

Beslissing

van 27/11/2025

met betrekking tot **de vaststelling van de procedure voor de behandeling van geschillen door de Vlaamse Nutsregulator**

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Decretaal kader	3
3. Motivering	8
3.1. Geschillen die de Vlaamse Nutsregulator kan behandelen	8
3.2. Geschillen die de Vlaamse Nutsregulator niet kan behandelen	9
3.3. Beperking toepassingsgebied procedure	10
3.4. Andere uitgangspunten	11
Beschikkend gedeelte	13
Bijlage	14

1. Inleiding

De Vlaamse Nutsregulator heeft de decretale opdracht om te bemiddelen in welbepaalde decretaal omschreven geschillen en deze, indien nodig, te beslechten.

De artikelen 4.1.35 en 4/1.1.15 van het Energiedecreet¹ bepalen dat de Vlaamse Nutsregulator een bemiddelingsprocedure vaststelt voor de geschillen, zoals omschreven in deze artikelen.

Met deze beslissing stelt de Vlaamse Nutsregulator deze procedure vast.

2. Decretaal kader

Artikel 8 van het **Decreet Vlaamse Nutsregulator**² beschrijft de taken inzake bemiddeling en geschillenbeslechting van de Vlaamse Nutsregulator, voor wat betreft elektriciteit en aardgas, thermische energie en koolstofdioxide:

Om zijn missie waar te maken, vervult de Vlaamse Nutsregulator de volgende taken in verband met bemiddeling en beslechting van geschillen:

1° elektriciteit en aardgas:

a) het bemiddelen in geschillen over de verplichtingen van een elektriciteitsdistributienetbeheerder, aardgasdistributienetbeheerder, de beheerder van het plaatselijk vervoernet van elektriciteit, of een beheerder van een gesloten distributienet, vermeld in de titels IV, V, VI en de hoofdstukken I tot en met IV van titel VII van het Energiedecreet van 8 mei 2009 en zijn uitvoeringsbepalingen;

b) het beslechten van geschillen over de verplichtingen van een elektriciteitsdistributienetbeheerder, aardgasdistributienetbeheerder, de beheerder van het plaatselijk vervoernet van elektriciteit, of een beheerder van een gesloten distributienet, vermeld in de titels IV, V, VI en de hoofdstukken I tot en met IV van titel VII van het Energiedecreet van 8 mei 2009 decreet en zijn uitvoeringsbepalingen;

c) het bemiddelen in geschillen over de verplichtingen van de dienstverleners van flexibiliteit en aggregatoren, vermeld in titel IV, afdeling V/1, van het Energiedecreet van 8 mei 2009 en de uitvoeringsbepalingen ervan;

d) het beslechten van geschillen over de verplichtingen van de dienstverleners van flexibiliteit en aggregatoren, vermeld in titel IV, afdeling V/1, van het Energiedecreet van 8 mei 2009 en zijn uitvoeringsbepalingen;

2° thermische energie:

a) het bemiddelen in geschillen tegen een warmte- of koudenetbeheerder over zijn verplichtingen, vermeld in titel IV/1 en VI van het Energiedecreet van 8 mei 2009 en in de uitvoeringsbepalingen ervan;

b) het beslechten van geschillen tegen een warmte- of koudenetbeheerder over zijn verplichtingen, vermeld in titel IV/1 en VI van het Energiedecreet van 8 mei 2009 en in de uitvoeringsbepalingen ervan;

¹ Decreet van 8 mei 2009 houdende algemene bepalingen betreffende het energiebeleid.

² Decreet van 19 april 2024 over de operationalisering van een Vlaamse Nutsregulator.

3° koolstofdioxide: het beslechten van geschillen over de toepassing van de toegang tot een lokale cluster, het vervoernetwerk, een terminal voor vloeibaarmaking of een gesloten industrieel net voor koolstofdioxide als vermeld in het decreet van 29 maart 2024 over het vervoer van koolstofdioxide via pijpleidingen in het Vlaamse Gewest.

Voor wat betreft **elektriciteit en aardgas**, concretiseert het **Energiedecreet** de voormelde taken. De regels inzake bemiddeling en geschillenbeslechting ten aanzien van netbeheerders liggen vervat in de artikelen 4.1.35 resp. 4.1.36 van het Energiedecreet, waarbij het eerstgenoemde artikel expliciet bepaalt dat de Vlaamse Nutsregulator de bemiddelingsprocedure vaststelt:

Artikel 4.1.35. *Partijen die een klacht hebben over de verplichtingen van een elektriciteitsdistributienetbeheerder, een aardgasdistributienetbeheerder, de beheerder van het plaatselijk vervoernet van elektriciteit of een beheerder van een gesloten distributienet op grond van titel IV, V, VI en VII, hoofdstuk I tot en met IV, van dit decreet of de uitvoeringsbepalingen ervan, kunnen het geschil schriftelijk ter bemiddeling voorleggen aan de Vlaamse Nutsregulator. **De Vlaamse Nutsregulator stelt de bemiddelingsprocedure vast.***

De Vlaamse Nutsregulator is niet verplicht om te bemiddelen als:

- 1° de indiener geen belang kan aantonen;*
- 2° de klacht kennelijk ongegrond is;*
- 3° de klacht kennelijk onredelijk is;*
- 4° de klacht betrekking heeft op feiten:*
 - a) waarover de indiener eerder een klacht heeft ingediend die conform de toepasselijke decretale regeling is behandeld;*
 - b) waarover al een klacht in behandeling is bij de Vlaamse Ombudsdienst.*

Artikel 4.1.36. *Partijen die een klacht hebben over de verplichtingen van een elektriciteitsdistributienetbeheerder, een aardgasdistributienetbeheerder, de beheerder van het plaatselijk vervoernet van elektriciteit of een beheerder van een gesloten distributienet op grond van titels IV, V, VI en VII, hoofdstuk I tot en met IV, van dit decreet of de uitvoeringsbepalingen ervan, kunnen het geschil schriftelijk ter beslechting voorleggen aan de Vlaamse Nutsregulator.*

De Vlaamse Nutsregulator beslecht het geschil met een gemotiveerde, bindende beslissing binnen twee maanden na ontvangst van de klacht. Die periode kan met twee maanden worden verlengd als de Vlaamse Nutsregulator aanvullende informatie vraagt. Een nieuwe verlenging van die termijn is mogelijk voor zover de klager daarmee akkoord gaat.

De beslissing wordt genomen na de betrokken partijen te hebben gehoord. De Vlaamse Nutsregulator kan overgaan of doen overgaan tot alle nuttige onderzoeken en kan, als dat nodig is, deskundigen aanwijzen en getuigen horen. Hij kan bewarende maatregelen opleggen in dringende gevallen. De beslissing kan al of niet een terugbetaling of vergoeding inhouden.

Specifiek voor wat betreft bemiddeling en geschillenbeslechting bij weigering, opschorting of beëindiging door de netbeheerder van de toegang tot het distributienet of plaatselijk vervoernet van elektriciteit, bevat het Energiedecreet een afzonderlijke bepaling:

Artikel 4.1.18. – *[...] § 3/1. De netbeheerder is verplicht om een bemiddeling op te starten bij de Vlaamse Nutsregulator indien hij in het geval, vermeld in paragraaf 2, derde lid, de toegang tot het net wil weigeren of beëindigen, behoudens in de gevallen waar geen voorafgaande toestemming door de Vlaamse Nutsregulator is vereist.*

§ 4. Tegen een weigering, opschorting of beëindiging van toegang tot het distributienet of het plaatselijk vervoernet van elektriciteit kan overeenkomstig artikel 4.1.35, zonder voorafgaande bemiddeling, een geschillenbeslechtsprocedure gevoerd worden bij de Vlaamse Nutsregulator. De Vlaamse Regering stelt de beroepsprocedure vast, na advies van de Vlaamse Nutsregulator. Als de Vlaamse Nutsregulator, bij de behandeling van het beroep, van mening is dat de weigering, opschorting of beëindiging van de toegang onterecht was, geeft de netbeheerder de betrokken persoon alsnog of opnieuw toegang tot zijn net.

Merk op dat de verwijzing naar artikel 4.1.35 in de hierboven geciteerde bepaling onjuist is. Dit artikel bevat immers regels omtrent de *bemiddeling* door de Vlaamse Nutsregulator, terwijl artikel 4.1.18, §4 bepaalt dat “zonder voorafgaande bemiddeling, een geschillenbeslechting [kan] gevoerd worden”. Er wordt in voorzien om deze verwijzing aan te passen door een verwijzing naar artikel 4.1.36 van het Energiedecreet, dat effectief de regels omtrent de *geschillenbeslechting* door de Vlaamse Nutsregulator bevat.³

Ook voor wat betreft geschillenbeslechting bij weigering, opschorting of beëindiging van de toegang door de beheerder van een gesloten distributienet bevat het Energiedecreet een afzonderlijke bepaling:

Artikel 4.6.9. – [...] § 4. Tegen een weigering, opschorting of beëindiging van toegang tot het gesloten distributienet kan overeenkomstig artikel 4.1.35, zonder voorafgaande bemiddeling, een geschillenbeslechtsprocedure gevoerd worden bij de Vlaamse Nutsregulator.

Als de Vlaamse Nutsregulator oordeelt dat de weigering, opschorting of beëindiging van de toegang onterecht was, geeft de beheerder van het gesloten distributienet de betrokken persoon alsnog of opnieuw toegang tot zijn net.

Als de Vlaamse Nutsregulator oordeelt dat de weigering, opschorting of beëindiging van de toegang terecht was, heeft de betrokken persoon de mogelijkheid zich te wenden tot de beheerder van het net waaraan het gesloten distributienet gekoppeld is.

Merk op dat dit artikel eveneens een verkeerde verwijzing naar artikel 4.1.35 van het Energiedecreet bevat. Ook deze verwijzing zou worden aangepast naar het correcte artikel 4.1.36 van het Energiedecreet.⁴

De bemiddeling en geschillenbeslechting ten aanzien van dienstverleners van flexibiliteit en aggregatoren, wordt kort aangeraakt in artikel 4.1.17/1 van het Energiedecreet:

Artikel 4.1.17/1. – [...] § 5. Voor de bemiddeling en beslechting van geschillen tussen dienstverleners van flexibiliteit en aggregatoren enerzijds en andere marktdeelnemers anderzijds is de procedure, vermeld in artikel 3.1.4/3 van overeenkomstige toepassing.

³ Artikel 12 van het voorontwerp van decreet houdende diverse bepalingen inzake energie en klimaat ('Verzameldecreet I Energie en Klimaat'), na tweede principiële goedkeuring door de Vlaamse Regering op 24 oktober 2025, raadpleegbaar via: www.vlaanderen.be/vlaamse-regering/beslissingen-van-de-vlaamse-regering?order_publicationdate=desc.

⁴ Artikel 19 van het voorontwerp van Verzameldecreet I Energie en Klimaat, na tweede principiële goedkeuring door de Vlaamse Regering op 24 oktober 2025.

Merk op dat de verwijzing naar artikel 3.1.4/3 van het Energiedecreet thans niet meer actueel is, aangezien deze bepaling werd opgeheven bij inwerkingtreding van het Decreet Vlaamse Nutsregulator. Er wordt in voorzien om deze verwijzing aan te passen door een verwijzing naar artikel 4.1.36 van het Energiedecreet.⁵

Daarnaast bevat het **Energiedecreet** ook regels inzake bemiddeling en geschillenbeslechting ten aanzien van **warmte- of koudenetbeheerders**, meer bepaald de artikelen 4/1.1.15 resp. 4/1.1.16 van het Energiedecreet. Deze bepalingen zijn opgesteld naar analogie met de hoger geciteerde artikelen 4.1.35 en 4.1.36 van het Energiedecreet. Ook hier wordt expliciet bepaald dat de Vlaamse Nutsregulator de bemiddelingsprocedure vaststelt:

Artikel 4/1.1.15. *Partijen die een klacht hebben over de verplichtingen van een warmte- of koudenetbeheerder op grond van titel IV/1, V, VI en VII, hoofdstuk I tot en met IV, van dit decreet of de uitvoeringsbepalingen ervan, kunnen het geschil schriftelijk ter bemiddeling voorleggen aan de Vlaamse Nutsregulator. De Vlaamse Nutsregulator stelt de bemiddelingsprocedure vast.*

De Vlaamse Nutsregulator is niet verplicht om te bemiddelen als:

- 1° de indiener geen belang kan aantonen;*
- 2° de klacht kennelijk ongegrond is;*
- 3° de klacht kennelijk onredelijk is;*
- 4° de klacht betrekking heeft op feiten:*
 - a) waarover de indiener eerder een klacht heeft ingediend die conform de toepasselijke decretale regeling is behandeld;*
 - b) waarover al een klacht in behandeling is bij de Vlaamse Ombudsdienst.*

Artikel 4/1.1.16. *Partijen die een klacht hebben over de verplichtingen van een warmte- of koudenetbeheerder op grond van titel IV/1, V, VI en VII, hoofdstuk I tot en met IV, van dit decreet of de uitvoeringsbepalingen ervan, kunnen het geschil schriftelijk ter beslechting voorleggen aan de Vlaamse Nutsregulator.*

De Vlaamse Nutsregulator beslecht het geschil met een gemotiveerde, bindende beslissing binnen twee maanden na ontvangst van de klacht. Die periode kan met twee maanden worden verlengd als de Vlaamse Nutsregulator aanvullende informatie vraagt. Een nieuwe verlenging van die termijn is mogelijk voor zover de klager daarmee akkoord gaat.

De beslissing wordt genomen na de betrokken partijen te hebben gehoord. De Vlaamse Nutsregulator kan overgaan of doen overgaan tot alle nuttige onderzoeken en kan, als dat nodig is, deskundigen aanwijzen en getuigen horen. Hij kan bewarende maatregelen opleggen in dringende gevallen. De beslissing kan al of niet een terugbetaling of vergoeding inhouden.

⁵ Artikel 10 van het voorontwerp van Verzameldecreet I Energie en Klimaat, na tweede principiële goedkeuring door de Vlaamse Regering op 24 oktober 2025.

Tot slot bevat het **CO₂-decreet**⁶ een bepaling m.b.t. de beslechting van geschillen rond koolstofdioxide:

Artikel 76. §1. De Vlaamse Nutsregulator beslecht geschillen over de toegang tot een lokale cluster, het vervoersnetwerk, een terminal voor vloeibaarmaking of een gesloten industrieel net voor koolstofdioxide.

Bij de beslechting van het geschil houdt de Vlaamse Nutsregulator onder meer rekening met:

1° de noodzaak om het geschil op een doeltreffende wijze te beslechten;

2° de criteria, vermeld in artikel 62;

3° het aantal partijen dat bij het geschil betrokken is.

De Vlaamse Regering bepaalt de procedure voor de beslechting van het geschil.

§2. Bij een geschil dat de grenzen van het Vlaamse Gewest overschrijdt, wordt de geschillenbeslechtingsprocedure die de Vlaamse Regering heeft vastgesteld, toegepast als de lokale cluster, de terminal voor vloeibaarmaking of het vervoersnetwerk waartoe de toegang is geweigerd, in het Vlaamse Gewest ligt.

Als bij grensoverschrijdende geschillen de jurisdictie over de lokale cluster, de terminal voor vloeibaarmaking of het vervoersnetwerk in kwestie niet uitsluitend bij het Vlaamse Gewest ligt, wordt in voorkomend geval overleg gepleegd met de in het andere gewest aangestelde autoriteit om het geschil op een samenhangende wijze te beslechten.

§3. Tegen de beslissingen die de Vlaamse Nutsregulator met toepassing van het eerste lid heeft genomen, staat beroep open bij de bevoegde rechtbank, met toepassing van artikel 556 en volgende van het Gerechtelijk Wetboek.

⁶ Decreet van 29 maart 2024 over het vervoer van koolstofdioxide via pijpleidingen in het Vlaamse Gewest.

3. Motivering

3.1. Geschillen die de Vlaamse Nutsregulator kan behandelen

Conform het decretaal kader kan de Vlaamse Nutsregulator enkel de volgende geschillen behandelen (bemiddelen en/of beslechten):

1. Elektriciteit en aardgas

- a. Geschillen met een **elektriciteitsdistributienetbeheerder**, een **aardgasdistributienetbeheerder**, de **beheerder van het plaatselijk vervoernet van elektriciteit** of een **beheerder van een gesloten distributienet** over diens verplichtingen die volgen uit het Energiedecreet en de uitvoeringsbepalingen ervan.⁷

Concreet betreft dit geschillen over onder meer:

- aansluitingsaanvragen en aansluitingsprocedure;
- aansluitingen met flexibele aansluiting;
- technische problemen met de meter of aansluiting;
- stroomonderbrekingen en overspanning;
- forfaitaire vergoedingsplichten van de netbeheerder (bv. bij laattijdige aansluiting, bij stroomonderbreking van minstens 4 uur of bij laattijdige afrekenings- of slotfactuur);
- registratie van meterstanden bij verhuizingen;
- aanrekening van distributienettarieven;
- activatie van voorafbetalingsfunctie van de digitale meter;
- beperking of afsluiting van de toevoer van elektriciteit of aardgas, of heraansluiting;
- vertrouwelijkheid bij de gegevensverwerking door de netbeheerder.

- b. Geschillen over de **weigering, opschorting of beëindiging van toegang** tot het distributienet, het plaatselijk vervoernet van elektriciteit of een gesloten distributienet.⁸

- c. Geschillen over de verplichtingen van de **dienstverleners van flexibiliteit en aggregatoren**, vermeld in titel IV, afdeling V/1, van het Energiedecreet en de uitvoeringsbepalingen ervan.⁹

2. Thermische energie (warmte- of koudenetten)

Geschillen met een **warmte- of koudenetbeheerder** over diens verplichtingen die volgen uit het Energiedecreet en de uitvoeringsbepalingen ervan.¹⁰

Concreet betreft dit voor toegangspunten op een warmte- of koudenet geschillen over onder meer metingen, meters en toegang tot verbruiksgegevens.

⁷ Artikelen 4.1.35 en 4.1.36 van het Energiedecreet.

⁸ Artikelen 4.1.18 en 4.6.9 van het Energiedecreet.

⁹ Artikel 4.1.17/1 van het Energiedecreet.

¹⁰ Artikelen 4/1.1.15 en 4/1.1.16 van het Energiedecreet.

3. Koolstofdioxide (CO₂)

Geschillen over de toegang tot een lokale cluster, het vervoersnetwerk, een terminal voor vloeibaarmaking of een gesloten industrieel net voor koolstofdioxide als vermeld in het CO₂-decreet.¹¹

3.2. Geschillen die de Vlaamse Nutsregulator niet kan behandelen

De Vlaamse Nutsregulator is **niet** bevoegd om de volgende geschillen te behandelen:

1. Geschillen met andere (markt)partijen, zoals elektriciteits-, aardgas-, warmte- of koudeleveranciers

De Vlaamse Nutsregulator heeft geen decretale taak om te bemiddelen in geschillen met andere (markt)partijen dan degene vermeld onder hoofding 3.1, noch om deze te beslechten. Bijvoorbeeld: geschillen tussen afnemers en elektriciteits- of aardgasleveranciers, geschillen tussen eindgebruikers van thermische energie en warmte- of koudeleveranciers, geschillen tussen eindgebruikers van thermische energie en tussenpersonen bij de levering van thermische energie, enz. Geschillen met elektriciteits- en aardgasleveranciers worden doorverwezen naar de Ombudsdienst voor Energie.¹²

Wanneer de Vlaamse Nutsregulator vaststelt dat een leverancier de Vlaamse energieregelgeving overtreedt,¹³ kan hij wel een handhavingstraject opstarten.¹⁴ Dit traject verschilt echter van bemiddeling of geschillenbeslechting en is niet bedoeld om individuele dossiers op te lossen, maar om structurele tekortkomingen bij leveranciers aan te pakken, eventueel met sancties als gevolg.

2. Geschillen over de naleving van federale wetgeving

De Vlaamse Nutsregulator kan enkel geschillen met betrekking tot de naleving van verplichtingen in de Vlaamse energieregelgeving behandelen. Geschillen over federale bevoegdheden of wetgeving (bv. prijzenbeleid, consumentenwetgeving, transmissienettarieven, ...) behoren niet tot de bevoegdheid van de Vlaamse Nutsregulator.

Enkele voorbeelden:

- ☐ Een transmissienetnetgebruiker klaagt aan dat Elia transmissienettarieven in rekening heeft gebracht op een manier die niet in lijn is met de goedgekeurde federale tarieven.
- ☐ Een rechthebbende op het sociaal tarief voor energie (sociale maximumprijs) merkt plots op zijn factuur dat hij hier niet meer voor in aanmerking komt zonder dat een geldige reden wordt opgegeven.

¹¹ Artikel 76 van het CO₂-decreet.

¹² De opdrachten waarmee de Ombudsdienst voor Energie belast is, worden bepaald in art. 27, §1 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt ('Elektriciteitswet').

¹³ Zie bijvoorbeeld artikel 3.2.18 van het besluit van de Vlaamse Regering van 19 november 2010 houdende algemene bepalingen over het energiebeleid ('Energiebesluit'), met tal van verplichtingen rond informatieverstrekking door leveranciers.

¹⁴ Conform artikel 13.3.1 van het Energiedecreet.

- Een consument klaagt dat de warmte- of koudeleverancier op zijn warmtenet zonder duidelijke communicatie zijn tarieven heeft verhoogd.
- Een consument betwist dat zijn energiecontract op geldige wijze tot stand is gekomen. Zijn energiecontract is namelijk afgesloten via de telefoon, en de klager voelt zich daarbij misleid door de callcentermedewerker.

3. Geschillen over beleidskeuzes

Klachten over een beleidskeuze, gemaakt bij het uitwerken van de regelgeving, zijn niet te beschouwen als een klacht of geschil over (de mogelijke niet-naleving van) verplichtingen in de Vlaamse energieregelgeving. Deze worden in de mate van het mogelijke beantwoord, maar niet conform voorliggende procedure.

Enkele voorbeelden:

- De klager is het er niet mee eens dat de plaatsing van een digitale meter wettelijk verplicht is.
- De klager meent dat de bekabelde digitale meter met buitenantenne niet beantwoordt aan een bekabelde oplossing in de zin van het Energiebesluit¹⁵ en het arrest van het Grondwettelijk Hof van 14 maart 2021¹⁶.

3.3. Beperking toepassingsgebied procedure

Hoewel de Vlaamse Nutsregulator bevoegd is om de onderstaande geschillen te behandelen, is de procedure die met deze beslissing wordt vastgesteld **niet** van toepassing op:

- De bemiddeling en de geschillenbeslechting die gevoerd kan worden m.b.t. een **weigering, opschorting of beëindiging van toegang** tot het distributienet, het plaatselijk vervoernet van elektriciteit of een gesloten distributienet. Artikel 4.1.18, §4 van het Energiedecreet bepaalt met name dat het de Vlaamse Regering is die voor deze geschillenbeslechtigingsprocedure de procedure vaststelt, na advies van de Vlaamse Nutsregulator.
- De taken inzake geschillenbeslechting m.b.t. **koolstofdioxide** die de Vlaamse Nutsregulator toegewezen heeft gekregen in het kader van het CO2-decreet. Conform artikel 76, §1, laatste lid van dit decreet bepaalt de Vlaamse Regering de procedure voor de geschillenbeslechting in het kader van dit decreet.
- Klachten tegen **(de dienstverlening van) de Vlaamse Nutsregulator zelf**. Het gaat dan om dienstverlening zoals bv. het aanbieden van de V-test®, het behandelen van dossiers inzake directe lijnen, gesloten distributienetten, leveringsvergunningen,...

¹⁵ Art. 3.1.52, §1, laatste lid van het Energiebesluit.

¹⁶ GwH 14 januari 2021, 5/2021.

3.4. Andere uitgangspunten

Bij het uitwerken van de procedure voor de behandeling van geschillen werden volgende elementen in rekening genomen:

- De **bevoegdheidsverdeling inzake energie is zeer complex**. De bevoegdheden liggen verspreid over twee bevoegdheidsniveaus (federaal en gewestelijk) en op elk niveau kunnen klachten ingediend en behandeld worden door diverse partijen (marktpartijen, ombudsdiensten, regulatoren, administraties,...). Burgers en bedrijven kunnen hierdoor mogelijks niet goed beoordelen of hun klacht betrekking heeft op een federale en/of gewestelijke energiebevoegdheid, noch of hun klacht al dan niet betrekking heeft op federale en/of gewestelijke energieregelgeving, noch bij welke instantie de klacht kan worden ingediend.
- Burgers en bedrijven dienen hun klachten vaak in **bij meerdere instanties tegelijkertijd**. Het is overzichtelijker voor partijen en kostenefficiënter voor iedereen als er duidelijke afspraken zijn over de instantie die het geschil als eerste zal behandelen.
- Een burger of bedrijf dient zich **in eerste instantie te richten tot de marktpartij tegen wie de klacht gericht is**. Wanneer iemand een klacht heeft over een marktpartij, is het van belang dat deze instantie eerst zelf de kans krijgt om de klacht te behandelen. Dit principe draagt bij aan een efficiënte en rechtvaardige klachtenafhandeling. Het geeft de betrokken instantie de mogelijkheid om het probleem intern op te lossen, eventueel misverstanden op te helderen en waar nodig verbeteringen door te voeren. Daarnaast voorkomt het onnodige belasting van de ombudsdiensten of de Vlaamse Nutsregulator, die pas ingeschakeld hoeven te worden als de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is verlopen.
- Klachtenbehandeling is de **corebusiness van ombudsdiensten**, zoals de Vlaamse Ombudsdienst of de Ombudsdienst voor Energie. Een ombudsdienst beschikt over de nodige systemen, expertise en vaardigheden om klagers te woord te staan en is dus het best geplaatst om burgers en bedrijven bij te staan bij het behandelen van klachten.
- De **Ombudsdienst voor Energie** is bevoegd om te ageren als **SPOC (single point of contact)** voor wat betreft klachten van afnemers tegen elektriciteits- en aardgasbedrijven (leveranciers, netbeheerders,...) en vragen en klachten over het functioneren van de elektriciteits- en gasmarkt. Indien een klacht raakt aan een federale bevoegdheid behandelt de Ombudsdienst voor Energie deze. Enkel klachten die geheel handelen over gewestelijke bevoegdheden worden door de Ombudsdienst voor Energie doorverwezen naar de bevoegde gewestelijke dienst.¹⁷

¹⁷ Artikel 27, §1, tweede lid, 1° van de Elektriciteitswet bepaalt: “De ombudsdienst voor energie is belast met de volgende opdrachten: 1° het beoordelen en onderzoeken van alle vragen en klachten van eindafnemers die betrekking op de activiteiten van een elektriciteitsbedrijf en op het functioneren van de elektriciteitsmarkt. De ombudsdienst maakt op grond van de bevoegdheidsverdeling tussen de federale overheid en de gewestelijke overheden de vragen en klachten over aan de terzake bevoegde gewestelijke overheidsdienst wanneer de vragen en klachten geheel betrekking hebben op een gewestelijke bevoegdheid.” Daarnaast luidt artikel 15/16bis van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen (“Gaswet”) als volgt: “Op de ombudsdienst voor energie, opgericht bij artikel 27 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt, kan een beroep worden gedaan voor alle vragen en klachten betreffende het functioneren van de elektriciteitsmarkt en gasmarkt alsook voor alle geschillen tussen eindafnemers en aardgasondernemingen inzake aangelegenheden die tot de bevoegdheid van de federale overheid behoren krachtens artikel 6, § 1, VI, vierde en vijfde lid, en VII, tweede lid, van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen.”

- Er is een **goede samenwerking** tussen de Vlaamse Nutsregulator en de ombudsdiensten. Er is regelmatig contact en er wordt regelmatig samengezeten om het aantal ontvangen klachten te bespreken en de onderwerpen waarop deze betrekking hebben, en om informatie en expertise uit te wisselen. Met de informatie afkomstig van de Ombudsdienst voor Energie wordt de klachtenindicator van de Vlaamse Nutsregulator opgesteld. De informatie afkomstig van de Vlaamse Ombudsdienst wordt meegenomen in het rapport over de kwaliteit van dienstverlening van de netbeheerders van de Vlaamse Nutsregulator.
- **Duidelijke communicatie.** Gezien het voorgaande stelt de Vlaamse Nutsregulator in zijn communicatie (op zijn website, via zijn telefonische dienstverlening, ...) aan burgers en bedrijven met klachten tegen marktpartijen op de energiemarkt, de volgende aanpak voorop:
 - Telkens wordt gewezen op het belang om eerst bij de marktpartij zelf klacht in te dienen.
 - Klachten tegen een energieleverancier verwijst de Vlaamse Nutsregulator door naar de Ombudsdienst voor Energie.¹⁸
 - Klachten die de Vlaamse Nutsregulator bereiken over de vermeende niet-naleving van de Vlaamse energieregeling door een netbeheerder, verwijst deze door naar de Vlaamse Ombudsdienst.¹⁹
- **Eerst bemiddeling, daarna pas geschillenbeslechting door Vlaamse Nutsregulator.** Wanneer de bemiddeling door de ombudsdiensten geen soelaas biedt, kan een burger of bedrijf zijn geschil voorleggen aan de Vlaamse Nutsregulator, voor zover dit past binnen diens decretale bevoegdheden. Deze zal in eerste instantie proberen te bemiddelen, en in tweede instantie of als expliciet gevraagd, het geschil beslechten.
- Conform het Energiedecreet kan een geschil **enkel schriftelijk** worden voorgelegd aan de Vlaamse Nutsregulator. De Vlaamse Nutsregulator zal op zijn website een digitaal aanvraagformulier ter beschikking stellen voor het indienen van een geschil.
- Als regulator kan de Vlaamse Nutsregulator ook **handhavend, regulerend en adviserend optreden**. Bij melding van geschillen tegen marktpartijen dient de regulator zich niet noodzakelijk te beperken tot bemiddeling en/of beslechting. De regulator heeft ook de mogelijkheid om te zorgen voor structurele oplossingen, bijvoorbeeld door de bestaande regelgeving te handhaven middels opstart van een handhavingstraject en evt. de oplegging van een administratieve boete, door extra regels uit te vaardigen in zijn technische reglementen, door te adviseren over nieuwe regelgeving, etc.

¹⁸ Zie: www.ombudsmanenergie.be/nl/klacht-indienen.

¹⁹ Zie: www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst/uw-klacht/klacht-indienen-bij-de-vlaamse-ombudsdienst.

Beschikkend gedeelte

Vlaamse Nutsregulator beslist

Artikel 1. de procedure voor de behandeling van geschillen, zoals bij deze beslissing gevoegd, vast te stellen overeenkomstig artikel 4.1.35, eerste lid en artikel 4/1.1.15, eerste lid van het Energiedecreet;

Artikel 2. te verklaren dat deze beslissing in werking treedt op 1 december 2025.

Voor Vlaamse Nutsregulator,
te Sint-Joost-ten-Node

Digitally signed by
Pieterjan Renier Ondertekend door: Pieterjan Renier (Signature)
Ondertekentijd: 27-11-2025 | 08:19:02 CET
 **DocuSign** C: BE
Uitgever: Citizen CA
BC6C2E7732274854824A8B1021116084

Pieterjan Renier
Algemeen directeur

Bijlage – *Procedure voor de behandeling van geschillen door de Vlaamse Nutsregulator*

Bijlage

Procedure voor de behandeling van geschillen door de Vlaamse Nutsregulator

Artikel 1. Een aanvraag tot bemiddeling of beslechting van een geschil wordt bij de Vlaamse Nutsregulator ingediend door middel van het door de Vlaamse Nutsregulator vastgestelde aanvraagformulier.

De aanvrager vult het aanvraagformulier volledig in en voegt de volgende stukken bij:

- kopieën van de correspondentie met de betrokken marktpartij, waaronder in ieder geval een afschrift van het document waarmee de aanvrager de betrokken marktpartij het geschil voorlegde en – indien de aanvrager hierover beschikt – de schriftelijke reactie van de marktpartij daarop;
- kopieën van de eventuele correspondentie met een ombudsdienst over het betrokken geschil, waaronder in ieder geval een afschrift van het document waarmee de aanvrager de ombudsdienst het geschil voorlegde en – indien de aanvrager hierover beschikt – de schriftelijke reactie van de ombudsdienst daarop;
- indien de aanvrager een rechtspersoon is of een natuurlijke persoon die wordt vertegenwoordigd, verschaft de vertegenwoordiger een afschrift van de stukken waaruit zijn bevoegdheid blijkt om op te treden namens de andere aanvrager (bv. machtigingen, statuten,...).

De aanvrager geeft bij het indienen van de aanvraag gemotiveerd aan of en zo ja, welke gegevens vertrouwelijk zijn jegens de marktpartij.

Artikel 2. De Vlaamse Nutsregulator zendt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanvraag een ontvangstmelding aan de aanvrager.

Artikel 3. De Vlaamse Nutsregulator gaat op basis van de aanvraag en de daarbij gevoegde stukken na of het geschil ontvankelijk is.

De Vlaamse Nutsregulator zal het geschil niet-ontvankelijk verklaren als:

- de Vlaamse Nutsregulator niet bevoegd is, d.w.z. geen decretale taak heeft inzake bemiddeling of geschillenbeslechting m.b.t. het voorgelegde geschil;
- de aanvrager geen belang kan aantonen;
- de klacht kennelijk ongegrond of onredelijk is;
- de klacht betrekking heeft op feiten waarover eerder een aanvraag werd ingediend die door de Vlaamse Nutsregulator conform de toepasselijke decretale regeling werd behandeld;
- de klacht eerder ingediend werd bij en behandeld wordt door de Vlaamse Ombudsdienst;
- er geen aantoonbaar bewijs is dat de klacht vooraf aan de betrokken marktpartij werd voorgelegd, waardoor deze geen kans heeft gekregen om te reageren;
- de klacht deel uitmaakt van een lopende gerechtelijke procedure of een lopende buitengerechtelijke procedure (arbitrage of bemiddeling door een erkende bemiddelaar).

Indien de aanvraag onvoldoende informatie bevat om de aanvraag te kunnen beoordelen, stelt de Vlaamse Nutsregulator de aanvrager daarvan schriftelijk op de hoogte binnen een maand na ontvangst van de aanvraag. Daarbij vermeldt de Vlaamse Nutsregulator de termijn waarin de aanvrager, op straffe van verval van de aanvraag, zijn aanvraag kan aanvullen.

Artikel 4. Als de Vlaamse Nutsregulator het geschil niet-ontvankelijk verklaart om een van de redenen bedoeld in artikel 3, wordt de aanvrager hierover geïnformeerd binnen twee maanden na ontvangst van de aanvraag of, indien van toepassing, na aanvulling van de aanvraag.

Als de Vlaamse Nutsregulator het geschil ontvankelijk verklaart, dan zal de Vlaamse Nutsregulator in principe altijd eerst proberen te bemiddelen. Dit tenzij de aanvrager expliciet verzoekt om een onmiddellijke geschillenbeslechting, zonder voorafgaandelijke bemiddeling door de Vlaamse Nutsregulator. De aanvrager wordt over de ontvankelijkheidsverklaring geïnformeerd binnen twee maanden na ontvangst van de aanvraag of, indien van toepassing, na aanvulling van de aanvraag.

Artikel 5. Als de Vlaamse Nutsregulator het geschil ontvankelijk verklaart, maakt de Vlaamse Nutsregulator onverwijld een afschrift van de aanvraag en de daarbij gevoegde stukken over aan de betrokken marktpartij, met uitzondering van de desgevallend als vertrouwelijk aangemerkte gegevens.

De Vlaamse Nutsregulator stelt de marktpartij in de gelegenheid om op de aanvraag en de daarbij gevoegde stukken schriftelijk zijn reactie te geven, binnen een maand na ontvangst daarvan.

De betrokken marktpartij verschaft, samen met zijn reactie:

- kopieën van de briefwisseling tussen de marktpartij en de aanvrager over het geschil in kwestie;
- kopieën van de eventuele briefwisseling met een ombudsdienst over het geschil;
- een voorstel van mogelijke oplossing voor het geschil.

Artikel 6. De bemiddeling gebeurt in principe louter schriftelijk. Alle uitwisselingen in het kader van de bemiddeling verlopen in principe via digitale kanalen.

Mondelinge overlegmomenten worden slechts uitzonderlijk ingepland, als de Vlaamse Nutsregulator van oordeel is dat dit nodig is omwille van de complexiteit van het dossier of op uitdrukkelijk verzoek van één van de partijen. De partij die hierom verzoekt, dient daartoe gegronde redenen aan te voeren.

Artikel 7. Als de Vlaamse Nutsregulator op basis van de aanvraag en de daarbij gevoegde stukken oordeelt dat de betrokken marktpartij een overtreding van de Vlaamse energieregelgeving heeft begaan, vraagt de Vlaamse Nutsregulator de marktpartij om de overtreding te beëindigen.

Artikel 8. Als de bemiddeling door de Vlaamse Nutsregulator niet tot een oplossing leidt, wordt de aanvrager geïnformeerd over mogelijke verdere stappen, zoals een bindende geschillenbeslechting door de Vlaamse Nutsregulator, conform de procedure beschreven in artikel 4.1.36 dan wel artikel

4/1.1.16 van het Energiedecreet, of het instellen van een rechtsvordering bij het bevoegde rechtscollege (Raad van State of rechtscollege van de rechterlijke macht).