

Afsprakenkader minnelijke schikking

De voorgestelde gunstmaatregel vormt een aanvulling op art. 19 van het AWVR en bestaat uit 2 regimes.

Indien niet aan alle voorwaarden van artikel 19 AWVR is voldaan en er aldus geen minnelijke schikking kan worden toegekend, kan de klant aanspraak maken op een gunstmaatregel vanwege de exploitant, indien aan de onderstaande voorwaarden is voldaan.

De algemene basisafspraken van artikel 19 AWVR blijven gelden, uitgezonderd goed huisvaderschap en verborgen oorzaak:

- De aanvraag door de klant gebeurt binnen de zes maanden na de factuurdatum van de verbruiksfactuur of eindfactuur;
- De klant blijft gehouden tot betaling van het deel van de verbruiksfactuur en eindfactuur waarvoor geen gunstmaatregel werd aangevraagd;
- De exploitant berekent het abnormaal hoge verbruik, namelijk het totale verbruik van de verbruiksperiode met het abnormaal hoge verbruik, verminderd met het verbruik dat voor de verbruiksperiode in kwestie op basis van het gemiddelde jaarverbruik kon worden verwacht;
- De oorzaak van het abnormaal hoge verbruik moet worden vastgesteld door de exploitant of moet door de klant bewezen worden door de herstellingsfactuur;
- De oorzaak van het abnormaal hoge verbruik moet hersteld of weggenomen zijn. De exploitant kan in dit kader een keuring van de binneninstallatie opleggen waarvan de kosten ten laste zijn van de klant;
- Er is geen sprake van kwaad opzet of bedrog;
- Het abnormaal hoge verbruik wordt niet in stand gehouden door een inbreuk op de gangbare wettelijke en technische voorschriften voor de binneninstallatie.

De klant heeft recht op een gunstmaatregel voor het abnormaal hoge verbruik als aan de volgende voorwaarden is voldaan (afwijking artikel 19 AWVR) :

- De klant beschikt niet over een digitale meter met alarmen. De exploitanten verbinden zich ertoe om de klant die over een digitale meter beschikt, via verschillende kanalen (in cascade) te verwittigen;
- De klant is geen heffingsplichtige grootverbruiker;
- Het abnormaal hoge verbruik moet minimaal 100 m³ bedragen. Als er geen historische verbruiksgegevens bestaan, wordt het gemiddelde jaarverbruik bepaald via een opname van de meterstand drie maanden na de herstelling van de oorzaak van het abnormaal hoge verbruik of na het normaliseren van het verbruik;
- De klant werd vooraf aan de ontvangst van de verbruiksfactuur of eindfactuur op geen enkele manier door de exploitant reeds in kennis gesteld van het abnormaal hoog verbruik, of kon vooraf aan de ontvangst van de verbruiksfactuur of eindfactuur op geen enkele manier door de exploitant in kennis worden gesteld. Deze voorwaarde geldt

- onverminderd de informatieverplichtingen van de exploitant ten aanzien van klanten die beschikken over een digitale meter met alarmen;
- De klant heeft voor het betreffende adres nog geen gunstmaatregel ontvangen (éénmalige toekenning);
 - De exploitant kan aan de klant een bevestiging vragen van de brandverzekeraar van het pand dat er geen dekking is voor het waterverlies.

Als aan de voorwaarden voor een gunstmaatregel voor een abnormaal hoog verbruik is voldaan, geldt de volgende regeling (regime 1):

- Het gemiddelde jaarverbruik wordt per component aangerekend tegen het berekende variabele tarief dat van toepassing is;
- Als de klant een verklaring kan geven voor het abnormaal hoge verbruik (wegens verborgen oorzaak en/of defect, maar uitgesloten via artikel 19 AWVR), wordt het abnormaal hoge verbruik als volgt aangerekend:
 - o maximaal 25% van het berekende variabele tarief voor het abnormaal hoge verbruik als de klant in de progressieve tariefstructuur zit;
 - o maximaal 50% als de klant in de vlakke tariefstructuur zit.

Een tweede regime bestaat erin dat de klant ook aanspraak kan maken op een alternatieve gunstmaatregel in de volgende gevallen:

- Het abnormaal hoog verbruik doet zich voor in een leegstaand pand;
- Indien er geen verklaring gevonden kan worden. In dat geval moet de klant aantonen dat er wel degelijk gezocht is naar een lek, bv. d.m.v. een lekdetectierapport of een verklaring/factuur van een loodgieter. Het verbruik moet tevens genormaliseerd zijn. De watermaatschappij kan een nazicht uitvoeren;
- In alle andere omstandigheden waarin de exploitant de gunstmaatregel billijk acht.

In deze gevallen geldt de volgende regeling:

- Het gemiddelde jaarverbruik wordt per component aangerekend tegen het berekende variabele tarief dat van toepassing is;
- Het abnormaal hoge verbruik wordt aangerekend aan maximaal 50% van het berekende tarief.