

# Aanvraag schadevergoeding - Elektriciteit & Gas

Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, gewijzigd door de ordonnantie van 20 juli 2011 (hierna de "Ordonnantie Elektriciteit") en ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, gewijzigd door de ordonnantie van 20 juli 2011 (hierna de "Ordonnantie Gas").

Opgelet: enkel de aanvragen die middels voorliggend formulier ingediend worden, correct ingevuld zijn en voldoen aan de voorgeschreven voorwaarden en termijnen, kunnen desgevallend aanleiding geven tot een schadevergoeding.

Vul hieronder uw gegevens in en kruis de reden aan waarom u een schadevergoeding aanvraagt. Gelieve alle gevraagde details in te vullen. Voeg desgevallend de documenten toe die nodig zijn om uw aanvraag te kunnen verwerken en stuur alles per aangekende brief, fax of e-mail naar Sibelga of naar uw commerciële leverancier, naargelang van het geval (zie bladzijde 3).

## Uw leveringspunt

EAN-code\* 

5	4	1	4	4	8	9													
---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Andere eventuele EAN-codes 

5	4	1	4	4	8	9													
---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

5	4	1	4	4	8	9													
---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

5	4	1	4	4	8	9													
---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Straat\* ..... N°\* .....

Postcode\* ..... Gemeente\* .....

## Uw contactgegevens

### Voor rechtspersonen

Naam van de rechtspersoon\* .....

N° Kruispuntbank van Ondernemingen\* 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Vermeld hierboven de contactgegevens van de natuurlijke persoon die wettelijk bevoegd is om de rechtspersoon te vertegenwoordigen

Dhr.  Mevr. Naam\* ..... Voornaam\* .....

Straat\* ..... N°\* .....

Postcode\* ..... Gemeente\* .....

Tel.\* ..... Fax .....

E-mail .....

IBAN-rekeningnummer\* (voor de eventuele storting van de schadevergoeding) 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

BIC-code van uw bank 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## Contactpersoon\*

**Uzelf** (Zie contactgegevens hierboven)

**Uw gevolmachtigde** (volmacht toevoegen bij de aanvraag)

Dhr.  Mevr. Naam\* ..... Voornaam\* .....

Straat\* ..... N°\* .....

Postcode\* ..... Gemeente\* .....

Tel.\* ..... Fax .....

E-mail .....

► **Reden waarom u een schadevergoeding aanvraagt\***

**1. Ongeplande onderbreking van elektriciteitslevering gedurende meer dan zes opeenvolgende uren**

Datum van de onderbreking: ..... / ..... / .....

*Aanvraag bij Sibelga in te dienen binnen de 30 kalenderdagen na de onderbreking van de elektriciteitslevering. Zie artikel 32 bis van de Ordonnantie Elektriciteit in bijlage.*

**2. Afwezigheid van energielevering als gevolg van een administratieve fout van Sibelga**

**BETREFT**  ELEKTRICITEIT  GAS

Datum waarop de energielevering niet gewaarborgd werd: ..... / ..... / .....

*Aanvraag bij Sibelga in te dienen binnen de 30 kalenderdagen na de afwezigheid van elektriciteitslevering. Zie artikel 32 ter van de Ordonnantie Elektriciteit en/of artikel 24 bis van de Ordonnantie Gas in bijlage.*

**3. Overschrijding van de termijn voor aansluiting op het net**

**BETREFT**  ELEKTRICITEIT  GAS

Referentie van offerte of dossier: .....

*Aanvraag bij Sibelga in te dienen binnen de 30 kalenderdagen na de overschrijding van de termijn voor aansluiting. Zie artikel 32 quater van de Ordonnantie Elektriciteit en/of artikel 24 ter van de Ordonnantie Gas in bijlage.*

**4. Rechtstreekse (lichamelijke of materiële) schade veroorzaakt door de onderbreking, niet-conformiteit of onregelmatigheid van de energielevering**

**BETREFT**  ELEKTRICITEIT  GAS

Datum van de schadeveroorzakende gebeurtenis: ..... / ..... / .....

en/of datum waarop u kennis nam van de schade: ..... / ..... / .....

Naam van de derde verantwoordelijke, indien bekend: .....

Schatting van de geleden schade: ..... €

*Aanvraag bij Sibelga in te dienen binnen de 90 kalenderdagen na de schadeveroorzakende gebeurtenis of na kennisname van de schade (maar binnen een termijn van hoogstens 6 maanden na de schadeveroorzakende gebeurtenis). Zie artikels 32 quinquies en 32 sexies van de Ordonnantie Elektriciteit en/of artikels 24 quater en 24 quinquies van de Ordonnantie Gas in bijlage.*

**Opgelet:** *het is verplicht om bewijsstukken van de aard en de omvang van de geleden schade aan deze aanvraag toe te voegen.*

**5. Een onderbreking van de energietoevoer op vraag van uw leverancier, die een inbreuk vormt op de voorschriften van de Ordonnantie Elektriciteit en/of van de Ordonnantie Gas (of hun uitvoeringsbesluiten) of die het gevolg is van een beheers/facturatiefout.**

**BETREFT**  ELEKTRICITEIT  GAS

Datum waarop de onderbreking doorgevoerd werd: ..... / ..... / .....

*Aanvraag bij uw commerciële leverancier in te dienen binnen de 30 kalenderdagen na de onderbreking. Zie artikel 32 septies van de Ordonnantie Elektriciteit en/of artikel 24 sexies van de Ordonnantie Gas in bijlage.*

**6. Een onjuiste contractopvolging bij een leverancierswissel, waardoor dit contract onmogelijk op de geplande datum in werking kon treden.**

**BETREFT**  ELEKTRICITEIT  GAS

Naam van de nieuwe leverancier: .....

Datum waarop de fout in de leverancierswisselprocedure bekend werd: ..... / ..... / .....

Datum waarop het contract in werking moest treden: ..... / ..... / .....

*Aanvraag bij uw nieuwe commerciële leverancier in te dienen binnen de 30 kalenderdagen na kennisname van de fout. Zie artikel 32 septies van de Ordonnantie Elektriciteit en/of artikel 24 sexies van de Ordonnantie Gas in bijlage.*



# **Uittreksel uit de Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, gewijzigd door de ordonnantie van 20 juli 2011.**

## **« HOOFDSTUK VIIbis – Schadevergoedingsregeling**

### **Afdeling 1. – Verschuldigde schadevergoeding voor een lange onderbreking van de levering**

Art. 32bis. § 1. – Iedere niet-geplande onderbreking van de levering voor een duur van meer dan zes opeenvolgende uren en die zijn oorsprong vindt op het distributienet of het gewestelijk transmissienet geeft aanleiding tot een schadevergoeding van 100 euro ten voordele van de eindafnemer die aangesloten is op het distributienet of het gewestelijke transmissienet, ten laste van de beheerder van het net dat aan de oorsprong ligt van de onderbreking of het voortduren ervan die hebben plaatsgevonden. Deze schadevergoeding is niet door deze verschuldigd in de hypothese dat de onderbreking van de levering en het voortduren ervan gedurende meer dan zes opeenvolgende uren allebei veroorzaakt werden door een geval van overmacht, de daad van een derde of een incident op een stroomafwaarts of stroomopwaarts gekoppeld net.

§ 2. – Om te kunnen genieten van de schadevergoeding bedoeld in paragraaf 1 dient de betrokken eindafnemer, per aangetekende brief, fax of e-mail, een aanvraag in bij de beheerder van het net waarop hij is aangesloten. Deze aanvraag moet worden verzonden binnen de dertig kalenderdagen volgend op het voorvallen van de onderbreking van levering. De afnemer vermeldt daarbij de gegevens die essentieel zijn voor de behandeling van zijn aanvraag.

§ 3. – Binnen de dertig kalenderdagen na de aangetekende brief, fax of e-mail bedoeld in § 2 maakt de beheerder van het net waarop de eindafnemer is aangesloten, de schadevergoeding over op het bankrekeningnummer van de eindafnemer of stelt deze, in voorkomend geval, op de hoogte van het doorgeven van diens aanvraag aan de derde die aan de oorsprong ligt van de onderbreking van de levering voor een duur van meer dan zes opeenvolgende uren.

### **Afdeling 2. – Verschuldigde schadevergoeding ten gevolge van een administratieve fout of van een laattijdige aansluiting**

Art. 32ter. § 1. – Iedere afwezigheid van elektriciteitslevering die zich voordoet bij schending van de voorschriften van deze ordonnantie of van haar uitvoeringsbesluiten ten gevolge van een administratieve fout die werd begaan door de netbeheerder, verplicht deze netbeheerder om aan de eindafnemer een dagelijkse forfaitaire schadevergoeding van 125 euro te betalen tot aan het herstel van de levering, met een maximum van 1.875 euro. De kosten voor de afsluiting en het herstel worden eveneens gedragen door de betrokken netbeheerder, zonder dat deze kunnen worden verhaald op de eindafnemer.

§ 2. – De eindafnemer richt zijn aanvraag tot schadevergoeding aan de beheerder van het net waarop hij is aangesloten, per aangetekende brief, fax of e-mail, binnen de dertig dagen na het opduiken van de afwezigheid van levering. De eindafnemer vermeldt hierbij de gegevens die essentieel zijn voor de behandeling van de aanvraag. De netbeheerder vergoedt de afnemer binnen de dertig kalenderdagen na de ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding. Indien de netbeheerder van oordeel is dat de afwezigheid van levering voortkomt uit een fout van de leverancier, brengt hij de afnemer hiervan op de hoogte binnen de dertig dagen na de ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding en verstuurt, binnen dezelfde termijn, de aanvraag aan de leverancier. De leverancier is gehouden om de aanvraag tot schadevergoeding te behandelen en om

desgevallend deze te storten binnen dezelfde termijnen als deze die van toepassing zijn op de netbeheerders.

Art. 32quater. § 1. – Zonder afbreuk te doen aan het laatste lid, heeft elke eindafnemer recht op een forfaitaire dagvergoeding ten laste van de netbeheerder als deze de effectieve aansluiting niet heeft gerealiseerd binnen de volgende termijnen :

1° voor de laagspanningsafnemers, binnen de termijn vermeld in het schrijven dat door de netbeheerder aan de afnemer werd gericht, en waarin de technische en financiële voorwaarden van de aansluiting worden vermeld; tenzij anders overeengekomen begint die termijn te lopen vanaf de betaling van de offerte voor de aansluiting. Voor een eengezinswoning mag deze termijn 20 werkdagen niet overschrijden voor zover de gevraagde aansluitingscapaciteit niet groter is dan 25 kVA en het distributienet in de omgeving van het aansluitingspunt wordt gevestigd en aan dezelfde kant van de rijweg is gelegen;

2° voor de hoogspanningsafnemers, binnen de termijn vermeld in het ontwerp van aansluiting; tenzij anders overeengekomen begint die termijn te lopen vanaf het terugsturen van het ondertekende aansluitingscontract en de betaling van alle kosten door de aanvrager.

De verschuldigde dagvergoeding bedraagt 50 euro voor de laagspanningsafnemers en 100 euro voor de hoogspanningsafnemers. De schadevergoeding is niet verschuldigd indien de overschrijding van de hierboven bedoelde termijnen te wijten is aan een eventuele vertraging van de bevoegde instanties of een weigering om de gevraagde toelatingen of vergunningen af te leveren of aan een niet-uitvoering door de netgebruiker van de werken op zijn kosten.

§ 2. – De eindafnemer zendt de aanvraag tot schadevergoeding aan de beheerder van het net waarop hij is aangesloten, per aangetekende brief, fax of e-mail, binnen de dertig kalenderdagen na het verstrijken van de termijnen bedoeld in § 1. De eindafnemer vermeldt hierbij de gegevens die noodzakelijk zijn voor de behandeling van zijn aanvraag.

De netbeheerder vergoedt de afnemer binnen de dertig kalenderdagen vanaf de ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding.

### **Afdeling 3. – Schadevergoeding voor de schade die veroorzaakt werd door de onderbreking, de niet-conformiteit of de onregelmatigheid van de levering**

Art. 32quinqüies. De schade geleden door een eindafnemer die aangesloten is op het gewestelijk transmissie- of distributienet ingevolge de onderbreking, de niet-conformiteit of de onregelmatigheid van de stroomvoorziening, maakt het voorwerp uit van een schadevergoeding door de verantwoordelijke netbeheerder, volgens de modaliteiten bepaald in deze afdeling:

1° de schadevergoeding is niet verschuldigd wanneer de onderbreking, de niet-conformiteit of de onregelmatigheid van de levering zijn oorsprong vindt in een geval van overmacht, de daad van een derde of een incident op een stroomafwaarts of stroomopwaarts gekoppeld net. Ze is ook niet van toepassing als de onderbreking aan de oorsprong van de schade gepland was of het gevolg is van een onderbreking of een opschorting van de toegang, toegelaten uit hoofde van deze ordonnantie of het ter uitvoering daarvan genomen technisch reglement;

2° de schadevergoeding is niet verschuldigd in geval van een discontinuïteit in de toevoer die het gevolg is van een micro-onderbreking of in geval van een fluctuatie in de spanning of de frequentie die niet meer bedraagt dan respectievelijk het verschil tussen de gemiddelde spanning en de waarde van de nominale spanning van het net en het verschil tussen de stroomfrequentie en de nominale waarde ervan toegelaten door de norm NBN EN 50160. De distributienetgebruiker moet zijn installaties ongevoelig maken voor dergelijke micro-onderbrekingen of dergelijke fluctuaties of maatregelen treffen om de eventuele schade te beperken;

3° indirecte en immateriële schade wordt niet vergoed, onder voorbehoud van toepassing van andere toepasselijke wettelijke bepalingen;

4° de rechtstreekse lichamelijke schade wordt integraal vergoed;

5° voor de rechtstreekse materiële schade geldt een individuele franchise van 30 euro per schadegeval en is geplafonneerd, per schadeverwekkende gebeurtenis, op 2.000.000 euro voor het geheel van de schadegevallen. Indien het totale bedrag van de schadevergoedingen dit plafond overschrijdt, is de schadevergoeding die verschuldigd is aan de eindafnemer beperkt tot dat bedrag;

6° de toepassing van het plafond van de schadevergoeding en van de individuele franchise is uitgesloten in geval van bedrog of een zware fout van de netbeheerder.

Art. 32sexies. § 1. – De eindafnemer die het slachtoffer is van het schadegeval zoals gedefinieerd in voorgaand artikel meldt de vordering per aangetekende brief, fax of email aan de beheerder van het net waarop hij is aangesloten uiterlijk negentig kalenderdagen vanaf het voorvallen van het schadegeval of ten minste vanaf de datum waarop hij kennis heeft gekregen van het schadegeval indien de kennis die de eindafnemer heeft gekregen voor hem later is, zonder dat de aangifte van het schadegeval meer dan zes maanden na het voorvallen van het schadegeval mag worden gedaan.

Indien de eindafnemer binnen de termijn bedoeld in voorgaand lid per vergissing de aangifte van het schadegeval heeft gericht aan zijn leverancier, wordt deze geacht te zijn toegestuurd binnen de vereiste termijn. De leverancier verstuurt onverwijld de aangifte van het schadegeval aan de netbeheerder.

§ 2. – De eindafnemer die schade heeft geleden verzendt als bijlage bij zijn aangifte van het schadegeval ieder stuk en ieder document dat toelaat om de werkelijkheid van het schadegeval en de omvang van de geleden schade vast te stellen.

§ 3. – De netbeheerder bevestigt de ontvangst van de aangifte van het schadegeval binnen de vijftien kalenderdagen vanaf de ontvangst van de aangetekende brief, de fax of de e-mail bedoeld in § 1.

Binnen de zestig kalenderdagen na de verzending van de ontvangstbevestiging brengt hij de eindafnemer op de hoogte van het vervolg dat hij voornemens is te geven aan de aangifte van schadegeval.

Indien blijkt dat het schadegeval zijn oorsprong niet vindt op zijn net, brengt de netbeheerder de eindafnemer binnen dezelfde termijn en maakt de aangifte over aan de derde die aan de oorsprong ligt van, desgevallend, de onderbreking, de niet-conformiteit of de onregelmatigheid van de levering. Deze laatste volgt de procedure die in deze paragraaf beschreven wordt.

Desgevallend vergoedt de netbeheerder de eindafnemer binnen de zes maanden na de kennisgeving van een aangifte van schadegeval.

#### **Afdeling 4. – Verschuldigde schadevergoeding door de leveranciers en tussenpersonen**

Art. 32septies. § 1. – Elke onderbreking van de elektriciteitslevering die op verzoek van de leverancier in strijd met de bepalingen van onderhavige ordonnantie of van de uitvoeringsbesluiten ervan wordt uitgevoerd, of ten gevolge van een beheer- of facturatiefout uit hoofde van de leverancier met de procedure voor niet-betaling tot gevolg, verplicht deze om de eindafnemer een forfaitaire schadevergoeding van 125 euro per dag te betalen tot de datum van de aanvraag tot herstel van de levering, wat op onbetwistbare wijze door de leverancier aan de netbeheerder wordt betekend. De netbeheerder herstelt de levering binnen de termijn voorzien door het technisch reglement. Bij ontstentenis kan de afnemer beroep doen op de toepassing van artikel 32ter.

De vergoeding is geplafonneerd op 1.875 euro. De leverancier betaalt ook de kosten voor de sluiting en de herstelling van de stroomverbinding, zonder dat hij deze op de eindafnemer kan verhalen.

§ 2. – Behoudens het geval bedoeld in § 1, heeft elke eindafnemer ook recht op een maandelijkse forfaitaire vergoeding van 100 euro per maand ten laste van de leverancier wanneer de overeenkomst niet van kracht kan worden op de datum die de partijen waren overeengekomen omdat de leverancier geen correct gevolg heeft gegeven aan de overeenkomst met de eindafnemer.

§ 3. – De eindafnemer stuurt het verzoek tot schadevergoeding per aangetekende brief, fax of e-mail naar de leverancier, binnen de dertig dagen na, afhankelijk van het geval:

1° het ontstaan van de onderbreking bedoeld in § 1;

2° de kennisneming door de eindafnemer van de fout in de procedure van leverancierswissel, in toepassing van § 2.

De eindafnemer vermeldt alle vereiste gegevens voor de verwerking van zijn vraag in zijn aanvraag.

De leverancier vergoedt de afnemer binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding.

§ 4. – Indien de leverancier oordeelt dat de onderbreking of de fout in de procedure van leverancierswissel uit een fout van de netbeheerder voortvloeit, licht hij de afnemer binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding in en stuurt de aanvraag binnen dezelfde termijn rechtstreeks naar de netbeheerder.

De netbeheerder moet de aanvraag tot vergoeding behandelen en de schadevergoeding desgevallend storten binnen dezelfde termijnen als deze die voor de leverancier gelden.

Art. 32octies. § 1. – Elke facturatiefout ten koste van de eindafnemer verplicht de leverancier om deze eindafnemer een schadevergoeding te betalen waarvan het bedrag gelijk is aan dat van de tussentijdse factuur van de afnemer, teruggebracht tot één maand verbruik en voor het lopende jaar en dit, in volgende gevallen:

1° ofwel wanneer de leverancier de klacht die een eindafnemer per aangetekende brief, fax of e-mail heeft gestuurd om het bedrag te betwisten van de factuur die hij heeft betaald, niet behandeld heeft binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst;

2° ofwel wanneer de leverancier, naar aanleiding van een klacht per aangetekende brief, fax of e-mail van een eindafnemer die de factuur heeft betaald, bevestigt aan de afnemer dat er een facturatiefout werd begaan die verband houdt met een fout in de meteropname, ongeacht de oorsprong, maar zich onthoudt van de verzending van een factuur tot rechtzetting naar de eindafnemer

en desgevallend van de verschuldigde terugbetaling binnen de dertig kalenderdagen na de erkenning van de fout, onder voorbehoud van het geval bedoeld in paragraaf 3.

§ 2. – De eindafnemer stuurt een aanvraag tot schadevergoeding aan de leverancier per aangetekende brief, fax of e-mail, binnen de dertig kalenderdagen na de overschrijding van de termijnen voorzien in § 1.

De eindafnemer vermeldt alle vereiste gegevens voor de verwerking van zijn aanvraag.

De leverancier vergoedt de afnemer binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding.

§ 3. – Indien de leverancier oordeelt dat de overschrijding van de termijnen bedoeld in § 1 aan de netbeheerder te wijten is, licht hij de eindafnemer binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding in en stuurt de aanvraag binnen dezelfde termijn rechtstreeks naar de netbeheerder. De netbeheerder moet de aanvraag tot schadevergoeding behandelen en de vergoeding desgevallend storten binnen dezelfde termijnen als deze die voor de leverancier gelden.

De vergoeding is niet verschuldigd bij de verkeerde mededeling door de eindafnemer van de gegevens voor het opstellen van de factuur.

#### **Afdeling 5. – Gemeenschappelijke bepalingen**

Art. 32novies. § 1. – De bepalingen van de afdelingen 1 tot 4 verhinderen niet de toepassing van andere wettelijke bepalingen. In ieder geval, kan de gecombineerde toepassing van verschillende aansprakelijkheidsregimes niet leiden tot een schadevergoeding van de eindafnemer die het volledige herstel van de geleden schade overtreft.

§ 2. – Teneinde de demarche van de eindafnemer en de behandeling van de aanvragen tot schadevergoeding te vergemakkelijken, stellen de netbeheerders en de leveranciers, elk voor wat hem betreft, op hun websites aanvraagformulieren tot schadevergoeding

ter beschikking van eindafnemers. Deze formulieren worden voorafgaandelijk goedgekeurd door Brugel, die deze eveneens publiceert op haar website. Iedere aanvraag tot schadevergoeding wordt tot stand gebracht door middel van deze formulieren.

§ 3. – De netbeheerders stellen iedere vorm van financiële waarborg die hen toelaat om de schadevergoedingen bedoeld in de artikelen 32bis tot 32quinquies te dekken. De last die verbonden is met de gestelde waarborg om de schadevergoedingen in geval van zware fout te dekken zal duidelijk onderscheiden zijn in de rekeningen van de netbeheerder. Vóór 31 maart van elk jaar bezorgen de netbeheerders het bewijs van het bestaan van zulke financiële waarborg aan Brugel.

De artikelen 32bis tot 32novies worden integraal hernomen in de aansluitingsreglementen en -contracten die van toepassing zijn op de afnemers die aangesloten zijn op het net.

Vóór 15 mei van ieder jaar maken de netbeheerders een verslag over aan Brugel dat de staat opmaakt van het aantal aanvragen tot schadevergoeding die gestoeld zijn op de artikelen 32bis tot 32quinquies in de loop van het afgelopen jaar, alsook van het vervolg dat daaraan werd gegeven, dat ze bij het in artikel 12, § 4 van deze ordonnantie bedoelde verslag voegen. Brugel stelt te dien einde een model van verslag op.

Minstens één keer per jaar schrijft de raad van bestuur van de netbeheerder de bespreking van een geactualiseerd verslag in op de agenda met betrekking tot het aantal aanvragen tot schadevergoeding die gestoeld zijn op de artikelen 32bis tot 32quinquies, alsook het gevolg dat eraan werd gegeven.

§ 4. – De bedragen van de schadevergoedingen die in de voorafgaande afdelingen bepaald worden, worden ieder jaar geïndexeerd overeenkomstig het indexcijfer door ze te vermenigvuldigen met het indexcijfer van de consumptieprijzen voor juni van het jaar en door ze te verdelen door het indexcijfer van juni van het jaar dat aan de inwerkingtreding van deze ordonnantie voorafgaat. Brugel publiceert op haar site de geïndexeerde bedragen, afgerond op een hele euro naar boven of naar beneden. »

## **Uittreksel uit de Ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, gewijzigd door de ordonnantie van 20 juli 2011.**

### **« HOOFDSTUK VIIbis. — Schadevergoedingsregeling.**

#### **Afdeling 1. — Verschuldigde schadevergoeding ten gevolge van een administratieve fout of van een laattijdige aansluiting.**

Art. 24bis. § 1. Iedere afwezigheid van gaslevering die zich voordoet bij schending van de voorschriften van deze ordonnantie of van haar uitvoeringsbesluiten ten gevolge van een administratieve fout die werd begaan door de netbeheerder verplicht deze netbeheerder om aan de eindafnemer een dagelijkse forfaitaire schadevergoeding van 125 euro te betalen tot aan het herstel van de levering, met een maximum van 1.875 euro. De kosten voor de afsluiting en het herstel worden eveneens gedragen door de netbeheerder, zonder dat deze kunnen worden verhaald op de eindafnemer.

§ 2. De eindafnemer richt zijn aanvraag tot schadevergoeding aan de beheerder van het net waarop hij is aangesloten, per aangetekende brief, fax of e-mail, binnen de dertig dagen na het opduiken van de afwezigheid van levering. De eindafnemer vermeldt hierbij de gegevens die essentieel zijn voor de behandeling van de aanvraag.

De netbeheerder vergoedt de afnemer binnen de dertig kalenderdagen na de ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding. Indien de netbeheerder van oordeel is dat de afwezigheid van levering voortkomt uit een fout van de leverancier, brengt hij de afnemer hiervan op de hoogte binnen de dertig dagen na de ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding en verstuurt, binnen dezelfde termijn, de aanvraag aan de leverancier. De leverancier is gehouden om de aanvraag tot schadevergoeding te behandelen en om desgevallend deze te storten binnen dezelfde termijnen als deze die van toepassing zijn op de netbeheerder.

Art. 24ter. § 1. Zonder afbreuk te doen aan het laatste lid, heeft elke eindafnemer recht op een forfaitaire dagvergoeding ten laste van de netbeheerder als deze de effectieve aansluiting niet heeft gerealiseerd binnen de volgende termijnen:

1° voor de standaard aansluitingen binnen een termijn van twintig werkdagen die tenzij anders overeengekomen begint te lopen vanaf de betaling door de afnemer van de offerte van de netbeheerder betreffende de aansluiting, kan de netbeheerder daarbij niet optreden voordat de verschillende vereiste vergunningen en toelatingen werden verkregen en voor zover de netgebruiker de werken op zijn kosten heeft uitgevoerd;

2° voor de niet standaard aansluitingen binnen de termijn vermeld in het ontwerp van aansluiting; tenzij anders overeengekomen begint de termijn te lopen vanaf de betaling van alle kosten door de aanvrager en, als de ondertekening van een aansluitingscontract is voorzien, vanaf het terugsturen van dit door de aanvrager ondertekende contract;

De verschuldigde dagvergoeding bedraagt 50 euro voor afnemers met een contractuele capaciteit van minder dan 250 m; en 100 euro voor de andere aansluitingen.

De schadevergoeding is niet verschuldigd indien de overschrijding van de hierboven bedoelde termijnen te wijten is aan een eventuele vertraging van de bevoegde instanties of een weigering om de gevraagde toelatingen of vergunningen af te leveren of aan een niet-uitvoering door de netgebruiker van de werken op zijn kosten.

§ 2. De eindafnemer zendt de aanvraag tot schadevergoeding aan de netbeheerder per aangetekende brief, fax of e-mail, binnen de dertig kalenderdagen na het verstrijken van de termijnen bedoeld in § 1. De eindafnemer vermeldt hierbij de gegevens die noodzakelijk zijn voor de behandeling van zijn aanvraag. De netbeheerder vergoedt de afnemer binnen de dertig kalenderdagen vanaf de ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding.

#### **Afdeling 2. — Vergoeding van de schade veroorzaakt door de netbeheerder in het kader van het beheer van zijn net.**

Art. 24quater. De schade geleden door een eindafnemer die aangesloten is op het distributienet ingevolge de onderbreking of de niet-conformiteit van de gasvoorziening, maakt het voorwerp uit van een schadevergoeding door de verantwoordelijke netbeheerder, volgens de modaliteiten bepaald in deze afdeling 1° de schadevergoeding is niet verschuldigd wanneer de onderbreking of de niet-conformiteit van de levering haar oorsprong vindt in een geval van overmacht, de daad van een derde of een incident op een stroomafwaarts of stroomopwaarts geïnterconnecteerd net. Ze is ook niet van toepassing als de onderbreking aan de oorsprong van de schade gepland was of het gevolg is van een onderbreking of een opschorting van de toegang, toegelaten uit hoofde van deze ordonnantie of het ter uitvoering daarvan genomen technisch reglement

2° indirecte en immateriële schade wordt niet vergoed, onder voorbehoud van toepassing van andere geldende wettelijke bepalingen; 3° de rechtstreekse lichamelijke schade wordt integraal vergoed; 4° voor de rechtstreekse materiële schade geldt een individuele franchise van 30 euro per schadegeval en is geplafonneerd, per schadeverwekkende gebeurtenis, op 2.000.000 euro voor het geheel van de schadegevallen. Indien het totale bedrag van de schadevergoedingen dit plafond overschrijdt, is de schadevergoeding die verschuldigd is aan de eindafnemer beperkt tot dat bedrag; 5° de toepassing van het plafond van de schadevergoeding en van de individuele franchise is uitgesloten in geval van bedrog of een zware fout van de netbeheerder.

Art. 24quinquies. § 1. De eindafnemer die het slachtoffer is van het schadegeval zoals gedefinieerd in voorgaand artikel meldt het schadegeval per aangetekende brief, fax of e-mail aan de netbeheerder uiterlijk negentig kalenderdagen vanaf het voorvallen van het schadegeval of ten minste vanaf de datum waarop hij kennis heeft gekregen van het schadegeval indien de kennis die de eindafnemer heeft gekregen voor hem later is, zonder dat de aangifte van het schadegeval meer dan zes maanden na het voorvallen van het schadegeval mag worden gedaan.

Indien de eindafnemer binnen de termijn bedoeld in voorgaand lid per vergissing de aangifte van het schadegeval heeft gericht aan zijn leverancier, wordt deze geacht te zijn toegestuurd binnen de vereiste termijn. De leverancier verstuurt onverwijld de aangifte van het schadegeval aan de netbeheerder.

§ 2. De eindafnemer die schade heeft geleden verzendt als bijlage bij zijn aangifte van het schadegeval ieder stuk en ieder document dat toelaat om de werkelijkheid van het schadegeval en de omvang van de geleden schade vast te stellen.

§ 3. De netbeheerder bevestigt de ontvangst van de aangifte van het schadegeval binnen de vijftien kalenderdagen vanaf de ontvangst van de aangetekende brief, de fax of de e-mail bedoeld in § 1. Binnen de zestig kalenderdagen na de verzending van de ontvangstbevestiging brengt hij de eindafnemer op de hoogte van het gevolg dat hij voornemens is te geven aan de aangifte van schadegeval.

Indien blijkt dat het schadegeval zijn oorsprong niet vindt op zijn net, brengt de netbeheerder de eindafnemer binnen dezelfde termijn op de hoogte en maakt de aangifte over aan de derde die aan de oorsprong ligt van, desgevallend, de onderbreking of de niet-conformiteit van de gaslevering. Deze laatste volgt de procedure die in deze paragraaf beschreven wordt.

Desgevallend, vergoedt de netbeheerder de eindafnemer binnen zes maanden na de kennisgeving van een aangifte van schadegeval.

### **Afdeling 3. — Verschuldigde schadevergoeding door de leveranciers en tussenpersonen.**

Art. 24sexies. § 1. Elke onderbreking van de gaslevering die op verzoek van de leverancier in strijd met de bepalingen van onderhavige ordonnantie of van de uitvoeringsbesluiten ervan wordt uitgevoerd, of ten gevolge van een beheer- of facturatiefout uit hoofde van de leverancier met de procedure voor niet-betaling tot gevolg, verplicht deze om de eindafnemer een forfaitaire schadevergoeding van 125 euro per dag te betalen tot de datum van de aanvraag tot herstel van de levering, wat op onbetwistbare wijze door de leverancier aan de netbeheerder wordt betekend. De netbeheerder herstelt de levering binnen de termijn voorzien door het technisch reglement. Bij ontstentenis kan de afnemer beroep doen op de toepassing van artikel 24bis. De vergoeding is geplafonneerd op 1.875 euro. De leverancier betaalt ook de kosten voor de sluiting en de herstelling van de stroomverbinding, zonder dat hij deze op de eindafnemer kan verhalen.

§ 2. Behoudens het geval bedoeld in § 1, heeft elke eindafnemer ook recht op een forfaitaire vergoeding van 100 euro per maand ten laste van de leverancier wanneer de overeenkomst niet van kracht kan worden op de datum die de partijen waren overeengekomen omdat de leverancier geen correct gevolg heeft gegeven aan de overeenkomst met de eindafnemer.

§ 3. De eindafnemer stuurt het verzoek tot schadevergoeding per aangetekende brief, fax of e-mail naar de leverancier, binnen de dertig dagen na, afhankelijk van het geval:

1° het ontstaan van de onderbreking bedoeld in § 1;

2° de kennisneming door de eindafnemer van de fout in de procedure van leverancierswissel, in toepassing van § 2.

De eindafnemer vermeldt alle vereiste gegevens voor de verwerking van zijn vraag in zijn aanvraag.

De leverancier vergoedt de afnemer binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding.

§ 4. Indien de leverancier oordeelt dat de onderbreking of de fout in de procedure van leverancierswissel uit een fout van de netbeheerder voortvloeit, licht hij de afnemer binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding in en stuurt de aanvraag binnen dezelfde termijn rechtstreeks naar de netbeheerder.

De netbeheerder moet de aanvraag tot vergoeding behandelen en de schadevergoeding desgevallend storten binnen dezelfde termijnen als deze die voor de leverancier gelden.

Art. 24septies. § 1. Elke facturatiefout ten koste van de eindafnemer verplicht de leverancier om deze eindafnemer een schadevergoeding te betalen waarvan het bedrag gelijk is aan dat van de tussentijdse factuur van de afnemer, teruggebracht tot één maand verbruik en voor het lopende jaar en dit, in volgende gevallen:

1° ofwel wanneer de leverancier de klacht die een eindafnemer per aangetekende brief, fax of e-mail heeft gestuurd om het bedrag te betwisten van de factuur die hij heeft betaald, niet behandeld heeft binnen de termijnen die in artikel 20undecies, § 4, van deze ordonnantie worden

2° ofwel wanneer de leverancier, naar aanleiding van een klacht per aangetekende brief, fax of e-mail van een eindafnemer die de factuur heeft betaald, bevestigt aan de afnemer dat er een facturatiefout werd begaan die verband houdt met een fout in de meteropname, ongeacht de oorsprong, maar zich onthoudt van de verzending van een factuur tot rechtzetting naar de eindafnemer en desgevallend van de verschuldigde terugbetaling binnen de dertig kalenderdagen na de erkenning van de fout, onder voorbehoud van het geval bedoeld in paragraaf 3.

§ 2. De eindafnemer stuurt een aanvraag tot schadevergoeding naar de leverancier per aangetekende brief, fax of e-mail, binnen de dertig kalenderdagen na de overschrijding van de termijnen voorzien in § 1. De eindafnemer vermeldt alle vereiste gegevens voor de verwerking van zijn aanvraag. De leverancier vergoedt de afnemer binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding.

§ 3. Indien de leverancier oordeelt dat de overschrijding van de termijnen bedoeld in § 1 aan de netbeheerder te wijten is, licht hij de eindafnemer binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding in en stuurt de aanvraag binnen dezelfde termijn rechtstreeks naar de netbeheerder. De netbeheerder moet de aanvraag tot schadevergoeding behandelen en de vergoeding desgevallend storten binnen dezelfde termijnen als deze die voor de leverancier gelden. De vergoeding is niet verschuldigd bij de verkeerde mededeling door de eindafnemer van de gegevens voor het opstellen van de factuur.

### **Afdeling 4. — Gemeenschappelijke bepalingen**

Art. 24octies. § 1. De bepalingen van de afdelingen 1 tot 3 verhinderen niet de toepassing van andere wettelijke bepalingen. In ieder geval, kan de gecombineerde toepassing van verschillende aansprakelijkheidsregimes niet leiden tot een schadevergoeding van de eindafnemer die het volledige herstel van de geleden schade overtreft.

§ 2. Teneinde de demarche van de eindafnemer en de behandeling van de aanvragen tot schadevergoeding te vergemakkelijken, stellen de netbeheerder en de leveranciers, elk voor wat hem betreft, op hun websites aanvraagformulieren tot schadevergoeding ter beschikking van eindafnemers. Deze formulieren worden voorafgaandelijk goedgekeurd door Brugel, die deze eveneens publiceert op haar website. Iedere aanvraag tot schadevergoeding wordt tot stand gebracht door middel van deze formulieren.

§ 3. De netbeheerder stelt iedere vorm van financiële waarborg die hem toelaat om de schadevergoedingen bedoeld in de artikelen 24bis tot 24quinquies te dekken. De last die verbonden is met de gestelde waarborg om de schadevergoedingen in geval van zware fout te dekken zal duidelijk onderscheiden zijn in de rekeningen van de netbeheerder.

Vóór 31 maart van elk jaar bezorgt de netbeheerder het bewijs van het bestaan van zulke financiële waarborg aan Brugel. De artikelen 24bis tot 24quinquies worden integraal hernomen in de aansluitingsreglementen en -contracten die van toepassing zijn op de afnemers die aangesloten zijn op het net.

Vóór 31 maart van ieder jaar maakt de netbeheerder een verslag over aan Brugel dat de staat opmaakt van het aantal aanvragen tot schadevergoeding die gestoeld zijn op de artikelen 24bis tot 24quater in de loop van het afgelopen jaar, alsook van het vervolg dat aan hen werd gegeven, dat ze bij het in artikel 10, § 4, van deze ordonnantie bedoelde verslag voegen. Brugel stelt te dien einde een model van verslag op.

Minstens één keer per jaar schrijft de raad van bestuur van de netbeheerder de bespreking van een geactualiseerd verslag in op de agenda met betrekking tot het aantal aanvragen tot schadevergoeding die gestoeld zijn op de artikelen 24bis tot 24quater, alsook het gevolg dat eraan werd gegeven.

§ 4. De bedragen van de schadevergoedingen die in de voorafgaande afdelingen bepaald worden, worden ieder jaar overeenkomstig het indexcijfer van de consumptieprijzen geïndexeerd door ze te vermenigvuldigen met het indexcijfer van de consumptieprijzen voor juni van het jaar en door ze te verdelen door het indexcijfer van de consumptieprijzen van juni van het jaar dat aan de inwerkingtreding van deze beschikking voorafgaat. Brugel publiceert op haar site de geïndexeerde bedragen, afgerond op een hele euro naar boven of naar beneden. »