



Gaz Elec Infor Gas Elek Activiteitenverslag

1 mei 2024 - 30 april 2025

Subsidiëring:
Informatiecentrum 2025



bruxelles
environnement
leefmilieu
brussel
brussels.ee



RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

Inhoudstafel

Inleiding	5
1. Voorlichtingsopdracht naar de Brusselse gas- en elektriciteitsverbruikers	7
1.1 Toegankelijkheid van de dienst	7
1.2 Indicatoren van de informatieopdracht naar de Brusselse gas- en elektriciteitsverbruikers tussen 01/05/2024 en 30/04/2025	8
2. Fysieke ondersteuningsopdracht bij administratieve procedures	11
2.1 Aantal aanvraag, van 01/05/2024 tot 30/04/2025	11
2.2 Status van de aanvragen op 30/04/2025	12
2.4 Bezoek door nieuwe gebruikers tussen 01/05/2024 en 30/04/2025	16
2.5 Herkomst van gebruikers tussen 01/05/2024 tot 30/04/2025	18
3. Ontwikkeling en onderhoud van een netwerk van partners	21
3.1 Aantal activiteiten georganiseerd met een of meer partners	21
3.2 Vertegenwoordiging als marktdeelnemer	22
4. Informatieopdracht inzake rechten, wetgeving en kanalen voor geschillenregeling	27
5. Juridisch advies en begeleiding	29
5.1 Quantitatief deel – aantal klachten/tussenkomenst in een gerechtelijke procedure	29
5.2 Kwalitatief deel	30
6. Onderzoeksopdracht	37
7. Communicatieopdracht	39
7.1 Onze communicatie van 1 mei 2024 tot 30 april 2025	39
7.2 Brusselaars ! Infor GasElek is uw centrum voor informatie, hulp en ondersteuning !	40
7.3 Bericht aan de andere informatie- en ondersteuningsteams: het hele Infor GasElek-team staat aan uw zijde !	41
7.4 Verbetering van het Infor GasElek-onthaal - een heel proces !	42
7.5 Zicht op de toekomst - naar meer kennisdeling.	42



Inleiding

ier presenteren we het verslag van onze activiteiten voor de subsidieperiode van 1 mei 2024 tot en met 30 april 2025. Deze periode wordt gekenmerkt door een lichte stijging van de vaste en variabele prijzen.

Hieronder werken we de verschillende activiteiten van de dienst uit.



1. Voorlichtingsopdracht naar de Brusselse gas- en elektriciteitsverbruikers

1.1 Toegankelijkheid van de dienst

We geven altijd de voorkeur aan toegang tot de dienst alleen op afspraak. Afspraken worden bij voorkeur telefonisch gemaakt. Maar we hebben ook verzoeken via het webformulier en e-mails. We proberen spontane bezoeken te beperken.

De organisatie van de dienst is als volgt:

1.1.1 Telefoonpermanentie

Hieronder staan de tijdvakken waarop mensen naar de dienst kunnen komen om een afspraak te maken of informatie op te vragen

Maandag-Dinsdag-Woensdag-Vrijdag van 9.00 uur tot 12.30 uur en van 13.30 uur tot 17.00 uur ; Donderdag van 13u30 tot 17u.

Telefonische bereikbaarheid per week: 31h30 per week.

1.1.2 Permanentie voor spontane bezoeken

Hieronder staan de tijdvakken waarop mensen naar de dienst kunnen komen om een afspraak te maken of informatie op te vragen:

Maandag-Dinsdag-Woensdag-Vrijdag van 9.00 uur tot 12.30 uur en van 13.30 uur tot 17.00 uur ; Donderdag van 13u30 tot 17u.

Toegankelijkheid "spontane bezoeken": 31h30 uur/week

1.1.3 Afspraak

Capaciteit voor afspraken op de Haachtsesteenweg = 56 u 00/week.

1.2 Indicatoren van de informatieopdracht naar de Brusselse gas- en elektriciteitsverbruikers tussen 01/05/2024 en 30/04/2025

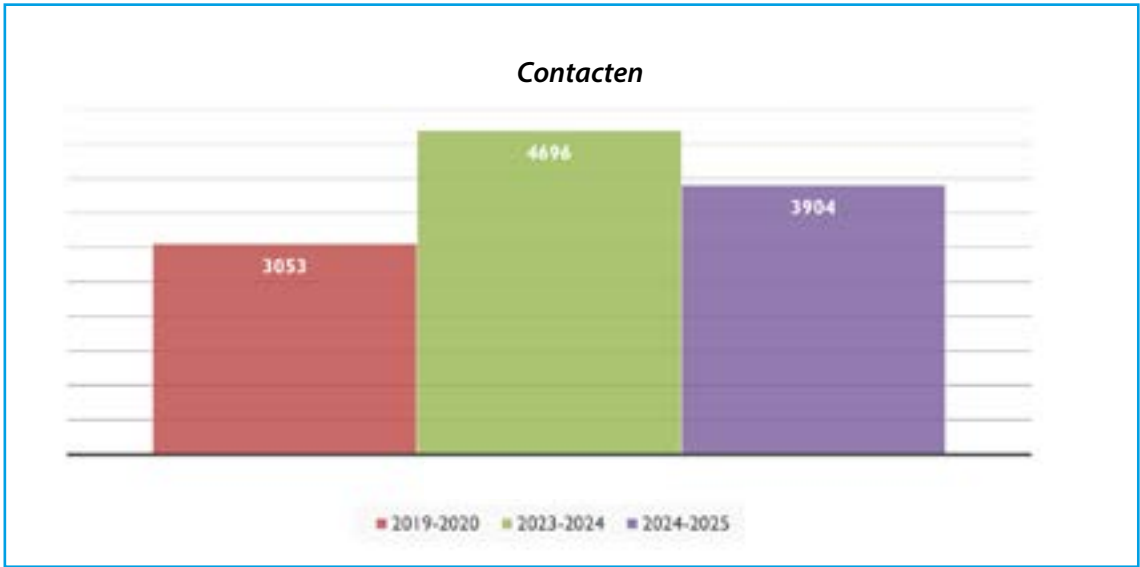
1.2.1 Aanwezigheid bij de receptie

We rapporteren hier de statistieken van de aanwezigheid bij de receptie.

Naast de ongeveer twintig spontane bezoeken per week, is de meest gebruikelijke manier om contact op te nemen met de dienst via een telefoontje. Dit jaar merken we een duidelijke toename van contacten via ons online formulier. Op deze manier plukken we de

vruchten van het constante werk aan de verbetering van onze site.

In de betreffende periode werden 3904 contacten (gemiddeld 325 contacten per maand) geregistreerd. Er was een piek in 23-24, als gevolg van het verlies van de BIM-status. Een lichte daling in 24-25 is dus normaal, maar als we de scope verbreden, groeien we sinds 2019 gestaag (+27% tussen 2020 en 2025)



Grafiek1 - Evolutie van het aantal contacten

Op basis van tabel 1, en op basis van twee "normale" jaren (exclusief Covid of de energiecrisis), kunnen we inderdaad zien dat we over

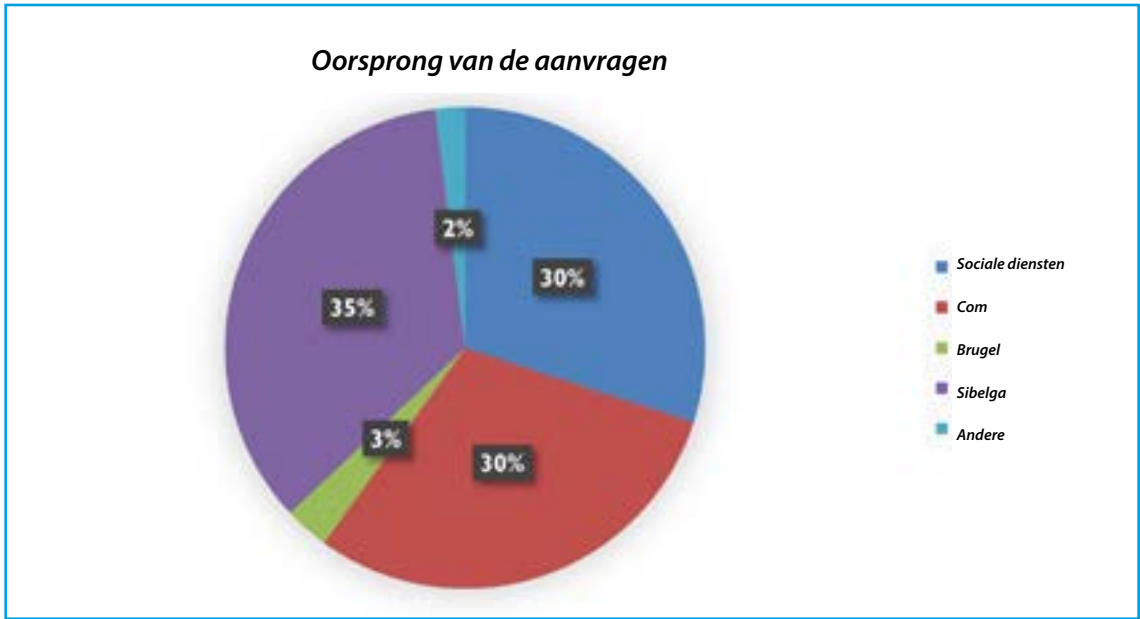
een periode van 5 jaar een groei van bijna 28% in het aantal contacten hebben meegemaakt.

1.2.2 Oorsprong van de verzoeken

In dit gedeelte worden de kanalen gepresenteerd waarlangs gebruikers in contact komen met onze service. De aanvragen komen bij ons binnen op een relatief evenwichtige manier tussen de sociale diensten, Sibelga en onze website (via het contactformulier).

De sociale diensten en Sibelga verwijzen regelmatig gebruikers door naar onze structuur, en soms maken ze zelf een afspraak voor hen.

Bovendien vergroten de communicatiecampagnes die we voeren onze zichtbaarheid en vergemakkelijken ze het contact, hetzij via onze website, hetzij rechtstreeks aan onze receptie.



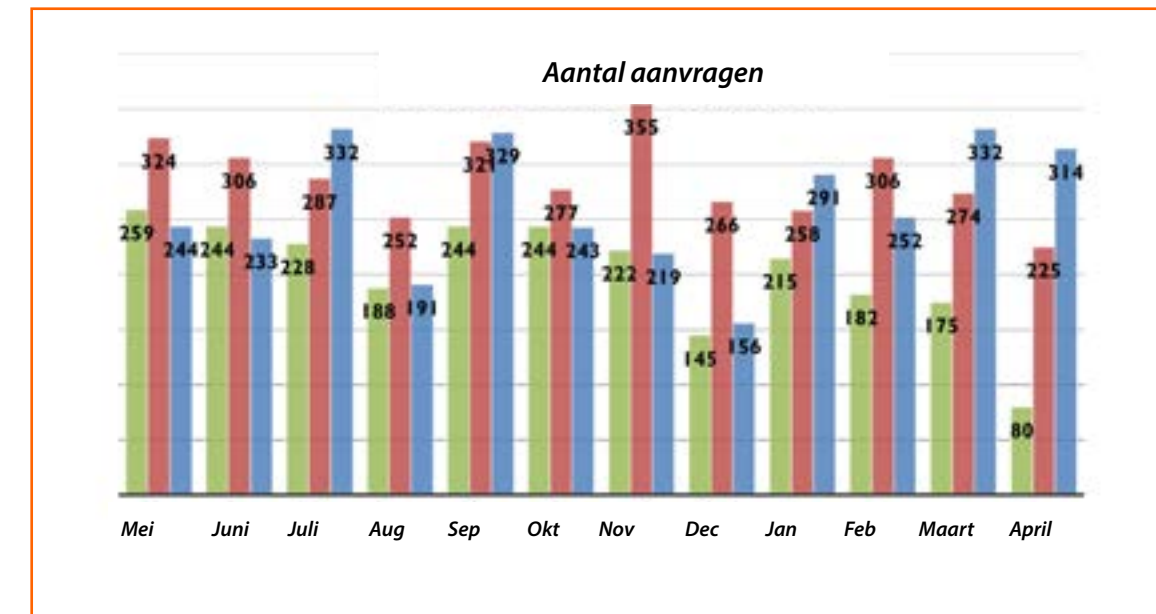
Grafiek 2 - Oorsprong van de verzoeken

2. Fysieke ondersteuningsopdracht bij administratieve procedures

2.1 Aantal aanvraag, van 01/05/2024 tot 30/04/2025

In deze periode registreerden we 3136 aanvragen, wat neerkomt op een maandelijks gemiddelde van 261 aanvragen. De cijfers blijven grotendeels stabiel ten opzichte van het

voorgaande jaar (2023-2024), ondanks een verminderde capaciteit door de tijdelijke afwezigheid van verschillende consultants



Grafiek 3 - Evolutie van het aantal aanvragen per maand

Een aanzienlijke stijging werd waargenomen in maart en april 2025, wat gelieerd is aan het einde van de winterbescherming tegen afsluitingen en aan de informatiecampagnes die toen werden gevoerd.

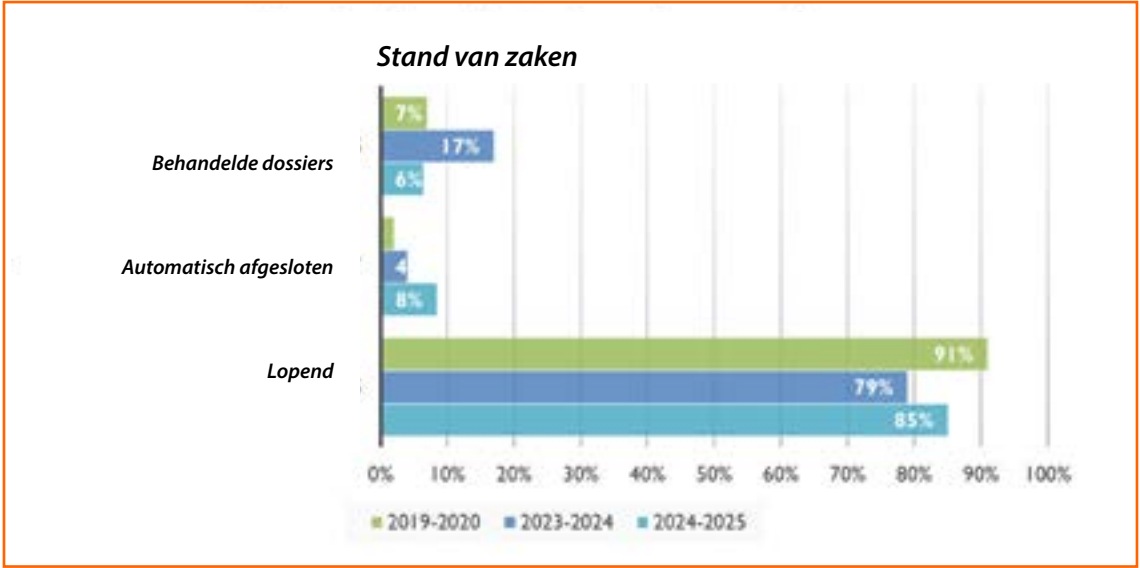
We zien ook een toename van het aantal aanvragen in juli 2024, wat te wijten is aan de hernieuwing van de voordelige contracten die rechthebbenden op de verhoogde

tegemoetkoming een jaar eerder hadden gekregen na het verlies van het sociaal tarief. Als gevolg hiervan zijn gebruikers teruggekomen om vergelijkingen te maken, nieuwe contracten op te stellen of de procedure voor de beschermde klantstatus te starten. Om dezelfde reden is er in september een toename van de vraag naar de status van beschermde klant.

2.2 Status van de aanvragen op 30/04/2025

Het aantal behandelde zaken is sterk toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren. Deze stijging wordt deels verklaard door de oplossing van zaken die al lang aanhangig waren, waardoor

we kunnen terugkeren naar een verwerkingsniveau dat dicht in de buurt komt van dat van vóór de crisis.



Grafiek 4 - Evolutie van het statuut van de aanvragen

Ondanks deze verbetering blijven veel oude dossiers openstaan, voornamelijk als gevolg van het lang uitblijven van antwoorden en de vele onbevredigende antwoorden vanwege de leveranciers.

Daarnaast is er een toename van het aantal dossiers dat wordt afgesloten nadat cliënten niet zijn komen opdagen. Deze trend kan worden

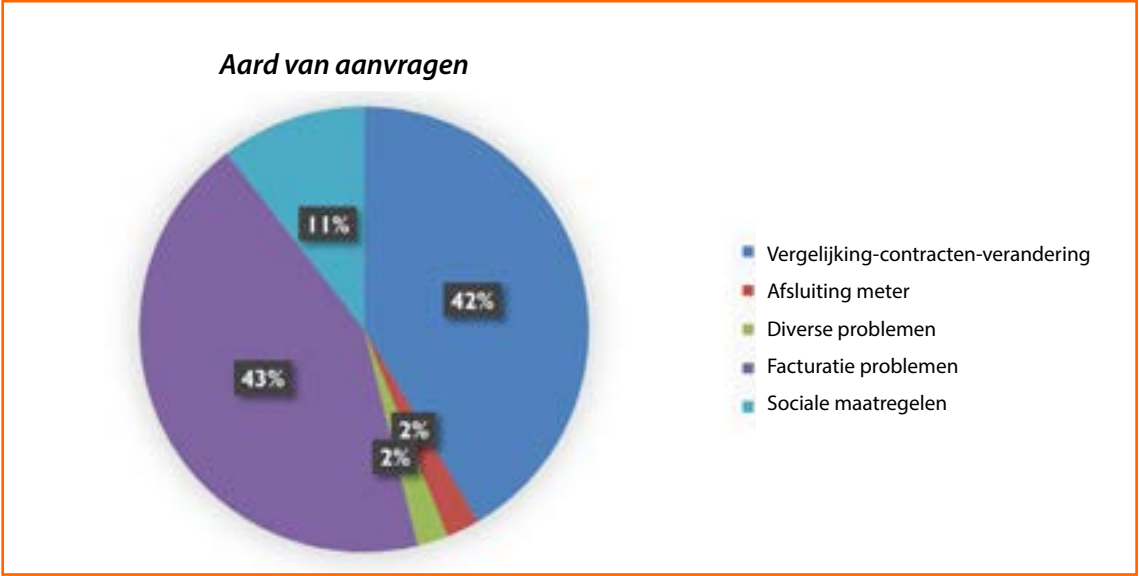
verklaard door langere wachttijden om een afspraak te krijgen, of door gebruikers die de afspraakdatum vergeten.

Om dit aan te pakken, zijn we van plan een sms-herinneringssysteem te implementeren, geïntegreerd met de nieuwe rapportagetool die naar verwachting later dit jaar zal worden uitgerold.

2.3 Aard van de aanvragen tussen 01/05/2024 en 30/04/2025

We hebben geprobeerd de soorten verzoeken samen te vatten en we hebben ze gegroepeerd in 5 categorieën. De belangrijkste onderwerpen die door de dienst worden behandeld zijn

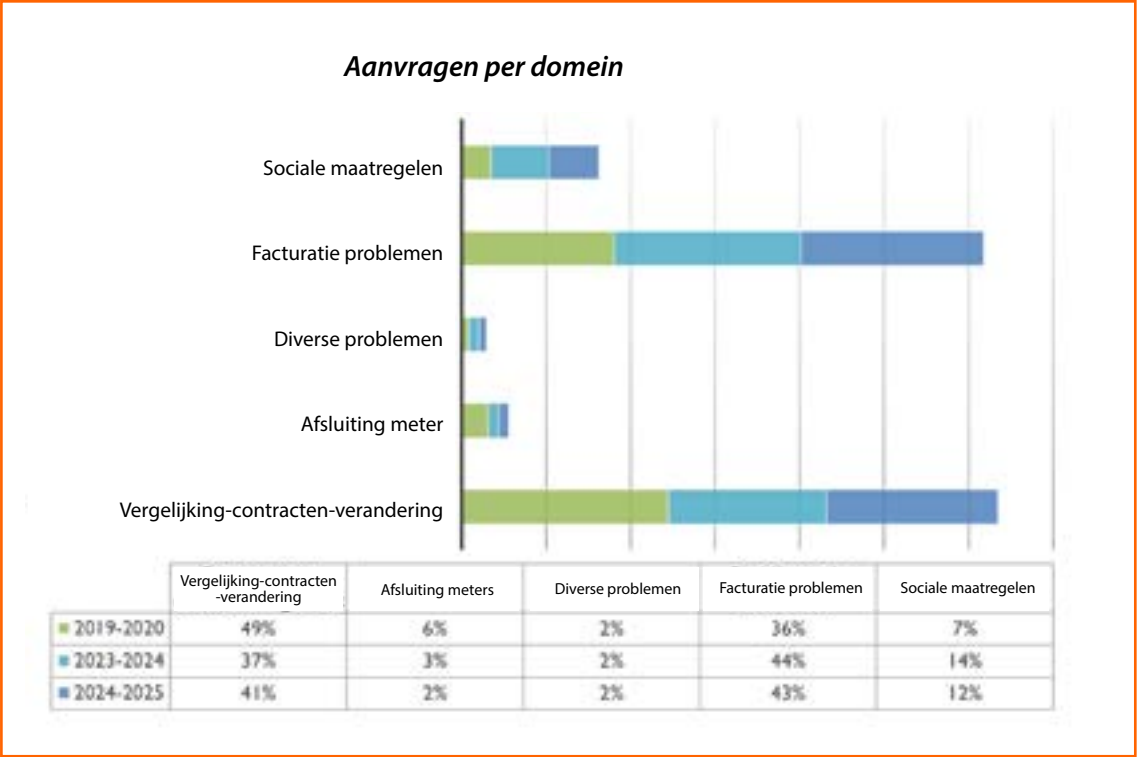
factureringsproblemen (onduidelijkheid, facturatiefouten, enz.), gevolgd door vergelijkingen, het opstellen en opvolgen van contracten.



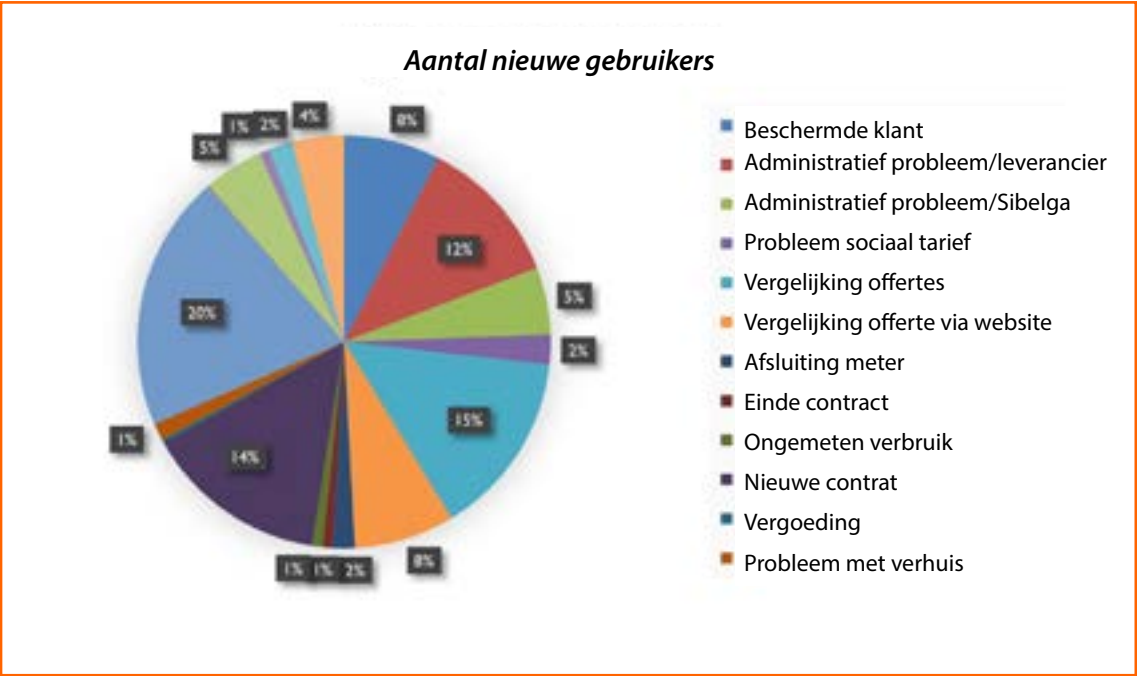
Grafiek 5 - Percentages van het type aanvragen

In vergelijking met andere jaren zien we een toename van facturatieproblemen. Deze verandering kan met name worden verklaard door de overschakeling van sommige leveranciers op vereenvoudigde facturatie.

Dit nieuwe formaat zorgt echter voor misverstanden bij gebruikers, die moeite hebben om essentiële informatie te identificeren en duidelijk te begrijpen wat ze echt moeten betalen.



Grafiek 6 - Evolutie van de aanvragen per domeinA



Grafiek 7 - Gedetailleerde soorten aanvragen voor de periode 2024-2025

De meest voorkomende verzoeken zijn vergelijkingen en het opstellen van nieuwe contracten. Vergelijkingen kunnen op twee verschillende manieren worden aangevraagd; hetzij via ons formulier of tijdens een afspraak. Meestal wordt een vergelijking gevolgd door aanvraag van een nieuw contract. Met uitzondering van

een toename van verhuisproblemen door een gebrek aan kennis van het proces dat moet worden gevolgd bij het verlaten van uw woning (energieovernamedocument, meteropname, overdracht van het contract, ...) is de rest stabiel.

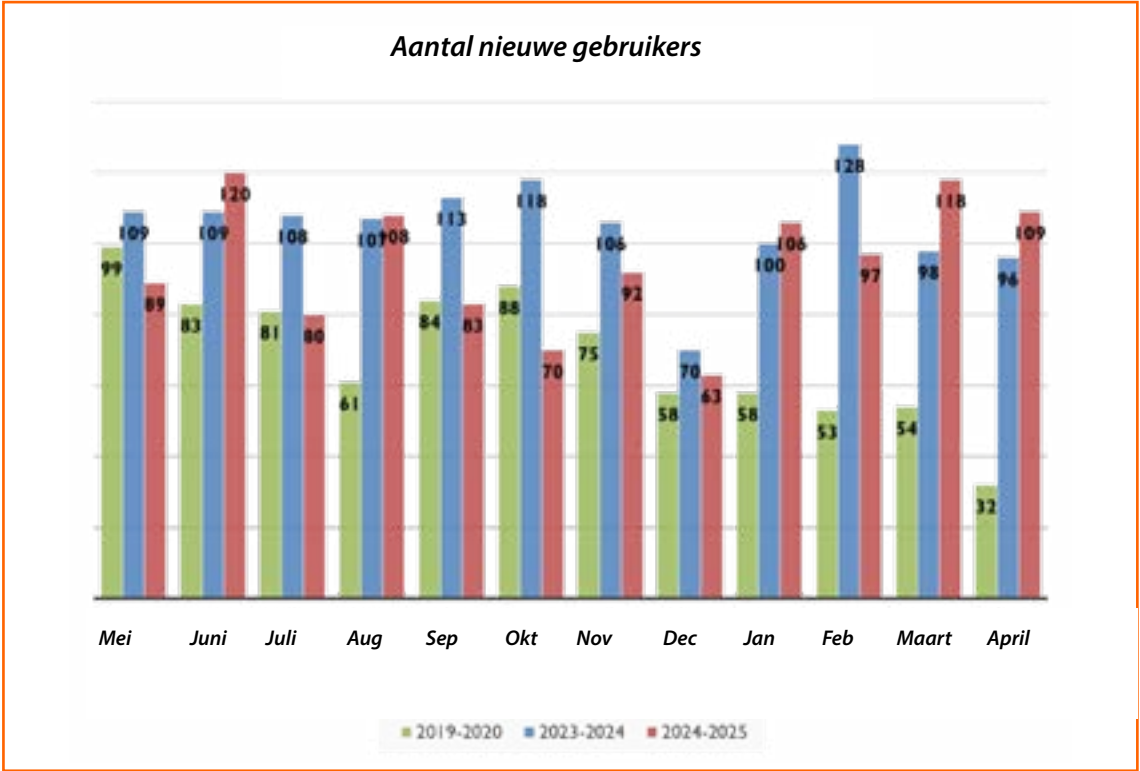
2.4 Bezoek door nieuwe gebruikers tussen 01/05/2024 en 30/04/2025

Het totale aantal nieuwe cliënten dat fysiek is ontvangen in het IGE-pand in de periode van 1 mei 2024 tot en met 30 april 2025 is 1.135 cliënten.

We bereiken gemiddeld 95 nieuwe cliënten per maand.

De lichte daling ten opzichte van het voorgaande jaar wordt verklaard door het feit dat in

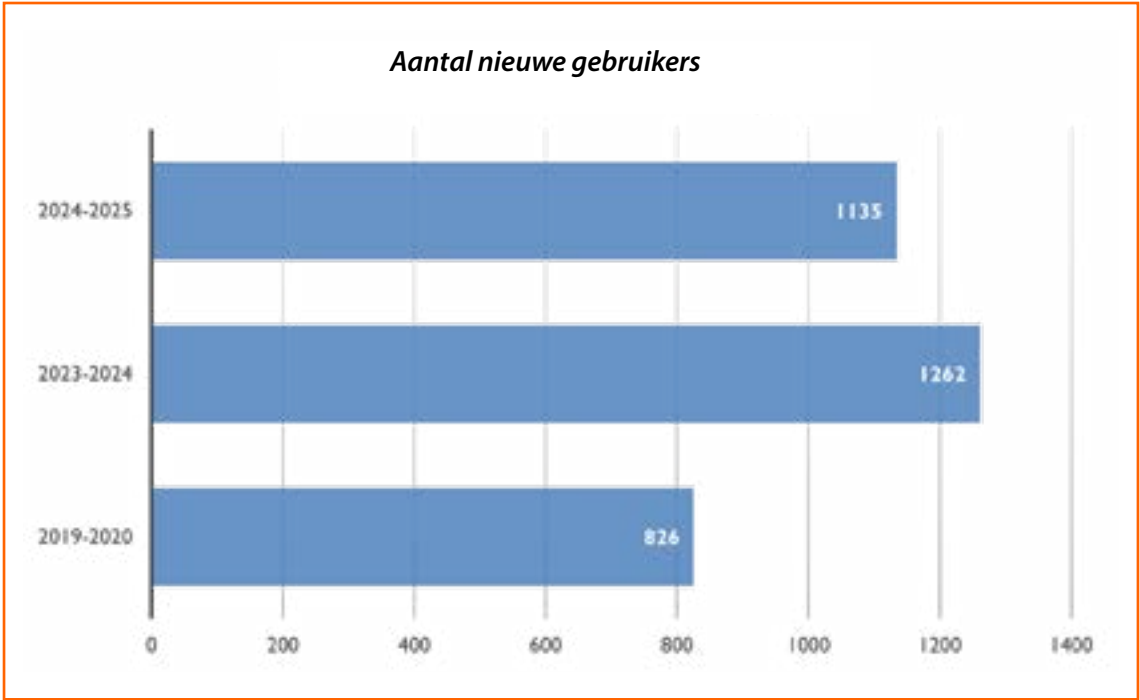
deze periode het equivalent van 15 maanden permanentie niet kon worden verstrekt door de afwezigheid van twee consultants.



Grafiek 8 - Evolutie van het aantal nieuwe gebruikers per maand

Ondanks deze beperking blijft de trend positief als we de cijfers vergelijken met de jaren voor de crisis. We zetten dus een dynamiek van

voortgang voort op het gebied van onthaal en zichtbaarheid van de dienst.

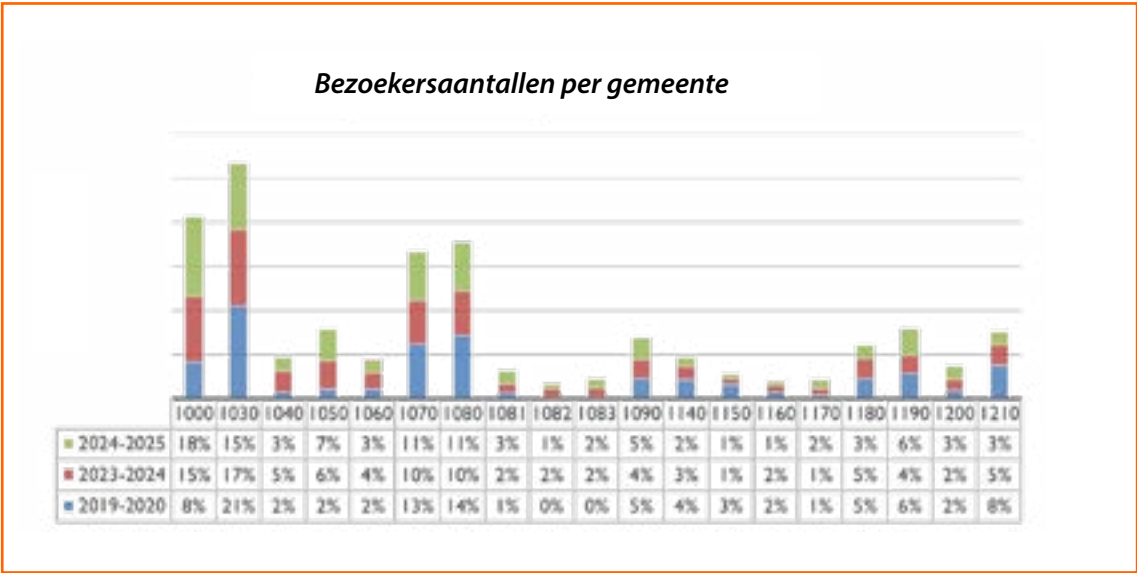


Grafiek 9 - Evolutie van het aantal nieuwe gebruikers

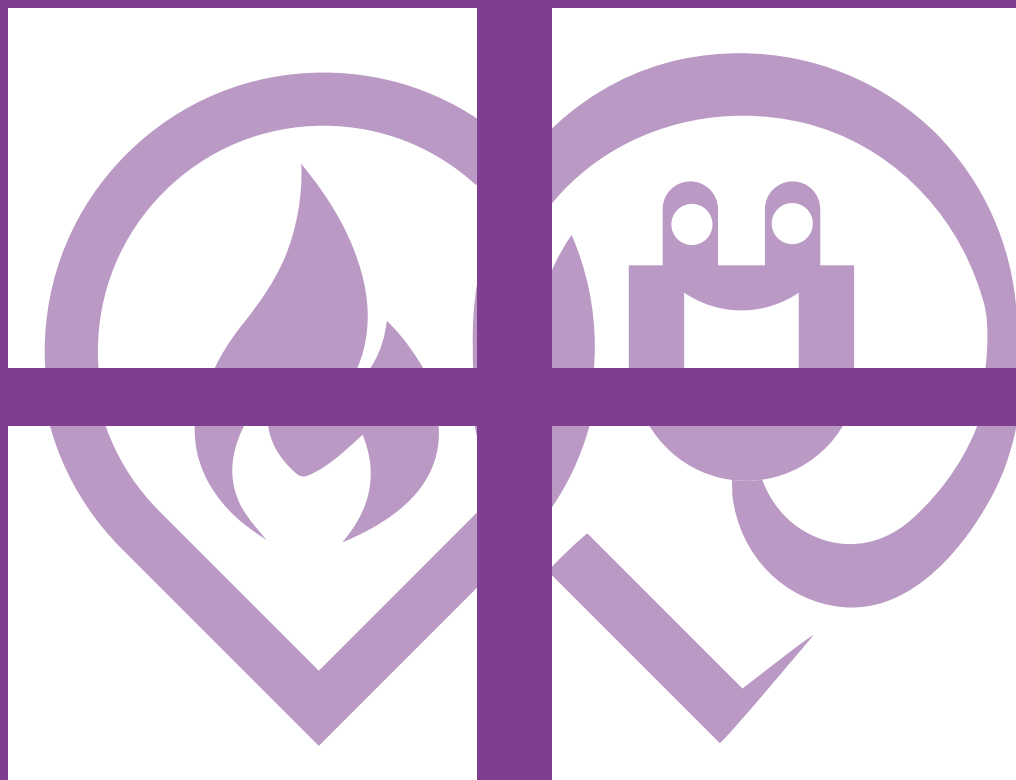
2.5 Herkomst van gebruikers tussen 01/05/2024 tot 30/04/2025

Zoals we in de onderstaande grafiek kunnen zien, komen cliënten die Infor GasElek opzoeken voornamelijk uit gemeenten in de kleine ring van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Met

uitzondering van de bevolking van Brussel (1000), die is blijven groeien, blijft de bezoeken uit andere gemeentes stabiel.



Grafiek 10 - Evolutie van de bezoekersaantallen per gemeente



3. Ontwikkeling en onderhoud van een netwerk van partners

3.1 Aantal activiteiten georganiseerd met een of meer partners

3.1.1 Netwerk

Secretariaat

We hebben deelgenomen aan de secretariaatsvergadering van 08/10/2024.

Plenaire vergadering

- 21/05/2024 - Waakzaamheidsnetwerk: Ombudsdienst Energie
- 19/09/2024 - Verschillende soorten levering door Sibelga
- 05/12/2024 - Wijziging van het technisch reglement gas en elektriciteit door Brugel
- 18/02/2025 - Uitwisselings-sessie
- 08/04/2025 - Mini-evenement - Energie delen/gemeenschappen en fotovoltaïsche panelen

Andere bijeenkomsten

- 05/11/2024 - Ontmoeting met FDSS, Ombudsman voor Energie
- 28/11/2024 - Samenwerking IGE/BAJ/CASE

3.1.2 Outreach activiteiten

- 02/09/24 - Energieweek van het OCMW Anderlecht
- 21/09/24 - Cel Energie van het OCMW Etterbeek

3.1.3 Aantal acteurs dat in de loop van het jaar is ontmoet

- Marktspelers: Brugel, Waakzaamheidsnetwerk, Sibelga, FEBEG, ENGIE, TotalEnergies, Luminus, Wikipower, Test Aankoop, Brupower
- CIGE-relais op het terrein: Via VZW, SISP Mellery, Medisch Centrum Asasso, OCMW Molenbeek, Secretariaat van het Waakzaamheidsnetwerk
- Publieke actoren: Leefmilieu Brussel

3.2 Vertegenwoordiging als marktdeelnemer

3.2.1 Consultations (CREG, Brugel, Parlement...)

- 04/11/2024 - Stakeholderconsultatie voor de maatregelen van het Sociaal Klimaatplan, georganiseerd door de federale en regionale overheden in samenwerking met het Steunpunt tot Bestrijding van Armoede, Bestaansonzekerheid en Sociale Uitsluiting.
- 11/2024 - Opleiding door medewerkers van de CREG over eerstelijnsdiensten en bevraging problemen van kleine verbruikers. + moeite met het vergelijken van contracten.
- 07/11/24 - Voorstelling van de vergoedingen voorzien in de ordonnances - Brugel
- 08/11/24 - Presentatie van de wijzigingen aan de RT elektriciteit - Brugel
- 27/01/2025 - Gewestelijke rondetafel over de energiecomponent van het Sociaal Klimaatplan - Georganiseerd door Leefmilieu Brussel.
- 28/04/2025 - Opvolging van het Belgisch Sociaal Klimaatplan
- 03/05/24 - Gevraagde toelichtingen over administratieve documenten + vragen over het nieuwe Technisch Reglement elektriciteit - Brugel
- 23/07/24 - Presentatie van het ontwerp van wijziging van het huishoudelijk reglement van de Geschillendienst - Brugel
- 01/07/24 - Vergadering over de storingen van Atrias - Brugel

3.2.2 Werkgroep

- Deelname aan de vergaderingen van de CGEE op 11/10/24; 03/12/24; 03/02/25; 18/3/25; 07/04/25

3.2.3 Bewustwordingsactiviteit

Met Énergie Info Wallonie publiceerden we in de krant "En Marche":

- Editie februari 2025: Bij het vredegericht voor een energieconflict;
- Editie april 2025: Vooruitbetalen voor gas- of elektriciteitsverbruik.

Nous avons aussi mis en ligne des articles sur notre site www.inforgazelec.be

- 17/05/2024 - Welke toekomst voor het sociaal tarief in België?
- 30/05/2024 - Prijsrevolutie van de injectiecontracten tussen januari 2023 en mei 2024
- 17/06/2024 - Hoeveel bedraagt een jaarafrekening voor gas- en elektriciteit?
- 28/06/2024 - Kleinhandelsprijzen en groothandelsmarkten
- 04/07/2024 - Evolutie van het sociaal tarief elektriciteit en gas tussen januari 2023 en juni 2024
- 30/07/2024 - Een terugkeer naar de normaliteit?
- 29/08/2024 - Vergelijkingsites op basis van prijzen uit het verleden of toekomstige prijzen - welke te vertrouwen?
- 24/09/2024 - Toegang tot energiediensten garanderen (1/3): sociale bescherming en specifieke maatregelen
- 27/09/2024 - Toegang tot energiediensten garanderen (2/3): Renovatie van gebouwen en woningen
- 14/10/2024 - Hoeveel bedraagt een jaarafrekening voor gas- en elektriciteit?
- 15/11/2024 - Opgepast voor turbulentie, klik uw facturen vast: deconnectie van leveranciers- en marktprijzen ?
- 19/12/2024 - De evolutie van het sociaal tarief 2023-2024: een doeltreffend instrument om kwetsbare huishoudens te beschermen tegen marktvolatiliteit.
- 20/12/2024 - Evolutie van de gasprijzen 2023-2024
- 16/01/2025 - Evolutie van de elektriciteitsprijzen in 2024
- 07/02/2025 - De distributie- en transporttarieven stijgen in 2025
- 18/03/2025 - Spanningen op de energiemarkt: welke evolutie voor een mediaanverbruiker in 2024?
- 28/03/2025 - Meterafsluitingen van gas en elektriciteit in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2024
- 01/04/2025 - Beschermde klanten en sociaal tarief
- 30-4-2025 - Het Emissiehandelssysteem van de Europese Unie

3.2.4 Participatie als marktspeler

Hieronder staan de verschillende participaties van Infor GasElek als marktspeler. Al deze deelnames hebben telkens veel voorbereidend werk geleverd.

- 24/05/2024 - Opvolgingscomité voor de studie van Sandrine Meyer, onderzoekster aan de ULB, in opdracht van Leefmilieu Brussel om een studie uit te voeren over de ontwikkeling van energiegemeenschappen in het BHG.
- 19/11/2024 - Brupower Focusgroep - Kwetsbaar publiek
- 14/11/2024 - Workshop over de sociale determinanten van de uitrol van slimme meters - Leefmilieu Brussel.

3.2.5 Deelname aan de Rad van Gebruikers (RvG)

- 08/11/24 - Bespreking van de wijzigingen aan het Technisch Reglement elektriciteit
- PDD Sibelga 2024-2029
- Sectoriële raadpleging van de energiemarkt

3.2.6 Aanlevering van advies

We hebben gereageerd op de volgende openbare raadplegingen:

- Ontwikkelingsplan van Sibelga 06/2024
- ADVIES IGE regionaal klimaat sociaal plan
- ADVIES sectorale raadpleging van de RvG
- 21/03/2025 - Advies inzake het wetsontwerp betreffende de bereikbaarheid van energieleveranciers via telefoon en e-mail

3.2.7 IGE Presentaties

- 16/05/2024 - Sociale huisvesting Mellery
- 25/06/2024 - VIA VZW
- 25/10/2024 - CAW - project BIZ (Budget in Zicht)

- 19/11/2024 - Lhiving
- 05/11/2024 - OCMW Molenbeek
- 27/02/2025 - Haute Ecole Libre de Bruxelles Ilya Prigogine in Brussel (HELB)
- 18/02/2025 - VIA VZW
- 28/02/2025 - Talita
- 11/03/2025 - Vorming van de OCMW-federaties

3.2.8 Frequentie van contact met de verschillende actoren

Aan de hand van wat hierboven beschreven is, ontmoeten we in sommige werkgroepen een veelheid aan actoren. Daarnaast hebben we veel contacten met leveranciers, Sibelga, federale bemiddelaars en Brugel voor de opvolging van dossiers. Het is dan ook erg moeilijk om het aantal contacten met de verschillende actoren vast te stellen.

3.2.10 Verwijzingen op de sites van andere spelers

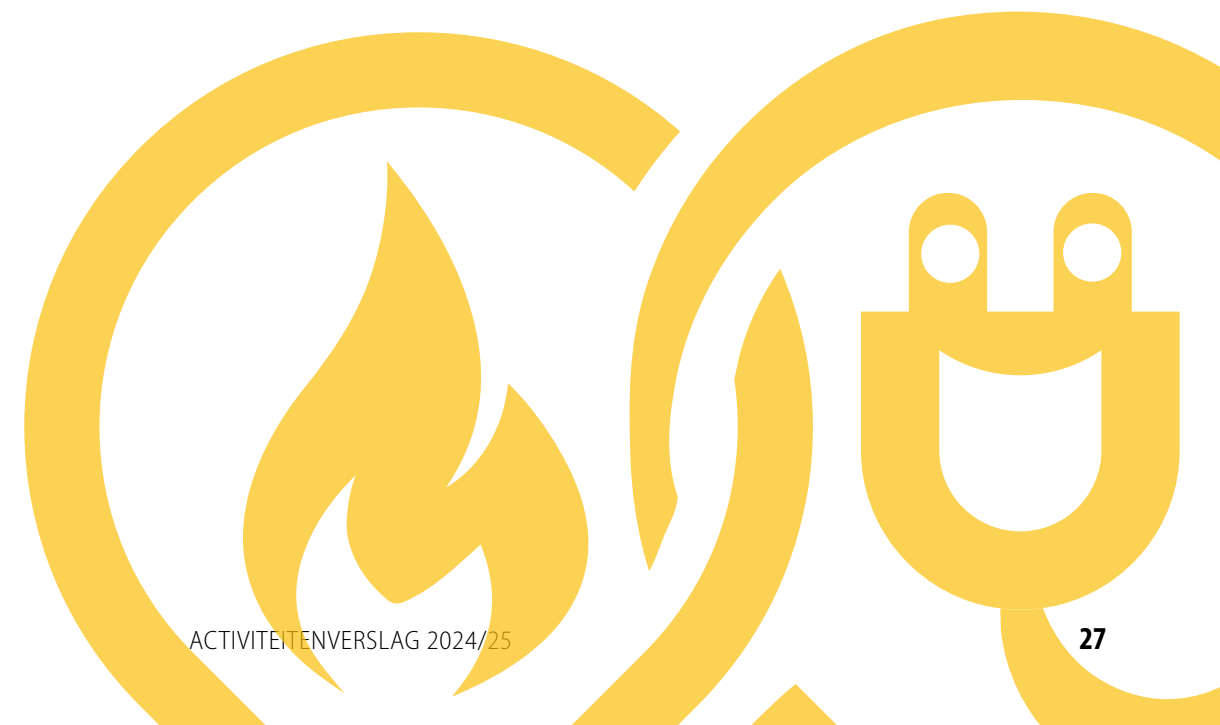
Er wordt naar ons verwezen op verschillende sites, met name op die van

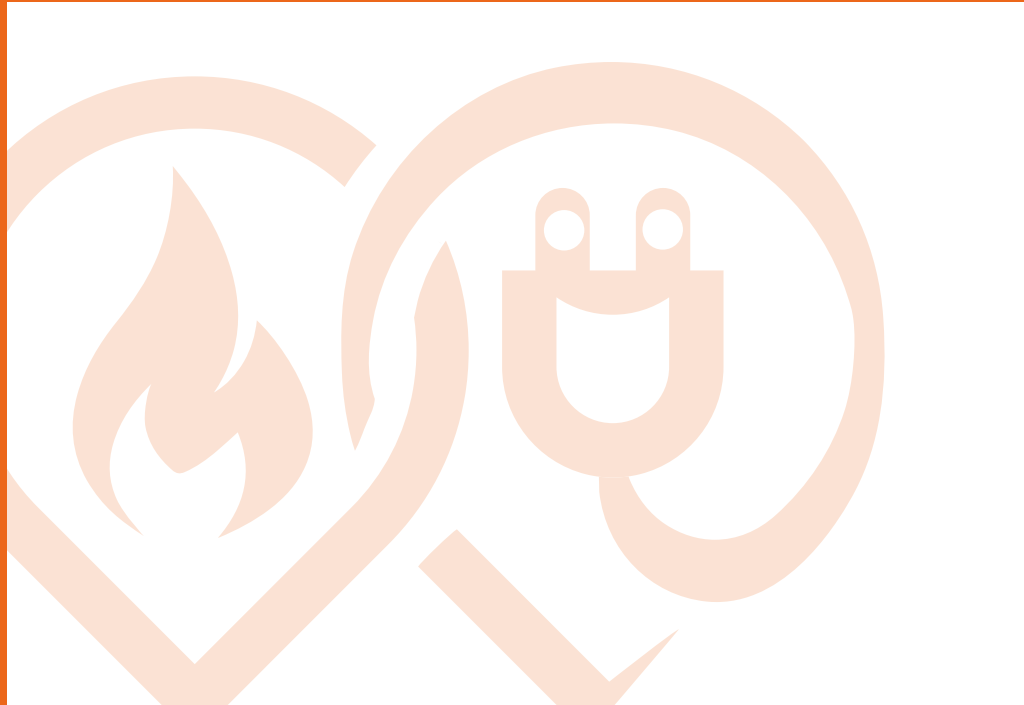
- Brugel,
- Sibelga,
- Leefmilieu Brussel,
- Ondersteuningscentrum,
- CAMD,
- CBENM, ...



4. Informatieopdracht inzake rechten, wetgeving en kanalen voor geschillenregeling

Bij elk gesprek worden de gebruikers ingelicht over hun rechten en over de wetgeving die op hun vraag van toepassing is.





5. Juridisch advies en begeleiding

5.1 Quantitatief deel – aantal klachten/tussenkomst in een gerechtelijke procedure

5.1.1 Klachten en lopende zaken

- 48 klachten bij de Geschillendienst Brugel;
- 42 interne klachten (leverancier of DNB);
- 4 klachten bij de Federale Ombudsman;
- 1 klacht bij de Raad van Bestuur van Brugel (disfunctioneren van de markt);
- 7 opmaken van processtukken voor het vredegerecht (nota's van hoorzittingen/conclusies/dagvaarding in verzet);
- 1 opmaak van een processtuk voor de Ondernemingsrechtbank (conclusies);
- 1 opmaak van een processtuk voor de Rechtbank van eerste aanleg (opmerkingen);

Dat zijn in totaal 104 klachten.

De actoren waarop de klachten betrekking hebben, zijn:

- Sibelga (43) ;
- Engie (26) ;
- TotalEnergies (20) ;
- Mega (14)
- Luminus (8) ;
- Eneco (1) ¹

Van deze klachten werden 71 nieuwe dossiers geopend (sommige dossiers zijn het voorwerp van meerdere klachten).

¹ Het aantal betrokken actoren is hoger dan het aantal klachten, omdat sommige klachten betrekking hebben op meerdere actoren

5.1.2 Advies geven

Juridisch advies wordt vrijwel uitsluitend aan gebruikers gegeven wanneer een consultant al een dossier heeft geopend. Er zijn dan ook geen op zichzelf staande dossiers "juridisch advies".

Daar staat tegenover dat de dienst soms wordt geraadpleegd door professionelen die juridisch advies vragen over een specifieke kwestie/dossier.

In dit verband:

- Opvolging van 3 dossiers in samenwerking met een OCMW (die de case manager blijft) voor vragen in verband met uitzonderlijk hoge facturen (raming van indexen over meerdere jaren) en antwoord op een vraag van het OCMW om uitleg over de juridische procedure;
- Follow-up van vier zaken met advocaten (die casemanager blijven) over gevallen van vermeende manipulatie van meters;
- Antwoord op twee vragen van Leefmilieu Brussel (facturatieregels - in het kader van de facturatiemodellen die moeten worden opgesteld voor energiegemeenschappen en de wijze waarop fotovoltaïsche installaties in aanmerking worden genomen in het kader van de huurprijs);
- Antwoord op een OCMW over de procedures voor het aanvragen van schadevergoeding bij leveranciers;

5.2 Kwalitatief deel

5.2.1 Problemen waarop klachten betrekking hebben

Een reeks klachten (21) heeft betrekking op de facturatie door Sibelga voor een verbruik buiten contract.

Sommige van deze klachten (9) hebben voornamelijk betrekking op de kwestie van het tarief dat wordt toegepast (met name in het geval van bonafide netwerkgebruikers). Andere klachten (12) hebben eerder betrekking op de

vraag of er al dan niet sprake is van "verbruik buiten contract", waarbij de gebruikers wel een contract met een leverancier hadden afgesloten, maar de leverancier niet de nodige stappen had ondernomen om toezicht te houden op de toepassing van het contract. In sommige van deze gevallen zijn ook vorderingen tot schadevergoeding ingediend.

Daarnaast hadden wat Sibelga betreft verschillende klachten betrekking op geschillen over een verhoogde facturatie wegens vermeende manipulatie van de meter (16 klachten).

Een ander relatief vaak voorkomend probleem is dat van de verzoeken tot afschaffing van buitensporige vergoedingen/boeteclausules (8 klachten). In dit verband moet worden opgemerkt dat de juridische afdeling van IGE niet de enige is die zich met deze kwestie bezighoudt. Eerstelijnsadviseurs worden regelmatig gevraagd om aanbieders te vragen de in rekening gebrachte kosten te beperken. Het is normaal gezien enkel in geval van aanhoudende weigering dat de Juridische Dienst tussenkomt door een klacht in te dienen (soms bij de Geschillendienst/Federale Ombudsman). Er moet dus worden opgemerkt dat leveranciers in feite regelmatig buitensporige vergoedingen in rekening brengen.

Een ander terugkerend probleem is dat leveranciers niet binnen de gestelde termijnen reageren op klachten/vragen. Het indienen van klachten bij de Ombudsman/Geschillendienst lijkt echter ondoeltreffend te zijn, gezien de tijd die deze instanties nodig hebben om klachten te behandelen. Onze voorkeur ging dan ook uit

naar het indienen van een algemene klacht bij de raad van bestuur van Brugel om een marktstoring te melden. Na het indienen van deze klacht zegt Brugel dat het een monitoringsysteem met leveranciers heeft opgezet om de tijd die nodig is om op klachten te reageren, te controleren. In het kader van deze monitoring rapporteert IGE regelmatig over klachten die niet tijdig worden afgehandeld.

Een belangrijk punt is dat van het opstellen van contracten. Er kunnen zich dan twee problemen voordoen. Ofwel weigeren de leveranciers eenvoudigweg een contract op te stellen² (5 gevallen), ofwel stellen de leveranciers een contract op, maar beginnen het enkele weken in de toekomst, terwijl de gebruikers onmiddellijk een contract nodig hebben omdat ze het risico lopen op een afsluiting van de meter. In dit geval vereisen het Technisch Reglement echter dat het contract begint op de door de netwerkgebruiker gevraagde datum³ (ook 5 gevallen).

In januari 2024 kwam aan het licht dat Mega ten onrechte beschermde klanten van Sibelga had overgenomen. Hierover was een klacht ingediend bij de Raad van Bestuur van Brugel en Mega had zich ertoe verbonden een einde te maken aan het probleem. De gevolgen van

2 De aangevoerde redenen voor weigering zijn de volgende: de gebruiker is een KMO met schulden en de leverancier beweert in dit geval geen aanbod te hoeven doen, de gebruiker is afgesloten en de leverancier vraagt onrechtmatig om een voorschot om het contract te sluiten, de gebruiker heeft volgens de leverancier geen identiteitsbewijs maar alleen een registratiebewijs.

3 Opgemerkt moet worden dat deze mogelijkheid moeilijk te implementeren is: het IT-systeem dat door de leveranciers wordt gebruikt, codeert automatisch het contract voor de volgende maand – wat vaak te laat is. Er moet dus achteraf een e-mail worden gestuurd om de situatie uit te leggen. Sommige leveranciers vormen geen probleem, maar sommige gevallen zijn ingewikkelder en hebben daarom geleid tot het indienen van een klacht.

die overnames uit januari 2024 bleven echter voelbaar. Over dit onderwerp zijn drie klachten ingediend. Een identiek probleem werd vastgesteld bij TotalEnergies. In korte tijd verloren sommige gebruikers hun status van beschermde klant op grond van het feit dat de schuld zozegd betaald was – wat niet het geval was. Er is een algemene klacht naar TotalEnergies gestuurd over deze kwestie om te wijzen op een mogelijk systemisch probleem. Het issue heeft zich sindsdien niet meer voorgedaan, maar voor gebruikers die hun status al hebben verloren, is de hervatting van hun status met terugwerkende kracht soms ingewikkeld (in een van deze gevallen is een klacht aanhangig bij de Geschillendienst).

Laattijdige facturatie (of herfacturatie) motiveerde ook tot interventies van de juridische dienst (8 dossiers).

Er zij ook op gewezen dat in geval van een verhuizing het door de leveranciers gebruikte "MIG"-systeem (behoudens wanneer een formulier voor de overname van energie wordt verstrekt) aan de inkomende gebruiker automatisch de indexen van de voormalige/ vertrekkende gebruiker toewijst, die niet altijd overeenkomen met de werkelijke meterstanden bij inhuizing, met name wanneer er een aanzienlijke tijd is verstreken tussen de twee huurperiodes. De juridische dienst heeft hierover drie klachten ingediend.

Andere kwesties zijn het onderwerp geweest van incidentele klachten (vereiste van een betalingsplan/redelijke voorwaarden en termijnen, overname van een aansluiting door een "piratenleverancier", claims voor schadevergoeding voor onterechte meterafsluitingen, enz.).

5.2.2 Resultaten

5.2.2.1 Met betrekking tot klachten die tijdens de verslagperiode zijn ingediend

5.2.2.1.1 Samenvatting van de verkregen resultaten

De behandeling van klachten bij de Geschillendienst/Energieombudsman neemt veel tijd in beslag.

Als gevolg hiervan zijn klachten die bij deze instanties zijn ingediend vaak niet beantwoord.

Er zijn echter enkele beslissingen genomen, met name in het geval van dringende verzoeken aan de Geschillendienst (noodgevallen vanwege het risico van een stroomonderbreking/de noodzaak om de meters te openen).

Het gaat om weigeringen tot het doen van een aanbod/overeenkomsten die te laat ingaan. In deze gevallen hebben noodklachten het altijd mogelijk gemaakt om de onderbreking te voorkomen of om de meters binnen een redelijke termijn te openen.

Met betrekking tot de kwestie van het verbruik buiten contract zijn verschillende besluiten genomen. De Geschillendienst van Brugel valideert bijna systematisch de tarieven die Sibelga toepast voor niet-contractuele consumptie.

De Geschillendienst heeft ook de klachten met betrekking tot metermanipulaties niet ingewilligd (twee zaken behandeld).

Aan de andere kant zijn de principes duidelijk met betrekking tot de "inkomende" gebruikers aan wie de meterstanden worden toegewezen van de «vertrekkende» gebruikers. Deze praktijk is niet in overeenstemming met de wetgeving. De Geschillendienst heeft een beslissing in deze zin genomen in een dossier van IGE. Bovendien heeft Brugel, meer in het algemeen, een initiatiefadvies uitgebracht dat dit standpunt bevestigt.

Met betrekking tot onregelmatige overnames door MEGA van Beschermden Klanten zijn de verschillende situaties eindelijk opgelost.

De Geschillendienst kende ook een schadevergoeding toe aan twee gebruikers (respectievelijk van 469 euro en 1250 euro).

Meerdere klachten waren ook succesvol omdat de leveranciers er rechtstreeks gevolg aan hebben gegeven (buitensporige vergoedingen verwijderd, redelijk betalingsplan toegekend, uiteindelijke naleving van de verplichting om een contract op dezelfde dag in werking te laten treden om de afsluiting te voorkomen, betaling door de leverancier van de kosten voor het openen van de meters).

5.2.2.1.2 Belangrijke beslissingen over principes :

De Geschillendienst bevestigt dat de verplichting om een offerte aan te bieden ook geldt voor klanten die "kleine" professionals zijn.

Zoals hierboven vermeld, is de praktijk van het automatisch toewijzen van de meterstand van de vertrekkende netwerkgebruiker aan de inkomende gebruiker illegaal.

5.2.2.2 Vergeleken met eerder ingediende klachten:

5.2.2.2.1 Moeilijkheden :

De Geschillendienst heeft ook beslissingen genomen over oude klachten. Eens die beslissingen gecommuniceerd zijn, resten vaak nog vervolgwerkzaamheden.

Zoals:

Op 28 mei 2024 heeft de Geschillendienst een beslissing genomen over het beroep tot heroverweging (de oorspronkelijke klacht dateerde van 6 september 2023). Deze beslissing werd echter door de tegenpartij aangevochten in het kader van een nieuw beroep (een verzoek tot heroverweging van een beslissing die al was gegeven op basis van een verzoek tot heroverweging). In een ander geval werd een identiek procédé gebruikt. De praktijk van het vergroten van het aantal beroepen door heroverweging kan de tijd voor een definitieve beslissing verder verlengen. Brugel lijkt zich echter bewust te zijn van dit probleem, aangezien het ontwerp van het nieuwe huishoudelijk reglement van de Geschillendienst bepaalt dat: "Tegen beslissingen van de Dienst over een

beroep tot herziening kan zelf geen beroep worden aangetekend bij de Dienst";

Leveranciers weigeren soms de genomen beslissingen uit te voeren. Zo weigerde een aanbieder expliciet om een uitspraak van de Geschillenafdeling uit te voeren (ook al was deze definitief). Op 12 april 2024 werd hierover een klacht ingediend bij de Raad van Bestuur van Brugel. Brugel reageerde op 30 mei 2024 op deze klacht. Na verschillende uitwisselingen met de toezichthouder heeft de leverancier het besluit op 4 juni 2024 geïmplementeerd. In een ander geval weigerde de leverancier een besluit van 17 april 2024 uit te voeren. De situatie werd pas in juli 2024 definitief afgesloten met de leverancier nadat Brugel was gevraagd om in te grijpen. Evenzo weigerde een leverancier aanvankelijk te voldoen aan een beslissing van de Geschillendienst van 9 augustus 2024 (klacht ingediend bij de Geschillendienst op 13 april 2023). In november 2024 voerde de leverancier het besluit uiteindelijk uit.

5.2.2.2.2 Interessante beslissing over de principes :

De Geschillendienst bevestigde bij besluit van 28 mei 2024 dat zij bevoegd was om bepalingen van het Technisch Reglement die in strijd zouden zijn met hogere bepalingen in de hiërarchie van

de normen, terzijde te schuiven. Het is de eerste keer dat de Dienst zich bevoegd acht om een dergelijke wettigheidstoetsing uit te voeren.

5.2.3 Geschreven notities

5.2.3.1 Beoordelingen/recensies geschreven voor een externe actor :

- Opmerking: antwoord op de door Brugel georganiseerde raadpleging over het ontwerp van wijziging van het huishoudelijk reglement van de Geschillendienst;
- Opmerking: op verzoek van Brugel - Opmerking over de kwestie van problematische verhuizingen;

5.2.3.2 Informatieve nota's geschreven voor de eigen werking :

- Opmerkingen bij de beslissingen van de Geschillendienst (2) ;
- Nota over de nieuwe wet "premie voor collectieve aansluitingen" en nota over het koninklijk besluit tot uitvoering van deze wet;
- Presentatienota over het nieuwe Technisch Reglement;
- Nota over de juridische gevolgen van laattijdige facturatie;



6. Onderzoeksopdracht

De onderzoeksactiviteit van de dienst is voornamelijk gericht op het opstellen van een jaarlijks onderzoeksrapport dat een overzicht biedt van de ontwikkelingen op de gas- en elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Hierin wordt bijzondere aandacht gevestigd op de toegang tot energie en de bescherming van de gebruikers, op basis van concrete terreinkennis (opgedaan in het kader van de opdracht tot individuele begeleiding) over de problemen waarmee de Brusselse gebruikers worden geconfronteerd en in relatie tot de verschillende ontwikkelingen op de markt en de debatten die zijn ontstaan op het niveau van de overheidsregulering.

Dit verslag dient enerzijds als basis om de interne kennis van de dienst bij te werken en te ontwikkelen, anderzijds ook om deel te nemen aan de openbare debatten over de toegang tot energie, aan de overlegorganen waarvan de dienst lid is (Gebruikerscomité Gas en Elektriciteit), om te reageren op de raadgevingen die worden georganiseerd door de Brusselse regulator van de gas- en elektriciteitsmarkt (Brugel), en zelfs om de antwoorden op verzoeken om parlementaire hoorzittingen te ondersteunen.

Het onderzoeksrapport van 2023 is gepubliceerd. Het werd op 3 juni 2025 door de steuncomité besproken.





7. Communicatieopdracht

7.1 Onze communicatie van 1 mei 2024 tot 30 april 2025

SIn overeenstemming met ons communicatieplan 2024-2029 worden onze verschillende communicatieassen (beheer, onthaal, synergie, media en reclame) nu parallel ingezet. Het primaire doel is altijd het vergroten van de toegankelijkheid, zowel kwantitatief als kwalitatief.

De twee belangrijkste en formidabele troeven voor het communicatiewerk blijven: het hechte team van professionals en experts met uiteenlopende profielen, die elkaar aanvullen en een dienst aanbieden aan de Brusselaars, evenals kennis, expertise en knowhow die sinds 2007 is opgebouwd.

Sinds mei 2024 werd met name gefocust op twee communicatiedoelstellingen:

- Een toename van de bekendheid van Infor GasElek (vooral bij onze kerndoelgroep, namelijk kwetsbare Brusselse huishoudens)
- Grotere synergie met onze partners (in de eerste plaats degenen die in contact staan met onze kerndoelstelling)

7.2 Brusselaars ! Infor GasElek is uw centrum voor informatie, hulp en ondersteuning !

Sinds mei hebben we in heel Brussel een grote reclamecampagne gelanceerd die verschillende communicatiekanalen activeert:

7.2.1 Aanwezigheid op het Brusselse openbaar vervoer:

- Aanwezigheid van juni 2024 tot juni 2025 op 60 informatieve valven in de metrostations van de hoofdstad.
- Affiches in trams en metro's die in de buurt van het station van de Kruidtuin rijden van 30 april 2024 tot 10 juni 2024.
- Affiches op de horizontale valven in de stations Botanique en Simonis van 02 tot 23 september en in het station van Comte de Flandre begin december 2024. De affichecampagne in Anderlecht en Molenbeek gebeurt parallel met onze gezamenlijke acties van Infor GasElek met het OCMW (Week van de Energie in Anderlecht – Geplande aanwezigheid op de markt in Molenbeek).

7.2.2 Verspreiding van 200.000 flyers in wijken met een hoge dichtheid van onze kernpubliek en in overeenstemming met de kalender van jaarlijkse meteropnamen van Sibelga.



7.2.3 Creatie en uitzending van een tv-spot (15") en een radiospot (15") op BX1 gedurende 56 dagen in mei, juni, september en oktober.



Dankzij deze ontplooiing kunnen een groot aantal Brusselaars zich bewust worden van het bestaan van een informatie-, hulp- en ondersteuningscentrum en ook het gastvrije en welwillende karakter van dit centrum voelen via de visuals en ontwerpen in overeenstemming met de grafische identiteit en de tone of voice van Infor GasElek.

7.3 Bericht aan de andere informatie- en ondersteuningsteams: het hele Infor GasElek-team staat aan uw zijde !

We staan in contact met de meeste grote schuldbemiddelingscentra en met de verenigingen van het huisvestingsnetwerk om onze actiegebieden toe te lichten en samenwerking voor te stellen.

We komen in contact met steeds meer medische centra. In centra met maatschappelijk werkers bieden we altijd het gebruik van onze contactfolder aan om het voor gebruikers gemakkelijker te maken om afspraken te maken.

We blijven onze samenwerking met de verschillende OCMW's in Brussel ontwikkelen door deel te nemen aan energiedagen en externe informatiesessies te organiseren, door onze praktijken uit te wisselen en manieren van samenwerken te ontwikkelen.

7.4 Verbetering van het Infor GasElek-onthaal - een heel proces !

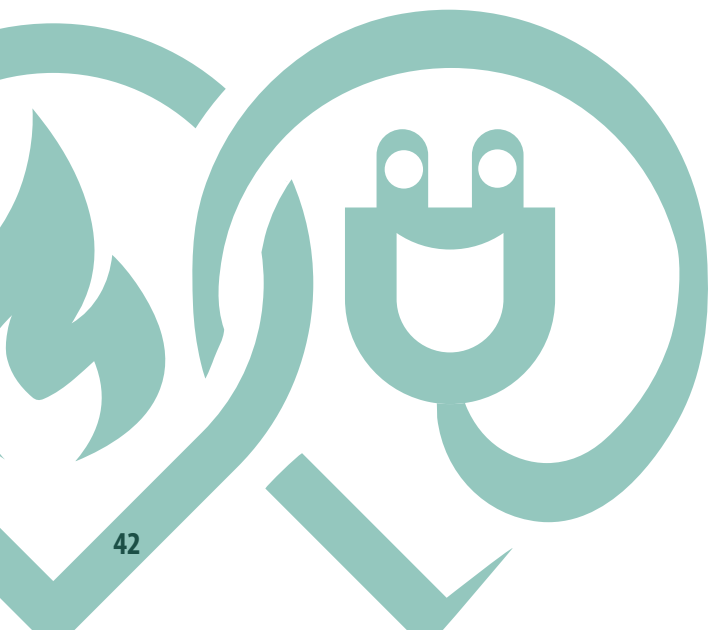
Gastvrijheid staat centraal in al onze activiteiten. Dit jaar zijn we begonnen met onze analyse van de Infor GasElek-receptie om deze aan te passen aan de behoeften in een dynamiek van continue verbetering. Een eerste focus lag op de upstream receptie: de kennis van Infor GasElek voor het eerste contact. Er is

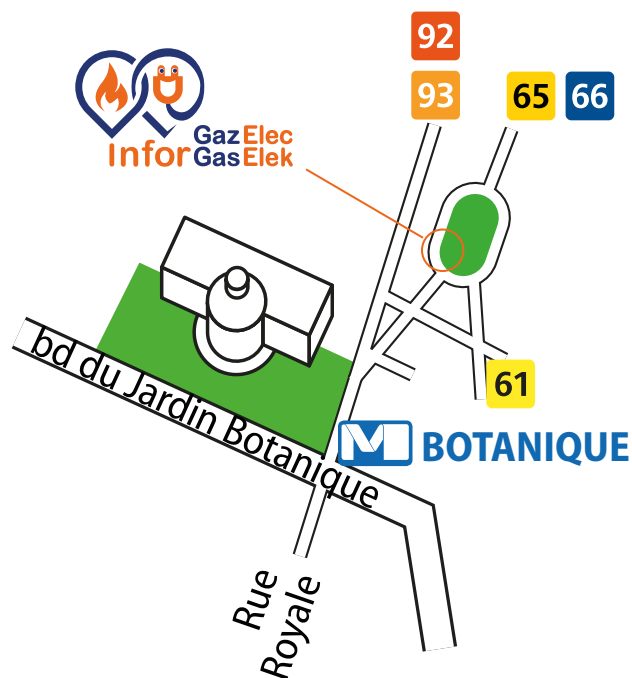
een kwalitatief onderzoek uitgevoerd met een steekproef van mensen die gebruik maken van de dienst. De resultaten van de enquête zijn geanalyseerd en er wordt een actieplan ontwikkeld.

7.5 Zicht op de toekomst - naar meer kennisdeling.

De komende maanden zullen in het teken staan van kennisdeling om een brede en kwaliteitsvolle toegang tot informatie over de Brusselse energiemarkt te garanderen!

We leven en evolueren in een systeem waarin elke schakel meeweefst aan het net om de toegang tot energie voor zoveel mogelijk mensen te verdedigen en te garanderen. De opbouw van een levendige communicatie tussen de verschillende energiespelers versterkt dit net enorm. We zetten ook in op nauwere samenwerking met onze energiepartners.





► 02/209 21 90
► info@gazelec.info

► **SITE** : www.inforgazelec.be

► **ADRESSE** : 51 chaussée de Haecht
1210 Bruxelles

► **OUVERT** : Du lundi au vendredi
de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.
Le jeudi de 13h30 à 17h.

► **TRANSPORTS EN COMMUN** :

Métro  → *Botanique*

Trams  → *Gillon*

Bus  → *Traversière*

Bus  → *Méridien*

Éditeur responsable: Arnaud Lismond - Collectif Solidarité Contre l'Exclusion - Ch. de Haecht, 51 - 1210 Bruxelles

Infor GazElec - Centre d'information bruxellois
pour les consommatrices et consommateurs de gaz et d'électricité.
Indépendant, gratuit, confidentiel et bienveillant.

Avec le soutien de:

