



### Karine Sargsyan

Verantwoordelijke van de  
Geschillendienst bij BRUGEL

## 2 Geschillendienst

*"Consumenten bijstaan en helpen!"*

Na de liberalisering van de energiemarkt heeft de wetgever de Geschillendienst van BRUGEL opgericht, een orgaan voor de buitengerechtelijke oplossing van geschillen.

### Processen optimaliseren en meer huishoudens bereiken

In 2019 ontving BRUGEL 27% meer klachten ten opzichte van 2018. Deze toename is vooral het gevolg van de informatie- en communicatiecampagne voor het grote publiek, die we hebben opgezet om mensen te informeren over het bestaan van onze dienst.



*Wil je meer weten? Het volledige interview van Karine Sargsyan is te vinden op de website die gewijd is aan het jaarverslag van 2019, waar ze uitgebreider terugkomt op de kernthema's van 2019.*

### Verdeling van de behandelde en afgesloten klachten volgens het soort procedure in 2019

Geschillendienst van BRUGEL	99
Federale Ombudsman – ter informatie	1
Rechtstreeks door BRUGEL behandelde klacht	3
Federale Ombudsman – verzoek om advies	3
Verzoek om advies behandeld door BRUGEL	1
<b>Algemeen totaal</b>	<b>117</b>

BRUGEL ontving 117 klachten in 2019, ten opzichte van 92 in 2018.

De meest voorkomende klachten betreffen weigeringen van leveranciers om een aanbod te doen aan gebruikers, overschatte facturering van frauduleus verbruik en niet ontvangen schadevergoedingen.

### Weigering om een aanbod te doen

Sommige leveranciers zijn overigens zeer creatief in het opsporen van mogelijke 'slechte betalende' via gegevens die

zij op dubieuze wijze verkrijgen. Ze gebruiken ook zeer ingenieuze administratieve methoden om geen contract te moeten aanbieden. BRUGEL beschouwt een dergelijke praktijk als een verholen weigering om een aanbod te doen.

### Facturering van frauduleus verbruik

De klachten met betrekking tot overschatte facturering hebben voornamelijk betrekking op bedragen die de DNB eist van klanten die een meter hebben gemanipuleerd. Dit bedrag, berekend naar rato van een geschat verbruik, wordt vervolgens door de gebruiker betwist, omdat hij de volumes die bij de berekening van het forfaitaire bedrag in aanmerking worden genomen, weerlegt. De rekening kan dus erg hoog oplopen als SIBELGA deze schatting over meerdere jaren doortrekt. Het onderzoek van de klachten bracht andere problematische punten van deze regeling aan het licht. BRUGEL zal deze in een specifiek advies behandelen.

### Noodinterventie

Wat de Geschillendienst betreft, heeft men de neiging te denken dat de opdracht van BRUGEL zich beperkt tot het sorteren en behandelen van klachten. Dit doet de waarheid geweld aan! Onze medewerkers worden in eerste lijn geconfronteerd met noodoproepen die veel interfacewerk met zich meebrengen.

### Een op te waarden opdracht

Eerstelijnsmedewerkers van de dienst besteden ook veel tijd aan het beantwoorden van vragen over het wettelijk kader, de bescherming van de consument, technische problemen, enz. BRUGEL is dan ook van mening dat de werklast van deze interface moet worden gevaloriseerd.

### Samenwerking met justitie

De Brusselse ordonnantie bepaalt dat de Geschillendienst ook moet samenwerken met de gerechtelijke diensten. En voor het eerst in 2019 bood deze dienst juridische ondersteuning door jurisprudentie en specifieke rechterlijke uitspraken voor te stellen aan bepaalde vrederechters.



*De Geschillendienst is aan het uitgroeien tot een openbare instelling voor consumenten, verenigingen en overheden*