



COMITÉ VAN WATERGEBRUIKERS

ADVIES

Algemene voorwaarden en technische voorschriften van VIVAQUA

Aanvrager

BRUGEL

Aanvraag ontvangen op

8 juli 2021

Advies aangenomen door het Comité van
Watergebruikers op

13 septembre 2021

CWG

Bischoffsheimlaan 26 – 1000 Brussel

Tel: 02 205 68 68 – info@cerbc.brussels – www.cerbc.brussels

Inleiding

Het Comité van Watergebruikers (hierna "het Comité" genoemd) heeft op 8 juli 2021 een adviesaanvraag ontvangen betreffende de algemene voorwaarden en de technische voorschriften van VIVAQUA.

In artikel 3, tweede lid van de ordonnantie van 8 september 1994 tot regeling van de drinkwatervoorziening via het waterleidingnet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, wordt bepaald dat BRUGEL belast is met de goedkeuring van de algemene voorwaarden van de watermaatschappij. VIVAQUA heeft op 27 mei 2021 een officieel voorstel van de algemene voorwaarden en de technische voorschriften ingediend bij BRUGEL.

De algemene voorwaarden van VIVAQUA zijn vastgesteld in uitvoering van de ordonnantie van 8 september 1994 betreffende de drinkwatervoorziening via het waterleidingnet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Zij stellen de regels vast betreffende de aansluiting, de abonnementen, de levering, de registratie van het verbruik en de betalingswijzen voor drinkwatervoorziening, alsook de regels betreffende de openbare sanering ter uitvoering van de ordonnantie van 20 oktober 2006 tot opstelling van een kader voor het waterbeleid.

Advies

1. Algemene beschouwingen

Het Comité verheugt zich over de rechtszekerheid die wordt geboden door deze nieuwe versie van de algemene voorwaarden, die veel gedetailleerder en preciezer is dan de vorige versies en meer duidelijkheid verschaft over de verplichtingen en taken waarmee VIVAQUA als watermaatschappij in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is belast.

Het Comité vreest echter dat de complexiteit van het taalgebruik in de formulering van deze algemene voorwaarden ze voor een deel van de bevolking moeilijk te begrijpen zal maken. **Het Comité** verzoekt VIVAQUA derhalve een vereenvoudigde versie van deze voorwaarden op te stellen voor abonnees en gebruikers, met een duidelijke en begrijpelijke formulering waarin de belangrijkste elementen betreffende de relatie tussen VIVAQUA en hen zijn opgenomen.

Het Comité betreurt ook het gebrek aan duidelijkheid over de prijzen en tarieven. Deze leemte maakt het niet mogelijk de gevolgen van de voorgestelde verhoging van de waterprijs en het bedrag van de sociale steunverlening te beoordelen, en evenmin de kosten voor de abonnee en de gebruiker van de andere tarieven en diensten die in het document dat bij de aanvraag is gevoegd.

Vanuit juridisch oogpunt zou **het Comité** wensen dat van meet af aan in de algemene voorwaarden vermeld wordt dat de wet betreffende de minnelijke invordering van schulden en het Wetboek van economisch recht (hierna „WER”) op VIVAQUA van toepassing zijn.

De wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van consumentenschulden is zowel van toepassing op particuliere als op openbare schuldeisers (gemeenten, intercommunales, openbare ziekenhuizen, enz.) voor " *elke handeling of praktijk die erop gericht is de schuldenaar ertoe*

te brengen een uitstaande schuld te betalen, met uitzondering van elke terugvordering op grond van een executoriale titel ", d.w.z. op grond van een vonnis of een authentieke akte of, voor openbare schuldeisers, van een rol (voor de belastingdienst), een invorderings- en inningsverzoek (voor de BTW, DAVO, enz.) of een beperking. Deze wet is ook van toepassing op iedere natuurlijke of rechtspersoon die namens de schuldeiser overgaat tot minnelijke invordering van onbetaalde schulden.

Bovendien zijn de artikelen VI 82 en volgende van het WER betreffende oneerlijke bedingen van toepassing op VIVAQUA, dat een " *onderneming* " is in de zin van boek VI van het WER. Het WER geeft namelijk een zeer ruime definitie van het begrip "onderneming". Het gaat om " *iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die op duurzame wijze een economisch doel nastreeft*" (artikel I.I, 1° WER). De term " *economisch doel*" betekent " *de levering van goederen of diensten op een specifieke markt*" en de term " *dienst*" betekent " *elke prestatie verricht door een onderneming in het kader van haar professionele activiteit of in uitvoering van haar statutair doel*" (artikel I.I, 5° WER).

Ten slotte is **het Comité** van mening dat de redactie van deze algemene voorwaarden niet toelaat te vermijden dat talrijke hoofdelementen in de ordonnantie betreffende water worden opgenomen, zoals het bedrag van de minnelijke invorderingskosten, de werking van het lektarief, enz. De opname daarvan in de ordonnaties is noodzakelijk omdat daarin rechten voor watergebruikers zijn vastgelegd, die alleen het Brusselse parlement zou moeten kunnen wijzigen.

2. Bijzondere beschouwingen

2.1 Toegankelijkheid en klantendienst

Het Comité merkt op dat hoofdstuk 2 ("Verplichtingen van VIVAQUA") geen expliciete verwijzing bevat naar de verplichting van VIVAQUA om een toegankelijke klantendienst van de hoogste kwaliteit te verzekeren. **Het Comité** stelt voor deze verplichting uitdrukkelijk te formuleren.

De toegankelijkheid van de dienst zou immers tot uiting moeten komen in redelijke wachttijden voor zowel de abonnees/gebruikers als voor de maatschappelijk werkers die de dienst bij de uitoefening van hun werkzaamheden gebruiken. De dienst moet beperkte kosten met zich meebrengen (bv. door een gratis telefoonlijn ter beschikking te stellen) en streven naar een hoge mate van tevredenheid van de gebruikers.

2.2 Risico dat niet wordt gereageerd op verzoeken van maatschappelijk werkers

Op verschillende plaatsen in de algemene voorwaarden (zie bijvoorbeeld de artikelen 26.3 en 30) merkt **het Comité** op dat de abonnee of gebruiker zich alleen geldig kan laten vertegenwoordigen in geval van wettelijke vertegenwoordiging en dat anders VIVAQUA met een dergelijke vertegenwoordiging geen rekening zal houden.

Deze bepalingen gaan voorbij aan de realiteit op het terrein en de rol die de maatschappelijk werkers spelen in de hulpverlening door de associatieve sociale diensten en de OCMW's. De door deze diensten geboden hulp aan abonnees/gebruikers in moeilijkheden komt niet overeen met die van juridische vertegenwoordiging, maar is niettemin van essentieel belang om deze mensen in staat te stellen de

ingewikkelde situaties waarin zij zich bevinden op te lossen en hun rechten als consument te doen gelden.

Het Comité beveelt aan deze bijzondere relatie van hulp en ondersteuning uitdrukkelijk te erkennen in de algemene voorwaarden, die moeten voorzien in gevallen waarin een maatschappelijk werker zich op de hoogte wil stellen van de situatie van een persoon of een huishouden en namens hen en voor hun rekening procedures wil voeren of zelfs rechten wil uitoefenen.

2.3 Frequentie van de jaarlijkse meteropname

Het voorstel dat voor raadpleging wordt voorgelegd bepaalt dat "*VIVAQUA de meterstanden ten minste een keer om de dertig maanden fysiek zal opnemen*" (artikel 86, lid 2). **Het Comité** is van mening dat dit een termijn is die door zijn lengte onzekerheid kan scheppen voor de abonnee/gebruiker en kan leiden tot facturering op basis van het geschatte verbruik, hetgeen problematisch wordt, vooral in geval van een lek.

Zo heeft de Geschillendienst van BRUGEL in het geval van gas en elektriciteit meermaals vastgesteld dat dergelijk gedrag het risico inhoudt dat het verbruik sterk onderschat wordt en dat de gebruiker, die geconfronteerd wordt met een gecorrigeerde en hoge verbruiksfactuur, uiteindelijk niet in staat is deze te betalen¹.

Bovendien vreest **het Comité** dat een termijn van dertig maanden problemen zou opleveren in verband met de mogelijkheid om meetgegevens over een periode van maximaal twee jaar te rectificeren (artikel 92). **Het Comité** stelt daarom een redelijke termijn van twaalf maanden voor, die gelijk is aan de termijn die geldt voor de levering van elektriciteit en gas².

2.4 Het lektarief

Het Comité verheugt zich erover dat het lektarief nu uitdrukkelijk is opgenomen in de algemene voorwaarden (artikel 100), waardoor de criteria voor toegang tot dat tarief transparanter zullen worden en de onzekerheid over de toepassing ervan zal afnemen.

Het Comité stelt echter voor om de terugwerkende kracht van dat tarief uitdrukkelijk te erkennen. Met andere woorden, wanneer het verbruik voor verschillende jaren is geraamd en aan de voorwaarden voor het verkrijgen van het lektarief is voldaan, moet de abonnee/gebruiker met terugwerkende kracht in aanmerking komen voor het lektarief voor alle jaren waarin zijn verbruik werd geraamd. Dat sluit aan bij de eerdere opmerking over het belang van een jaarlijkse meteropname om dergelijke situaties te voorkomen.

2.5 Informatie over het progressief huishoudelijk tarief, de onderbreking van de watervoorziening en het domicilie

Het Comité is van oordeel dat de verwijzingen in dit voorstel van algemene voorwaarden naar het progressief huishoudelijk tarief en de mogelijkheid om de watervoorziening te onderbreken, moeten

¹ Zie [Besluit R2019-028](#) (blz. 5-6) en [Besluit R2019-021](#) (blz. 7-8).

² Zie bijvoorbeeld artikel 182 van het Technisch reglement gas van Sibelga, dat [hier](#) beschikbaar is.

worden geschrapt, aangezien deze elementen na goedkeuring van het ontwerp van de ordonnantie betreffende water niet langer van toepassing zullen zijn en de bevoegde minister het einde van de afsluitingen per 1 januari 2022 heeft aangekondigd. **Het Comité** stelt ook voor bepaalde leden, met name die over betalingsplannen, te herformuleren om ze volledig in overeenstemming te brengen met de toekomstige ordonnantie.

Het Comité herinnert ons eraan dat verwijzingen in de tekst naar het domicilie (bijvoorbeeld in het kader van de raming van het verbruik in artikel 90) niet overeenstemmen met de sociale realiteit en een deel van de bevolking uitsluiten dat, om uiteenlopende redenen, niet officieel gedomicilieerd is op het adres waar het daadwerkelijk woont. Er moet worden voorzien in alternatieve berekeningsmethoden om deze realiteit te erkennen en de betrokken huishoudens moeten dat altijd kunnen aanvechten op basis van objectieve bewijzen die hun werkelijke woonsituatie weerspiegelen.

Tot slot stelt **het Comité** voor de technische delen aan te passen aan de nieuwe bouwvoorschriften met betrekking tot de isolatie voor de doorgang van waterinlaten van de weg naar de meter.

3. Beschouwingen per artikel

Artikel 2

Om de hierboven uiteengezette redenen blijft de verwijzing naar het domicilie om een huishoudelijke gebruiker te definiëren (42°) zeer beperkend en levert veel problemen op. Volgens **het Comité** mag het domicilie geen voorwaarde worden om van water te worden voorzien of om de bescherming te bepalen die huishoudelijke gebruikers uit hoofde van deze dienst wordt geboden.

Zo heeft de Geschillendienst van BRUGEL er in het geval van elektriciteit en gas op aangedrongen dat bescherming moet worden verleend wanneer de persoon met alle rechtsmiddelen bewijst dat de energie werd verbruikt voor zijn hoofdverblijfplaats of voor hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik³. **Het Comité** stelt daarom een definitie voor die het feit dat de gebruiker water verbruikt voor zijn hoofdverblijfplaats of voor hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik als referentiepunt neemt.

Artikel 6

Het Comité vreest dat de verplichting tot actieve communicatie, door diverse informatie op een server te plaatsen of op basis van een schriftelijk verzoek via de post, te restrictief, onbevredigend en ontoereikend is⁴. Een mondeling verzoek ter plaatse, per telefoon of via een sociale dienst moet volstaan om op een duidelijke, passende en begrijpelijke manier toegang tot deze informatie te krijgen.

³Zie [Besluit R2018-046](#) (blz. 3) en [Besluit R2018-021](#) (blz. 3).

⁴ Fragmenten uit de Zoom-vergadering over digitale inclusie (KBS), [hier](#) beschikbaar: 1. Ongelijke toegang tot digitale technologieën. Hoewel de Belgen in grote mate op het internet zijn aangesloten (90%), zijn er sterke verschillen naargelang het inkomen: 29% van de huishoudens met lage inkomens beschikt thuis niet over een internetaansluiting, tegenover 1% van de huishoudens met hoge inkomens. 2. Ongelijkheid wat digitale vaardigheden betreft. 40% van de Belgen loopt het risico op digitale uitsluiting: 32% van hen heeft maar zwakke digitale vaardigheden en 8% gebruikt het internet niet. Hoe lager de inkomens en het opleidingsniveau, hoe minder digitale vaardigheden voorhanden zijn (75%). 3. Ongelijkheid in het gebruik van essentiële diensten. 85% van de Belgen tussen 16 en 74 jaar gebruikt het internet dagelijks, in de eerste plaats voor onlinedienstverlening.

De in dit artikel verstrekte informatie dient ten minste ook het bestaan en het bedrag van de in artikel 118 van deze algemene voorwaarden bedoelde sociale tegemoetkoming, de bevoegdheden van de verschillende diensten binnen VIVAQUA en de mogelijke rechtsmiddelen in geval van een geschil tussen VIVAQUA en een abonnee/gebruiker te omvatten.

Artikel 16

Het Comité stelt voor de uitzondering van overmacht toe te voegen aan het laatste streepje van lid 2, met een versoepeling *ad hoc*: een overeengekomen verplaatsing die om naar behoren gemotiveerde redenen van overmacht vooraf had moeten worden geannuleerd, wordt als onproductief beschouwd (in dit geval hoeft geen minimumtermijn van 24 uur in acht te worden genomen).

Het Comité stelt ook voor lid 3 te herzien door het eerste streepje te schrappen (aangezien het onduidelijk is) en door aan het tweede streepje toe te voegen dat een onbetaalde onproductieve verplaatsing nooit een belemmering mag vormen voor een eventuele (her)opening van een meter in de gevallen waarop dit artikel betrekking heeft.

Artikel 27

Het Comité vreest dat het derde streepje van lid 2 in de praktijk problemen kan opleveren. Aangezien het niet aan VIVAQUA is om daarover te beslissen, moet deze voorwaarde als niet-ervuld worden beschouwd in geval van een aanhoudend meningsverschil tussen de abonnee en de gebruiker over wie verantwoordelijk is voor de privé-installaties. **Het Comité** merkt op dat als dat anders zou zijn, dat in de praktijk zou betekenen dat een verhuurder nooit aansprakelijk zou kunnen zijn jegens VIVAQUA wanneer hij weigert op dat punt met de huurder overeenstemming te bereiken. Concreet dient de gebruiker na ingebrekestelling VIVAQUA ervan in kennis te stellen dat hij meent dat het overmatig verbruik te wijten is aan de staat van de installaties waarvoor de abonnee verantwoordelijk is, en daarvan het bewijs te leveren, alsook van eventuele aanhoudende tekenen van onenigheid.

Het Comité stelt ook voor om in de algemene voorwaarden te vermelden wat wordt bedoeld met „ongewoon hoog verbruik”.

Artikel 68

In lid 1 herinnert **het Comité** ons eraan dat het rijksregisternummer (f.) in dit verband niet kan worden geëist, aangezien het geen noodzakelijke voorwaarde is en kan worden om van water te worden voorzien, om soortgelijke redenen als deze die eerder in dit advies met betrekking tot het domicilie zijn genoemd.

Artikel 75

Wat het eerste lid *in fine* betreft, leert de praktijk dat de aansluiting en de meetapparatuur zich vaak in een afgesloten kelder bevinden, in het huis van de verhuurder of in de woning van een andere huurder.

57% van de internetgebruikers met een laag opleidingsniveau en 56% van de mensen met lage inkomens hebben online nog nooit administratieve verrichtingen uitgevoerd, terwijl ze wel geacht worden dat te doen. Bron [Lire et Ecrire](#) : 1 op de 10 volwassenen in België heeft moeite met lezen en schrijven.

stelt **het Comité** daarom voor dat VIVAQUA conformiteitsbrieven naar de verhuurders stuurt om de vrije toegang tot de meters voor de abonnee, de gebruiker en VIVAQUA op elk moment te garanderen.

Artikel 86

Wat het tweede lid betreft, moet de abonnee/gebruiker VIVAQUA op de hoogte kunnen brengen wanneer hij een fout vaststelt, ook via de website, per telefoon of per post, naar keuze van de abonnee/gebruiker.

Artikel 92

Het Comité stelt voor om in deze bepaling van tevoren duidelijk te maken dat de beoogde rechtzetting zowel de rechtzetting ten gevolge van een meetfout, meterinversie, enz. betreft als de rechtzetting ten gevolge van een opname van de reële meterstanden in plaats van de geschatte meterstanden.

Ten tweede is **het Comité** van mening dat de rechtzettingstermijn moet variëren naargelang de uitslag in het voordeel dan wel in het nadeel van de abonnee/gebruiker is. De verbruiksperiode waarop de rechtzetting betrekking heeft, zou dus *de facto* worden beperkt tot twee jaar wanneer de fout in het nadeel van VIVAQUA was en de rechtzetting bijgevolg in het nadeel van de abonnee/gebruiker zal zijn. Deze periode zou in overeenstemming zijn met de toepasselijke regels voor de energiemarkt. In het Brussels Gewest zal immers, in geval van goede trouw van de energieverbruiker in een contractuele relatie met een commerciële leverancier, "*een eventuele rechtzetting van de meetgegevens en de daaruit voortvloeiende facturering maximaal betrekking hebben op een periode van twee jaarlijkse verbruiksperiodes*"⁵. Daardoor zou het risico worden beperkt dat de gebruiker/abonnee als gevolg van een rechtzetting plotseling met een zeer hoge rekening wordt geconfronteerd. Dat zou VIVAQUA er ook toe aanzetten alle nodige maatregelen te nemen om de jaarlijkse opname van de reële meterstanden uit te voeren.

Wanneer de fout daarentegen in het nadeel van de abonnee/gebruiker is en de rechtzetting bijgevolg in zijn voordeel zal zijn, moet de rechtzetting dan worden uitgevoerd voor de gehele periode van foutieve meting. Aangezien VIVAQUA verantwoordelijk is om een jaarlijkse afrekening op te stellen en over alle factureringsgegevens beschikt, vreest **het Comité** namelijk dat het onbillijk zou zijn een rechtzetting ten gunste van de abonnee/gebruiker in de tijd te beperken. Dat zou immers neerkomen op het goedkeuren van een ongerechtvaardigde verrijking van VIVAQUA. Een verschil in de regeling naargelang de rechtzetting van de factuur in het voordeel dan wel in het nadeel van de abonnee/gebruiker is, lijkt daarom gerechtvaardigd.

Ook het tweede lid is **het Comité** van mening dat de verwijzing naar kwade trouw beknopt is en zeer onnauwkeurig vanuit juridisch oogpunt. In de eerste plaats mag de vaststelling van kwade trouw niet aan de beoordelingsvrijheid van VIVAQUA worden overgelaten. In de algemene voorwaarden moeten duidelijke parameters voor de vaststelling van deze kwade trouw worden opgenomen, zodat deze eenzijdige beoordelingsvrijheid aanzienlijk wordt beperkt. Veronderstellingen van "*kwade trouw*"

⁵ Technisch reglement voor het beheer van en de toegang tot het elektriciteitsdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, artikel 264 §2.

moeten worden vermeld: geknoei met meters, het opzettelijk en onrechtmatig verhinderen van de toegang tot de watermeters⁶, enz.

Ten slotte moet de terugwerkende kracht van de rechtzetting in geval van kwade trouw, zoals het geval is voor elektriciteit en gas, absoluut worden beperkt⁷. **Het Comité** stelt voor om deze limiet op vijf jaar vast te stellen, maar verduidelijkt dat deze mogelijkheid altijd restrictief moet worden beoordeeld. Dit is de interpretatie van de Geschillendienst BRUGEL als het gaat om energie: *“Uit artikel 264, § 2, volgt dat het algemene beginsel rechtzetting over twee verbruiks jaren is, de hypothesen die de DNB⁸ toestaan om over vijf jaarperiodes te rectificeren, moeten restrictief worden uitgelegd.”*⁹.

Artikel 94

Naar de mening van **het Comité** zijn het domicilie en het verbruik om de hierboven vermelde redenen geen goede indicatoren om te bepalen of gebruikers al dan niet huishoudelijk zijn (hierbij wordt geen rekening gehouden met het bestaan van personen die niet ingeschreven zijn in het rijksregister).

Door **het Comité** wordt de formulering van punt 1 b) betreffende individuele meters overigens als problematisch beschouwd. Zodra er namelijk een ondernemingsnummer gedomicilieerd is, wordt het gebruik volgens de bepaling niet langer als huishoudelijk aangemerkt. Bijgevolg zou een zelfstandige (bv. een fysiotherapeut, advocaat of consultant) die zijn kantoor in zijn privéwoning heeft, niet worden beschermd tegen stroomuitval. **Het Comité** beveelt aan dat in geval van gemengd gebruik (particulier en beroepsmatig) in een eengezinswoning het huishoudelijk gebruik voorrang moet krijgen.

Wat punt 3 b) betreft, dat betrekking heeft op collectieve meters binnen een gebouw voor gemengd gebruik, zou het, aangezien VIVAQUA voorstelt de drempel van 35 m³ per persoon per jaar te gebruiken om het huishoudelijk *versus* niet-huishoudelijk gebruik te bepalen, eerlijker en consistentere zijn om ten minste het aantal mensen dat in het gebouw woont x 35 m³ aan te rekenen tegen de prijs voor huishoudelijk gebruik en het overschot tegen de prijs voor niet-huishoudelijk gebruik.

Het Comité merkt echter op dat dit het probleem zou opwerpen van wat de collectieve meterabonnee de gebruikers zal aanrekenen. Het zou dan ook verstandig zijn om direct op de VIVAQUA-factuur een huishoudelijk en een niet-huishoudelijk factureringsdeel op te nemen, zodat de rekening zo nauwkeurig mogelijk aan de gebruikers wordt doorgegeven.

Artikel 95

Het Comité vestigt de aandacht op het feit dat het in geval van rusthuizen, seniorenwoningen en/of verzorgingstehuizen voor bejaarden vaak gaat om gedeelde kamers, waarop de logica van wooneenheden nauwelijks van toepassing is. Een alternatief voor dat geval zou kunnen worden overwogen.

⁶ Het feit dat de gebruiker/abonnee geen toegang heeft tot de meters, enkel omdat hij afwezig is, vormt immers geen kwade trouw, maar eerder een nalatigheid of een gebrek aan goede wil.

⁷Zie bijvoorbeeld artikel 222 van het Technisch reglement gas van Sibelga, dat [hier](#) beschikbaar is.

⁸ Distributienetbeheerder

⁹Zie [Besluit R2020-052](#) (blz. 5).

Artikel 100

Het Comité stelt voor om de volgende elementen op te nemen:

Het Brussels Gewest bestaat voor 67% uit huurders. Zij hebben weinig controle over de staat van de tot hun beschikking gestelde voorzieningen en weinig middelen om druk uit te oefenen op hun verhuurders als de noodzakelijke werkzaamheden niet worden uitgevoerd.

Deze bepaling biedt geen oplossing voor het probleem van de gebrekkige installaties en de uiteindelijke last van extra kosten in geval van lekkage.

Om deze tekortkoming te verhelpen, stelt **het Comité** voor dat de verhuurder als enige verantwoordelijk is voor de betaling van de waterrekening wanneer de huurder een gebrek aan de installaties heeft vastgesteld waarvan de herstelling door de verhuurder moest worden uitgevoerd.

Volgens **het Comité** zou de verhuurder die geen maatregelen neemt om de voornoemde zichtbare lekken te stoppen, ondanks de verzoeken van de huurder, de enige schuldenaar worden voor het bedrag dat de gebruikelijke huishoudelijke waterrekening overschrijdt.

Ter illustratie volgen hier enkele voorbeelden van de verantwoordelijkheid van de verhuurder voor de staat van de voorzieningen¹⁰:

- Alle leidingen in de woning, met uitzondering van alle huurschade die het gevolg is van de schuld van de huurder (aantasting van zichtbare leidingen door gebrek aan onderhoud, enz.) ;
- Lekkage bij het doorspoelen van water als uit de inventaris van de armaturen op het moment van binnenkomst blijkt dat het toilet reeds goed gebruikt is en sporen van gelige afscheiding vertoont (ouderdom, slechte staat van het toilet vóór de huidige huurperiode). Hetzelfde geldt als de huurder de woning al 25 jaar huurt en het toilet nog nooit is vervangen;
- Lekkage aan de verwarmingsketel als de huurder het onderhoud naar behoren heeft uitgevoerd, maar de oorzaak van de lekkage de ouderdom van de installatie of overmacht is.

Het Comité wijst er ook op dat het lektarief alleen werkt voor lekken die plotseling optreden. Als het om een reeds bestaand lek gaat (druppelende kraan, lekkende spoeling, enz.), zal er geen plotselinge toename van het verbruik zijn en zou het lektarief niet kunnen worden verkregen, vandaar het belang om het solidariteitsmechanisme van de verhuurder te kunnen activeren als het defect in de installatie onder zijn verantwoordelijkheid valt.

Artikel 109

In het eerste lid, onder punt b), stelt **het Comité** voor dat de afrekeningsfactuur om de twaalf maanden wordt verzonden in plaats van om de vijftien maanden. Bovendien moet op die rekening duidelijk worden aangegeven of de facturering gebaseerd is op een reële meterstand of een geschatte meterstand.

¹⁰ In toepassing van het BBHR van 23 november 2017 tot vaststelling van een niet-limitatieve lijst van herstellings- en onderhoudswerken die verplicht moeten worden uitgevoerd door de huurder of verplicht moeten worden uitgevoerd door de verhuurder als bedoeld in artikel 223 van de Huisvestingscode.

Bovendien is **het Comité** van mening dat VIVAQUA bepaalde maatregelen (lektarief, sociale tegemoetkoming, bevoegdheden van de verschillende diensten binnen VIVAQUA, beroepsmogelijkheden in geval van onenigheid) actief moet promoten bij het verzenden van tussentijdse, jaarlijkse en afsluitende facturen, en wanneer een meter (her)geopend wordt.

Artikel 110

Het Comité vreest dat het toekennen van een korting aan consumenten die voor een elektronische factuur kiezen, ertoe kan leiden dat consumenten die voor een papieren factuur kiezen, meer betalen.

Het Comité beveelt daarom aan om eerst na te gaan of deze bepaling niet in strijd is met het WER, dat verbiedt om extra kosten aan te rekenen aan een consument die weigert een factuur langs elektronische weg te ontvangen (artikel VI. 83, 33 ° van het WER). Dat is een zogenaamd onrechtmatig beding.

Bovendien is **het Comité** van mening dat de consument de keuze moet hebben tussen elektronische en papieren facturering, wat hier niet het geval is voor de maandelijkse facturen. Volgens het standpunt van de FOD Economie volgt uit dat verbod van artikel VI 83, 33° van het WER dat een consument niet kan worden gedwongen om een elektronische factuur te aanvaarden. Hij moet vrij zijn om te kiezen^{11,12}.

Afgezien van de twijfel over de rechtmatigheid van een dergelijke korting (gezien de bovengenoemde elementen) lijkt de korting die alleen wordt toegekend aan klanten die voor een elektronische factuur gekozen hebben, twijfelachtig voor **het Comité** met het oog op de digitale kloof, aangezien ze erop neerkomt dat mensen die niet digitaal kunnen of willen gaan, meer moeten betalen : dit zou sociaal onrechtvaardig zijn aangezien de digitale kwetsbaarheid 40% van de algemene bevolking raakt en 75% van de socio-economisch kwetsbare gezinnen.¹³ Volgens **het Comité** het voor "deze korting" voorziene bedrag in plaats van te worden doorgestort aan degenen die voor digitalisering hebben gekozen, nuttig kunnen worden aangewend voor de financiering van een maandelijkse papieren factuur voor iedereen die dat wenst.

Tot slot stelt **het Comité** voor om een punt 5) toe te voegen om eraan te herinneren dat het niet-betalen van tussentijdse facturen niet leidt tot aanmaningen/ingebrekestellingen en daarmee samenhangende kosten.

Artikelen 112-113

Deze bepaling heeft, net als artikel 112, alleen betrekking op jaarlijkse facturen. **Het Comité** vraagt zich af hoe het staat met de periodieke voorschotfacturen (driemaandelijkse en maandelijkse), die steeds meer zullen voorkomen.

¹¹ <https://economie.fgov.be/fr/themes/protection-des-consommateurs/faire-valoir-ses-droits/achats/problemes-de-facture/dans-certains-cas-vous-avez-pas-de-frais-supplementaires>

¹² <https://efacture.belgium.be/fr/code-de-conduite>

¹³ Numerieke barometer van de FRB, voornoemd

Het Comité is van mening dat de hier verstrekte informatie van essentieel belang is en zowel op de jaarlijkse factuur als op de tussentijdse (ten minste driemaandelijke) facturen moet worden vermeld. **Het Comité** beveelt daarom aan de woorden "*die gebaseerd is op een opnemings*" uit artikel 112 en de woorden "*jaarlijkse*" uit artikel 113 te schrappen.

Dat is ook het geval voor de vermelding van steunregelingen. In artikel 23 van de ordonnantie van 16 mei 2019 tot wijziging van de ordonnantie van 20 oktober 2006 tot opstelling van een kader voor het waterbeleid wordt bepaald dat "*als bijlage bij de aan de gezinnen gerichte tussentijdse factuur informatie wordt verstrekt over bestaande begeleidingsregelingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, samen met de nodige gegevens om de betrokken diensten te contacteren.* ».

De mogelijkheid om een afbetalingsplan te verkrijgen (zoals voorzien in het volgende artikel 117, lid 5 van de algemene voorwaarden, dat luidt: "*De facturen vermelden de mogelijkheid om een gestandaardiseerd afbetalingsplan of een langer redelijk afbetalingsplan te verkrijgen, hetzij rechtstreeks, hetzij met de hulp van het OCMW van zijn gemeente, van een erkende dienst voor schuldbemiddeling of van een erkende sociale dienst die hiertoe specifiek geaccrediteerd werd door de minister belast met het Waterbeleid.*") moet ook bij de tussentijdse facturen worden toegevoegd.

Artikel 113.2

Dit artikel bepaalt dat "*in geval van toepassing van het huishoudelijk tarief in de bijlage bij de jaarfactuur informatie verstrekt wordt over:*

- (...);
- *het gedetailleerde bedrag van de aanmaningskosten;*
- *het eventueel verschuldigd blijvend saldo van vorige facturen en het gedetailleerde bedrag van de reeds gevorderde invorderingskosten;*
- (...). »

Volgens de wet op de invordering van schulden vraagt **het Comité** dat de volledige afrekeningsfactuur die aan de schuldenaar wordt verstrekt, een gedetailleerde afrekeningsfactuur is. Wanneer verschillende facturen onbetaald blijven, is dat de enige manier om na te gaan of de aangerekende kosten correct en wettelijk zijn. Dat is des te belangrijker omdat de kosten en schadevergoedingen die kunnen worden aangerekend bij niet-betaling in de ordonnantie betreffende water zullen worden vastgesteld en aan een maximum zullen worden gebonden.

Tot slot beveelt **het Comité** aan om aan de informatie vermeld in dit artikel 113.2 minstens de informatie toe te voegen met betrekking tot de sociale tegemoetkoming voorzien in artikel 118 van deze algemene voorwaarden, met inbegrip van een uitleg over de berekening ervan, de precieze contactgegevens van het OCMW in de gemeente waar de abonnee/gebruiker woont en het bestaan van en de voorwaarden voor de toepassing van het lektarief.

Artikel 114

De in het eerste lid genoemde waarborg moet worden beperkt tot twee maanden verbruik (parallel met de huurwaarborg van twee maanden bijvoorbeeld). Daarnaast stelt **het Comité** voor om scenario c) te schrappen en deze mogelijkheid te beperken tot de onder a) en b) genoemde situaties, die

objectiever en nauwkeuriger zijn en waarin gevallen van wanbetaling en betalingsachterstand reeds op transparante en evenredige wijze zijn geregeld.

Ten slotte is punt 4 over de terugbetaling van deposito's "*wanneer de situatie die deze hebben gerechtvaardigd een einde neemt*" een beetje onduidelijk. **Het Comité** vraagt zich af of dat betekent dat een klant die een waarborg heeft betaald en vervolgens 36 maanden lang geen schulden meer heeft, niet meer in de in punt 1.b beschreven situatie verkeert en om terugbetaling van de waarborg kan verzoeken.

Artikel 116

Volgens **het Comité** zou lid 116.1 problematisch kunnen zijn: "*Bij gebrek aan of onjuiste mededeling bij de betaling door de schuldenaar van de factuur kan VIVAQUA niet aansprakelijk worden gesteld voor een fout in de verwerking of de opvolging van de betaling*".

De enige referentie die momenteel door het VIVAQUA-systeem wordt herkend, is namelijk de referentie (maandelijks, driemaandelijks en/of jaarlijks) op facturen en/of aanmaningen. Als de schuldenaar of het OCMW het klantnummer gebruikt, wordt dat niet door het systeem herkend en gaat het verloren in de boekhouding.

Wanneer verschillende facturen betaald moeten worden, eist VIVAQUA betalingen met verschillende gestructureerde mededelingen in plaats van een algemene referentie te geven. Wanneer een factuur naar EUROFIDES wordt verstuurd, mogen bovendien alleen de EUROFIDES-rekening en -referentie worden gebruikt.

Dat leidt tot veel fouten bij schuldenaars die te goeder trouw zijn, maar niet meer weten welke referentie zij moeten gebruiken. Van de kant van VIVAQUA leidt dat regelmatig tot fouten bij de behandeling van dossiers en soms tot dagvaardingen voor het gerecht of andere kosten die ten laste van de schuldenaar komen, ook al heeft deze laatste zijn factuur betaald (of zijn afbetalingsplan in acht genomen).

Het Comité herinnert er ook aan dat krachtens artikel VI 83, 13° van het WER "*elk beding dat de onderneming ontslaat van haar aansprakelijkheid voor haar opzet, haar grove schuld of voor die van haar aangestelden of lasthebbers, of voor het niet-uitvoeren van een verbintenis die een van de voornaamste prestaties van de overeenkomst vormt, nietig is.*" ».

Dit uittreksel uit punt 116.3 is ook problematisch: "*In geval van een bankdomiciliëring kent VIVAQUA een eenmalige korting toe nadat de domiciliëring is uitgevoerd (zie tariefbijlage).*" ».

Het toekennen van een korting aan de consument die voor domiciliëring kiest, leidt ertoe dat de consument die weigert te kiezen voor domiciliëring, meer zal betalen.

Volgens het WER kunnen aan een consument die weigert te kiezen voor automatische incasso voor diensten zoals gas, elektriciteit, water en telecommunicatie, echter geen extra kosten worden aangerekend (artikel VI. 83, 32° van het WER).

Artikel 117

In lid 2 stelt **het Comité** zich vragen over de noodzaak om het verzoek om een dergelijk afbetalingsplan te motiveren, aangezien deze afbetalingsplannen gestandaardiseerd zijn en VIVAQUA niet zal ingaan

op de analyse van de sociale situatie van het huishouden. **Het Comité** stelt voor om alle formaliteiten voor de aanvrager van een afbetalingsplan zo eenvoudig mogelijk te houden door te bepalen dat het afbetalingsplan op verschillende manieren kan worden aangevraagd (bv. via een maatschappelijk werker, maar niet uitsluitend) en dat de maximale duur standaard moet worden toegekend in gevallen waarin geen specifieke duur is vastgesteld.

Het Comité merkt ook op dat lid 3 en lid 6 geen duidelijkheid scheppen over de vraag wanneer de schuldenaar die door een OCMW of een andere erkende sociale dienst wordt begeleid, een afbetalingsplan kan krijgen.

Lid 3 stelt dat een afbetalingsplan aangevraagd kan worden via een OCMW, een erkende dienst voor schuldbemiddeling of via een erkende sociale dienst die daartoe specifiek geaccrediteerd is door de minister belast met het Waterbeleid.

Het Comité stelt voor om aan punt 3 toe te voegen dat dit afbetalingsplan, of het nu is ingediend door een OCMW, een erkende dienst voor schuldbemiddeling of een erkende sociale dienst die daartoe specifiek geaccrediteerd is door de minister van Waterbeleid aangevraagd kan worden totdat een datum van zitting is vastgelegd. Het doel is hier om onnodige gerechtskosten zoveel mogelijk te vermijden als het OCMW of andere sociale diensten een betaling van de schuld of een gedeeltelijke betaling en/of een redelijk afbetalingsplan kunnen aanbieden.

De memorie van toelichting bij de ordonnantie tot wijziging van sommige bepalingen van de ordonnantie van 8 september 1994 tot regeling van de drinkwatervoorziening via het waterleidingnet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de ordonnantie van 20 oktober 2006 tot opstelling van een kader voor het waterbeleid (A-786/1-18/19) bepaalt immers dat „voor het OCMW en de erkende diensten schuldbemiddeling de mogelijkheid moet bestaan om en bij VIVAQUA en bij zijn eventueel incassobureau, advocaat of Gerechtsdeurwaarder die zich met de inning van de schuld bezighoudt, een redelijk afbetalingsplan te onderhandelen zolang er geen datum van zitting bij de Vrederechter is vastgesteld.”

In lid 4 moeten de voorwaarden waaronder VIVAQUA een afbetalingsplan kan weigeren, verder worden verduidelijkt (en in overeenstemming worden gebracht met het ontwerp van de ordonnantie betreffende water). **Het Comité** is van mening dat de huidige formulering verwarrend is en geen duidelijk inzicht verschaft in deze voorwaarden en de beoordeling ervan door VIVAQUA.

In lid 5 stelt **het Comité** voor om het volgende toe te voegen: “een gedetailleerde staat van de schulden en de verrichte betalingen”. De schuldenaar (of de dienst voor schuldbemiddeling die hem begeleidt) kent het huidige afbetalingsplan (het bedrag dat hij per maand heeft voorgesteld). Wanneer alleen het openstaande saldo van de schuldvordering verkregen wordt, kan er niet nagegaan worden wat er werkelijk is betaald, of alle openstaande facturen in aanmerking zijn genomen en of alle verrichte betalingen in aanmerking zijn genomen (er is slechts één verkeerde referentie nodig om de verrichte betaling niet door VIVAQUA te laten registreren). Daarom is een gedetailleerde afrekening nodig (met details over de in rekening gebrachte kosten om na te gaan of deze correct en wettelijk zijn), alsmede details over de betalingen die zijn verricht. Het verstrekken van een gedetailleerde en gemotiveerde afrekening is bovendien een wettelijke verplichting (wat betekent dat de schuldeiser ook kopieën van onbetaalde facturen moet kunnen verstrekken).

Voor lid 5 stelt **het Comité** ook voor om te vermelden dat het verzoek aan VIVAQUA om een gedetailleerde staat van het (de) lopende afbetalingsplan(nen) voor de aanvrager altijd kosteloos zal zijn.

Tot slot wijst **het Comité** erop dat lid 6 kan worden verduidelijkt. In de eerste plaats stelt **het Comité** voor te vermelden dat de schuldenaar niet verplicht is zich tot de gerechtsdeurwaarder te wenden in plaats van tot VIVAQUA (minnelijke fase van de invordering). De huidige formulering is dan ook verwarrend.

Wanneer het dossier aan de deurwaarder wordt toegezonden, stelt **het Comité** ook voor te preciseren dat voor de toekenning van het afbetalingsplan dezelfde regels zullen gelden wat de "*redelijkheid van het afbetalingsplan*" betreft.

Op hetzelfde punt suggereert de formulering aan de schuldenaar dat als hem een dagvaarding is toegezonden, hij geen andere keuze heeft dan naar de hoorzitting te gaan om zijn situatie uit te leggen en voorwaarden te verkrijgen. Daarbij wordt met name voorbijgegaan aan de mogelijkheid om vóór de hoorzitting een oplossing te vinden en de zaak aldus van de lijst te laten schrappen, hetgeen de schuldenaar veel kosten van de gerechtelijke procedure zou besparen.

Het zou een goed idee zijn om duidelijk te maken dat de procedure ook kan worden stopgezet indien de schuldenaar (of het OCMW) de betaling van de schuld voorstelt overeenkomstig artikel 1 van het koninklijk besluit van 26 oktober 2007 tot vaststelling van het tarief van de rechtsplegingsvergoeding bedoeld in artikel 1022 van het Gerechtelijk Wetboek en tot vaststelling van de datum van inwerkingtreding van de artikelen 1 tot 13 van de wet van 21 april 2007 betreffende de verhaalbaarheid van de erelonen en de kosten verbonden aan de bijstand van de advocaat. Deze bepaling bepaalt dat de verweerder tot aan de hoorzitting het recht heeft de schuld te betalen om extra kosten te vermijden. In dat geval is er geen schadevergoeding verschuldigd wanneer de verweerder, of de gedaagde, vóór de inschrijving van de zaak op de rol, in de eis berust en zijn verplichtingen in hoofdsom, interesten en kosten nakomt. Indien de verweerder, of de gedaagde, na inschrijving op de rol, de eis inwilligt en zijn verplichtingen in hoofdsom, interesten en kosten nakomt, is het bedrag van de schadevergoeding gelijk aan een vierde van de basisvergoeding, zonder dat dat meer kan bedragen dan 1.000 euro. Dat betekent concreet dat als de procedure wordt ingeleid, de schuldenaar deze nog kan stopzetten door de onbetaalde facturen te betalen en door de kosten van de dagvaarding en 1/4 van de rechtsplegingsvergoeding te betalen als de zaak reeds op de rol staat.

Artikel 121

Het volgende lid (121.2, c)) "*De herinnering en de ingebrekestelling van een jaarlijkse factuur geven elk aanleiding tot facturering van forfaitaire administratiekosten, geïndexeerd overeenkomstig artikel 4 van de ordonnantie van 8 september 1994 tot regeling van de drinkwatervoorziening via het waterleidingnet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (zie tariefbijlage)*" moet volgens **het Comité** worden uitgewerkt.

De algemene voorwaarden van VIVAQUA vermelden niet het bedrag van de kosten die in rekening zullen worden gebracht in geval van wanbetaling en verwijzen naar het bijgevoegde tarief. Er moet voor worden gezorgd dat dit tarief integraal deel uitmaakt van de algemene voorwaarden en gemakkelijk toegankelijk is voor de consument.

Volgens het algemeen verbintenissenrecht kunnen de algemene voorwaarden slechts van toepassing zijn als zij eerst in het contractuele veld zijn opgenomen en aldus deel zijn gaan uitmaken van de gesloten overeenkomst. Daarom is vereist dat de partij tegen wie zij zijn gericht, er enerzijds kennis van had of redelijkerwijs kennis van had kunnen hebben, en anderzijds ze heeft aanvaard.

Bovendien bepaalt de wet betreffende de minnelijke invordering van consumentenschulden dat alleen de *“overeengekomen bedragen”* in de overeenkomst kunnen worden gevorderd (artikel 5 van de wet).

Het WER vereist ook (artikel VI. 37, § 1) dat de clausules *“op duidelijke en begrijpelijke wijze zijn geformuleerd”*.

In het arrest *RWE* van 21 maart 2013 heeft het Hof van Justitie van de Europese Unie geoordeeld dat het gebrek aan behoorlijke informatieverstrekking aan de consument vóór de sluiting van de overeenkomst *“in beginsel niet kan worden gecompenseerd door het loutere feit dat de consument tijdens de uitvoering van de overeenkomst met inachtneming van een redelijke opzegtermijn in kennis wordt gesteld van de tariefwijziging en van zijn recht om de overeenkomst op te zeggen als hij deze wijziging niet wenst te aanvaarden”*.

*

* *