klant te antwoorden? En wat met de “herinneringskosten” van de klant?

> De handelaar die een factuur uitstuurt moet het bewijs bijbrengen voor zijn aanspraken: het bestaan van de contractrelatie, de voorwaarden waaronder die geldt, en het bewijs dat de aangerekende leveringen plaatsvonden. Gebeurt dat niet, kan de klant erom verzoeken, het factuur protesteren, en zich in afwachting van een antwoord onthouden van betaling. De rechtspraak is overduidelijk: net zoals facturen, moeten ook factuurprotesten formeel, schriftelijk en tijdig beantwoord worden, zo niet worden zij **stilzwijgend aanvaard**. Zie o.a.M. Storme, *Bewijs en verbintenis: rechterlijke beschouwingen omtrent het stilzitten van de aangesprokene bij een factuur en bij andere vormen van een aanspraakbevestiging*, TBH, 1991, nr 12, pagina 480–481; Cass. 18 januari 1990, RW 1989–90, 1432; Kh. Brussel (20e k.) 11 april 2000, R.W. 2003–04, afl. 2, 71.; Cass. 27 februari 2003, RW 2004–05, 975; Kh. Hasselt (4e Kamer) 24 januari 2006, RW 2008–2009, 982. Indien een leverancier zoals Electrabel bovendien herhaaldelijk en structureel weigert te antwoorden op legitieme, formeel uitdrukkelijke factuurprotesten, geldt *a fortiori*, en onverminderd de vormvereisten, dat de vorderingen, mochten ze alsnog gegrond blijken, minstens gematigd moeten worden op vermoeden van kwade trouw en bedrieglijke handelspraktijk. In casu — Onze facturen bevatten fouten en misleidende gegevens, Electrabel kan niet aantonen wanneer en in welke mate leveringen plaatsvonden, en kan geen ondertekend contract voorleggen. Zes aangetekende, tijdig bezorgde factuurprotesten met formeel en uitdrukkelijk gesteld verzoek om toelichting; twee uitvoerig gemotiveerde ingebrekestellingen, telkens met een duidelijk gestelde vervaldatum. Electrabel weigert elk antwoord. Verzoek om alle bewijsstukken voor te leggen, krachtens Art. 3, vijfde lid, van de Europese richtlijn 2009/72/EG, Art. 1315 B.W., en Art. 10 en 12 van de Wet van 8 december 1992, wordt volstrekt genegeerd.

De bijzondere verjaringstermijnen van het Burgerlijk Wetboek moeten uitgelegd worden volgens de geest van de Wet en de

bedoeling van de Wetgever, energiefacturen niet uitgezonderd.

Hoe snel kan een energiefactuur iemand ruïneren? Volgens de bestaande rechtsuitlegging: vijf jaar. In onze ervaring (en als je op het internet andere schrijnende verhalen leest van mensen die ongeveer hetzelfde overkwam — en wiens leven inderdaad verwoest werd), dan lijkt ons dat gewone mensen wel degelijk financieel geruïneerd kunnen worden op minder dan vijf jaar tijd door torenhoog oplopende energiefacturen, zonder dat ze ervan weten.

> De meeste interpretaties van de buitengewone verjaringstermijnen uit het Burgerlijk Wetboek (hier bvb) argumenteren dat de vijfjarige termijn uit 2277 B.W. van toepassing is op energiefacturen, op grond van de *ratio legis* van dat artikel, inz. het principe van openbare orde. Sommige gaan echter zover om vervolgens te stellen dat deze interpretatie (!) vervolgensalleen van toepassing is op 2277 B.W. en niet op de eenjarige termijn uit 2272, lid 2, B.W. Het is echter niet omdat deze interpretatie van toepassing is op 2277 B.W., dat ze niet ook van toepassing kan zijn op 2272 B.W. Wanneer leveringen doorgaan zonder dat de consument weet (of kan weten) hoe omvangrijk die zijn, kunnen zij wel degelijk een schuld opbouwen die hem kan ruïneren op minder dan vijf jaar tijd. De netbeheerder moet de meterstanden bovendien minstens één keer per termijn van twee jaar zelf ter plekke bij de consument registreren; laat die dat na, dan valt eventueel meerverbruik (t.o.v. het geschatte verbruik) te zijnen laste (en dat van de energieleverancier). Dit betekent dat een verjaringstermijn van vijf jaar zinledig is, nooit toepasselijk, en dat dus een verjaringstermijn van twee jaar van toepassing is op energiefacturen. Het Burgerlijk Wetboek voorziet echter geen tweejarige verjaringstermijn, wel een eenjarige, m.n. voor leveringen van koopwaar zoals aardgas. Wanneer dus de eenjarige verjaring uit 2272 B.W. toegepast zou worden op energiefacturen, zouden de kosten voor niet tijdig vastgesteld, ongewild meerverbruik gelijk verdeeld worden tussen netbeheerder/energieleverancier enerzijds, en de consument anderzijds. O.i. een meer billijke toepassing van de geest (en de letter!) van de Wet en van het principe van openbare orde.

Bedrijven en overheidsdiensten hebben een grotere verantwoordelijkheid dan de consument/burger om te waken over datgene waarvoor ze verantwoordelijk zijn (en geld mee verdienen).

Netbeheerders als Eandis moeten je meterstanden komen opnemen, daarvoor zijn ze in het leven geroepen. Hoe vaak moeten ze dat doen en wat indien ze het nalaten? De wetgeving kan duidelijker… Stel dat ze het minstens één keer om de twee jaar moeten doen: moet de consument dan zelf zijn meterstanden opvolgen in de tijd dat de netbeheerder het nalaat? Waarom zou de consument de steken moeten oprapen die bedrijven laten vallen? Waarom zou de burger een grotere verantwoordelijkheid dragen dan een overheidsdienst als Eandis en een groot bedrijf als Electrabel, die immers veel beter zijn toegerust (het is hun core business!) om hun wettelijke verplichtingen uit te oefenen dan de consument?

> Overeenkomstig o.a. §.50 van de preambule en Art. 3, vijfde lid, van de Europese richtlijn 2009/72/EG, draagt het nutsbedrijf de uitdrukkelijke zorg- en informatieplicht, om, op eigen initiatief, de consument tijdig en afdoende in te lichten over zijn verbruik, zelfs zonder diens uitdrukkelijke verzoek. De netbeheerder heeft de verplichting om minstens eenmaal per twee jaar reële meterstanden op te nemen. Binnen die periode mag de netbeheerder de consument verzoeken de meterstanden zelf op te nemen en per briefkaart, telefonisch of per internet te bezorgen. Is de consument daartoe echter verplicht? Kan hem nalatigheid van goedhuisvaderschap worden toegeworpen indien hij niet ingaat op dat verzoek? (Om welke reden ook, en zonder hem te verdenken van kwade wil; de consument kan zich immers vergissen, de meterstand foutief opnemen, of gewoonweg vergeetachtig zijn.) Zelfs indien dat het geval zou zijn, moet de omvang van zijn aansprakelijkheid gematigd worden in verhouding tot het verzuim; nalatigheid van consument en leverancier is niet gelijk: vergeetachtigheid kan niet zwaarder bestraft worden dan structureel verzuim van een kerntaak. Men mag van de eindgebruiker niet veronderstellen dilligenter te zijn dan de energieleverancier of de netwerkbeheerder. Indien de netbeheerder bij ontstentenis van reële en door hemzelf opgenomen meterstanden “schattingen” maakt, is dat uitsluitend op diens eigen risico, aldus de Nederlandse Geschillencommissie, die de Europese Richtlijn toepast. Indien de energieleverancier de schattingen vervolgens overneemt om zijn facturen op

> te stellen, is dat eveneens op eigen risico. De aansprakelijkheid voor een ongewild meerverbruik dat de consument in redelijkheid niet had kunnen kennen, is minstens gedeeld, en nalatig verzuim van energieleverancier en netbeheerder is hoe dan ook groter dan dat van de consument, die immers minder vermogend is om ongewild meerverbruik tijdig vast te stellen en niet gehouden kan zijn tot een meer frequente controle van zijn verbruik dan dewelke waartoe de netwerkbeheerder en energieleverancier verplicht zijn.

Voilà, de hele paperassenbundel! Eerst lees je onze eerste — en tot op de dag van vandaag (meer dan duizend dagen later) onbeantwoord gebleven — brieven en factuurprotesten aan Electrabel. Dan volgt de aanslepende, demotiverende correspondentie met de Ombudsman. Er gaan vaak maanden tussen vraag en antwoord…
Onze omvangrijke klacht (met vele moeilijke juridische argumenten) staat ongeveer in het midden. Juristen mogen zich erover buigen: de Ombuds waagde zich alvast niet aan de “finesses” van de wetgeving. Als die dat al niet wil, hoe moet een gewone burger dan wijs raken uit de vele regeltjes, waarover zelfs wetspecialisten het oneens blijken?
Electrabel zweeg dan weer wijselijk over de juridische kant van de zaak, en blijft als een mantra de cijfertjes van Eandis herhalen. Dat ze naast een eindeloze discussie over zogezegde “feiten” ook juridische plichten hebben en dat ook zij de beperkingen van de wet moeten respecteren — dat negeren ze uiteraard liever. En voor Electrabel is het dus mooi meegenomen dat ook de Ombudsman zich niet wil verbranden aan interpretatie (laat staan het toepassen) van wetteksten.
Het staat hier allemaal open en bloot, opdat iedereen die wil, zelf kan lezen, zelf nadenken, en zelf conclusies trekken. Wij leerden alvast dat er niet veel mensen zijn die dat willen doen, en helaas deed niemand het anders in onze plaats. Want teksten lezen is veel werk, en in dit geval ook erg saai — tenzij je van juridische logica houdt. (Alles bij mekaar ben je met onderstaande lectuur zo’n twee uur zoet.)
Na 1000 dagen, waarin niemand wilde lezen, en wij in de kou bleven staan met “de Wet” geven we het op.

□□□□□□, 15 maart 2011
Aan: Electrabel, Postbus 109, 2600 Berchem

Betreft: PROTESTERING FACTUUR
Uw ref.: Klantnummer: 2 200 674 626;
Factuurnummer: 700 003 044 425 dd 9 maart 2011
Geachte,
Tot mijn ontzetting ontvang ik zopas uw factuur 700 003 044 425 dd 9 maart 2011 op mijn klantnummer 2 200 674 626, betreffende "Afrekening periode 18-04-2009 tot 17-04-2010" voor een bedrag van **5.158,83** euro, en met vervaldatum 27 maart 2011.
Ik protesteer deze factuur.
Het opgegeven bedrag is **buitensporig hoog** in vergelijking met de tot nog toe door u gefactureerde bedragen voor vergelijkbare periodes en in vergelijking met het normale huishoudelijke verbruik. Zo berekende u voor de periode 2008 onder meer een verbruik van aardgas van 16.917 kWh. Voor de vergelijkbare periode 2009, op dewelke voormelde betwiste factuur o.a. betrekking heeft, geeft u een vermeend verbruik op van 86.706 kWh. Dit zou een **toename** in het verbruik betekenen **van meer dan 512,5%**, wat niet alleen zeer onwaarschijnlijk is, maar bovendien niet strookt met het feit dat ik geen bijkomende verbruiksfactoren ken: de installatie voor centrale verwarming op gas is dezelfde gebleven en ook het koken op aardgas is ongewijzigd gebleven. Ik kan de buitensporige vermeende toename in het verbruik dus niet verklaren.
Ik kan de door u opgegeven bedragen niet anders begrijpen, hetzij doordat u een fout heeft gemaakt bij de berekening, hetzij vanwege foutief geregistreerde meterstanden, hetzij door een defect aan het metertoestel, hetzij door verlies van gas ten gevolge van een lek, hetzij door andere dergelijke oorzaken die buiten mijn verantwoordelijk vallen.
Ik verzoek u dan ook om het nodige te doen om de oorzaak van de fout te achterhalen, eventueel de nodige vaststellingen te doen aan het metertoestel en/of de installatie, of anderszins de voormelde buitensporige toename van het vermeende verbruik te verklaren en het factuurbedrag aldus te verantwoorden. **In afwachting zie ik dan ook af van betaling.**
Dit schrijven wordt u gedaan zonder enige nadelige erkentenis. Opdat het u zeker zou bereiken, wordt dit schrijven u bezorgd via omgaande post per aangetekende zending.
Met de meeste hoogachting,
Dr □□□□□□ □□□□□□

□□□□□□, 29 maart 2011

Aan: Electrabel, Postbus 109, 2600 Berchem
CC: Electrabel Customer Solutions n.v., Regentlaan 8, 1000 Brussel
AANGETEKEND
Betreft: PROTESTERING FACTUUR
Uw ref.: Klantnummer: 2 200 674 626;
Factuurnummer: 700 003 044 425 dd 9 maart 2011;
Factuurnummer: 700 003 064 080 dd 22 maart 2011
Geachte,
Verwijzend naar mijn telefonische oproep van heden middag.
Verwijzend naar mijn aangetekend schrijven dd 15 maart ll, waarop ik tot op heden geen antwoord mocht tegemoet zien, en waarvan u ingesloten kopie vindt.
Ik ontving gisteren opnieuw een factuur met ref. 700 003 064 080 dd 22 maart, betreffende "Afrekening periode 18-04-2009 tot 17-04-2010" voor een bedrag van 8.721,12 euro.
Opgeteld met voornoemde eerdere factuur dd 9 maart, verzoekt u mij om een bijkomende betaling van 13.879,95 euro, voor o.a. een vermeend verbruik van aardgas van resp. 86.706 kWh en 154.379 kWh, hetzij 13.062 m³ en 14.702 m³. Overigens is uw opgave van de verhouding kWh t.o.v. m³ op beide facturen ongerijmd.
Om dezelfde redenen als vermeld in mijn vorig schrijven, betwist ik ook de nieuwe factuur.
Aangezien u in reactie op mijn voormeld schrijven, noch ingevolge mijn telefonische oproep, tot op heden geen blijk heeft gegeven de nodige initiatieven te willen nemen om de door u gefactureerde gegevens te verantwoorden, mogelijke foutieve berekeningen in uwen hoofde recht te zetten of anderszins de oorzaak van de buitensporige toename van het vermeende verbruik te verklaren, en overwegende de spoeddringendheidvan de situatie blijkens uw nieuwe factuur, zal ik zelf initiatief nemen door een deskundige aan te duiden die controle op de installatie zal uitvoeren.
Ik betwist inmiddels beide facturen en zie dan ook af van betaling.
Dit schrijven wordt u gedaan zonder enige nadelige erkentenis en wordt u andermaal bezorgd via omgaande post per aangetekende zending.
Met de meeste hoogachting,
Dr □□□□□□ □□□□□□

□□□□□□, 6 mei 2011

Aan: Electrabel, Postbus 109, 2600 Berchem
CC: Electrabel Customer Solutions n.v., Regentlaan 8, 1000 Brussel
AANGETEKEND
Betreft: PROTESTERING FACTUUR
Uw ref.: Klantnummer: 2 200 674 626;
Factuurnummer: 700 003 044 425 dd 9 maart 2011;
Factuurnummer: 700 003 064 080 dd 22 maart 2011;
Factuurnummer: 707 682 641 771 dd 18 april 2011;
Uw herinnering dd 2 mei 2011
Geachte,
Ik ontving uw factuur met ref. 707 682 641 771 dd 18 april, betreffende “Tussentijdse factuur periode april 2011” voor een bedrag van 876,98 euro, waarbij u een nieuw, uitermate hoog maandelijks voorschot thans aan mij in rekening brengt.
Heden ontving ik eveneens uw schrijven dd 2 mei ll “Herinnering-Dringend te betalen”, waarin u mij aanmaant tot de onmiddellijke betaling van 13.879,95 onder referte van facturen 700 003 044 425 dd 9 maart 2011 en 700 003 064 080 dd 22 maart 2011. U rekent mij tevens een extra kost aan t.b.v. 5,31 euro. U meldt mij dat ik, samen met het bedrag voor het nieuwe maandelijkse voorschot, het totale bedrag van 14.762,24 euro dien te betalen.
Nog steeds ontving ik echter geen antwoord op mijn aangetekende protesten, die ik u heb gericht op 15 en 29 maart 2011, met betrekking tot uw voormelde afrekeningsfacturen voor een exorbitant hoog beweerdelijk verbruik.Het nieuwe voorschot, dat is gebaseerd op uw reeds betwiste afrekeningen, moet ik dan ook bij deze eveneens protesteren, samen met de door u aangerekende herinneringskost.
Ik wens u er op mijn beurt aan te herinneren dat u, ondanks mijn herhaalde verzoeken, telefonisch en schriftelijk, waarvoor mijn kosteninmiddels hoog oplopen, tot op heden nog steeds geen blijk heeft gegeven de nodige initiatieven te willen nemen om de door u gefactureerde gegevens te verantwoorden, mogelijke foutieve berekeningen in uwen hoofde recht te zetten of anderszins de oorzaak van de buitensporige toename van het vermeende verbruik te verklaren. Ik betwist dan ook ten derden male alle voormelde facturen en onthoud mij van betaling.
Dit schrijven wordt u gedaan onder alle voorbehoud van recht en zonder enige nadelige erkentenis. Opdat het u zeker zou bereiken, wordt dit schrijven u aangetekend verzonden.
Met de meeste hoogachting,
Dr □□□□□□ □□□□□□

□□□□□□, 1 juni 2011
Aan: Electrabel, Postbus 109, 2600 Berchem
CC: Electrabel Customer Solutions n.v., Regentlaan 8, 1000 Brussel
AANGETEKEND
Betreft: PROTESTERING FACTUUR / INGEBREKESTELLING
Uw ref.: Klantnummer: 2 200 674 626
Uw Annulatiefactuur 709 762 741 066 dd 5 maart 2011
Uw Factuur 708 722 638 761 dd 5 maart 2011
Uw Factuur 700 003 044 425 dd 9 maart 2011
Uw Factuur 700 003 064 080 dd 22 maart 2011
Uw Factuur 707 682 641 771 dd 18 april 2011
Uw Herinnering dd 2 mei 2011
Uw Herinnering dd 16 mei 2011
Uw Factuur 706 322 576 685 dd 18 mei 2011
Uw "Ingebrekestelling" dd 22 mei 2011
Uw bericht, zonder referte, dd 25 mei 2011
Uw bericht, zonder referte, dd 25 mei 2011
Uw Annulatiefactuur 700 003 176 329 dd 25 mei 2011
Uw Annulatiefactuur 700 003 176 333 dd 25 mei 2011
Uw Factuur 700 003 176 347 dd 25 mei 2011
Geachte,
Ondanks mijn herhaalde schriftelijke en aangetekende protesten van resp. 15.03.2011, 29.03.2011 en 06.05.2011, en niettegenstaande mijn talrijke, maar helaas vruchteloze pogingen om ook telefonisch inlichtingen bij u in te winnen, ontvang ik van u een "ingebrekestelling" dd 22.05.2011, schrijven welk mij voor het eerst aangetekend bereikt heeft op 26.05.2011, en waarin u dreigt de levering van elektriciteit en aardgas te staken, tenzij ik overga tot de onmiddellijke betaling van 14.756,93 euro.
Uw "ingebrekestelling" is in overtreding van de Wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument, inz. Art. 3, § 2, en Art. 6, §2, derde, vierde en vijfde lid, waardoor zij onontvankelijk is.
Inmiddels word ik door u belaagd met anonieme telefonische oproepen, in de ochtend en tijdens de kantooruren, wanneer ik aan het werk ben en niet in de gelegenheid word gelaten

behoorlijk nota te nemen en zonder dat ik mijn stukken bij de hand heb, zo o.a. op 25.05.2011, 31.05.2011 en 01.06.2011. **Bovendien benadert u, in flagrante overtreding van voornoemde Wet, personen in mijn omgeving om hen, zonder dat u uw identiteit bekend maakt, inlichtingen over mij te doen geven.** Uw medewerkers dwingen mij derhalve met wederrechtelijke middelen en intimidatie tot een onmiddellijke betaling van de “openstaande saldi”, en zij trachten onder voorwendsel van een voorstel tot afbetalingsplan, een nadelige schulderkentenis te ontlokken. Ondertussen kunnen of willen zij geen afdoend antwoord verschaffen op mijn bezwaren t.a.v. uw facturaties. Zij blijven mij daarentegen doorverwijzen naar de netwerkbeheerder Eandis, met wien ik evenwel geen rechtsband heb, en niettegenstaande uw facturen “Iverlek” opgeven als netbeheerder. Bovendien geeft niemand mij zijn naam te kennen, noch kan of wil men zeggen wie mijn dossier beheert.
Ik ontvang vandaag eveneens de stukken onder referte dd 25.05.2011, alle vijf onder afzonderlijke omslag, waarin u o.a. het volgende beweert: “Wij hebben uw vraag i.v.m. de aanpassing van het bedrag van uw tussentijdse facturen goed ontvangen. Het tussentijdse bedrag werd intussen aangepast.” Ik betwist uitdrukkelijk dat ik hierom zou hebben verzocht en verwijt u deze eenzijdige, niet tegenstelbare en bedrieglijke bewering. Ik spreek mij niet uit over het bedrag, noch over het feit dat voor huidige leveringen vergoeding verschuldigd is, maar ik herhaal wat ik uw telefoonmedewerkers heb verklaard, m.n. dat ik op grond van de door u verstrekte gegevens mij geen oordeel kan vormen over het reële verbruik, noch over de vergoeding die daarvoor billijk zou zijn, en dat ik derhalve uitsluitend, en in afwachting van het antwoord op mijn factuurprotesten, kan voortgaan op de bedragen die u mij in het verleden heeft gefactureerd, en dewelke ik alle heb voldaan, terwijl de thans aangerekende bedragen daarvan plotseling een veelvoud zijn geworden, en wel op basis van de reeds betwiste facturen, dan wel nog steeds een ongemotiveerde verhoging houden. Om uit te sluiten dat u dergelijks zou aangrijpen als een nadelige erkentenis in mijnen hoofde, zie ik geen andere keus mij daarom, nogmaals in afwachting van uw antwoord, te onthouden van enige betaling, ook van de thans gefactureerde bedragen voor leveringen die heden zouden blijven gedaan worden.
Ik kan de stortvloed van uw dwangmiddelen niet langer te baas en zie mij verstoken van gelijkmatige verweermiddelen tegen de overrompelende middelen waarover u beschikt en die u tegen mij inzet. Ik ontsla mij, in afwachting van een genoegzaam antwoord, daarom van pleegvormen en contesteer bij voorbaat, en onder voorbehoud van recht, alle facturaties die u nog zou doen op grond van de reeds betwiste facturen.

Desalniettemin moet ik u een laatste maal toewerpen dat u tot op heden,**meer dan tien weken na mijn eerste protest**, nog steeds geen blijk geeft enig initiatief te nemen om op de door mij aangehaalde protestgronden antwoord te verschaffen. U blijft mij integendeel bestoken met facturen, herinneringen en bedreigingen, thans ook met een onontvankelijke ingebrekestelling, waarvoor u mij bovendien nogmaals onrechtmatig een kost aanrekent t.b.v. 13,25 euro, zonder dat u over de in mijn voormelde protesten gestelde vragen en bemerkingen verduidelijking geeft, of er zelfs maar naar verwijst. Nochtans **bewijzen uw talrijke maningen en herinneringen dat u voldoende gelegenheid heeft gehad mijn factuurprotesten te onderzoeken en mij uw antwoord te doen geworden**, gelegenheid waarvan u echter dusver, al dan wel doelbewust, heeft verkozen geen gebruik te maken.
Omdat u derhalve in gebreke blijft te reageren op mijn protesten, minstens door een gebrek aan vorm, en niettegenstaande u eenzijdig blijft aandringen op betaling, zal ik, **indien u niet op uiterlijk 15 juni, persoonlijk en formeel reageert,** overwegende dat er dan, sedert mijn protest dd 15 maart, drie maanden zullen zijn verstreken waarin u blijft stilzitten, al dan niet doelbewust met het oogmerk schulderkennende betalingen te ontlokken of mij anderszins te doen zwichten, ervan uitgaan dat, zo dit niet reeds nu het geval is, de **redelijke termijn waarbinnen u op mijn factuurprotesten dient te antwoorden, is overschreden**, dat u daardoor stilzwijgend met mijn protestering instemt en dat u derhalve van alle verhaal jegens mij zult zijn vervallen.Opdat u zeker zoudt weten waarop u dient te antwoorden, verwijs ik u naar mijn eerdere brieven en herhaal ik bij deze en slechts samenvattend mijn eerdere opmerkingen:

- u geeft geen afdoende verantwoording voor de bedragen die u in rekening brengt en laat na duidelijk te verklaren op welke gegevens u de berekeningen baseert, en wat hun oorsprong is;
- de berekeningen hebben immers alle schijn foutief te zijn, o.a. daar het opgegeven jaarlijks verbruik vele malen hoger is dan wat volgens statistische gegevens normaal is voor huishoudelijk gebruik, en daar de omrekeningen van m^3 aardgas naar kWh op de resp. facturen ongerijmd is;
- u doet geen precieze opgave van de tarieven die u hanteert, inz. voor historische leveringen, noch van de relevante gedingen uit een onderliggende overeenkomst;
- u doet geen precieze opgave van het tijdstip en de omvang van beweerdelijke

leveringen op grond waarvan u meent te kunnen factureren;
- u laat na te onderzoeken of er geen defecten zijn aan het metertoestel.

Benevens klaar en duidelijk antwoord op bovenstaande bemerkingen, verzoek ik u bovendien, op grond van o.a. Art. 3, vijfde lid, van de Europese richtlijn 2009/72/EG, alsmede op grond van Art. 1315 B.W., en Art. 10 en 12 van de Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer, om mij alle gegevens te verstrekken, in begrijpelijke vorm, die door u over mij worden bijgehouden en verwerkt, alsmede alle beschikbare informatie over de oorsprong van die gegevens, en tevens alle titels, gegevens en stukken, op dewelke u zich jegens mij zou beroepen,waaronder in het bijzonder, en zonder dat deze opsomming uitputtend is:

- alle titels die mijn geschrift dragen;
- eventuele schriftelijke of andere gedagtekende bewijzen van beweerdelijke en andere door u gedane leveringen, met precieze opgave van hun aard, omvang, hoeveelheid en het tijdstip waarop zij zouden hebben plaatsgevonden;
- alle facturaties vanwege u aan mij gedaan;
- alle gegevens van betalingen die u heeft ontvangen;
- alle correspondentie die u tot mij heeft of zou hebben gericht, hetzij schriftelijk, hetzij telefonisch;
- het volledige dossier waarover uw telefoonmedewerkers blijken te beschikken;
- alle andere relevante en irrelevante gegevens en informatie m.b.t. mijn persoon;
- een inventaris van alle titels, stukken en gegevens.

Ik dank u kosteloos en dringend aan mijn bovenstaand verzoek te voldoen en minstens binnen de door de Wet gestelde redelijke termijn.
Omdat u, in overtreding van voornoemde Wet van 8 december 1992, Art. 9, eerste lid, op geen van uw stukken, inz. op uw facturen, opgave doet van de naam en het adres van de verantwoordelijke voor de verwerking, richt ik mijn verzoek tot uw hoofdzetel, alsmede tot het postbusadres dat u als “correspondentieadres” opgeeft, zoals ik dat met mijn vorige brieven eveneens steeds in tweevoud aangetekend gedaan heb. Opdat u niet zou kunnen betwisten dat mijn verzoek door mijzelf gedaan wordt, lever ik, overeenkomstig de Wet, bewijs van mijn identiteit middels een eensluidende kopie van onderhavig, dat ik onder gesloten omslag aan mijzelf aangetekend verzend.

Dit schrijven wordt u gericht met voorbehoud van alle rechten en zonder enige nadelige erkentenis. Opdat het u zeker zou bereiken, wordt het u aangetekend verzonden.
Gedaan te □□□□□□, 1 juni 2011,
Dr □□□□□□ □□□□□□

□□□□□□, 25 oktober 2011
Aan: Electrabel, Postbus 109, 2600 Berchem
CC: Electrabel Customer Solutions n.v., Regentlaan 8, 1000 Brussel
AANGETEKEND
Betreft: INGEBREKESTELLING / HERINNERING / FACTUURPROTEST
Uw ref.: Klantnummer: 2 200 674 626;
Uw annulatiefactuur 709 762 741 066 dd 5 maart 2011;
Uw factuur 708 722 638 761 dd 5 maart 2011;
Uw factuur 700 003 044 425 dd 9 maart 2011;
Uw factuur 700 003 064 080 dd 22 maart 2011;
Uw factuur 707 682 641 771 dd 18 april 2011;
Uw herinnering dd 2 mei 2011;
Uw herinnering dd 16 mei 2011;
Uw factuur 706 322 576 685 dd 18 mei 2011;
Uw “Ingebrekestelling” dd 22 mei 2011;
Uw bericht, zonder referte, dd 25 mei 2011;
Uw bericht, zonder referte, dd 25 mei 2011;
Uw annulatiefactuur 700 003 176 329 dd 25 mei 2011;
Uw annulatiefactuur 700 003 176 333 dd 25 mei 2011;
Uw factuur 700 003 176 347 dd 25 mei 2011;
Uw factuur 707 762 757 518 dd 18 juni 2011;
Uw herinnering dd 20 juni 2011;
Uw herinnering dd 14 juli 2011;
Uw factuur 707 602 792 560 dd 18 juli 2011;
Uw herinnering dd 12 augustus 2011;
Uw factuur 706 322 727 215 dd 18 augustus 2011;
Uw herinnering dd 13 september 2011;

Uw factuur 706 802 842 426 dd 19 september 2011;
Uw brief “stopzetting contract” elektriciteit dd 24 augustus 2011;
Uw brief “stopzetting contract” aardgas dd 24 augustus 2011;
Uw herinnering dd 13 september 2011;
Uw factuur 706 802 842 426 dd 19 september 2011;
Uw herinnering dd 13 oktober 2011;
Uw factuur 709 923 262 431 dd 18 oktober 2011
Geachte,
Verwijzend naar mijn aangetekende brieven dd 2011.03.15, 2011.03.29, 2011.05.06 en 2011.06.01, **op geen van dewelke ik tot op heden vanwege u enige reactie mocht ontvangen**, noch schriftelijk, noch telefonisch, noch op enig andere wijze, niettegenstaande het feit dat de**termijn waarbinnen u redelijkerwijs had moeten antwoorden inmiddels ruimschoots en herhaaldelijk werd overschreden.**
Ik ontving op 29 augustus ll schrijven vanwege de netwerkbeheerder Iverlek dd resp. 24 en 25 augustus 2011, waarin mij wordt medegedeeld dat u mij “onlangs […]schriftelijk verwittigd [zou hebben] dat [u] de levering van [resp.] aardgas [en] elektriciteit […] zal stopzetten” en waarin ik word opgeroepen met u “een regeling te treffen”. Deze bewering is foutief, minstens omdat ik vanwege u, als boven vermeld, geen enkel bericht ontving dat voorafgaat aan de mededeling van de netwerkbeheerder, laat staan een aankondiging dat u het leveringscontract eenzijdig zou verbreken. Pas ná het bericht van de netwerkbeheerder ontving ik uw brieven boven onder referte vermeld, beide ge(anti)dateerdop 24 augustus. Omdat u zegt de leveringen te zullen staken per 27 oktober, overschrijdt u daarmee wellicht de wettelijke minimum opzeggingstermijn van zestig dagen. Omdat u eventuele contractuele verbintenis bovendien eenzijdig opzegt, en **zonder gewettigde grond**, bent u tevens in overtreding van o.a. Art. 1134 B.W. en met uw eigen Voorwaarden, sub 7.6. De oproep vanwege de netwerkbeheerder dat ik initiatief zou moeten nemen om met u een regeling te treffen, samen met uw eigen bewering dat u daartoe “verschillende stappen” zou hebben gezet, is in het licht van mijn talrijke door u onbeantwoord gelaten aangetekende brieven, bijzonder cynisch. Ik meen meer dan voldoende initiatief te hebben genomen om met u tot een minnelijk vergelijk te komen, pogingen op dewelke u heeft verkozen niet te willen reageren.
U liet eveneens na te antwoorden op mijn tweede verzoek in mijn voormeld schrijven dd 1 juni 2011, waarin ik u sommeerde alle door u over mij bewaarde gegevens te bezorgen krachtens o.a. de Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke

levenssfeer, en dit binnen de door de Wet gestelde redelijke termijn van 45 dagen, termijn dewelke**inmiddels met liefst meer dan 100 dagen werd overschreden**.
Ik moet u dus, naast mijn eerdere ingebrekestelling dd 1 juni 2011, ook formeel in gebreke stellen, voor o.a.

- **overtreding van Art. 1134 B.W.**;
- **overtreding van de Wet van 8 december 1992**.

Hierdoor, en omdat u zelf te kennen geeft de leveringen eenzijdig te zullen staken, laat u mij geen andere keuze dan onderhavige correspondentieover te maken aan de Federale Ombudsdienst voor Energie en klacht neer te leggen m.b.t. uw handelswijze en vorderingen. Met het oog op een buitengerechtelijke geschillenbeslechting door de Ombudsdienst, en in afwachting daarvan, **protesteer ik dan ook voor het laatst al uw voormelde facturen** en ontsla mezelf van pleegvormen voor alle facturaties, herinneringen en aanmaningen die u nog zou zenden, dit zonder enige nadelige erkentenis en met behoud van alle recht.
Ik overweeg eveneens formeel klacht neer te leggen bij Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Ik neem akte van uw eenzijdige verbreking van eventuele contractuele en/of natuurlijke verbintenissen, en acht mezelf daardoor eveneens ontlast van enige verplichtingen in mijnen hoofde ten aanzien van u. Aangezien het maandelijkse bedrag dat u mij in het verleden factureerde, tot aan uw “annulatiefacturen” en herzieningen, dewelke ik geprotesteerd heb, 146 euro bedroeg; aangezien de facturen die u nadien liet volgen, boven vermeld, alle tijdig, formeel en voldoende gemotiveerd door mij werden geprotesteerd; aangezien u tot op heden heeft nagelaten op mijn factuurprotesten te antwoorden, waardoor ik sedert mijn eerste protest dd 15 maart 2011 in de onmogelijkheid ben in te gaan op uw onrechtmatige en geprotesteerde betaaluitnodigingen en aanmaningen en waardoor ik sedertdien geen betalingen meer heb uitgevoerd; aangezien de leveringen van aardgas en elektriciteit evenwel onverminderd zijn doorgegaan; aangezien u in gebreke blijft de werkelijke en verantwoorde tegenwaarde daarvoor in rekening te brengen, voor het gedeelte dat niet betwist wordt, waardoor ik thans alleen kan voortgaan op factuurbedragen van eerdere, niet betwiste facturen, zijnde de normale maandelijkse facturen voor aardgas en elektriciteit t.b.v. 146 euro per maand; aangezien onze twee laatste betalingen voor de maandelijkse levering van elektriciteit en aardgas dateren resp. van 19.02.2011, voor de periode januari, t.b.v. 146 euro, en van 23.03.2011 voor de periode februari, t.b.v. 69,90

euro; aangezien er sedertdien, tot aan de datum van uw eenzijdige opzegging, m.n. van maart t.e.m. augustus, zeven maanden verliepen; aangezien op 9 september opname werd gedaan van de meterstanden door een medewerker van de netwerkbeheerder, naar zijn zeggen op uw verzoek, waardoor ik ervan uitga dat het verbruik dat nadien, tot op heden, plaatsneemt, in rekening zal worden gebracht door een andere leverancier; bereken ik het niet betwiste gedeelte van uw facturaties als volgt: 7 maanden × 146 euro/maand = 1.022 euro. Deze som werd inmiddels voldaan per bankoverschrijving op uw rekeningnummer 000-3254483-36, waardoor ik mijn rekening ten aanzien van u als vereffend beschouw.
Dit schrijven wordt u gericht met voorbehoud van alle rechten en zonder enige nadelige erkentenis. Opdat het u zeker zou bereiken, wordt het u andermaal aangetekend verzonden.
Dr □□□□□□ □□□□□□

□□□□□□ vs Electrabel
Buitensporige aardgasfactuur

Klacht Federale Ombudsdienst Energie

versie 1.1, dinsdag 25 oktober 2011
Klacht betreffende handelswijze, gebrek aan informatieverstrekking, wederrechtelijke ingebrekestelling en leveringsbeëindiging, n.a.v. formeel geprotesteerde facturaties, ingediend bij de Federale Ombudsdienst voor Energie, Koningsstraat 47, Brussel, met verzoek tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting,
vanwege
Dr □□□□□□ □□□□□□, met domicilie te □□□□□□, □□□□□□□□□□□□□□□□ □□□;
tegen
Electrabel Consumer Solutions NV, met zetel te Brussel, Regentlaan 8.

00. BIJLAGEN

Bijlage 1 – Facturen en herinneringen Electrabel

1. factuur 708 800 777 702 dd 21 april 2008

2. factuur 707 201 360 243 dd 18 april 2009
3. factuur 707 041 979 519 dd 19 april 2010
4. annulatiefactuur 709 762 741 066 dd 5 maart 2011
5. factuur 708 722 638 761 dd 5 maart 2011
6. factuur 700 003 044 425 dd 9 maart 2011
7. factuur 700 003 064 080 dd 22 maart 2011
8. factuur 707 682 641 771 dd 18 april 2011
9. herinnering dd 2 mei 2011
10. herinnering dd 16 mei 2011
11. factuur 706 322 576 685 dd 18 mei 2011
12. ingebrekestelling dd 22 mei 2011
13. bericht, zonder referte, dd 25 mei 2011
14. bericht, zonder referte, dd 25 mei 2011
15. annulatiefactuur 700 003 176 329 dd 25 mei 2011
16. annulatiefactuur 700 003 176 333 dd 25 mei 2011
17. factuur 700 003 176 347 dd 25 mei 2011
18. factuur 707 762 757 518 dd 18 juni 2011
19. herinnering dd 20 juni 2011
20. herinnering dd 14 juli 2011
21. factuur 707 602 792 560 dd 18 juli 2011
22. herinnering dd 12 augustus 2011
23. factuur 706 322 727 215 dd 18 augustus 2011
24. herinnering dd 13 september 2011
25. factuur 706 802 842 426 dd 19 september 2011
26. herinnering dd 13 oktober 2011
27. factuur 709 923 262 431 dd 18 oktober 2011

Bijlage 2 – Brieven met factuurprotest □□□□□□

1. □□□□□□ factuurprotest dd 15 maart 2011
2. □□□□□□ factuurprotest dd 29 maart 2011
3. □□□□□□ factuurprotest dd 6 mei 2011
4. □□□□□□ factuurprotest dd 1 juni 2011
5. □□□□□□ ingebrekestelling dd 25 oktober 2011

Bijlage 3 – Beëindiging der leveringen

1. Iverlek brief beëindiging levering aardgas dd 24 augustus 2011
2. Iverlek brief beëindiging levering elektriciteit dd 25 augustus 2011
3. Electrabel brief “stopzetting contract” elektriciteit dd 24 augustus 2011
4. Electrabel brief “stopzetting contract” aardgas dd 24 augustus 2011

Bijlage 4 – Statistische gegevens VREG dd 2011.04.12
Bijlage 5 – Dichtheidsproef Eandis dd 2011.04.06
Bijlage 6 – Overzicht meterstanden Eandis dd 2011.04.06
Bijlage 7 – Poging tot aangifte meterstanden Eandis dd 2009.03.29
Bijlage 8 – Betalingsbewijs dd 2011.10.16

01. SAMENVATTING

§1. Op 28/2/2011 werden door netwerkbeheerder Eandis **meterstanden**van gas en elektriciteit opgenomen, blijkbaar voor het eerst in lange tijd. Ruim een week later volgden afrekeningen vanwege energieleverancier Electrabel met revisie n.a.v. nieuwe meterstanden, die dus pas na ca vier jaar (?) effectief werden opgenomen, in totaal t.b.v. **13.921,12 euro**, onmiddellijk te betalen. Dusver betaalden we een maandelijks forfait van ca 150 euro (elektriciteit en gas). Dadelijk protest van de facturen vanwege onwaarschijnlijk en vermeend **buitensporig hoog verbruik**, vooral van**aardgas**. Nazicht van het metertoestel op 6/4/2011 door Eandis, zonder uitsluitsel; wel uitsluiting van lek. Nazicht van installatie van CV en warm water op 11/4/2011 door erkend installateur stookketel met mededeling dat het buitensporig grootverbruik mogelijk te wijten is aan onrendabele en/of foutieve plaatsing in 2007 van sanitaire installatie voor warm water. Ik stel de installateur aansprakelijk en begin een procedure bij de rechtbank van eerste aanleg, technisch onderzoek nog lopende. De oorzaak van de beweerdelijke buitensporige toename in het energieverbruik blijft tot op heden evenwel onverklaard. Inmiddels worden we door Electrabel bestookt met facturen, herinneringen en wederrechterlijke “ingebrekestellingen”. We repliceren steeds per aangetekend schrijven waarin we onze protestgronden herhalen en Electrabel verzoeken om een precieze eenduidige verklaring van de door haar opgegeven bedragen, gewezen op de objectieve fouten in de facturaties. **Electrabel weigert echter antwoord op onze brieven.** Electrabel overtreedt herhaaldelijk de wetgeving. Op 29/8/2011 ontvangen we

vanwege de netwerkbeheerder Iverlek/Eandis bericht dd 24/8/2011 en 25/8/2011 resp. waarin gemeld wordt dat, op verzoek van leverancier Electrabel, **de leveringen van elektriciteit en aardgas zullen gestaakt worden per 27 oktober.**Pas enkele dagen later ontvangen we ook vanwege Electrabel dergelijke melding middels twee afzonderlijke brieven, beide ge(anti)dateerd op zelfde dag als het bericht van Eandis. Vreemd genoeg blijft Electrabel, ondanks haar eigen, eenzijdige en wederrechtelijke opzegging van de leveringen, ook nadien nog facturen opsturen.

02. CHRONOLOGIE VAN DE CORRESPONDENTIE

2011.02.28	Opname meterstanden van gas en elektriciteit door netwerkbeheerder Eandis
2011.03.05	Electrabel “annulatiefactuur periode 18-04-2009 tot 17-04-2010” t.b.v. 122,88 euro
2011.03.05	Electrabel “afrekening periode 18-04-2009 tot 17-04-2010” t.b.v. 41,17 euro
2011.03.09	Electrabel “afrekening periode 18-04-2009 tot 17-04-2010” t.b.v. 5.158,83 euro
2011.03.15	**eerste, aangetekend factuurprotest**
2011.04.06	nazicht metertoestel met dichtheidsproef, uitgevoerd door Eandis, op mijn initiatief
2011.03.22	Electrabel “afrekening periode 18-04-2010 tot 17-03-2011” t.b.v. 8.721,12 euro
2011.03.29	**tweede, aangetekend factuurprotest**
2011.04.11	nazicht installatie CV en sanitair warm water door erkend installateur
2011.04.18	Electrabel “tussentijdse factuur periode april 2011” t.b.v 876,98 euro
2011.05.02	Electrabel “herinnering” met onrechtmatig aangerekende kostt.b.v. 5,31 euro
2011.05.06	**derde, aangetekend factuurprotest**
2011.05.16	Electrabel “herinnering” met onrechtmatig aangerekende kostt.b.v. 5,31 euro
2011.05.18	Electrabel “tussentijdse factuur periode mei 2011” t.b.v. 887,60 euro
2011.05.22	Electrabel “Ingebrekestelling” met onrechtmatig aangerekende kost t.b.v. 13,25 euro
2011.05.25	Electrabel brief, zonder referte
2011.05.25	Electrabel brief, zonder referte
2011.05.25	Electrabel “annulatiefactuur periode april 2011” t.b.v. 876,98 euro
2011.05.25	Electrabel “annulatiefactuur periode mei 2011” t.b.v. 887,60 euro
2011.05.25	Electrabel “tussentijdse factuur periode mei 2011” t.b.v 423,87 euro

2011.06.01	**vierde, aangetekend factuurprotest met laatste verzoek om antwoord**
2011.06.18	Electrabel “tussentijdse factuur periode juni 2011” t.b.v 205,31 euro
2011.06.20	Electrabel “herinnering” met onrechtmatig aangerekende kostt.b.v. 5,31 euro
2011.07.14	Electrabel “herinnering” met onrechtmatig aangerekende kostt.b.v. 5,31 euro
2011.07.18	Electrabel “tussentijdse factuur periode juli 2011” t.b.v 205,31 euro
2011.08.12	Electrabel “herinnering” met onrechtmatig aangerekende kostt.b.v. 5,31 euro
2011.08.18	Electrabel “tussentijdse factuur periode juli 2011” t.b.v 205,31 euro
2011.08.24	Iverlek stopzetting levering aardgas
2011.08.25	Iverlek stopzetting levering elektriciteit
2011.08.24	Electrabel “stopzetting van uw contract” [elektriciteit]
2011.08.24	Electrabel “stopzetting van uw contract” [aardgas]
2011.09.06	plaatselijke opname meterstanden door Eandis op verzoek van de leverancier (?)
2011.09.13	Electrabel “herinnering” met onrechtmatig aangerekende kostt.b.v. 5,31 euro
2011.09.19	Electrabel “tussentijdse factuur periode september 2011” t.b.v. 205,31 euro
2011.10.13	Electrabel “herinnering” met onrechtmatig aangerekende kostt.b.v. 5,31 euro
2011.10.16	**Ik maak de som over t.b.v. 1.022,00 euro per bankoverschrijving op rekeningnummer 000-3254483-36 van Electrabel C.S. N.V.**, met motivering van het bedrag in mijn aangetekend schrijven dd 25.10.2011. (**Bijlagen 2 en 8**)
2011.10.18	Electrabel “tussentijdse factuur periode oktober 2011” t.b.v 205,31 euro
2011.10.25	**vijfde en laatste, aangetekend schrijven aan Electrabel**
2011.10.26	**neerlegging klacht bij de Federale Ombudsdienst voor Energie**

03. FEITENRELAAS

§2. Voorgeschiedenis

In 2006 kocht ik een pand te □□□□□□, mijn enige woning en verblijfplaats. Bij de overdracht op 14/6/2006 werden de meterstanden opgenomen en doorgegeven aan de netwerkbeheerder, toen Iverlek. De leveringen van elektriciteit en aardgas gingen voort. Ik kreeg eerst op 29/6/2007 een betalingsuitnodiging vanwege energieleverancier Electrabel, samen met verzoek tot overname van het energiecontract voor levering van aardgas en elektriciteit. Ik herinner me niet of er een contract werd afgesloten en vind in mijn papieren daarvan in elk geval geen afschrift terug. In mijn aangetekend schrijven aan Electrabel dd 1/6/2011 verzocht ik daarom uitdrukkelijk, helaas zonder gevolg. De leveringen van aardgas

en elektriciteit zijn hoe dan ook tot op heden blijven doorgaan, tegen mij onbekende voorwaarden, behalve de maandelijkse forfaitaire facturen en jaarlijkse afrekeningen, die ik steeds ter goeder trouw betaald heb. Omdat de woning bij de aankoop nauwelijks bewoonbaar was en er o.a. geen voorzieningen waren voor sanitair warm water, had ik op 26/9/2006 aannemers geëngageerd voor noodzakelijke en dringende verbeteringswerken. De aannemers bleven in gebreke van uitvoering der werken, waarop ze werden gedagvaard. De zaak kwam voor de rechtbank van eerste aanleg in kortgeding. Er werd een deskundige aangesteld die plaatsbezoek uitvoerde en de werf vrijgaf. Het verslag is tot op heden nog steeds niet ter griffie neergelegd en de zaak blijft dus zonder vervolg. Na vrijgave van de werf stelde ik in uitvoering van het vonnis een plaatselijk loodgieter aan voor de dringende installatie van sanitaire voorziening en verbetering van de centrale verwarming. De werken werden uitgevoerd tussen maart en september 2007.

§3. Meteropname

Op 28/2/2011 werden meterstanden van gas en elektriciteit ter plekke opgenomen door een medewerker van Eandis, die ons meteen alarmeerde over het grote verschil met de laatst genoteerde standen, vooral voor wat het aardgasverbruik betrof, en de hoge factuur die we daardoor mochten verwachten, ingeschat op “zo’n 16.000 euro”. Hierdoor verontrust namen we onmiddellijk telefonisch contact met de netwerkbeheerder Eandis, om de identiteit van de meteropnemer te verifiëren en om een verklaring te bekomen. Voor zover Eandis ons heeft willen melden, dateert de laatst geregistreerde meteropname uit 2007 (datum onbekend). Men achtte het daarom “normaal” dat een rechtzetting zou resulteren in een bijkomende betaling. Het eigenlijke verbruik zou in de verstreken periode immers zijn toegenomen en zou in werkelijkheid vele malen hoger hebben gelegen, terwijl de maandelijkse tussentijdse afrekeningen nog te laag ingeschat waren op het lagere verbruik van de voorgaande periode. Deze verklaring scheen aannemelijk, ware het niet dat de bijkomende betaling veel hoger bleek te zullen zijn dan wat voor een billijke toename van een normaal verbruik mag verwacht worden, zelfs over een periode van ruim drie jaar.Eandis verwees ons door naar de energieleverancier Electrabel.

§4. Facturatie

Na voorafgaande telefonische verwittiging, waarbij we onze bezorgdheid ander-maal

uitdrukten, werden op resp. 5, 9 en 22/3/2011 door Electrabel een annulatie-factuur bezorgd en drie afrekeningen, voor een totaalbedrag van 13.921,12 euro (41,17 + 5.158,83 + 8.721,12) (**Bijlage 1**). Omdat we de oorzaak van het vermeende, buitensporige verbruik niet konden verklaren, enerzijds, en anderzijds omdat het aangerekende beweerdelijke verbruik abnormaal groot was en haast fysiek onmogelijk, gelet op onze verbruiksomstandigheden, hebben wij deze facturen dadelijk geprotesteerd: mijn aangetekende brieven dd 15/3/2011 en dd 29/3/2011 (**Bijlage 2**). Mijn schrijven blijft tot op heden onbeantwoord. Uit telefonisch onderhoud met de klantendienst van Electrabel bleek dat Electrabel zich onbevoegd wilde verklaren en ons op zijn beurtdoorverwees naar netwerkbeheerder Eandis, niettegenstaande dat ik alleen met Electrabel rechtsband heb. Electrabel weigert op mijn factuurprotesten te antwoorden en blijft vervolgens onverminderd facturen en herinneringen opsturen. Telkenmale protesteer ik ze per aangetekende brief.

§5. Buitensporig verbruik

Behoudens de ingebruikname van vier elektrische huishoudtoestellen sedert april 2009, kon het elektriciteitsverbruik onmogelijk drastisch zijn toegenomen, gelet op het feit dat onze aansluiting slechts een maximaal vermogen toelaat van 15A (ca 3000W). Ook het aardgasverbruik kon niet exponentieel toegenomen zijn, aangezien sedert de aankoop van de woning de bestaande installatie niet was gewijzigd, behoudens de plaatsing in april 2007 van een warmwaterboiler op de ketel van de centrale verwarming en een aansluiting voor een kookplaat in augustus 2008, wat volgens statistieken van de Vlaamse regulator VREG beide slechts geringe verbruiksfactoren zijn. Het hoge factuurbedrag voor de elektriciteit zou nog verklaard kunnen worden door een boekhoudkundige revisie tot de laatst geregistreerde meterstand. Het vermeende buitensporige aardgasverbruik kon daarentegen niet alleen daardoor worden verklaard (?) en het was immers met name het aardgasverbruik dat exponentieel scheen toegenomen, waardoor we een defect aan het metertoestel vermoedden. We noteerden daarom zelf tussentijdse meterstanden en volgden de gasmeterteller telkens over een periode van een etmaal. Daaruit scheen een verbruik van ca 1 m^3/h, wat op jaarbasis zou neerkomen op 9.075,36 m^3 of 89.827,9 kWh (volgens omrekenfactor Electrabel 9,898 kWh/m^3). Uit een vergelijking met statistische gegevens van de VREG bleek dit een veelvoud van het normale huishoudelijke verbruik, waar immers 23.260 kWh wordt opgegeven voor een “doorsnee gezin” en 34.890 kWh voor een “grote verbruiker” (**Bijlage 4**). Energietarief-vergelijkende diensten meldden zelfs dat ons

aardgasverbruik “de toegestane maximumlimieten voor toepassing van standaard tariefkaarten” overschreed en dat we een “gepersonaliseerde offerte” moesten aanvragen.

§6. Nazicht metertoestel

Vervolgens verzochten we, noodgedwongen op eerder aanbevelen van Electrabel, de netwerkbeheerder Eandis om een nazicht van de aansluiting en het metertoestel. Op 6/4/2011 werd een dichtheidsproef uitgevoerd, die negatief bleek: er kon geen lek worden vastgesteld (**Bijlage 5**). De medewerker van Eandis vertelde opnieuw dat er voor de betreffende periode door Eandis een onaannemelijk laag verbruik was geregistreerd (i.e. “geschat”) en aan Electrabel was gemeld, waardoor de maandelijkse forfaits en jaarafrekeningen te laag waren gefactureerd, want niet in overeenstemming met het werkelijke verbruik, waardoor het verschil thans moest worden opgelegd, nu de effectieve meterstand wel gekend was. We zouden m.a.w. “jarenlang te weinig hebben betaald en dus was het normaal dat we nu moesten bijbetalen.” De medewerker toonde een overzicht van de bij Eandis genoteerde meterstanden sedert 6/2/2002 (**Bijlage 6**). Dit overzicht is ons verder onbekend en de waarden voor 2008, 2009 en 2010 zijn o.i. gesimuleerde en/of geantidateerde meterstanden. We kunnen niet nagaan wat de effectief ter plekke opgenomen meterstanden zijn met de respectieve data, behoudens eenmislukte poging door ons op 29/3/2009 om de meterstanden per internet door te geven (**Bijlage 7**).
Gewezen op het feit dat de stijging in het beweerdelijke verbruik dermate hoog was dat een dergelijke revisie het buitensporig hoge bedrag niet alleen kon verantwoorden, kon de Eandis-medewerker evenwel geen verklaring bieden. Het bleek immers dat sedert de meteropname van 28/2/2011 een verbruik geregistreerd was van 746 m³, wat, geëxtrapoleerd, scheen te wijzen een jaarverbruik van ca 8.952 m³. Uit navraag bij Eandis door de medewerker bleek dit ook nu een veelvoud van wat volgens hun eigen statistieken normaal is voor onze situatie, zelfs pessimistisch ingeschat (gemiddeld normaalverbruik t.b.v. ca 3000 m³ voor een grote alleenstaande woning, niet optimaal geïsoleerd, twee bewoners). De medewerker van Eandis raadde ons daarom aan een ijking van het metertoestel aan te vragen (andermaal bij Eandis zelf en mits nadrukkelijke schriftelijke aanvraag). Mocht het metertoestel defect zijn, zouden de meterstand en corresponderende facturen gereviseerd worden en komen de kosten voor de ijking en vervanging van het toestel voor rekening van Eandis. Indien er echter geen defect zou worden vastgesteld aan het metertoestel zou de opgenomen meterstand gehandhaafd worden, de factuurbedragen opnieuw gevorderd

worden en zouden bovendien ookde kosten voor het nazicht aan het metertoestel op ons verhaald worden, geraamd op “enkele honderden euro’s”. Een hachelijk dilemma, bovendien gelet op het feit dat de netwerkbeheerder in dezen rechter en partij is.

§7. Technisch nazicht installatie CV en warm water

Het vermoeden rees daarbuiten dat, indien de beweerdelijke buitensporige toename in het aardgasverbruik niet kan worden verklaard

- hetzij door een rekenfout in de facturatie door de energieleverancier Electrabel;
- hetzij door verkeerd en/of onzorgvuldig geregistreerde meterstanden door de netwerkbeheerder Iverlek/Eandis;
- hetzij door andere administratieve vergissingen en/of nalatigheid;
- hetzij door een defect aan het metertoestel;
- hetzij door een combinatie van dergelijke factoren;

de oorzaak toch (ook) kon gezocht worden bij de in 2007 geplaatste boiler voor sanitair warm water. Die mogelijkheid indachtig, contacteerden we enkele onpartijdige loodgieters voor een derde opinie.
Op 11/4/2011 werd de installatie nagekeken door een onpartijdig en erkend loodgieter-installateur. Uit een proef van het vermogen van de Buderus-stookketel voor centrale verwarming, bleek dat er mogelijk geen defect zou zijn aan het gasmetertoestel, waardoor het niet langer raadzaam is een ijking van het toestel bij de netwerkbeheerder Eandis aan te vragen, gelet op de kosten die daarvoor beweerdelijk ten mijnen laste zouden vallen. Het leek volgens de installateur daarentegen wel waarschijnlijk dat een foutieve plaatsing van de installatie voor sanitair warm water (deels) verantwoordelijk kon zijn voor een meer dan normale toename in het aardgasverbruik.
De verklaringen van de installateur leken aannemelijk. Dit was voor ons een pijnlijke vaststelling, aangezien dit zou betekenen dat de door Electrabel in rekening gebrachte bedragen dan daadwerkelijk zouden zijn verbruikt en dat wij voor dit ongewild buitensporig hoge verbruik aansprakelijk gesteld zouden worden, niettegenstaande wij in goed vertrouwen een vakman hadden belast met het plaatsen van een normale technische installatie, die, buiten onze wil, verantwoordelijk kon blijken te zijn voor een abnormaal hoog verbruik.
Eveneens ter goeder trouw gingen we er bovendien van uit dat de energieleverancier en

netwerkbeheerder op hun woord mochten geloofd worden dat zij, naar eigen zeggen, geen fouten maken en hun gegevensverwerking onfeilbaar is. In dat geval zouden wij dus aansprakelijk gesteld worden voor het verbruik, en zouden we vervolgens op onze beurt moeten trachten het ongewild buitenmatige aardgasverbruik te verhalen op de loodgieter die de verdachte installatie voor sanitair warm water in 2007 had geplaatst. Ik stelde deze daarom aansprakelijk en begon een procedure voor de rechtbank.
Er volgde een gerechtelijke expertise, waaruit echter tot op heden nog niet is kunnen blijken dat het buitensporig verbruik inderdaad zou te wijten zijn aan de installatie. Verschillende technische adviseurs sprekenintegendeel wel opnieuw van “rekenfouten” in de facturatie vanwege Electrabel en/of vermoeden foutief opgenomen meterstanden. Waar we aanvankelijk, na een eerste schouwing van onze installatie door voornoemd erkend installateur, vreesden ervan te moeten uitgaan dat de door energieleverancier Electrabel en netwerkbeheerder Eandis opgegeven bedragen wel correct konden zijn, lijkt dit thans minder aannemelijk. Verschillende experten wijzen op vermoedelijke fouten bij Electrabel en/of Eandis en het aandeel van onze installatie voor cv en sanitair warm water in het buitensporige aardgasverbruik wordt minstens gerelativeerd. Inmiddels is bovendien gebleken dat de facturatie vanwege Electrabel inderdaad gebrekkig is en dat de door Eandis geregistreerde meterstanden foutief zijn.
De gerechtelijke procedure tegen de loodgieter die onze installatie plaatste is nog hangende en het technisch onderzoek loopt nog steeds. Inmiddels lopen mijn procedurekosten hoog op. Ik voel me ongewild in penibele en slopende situatie gebracht, rechtstreeks ten gevolge van de handelswijze van Electrabel, door haar gebrek aan medewerking, de ongenaakbaarheid van haar beweringen en door het totale gebrek aan inlichtingen, zowel vanwege netwerkbeheerder en energieleverancier. Ten einde de oorzaak voor de onwaarschijnlijke vorderingen vanwege Electrabel dan maar zelf trachten te verklaren, heb ik mij, door het totale gebrek aan inlichtingen en medewerking vanwege Electrabel, immers gedwongen gezien stappen te zetten die bijzonder kostelijk zijn gebleken, een zware belasting op ons levenscomfort en psychisch welzijn hebben gelegd, en inmiddels blijken misschien zelfs geheel nodeloos te zijn geweest, nu de fouten mogelijk wél geheel of gedeeltelijk bij Electrabel en/of Eandis blijken te liggen. Mocht Electrabel antwoord hebben verschaft op de vragen in mijn aangetekende brieven, had één en ander beslist kunnen worden vermeden.

§8. Tot op heden geen uitsluitsel over de oorzaken

Tot op heden blijft de beweerdelijke buitensporige toename in ons aardgasverbruik onverklaard. Verschillende partijen hebben op verschillende mogelijke oorzaken gewezen, dewelke elkaar niet noodzakelijk uitsluiten en een ongelukkige samenloop van omstandigheden zouden kunnen vormen. Ik heb meer dan voldoende pogingen ondernomen, zowel bij de energieleverancier Electrabel als bij de netwerkbeheerder Eandis, om uitsluitsel te verkrijgen over de beweerdelijke verbruiktoename, de precieze oorzaak ervan, hetzij het gedeelte daarvan te wijten aan administratieve fouten in hoofde van Electrabel, of in hoofde van Iverlek/Eandis, hetzij het gedeelte te wijten aan de materiële installatie, en/of mij de nodige inlichtingen te verschaffen om dit zelf te onderzoeken. Helaas zonder noemenswaardige medewerking, en in het geval van Electrabel zelfs zonder enig antwoord op mijn talrijke brieven. Uit de telefonische replieken vanwege Electrabel en Eandis, begrijp ik inmiddels dat zij de door hen genoteerde meterstanden buiten elke betwisting plaatsen, ongeacht of het om reële dan wel geschatte waarden gaat, en niettegenstaande dat deze waarden niet tegenstelbaar zijn, dat men de correcte werking van het metertoestel niet wil of kan garanderen, noch dat daarvoor een onafhankelijke partij kan worden aangeduid.

§9. Telefonisch onderhoud

Op 25 mei ll, voorafgaandelijk aan de ontvangst van haar ingebrekestelling, die echter reeds op 22 mei werd gedagtekend, en waar Electrabel dus kennis van had, heeft een medewerker van Electrabel mij opgebeld om mij aan te manen tot onmiddellijke betaling, zonder evenwel melding te maken van enig ingebrekestellend schrijven, maar die mij daarentegen onder druk heeft willen zetten tot onmiddellijk betaling van de door Electrabel gevorderde sommen en die getracht heeft nalatige erkentenissen te ontlokken onder voorwendsel van rechtzetting van het reeds door mij geprotesteerde maandelijkse bedrag. Dit, samen met het feit dat Electrabel mij bedreigt met de staking van de levering indien ik niet overga tot eenzijdige inwilliging van haar eisen, en overwegende haar weigering formeel te reageren op mijn factuurprotesten, is een handelswijze die mijn rechten schendt doordat Electrabel, onder dwang en bedreiging, door een betaling schulderkentenis tracht te bekomen.
Op 31 mei werd ik opgebeld door een andere medewerker van Electrabel. Ook deze dwong mij tot onmiddellijke betaling van het beweerdelijk openstaand saldo. Ik herhaalde mijn

bezwaren tegen de opgemaakte facturen, houdende dat de bedragen en opgave van beweerdelijk verbruik onwaarschijnlijk hoog was. De medewerker stelde vervolgens een afbetalingsplan voor, t.b.v. 350 euro, maandelijks af te betalen over een beloop van 36 maanden, en dit bovenop de maandelijkse tussentijdse facturaties voor het nieuwe verbruik t.b.v. 200 euro, wellicht verhoogbaar. Ik stelde dat ook deze bedragen hallucinant hoog zijn en dat ze niet werden verantwoord op basis van een reëel gekend verbruik, dat ik voor een eenzijdige keuze werd gesteld en aldus andermaal gedwongen werd tot een betaling die ik reeds betwist had, en herhaalde nogmaals mijn bezwaren. De medewerker gaf pas dan, en op mijn aandringen, te kennen dat de bedragen wél overeenkomstig een reëel verbruik zouden zijn, daar ik “jarenlang te weinig had betaald”, dat de tussentijdse facturaties “veel te laag waren ingeschat” omdat de maandelijkse bedragen “nog niet voor een appartementje goed zijn”, en dat ik “nu niet moest verschieten“ dat ik moest bijbetalen.
Ik antwoordde dat de inschatting eenzijdig door hen was gebeurd, dat ik daar geen schuld aan heb, maar integendeel alle facturaties had voldaan, ter goeder trouw en mij van geen kwaad bewust, en dat ik thans geconfronteerd werd met buitensporige “rechtzettingen”, die bovendien, nog steeds meer dan onwaarschijnlijk hoog verbruik hielden. Ik haalde dan ook het beweerdelijk verbruik aan van ca 14.000 m³ aardgas op een periode van een jaar en nog eens ca 11.000 m³ voor het andere jaar. Hierop antwoordde de medewerker dat dit niet waar was, omdat het opgegeven verbruik niet over twee keer 365 dagen moest worden gezien, maar over een periode van drie jaar. Ik vroeg om verduidelijking, aangezien de facturaties wel degelijk een periode van telkens een jaar opgaven. De medewerker antwoordde dat dat fout was omdat er eerder afrekening waren gemaakt die te laag waren omdat de reële meterstand niet was doorgegeven door Eandis. Ik zei dat dat het eerste was wat ik daarover van Electrabel vernam en dat deze nieuwe informatie enigszins ander licht op de zaak wierp. De medewerker zei dat het “spijtig” was dat er in het verleden te lage afrekeningen waren gemaakt, waarmee ik alleen maar kon instemmen, maar daaraan geen schuld had en wel integendeel thans het slachtoffer van werd, bovendien gelet op het feit dat men nu te kennen gaf dat de maandelijks aangerekende bedragen ruim te laag zouden zijn geweest en waarvan men dus op de hoogte was, doch over lange jaren had nagelaten bij te stellen. Daarop herhaalde de medewerker zijn voorstel voor een afbetalingsplan. Ik zei dat ik met deze nieuwe informatie, en gezien het feit dat de bedragen nog steeds hallucinant waren, daarop niet kon ingaan, daar ik niet over de nodige gegevens beschikte om dit te controleren. De medewerker zei dan me later te zullen terugbellen en het gesprek werd beëindigd.

04. AANSPRAKELIJKHEID

§10. Indien zou blijken dat het beweerdelijke buitensporige energieverbruik daadwerkelijk is en in overeenstemming met de werkelijkheid, wat echter tot op heden en ondanks mijn eigen talrijke pogingen om daar zelf duidelijkheid over te verkrijgen, en ondanks het gebrek aan medewerking daaraan vanwege de energieleverancier, noch vanwege de netwerkbeheerder, niet kon worden aangetoond, dan nog moet de vraag gesteld worden naar de aansprakelijkheid van de energieleverancier en/of de netwerkbeheerder, die beide door hunzorgplicht gehouden zijn te waken over het reële verbruik van hun klanten, ten einde hen tijdig en voldoende frequent in te lichten zodat zij dit kunnen bijsturen, beslist wanneer het verbruik excessief zou blijken. Dit niet alleen om te vermijden dat de eindverbruiker onwetend een schuld zou opbouwen die hem kan ruïneren door ongewild torenhoge energiefacturen, maar tevens gewezen op de zorgplicht die energieleverancier en netwerkbeheerder hebben ten aanzien van de gemeenschap en het vermijden van nodeloze energieverspilling en milieuschade.
§11. Indien een foutieve en/of gebrekkige plaatsing van de installatie voor sanitair warm water als oorzaak zou aangewezen worden van het buitensporig energieverbruik, en indien de vorderingen vanwege energieleverancier daardoor (al dan niet gedeeltelijk) gegrond zouden blijken, zal men mij, als eigenaar van de installatie en derhalve als verbruiker, aansprakelijk willen stellen. Aangezien dergelijke buitensporige toename dan echter buiten mijn weten en tegen mijn wilplaatsvond, ben ik gedwongen op mijn beurt de installateur aansprakelijk te stellen. Deze verweert zich echter door — terecht — de vraag te stellen waarom het beweerdelijke gebrek aan zijn installatie en derhalve het buitensporige verbruik dan over zo’n lange periode onopgemerkt is kunnen blijven. Hij stelt dat enige schade inz. het ongewilde meerverbruik, niet geheel te zijnen laste kan worden gelegd, aangezien deze minstens gedeeltelijk, zo al niet grotendeels, had kunnen en moeten worden vermeden indien een foutieve en onoordeelkundige plaatsing van de installatie sneller mocht zijn vastgesteld.
§12. Vraag is dan of het tijdig opsporen van een ongewild buitensporig verbruik de volledige en exclusieve verantwoordelijkheid is van de energieconsument en of deze de verplichting heeft zijn verbruik te kennen en te waken over een regelmatige, periodieke en voldoende frequente opname en aangifte, controle en verwerking van de verbruiksgegevens, en met name de mate waarin hij daarvoor ook aansprakelijk kan worden gesteld, nog ongeacht het feit of hij vermogend is aan dergelijke verplichting te voldoen. Het is bovendien allerminst

duidelijk wat “tijdig” dan betekent.
§13. Ik heb steeds naar best vermogen en ter goeder trouw voldaan aan elk mij bekend verzoek vanwege de netwerkbeheerder om de meterstanden te laten opnemen of zelf aan te geven. Voor zover ik kan terugvinden, heb ik geen weet van aanmeldingen van Iverlek/Eandis voor opname van de meterstanden, behalve dd 20/2/2009, die door onze afwezigheid niet kon plaatsvinden. We hebben nadien zelf de meterstand trachten door te geven via de website van Eandis, helaas zonder succes. Wij werden daarentegen misleid door de mededeling vanwege Eandis bij gelegenheid van die mislukte poging dat wij **“verder niets hoefden te ondernemen”**(**Bijlage 7**). Nu zou blijken dat Eandis als gevolg van het falen van haar registratiesysteem gevaarlijke schattingen van het verbruik heeft gemaakt, die thans immers niet met het werkelijke verbruik zouden blijken te stroken en bovendien ruimschoots onder het normale gemiddelde huishoudelijke verbruik zouden hebben gelegen, en dit vele keren op rij, gedurende een periode van minstens drie tot vier jaar, moet toch de netwerkbeheerder Eandis aansprakelijk worden gehouden voor de gevolgen van die schattingen en hun verwerking, inz. de mislopen opportuniteiten om defecten en/of ongewild meerverbruik tijdig vast te stellen.
§14. De netwerkbeheerder heeft dus onvoldoende stappen genomen om de reële meterstanden te kennen, waartoe hij nochtans krachtens de hem bij Wet opgedragen verantwoordelijkheden gehouden is. Hij heeft immers, voor zover ik kan nagaan, voor een periode van minstens drie jaar het verbruik geschat, ondanks het feit dat de inschatting ruim beneden de gemiddelde waarden lag. Bovendien heeft hij, blijkens de opgave in de facturen vanwege Electrabel, deze vermeende “jaarlijkse” schattingen gesimuleerd en gespreid en eerst nu doorgegeven aan de energieleverancier en heeft deze dus geantidateerde meterstandenbezorgd.
§15. In hoofde van de netwerkbeheerder moet dus worden vastgesteld dat de beweerdelijke omvang en toename van het verbruik van dien aard is, dat zij de normale verwachtingen ruim overschrijden en dat de netwerkbeheerder deze had kunnen en moeten vaststellen, die immers over meer en meer toereikenende middelen beschikt om te waken over alarmerende stijgingen van het verbruik, die daartoe bovendien ook dewettelijke zorgplicht heeft en aansprakelijk moet worden gesteld voor alle noodzakelijke en andere bijkomende maatregelen dewelke hij dient te nemen om overmatig verbruik tijdig vast te stellen en die de plicht heeft zijn infrastructuur zodanig te beheren en te onderhouden zodat overmatig verbruik tijdig kan worden gestaakt, de milieuschade kan worden beperkt en de hem toevertrouwde schaarse energiemiddelen zuinig worden beheerd.

Gewezen zij ook op het feit dat de Nederlandse rechtspraak hierover ondubbelzinnig is: aldaar moeten de meterstanden tenminste iedere drie jaar worden opgenomen en mag het energiebedrijf gedurende maximaal twee jaar schattingen maken van het energieverbruik. Meerdere uitspraken van de Nederlandse Geschillencommissie hebben de netwerkbeheerder in gelijkaardige gevallen bovendien in het ongelijk gesteld en hebben gewezen op de zorgplicht van het energiebedrijf en de netwerkbeheerder. (∗) Zo oordeelt de Geschillencommissie Energie en Water dat het nadrukkelijk de zorgplicht van het energiebedrijf is dat het minimaal eens per drie jaar zelf de daadwerkelijke meterstanden opneemt.Laat het energiebedrijf dit na, dan komt dat voor zijn risico. Men mag aannemen dat de Vlaamse regelgeving toch dezelfde Europese richtlijn volgt als de Nederlandse wetgeving?
(∗) Zie o.m. uitspraken dd 2003.01.27, 2003.12.30, 2007.05.10.http://www.degeschillencommissie.nl

§16. Aangezien ik echter geen onmiddellijke rechtsband heb met de netwerkbeheerder, dit in tegenstelling tot de energieleverancier, moeten vorderingen vanwege deze laatste en dewelke de aansprakelijkheid betreffen van de netwerkbeheerder, rechtstreeks tegen hem worden ingesteld.

§17. Het moet hoe dan ook worden onderstreept dat zelfs indien de aansprakelijkheid met betrekking tot het regelmatig en periodiek opnemen of doen opnemen van de meterstanden deels of geheel in hoofde van de energieconsument zou zijn en mij aldus als huiseigenaar eneindgebruiker nalatigheid van goed huisvaderschap zou worden ten laste gelegd, de opgelopen schade niet in verhouding staat tot het beweerdelijk verzuim, maar een dergelijke omvang heeft aangenomen die niet in redelijkheid mag worden verondersteld te kunnen zijn voorzien of worden gekend, en daardoor ook vermeden, door een onkundig en onvermogend huiseigenaar-consument mits de meterstanden regelmatiger door zijn toedoen opgenomen waren geweest. Men mag van de eindgebruiker niet veronderstellen dilligenter te zijn dan de energieleverancier of de netwerkbeheerder. De omvang en toename van het beweerdelijke aardgasverbruik bedragen immers een veelvoud van wat het gemiddelde normale huishoudelijke verbruik is in vergelijkbare situaties, blijkens alle bestaande statistische gegevens. Men mag eventueel aanvoeren dat een beperkte toename van het verbruik had kunnen worden verwacht en voorzien en sneller had kunnen worden vastgesteld met meer regelmatige opnamen van de meterstanden, in een grootorde dewelke binnen de normale verwachtingen mag worden verondersteld te vallen, zelfs indien de toename enigszins groter ware dan wat gemiddelde waarden zijn voor een normale huishoudelijke situatie en de plaatsing van bijkomende installaties, in welk geval met redelijkheid de inschattingsfout en/of laattijdige vaststellingen redelijkerwijs zou kunnen worden

toegeschreven aan de eigenaar-consument. In casu is de toename echter van dien orde dat zij ruim buiten dergelijke redelijk te verwachten omvang valt.

04. KLACHT

Aangezien uit het bovenstaande en m.n. uit het overzicht van de correspondentie overduidelijk is dat ik alle middelen heb uitgeput om tot een minnelijke regeling te komen met energieleverancier Electrabel,

- gewezen op mijn talrijke, maar helaas onbeantwoorde brieven aan Electrabel;
- gewezen op de manifeste onwil van Electrabel mijn factuurprotesten te beantwoorden, afdoende verduidelijking en verantwoording te bieden bij de door mij gestelde vragen en mij de inlichtingen en gegevens te verschaffen waarom ik verzocht;

Aangezien Electrabel enig vergelijk onmogelijk maakt

- gewezen op haar talrijke wetsovertredingen in onderhavig dossier;
- gewezen op de door haar gebruikte dwangmiddelen en bedreigingen;
- gewezen op de eenzijdige en wederrechtelijke staking der levering van elektriciteit en aardgas, dewelke mij, buiten mijn wil om en niettegenstaande mijn voornoemde pogingen tot een vergelijk, in een noodlijdende situatie brengt, waarbij levensnoodzakelijke basisbehoeften en levenscomfort in het gedrang worden gebracht;

Verzoek ik de Federale Ombudsienst voor Energie, op grond van het Koninklijk Besluit betreffende de ombudsdienst voor energie dd 18.01.2008,

- mijn onderhavige klacht ontvankelijk te verklaren;
- Electrabel te verzoeken haar invorderingsprocedure te staken;
- bijgevoegd dossier te onderzoeken;
- de netwerkbeheerder Eandis, indien nodig, om bijkomende gegevens te verzoeken;
- te bemiddelen in een buitengerechtelijke geschillenprocedure, rekening

houdende met onderstaande argumenten;
- punt voor punt en gemotiveerd uitspraak te doen over mijn protestgronden en over de in onderhavig neergelegde argumenten.

1. AANSPRAKELIJKHEID VOOR HET BEWEERDELIJKE MEERVERBRUIK

Aangezien ik geen zichtbare gebreken aan mijn installatie voor centrale verwarming en sanitair warm water kon of kan vaststellen;

- bovendien gelet op het feit dat het een nieuwe installatie betrof, die werd geacht volgens de regels van goed vakmanschap te zijn geplaatst, en waarvoor ik immers ter goeder trouw een vakman had aangeduid;
- waardoor ik het volste vertrouwen had in de deskundige plaatsing ervan,
- waardoor ik steeds naar best vermogen heb geoordeeld — en voor zover in redelijkheid kan worden verwacht dat ik kon beoordelen — dat zij naar behoren functioneerde;
- waardoor ik niet anders kon, dan een normaal verbruik te veronderstellen;

Gelet op het feit dat ikzelf geen buitensporig verbruik heb willen veroorzaken door eigen doen, maar als goede huisvader zuinig met energie- en nutsmiddelen ben omgesprongen;

- dat wij er immers een zuinige en milieubewuste levensstijl op nahouden en de woning o.a. slechts gedeeltelijke en dan nog slechts alleen tijdens de koude wintermaanden verwarmen;
- dat het warmwaterverbruik beslist niet buitensporig is, ook al af te lezen uit ons waterverbruik, hetgeen zelfs gering is;
- waardoor er andermaal geen aanleiding bestond om een exorbitante toename in het energieverbruik te verwachten;

Aangezien er, door de energieleverancier Electrabel jaarlijks afrekeningenwerden opgemaakt (dewelke alle werden betaald), met daarin een overzicht van het verbruik, dat niet opzienbarend hoog, noch laag of buitensporig leek, t.w.

- “verbruiksfactuur” 708 800 777 702 dd 21.04.2008 voor verbruik van aardgas en elektriciteit in de periode 29.04.2007–17.04.2008 t.b.v. 1.374,28 euro;
- “verbruiksfactuur” 707 201 360 243 dd 18.04.2009 voor de periode 18.04.2008–17.04.2009 t.b.v. 1.894,75 euro;
- “verbruiksfactuur” 707 041 979 519 dd 19.04.2010 voor de periode 18.04.2009–17.04.2010 t.b.v. 1.519,88 euro;

Aangezien op deze facturen **geen melding** werd gemaakt dat het — aldus Electrabel thans — om slechts **geschatte** verbruikswaarden ging,

- waardoor dus integendeel minstens de indruk werd gewekt dat het wel degelijk het reële verbruik betrof;
- er bovendien op gewezen dat de bedragen van jaar tot jaar in grote mate variëren en derhalve een reëel verbruik lijken te reflecteren;
- waardoor er al evenmin aanleiding was om een hoger verbruik te veronderstellen dan hetwelk Electrabel jaarlijks in rekening bracht;

Aangezien, behoudens kennis over de eigen verbruikspraktijk en levensstijl, en behoudens de jaarlijkse afrekeningen vanwege de energieleverancier, alleen nog de waarden op het metertoestel als verbruiksindicator kunnen aangeduid worden;

- dewelke echter, zonder context en zonder vergelijkende waarden voor een normaal verbruik, voor de energieconsument zinledig zijn, daar men van de eindgebruiker niet in redelijkheid kan veronderstellen de werking van een metertoestel te begrijpen, de gegevens altijd foutloos te kunnen aflezen, laat staan ze te kunnen interpreteren;
- waardoor de correcte, regelmatige, periodieke, voldoende frequente en reële opname der metergegevens, hun interpretatie en evolutie in eerste rang de gedeelde verantwoordelijkheid is van de netwerkbeheerder en de energieleverancier, welke laatste deze gegevens immers hanteert bij het opmaken van zijn facturen;

Aangezien het derhalve ten overvloede duidelijk is dat mij geen kwaadwillige of onverschoonbare nalatigheid kan worden verweten en dat ik ben ingegaan op alle mij

bekende verzoeken vanwege de netwerkbeheerder om, in de mate van het billijke, mijn medewerking te verlenen aan zijn wettelijke en maatschappelijke opdracht voor de regelmatige opname van de meterstanden;
Moet worden besloten dat ik niet aansprakelijk kan gesteld worden voor een ongewilde toename in het energieverbruik dat ik onmogelijk heb kunnen kennen, bovendien gelet op de onvolledige, onzorgvuldig aangemerkte en misleidende gegevens die werden verstrekt door de netwerkbeheerder en dewelke op de facturen vanwege de energieleverancier Electrabel onverbeterd werden vermeld.
Aangezien de netwerkbeheerder bovendien, en slechts in zoverre ik kan nagaan, de wettelijke verplichting heeft om minstens hetzij eens in de twee, hetzij eens in de drie, hetzij eens in de vier jaren een reële meterstandopname te doen;
kan men van de energieconsument, die minder vermogend is en daartoe in elk geval ook minder uitgerust is, geen grotere diligentie verwachten en kan deze derhalve niet gehouden zijn tot een meer frequente controle van zijn verbruik dan dewelke waartoe de netwerkbeheerder en energieleverancier verplicht zijn. Indien netwerkbeheerder en energieleverancier dan minder frequent dan binnen de door de Wet voorziene periode controle doen op het reële verbruik, moet gesteld worden dat dit op hun eigen en exclusieve risico is, zodat ongewenst en laattijdig vastgesteld meerverbruik ten gevolge van factoren dewelke onkenbaar zijn voor de eindverbruiker, geen materiële en herstelbare fout of rechtzetting in de facturatie betreft, noch een verschrijving in de zin van 1368 Ger. W., maar een nalatigheid dewelke uitsluitend in hoofde is van de netwerkbeheerder en energieleverancier, al dan niet in solidum.

2. ONTERECHTE “VERBETERINGEN” VAN DE FACTURATIE

Aangezien er jarenlang vanwege Electrabel maandelijkse, tussentijdse facturen werden bezorgd, zowel als jaarlijkse afrekeningen, dewelke alle betaald werden;

- waardoor minstens de indruk werd gewekt dat de rekeningen vereffend waren en dat voor de energieleveringen volledig voldaan werd en er geen schulden meer restten;
- zo dit al niet *de jure* daadwerkelijk het geval is, gezien de facturen en rekeningen uitdrukkelijk en volledig de leveringen, de verbruiksperiode en de volumes vermelden waarvoor de betaling werd gevorderd, waardoor de betaling daarvan

de rekening vereffent en de schuld aflost;

Aangezien Electrabel daarentegen, bijna een jaar na haar eerdere afrekening, nogmaals afrekeningen bezorgt voor een verbruiksperiode waarvoor echter reeds gefactureerd en betaald werd, dit middels de betwiste facturen:

- factuur 709 762 741 066 “annulatiefactuur periode 18-04-2009 tot 17-04-210” dd 5.3.2011;
- factuur 708 722 638 761 “afrekening periode 18-04-2009 tot 17-04-210” dd 5.3.2011 t.b.v. 41,17 euro, voor verbruik van elektriciteit;
- factuur 700 003 044 425 “afrekening periode 18-04-2009 tot 17-04-210” dd 9.3.2011 t.b.v. 5.158,83 euro, voor verbruik van aardgas;

Erop gewezen dat, behoudens de vermelding op de “annulatiefactuur” dd 5.3.2011 dat “dit document […] het document met nummer 707 041 979 519 van 19-04-2010 voor het klantennummer 2 200 674 626 [annuleert]”, de litigieuze facturen

- nergens verantwoorden waarom de reeds betaalde rekeningen worden geannuleerd en vervolgens herzien;
- geen melding maken van de aanleiding voor de annulatie, noch van de oorsprong van de gegevens waarop de “verbeteringen” of herberekeningen gemaakt worden, noch door welke leveringen de bijkomende vorderingen worden verantwoord;
- niet aangeven welke bedragen reeds betaald werden, inz. de reeds betaalde en thans geannuleerde afrekening, welk bedrag derhalve uit de nieuwe berekening wordt weggelaten (!);

Aangezien Electrabel bovendien ook een bijkomende factuur 700 003 064 080 “afrekening periode 18-04-1010 tot 17-03-2011” dd 22.3.2011, laat volgen, voor het buitensporig hoge bedrag van 8.721,12 euro, bijkomend te betalen bovenop de reeds gedane maandelijkse betalingen voor voormelde periode_;

- uit de omvang van het bedrag waarvan alleen al overduidelijk is dat Electrabel _wederrechtelijk en bedrieglijk “verbeteringen” aan haar eerdere facturen tracht

te verdoezelen door het beweerdelijk onbetaalde historische verbruik toe te wijzen aan een nieuwe, nog onafgerekende verbruiksperiode;

moet andermaal worden besloten dat de litigieuze facturen geen toepassing zijn van 1368 Ger. W., maar de eigen nalatigheid verdoezelen en op de eindgebruiker trachten te verhalen, dat zij derhalve ongegrond zijn, wederrechtelijk en misschien zelfs met kwaad oogmerk bewust verheimelijkend en bedrieglijk werden opgesteld.
Men kan immers toch bezwaarlijk argumenteren dat “verbeteringen” aan eerder opgemaakte en reeds betaalde facturen eindeloos zouden kunnen worden aanbracht en dit lange tijd nadat ze reeds werden voldaan, beslist wanneer men de eindgebruiker ondertussen in het ongewisse laat en in de veronderstelling dat zijn schuld vereffend werd en zonder dat een duidelijke fout in de eerdere facturaties kon worden vermoed. Met goede reden heeft de Wetgever alleen al daarom de bijzondere verjaringstermijnen ingesteld (cfr infra). Dergelijke nalatigheid inzake de controle op de eigen facturaties en op de materiële gegevens waarop ze gebaseerd worden, kan alleen en exclusief ten laste zijn van de leverancier.

3. FOUTIEVE EN REEDS BETWISTE FACTUURGEGEVENS

Aangezien, zoals ik in mijn gemotiveerde factuurprotesten aanhaalde, de facturen vanwege Electrabel — al dan niet bewust gemaakte — rekenfouten vertonen, dan wel — mogelijk opzettelijk — misleidend opgave doen van de beweerdelijk geleverde volumes en hun tijdstip;
Overwegende immers o.a.

- dat er geen duidelijk en volledig overzicht wordt gegeven van de reeds betaalde bedragen, noch van de precieze leveringen, hun omvang en tijdstip;
- dat de erin opgegeven verhouding kWh t.o.v. m³ ongerijmd is;
- dat opgave wordt gedaan van beweerdelijk reële opname van meterstanden in mijn woning op o.a.
- 29.04.2007, hetgeen onmogelijk is, gezien het een zondag betreft;
- 28.02.2009, hetgeen zeer onwaarschijnlijk is, gezien het een zaterdag betreft.

Aanzien de berekeningswijze bovendien geen opgave doet van de gehanteerde tarieven, met inbegrip van opgave der contractuele grondenwaarop deze zouden berusten;

Overwegende immers dat de litigieuze facturen geen onderscheid maken tussen historische en actuele tarieven voor historische leveringen, en dat zij het totale verbruik bovendien onrechtmatig spreiden over een willekeurig gekozen periode op basis van louter geschatte meterstanden;
Aangezien de opgegeven meterstanden bovendien worden voorgesteld als reëel opgenomen waarden (i.p.v. door Electrabel of Eandis geschatte waarden) en derhalve hetzij doelbewust en ter kwader trouw, hetzij abusievelijk werden vervalst, hetzij op misleidende wijze werden weergegeven;
Zijn de door Electrabel in rekening gebrachte bedragen niet of minstens onvoldoende gemotiveerd en moeten de litigieuze facturen minstens op grond van hun gebrek aan vorm, volledigheid en/of correctheid worden verworpen, hetgeen ik middels mijn factuurprotesten dan ook gedaan heb en ben blijven doen.
Betreffende de feitelijke fouten i.v.m. beweerdelijk reëel opgenomen meterstanden, kan ik alleen vermoeden dat het motief van Electrabel daartoe berust hetzij in het doelbewust verdoezelen van haar onverschoonbare nalatigheid m.b.t. tot haar zorgplicht voor regelmatig, voldoende frequent en reëel opgenomen meterstanden ten einde de consument in te lichten over zijn werkelijk verbruik, hetzij het ter kwader trouw nastreven van gewin (ontlopen van de verjaring, toepassen van hogere actuele energieprijzen op historische leveringen, daaruit bekomen rente, winsten uit onterecht geïnde buitensporig hoge maandelijkse voorschotten).

4. TIJDIG FACTUURPROTEST

Aangezien de litigieuze facturen vanwege Electrabel telkenmale tijdig, formeel en zelfs bij herhaling werden geprotesteerd, blijkens mijn aangetekende brieven dd 15.03.2011, 29.03.2011, 06.05.2011 en 01.06.2011;
Aangezien Electrabel tot op heden, meer dan 220 dagen, zijnde meer dan zeven maanden, na mijn eerste, aangetekende protest, en — tot overmaat van nalatigheid — meer dan 130 dagen na het verschrijden van mijn uitdrukkelijk gestelde termijn, geen enkel antwoord formuleerde op mijn protestgronden, noch anderszins reageerde;
Bovendien gelet op het feit

- dat Electrabel daarentegen herinneringen is blijven sturen, waaruit blijke dat zij wel degelijk kennis had over het dossier, en dewelke haar gelegenheid gaven te

antwoorden op de protesten;
- dat zij verkoos dit niet te doen, maar mij eenzijdig is blijven aanmanen tot betaling, ofschoon de vorderingen reeds geprotesteerd werden;
- gelet op het feit dat Electrabel uitdrukkelijk werd aangemaand te reageren binnen een termijn van twee weken bovenop de reeds verschreden termijn van 80 dagen;

Moet besloten worden dat de redelijke en wettelijke termijn waarbinnen Electrabel op de protesten had kunnen en moeten antwoorden ruimschoots overschreden is.
Het moet derhalve worden geconcludeerd

- dat mijn factuurprotesten door Electrabel stilzwijgend werden aanvaard;
- dat de redelijke invorderingstermijn is verstreken;
- dat eventuele rechten in hoofde van Electrabel werden verbeurd.

Ik kan alleen vermoeden dat de motieven voor het stilzwijgen van Electrabel worden ingegeven door het verdoezelen van haar onverschoonbare nalatigheid, hetzij doelbewust opzet ter kwader trouw, ten einde onder dwang nadelige erkentenissen te ontlokken of schulderkenning door betaling, waardoor Electrabel zich schuldig zou maken aan misbruik van de rechtswerking en kwalijke handelspraktijken.

5. INGEBREKESTELLING ONONTVANKELIJK

Aangezien Electrabel tot op heden verzuimt een antwoord te formuleren op mijn protesten, met daarin o.a.

- “een duidelijke beschrijving van de verplichting die de [beweerdelijke] schuld heeft doen ontstaan” en
- “een duidelijke beschrijving en verantwoording van de bedragen die […] geëist worden”

zijn de “herinneringen” en “ingebrekestelling” vanwege Electrabel o.a. in overtreding van de Wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument, inz. Art. 3, § 2, en Art. 6, §2, derde, vierde en vijfde lid, waardoor zij minstens

onontvankelijk zijn, hetgeen ik Electrabel reeds toewierp in mijn aangetekend schrijven dd 01.06.2011 en op grond waarvan ik ook de “ingebrekestelling” protesteerde als zijnde nietig en onontvankelijk.

6. WEDERRECHTELIJK AANGEREKENDE HERINNERINGSKOSTEN

Aangezien Electrabel kosten aanrekent voor “herinneringen” en een “ingebrekestelling”, waarbij zij verwijst naar haar Algemene Voorwaarden,

- hoewel ik deze niet van haar heb ontvangen;
- waarvan ik de inhoud derhalve niet ken;
- waarmee ik in elk geval niet heb ingestemd;

Aangezien de initiële facturen vanwege Electrabel nrs 700 003 044 425 dd 9/3/2011 en 700 003 064 080 dd 22/3/2011 reeds op resp. 15.03.2011 en 29.03.2011 tijdig en formeel werden geprotesteerd;
Overwegende bovendien dat ook alle volgende “afrekeningen”, “tussentijdse facturen” en “herinneringen” met dezelfde protestgronden werden geprotesteerd, telkens per tijdige, aangetekende brief;
Aangezien Electrabel mijn aangetekende factuurprotesten tot op heden onbeantwoord heeft gelaten en genegeerd, waardoor zij stilzwijgend werden aanvaard;
Had en heeft Electrabel geen enkele rechtsgrond om herinneringskosten aan te rekenen, hetgeen zij echter is blijven doen, ondanks het uitdrukkelijk protest in mijn aangetekende brieven dd 6/5/2011 en 1/6/2011.
Overwegende het bovenstaande, inz. het door Electrabel onbeantwoord laten van mijn formele, schriftelijke en aangetekende protesten, zijn de door Electrabel aangerekende kosten n.a.v. eenzijdig verstuurde “herinneringen” niet alleen tergend en misleidend, maar bovendien ongegrond en wederrechtelijk.

7. WEDERRECHTELIJKE STAKING DER LEVERINGEN

Aangezien alle facturen, op het uitblijven van een betaling waarvoor Electrabel zich beroept, tijdig en formeel werden geprotesteerd;
Overwegende bovendien dat Electrabel tot op heden in gebreke is gebleven op de

factuurprotesten te antwoorden;
Aangezien Electrabel geen rechtsgeldige en ontvankelijke ingebrekestelling heeft bezorgd, dewelke bovendien eveneens formeel werd geprotesteerd;
is er geen rechtsgeldige grond voor een verbreking van de leveringsovereenkomst.
Aangezien de opzegging daarenboven niet formeel werd betekend, noch tijdig werd bezorgd;
is de eenzijdige opzegging en/of verbreking van een eventuele verbintenis, hetzij de staking van de leveringen van aardgas en elektriciteit inovertreding o.a. van de Wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument en met Art. 1134 B.W.

8. DE VORDERINGEN ZIJN VERJAARD

Aangezien aardgas, luidens Art. 1649bis B.W., § 2, tweede en derde lid, marktklaar gemaakt voor huishoudelijk verbruik, een “consumptiegoed” is, dat door een “verkoper” wordt verkocht en derhalve een koopwaar is;
Aangezien Electrabel de leverancier is van dat koopwaar en derhalve een koopman;
is Art. 2272 B.W. e.v. van toepassing voor leveringen van aardgas aan particuliere consumenten en kan de verjaring worden ingeroepen;
Aangezien elektriciteit

- eveneens een koopwaar is en, zoals aardgas, en in tegenstelling tot diensten,
- wordt opgewekt, geproduceerd en getransporteerd;
- wordt gemeten in maateenheden en verhandeld in volumes;
- zelfs, voor de berekening van de prijs of financiële tegenwaarde, in dezelfde maateenheid als aardgas, t.w. in kWh;

is Art. 2272 B.W. e.v. eveneens van toepassing voor leveringen van elektriciteit.
Aangezien in casu de vorderingen vanwege Electrabel de levering van een koopwaar tot voorwerp hebben;
Aangezien Electrabel een vordering stelt, middels haar factuur 708 722 638 761 dd 5 maart 2011, t.b.v. 41,17 euro voor beweerdelijke leveringen van 3.166 kWh aan elektriciteit, zijnde het verschil tussen beweerdelijk reële meterstand van 27.326 kWh (?) dd 28.2.2009 en 30.492 kWh (?) (alleen hier uitdrukkelijk opgegeven als zijnde “geschat door het opnamebedrijf”), dd 28.2.2010, dit voor de periode van 1.3.2009 t.e.m. 31.3.2009 en

1.4.2009 t.e.m. 28.2.2010, hoewel en niettegenstaande het factuur (foutief of verdoezelend?) vermeldt “afrekening periode 18-04-2009 tot 17-04-2010”;
Aangezien Electrabel nogmaals een vordering stelt, middels haar factuur 700 003 044 425 dd 9 maart 2011, t.b.v. 5.158,83 euro voor beweerdelijke leveringen van 130.375 kWh aan aardgas (i.e. 13.062 m³ aan 9,9812 kWh/m³), zijnde het verschil tussen beweerdelijk reële meterstanden van 35.153 m³ en 48.215 m³ op resp. 28.2.2009 en 28.2.2010 (waarbij, i.t.t. voormeld factuur voor het elektriciteitsverbruik in dezelfde periode, geen melding wordt gemaakt dat het om “geschatte” waarden gaat), dit voor de periode van 1.3.2009 t.e.m. 31.3.2009 en 1.4.2009 t.e.m. 28.2.2010, hoewel en niettegenstaande het factuur (foutief of verdoezelend?) vermeldt “afrekening periode 18-04-2009 tot 17-04-2010”;
Aangezien het voorwerp van de vordering derhalve leveringen betreft die beweerdelijk gedaan werden uiterlijk op 28.02.2010, waardoor er 374 dagen verstreken tot het ogenblik van de facturatie op 9.3.2011, zijnde meer dan een jaar;
werd krachtens Art. 2261 B.W. de verjaring reeds verkregen.
Aangezien Electrabel nogmaals een vordering stelt, middels haar factuur 700 003 064 080 dd 22 maart 2011, t.b.v. 8.721,12 euro voor beweerdelijke leveringen van 10.629 kWh aan elektriciteit, zijnde het verschil tussen beweerdelijk reële meterstanden van 30.492 kWh (?) en 41.120 kWh (?), op resp. 28.02.2010 en 28.02.2011, en 145.521 kWh aan aardgas (i.e. 14.702m³ aan 9,8980 kWh/m³), zijnde het verschil tussen beweerdelijk reële meterstanden van 48.215m³ en 62.917m³, op resp. 28.02.2010 en 28.02.2011, dit voor de periode van 1.03.2010 t.e.m. 28.02.2011, hoewel en niettegenstaande het factuur (foutief of verdoezelend?) vermeldt “afrekening periode 18-04-2010 tot 17-03-2011”;
werd ook voor deze vordering de verjaring reeds verkregen, minstens voor het gedeelte dat zou geleverd zijn vóor 22.03.2010, zijnde een periode van 22 dagen.
Aangezien Electrabel echter nalaat precieze opgave te doen van de verbruikte volumes en de periode waarin ze werden geleverd, kan niet worden uitgemaakt wat het gedeelte is van de levering waarvoor de verjaring werd verkregen. Het kan alleen al daarom niet worden uitgesloten dat Electrabel doelbewust nalaat deze onontbeerlijke, gedetailleerde gegevens te vermelden, zodat zij het grootste gedeelte, zo al niet het geheel van de beweerdelijke leveringen, voor de verjaring meent te kunnen vrijwaren. Er zij hier bovendien nogmaals op gewezen dat immers ook het geheel van de beweerdelijke verbruiksvolumes op onderhavige afrekening buiten proportie is, niet tegenstelbaar wordt gestaafd met reëel opgenomen meterstanden en hun precieze tijdstip en zonder twijfel minstens grotendeels in feite historische leveringen betreft die wederrechtelijk en onrechtmatig aan een latere periode

werden toegewezen, zo zij al in werkelijkheid plaatsvonden, precies met het oog op het ontlopen van de verjaring.
Aangezien er vanwege Electrabel tegenover mij binnen de betreffende termijn geen dagvaarding voor het gerecht geschiedde, noch een bevel tot betaling werd gegeven, noch een beslag werd gelegd, (Art. 2244 B.W.);
Aangezien ik mij niet heb uitgesproken over de beweerdelijke rechten van Electrabel, waardoor ik geen nadelige erkentenis of schuldbekentenis heb gedaan (Art. 2248 B.W.);
werd de verjaring niet gestuit, niettegenstaande het feit

- dat de leveringen zijn doorgegaan (Art. 2274 B.W.);
- dat ik, op verzoek van Electrabel, maandelijkse betalingen heb verricht.

Nog ongeacht hun gegrondheid, zijn de vorderingen dus verjaard, werd de verjaring niet gestuit en kan ik de verjaring inroepen.
Ik roep dan ook formeel de verjaring in. (Art. 2224 B.W.)
De verjaring van de vorderingen verplicht Electrabel in elk geval andermaal de bewijzen te leveren voor de gegrondheid ervan.

9. DE VORDERINGEN ZIJN ONONTVANKELIJK EN ONGEGROND

Aangezien Electrabel, ondanks mijn herhaald en uitdrukkelijk verzoek, nalaat een schriftelijke contractuele verbintenis voor te leggen, of enig andere gelijkwaardige titel waaruit de ontvankelijkheid en gegrondheid van haar vorderingen jegens mij zou kunnen blijken;
Bovendien overwegende

- dat Electrabel nalaat te bewijzen dat de leveringen waarvoor wordt gefactureerd werkelijk plaatsvonden en wel in de mate dat zij beweert;
- dat Electrabel evenmin bewijs levert van tegenstelbare, gedagtekende, reëel en correcte opgenomen meterstanden;

Aangezien Electrabel derhalve geen tegenstelbaar bewijs levert van de beweerdelijk door haar gedane leveringen, inz. van het tijdstip, noch de omvang daarvan;
zijn, op grond van Art. 1315, 1317, 1325 en 1341 B.W., de vorderingen onontvankelijk en ongegrond.

Aangezien het exacte tijdstip en de exacte omvang van de beweerdelijke leveringen onbekend zijn, en in elk geval niet door Electrabel tegenstelbaar aangetoond worden,

- waardoor ook het gedeelte van de leveringen waarvoor geen verjaring werd verkregen, onbekend is;
- hetgeen Electrabel verheimelijkt door het grootste gedeelte van de beweerdelijke leveringen te plaatsen in de periode waarvoor een gedeelte buiten de verjaringstermijn valt;
- wat mogelijk wijst op de doelbewustheid van de ongelijkmatige spreiding van het beweerdelijke verbruik;

moeten de vorderingen bovendien, en onverminderd hun ongegrondheid, op grond van een vermoeden van kwaad opzet, worden gematigd.

10. AANSPRAKELIJKHEID VAN DE NETWERKBEHEERDER

Aangezien Electrabel tot op heden in gebreke blijft antwoord te verschaffen op mijn factuurprotesten;
Overwegende dat ik derhalve niet beschik over formele inlichtingen vanwege Electrabel;
Dat ik enkel kan voortgaan op de slechts informeel via occasionele telefoongesprekken verkregen inlichtingen;
Aangezien Electrabel zich daarin ontslaat van enige verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid m.b.t. de gegevens waarop zij zich voor haar facturaties baseert, maar zich integendeel verschuilt achter de netwerkbeheerder Eandis, van wien zij de meterstandgegevens zegt te hebben ontvangen, en naar wien zij mij doorverwijst;
Aangezien uit het bovenstaande mag blijken dat de netwerkbeheerder inderdaad meer dan waarschijnlijk schromelijk in gebreke is gebleven;
Dat Electrabel echter medeverantwoordelijk is voor eventuele nalatigheid van de netwerkbeheerder, gewezen op het feit dat zij evenmin voldoende frequente controle heeft uitgevoerd op de door de netwerkbeheerder verstrekte gegevens, maar deze integendeel onverkort gebruikt om haar vorderingen ten aanzien van mij te motiveren;
Aangezien ik geen directe rechtsband heb met de netwerkbeheerder, dewelke ik bijgevolg niet zelf en direct aansprakelijk kan stellen voor gebeurlijke fouten en/of nalatigheid in zijnen hoofde;

Moet alleen Electrabel direct aansprakelijk worden gesteld voor gebeurlijke fouten in haar facturaties en/of voor — al dan niet bewuste en onverschoonbare — nalatigheid inzake de regelmatige, reële en tegenstelbare registratie en verwerking van de verbruiksgegevens en de controle daarop.

11. WEDERRECHTELIJKE VERLEGGING VAN DE BEWIJSLAST

Aangezien ik, ondanks het bovenstaande, mijn uiterste best heb gedaan, geheel uit eigen beweging en uit goede wil, om eventueel technische gebreken aan het metertoestel te doen vaststellen door de netwerkbeheerder, dewelke eventuele fouten in de gegevens en facturaties zouden kunnen verklaren;
Overwegende dat de netwerkbeheerder Eandis in antwoord op mijn verzoek verklaarde dat een grondige technische controle en een ijking van het metertoestel te mijnen laste zou komen;
Aangezien ik echter als eindverbruiker geen eigenaar ben van het metertoestel en dus niet gehouden kan zijn voor de kosten van het onderhoud, de controle of het herstel;
Gewezen op het feit dat integendeel de netwerkbeheerder zelf eigenaar is van het metertoestel en derhalve moet instaan voor de goede en betrouwbare werking ervan, voor de kosten van het onderhoud, de controle of het herstel;
Bovendien ook gewezen op het feit dat de Europese richtlijn 2009/72/EG dd 13 juli 2009, inz. sub Bijlage 1, §1.h–i, uitdrukkelijk stelt dat de kosten daarvoor niet in rekening mogen worden gebracht aan de verbruiker;
Aangezien zelfs indien de netwerkbeheerder een ijking zou uitvoeren, dezeniet tegenstelbaar zou zijn, daar zij immers zou worden uitgevoerd door een belanghebbende partij, die in dergelijk geval dus tegelijk rechter en partij zou zijn;
Overwegende immers dat ook de netwerkbeheerder baat heeft bij een hoge energiefactuur, van dewelke hij immers een percentage ontvangt bij wijze van vergoeding voor het onderhoud van het netwerk, ofschoon hij precies de onderhoudskosten voor het metertoestel nogmaals ten laste van de eindverbruiker legt (!);
Dat de netwerkbeheerder eveneens baat heeft bij het verheimelijken van technische defecten aan zijn netwerk en metertoestellen, of bij het verdoezelen van zijn nalatigheid in een voldoende frequente controle van het reële verbruik en de regelmatige opname van meterstanden;
Moet worden vastgesteld dat zowel de energieleverancier Electrabel als de

netwerkbeheerder Eandis beide baat halen uit hun gezamenlijke nalatigheid, dewelke een door de eindverbruiker ongewilde en door hem onkenbare meerverkoop zou veroorzaken;
Dat zij eveneens beide baat hebben bij het verdoezelen van dergelijke nalatigheid, waarvan ze de vaststelling derhalve beide pogen te bemoeilijken doordat ze de verantwoordelijkheid bij elkaar leggen, dat zij zich verschuilen achter de beweerdelijke onfeilbaarheid van hun meetsystemen, en doordat ze de controle daarvan niet alleen verhinderen door te dreigen met de kosten ervoor, maar dat zij deze controle bovendien alleen zelf en soeverein zouden uitvoeren;
Dat zij hun verantwoordelijkheid van de hand wijzen en de bewijslast voor het eventuele falen van het metertoestel bij de consument leggen;
Dat zij gezamenlijk de door henzelf beweerde verbruiksgegevens gestand blijven doen, waarvoor zij echter geen enkel tegenstelbaar bewijs leveren, maar dewelke zij slechts motiveren door zich op elkaar te beroepen, waardoor zij mij in de onmogelijke positie dwingen te bewijzen dat het door hen beweerde verbruik al dan niet daadwerkelijk is en waardoor zij de bewijslast omkeren;
Hetgeen in strijd is met het rechtsbeginsel dat hij die beweert moet bewijzen en in elk geval in strijd met Art. 1315 B.W.
Dat de loutere vermelding dat de gegevens, op grond van dewelke de facturaties werden opgesteld, door de netwerkbeheerder werden verschaft, geen voldoende en beslist tegen tegenstelbaar bewijs levert voor het daadwerkelijke plaatsvinden van het beweerdelijke verbruik, bovendien ten overvloede gewezen op de belangenvermenging en de batigheid van de netwerkbeheerder.

12. NALATIGHEID INZAKE DE WETTELIJKE INFORMATIEVERPLICHTING

Aangezien Electrabel vorderingen stelt jegens mij, waardoor zij verplicht is daarvoor het bewijs van de gegrondheid te leveren, en derhalve om mij te voorzien van de relevante gegevens die het bewijs zouden verantwoorden, dit krachtens o.a. Art. 1315, B.W. en de Wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument;
Overwegende dat Electrabel daarenboven ook buiten de bewijslast voor haar vorderingen, de wettelijke verplichting heeft te voldoen aan elk verzoek vanwege de consument tot inlichtingen en het verstrekken van gegevens die over hem worden bijgouden, dit krachtens

o.a. Art. 10 en 12 van de Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer;
Aangezien de energieleverancier bovendien gebonden is door zijnwettelijke zorg- en informatieplicht, dit zelfs zonder het uitdrukkelijke verzoek vanwege de consument, maar uit eigen beweging en op eigen initiatief, dit krachtens o.a. §.50 van de preambule en Art. 3, vijfde lid, van voornoemde Europese richtlijn 2009/72/EG;
Aangezien Electrabel echter tot op heden

- noch het tegenstelbaar bewijs voor haar vorderingen levert;
- noch de nochtans uitdrukkelijk en formeel gevraagde inlichtingen verstrekt;
- noch op eigen initiatief en voldoende frequent inlichtingen heeft verstrekt over het reële verbruik;

Moet worden besloten dat Electrabel

- schromelijk in gebreke blijft, dit bovendien in flagrante overtreding met verschillende wetsbepalingen;
- minstens gedeeltelijk aansprakelijk is voor eventuele door haarzelf en/of door mij geleden schade, inz. voor ongewenst meerverbruik aan energie t.g.v. haar nalatigheid in het verschaffen van inlichtingen over het reële energieverbruik.

Indien zou blijken dat de door Electrabel aangerekende energievolumes effectief zouden zijn geleverd en verbruikt — wat dusver onbewezen blijft —, en indien zou blijken dat de oorzaak daarvan zou zijn gelegen bij een onrendabele installatie waarvoor ik aansprakelijk zou worden gesteld, dan nog heeft Electrabel mij de mogelijkheid ontzegd aan deze oorzaak te verhelpen, door mij tijdig, voldoende frequent en afdoende in te lichten over het abnormale verbruikspatroon. Doordat zij echter de wettelijke zorg- en informatieplicht daartoe draagt, waarvoor zij in gebreke is gebleken, moet zij derhalve op grond van onverschoonbare nalatigheid zelf aansprakelijk gesteld worden en komen haar vorderingen jegens mij te vervallen.
Overwegende dat Electrabel over voldoende middelen beschikt — beslist in vergelijking tot de eindverbruiker — om te waken over afwijkingen van het normale verbruikspatroon, is het niet uitgesloten dat de nalatigheid van Electrabel inzake onregelmatige en willekeurige opname van de meterstanden en de controle daarop, bovendien zelfs is ingegeven door

bewust kwaad opzet, gewezen op het feit dat Electrabel tot op heden heeft nagelaten te voldoen aan mijn wettig verzoek in mijn voormeld schrijven dd 1.06.2011, waarin ik haar sommeerde alle door haar over mij bewaarde gegevens te bezorgen en dit binnen de door de Wet gestelde redelijke termijn van 45 dagen.
Middels mijn schrijven dd 25 oktober 2011 heb ik Electrabel dan ook formeel in gebreke gesteld wegens een flagrante overtreding van de Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer, en ik overweeg krachtens Art. 31 ff van die Wet formeel klacht neer te leggen bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

13. MISBRUIK VAN DE RECHTSWERKING

Aangezien Electrabel — al dan niet doelbewust en systematisch — nalaat regelmatige controle te doen van meterstanden en/of de netwerkbeheerder daartoe aan te zetten;
Overwegende dat Electrabel belang heeft bij dergelijke nalatigheid, o.a. doordat het reële verbruik ongemerkt en door de consument ongewild buitensporig kan oplopen, wat voor Electrabel een meerverkoop oplevert en de toename van haar baten;

- doordat de consument, zonder dat hij dat weet, een schuld opbouwt die hem kan ruïneren en daardoor in de verleiding wordt gebracht in te gaan op een voorstel tot “afbetalingsplan”, waardoor Electrabel hem aan zich bindt;

Aangezien, *in casu*, Electrabel zich onwillig toont in het verschaffen van de rechtmatig verzochte inlichtingen en in het beantwoorden van protestbrieven, dit bovendien in flagrante overtreding van de Wet, waardoor zij de nalatigheid inzake haar regelmatige controle van het reële verbruik en haar informatieverplichting verdoezelt;
Aangezien de energieleverancier objectief in het voordeel wordt gesteld t.o.v. de consument door de soms dubbelzinnige en in elk geval vaak tegenstrijdige interpretaties van de rechtspraak m.b.t. de verjaringstermijnen voor energieleveringen,

- dewelke de energieleveranciers niet aanzetten tot een zorgvuldige, regelmatige en voldoende frequente controle van het reële verbruik d.m.v. tijdig opgenomen meterstanden,
- maar integendeel een — mogelijk doelbewust malafide — handelswijze faciliteren, die erin bestaat jarenlang nalatig te blijven in het opnemen van

meterstanden, de consument in het ongewisse te laten over zijn verbruik en daardoor de verkoopsvolumes te vergroten;

kan doelbewuste kwade trouw worden vermoed met misbruik van de rechtswerking, waardoor de vorderingen minstens moeten worden gematigd, zo al niet geheel en volledig verbeurd op grond van strafrechtelijke feiten.

05. VERZOEK

Op grond van het bovenstaande, is het niet meer dan billijk te verzoeken

- dat de Federale Ombudsienst voor Energie wil bemiddelen in een buitengerechtelijke geschillenbeslechtingsprocedure;
- dat Electrabel haar vordering staakt en afziet van haar verhaal jegens mij;
- dat ik vergoed worde, minstens voor mijn port- en dossierkosten, de talloze arbeidsuren om onderhavig dossier te behandelen en voor alle andere door Electrabel veroorzaakte materiële en emotionele schade.

Dit verzoek en onderhavig wordt, op grond van het Koninklijk Besluit betreffende de ombudsdienst voor energie dd 18.01.2008, in vertrouwen gericht aan voornoemde Ombudsdienst, onder voorbehoud van gebeurlijke vergissingen en later eventueel in te brengen gegevens en stavingsmiddelen of overtuigingsstukken, en met behoud van alle rechten en zonder enige nadelige erkentenis in mijnen hoofde.
Opgemaakte te □□□□□□, op dinsdag 25 oktober 2011.

Van: □□□□□□ □□□□□□
Verzonden: vendredi 31 août 2012 18:16
Aan: Klacht Ombudsman Energie
Onderwerp: PK/VB/21535: Vraag naar de stand van mijn dossier, n.a.v. klacht dd 2011.10.26
Urgentie: Hoog
Ombudsdienst Energie
Koningsstraat 47, 1000 Brussel

klacht@ombudsmanenergie.be
Betreft: Vraag naar de stand van mijn dossier, n.a.v. klacht dd 2011.10.26
Uw ref.: PK/VB/21535
Geachte Mevrouw, Mijnheer,
26 oktober vorig jaar diende ik in klacht in, met volledig dossier en stukkenbundel, tegen Electrabel C.S. Ik ontving van u bevestiging in uw schrijven dd 14.11.2011 dat mijn klacht ontvankelijk was en dat u een dossier opende. Ik ontving ook vanwege Electrabel schrijven, dd 16.11.2011, waarin mij werd meegedeeld dat u haar mijn klacht had bezorgd (?). 21 december 2011 ontving ik van u nogmaals schrijven, waarin u meedeelde dat de onderzoekstermijn verlengd werd. Sedertdien vernam ik niets meer.
Begin deze week ontving ik echter vanwege Electrabel opnieuw facturen en annulatiefacturen, hoewel ik geen klant ben en ik evenmin enig antwoord ontving op mijn eerdere factuurprotesten. De facturen zijn — opnieuw, zonder toelichting — volstrekt onbegrijpelijk, zo al niet opnieuw foutief.
Door deze nieuwe correspondentie vanwege Electrabel, maak ik me wat zorgen i.v.m. de behandeling van mijn klacht en had ik dus graag van u vernomen hoever het onderzoek gevorderd is, of er al dan niet spoedig een uitspraak gedaan kan worden in dit dossier en of u wellicht meer kan zeggen over de aanleiding van Electrabels recente acties.
Ik probeerde u reeds een paar keer telefonisch te bereiken, maar er lijken problemen met de lijn te zijn. Kan u mij even terugbellen of reageren per kerende e-mail?
Alvast bedankt!
Met vriendelijke groet.
□□□□□□ □□□□□□

Op 14-sep.-2012, om 16:07 heeft □□□□□□□□ □□□□□□□ het volgende geschreven:
Geachte heer □□□□□□,
Uw dossier is nog steeds in behandeling bij onze dienst.
Wij hebben momenteel nog bijkomende informatie opgevraagd betreffende de aanpassingen die recent nog werden uitgevoerd.
Zodra wij alle gegevens ontvangen hebben, wordt u schriftelijk ingelicht.
Met vriendelijke groeten,
□□□□□□□ □□□□□□□□

Ombudsdienst voor Energie
Koningsstraat 47
1000 Brussel
Tel: 02/209.24.38 Fax: 02/211.10.69
P Please consider the environment before printing this document

---

Van: □□□□□□ □□□□□□
Verzonden: woensdag 24 oktober 2012 21:04
Aan: □□□□□□□□ □□□□□□□
CC: Klacht Ombudsman Energie
Onderwerp: Re: PK/VB/21535: Vraag naar de stand van mijn dossier, n.a.v. klacht dd 2011.10.26
Urgentie: Hoog
Ombudsdienst Energie
Koningsstraat 47, 1000 Brussel
klacht@ombudsmanenergie.be
Betreft: Vraag naar de stand van mijn dossier, n.a.v. klacht dd 2011.10.26
Uw ref.: PK/VB/21535
Geachte Mevrouw □□□□□□□,
Mag ik even terugkomen op mijn bericht van inmiddels bijna twee maanden geleden, dd 31.08.2012? U liet mij op 14 september weten dat ons dossier nog steeds in behandeling is en dat we schriftelijk zouden worden ingelicht zodra u over de bijkomende inlichtingen beschikte.Overmorgen verstrijkt een jaar sedert de indiening van mijn klacht.
Ik neem aan dat de betreffende inlichtingen werden opgevraagd bij Electrabel C.S. Heeft men bij Electrabel nagelaten u de gevraagde informatie te bezorgen? Ondertussen hebben we zelf vanwege Electrabel evenmin nog iets vernomen, zoals ook in het verleden Electrabel bleef weigeren ons inlichtingen te verschaffen, te antwoorden op onze brieven en ons inzage te geven in ons dossier.
We maken ons ernstig zorgen over onze situatie: het gaat om zeer grote bedragen die door Electrabel opeisbaar beweerd worden. Inmiddels loopt een slepende procedure tegen de aannemer die mogelijk (mede)aansprakelijk zou kunnen gesteld worden voor gevolgschade toegebracht door uitgevoerde werken aan de litigieuze installatie, zoals ik beschreef in mijn

vertrouwelijke, bovenvermelde klacht. Die procedure blijft maar aanslepen, is bijzonder duur, zelfs onbetaalbaar aan het worden, en lijkt op dit ogenblik uitzichtloos, niet in het minst omdat het door Electrabel in rekening gebrachte beweerdelijke verbruik niet eenduidig bewijsbaar lijkt, zoals ik reeds in mijn klacht argumenteerde.Bovendien schijnt het ons toe dat wij door Electrabels stilzwijgen en non-coöperatieve houding gedwongen worden de kosten en lasten te moeten dragen voor een proces dat, indien, en onder alle voorbehoud, de aanspraken die Electrabel doet alsnog en onwaarschijnlijk gegrond zouden blijken, en, onverminderd de andere argumenten in rechte, aangevoerd in mijn klacht, tevens ontvankelijk en opeisbaar zouden geacht worden, in feite ten laste zou vallen van Electrabel, dan wel van de netwerkbeheerder Eandis, hetzij van beide, al dan niet gezamenlijk.
De morele en financiële schade die we door de houding van Electrabel inmiddels opliepen, is voor een jong beginnend koppel werkelijk ondraaglijk geworden. De situatie is voor ons dermate onhoudbaar, dat we hopen eindelijk erg snel zicht te kunnen krijgen over de termijn waarbinnen we het advies van de Ombudsdienst in ons dossier kunnen verwachten.
We hopen snel iets van u te vernemen. Alvast bedank!
Met vriendelijke groet.
□□□□□□ □□□□□□

Op 25-okt.-2012, om 08:27 heeft □□□□□□□□ □□□□□□□ het volgende geschreven:
Geachte heer □□□□□□,
Wij zijn nog steeds bezig met uw dossier. Onze excuses voor de lange aansleep van uw dossier, maar in uw dossier zijn verschillende partijen betrokken waardoor het langer duurt om tot een overeenkomst te komen.
U heeft inderdaad niets meer van Electrabel vernomen over dit dossier aangezien wegens de ontvankelijkheid van uw klacht, de communicatie via de Ombudsdienst voor Energie loopt.
Inmiddels werden er op vraag van de Ombudsdienst voor Energie reeds aanpassingen aan uw facturatie gedaan. De Ombudsdienst voor Energie is echter van mening dat er nog een bijkomende rechtzetting dient te gebeuren. Wij hebben dit gemeld aan Eandis en wachten op hun reactie.
Voor verdere informatie blijven wij ter uwer beschikking.
Met vriendelijke groeten,
□□□□□□□ □□□□□□□□

Ombudsdienst voor Energie
Koningsstraat 47
1000 Brussel
Tel: 02/209.24.38 Fax: 02/211.10.69
P Please consider the environment before printing this document

---

Van: □□□□□□ □□□□□□
Verzonden: zondag 10 maart 2013 16:36
Aan: Klacht Ombudsman Energie
CC: □□□□□□□□ □□□□□□□□
Onderwerp: Re: PK/VB/21535: Vraag naar de stand van mijn dossier, n.a.v. klacht dd 2011.10.26
Urgentie: Hoog
Ombudsdienst Energie
Koningsstraat 47, 1000 Brussel
klacht@ombudsmanenergie.be
Betreft: Vraag naar de stand van mijn dossier, n.a.v. klacht dd 2011.10.26
Uw ref.: PK/VB/21535
Geachte Mevrouw □□□□□□□,
Graag informeer ik naar de stand van het onderzoek in mijn dossier. U schreef mij op 25 oktober (cfr infra) dat u met meerdere partijen in bespreking was en u reactie afwacht van Eandis i.v.m. “een bijkomende rechtzetting”. Heeft u inmiddels bericht ontvangen? Over wat voor rechtzetting gaat het?
U vermeldde eveneens dat er op uw vraag “aanpassingen aan mijn facturatie gedaan” werden door Electrabel. Begrijp ik het juist dat u bemiddelt tussen de enegrieleverancier en de netwerkbeheerder en dat u dus van oordeel bent dat beide partijen in deze aansprakelijk zijn? Mag ik informeren in welke mate u resp. partijen dan aansprakelijk acht en op welke argumenten u dergelijk oordeel baseert?
U schreef eveneens dat het, gezien er verschillende partijen betrokken zijn, moeilijk is “om tot een overeenkomst te komen.” U zal begrijpen dat ik mij in dit dossier eveneens betrokken partij beschouw en vanzelfsprekend evenzeer al dan niet gedane voorstellen tot een overeenkomst wens te kennen. Ik zou het dus waarderen mocht ik iets meer gedetaileerde

inlichtingen krijgen, minstens met gemotiveerd antwoord op elk van de argumenten die ik mijn klacht dd 2011.10.26 aanbracht.
Op dit ogenblik hebben wij nog steeds geen enkel zicht op de bedragen die ons alsnog terecht of onterecht ten laste zouden worden gelegd, dan wel in welke mate u voorstelt de lasten van de geleden schade over partijen te verdelen.
Er verliepen inmiddels méér dan vijfhonderd dagen sedert de neerlegging van mijn klacht. Mag ik nogmaals met aandrang vragen ons te willen informeren over onze toekomstverwachtingen?
Alvast bedankt!
Met vriendelijke groet.
Dr □□□□□□ □□□□□□
N.B. Mijn adres □□□□□□.□□□□□□□@□□.ac.be is niet langer in gebruik. Gelieve alle correpsondentie voortaan per kerende te richten aan □□□□□□@□□□□□□□□.be

---

Op 12-mrt.-2013, om 10:25 heeft □□□□□□□□ □□□□□□□ het volgende geschreven:
Geachte heer □□□□□□,
Onze excuses voor de lange aansleep van dit dossier.
Wij ontvingen inmiddels de melding dat ook Eandis een voorstel tot compensatie heeft opgemaakt. U ontvangt dit mogelijk rechtstreeks van hen. De Ombudsdienst voor Energie ontvangt hiervan een afschrift en zal u over deze compensatie en over de aanpassingen van Electrabel uitvoerig schriftelijk antwoorden zodra ons onderzoek is afgerond.
U bent uiteraard betrokken partij en daarom zult u uiteraard nog de mogelijkheid hebben om te reageren op de gegevens die wij u zullen bezorgen.
Wij hopen dat wij u hiermee voldoende hebben geïnformeerd in afwachting van het schriftelijk voorstel tot minnelijke schikking.
Met vriendelijke groeten,
□□□□□□□ □□□□□□□□
Ombudsdienst voor Energie
Koningsstraat 47
1000 Brussel
Tel: 02/209.24.38 Fax: 02/211.10.69
P Please consider the environment before printing this document

Van: □□□□□□ □□□□□□
Verzonden: donderdag 25 april 2013 0:00
Aan: □□□□□□□□ □□□□□□□
CC: Klacht Ombudsman Energie
Onderwerp: Re: PK/VB/21535: Vraag naar de stand van mijn dossier, n.a.v. klacht dd 2011.10.26
Ombudsdienst Energie
Koningsstraat 47, 1000 Brussel
klacht@ombudsmanenergie.be
Betreft: Vraag naar de stand van mijn dossier, n.a.v. klacht dd 2011.10.26
Uw ref.: PK/VB/21535
Geachte Mevrouw □□□□□□□,
U schreef mij anderhalve maand geleden, op 12 maart, dat ik spoedig “een voorstel tot compensatie“ vanwege Eandis zou ontvangen, samen met een “uitvoerig schriftelijk antwoord” uwentwegen “over deze compensatie en over de aanpassingen van Electrabel.”
Tot op heden ontving ik nog steeds geen dergelijk schrijven, noch van Eandis, noch van Electrabel, noch van u.
Er verstreken inmiddels ruim meer dan 500 dagen (!) sedert u mijn klacht ontvankelijk verklaarde. Ik vroeg al herhaaldelijk om gedetailleerde inlichtingen, maar kreeg dusver nooit dergelijke verduidelijking.
Ik begin me nu werkelijk ongerust te maken over de gang van zaken. Het mag inderdaad een complex dossier zijn, zoals u reeds aanhaalde, maar ik meen dat ik de gronden van mijn klacht weliswaar omstandig maar niettemin duidelijk heb toegelicht. De argumentatie kan objectief worden getoetst aan de aangevoerde en relevante vigerende wetgeving.
Ik begrijp niet waarom het onderzoek zo lang moet duren, indien de bemiddeling niet betekent dat er onderhandeld wordt over de verdeling van de aansprakelijkheid buiten het rechtskader om, dat de consument immers terecht beschermt. Ik mag dus werkelijk hopen dat een bemiddelingspoging door de ombudsdienst tot buitengerechtelijk minnelijk vergelijk de rechten van de burger op verweer in elk geval niet kan en mag benadelen ten voordele van een onderhandeling tussen het energiebedrijf en derde partijen.
Zo begrijp ik niet waarom ik vanwege Eandis een voorstel tot compensatie zou kunnen ontvangen, aangezien mijn klacht gericht is tegen Electrabelen ik, zoals ik er, sub 04.11,

aangeef, geen directe rechtsband heb met de netwerkbeheerder. Mijn klacht betreft dan ook verzoek tot buitengerechtelijke geschillenbemiddeling tussen Electrabel en mijzelf, waarin m.i. geen derden kunnen worden betrokken. Mocht u van oordeel zijn dat de netwerkbeheerder inderdaad schuld treft, geheel of ten dele, zoals ik in mijn klacht uitvoerig betoog, dan lijkt mij dat Electrabel op haar beurt de netwerkbeheerder aansprakelijk dient te stellen, volgens afzonderlijke procedure, waarin ik geen partij ben. Mocht u een andere zienswijze hebben, dan dank ik u mij daarover te willen toelichten.
Ik wil in bovenstaand verband ook onderstrepen dat mijn klacht en bijbehorend dossier uitdrukkelijk in goed vertrouwen werden bezorgd en ik hoop ervan te mogen uitgaan dat u mijn gegevens en documenten niet heeft overgemaakt aan verweerster, t.w. Electrabel, laat staan aan derden, waardoor mijn rechten inderdaad ernstig zouden zijn geschonden, o.a. omdat ik tot op heden zelf nooit gelijkwaardig inzage kreeg in de gegevens dewelke Electrabel over mij bewaart (wat ik haar in mijn klacht precies, sub 04.12, o.a. ten laste leg).
Ik hoop dat we nu eindelijk minstens een advies kunnen verwachten. In elk geval vraag ik u thans formeel mij inzage te willen geven in het dossier dat u heeft samengesteld.
Uitkijkend naar uw spoedig antwoord, verblijf ik andermaal,
Met vriendelijke groet.
Dr □□□□□□ □□□□□□

Op 7-mei-2013, om 11:06 heeft □□□□□□□□ □□□□□□□ het volgende geschreven:
Geachte heer □□□□□□,
Wij zijn momenteel bezig met de controle van de laatste gegevens van uw dossier alvorens wij u schriftelijk zullen inlichten. Bij deze brief zult u ook een kopie ontvangen van het voorstel van Eandis met de nodige uitleg en een reactie op de opmerkingen in uw klacht.
Indien u wenst kunt u steeds een afspraak maken om uw dossier te komen inzien.
Wij hopen dat wij u hiermee voldoende hebben geïnformeerd in afwachting van het schriftelijk voorstel tot minnelijke schikking.
Met vriendelijke groeten,
□□□□□□□ □□□□□□□□
Ombudsdienst voor Energie
Koningsstraat 47
1000 Brussel

Tel: 02/209.24.38 Fax: 02/211.10.69
P Please consider the environment before printing this document

---

Het verslag van de Ombudsman dd 7 juni 2013 moet nog overgetijpt worden. Hieronder lees je alvast dat het geen fraai ding was…

Van: □□□□□□ □□□□□□
Onderwerp: Antw.: PK/VB/21535: Vraag naar de stand van mijn dossier, n.a.v. klacht dd 2011.10.26
Datum: 20 juni 2013 19:52:17 GMT+02:00
Aan: □□□□□□□.□□□□□□□□@ombudsmanenergie.be
Kopie: klacht@ombudsmanenergie.be
Ombudsdienst voor Energie
Koningsstraat 47, 1000 Brussel
klacht@ombudsmanenergie.be
Betreft: Reactie op uw schrijven dd 7 juni 2013, n.a.v. mijn klacht dd 26 oktober 2011
Uw ref.: PK/KS/21535
Geachte Mevrouw □□□□□□□,
In opvolging van uw brief dd 7 juni 2013, die we vorige week dinsdag ontvingen en ons telefoongesprek, daags nadien, op 12 juni. Ik was heel blij eindelijk een stem te hebben gehoord van een mens van vlees en bloed, en dat u alvast eventjes heeft willen luisteren naar de menselijke consequenties van ons dossier. Als afgesproken geef ik bij deze aan dat we niet willen dat het dossier, zoals het er nu voorligt, morgen wordt afgesloten, omdat er nog heel wat vragen openstaan. Vragen die we nu ook graag persoonlijk willen voorleggen in een gesprek van mens tot mens, met de Ombuds, de heer Eric Houtman zelf. U beloofde vorige week een dergelijk gesprek bij meneer Houtman te zullen aanvragen. Kan u daar al meer over zeggen?
Welke vragen we hebben? Het is bijvoorbeeld al niet meteen duidelijk welk bedrag er nu nog zou gevorderd worden: in het dossier worden verschillende sommen genoemd, maar de eindberekening is voor ons moeilijk af te leiden. Ook over de tegemoetkoming vanwege Eandis bestaat voor ons grote onduidelijkheid. We vinden in uw dossier wel een formulier dat

we moeten invullen om ons akkoord te verklaren met het “voorstel van minnelijke schikking”, maar daarin wordt alleen het minbedrag van de (onterecht aangerekende) herinneringskosten vermeld; de resterende som wordt er niet vermeld. Nog minder is sprake van de tegemoetkoming vanwege Electrabel. Wat zouden we dus precies tekenen?
Ik vind wel een kopie van een schrijven vanwege Eandis, dd 4 maart 2013, dat ons gedaan zou zijn, met een formulier “schaderegeling” dat binnen de twee maanden aan Eandis had moeten worden terugbezorgd (d.w.z. uiterlijk vóor 4 mei ll!). Beetje onvoorstelbaar toch, dat er een voorstel zou zijn gedaan op een ogenblik dat we over de stand van het onderzoek geen enkele informatie hadden en dat, nu we eindelijk meer vernemen, al zou zijn vervallen? We hebben dus volstrekt geen zicht op wat de “minnelijke schikking” nu precies inhoudt, wat de modaliteiten ervan zijn en hoe de betaling zou verlopen. We mogen toch aannemen dat een eventuele uitbetaling vanwege Eandis vooraf moet gaan aan een eventuele betaling aan Electrabel? Waarom kan de “schaderegeling” vanwege Eandis niet in mindering gebracht worden op het beweerdelijke tegoed aan Electrabel? Tot onze verbazing lezen we dat Electrabel het dossier bovendien al zou hebben overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder, op 15 november 2011, d.w.z. ruim twee weken na de neerlegging van onze klacht bij de Ombudsdienst! Electrabel stelt dat eventuele betaling vanaf dat ogenblik aan die gerechtsdeurwaarder moet gebeuren. Dat vernemen we nu, terloops, tussen de regels, na bijna twee jaar!
We zijn er ook niet echt gelukkig mee dat tegenpartij(en?) blijkbaar volledig inzage hebben gekregen in onze klacht, hoewel ik in mijn klacht uitdrukkelijk stel, sub 05, dat het een vertrouwelijk schrijven geldt, exclusief ten behoeve van de Ombudsdienst. Het overmaken van onze klacht aan tegenpartij(en?) gebeurde dus in strijd met Art. 4 van het K.B. van 18.01.2008. En dit bovendien terwijl wij pas nu, na herhaald verzoek, voor het eerst iets op papier lezen, zowel vanwege Electrabel als Eandis. De voltijdse cohorte juristen van Electrabel heeft twee jaar gekregen om het dossier te onderzoeken en antwoord te formuleren. Ons, gewone burger, wordt thans gevraagd, op een paar dagen tijd hetzelfde te doen. In de normale rechtsgang worden op zijn minst conclusietermijnen opgesteld en is de briefwisseling tussen bemiddelaars en partijen vertrouwelijk waardoor deze niet kan worden gebruikt tegen partijen. Ik betreur vast te moeten stellen dat Electrabel haar verweer ondere andere beroept op vertrouwelijke inlichtingen die ik aan u bezorgde. Ik snap wel dat de Ombuds de motieven in mijn klacht op de een of andere wijze moest meedelen aan Electrabel, zodat zij zich daartegen zou kunnen verweren. Maar ik kan niet begrijpen dat een buitengerechtelijke geschillenbemiddeling onze gerechtelijke rechten teniet zou kunnen

doen.
We strijden met ongelijke wapens. Electrabel heeft een permanente juridische dienst met full-time, gespecialiseerde juristen, die allicht goed betaald worden om moeilijke en complexe dossiers, dag na dag, te onderzoeken. Electrabel kreeg meer dan twee jaar de tijd om die juristen in te zetten. Wij zijn een jong koppel dat van dag tot dag moet knokken voor een inkomen. Ons leven staat al meer dan twee jaar stil: het geld voor onze verbouwingen is opgemaakt aan gerechtskosten, we kamperen op een werf, we kunnen ons geen kinderen veroorloven.
’s Avonds en in de weekends moeten we moeilijke teksten lezen en proberen te begrijpen: wetten, decreten, koninklijke besluiten, technische reglementen en berekeningen. Advocaten zijn onbetaalbaar en we verdienen net te veel om recht te hebben op een pro deo advocaat. We verdienen dan weer veel te weinig om ons de luxe van rechtsbijstandverzekeringen te kunnen veroorloven. We zijn als zovele mensen in de situatie dat we gewone mensen zijn met een gewoon, gemiddeld laag inkomen. In tegenstelling tot vele andere mensen, hebben we wel het geluk dat we hebben kunnen studeren, en dat we teksten kunnen lezen, ook al zijn die moeilijk. Maar we blijven gewone mensen, zonder juridische opleiding, zonder toegang tot vaktijdschriften en peperdure databanken met de recentste vonnissen en gedetailleerde studies van rechtscasussen.
De klacht die we u meer dan anderhalfjaar geleden bezorgden, was een dik dossier van ruim tweehonderd bladzijden. Elk argument dat we erin aanhaalden, hebben we zorgvuldig, op eigen kracht, onderzocht en gedocumenteerd. Er gingen talloze brieven aan Electrabel aan vooraf, met concrete, gemotiveerde protesten, en duidelijke vragen, met het uitdrukkelijk verzoek om een schriftelijk antwoord. Honderden uren achter de computer, in de boeken, in de teksten, talloze slapeloze nachten, een tijdje op anti-depressiva. Daarbovenop gaven we al ruim 8.000 euro uit aan gerechtskosten. Dat is een nieuwe auto. Bovenop de vordering van Electrabel: die bedroeg de waarde van twee auto’s.
Sedert u onze klacht ontving, ging er een jaar voorbij, zeven maanden en dertien dagen. Dat zijn 591 dagen. Art. 7 van het K.B. van 18.01.2008, de wet die de Ombuds in het leven riep, stelt nadrukkelijk dat hetzij een minnelijke oplossing tussen partijen dient te worden bereikt, hetzij een aanbeveling moet worden gegeven, “binnen de veertig werkdagen, te rekenen vanaf de dag van de ontvangst van de klacht”, ten hoogste eenmaal verlengbaar voor dezelfde duur. Wat betekent dit nu, concreet, voor de eventuele rechthebbenden? Had Electrabel haar beweerdelijke rechten al niet lang moeten doen gelden?
Nu ligt er een dik dossier met vele elementen waar we pas voor het allereerst over

vernemen. We lezen daarin voor het eerst, na meer dan twee jaar, een formeel standpunt van Electrabel, op (slechts een aantal van) de vragen die we al zo vaak stelden. Er is blijkbaar een moeizaam, aanslepend en slopend onderzoek nodig en de bemiddeling van een officiële instantie, vooraleer Electrabel wil antwoorden. Die antwoorden zijn, na een eerste lezing, zelfs dan heel eenzijdig en onvolledig. Er wordt ons nu een antwoord gevraagd op het voorstel tot minnelijke schikking, binnen de tien werkdagen. U begreep al aan telefoon dat het onmogelijk is op een paar dagen tijd zo'n antwoord geven, laat staan exhaustief.
Maar omdat u om een formeel antwoord vraagt, kan ik alvast het volgende meedelen:

- **in uw schrijven dd 7 juni wordt geen antwoord geformuleerd op, o.a., de argumenten sub 04.1, 04.4, 04.5, 04.12 in mijn klacht;**
- **inz. over de gerechtelijke invorderbaarheid van beweerlijke schulden formuleert de Ombuds geen standpunt of zienswijze.**

De motivatie van de Ombuds is m.i. grotendeels overgenomen uit het verweer vanwege Electrabel en berust uitsluitend op het Vlaams Energiebesluit van 19 november 2010 en op het Ministerieel Besluit van 21 januari 2011 ("Technisch Reglement"). Nota bene: onze klacht dateert van 25 oktober 2011; de feiten gaan terug tot 2007… Het is m.i. nog maar de vraag of de aangehaalde regelgeving in casu vigerend is, gelet op het tijdstip van de feiten. Bovendien, en belangrijker, heeft o.a. het Burgerlijk Wetboek voorrang op de voornoemde regeleving. In mijn klacht beroep ik mij (nog los van het m.i. zeer pover gecontesteerde beroep op de verjaring krachtens Art. 1649bis en 2272 B.W.) met name op Art. 1315, 1317, 1325 en 1341 B.W.
Electrabel laat nog steeds na bewijs bij te brengen voor het bestaan van de contractrelatie en voor de toepasselijkheid van haar Algemene Voorwaarden. Het kopietje van een niet-tegenstelbare brief (waarin nota bene om schriftelijke bevestiging wordt gevraagd!) levert dat bewijs allerminst (Art. 1341 B.W.; Vredegerecht Zomergem, 11 maart 2011, RW 2011-2012, 1348).
In mijn klacht stelde ik, sub 04.4 en 04.5, dat de litigieuze facturen tijdigwerden geprotesteerd, dat Electrabel systematisch naliet te antwoorden op mijn factuurprotesten, dat de ingebrekestelling vanwege Electrabel onontvankelijk en ongegrond is en dat eventuele rechten door nalatig verzuim werden verbeurd. Ik wees Electrabel daar reeds op in talrijke aangetekende en steeds systematisch onbeantwoord gelaten factuurprotesten, o.a. in mijn brief dd 1 juni 2011:

“Omdat u derhalve in gebreke blijft te reageren op mijn protesten, minstens door een gebrek aan vorm, en niettegenstaande u eenzijdig blijft aandringen op betaling, zal ik, indien u niet op uiterlijk 15 juni, persoonlijk en formeel reageert, overwegende dat er dan, sedert mijn protest dd 15 maart, drie maanden zullen zijn verstreken waarin u blijft stilzitten, al dan niet doelbewust met het oogmerk schulderkennende betalingen te ontlokken of mij anderszins te doen zwichten, ervan uitgaan dat, zo dit niet reeds nu het geval is, de redelijke termijn waarbinnen u op mijn factuurprotesten dient te antwoorden, is overschreden, dat u daardoor stilzwijgend met mijn protestering instemt en dat u derhalve van alle verhaal jegens mij zult zijn vervallen.” Er kwam geen antwoord…

Electrabel verweert zich thans, twee jaar later, door te verwijzen naar niet-tegenstelbare informele telefonische contacten, argumentatie die de Ombuds helaas voor voldoende schijnt te nemen: “Uit het standpunt van Electrabel blijkt dat zij wel degelijk hebben gereageerd op uw protesten.” In mijn klacht, sub 03.9, gaf ik echter reeds mijn weergave van het telefonisch onderhoud tussen Electrabel en mezelf, waaruit blijkt dat ergeen antwoord werd gegeven op de motieven voor mijn schrifelijke factuurprotesten, maar dat ik integendeel werd afgedreigd, zonder dat mij de gevraagde inlichtingen werden verschaft, wat ondermeer een grond voor mijn klacht was! Op grond van de rechtspraak kan de Ombuds het argument van Electrabel alvast niet weerhouden: factuurprotesten dienen**formeel**, **schriftelijk** en **tijdig** beantwoord te worden, zoniet worden zij stilzwijgend aanvaard: zie o.a. Storme M., bewijs en verbintenis, rechterlijke beschouwingen omtrent het stilzitten van de aangesprokene bij een factuur en bij andere vormen van een aanspraakbevestiging, TBH, 1991, nr 12, pagina 480-481; Cass. 18 januari 1990, RW 1989-90, 1432; Kh. Brussel (20e k.) 11 april 2000, R.W. 2003-04, afl. 2, 71.; Cass. 27 februari 2003, RW 2004-05, 975; Kh. Hasselt (4e Kamer) 24 januari 2006, RW 2008-2009, 982.

Zolang er geen antwoord wordt geformuleerd op bovenstaande vragen en motieven, kan het dossier o.i. niet worden afgesloten. Ik begrijp heel goed, zoals u aan telefoon zei, dat het een moeilijk dossier is met complexe juridische vragen, waarop de Ombuds misschien niet steeds een definitief bindend antwoord kan geven. Ik ben er me eveneens goed van bewust dat de Belgische Ombudsdienst voor Energie niet functioneert zoals de Nederlandse Geschillencommissie, o.a. omdat zij slechts een buitengerechtelijke bemiddeling kan voeren en behalve advies geen bindende uitspraken kan doen. Ik maakte in mijn klacht de vergelijking alleen maar omdat ik hoop dat ook de Belgische Ombudsienst haar onderzoek zou baseren op de geest van de Wet, incl. de Europese richtlijnen en de Belgische wetten ter bescherming van de consument, die immers niet over dezelfde rechtsmiddelen beschikt als

de multinationale energiereuzen waartegen hij zich moet verweren. Ik betreur dan ook dat u zich niet uitlaat over mijn klacht, o.a. sub 04.12, betreffende de schromelijke overtredingen door Electrabel van de Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de Wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument.
De hoop erop te mogen vertrouwen dat de Ombudsdienst haar opdracht om de consument te helpen beschermen nauwkeurig opneemt, doet echter geenszins afbreuk aan het feit dat ook de Belgische Ombudsdienst m.i. de volledige vigerende wetgeving in acht moet nemen, zoals voornoemde wetten, het Wetboek van Koophandel en het Burgerlijk Wetboek, en niet alleen de energiedecreten en -reglementen.
Wat het voorstel tot minnelijke schikking zelf betreft, tenminste voor zover we het begrijpen, moet het ons van het hart dat we er eigenlijk weinig woorden voor hebben.
Electrabel geeft geen voetbreed toe en heeft haar facturatie alleen willen herzien op basis van herrekende cijfers door Eandis: m.a.w. ze willen niks toegeven behalve datgene wat ze “volgens het boekje” moeten toegeven. Mijn argumentatie over de minimaal gedeelde aansprakelijkheid en het goede huisvaderschap, wordt volstrekt genegeerd. Sta me toe, zoals ik reeds telefonisch aangaf, mijn verontwaardiging uit te drukken over de formulering vanwege Electrabel, die ronduit sarcastisch is: “In het kader van dit dossier zijn wij bereid om alle aangetekende rappel- en ingebrekestellingskosten voor een bedrag van 55,73 euro, voor de periode van maart 2011 tot oktober 2011, te annuleren.” Cynisme tot op de eurocent. 55,73 euro op een totale som van duizenden euro’s… *De minimis non curat praetor.* Dit is geen minnelijke schikking: dit is een vernederende belediging vanwege een onvermurwbare, anonieme bureacratie. Nog los van het feit dat ik mijn klacht, sub 04.6, al omstandig aantoonde dat die herinneringskosten wederrechtelijk gevorderd werden, wat Electrabel moest erkennen, dekt dat bedrag nauwelijks de portkosten van mijn eigen brieven aan Electrabel. Nog gezwegen van de honderden uren en slapeloze nachten die ons “dit dossier” de afgelopen twee jaar al gekost heeft…Werkt er dan geen levend mens van vlees en bloed bij Electrabel? Worden die zinnen door een computerprogramma uitgekraamd? Ik ga er niet eens aan beginnen uit te rekenen of Electrabel wel elke eurocentiem wederrechtelijk geëiste herinneringskosten “laat vallen”.
We maken uit uw dossier op dat het u maanden en maanden gekost heeft en een eindeloze correspondentie, om Eandis erop te wijzen en te doen erkennen dat er fouten gemaakt werden. Elementaire rekenfouten!Overtredingen van de reglementen. Eandis wil voor die fouten betalen, maar alleen in de mate dat het reglement het oplegt. **Alles wijst erop dat**

wij de speelbal zijn geworden van een getouwtrek tussen Electrabel en Eandis. Een speelbal van vlees en bloed, let wel.
Twee en een half jaar geleden, kregen we twee gezichtloze facturen in onze brievenbus. We moesten in totaal meer dan 14.000 euro betalen. Onmiddellijk. We protetseerden die facturen. Geen antwoord. We kregen nog gezichtlozere herinneringen en ingebrekestellingen. Elke keer protesteerden we, vroegen we hoe het kon dat twee mensen in een gewoon huis aardgas zouden kunnen verbruiken zoals een fabriek dat doet. Geen antwoord. Toen niet, nu niet. Uiteindelijk legden we klacht neer bij de Ombuds.
We zijn zeshonderd dagen verder. Noch Electrabel, noch Eanis doen een ernstig voorstel tot een regeling in der minne. Ze werden door u gewezen op enkele fouten. Die “willen” ze nu — alvast niet uit eigen beweging — “rechtzetten”. Electrabel spreekt over een “commerciële geste”. Die bewoording is ronduit schofterig. We willen geen “geste”: we willen dat Electrabel haar verantwoordelijkheid opneemt. Het antwoord dat er toen was, is er nu opnieuw: “Dit zijn de cijfertjes op de teller, dus hebben jullie dat opgestookt, misschien al jaren geleden, dus moeten jullie betalen. We doen er een beetje vanaf, maar alleen omdat de Ombudsdienst ons heeft gezegd dat een deeltje van het bedrag niet meer kan opgevorderd worden.”Mocht de Ombuds dat niet gezegd hebben, mochten we geen klacht hebben neergelegd, mochten we niet honderden uren besteed hebben aan moeilijke teksten, eindeloze bange dagen en nachten: hadden Electrabel en Eandis die fouten, die ze nu — en dan nog slechts deels — erkennen, ooit spontaan rechtgezet? Wij, een jong koppel gewone mensen, hadden ons luttele spaargeld in een anonieme geldpot gestoken, geïntimideerd door de anonieme overmacht van een gewetenloos bedrijf. We hadden ons leven opnieuw moeten beginnen. Nu, twee jaar later, ziet het ernaar uit dat dat nog steeds het geval is, al is de schade een klein beetje ingeperkt. We moeten geen jaarinkomen ophoesten, maar “slechts” het inkomen van enkele maanden harde arbeid en werkloosheid. Het heeft ons wel de goede jaren van ons leven gekost.
Slechts een paar van de antwoorden die ik stelde, eerst in de protestbrieven, nadien in mijn klacht, worden nu beantwoord. Aan de belangrijkste argumenten wordt voorbijgegaan.
Ik heb het ontzettend moeilijk om opnieuw de kracht te vinden onze “bezwaren op papier te zetten” en opnieuw, voor de honderdeneerste keer, formeel te beginnen oplijsten, met verwijzingen naar wetsartikelen, waarom we niet akkoord kunnen zijn met de “voorstellen“, en waarom we nog steeds van mening zijn dat Electrabel in fout blijft. Ik heb het daar nog extra moeilijk mee, omdat dat allemaal zinloos werk blijkt. Ik ben geen jurist en elk gediplomeerd jurist, elk advocaat, elk rechter gaat me met de vinger wijzen: dat ik de

teksten niet begrijp, dat de wet anders moet worden uitgelegd, dat deze en gene bepalingen niet van toepassing zijn, dat er uitzonderingen zijn voor energie, dat ze het onder elkaar ondertussen zo ongeveer eens zijn over de uitzonderingen voor energiefacturen, enzovoorts. Kortom, dat ik niet tot hun clubje behoor. Dat ik dus maar beter zwijg en bij mijn leest blijf. Electrabel weet heel goed dat we gewone mensen zijn, die geen onuitputtelijke rechtsmiddelen hebben. Dat we worden weggelachen door de juristen omdat er geen “Mr” voor onze naam staat (Dr is onvoldoende). Dat ons dossier zo moeilijk en zo technisch is, dat iedereen, zelfs mensen van goede wil en mensen die het goed voorhebben met andere mensen — erbij in slaap vallen, zodra we nog maar een beetje beginnen uitleggen. Electrabel weet ook heel goed dat de Ombudsdienst onderbemand is. Uiteindelijk trekken we aan het kortste eind, want de wet wordt maar afgedwongen door diegene die de duurste advocaten heeft om ze te verdraaien.
Ik kan u dus, op dit ogenblik geen volledige oplijsting bezorgen van al onze motieven waarom we vinden dat het voorstel niet “eerlijk” is. Waarom we het onheus vinden dat doodgewone mensen van de ene dag op de andere een jaarinkomen moeten betalen voor een fout waarvoor Electrabel op zijn minst een deel van de schuld draagt. Een schuld waarvan we niet konden weten dat ze zich jarenlang opbouwde, die ons ruïneert, en waarvan de energieleverancier en de netwerkbeheerder wél kennis hadden kunnen hebben, en waarover ze ons tijdig op de hoogte hadden moeten brengen.
Ik heb hierboven alsnog een kleine poging ondernomen, bovenop de uitvoerige argumenten in mijn klacht van twee jaar terug, en ik verwachtminstens nog een antwoord inzake de wettelijke invorderbaarheid van de beweerdelijke schulden, en wel op grond van de primerende wetgeving, en niet zonder meer de energiedecreten. Ik vraag bovendien uitdrukkelijk omeen persoonlijk onderhoud met de Ombudsman zelf en hoop dat de heer Houtman naar ons verhaal wil luisteren.
Ons formeel standpunt is op dit ogenblik dus dat we een klein beetje opgelucht zijn dat een minimum van het aanvankelijk gevorderd bedrag wordt omlaag gezien — zoals we het nu kunnen inschatten uitsluitend te danken aan de bemiddeling van Ombuds bij Eandis. Maar de “tegemoetkoming” vanwege Electrabel, die minstens medeaansprakelijk is voor de schade, is ronduit immoreel en stuitend. Hoe dan ook zijn er nog te veel onbeantwoorde vragen, waaronder alleen al de concrete modaliteiten van een eventuele schikking. Daarom willen we dat het dossier nog niet meteen wordt afgesloten, omdat we minstens eerst nog een persoonlijk onderhoud wensen met de Ombudsman zelf, liefst vóór, maar uiterlijk op, vrijdag 26 juli, desnoods in Gent.

Voor de vorm geef ik nog mee dat ook dit schrijven u gedaan wordt “met voorbehoud van alle rechten en zonder enige nadelige erkentenis in mijnen hoofde.” De schriftgeleerden weten vast wat die formule echt betekent.
Alvast bedankt.
□□□□□□ en □□□□□□□

Op 11-jul.-2013, om 10:32 heeft □□□□□□□□ □□□□□□□ het volgende geschreven:
Geachte heer □□□□□□,
Wij hebben u reeds enkele malen telefonisch proberen te bereiken, zonder succes.
Kunt u ons laten weten wanneer u volgende week zou kunnen afspreken op onze diensten om uw dossier zoals afgesproken te bespreken? Zodra u ons doorgeeft welke momenten u kunt afspreken, zullen wij nagaan of dit past in de agenda van de Ombudsman.
Alvast bedankt.
Met vriendelijke groeten,
□□□□□□□ □□□□□□□□
Ombudsdienst voor Energie
Koningsstraat 47
1000 Brussel
Tel: 02/209.24.38 Fax: 02/211.10.69
P Please consider the environment before printing this document

---

Van: □□□□□□ □□□□□□
Verzonden: maandag 15 juli 2013 14:01
Aan: □□□□□□□□ □□□□□□□
Onderwerp: Re: PK/VB/21535: Vraag naar de stand van mijn dossier, n.a.v. klacht dd 2011.10.26
Geachte Mevrouw □□□□□□□,
Hartelijk dank voor uw reactie.
Morgen, dinsdag 16 juli, is mogelijk, donderdag 18 en vrijdag 19 juli — telkens de hele dag.
Volgende week dinsdag 23 en donderdag 25 juli kan ook.
Laat u maar weten welk dag (en tijdstip) best uitkomt voor de Ombudsman. Alvast bedankt!

Met vriendelijke groet.
□□□□□□ en □□□□□□□

Op 16-jul.-2013, om 11:12 heeft □□□□□□□□ □□□□□□□ het volgende geschreven:
Geachte heer □□□□□□,
Wij kunnen u volgende dinsdag 23 juli ontvangen op onze diensten.
U kunt ons laten weten welk tijdstip u het beste past.
Met vriendelijke groeten,
□□□□□□□ □□□□□□□□
Ombudsdienst voor Energie
Koningsstraat 47
1000 Brussel
Tel: 02/209.24.38 Fax: 02/211.10.69
P Please consider the environment before printing this document

---

Van: □□□□□□ □□□□□□
Verzonden: woensdag 17 juli 2013 0:26
Aan: □□□□□□□□ □□□□□□□
Onderwerp: Re: PK/VB/21535: Vraag naar de stand van mijn dossier, n.a.v. klacht dd 2011.10.26
Geachte Mevrouw □□□□□□□,
Volgende week dinsdag 23 juli is prima. Bedankt!
We zouden zo tegen 10:00 in de Koningsstraat 47 kunnen zijn. Kunnen we dat vastleggen?
Met vriendelijke groet.
□□□□□□ en □□□□□□□

Van: □□□□□□□□ □□□□□□□
Verzonden: woensdag 17 juli 2013 9:10
Aan: '□□□□□□ □□□□□□'

Onderwerp: RE: PK/VB/21535: Vraag naar de stand van mijn dossier, n.a.v. klacht dd 2011.10.26
Geachte heer □□□□□□,
Ik kan u de afspraak op onze kantoren aan de Koningsstraat 47 te Brussel op 23/06/2013 om 10u bevestigen.
Met vriendelijke groeten,
□□□□□□□ □□□□□□□□
Ombudsdienst voor Energie
Koningsstraat 47
1000 Brussel
Tel: 02/209.24.38 Fax: 02/211.10.69
P Please consider the environment before printing this document

---

Van: □□□□□□□□ □□□□□□□
Verzonden: vrijdag 20 september 2013 11:25
Aan: '□□□□□□ □□□□□□'
Onderwerp: RE: PK/VB/21535: Vraag naar de stand van mijn dossier, n.a.v. klacht dd 2011.10.26
Geachte heer □□□□□□,
Ik heb u vandaag zonder succes proberen te bereiken op uw gsm nummer om uw dossier verder te bespreken.
In verband met de hoorzitting met Electrabel hebben wij nog geen verdere informatie. Wij zullen binnenkort de vraag naar een hoorzitting aan Electrabel voorstellen en houden u verder op de hoogte van hun antwoord.
In onze brief van 7/06/2013 werd ook een voorstel van Eandis vermeld. Behoudens vergissingen bleek uit onze afspraak van 23/06/2013 dat u met dit deel van het dossier reeds akkoord was. Aangezien Eandis graag het dossier van hun voorstel verder willen afsluiten en uitbetalen bij akkoord hebben zij een stand van zaken aan ons gevraagd. Om toch reeds een deel van dit dossier af te sluiten lijkt het mij aangewezen dat u het voorstel van Eandis, indien u akkoord bent, reeds ondertekend en aan ons bezorgd. Eandis zal dan reeds het voorgestelde bedrag uitbetalen.
In bijlage vindt u een afschrift van de brief die wij u verstuurden. Het voorstel van Eandis

staat op pagina's 31-33.
Indien u akkoord gaat met het voorstel van Eandis, heeft dit geen verdere invloed op het deel van de klacht met Electrabel.
Kunt u mij het ingevulde en ondertekende akkoord bezorgen? Indien u niet akkoord bent of nog vragen heeft, kunt u mij uiteraard steeds contacteren.
Met vriendelijke groeten,
□□□□□□□ □□□□□□□□
Ombudsdienst voor Energie
Koningsstraat 47
1000 Brussel
Tel: 02/209.24.38 Fax: 02/211.10.69
P Please consider the environment before printing this document

---

Op 27-nov.-2013, om 09:06 heeft □□□□□□□ □□□□□□□ het volgende geschreven:
Geachte heer □□□□□□,
Zoals afgesproken heeft de Ombudsdienst voor Energie met Electrabel de mogelijkheid tot een hoorzitting besproken. Electrabel is hier echter niet bereid om een bijkomende compensatie toe te kennen aan u. Zoals tijdens het overleg van 23/07/2013 met u werd overeengekomen, heeft een hoorzitting dan geen nut.
Electrabel is echter wel bereid om u een betaalplan toe te staan voor hetresterend saldo van 9467,15 euro. Kunt u ons laten weten wat u mogelijkheden zijn zodat wij een betaalplan met Electrabel kunnen overleggen?
Wij hebben inmiddels van Eandis vernomen dat u het voorstel tot compensatie ondertekend aan hen heeft bezorgd. Normaal gezien heeft u inmiddels dan al de compensatie van Eandis ontvangen.
Gelieve ons zo spoedig mogelijk te contacteren om de verdere afhandeling van uw dossier te bespreken.
Alvast bedankt.
Met vriendelijke groeten,
□□□□□□□ □□□□□□□□
Ombudsdienst voor Energie
Koningsstraat 47

1000 Brussel
Tel: 02/209.24.38 Fax: 02/211.10.69
P Please consider the environment before printing this document

---

Van: □□□□□□ □□□□□□
Onderwerp: Antw.: PK/VB/21535: Vraag naar de stand van mijn dossier, n.a.v. klacht dd 2011.10.26
Datum: 3 december 2013 19:14:19 GMT+01:00
Aan: □□□□□□□.□□□□□□□□@ombudsmanenergie.be
Kopie: klacht@ombudsmanenergie.be
Geachte Mevrouw □□□□□□□,
Ik ontving inmiddels inderdaad de overeengekomen vergoeding vanwege Eandis middels twee afzonderlijke overschrijvingen van resp. 316,50 (ref. 2030135458) en 2.191,63 (ref. 2030135459) euro, voor de som van 2.508,13 euro. De dading met Eandis kwam tot stand met uitdrukkelijk voorbehoud van rechten t.a.v. Electrabel.
U laat weten dat Electrabel “niet bereid [is] om een bijkomende compensatie toe te kennen.” U schrijft tevens dat we tijdens ons overleg van 23 juli zouden hebben afgesproken dat “een hoorzitting dan geen nut” heeft. Ik meen daarentegen dat we afspraken dat u een onderhoud met Electrabel zou bemiddelen niet met het oog op het bekomen van een “compensatie”, maar met de bedoeling om tot een minnelijk vergelijk te komen waarbij een correcte en billijke verdeling onder partijen zou worden besproken, zoals ik die argumenteerde o.a. in mijn klacht dd 26 oktober 2011, sub 03.04, 04.1. Ik wijs er tevens op dat Electrabel tot nader order geen enkele “compensatie” toekende, laat staan dat wij dan zouden verzoeken om een “bijkomende compensatie”. Electrabel moest daarentegen wel erkennen (op grond van mijn gemotiveerde protesten, zoals ook in mijn klacht omstandig toegelicht) dat de door haar gevorderde herinneringskosten onrechtmatig zijn, waardoor ze het luttele bedrag van 55,73 euro in mindering van haar vordering moest brengen. Allerminst een “compensatie”…
Een “compensatie” impliceert dat de beweerdelijke schuld en rechtsgrond voor bewezen geacht worden en dat de vorderingen vanwege Electrabel wel degelijk invorderbaar zijn. Wij hebben echter steeds betoogd dat Electrabel op meerdere punten in gebreke is gebleven en dat eventuele schulden o.a. door nalatig verzuim minstens verbeurd zijn. Tijdens ons onderhoud hebben we enkele van die argumenten besproken, en ik meen uit ons gesprek te

hebben onthouden dat de Ombudsman ons alvast op enkele punten bijtrad. Daaruit volgt dat de vorderingen vanwege Electrabel (minstens gedeeltelijk) niet langer invorderbaar zijn. Het is precies om de omvang van dat gedeelte te bepalen, dat wij verzochten om een minnelijke vergadering met Electrabel.
O.i. moeten bij een minnelijke regeling de lasten minstens fair over alle partijen worden verdeeld, en niet uitsluitend door de consument worden gedragen. Zelfs indien wij aansprakelijk zouden geacht worden, in feite én in rechte, dan nog, motiveerden we, blijft Electrabel medeaansprakelijk. Met Eandis werd er dan ook tot een vergelijk gekomen, omdat zij, als derde partij, (gedeeltelijk) haar aandeel in de gezamenlijke aansprakelijkheid erkende. Electrabel weigerde echter haar verantwoordelijkheid nog maar enigszins te overwegen. Weigert Electrabel dit nog steeds? Heeft u Electrabel de argumenten daartoe voorgelegd?
Ik geloof dat we dit alles toch reeds tijdens ons overleg van 23 juli bespraken, en dat de Ombudsman eveneens de mening was toegedaan dat Electrabel “zich inderdaad erg arrogant opstelt”, maar dat hij er bij Electrabel op zou aandringen toch haar verantwoordelijkheid op te nemen.
We willen dus alsnog aandringen op een bespreking met Electrabel, niet m.o.o. een eenzijdig verzoek om een “compensatie”, maar om een minnelijke vergadering te houden waarin het billijke aandeel van de aansprakelijkheid onder partijen kan worden besproken.
Indien Electrabel werkelijk geen regeling in der minne wenst te bespreken, kunnen we dat uiteraard alleen maar betreuren. Ik mag echter aannemen dat die houding en de onwil van Electrabel om minnelijk te dialogeren, dan uiteraard ook uitdrukkelijk zal worden vermeld in de definitieve aanbeveling vanwege de Ombuds, gelet op de argumenten die we aanvoerden, en die we gezamenlijk bespraken tijdens ons onderhoud van 23 juli?
Indien er dus absoluut geen mogelijkheid meer zou bestaan tot een minnelijk gesprek, en indien, neem ik aan, u daardoor het dossier zou moeten afsluiten, begrijp ik dat de Ombuds zijn ontwerp van aanbeveling, zoals u ons dat heeft bezorgd in uw schrijven dd 7.06.2013, zal bijstellen? Voor de goede orde herinner ik eraan dat ik in mijn brief aan u dd 20.06.2013 enkele belangrijke punten heb aangehaald die immers niet in het ontwerp van aanbeveling werden geëvalueerd, maar die we wel bespraken tijdens ons onderhoud, en waarbij de Ombuds tot andere inzichten kwam dan uit het aanvankelijk ontwerp van aanbeveling mag blijken.
Ik heb weliswaar van ons gesprek met de Ombudsman ook onthouden, dat de Ombuds geen bindende uitspraken kan doen, of de grond van de zaak anderszins juridisch

beoordelen. Anderzijds werd het ontwerp van aanbeveling wel degelijk gemotiveerd met de juridische argumenten waarop Electrabel zich beriep en met verwijzing naar de rechtsleer waarachter Electrabel zich blijft verschuilen. De juridische argumenten die wij aanvoerden, o.a. in onze klacht dd 26 oktober 2011, o.a. m.b.t. de gerechtelijke invorderbaarheid en het tijdige, overvloedige factuurprotesten de moedwillige nalatigheid vanwege Electrabel, werden in het ontwerp van aanbeveling vanwege de Ombuds daarentegen niet of zeer gedeeltelijk geëvalueerd. Ook het feit dat vertrouwelijke gegevens in onze klacht werden doorgespeeld aan Electrabel, die deze vervolgens in haar verdediging opnam, maakt dat onze verdediging geschaad zou zijn, mocht de buitengerechtelijke geschillenbemiddeling op niets uitdraaien en wij alsnog voor het gerecht zouden worden gedaagd.
Uiteraard willen we er alles aan doen om dergelijke afloop te vermijden. Maar indien door de onverbiddelijke houding van Electrabel een minnelijk vergelijk absoluut onmogelijk wordt gemaakt, willen we alsdan absoluut onderstrepen dat de Ombudsman o.i. de verantwoordelijkheid heeft een neutrale aanbeveling op te stellen, waarin ofwel alle argumenten vanwege partijen, zowel in feite als in rechte, worden geëvalueerd, ofwel dat de Ombuds zich in het geheel zou onthouden van enige juridische beoordeling, zodat een eventueel later bevoegde rechtbank de zaak onbevooroordeeld kan beoordelen, met inachtneming van de rechten van verdediging. U zal begrijpen dat enig verslag of aanbeveling vanwege de Ombuds immers een zwaarwegend document zou vormen in een procedure voor het gerecht, waarop een bevoegde rechter zich hoofdzakelijk zal baseren. Doordat het ontwerp van aanbeveling dat de Ombuds eerder opstelde niet exhaustief ingaat op de argumenten die wij aanvoerden en de motivatie slechts zeer gedeeltelijk evalueert, maar de motivatie vanwege Electrabel daarentegen wel uitvoerig citeert, zou het in zijn huidige vorm bijzonder nefaste gevolgen hebben. Zie in dit verband mijn schrijven aan u dd 20.06.2013.
Ik kan echter niet genoeg benadrukken dat wij een procedure voor het gerecht ten allen koste willen vermijden: als eenvoudige burger met een laag inkomen en zonder rechtsbijstandverzekering zou zo’n procedure ons wellicht ruïneren. Ik schreef eerder al: advocaten zijn duur, onbetaalbaar, en worden vanaf januari bovendien aan het btw-tarief van 21% ook bij kracht van wet… een luxe.
In het geval Electrabel dus onwillig zou blijken om in te gaan op de uitnodiging tot een minnelijke vergadering en de Ombuds zich daardoor verplicht zou zien het dossier af te sluiten, wil ik ook nog graag informeren naar de modaliteiten van een afbetalingsplan, waarnaar u verwijst, en naar de betalingsmodaliteiten, waar ik eveneens reeds naar vroeg in

mijn schrijven aan u dd 20.06.2013. In uw brief dd 7.06.2013 vermeldde u immers dat Electrabel reeds op 15 november 2011 (twee weken nadat wij onze klacht bij de Ombuds neerlegden) haar dossier zou hebben overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder, waardoor eventuele betaling zou dienen te gebeuren op rekening van die laatste. Ik schreef u al dat wij daar nooit over op de hoogte gesteld zijn, en tot op vandaag weten we niet of dit inderdaad gebeurde en wat daarvan de juridische gevolgen zijn, noch hoe een eventuele betaling zou moeten verlopen. Kan u ons ook daarover inlichten?
Graag verneem ik of u alsnog zal trachten een minnelijke vergadering met Electrabel te beleggen, dan wel of u het dossier meteen zal afsluiten. In dat laatste geval vertrouw ik erop dat u ons nog de definitieve, neutrale aanbeveling zal laten geworden, alvorens het dossier te seponeren. Alvast bedankt.
Met vriendelijke groet.
□□□□□□ en □□□□□□□

De laatste brief die we van de Ombudsman kregen (met daarin het definitieve verdict) moet nog overgetijpt worden.
De ~~laatste~~ eerste persoonlijke brief die we van Electrabel kregen, waarin ze het dossier afsluiten en ons in koelen bloede aanmanen “om het huidig openstaand saldo ten bedrag [sic] van **9.411,42 euro** te voldoen” moet nog overgetijpt worden.